

แนวทางการปรับปรุงแผนการจัดซื้อจัดจ้าง
(เฉพาะโครงการที่เป็นรายจ่ายลงทุน) ของธนาคารออมสิน

Guidelines for improving procurement plans

(Only projects that are capital expenditures) of the Government Savings Bank.

สิริภัทร วรธรรมดิลก¹

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, siriphatw1808@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุและปัญหาในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ทันต่อการใช้งานของธนาคารออมสิน และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อนำมาปรับปรุงแผนงานและกระบวนการทำงานการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จากผู้ประสานงาน หรือคณะกรรมการ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการจัดซื้อจัดจ้าง โดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกับการตรวจสอบงบประมาณก่อนมีการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ละครึ่ง มีการวางแผนการดำเนินการ มีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน และสามารถดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ได้ ในด้านระเบียบและวิธีปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกับการมีความรู้ ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ระเบียบ และกฎกระทรวงฯ สามารถวิเคราะห์วิธีการที่จะจัดซื้อจัดจ้างได้ มีความรู้ ความเข้าใจถึงเหตุผล เข้าใจถึงวิธีการและกระบวนการที่จะจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมทั้งยังสามารถเขียนรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของงานที่ต้องการได้ และมีความเห็นด้วยมากที่สุด คือการจัดทำคู่มือแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่ไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการปฏิบัติ และแสดงระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน และในด้านการอบรมและให้ความรู้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกับการให้ความรู้และมีการอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง เนื้อหาในการอบรมต้องมีความถูกต้องตามระเบียบวิธีปฏิบัติของธนาคาร และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ควรมีสื่อที่ใช้ในการให้ความรู้ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น e-Learning เป็นต้น ควรมีการเผยแพร่ความรู้ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างใน Website ของฝ่ายการพัสดุ และมีความเห็นด้วยมากที่สุด คือการเลือกวิทยากรที่จะมาบรรยายต้องเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และสามารถตอบข้อซักถามของผู้อบรมได้เป็นอย่างดี ในอบรมต้องสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง ไม่ใช่เพียงเป็นทฤษฎี ที่ฟังดูแล้วมีความซับซ้อน ยากต่อการทำความเข้าใจ และควรมีระบบงานที่สามารถตรวจสอบและติดตามสถานะการจัดซื้อจัดจ้างได้ ดังนั้นการให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติก็มีความสำคัญมากในการดำเนินการตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ได้ถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติ และเพื่อให้เกิดความโปร่งใส คุ่มค่า มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำสำคัญ: การแก้ไขปัญหา, จัดซื้อจัดจ้าง, ธนาคารออมสิน

ABSTRACT

The objectives of this study were to enhance the understanding about the causes and problems in the procurement process causing delays and to investigate practitioners' opinions towards the procurement in order to improve working plans and processes. The sample of this study was 370 individuals. A questionnaire was used as a research instrument.

The analytic results indicated the respondents had a high level of agreement with individual budget monitoring before a procurement process, well-established planning, certain time framework, and the consistency between planned procurement and actual performance. In terms of regulations and practices, the respondents highly agreed with knowledge and understanding about Procurement Act, Regulations and Ministerial Regulations, analytic ability of procurement ways, procurement rationale, procurement methods and processes, and ability to write desired work specifications. The respondents had the highest level of agreement with prepared operating manual with an unsophisticated and easy manner, clear operating duration. In terms of the trainings and education, the respondents highly agreed with providing education and training to practitioners thoroughly, accurate training content that is consistent to the bank's procurement practices and related laws. Instructional media to educate procurement should be provided such as e-Learning, etc. Procurement knowledge and news should be publicized via Supplies Division's website. The respondents had the highest level of agreement with selected lecturers with knowledge and experience in procurement and good responsiveness to the trainees, training practicality without relying on difficult and complicated theories. Traceable system should be provided for procurement monitoring and follow-up.

Keywords: Solving problems, Procurement, Government Savings Bank

1. บทนำ

ปัจจุบันธนาคารออมสิน ยังคงมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร มีสาขาให้บริการทั่วประเทศ จำนวน 1,039 สาขา โดยเปิดให้บริการธุรกิจธนาคารหลากหลายรูปแบบ ทั้งทางด้านเงินฝาก สินเชื่อ ธุรกิจกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป

โครงสร้างของธนาคารออมสิน ประกอบไปด้วย 11 กลุ่ม 31 สาขา 18 ภาค 84 ฝ่าย ทั้งนี้ฝ่ายการพัสดุอยู่ในกลุ่มปฏิบัติการ สาขาการบริหารงานกลางซึ่งปฏิบัติงานที่ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารออมสิน ในฐานะหน่วยงานรัฐวิสาหกิจต้องอยู่ภายใต้กรอบการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง และรัฐบาล ระเบียบคำสั่งที่นำมาใช้ปฏิบัติจึงสอดคล้องหรือนำระเบียบคำสั่งของภาครัฐมาใช้โดยอนุโลม ปัจจุบันธนาคารออมสินถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบธนาคารออมสินกฎกระทรวงกำหนดให้หน่วยงานอื่นที่เป็นหน่วยงานของรัฐ ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 628 ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ที่เกี่ยวกับการพาณิชย์โดยตรง (ธนาคารออมสิน, 2561)

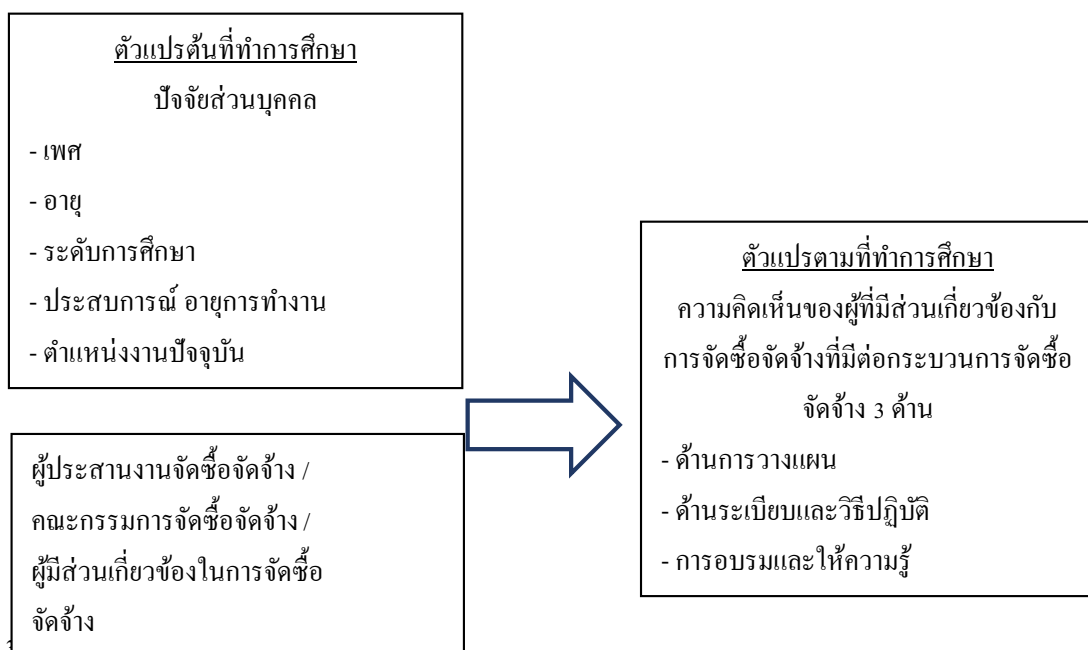
ฝ่ายการพัสดุ ถือเป็นหน่วยงานหลักของทุกหน่วยงานของรัฐ โดยมีหน้าที่สนับสนุนเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ของธนาคาร สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ได้ ซึ่งมีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการพัสดุภายในหน่วยงาน เพื่อที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานหลักของธนาคาร และเพื่อให้การดำเนินงาน จัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามความต้องการและกำหนดการตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้ การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างต่อเนื่องและเพื่อให้ธนาคารไม่เกิดความเสียหาย และต้องสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและระเบียบของธนาคารด้วย

ในการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนของพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 นั้น ต้องดำเนินการผ่านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และในส่วนของระเบียบธนาคารออมสินเป็นการจัดทำเอกสารที่ไม่ผ่านระบบ ซึ่งธนาคารออมสินเองต้องดำเนินการทั้งสองอย่างควบคู่กัน และการจัดซื้อจัดจ้างโครงการตามแผนนั้นจะเป็นงานที่ต้องประสานงานกับฝ่ายการพัสดุในการดำเนินการ เพราะงานโครงการเป็นงานที่มีวงเงินในการจัดหาสูง และอำนาจในการอนุมัติ ซึ่งเป็นงานที่มีความซับซ้อน เป็นการจัดซื้อจัดจ้างจากส่วนกลางทั้งหมด จะแตกต่างกันกับการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนของภาค เขต หรือ สาขา จะเป็นการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เกินห้าแสนบาท ซึ่งจะไม่ได้ถูกบรรจุไว้ในแผนงานโครงการ

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุและปัญหาในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ทำให้เกิดความล่าช้า
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อนำมาปรับปรุงแผนงานและกระบวนการทำงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย



กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คำนวณจากจำนวนพนักงานธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่จำนวน 4,360 คน ตามข้อมูลของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. 2562 โดยใช้วิธีการคำนวณเพื่อหาขนาดของ Yamane (1973) โดยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 370 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และให้มีความผิดพลาดได้ไม่เกินร้อยละ 5

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้จะใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่เคยได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือผู้ประสานงาน โครงการต่าง ๆ ของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งหมด 370 ชุด โดยก่อนการแจกแบบสอบถามจะทำการสอบถามก่อนว่า เคยเป็นคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างหรือผู้ประสานงาน โครงการต่าง ๆ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือไม่ และการสัมภาษณ์เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจาก ผู้ประสานงาน คณะกรรมการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในโครงการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารออมสิน จำนวน 5 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง อายุงาน ระดับการศึกษา โดยเป็นแบบตัวเลือก

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านระเบียบและวิธีปฏิบัติ และการอบรมและให้ความรู้ เป็นคำถามปลายปิดแบบมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามปลายเปิด (Open-Ended) เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นอื่น ๆ พร้อมข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม

การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากแบบสอบถาม เป็นการถามคำถามเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารออมสิน จำนวน 4 ข้อ

4. ผลการวิจัย

วิธีการวิเคราะห์ (Data Analysis)

เมื่อผู้ทำการศึกษาได้รับแบบสอบถามที่มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาแล้ว ผู้ทำการศึกษา ได้ดำเนินการเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ จำนวน 370 ชุด
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์นั้น มาทำการแยกประเภทของข้อมูล ลงรหัส และนำมากรอกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

3. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

3.1 ในส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาทำการแจกแจงความถี่ของข้อมูลเบื้องต้น แบ่งออกเป็นจำนวน และร้อยละ

3.2 ในส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงาน ข้อมูลในส่วนนี้เป็นข้อมูลมาตราประเมินค่า โดยใช้เกณฑ์ 5 ระดับ ตามมาตราส่วนของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยที่ทั้ง 5 ระดับ เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยในด้านทัศนคติ และผู้ทำศึกษานำข้อมูลที่ได้รับ มาทำการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยในรูปแบบของช่วงคะแนนเพื่อแปลความหมาย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง อายุงาน ระดับการศึกษา โดยจะแสดงในรูปของตารางแจกแจงลักษณะจำแนกตามประชากรศาสตร์ และการแจกแจงให้ในรูปของจำนวน และ ร้อยละ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	147	39.7
	หญิง	223	60.3
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	11	3.0
	25 – 30 ปี	118	31.9
	31 – 40 ปี	107	28.9
	41 - 45 ปี	43	11.6
	46 - 50 ปี	42	11.4
	51 ปี ขึ้นไป	49	13.2
ตำแหน่ง	ลูกจ้างแทนพนักงานปฏิบัติการ	39	10.5
	พนักงานปฏิบัติการ	286	77.3
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	37	10.0
	รองผู้อำนวยการฝ่าย	3	0.8
	ผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป	5	1.4
อายุงาน	1 – 5 ปี	116	31.4
	6 – 10 ปี	102	27.6
	11 – 15 ปี	37	10.0
	16 – 20 ปี	26	7.0
	21 - 30 ปี	80	21.6
	31 ปีขึ้นไป	9	2.4
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	4.1
	ปริญญาตรี	234	63.2
	ปริญญาโท	121	32.7
	ปริญญาเอก	0	0

จากตารางที่ 1 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทางด้านเพศที่ทำการสุ่ม มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.3 ด้านอายุ กลุ่มที่มีอายุ 25-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.9 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี กลุ่มอายุ 51 ปี ขึ้นไป กลุ่มอายุ 41 - 45 ปี กลุ่มอายุ 46 - 50 ปี และน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 25 ปี ตามลำดับ ด้านตำแหน่ง พนักงานปฏิบัติการ มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.3 รองลงมาคือ ลูกจ้างแทนพนักงานปฏิบัติการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย

ผู้อำนวยการฝ่าย ขึ้นไป และรองผู้อำนวยการฝ่าย ตามลำดับ ด้านอายุงาน กลุ่มที่มีอายุงาน จำนวน 1 – 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาคือกลุ่มที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี กลุ่มที่มีอายุงาน 21 – 30 ปี กลุ่มที่มีอายุงาน 11 – 15 ปี กลุ่มที่มีอายุงาน 16 – 20 ปี และและน้อยที่สุดคือกลุ่มที่มีอายุงาน 31 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษาของกลุ่มผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.2 รองลงมาคือ กลุ่มผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท กลุ่มผู้ที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และไม่มีกลุ่มผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก ตามลำดับ

ในการวิเคราะห์ภาพรวมของแต่ละด้านในรูปของข้อมูลมาตราส่วนประเมินค่า โดยใช้เกณฑ์ 5 ระดับ ตามมาตราส่วนของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความหมายของคะแนน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ต่อกระบวนการในการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารออมสิน

ความคิดเห็นต่อการกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการวางแผน			
- มีการตรวจสอบงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละครั้ง ว่ามีเพียงพอในการซื้อจ้าง	4.21	0.732	มากที่สุด
- มีการวางแผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี	4.15	0.754	มาก
- มีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการจัดซื้อจัดจ้าง	3.88	0.784	มาก
- สามารถดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ได้	3.73	0.795	มาก
ด้านระเบียบและวิธีปฏิบัติ			
- มีความรู้ ความเข้าใจต่อ พรบ.การจัดซื้อจัดจ้างฯ, ระเบียบและกฎกระทรวงฯ	3.64	0.743	มาก
- สามารถวิเคราะห์วิธีการที่จะจัดซื้อจัดจ้างได้ว่าควรใช้วิธีใด ในการซื้อจ้าง	3.61	0.782	มาก
- มีความเข้าใจวิธีการและกระบวนการที่จะจัดซื้อจัดจ้าง	3.63	0.748	มาก
- รู้และเข้าใจเหตุผลของการที่จะดำเนินการซื้อจ้างด้วยวิธีใด ๆ	3.72	0.772	มาก
- สามารถเขียนรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของงานที่ต้องการได้	3.60	0.821	มาก
- ควรมีการจัดทำคู่มือแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่ไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการปฏิบัติ และแสดงระยะเวลาในการดำเนินการ	4.27	0.730	มากที่สุด

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ต่อกระบวนการในการจัดซื้อจัดจ้างของ
ธนาคารออมสิน (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการอบรมและให้ความรู้			
- มีการให้ความรู้และมีการอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง	3.68	0.840	มาก
- เนื้อหาการอบรมต้องมีความถูกต้องตามระเบียบวิธีปฏิบัติของธนาคาร และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง	4.14	0.788	มาก
- การอบรมต้องสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง ไม่ใช่เพียงเป็นทฤษฎี หรือการอ่านระเบียบให้ฟัง	4.21	0.803	มากที่สุด
- วิทยากรต้องเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และสามารถตอบข้อซักถามของผู้เข้าอบรมได้เป็นอย่างดี	4.21	0.778	มากที่สุด
- ควรมียี่สิบที่ใช้ในการให้ความรู้ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น e-Learning เป็นต้น	4.15	0.741	มาก
- ควรมีการเผยแพร่ความรู้ ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างใน Website ของฝ่ายการพัสดุ	4.18	0.819	มาก
- ควรมีระบบงานที่สามารถตรวจสอบและติดตามสถานะการจัดซื้อจัดจ้างได้	4.34	0.697	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยต่อกระบวนการในการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารออมสิน ในด้านการวางแผนมีการตรวจสอบงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละครั้ง ว่ามีเพียงพอในการซื้อจ้าง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และมีการวางแผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี มีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการจัดซื้อจัดจ้าง สามารถดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านระเบียบและวิธีปฏิบัติ ควรมีการจัดทำคู่มือแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการปฏิบัติ และแสดงระยะเวลาในการดำเนินการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีความรู้ ความเข้าใจต่อ พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างฯ ระเบียบ และกฎกระทรวงฯ สามารถวิเคราะห์วิธีการที่จะจัดซื้อจัดจ้างได้ว่าควรใช้วิธีใด ในการซื้อจ้าง มีความเข้าใจวิธีการและกระบวนการที่จะจัดซื้อจัดจ้าง รู้และเข้าใจเหตุผลของการที่จะดำเนินการซื้อจ้างด้วยวิธีใด ๆ และสามารถเขียนรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของงานที่ต้องการได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านการอบรมและให้ความรู้ การอบรมต้องสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง ไม่ใช่เพียงเป็นทฤษฎี หรือการอ่านระเบียบให้ฟัง วิทยากรต้องเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และสามารถตอบข้อซักถามของผู้เข้าอบรมได้เป็นอย่างดี และควรมีระบบงานที่สามารถตรวจสอบและติดตามสถานะการจัดซื้อจัดจ้างได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และมีการให้ความรู้และมีการอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง เนื้อหาการอบรมต้องมีความถูกต้องตามระเบียบวิธีปฏิบัติของ

ธนาคาร และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ควรมีสื่อที่ใช้ในการให้ความรู้ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น e-Learning เป็นต้น และควรมีการเผยแพร่ความรู้ ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างใน Website ของฝ่ายการพัสดุ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

3.3 ในส่วนที่ 3 ข้อคำถามปลายเปิด (Open-Ended) เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นอื่น ๆ พร้อมข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม จากการตอบข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีจำนวน 8 ราย เป็นเพศชาย 3 ราย และเพศหญิง 5 ราย พนักงานปฏิบัติการชาย อายุระหว่าง 46-50 ปี อายุงานระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพัสดุควรได้รับการอบรมด้วย เพราะในการจัดซื้อจัดจ้างต้องเป็นผู้มีความรู้ในระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างเป็นอย่างดี ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายชาย อายุระหว่าง 46 - 50 ปี อายุงานระหว่าง 21 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นกระบวนการควบคุมการใช้งบประมาณแผ่นดิน ให้มีความคุ้มค่าโปร่งใสมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตรวจสอบได้ ผู้ปฏิบัติงานด้านการพัสดุ นอกจากมีความรู้ความเข้าใจกฎระเบียบและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องแล้ว จะต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรมต่อหน้าที่อย่างเคร่งครัดด้วย ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายชาย อายุระหว่าง 41 - 45 ปี อายุงานระหว่าง 11 - 15 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า การจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารคือมีความสำคัญอย่างยิ่งในการได้มาซึ่งพัสดุ ดังนั้นธนาคารจะอย่างไรให้พนักงานของธนาคารมีความรู้ ความใส่ใจ และตระหนักถึงการจัดซื้อจัดจ้าง และทำอย่างไรให้การจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของความต้องการในพัสดุที่ซื้อจ้าง ทั้งนี้ การจัดซื้อจัดจ้างต้องถูกต้อง เป็นไปตามเจตนารมณ์ของมาตรา 8 แห่ง พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี อายุงานระหว่าง 11 - 15 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีระบบที่แสดงถึง Flow งานลำดับขั้นตอนว่างานจัดซื้ออยู่กระบวนการงานไหนแล้ว พนักงานปฏิบัติการหญิง อายุต่ำกว่า 25 ปี อายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ถ้าสามารถมาแนะนำ หรือสอนกระบวนการปฏิบัติที่ชัดเจนจะเป็นประโยชน์กับทุกหน่วยงานอย่างยิ่ง พนักงานปฏิบัติการหญิง อายุระหว่าง 26 - 30 ปี อายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า การสอบถามข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ในฝ่ายการพัสดุ ยังให้ข้อมูลบางอย่างต่างกัน ทำให้เกิดความสับสนในการจัดซื้อจัดจ้าง พนักงานปฏิบัติการหญิง อายุ 51 ปีขึ้นไป อายุงานระหว่าง 31 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มบุคลากร เพราะงานต้องมีความละเอียด ถ้างานมีจำนวนมากอาจทำให้การ ดูงานได้ไม่ครอบคลุมในรายละเอียด และถูกจ้างแทนพนักงานปฏิบัติการหญิง อายุ 51 ปีขึ้นไป อายุงานระหว่าง 21 - 30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มจำนวนพนักงานเพราะงานมีจำนวนมากและต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์จากผู้ประสานงาน คณะกรรมการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในโครงการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารออมสิน สามารถสรุปได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการวางแผนการจัดซื้อจัดจ้าง พบว่าในการวางแผนโครงการไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้และส่งผลกระทบต่อตั้งงบประมาณไว้ล่วงหน้าตั้งแต่ตอนกำหนดแผนโครงการ เมื่อถึงในช่วงที่ดำเนินการจริงราคาของพัสดุอาจมีการเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจะเกิดผลกระทบในกรณีที่ราคาของพัสดุปัจจุบันสูงกว่าราคาประมาณที่ตั้งไว้ ทำให้หน่วยงานต้องเสียเวลาในการของบประมาณใหม่

ด้านระเบียบและวิธีปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง พบว่ามีขั้นตอนหรือกระบวนการในการจัดซื้อ จัดจ้างมีหลายวิธี ความไม่ชัดเจนของวิธีปฏิบัติ เอกสารที่ใช้ในการดำเนินการมีจำนวนมาก และยังไม่มีความชัดเจนที่จะสามารถให้คำตอบได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้การดำเนินการของพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบธนาคารออมสิน มีความต่างกันในการปฏิบัติ

ด้านการอบรมและให้ความรู้ในการจัดซื้อจัดจ้าง พบว่าพนักงานพัสดุยังไม่สามารถให้คำแนะนำที่มีความชัดเจนต่อผู้ที่มาขอคำแนะนำได้ การอบรมที่ยังมีความไม่เพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงาน

5. การอภิปรายผล

กระบวนการด้านการวางแผนการจัดซื้อจัดจ้าง การกำหนดแผนงานประจำปี มีการกำหนดโดยการประมาณการเวลาที่ใช้ดำเนินการไว้ล่วงหน้า ดังนั้นหากเกิดกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันแต่ละช่วงเวลาที่กำหนดไว้ จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของธนาคาร และด้วยขั้นตอนที่มีความยุ่งยากหลายขั้นตอน ทำให้ไม่เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเชษฐจิธา ชูแก้ว (2558) พบว่าประสิทธิภาพของระบบการจัดซื้อจัดจ้างนั้นมีระเบียบการปฏิบัติที่ยุ่งยากหลายขั้นตอนขาดความคล่องตัว ไม่มีความยืดหยุ่น ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเร่งด่วนได้

ด้านระเบียบและวิธีปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง ด้วยพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบธนาคารออมสิน กฎกระทรวงกำหนดให้หน่วยงานอื่นที่เป็นหน่วยงานของรัฐ ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบธนาคารออมสิน ฉบับที่ 628 ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุที่เกี่ยวกับการพาณิชย์โดยตรง ทำให้ต้องศึกษาและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด อีกทั้งการปรับเปลี่ยนข้อมูลและเอกสารอยู่เสมอ อาจทำให้ผู้ปฏิบัติไม่สามารถจะ ได้รับข้อมูลหรือรับข้อมูลได้ไม่ครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุา วงศ์ประสงค์ชัย (2554) พบว่าปัญหาด้านการจัดหาพัสดุ ได้แก่ มีขั้นตอนและกระบวนการในการจัดซื้อจัดจ้างที่มากเกินไป และมีระบบโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างมากเกินไปทำให้เกิดความสับสนและล่าช้า

ด้านการอบรมและให้ความรู้ในการจัดซื้อจัดจ้าง ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในบางกระบวนการ พนักงานพัสดุยังไม่สามารถให้ความถูกต้องและชัดเจนทันทีในบางประเด็น ซึ่งจะทำให้การดำเนินการไม่ทันตามความต้องการหรือแผนงาน และการอบรมให้ความรู้ยังไม่สามารถจะเผยแพร่ให้ครอบคลุมผู้ปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมดได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญลักษณ์ พลอยนิล (2551) พบว่าการที่จะปรับปรุงกระบวนการ และกระบวนการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อที่จะพัฒนางานให้สามารถดำเนินไปตามแผนของธนาคารที่กำหนดไว้ได้

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การจัดทำคู่มือกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างบนหน้าเว็บเพจฝ่ายการพัสดุ ให้ข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ วิธีการดำเนินการ บนหน้าเว็บเพจของฝ่ายการพัสดุ และจัดให้มีหน่วยงานบริการข้อมูลผ่านทาง แอปพลิเคชัน Line และ Facebook ให้กับผู้ที่ปฏิบัติงาน ผู้เกี่ยวข้อง การจัดทำหลักสูตรสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ หลักสูตรการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ และเมื่อเรียนเสร็จจะมีการตรวจประเมินวัดผล เนื่องจาก เป็นแนวทางเลือกที่มีการ

ลงทุนน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับอีกสองแนวทาง ซึ่งเป็นการให้ความรู้กับผู้ที่ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง ได้รวดเร็ว ทันเวลา และสะดวก อีกทั้งยังสามารถปรับปรุงข้อมูลได้รวดเร็ว เป็นการเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายและเข้าใจใช้งานได้บ่อยตามที่ต้องการ พร้อมทั้งสามารถวัดผลประเมินความรู้จากหลักสูตรออนไลน์ของผู้เรียนได้

ข้อดี

- ฝ่ายการพัสดุสามารถปรับปรุงเอกสารที่ต้องใช้ในการดำเนินการได้ทันที หากภาครัฐมีการเปลี่ยนแปลง
- ผู้ที่ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องสามารถติดต่อสอบถามหากเกิดข้อสงสัยได้ตลอด
- ผู้ที่ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องสามารถศึกษากระบวนการทำงานได้ตลอด
- ผู้เรียนสามารถเข้าไปศึกษาได้บ่อยครั้งตามที่ต้องการ
- มีการประเมินและวัดผล ความรู้และความเข้าใจได้

ข้อเสีย

- หากคู่มือมีขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนเกินไป หรือไม่ละเอียด ก็อาจจะทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง เกิดความสับสนได้
- ต้องใช้เวลาและงบประมาณจำนวนมากในจัดทำหลักสูตรออนไลน์
- ผู้เรียนอาจจะฝากกันเรียน ซึ่งจะทำให้ไม่เกิดประโยชน์ต่อตัวผู้เรียน
- การปรับปรุงข้อมูลเนื้อหาต้องติดต่อผู้พัฒนาหลักสูตรและใช้ระยะเวลามากในการปรับปรุง ซึ่งจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงเนื้อหาได้ทันที

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานธนาคารออมสินที่มีต่อกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของธนาคารออมสินให้มีความต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อที่จะสามารถวางแผนปรับปรุงกระบวนการ และพัฒนาการบริหารการจัดหาพัสดุให้มีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น เช่น จัดทำเอกสารตัวอย่างเพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำเอกสารการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

เชษฐธิศา ชูแก้ว. (2558). ปัญหาและอุปสรรคต่อกระบวนการในการจัดซื้อจัดจ้าง. องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพมหานคร.

ชัยลักษณ์ พลอยนิล. (2551). การยอมรับการใช้งานและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การภาครัฐวิสาหกิจ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพมหานคร.

อรุา วงศ์ประสงค์ชัย. (2554). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานพัสดุของผู้ปฏิบัติงานพัสดุ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. พิษณุโลก.

Yameme, Taro. 1967. Statistic : An introduction analysis (3rd.). New York : Hamper & Row.