

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยเรียงลำดับตามขั้นตอนดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมาย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

1. ประชากร

ประชากรในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการซึ่งเคยได้รับการบริการจากหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2559 ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 จำนวน 36 คน

2. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย เป็นผู้ใช้บริการที่เคยได้รับการบริการจากหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2559 ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 และจากทราบจำนวนที่แน่นอน คือ 36 คน จึงใช้กลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยวิธีวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแนวทางหนึ่ง โดยทำการศึกษา ค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา ตลอดจนผลงานวิจัยประเภทต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลจากการค้นคว้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือข้อมูลที่ได้มาจากเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต นำมาสังเคราะห์เนื้อหาสำหรับการกำหนดกรอบแนวคิดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ คุณภาพการบริการ

และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าเบื้องต้นเกี่ยวกับ ความหมาย ความสำคัญ ลักษณะ กระบวนการ ขั้นตอน หลักการ การปฏิสัมพันธ์ การวัดคุณภาพการบริการ และ นำไปใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ดังนี้

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญ และลักษณะการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะ กระบวนการ หลักการ การปฏิสัมพันธ์ และการวัดคุณภาพการบริการ

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการ ขั้นตอน วิธีการ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม SEVQUAL (กตัญญู หิรัญญสมบุญ, 2557, น.48) ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดระดับคุณภาพของการบริการ สำหรับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการ ในมิติแห่งคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้และคาดหวัง 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ และ ความมีตัวตน โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ มีคำถามทั้งหมด 22 ข้อ ซึ่งใช้ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบ Checklist ซึ่งมี 2 ตัวเลือก (Dichotomous) และตัวเลือกมากกว่า 2 ตัวเลือก (Multiple choices) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านตามช่วงเวลาที่เคยติดต่อใช้บริการหน่วยวิจัยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ตั้งแต่ 21-30 ปี

☐ ตั้งแต่ 31 - 40 ปี

☐ ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

3.1 ระดับปริญญาตรี

☐ จบการศึกษา

☐ กำลังศึกษา

3.2 ระดับปริญญาโท

☐ จบการศึกษา

☐ กำลังศึกษา

3.3 ระดับปริญญาเอก

☐ จบการศึกษา

☐ กำลังศึกษา

4. สถานภาพ

☐ นิสิต/นักศึกษา

☐ อาจารย์/นักวิจัย

☐ บุคคลทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ หน่วยวิจัยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยข้อคำถามครอบคลุมมิติทั้ง 5 ด้าน ที่ใช้กำหนดคุณภาพการบริการ รวม 22 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) เป็นมาตรวัด โดยกำหนดระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 5= การรับรู้สูงที่สุด 4=การรับรู้สูง 3=การรับรู้ปานกลาง 2=การรับรู้ต่ำ 1=การรับรู้ต่ำที่สุด (Sekaran & Bougie, 2010)

รายการ	ระดับการรับรู้				
	5	4	3	2	1
1. ด้านความน่าเชื่อถือ (R : Reliability)					
1.1 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้					
1.2 การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ					
1.3 การทำงานไม่ผิดพลาด					
1.4 การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
1.5 การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2. ด้านการตอบสนอง (R : Responsiveness)					
2.1 มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว					
2.2 มีความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ					
2.3 ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่					
2.4 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ					
3. ด้านการสร้างความมั่นใจ (A : Assurance)					
3.1 ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ					
3.2 การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ					
3.3 ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่					
3.4 พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ					
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (E : Empathy)					
4.1 การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่					
4.2 เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร/หน่วยงาน					
4.3 โอกาสในการทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร/หน่วยงาน					
4.4 ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่					
4.5 ความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน					
5. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (T : Tangibles)					
5.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์					
5.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ					
5.3 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
5.4 เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของหน่วยวิจัยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด

การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม SEVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดระดับคุณภาพของการบริการที่ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมกับการศึกษาวิจัยเสนอต่ออาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านสาขาการจัดการ จำนวน 3 ท่าน และด้านสถิติการวิจัย จำนวน 2 ท่าน เพื่อตรวจประเมินความครบถ้วน ความสอดคล้องของเนื้อหาและวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมีการแก้ไขคำในข้อคำถามเล็กน้อย นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจประเมินมาหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of item objective congruence : IOC) กำหนดให้ค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป ได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเท่ากับ 0.92 ทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามสามารถใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยได้ มีความน่าเชื่อถือทางสถิติ ไปทดสอบกับบุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาซึ่งไม่เคยมาใช้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน และนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) กำหนดให้มีค่ามากกว่า 0.70 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.93 จึงได้ดำเนินการปรับแก้ไขและตรวจสอบความเรียบร้อย จากนั้นนำแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง นำมาสังเคราะห์และจัดกระทำเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ คุณภาพการบริการ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ เก็บรวบรวมข้อมูลในระดับทุติยภูมิ (Secondary data) ประเภทต่าง ๆ เพื่อตอบคำถามการวิจัยและใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Google form ซึ่งเป็น Freeware ประเภท Office Suite จาก Google ที่ทำงานในลักษณะเป็น Web Application ไม่จำเป็นต้องติดตั้งลงในเครื่อง สามารถแชร์เอกสารโดยให้ผู้อื่น ๆ สามารถทำงานร่วมกันได้ โดยผู้ใช้จะใช้งานผ่าน Web Browser เพื่อสร้างแบบสอบถาม Online ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการโทรศัพท์ชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยให้ทราบ พร้อมทั้งนำส่ง <https://goo.gl/E5HiEr> และ QRCode แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทาง E-mail และ Line จากนั้นขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้นำส่งไปให้ตามช่องทางสื่อสารแบบ E-mail และดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จำนวน 36 คน ได้กลับมาจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 97.22

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

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

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษาวิจัย มีดังนี้

2.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ในการประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการและปัญหาที่เกิดจากการรับรู้ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations) เป็นรายชื่อและผลรวมการแปลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยและเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความสำคัญ กำหนดเป็นช่วงคะแนน ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, น. 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