



جمهوری اسلامی ایران

وزارت نیرو

شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور

شرکت آب و فاضلاب روستائی خوزستان

دفتر تحقیقات



موضوع تحقیق:

بررسی میزان توانمندی حل مشکلات کیفیت کالاهای صنعتی ارائه شده بر
اساس رویکرد ارزیابی کیفی تأمین کنندگان در شرکت آبفا روستایی
خوزستان

محقق:

پژمان کوراوند

ناظرین:

دکتر محمد رضا حمیدی زاده
دکتر محمد حسین پور

سال ۱۳۸۷

چکیده

هدف پژوهش بررسی میزان توانمندی حل مشکلات کیفیت کالاهای صنعتی ارائه شده بر اساس رویکرد ارزیابی کیفی تأمین کنندگان در شرکت آبفاز خوزستان بود. از مهم ترین مسائل تحقیق نامشخص بودن توانمندی رویکرد ارزیابی کیفی تأمین کنندگان در حل مشکلات کیفیت کالاها های صنعتی ارائه شده، بود. این پژوهش در سالهای ۱۳۷۸ و ۱۳۸۸ در واحد ستاد و شهرستان های تابعه اجرا شد. حجم جامعه و نمونه ۴۰ نفر از مدیران و کارشناسان شرکت بوده. این تحقیق به دلیل اینکه جامعه هوشمند انتخاب شد، از نوع تمام شماری بوده. این پژوهش از لحاظ نوع کاربردی و از نظر روش مورد پژوهشی و کاربردی بوده است. در این پژوهش توان مالی، حسن سابقه، نظام مدیریت کیفیت و گارانتی، رعایت استانداردها محصولات و ظرفیت تولید متغیر مستقل و پیامد آن که کیفیت کالاهای ارائه شده بود، متغیر وابسته لذا رابطه کیفیت کالای ارائه شده و عوامل تاثیر گذار مطابق رویکرد ارزیابی کیفی تأمین کنندگان مورد تحلیل قرار گرفته. برای گردآوری داده ها از دو رویه استفاده شد الف- منابع علمی، اسناد و مدارک، کتب، مقالات، آیین نامه ها و قوانین و مقررات مناقصات، دستورالعمل های وزارت نیرو و پایگاه های معتبر اینترنتی. ب- پرسشنامه متشکل از ۸ قسمت مجزا بر اساس فرضیات مدل که بر گرفته از رویکرد ارزیابی کیفی تأمین کنندگان. برای آزمون فرضیه اصلی و ۵ فرضیه فرعی از روشهای ضریب همبستگی، تحلیل واریانس، آزمون T و اندازه های پارامتریک آماری استفاده شده است و این نتایج بدست آمد: رویکرد ارزیابی کیفی تأمین کنندگان، توان مالی، نظام کیفیت و گارانتی، حسن سابقه و توان مالی با کیفیت کالاهای صنعتی ارائه شده به شرکت آبفاز خوزستان رابطه معنا دار وجود داشته در حالی که بین رعایت استاندارد ها و کیفیت کالاهای صنعتی ارائه شده رابطه معنا دار وجود نداشته.

بر اساس یافته های بدست آمده، چندین پیشنهاد شد که مهمترین آنها بدین شرح می باشند: الف) تأمین کنندگان کالاهای صنعتی شرکت آب و فاضلاب روستایی خوزستان بر اساس رویکرد موجود ارزیابی شوند. ب) شاخص رعایت استاندارد ها مورد بازنگری قرار گیرد.

واژه های کلیدی: کیفیت کالا، ارزیابی کیفی، تأمین کننده

اهمیت و ضرورت پژوهش

امروزه واگذاری خریدها به تأمین کنندگان غیر صالح موجب کاهش کیفیت، هدر رفتن منابع و فرصتهای متعددی در کشور گردیده و از سوی دیگر روشهای محافظه کارانه ای که در فرآیند خریدها و کنترل کیفیت کالا وجود دارد، عملاً نتوانسته مشکل را حل نماید. در این شرایط است که اهمیت یک سیستم معتبر ارزیابی کیفی کاملاً آشکار می گردد. با توجه به روند روز افزون تقاضای تأمین کنندگان مختلف، ریسک خرید افزایش یافته و مؤسسات را برآن داشته است که به دنبال روشهای اثر بخش ارزیابی تأمین کنندگان باشند. در روش های سنتی، ارزیابی با استفاده از تجارب کارشناسان و مدیران با در نظر گرفتن بعضی از متغیبهای سلیقه ای به گونه ای که اعتبار سنجی صورت نگرفته انجام می گیرد. معمولاً مؤسساتی که از این روشها استفاده می کنند برداشت کارشناسان و مدیران خود از تأمین کنندگان را مبنای تصمیم گیری قرار می دهند.

از آنجا که برداشت افراذهنگام ارزیابی تأمین کنندگان تحت تاثیر عوامل مختلفی همچون پیشینه شخصیتی، هوش ذهنی، هوش هیجانی، تجارب و آموخته های ایشان می باشد، علاوه براین روابط ناسالمی که احتمال دارد بین کارشناسان ارزیاب با تأمین کنندگان به وجود آید می تواند تاثیر نامطلوبی بر نتیجه ارزیابی داشته باشد. غالباً این گونه روابط منجر به خرید هایی می گردد که کیفیت لازم را نداشته و موجب اتلاف منابع سازمان می گردد. لذا به منظور ارزیابی موثر متقاضیان به نظر می رسد استفاده از یک رویکرد معتبر و به کارگیری سیستم های مناسب ارزیابی بتواند تا حدی رافع مشکلات فوق باشد. حال، چنانچه در نظر بگیریم در یک سازمان رویکرد ارزیابی کیفی انجام تفاوت در برداشت از یک کارشناس به کارشناس دیگر بعضاً می تواند به مدل های ارزیابی های متفاوتی بیانجامد. مدل های ارزیابی کیفی به دلیل اینکه ساخته ذهن افراد مختلف است تحت تاثیر ادراک، نوع هوش، تجارب و آموخته ها ممکن است کارایی خود را از دست دهد و زمانی که مدل کارایی خود را از دست داد رویکرد اثر بخش نخواهد بود.

چنانچه سه معیار هزینه، زمان، کیفیت در عملیات تأمین کالا مد نظر باشد جهت کاهش زمان باید یا کیفیت کار پایین بیاید و یا هزینه ها افزایش یابد ولی اثر کیفیت در کوتاه مدت محسوس نمی باشد. در حالی که در بلند مدت هزینه های سنگینی برای شرکت به وجود می آورد و اگر با دید بلند مدت به قضیه نگاه شود ارزیابی کیفی تأمین کنندگان با یک مدل معتبر و یک رویکرد توانمند موجب ارتقای کیفیت کالاهای ارائه شده می شود.

شرکت آب و فاضلاب روستایی خوزستان با دارا بودن بیش از ۵۲۰ تأسیسات و مجتمع آبرسانی غیر متمرکز و پراکنده از لحاظ تعداد تأسیسات یکی از بزرگترین شرکت های آبفار کشور است و حجم عملیات اجرایی، نگه داری و خرید های بسیار بالایی را دارا می باشد. کنترل کیفیت تمامی کالاهای ارسال شده بسیار مشکل و مرجوع نمودن کالاهای فاقد کیفیت و معیوب بالطبع مشکل تر می باشد. مشکلات کیفیت در کالاهای ارائه شده علی رغم گسترش تکنولوژی و نیز افزایش روزافزون تعداد تولید کنندگان و محصولات کماکان وجود دارد. چنانچه کالای ارائه شده برای شرکت استراتژیک باشد، کیفیت پایین آن شرکت را به چالش هایی سوق می دهد که تاثیرات منفی بلند مدت و غیر قابل جبرانی را به بار می آورد، جهت رفع این مشکل کنترل تمامی کالاهای ارائه شده به دلیل هزینه بالا، زمان بر بودن و آزمون های مخرب عملاً غیر ممکن می باشد و چنانچه این کار نیز میسر گردد، مشکل حل نمی شود زیرا عملیات خرید کالا صورت گرفته و در برخی موارد زمانی متوجه مشکلات کیفیت می شویم که کالای مورد نظر در پروژه اجرا شده است و غالباً به مرحله بهره برداری رسیده است و هزینه جبران مشکلات به وجود آمده به دلیل اقلام فاقد کیفیت مناسب و متناسب با استاندارد بسیار بالا بوده و گاه غیر ممکن است زیرا اجرای مجدد یک پروژه به دلیل عدم امکان تخصیص مجدد بودجه عملاً امکان پذیر نمی باشد و مدیریت را از طرف سازمان های دیگر تحت فشار قرار می دهد علاوه بر تمامی این مسائل عمر بهره برداری از پروژه ها کاهش می یابد و هزینه نگه داری و کارهای جانبی به دلیل کالای بی کیفیت به طور چشم گیری افزایش می یابد به طوری که شرکت آبفار خوزستان در سال ۸۶ مبلغ ۷۲/۵۰۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال به عملیات تعمیر و تجهیز اختصاص داده است؛ این مبلغ ۱۵٪ بودجه عمرانی شرکت است که این رقم بسیار بالایی است و مدیریت را به جای پرداخت به وظایف اساسی درگیر مشکلاتی نموده که ناشی از کالاهای بی کیفیت است. موارد مذکور تنها بخشی از آسیب های وارده می باشد لذا با خرید کالای مرغوب و اصلاح ورودی سیستم با یک رویکرد مناسب ارزیابی کیفی می توان بر بسیاری از این مشکلات فائق آمد

اهداف پژوهش

الف- هدف کلی

تعیین میزان توانمندی حل مشکلات کیفیت کالاهای ارائه شده بر اساس رویکرد ارزیابی کیفی تأمین کنندگان در شرکت آبفاز خوزستان.

ب- اهداف فرعی

- ۱- شناسایی رابطه معنادار ارزیابی کیفی تأمین کنندگان کالاهای صنعتی با کیفیت محصولات ارائه شده .
- ۲- شناسایی و بررسی عوامل موجود در مدل برای روشن کردن وضعیت قابلیت ارتقای کیفیت کالاهای ارائه شده
- ۳- ارائه راهکارهای جدید به منظور افزایش کیفیت کالاهای صنعتی خریداری شده با صرف هزینه و زمان کمتر