

**หัวข้อวิจัย**      แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

**ผู้วิจัย**            รุจิรา ริการมย์

**หน่วยงาน**        กลุ่มงานเผยแพร่และบริการการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

**ปีที่ทำการวิจัยเสร็จเรียบร้อย**      พ.ศ. 2560

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและสังเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการ 2) ศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการ และ 3) กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประชากรคือ ผู้ใช้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2559 ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 กลุ่มเป้าหมายเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) และทราบจำนวนที่แน่นอน คือ 36 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) แบบวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) นำมาสังเคราะห์เนื้อหา เก็บรวบรวมข้อมูลในระดับทุติยภูมิ (Secondary data) ด้วยกระบวนการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อตอบคำถามการวิจัย และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) คือ แบบสอบถาม SEVQUAL เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ได้เท่ากับ 0.92 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ได้เท่ากับ 0.93 เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ (Online) แบบ E-mail เว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต และ QRCode ได้รับกลับมาจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 97.22 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอข้อมูลแบบบรรยายและพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง และการวิเคราะห์เนื้อหา รายด้านและรายข้อตามค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านความมั่นใจ ( $\bar{X} = 4.30$ ) คือ การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.02$ ) ด้านการตอบสนอง ( $\bar{X} = 4.09$ ) คือ มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.74$ ) ด้านความเอาใจใส่ ( $\bar{X} = 4.00$ ) คือ โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร/หน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.40$ ) ด้านความเชื่อถือได้ ( $\bar{X} = 3.86$ ) คือ การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.14$ ) และ ด้านความมีตัวตน ( $\bar{X} = 3.71$ ) เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ ( $\bar{X} = 3.51$ ) จึงควรกำหนดแนวทางการพัฒนางานบริการควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ การจัดหาบุคลากรให้เพียงพอ การใช้สื่อและวิทยาการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดหาสถานที่และสิ่งแวดลอมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ