

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรม การวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

Guideline for Service Quality Development of NRRU-Ethics in Nakhon Ratchasima Rajabhat University

รุจิรา ริการมย์¹ | Rujira Rikharom

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสังเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการ และกำหนดเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยกลุ่มเป้าหมายเลือกแบบเฉพาะเจาะจงคือผู้ที่ได้เคยรับบริการตั้งแต่เดือนมกราคม 2559 ถึงเดือนตุลาคม 2560 จำนวน 36 คน การวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเอกสารโดยพิจารณาประเด็นหลัก จากนั้นแบ่งเป็นประเด็นย่อยและหัวข้อย่อย เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามได้กลับมา จำนวน 35 คน และวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนาทดสอบทางสถิติด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการ ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้คือผลของประสบการณ์ที่ได้รับจากการให้บริการ และคุณภาพการบริการ คือ การปฏิบัติงานบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ชื่นชม และจงรักภักดี ส่งผลให้ผู้ใช้บริการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง ดังนั้น แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ คือ (1) กระทำต่อมนุษย์ ด้วยรักษาความเชื่อถือได้ที่ดีไว้และพัฒนาขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง (2) กระทำต่อวัตถุ ด้วยการดำเนินการอย่างมีมาตรฐาน ชัดเจน สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว (3) กระทำต่อจิตใจมนุษย์ ด้วยความมีตัวตนคือการสร้างองค์กรให้อยู่ในความทรงจำ

¹นักวิชาการ กลุ่มงานเผยแพร่และบริการการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ติดต่อได้ที่ : rujira.ri@nrru.ac.th

¹Educator, Publishing and Research services group, Research and Development Institute, Nakhon Ratchasima Rajabhat University, e-mail: rujira.ri@nrru.ac.th

เปิดรับและทำความเข้าใจนำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 4) กระทำต่อข้อมูลข่าวสาร ด้วยความเอาใจใส่ บริการปฏิสัมพันธ์โดยใช้ช่องทางการสื่อสารหลากหลายและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

คำสำคัญ : การรับรู้ แนวทางการพัฒนา คุณภาพการบริการ หน่วยจริยธรรมการวิจัย ในมนุษย์

Abstract

This research objectives aim to study and synthesize the perception of service quality, and determine operational guidelines of service quality for NRRU-Ethics, Nakhon Ratchasima Rajabhat University. The 36 users of Human Research Ethics Services, Nakhon Ratchasima Rajabhat University, who were active in January 2016 to October 2017, were selected to be the target group by a purposive sampling. The qualitative research used document analysis methods by considering the main points, which were afterwards divided into sub-issues and sub-topics. The quantitative data were collected from 36 returned questionnaires and analyzed with descriptive statistics, namely means and standard deviation. The research results found that the recognition is the outcome of the experience gained from serving. The service quality is service operation to meet the needs and expectations, bringing about the customers' impression admiration and loyalty. As a result, the user perceived quality of service and the overall high quality of service. As a result, the guidance for improving the service quality are (1) humanity treatment with great reliability and progressive improvement, (2) acting on an object with the implementation of a clear standard, clarity and prompt access, (3) acting on the human mind with identity or making the organization to remain in the memory, exposure and understanding leading to the decision to continue using the service, and 4) acting on the information with attention and delivering service interaction by using a variety of communication channels, and modern technology.

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

Keywords: recognition, guideline development, quality service,
NRRU-Ethics in Nakhon Ratchasima Rajabhat University

ความนำ

ปัจจุบันการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในหลายสถาบัน ได้พัฒนาเข้าสู่ระบบคุณภาพ และได้รับการรับรองคุณภาพจาก SIDCER (The Strategic Initiative for Developing Capacity of Ethical Review) ซึ่งอยู่ภายใต้ TDR/WHO ได้แก่ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของกรมแพทยทหารบก (วิทยาลัยแพทยศาสตร์ พระมงกุฎเกล้า) คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วิทยาลัยวิทยาศาสตร์ สาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล คณะกรรมการกลางพิจารณาจริยธรรมการวิจัย (Central research ethics committee หรือ CREC เดิมชื่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย คือ JREC) กรมพัฒนาแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และคณะแพทยศาสตร์ วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช รวม 12 สถาบัน เป็นการให้ความเชื่อมั่นว่าอาสาสมัครในการวิจัยจะได้รับการคุ้มครองสิทธิ ศักดิ์ศรี ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดี ตลอดระยะเวลาที่อยู่ในโครงการวิจัยและหลังเสร็จสิ้นการวิจัย และทำให้ได้ผลการศึกษาวิจัยที่เชื่อถือได้ (National Research Council of Thailand, 2012: 4)

หน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 จนถึงปัจจุบัน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ตามระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ว่าด้วย จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ พ.ศ. 2557 ประกาศ ณ วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2557 ข้อ 6 ให้คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ ปกป้องศักดิ์ศรี สิทธิ ความปลอดภัย และรักษาผลประโยชน์ของผู้รับการวิจัย โดยพิจารณาผลประโยชน์และความจำเป็นของการวิจัย ตลอดจนกำกับดูแลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ การพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ดำเนินการพิจารณาเห็นชอบโครงการวิจัยในมนุษย์ให้เป็นไปตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ พิจารณารับรองหรือรับรองอย่างมีเงื่อนไข หรือไม่รับรอง และยกเลิกการรับรอง หรือสั่งระงับ หรือสั่งยุติ หรือสั่งให้ผู้วิจัยแก้ไขโครงการวิจัยที่เป็นการวิจัยในมนุษย์ กำหนดหลักเกณฑ์ การพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จัดทำระเบียบ ประกาศ หลักเกณฑ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ และวิธีการที่เกี่ยวข้องกับโครงการวิจัยในมนุษย์ แต่งตั้งอนุกรรมการ หรือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับการวิจัยในมนุษย์ ติดตามประเมินโครงการที่ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านจรรยาบรรณ การวิจัยในมนุษย์เกิดขึ้นในระหว่างโครงการสิ้นสุด ให้คำปรึกษาแก่ผู้วิจัยในการดำเนินการ เพื่อขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ประชาสัมพันธ์ และแนะนำให้ความรู้ ด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีต่อมหาวิทยาลัย อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการวิจัยที่เกี่ยวกับการวิจัย ในมนุษย์ ซึ่งในข้อ 8 ระบุการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี (Research and Development Institute, 2017: 23 - 25)

ปัจจุบันมีจำนวนโครงการวิจัยที่เสนอขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรม การวิจัยในมนุษย์กับหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้เกิดความต้องการ และความคาดหวังที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน ดังนั้นปัญหาที่จะตามมาในการบริหารจัดการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความเพียงพอของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถ ทักษะ ความเชี่ยวชาญและการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ความพร้อม ในด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการ ช่องทาง การติดต่อสื่อสารในการให้คำปรึกษา แนะนำ หรือการร้องเรียน ช่องทางการเข้าถึงที่สะดวก รวดเร็วและหลากหลาย มาตรฐาน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ที่จะส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ตามความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับจากผู้ให้บริการ รวมไปถึงความเชื่อถือได้ ความเชื่อมั่นของหน่วยงานที่ให้บริการได้ ซึ่ง Prathya Wachachuch (2009: 20 - 21) ได้เสนอหลักพื้นฐานของการให้บริการที่พึงกำหนดเป็นเป้าหมายที่ต้องให้บรรลุผลได้ คือ ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการ อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการได้รับความเสียหาย

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่าใช้บริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ และเตรียมความสะดวกให้พร้อม สอดคล้องกับ Samit Satchukorn (2007: 94) ที่ได้กล่าวว่า “หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงถึงคือ ความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน เหมาะสมแก่สถานการณ์และไม่ก่อผลเสียแก่บุคคลอื่น ๆ” ทำให้เกิดผลลัพธ์จากผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการที่เขาได้รับนั้น ดังที่ Gerson R. (2006, p. 20) ได้ให้คำจำกัดความคุณภาพไว้ว่า “สิ่งใดก็ตามที่ผู้รับบริการรู้สึกพอใจและพูดถึงอยู่เสมอเมื่อพวกเขาได้ใช้สินค้าหรือบริการต่าง ๆ” อันเกิดจากการวัดการบริการของผู้รับบริการที่เกิดจากความรู้สึกที่ได้รับบริการก่อนและหลังการได้รับบริการจริง โดยไม่ขัดแย้งกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับเพื่อประเมินการให้บริการจากการปฏิบัติที่ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการจนทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพอย่างเด่นชัดที่สุด ซึ่งถือว่าเป็นการบริการที่เลิศ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ จงรักภักดี และกล่าวถึงอยู่เสมอ

ดังนั้น การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและกำหนดแนวทางพัฒนาการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่งผลต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบงานด้านต่าง ๆ ที่ดียิ่งขึ้นได้อย่างแท้จริง รวมไปถึงสามารถเสนอเป็นแนวทางเชิงนโยบายสำหรับแผนพัฒนาหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการประเมินและรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากลต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาและสังเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
3. เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัย ในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยโดยสรุปสาระสำคัญได้ดังต่อไปนี้

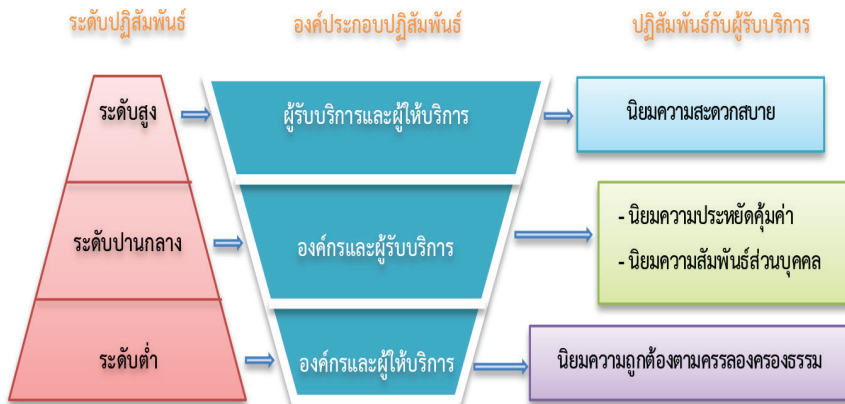
การรับรู้ เป็นความรู้สึกอย่างหนึ่งของมนุษย์ซึ่งเกิดจากการที่แต่ละคนได้รับ สิ่งเร้าภายนอกต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทางสังคม สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมผ่านความรู้สึก โดยการรับข้อมูลเข้ามาจนเกิดการเลือก ประเมิน ตีความและแปลความหมายสิ่งที่เกิดขึ้น แตกต่างกันไป ดังที่ Preeyaporn Wonganutarot (2010: 151) ได้ให้ความหมายว่า “การรับรู้คือการสัมผัสที่มีความหมาย การรับรู้เป็นกระบวนการหรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกมาเป็นสิ่งที่หนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายคนเราจะต้องใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมที่มีมาก่อน” โดยกระบวนการรับรู้เกิดขึ้นจากอาการสัมผัส ได้แก่ (1) เชาวปัญญหรือความเฉลียวฉลาด (2) การสังเกตพิจารณา (3) ความสนใจและความตั้งใจ และ (4) คุณภาพของจิตใจในขณะนั้น ซึ่งขึ้นอยู่กับความชัดเจนในการดำรงชีวิตและความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิม เช่น เป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้อง ชัดเจน และมีปริมาณมาก (Preeyaporn Wonganutarot (2010: 152) ผ่านขั้นตอนการรับรู้ คือ (1) การเปิดรับข้อมูลที่ได้เลือกสรร (2) การตั้งใจรับข้อมูลที่เลือกสรร (3) ความเข้าใจในข้อมูลที่ได้เลือกสรร และ (4) การเก็บรักษาข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Siriwan Serirat, Prin laksitanon, & Supakorn Serirat, 2009: 149 - 150)

การบริการเป็นกิจกรรมของกระบวนการที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ได้รับบริการจากการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการด้วยความมีน้ำใจดีจนได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมโดยมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน รวมไปถึงความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจจากผู้ให้บริการทุกระดับที่ช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้เกิดเป็นการบริการที่ดี มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ดังที่ Thavorn Sangampai (2011: 17 - 18) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการไว้ว่า “เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในงานบริการอยู่ที่กลยุทธ์ความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ และกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง” ซึ่ง Makorn

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

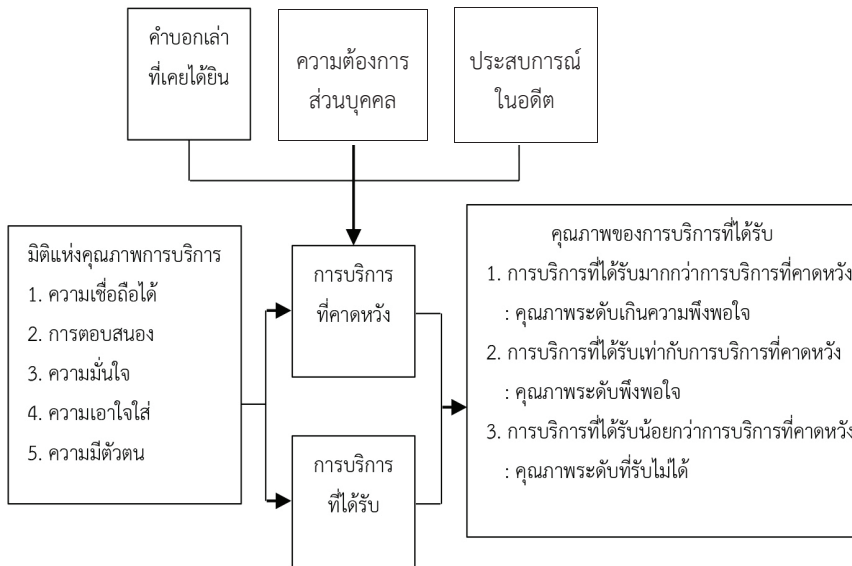
Prueksikit (2008: 50 - 53) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญในด้านการบริการและการทำให้ผู้รับบริการประทับใจในการบริการ คือ การมีจิตใจพร้อมจะให้บริการ (S=self esteem) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (E=exceed expectations) การสำรวจความต้องการและการบริการอยู่ตลอดเวลา (R=recover) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (V=vision) การพัฒนางานบริการให้ดีขึ้น (I=improve) การให้เกียรติผู้รับบริการ (C=care) และอำนาจการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ (E=empower) ซึ่งลักษณะของการบริการสามารถแสดงออกได้ 2 แบบ คือ ขั้นตอนการให้บริการ และ พฤติกรรมการบริการ (Triphet Ammuang, 2012: 4)

ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์สรุปความสัมพันธ์ของระดับปฏิสัมพันธ์ (Katanyu Hirunsomboon, 2014: 100 - 101) องค์ประกอบปฏิสัมพันธ์ (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2011: 205) นำมาสร้างเป็นรูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 : รูปแบบปฏิสัมพันธ์การบริการที่ดีกับผู้รับบริการ

ดังนั้น ปฏิสัมพันธ์การบริการที่ดีเป็นความเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างการบริการที่ดีไปสู่ผู้รับบริการจึงส่งผลให้เกิดคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศได้ ซึ่ง Sitthiphat Phokakun (2009: 18) ได้กล่าวถึงปัจจัย 2 ประการที่องค์กรต้องคำนึงถึงที่สุด คือ การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการมีมาตรฐานและการปฏิบัติตามมาตรฐาน ดังที่ Fitzsimmons and Fitzsimmons ได้กล่าวว่า “การบริการที่ผู้รับบริการได้รับเท่าเทียมหรือมากกว่าความคาดหวัง คือการบริการที่มีคุณภาพ” แสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 : คุณภาพของการบริการที่ได้รับ

ที่มา : Fitzsimmons & Fitzsimmons (2011: 116).

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริการด้านผู้ให้บริการ ด้านผู้รับบริการ และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ของ Katanyu Hirunsomboon (2014: 13 - 16) มี 4 วิธี คือ (1) กระทำต่อมนุษย์ (2) กระทำต่อวัตถุ (3) กระทำต่อจิตใจมนุษย์ และ (4) ด้านข้อมูลข่าวสาร สำหรับและแนวทาง การป้องกันความผิดพลาดในการให้บริการ สามารถกระทำได้ในขณะ การให้บริการโดยใช้การควบคุมคุณภาพหรือป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการบริการขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้สังเคราะห์สรุปความผิดพลาดในการบริการของ Katanyu Hirunsomboon (2014: 54) แสดงดังภาพที่ 3

ความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ให้บริการ	ความผิดพลาดที่เกิดจากผู้รับบริการ
ความผิดพลาดที่เกิดจากงาน	การเตรียมตัว
⇒ ทำงานอย่างไม่ถูกวิธี	⇒ นำสิ่งของมาไม่พร้อม
⇒ ทำงานที่ไม่มีความต้องการให้ทำ	⇒ ไม่เข้าใจว่าตัวเองต้องวางแผนอย่างไร
⇒ ทำงานผิดคำสั่ง	⇒ เลือกใช้บริการผิด
⇒ ทำงานช้าเกินไป	
ความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติ	การเข้ารับบริการ
⊗ ไม่สามารถแจ้งให้ผู้รับบริการทราบและเข้าใจ	⊗ จดจำขั้นตอนไม่ได้
⊗ ไม่สามารถรับฟังผู้รับบริการ	⊗ ติดตามระบบการบริการไม่ได้
⊗ ไม่สามารถมีปฏิริยาโต้ตอบอย่างเหมาะสม	⊗ ไม่บอกความต้องการของตนให้หมด
	⊗ ไม่ทำตามคำสั่ง
ความผิดพลาดที่เกิดจากวัตถุทางกายภาพ	การให้รายละเอียด
❖ เครื่องมืออุปกรณ์ไม่สะอาด	❖ บอกไม่ได้ว่าการบริการผิดพลาดที่ใด
❖ เสื้อผ้าแบบฟอร์มพนักงานไม่สะอาด	❖ ไม่เรียนรู้จากประสบการณ์
❖ ควบคุมสภาพแวดล้อมไม่ได้	❖ ไม่ยอมรับความคาดหวัง
❖ เอกสารแจกแจงผู้รับบริการพิมพ์ผิดพลาด	❖ ไม่ปฏิบัติตามกิจกรรมหลังการบริการ

ภาพที่ 3 : ข้อผิดพลาดของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

การสร้างมาตรฐานในการบริการ เป็นการสร้างขั้นตอนกระบวนการบริการที่ใช้ปฏิบัติงานเป็นประจำสม่ำเสมอต่อผู้รับบริการทุกคน สามารถกระทำได้ 3 รูปแบบด้วยกัน ได้แก่ (1) การใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องจักรอุปกรณ์แทนที่การใช้มนุษย์ (2) การปรับปรุงวิธีการทำงาน และ (3) การใช้เทคโนโลยีและปรับปรุงวิธีการให้บริการประกอบกัน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : การสร้างมาตรฐานในการบริการ

ประเภทของมาตรฐานการบริการที่กำหนดโดยผู้รับบริการ	ขั้นตอนการสร้างมาตรฐานการบริการที่ผู้รับบริการกำหนด
1. มาตรฐานการบริการขั้นเข้มงวด	1. แจกแจงลำดับขั้นตอนของการปฏิบัติการบริการ
2. มาตรฐานการบริการขั้นผ่อนคลาย	2. วิจัยพฤติกรรมและการกระทำของผู้รับบริการ
	3. คัดเลือกพฤติกรรมและการกระทำของผู้รับบริการ
	4. ตัดสินเลือกใช้มาตรฐานบริการขั้นเข้มงวดหรือขั้นผ่อนคลาย
	5. สร้างกลไกการแสดงผลย้อนกลับเพื่อวัดผลงานจริงเทียบมาตรฐาน
	6. แจ้งผลของการวัดและประเมินให้พนักงานบริการทราบ (ข้อมูลต้องผ่านการวิเคราะห์อย่างมีหลักการ)
	7. ปรับระดับเป้าหมายที่ใช้วัดมาตรฐานตามสภาพความเป็นจริงที่เปลี่ยนไป

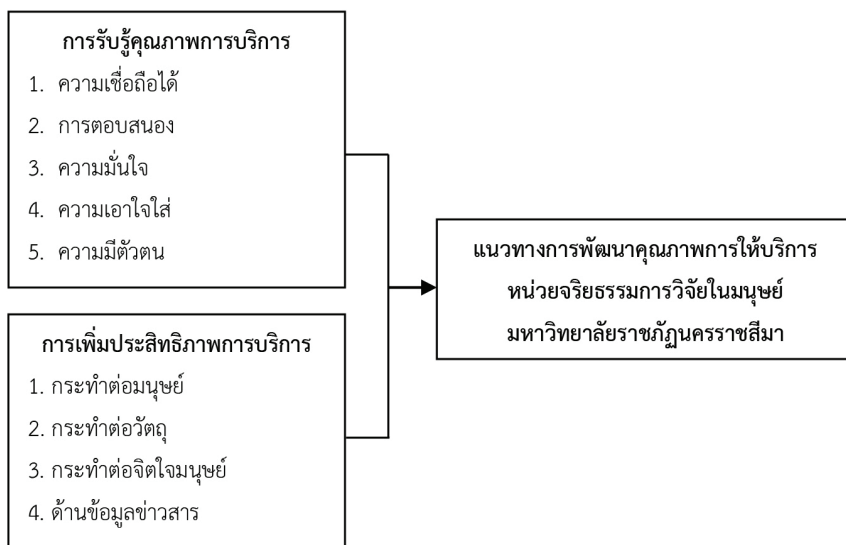
ที่มา : Katanyu Hirunsomboon (2014: 51 - 52)

นอกจากนี้ วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร สามารถประยุกต์ใช้ SEVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จตามมิติคุณภาพการบริการของ Katanyu Hirunsomboon (2014: 48) คือ ความมีตัวตน (Tangibles) ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy)

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมิติของ คุณภาพการบริการ และการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของ Katanyu Hirunsomboon (2014: 13 - 16, 48) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ แสดงดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 : กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรในการศึกษาวิจัย คือ ผู้ใช้บริการซึ่งเคยได้รับการบริการจาก หน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2559 ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่เคยได้รับบริการ โดยนับจาก จำนวนโครงการวิจัยที่ยื่นเสนอขอรับพิจารณารับรองจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ จำนวนทั้งสิ้น 36 คน จึงใช้กลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแนวทางหนึ่ง โดยทำการศึกษา ค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา ตลอดจนผลงานวิจัยประเภทต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลจากการค้นคว้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือข้อมูลที่ได้มาจากเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต นำมาสังเคราะห์เนื้อหาสำหรับการกำหนดกรอบแนวคิด สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้วยการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ ความหมาย ความสำคัญ ลักษณะ กระบวนการ ขั้นตอน หลักการ การปฏิสัมพันธ์ การวัดคุณภาพการบริการ และนำไปใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญ และลักษณะการรับรู้คุณภาพการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะ กระบวนการ หลักการ การปฏิสัมพันธ์ และการวัดคุณภาพการบริการ และแนวคิดเกี่ยวกับการ ขั้นตอน วิธีการ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม SEVQUAL (Katanyu Hirunsomboon, 2014: 48) ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดระดับคุณภาพของการบริการ สำหรับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการ ในมิติแห่งคุณภาพการบริการ ที่ผู้รับบริการรับรู้และคาดหวัง 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ และความมีตัวตน โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ มีคำถามทั้งหมด 22 ข้อ ซึ่งใช้ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบเลือกตอบ (Checklist) มี 2 ตัวเลือก (Dichotomous) และมากกว่า 2 ตัวเลือก (Multiple Choices)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ หน่วยวิจัยธรรม การวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยข้อคำถามครอบคลุมมิติทั้ง 5 ด้าน ที่ใช้กำหนดคุณภาพการบริการ รวม 22 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

(Likert scale) เป็นมาตรวัด ตามวิธีของ Sekaran & Bougie (2010) โดยกำหนดระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 5 = การรับรู้สูงสุด 4 = การรับรู้สูง 3 = การรับรู้ปานกลาง 2 = การรับรู้ต่ำ 1 = การรับรู้ต่ำที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด

การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม SEVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดระดับคุณภาพของการบริการที่ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมกับการศึกษาวิจัยเสนอต่ออาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านสาขาการจัดการ จำนวน 3 ท่าน และด้านสถิติการวิจัย จำนวน 2 ท่าน เพื่อตรวจประเมินความครบถ้วน ความสอดคล้องของเนื้อหาและวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมีการแก้ไขค่าในข้อคำถามเล็กน้อย นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจประเมินมาหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of item Objective Congruence: IOC) กำหนดให้ค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป ได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเท่ากับ 0.92 ทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามสามารถใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยได้ มีความน่าเชื่อถือทางสถิติ ไปทดสอบกับบุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาซึ่งไม่เคยมาใช้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จำนวน 10 คน และนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) กำหนดให้มีค่ามากกว่า 0.70 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.93 จึงได้ดำเนินการปรับแก้ไขและตรวจสอบความเรียบร้อย จากนั้นนำแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง นำมาสังเคราะห์และจัดกระทำเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ เก็บรวบรวมข้อมูลในระดับทุติยภูมิ (Secondary Data) ประเภทต่าง ๆ เพื่อใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Google form ซึ่งเป็น Freeware ประเภท Office Suite จาก Google ที่ทำงานในลักษณะเป็น Web Application ไม่จำเป็นต้องติดตั้งลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถแชร์เอกสารโดยให้ผู้อื่น ๆ สามารถทำงานร่วมกันได้ โดยผู้ใช้จะใช้งานผ่าน Web Browser เพื่อสร้างแบบสอบถาม Online ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการโทรศัพท์ชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยให้ทราบ พร้อมทั้งนำส่ง Qr Code แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทาง E-mail และ Line จากนั้นขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้นำส่งไปให้ตามช่องทางสื่อสารแบบ E-mail และดำเนินการรวบรวมข้อมูลได้กลับมาจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 97.22

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาประเด็นหลัก (Major themes) จากนั้นนำมาพิจารณาแบ่งแยกออกเป็นประเด็นย่อย (Sub - themes) และหัวข้อย่อย (Categories) โดยการเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ภาพรวมไปสู่การวิเคราะห์ประเด็นย่อยของกระบวนการวิเคราะห์ตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ นำเสนอข้อมูลแบบบรรยายและพรรณนา (Descriptive research)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการและปัญหาที่เกิดจากการรับรู้ คือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations) เป็นรายข้อและผลรวมการแปลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยและเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความสำคัญ กำหนดเป็นช่วงคะแนน ดังนี้ (Thanin Sinjaru, 2012: 74)

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง ระดับการรับรู้สูงสุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง ระดับการรับรู้สูง
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง ระดับการรับรู้ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง ระดับการรับรู้ต่ำ
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง ระดับการรับรู้ต่ำที่สุด

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ผลการวิจัย

ผลศึกษาและสังเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การรับรู้ เป็นกระบวนการที่ผ่านการตีความจากข้อมูลที่ได้รับความรู้สึกรหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่ได้สัมผัสแตกต่างกัน เมื่อได้รับรู้จะประมวลผลนั้นขึ้นมาแบบมีความหมายเฉพาะตัว ซึ่งผลที่ได้รับจะเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการแล้วเกิดความพึงพอใจจากการบริการตามหน้าที่ที่สัมพันธ์กับกระบวนการ โดยการบริการที่ดีจะเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ผ่านมาร่วมกับกระบวนการรับรู้ที่เกิดจากเชวรัปัญญา หรือความเฉลียวฉลาดเป็นองค์ประกอบที่เกื้อหนุน รวมไปถึงการสังเกต การพิจารณา จะช่วยให้รับรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้แม่นยำ ประกอบกับความสนใจและความตั้งใจเป็นส่วนสำคัญในการแปลความหมาย และคุณภาพจิตใจในขณะนั้นจะช่วยแปลความหมายจากการดูกริยาท่าทาง ลักษณะคำพูด ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมจากความคิด และการกระทำที่แน่นอน ถูกต้อง ชัดเจน ด้วยการเปิดรับข้อมูลและทำความเข้าใจซึ่งปัจจัยภายนอกจะเกิดจากความใกล้ชิด จากสภาพแวดล้อม จากการเชื่อมโยงสิ่งๆ เหมือนกัน การโน้มน้าวความคิดเห็นหรือเสนอแนะโยงกับความคิดที่เหมือนกันกับสิ่งที่ผู้รับบริการยอมรับได้ง่ายขึ้นโดยการเสนอข้อมูลที่ชัดเจนให้เข้าใจได้ และปัจจัยภายในเกิดจากการตีความหมายของข้อมูลและข่าวสารจากประสบการณ์ส่วนตัวของแต่ละคน โดยมีปัจจัยจิตใจเกี่ยวกับบทบาทของแรงจูงใจในการรับรู้ของผู้รับบริการขณะนั้นมีอิทธิพลต่อสิ่งที่เขาสนใจและรับรู้

2. คุณภาพการบริการ คือ งานที่ปฏิบัติหรือให้ความสะดวกต่าง ๆ โดยการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการสามารถทำให้เกิดความประทับใจชื่นชม และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ผู้ให้บริการจึงต้องมีกลยุทธ์การสร้างภาพพจน์ด้านการบริการด้วยความมีอัธยาศัยดี มีมิตรไมตรี มีความมุ่งมั่นในการให้บริการ แต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย กริยาสุภาพ มารยาทงดงาม วาจาสุภาพ น้ำเสียงไพเราะ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี เปิดใจรับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา กระตือรือร้น มีวินัย และความซื่อสัตย์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องมีความชำนาญเฉพาะวิชาชีพ มีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสาร โดยอาศัยทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อ

ความสำเร็จของการบริการ ดังเช่นระบบงานและวิธีการปฏิบัติงานบริการที่กำหนดไว้ล่วงหน้า แต่ละขั้นตอนประกอบกับพฤติกรรมบริการอย่างมีระเบียบแบบแผน รอบคอบทั้งในเวลาปกติและเกิดภาวะฉุกเฉิน จะช่วยให้การบริการมีความสมบูรณ์แบบทั้งด้านคุณภาพ การบริการที่ดีและทันเวลาที่ผู้รับบริการต้องการรวมถึงปฏิสัมพันธ์การบริการ เนื่องจากผู้รับบริการมีความหลากหลายด้านอุปนิสัยและความต้องการแตกต่างกัน ผู้ให้บริการต้องมีความยืดหยุ่น อดทนต่อสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ สามารถควบคุมและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ และมีความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจผู้รับบริการ และองค์กรต้องมอบหมายอำนาจตามความรับผิดชอบต่อบุคลากรผู้ให้บริการที่สอดคล้องกับการจูงใจและให้เวลา การเรียนรู้อย่างเพียงพอ จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทางความคิด และความรู้สึกทั้งต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานเป็นไปในทางบวก หลักการสำคัญคือการทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริงได้ โดยการจัดแบ่งเวลา จัดสรรทรัพยากร ปรับปรุง พัฒนาขั้นตอน เครื่องมือที่ให้บริการ มาตรฐานการปฏิบัติงานบริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน สมบูรณ์ รวมไปถึงการเพิ่มช่องทาง การติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย โดยใช้ประสบการณ์ในการใช้บริการของผู้รับบริการมาพิจารณาร่วมกันจนกลายเป็นคุณภาพที่ผู้รับบริการรับรู้ทั้งหมด และติดตามผลสะท้อนกลับพร้อมวิเคราะห์ผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องด้วยการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อช่วยในการสร้างหรือกำหนดแนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการนั้น มีวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการ ดังนี้

3.1 กระทำต่อมนุษย์ ในด้านผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอาใจใส่ มีน้ำใจ กิริยามารยาทดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ให้เกียรติผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และใจเย็น มีเหตุผล ด้านผู้รับบริการควรเตรียมความพร้อมการให้บริการในทุกหน่วยงานขององค์กร และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ควรมีวิธีหรือมาตรการป้องกันการให้บริการที่มีความปลอดภัย บริเวณหรือสถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย และสะดวกต่อผู้รับบริการ

3.2 กระทำต่อวัตถุ โดยองค์กรควรอำนวยความสะดวกตามลักษณะของงานบริการ การส่งข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นอย่างต่อเนื่องด้วยความเอาใจใส่เต็มที่ให้กับผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจเกินความคาดหมาย สามารถเข้าถึงการรับบริการได้ง่ายขึ้นอย่างสมบูรณ์ เรียบร้อย ตั้งแต่เริ่ม - ระหว่าง - หลัง - และบริการเสริมในด้านวัตถุที่เข้ารับบริการ

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

3.3 กระทำต่อจิตใจมนุษย์ โดยการใช้สื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อการสร้างความสัมพันธ์ การบริการเสริม ให้สามารถอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการติดต่อใช้บริการและร่วมกิจกรรมตามช่วงเวลา สถานที่ และสามารถเดินทางมาถึงได้อย่างรวดเร็ว

3.4 กระทำต่อด้านข้อมูลข่าวสาร โดยการใช้วิทยาการเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมใหม่ ๆ ระหว่างองค์กร ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ รวมไปถึงการใช้ระบบสมาชิกเพื่อการเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกที่ผู้รับบริการต้องการ

ผลการรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ด้าน (มิติ)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. ด้านความเชื่อถือได้	3.86	0.78	ระดับสูง
2. ด้านการตอบสนอง	4.09	0.75	ระดับสูง
3. ด้านความมั่นใจ	4.30	0.59	ระดับสูง
4. ด้านความเอาใจใส่	4.00	0.75	ระดับสูง
5. ด้านความมีตัวตน	3.71	1.07	ระดับสูง
รวมเฉลี่ย	3.99	0.78	ระดับสูง

จากตารางที่ 2 พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.78) และรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับสูงทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความมั่นใจ ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.59) ด้านการตอบสนอง ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.75) ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.75) ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.78) และ ด้านความมีตัวตน ($\bar{x} = 3.71$, S.D. = 1.07)

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยจริยธรรมการวิจัย
ในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ควรมีดังนี้

1. การเผยแพร่ข้อมูล ขั้นตอนที่ชัดเจนหลากหลายช่องทาง และนำระบบออนไลน์
มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ
2. เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ผู้รับบริการสามารถติดตามความคืบหน้าได้
ในระบบออนไลน์ การแจ้งข้อมูลในหลาย ๆ ช่องทางเพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการมากขึ้น
3. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานของหน่วยจริยธรรมการวิจัย
ในมนุษย์ และงานวิจัยให้ทั่วถึง เป็นปัจจุบัน เพิ่มการประชาสัมพันธ์มากขึ้นและอย่างต่อเนื่อง
4. แก้ไขปัญหาการเชื่อมโยงไปยังเนื้อหาการให้บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม
และปรับเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ถูกต้อง ครบถ้วน ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้สะดวก
รวดเร็วขึ้น
5. ปรับปรุงแก้ไขแนวทางการเขียนเอกสารที่จะต้องยื่นขอรับการพิจารณา
รับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างถูกต้อง
6. การปรับปรุงการบริการในเรื่องการดูแล แนะนำ แก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน
ทั้งนักวิจัยภายในหรือภายนอก โดยการให้เกียรติผู้มารับบริการอย่างสุภาพ
7. การปรับปรุงระยะเวลาในการพิจารณาให้มีความรวดเร็ว กระชับ มีการกำหนด
การแจ้งผลให้ทราบนับจากยื่นขออนุมัติ
8. การเปิดให้บริการในวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
ที่ติดภารกิจในวันปกติ
9. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เหมาะสมกับปริมาณงานของหน่วยจริยธรรม
การวิจัยในมนุษย์

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ผู้วิจัยได้สังเคราะห์เอกสารการรับรู้
คุณภาพการบริการ ผลการรับรู้คุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะที่ได้ พบว่ามีข้อที่ควร
ได้รับการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาในแต่ละด้าน ดังนี้

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1. ด้านความเชื่อถือได้ คือควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งจากการสังเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริการ พบว่าผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยการผลิตการบริการที่สำคัญเพราะโดยส่วนใหญ่เป็นองค์กรที่ใช้แรงงานเป็นหลัก (Labor Intensive) สำหรับการกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยการพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้นจำเป็นต้องมีการพัฒนางานควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ ให้ทักษะความรู้ (Know How) เพื่อผลักดันองค์กรมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และช่วยลดการตัดสินใจลาออกจากงานของบุคลากรผู้ให้บริการได้

2. ด้านการตอบสนอง คือควรมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ซึ่งจากการสังเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับการบริการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการหรือองค์กร พบว่าอยู่ในระดับต่ำ (Low-contact Services) เป็นการบริการที่ผู้รับบริการพบปะกับผู้ให้บริการน้อยมาก หรือไม่ได้พบปะกันเลยโดยตรง จึงใช้สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางเชื่อมโยงผู้รับและผู้ให้บริการเข้าด้วยกัน ซึ่งจะเห็นได้ชัดเจนจากการบริการที่กระทำต่อจิตใจมนุษย์และการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการบริการที่กระทำต่อวัตถุบางประการที่สามารถให้บริการถึงสถานที่ได้ สำหรับการกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริการที่กระทำต่อจิตใจมนุษย์ คือการใช้สื่อที่ทันสมัยและสะดวกต่อการใช้งาน จะช่วยให้มีผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น เช่น การให้บริการคำแนะนำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต การสร้างเว็บไซต์ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อและรับชมการบริการแบบใหม่ การใช้ระบบโทรศัพท์ การส่ง SMS เป็นต้น

3. ด้านความมั่นใจ คือ การสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ซึ่งจากการสังเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับคุณภาพที่ผู้รับบริการได้รับรู้นั้น เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่ สำหรับการกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริการที่กระทำต่อวัตถุที่เข้ารับบริการ ควรสร้างความพึงพอใจเกินความคาดหวังด้วยการแสดงว่าสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับบริการแล้วอย่างชัดเจนจะช่วยเพิ่มประโยชน์สาระหลักที่องค์กรให้ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงบริการได้ง่ายขึ้น โดยที่การบริการได้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ไม่ขาดตกบกพร่องเรียบร้อยแล้ว รวมไปถึงการมีบริการเสริมควรวางแผนให้สามารถรับบริการได้โดยง่ายตั้งแต่เริ่มการบริการ ระหว่างการบริการ และหลังการบริการ

4. ด้านความเอาใจใส่ คือโอกาสในการทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร/หน่วยงาน ซึ่งจากการสังเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับการบริการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการหรือองค์กร พบว่าอยู่ในระดับต่ำ (Low-contact Services) เป็นการบริการที่ผู้รับบริการพบปะกับผู้ให้บริการน้อยมาก หรือไม่ได้พบปะกันเลยโดยตรง จึงใช้สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางการเชื่อมโยงผู้รับบริการและผู้ให้บริการเข้าด้วยกัน ซึ่งจะเห็นได้ชัดเจนจากการบริการที่กระทำต่อจิตใจมนุษย์และการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์บางประการที่สามารถให้บริการถึงสถานที่ได้ สำหรับการกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยวิธีเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร โดยใช้วิทยาการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology หรือ IT) มาใช้ในการรับ - ส่งข้อมูล ข่าวสาร สามารถกระจายข้อมูลไปอย่างทั่วถึงสู่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว รวมถึงการใช้ระบบสมาชิก (Membership) เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกตามที่ต้องการได้โดยเสียค่าสมัครสมาชิก

5. ด้านความมีตัวตน คือเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ ซึ่งจากการสังเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Retention) เป็นการที่ผู้รับบริการจดจำข้อมูลบางส่วนที่เขาได้ยิน ได้ฟัง และอ่านมา จากการเปิดรับและทำความเข้าใจแล้ว ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามสร้างการบริการขององค์กรให้อยู่ในความทรงจำของผู้รับบริการ โดยการส่งข้อมูลซ้ำ ๆ ไปยังผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความทรงจำ และตัดสินใจใช้บริการในที่สุด สำหรับการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ด้านผู้รับบริการ องค์กรควรอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการตามลักษณะของงานบริการนั้น ควรมีการส่งข้อมูลหรือข่าวสารที่จำเป็นให้แก่ผู้รับบริการโดยไม่ต้องรอให้ผู้รับบริการเป็นฝ่ายติดต่อมาก่อน พร้อมทั้งควรบริการให้ความสะดวกสบายแก่ตัวผู้รับบริการที่ต้องรอคอยการปฏิบัติงานบริการต่อสิ่งของอย่างเอาใจใส่เต็มที่

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ คือ ผลของประสบการณ์ที่ได้รับจากการให้บริการ และคุณภาพการบริการ คือการปฏิบัติงานบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ชื่นชม และจงรักภักดี ส่งผลให้ผู้ใช้บริการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง ดังที่ Rasheed & Abadi (2014) ได้ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการ ความไว้วางใจ และคุณค่าการรับรู้ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการในธุรกิจบริการในประเทศมาเลเซีย พบว่า (1) คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจและคุณค่าการรับรู้ (2) ความไว้วางใจและคุณค่าการรับรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีของผู้รับบริการ และ (3) คุณภาพการบริการ ความไว้วางใจ และคุณค่าการรับรู้ ส่งผลให้เกิดความภักดีของผู้รับบริการในที่สุด ดังนั้น แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ คือ (1) กระทำต่อมนุษย์ ด้วยรักษาความเชื่อถือได้ที่ดีไว้และพัฒนาขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง (2) กระทำต่อวัตถุ ด้วยการดำเนินการอย่างมีมาตรฐานชัดเจน สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว (3) กระทำต่อจิตใจมนุษย์ ด้วยความมีตัวตน คือ การสร้างองค์กรให้อยู่ในความทรงจำ เปิดรับและทำความเข้าใจนำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และ (4) กระทำต่อข้อมูลข่าวสาร ด้วยความเอาใจใส่ บริการปฏิสัมพันธ์โดยใช้ช่องทางการสื่อสารหลากหลายและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่ง Kumar, Smart, Maddern, and Maull (2008) ได้กล่าวว่า “การสร้างความสำเร็จเปรียบในการแข่งขันด้านบริการ องค์กรต้องให้ความสำคัญด้านการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้อยู่ในระดับที่สูง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ รวมถึงด้านการพัฒนาทักษะความสามารถในด้านต่าง ๆ ให้เกิดการยอมรับและยังมีความสำคัญต่อการสร้างกลยุทธ์อีกด้วย”

กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ที่ได้รับการสนับสนุนเงินทุนดำเนินการวิจัย ปีงบประมาณ 2560

References

- Chaisompol Chaoprasert. (2010). *Service marketing*. Bangkok: SE-ED Book center. (In Thai)
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2001). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. (7thed.). Boston: McGraw-Hill.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service management for competitive advantage*. New York: McGraw-Hill.
- Gerson, R. (2006). Measuring Customer satisfaction. Retrived June 19, 2014, form <http://search.proquest.com/docview/213807938/7B9561AD330A4887PQ/1?accontid=32138>.
- Katanyu Hirunsomboon. (2014). *Service management* (2nd ed.). Bangkok: n. p. (In Thai)
- Kamjorn Sunpongri. (2013). *Aesthetics Philosophy of art Visual theory Art criticism*. (2nd ed.). Bangkok: Print (1991). (In Thai)
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill.
- Kumar, V., Smart, P. A., Maddern, H., & Maull, R. S. (2008). Alternative perspectives on service quality and customer satisfaction: The role of BPM. *International Journal of Service Industry Management*, 19(2), 176-187.
- Makorn Prueksikit. (2008). *Marketing vision*. Bangkok: Matichon. (In Thai)
- National Research Council of Thailand. (2012). *Research ethics guidelines in people and related to people*. Bangkok: National Research Council of Thailand (NRCT). (In Thai)

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

- Office of Academic Promotion and Registration. (2012). *Good service principles guidelines*. Bangkok: Rajamangala University of Technology Krungthep. (In Thai)
- Prathya Wachachuch. (2009). *Public service-not difficult (if you want to do)*. Bangkok: Graphic Fomart. (In Thai)
- Preeyaporn Wonganutarot. (2010). *Educational Psychology*. Bangkok: Bangkok Supplementary Media Center. (In Thai)
- Rasheed, F. A., & Abadi, M. F. (2014). *Impact of service quality, trust and perceived value on customer loyalty in malaysia services industries*. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 164, 298-304. doi: 10.1016/j.sbspro. 2014.11.080
- Research and Development Institute. (2017). *Research Management Guideline*. Nakhon Ratchasima: Nakhon Ratchasima Rajabhat University. (In Thai)
- Samit Satchukorn. (2007). *Excellence service* (5th ed.). Bangkok: Saythran. (In Thai)
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2000). *Consumer Behavior*. (7th ed.). Upper Saddle River, N. J.: Prentice Hall.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research methods for business A skill-building approach*. (5th ed.). Haddington: John Wiley & Sons.
- Sitthiphat Phokakun. (2009). *Service to be honest ... Everyone is back: Customer super service* (2nd ed.). Bangkok: National Productivity Institute. (In Thai)
- Siriwan Serirat, Prin laksitanon, & Supakorn Serirat. (2009). *Modern Marketing Management*. Bangkok: Development of education. (In Thai)

- Sittichai Sricharoenpramong. (2013). Service Quality Improvement Guideline of Human Capital of Airlines in Thailand. Master of Arts (Integrated Tourism Management), National Institute of Development Administration. (In Thai)
- Thavorn Sangampai. (2011). *Public relations communication that affect to the community development by MCOT radio Fm 105.0 MHz, Krabi Province*. Master of Public Administration Thesis Department of Public Administration Valaya Alongkorn Rajabhat University, Pathum Thani. (In Thai)
- Thanin Sinjaru. (2012). *Statistical research and analysis with SPSS and AMOS*. (13th ed.). Bangkok: Bisomess R & D. (In Thai)
- of Human Capital of Airlines in Thailand. Master of Arts (Integrated Tourism Management), National Institute of Development Administration. (In Thai)
- Triphet Ammuang. (2012). *Research on the Process of Service Provision by Executive Secretary Team*. Research report. Nakhon Prathom: Mahidol University. (In Thai)

Received: June 30, 2019

Revised: August 31, 2019

Accepted: August 31, 2019