



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ

ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหาร
เพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)
Academic service Readiness of the Department of Food Science, Faculty of
Science, Burapha University towards the development of food processing
business to support the entry into the Eastern Economic Corridor (EEC)

ลลิต ขำวงษ์รัตนโยธิน
ว่าที่ ร.ต.เกียรติชฎา ภูมิเพ็ง

โครงการวิจัยทุนสนับสนุนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานประจำสำนักงานวิจัย
(Routine to Research: R2R) มหาวิทยาลัยบูรพา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
งบประมาณเงินอุดหนุนการวิจัยจากกองทุนวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยบูรพา

รหัสโครงการ HS001/2564

สัญญาเลขที่ R2R2/2564

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ

ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหาร
เพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)

Academic service Readiness of the Department of Food Science, Faculty of
Science, Burapha University towards the development of food processing
business to support the entry into the Eastern Economic Corridor (EEC)

ลลิต ขำวงษ์รัตนโยธิน

ว่าที่ ร.ต.เกียรติชญา ภูมิเพ็ง

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2564

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณกองทุนวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เลขที่สัญญา R2R 2/2564

ผลงานวิจัย เรื่อง ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหารเพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอกรัฐ ศรีสุข คณบดี คณะวิทยาศาสตร์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ สายอุต หัวหน้าภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ ที่ให้คำแนะนำ ชี้แนะ และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องทำให้การศึกษาสำเร็จลงด้วยดี ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงในความกรุณาไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร. เอกวิทย์ มณีธร อาจารย์ประจำ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงกลด สารภูษิต รองคณบดีฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ สายอุต หัวหน้าภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของเครื่องมือในการวิจัย

ขอขอบคุณผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อภาควิชา โดยผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ ไปเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชา และท้ายที่สุดข้าพเจ้าขอขอบคุณมหาวิทยาลัยบูรพาที่อนุมัติเงินทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณกองทุนวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในครั้งนี้

ลลิต ขำวงษ์รัตนโยธิน
ว่าที่ ร.ต.เกียรติชญา ภูมิเพ็ง
มิถุนายน 2564

คำสำคัญ: ความพร้อมในการให้บริการวิชาการ/ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา/ การพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหาร/ สนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)

ลลิต ขำวงษ์รัตนโยธิน ว่าที่ ร.ต.เกียรติชญา ภูมิเพ็ง: ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่อการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหาร เพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) (Academic service Readiness of the Department of Food Science, Faculty of Science, Burapha University towards the development of food processing business to support the entry into the Eastern Economic Corridor (EEC) ที่ปรึกษาโครงการวิจัย: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ สายอุต, 99 หน้า, ปี พ.ศ. 2564

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อทราบถึงข้อมูลแนวทางการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในส่วนของผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการ 2) เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ขอรับบริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชาฯ 3) เพื่อพัฒนาแนวทางหรือเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาฯ ที่ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการ จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1) สามารถกำหนดแนวทางการให้บริการวิชาการในส่วนของการให้บริการวิเคราะห์ และบริการเครื่องมือ คือ ควรจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องมือที่รองรับการให้บริการที่มีความหลากหลายและมีบุคลากรหรือหน่วยงานที่ให้บริการวิเคราะห์โดยตรงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และในส่วนของการให้บริการคำปรึกษาทางวิชาการ คือ ควรมีการประสานงานได้อย่างต่อเนื่องไปยังหน่วยงานอื่นในกรณีที่ผู้ขอรับบริการต้องการความรู้ด้านอื่นเพิ่มเติม

2) การศึกษาความต้องการของผู้ขอรับบริการวิชาการด้านต่างๆ จากผลการให้บริการที่ผ่านมา ในปี พ.ศ. 2557 - 2563 พบว่า ประเภทหน่วยงานของผู้ขอรับบริการที่มีการขอรับบริการเป็นจำนวนมากที่สุด คือ ผู้ประกอบการ/วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)/บุคคลทั่วไป (35.71%) รองลงมาได้แก่ โรงงาน/หน่วยงานเอกชน (32.14%) และหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ/มหาวิทยาลัย (32.14%) โดยประเภทรายการที่มีการขอรับบริการเป็นจำนวนมากที่สุด คือ บริการวิเคราะห์ (46.15%) รองลงมา ได้แก่ บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ (24.85%) บริการเครื่องมือ (21.30%) และบริการขอใช้ห้องปฏิบัติการและเตรียมตัวอย่าง (7.69%) ตามลำดับ

3) การพัฒนาแนวทางหรือเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการ จากผลวิจัยพบว่า ภาควิชาฯ ควรพัฒนาหรือปรับปรุงการบริหารจัดการ ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณจัดซื้อเครื่องมือใหม่ เพื่อทดแทนเครื่องเดิมหรือเครื่องมือใหม่ที่มีความครอบคลุมรายการวิเคราะห์ที่ตอบสนองต่อเทคโนโลยีการผลิตอาหารในปัจจุบัน การตรวจสอบประสิทธิภาพของเครื่องมืออยู่เป็นประจำ มีบุคลากรที่ให้บริการตรวจวิเคราะห์โดยตรง มีการจัดตั้งหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) หรือมีการบูรณาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในมหาวิทยาลัยเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลและประสานงานในการให้บริการ อาจารย์ผู้ให้บริการมีการเสริมสร้างความรู้ในด้านอื่นเพิ่มเติม และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

ปัจจุบันภาควิชาฯ ได้มีการให้บริการวิชาการตามศักยภาพในส่วนของเครื่องมือและบุคลากรที่มีอยู่ และได้มุ่งพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการให้มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ขอรับบริการอยู่เสมอ อย่างไรก็ตามยังคงมีความพร้อมในการให้บริการวิชาการแก่ผู้ขอรับบริการทั้งในแง่ของสถานที่ตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่รองรับผู้ขอรับบริการที่ต้องการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหาร และมุ่งพัฒนาการบริหารจัดการโครงการบริการวิชาการนี้ให้ตอบรับกับนโยบายของมหาวิทยาลัยบูรพาที่มุ่งเสริมสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารที่อยู่ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อไป

Key words: Academic service Readiness/ Department of Food Science, Faculty of Science, Burapha University/ the development of food processing business / support the entry into the Eastern Economic Corridor (EEC)

Lalit Kumwonggruttanayothin, Sub.L.T. Kiatsada Poompeng: Academic service Readiness of the Department of Food Science, Faculty of Science, Burapha University towards the development of food processing business to support the entry into the Eastern Economic Corridor (EEC). Research Advisor: Assistant Professor Dr.Samart Sai-Ut, 99 p., 2021.

The purposes of this research were 1) to obtain information on the guidelines for providing academic service in various fields in the part of service applicant and service provider 2) to study the requirement of service applicants for academic services in various fields 3) to develop guidelines or enhance academic service readiness of the Department of Food Science, Faculty of Science, Burapha University that meet the requirement of the service applicant. The sample group used in this research consisted of 10 service applicants and service providers. The research instrument was used for collecting data was interview form. The statistic used in data analysis was percentage. The results revealed that:

1) Able to set guidelines for providing academic services in respect of analytical services and instrument services should be allocated budget for purchasing instrument that support a variety of services and there are personnel or institution that provide analytical services directly to increase service efficiency. In terms of providing academic consulting services, there should be continuous coordination with other institution in case the service applicant needs additional knowledge in other areas.

2) The study of the requirement of the service applicants for academic services in 2014-2020, it was found the types of service provider with the highest number of requests for services were entrepreneur/small and medium enterprises (SME)/general person (35.71%) factories/private organization (32.14%) and government institution/state enterprises/university (32.14%), respectively. The types of items with the highest number of requests for services were analytical services (46.15%), followed by academic consulting services (24.85%), instrument services (21.30%), and laboratory services and prepare samples (7.69%), respectively.

3) Developing guidelines or enhancing the readiness of academic service, the results was found that should develop or improve management, such as allocating budgets for purchasing new instrument to replace the old instrument or covering analytical items that responds to current food production technology instrument efficiency checking, add new analytical services, increase person who work for the analytical service directly, to set up one stop service or integration of relevant institution within the university to link information and coordination, service provider should have additional knowledge enhancement in other areas and public relation of service information that can be easily accessed.

At present, the academic services of Department of Food Science has been provided according to existing instrument and personnel potential and has focused on develop and improve efficiency and service quality to be appropriate to meet the requirement of the service applicant at all times. However, there is still availability of academic services to applicants both in terms of its location in the eastern region to accommodate service applicants who wish to develop food processing businesses and to develop the management of this academic service project in response to Burapha University's policy to enhance cooperation for development of food processing business to support the entry into the Eastern Economic Corridor (EEC).

สารบัญ

		หน้า
	กิตติกรรมประกาศ	ค
	บทคัดย่อ	ง
	สารบัญ	๗
	สารบัญตาราง	๗
	สารบัญภาพ	๗
บทที่ 1	บทนำ	1
	1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
	1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
	1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ/คำจำกัดความ	4
	1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
	2.1 แนวคิด ทฤษฎี	6
	2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
	2.3 กรอบแนวความคิดของการวิจัย	29
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	31
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	32
	3.3 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	33
	3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
	3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	34
	3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	34
บทที่ 4	ผลการวิจัย	36
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	45
	เอกสารอ้างอิง	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	54
ภาคผนวก ก สถิติที่ใช้ในการวิจัย	55
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ในการวิจัย	56
ภาคผนวก ค สรุปผลแบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC)	71
ภาคผนวก ง รายละเอียดข้อมูลผลการวิจัยอื่น ๆ	74
ประวัตินักวิจัยและคณะ	99

สารบัญตาราง

	หน้า	
1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์	38
2	ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์	39
3	ข้อมูลผลการให้บริการวิชาการจากภาควิชาฯ ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ในส่วนของผู้ขอรับบริการ	40
4	ข้อมูลผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการ การให้บริการในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร	42
5	ข้อมูลผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความพร้อม ในการให้บริการในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร	44
6	สรุปผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา : IOC ของแบบสัมภาษณ์ "ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่อการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหาร เพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)"	71
7	จำนวนและประเภทหน่วยงานของผู้ขอรับบริการต่าง ๆ ในโครงการบริการ วิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหารในปี พ.ศ. 2559 - 2563	74
8	ประเภทรายการของผู้ขอรับบริการในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหารในปี พ.ศ. 2559 - 2563	74
9	สรุปข้อมูลการขอรับบริการวิชาการในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหารในปี พ.ศ. 2559	75
10	สรุปข้อมูลการขอรับบริการวิชาการในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร ในปี พ.ศ. 2560	78
11	สรุปข้อมูลการขอรับบริการวิชาการในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร ในปี พ.ศ. 2561	79
12	สรุปข้อมูลการขอรับบริการวิชาการในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร ในปี พ.ศ. 2562	81
13	สรุปข้อมูลการขอรับบริการวิชาการในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในปี พ.ศ. 2563	84

สารบัญภาพ

	หน้า
1 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง (Expectation) ความพึงพอใจ (Satisfaction) และการบริการที่รับรู้ได้ (Perceived Service)	20
2 โครงสร้างการให้บริการด้านต่าง ๆ ในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร	25
3 โครงสร้างการบริหารจัดการตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร	25
4 กรอบแนวความคิดของการวิจัย	30
5 จำนวนผู้ขอรับบริการต่าง ๆ ในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร ในปี พ.ศ. 2559 - 2563	36
6 ประเภทหน่วยงานที่ขอรับบริการต่าง ๆ ในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร ในปี พ.ศ. 2559 - 2563	37
7 ประเภทรายการที่ขอรับบริการต่าง ๆ ในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร ในปี พ.ศ. 2559 - 2563	37

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 กำหนดให้มี "ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี" เป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศในระยะยาว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพของประเทศในทุกภาคส่วน และพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศที่มีรายได้สูง อยู่ในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว นโยบาย Thailand 4.0 จะช่วยยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคการผลิตและภาคบริการบนฐานของเทคโนโลยีสมัยใหม่และนวัตกรรมโดยเน้นการพัฒนาใน 12 อุตสาหกรรมเป้าหมาย โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC ; Eastern Economic Corridor) เป็นแผนยุทธศาสตร์ภายใต้ไทยแลนด์ 4.0 ที่มีเป้าหมายหลักในการเติมเต็มภาพรวมในการส่งเสริมการลงทุนซึ่งจะเป็นการยกระดับอุตสาหกรรมของประเทศ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันและทำให้เศรษฐกิจของไทยเติบโตได้ในระยะยาว โดยในระยะแรกจะเป็นการยกระดับพื้นที่ในเขต 3 จังหวัด คือ ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา ให้เป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก เพื่อรองรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพผ่านกลไกการบริหารจัดการภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการนโยบายพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน โดยการพัฒนาอุตสาหกรรมเป้าหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร (Food Processing) ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่จะได้รับประโยชน์และมีศักยภาพการเติบโตที่ค่อนข้างโดดเด่นในพื้นที่ EEC เพราะนอกจากจะเป็น 1 ใน 5 อุตสาหกรรมเป้าหมายในกลุ่ม First S-Curve ที่มีความสำคัญอย่างสูงต่อประเทศไทย ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้จำนวนแรงงานมาก มีมูลค่าการลงทุนสูงสุด มีมูลค่าเพิ่มสูงสุด และมีการลงทุนด้านวิจัยและพัฒนาสูงที่สุดเมื่อเทียบกับสาขาต่าง ๆ ของภาคอุตสาหกรรมการผลิตไทย โดยในปัจจุบันมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในตลาดอาหารทั่วโลก อยู่ 3 แขนง ที่อาจส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร ได้แก่ ความต้องการมาตรฐานความปลอดภัยและความสามารถในการตรวจสอบย้อนกลับ (Traceability) ที่สูงขึ้นจากผู้บริโภคอาหาร การเพิ่มขึ้นของความต้องการบริโภคอาหารเพื่อสุขภาพและผลิตภัณฑ์อาหารเสริม และการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากแหล่งโปรตีน ซึ่งประเทศไทยสามารถใช้ในการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็นโอกาสในการยกระดับอุตสาหกรรมอาหารแปรรูป (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2562)

มหาวิทยาลัยบูรพาได้มีการทำบันทึกความเข้าใจระหว่างมหาวิทยาลัยบูรพากับสำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในการเสริมสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนา

เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยมหาวิทยาลัยมีหน้าที่และความรับผิดชอบต้องดำเนินการสนับสนุนการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกและการดำเนินงานของ สกพอ. โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมเป้าหมาย การพัฒนาภาคธุรกิจที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้ได้จริง และสนับสนุนการวิจัย การสร้างนวัตกรรมและการพัฒนาเทคโนโลยี ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริงในภาคธุรกิจซึ่งจะมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเป้าหมายและการต่อยอดในเชิงพาณิชย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการผลักดันและสนับสนุนบุคลากรผู้มีความรู้ความสามารถในมหาวิทยาลัยให้เชื่อมโยงกับการทำงานจริงของภาคธุรกิจ และสนับสนุนให้บุคลากรนอกมหาวิทยาลัยให้เข้ามามีส่วนในการพัฒนาฐานความรู้ภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งจะเป็นการยกระดับมาตรฐานขององค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยโดยรวม (บันทึกความเข้าใจระหว่างมหาวิทยาลัยบูรพา กับสำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในการเสริมสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2562)

โครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหารได้จัดตั้งขึ้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 เพื่อให้บริการวิชาการด้านบริการวิเคราะห์ บริการเครื่องมือ บริการทดสอบคุณภาพทางด้านประสาทสัมผัส และบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่ผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) บุคคลทั่วไป และนักวิจัย โดยในปัจจุบันมีจำนวนผู้ขอรับบริการในช่วง 6 ปีย้อนหลัง (พ.ศ. 2557 ถึง 2562) โดยเฉลี่ยจำนวน 22 รายต่อปี แบ่งเป็นประเภทผู้ขอรับบริการ ได้แก่ ผู้ประกอบการ/บุคคล คิดเป็นร้อยละ 42 หน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 35 และหน่วยงานราชการ/มหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 23 ของจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมด ซึ่งประเภทการให้บริการที่มีการขอรับบริการมากที่สุด คือ บริการวิเคราะห์ รองลงมา ได้แก่ บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ และบริการเครื่องมือ โดยพบว่า SME ที่เป็นธุรกิจที่มีเป็นจำนวนมากในประเทศไทย โดยเฉพาะในส่วนของกิจการการผลิต (Production Sector) ที่ครอบคลุมการผลิตในภาคเกษตรกรรม และภาคอุตสาหกรรมนั้น ได้เข้ามาขอรับบริการต่างๆ ในโครงการบริการวิชาการภาควิชามากที่สุด

จากการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นงานประจำในตำแหน่งกรรมการและเลขานุการ และเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ในโครงการบริการวิชาการฯ ดังกล่าว ทำให้ได้รับข้อมูลความต้องการขอรับบริการวิชาการด้านต่าง ๆ จากผู้ขอรับบริการ ได้แก่ การขอรับบริการวิเคราะห์ และบริการเครื่องมือ การพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร การแก้ไขปัญหาในเรื่องกระบวนการผลิตและการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์อาหาร เป็นต้น อีกทั้งยังพบปัญหาจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการที่ไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจน การประสานงานจากหน่วยงานเฉพาะที่รองรับการให้บริการไม่มีข้อมูลสนับสนุนที่ชัดเจนตามที่ผู้ขอรับบริการต้องการ ไม่มีรายการที่ผู้ขอรับบริการต้องการ เป็นต้น จึงเกิดความสนใจในการทำงานวิจัยในหัวข้อความพร้อมในการให้บริการวิชาการของ

ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการพัฒนาอุตสาหกรรม การแปรรูปอาหารเพื่อรองรับการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ดังกล่าว ซึ่งคาดว่าจะทำให้ได้รับประโยชน์ คือ ผู้ขอรับบริการสามารถขอรับบริการวิชาการต่าง ๆ ได้ตรงตาม ความต้องการ สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์อาหารที่มีคุณภาพและความปลอดภัย อันเป็นการพัฒนาภาคธุรกิจ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ขอรับบริการ สนับสนุนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และยังเพิ่มโอกาสในการ ยกระดับอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารในเขตพื้นที่ EEC ได้ นอกจากนี้ภาควิชาฯ ยังทราบความต้องการ ของผู้ขอรับบริการ และนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้พัฒนา ปรับปรุงความพร้อมในการให้บริการวิชาการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ขอรับบริการได้ และเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้วิจัย ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อทราบถึงข้อมูลแนวทางการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชาวิทยาศาสตร์ การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในส่วนของผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการ

1.2.2 เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ขอรับบริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชาฯ

1.2.3 เพื่อพัฒนาแนวทางหรือเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาฯ ที่ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2559 – 2563

1.3.2 เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย จำนวน 10 คน ดังนี้

1) ผู้ขอรับบริการ ได้แก่

- ผู้ประกอบการหรือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

จำนวน 2 ท่าน

- โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 2 ท่าน

- นักวิจัยที่ทำงานวิจัยร่วมกับผู้ประกอบการหรือโรงงานอุตสาหกรรม

จำนวน 1 ท่าน

- เจ้าหน้าที่โครงการหรือนักวิจัย สำนักบริการวิชาการ

มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 1 ท่าน

2) ผู้ให้บริการ (ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์) ได้แก่

- หัวหน้าภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร จำนวน 1 ท่าน

- อาจารย์ที่ให้บริการวิชาการ จำนวน 2 ท่าน
- อาจารย์ฝ่ายบริการวิชาการ จำนวน 1 ท่าน

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ/คำจำกัดความ

- 1.4.1 ความพร้อม หมายถึง ลักษณะที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการ
- 1.4.2 การให้บริการวิชาการ หมายถึง การนำความรู้และความเชี่ยวชาญของคณาจารย์ นักวิทยาศาสตร์/ผู้ปฏิบัติงาน ห้องปฏิบัติการ เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ แก่ผู้ขอรับบริการ
- 1.4.3 ผู้ให้บริการ หมายถึง คณาจารย์ นักวิทยาศาสตร์/ผู้ปฏิบัติงาน ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- 1.4.4 ผู้ขอรับบริการ หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หน่วยงาน สถานศึกษาที่ขอใช้บริการกับภาควิชา วิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- 1.4.5 ภาควิชา หมายถึง ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- 1.4.6 อุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร หมายถึง อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ที่เปลี่ยนแปลงสภาพของวัตถุดิบให้เป็นผลิตภัณฑ์อาหารอยู่ใน สภาพที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัย ต่อการบริโภค เป็นการถนอมอาหาร เพื่อยืดอายุการเก็บรักษา ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ ที่มีความหลากหลาย เพิ่มทางเลือก และเพิ่มมูลค่าให้กับวัตถุดิบ
- 1.4.7 โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก หมายถึง แผนยุทธศาสตร์ภายใต้ไทยแลนด์ 4.0 ที่มีเป้าหมายหลักในการเติมเต็มภาพรวมในการส่งเสริมการลงทุนซึ่งจะเป็นการยกระดับอุตสาหกรรมของประเทศ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันและทำให้เศรษฐกิจของไทยเติบโตได้ในระยะยาว โดยในระยะแรกจะเป็นการยกระดับพื้นที่ในเขต 3 จังหวัด คือ ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา ให้เป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ ภาคตะวันออก เพื่อรองรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพผ่านกลไกการบริหาร จัดการภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการนโยบายพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.5.1 ทราบข้อมูลแนวทางการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชาวิทยาศาสตร์ การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในส่วนของผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการ
- 1.5.2 ทราบความต้องการของผู้ขอรับบริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชาฯ

1.5.3 ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางหรือเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการ
ของภาควิชาฯ ที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่อการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหารเพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ข้อมูล ตำรา บทความวิชาการ สืบค้นทางอินเทอร์เน็ต และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาดังประเด็นต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี
 - 1.1 เกี่ยวกับการบริการ/การให้บริการ
 - 1.2 เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 - 1.3 เกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.4 โครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. กรอบแนวความคิดของการวิจัย

2.1.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ/การให้บริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ และมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” และ “การให้บริการ” ไว้หลายความหมาย ดังนี้

กองวิชาการและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่ (2552) ให้ความหมายว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ

อุไร ดวงระหว่า (2554) ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิด

ความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลคาดหวัง พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

บุคลากรสำนักงานกิจการนักศึกษา กลุ่มงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม (2555) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะและความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการในการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ จริจใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ โดยการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด

การให้บริการจะเกี่ยวข้องใน 3 ประเด็นคือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านผู้รับบริการ และด้านระบบบริการ ด้านผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นบุคลากรในหน่วยงาน ในการให้บริการบุคลากรเป็นต้องปรับตัว โดยเฉพาะพฤติกรรมในการให้บริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และจะต้องอาศัยความรู้ ประสบการณ์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติตัวให้ถูกต้อง นอกจากนี้ยังต้องมีการพัฒนาบุคลิกภาพตนเอง ซึ่งการจำแนกว่าบริการเป็นที่น่าพอใจหรือไม่พอใจ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของบุคลิกภาพและการปะทะสังสรรค์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ การเสริมความมั่นใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจและเชื่อถือ การที่ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความพร้อม ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างเต็มที่ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ กล้าที่จะซักถามปัญหาหรือข้อสงสัยและเปิดเผยแสดงความรู้สึกที่แท้จริงในข้อคับข้องใจที่ต้องการจะระบายและต้องการความช่วยเหลือ เมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ในบริการที่ได้รับและจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ

ด้านผู้รับบริการ การบริการเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นลูกค้าและเป็นผู้ได้ประโยชน์จากการทำงานของผู้ให้บริการ ลูกค้าคือผู้ที่ทำให้หน่วยงานของเรามีความหมาย หากไม่มีลูกค้าก็ไม่จำเป็นต้องมีเรา หน้าที่ของเราต่อลูกค้า คือ การศึกษาความต้องการ (Need) ของลูกค้า การตอบสนองความต้องการดังกล่าวและการรับฟังเสียงสะท้อนจากลูกค้าเกี่ยวกับสิ่งที่เราให้บริการแก่ลูกค้า ผู้รับบริการจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่ได้รับ ถ้าได้รับบริการตามหวังจะรู้สึกพึงพอใจ ถ้าได้รับบริการเกินคาดหวังจะรู้สึกประทับใจ ถ้าหากบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังจะรู้สึกไม่พึงพอใจ

ด้านระบบบริการ การพัฒนาคุณภาพเป็นการจัดระบบงานแต่ละหน่วยงานและระบบที่เชื่อมต่อกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ การจัดระบบงานดังกล่าวจะต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม ทั้งทีมภายในหน่วยงาน ทีมระหว่างวิชาชีพ ทีมระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร ปัญหาคุณภาพอาจเกิดจากตัวผู้ปฏิบัติงานหรือ

ระบบงาน เมื่อใช้แนวคิดเชิงบวกกับการพัฒนาคุณภาพจะเห็นว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานมากกว่า ผู้ปฏิบัติงาน หากสามารถจัดระบบตรวจสอบหรือระบบเตือนที่เหมาะสม จะสามารถป้องกันความผิดพลาด ซึ่งเคยมองว่าเป็นปัญหาจากตัวผู้ปฏิบัติงานได้ ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพในการออกแบบหรือปรับปรุง ขบวนการทำงานหรือการสร้างระบบงานที่ดี การให้บริการที่ดีต้องไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการคอยนาน (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ, 2542)

ความหมายของการบริการ การบริการ หมายถึง งานหรือกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นและก่อให้เกิด ความพึงพอใจหรือกิจกรรม ประโยชน์ และความพึงพอใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น โดยที่คนในองค์กรจะสนองตอบหรือให้บริการ ประสานความสะดวก รวดเร็ว ความพึงพอใจ และไมตรี ตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ การบริการที่ดีนั้นสามารถประเมินเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนั้น นับว่าเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจ

ในอดีตที่ผ่านมาบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานรัฐและเอกชนได้ให้ความสำคัญของคุณภาพบริการ น้อยมาก เพราะเจ้าหน้าที่มองคุณภาพการบริการเป็นเรื่องเทคนิคหรือวิชาชีพเฉพาะทาง ต่อมาภายหลัง จึงมีผู้มองว่าคุณภาพการบริการควรกำหนดโดยตัวผู้รับบริการด้วย ไม่ใช่กำหนดโดยผู้ให้บริการเพียงอย่างเดียว

หลักการพัฒนาคุณภาพมีผู้ให้ความหมายไว้ คือ พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ ได้กล่าวถึงการพัฒนาคุณภาพ “หลักการสำคัญของการของการพัฒนาคุณภาพ คือ มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า การปรับปรุง ขบวนการทำงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลและความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม การที่ผู้นำ มีบทบาทในการชี้นำและสนับสนุนอย่างเหมาะสม” (พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์, 2541)

นภาพรรณ เปรมจิตร (2543, หน้า 10-11) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการบริการที่สำคัญ 5 ประการ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และการบริการ ส่วนใหญ่จำเป็นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใด กลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวก และบริการและยังไม่คุ้มค่า กับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตาม ความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้ต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลือง ทรัพยากรไม่มาก และไม่เป็นการยุ่งยากใจ แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการ มากจนเกินไป

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 51-54) เห็นว่าแนวคิดและวิธีการปรับปรุงการบริการของรัฐให้ดีขึ้น ต้องพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดัน ดังต่อไปนี้ให้ลุล่วงไปได้มากที่สุด

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือ การรู้จักนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อการบริการในแง่ของ คนผู้ทำงาน จะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น ส่งผลให้ การผลิตสินค้าและการให้บริการทำได้ดีขึ้น

2. การลดต้นทุน ทำได้หลายทาง เช่น ปรับปรุงการทำงานโดยนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูก ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงานในขั้นต่าง ๆ การให้ความรู้และการฝึกอบรม วิเคราะห์การสูญเสีย และปรับปรุงหรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้น้อยลง

3. การเพิ่มคุณค่าให้ผู้มาขอรับบริการ เช่น การให้มีบริการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่จำเป็น แก่ผู้มาติดต่อหรือการสามารถรับบริการหลาย ๆ อย่างในจุดเดียว

4. การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดในยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความไวของ สิ่งต่าง ๆ อันเกิดจากเทคโนโลยีช่วยให้การดำเนินงานทำได้สะดวก ง่าย ฉับไว และครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น

การจัดระบบบริการของรัฐให้สามารถบริการประชาชนและองค์กรธุรกิจภาคเอกชนได้อย่างรวดเร็ว และดีขึ้นนั้น สิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้การปรับปรุงสำเร็จ คือ

1. นโยบายของรัฐต้องชัดเจน และมีการเร่งรัดให้เกิดการปฏิบัติ โดยเฉพาะนโยบายการกระจาย อำนาจ เพื่อให้มีการกระจายการปฏิบัติงานและการบริการต่าง ๆ ไปสู่จุดปฏิบัติให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีทัศนคติใหม่ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและเป็นผู้สนับสนุนริเริ่ม ให้มีการปรับปรุงระบบบริการ

3. ต้องมีการอบรมและพัฒนาคนให้มีความรู้และทักษะการทำงานในรูปแบบที่จัดให้เพื่อให้ ผลการปฏิบัติงานได้มาตรฐาน มีคุณภาพถูกต้อง และรวดเร็วตามขั้นตอนที่วางไว้

4. ต้องมีการเสริมขวัญกำลังใจ ให้ความมั่นคง และโอกาสการเติบโตแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5. ให้การสนับสนุนด้วยเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็น โดยถือหลักการหวังผลด้านการให้บริการ

6. ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงและมีทัศนคติที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง พร้อมกับการมีจิตสำนึกร่วม ที่จะต้องเปลี่ยนบทบาทของราชการจากการควบคุมหันมาช่วยเหลือ โดยการกำกับเฉพาะในสิ่งที่จำเป็นจริง และเปลี่ยนบทบาทไปเป็นฝ่ายคอยช่วยชี้้นำการเปลี่ยนแปลง และสนับสนุนต่อการสร้างประสิทธิภาพ ให้เกิดขึ้นมากที่สุดในทุกรูปแบบและในงานทุกด้าน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2534, หน้า 143) กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าน่าจะชิม เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดม การบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง

ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้น ปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด บริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อ ในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภค ขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลา การให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหา ดังกล่าว การบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product planning) ของโปรแกรม ทางการตลาด นั่นคือ กิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถ บริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิด ปัญหา คือ บริการไม่ทันใจหรือไม่มีลูกค้าจึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ

ขั้นตอนสู่การบริการยอดเยี่ยม

สุเมธ แสงนิมมวอล (2540, หน้า 43-51) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนที่จะนำไปสู่การบริการ ยอดเยี่ยม มีดังนี้

1. ผู้บริหารสูงสุด ต้องเห็นความสำคัญของงานบริการ เพราะถ้าผู้บริหารสูงสุดเห็นความสำคัญ ถือว่าการบริการนั้นสำเร็จไปเกินครึ่งแล้ว

2. พนักงานบริการทุกคนเห็นความสำคัญของงานบริการ กระตือรือร้น เต็มใจอยากให้บริการ มีการศึกษาหลักการทฤษฎี แนวความคิดของการบริการเพื่อมาใช้ในการปรับปรุงงานบริการอย่างเต็มที่

3. มีการวางกลยุทธ์ในการบริหารให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์การโดยผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งกลยุทธ์นี้จะเป็นการทำในลักษณะวางแผนกลยุทธ์ว่าในระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว จะสร้างงานบริการไปถึงจุดไหน อย่างไร

4. เมื่อวางกลยุทธ์แล้วก็มีกรอบระบบการบริหารโดยวิเคราะห “จุดอ่อน จุดแข็ง” สถานการณ์ เกื้อหนุน สถานการณ์จุดรั้งว่ามีอยู่อย่างไร อะไรเป็นจุดอ่อนหรือสถานการณ์จุดรั้งจะแก้ไขอย่างไร วิเคราะห์ เสรีจก็จัดระบบ จัดโครงสร้างองค์การบริการให้สอดคล้องกับนโยบายบริการต่อไป

5. สร้างจิตสำนึกและเทคนิคบริการแก่พนักงาน เรื่องของการบริการ เรื่องของจิตสำนึก เป็นเรื่องสำคัญมาก หากพนักงานมีจิตสำนึกบริการ เขาจะบริการได้อย่างเต็มใจและบริการได้ดี เรื่องการ

สร้างจิตสำนึกนี้จะต้องมีการดำเนินการโดยโครงการรณรงค์สร้างจิตสำนึกหรือจะใช้วิธี ฝึกอบรม ให้ความรู้ ความเข้าใจ ให้ตัวอย่าง ให้แบบอย่างโดยผู้บริหารระดับสูงต้องทำเป็นตัวอย่างด้วย ทุกคน ทุกส่วน ทุกฝ่าย จะได้มีจิตสำนึกบริการ มีหัวใจแห่งการบริการ

6. จัดสถานที่บริการ จัดภูมิทัศน์ให้สดใส สะอาด สวยงาม มีระเบียบ เรื่องของสถานที่บริการนับว่า มีความสำคัญ เพราะผู้รับบริการเมื่อไปรับบริการเห็นสถานที่สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย ห้องบริการน่าดู น่าอยู่ น่าชม และน่าติดต่อ หรือระหว่างรอคอยก็ยังเพลิดเพลินใจ

7. จัดเครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีสมัยใหม่ไว้บริการ การบริการทุกวันนี้ จะทำแบบสมัยก่อนไม่ได้ ต้องพยายามทำให้ไวที่สุด สะดวกที่สุด ซึ่งการจะทำเช่นนั้นได้ การมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นระบบไฮเทค หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่นับว่าเป็นส่วนช่วยอย่างมาก

8. สร้างวัฒนธรรมบริการด้วยคำขวัญ ซึ่งชวนใจเรื่องของคำขวัญก็มีความสำคัญเป็นการชักจูงใจ ให้ผู้บริการและผู้รับบริการมีความรู้สึกร่วมกันในการให้และรับบริการ แต่ปัญหาที่ก็คือ คำขวัญที่ว่านั้น จะต้องแยกกัน ของผู้ให้บริการก็ต้องให้ผู้บริการเห็นมิใช่เอาไปให้ผู้รับบริการดู เช่น สมมุติคำว่า “ยิ้ม” ซึ่งถือเป็น สูตรของการบริการที่ดี หากเขียนติดไว้ให้ผู้รับบริการอ่าน ผู้รับบริการยิ้ม แต่ผู้ให้บริการหน้าออย่างนี้ ก็ไม่ได้เช่นกัน ดังนั้น คำว่า “ยิ้ม” นี้ ควรคิดไว้ให้ผู้ให้บริการเห็น อาจติดไว้ที่หน้าเคาน์เตอร์หันเข้าหา ผู้ให้บริการหรือพนักงาน จะได้ “ยิ้ม” กับผู้รับบริการ ยกเว้นเขียนไว้ทั้งสองด้านเพื่อให้ทุกคนยิ้มหมด ไม่ว่าใคร

9. ตั้งทีมงานดำเนินการโครงการพัฒนาบริการอย่างจริงจัง เมื่อผู้บริหารสูงสุดเห็นความสำคัญ ของการบริการสูงสุดแล้ว ทางที่ดีเพื่อให้งานนี้เกิดการกระทำเป็นรูปธรรมควรตั้ง “ทีมงานพัฒนาบริการ” ขึ้นคณะหนึ่งให้ช่วยกันคิดว่าจะปรับปรุง พัฒนาเปลี่ยนแปลงงานบริการให้ยอดเยี่ยม แจ่มแจ๋วอย่างไรบ้าง แต่ทั้งนี้ผู้บริหารสูงสุดต้องสนับสนุนเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ และกำลังใจ กำลังขวัญ และถ้าเป็นไปได้ ควรให้ทีมงานชุดนี้มีการรายงานผลการดำเนินการเป็นระยะ ๆ จะได้ติดตามความเคลื่อนไหวได้ตลอดเวลา คนทำก็จะได้กระตือรือร้นและมีกำลังใจในการทำงานพัฒนาบริการอย่างเต็มที่

10. ปรับปรุงพัฒนาองค์กรใหม่ เมื่อพัฒนาปรับปรุงงานบริการแล้วแน่นอนเพื่อให้มีความเป็นไปได้ บางครั้งอาจจะมีการปรับปรุง จัดโครงสร้างองค์กรใหม่ให้อำนวยกับงานบริการ ตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าที่เปลี่ยนไป อาจจะมีการจัดกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการใหม่ มีการกระจายอำนาจให้บริการ ให้มากขึ้น เป็นต้น ซึ่งรายละเอียดเหล่านี้ “ทีมงานพัฒนาบริการ” ซึ่งถือเป็นทีม “นักคิด” จะต้องคิดใหม่ และ นำเสนอผู้บริหารสูงสุด ให้การสนับสนุนต่อไป

11. จัดระบบลูกค้าเป็นกลุ่ม ๆ เพื่อให้ง่ายสะดวกแก่การบริการลักษณะนี้ หมายถึง เพื่อให้ การบริการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ดีขึ้น สะดวก ง่าย รวดเร็วขึ้น อาจแบ่งกลุ่มลูกค้าเป็นกลุ่ม ๆ แล้วจัดพนักงานรับบริการไว้ให้สอดคล้อง เช่น แบ่งลูกค้าเป็นกลุ่มตามภาค ตามเพศ ตามวัย ตามสาขาอาชีพ

ตามวุฒิการศึกษา ฯลฯ ซึ่งทั้งนี้ต้องตามแต่ลักษณะของงานบริการด้วย ซึ่งการจัดแบ่งเช่นนี้ลักษณะงานของ การบริการจะทำให้เห็นเด่นชัดขึ้นว่าสามารถทำได้มากน้อยแค่ไหน

12. พนักงานบริการเป็นประตูหน้าต่างของหน่วยงาน ต้องให้ความสำคัญกับพนักงานบริการด้วย ถือว่าพนักงานบริการเป็นบุคคลสำคัญของบริษัท เป็น “ประตูหน้าต่าง” ของบริษัท ถ้าทำดี บริการดี บริษัทย่อมดีไปด้วย ดังนั้น อาจออกเป็นนโยบาย ใครทำงานบริการได้ดีจะได้รางวัลตอบแทนเป็นพิเศษ ถ้าเป็นราชการ ใครทำงานบริการจะได้รับความดีความชอบกรณีพิเศษ 2 ชั้น มากกว่าคนทำแผนกอื่น ถ้าเป็น บริษัทเอกชนจะได้เป็นโบนัสเป็นกรณีพิเศษเพิ่มมากไปกว่าโบนัสปกติอีก เพราะในรูปบริษัทเมื่อบริการดี ลูกค้าก็ยอมซื้อสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้นทำให้บริษัทกำไรมากขึ้น เมื่อกำไรมากขึ้นใครเป็นคนทำให้บริษัท กำไรมากขึ้นแน่นอนพนักงานบริการเป็นบุคคลสำคัญจึงย่อมได้รับผลตอบแทนสูงมากขึ้นด้วย

13. วางมาตรฐานการปฏิบัติงานบริการไว้นั่นเอง การทำงานไม่ว่าสิ่งใดก็ตามควรจะมีการ วางมาตรฐานไว้อย่างแน่นอน งานบริการก็เหมือนกันจะต้องจัดให้มีการวางมาตรฐานไว้ว่า หากจะให้บริการดี มีความประทับใจแก่ผู้รับบริการจะต้องทำอะไร อย่างไร มากน้อยแค่ไหน ถ้าเป็นไปได้อาจใช้ระบบ ISO 9000 ก็ได้ เพราะเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับกันโดยทั่วไป

จากความหมายของความพึงพอใจดังได้กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อบริการของหน่วยงานรัฐเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น จึงเกิดความรู้สึกมากน้อยไปตามปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของการบริการ อันได้แก่ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ความเพียงพอของบริการต่อความต้องการ การทันต่อเวลาของการบริการ และความก้าวหน้าของการบริการ

วิภาศรี คงเกลี้ยง (2539) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียน อำเภอมิติใหม่ ผลการศึกษาพบว่า

1. การปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ เพื่อความสะดวกในการรับบริการ ตลอดจนจัดให้มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับ ประชาสัมพันธ์และเปิดพื้นที่ในการบริการให้แก่ประชาชนมากขึ้น ส่วนประชาชนผู้รับบริการก็ได้รับความสะดวกมากขึ้น

2. การปรับปรุงระบบการบริการ การจัดกลุ่มบริการตามความเร่งด่วนของงานก่อให้เกิดผลดี ต่อผู้รับบริการที่ไม่ต้องเสียเวลาในการรอรับบริการ และส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนสามารถทำงาน ทดแทนกันได้ (Team Building) จากการเน้นกระบวนการทำงานเป็นหลัก (Process Redesign) แต่จากการ สังเกตของผู้วิจัย พบว่า การที่งานบริการบางกลุ่มไม่มีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่องหรือบริการทำให้ผู้รับบริการสับสน หรือเสียเวลา

3. การปรับปรุงระบบการบริหาร ระบบการบริหารและกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ยังยึดติด กฎระเบียบอย่างเข้มงวดและจำกัดเฉพาะขอบเขตความรับผิดชอบของตนเท่านั้น ขาดการประสานงานกัน

ทำให้ลักษณะงานยุ่งยากซับซ้อน มีค่านึงถึงผลลัพธ์สุดท้ายของงาน (Management by Result) ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันขึ้นอยู่กับจิตสำนึก (Commitment) ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละคน ถ้าผู้บริหารได้ลงมาสัมผัส (Contact) กับประชาชนโดยตรงแล้วจะเกิดวิสัยทัศน์ (Vision) ในการกำหนดภารกิจ (Mission) ที่จะทำในอนาคตได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.1.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนมีความพยายามและมุ่งมั่นในการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งการรับรองมาตรฐานคุณภาพแสดงถึงมาตรฐานคุณภาพการผลิตและการบริการขององค์กรเป็นการประกันคุณภาพของผลผลิตที่ออกมา ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า สร้างความพึงพอใจและมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ คุณภาพจึงเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ทุกองค์กรจะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก เพราะคุณภาพหมายถึงความสามารถในการแข่งขัน ความอยู่รอดขององค์กร และความยั่งยืนขององค์กร การบริหารคุณภาพ จึงเป็นความจำเป็นที่ทุกองค์กรจะต้องดำเนินการอย่างจริงจังและต้องทำการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (วาสนา จัตุพร, 2547, หน้า 22)

ความหมายและผู้กำหนดคุณภาพ

อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ใน “Rangsit Business Review” (2544, หน้า 38 อ้างถึงใน สมชาย คิตประดัด, 2553, หน้า 14-15) ว่าสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. คุณภาพ หมายถึง การทำงานให้ได้ตามมาตรฐาน (Fitness to Standard) ที่ออกแบบหรือกำหนดไว้ (Specification)
2. คุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้ (Customer Satisfaction) และตรงกับประโยชน์ใช้สอย (Fitness to Use) ตามที่ลูกค้าต้องการ
3. คุณภาพ หมายถึง คุณภาพงานที่ปฏิบัติ เช่น การผลิต การตลาด การบริหารและการบริการ หลังการขาย เป็นต้น
4. คุณภาพ หมายถึง ความเป็นเลิศทุกด้าน (Excellence) ตั้งแต่การออกแบบการผลิตภัณฑ์ การผลิต ความสวยงาม ความประณีต ความคงทน เป็นต้น
5. คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมกับต้นทุนหรือราคา (Fitness to Cost) คุณภาพดี ต้นทุนต่ำ ราคาถูก โดยรวมคุณภาพของสินค้าหรือบริการจะประกอบด้วยคุณภาพด้านรูปธรรม (Tangible) และนามธรรม (Intangible)
6. คุณภาพด้านรูปธรรม ได้แก่ ความสวยงาม ความประณีต ความคงทน อายุการใช้งานราคาถูก เป็นต้น

7. คุณภาพด้านนามธรรม ได้แก่ การส่งมอบที่รวดเร็วในเวลาที่กำหนด การบริการหลังการขาย การซ่อมบำรุง เป็นต้น

คุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐ สนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ประเมินผลและผู้เสนอแนะความคิดเห็นในการจะปรับปรุงการบริการต่อไปเรื่องคุณภาพ

การให้บริการนี้เป็นเรื่องที่จะมีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีดังต่อไปนี้ คือ การเข้าถึง ความสะดวกในการไปรับบริการ (accessibility and convenience) เช่น สถานที่ไปมาได้สะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้น เข้าใจง่าย ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนหรือภาษาที่ง่ายไม่สลับซับซ้อน การให้บริการอย่างถูกต้อง (accuracy) การให้บริการที่รวดเร็ว (timeliness) และการให้บริการที่ปลอดภัย (safety)

นอกจากเรื่องคุณภาพการให้บริการยังจะครอบคลุมถึงเรื่องกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ กลไกในการให้คำปรึกษาต่อผู้รับบริการ การกำหนดมาตรฐานต่อผู้รับบริการ การให้รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ การมีทางเลือกให้ผู้รับบริการ และมีกลไกข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการด้วย (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2539, หน้า 19-20)

นภาพรรณ เปรมจิตร (2543) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการบริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการส่วนใหญ่จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะมิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการ และยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้นั้นต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก และไม่เป็นการยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 51-54) ได้ให้แนวคิดที่ว่า วิธีการบริหารของรัฐให้ดีขึ้นจะต้องพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันให้ลุกล่วงไปได้ได้มากที่สุด ดังต่อไปนี้

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ คือ การรู้จักนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อการบริหารในแง่ของ คนผู้ทำงานจะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลให้ การผลิตสินค้าและการให้บริการทำได้ดีขึ้น

2. การลดต้นทุนทำได้หลายทาง เช่น ปรับปรุงการทำงานโดยนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูก ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงานในชั้นต่าง ๆ การให้ความรู้และการฝึกอบรมวิเคราะห์การสูญเสีย และปรับปรุงหรือลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้น้อยลง

3. การเพิ่มคุณค่าให้ผู้มาขอรับบริการ เช่น การให้มีบริการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่จำเป็น แก่ผู้มาติดต่อหรือการสามารถรับบริการหลาย ๆ อย่างในจุดเดียว

4. การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดในยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความไวของ สิ่งต่าง ๆ อันเกิดจากเทคโนโลยีช่วยให้การดำเนินงานทำได้สะดวก ง่าย ฉับไว และครบถ้วน ถูกต้องมากขึ้น

การจัดระบบบริการของรัฐให้สามารถบริการประชาชนและองค์การธุรกิจเอกชนได้อย่างรวดเร็ว สิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้การปรับปรุงสำเร็จ คือ

1. นโยบายของรัฐต้องชัดเจน และมีการเร่งรัดให้เกิดการปฏิบัติ โดยเฉพาะนโยบายการกระจาย อำนาจเพื่อให้มีการกระจายการปฏิบัติงานและการบริการต่าง ๆ ไปสู่จุดปฏิบัติให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีทัศนคติใหม่ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและเป็นผู้สนับสนุนริเริ่ม ให้มีการปรับปรุงระบบบริการ

3. ต้องมีการอบรมและพัฒนาคนให้มีความรู้และทักษะการทำงานในรูปแบบที่จัดให้เพื่อให้ ผลการปฏิบัติงานได้มาตรฐาน และมีคุณภาพถูกต้องและรวดเร็วตามขั้นตอนที่วางไว้

4. ต้องมีการเสริมขวัญกำลังใจ ให้ความมั่นคงและโอกาสการเติบโตแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5. ให้การสนับสนุนด้วยเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็น โดยถือหลักการหวังผลด้านการให้บริการ

6. ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงและมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง พร้อมกับให้มีจิตสำนึกร่วม ที่จะต้องเปลี่ยนบทบาทของราชการจากการควบคุมหันมาช่วยเหลือ โดยการกำกับเฉพาะในสิ่งที่จำเป็นจริง ๆ และเปลี่ยนบทบาทไปเป็นฝ่ายคอยชี้้นำการเปลี่ยนแปลง และสนับสนุนต่อการสร้างประสิทธิภาพให้เกิดขึ้น มากที่สุดในทุกรูปแบบและในงานทุกด้าน

Millete (1954) ได้กล่าวถึงเป้าหมายในการให้บริการไว้ว่า คือ การสร้างความพึงพอใจในการ ให้บริการโดยผู้ให้บริการจะต้องยึดหลักการของการให้บริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equity service) หมายถึง การให้บริการที่ยุติธรรมเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติโดยใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการรวดเร็วตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วนและถูกต้องตรงต่อเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร บริการ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวให้บริการอยู่เสมอ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

พาราสุรามาน, ไชธรมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990. pp 39-48) ได้พัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการจาก 10 ด้านให้เหลือ 5 ด้านดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (tangibles) สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ การบริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพจะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสได้ เช่น ความใหญ่โตหรูหรา ของสถานที่ที่มีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย การให้ข้อมูลต่าง ๆ การให้รอยยิ้มเป็นสื่อ และความมีอัธยาศัยไมตรี

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) ต่อผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถเป็นหลักประกันให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับว่ามีผู้ใช้บริการ ความซื่อสัตย์น่าไว้วางใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีรวมถึงความมีชื่อเสียง เป็นต้น

3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (responsiveness) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งให้บริการต้องมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการพร้อมที่จะให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีการติดต่อสื่อสารที่ดีและมีการชี้แจงรายละเอียดข้อสงสัยทุกครั้งในการให้บริการ

4. ความเชื่อมั่นต่อบริการ (assurance) การบริการนั้นจะต้องถูกต้องแม่นยำ เหมาะสม สม่ำเสมอและบริการทุก ๆ ครั้งต้องได้ผลดีเช่นเดิม ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ (เป็นการร่วมปัจจัยด้านความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา ความปลอดภัย การสื่อสารเข้าด้วยกัน)

5. การเข้าถึงจิตใจ (empathy) ผู้ให้บริการจะต้องมีความเอาใจใส่ในความต้องการของผู้ใช้บริการ รู้จักและจำผู้ใช้บริการได้ และพฤติกรรมบริการที่ผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ ผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ การให้ความสะดวกในการเข้าถึงบริการเส้นทางจราจรไม่ยุ่งยากซับซ้อน การติดต่อสื่อสารที่ดี (เป็นการรวมปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการและความเข้าใจเข้าด้วยกัน)

สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์ และคณะ (2544) ได้กล่าวถึง การบริการและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการและความพึงพอใจว่า การบริการมีคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการที่แตกต่างไปจากสินค้า คือ

1. การบริการส่วนใหญ่เป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ (intangibility) เนื่องจากการบริการเป็นการปฏิบัติการ (performances) มากกว่าเป็นสิ่งของ (objects) ลักษณะเฉพาะในการผลิตและการบริการ (manufacturing

specifications) เพื่อให้ได้คุณภาพที่เหมือน ๆ กันเป็นหนึ่งเดียว (uniform quality) ยากที่จะกระทำได้ การบริการส่วนใหญ่ไม่สามารถนับ วัด หรือตรวจสอบปริมาณและคุณภาพเพื่อการประกันคุณภาพได้ล่วงหน้า

2. การบริการส่วนใหญ่มีลักษณะของความหลากหลาย (heterogeneous) โดยเฉพาะการบริการที่ต้องใช้แรงงานเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ การปฏิบัติงานในการให้บริการนั้นแตกต่างกันไปตามผู้ให้บริการและลูกค้าแต่ละราย ในแต่ละวันความคงเส้นคงวาของพฤติกรรมในการให้บริการยากที่จะประกันได้ ดังนั้น คุณภาพที่เป็นหนึ่งเดียวจึงเป็นการยากที่จะทำให้เกิดขึ้น

3. ในบริการหลาย ๆ ชนิด การผลิตและการบริโภคยากที่จะแยกออกจากกันอย่างเด็ดขาด (inseparability) ด้วยเหตุนี้ทำให้คุณภาพของการบริการไม่สามารถที่จะทำให้เกิดขึ้นและตรวจสอบได้จากโรงงานผลิตแล้วส่งมอบให้กับลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่เป็น Labor intensive นั้น คุณภาพเกิดขึ้นในช่วงระหว่างการส่งมอบบริการซึ่งมักจะเป็นช่วงเวลาที่ปฏิสัมพันธ์กันระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ หรือขั้นตอนที่ลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ เช่น การตัดผมหรือการไปพบแพทย์ เป็นต้น ดังนั้น หน่วยงานที่ให้บริการอาจสามารถหรือไม่สามารถควบคุมการจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (managerial control over quality in services) ได้ ทั้งนี้เพราะการมีส่วนร่วมของลูกค้าส่งผลต่อกระบวนการให้บริการด้วยปัจจัยนำเข้าที่ได้จากลูกค้า เช่น การอธิบายว่าต้องการทรงผมแบบใดหรือการบอกอาการป่วยให้หมอฟังมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อคุณในการให้บริการ

อุ๋นเรื่อน มงคลชัย (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัย การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงาน การบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่บุคคลในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยการศึกษาจากการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงาน การบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซงประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการนิเทศงาน ด้านการจัดอบรม ด้านคู่มือ การบริหารงานบุคคล และด้านเอกสาร แสดงขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ภายหลังจากให้กิจกรรมแทรกแซงทำให้ผู้ให้บริการมีคุณภาพที่ดีขึ้น ส่งผลให้ทัศนคติของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีและมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับอันเนื่องมาจากได้รับความสะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

นอกจากนี้การพิจารณาคุณภาพการบริการจะต้องพิจารณาคุณภาพใน 3 ด้านด้วยกัน คือ

1. คุณภาพด้านกายภาพ (physical quality) เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคาร และสถานที่
2. คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ (corporate quality) เช่น บุคลากร และภาพพจน์ของหน่วยงาน
3. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ (interactive Quality) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการรวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยตนเอง

เกษรพันธ์ ชอบทำกิจ (2546, หน้า 13) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการได้ดังนี้

1. การเข้าถึง ความสะดวกสบายในการไปรับบริการ (accessibility and convenience)
2. ความไม่ยุ่งยากและง่ายต่อการเข้าใจ (simplicity)
3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (accuracy)
4. บริการรวดเร็ว (timeliness)
5. การให้การบริการที่ปลอดภัย (safety)

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่า ความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ถือเป็นเรื่องสำคัญที่หน่วยงานของรัฐจะต้องคำนึงถึง บริการที่ดีต้องเสมอภาค รวดเร็ว เพียงพอ ต่อเนื่อง และทำให้เกิดความไว้วางใจ ไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการเข้าใจ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2548, หน้า13) ได้สรุปปัจจัยที่ผู้รับบริการอ้างถึงอยู่เสมอมีจำนวน 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsiveness) การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการ ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะบริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะบริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดี
3. ความสามารถ (Competency) สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) คือ การใช้บริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

6. การสื่อสาร (Communication) คือ ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อสารและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Creditability) คือ ความเชื่อถือได้ คุณภาพของการบริการมีความเที่ยงตรง

8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ ทำให้รู้สึกสบายใจของผู้รับบริการในขณะที่ใช้บริการ

9. ความเข้าใจ (Understanding) คือ ความเข้าใจอกเข้าใจในตัวของผู้รับบริการ เอาใจผู้รับบริการมาใส่ใจตน ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ของผู้รับบริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) คือ ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 จัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

การวัดคุณภาพการให้บริการของลูกค้าจะต้องพิจารณาความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยต่างๆ ตลอดเวลาที่ใช้บริการจนกระทั่งเสร็จกระบวนการรับบริการ ปัจจัยคุณภาพมี 5 ประการ

(Lovell, 2002 อ้างถึงใน สุพรรณิ อินทร์แก้ว, 2549, หน้า 30-31) ดังนี้

1. ความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) ความเชื่อถือได้ในการให้บริการ เป็นความสามารถในการส่งมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้กำหนดหรือบอกกล่าวแก่ลูกค้าไว้ ลูกค้าจะเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจเมื่อได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและถูกต้อง ซึ่งจะก่อให้เกิดความจงรักภักดี (Loyalty) ในที่สุด

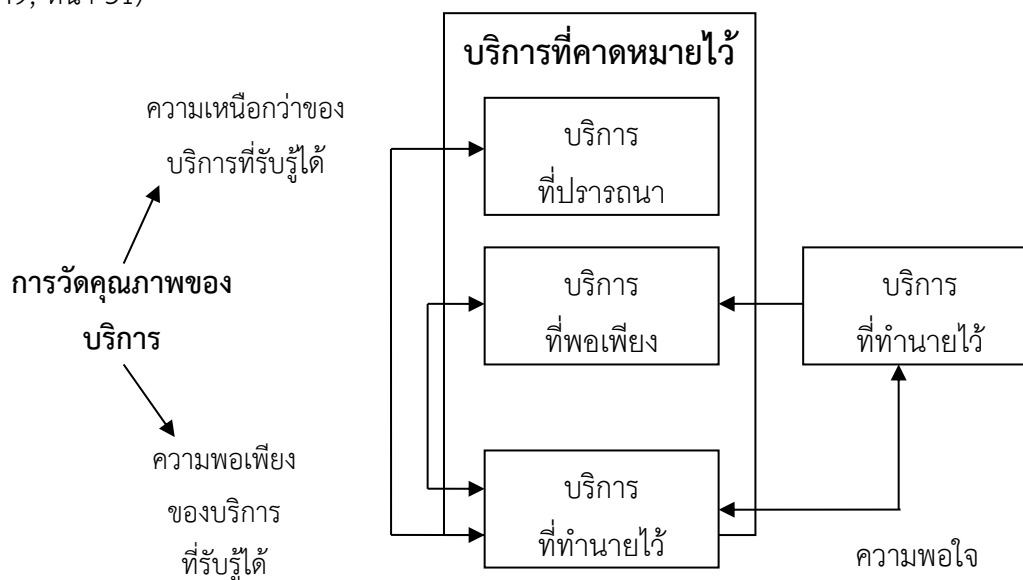
2. สิ่งที่มีสัมผัสได้ (Tangibles) สิ่งที่มีสัมผัสได้ของธุรกิจบริการ ได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เช่น ตัวอาคารที่มีลักษณะเด่นเป็นเอกลักษณ์ เป็นต้นว่า บ้านไร่กาแฟ บรรยากาศรอบๆอาคารรวมถึง การตกแต่งประดับประดา ห้องน้ำ ที่จอดรถ การแต่งกายของพนักงาน รวมทั้งการให้บริการของพนักงานด้วย

3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทีเมื่อลูกค้าต้องการด้วยความรวดเร็ว ไม่ให้ลูกค้ารอคิวนานและต้องถูกใจก่อนรับเมื่อลูกค้าเดินเข้ามาใช้บริการ ซึ่งความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการให้บริการที่สุภาพ

4. ความไว้วางใจการให้บริการ (Assurance) หมายถึง พนักงานบริการมีความรู้ ความสามารถและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีตลอดจนมีจริยธรรมในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าจะได้รับบริการตามมาตรฐานและความปลอดภัย

5. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Empathy) ผู้ให้บริการควรจะศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายให้ความสนใจดูแล เอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการด้วยความเต็มใจ

หลังจากที่รับบริการไปแล้วลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังไว้ (Expected Service) กับการบริการที่ได้จริง (Actually Service) แล้วตัดสินว่าได้รับความพึงพอใจ (Satisfaction) แต่ไหนกับการส่งมอบบริการ ดังนั้น ในการวัดคุณภาพบริการของลูกค้าจะเห็นว่ามีความสัมพันธ์ระหว่าง ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และบริการที่รับรู้ได้ โดยภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง (Expectation) ความพึงพอใจ (Satisfaction) และการบริการที่รับรู้ได้ (Percived Service) (สุพรรณิ อินทร์แก้ว, 2549, หน้า 31)



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง (Expectation) ความพึงพอใจ (Satisfaction) และการบริการที่รับรู้ได้ (Percived Service)

2.1.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้ความหมายของ "ความพึงพอใจ" ซึ่งมีลักษณะเป็น "แนวคิด" สรุปได้ดังต่อไปนี้

นิภาภรณ์ คำเจริญ (2543, หน้า 5) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวข้อง อารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 45) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับ ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้ำ

สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกจากการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการ อย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการและให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอ ต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น สามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูล ที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย ไม่ว่าจะ แสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบ แบบแผน

ความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ภาวะอารมณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือ การให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน บริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์กรซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ในการสะท้อนภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กรเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูล ที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์ มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการ และคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการ ที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวก ในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริการการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับ บรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กรเช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับ ผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

วรารภรณ์ รัชตะวรรณ (2539, หน้า 16-18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการบริการไว้ 2 ประการคือ

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรจะต้องมี ปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือ ไว้วางใจเชื่อใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิงที่มักจะมีความรู้สึกว่าความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นประกอบแรก ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุ ของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน และผู้ชายจะมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าหญิง ความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูง แต่ยังมีน้อยกว่าโอกาส ความก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักมีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

1.7 ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำ การให้สังคมยอมรับ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ ระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

1.9 คำชมเชยยกย่อง พุดจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความนึกคิด ทักษะคติของผู้ที่รับจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้ คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงานมีผลต่อความคิด ทักษะคติในการรับบริการอย่างมาก

2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผลการบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผล การดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้ กฎ ระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

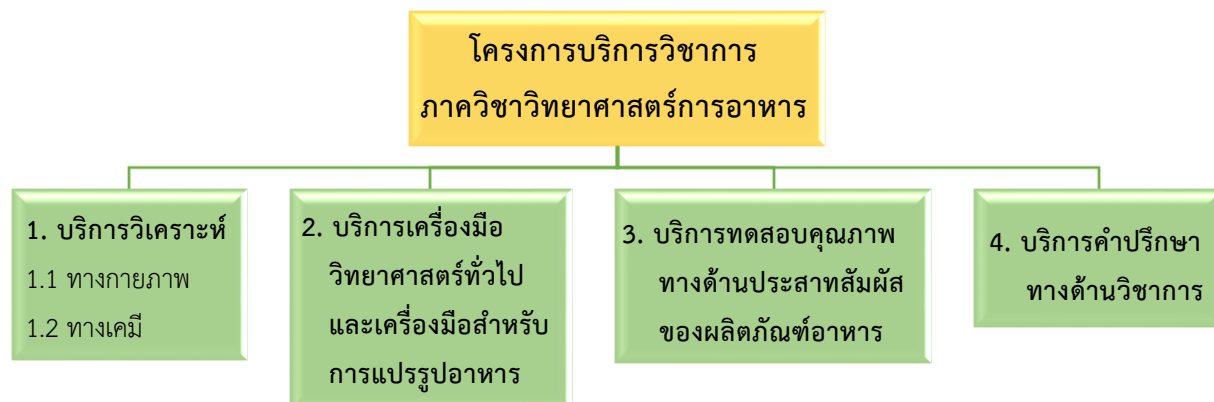
2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการบริการก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้น ๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่าดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

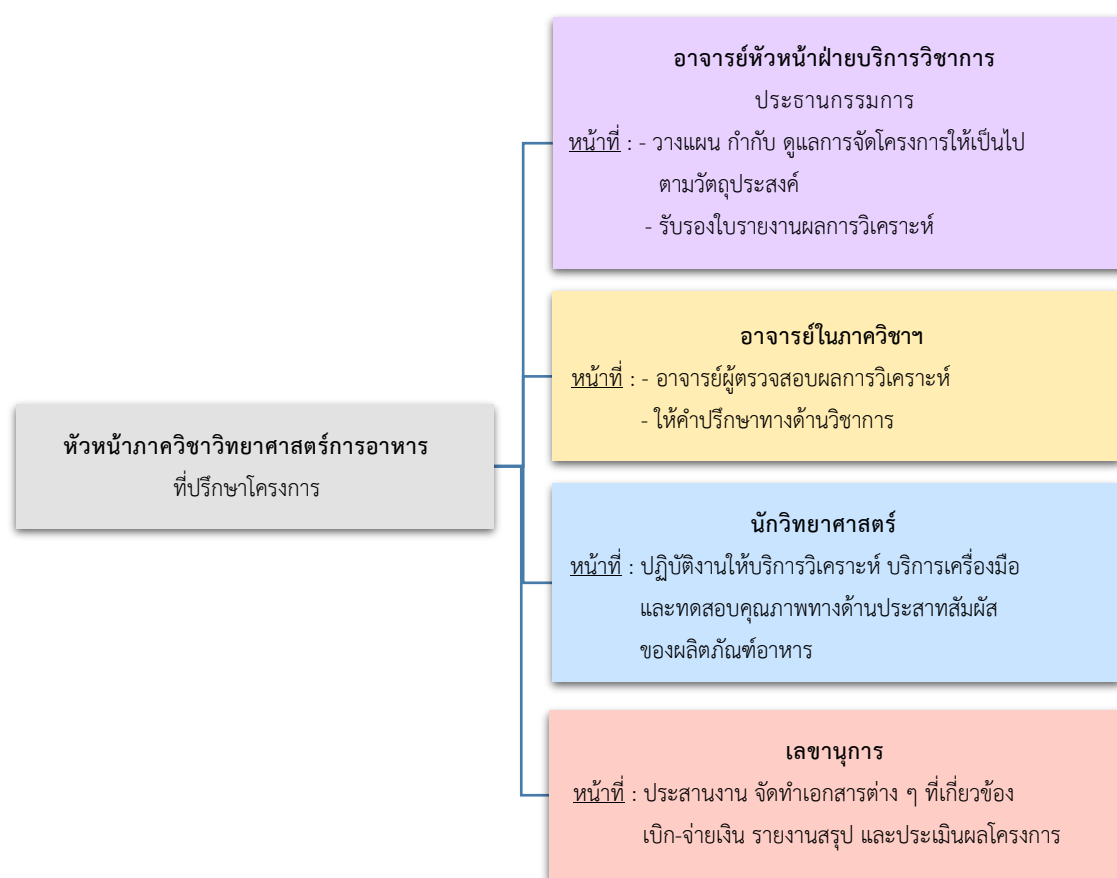
2.1.4 โครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์

ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้จัดโครงการฯ ขึ้น โดยดำเนินงานตามระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการที่มีลักษณะงานประจำ พ.ศ. 2561 โดยระเบียบนี้ ให้คำจำกัดความของการให้บริการทางวิชาการที่มีลักษณะงานประจำ หมายความว่า การให้บริการทางวิชาการที่ส่วนงานจัดให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายโดยเป็นภารกิจประจำ และต่อเนื่อง โดยอาศัยความรู้และความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงาน ห้องปฏิบัติการ เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการทางวิชาการ โดยมีลักษณะการให้บริการดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ การตรวจสอบ การทดสอบ การสอบเทียบ การประเมินผล หรือการตรวจซ่อม
2. การให้บริการเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ต่างๆ
3. การเขียนทางวิชาการและงานแปล
4. การวางระบบ การออกแบบ การสร้างสรรค์งาน การประดิษฐ์หรือการผลิต
5. การให้คำปรึกษาทางวิชาการและวิชาชีพ หรือการให้บริการข้อมูลหรือสารสนเทศ
6. การให้บริการวิชาการในลักษณะอื่น ๆ ที่อธิการบดีกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารการเงินและทรัพย์สิน (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2561) โดยการทำงานในโครงการฯ แบ่งโครงสร้างการให้บริการด้านต่าง ๆ แสดงดังภาพที่ 2 และ โครงสร้างการบริหารจัดการตามหน้าที่ความรับผิดชอบในโครงการฯ แสดงดังภาพที่ 3



ภาพที่ 2 โครงสร้างการให้บริการด้านต่าง ๆ ในโครงการบริการวิชาการภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร



ภาพที่ 3 โครงสร้างการบริหารจัดการตามหน้าที่ความรับผิดชอบในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2551) ได้มีระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ. 2551 ที่ให้คำจำกัดความของคำว่า บริการวิชาการ หมายความว่า บริการทางวิชาการแก่หน่วยงานในมหาวิทยาลัยซึ่งจ่ายค่าบริการวิชาการจากเงินรายได้ของหน่วยงานหรือบริการวิชาการแก่ส่วนราชการอื่นหรือเอกชนอันก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคม และก่อให้เกิดรายได้จากการให้บริการ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2557) ได้มีระเบียบมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ว่าด้วยการให้บริการและการจัดเก็บค่าบริการทางวิชาการ พ.ศ. 2557 ที่ให้คำจำกัดความของคำว่า งานบริการทางวิชาการ หมายความว่า การค้นคว้า การสำรวจ การวิเคราะห์ การทดสอบ การตรวจสอบ การออกเอกสารรับรองผล การเขียนรายงานหรือการแปลผลข้อมูล การสืบค้นและทำสำเนา การถ่ายภาพข้อมูลทางวิชาการ การวางแผน การวางระบบ การออกแบบ การประดิษฐ์ การให้คำปรึกษาทางวิชาการเทคนิค และวิชาชีพ การเป็นวิทยากร การให้บริการศึกษาดูงาน การฝึกปฏิบัติงาน การให้บริการ จัดฝึกอบรมสัมมนา งานเขียนหรือแปลทางวิชาการ และการบริการซ่อมสร้างอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์ รวมถึงโครงการบริการวิชาการที่มีลักษณะของงานวิจัยไม่เกินร้อยละ 50

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุไร ดวงระหว่า (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้ศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ ด้านประเภทการใช้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ (2553) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความต้องการของชุมชนลาดกระบัง ต่อหลักการให้บริการ และรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบัง ต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันฯ 2. ศึกษา ระดับความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันฯ 3. เปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันฯ จำแนกตามประเภทของชุมชน และ 4. เปรียบเทียบความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันฯ ตามประเภทของชุมชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชน สถานศึกษา และสถานประกอบการเอกชนในเขตลาดกระบัง จำนวน 582 คนต่อแห่ง เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว (One-way

ANOVA) และวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1. ชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อหลักการให้บริการวิชาการของสถาบันฯ ทั้งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 3.85$) 2. ชุมชนลาดกระบังมีความต้องการต่อรูปแบบการให้บริการวิชาการของสถาบันฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 3.77$) 3. ชุมชนลาดกระบังที่มีประเภทของชุมชนแตกต่างกันมีระดับความต้องการต่อหลักการ ให้บริการวิชาการของสถาบันฯ โดยรวมไม่แตกต่างกัน 4. ชุมชนลาดกระบังที่มีประเภทของชุมชนแตกต่างกันมีความต้องการต่อรูปแบบการให้บริการวิชาการของสถาบันฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ≤ 0.01

อนันต์ เจ๊ะมามุ (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง แนวโน้มการบริการวิชาการแก่ชุมชนของวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2555-2564) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวโน้มการบริการวิชาการแก่ชุมชนของวิทยาลัยอิสลามศึกษาในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2555-2564) ในขอบข่ายเนื้อหา 6 ด้าน คือ วัตถุประสงค์ นโยบาย โครงสร้างและการจัดองค์กร รูปแบบและวิธีการการบริการวิชาการ การบริหารงานบริการวิชาการแก่ชุมชน การสร้างความร่วมมือและเครือข่ายงานวิชาการ เป็นการศึกษาโดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) โดยทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 19 คน วิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาการสัมภาษณ์เพื่อสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับสำหรับผู้เชี่ยวชาญตอบในรอบที่ 2 และ 3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ผลการวิจัยพบว่า แนวโน้มการบริการวิชาการแก่ชุมชนของวิทยาลัยอิสลามศึกษาในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2555-2564) ในขอบข่ายเนื้อหา 6 ด้านสรุปได้ดังนี้ 1. วัตถุประสงค์ เป็นศูนย์มุสลิมศึกษาและอิสลามศึกษา โดยการเผยแพร่งานวิชาการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในด้านคุณภาพชีวิตที่ดี สร้างประสบการณ์การเรียนรู้ใหม่ ๆ และพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ ให้แก่บุคลากร บัณฑิต และชุมชนให้มีความเข้มแข็งเพื่อรองรับประชาคมอาเซียนและระดับนานาชาติ 2. นโยบาย ส่งเสริมและสนับสนุนการเผยแพร่หลักวิชาการอิสลาม การวิจัย การศึกษาระดับนานาชาติ การศึกษาที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี กิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายทางการศึกษาของรัฐ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติที่สอดคล้องกับหลักการอิสลาม โดยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน 3. โครงสร้างและการจัดองค์กร การจัดองค์กรต้องกำหนดเป้าหมายและตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์พันธกิจ ของวิทยาลัยอิสลามศึกษา ส่วนโครงสร้างองค์กรต้องสอดคล้องกับภารกิจหรือกิจกรรม มีความเป็นเอกภาพ แบ่งงานรับผิดชอบชัดเจน และครอบคลุม มีการติดต่อประสานงาน สื่อสารสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และมีระเบียบหลักเกณฑ์ สามารถทำงานเชิงรุก ติดตามความเปลี่ยนแปลงของสังคม และบุคลากรต้องมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) และ

ภาษาต่างประเทศ 4. รูปแบบการบริการวิชาการ มีการผลิตเอกสาร ตำรา งานแปล เอกสารประกอบการสอน สังเคราะห์งานวิจัย/วิทยานิพนธ์ พัฒนาหลักสูตรเก่า บริการห้องสมุด พิพิธภัณฑสถาน และบริการข้อมูล ข่าวสาร ผ่านระบบทางไกลด้วยสื่อที่สมัย จัดกิจกรรม นิทรรศการ ทั้งในและนอกสถานที่ จัดอบรมภาษาต่างประเทศ ตั้งคลินิกบริการตอบคำถามและให้คำปรึกษา ทางวิชาการ ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรทางเศรษฐกิจและสังคม สร้างความตระหนักและส่งเสริมฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ไม่ขัดแย้งกับหลักการอิสลาม 5. การบริหารงานบริการวิชาการแก่ชุมชน จัดหน่วยงานอย่างเป็นทางการ กำหนดหลักเกณฑ์หรือระเบียบอย่างชัดเจน จัดทำนโยบาย แผนกลยุทธ์ และแผนดำเนินงาน เป็นลายลักษณ์อักษร มีคณะกรรมการและคณะทำงานรับผิดชอบตามแผนที่กำหนด มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน สรุป วิเคราะห์ และปรับปรุงแก้ไขแผนงานในแต่ละปี มีคณะทำงานบูรณาการงานวิจัยกับกิจกรรมบริการวิชาการ 6. การสร้างความร่วมมือและเครือข่ายงานวิชาการ จัดตั้งเครือข่ายที่มีความเข้มแข็งในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ จัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายความร่วมมือให้เป็นรูปธรรม ประสานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดตั้งเครือข่ายนักวิชาการอิสลามศึกษา มีการประชุมอิสลามศึกษาในระดับประเทศและในระดับนานาชาติ แลกเปลี่ยนบุคลากรวิจัยเฉพาะด้านระหว่างเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ มีโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการเป็นศูนย์เครือข่ายงานวิจัยและงานบริการวิชาการ กำหนดยุทธศาสตร์ความร่วมมือและจัดตั้งคณะกรรมการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาวิทยาลัย และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2559) ได้ทำการวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจความต้องการการบริการทางวิชาการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อสำรวจความต้องการของหน่วยงาน ชุมชน สังคม ในกิจกรรมการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 2. เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสเสริมสร้างประสบการณ์ทางวิชาชีพของตนเอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือบุคลากรโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดลพบุรี ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 230 คน และครูบรรณารักษ์หรือครูผู้รับผิดชอบห้องสมุดโรงเรียน จำนวน 230 คน รวมทั้งสิ้น 460 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามสำรวจความต้องการการบริการทางวิชาการ ซึ่งสามารถสรุปผลความต้องการการบริการวิชาการ คือ ผู้บริหารโรงเรียน ครูบรรณารักษ์หรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบห้องสมุดมีความต้องการการบริการวิชาการ จากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีมากที่สุดได้แก่ การให้ความรู้แนะนำการดำเนินงานห้องสมุด รองลงมา คือ การทำสื่อส่งเสริมการอ่าน การจัดแบ่งหมวดหมู่หนังสือและการให้เลขเรียกหนังสือ การซ่อมแซมรักษาหนังสือ การทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ การเขียนผลงานทางวิชาการ และการเขียนอ้างอิงทางบรรณานุกรม สำหรับจำนวนวัน

กับช่วงเวลาที่ต้องการให้จัดการฝึกอบรมส่วนใหญ่ต้องการให้จัดการฝึกอบรมช่วงปิดภาคเรียน โดยใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรม 2 วัน

2.3 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

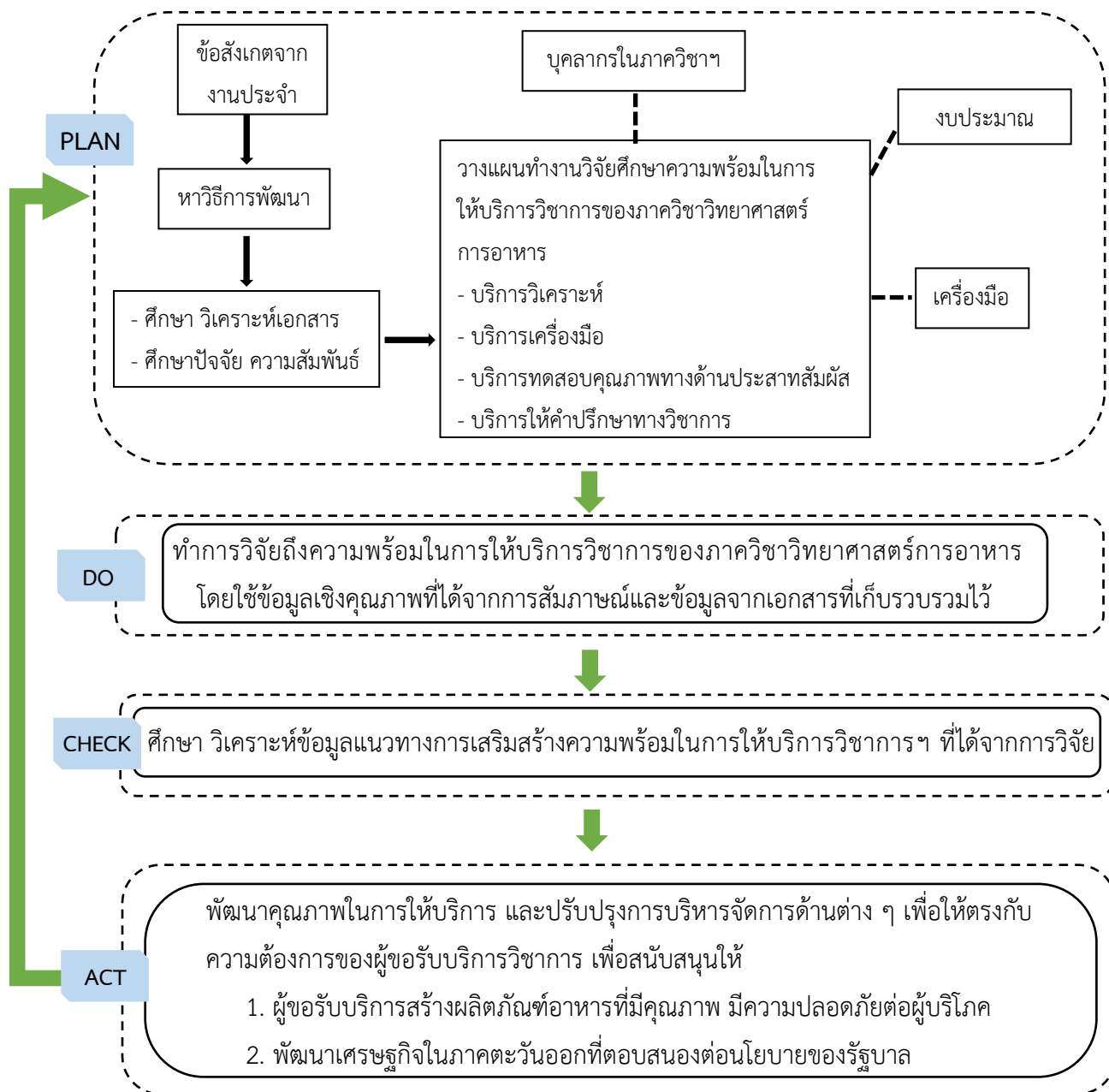
ผู้วิจัยสร้างกรอบแนวความคิดของการวิจัย (ภาพที่ 4) โดยใช้แนวคิดของเดมมิ่งที่กล่าวว่าการจัดการอย่างมีคุณภาพเป็นกระบวนการที่ดำเนินการต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพขึ้น โดยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) หรือวงจรเดมมิ่ง ดังนี้

Plan คือ กำหนดสาเหตุของปัญหา จากนั้นวางแผนเพื่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น

Do คือ การปฏิบัติตามแผนหรือทดลองปฏิบัติ

Check คือ ตรวจสอบเพื่อทราบว่าบรรลุผลตามแผนหรือหากมีสิ่งใดที่ทำผิดพลาดหรือได้เรียนรู้อะไรมาแล้วบ้าง

Act คือ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง หากบรรลุผลเป็นที่น่าพอใจหรือหากผลการปฏิบัติไม่เป็นไปตามแผนให้ทำซ้ำวงจรโดยใช้การเรียนรู้จากการกระทำในวงจรที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว (สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์, 2555)



ภาพที่ 4 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่อการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหารเพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บข้อมูลจากหัวหน้าภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณาจารย์ ผู้ประกอบการหรือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) โรงงานอุตสาหกรรม นักวิจัย เจ้าหน้าที่โครงการสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวนทั้งสิ้น 10 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีขั้นตอนการทำวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและตรวจคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. เกณฑ์การแปลผล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสุ่มตามวัตถุประสงค์ (Purposeful Random Sampling) เนื่องจาก เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและมีกลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามวัตถุประสงค์มีขนาดใหญ่เกินกว่าที่จะรวบรวมได้ทั้งหมด เพราะการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ต้องใช้ระยะเวลาานาน (ประไพพิมพ์ และประสพชัย, 2559)

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

ผู้ประกอบการ จำนวน 1 คน

2) ผู้ให้บริการ ได้แก่

- หัวหน้าภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร จำนวน 1 คน (คัดเลือกจากการเป็นผู้วางแผนรอบ แนวทางการบริหารจัดการให้บริการวิชาการให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย)

- อาจารย์ที่ให้บริการวิชาการ จำนวน 2 คน (คัดเลือกจากการเป็นอาจารย์ที่ให้บริการวิเคราะห์ ในหน้าที่ควบคุม กำกับการให้บริการและตรวจสอบผลการวิเคราะห์ และให้บริการคำปรึกษาทางวิชาการ)

- อาจารย์หัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการ จำนวน 1 คน (คัดเลือกจากการเป็นอาจารย์ผู้กำกับ ดูแล การจัดโครงการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ “ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหารเพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)” ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเพื่อใช้เป็นกรอบคำถามในการสัมภาษณ์ แบบสัมภาษณ์นี้จะมีประเด็นคำถามที่กำหนดขึ้นไว้ในการสนทนาอย่างเป็นขั้นเป็นตอนหรือมีการเรียงลำดับก่อนหลังในการสัมภาษณ์ (นฤมล จิตรเอื้อ และประสพชัย พสุนนท์, 2561) แบบสัมภาษณ์ที่ใช้จะมีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยตรวจหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) หาค่าดัชนีความสอดคล้อง : IOC (Index of Item-Objective Congruence) ซึ่งทำโดยการนำแบบสัมภาษณ์พร้อมด้วยรายละเอียดข้อมูลเบื้องต้นของโครงการวิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องระหว่างคำถามกับจุดมุ่งหมายที่ต้องการวัดตามวัตถุประสงค์การวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ได้แก่ หัวหน้าภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร รองคณบดีฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม คณะวิทยาศาสตร์ และผู้เชี่ยวชาญงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์ ซึ่งจำนวนผู้เชี่ยวชาญตรวจความตรงของเนื้อหาที่มีความเหมาะสม คือ 3-20 คน (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2555) และนำผลการสัมภาษณ์ที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์หาแนวทางการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ในส่วนของผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการ ศึกษาความต้องการของผู้ขอรับบริการและนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาแนวทางหรือเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาฯ ที่ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ

3.3 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดำเนินการดังนี้

3.3.1 ทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสร้างแบบสอบถามขึ้นมา

3.3.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อจะได้นำข้อที่ได้รับการพิจารณาและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ จากผู้ทรงคุณวุฒิมาเป็นแนวในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์และเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ดังนี้

1. รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร. เอกวิทย์ มณีธร อาจารย์ประจำ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงกลด สารภูษิต รองคณบดีฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ สายอุต หัวหน้าภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

โดยผู้วิจัยเสนอเค้าโครงและแบบสอบถามการวิจัย ให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้คะแนนและข้อเสนอแนะ เพื่อผู้วิจัยจะข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม โดยการประเมินแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ เป็นการประเมินหาค่า IOC เพื่อประเมินหาข้อคำถามว่าสอดคล้องกันภายในเครื่องมือในการวิจัยกับประเด็นที่ต้องการเพียงใด ซึ่งใช้เกณฑ์ประเมินความสอดคล้องกำหนดค่าตัวเลข (IOC = Index of Item-Objective Congruence) ดังนี้

ค่า	+1	หมายถึง	เห็นด้วย
	0	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
	-1	หมายถึง	ไม่สอดคล้อง

ข้อคำถามแต่ละข้อ ถ้าค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 แสดงว่าคำถามนั้น วัดเนื้อหาตรงตามที่ต้องการวัด แต่ถ้าค่า IOC < 0.60 แสดงว่าข้อคำถามนั้น วัดเนื้อหาไม่ตรงตามที่ต้องการ ถือว่าใช้ไม่ได้ ให้สร้างข้อคำถามขึ้นมาทดแทนใหม่ให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ (ทองใบ สุดซารี, 2546: 81-88)

สูตรในการคำนวณหาค่า IOC

$$IOC = \frac{e_1 + e_2 + e_3 + \dots + e_n}{n}$$

IOC = ค่าความสอดคล้องของข้อคำถาม

e = ค่าคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 รวบรวมข้อมูลผลการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ได้แก่ บริการวิเคราะห์ บริการเครื่องมือ บริการทดสอบคุณภาพทางด้านประสาทสัมผัส บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ และบริการอื่น ๆ ในปี พ.ศ. 2559 - 2563 และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผล

3.4.2 จัดทำหนังสือหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเข้าเก็บข้อมูล

3.4.3 สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวกับงานวิจัยโดยใช้แบบสัมภาษณ์ “ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหารเพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)” ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ด้วยตนเองในช่วงเวลาที่ผู้ให้ข้อมูลมีความสะดวกและเต็มใจในการให้ข้อมูล

3.4.4 สรุปผลการวิจัย เพื่อวิเคราะห์ผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้แก่

3.4.4.1 กำหนดข้อมูลแนวทางการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ในส่วนของผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการ (บุคลากร งบประมาณ และเครื่องมือ)

3.4.4.2 เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ขอรับบริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชา

3.4.4.3 เพื่อพัฒนาแนวทางหรือเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ที่ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลผลการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2563 นำเสนอผลการแจกแจงความถี่ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาโวหาร (Descriptive Analysis) ใช้มาตราวัดนามบัญญัติ (Nominal scale) วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์เนื้อหาเพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาโวหาร (Descriptive Analysis)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 ผลการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2559 - 2563

นำเสนอผลการแจกแจงความถี่ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ใช้มาตราวัดนามบัญญัติ (Nominal scale) วิเคราะห์โดยการแจกแจงจำนวน (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 ผลการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง

วิเคราะห์เนื้อหาเพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาคีวิชาฯ

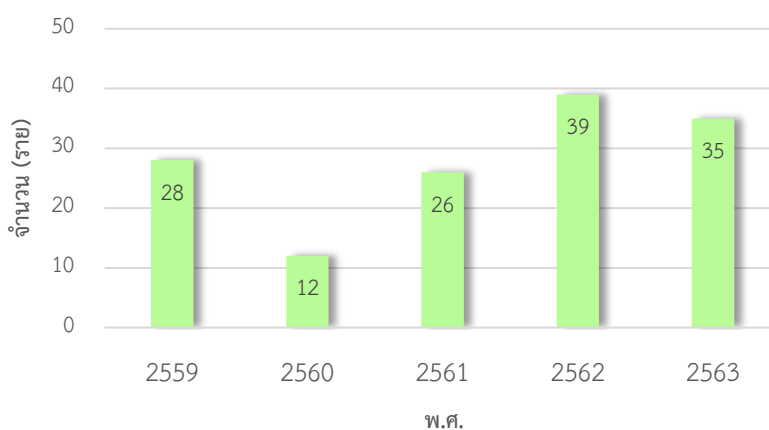
บทที่ 4 ผลการวิจัย

นำเสนอผลการวิจัยแบ่งตามวัตถุประสงค์การวิจัยโดยการศึกษาความต้องการของผู้ขอรับบริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชาฯ แสดงดังตอนที่ 1 และการศึกษาข้อมูลแนวทางการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชาฯ ในส่วนของผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการเพื่อพัฒนาแนวทางหรือเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาฯ ที่ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ แสดงดังตอนที่ 2 ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ในโครงการบริการวิชาการภาควิชาวิทยาศาสตร์

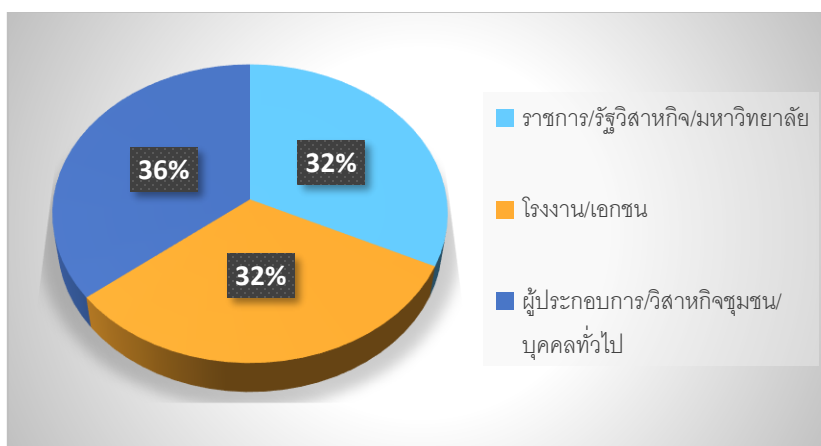
การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2563

จากผลวิจัยที่ได้ทำให้ทราบถึงข้อมูลการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 - 2563 โดยได้ศึกษาความต้องการของผู้ขอรับบริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชาฯ พบว่า มีผู้ขอรับบริการในโครงการบริการวิชาการภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหารรวมทั้งหมดจำนวน 140 ราย รายละเอียดแสดงดังภาพที่ 5



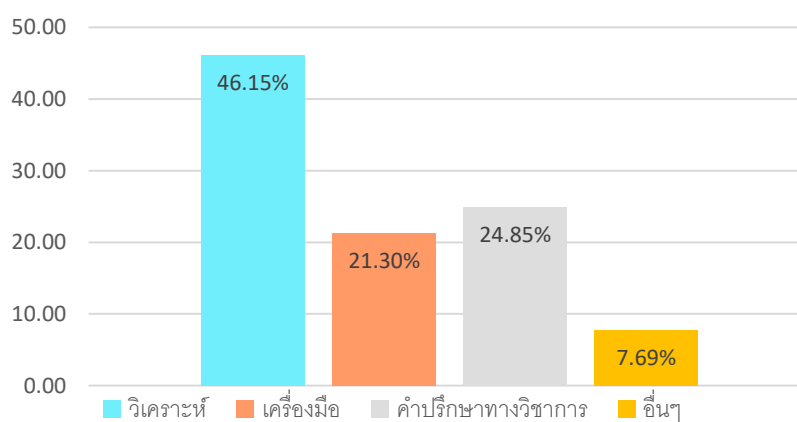
ภาพที่ 5 จำนวนผู้ขอรับบริการในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร
ในปี พ.ศ. 2559 - 2563

จากจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมดดังกล่าว สามารถแบ่งตามประเภทหน่วยงานได้แก่ ผู้ประกอบการ/วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)/บุคคลทั่วไป ซึ่งเป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมาได้แก่ หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ/มหาวิทยาลัย (ร้อยละ 32.14) และหน่วยงานโรงงาน/เอกชน (ร้อยละ 32.14) แสดงดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 ประเภทหน่วยงานที่ขอรับบริการต่าง ๆ ในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร ในปี พ.ศ. 2559 - 2563

โดยมีการให้บริการประเภทต่าง ๆ แก่ผู้ขอรับบริการ ในปี พ.ศ. 2559 - 2563 ทั้งหมดจำนวน 169 รายการ สามารถแบ่งตามประเภทรายการที่ให้บริการ ได้แก่ บริการวิเคราะห์เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมาคือ บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการคิดเป็นร้อยละ 24.85 บริการเครื่องมือคิดเป็นร้อยละ 21.30 และบริการอื่น ๆ (ขอใช้ห้องปฏิบัติการ เตรียมตัวอย่าง) คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับแสดงดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 ประเภทรายการที่ขอรับบริการในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร ในปี พ.ศ. 2559 - 2563

ตอนที่ 2 ผลการสัมภาษณ์ของผู้เข้าร่วมโครงการเกี่ยวกับ “ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหารเพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)”

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

จากผลการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้งหมดจำนวน 10 คน แบ่งตามระดับอายุได้ดังนี้ มีอายุอยู่ในช่วง 26 - 35 ปี จำนวน 1 คน อายุอยู่ในช่วง 36 - 45 ปี จำนวน 5 คน และอายุอยู่ในช่วง 46 - 55 ปี จำนวน 4 คน ซึ่งแบ่งตามระดับการศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 3 คน ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 1 คน และระดับการศึกษาปริญญาเอกจำนวน 5 คน แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ลำดับ	อายุ	ระดับการศึกษา
1	36-45 ปี	ปริญญาตรี
2	36-45 ปี	ปริญญาตรี
3	36-45 ปี	ไม่ระบุ
4	26-35 ปี	ปริญญาตรี
5	46-55 ปี	ปริญญาเอก
6	46-55 ปี	ปริญญาโท
7	36-45 ปี	ปริญญาเอก
8	46-55 ปี	ปริญญาเอก
9	36-45 ปี	ปริญญาเอก
10	46-55 ปี	ปริญญาเอก

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

จากผลการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีตำแหน่งงานปัจจุบัน ได้แก่ เจ้าของกิจการ (2 คน) ประธานบริษัท (1 คน) พนักงานขายบริษัท (1 คน) นักวิจัยชำนาญการ (1 คน) และอาจารย์มหาวิทยาลัย (5 คน) โดยมีลักษณะตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้ประกอบการ (2 คน) วิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม (SME) (1 คน) นักวิจัย (1 คน) อาจารย์ (5 คน) และพนักงานบริษัทเอกชน (1 คน) แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ลำดับ	ตำแหน่งงานปัจจุบัน	ลักษณะตำแหน่งงาน	ประเภทของ หน่วยงาน	ประสบการณ์ทำงาน ในสายงานปัจจุบัน
1	เจ้าของกิจการ	ผู้ประกอบการ	เอกชน	6 - 10 ปี
2	เจ้าของกิจการ	ผู้ประกอบการ	เอกชน	6 - 10 ปี
3	พนักงานขาย	บริษัทเอกชน	เอกชน	น้อยกว่า 5ปี
4	ประธานบริษัท	วิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม (SME)	เอกชน	6 - 10 ปี
5	อาจารย์มหาวิทยาลัย	อาจารย์	ภาครัฐ	มากกว่า 21 ปี ขึ้นไป
6	นักวิจัยชำนาญการ	นักวิจัย	ภาครัฐ	6 - 10 ปี
7	อาจารย์มหาวิทยาลัย	อาจารย์	ภาครัฐ	6 - 10 ปี
8	อาจารย์มหาวิทยาลัย	อาจารย์	ภาครัฐ	16-20 ปี
9	อาจารย์มหาวิทยาลัย	อาจารย์	ภาครัฐ	6 - 10 ปี
10	อาจารย์มหาวิทยาลัย	อาจารย์	ภาครัฐ	มากกว่า 21 ปี ขึ้นไป

2.3 ข้อมูลความต้องการขอรับบริการวิชาการจากภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา (เฉพาะผู้เข้าร่วมโครงการในส่วนของผู้ขอรับบริการ)

2.3.1 ระดับความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการวิชาการของภาควิชา

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการวิชาการของภาควิชาฯ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.67 และในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 33.34 แสดงดังตารางที่ 3

2.3.2 ช่องทางการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการวิชาการ

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ต้องการให้ภาควิชาฯ มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการวิชาการผ่านช่องทาง Website/Social media มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมาได้แก่ ช่องทาง แผ่นพับ/โบรชัวร์ จัดนิทรรศการแบบ Road Show หนังสือ/จดหมายประชาสัมพันธ์ และอื่น ๆ (สำนักงานพาณิชย์จังหวัด/หน่วยงานที่ดูแลด้านการค้าของผู้ประกอบการธุรกิจ) คิดเป็นร้อยละ 16.67 แสดงดังตารางที่ 3

2.3.3 ประเภทบริการที่เคยขอรับบริการจากภาควิชาฯ

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เคยขอรับบริการวิชาการจากภาควิชาฯ ประเภทบริการคำปรึกษาทางวิชาการ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 83.33 และรองลงมาได้แก่ ประเภทบริการวิเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 16.67 โดยผู้ขอรับบริการที่ถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีลักษณะงาน ได้แก่ ผู้ประกอบการ บริษัทเอกชน และวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม (SME) แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลผลการให้บริการวิชาการจากภาควิชาฯ ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของผู้ขอรับบริการ

หัวข้อ	ผลการวิจัย
ระดับความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล	ระดับปานกลาง (66.67%)
เกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับน้อย (33.34%)
ช่องทางการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล	ช่องทาง Website/Social media (83.33%)
การให้บริการ	ช่องทางแผ่นพับ/โบรชัวร์ (16.67%)
	จัดนิทรรศการแบบ Road Show (16.67%)
	หนังสือ/จดหมายประชาสัมพันธ์ (16.67%)
	อื่น ๆ (สำนักงานพาณิชย์จังหวัด/หน่วยงาน
	ที่ดูแลด้านการค้าของผู้ประกอบธุรกิจ) (16.67%)
ประเภทบริการที่เคยขอรับบริการจากภาควิชาฯ	บริการคำปรึกษาทางวิชาการ (83.33%)
	บริการวิเคราะห์ (16.67%)

2.3.4 ความต้องการให้ภาควิชาฯ มีประเภทการให้บริการวิชาการเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความต้องการให้ภาควิชาฯ มีประเภทการให้บริการวิชาการเพิ่มเติม ดังนี้

1. บริการวิเคราะห์ ได้แก่ รายการ Total Phenolic คุณค่าทางโภชนาการ และจุลินทรีย์
2. บริการทดสอบคุณภาพทางด้านประสาทสัมผัสของอาหาร โดยมีความสนใจทดสอบกับตัวอย่าง ได้แก่ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป เครื่องดื่ม น้ำ มะพร้าวกะทิ
3. การฝึกอบรม ในหัวข้อ ได้แก่ กระบวนการผลิตเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ วิทยาศาสตร์เกี่ยวกับสารอาหารที่พบในอาหาร ความต้องการสารอาหาร การแปรรูปผัก ผลไม้ สมุนไพร เพื่อใช้เป็นเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ และด้านการตลาดอาหาร

โดยส่วนใหญ่ต้องการให้จัดฝึกอบรมโดยใช้สถานที่ภายในมหาวิทยาลัยหรือภายนอกมหาวิทยาลัย โดยใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรม 1 - 2 วัน ในช่วงวันที่สะดวกรับบริการ คือ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 น. - 16.30 น. และวันเสาร์ถึงวันอาทิตย์ เวลา 8.30 น. - 16.30 น.

4. จัดการประชุม/สัมมนาวิชาการ ในหัวข้อ ได้แก่ ความปลอดภัยด้านอาหาร/ด้านโภชนาการ/อาหารแปรรูปสมัยใหม่/นวัตกรรมส่งเสริมผู้ประกอบการรายย่อยสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยมีช่วงเวลาวันที่สะดวกรับบริการ คือ ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 น. - 16.30 น.

2.4 การให้บริการวิชาการจากภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.4.1 ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิจัยในส่วนของ การให้บริการวิเคราะห์และบริการเครื่องมือ พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 66.67) โดยให้ความเห็นว่า

การให้บริการได้ทำตามวิธีมาตรฐาน ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือตามหลักวิทยาศาสตร์ และมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง (ร้อยละ 33.33) โดยให้ความเห็นว่ายังขาดเครื่องมือที่มีความทันสมัยในการให้บริการ

ในส่วนของบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 75) โดยให้ความเห็นว่าภาควิชาฯ มีการติดต่อประสานงานให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน สามารถอธิบายความรู้ได้อย่างเข้าใจ มีทัศนคติ ความตั้งใจ ใส่ใจในการทำงานที่ดี และช่วยแก้ไขปัญหาได้ ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน มีการสื่อสารอธิบายข้อมูลที่เข้าใจง่ายแก่ผู้ประกอบการและคณะทำงาน สามารถให้บริการวิชาการได้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ขอรับบริการต้องการ และได้รับข้อมูลความรู้ที่ตรงตามความเชี่ยวชาญได้อย่างถูกต้อง รองลงมามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความเห็นว่ายังได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ยังขาดความรู้ในส่วนของความเชี่ยวชาญในเรื่องอื่น และระยะเวลาในการขอรับบริการมีความล่าช้า

2.4.2 ความพร้อมในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ขอรับบริการ

จากผลการวิจัยในส่วนของบริการวิเคราะห์ และบริการเครื่องมือ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้งหมดให้ความเห็นว่า ภาควิชาฯ มีความพร้อมในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีผู้ให้ความเห็นว่าภาควิชาฯ มีเครื่องมือวิเคราะห์ที่ห้องปฏิบัติการเอกชนไม่สามารถให้บริการได้ โดยได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่ ต้องการให้ภาควิชาฯ มีการให้บริการเกี่ยวกับการทดลองพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพิ่มรายการบริการวิเคราะห์การหาคุณค่าทางโภชนาการ ควรมีบุคลากรที่รองรับการปฏิบัติงานให้บริการวิเคราะห์โดยตรง การให้บริการถูกจำกัดด้วยเครื่องมือที่ไม่มีความทันสมัย ทำให้ไม่สามารถรับบริการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายและการวิเคราะห์ขั้นสูงได้ จึงควรมีเครื่องมือ/วิธีวิเคราะห์ที่ใหม่และทันสมัยเอื้อต่อการรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ในส่วนของบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นว่าภาควิชาฯ มีอาจารย์ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญหลากหลาย ที่มีการจัดการเรียนการสอนและผ่านการทำงานวิจัยที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงตามความต้องการ ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และยังได้มีการสร้างความร่วมมือกันในด้านต่าง ๆ ระหว่างภาควิชาฯ กับผู้ขอรับบริการได้ และมีการช่วยประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อให้การขอรับบริการสำเร็จลุล่วง แต่ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ภาควิชาฯ ควรมีการดำเนินงานให้บริการในรูปแบบ One Stop Service ในกรณีที่ต้องมีการประสานงานต่อไปยังหน่วยงานอื่นเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง เช่น กรณีหัวข้อที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอื่น ที่ต้องมีหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ช่วยดำเนินการให้

2.4.3 การพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาข้อมูลเพื่อกำหนดการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการการให้บริการด้านต่างๆ ในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ข้อมูลผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการการให้บริการในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร

บริการวิเคราะห์	บริการเครื่องมือ	บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ	ด้านอื่น ๆ
<p>1. ควรมีบุคลากรสำหรับปฏิบัติงาน ให้บริการวิเคราะห์เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ</p> <p>2. เพิ่มรายการบริการวิเคราะห์ เช่น การจัดทำฉลากโภชนาการ</p> <p>3. เพิ่มรายการตรวจวิเคราะห์ต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับจัดทำฉลากโภชนาการ</p>	<p>1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้มี ความทันสมัย และจัดซื้อเครื่องมือ ที่มีความทันสมัยมารับ การให้บริการ</p> <p>2. จัดสรรงบประมาณในการดูแล เครื่องมือให้มีประสิทธิภาพ ให้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ</p> <p>3. เครื่องมือที่มีอายุการใช้งาน ที่ยาวนานที่อาจขาดประสิทธิภาพ ในการทำงานที่สมบูรณ์ ให้ผลการวิเคราะห์ที่มีไม่แม่นยำ และชำรุดเสียหายจึงทำให้ ไม่สามารถให้บริการวิเคราะห์ บางรายการได้</p> <p>4. เรื่องของประสิทธิภาพ ความหลากหลายและ ความทันสมัยของเครื่องมือ</p>	<p>1. ในการให้บริการด้านวิชาการของอาจารย์ ผู้ให้บริการ คณะ/มหาวิทยาลัย ควรให้ค่าภาระ งานในสัดส่วนที่มากเพื่อเป็นการผลักดันให้ อาจารย์ผู้ให้บริการเห็นความสำคัญของ การให้บริการ</p> <p>2. กรณีที่มีผู้ขอรับบริการเข้ามาและต้องการ คำปรึกษาทันที บางครั้งไม่สามารถให้บริการได้ เนื่องจาก ติตภาระกิจจัดการเรียนการสอน</p>	<p>1. ควรมีการบูรณาการทุกระบบมาอยู่รวมกัน มีการเชื่อมโยงข้อมูลของทางมหาวิทยาลัยและ หน่วยงานเข้าด้วยกัน</p> <p>2. มีการบูรณาการของหลายหน่วยงานใน กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตรวจสอบคุณภาพ ผลิตภัณฑ์ การออกแบบบรรจุภัณฑ์ การขอการ รับรองเลข อย. และการส่งเสริมการตลาด</p> <p>3. การประชาสัมพันธ์การให้บริการ</p> <p>4. การเผยแพร่ข่าวสาร/ข้อมูล/ความรู้/ ความปลอดภัยด้านอาหารเชิงสุขภาพ แก่ ผู้ประกอบการผ่านช่องทาง Webpage เช่น หัวข้อ ข้อเสนอแนะเบื้องต้นสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่</p> <p>5. มีการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้แก่ ทุนวิจัยที่ทาง มหาวิทยาลัยจัดให้แก่ผู้ประกอบการเพื่อพัฒนา สินค้า ศึกษาอายุการเก็บ การส่งเสริมการตลาด และอาจมีการจัดอบรมเกี่ยวกับการตลาด</p>

บริการวิเคราะห์	บริการเครื่องมือ	บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ	ด้านอื่น ๆ
	<p>ที่ตอบสนองต่อเทคโนโลยี</p> <p>การผลิตอาหารในปัจจุบัน เช่น</p> <p>การสร้างนวัตกรรม การประหยัด</p> <p>ทรัพยากร การลดต้นทุนการผลิต</p>		<p>หรือการตรวจวิเคราะห์ การขอการรับรองเลข อย.</p> <p>แบบ One Stop Service เป็นต้น</p> <p>6. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ</p> <p>วิชาการที่ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย</p> <p>7. มีหน่วยงานส่วนกลางที่สามารถติดต่อหรือรับ</p> <p>เรื่องบริการวิชาการได้โดยตรง</p> <p>8. มีหน่วยงานส่วนกลางที่สามารถรับเรื่องและแก้ไข</p> <p>ปัญหาเบื้องต้นหรือประสานงานส่งต่อ</p> <p>9. ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านได้อย่างเร่งด่วน</p> <p>เช่น พร้อมค้นหาข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการต้องการ</p> <p>10. ควรปรับปรุงการบริการด้านการชำระค่าบริการ</p> <p>ควรให้ผู้บริการเป็นคนชำระเอง</p> <p>11. ควรปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ</p> <p>และให้ช่องทางการติดต่อได้ทันที หรือพร้อมส่ง</p> <p>ต่อประสานงานหน่วยงานอื่นต่อไปได้ทันที</p> <p>11. จัดฝึกอบรม/การประชุมวิชาการที่มีการอัปเดต</p> <p>ข่าวสาร แนวโน้มความนิยมในปัจจุบัน</p>

2.4.5 ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการ

ตารางที่ 5 ข้อมูลผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร

บริการวิเคราะห์	บริการเครื่องมือ	บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ	อื่น ๆ
<p>1. จัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินงานจัดซื้อเครื่องมือวิเคราะห์</p> <p>2. ควรมีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตรวจวิเคราะห์โดยตรง</p> <p>3. หากต้องการเปิดให้บริการแบบเต็มรูปแบบ ควรเพิ่มกำลังคนที่ปฏิบัติงานให้บริการวิเคราะห์โดยเฉพาะ เนื่องจากปัจจุบันเจ้าหน้าที่ให้บริการวิเคราะห์ต้องปฏิบัติภารกิจเตรียมการเรียนการสอนเป็นหลัก</p>	<p>1. จัดสรรงบประมาณที่นำมาเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการ ได้แก่ การจัดซื้อเครื่องมือที่มีความทันสมัย</p> <p>2. งบประมาณในการจัดซื้อเครื่องมือเพื่อทดแทนเครื่องเดิม และเครื่องมือที่มีความทันสมัย เพื่อให้มีความครอบคลุมรายการวิเคราะห์</p> <p>3. จัดสรรงบประมาณในการช่วยเหลือ เรื่อง การจัดซื้อเครื่องมือทดแทนเครื่องมือที่มีเทคโนโลยีใหม่ การตรวจเช็คบำรุงรักษา สอบเทียบเครื่องมือ</p>	<p>1. จัดให้มีการแสดงข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์การอาหารเบื้องต้นที่เข้าใจง่ายศึกษาประกอบขณะขอรับคำปรึกษาทางวิชาการ</p> <p>2. ในกรณีที่มีการทำงานวิจัยร่วมกัน ภายหลังจากการรับบริการคำปรึกษาทางวิชาการ หากมีการทำงานร่วมกัน ควรมีการจัดประชุมทีมทำงาน เพื่อพูดคุยอย่างต่อเนื่อง</p> <p>3. อาจารย์ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านวิชาการควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ด้านการตลาดเพื่อใช้ประกอบในการตอบคำถามเบื้องต้นแก่ผู้ประกอบการที่เป็น Startup ที่อยากได้ข้อมูลเรื่องแนวคิดทางการตลาดด้านอาหารกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมกับ Startup การเขียนแผนธุรกิจ เป็นต้น</p>	<p>1. อยากให้ภาควิชา มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการวิชาการเพิ่มขึ้น</p> <p>2. มีการติดตามผลการให้บริการวิชาการการต่อยอดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และจัดอบรมเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดให้กับผู้ประกอบการได้</p> <p>3. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์</p> <p>4. จัดให้มีบริการรับเป็นที่ปรึกษาทางด้านวิชาการแก่หน่วยงานภายนอก หรืออาจเป็นในลักษณะมีความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน/การเป็นวิทยากรฝึกอบรม</p> <p>5. การประชาสัมพันธ์การให้บริการเพิ่มขึ้น</p> <p>6. ในปัจจุบันภาควิชา เป็นการให้บริการแบบเชิงรับ หากต้องการพัฒนาไปเป็นหน่วยงานหลักในด้านการให้บริการวิชาการ ต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ อาจารย์ผู้ให้บริการมีการออกไปช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ประสบปัญหา ซึ่งอาจได้ประโยชน์ในเรื่องของงานวิจัยและการพัฒนาธุรกิจของผู้ประกอบการ</p> <p>7. ระบบการให้บริการที่ต้องอยู่ภายใต้การดำเนินงานของคณะ อาจทำให้ไม่มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ และหน่วยงานในมหาวิทยาลัยควรมีการสนับสนุนเครื่องมือวิเคราะห์ที่สามารถใช้ร่วมกันได้เพื่อความสะดวกในการให้บริการ</p> <p>8. ควรมีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในการให้บริการ หากการขอรับบริการนั้นต้องมีการใช้บริการจากหลายหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการให้บริการแบบครบวงจร ซึ่งอาจทำให้ได้รับลูกค้าได้จำนวนมากขึ้น</p>

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้เป็น 3 ประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. การกำหนดแนวทางการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ในส่วนของผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการ

1.1 การให้บริการวิเคราะห์ และบริการเครื่องมือ

ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 66.67) และให้ความเห็นว่ามีความพร้อมในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ แต่ได้แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่ ยังขาดเครื่องมือที่มีความทันสมัยในการให้บริการ ต้องการให้มีการให้บริการเกี่ยวกับการทดลองพัฒนาผลิตภัณฑ์ และเพิ่มรายการบริการวิเคราะห์ เช่น การหาคุณค่าทางโภชนาการ โดยในส่วนของผู้ให้บริการวิชาการได้มีการให้ความเห็นว่า ในการให้บริการวิเคราะห์ควรมีบุคลากรที่รองรับการปฏิบัติงานให้บริการวิเคราะห์โดยตรง การถูกจำกัดด้วยเครื่องมือที่ไม่มีความทันสมัยทำให้ไม่สามารถให้บริการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายและการวิเคราะห์ขั้นสูงได้

จากผลการวิจัยที่ได้สามารถกำหนดแนวทางการให้บริการ คือ ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องมือที่รองรับการให้บริการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายตรงกับความต้องการขอรับบริการ มีความทันสมัยเอื้อต่อการรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และการเพิ่มบุคลากรที่รองรับการปฏิบัติงานให้บริการวิเคราะห์โดยตรงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เนื่องจาก ภาควิชาฯ เป็นหน่วยงานที่มีการจัดการเรียนการสอนเป็นหลักทำให้การให้บริการอาจเกิดความล่าช้าหรือมีการจัดตั้งหน่วยงานที่มีการให้บริการวิเคราะห์โดยตรง สอดคล้องกับการให้บริการของ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีหน่วยบริการนวัตกรรมทางวิทยาศาสตร์ที่มีการให้บริการเครื่องมือวิทยาศาสตร์ขั้นสูง ได้แก่ Gas Chromatography (GC) High performance liquid chromatography (HPLC) Fluorescence Spectrophotometer Nuclear Magnetic Resonance (NMR) Spectroscopy Scanning Electron Microscope (SEM) เป็นต้น (คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2563)

1.2 การให้บริการคำปรึกษาทางวิชาการ

ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 75) ภาควิชาฯ มีอาจารย์ผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญหลากหลายที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงตามความต้องการ ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และมีการช่วยประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การขอรับบริการสำเร็จลุล่วงได้ แต่มีการให้ความเห็นว่า ยังได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ยังขาดความรู้ในส่วนของความเชี่ยวชาญในเรื่องอื่น และระยะเวลาในการขอรับบริการยังมีความล่าช้า ในส่วนของผู้ให้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ภาควิชาฯ ควรมีการให้บริการในรูปแบบ One Stop Service ในกรณีที่ต้องการประสานงานต่อไป

ยังหน่วยงานอื่นเพื่อให้เกิดการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง เช่น กรณีหัวข้อที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอื่น

จากผลการวิจัยสามารถกำหนดแนวทางการให้บริการในกรณีและผู้ขอรับบริการต้องการความรู้ในความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอื่นหรือการดำเนินการประสานงานได้อย่างต่อเนื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่นได้ โดยอาจจัดตั้งหน่วยงานที่มีการให้บริการในรูปแบบ One Stop Service ที่อาจต้องมีการทำความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการขอรับบริการ และอาจเป็นการลดระยะเวลาในการขอรับบริการให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

โดยคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2563) ยังได้มีการให้บริการให้คำปรึกษาด้านการวิจัย โดยการติดต่อผ่านช่องทาง LINE และมีศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฝ่ายเสริมสร้างการเรียนรู้ที่มีกิจกรรมบริการวิชาการสู่ชุมชนเพื่อบริการให้ความรู้แก่ประชาชนในชุมชนต่าง ๆ และสอดคล้องกับอนันต์ เจ้ะมามุ (2564) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวโน้มการบริการวิชาการแก่ชุมชนของวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2555-2564) ได้กล่าวว่า การให้บริการเพื่อรับรองคุณภาพ การวิเคราะห์ทดสอบส่วนหนึ่งเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวอย่าง อีกส่วนหนึ่งอาจทำเพื่อการรับรองคุณภาพของสินค้าบางอย่างมีห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานราชการเพื่อออกหนังสือสำคัญ การให้บริการห้องปฏิบัติการเพื่อการเรียนการสอนและการวิจัยอยู่หลายด้านตามสาขาต่าง ๆ ห้องปฏิบัติการเหล่านี้มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อมเพื่อการใช้งาน หากจะใช้ให้เต็มประสิทธิภาพ อาจนำมาจัดบริการเพื่อการใช้เป็นช่วงเวลาได้ การให้บริการที่ปรึกษา บุคลากรในสาขาวิชาชีพสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการให้บริการในลักษณะที่ปรึกษา จัดทำโครงการเพื่อการศึกษาและแก้ปัญหา ซึ่งจะเป็นประสบการณ์ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและการวิจัยได้ เพราะจากบริการนี้จะทำให้เกิดกรณีตัวอย่างเพื่อการศึกษาหรือหัวข้อวิจัยเพื่อการศึกษาในเชิงลึกต่อไป และการให้บริการศึกษาวิจัยวางระบบบริการลักษณะนี้จะคล้ายกับการให้บริการที่ปรึกษา แต่จะทำอย่างครบวงจรถึงขั้นที่นำไปปฏิบัติได้

2. การศึกษาความต้องการของผู้ขอรับบริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชาฯ

จากการศึกษาผลการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ในโครงการบริการวิชาการภาควิชาฯ ในปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2563 ที่ได้ศึกษาความต้องการของผู้ขอรับบริการวิชาการด้านต่าง ๆ พบว่า ในปี พ.ศ. 2562 ถึง พ.ศ. 2563 เริ่มมีแนวโน้มการขอรับบริการที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยประเภทหน่วยงานผู้ขอรับบริการที่มีการขอรับบริการเป็นจำนวนมากที่สุด คือ ผู้ประกอบการ/วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)/บุคคลทั่วไป รองลงมาได้แก่ โรงงาน/หน่วยงานเอกชน และหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ/มหาวิทยาลัย โดยประเภทรายการที่มีการขอรับบริการเป็นจำนวนมากที่สุด คือ บริการวิเคราะห์ รองลงมา ได้แก่ บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ บริการเครื่องมือ และ

บริการขอใช้ห้องปฏิบัติการและเตรียมตัวอย่าง ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าในระยะหลังมีจำนวนผู้ขอรับบริการคำปรึกษาทางวิชาการเพิ่มมากขึ้น อาจเนื่องมาจากการจัดโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC ; Eastern Economic Corridor) ซึ่งเป็นแผนยุทธศาสตร์ภายใต้ไทยแลนด์ 4.0 ที่มีเป้าหมายหลักในการพัฒนาอุตสาหกรรมเป้าหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร โดยทางมหาวิทยาลัยบูรพามีหน้าที่และความรับผิดชอบสนับสนุนการพัฒนาภาคธุรกิจที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้ได้จริง และสนับสนุนการวิจัย การสร้างนวัตกรรม และการพัฒนาเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริงในภาคธุรกิจ ซึ่งจะมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมเป้าหมายและการต่อยอดในเชิงพาณิชย์ได้ จึงทำให้ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่ที่เป็นผู้ประกอบการ SME และโรงงานอุตสาหกรรมหรือหน่วยงานเอกชนที่มีความต้องการประกอบธุรกิจทั้งเพื่อขยายธุรกิจของตนเองไปสู่ระดับที่สูงขึ้นมีการขอรับบริการคำปรึกษาทางวิชาการเพื่อรับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการขอรับบริการวิเคราะห์เพื่อศึกษาการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากกระบวนการผลิต การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ การขอรับมาตรฐานผลิตภัณฑ์อาหาร และหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ/มหาวิทยาลัยที่ต้องมีการขอใช้บริการวิเคราะห์และบริการเครื่องมือเพื่อใช้ในงานวิจัยเพื่อพัฒนานวัตกรรมอาหารร่วมกับภาคธุรกิจ

3. การพัฒนาแนวทางหรือเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ที่ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ

จากการกำหนดแนวทางการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ในส่วนของผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการหรือการเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ให้ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ ภาควิชาฯ จึงควรมีการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการการให้บริการแบ่งตามประเภทการให้บริการ ดังนี้

3.1 บริการวิเคราะห์

1. จัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อเครื่องมือวิเคราะห์ขั้นสูง และเพิ่มรายการตรวจวิเคราะห์ต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ขอรับบริการในปัจจุบัน เช่น การจัดทำฉลากโภชนาการ
2. มีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตรวจวิเคราะห์โดยตรง
3. มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ที่มีความต่อเนื่องในการขอรับบริการ หากต้องมีการขอรับบริการจากหลายหน่วยงาน หรือมีการทำความร่วมมือในการให้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

3.2 บริการเครื่องมือ

1. จัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องมือเพื่อทดแทนเครื่องเดิมและเครื่องมือที่มีความทันสมัย เพื่อให้มีความครอบคลุมรายการวิเคราะห์ที่ผู้ขอรับบริการต้องการ และตอบสนองต่อเทคโนโลยีการผลิตอาหารในปัจจุบัน การตรวจสอบความแม่นยำของเครื่องมือ และโปรแกรมการดูแล บำรุงเครื่องมือ จากบริษัทที่จำหน่ายเพื่อให้เครื่องมือมีประสิทธิภาพ ให้ผลการวิเคราะห์ที่แม่นยำ น่าเชื่อถือ

3.3 บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ

1. อาจารย์ผู้ให้บริการอาจต้องมีการเสริมสร้างความรู้ด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ความรู้แนวคิดทางการตลาดด้านอาหาร การเขียนแผนธุรกิจ กฎหมายอาหาร การขอรับมาตรฐานผลิตภัณฑ์อาหาร เป็นต้น เพื่อใช้ประกอบในการตอบคำถามเบื้องต้นแก่ผู้ขอรับบริการ

2. คณะหรือมหาวิทยาลัย ควรให้ค่าภาระงานในสัดส่วนที่เหมาะสมเพื่อเป็นการผลักดันให้อาจารย์ผู้ให้บริการเห็นความสำคัญของการให้บริการวิชาการเพื่อสามารถจัดสรรเวลาในการให้บริการได้

3.4 ด้านอื่น ๆ

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการด้านต่าง ๆ ข่าวสาร ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่ผู้ขอรับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

2. ควรมีการบูรณาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน และมีหน่วยงานส่วนกลางที่สามารถติดต่อหรือรับเรื่องบริการวิชาการได้โดยตรงหรือสามารถประสานงานต่อเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ (2559) ที่ได้จัดทำคู่มือการให้บริการวิชาการ สำหรับสถานศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้กล่าวถึงการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานให้บริการวิชาการไว้ว่า ต้องมีการเน้นการทำงานตามนโยบายและกลยุทธ์ของคณะ เน้นการประสานงานระหว่างหน่วยงานและชุมชน การทำงานที่สามารถมุ่งเน้นให้หน่วยงานมีการบูรณาการระหว่างโครงการบริการวิชาการร่วมกับการเรียนการสอนหรืองานวิจัย รวมถึงการบริหารจัดการด้านบริการวิชาการที่เป็นไปตามสภาพการณ์ปัจจุบันได้เป็นอย่างดี และส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางที่ดี

3. มีการจัดฝึกอบรมในหัวข้อที่ตรงกับความต้องการของผู้ขอรับบริการให้สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้

4. หากต้องการพัฒนาเป็นหน่วยงานหลักในด้านการให้บริการวิชาการ อาจต้องมีการให้บริการแบบเชิงรุกแก่กลุ่มเป้าหมาย เช่น การออกไปช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ประสบปัญหา ซึ่งอาจได้ประโยชน์ในเรื่องของงานวิจัยและการพัฒนาธุรกิจของผู้ประกอบการ

อภิปรายผลการวิจัย

จะเห็นได้ว่าตลอดระยะเวลาที่ภาควิชาฯ ได้มีการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 จนถึงปัจจุบัน มีผู้ขอรับบริการวิชาการด้านต่าง ๆ ในทุกปี และได้มีการพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ เช่น การปรับลดรายการให้บริการ ให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ขอรับบริการ มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระยะหลังที่มีการจัดโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ขึ้นพบว่า มีการขอรับบริการจากภาคธุรกิจจำนวนมากขึ้นทั้งด้านบริการวิเคราะห์และปรึกษาให้คำปรึกษาทางวิชาการ อย่างไรก็ตามภาควิชาฯ ยังคงมีความพร้อมในการให้บริการวิชาการแก่ผู้ขอรับบริการไม่ว่าจะเป็นภาคธุรกิจหรืออื่น ๆ ทั้งในด้านบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องด้านเครื่องมือที่ยังสามารถให้บริการได้ตรงตามระยะเวลาที่ผู้ขอรับบริการต้องการแต่อาจต้องมีการจัดสรรงบประมาณมาบริหารจัดการในเรื่องที่จำเป็นและเร่งด่วน เช่น การจัดซื้อเครื่องมือทดแทนเครื่องเดิมที่มีประสิทธิภาพไม่สมบูรณ์และการสอบเทียบเครื่องมือเพื่อให้เกิดความแม่นยำเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานที่ตั้งที่อยู่ในเขตภาคตะวันออกที่รองรับผู้ขอรับบริการที่ต้องการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหารสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) และมุ่งพัฒนาการบริหารจัดการโครงการบริการวิชาการนี้ให้ตอบรับกับนโยบายของมหาวิทยาลัยบูรพาที่มุ่งเสริมสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารที่อยู่ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกต่อไป เช่นเดียวกันกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในฐานะที่เป็นมหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ที่จะพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเจตนารมณ์ที่จะให้มหาวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของภูมิภาค จึงได้ดำเนินกิจกรรมด้านบริการวิชาการแก่ชุมชน (อนันต์ เจริญมา, 2556)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการทำวิจัยเชิงสำรวจข้อมูลความต้องการในการให้บริการวิชาการในเชิงรุกอื่น ๆ เช่น การออกไปถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชนหรือภาคธุรกิจเพื่อเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์เดิมและเป็นการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ขึ้นมา
2. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในเชิงรุกอื่น ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการวิชาการของภาควิชาฯ ที่หลากหลายตรงตามความต้องการของชุมชนหรือภาคธุรกิจเพื่อเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์เดิมและเป็นการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กองวิชาการและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่. (2552) *หลักการให้บริการ*. สืบค้นเมื่อ 4 สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ จาก <https://www.stou.ac.th/offices/Oce/kmoce1/%E0%B8%AB%E0%B8%A5%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B9%89%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%20%20%20%206%20%E0%B8%9E.%E0%B8%A2.52chap41110604.pdf>
- เกษตรพันธ์ ขอบทำกิจ. (2546). *ประสิทธิภาพในการบริหารงานบริการภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2559) *คู่มือการให้บริการวิชาการ สำหรับสถานศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ*. สืบค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 จาก https://mis.sci.tsu.ac.th/sciservice/camps/pdf_file/key2.pdf
- คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2563). *บริการวิชาการ*. สืบค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 จาก <http://science.buu.ac.th/sci2020/>
- จรงค์ดี พูนนวน. (2563). *เอกสารประกอบการอบรม การสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการของบุคลากรทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การเขียนงานวิเคราะห์/สังเคราะห์ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในโครงการประชุมวิชาการเครือข่ายพัฒนาระบบงานห้องปฏิบัติการบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 1, 8 กุมภาพันธ์ 2563 ณ สำนักบริการวิชาการ ม.เชียงใหม่. เชียงใหม่: ปชมท. ร่วมกับสำนักบริการวิชาการ ม.เชียงใหม่ และเครือข่ายพัฒนาระบบงานห้องปฏิบัติการ ปชมท.*
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2548). *การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร: คณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทองใบ สุดขารี. (2546). *ทฤษฎีองค์การวิเคราะห์แนวความคิดทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2539). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *การบริการของรัฐในยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูปราชการ.

- นภาพรรณ เปรมจิตร. (2543). *ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ข้าราชการกรมราชทัณฑ์ จำกัด*. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิภาภรณ์ คำเจริญ. (2543). *การศึกษาทัศนคติของนักศึกษาผู้ใหญ่ต่อการเรียนคอมพิวเตอร์ โดยวิธี
เรียนทางไกล ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย ในศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน*.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นฤมล จิตรเอื้อ และประสพชัย พสุนนท์. (2561). การใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย
เพื่อการศึกษาการดำเนินการที่เป็นเลิศของสถานศึกษา. *Veridian E-Journal, Silpakorn
University*. 11(2): 2118-2135.
- บุคลากรสำนักงานกิจการนักศึกษา กลุ่มงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2555). *คู่มือมาตรฐาน
การให้บริการสำนักงานกิจการนักศึกษา กลุ่มงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม*. สืบค้นเมื่อ
4 สิงหาคม พ.ศ. 2563 จาก [https://www.spu.ac.th/center-for-student-development
/files/2012/01/Services_guide.pdf](https://www.spu.ac.th/center-for-student-development/files/2012/01/Services_guide.pdf)
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2555). การพัฒนาและตรวจสอบเครื่องมือวิจัย: คุณสมบัติการวัดเชิงจิตวิทยา.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประไพพิมพ์ สุธีวสินนท์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับงานวิจัย
เชิงคุณภาพ. *วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ*. 29(2): 32-48.
- ปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันต์. (2553). *รายงานวิจัย เรื่อง ความต้องการของชุมชนลาดกระบังต่อหลักการให้บริการ
และรูปแบบการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง*.
สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม พ.ศ. 2563 จาก [http://161.246.14.22/research/
index.php/research/
2553/Income2553/---](http://161.246.14.22/research/index.php/research/2553/Income2553/---)
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *บริการ*. สืบค้นเมื่อ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2563 จาก
<http://www.royin.go.th/dictionary/index.php>
- พิธีสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2541). *การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ*. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ 10.
กรุงเทพฯ: สถาบันข้าราชการพลเรือน
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). *ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจการไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการ
ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต, คณะเกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภิรมย์ กมลรัตนกุล. (2560). การเขียนโครงงานวิจัย. สืบค้นเมื่อ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2563
จาก <http://cai.md.chula.ac.th/lesson/research/re12.htm#06-5>

- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2557). ระเบียบมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ว่าด้วยการให้บริการและการจัดเก็บค่าบริการทางวิชาการ พ.ศ. 2557. สืบค้นเมื่อ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2563 จาก http://researchs.eng.cmu.ac.th/UserFiles/File/Researchrule/regulation_acaservices.pdf
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2561) ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการที่มีลักษณะประจำ พ.ศ. 2561. สืบค้นเมื่อ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2563 จาก <http://council.buu.ac.th/regulat/2561/42-61.pdf>.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2562). บันทึกความเข้าใจระหว่างมหาวิทยาลัยบูรพากับสำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในการเสริมสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. สืบค้นเมื่อ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2563 จาก <http://calendar.buu.ac.th/document/1548130099.pdf>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2559). รายงานการสำรวจความต้องการการบริการวิชาการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. สืบค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 จาก https://library.tru.ac.th/images/quality_assurance/2560/1.1-1-1.pdf
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2551). ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ. 2551. สืบค้นเมื่อ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2563 จาก <http://www.outreach.psu.ac.th/images/RULE/rule2551.pdf>
- วารสารณ รัชตะวรรณ. (2539). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 3 จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: สำนักงานป้องกันควบคุมโรค.
- วาสนา จัตูพร. (2547). ความคาดหวังและรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่องานสัปดาห์สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิภาศรี คงเกลี้ยง. (2539). ทศนคติของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนอำเภอมิติใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2534). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- สายชนม์ สัจจานิตย์. (2545). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตที่มีต่อระบบบริการการศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. กรุงเทพฯ: กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์. (2555). *ระบบวงจรคุณภาพ PDCA*. สืบค้นเมื่อ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2563 จาก <http://www.bpi.ac.th/subsite/cdaat/2012/images/stories/pdf/b3.pdf>
- สมชาย คิตประดับ. (2553). *คุณภาพ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียน และสถิตินิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหาร การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์ และคณะ. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของ ช.ก.ส. ปีงบประมาณ 2543*. กรุงเทพฯ: คณะสถิติประยุกต์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. (2562). *อุตสาหกรรมการแปรรูป อาหาร*. สืบค้นเมื่อ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2563 จาก <https://www.eeco.or.th>
- สุพรรณ อินทร์แก้ว. (2549). *การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ภาควิชา การตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุเมธ แสงนันทนวล. (2540). *ข้อคิดนักบริหาร: จากประสบการณ์นักปกครอง (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: บุกเบิก.
- อนันต์ เจ๊ะมามู. (2556). *แนวโน้มการบริการวิชาการแก่ชุมชนของวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2555-2564)*. สืบค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 จาก <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/9522/7/Chapter2.pdf>
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และคณะ. (2542). *ขั้นตอนการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ รูปแบบสำหรับบริการสุขภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- อุ้นเรือน มงคลชัย. (2540). *การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่ บุคคลในมหาวิทยาลัยขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อุไร ดวงระหว่า. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นเมื่อ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2563 จาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/803/124337.pdf>
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: Harpers and Row.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การหาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร ดังนี้

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

ที่มา: สำนักแผนงานกรมเจ้าท่า (2557)

ภาคผนวก ข
แบบฟอร์มที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC)



แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของแบบสัมภาษณ์

“ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ ม.บูรพา ต่อการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหาร
เพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)”

โครงการวิจัย เรื่อง ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ต่อการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหารเพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)
หัวหน้าโครงการวิจัย นางสาวลลิต ช่างวงษ์รัตนโยธิน
ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ สายอุตุ
ผู้ร่วมโครงการวิจัย ว่าที่ ร.ต. เกียรติชฎา ภูมิเพ็ง

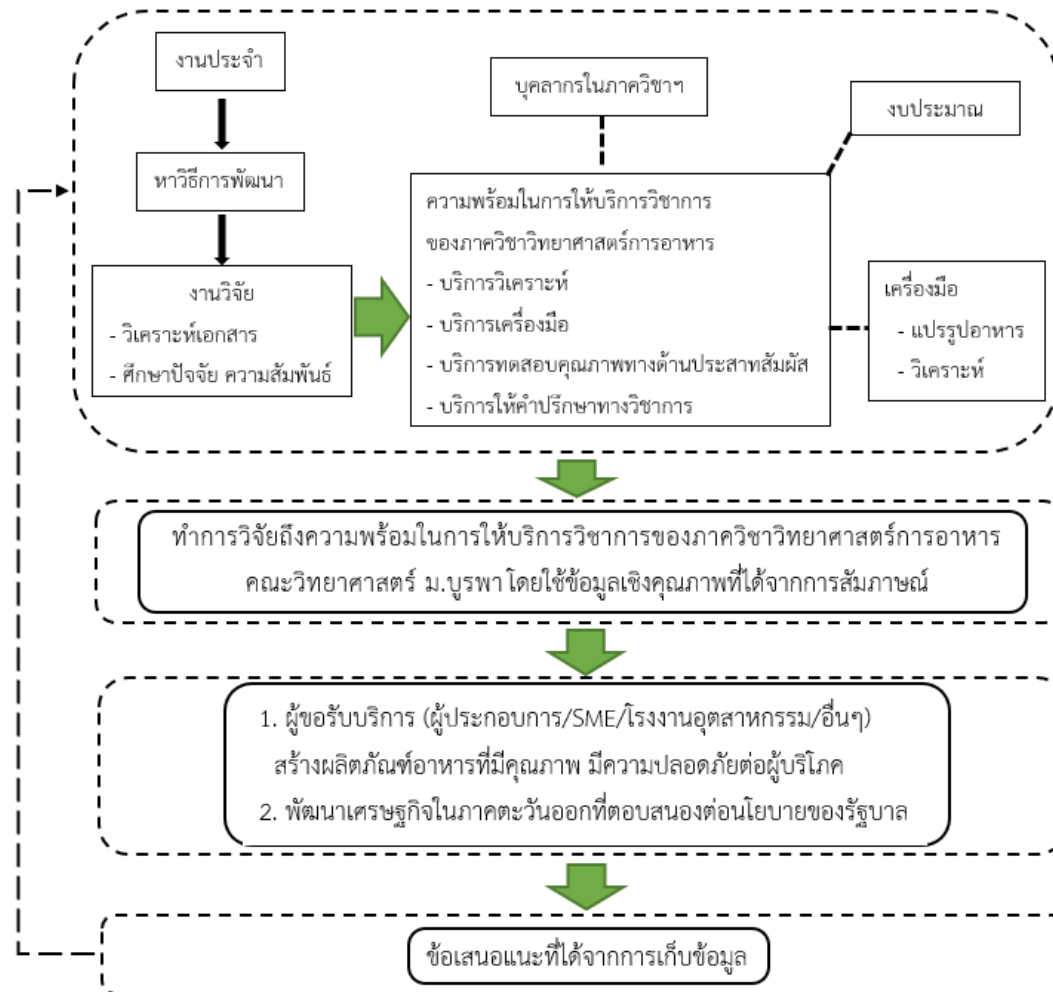
(ลงชื่อ) (.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

วันที่ เดือน พ.ศ.

ข้อมูลโครงการวิจัย

1. กรอบแนวคิดการวิจัย



2. ขอบเขตในการวิจัย

2.1 เก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ในช่วงปี พ.ศ. 2559 - 2563

2.2 เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย จำนวน 10 คน ดังนี้

1) ผู้ขอรับบริการ ได้แก่

- ผู้ประกอบการ/วิสาหกิจชุมชน จำนวน 2 ท่าน
- โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 2 ท่าน
- นักวิจัยที่ทำงานวิจัยร่วมกับผู้ประกอบการ/โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 1 ท่าน
- เจ้าหน้าที่โครงการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 1 ท่าน

2) ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์/ผู้ให้บริการ ได้แก่

- หัวหน้าภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร จำนวน 1 ท่าน
- อาจารย์ที่ให้บริการวิชาการ จำนวน 2 ท่าน
- อาจารย์ฝ่ายบริการวิชาการ จำนวน 1 ท่าน

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงข้อมูลแนวทางการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ ม.บูรพา ในส่วนของผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการ

2. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ขอรับบริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชาฯ

3. เพื่อพัฒนาแนวทางหรือเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาฯ ที่ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบข้อมูลแนวทางการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในส่วนของผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการ
2. ทราบความต้องการของผู้ขอรับบริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชาฯ
3. ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางหรือเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาฯ ที่ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 รวบรวมข้อมูลการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ในช่วงปี พ.ศ. 2559 - 2563 และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผล

5.2 สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง

ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยด้วยตนเอง จำนวน 10 ท่าน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ “ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหารเพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)”

5.3 สรุปผลการวิจัย

1. นำผลวิจัยที่ได้มากำหนดข้อมูลแนวทางการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ในส่วนของผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการ (บุคลากร เครื่องมือ และงบประมาณ)
2. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ขอรับบริการวิชาการด้านต่าง ๆ ของภาควิชาฯ
3. เพื่อพัฒนาแนวทางหรือเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ ที่ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ

คำชี้แจง

โปรดพิจารณาว่าแบบสัมภาษณ์ “ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหารเพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)” มีความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) และมีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น ดังนี้

- +1 หมายถึง คำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 1 หมายถึง คำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ข้อที่	คำถาม	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
		สอดคล้อง +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1	ชื่อ-สกุล ผู้ให้ข้อมูล				
2	อายุ : <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 25 ปี <input type="checkbox"/> 26-35 ปี <input type="checkbox"/> 36-45 ปี <input type="checkbox"/> 46-55 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 55 ปี				
3	การศึกษา : <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท				

ข้อที่	คำถาม	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
		สอดคล้อง +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
	<input type="checkbox"/> ประเมินเอก				
4	เบอร์โทรศัพท์				
5	E-mail				

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ข้อที่	คำถาม	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
		สอดคล้อง +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1	ตำแหน่งงานปัจจุบัน				
2	ลักษณะตำแหน่งงาน : <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ <input type="checkbox"/> วิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม (SME) <input type="checkbox"/> โรงงานอุตสาหกรรม <input type="checkbox"/> บุคคลทั่วไป <input type="checkbox"/> นักวิจัย <input type="checkbox"/> อาจารย์ <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....				
3	ชื่อสถานที่ทำงานปัจจุบัน				
4	ประเภทของหน่วยงาน : <input type="checkbox"/> ภาครัฐ				

ข้อที่	คำถาม	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
		สอดคล้อง +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
	<input type="checkbox"/> เอกชน <input type="checkbox"/> รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....				
5	ประสบการณ์ทำงานในสายงานปัจจุบัน <input type="checkbox"/> 1 - 5 ปี <input type="checkbox"/> 5 - 10 ปี <input type="checkbox"/> 10 - 15 ปี <input type="checkbox"/> 15 - 20 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 20 ปี				

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการรับบริการวิชาการจากภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา

ข้อที่	คำถาม	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
		สอดคล้อง +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1	ท่านรู้จัก/ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการวิชาการของ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มากน้อยเพียงใด <input type="checkbox"/> ไม่ทราบ/ไม่รู้จัก <input type="checkbox"/> ทราบ/รู้จักน้อย <input type="checkbox"/> ทราบ/รู้จักปานกลาง				

ข้อที่	คำถาม	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
		สอดคล้อง +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
	<input type="checkbox"/> ทราบ/รู้จักมาก				
2	<p>ท่านคิดว่าภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการวิชาการผ่านช่องทางใดมากที่สุด</p> <p><input type="checkbox"/> Website/Social media</p> <p><input type="checkbox"/> แผ่นพับ/โบรชัวร์</p> <p><input type="checkbox"/> จัดนิทรรศการแบบ Road Show</p> <p><input type="checkbox"/> หนังสือ/จดหมายประชาสัมพันธ์</p> <p><input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....</p>				
3	<p>ท่าน/หน่วยงานของท่านเคยใช้บริการจาก ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หรือไม่</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการ เนื่องจาก</p> <p><input type="checkbox"/> เคยใช้บริการ ได้แก่</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> บริการวิเคราะห์ รายการ</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> บริการเครื่องมือ รายการ</p>				

ข้อที่	คำถาม	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
		สอดคล้อง +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
	<input type="checkbox"/> บริการทดสอบคุณภาพทางด้านประสาทสัมผัส ของอาหาร รายละเอียดตัวอย่าง..... <input type="checkbox"/> บริการคำปรึกษาทางวิชาการ เรื่อง				
4	<p>หากท่านไม่เคยใช้บริการวิชาการของภาควิชาฯ ประเภท การบริการวิชาการที่ต้องการหรือต้องการความช่วยเหลือ ด้านใด</p> <input type="checkbox"/> 1) บริการวิเคราะห์ รายการ..... <input type="checkbox"/> 2) บริการเครื่องมือ รายการ..... <input type="checkbox"/> 3) บริการทดสอบคุณภาพทางด้านประสาทสัมผัส ของอาหาร รายละเอียดตัวอย่าง..... <input type="checkbox"/> 4) บริการคำปรึกษาทางวิชาการ เรื่อง..... <input type="checkbox"/> 5) การฝึกอบรม เรื่อง..... - สถานที่ให้บริการ				

ข้อที่	คำถาม	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
		สอดคล้อง +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
	<input type="checkbox"/> ในมหาวิทยาลัย <input type="checkbox"/> ในชุมชน/หน่วยงาน/องค์กร - ระยะเวลา <input type="checkbox"/> 1-2 วัน <input type="checkbox"/> 2-3 วัน <input type="checkbox"/> 3-5 วัน <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 วัน <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... - ช่วงเวลา/วันที่สะดวกรับบริการ <input type="checkbox"/> วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 น.-16.30 น. <input type="checkbox"/> วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 น.-16.30 น. <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... <input checked="" type="checkbox"/> 6) จัดการประชุม/สัมมนาวิชาการ เรื่อง..... - สถานที่ให้บริการ <input type="checkbox"/> ในมหาวิทยาลัย <input type="checkbox"/> ในชุมชน/หน่วยงาน/องค์กร - ระยะเวลา				

ข้อที่	คำถาม	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
		สอดคล้อง +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
	<input type="checkbox"/> 1-2 วัน <input type="checkbox"/> 2-3 วัน <input type="checkbox"/> 3-5 วัน <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 วัน <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... - ช่วงเวลา/วันที่สะดวกรับบริการ <input type="checkbox"/> วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 น.-16.30 น. <input type="checkbox"/> วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 น.-16.30 น. <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... <input type="checkbox"/> 7) การรับบริการอื่น ๆ ระบุ.....				

ตอนที่ 4 การให้บริการวิชาการจากภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ข้อที่	คำถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
		สอดคล้อง +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1	ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการวิชาการของภาควิชาฯ ที่ท่านได้รับบริการอย่างไร				
2	ท่านคิดว่าภาควิชาฯ มีความพร้อมในการให้บริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของท่านหรือไม่ อย่างไร				
3	ท่านคิดว่าภาควิชาฯ ควรจัดให้มีรายการให้บริการวิชาการประเภท/ชนิดใดเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร				
4	ท่านคิดว่าการให้บริการวิชาการในปัจจุบัน ภาควิชาฯ ควรพัฒนาการให้บริการวิชาการด้านใดเพิ่มเติม เช่น บุคลากร สถานที่ เครื่องมือ รูปแบบการให้บริการ เป็นต้น				
5	ท่านคิดว่า ภาควิชาฯ ควรมีรูปแบบหรือวิธีการบริหารจัดการด้านการให้บริการวิชาการอย่างไร				
6	ท่านคิดว่า ภาควิชาฯ ควรพัฒนาหรือสนับสนุนการให้บริการวิชาการด้านใดบ้างแก่ชุมชนหรือวิสาหกิจชุมชนของท่าน				
7	ท่านมีความเห็นต่อแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง หรือ เสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาฯ ที่ตรงกับความต้องการของท่านอย่างไร				
8	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม				

2. แบบสัมภาษณ์ “ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการพัฒนารัฐกิจการแปรรูปอาหารเพื่อสนับสนุน
การเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)”

แบบสัมภาษณ์ “ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการพัฒนารัฐกิจการแปรรูปอาหาร
เพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)”

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้สร้างขึ้นเพื่อสำรวจความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการพัฒนารัฐกิจการแปรรูปอาหารเพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งจะนำผลการสำรวจมาเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนงานและโครงการบริการวิชาการแก่สังคมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป จึงขอความร่วมมือแสดงความคิดเห็นของท่านให้ครบถ้วน จักขอบคุณยิ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

- 1.1 รหัสผู้ให้ข้อมูล :
- 1.2 อายุ : 18 - 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-55 ปี มากกว่า 55 ปี
- 1.3 การศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

- 2.1 ตำแหน่งงานปัจจุบัน :
- 2.2 ลักษณะตำแหน่งงาน :
- ผู้ประกอบการ
 - วิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม (SME)
 - โรงงานอุตสาหกรรม
 - บุคคลทั่วไป
 - นักวิจัย
 - อาจารย์
 - อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 2.3 ชื่อสถานที่ทำงานปัจจุบัน :

2.4 ประเภทของหน่วยงาน : ภาครัฐ เอกชน รัฐวิสาหกิจ อื่นๆ ระบุ.....

2.5 ประสบการณ์ทำงานในสายงานปัจจุบัน

1 - 5 ปี 5 - 10 ปี 10 - 15 ปี 15 - 20 ปี มากกว่า 20 ปี

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการรับบริการวิชาการจากภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

(เฉพาะผู้เข้าร่วมโครงการในส่วนของผู้ขอรับบริการ)

3.1 ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการวิชาการของภาควิชา มากน้อยเพียงใด

ไม่ทราบ/ไม่รู้จัก ทราบ/รู้จักน้อย ทราบ/รู้จักปานกลาง ทราบ/รู้จักมาก

3.2 ท่านคิดว่าภาควิชา ควรประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการวิชาการผ่านช่องทางใดมากที่สุด

Website/Social media แผ่นพับ/โบรชัวร์ จัดนิทรรศการแบบ Road Show

หนังสือ/จดหมายประชาสัมพันธ์ อื่นๆ ระบุ.....

3.3 ท่านเคยใช้บริการวิชาการจากภาควิชา ประเภทใด

บริการวิเคราะห์ รายการ.....

บริการเครื่องมือ รายการ.....

บริการทดสอบคุณภาพทางด้านประสาทสัมผัสของอาหาร รายละเอียดตัวอย่าง.....

บริการคำปรึกษาทางวิชาการ เรื่อง

3.4 ท่านมีความต้องการให้ภาควิชา มีการให้บริการวิชาการประเภทใดเพิ่มเติม

บริการวิเคราะห์

รายการ.....

บริการเครื่องมือ

รายการ.....

บริการทดสอบคุณภาพทางด้านประสาทสัมผัสของอาหาร

รายละเอียดตัวอย่าง.....

บริการคำปรึกษาทางวิชาการ

เรื่อง.....

การฝึกอบรม

เรื่อง.....

- สถานที่ให้บริการ ในมหาวิทยาลัย ในชุมชน/หน่วยงาน/องค์กร

- ระยะเวลา 1-2 วัน 2-3 วัน 3-5 วัน มากกว่า 5 วัน

อื่นๆ ระบุ.....

- ช่วงเวลา/วันที่สะดวกรับบริการ วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 น.-16.30 น.

วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 น.-16.30 น.

อื่นๆ ระบุ.....

จัดการประชุม/สัมมนาวิชาการ

เรื่อง.....

- สถานที่ให้บริการ ในมหาวิทยาลัย ในชุมชน/หน่วยงาน/องค์กร

- ระยะเวลา 1-2 วัน 2-3 วัน 3-5 วัน มากกว่า 5 วัน

อื่นๆ ระบุ.....

- ช่วงเวลา/วันที่สะดวกให้บริการ วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 น.-16.30 น.

วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 น.-16.30 น.

อื่นๆ ระบุ.....

การรับบริการอื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 4 การให้บริการวิชาการจากภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

(สำหรับผู้เข้าร่วมโครงการในส่วนของผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการ)

4.1 ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการวิชาการของภาควิชาฯ อย่างไร

.....

.....

4.2 ท่านคิดว่าภาควิชาฯ มีความพร้อมในการให้บริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน (หรือผู้ขอรับบริการ) หรือไม่ อย่างไร กรณีที่ท่านคิดว่ายังมีบริการที่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน (หรือผู้ขอรับบริการ) ควรให้ภาควิชาฯ จัดให้มีรายการให้บริการวิชาการ ประเภท/ชนิดใดเพิ่มขึ้น อย่างไร

.....

.....

4.3 ท่านคิดว่าภาควิชาฯ ควรพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการการให้บริการวิชาการด้านใดเพิ่มเติม เช่น รูปแบบการให้บริการ บุคลากร สถานที่ เครื่องมือ เป็นต้น

.....

.....

4.4 ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาฯ อย่างไร

.....

.....

ภาคผนวก ค

สรุปผลแบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

1. สรุปผลแบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

จากแบบสัมภาษณ์ "ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่อการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหารเพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)" มีคำถามทั้งหมดจำนวน 22 ข้อ ภายหลังจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (IOC) รวบรวมความเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนมาแจกแจงระดับความคิดเห็น แสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 สรุปผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา : IOC ของแบบสัมภาษณ์ "ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่อการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหารเพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)"

ตอนที่	ข้อที่	ผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านที่ 1			ผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านที่ 2			ผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านที่ 3			ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม	ค่า IOC	ผ่าน/ไม่ผ่าน เกณฑ์คุณภาพ
		+1	0	-1	+1	0	-1	+1	0	-1			
1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์	1	/			/			/				1.00	ผ่าน
	2	/			/			/				1.00	ผ่าน
	3	/			/			/				1.00	ผ่าน
	4	/			/			/				1.00	ผ่าน
	5	/			/			/				1.00	ผ่าน
2 ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานของ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์	1	/			/			/				1.00	ผ่าน
	2	/			/			/				1.00	ผ่าน
	3	/			/			/				1.00	ผ่าน

ตอนที่	ข้อที่	ผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านที่ 1			ผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านที่ 2			ผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านที่ 3			ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม	ค่า IOC	ผ่าน/ไม่ผ่าน เกณฑ์คุณภาพ
		+1	0	-1	+1	0	-1	+1	0	-1			
	4	/			/				/		- ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3 ให้ความเห็นว่า ภาครัฐและ รัฐวิสาหกิจน่าจะเป็นประเภทเดียวกัน	0.67	ผ่าน
	5	/			/				/		- ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3 ให้ความเห็นว่า ตัวเลือกที่ 1 ควรเป็น “น้อยกว่า 5 ปี”	0.67	ผ่าน
3 ข้อมูลความต้องการรับ บริการวิชาการ จากภาควิชาวิทยาศาสตร์ การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	1	/			/				/			1.00	ผ่าน
	2	/				/			/		- ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2 ให้ความเห็นว่า หรืออาจย้าย ไปเป็นข้อที่ 5	0.67	ผ่าน
	3	/			/				/			1.00	ผ่าน
	4				/				/			1.00	ผ่าน
4 การให้บริการวิชาการ จากภาควิชาวิทยาศาสตร์ การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	1	/			/				/			1.00	ผ่าน
	2	/			/				/			1.00	ผ่าน
	3	/				/			/		- ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2 ให้ความเห็นว่า ซ้ำซ้อนกับข้อ ที่ 4 ในตอนที่ 3 หรือไม่	0.67	ผ่าน
	4	/			/				/			1.00	ผ่าน
	5	/			/				/			1.00	ผ่าน
	6	/			/				/			1.00	ผ่าน
	7	/			/				/			1.00	ผ่าน
	8	/			/				/			1.00	ผ่าน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2 ให้ความเห็นว่า คำถามในตอนที่ 3 ผู้ให้บริการต้องตอบคำถามนี้หรือไม่

สรุปผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์

1. ปรับเปลี่ยนตัวเลือกที่ 1 ของคำถามข้อที่ 4 ตอนที่ 2 เป็น

ภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ

2. ปรับเปลี่ยนตัวเลือก ของคำถามข้อที่ 5 ตอนที่ 2 เป็น

น้อยกว่า 5 ปี

6 - 10 ปี

11 - 15 ปี

16 - 20 ปี

มากกว่า 21 ปี ขึ้นไป

ภาคผนวก ง
ข้อมูลผลการวิจัย

ตารางที่ 7 จำนวนและประเภทหน่วยงานของผู้ขอรับบริการในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร ในปี พ.ศ. 2559 - 2563

ปี พ.ศ.	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ/มหาวิทยาลัย	โรงงาน/เอกชน	ผู้ประกอบการ/วิสาหกิจชุมชน/บุคคลทั่วไป	รวม (ราย)
2559	7	18	3	28
2560	5	6	1	12
2561	7	7	12	26
2562	15	6	18	39
2563	11	8	16	35
รวม	45	45	50	140

ตารางที่ 8 ประเภทรายการของผู้ขอรับบริการในโครงการบริการวิชาการ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหารในปี พ.ศ. 2559 - 2563

ปี พ.ศ.	ประเภทการให้บริการ				รวม (รายการ)
	บริการวิเคราะห์	บริการเครื่องมือ	บริการคำปรึกษาทางวิชาการ	อื่น ๆ	
2559	25	5	1	3	34
2560	7	6	0	6	19
2561	18	7	10	1	36
2562	14	9	17	2	42
2563	14	9	14	1	38
2559	78	36	42	13	169

ตอนที่ 1 ข้อมูลการขอรับบริการวิชาการในโครงการบริการวิชาการภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ในปี พ.ศ. 2559 - 2563

ตารางที่ 9 สรุปข้อมูลการขอรับบริการวิชาการในโครงการบริการวิชาการภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร ในปี พ.ศ. 2559

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ผู้ขอรับบริการ			รายการที่ขอรับบริการ					
		ชื่อผู้ขอรับบริการ	ประเภทหน่วยงาน			ประเภทรายการ				ชื่อรายการ
			ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ มหาวิทยาลัย	โรงงาน/ เอกชน	ผู้ประกอบการ/ วิสาหกิจชุมชน/ บุคคลทั่วไป	วิเคราะห์	เครื่องมือ	คำปรึกษา ทาง วิชาการ	อื่นๆ	
2559	1	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. คำสี
	2	บริษัท แฟมิลี่ ทรี ฟู้ดส์ จำกัด		✓		1				1. ปริมาณโปรตีน
	3	สำนักบริการวิชาการ ม.บูรพา	✓				1			1. ขอใช้เครื่องมือตู้อบลมร้อน
	4	สำนักบริการวิชาการ ม.บูรพา	✓				1			1. ขอใช้เครื่องมือเครื่องสับผสม
	5	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. คำสี
	6	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. คำสี
	7	ครัวบ้านเลิศประภา			✓	1				1. องค์กรประกอบทั่วไปของอาหาร
	8	คุณสุรวดี สารอินสม			✓	1	1			1. ขอใช้เครื่องมือบดตัวอย่างแห้ง 2. ปริมาณความชื้น
	9	บริษัท แฟมิลี่ ทรี ฟู้ดส์ จำกัด		✓		1				1. ปริมาณโปรตีน
	10	บริษัท ศูนย์ห้องปฏิบัติการและ วิจัยทางการแพทย์และการเกษตร แห่งเอเชีย จำกัด		✓		1				1. ปริมาณความชื้น
	11	คณะมนุษยศาสตร์ ม.บูรพา	✓						2	1. ขอใช้ห้องปฏิบัติการ 2. เตรียมตัวอย่าง

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ผู้ขอรับบริการ			รายการที่ขอรับบริการ					
		ชื่อผู้ขอรับบริการ	ประเภทหน่วยงาน			ประเภทรายการ				ชื่อรายการ
			ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ มหาวิทยาลัย	โรงงาน/ เอกชน	ผู้ประกอบการ/ วิสาหกิจชุมชน/ บุคคลทั่วไป	วิเคราะห์	เครื่องมือ	คำปรึกษา ทาง วิชาการ	อื่นๆ	
	12	บริษัท ศูนย์ห้องปฏิบัติการและ วิจัยทางการแพทย์และการเกษตร แห่งเอเชีย จำกัด		✓		1				1. ปริมาณความชื้น
	13	บริษัท ศูนย์ห้องปฏิบัติการและ วิจัยทางการแพทย์และการเกษตร แห่งเอเชีย จำกัด		✓		1				1. ปริมาณความชื้น
	14	คุณสุรวดี สารอินสม			✓		1		1	1. ขอใช้เครื่องมือ 2. เตรียมตัวอย่าง
	15	บริษัท ศูนย์ห้องปฏิบัติการและ วิจัยทางการแพทย์และการเกษตร แห่งเอเชีย จำกัด		✓		1				1. ปริมาณความชื้น
	16	บริษัท ศูนย์ห้องปฏิบัติการและ วิจัยทางการแพทย์และการเกษตร แห่งเอเชีย จำกัด		✓		1				1. ปริมาณความชื้น
	17	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. ค่าสี
	18	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. ค่าสี
	19	บริษัท ศูนย์ห้องปฏิบัติการและ วิจัยทางการแพทย์และการเกษตร แห่งเอเชีย จำกัด		✓		1				1. ปริมาณความชื้น
	20	สำนักบริการวิชาการ ม.บูรพา	✓			2				1. ปริมาณความชื้น 2. ค่าสี

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ผู้ขอรับบริการ			รายการที่ขอรับบริการ					
		ชื่อผู้ขอรับบริการ	ประเภทหน่วยงาน			ประเภทรายการ				ชื่อรายการ
			ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ มหาวิทยาลัย	โรงงาน/ เอกชน	ผู้ประกอบการ/ วิสาหกิจชุมชน/ บุคคลทั่วไป	วิเคราะห์	เครื่องมือ	คำปรึกษา ทาง วิชาการ	อื่นๆ	
	21	สำนักบริการวิชาการ ม.บูรพา	✓			1				1. จำนวนแบคทีเรียทั้งหมด
	22	บริษัท ศูนย์ห้องปฏิบัติการและ วิจัยทางการแพทย์และการเกษตร แห่งเอเชีย จำกัด		✓		1				1. ปริมาณความชื้น
	23	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. ค่าสี
	24	บริษัท ศูนย์ห้องปฏิบัติการและ วิจัยทางการแพทย์และการเกษตร แห่งเอเชีย จำกัด		✓		1				1. ปริมาณความชื้น
	25	คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว ม.บูรพา	✓			2				1. จำนวนแบคทีเรียทั้งหมด 2. จำนวนยีสต์และราทั้งหมด
	26	คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว ม.บูรพา	✓			2				1. จำนวนแบคทีเรียทั้งหมด 2. จำนวนยีสต์และราทั้งหมด
	27	บริษัท เอกา แพค จำกัด		✓			1			1. ขอใช้เครื่องมือหมั่นความดันไอ
	28	บริษัท ไทยเพรซิเดนท์ฟูดส์ จำกัด		✓				1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
		รวม	7	18	3	25	5	1	3	

ตารางที่ 10 สรุปข้อมูลการขอรับบริการวิชาการในโครงการบริการวิชาการภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร ในปี พ.ศ. 2560

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ผู้ขอรับบริการ			รายการที่ขอรับบริการ				ชื่อรายการ	
		ชื่อผู้ขอรับบริการ	ประเภทหน่วยงาน			ประเภทรายการ				
			ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ มหาวิทยาลัย	โรงงาน/ เอกชน	ผู้ประกอบการ/ วิสาหกิจชุมชน/ บุคคลทั่วไป	วิเคราะห์	เครื่องมือ	คำปรึกษา ทาง วิชาการ		อื่นๆ
2560	1	บริษัท เอกา แพค จำกัด		✓			1		1	1. ขอใช้เครื่องมือหม้อนึ่งความดันไอ 2. เตรียมตัวอย่าง
	2	คณะเภสัชศาสตร์ ม.บูรพา	✓			1				1. คำสี
	3	บริษัท เอกา แพค จำกัด		✓			1		1	1. ขอใช้เครื่องมือหม้อนึ่งความดันไอ 2. เตรียมตัวอย่าง
	4	ร.ร.สาธิตพิบูลบำเพ็ญ ม.บูรพา	✓			1				1. ปริมาณไขมัน
	5	คุณวรรณมา ผลพานิช			✓	1				1. องค์ประกอบทั่วไปของอาหาร
	6	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. คำสี
	7	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. คำสี
	8	โครงการการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพจากสมุนไพร ไทย RDG5950111	✓				1		1	1. ขอใช้เครื่องมือหม้อนึ่งความดันไอ 2. เตรียมตัวอย่าง
	9	ผศ.ดร.กล่าวขวัญ ศรีสุข	✓				2		1	1. ขอใช้เครื่องมือหั่นวัตถุดิบ 2. ขอใช้เครื่องมือตู้อบลมร้อนแบบถาด 3. เตรียมตัวอย่าง
	10	วิทยาลัยเทคนิคชลบุรี	✓			1				1. องค์ประกอบทั่วไปของอาหาร
	11	บริษัท นุชชา ไทยเมล่อน จำกัด		✓			1		2	1. ขอใช้เครื่องมือ 2. บริการใช้ห้องปฏิบัติการ 3. เตรียมตัวอย่าง
	12	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. คำสี
รวม		5	6	1	7	6	0	6		

ตารางที่ 11 สรุปข้อมูลการขอรับบริการวิชาการในโครงการบริการวิชาการภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร ในปี พ.ศ. 2561

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ผู้ขอรับบริการ			รายการที่ขอรับบริการ					
		ชื่อผู้ขอรับบริการ	ประเภทหน่วยงาน			ประเภทรายการ				ชื่อรายการ
			ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ มหาวิทยาลัย	โรงงาน เอกชน	ผู้ประกอบการ/ วิสาหกิจชุมชน/ บุคคลทั่วไป	วิเคราะห์	เครื่องมือ	คำปรึกษา ทาง วิชาการ	อื่นๆ	
2561	1	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. คำสี
	2	ภาควิชาชีวเคมี คณะวิทยาศาสตร์ ม.บูรพา	✓			1				1. องค์ประกอบทั่วไปของอาหาร
	3	บริษัท ทีอาร์ไทยฟู้ดส์ จำกัด		✓					1	1. เตรียมตัวอย่าง
	4	คุณนิตยา ปัดจูลี			✓	2				1. จำนวนแบคทีเรียทั้งหมด 2. จำนวนยีสต์และราทั้งหมด
	5	คุณกิตติยา ไชยฉิม			✓		1			1. ขอใช้เครื่องมือกล้องจุลทรรศน์แบบใช้แสง
	6	บริษัท ยูชิ เอฟ แอนด์ บี จำกัด		✓		3				1. ปริมาณ DPPH 2. ปริมาณ FRAP 3. ปริมาณสารประกอบฟีนอลทั้งหมด
	7	คุณนิตยา ปัดจูลี			✓	2				1. จำนวนแบคทีเรียทั้งหมด 2. จำนวนยีสต์และราทั้งหมด
	8	ภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ ม.บูรพา	✓			1				1. ปริมาณโปรตีนทั้งหมด
	9	คุณกิตติยา ไชยฉิม			✓		1			1. ขอใช้เครื่องมือกล้องจุลทรรศน์แบบใช้แสง
	10	ภาควิชาชีวเคมี คณะวิทยาศาสตร์ ม.บูรพา	✓				2			1. ขอใช้เครื่องมือตู้อบลมร้อนแบบภาค 2. ขอใช้เครื่องหั่นวัตถุดิบ
	11	คณะวิศวกรรมศาสตร์ ม.บูรพา	✓			3				1. จำนวนแบคทีเรียทั้งหมด 2. จำนวนยีสต์และราทั้งหมด 3. ค่าวอเตอร์แอกติวิตี
	12	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. คำสี

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ผู้ขอรับบริการ			รายการที่ขอรับบริการ					
		ชื่อผู้ขอรับบริการ	ประเภทหน่วยงาน			ประเภทรายการ				ชื่อรายการ
			ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ มหาวิทยาลัย	โรงงาน เอกชน	ผู้ประกอบการ/ วิสาหกิจชุมชน/ บุคคลทั่วไป	วิเคราะห์	เครื่องมือ	คำปรึกษา ทาง วิชาการ	อื่นๆ	
	13	คุณวันแข็ง สิทธิกิจโยธิน	✓				2			1. ขอใช้เครื่องมือวัดลักษณะเนื้อสัมผัส 2. ขอใช้เครื่องมือวัดค่าวอเตอร์แอกติวิตี
	14	บริษัท ยูชิ เอฟ แอนด์ บี จำกัด		✓		3				1. ปริมาณ DPPH 2. ปริมาณ FRAP 3. ปริมาณสารประกอบฟีนอลทั้งหมด
	15	คณะวิศวกรรมศาสตร์ ม.บูรพา	✓				1			1. ขอใช้เครื่องมือวัดลักษณะเนื้อสัมผัส
	16	บริษัทศูนย์ปฏิบัติการและวิจัย ทางการแพทย์และการเกษตร แห่งเอเชีย จำกัด		✓		1				1. ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด
	17	คุณปรียา เต็มสิริ			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	18	คุณอัครพล บุญทวีทรัพย์ดี			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	19	คุณนิตยา ปัตริลี			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	20	คุณชนิชา คาเมรอน			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	21	บริษัท ทีอาร์ ไทยฟู้ดส์ จำกัด		✓				1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	22	คุณธันยพัฒน์ ภาธันยบุรณ์			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	23	คุณกนก ทิรัญจาวร			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	24	คุณภูริตา นีวรรณ			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	25	คุณฐิติมา บุญญาวาณิชย์			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	26	คุณณรงค์ฤทธิ์ ทองอ่อน	✓					1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
		รวม	7	7	12	18	7	10	1	

ตารางที่ 12 สรุปข้อมูลการขอรับบริการวิชาการในโครงการบริการวิชาการภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร ในปี พ.ศ. 2562

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ผู้ขอรับบริการ			รายการที่ขอรับบริการ				ชื่อรายการ	
		ชื่อผู้ขอรับบริการ	ประเภทหน่วยงาน			ประเภทรายการ				
			ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ มหาวิทยาลัย	โรงงาน เอกชน	ผู้ประกอบการ/ วิสาหกิจชุมชน/ บุคคลทั่วไป	วิเคราะห์	เครื่องมือ	คำปรึกษา ทาง วิชาการ		อื่นๆ
2562	1	คณะวิศวกรรมศาสตร์ ม.บูรพา	✓			1				1. จำนวนแบคทีเรียทั้งหมด
	2	คุณวันแข็ง ลิทธิกิจโยธิน	✓			1				1. ค่าวอเตอร์แอกติวิตี
	3	บริษัท เอกา แพค จำกัด		✓		3				1. ค่าพีเอช 2. ปริมาณของแข็งที่ละลายได้ทั้งหมด 3. ค่าสี
	4	คณะวิศวกรรมศาสตร์ ม.บูรพา	✓			1				1. จำนวนแบคทีเรียทั้งหมด
	5	คณะเภสัชศาสตร์ ม.บูรพา	✓				1			1. ใช้เครื่องมือวัดลักษณะเนื้อสัมผัส
	6	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓						1. ค่าสี
	7	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. ค่าสี
	8	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. ค่าสี
	9	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. ค่าสี
	10	ภาควิชาฟิสิกส์ คณะวิทยาศาสตร์ ม.บูรพา	✓			1				1. ปริมาณวิตามินซี
	11	คณะเภสัชศาสตร์ ม.บูรพา	✓				1			1. ใช้เครื่องมือวัดลักษณะเนื้อสัมผัส
	12	ภาควิชาเคมี คณะวิทยาศาสตร์ ม.บูรพา	✓				1			1. ใช้เครื่องมือวัดอุณหภูมิแบบภาค
	13	ภาควิชาเคมี คณะวิทยาศาสตร์ ม.บูรพา	✓				1			1. ใช้เครื่องมือวัดลักษณะเนื้อสัมผัส
	14	คณะวิศวกรรมศาสตร์ ม.บูรพา	✓			1				1. ค่าวอเตอร์แอกติวิตี
	15	ภาควิชาเคมี คณะวิทยาศาสตร์ ม.บูรพา	✓				1			1. ใช้เครื่องมือวัดลักษณะเนื้อสัมผัส
	16	คุณหยาดรุ้ง สุวรรณรัตน์	✓				1		1	1. ใช้เครื่องมือวัดลักษณะเนื้อสัมผัส 2. เตรียมตัวอย่าง
	17	คุณณัฐชานนท์ เรืองเจริญวรกิจ			✓	1				1. องค์ประกอบทั่วไปของอาหาร

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ผู้ขอรับบริการ			รายการที่ขอรับบริการ					
		ชื่อผู้ขอรับบริการ	ประเภทหน่วยงาน			ประเภทรายการ				ชื่อรายการ
			ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ มหาวิทยาลัย	โรงงาน เอกชน	ผู้ประกอบการ/ วิสาหกิจชุมชน/ บุคคลทั่วไป	วิเคราะห์	เครื่องมือ	คำปรึกษา ทาง วิชาการ	อื่นๆ	
	18	ศูนย์ทรัพยากรเส้นทางปัญญา ม.บูรพา	✓				1		1	1. ใช้เครื่องมือวัดลักษณะเนื้อสัมผัส 2. เตรียมตัวอย่าง
	19	คุณณัฐชานนท์ เรืองเจริญวรกิจ			✓	1				1. องค์ประกอบทั่วไปของอาหาร
	20	สถาบันวิทยเมธี		✓		1				1. ปริมาณโปรตีน
	21	คณะวิศวกรรมศาสตร์ ม.บูรพา	✓				1			1. ใช้เครื่องมือวัดลักษณะเนื้อสัมผัส
	22	ภาควิชาเคมี คณะวิทยาศาสตร์ม.บูรพา	✓				1			1. ใช้เครื่องมือตู้อบลมร้อนแบบถาด
	23	คุณณัฐ ชลิตตาภรณ์			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	24	คุณเขาวดี รุ่งเพชรรัตน์			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	25	คุณประวิทย์ ทิมคลองธรรม			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	26	คุณคุณวิษณุ แยมหลังทอง			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	27	คุณสมชาย นันทะวรรณ			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	28	คุณณัฐ ชลิตตาภรณ์			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	29	คุณประวิทย์ ทิมคลองธรรม			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	30	คุณเพ็ญศิริ ดีประเสริฐ			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	31	คุณณัฐ ชลิตตาภรณ์			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	32	คุณณัฐกุล รุจิวงศ์			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	33	คุณศิริอร ศักดิ์วิไลสกุล	✓					1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	34	คุณนุกูล ทองมา			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	35	คุณศศิธรติกายจัน รุ่งศศิธร			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	36	คุณณัฐกุล รุจิวงศ์			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	37	คุณณัฐชานนท์ เรืองเจริญวรากิจ			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	38	คุณณัฐชานนท์ เรืองเจริญวรากิจ			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ผู้ขอรับบริการ			รายการที่ขอรับบริการ					
		ชื่อผู้ขอรับบริการ	ประเภทหน่วยงาน			ประเภทรายการ				ชื่อรายการ
			ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ มหาวิทยาลัย	โรงงาน เอกชน	ผู้ประกอบการ/ วิสาหกิจชุมชน/ บุคคลทั่วไป	วิเคราะห์	เครื่องมือ	คำปรึกษา ทาง วิชาการ	อื่นๆ	
	39	คุณชพรพรรณ ฝั้นศิริ			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
		รวม	15	6	18	14	9	17	2	

ตารางที่ 13 สรุปข้อมูลการขอรับบริการวิชาการในโครงการบริการวิชาการภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร ในปี พ.ศ. 2563

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ผู้ขอรับบริการ			รายการที่ขอรับบริการ					
		ชื่อผู้ขอรับบริการ	ประเภทหน่วยงาน			ประเภทรายการ				ชื่อรายการ
			ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ มหาวิทยาลัย	โรงงาน เอกชน	ผู้ประกอบการ/ วิสาหกิจชุมชน/ บุคคลทั่วไป	วิเคราะห์	เครื่องมือ	คำปรึกษา ทาง วิชาการ	อื่นๆ	
2563	1	บริษัท แสงรุ่งกรุ๊ป จำกัด		✓		1				1. ปริมาณความชื้น
	2	รศ.ดร.วันแข็ง สิทธิกิจโยธิน	✓				1			1. ใช้เครื่องมือ Texture analyser
	3	คณะวิทยาศาสตร์ ม.บูรพา	✓				1			1. ใช้ตู้อบลมร้อนแบบถาด
	4	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. ค่าสี
	5	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. ค่าสี
	6	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. ค่าสี
	7	ภก.รศ.ดร.กัมปนาท นวลบุตตา	✓			1				1. องค์ประกอบทั่วไปของอาหาร
	8	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. ค่าสี
	9	ภาควิชาเคมี คณะวิทยาศาสตร์	✓				1			1. ใช้เครื่องมือ Texture analyser
	10	นางอรุณ หงส์ลิรัตน์			✓				1	1. ใช้ห้องปฏิบัติการ
	11	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. ค่าสี
	12	บริษัท เฮลธ์ ฟู้ดฯ จำกัด		✓		3				1. ความเป็นกรดต่าง 2. ปริมาณโปรตีน 3. ปริมาณไขมัน
	13	คณะสหเวชศาสตร์ ม.บูรพา	✓			2				1. ค่าสี 2. ค่า Aw
	14	คณะสหเวชศาสตร์ ม.บูรพา	✓			1				1. ปริมาณโปรตีน
	15	คณะเทคโนโลยีทางทะเล ม.บูรพา	✓				1			1. ใช้เครื่องมือ Texture analyser
	16	ภก.รศ.ดร.กัมปนาท นวลบุตตา	✓				1			1. ใช้เครื่องมือ Texture analyser
	17	นายวิชณู ผู้เลื่องลือ			✓		1			1. ใช้เครื่องมือ Texture analyser
	18	รศ.ดร.กล่าวขวัญ ศรีสุข	✓				1			1. ใช้ตู้อบลมร้อนแบบถาด

ปี พ.ศ.	ลำดับที่	ผู้ขอรับบริการ			รายการที่ขอรับบริการ					
		ชื่อผู้ขอรับบริการ	ประเภทหน่วยงาน			ประเภทรายการ				ชื่อรายการ
			ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ มหาวิทยาลัย	โรงงาน เอกชน	ผู้ประกอบการ/ วิสาหกิจชุมชน/ บุคคลทั่วไป	วิเคราะห์	เครื่องมือ	คำปรึกษา ทาง วิชาการ	อื่นๆ	
	19	บริษัท ทีต้า เทค จำกัด		✓		1				1. ค่าสี
	20	ภก.รศ.ดร.กัมปนาท นวลบุตตา	✓				1			1. ใช้เครื่องมือ Texture analyser
	21	รศ.ดร.กล่าวขวัญ ศรีสุข	✓				1			1. ใช้ตู้อบลมร้อนแบบถาด
	22	คุณมานา ยงพุกษา			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	23	คุณปวีวัตร ประชุมวัตร			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	24	คุณสุภาพร วอนเมือง			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	25	คุณพรพิมล โกสิทธิ์			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	26	ดร.วิไลวรรณ จิรัฐพิกาลพงษ์			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	27	คุณกชพรรณ พันศิริ			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	28	คุณอารีรัตน์ โอหยาง			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	29	คุณมนัสนันท์ รุ่งเรืองรัตนชาติ			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	30	คุณสุทธิดา สายศักดิ์ดา			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	31	คุณอารีรัตน์ โอหยาง			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	32	คุณสุพัต ท้าหาญ			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	33	คุณกัณตพัฒน์ โยคะสิงห์			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	34	คุณภูบดินทร์ พุกบัวขาว			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
	35	คุณอารีรัตน์ โอหยาง			✓			1		1. คำปรึกษาทางวิชาการ
		รวม	11	8	16	14	9	14	1	

ตอนที่ 2 ข้อมูลผลการสัมภาษณ์ “ความพร้อมในการให้บริการวิชาการของภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการพัฒนาธุรกิจการแปรรูปอาหารเพื่อสนับสนุนการเข้าสู่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)”

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ข้อที่						
1.1	รหัสผู้ให้ข้อมูล	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10				
1.2	อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26-35 ปี (1)	36-45 ปี (5)	46-55 ปี (4)	มากกว่า 55 ปี
1.3	การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี (3)	ปริญญาโท (1)	ปริญญาเอก (5)	ไม่ตอบ (1)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ข้อที่		ข้อมูลผลการสัมภาษณ์
2.1	ตำแหน่งงานปัจจุบัน	เจ้าของกิจการ (2) ประธานบริษัท (1) พนักงานขายบริษัท (1) นักวิจัยชำนาญการ (1) อาจารย์มหาวิทยาลัย (5)
2.2	ลักษณะตำแหน่งงาน	ผู้ประกอบการ (2) วิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม (SME) (1) โรงงานอุตสาหกรรม บุคคลทั่วไป นักวิจัย (1)

ข้อที่		ข้อมูลผลการสัมภาษณ์
		อาจารย์ (5) อื่น ๆ บริษัทเอกชน (1)
2.3	ชื่อสถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ทริปเปิ้ล เวิร์ล บรูว์ริง จำกัด (1) บริษัท ซาโลมเฮลธ์ จำกัด (1) ก. ต้นตำรับมะพร้าวกะทิคาราเมล (1) Intertek Testing Services (Thailand) (1) ม.บูรพา (6)
2.4	ประเภทของหน่วยงาน	ภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ (6) เอกชน (4) อื่น ๆ
2.5	ประสบการณ์ทำงานในสายงานปัจจุบัน	น้อยกว่า 5 ปี (1) 6 - 10 ปี (6) 11 - 15 ปี 16 - 20 ปี (1) มากกว่า 21 ปี ขึ้นไป (2)

ตอนที่ 3 ข้อมูลความต้องการรับบริการวิชาการจากภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (เฉพาะผู้เข้าร่วมโครงการในส่วนของผู้ขอรับบริการ) จำนวน 6 คน

หัวข้อ		ข้อมูลผลการวิจัย
1	ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการวิชาการของภาควิชาฯ มากน้อยเพียงใด	ไม่ทราบ น้อย (2 คน) ปานกลาง (4 คน) มาก
2	ภาควิชาฯ ควรประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล การให้บริการวิชาการผ่านช่องทางใดมากที่สุด	Website/Social media (5) แผ่นพับ/โบรชัวร์ (1) จัดนิทรรศการแบบ Road Show (1) หนังสือ/จดหมายประชาสัมพันธ์ (1) อื่น ๆ (1) สำนักงานพาณิชย์จังหวัด/หน่วยงานที่ดูแลด้านการค้าของผู้ประกอบการ
3	ประเภทบริการที่เคยขอรับบริการจากภาควิชาฯ	บริการวิเคราะห์ (1) รายการ - Gel Strength Test บริการเครื่องมือ (0) บริการทดสอบคุณภาพทางด้านประสาทสัมผัสของอาหาร (0) บริการคำปรึกษาทางวิชาการ (5) เรื่อง - จัดอบรมเชิงวิทยาศาสตร์เกี่ยวกับกระบวนการทำเบียร์ - การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากถั่วดาวอินคา - การพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป - งานพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร - การเก็บรักษา และการถนอมมะพร้าวกะทิ

	หัวข้อ	ข้อมูลผลการวิจัย
4	ความต้องการให้ภาควิชาฯ มีประเภทการให้บริการ วิชาการเพิ่มเติม	<p>บริการวิเคราะห์ (3) รายการ - Total Phenolic - คุณค่าทางโภชนาการ - จุลินทรีย์</p> <p>บริการเครื่องมือ (0)</p> <p>บริการทดสอบคุณภาพทางด้านประสาทสัมผัสของอาหาร (3) รายละเอียดตัวอย่าง - ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป เครื่องดื่ม - น้ำ และอื่น ๆ - มะพร้าวกะทิ</p> <p>บริการคำปรึกษาทางวิชาการ (0)</p> <p>การฝึกอบรม (3) เรื่อง - กระบวนการผลิตเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ - วิทยาศาสตร์เกี่ยวกับสารอาหารที่พบในอาหาร ความต้องการสารอาหาร - การแปรรูปผัก ผลไม้ สมุนไพร เพื่อใช้เป็นเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ - ด้านการตลาดอาหาร</p> <p>สถานที่ให้บริการ ในมหาวิทยาลัย (2) ในชุมชน/หน่วยงาน/องค์กร อื่น ๆ (1) ใน/นอกมหาวิทยาลัย</p>

หัวข้อ	ข้อมูลผลการวิจัย
	<p>ระยะเวลา 1-2 วัน (3) 2-3 วัน 3-5 วัน มากกว่า 5 วัน</p> <p>ช่วงเวลา/วันที่สะดวกให้บริการ วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 น.-16.30 น. (2) วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 น.-16.30 น. (2)</p> <hr/> <p>จัดการประชุม/สัมมนาวิชาการ (1) เรื่อง - ความปลอดภัยด้านอาหาร/ด้านโภชนาการ/อาหารแปรรูปสมัยใหม่/นวัตกรรม การส่งเสริมผู้ประกอบการรายย่อยสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์</p> <p>สถานที่ให้บริการ ในมหาวิทยาลัย ในชุมชน/หน่วยงาน/องค์กร</p> <p>ระยะเวลา 1-2 วัน 2-3 วัน 3-5 วัน มากกว่า 5 วัน</p> <p>ช่วงเวลา/วันที่สะดวกให้บริการ วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 น.-16.30 น. (1) วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 น.-16.30 น.</p>

ตอนที่ 4 การให้บริการวิชาการจากภาควิชาวิทยาศาสตร์การอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (จำนวน 4 คน)

ข้อที่	ท่านที่	ข้อมูลผลการสัมภาษณ์
1	ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการวิชาการของภาควิชาฯ อย่างไร	1 มีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจาก มีการติดต่อประสานงานให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ให้ความสะดวกในการจัดอบรมได้แก่ สถานที่ รวมทั้งการแก้ปัญหาเบื้องต้น เพื่อให้การจัดอบรมดำเนินการได้ประสบความสำเร็จ
		2 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เนื่องจาก ในการให้คำปรึกษา ยังได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน
		3 ให้บริการแก่ภาคประชาชน และผู้ประกอบการได้ดี
		4 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เนื่องจาก อธิบายความรู้ได้อย่างเข้าใจ มีทัศนคติ ความตั้งใจ ใส่ใจในการทำงานที่ดี และช่วยแก้ไขปัญหาคำปรึกษาได้
		5 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เนื่องจาก มีขั้นตอนที่ต้องกรอกข้อมูลคำร้องขอรับบริการ ก่อน และมีระยะเวลาในการรอเข้ารับบริการ ไม่สามารถเข้ารับบริการที่หน่วยงานได้ทันที ทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า
		6 มีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจาก อาจารย์ผู้ให้บริการคำปรึกษาทางวิชาการ ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน มีการสื่อสารอธิบายข้อมูลที่เข้าใจง่าย แก่ผู้ประกอบการและคณะทำงาน
		7 มีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจาก สามารถให้บริการวิชาการได้ทั้งภายในและภายนอก หน่วยงาน และตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ขอรับบริการต้องการ
		8 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยในส่วนของบริการคำปรึกษาทางวิชาการ ยังไม่สามารถให้บริการในส่วนของข้อมูลได้อย่างเต็มรูปแบบ ยังขาดความรู้ในส่วนของ ความเชี่ยวชาญในเรื่องอื่น และในส่วนของบริการวิเคราะห์ ยังขาดเครื่องมือที่มีความทันสมัย
		9 มีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจาก สามารถให้คำปรึกษา ได้รับข้อมูลความรู้

	ข้อที่	ท่านที่	ข้อมูลผลการสัมภาษณ์
			<p>ที่ตรงตามความเชี่ยวชาญได้อย่างถูกต้อง และหากต้องมีผู้ให้คำปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญอื่นมาเกี่ยวข้อง สามารถช่วยกันให้คำปรึกษาได้ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการได้</p> <p>10 มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยในส่วนของบริการวิเคราะห์ แม้ว่าเครื่องมือที่ใช้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพไม่เต็ม 100% แต่การให้บริการได้ทำตามวิธีมาตรฐาน ได้ผลการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือตามหลักวิทยาศาสตร์และในส่วนของบริการการให้คำปรึกษาทางวิชาการที่มีการจัดให้อาจารย์ผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ขอรับคำปรึกษาที่มีการขอข้อมูลเบื้องต้นประกอบการให้คำปรึกษาและได้เตรียมข้อมูลที่จะให้บริการคำปรึกษาที่ตรงตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ</p>
2	<p>ท่านคิดว่าภาควิชาฯ มีความพร้อมในการให้บริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน (หรือผู้ขอรับบริการ) หรือไม่ อย่างไร กรณีที่ท่านคิดว่ายังมีบริการที่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน (หรือผู้ขอรับบริการ) ควรให้ภาควิชาฯ จัดให้มีรายการให้บริการวิชาการประเภท/ชนิดใดเพิ่มขึ้น อย่างไร</p>	1	<p>- มีความพร้อมที่สอดคล้องกับความต้องการปานกลาง เนื่องจาก อุปกรณ์ เครื่องมือไม่เหมาะสมกับผู้ประกอบการรายย่อย แต่ได้แก้ไขปัญหาโดยจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใกล้เคียงเพื่อให้สามารถจัดเตรียมการอบรมได้อย่างต่อเนื่องได้</p> <p>- อยากให้เพิ่มเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ถูกต้องตามหลักทฤษฎี กรณีที่ต้องมีการจัดโครงการอย่างต่อเนื่อง</p> <p>2 สอดคล้องกับความต้องการ แต่ยังต้องการให้ภาควิชาฯ มีการให้บริการเกี่ยวกับการทดลองพัฒนาผลิตภัณฑ์ เช่น การทำแห้งแบบแช่เยือกแข็ง (Freeze dry)</p> <p>3 มีความพร้อมทางด้านเครื่องมือ และรายการทดสอบที่พิเศษนอกเหนือจากห้องปฏิบัติการเอกซมี</p> <p>4 มีความพร้อมที่สอดคล้องกับความต้องการ แต่ยังมีความต้องการขอรับบริการวิเคราะห์ที่ไม่มีเครื่องมือที่ไม่สามารถให้บริการได้</p> <p>5 - สอดคล้องกับความต้องการ ได้รับข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์การอาหารที่ตรงตามความต้องการ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างครบถ้วน แต่เรื่องที่ขอรับคำปรึกษาบางเรื่องสามารถให้ข้อมูลได้ในบางประเด็น</p> <p>ตามความเชี่ยวชาญที่มี ประเด็นอื่นต้องมีการประสานงานต่อไปยังหน่วยงานอื่น</p>

ข้อที่	ท่านที่	ข้อมูลผลการสัมภาษณ์
		<p>จึงอยากให้มีส่วนที่ช่วยประสานงานให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ในรูปแบบ One Stop Service</p> <p>- ด้วยข้อจำกัดของหน่วยงานที่เป็นหน่วยงานด้านการเรียนการสอน ที่ไม่สามารถดำเนินการให้บริการวิชาการได้ทันที โดยเฉพาะหัวข้อที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ต้องอาศัยเวลาในการติดต่อประสานงานอาจมีหน่วยงานส่วนกลางที่มีเจ้าหน้าที่เฉพาะด้าน ที่ช่วยดำเนินการตอบคำถามพื้นฐานได้ทันที ไม่ต้องมีการรอเวลาดำเนินการ หรือกรณีที่มีการรับข้อปัญหาจากผู้ขอรับบริการแล้วสามารถแก้ไขปัญหาลงต้นได้ และส่งต่อประสานงานหน่วยงานอื่นต่อไปได้หากต้องมีการประสานงานต่อ</p>
	6	<p>ภาควิชาฯ มีความพร้อมในการให้บริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการ แต่อยากให้เพิ่มรายการให้บริการเช่น คุณค่าทางโภชนาการ</p>
	7	<p>- มีความพร้อมในการให้บริการวิชาการให้แก่กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ประกอบการ วิชาหกิจ ชุมชน นักวิจัย ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการขอรับบริการคำปรึกษาทางวิชาการได้ และยังได้มีการสร้างความร่วมมือกันในด้านต่าง ๆ กับทางภาควิชา และผู้ขอรับบริการได้</p> <p>- ด้วยแนวโน้มที่มีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์/ธุรกิจในปัจจุบัน ภาควิชาฯ ควรจะมีเครื่องมือ/วิธีวิเคราะห์ที่ใหม่และทันสมัยเอื้อต่อการรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น</p>
	8	<p>- มีความพร้อมในการให้บริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ให้บริการ ในระดับมากในข้อมูลที่มีความเชี่ยวชาญ แต่ในส่วนของความพร้อมในการให้บริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ขอรับบริการ พบว่า ผู้ขอรับบริการมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการแบบ One stop service โดยถ้าต้องการความรู้/ข้อมูลอื่น จะไม่สามารถให้คำตอบได้ เช่น กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การขอเลขมาตรฐาน อย. อยากให้หน่วยงาน/คณะ ช่วยดำเนินการประสานงานต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือ จัดให้มีการให้บริการวิเคราะห์เพิ่มเติม</p>

ข้อที่	ท่านที่	ข้อมูลผลการสัมภาษณ์
		<p>- ความพร้อมในเรื่องเครื่องมือที่ใช้ให้บริการ และเวลาในการให้บริการที่เต็มที่ เนื่องจากภารกิจหลักคือการจัดการเรียนการสอน</p> <p>9 - มีความพร้อมในการให้บริการวิชาการในระดับดี ผู้ขอรับบริการได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการและสามารถช่วยประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จได้</p> <p>- ในกรณีนี้ภายหลังการให้บริการคำปรึกษาทางวิชาการ มีการกำหนดโจทย์วิจัยเพื่อทำวิจัยต่อ ต้องมีการขอทุนวิจัยเพื่อดำเนินการ พบปัญหาเรื่องข้อจำกัดของเงินทุนที่ได้รับที่มีจำนวนน้อย ต้องมีการลงทุนร่วมด้วยเป็นจำนวนมาก ซึ่งไม่เหมาะต่อการลงทุนทำงานวิจัยของผู้ประกอบการ</p> <p>- ควรมีบุคลากรที่รองรับการให้บริการตรวจวิเคราะห์โดยตรง</p> <p>10 - มีความพร้อมในการให้บริการวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ให้บริการในระดับมากในการให้คำปรึกษาทางวิชาการ ภาควิชาฯ มีอาจารย์ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญหลากหลายที่มีการจัดการเรียนการสอนและผ่านการทำงานวิจัยที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงตามความต้องการ</p> <p>- ในการให้บริการวิเคราะห์ กรณีที่มีการทำผลิตภัณฑ์อาหาร ถูกจำกัดด้วยเครื่องมือที่ไม่มีความทันสมัยไม่สามารถรับบริการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายและการวิเคราะห์ขั้นสูงได้</p>
3	ท่านคิดว่า ภาควิชาฯ ควรพัฒนา ปรับปรุงการบริหารจัดการ การให้บริการวิชาการ ด้านใดเพิ่มเติม เช่น รูปแบบการ ให้บริการ บุคลากร สถานที่ เครื่องมือ เป็นต้น	<p>1 - ควรมีการบูรณาการทุกระบบมาอยู่ร่วมกัน มีการเชื่อมโยงข้อมูลข้อมูลของทางมหาวิทยาลัยและหน่วยงานเข้าด้วยกัน</p> <p>- ควรปรับปรุงสถานที่ให้มีความทันสมัย และจัดซื้อเครื่องมือที่ทันสมัยมารองรับการให้บริการ</p> <p>- ควรมีบุคลากรสำหรับปฏิบัติงานบริการวิเคราะห์เพิ่มเติม เพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้น</p>

ข้อที่	ท่านที่	ข้อมูลผลการสัมภาษณ์
	2	<ul style="list-style-type: none"> - การประชาสัมพันธ์การให้บริการ - มีหน่วยงานส่วนกลางที่สามารถติดต่อหรือรับเรื่องบริการวิชาการได้โดยตรง
	3	<ul style="list-style-type: none"> - ควรปรับปรุงการบริการด้านการชำระค่าบริการ ควรให้ผู้บริการเป็นคนชำระเอง
	4	<ul style="list-style-type: none"> - ควรปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ
	5	<ul style="list-style-type: none"> - มีหน่วยงานส่วนกลางที่สามารถรับเรื่องและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นหรือประสานงานส่งต่อผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านได้อย่างเร่งด่วน เช่น พร้อมค้นหาข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการต้องการและให้ช่องทางการติดต่อได้ทันที หรือพร้อมส่งต่อประสานงานหน่วยงานอื่นต่อไปได้ทันที
	6	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มรายการบริการวิเคราะห์ - จัดฝึกอบรม/การประชุมวิชาการที่มีการอัปเดตข่าวสาร แนวโน้มความนิยมในปัจจุบัน เช่น แนวทางการพัฒนาเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ การใช้พืช สมุนไพรที่นำมาใช้ในเชิงพาณิชย์ ที่มีแนวโน้มสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ประสบความสำเร็จได้ - การเผยแพร่ข่าวสาร/ข้อมูล/ความรู้/ความปลอดภัยด้านอาหารเชิงสุขภาพ - แก่ผู้ประกอบการผ่านช่องทาง Webpage เช่น หัวข้อ ข้อเสนอแนะเบื้องต้นสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่
	7	<ul style="list-style-type: none"> - มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการวิชาการที่ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย - มีการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้แก่ ทุนวิจัยที่ทางมหาวิทยาลัยจัดให้แก่ผู้ประกอบการ เพื่อพัฒนาสินค้า ศึกษาอายุการเก็บ การส่งเสริมการตลาด และอาจมีการจัดอบรมเกี่ยวกับการตลาดหรือการตรวจวิเคราะห์ การขอการรับรองเลข อย. แบบ One Stop Service เป็นต้น - มีการบูรณาการของหลายหน่วยงานในกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ การออกแบบบรรจุภัณฑ์ การขอการรับรองเลข อย. และการส่งเสริมการตลาด

ข้อที่	ท่านที่	ข้อมูลผลการสัมภาษณ์
	8	<ul style="list-style-type: none"> - ในการให้บริการด้านวิชาการของอาจารย์ผู้ให้บริการ คณะ/มหาวิทยาลัย ควรให้ค่าภาระงานในสัดส่วนที่มากเพื่อเป็นการผลักดันให้อาจารย์ผู้ให้บริการเห็นความสำคัญของการให้บริการ - จัดสรรงบประมาณในการดูแลเครื่องมือให้มีประสิทธิภาพ ให้ค่าการวิเคราะห์ที่น่าเชื่อถือ
	9	<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องมือที่มีอายุการใช้งานที่ยาวนานที่อาจขาดประสิทธิภาพในการทำงานที่สมบูรณ์ ให้ค่าการวิเคราะห์ที่มีความไม่แม่นยำ และชำรุดเสียหายจึงทำให้ไม่สามารถให้บริการวิเคราะห์บางรายการได้ - เพิ่มรายการตรวจวิเคราะห์ต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับจัดทำฉลากโภชนาการ
	10	<ul style="list-style-type: none"> - เรื่องของประสิทธิภาพ ความหลากหลายและความทันสมัยของเครื่องมือที่ตอบสนองต่อเทคโนโลยีการผลิตอาหารในปัจจุบัน เช่น การสร้างนวัตกรรม การประหยัดทรัพยากร การลดต้นทุนการผลิต - กรณีที่มีผู้ขอรับบริการเข้ามาและต้องการคำปรึกษาทันที บางครั้งไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจาก ติดภารกิจจัดการเรียนการสอน
4	ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการเสริมสร้างความพร้อม ในการให้บริการวิชาการของภาควิชาฯ อย่างไร	<ol style="list-style-type: none"> 1 - อยากให้ภาควิชาฯ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการวิชาการเพิ่มขึ้น - ติดตามผลการให้บริการวิชาการการต่อยอดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และจัดอบรมเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดให้กับผู้ประกอบการได้ 2 จัดให้มีการแสดงข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์การอาหารเบื้องต้นที่เข้าใจง่ายศึกษาประกอบ ขณะขอรับคำปรึกษาทางวิชาการประกอบ 3 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ 4 ในกรณีที่มีการทำงานวิจัยร่วมกันภายหลังจากการรับบริการคำปรึกษาทางวิชาการ หากมีการทำงานร่วมกันโดยมีการจัดประชุมทีมทำงานเพื่อพูดคุยอย่างต่อเนื่อง 5 - อาจารย์ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านวิชาการควรมีการฝึกอบรมเพื่อมีความรู้ด้านการตลาด

ข้อที่	ท่านที่	ข้อมูลผลการสัมภาษณ์
		<p>เพื่อใช้ประกอบในการตอบคำถามเบื้องต้นแก่ผู้ประกอบการที่เป็น Startup ที่อยากได้ข้อมูลเรื่องแนวคิดทางการตลาดด้านอาหาร กลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมกับ Startup การเขียนแผนธุรกิจ เป็นต้น</p>
	6	<ul style="list-style-type: none"> - ด้านงบประมาณดำเนินงานจัดซื้อเครื่องมือวิเคราะห์ - จัดให้มีบริการรับเป็นที่ปรึกษาทางด้านวิชาการแก่หน่วยงานภายนอก หรืออาจเป็นในลักษณะมีความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน/การเป็นวิทยากรฝึกอบรม
	7	<ul style="list-style-type: none"> - จัดสรรงบประมาณที่นำมาเสริมสร้างความพร้อมในการให้บริการวิชาการ ได้แก่ การจัดซื้อเครื่องมือที่ทันสมัย การประชาสัมพันธ์การให้บริการเพิ่มขึ้น
	8	<ul style="list-style-type: none"> - ในปัจจุบันภาควิชาฯ เป็นการให้บริการแบบเชิงรับ หากต้องการพัฒนาไปเป็นหน่วยงานหลักในด้านการให้บริการวิชาการต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ อาจารย์ผู้ให้บริการออกไปช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ประสบปัญหา ซึ่งอาจได้ประโยชน์ในเรื่องของงานวิจัย และการพัฒนาธุรกิจของผู้ประกอบการ - ระบบการให้บริการที่ต้องอยู่ภายใต้การดำเนินงานของคณะ อาจทำให้ไม่มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ และหน่วยงานในมหาวิทยาลัยควรมีการสนับสนุนเครื่องมือวิเคราะห์ที่สามารถใช้ร่วมกันได้เพื่อความสะดวกในการให้บริการ
	9	<ul style="list-style-type: none"> - งบประมาณในการจัดซื้อเครื่องมือเพื่อทดแทนเครื่องเดิมและเครื่องมือที่มีความทันสมัย เพื่อให้มีความครอบคลุมรายการวิเคราะห์ที่ผู้ขอรับบริการต้องการ - ควรมีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตรวจวิเคราะห์โดยตรง
	10	<ul style="list-style-type: none"> - จัดสรรงบประมาณในการช่วยเหลือ เรื่อง การจัดซื้อเครื่องมือทดแทนเครื่องมือที่มีเทคโนโลยีใหม่ การตรวจเช็คสอบเทียบเครื่องมือ - หากต้องการเปิดให้บริการแบบเต็มรูปแบบ ควรเพิ่มกำลังคนที่ปฏิบัติงานให้บริการวิเคราะห์โดยเฉพาะ เนื่องจากปัจจุบันเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวิเคราะห์ต้องปฏิบัติภาระกิจเตรียมการเรียนการสอนเป็นหลัก

	ข้อที่	ท่านที่	ข้อมูลผลการสัมภาษณ์
			<p>- ควรมีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในการให้บริการ หากการขอรับบริการนั้น ต้องมีการใช้บริการจากหลายหน่วยงานให้เกิดการให้บริการแบบครบวงจร ซึ่งอาจทำให้ได้รับลูกค้าจำนวนมากขึ้น</p>