

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการถ่ายโอนงานสู่ภาคเอกชนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
สุรนารี
ผู้วิจัย : มัลลิกา สังข์สนิท และคณะ
ปีที่จัดพิมพ์ : 2549
แหล่งทุน : ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

งานวิจัยสถาบันนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการถ่ายโอนงานสู่ภาคเอกชนกรณีการจ้างเหมาบริการ เพื่อเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่าของการถ่ายโอนงานสู่ภาคเอกชนกรณีการจ้างเหมาบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ทั้งแบบที่มีการบริหารจัดการงานด้านนี้โดยตรงและที่มีการจ้างเหมาบริการ และ เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานด้านการถ่ายโอนงานสู่ภาคเอกชนกรณีการจ้างเหมาบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น โดยศึกษาข้อมูลการดำเนินงานจ้างเหมาบริการงานรักษาความปลอดภัย งานรักษาความสะอาด งานภูมิทัศน์ งานยานพาหนะ (รถยนต์และรถเมล์บริการภายใน) และงานซ่อมบำรุงอาคารวิชาชั้น 2 และ ชั้น 4 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ ข้อมูลค่าใช้จ่ายการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยอื่นๆ อีก 3 แห่งเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบ และข้อมูลการจ้างเหมาบริการของหน่วยงานในจังหวัดนครราชสีมาอีก 20 แห่ง ใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นวิธีการหลักในการเก็บข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมของการดำเนินงานจ้างเหมาบริการของมหาวิทยาลัยวิเคราะห์จากปัจจัยนำเข้าและการกระบวนการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากความเข้าใจที่ตรงกันของทุกฝ่ายในความคาดหวังการบริการ ความชัดเจนและความยืดหยุ่นของสัญญา การคัดเลือกผู้รับจ้างเหมา และการบริหารสัญญา (การสื่อสาร การบริหารความขัดแย้ง การติดตามตรวจสอบ และการปรับปรุงกระบวนการ) นั้นพบว่ายังไม่ดีมากนัก เพราะยังมีจุดบกพร่องในทุกเรื่องยกเว้นเรื่องการบริหารความขัดแย้ง ในส่วนประสิทธิภาพของการจ้างเหมา นั้นผลจากการวิเคราะห์พบว่า การจ้างเหมาบริการของมหาวิทยาลัยนั้นยังไม่มีประสิทธิภาพมากพอ เพราะเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ แล้วยังมีค่าใช้จ่ายต่อหน่วยที่สูงกว่าการดำเนินงานของหน่วยงานอื่นๆ เกือบทุกงาน

ในส่วนประสิทธิผลของการจ้างเหมาก็พบว่า การจ้างเหมาบริการต่างๆ ยังไม่บรรลุผลที่คาดหวังไว้ นั่นคือ (1) การจ้างเหมาบริการช่วยให้มหาวิทยาลัยประหยัดงบประมาณได้มีงานเดียว คือ งานรักษาความปลอดภัย (2) คุณภาพงานตามเกณฑ์มหาวิทยาลัยพบว่างานที่ไม่มีความบกพร่องมีเฉพาะงาน รักษาความสะอาด รถยนต์และรถเมล์ภายใน โดยงานรักษาความปลอดภัยจะมีความบกพร่องมากที่สุด (3) ผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของงานจ้างเหมาโดยงานที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกคืองาน รถเมล์ภายใน งานรักษาความปลอดภัย และงานรถยนต์ และงานที่ไม่พึงพอใจน้อยที่สุดคืองานรักษาความสะอาด (4) พนักงานผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานในระดับสูง และ (5) นักศึกษามีความภูมิใจในสถาบันในระดับสูง และบุคลากรมหาวิทยาลัยมีระดับพึงพอใจต่อการด้วยใจรักอยู่ในระดับสูง