

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในหลายสถาบันได้พัฒนาเข้าสู่ระบบคุณภาพและได้รับการรับรองคุณภาพจาก SIDCER (The strategic initiative for developing capacity of ethical review) ซึ่งอยู่ภายใต้ TDR/WHO ได้แก่ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของกรมแพทย์ทหารบก (วิทยาลัยแพทยศาสตร์พระมงกุฎเกล้า) คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วิทยาลัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล คณะกรรมการกลางพิจารณาจริยธรรมการวิจัย (Central research ethics committee หรือ CREC เดิมชื่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย คือ JREC) กรมพัฒนาแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และคณะแพทยศาสตร์ วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช รวม 12 สถาบัน เป็นการให้ความเชื่อมั่นว่าอาสาสมัครในการวิจัยจะได้รับการคุ้มครองสิทธิ ศักดิ์ศรี ความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดี ตลอดระยะเวลาที่อยู่ในโครงการวิจัยและหลังเสร็จสิ้นการวิจัย และทำให้ได้ผลการศึกษาวิจัยที่เชื่อถือได้ (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2555, น. 4)

หน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เริ่มดำเนินการตั้งตั้งแต่ปี 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 ปลอดภัย และรักษาผลประโยชน์ของผู้รับการวิจัย โดยพิจารณาผลประโยชน์และความจำเป็นของการวิจัยตลอดจนกำกับดูแลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ การพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ดำเนินการพิจารณาเห็นชอบโครงการวิจัยในมนุษย์ให้เป็นไปตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ พิจารณารับรองหรือรับรองอย่างมีเงื่อนไข หรือไม่รับรอง และยกเลิกการรับรอง

หรือสั่งระงับ หรือสั่งยุติ หรือสั่งให้ผู้วิจัยแก้ไขโครงการวิจัยที่เป็นการวิจัยในมนุษย์ กำหนดหลักเกณฑ์ การพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จัดทำระเบียบ ประกาศ หลักเกณฑ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ และวิธีการ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการวิจัยในมนุษย์ แต่งตั้งอนุกรรมการ หรือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เกี่ยวกับการวิจัยในมนุษย์ ติดตามประเมินโครงการที่ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์เกิดขึ้นในระหว่างโครงการสิ้นสุด ให้คำปรึกษาแก่ผู้วิจัยในการดำเนินการเพื่อขอรับจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ประชาสัมพันธ์และแนะนำ ให้ความรู้ด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีต่อมหาวิทยาลัยอย่างน้อย ปีละหนึ่งครั้ง และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการวิจัยที่เกี่ยวกับการวิจัยในมนุษย์ ซึ่งในข้อ 8 ระบุการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี (สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2557, น. 23-25)

การดำเนินงานที่ผ่านมา มีจำนวนโครงการวิจัยที่เสนอขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรม การวิจัยในมนุษย์อย่างต่อเนื่องและเพิ่มจำนวนขึ้นในทุก ๆ ปี ทำให้เกิดปัญหาการบริหารจัดการ เกี่ยวกับการให้บริการต่อผู้รับบริการได้อย่างไม่เต็มความสามารถ ตอบสนองความต้องการได้ไม่เพียงพอ อำนวยความสะดวกได้ไม่ทั่วถึง เกิดความล่าช้า ทำให้ผู้มาติดต่อรับบริการเกิดความรู้สึกทางลบ อาจส่งผลต่อความเชื่อถือได้ ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ การตอบสนอง และความมีตัวตนของหน่วยงาน ที่ไม่มีประสิทธิภาพได้ ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า คุณภาพของการบริการที่รับรู้ (Perceived service quality) จะเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบ บริการที่คาดหวัง (Expected service) กับบริการที่รับรู้ (Perceived service) นั่นคือประสบการณ์ ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง โดยเกิดจากความน่าเชื่อถือ เป็นความสามารถในการ ให้บริการระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และไว้วางใจได้ รวมถึงมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือ ให้พร้อมใช้งานเสมอและการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2552)

ดังนั้น การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและกำหนดแนวทาง พัฒนาการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่งผลต่อการนำไปใช้ ประโยชน์ในการพัฒนาระบบงานด้านต่าง ๆ ที่ดียิ่งขึ้นได้อย่างแท้จริง รวมไปถึงสามารถเสนอเป็นแนวทาง เชีงนโยบายสำหรับแผนพัฒนาหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และเตรียมความพร้อมในการเข้ารับ การประเมินและรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและสังเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาธรรมการวิจัยในมนุษย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาธรรมการวิจัยในมนุษย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
3. เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาธรรมการวิจัยในมนุษย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ขอบเขตของการวิจัย

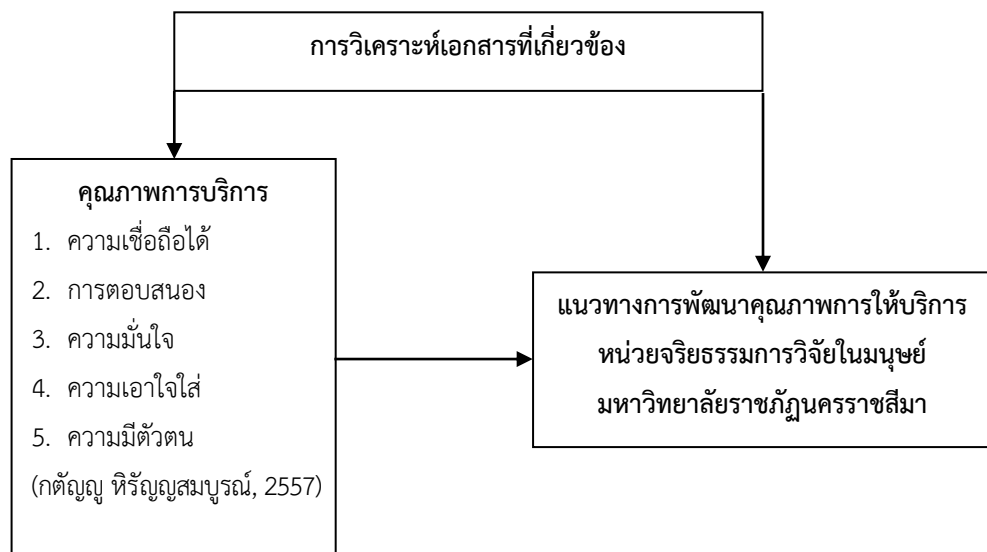
1. ขอบเขตของเนื้อหาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีลักษณะแบบวิจัยเชิงเอกสาร โดยการศึกษา ค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา ผลงานวิจัยประเภทต่าง ๆ สารสนเทศ เว็บไซต์ ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับการวางกรอบแนวคิดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ คุณภาพการบริการ และสังเคราะห์เนื้อหาพร้อมกับการรับรู้คุณภาพการ ให้บริการเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ
2. ขอบเขตของกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้รับบริการหรือใช้บริการหน่วยจรรยาธรรม การวิจัยในมนุษย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2559 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 จำนวน 36 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและทำการเลือกเป็นกลุ่มเป้าหมาย ี่ทั้งหมด
3. ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีลักษณะแบบวิจัยเชิงพรรณนา ดังนี้
 - 3.1 การรับรู้คุณภาพการบริการ ตามมิติแห่งคุณภาพการบริการ SEVQUAL จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ และ ความมีตัวตน (กัตัญญ หิริญญสมบุรณ์, 2557)
 - 3.2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยจรรยาธรรมการวิจัยในมนุษย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

คำถามการวิจัย

การให้บริการด้านใดบ้างที่ได้รับคุณภาพการบริการน้อยที่สุดจากหน่วยจรรยาธรรมการวิจัยในมนุษย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ดำเนินการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี สารสนเทศและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับมิติของคุณภาพการบริการใน SERVQUAL จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) ความเอาใจใส่ (Empathy) และ ความมีตัวตน (Tangibles) แสดงดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้ทราบการรับรู้คุณภาพการให้บริการของหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2. ใช้กำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ สามารถตอบสนองการรับรู้ของผู้รับบริการ และเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการของหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

นิยามศัพท์เฉพาะ

การรับรู้ หมายถึง ความรู้สึกรับรู้ของผู้รับบริการในคุณภาพการบริการของหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ และความมีตัวตนในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือเกินความคาดหวัง ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการรับรู้การบริการและเกิดความจงรักภักดีกับผู้ให้บริการของหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

แนวทางการพัฒนา หมายถึง การนำผลศึกษาการรับรู้และความคาดหวังคุณภาพการให้บริการมาใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา