

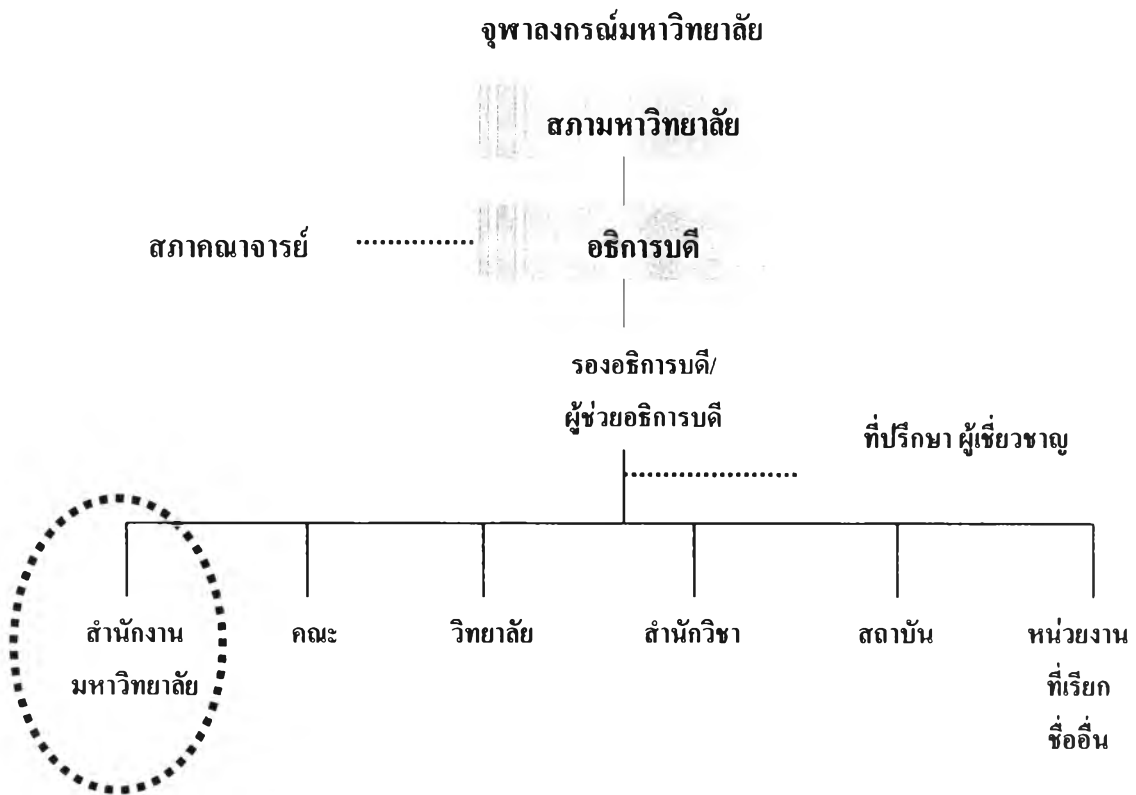
บทที่ 3

ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานที่ทำการวิจัย

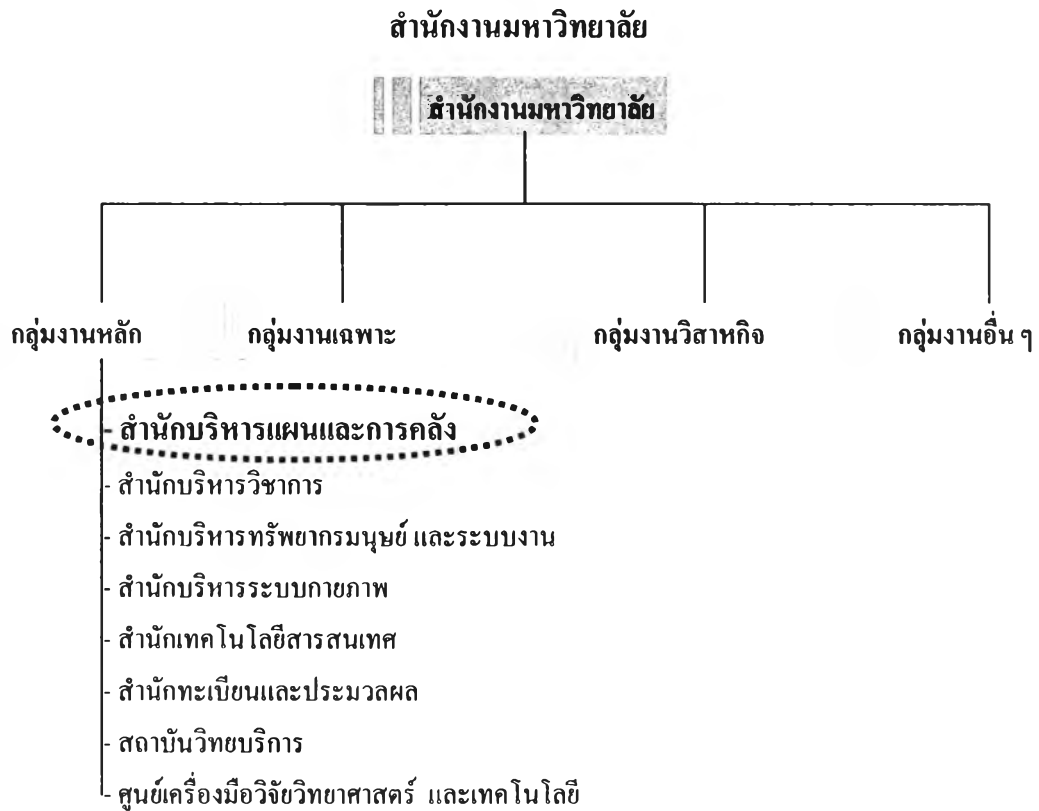
ในบทนี้จะกล่าวถึงข้อมูลโดยทั่วไปของสายงานจัดหาพัสดุ สำนักบริหารแผนและการคลัง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นหน่วยงานกรณีศึกษาสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ รวมไปถึงความหมาย และข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การจัดซื้อจัดจ้าง วิธีสอบราคา เพื่อความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในเรื่องต้น

3.1 หน่วยงานและต้นสังกัด

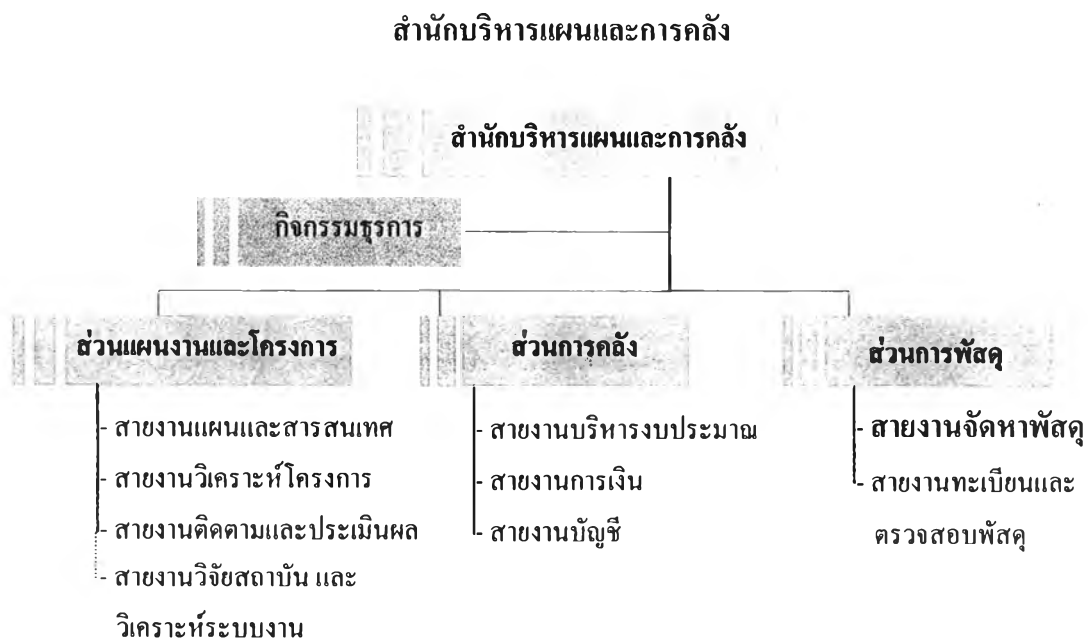
สายงานจัดหาพัสดุ เป็นสายงานหนึ่งซึ่งสังกัดอยู่ในส่วนการพัสดุ อยู่ภายใต้สำนักบริหารแผนและการคลัง ซึ่งถือเป็นสำนักงานมหาวิทยาลัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เราจะสามารถแสดงถึงโครงสร้างของต้นสังกัดด้วยแผนภาพองค์กรจากระดับใหญ่ ลงไปยังระดับเล็ก ได้ดังต่อไปนี้



รูปที่ 3.1 โครงสร้างองค์กรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รูปที่ 3.2 โครงสร้างองค์กรของสำนักงานมหาวิทยาลัย

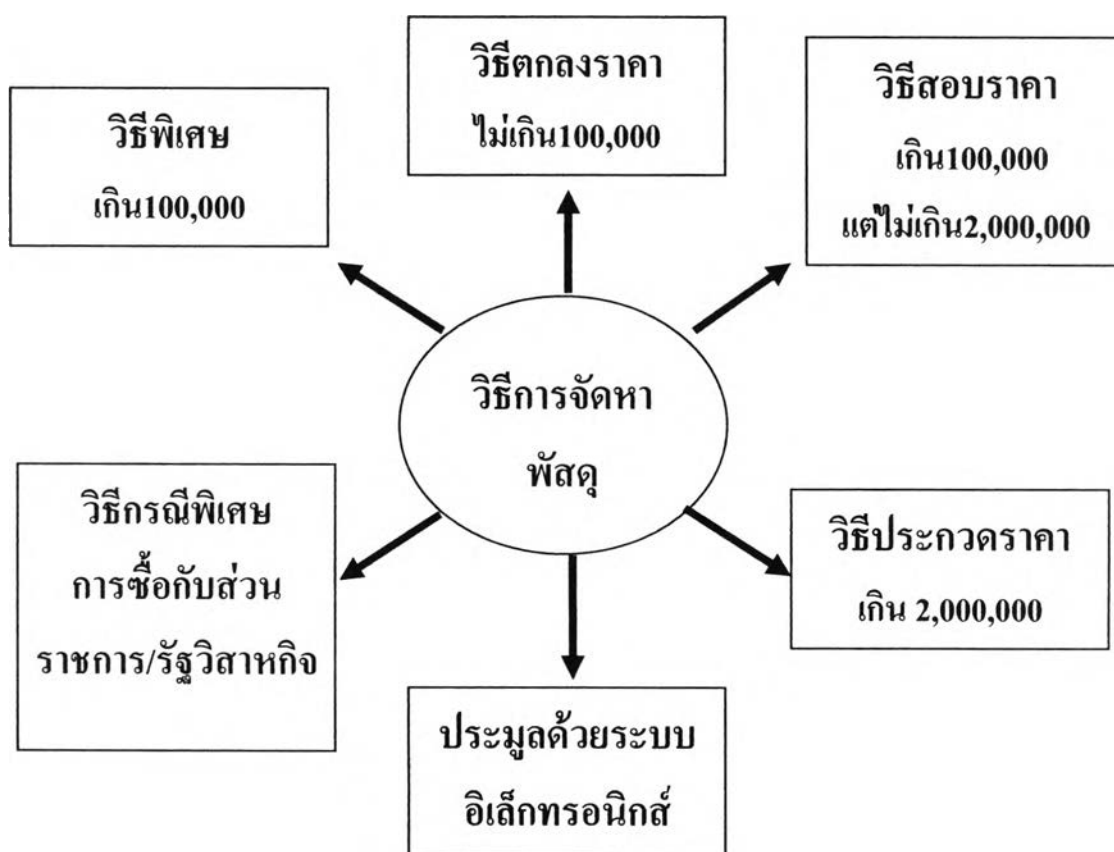


หมายเหตุ: สายงานวิจัยสถาบันและวิเคราะห์ระบบงาน ได้รับมอบหมายเพิ่มเติมจากฝ่ายบริหาร จะเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2546 เป็นต้นไป

รูปที่ 3.3 โครงสร้างองค์กรของสำนักบริหารแผนและการคลัง

3.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

สายงานการจัดการพัสดุมีหน้าที่ในการจัดหาพัสดุ ให้หน่วยงานในสำนักงาน มหาวิทยาลัยทุกหน่วยงาน จากเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินนอกงบประมาณแผ่นดิน (เงินรายได้ของมหาวิทยาลัย) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำใบขอซื้อ/ขอจ้าง, ใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง, รายงานขอซื้อ/จ้าง, สัญญาซื้อ/สัญญาจ้าง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2538 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2539 (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2541 (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2542 โดยแบ่งวิธีการจัดหาพัสดุ ออกเป็น 6 วิธี ดังต่อไปนี้



รูปที่ 3.4 วิธีการจัดหาพัสดุของสายงานจัดหาพัสดุ

ในงานวิจัยนี้ได้คัดเลือกวิธีการจัดหาพัสดุ ในวิธีสอบราคาเป็นกรณีตัวอย่าง เนื่องจากเมื่อทำการเปรียบเทียบวิธีการจัดหาพัสดุทั้ง 6 วิธีแล้ว ปรากฏว่าวิธีสอบราคามีขั้นตอนในการทำงานมาก และนอกจากนี้ปริมาณภาระงานในวิธีสอบราคา มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี แสดงได้ดังตารางที่ 1 ซึ่งจะสังเกตเห็นได้ว่าแม้ปริมาณภาระงานในวิธีตกลงราคา มีจำนวนมากกว่าวิธีสอบราคาก็ตาม แต่ทั้งนี้วิธีสอบราคามีขั้นตอนในการทำงานและความซับซ้อนมากกว่า ดังนั้นใน

งานวิจัยนี้จึงเลือกวิธีสอบราคาเป็นตัวอย่างในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อ
ตอบสนองให้กับหน่วยงานที่เป็นผู้รับบริการ ได้รับงานที่ทันต่อการใช้งาน และมีความถูกต้อง

ตารางที่ 3.1 แสดงภาระงานย้อนหลัง 3 ปี ของการจัดหาพัสดุ

ภาระงานย้อนหลัง 3 ปี			
ภาระงาน	ปีงบประมาณ (หน่วยนับ: ครั้ง)		
	2544	2545	2546
การจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ ครุภัณฑ์			
- วิธีตกลงราคา	524	782	627
- วิธีสอบราคา	36	67	84
- วิธีประกวดราคา	-	3	14
- วิธีพิเศษ	9	8	9
- วิธีกรณีพิเศษ	4	2	3

หมายเหตุ: วิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ กำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการ

3.3 นิยามศัพท์

จากมาตรฐานการปฏิบัติงานการพัสดุ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการจัดหาพัสดุ ได้
กำหนดนิยามของคำที่เกี่ยวข้องไว้ ดังนี้

- งบประมาณแผ่นดิน : เงินงบประมาณแผ่นดินที่หน่วยงานได้รับจัดสรรงบประมาณแล้ว
- เงินนอกงบประมาณ : เงินงบประมาณที่หน่วยงานได้รับจัดสรรเงินกองทุนแล้ว
- พัสดุ : วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ที่กำหนดไว้ในหนังสือการจำแนก
ประเภทรายจ่ายตามงบประมาณของสำนักงบประมาณ หรือการจำแนก
ประเภทรายจ่ายตามสัญญาเงินกู้จากต่างประเทศ
- ระเบียบฯ พักดู : ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุพ.ศ.2535และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- วิธีตกลงราคา : การซื้อหรือการจ้างครั้งหนึ่งซึ่งมีราคาไม่เกิน 100,000 บาท
- วิธีสอบราคา : การซื้อหรือการจ้างครั้งหนึ่งซึ่งมีราคาเกิน 100,000 บาท แต่ไม่เกิน
2,000,000 บาท
- วิธีประกวดราคา : การซื้อหรือการจ้างครั้งหนึ่งซึ่งมีราคาเกิน 2,000,000 บาท

- วิธีพิเศษ** : การซื้อหรือการจ้างครั้งหนึ่งซึ่งมีราคาเกิน 100,000 บาท กระทำได้เฉพาะกรณีหนึ่งกรณีใดตามระเบียบฯ พัสดฯ ข้อ 23 (จัดซื้อ) และข้อ 24 (จัดจ้าง)
- วิธีกรณีพิเศษ** : การซื้อหรือการจ้างจากส่วนราชการ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ
- ส่งผ่านตามสายงาน** : ส่งผ่านหัวหน้าสายงานจัดหาพัสดุ ผู้อำนวยการส่วนการพัสดุ ผู้อำนวยการสำนักบริหารแผนและการคลัง หัวหน้าส่วนราชการ
- คณะกรรมการ** : คณะกรรมการตามระเบียบฯ พัสดฯ ข้อ 34
- จัดหาพัสดุ** : การจัดซื้อ/จัดจ้าง วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง งานให้บริการต่างๆ
- ผู้มีอำนาจลงนาม** : หัวหน้าส่วนราชการ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี/อนุมนตรี
- ผู้ประกอบการ/ผู้ขาย** : ผู้ขายสินค้า/บริการ ให้กับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ผู้ทรงสิทธิ์** : ผู้เสนอราคาที่ได้รับพิจารณาคัดเลือกให้ทำสัญญา ถูกต้องตามข้อกำหนดประกาศ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.4 ผู้รับบริการจากหน่วยงาน

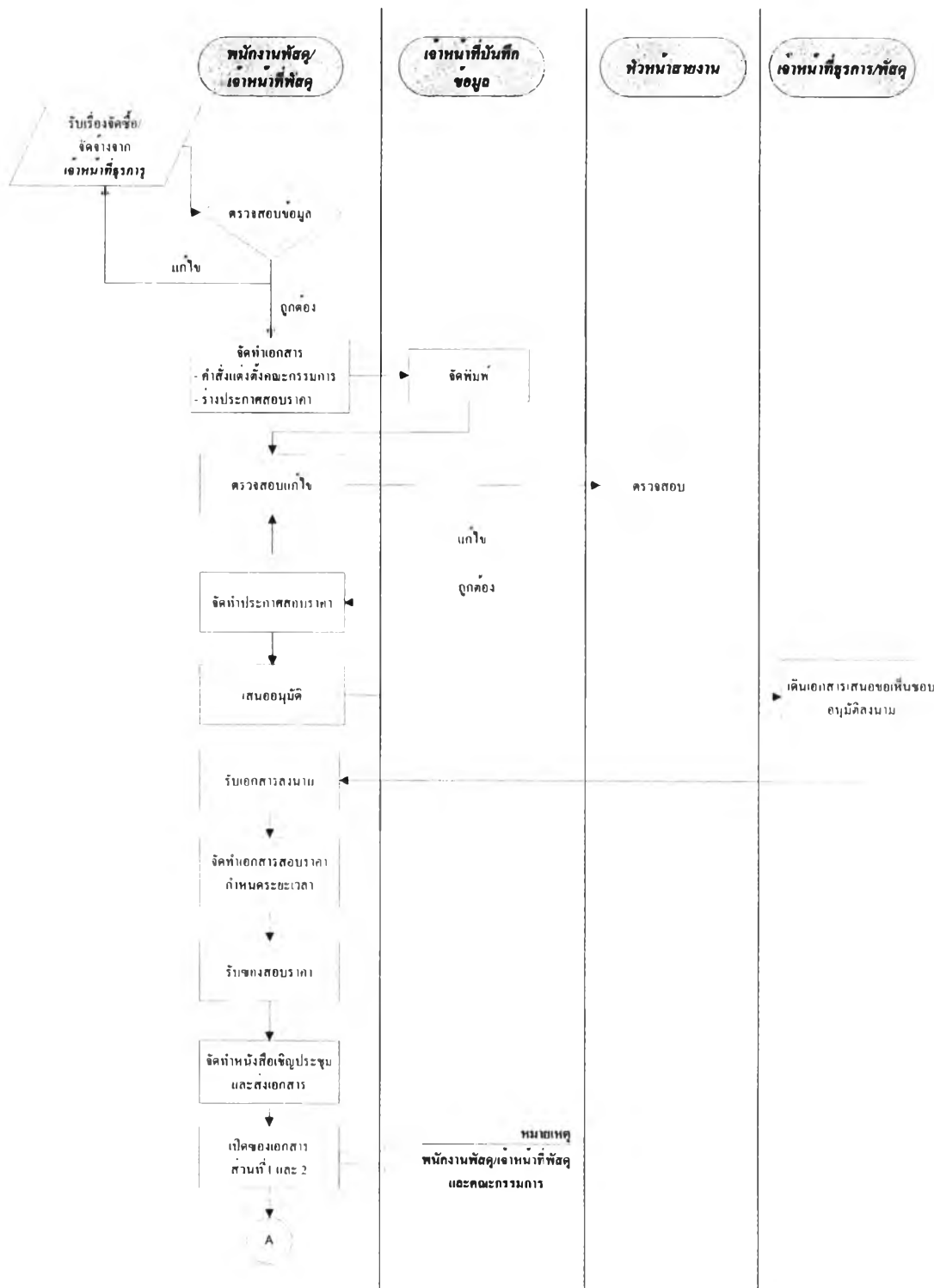
ลูกค้าหรือผู้รับบริการจากสายงานจัดหาพัสดุนั้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ลูกค้าภายในมหาวิทยาลัย หมายถึง ผู้รับบริการซึ่งมีตำแหน่ง หรือฐานะ อยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ลูกค้าภายนอกมหาวิทยาลัย หมายถึง ผู้รับบริการซึ่งมาจากส่วนอื่น ๆ นอกสังกัดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ ร้านค้า บริษัท หน่วยงานราชการต่างกรม และบุคคลทั่วไป

3.5 กระบวนการทำงานของวิธีสอบราคา

สายงานจัดหาพัสดุ มีขั้นตอนในการดำเนินงาน เริ่มจาก รับเรื่องจัดซื้อ/จัดจ้าง จากธุรการหรือเจ้าหน้าที่คลังพัสดุ จากนั้นจะทำการตรวจสอบงบประมาณเพื่อเลือกวิธีการจัดซื้อ/จัดจ้างที่แบ่งออกเป็น 5 วิธี ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น ซึ่งในที่นี้จะทำการเลือกวิธีสอบราคา ซึ่งจะมีการจัดทำเอกสารต่างๆ และตรวจสอบอย่างถูกต้อง จนกระทั่งผู้ประกอบการได้รับนิติกรรม ขั้นตอนโดยละเอียดแสดงดังรูป

ตารางที่ 3.2 ขั้นตอนของการจัดซื้อจัดจ้าง วิธีสอบราคา ในวงเงิน 100,001-2,000,000 บาท



Deployment & Detailed Process Flow Chart การสอบราคาของสายงานจัดหาพัสดุ หน้า 1

3.6 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการจัดซื้อจัดจ้าง วิธีสอบราคาในปัจจุบัน

3.6.1 แบบสอบถามในการวิจัย

3.6.1.1 กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม หรือผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ หน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เช่น คณะ สถาบันต่างๆ เป็นต้น

3.6.1.2 การวัดความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามในการทำวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามโดยการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามเพื่อให้ผลการศึกษาดตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ กล่าวคือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำไปให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาแก้ไขเพื่อให้เนื้อหาในแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง ชัดเจนและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 7 ชุด ไปทำการทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มผู้รับบริการเพื่อทดสอบความเข้าใจของคำถาม การสื่อความหมายของแต่ละคำถาม และความเหมาะสมของแบบสอบถาม ให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และจึงนำแบบสอบถามมาทำการแก้ไขปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์ต่อไป

3.6.1.3 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงวันที่ 15 พฤศจิกายน – 15 ธันวาคม 2547 โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน และมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ จัดซื้อจัดจ้าง วิธีสอบราคา ของสายงานจัดหาพัสดุ โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 4 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1.1 สอบถามความรู้สึกในบริการ จัดซื้อจัดจ้างวิธีสอบราคา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน

ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการบริการ

ด้านที่ 2 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

ด้านที่ 3 ด้านสถานที่ในการให้บริการ

ข้อที่ 1.2 สอบถามความรู้สึกในบริการ โดยรวม

โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5ระดับ โดยมีวิธีการให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ดีมาก
4	หมายถึง	ดี
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	ควรปรับปรุง
1	หมายถึง	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

โดยการแปรความหมายของคะแนนทางด้านปัจจัยนี้จะนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วแปรความหมายดังนี้

ความกว้างอันตรภาคชั้น	=	$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$
1.00–1.80		อยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
1.81–2.60		อยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง
2.61–3.40		อยู่ในระดับปานกลาง
3.41–4.20		อยู่ในระดับดี
4.21–5.00		อยู่ในระดับดีมาก

ข้อ 1.3 สอบถามเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง จากการบริการ

ข้อ 1.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง คุณภาพและประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อ โดยคำถามจะเกี่ยวกับ

- เพศ
- อายุ
- ตำแหน่ง

3.6.2 ผลที่ได้จากแบบสอบถาม

3.6.2.1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม

1. สำนักบริหารวิชาการ
2. สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์
3. สำนักบริหารระบบกายภาพ
4. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. สำนักงานตรวจสอบภายใน
6. สำนักงานสารนิเทศ
7. ธรรมสถาน
8. ศูนย์ส่งเสริมวัฒนธรรม
9. หอประวัติ
10. สำนักงานนิติตัมพันธ์
11. สำนักงานจัดการศึกษาทั่วไป

รวม 11 หน่วยงาน

เพศ

หญิง

11 คน

อายุงาน

อายุงานเฉลี่ย

20 ปี

3.6.2.2 ผลของแบบสอบถามก่อนการปรับปรุงบริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการจัดซื้อจัดจ้าง วิธีสอบราคา ของสายงานจัดหาพัสดุ สำนักบริหารแผนและการคลัง จุฬาฯ

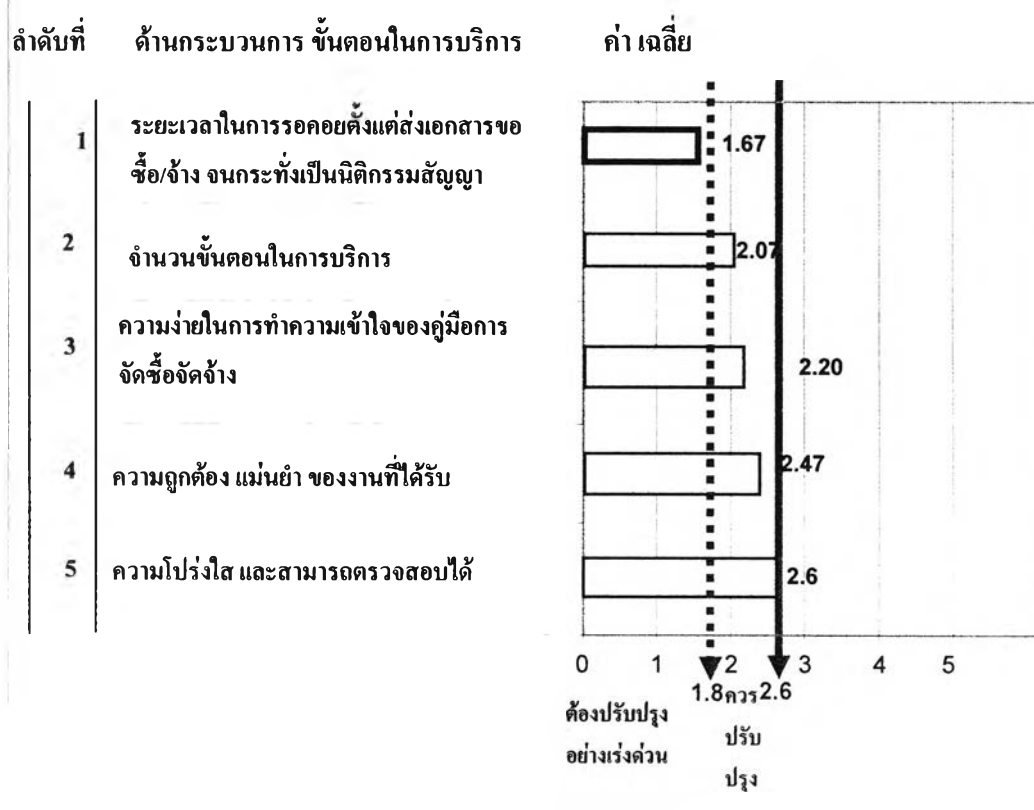
ตารางที่ 3.3 ระดับความคิดเห็นต่อบริการจัดซื้อ/จ้าง วิธีสอบราคาของสายงานจัดหาพัสดุ

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นต่อบริการจัดซื้อ/จ้าง วิธีสอบราคา ของสายงานจัดหาพัสดุ					
	ดีมาก 5	ดี 4	ปานกลาง 3	ควรปรับปรุง 1	ควรปรับปรุง อย่างยิ่ง 1	ค่าเฉลี่ย
ส่วนที่ 1 ความรู้สึกในการบริการจัดซื้อ/จ้างวิธีสอบราคา						
1.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการบริการ						
● จำนวนขั้นตอนในการบริการ	ความถี่ 0	0	10	0	1	2.07
	ร้อยละ 0	0	91	0	9	
● ระยะเวลาในการรอคอยตั้งแต่ส่งเอกสารขอซื้อ/จ้าง จนกระทั่งเป็นนิติกรรมสัญญา	ความถี่ 0	0	5	4	2	1.67
	ร้อยละ 0	0	46	36	18	
● ความถูกต้อง แม่นยำ ของงานที่ได้รับ	ความถี่ 0	4	7	0	0	2.47
	ร้อยละ 0	36	64	0	0	
● ความง่ายในการทำความเข้าใจของคู่มือการจัดซื้อจัดจ้าง	ความถี่ 0	2	8	0	1	2.20
	ร้อยละ 0	18	73	0	9	
● ความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	ความถี่ 0	6	5	0	0	2.60
	ร้อยละ 0	55	45	0	0	
1.2 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่						
● ความสุภาพ และการแสดงออก	ความถี่ 1	5	4	1		2.60
	ร้อยละ 9	45	36	9	0	

ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็นต่อบริการจัดซื้อ/จ้าง วิธีสอบราคา ของสายงานจัดหาพัสดุ					
		ดีมาก 5	ดี 4	ปาน กลาง 3	ควร ปรับปรุง 1	ควร ปรับปรุง อย่างยิ่ง 1	ค่า เฉลี่ย
1.2 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (ต่อ)	ความถี่	1	3	6	1		2.47
	ร้อยละ	9	27	55	9	0	
• การให้ความช่วยเหลือ และความเอาใจใส่	ความถี่	1	5	2	3		2.47
	ร้อยละ	9	45	18	27	0	
• การให้คำแนะนำ และข้อมูล	ความถี่	1	4	5	1		2.53
	ร้อยละ	9	36	45	9	0	
• ความพร้อมในการตอบคำถามทางโทรศัพท์	ความถี่	1	4	5	1		2.53
	ร้อยละ	9	36	45	9	0	
• ความรวดเร็วในการตอบรับโทรศัพท์	ความถี่	1	2	6	2		2.33
	ร้อยละ	9	18	55	18	0	
1.3 ด้านสถานที่ในการให้บริการ	ความถี่	1	5	3	2		2.53
	ร้อยละ	9	45	27	18	0	
• บรรยากาศของสถานที่	ความถี่	1	3	5	2		2.40
	ร้อยละ	9	27	45	18	0	
• การจัดพื้นที่ในการให้บริการ	ความถี่	1	5	3	2		2.53
	ร้อยละ	9	45	27	18	0	
ส่วนที่ 2 ความรู้สึก กับการบริการโดยภาพรวม	ความถี่	1	5	3	2		2.53
	ร้อยละ	9	45	27	18	0	

จากตารางที่ 3.3 สามารถสรุปผลของแบบสอบถาม ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการบริการ



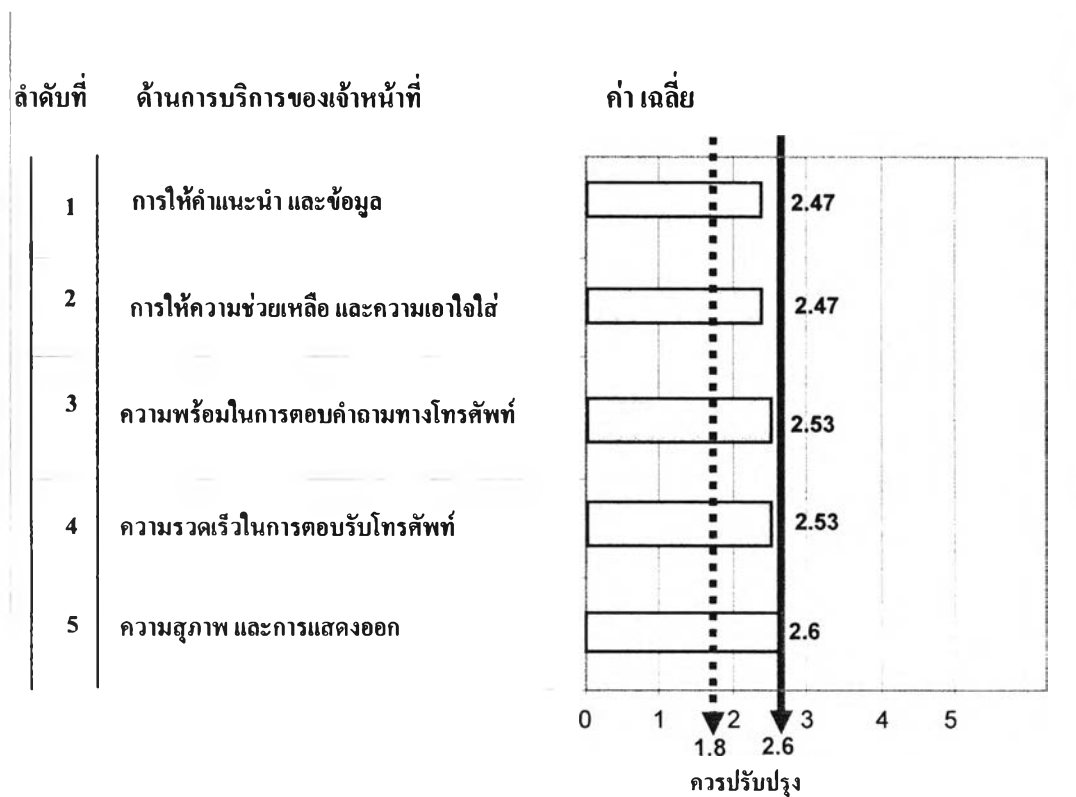
รูปที่ 3.5 แผนภูมิแท่งแสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ

จากรูปพบว่าผู้รับบริการมีความระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการบริการ ค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ลำดับที่ 1 ระยะเวลาในการรอคอยตั้งแต่ส่งเอกสารขอซื้อ/จ้าง จนกระทั่งเป็นนิติกรรมสัญญา (1.67) เป็นสิ่งที่จะต้องนำมาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ส่วนในลำดับ

2. จำนวนขั้นตอนในการบริการ (2.07)
3. ความง่ายในการทำความเข้าใจของกลุ่มการจัดซื้อจัดจ้าง (2.20)
4. ความถูกต้อง แม่นยำ ของงานที่ได้รับ (2.47)
5. ความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ (2.60)

ต้องมีการปรับปรุงเช่นกัน

ส่วนที่ 2 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

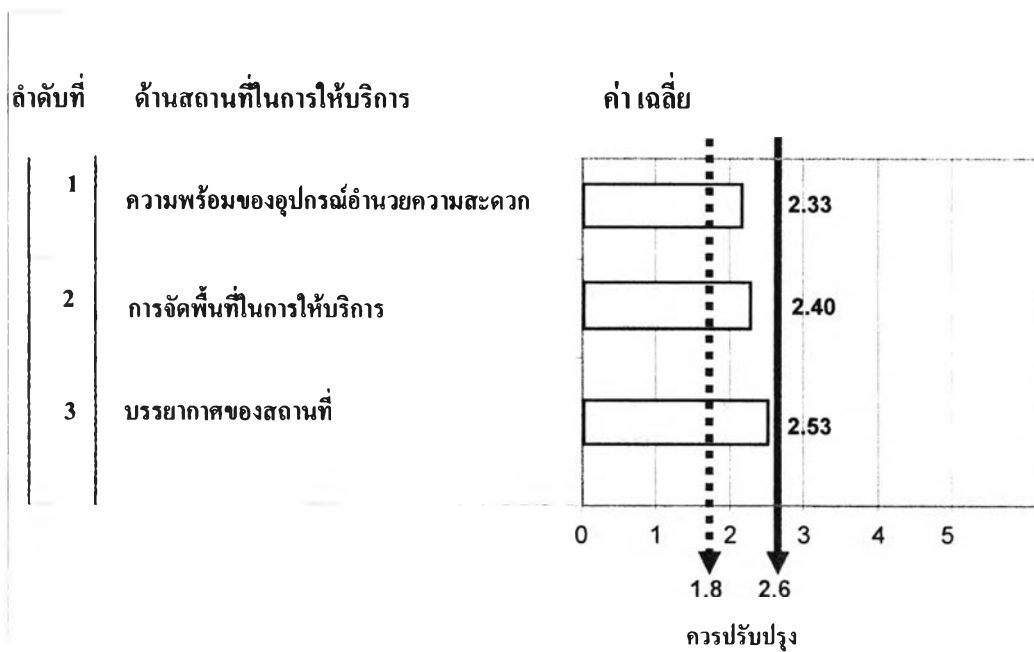


รูปที่ 3.6 แผนภูมิแท่งแสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

จากรูปพบว่าผู้รับบริการมีความระดับความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ก่อนข้างอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้

1. การให้คำแนะนำ และข้อมูล (2.47)
2. การให้ความช่วยเหลือ และความเอาใจใส่ (2.47)
3. ความพร้อมในการตอบคำถามทางโทรศัพท์ (2.53)
4. ความรวดเร็วในการตอบรับโทรศัพท์ (2.53)
5. ความสุภาพ และการแสดงออก (2.60)

ส่วนที่ 3 ด้านสถานที่ในการให้บริการ



รูปที่ 3.7 แผนภูมิแท่งแสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ในการให้บริการ

จากรูปพบว่าผู้รับบริการมีความระดับความพึงพอใจ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ค่อนข้างอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้

1. ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก (2.33)
2. การจัดพื้นที่ในการให้บริการ (2.40)
3. บรรยากาศของสถานที่ (2.53)

โดยรวมแล้ว ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการบริการ อยู่ใน ระดับที่ควรปรับปรุง (2.53)

สรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 3 ด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการบริการ

- ควรมีแนวทางการทำงาน ในทิศทางเดียวกัน
- ควรใช้แบบฟอร์มตามที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนด
- ใช้ระยะเวลาในการจัดซื้อครุภัณฑ์ต่างๆ นานเกินไป
- ต้องการให้ดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด
- เมื่อส่งงานให้ ควรลงทะเบียนรับทันที และรีบดำเนินการโดยเร็ว
- ลดขั้นตอนการทำงานลง

2. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

- ได้รับคำตอบที่สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
- ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง
- เมื่อเกิดปัญหาได้รับการแก้ทันที

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพต่อสายงานจัดหาพัสดุ

1. ขั้นตอนการทำงานมีมาก และใช้เวลานาน ในการดำเนินงานต่อสายงาน
2. ให้จัดหาพัสดุที่รวดเร็ว และทันใจต่อระบบการทำงาน ไม่อยากให้ชีวิตคนต้องมาเป็นตัวอย่างต่อไป (กรณีที่รถตู้จุฬา พาบุคลากรออกต่างจังหวัด แล้วประสบอุบัติเหตุ เนื่องจากอะไหล่อยู่ในระหว่างการจัดซื้อ)
3. ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงแบบของเอกสารการจัดซื้อจัดจ้าง ควรมีแบบฟอร์มที่เหมือนกัน โดยแจ้งให้ทราบทั่วมหาวิทยาลัย โดยทำแบบฟอร์มแจก เพื่อเป็นแบบอย่างและเวียนให้ทราบโดยทั่วกัน
4. การจัดเตรียมวัสดุสำนักงาน ควรมีการสต็อกวัสดุให้เพียงพอต่อความต้องการของหน่วยงาน
5. ดำเนินการจัดซื้อให้ทันในงบประมาณ หากไม่สามารถทำได้ทัน ขอให้แจ้งเจ้าของงาน เพื่อทำการกันเงินเหลือมปีไว้
6. ดำเนินการในด้านจัดหาพัสดุให้เร็วกว่าที่เคยปฏิบัติ

จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมถึงความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการนั้น สรุปได้ว่า ผู้รับบริการต้องการได้รับงานทันตามความต้องการใช้งาน และการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจากทางสายงาน เมื่อสังเกตจากประเด็นที่สอบถามจากผู้รับบริการในเรื่องของระยะเวลารอคอยจากแบบสอบถามนั้น พบว่าระดับการตอบสนองนั้นค่อนข้างต่ำคือ จาก คะแนนเต็ม 5 คะแนน อยู่ในระดับ 1.67 ในส่วนของการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง อยู่ในระดับ 2.47 จะเห็นว่าในปัจจุบันทางสายงานยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเพียงพอในสองประเด็นนี้