

ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหาร เพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก Academic Service Readiness of the Department of Food Science, Faculty of Science, Burapha University towards the Development of Food Processing Business to Support the Eastern Economic Corridor

ลลิต ขำวงษ์รัตนโยธิน^{1*} และเกียรติชญา ภูมิเพ็ง²
Lalit Kumwongruttanayothin^{1*} and Kiatsada Poompeng²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อทราบถึงข้อมูลแนวทางการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาในส่วนของผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการ 2) เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ขอรับบริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชา 3) เพื่อพัฒนาแนวทางหรือเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชา ที่ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ 1) แนวทางการให้บริการวิเคราะห์และบริการเครื่องมือ คือ การจัดสรรงบประมาณจัดซื้อเครื่องมือรองรับการให้บริการที่หลากหลาย และมีบุคลากร/หน่วยงานที่ให้บริการโดยเฉพาะ และการให้บริการคำปรึกษาทางวิชาการโดยการบูรณาการระหว่างหน่วยงานเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลและการประสานงานได้อย่างต่อเนื่อง 2) ผลการให้บริการวิชาการ ในปี พ.ศ. 2559 -2563 พบว่า ประเภทหน่วยงานที่มีการขอรับบริการมากที่สุด คือ ผู้ประกอบการ/SME/บุคคลทั่วไป (ร้อยละ 35.71) รองลงมาได้แก่ โรงงาน/หน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 32.14) และหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ/มหาวิทยาลัย (ร้อยละ 32.14) โดยประเภทรายการที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ บริการวิเคราะห์ (ร้อยละ 46.15) รองลงมา ได้แก่ บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ (ร้อยละ 24.85) บริการเครื่องมือ (ร้อยละ 21.30) และอื่น ๆ (ร้อยละ 7.69) ตามลำดับ 3) การพัฒนาแนวทางหรือเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการ ได้แก่ การจัดซื้อเครื่องมือใหม่ทดแทนหรือครอบคลุมรายการวิเคราะห์ที่ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ การตรวจสอบประสิทธิภาพเครื่องมือ มีการจัดตั้งหน่วยงานให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ผู้ให้บริการเสริมสร้างความรู้ด้านอื่น และการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

คำสำคัญ: การให้บริการวิชาการ บริการวิเคราะห์ บริการเครื่องมือ บริการคำปรึกษาทางวิชาการ

Abstract

The purposes of this research were to 1) get information on the guidelines for providing academic services in various fields of applicant and service provider, 2) study the need of service applicants for academic services in various fields, and 3) develop guidelines or enhance an academic service readiness of the Department of Food Science, Faculty of Science, Burapha University that meets the need of a service applicant. The sample group consisted of service applicants and service providers. The research instrument was an interview form and statistic used for data analysis was percentage. The results revealed that: 1) guidelines for providing academic services in analytical services and instrument services, namely budget allocation for instrument

¹ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี 20131

¹ Department of Food Science, Faculty of Science, Burapha University, Chonburi, 20131

² สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี 20131

¹ Dean's Office, Faculty of Science, Burapha University, Chonburi, 20131

*Corresponding author: e-mail: lalit@go.buu.ac.th

Received: July 1, 2021, Accepted: July 22, 2021, Published: August 3, 2021



purchasing that support a variety of services and having staffs or sections, with specific services, for academic advisory services, to consistently integrate collaboration and link information among sections. 2) results of the academic services, year 2016 – 2020, it was found that the section with the highest services was the entrepreneurs/SME/guests (35.71%), followed by the factories/private organizations (32.14%) and the government bodies/state enterprises/universities (32.14%), respectively. The highest service type was analytical services (46.15%), followed by academic advisory services (24.85%), instrument service (21.30%) and others (7.70%), respectively. 3) developing guidelines or enhancing the readiness of academic services were purchasing new instruments to replace the old ones that have been in operation for a long time or to cover analytical items which meets the needs of service applicants, instrument performance checking, One Stop Service Center founding, the services provide cognitions in other areas, and easily accessible information through public relations.

Keywords: academic service, analytical service, instrument service, academic advisory service

บทนำ

โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC; Eastern Economic Corridor) เป็นแผนยุทธศาสตร์ภายใต้ไทยแลนด์ 4.0 ที่มีเป้าหมายหลักในการเติมเต็มภาพรวมในการส่งเสริมการลงทุนซึ่งจะเป็นการยกระดับอุตสาหกรรมของประเทศ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันและทำให้เศรษฐกิจของไทยเติบโตได้ในระยะยาว โดยในระยะแรกจะเป็นการยกระดับพื้นที่ในเขต 3 จังหวัด คือ ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา ให้เป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกเพื่อรองรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพผ่านกลไกการบริหารจัดการ การพัฒนาอุตสาหกรรมเป้าหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร (Food Processing) ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่จะได้รับประโยชน์และมีศักยภาพการเติบโตที่ค่อนข้างโดดเด่นในพื้นที่ EEC (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2562) มหาวิทยาลัยบูรพาได้มีการทำบันทึกความเข้าใจระหว่างมหาวิทยาลัยบูรพากับสำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในการเสริมสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรม เป้าหมายการพัฒนาภาคธุรกิจที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ และสนับสนุนการวิจัย การสร้างนวัตกรรมและการพัฒนาเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริงในภาคธุรกิจ (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2562)โครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร ได้จัดตั้งขึ้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 เพื่อให้บริการวิชาการด้านบริการวิเคราะห์ บริการเครื่องมือ บริการทดสอบคุณภาพทางด้านประสาทสัมผัส บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ และอื่น ๆ แก่ผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises, SME) บุคคลทั่วไป และนักวิจัยด้านอาหาร โดยพบว่า SME ที่เป็นธุรกิจที่มีเป็นจำนวนมากในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของกิจการการผลิตที่ครอบคลุมการผลิตในภาคเกษตรกรรมและภาคอุตสาหกรรมนั้นได้เข้ามาขอรับบริการด้านต่าง ๆ ในโครงการบริการวิชาการของภาควิชา มากที่สุด จากงานวิจัยของอนันต์ (2556) ที่ได้ทำวิจัย เรื่อง แนวโน้มการบริการวิชาการแก่ชุมชนของวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2555-2564) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวโน้มการบริการวิชาการแก่ชุมชนของวิทยาลัยอิสลามศึกษาในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2555-2564) ในขอบข่ายเนื้อหา 6 ด้าน คือ วัตถุประสงค์ นโยบาย โครงสร้างและการจัดองค์กร รูปแบบและวิธีการการบริการวิชาการ การบริหารงานบริการวิชาการแก่ชุมชน การสร้างความร่วมมือและเครือข่ายงานวิชาการ เป็นการศึกษาโดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบ EDR (Ethnographic Delphi Futures Research) โดยทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 19 คน วิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาการสัมภาษณ์เพื่อสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับสำหรับผู้เชี่ยวชาญตอบในรอบที่ 2 และรอบที่ 3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

จากการปฏิบัติงานในหน้าที่ตำแหน่งกรรมการและเลขานุการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการวิเคราะห์ในโครงการฯ ดังกล่าวทำให้ได้รับข้อมูลความต้องการขอรับบริการวิชาการด้านต่าง ๆ จากผู้ขอรับบริการ ได้แก่

การขอรับบริการวิเคราะห์และบริการเครื่องมือ การพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร การแก้ไขปัญหาในเรื่องกระบวนการผลิตและการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์อาหาร เป็นต้น อีกทั้งยังพบปัญหาจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการที่ไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจน การประสานงานจากหน่วยงานเฉพาะที่รองรับการให้บริการไม่มีข้อมูลสนับสนุนที่ชัดเจนตามที่คุณขอรับบริการต้องการ ไม่มีรายการบริการวิเคราะห์ที่คุณขอรับบริการต้องการ เป็นต้น จึงเกิดความสนใจในการทำงานวิจัยในหัวข้อ ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชา ต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารเพื่อรองรับการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ดังกล่าว ซึ่งคาดว่าจะทำให้ได้รับประโยชน์ คือ ผู้ขอรับบริการสามารถขอรับบริการวิชาการต่าง ๆ ได้ตรงตามความต้องการ สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์อาหารที่มีคุณภาพและความปลอดภัยอันเป็นการพัฒนาภาคธุรกิจที่ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ สนับสนุนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และยังเพิ่มโอกาสในการยกระดับอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารในเขตพื้นที่ EEC ได้ นอกจากนี้ ภาควิชา ยังทราบความต้องการของผู้ขอรับบริการและนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้พัฒนา ปรับปรุงความพร้อมในการให้บริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ขอรับบริการ และเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้วิจัยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน โดยสิ่งสำคัญสำหรับการสร้างแรงบันดาลใจเพื่อการพัฒนางานประจำของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา คือ การให้บุคลากรสายสนับสนุนรู้และเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ในการช่วยวิเคราะห์หรือการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยจากงานประจำ เพื่อการหาทางเลือก ข้อดี ข้อเสีย พร้อมเสนอแนะการตัดสินใจให้แก่ฝ่ายบริหาร โดยต้องมีความชำนาญในหน้าที่ของตน สามารถเป็นผู้จัดการเปลี่ยนแปลงได้โดยเปลี่ยนแปลงตนเองจากผู้เสพความรู้ เป็นผู้สร้างความรู้ได้ การเชิญหัวหน้างานหรือผู้บริหารเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนา ชักชวนเพื่อนร่วมงานจัดตั้งเป็นทีมพัฒนางาน ทั้งการช่วยกันตั้งคำถามและช่วยกันหาคำตอบ ปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด สร้างสรรค์ผลงานอย่างต่อเนื่อง (จรงค์ศักดิ์, 2562)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ขอรับบริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชาวิทยาลัยบูรพา การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อทราบถึงข้อมูลแนวทางการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชา ในส่วนของผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการ
3. เพื่อพัฒนาแนวทางหรือเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชา ที่ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดการวิจัยในการศึกษาความพร้อมในการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางหรือเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการที่ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ (ภาพที่ 1)

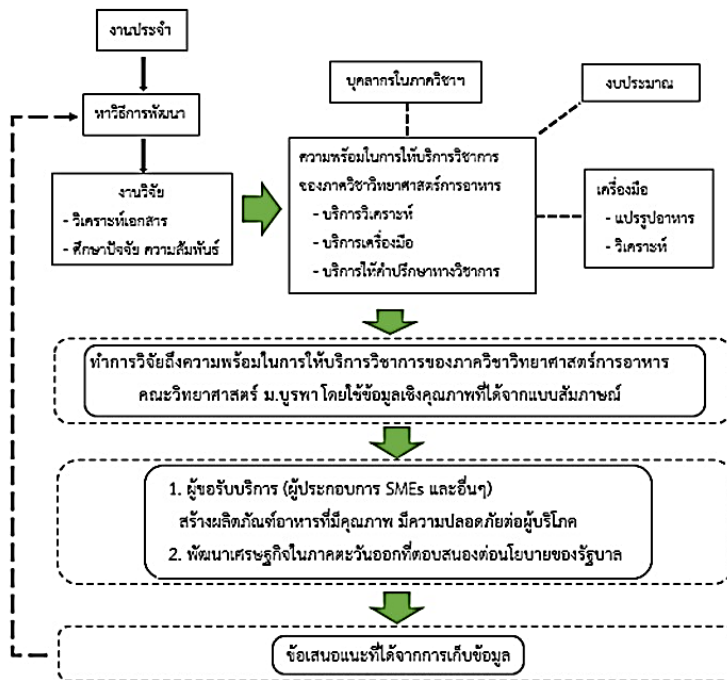
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสุ่มตามวัตถุประสงค์ (Purposeful Random Sampling) เนื่องจาก เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและมีกลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์มีขนาดใหญ่เกินกว่าที่จะรวบรวมได้ทั้งหมด เพราะการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ต้องใช้ระยะเวลานาน (ประไพพิมพ์และประสพชัย, 2559)

1. การวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 กำหนดตัวอย่างจากเอกสารการประเมินผลการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ โดยประชากรเป็นผู้ขอรับบริการวิชาการ ในปี พ.ศ. 2559-2563 จำนวนทั้งสิ้น 140 คน
2. การวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และ 3 กำหนดตัวอย่างจากประชากรจำนวน 10 คน ดังนี้
 - 1) ผู้ขอรับบริการ (คัดเลือกจากเคยมีการขอรับบริการวิชาการจากภาควิชา) ได้แก่
 - ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) จำนวน 2 คน
 - เจ้าหน้าที่จากโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 2 คน
 - อาจารย์ นักวิจัยที่ทำงานวิจัยร่วมกับผู้ประกอบการหรือโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 1 คน
 - นักวิจัย สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพาที่ทำงานวิจัยร่วมกับผู้ประกอบการ จำนวน 1 คน

2) ผู้ให้บริการ ได้แก่

- หัวหน้าภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร จำนวน 1 คน (คัดเลือกจากการเป็นผู้วางแผนกรอบแนวทางการบริหารจัดการให้บริการวิชาการให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย)
- อาจารย์ที่ให้บริการวิชาการ จำนวน 2 คน (คัดเลือกจากการเป็นอาจารย์ที่ให้บริการวิเคราะห์ ในหน้าที่ควบคุม กำกับการให้บริการและตรวจสอบผลการวิเคราะห์ และให้บริการคำปรึกษาทางวิชาการ)
- อาจารย์หัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการ จำนวน 1 คน (คัดเลือกจากการเป็นอาจารย์ผู้กำกับ ดูแลการจัดโครงการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. เอกสารการประเมินผลการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ
2. แบบสัมภาษณ์ “ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหารเพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)”

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ด้วยเอกสารการประเมินผลการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ (บริการวิเคราะห์ บริการเครื่องมือ บริการทดสอบคุณภาพทางด้านประสาทสัมผัส บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ และบริการอื่น ๆ) จากผู้ขอรับบริการในปี พ.ศ. 2559 - 2563 จำนวนทั้งสิ้น 140 ราย
2. วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 และ 3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ด้วยแบบสัมภาษณ์กับผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการที่คัดเลือกไว้จำนวน 10 คน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ด้วยตนเองในช่วงเวลาที่ผู้ให้ข้อมูลมีความสะดวกและเต็มใจในการให้ข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้เป็นกรอบคำถามในการสัมภาษณ์ โดยมี

ประเด็นคำถามที่กำหนดขึ้นไว้ในการสนทนาอย่างเป็นขั้นเป็นตอนหรือมีการเรียงลำดับก่อนหลังในการสัมภาษณ์ (นฤมล และประสพชัย, 2561) แบบสัมภาษณ์ที่ใช้จะมีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยตรวจหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validaty) หาค่าดัชนีความสอดคล้อง: IOC (Index of Item-Objective Congruence) ซึ่งทำโดยการนำแบบสัมภาษณ์พร้อมด้วยรายละเอียดข้อมูลเบื้องต้นของโครงการวิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องระหว่างคำถามกับจุดมุ่งหมายที่ต้องการวัดตามวัตถุประสงค์การวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการหน่วยงาน ผู้เชี่ยวชาญด้านงานวิจัยของหน่วยงาน และผู้เชี่ยวชาญงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์ตามที่ บุญใจ (2555) ได้กล่าวไว้ว่าจำนวนผู้เชี่ยวชาญตรวจความตรงของเนื้อหาที่มีความเหมาะสม คือ 3-20 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

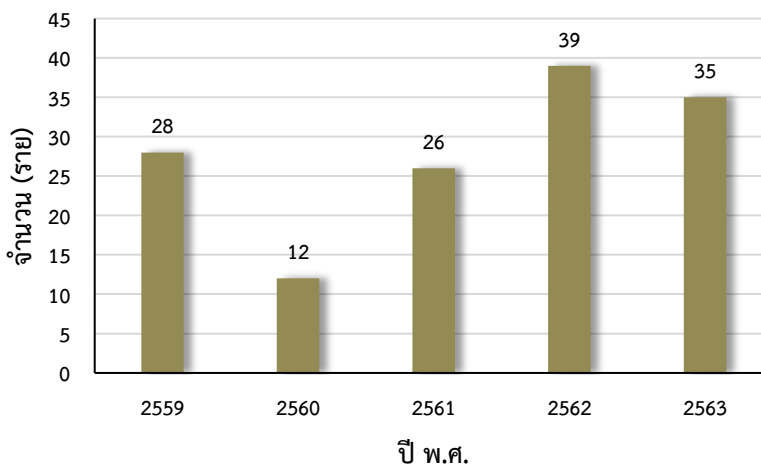
1. ข้อมูลผลการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2559 - 2563 นำเสนอผลการแจกแจงความถี่โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ใช้มาตราวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) วิเคราะห์โดยการแจกแจงจำนวน (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลผลสัมฤทธิ์ของผู้ที่เข้าร่วมโครงการ วิเคราะห์เนื้อหาเพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาคีวิชาฯ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

ผลการวิจัย

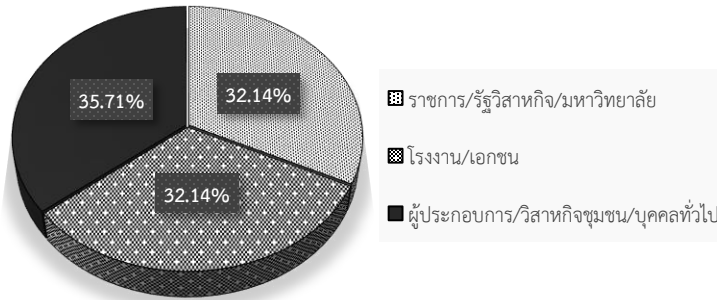
ตอนที่ 1 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1

1. ข้อมูลการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาคีวิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในปี พ.ศ. 2559 - 2563

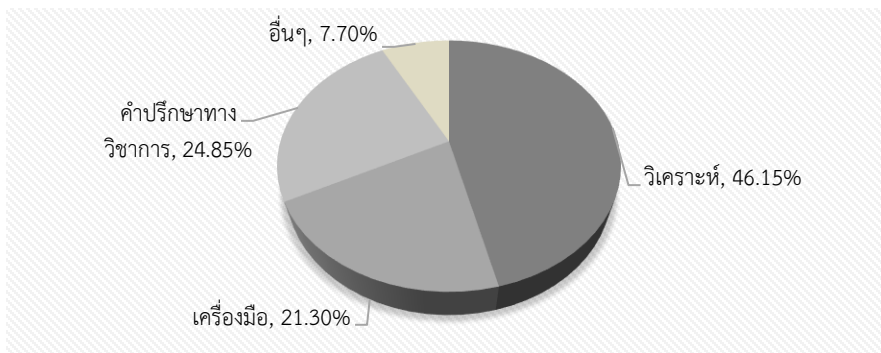
จากผลการศึกษาข้อมูลการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาคีวิชาฯ ในปี พ.ศ. 2559-2563 พบว่ามีผู้ขอรับบริการรวมทั้งหมดจำนวน 140 ราย (ภาพที่ 2) โดยประเภทหน่วยงานที่มีการขอรับบริการมากที่สุด คือผู้ประกอบการ/วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)/บุคคลทั่วไป จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานโรงงาน/เอกชน จำนวน 45 ราย (ร้อยละ 32.14) และหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ/มหาวิทยาลัย จำนวน 45 ราย (ร้อยละ 32.14) แสดงดังภาพที่ 3 ซึ่งจากผลการให้บริการประเภทต่าง ๆ รวมทั้งหมดจำนวน 169 รายการ สามารถแบ่งตามประเภทรายการที่ขอรับบริการ ได้แก่ บริการวิเคราะห์ ซึ่งเป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมา ได้แก่ บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ จำนวน 42 ราย (ร้อยละ 24.85) บริการเครื่องมือจำนวน 36 ราย (ร้อยละ 21.30) และบริการขอใช้ห้องปฏิบัติการและเตรียมตัวอย่าง จำนวน 13 ราย (ร้อยละ 7.70) ตามลำดับ (ภาพที่ 4)



ภาพที่ 2 จำนวนผู้ขอรับบริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาคีวิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในปี พ.ศ. 2559 - 2563



ภาพที่ 3 ประเภทหน่วยงานที่ขอรับบริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในปี พ.ศ. 2559 – 2563



ภาพที่ 4 ประเภทรายการที่ขอรับบริการด้านต่าง ๆ ของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในปี พ.ศ. 2559 - 2563

ตอนที่ 2 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 และ 3

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

จากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้งหมดจำนวน 10 คน สามารถแบ่งตามระดับอายุ ได้แก่ อายุระหว่าง 26 - 35 ปี จำนวน 1 คน อายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 5 คน และอายุระหว่าง 46 - 55 ปี จำนวน 4 คน ซึ่งแบ่งตามระดับการศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 3 คน ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 1 คน และระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 5 คน โดยมีตำแหน่งงานและลักษณะตำแหน่งงาน (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่ง หน่วยงานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ลำดับ	อายุ	ระดับการศึกษา	ตำแหน่งงานปัจจุบัน	ลักษณะตำแหน่งงาน	ประเภทของหน่วยงาน	ประสบการณ์ทำงาน
1	36-45 ปี	ปริญญาตรี	เจ้าของกิจการ	ผู้ประกอบการ	เอกชน	6 - 10 ปี
2	36-45 ปี	ปริญญาตรี	เจ้าของกิจการ	ผู้ประกอบการ	เอกชน	6 - 10 ปี
3	36-45 ปี	-	พนักงานขาย	บริษัทเอกชน	เอกชน	< 5ปี
4	26-35 ปี	ปริญญาตรี	ประธานบริษัท	วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	เอกชน	6 - 10 ปี
5	46-55 ปี	ปริญญาเอก	อาจารย์	อาจารย์มหาวิทยาลัย	ภาครัฐ	≥ 21 ปี
6	46-55 ปี	ปริญญาโท	นักวิจัยชำนาญการ	นักวิจัย	ภาครัฐ	6 - 10 ปี
7	36-45 ปี	ปริญญาเอก	อาจารย์	อาจารย์มหาวิทยาลัย	ภาครัฐ	6 - 10 ปี
8	46-55 ปี	ปริญญาเอก	อาจารย์	อาจารย์มหาวิทยาลัย	ภาครัฐ	16-20 ปี
9	36-45 ปี	ปริญญาเอก	อาจารย์	อาจารย์มหาวิทยาลัย	ภาครัฐ	6 - 10 ปี
10	46-55 ปี	ปริญญาเอก	อาจารย์	อาจารย์มหาวิทยาลัย	ภาครัฐ	≥ 21 ปี

- หมายถึง ไม่ได้ให้ข้อมูล

2. ผลการให้บริการวิชาการจากภาควิชา

2.1 ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิจัยในส่วนของ การให้บริการวิเคราะห์และบริการเครื่องมือ พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยให้ความเห็นว่า การให้บริการได้ทำตามวิธีมาตรฐาน ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือตามหลักวิทยาศาสตร์และมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยให้ความเห็นว่า ยังขาดเครื่องมือมีความทันสมัยในการให้บริการ ในส่วนของบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยให้ความเห็นว่า มีการติดต่อประสานงานให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน สามารถอธิบายความรู้ได้จนเข้าใจ มีทัศนคติ ความตั้งใจ ใส่ใจในการทำงานที่ดีและช่วยแก้ไขปัญหาได้ ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน มีการสื่อสารอธิบายข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ผู้ประกอบการและคณะทำงาน สามารถให้บริการวิชาการได้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ขอรับบริการต้องการ และได้รับข้อมูลความรู้ที่ตรงตามความเชี่ยวชาญได้อย่างถูกต้อง และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความเห็นว่า ยังได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ยังขาดความรู้ในส่วนของความเชี่ยวชาญในเรื่องอื่น และระยะเวลาในการขอรับบริการมีความล่าช้า

2.2 ความพร้อมในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ขอรับบริการ

1) การให้บริการวิเคราะห์

- ภาควิชา มีเครื่องมือวิเคราะห์ที่ห้องปฏิบัติการเอกชนไม่สามารถให้บริการได้
- เพิ่มรายการบริการวิเคราะห์ เรื่อง การจัดทำฉลากโภชนาการ
- มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีบุคลากรที่รองรับการปฏิบัติงานให้บริการวิเคราะห์โดยตรง

2) การให้บริการเครื่องมือ

- การให้บริการยังถูกจำกัดด้วยเครื่องมือที่ไม่มีความทันสมัยทำให้ไม่สามารถรับบริการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายและการวิเคราะห์ขั้นสูงได้

3) การให้บริการคำปรึกษาทางวิชาการ

- ภาควิชา มีอาจารย์ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญหลากหลายที่มีการจัดการเรียนการสอน และผ่านการงานวิจัยที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงตามความต้องการ ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- มีการสร้างความร่วมมือกันในด้านต่าง ๆ ระหว่างภาควิชา กับผู้ขอรับบริการและมีการช่วยประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อให้การขอรับบริการสำเร็จลุล่วง
- มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการดำเนินงานให้บริการในรูปแบบ One Stop Service ในกรณีที่ต้องมีการประสานงานต่อไปยังหน่วยงานอื่นได้อย่างต่อเนื่อง เช่น กรณีหัวข้อที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอื่นที่ต้องมีหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ ช่วยดำเนินการให้

2.3 การพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการการให้บริการ

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ได้ศึกษาข้อมูลผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการการให้บริการวิชาการของภาควิชา เพื่อนำมากำหนดแนวทางการให้บริการวิชาการแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ประเภทบริการ	รายละเอียดผลการสัมภาษณ์
บริการวิเคราะห์	1. ควรมีบุคลากรสำหรับปฏิบัติงานให้บริการวิเคราะห์โดยเฉพาะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ 2. เพิ่มรายการบริการวิเคราะห์ เช่น การจัดทำฉลากโภชนาการ
บริการเครื่องมือ	1. ควรจัดซื้อเครื่องมือที่มีความหลากหลายมารองรับการให้บริการที่ตอบสนองต่อเทคโนโลยีการผลิตอาหารในปัจจุบัน 2. จัดสรรงบประมาณในการดูแล บำรุงเครื่องมือให้มีประสิทธิภาพ ให้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ 3. เครื่องมือมีอายุการใช้งานที่ยาวนานอาจมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่สมบูรณ์ ให้ผลการวิเคราะห์ที่ไม่แม่นยำ และเครื่องมือชำรุดเสียหายจึงทำให้ไม่สามารถให้บริการวิเคราะห์บางรายการได้

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเภทบริการ	รายละเอียดผลการสัมภาษณ์
บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ	1. การให้บริการด้านวิชาการของอาจารย์ผู้ให้บริการ คณะ/มหาวิทยาลัยควรกำหนดสัดส่วนภาระงานด้านบริการวิชาการที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถให้บริการวิชาการได้มากขึ้น 2. กรณีที่มีผู้ขอรับบริการต้องการขอรับบริการคำปรึกษาทันที บางครั้งไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจาก ตัดภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน
อื่น ๆ	1. ควรมีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน 2. เพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการการเผยแพร่ข่าวสาร/ข้อมูลความรู้/ทุนวิจัย การจัดฝึกอบรมต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย 3. มีหน่วยงานส่วนกลางที่สามารถรับเรื่องบริการวิชาการ ประสานงานและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นแก่ผู้ประกอบการได้ทันที 4. ควรปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ

2.4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาแนวทางหรือเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 ได้ศึกษาข้อมูลผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชา เพื่อนำไปพัฒนาแนวทางหรือเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการของภาควิชา ที่ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ประเภทบริการ	รายละเอียดผลการสัมภาษณ์
บริการวิเคราะห์	1. จัดสรรงบประมาณจัดซื้อเครื่องมือวิเคราะห์ 2. หากต้องการเปิดให้บริการแบบเต็มรูปแบบ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บริการวิเคราะห์โดยเฉพาะ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ให้บริการวิเคราะห์ต้องปฏิบัติภารกิจเตรียมการเรียนการสอนเป็นหลัก
บริการเครื่องมือ	1. จัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องมือใหม่เพื่อทดแทนเครื่องเดิมที่มีอายุการใช้งานที่ยาวนาน และเครื่องมือที่มีความทันสมัยเพื่อให้มีความครอบคลุมรายการวิเคราะห์ที่ผู้ขอรับบริการต้องการ 2. จัดสรรงบประมาณในการการตรวจเช็คประสิทธิภาพของเครื่องมือ
บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ	1. จัดให้มีการแสดงข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์การอาหารศึกษาประกอบ ขณะขอรับคำปรึกษาทางวิชาการ 2. อาจารย์ผู้ให้บริการควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ด้านอื่น เช่น ด้านการตลาด เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการที่มีความประสงค์จะได้ข้อมูล
อื่น ๆ	1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์การให้บริการวิชาการ 2. มีการติดตามผลการให้บริการวิชาการ การต่อยอดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และจัดอบรมเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดให้แก่ผู้ประกอบการ 3. จัดให้มีบริการรับเป็นที่ปรึกษาทางด้านวิชาการแก่หน่วยงานภายนอกหรืออาจสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการเป็นวิทยากรฝึกอบรม 4. ในปัจจุบันภาควิชา เป็นการให้บริการแบบเชิงรับ หากต้องการพัฒนาไปเป็นหน่วยงานหลัก ในด้านการให้บริการวิชาการต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์และอาจารย์ผู้ให้บริการมีการออกไปช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ประสบปัญหา ซึ่งอาจได้ประโยชน์ในเรื่องของงานวิจัยและการพัฒนาธุรกิจของผู้ประกอบการ 5. ระบบการให้บริการที่ต้องอยู่ภายใต้การดำเนินงานของคณะ อาจทำให้ไม่มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยควรมีการสนับสนุนเครื่องมือวิเคราะห์ที่สามารถใช้ร่วมกันได้ เพื่อความสะดวกในการให้บริการ 6. ควรสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการให้บริการแบบครบวงจร ซึ่งอาจทำให้ได้รับลูกค้าเพิ่มจำนวนมากขึ้น

สรุปผลการวิจัย

สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. การศึกษาความต้องการของผู้ขอรับบริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาคีวิชาฯ จากการศึกษาผลการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาคีวิชาฯ ในปี พ.ศ. 2559 - 2563 ประเภทหน่วยงานผู้ขอรับบริการที่มีการขอรับบริการเป็นจำนวนมากที่สุด คือ ผู้ประกอบการ/วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)/บุคคลทั่วไป รองลงมา ได้แก่ โรงงาน/หน่วยงานเอกชนและหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ/มหาวิทยาลัย โดยประเภทรายการที่มีการขอรับบริการเป็นจำนวนมากที่สุด คือ บริการวิเคราะห์ รองลงมา ได้แก่ บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ บริการเครื่องมือ และบริการขอใช้ห้องปฏิบัติการและเตรียมตัวอย่าง ตามลำดับ

2. การกำหนดแนวทางการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ในส่วนของผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการสามารถกำหนดแนวทางการให้บริการวิชาการ ได้แก่ 1) การให้บริการวิเคราะห์ และบริการเครื่องมือซึ่งควรมีบุคลากรที่รองรับการปฏิบัติงานให้บริการวิเคราะห์โดยตรง ควรเพิ่มรายการบริการวิเคราะห์ เช่น การจัดทำฉลากโภชนาการ และควรมีการตรวจสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ให้บริการ และ 2) การให้บริการคำปรึกษาทางวิชาการ โดยควรปรับปรุงความรวดเร็วในการดำเนินงานให้บริการ

3. การพัฒนาแนวทางหรือเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ที่ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการจากการศึกษาความต้องการของผู้ขอรับบริการและการกำหนดแนวทางการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ดังกล่าว ในการเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการให้ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ ภาคีวิชาฯ ควรมีการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการการให้บริการแบ่งตามประเภทการให้บริการ ดังนี้

1) บริการวิเคราะห์

- จัดสรรงบประมาณจัดซื้อเครื่องมือวิเคราะห์ขั้นสูง และเพิ่มรายการตรวจวิเคราะห์ต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ขอรับบริการในปัจจุบัน เช่น การจัดทำฉลากโภชนาการ
- มีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตรวจวิเคราะห์โดยตรง
- มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) หรือมีการสร้างความร่วมมือในการให้บริการร่วมกัน ทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

2) บริการเครื่องมือ

- จัดสรรงบประมาณจัดซื้อเครื่องมือ
- การตรวจสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือ และโปรแกรมการดูแล บำรุงเครื่องมือ

3) บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ

- มีการเสริมสร้างความรู้ของอาจารย์ผู้ให้บริการด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ความรู้แนวคิดทางการตลาดด้านอาหาร การเขียนแผนธุรกิจ กฎหมายอาหาร การขอรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์อาหาร เป็นต้น
- คณะ/มหาวิทยาลัยควรกำหนดสัดส่วนภาระงานด้านบริการวิชาการที่เหมาะสมให้แก่อาจารย์ผู้ให้บริการ

4) ด้านอื่น ๆ

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการ/ข่าวสาร/ความรู้ต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่ผู้ขอรับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย
- ควรมีการบูรณาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีหน่วยงานส่วนกลางที่สามารถติดต่อหรือรับเรื่องบริการวิชาการ ได้โดยตรงหรือสามารถประสานงานต่อเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ
- มีการจัดฝึกอบรมในหัวข้อที่ตรงกับความต้องการของผู้ขอรับบริการให้สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้
- การให้บริการแบบเชิงรุกแก่กลุ่มเป้าหมาย เช่น การออกไปช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ประสบปัญหา

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การให้บริการวิเคราะห์ และบริการเครื่องมือ

จากการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการ ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณจัดซื้อเครื่องมือที่รองรับการให้บริการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายตรงกับความต้องการของผู้ขอรับบริการ มีความทันสมัยเอื้อต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และการเพิ่มบุคลากรที่รองรับการปฏิบัติงานให้บริการวิเคราะห์โดยตรงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการนั้นเนื่องจาก ภาควิชา เป็นหน่วยงานที่มีการจัดการเรียนการสอนเป็นหลักทำให้การให้บริการอาจเกิดความล่าช้า การเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการจึงอาจมีการจัดตั้งหน่วยงานที่มีการให้บริการตรวจวิเคราะห์ และบริการเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีอาหารโดยตรงหรือมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการขอรับบริการสอดคล้องกับการให้บริการของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีหน่วยบริการนวัตกรรมทางวิทยาศาสตร์ที่มีการให้บริการเครื่องมือวิทยาศาสตร์ขั้นสูงประเภทอื่นที่ทางภาควิชา ไม่มี ได้แก่ Gas Chromatography (GC), High Performance Liquid Chromatography (HPLC), Fluorescence Spectrophotometer, Nuclear Magnetic Resonance (NMR) และ Spectroscopy Scanning Electron Microscope (SEM) เป็นต้น เพื่อบริการให้บริการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายมากขึ้น (คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2563)

การให้บริการคำปรึกษาทางวิชาการ

การให้บริการวิชาการในระยะหลังมีจำนวนผู้ขอรับบริการคำปรึกษาทางวิชาการเพิ่มมากขึ้น อาจเนื่องมาจากการจัดโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC; Eastern Economic Corridor) ที่มีเป้าหมายหลักในการพัฒนาอุตสาหกรรมเป้าหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร โดยทางมหาวิทยาลัยบูรพามีหน้าที่และความรับผิดชอบสนับสนุนการพัฒนาภาคธุรกิจที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้ได้จริงและสนับสนุนการวิจัย การสร้างนวัตกรรม และการพัฒนาเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริงในภาคธุรกิจ ซึ่งจะมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเป้าหมายและการต่อยอดในเชิงพาณิชย์ได้ จึงทำให้ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่ที่เป็นผู้ประกอบการ SME และโรงงานอุตสาหกรรมหรือหน่วยงานเอกชนที่มีความต้องการประกอบธุรกิจ ทั้งเพื่อขยายธุรกิจของตนเองไปสู่ระดับที่สูงขึ้น มีการขอรับบริการคำปรึกษาทางวิชาการเพื่อรับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการขอรับบริการวิเคราะห์เพื่อศึกษาการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากกระบวนการผลิต การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ การขอรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์อาหาร และหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ/มหาวิทยาลัย ที่ต้องมีการขอใช้บริการวิเคราะห์และบริการเครื่องมือเพื่อใช้ในงานวิจัยเพื่อพัฒนานวัตกรรมอาหารร่วมกับภาคธุรกิจ

จากการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการ ได้แก่ การปรับปรุงการดำเนินงานให้บริการให้มีความรวดเร็วขึ้นนั้น ในกรณีที่มีผู้ขอรับบริการต้องการขอรับบริการคำปรึกษาทันที บางครั้งไม่สามารถให้บริการได้ เนื่องจาก อาจารย์ผู้ให้บริการอาจติดภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน และในกรณีที่มีผู้ขอรับบริการต้องการความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอื่นหรือการดำเนินการประสานงานได้อย่างต่อเนื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่นได้ อาจจัดตั้งหน่วยงานที่มีการให้บริการในรูปแบบ One Stop Service หรือมีการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการขอรับบริการ และยังเป็นภาระลดระยะเวลาในการขอรับบริการให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น สอดคล้องกับ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ (2559) ที่ได้จัดทำคู่มือการให้บริการวิชาการสำหรับสถานศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้กล่าวถึงการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานให้บริการวิชาการไว้ว่า ต้องมีการเน้นการทำงานตามนโยบายและกลยุทธ์ของคณะ เน้นการประสานงานระหว่างหน่วยงานและชุมชน การทำงานที่สามารถมุ่งเน้นให้หน่วยงานมีการบูรณาการระหว่างโครงการบริการวิชาการร่วมกับการเรียนการสอนหรืองานวิจัย รวมถึงการบริหารจัดการด้านบริการวิชาการที่เป็นไปตามสภาพการณ์ปัจจุบันได้เป็นอย่างดี และส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางที่ดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2563) ที่มีการให้บริการให้คำปรึกษาด้านการวิจัยโดยการติดต่อผ่าน

ช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ (Line) และมีศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฝ่ายเสริมสร้างการเรียนรู้ที่มีกิจกรรมบริการวิชาการสู่ชุมชนเพื่อบริการ ให้ความรู้แก่ประชาชนในชุมชนต่าง ๆ เติมนิว (2560) ที่ให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนางานวิจัยในหัวข้อ แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยาระบบบดเคี้ยว คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อขอข้อมูล ถึงแม้ในปัจจุบันจะมีวิธีการขอข้อมูลด้วยรูปแบบที่มีความหลากหลาย แต่ผู้รับบริการก็ยังคงต้องการความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลเพื่อนำข้อมูลไปดำเนินการต่อดังนั้นจึงควรเพิ่มช่องทาง การติดต่อสื่อสาร โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและง่ายต่อการใช้งานเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการรับส่งข้อมูล เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสาร ประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่ายในบางอย่าง ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการจึงมีข้อเสนอแนะที่จะเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยการใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน และใช้แอปพลิเคชันไลน์ มาเป็นช่องทางในการให้ข้อมูลซึ่งการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีนี้จะเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และอนันต์ (2556) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง แนวโน้มการบริการวิชาการแก่ชุมชนของวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2555-2564) ได้กล่าวว่า การให้บริการเพื่อรับรองคุณภาพการวิเคราะห์ทดสอบส่วนหนึ่งเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวอย่าง อีกส่วนหนึ่งอาจทำเพื่อการรับรองคุณภาพของสินค้าบางอย่าง มีห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานราชการเพื่อออกหนังสือสำคัญ การให้บริการห้องปฏิบัติการเพื่อการเรียนการสอนและการวิจัยอยู่หลายด้านตามสาขาต่าง ๆ ห้องปฏิบัติการเหล่านี้มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อมเพื่อการใช้งาน หากจะใช้ให้เต็มประสิทธิภาพอาจนำมาจัดบริการเพื่อการใช้เป็นช่วงเวลาได้ การให้บริการที่ปรึกษา บุคลากรในสาขาวิชาชีพสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการให้บริการในลักษณะที่ปรึกษา จัดทำโครงการเพื่อการศึกษาและแก้ปัญหา ซึ่งจะเป็นประสบการณ์ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและการวิจัยได้ เพราะจากบริการนี้จะทำให้เกิดกรณีตัวอย่างเพื่อการศึกษาหรือหัวข้อวิจัยเพื่อการศึกษาในเชิงลึกต่อไป และการให้บริการศึกษาวิจัยวางระบบบริการลักษณะนี้จะคล้ายกับการให้บริการที่ปรึกษาแต่จะทำอย่างครบวงจรถึงขั้นนำไปปฏิบัติได้

ภาควิชาฯ ได้มีการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ เช่น การปรับลดรายการให้บริการที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระยะหลังที่มีการจัดโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ขึ้น พบว่า มีการขอรับบริการจากภาคธุรกิจมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทั้งด้านบริการวิเคราะห์และปรึกษาให้คำปรึกษาทางวิชาการ อย่างไรก็ตาม ภาควิชาฯ ยังคงมีความพร้อมในการให้บริการวิชาการแก่ผู้ขอรับบริการไม่ว่าจะเป็นภาคธุรกิจหรืออื่น ๆ ทั้งในด้านบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ในส่วนของเครื่องมือที่ยังสามารถให้บริการได้ตรงตามระยะเวลาที่ผู้ขอรับบริการต้องการแต่อาจต้องมีการจัดสรรงบประมาณมาบริหารจัดการในเรื่องที่จำเป็นและเร่งด่วน เช่น การจัดซื้อเครื่องมือทดแทนเครื่องเดิมที่มีประสิทธิภาพไม่สมบูรณ์และการสอบเทียบเครื่องมือเพื่อให้เกิดความแม่นยำเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานที่ตั้งที่อยู่ในเขตภาคตะวันออกที่สามารถรองรับผู้ขอรับบริการที่ต้องการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหาร สนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) และมุ่งพัฒนาการบริหารจัดการตอบรับให้แก่นโยบายของมหาวิทยาลัยบูรพาที่มุ่งเสริมสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารที่อยู่ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกต่อไป เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในฐานะที่เป็นมหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ที่จะพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเจตนารมณ์ที่จะให้มหาวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของภูมิภาคจึงได้ดำเนินกิจกรรมด้านบริการวิชาการแก่ชุมชน (อนันต์, 2556)

ข้อเสนอแนะ

1. ในการให้บริการวิเคราะห์และบริการเครื่องมือ ควรมีการตรวจสอบประสิทธิภาพของเครื่องมืออยู่เป็นประจำเพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความแม่นยำ สร้างความน่าเชื่อถือกับการให้บริการ และควรมีบุคลากรที่รองรับการปฏิบัติงานให้บริการวิเคราะห์โดยตรงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
2. ในการให้บริการคำปรึกษาทางวิชาการ ควรมีการปรับปรุงเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานและอาจารย์ให้บริการควรมีการเสริมสร้างความรู้ในด้านอื่นเพิ่มเติม

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาจากคณาบดีคณะวิทยาศาสตร์ หัวหน้าภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่เปิดโอกาสให้มีการจัดทำผลงานวิจัยเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานของหน่วยงาน ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบงานวิจัยที่ให้ ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และขอขอบคุณผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อภาควิชา โดยผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ไปเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชา และท้ายที่สุดข้าพเจ้าขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยบูรพาที่อนุมัติเงินสนับสนุนการวิจัยจากทุนสนับสนุนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อพัฒนา กระบวนการปฏิบัติงานประจำสำนักงานวิจัย (Routine to Research: R2R) งบประมาณกองทุนวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เลขที่สัญญา R2R 2/2564) ในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 2559. คู่มือการให้บริการวิชาการ สำหรับสถานศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. [Online]. Available: https://mis.sci.tsu.ac.th/sciservice/camps/pdf_file/key2.pdf. (สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 2564).
- คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 2563. บริการวิชาการ. [Online]. Available: <http://science.buu.ac.th/sci2020/>. (สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 2564).
- จรงค์ศักดิ์ พนมวน. 2562. การสร้างแรงบันดาลใจเพื่อการพัฒนางานประจำของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา. วารสาร Mahidol R2R e-Journal. 6(1): 1-13.
- เดิดฉวี กิตติกุลพันธ์. 2560. แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชา วิทยาระบบบดเคี้ยว คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร Mahidol R2R e-Journal. 4(1): 224-239.
- นฤมล จิตรเอื้อ และประสพชัย พสุนนท์. 2561. การใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยเพื่อการศึกษาการดำเนินการที่ เป็นเลิศของสถานศึกษา. Veridian E-Journal, Silpakorn University. 11(2): 2118-2135.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. 2555. การพัฒนาและตรวจสอบเครื่องมือวิจัย: คุณสมบัติการวัดเชิงจิตวิทยา. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร. 463 หน้า
- ประไพพิมพ์ สุธีวสินนท์ และประสพชัย พสุนนท์. 2559. กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ. วารสารปริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ. 29(2): 32-48.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. 2562. บันทึกความเข้าใจระหว่างมหาวิทยาลัยบูรพากับสำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออกในการเสริมสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. [Online]. Available: <http://calendar.buu.ac.th/document/1548130099.pdf>. (สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 2563).
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. 2562. อุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร. [Online]. Available: <https://www.eeco.or.th>. (สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 2563).
- อนันต์ เจ๊ะมามู. 2556. แนวโน้มการบริการวิชาการแก่ชุมชนของวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในทศวรรษ หน้า (พ.ศ. 2555-2564). [Online]. Available: <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/9522/7/Chapter2.pdf>. (สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 2564).