

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ผู้วิจัยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### การศึกษาและสังเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ผลการสังเคราะห์เอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ คุณภาพการบริการ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ร่วมกับข้อค้นพบจากงานวิจัย พิจารณาและจำแนกจากเนื้อหาสาระที่ศึกษาวิจัยใน 5 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านความเอาใจใส่ และ ด้านความมีตัวตน สามารถแสดงผลการสังเคราะห์ที่ได้ดังนี้

1. การรับรู้ เป็นกระบวนการที่ผ่านการตีความจากการจัดระเบียบข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงการตีความของข้อมูลจากความรู้สึกหรือจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่ได้สัมผัส ทำให้ปัจเจกบุคคลมีความแตกต่างกัน เมื่อบุคคลได้รับรู้จะประมวลสิ่งที่ได้รับรู้นั้นขึ้นมาเป็นประสบการณ์ที่มีความหมายเฉพาะตัว ซึ่งลักษณะของการรับรู้คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้รับ จะเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการ และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการจะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไร ให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ผ่านมา โดยมีกระบวนการรับรู้ที่เกิดจากอาการสัมผัส เช่น เซอร์วิส หรือความเฉลียวฉลาดเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวพัน การสังเกตพิจารณาช่วยให้รับรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้แม่นยำ ความสนใจและความตั้งใจเป็นส่วนสำคัญในการแปลความหมาย และคุณภาพจิตใจในขณะนั้นจะช่วยแปลความหมายจากการดูกริยาท่าทาง ลักษณะคำพูด หรือความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมจากความคิด ความรู้ และการกระทำสำหรับช่วยในการแปลความหมายเป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้อง ชัดเจน

การรับรู้มีขั้นตอนเริ่มจากการเปิดรับข้อมูลที่ได้เลือกสรร เช่น การเปลี่ยนช่องรายการโทรทัศน์เลือกดูเฉพาะสิ่งที่ผู้รับบริการสนใจ จากนั้นจะตั้งใจรับข้อมูลที่เลือกสรร เพื่อกระตุ้นความตั้งใจในการรับข้อมูลข่าวสาร โดยการทำความเข้าใจในข้อมูลที่เลือกสรรเป็นการตีความข้อมูลที่เลือกสรรมาแล้วว่าเข้าใจตามวัตถุประสงค์หรือไม่ซึ่งจะขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความเชื่อถือ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล และการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้เลือกสรรเป็นการจดจำข้อมูลจากการได้ยิน ได้ฟัง และอ่านด้วยการเปิดรับและทำความเข้าใจแล้ว ดังนั้นผู้ให้บริการควรพยายามสร้างบริการให้อยู่ในความทรงจำที่ดีของผู้รับบริการ ซึ่งมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้จากภายนอก เช่น ความใกล้ชิดของผู้ฟัง และสภาพแวดล้อม การเชื่อมโยงสิ่งที่เหมือนกัน เช่น การโน้มน้าวความคิดเห็นหรือการกระทำที่ต้องการเสนอแนะโยงกับความคิดที่เหมือนกันกับสิ่งที่ผู้ฟังยอมรับทำให้เกิดการรับรู้ได้ง่ายขึ้น หลักการที่ใกล้กันโดยการตั้งคำถามได้อย่างดีจะทำให้เกิดความสงสัยได้เป็นการท้าทายให้หาคำตอบและหาความสมบูรณ์และสภาพแวดล้อมโดยการนำเสนอประเด็นที่ชัดเจนให้ผู้รับบริการได้เข้าใจโดยเนื้อหาแวดล้อมและปัจจัยภายใน เช่น ประสบการณ์ส่วนตัวของแต่ละคน สารจะถูกตีความหมายทางด้านประสบการณ์ทางสังคม ภาษา วัฒนธรรม และข่าวสาร และปัจจัยที่มุ่งใจซึ่งเกี่ยวข้องกับบทบาทของแรงจูงใจในการรับรู้ของผู้รับบริการขณะนั้นจะมีอิทธิพลต่อสิ่งที่เขาสนใจและการรับรู้

2. คุณภาพการบริการ เกิดจากการให้บริการจากงานที่ปฏิบัติรับใช้หรืองานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ โดยการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและชื่นชมองค์กร สร้างภาพลักษณ์ที่ดี “เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน จะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน” ดังนั้นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างควมพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ จึงควรปฏิบัติงานบริการด้วยความอัธยาศัยดี มีมิตรไมตรี มุ่งมั่นในการให้บริการ แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม วาจาสุภาพ น้ำเสียงไพเราะ ควบคุมอารมณ์ได้ดี รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา กระตือรือร้น มีวินัย และความซื่อสัตย์ ร่วมกับกิจกรรมการดำเนินงาน การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องมีความชำนาญเฉพาะวิชาชีพ รูปร่างเหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างครบถ้วน โดยอาศัยทรัพยากรที่จับต้องได้เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จของการบริการ ได้แก่ เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานการบริการ วัสดุ มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระบบงานเป็นวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าแต่ละขั้นตอน การให้บริการประกอบด้วยพฤติกรรมบริการอย่างมีระเบียบแบบแผนอย่างรอบคอบทั้งในเวลาปกติ และเกิดภาวะฉุกเฉินจะช่วยให้การบริการสมบูรณ์แบบทั้งด้านคุณภาพการบริการที่ดีและทันเวลาที่ผู้รับบริการต้องการ รวมไปถึงปฏิสัมพันธ์ของการบริการโดยบุคลากรหรือเครื่องมืออุปกรณ์ตามช่วงเวลาของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการที่มีความหลากหลายด้านอุปนิสัย และความต้องการแตกต่างกัน ผู้ให้บริการต้องมีคุณสมบัติด้านความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ ความอดทนต่อสถานการณ์

ที่ไม่พึงประสงค์ ความสามารถในการควบคุมและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ และความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจผู้รับบริการ และองค์กรต้องมอบหมายอำนาจตามความรับผิดชอบต่อบุคลากรผู้ให้บริการที่สอดคล้องกับการจูงใจและให้เวลาการเรียนรู้อย่างเพียงพอ จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทางความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานเป็นไปในทางบวก

การให้บริการที่มีคุณภาพและหลักการสำคัญซึ่งจะทำให้การบริการเป็นกระบวนการแห่งคุณภาพ ควรคำนึงถึงความคาดหวังของผู้รับบริการโดยการทำให้ความคาดหวังเป็นจริง ภาวะความเป็นผู้นำที่แสดงให้เห็นถึงการกระทำด้านการจัดแบ่งเวลา การจัดสรรทรัพยากรที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ การปรับปรุงขั้นตอน เครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ ๆ และติดตามผลที่สะท้อนกลับจากขั้นตอนที่เกิดขึ้นใหม่ และการจัดการแหล่งข้อมูลที่สำคัญโดยการคัดเลือก จัดแบ่งข้อมูล วิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยการสำรวจจาก E-mail สอบถามทางโทรศัพท์ การสนทนา ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ บันทึกข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ซึ่งจะต้องมีคุณลักษณะของการบริการที่มีความถูกต้องแม่นยำ ความสุภาพ มีมารยาท ความสอดคล้อง คงเส้นคงวา การเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก การตอบสนอง ความครบถ้วน สมบูรณ์ และเวลา ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากร และการมีมาตรฐานและการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่เกิดจากการสร้างมาตรฐานตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานจริงและคอยช่วยปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง และคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของผู้รับบริการนำมาพิจารณาร่วมกันจนกลายเป็นคุณภาพที่ผู้รับบริการรับรู้ทั้งหมด

การประเมินคุณภาพการบริการด้วยวิธี SERVQUAL ประกอบด้วย 1) ความมีตัวตน ผู้รับบริการสามารถแสดงการรับรู้ได้จากสิ่งที่ปรากฏแก่สายตาทั้งที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ พนักงานและวัสดุเพื่อการสื่อสาร 2) ความเชื่อถือได้ ผู้รับบริการสามารถแสดงการรับรู้ได้จากการพึ่งพาอาศัยได้และเที่ยงตรงสม่ำเสมอ บริการถูกต้องตามที่ประกาศไว้ ไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นในการให้บริการ บริการตรงต่อเวลา และการรักษากระบวนการแบบมาตรฐาน 3) การตอบสนอง ผู้รับบริการสามารถแสดงการรับรู้ได้จากความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการโดยให้บริการทันที เมื่อมีข้อผิดพลาดแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็ว 4) ความมั่นใจ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากความไว้วางใจ และเชื่อมั่นในการให้บริการด้วยความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะวิชาชีพ ความสุภาพอ่อนโยน ให้ความเคารพต่อผู้รับบริการ สามารถสื่อสารได้ดี และมีเจตคติในการปฏิบัติงานบริหารให้ดีที่สุด และ 5) ความเอาใจใส่ ผู้รับบริการสามารถแสดงการรับรู้ได้จากการให้ความห่วงใยและสนใจในตัวผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ความรู้สึกเป็นกันเอง ความใกล้ชิดและความพยายามเข้าใจความต้องการของผู้อื่น ซึ่งความเอาใจใส่จะช่วยสร้างแนวทางในการพัฒนาบริการให้ดีขึ้นอย่างยอดเยี่ยม

### 3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ มี 4 วิธี ประกอบด้วย

#### 3.1 วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริการที่กระทำต่อมนุษย์

ด้านผู้ให้บริการ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ความมีน้ำใจ เน้นกิจกรรมารยาทที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส การให้เกียรติ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างนุ่มนวล มีเหตุผล และแต่งกายสวยงามสะอาดเรียบร้อย

ด้านผู้รับบริการ องค์กรต้องเตรียมพร้อมในทุกส่วนของกระบวนการบริการมิให้เกิดโอกาสขาดตกบกพร่องให้ถูกดำเนิน ปฏิเสธการให้บริการที่สร้างปัญหาในกระบวนการบริการอย่างนุ่มนวล หรือให้ความช่วยเหลือในระดับที่ช่วยได้ระดับหนึ่ง

ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดอันตรายหรือความเสียหายแก่ตัวผู้รับบริการ เครื่องมืออุปกรณ์และสภาพแวดล้อมสะอาด สวยงามเรียบร้อย และสะดวกแก่ผู้รับบริการ

#### 3.2 วิธีเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริการที่กระทำต่อวัตถุ

ด้านผู้รับบริการ องค์กรควรอำนวยความสะดวกตามลักษณะของงานบริการ การส่งข้อมูลหรือข่าวสารที่จำเป็นอย่างต่อเนื่องด้วยความเอาใจใส่เต็มที่

ด้านวัตถุที่เข้ารับบริการ ควรสร้างความพึงพอใจเกินความคาดหมาย ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงการบริการได้ง่ายขึ้นโดยที่การบริการได้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ไม่ขาดตกบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ตั้งแต่เริ่มให้บริการ ระหว่างให้บริการ หลังให้บริการ และการมีบริการเสริม

#### 3.3 วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริการที่กระทำต่อจิตใจมนุษย์

ด้านการใช้สื่อที่ทันสมัยและสะดวกต่อการปฏิบัติงานให้บริการด้วยเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ SMS e-mail เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อใช้บริการและร่วมกิจกรรม

ด้านการสร้างสานความสัมพันธ์โดยผู้ให้บริการ ด้วยช่วงเวลาการติดต่อสื่อสารแบบพบปะกันในสถานที่หนึ่งสำหรับการร่วมกิจกรรมการบริการจากองค์กร

ด้านกระบวนการบริการเสริมด้วยการสอนหรืออบรมโดยเลือกสถานที่ซึ่งผู้รับบริการเดินทางมาได้อย่างสะดวกสบาย

#### 3.4 วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร

ด้านการใช้วิทยาการเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการรับ-ส่งข้อมูล กระจายข้อมูลได้อย่างทั่วถึงระหว่างองค์กร ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ

ด้านการใช้ระบบสมาชิก ตามความต้องการเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกของผู้รับบริการ อาจต้องจ่ายค่าสมัครสมาชิกเพื่อการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ

การศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏนครราชสีมา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	13	37.10
หญิง	22	62.90
2. อายุ		
อายุตั้งแต่ 21-30 ปี	3	8.60
อายุตั้งแต่ 31-40 ปี	12	34.30
อายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	20	57.10
3. การศึกษา		
ระดับปริญญาตรี (จบการศึกษา)	3	8.60
ระดับปริญญาตรี (กำลังศึกษา)	2	5.70
ระดับปริญญาโท (จบการศึกษา)	18	51.40
ระดับปริญญาโท (กำลังศึกษา)	7	20.00
ระดับปริญญาเอก (จบการศึกษา)	5	14.30
ระดับปริญญาเอก (กำลังศึกษา)	0	0.00
4. สถานภาพ		
นิสิต/นักศึกษา	12	34.30
อาจารย์/นักวิจัย	20	57.10
บุคคลทั่วไป	3	8.60

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.90 และ เพศชาย ร้อยละ 37.10 มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 57.10 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 31-40 ปี ร้อยละ 34.30 จบการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด ร้อยละ 51.40 รองลงมาคือ กำลังศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 20.00 และเป็นอาจารย์/นักวิจัยมากที่สุด ร้อยละ 57.10 รองลงมาคือ นิสิต/นักศึกษา ร้อยละ 34.30

## 2. การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา

การรับรู้คุณภาพการให้บริการของหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา แสดงดังตารางที่ 4.2- ตารางที่ 4.7

**ตารางที่ 4.2** การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา โดยภาพรวม

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
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.99</b>	<b>0.78</b>	<b>ระดับสูง</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X}=3.99$ , S.D.=0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน 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)

**ตารางที่ 4.3** การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา ด้านความเชื่อถือได้

ด้านความเชื่อถือได้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตาม จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้	4.11	0.71	ระดับสูง
2. การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการนำข้อมูล มาใช้ในการให้บริการ	4.22	0.54	ระดับสูง
3. การทำงานไม่ผิดพลาด	4.14	0.35	ระดับสูง
4. การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	3.71	0.92	ระดับสูง
5. การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.14	1.39	ปานกลาง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.86</b>	<b>0.78</b>	<b>ระดับสูง</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ด้านความเชื่อถือได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X}=3.86$ , S.D.=0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับสูง 3 ข้อ คือ การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.22$ , S.D.=1.54) การทำงานไม่ผิดพลาด ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.35) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ( $\bar{X}=4.11$ , S.D.=0.71) และ การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ( $\bar{X}=3.71$ , S.D.=0.92) สำหรับข้อที่อยู่ในระดับปานกลางคือ การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X}=3.14$ , S.D.=1.39)

**ตารางที่ 4.4** การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว	3.74	1.17	ระดับสูง
2. มีความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ	4.34	0.48	ระดับสูง
3. ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.17	0.66	ระดับสูง
4. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ	4.14	0.69	ระดับสูง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.09</b>	<b>0.75</b>	<b>ระดับสูง</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ด้านการตอบสนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X}=4.09$ , S.D.=0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับสูงทุกข้อ คือ มีความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ ( $\bar{X}=4.34$ , S.D.=0.48) ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}=4.17$ , S.D.=0.66) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.69) และ มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ( $\bar{X}=3.74$ , S.D.=1.17)

**ตารางที่ 4.5** การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา ด้านความมั่นใจ

ด้านความมั่นใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ	4.34	0.53	ระดับสูง
2. การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ	4.02	0.74	ระดับสูง
3. ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่	4.45	0.56	ระดับสูง
4. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ	4.40	0.55	ระดับสูง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.30</b>	<b>0.59</b>	<b>ระดับสูง</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา ด้านความมั่นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D.=0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับสูงทุกข้อ คือ ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D.=0.56) พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D.=0.55) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D.=0.53) และ การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D.=0.74)

**ตารางที่ 4.6** การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา ด้านความเอาใจใส่

ด้านความเอาใจใส่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่	4.34	0.68	ระดับสูง
2. เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร/หน่วยงาน	3.82	0.98	ระดับสูง
3. โอกาสในการทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร/หน่วยงาน	3.40	1.03	ระดับปานกลาง
4. ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่	4.20	0.53	ระดับสูง
5. ความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน	4.25	0.56	ระดับสูง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.00</b>	<b>0.75</b>	<b>ระดับสูง</b>



จากตารางที่ 4.6 พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ด้านความเอาใจใส่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับสูง 3 ข้อ คือ การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}=4.34$ , S.D.=0.68) ความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน ( $\bar{X}=4.25$ , S.D.=0.56) ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}=4.20$ , S.D.=0.53) และ เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร/หน่วยงาน ( $\bar{X}=3.82$ , S.D.=0.98) สำหรับข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ โอกาสในการทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร/หน่วยงาน ( $\bar{X}=3.40$ , S.D.=1.03)

**ตารางที่ 4.7** การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ด้านความมีตัวตน

ด้านความมีตัวตน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. ความทันสมัยของอุปกรณ์	3.62	0.84	ระดับสูง
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	3.57	1.19	ระดับสูง
3. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.14	0.94	ระดับสูง
4. เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ	3.51	1.31	ระดับสูง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.71</b>	<b>1.07</b>	<b>ระดับสูง</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ด้านความมีตัวตน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X}=3.71$ , S.D.=1.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับสูงทุกข้อ คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.=0.94) ความทันสมัยของอุปกรณ์ ( $\bar{X}=3.62$ , S.D.=0.84) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X}=3.57$ , S.D.=1.19) และ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ ( $\bar{X}=3.51$ , S.D.=1.31)

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีดังนี้

2.1 ควรมีการเผยแพร่ข้อมูล ขั้นตอนที่ชัดเจนหลาย ๆ ช่องทาง และควรนำระบบออนไลน์มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ

2.2 ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ผู้รับบริการสามารถติดตามความคืบหน้าได้ในระบบออนไลน์ การแจ้งข้อมูลในหลาย ๆ ช่องทางเพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการมากขึ้น

2.3 ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานของหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และงานวิจัยให้ทั่วถึง มีอัปเดตที่เป็นปัจจุบัน อาจเพิ่มเรื่องของการประชาสัมพันธ์บ่อยขึ้น

2.4 ปัญหาการเชื่อมโยงไปยังเนื้อหาเกิดข้อผิดพลาด ทำให้ผู้รับบริการใช้บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์มหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องไม่ถูกต้อง

2.5 ควรจะมีแนวทางในการเขียนเอกสารที่จะต้องยื่นขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เพราะแต่ละครั้งแนวทางไม่เหมือนกัน

2.6 การบริการดี จะมีเฉพาะมารยาทของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบางท่าน ควรมีการปรับปรุงเรื่องการดูแล แนะนำ ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมไม่ว่าจะเป็นนักวิจัยภายในหรือภายนอก ให้เกียรติผู้รับบริการอย่างสุภาพ

2.7 ระยะเวลาในการพิจารณาควรน้อยกว่านี้ อยากให้แจ้งกลับว่าน่าจะทราบผลภายในกี่วันนับจากยื่นขออนุมัติ

2.8 ควรมีการให้บริการในวันหยุด เนื่องจากนักศึกษาบางคนมาเรียนวันเสาร์-อาทิตย์ ขอให้เพิ่มเวลารับบริการเป็นวันเสาร์ เพื่อสะดวกแก่ผู้รับบริการที่ติดงานวันราชการ

2.9 เจ้าหน้าที่น้อยเกินไป ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ รู้สึกเห็นใจผู้ตรวจงานด้านจริยธรรม ซึ่งเป็นงานหนักมาก

2.10 สิ่งที่ต้องการอยู่ก็ได้อยู่แล้ว ขอให้รักษาเอาไว้และพัฒนาขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง

### **การกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา**

การสังเคราะห์เนื้อหาพร้อมกับผลการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในแต่ละด้านของหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า มีข้อที่ควรได้รับการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาในแต่ละด้าน ดังนี้

#### **1. ด้านความเชื่อถือได้ คือ การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ**

1.1 การสังเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริการ ซึ่งผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยการผลิตการบริการที่สำคัญเพราะโดยส่วนใหญ่เป็นองค์กรที่ใช้แรงงานเป็นหลัก (Labor intensive)

1.2 การกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้วยการพัฒนางานบริการให้ดีขึ้น ต้องมีการพัฒนางานควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ ให้ทักษะความรู้ (Know how) เพื่อผลักดันองค์กรมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และช่วยลดการตัดสินใจลาออกจางานของบุคลากรผู้ให้บริการได้

## 2. ด้านการตอบสนอง คือ มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว

2.1 การสังเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับการบริการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ หรือองค์กรอยู่ในระดับต่ำ (Low-contact services) เป็นการบริการที่ผู้รับบริการพบปะกับผู้ให้บริการ น้อยมาก หรือไม่ได้พบปะกันเลยโดยตรง จึงใช้สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางการจัดจำหน่าย เชื่อมโยงผู้รับและผู้ให้บริการเข้าด้วยกัน ซึ่งจะเห็นได้ชัดเจนจากการบริการที่กระทำต่อจิตใจมนุษย์ และการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการบริการที่กระทำต่อวัตถุบางประการที่สามารถให้บริการ ถึงสถานที่ได้

2.2 การกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการบริการที่กระทำต่อจิตใจมนุษย์ คือ การใช้สื่อที่ทันสมัยและสะดวกต่อการใช้งาน จะช่วยให้ มีผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น เช่น การให้บริการคำแนะนำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต การสร้างเว็บไซต์ ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อและรับชมการบริการแบบใหม่ การใช้ระบบโทรศัพท์ การส่ง SMS เป็นต้น

## 3. ด้านความมั่นใจ คือ การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ

3.1 การสังเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ผู้รับบริการได้รับรู้โดยเกิด จากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ คือ คุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด ภาพลักษณ์ขององค์กร การสื่อสาร แบบปากต่อปาก และความต้องการของผู้รับบริการ และคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการ ของผู้รับบริการ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่

3.2 การกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการบริการที่กระทำต่อวัตถุ ด้านวัตถุที่เข้ารับบริการ ควรสร้างความพึงพอใจเกินความคาดหวัง ด้วยการแสดงว่าสิ่งที่ผู้รับบริการการได้รับบริการแล้วอย่างชัดเจน จะช่วยเพิ่มประโยชน์สาระหลัก ที่องค์กรให้ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงการบริการได้ง่ายขึ้น โดยที่การบริการได้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ ไม่ขาดตกบกพร่องเรียบร้อยแล้ว รวมไปถึงการมีบริการเสริมควรวางแผนให้สามารถรับบริการได้โดยง่าย ตั้งแต่เริ่มการบริการ ระหว่างการบริการ และหลังการบริการ

## 4. ด้านความเอาใจใส่ คือ โอกาสในการทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร/หน่วยงาน

4.1 การสังเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับการบริการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ หรือองค์กรในระดับต่ำ (Low-contact services) เป็นการบริการที่ผู้รับบริการพบปะกับผู้ให้บริการ น้อยมาก หรือไม่ได้พบปะกันเลยโดยตรง จึงใช้สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางการเชื่อมโยงผู้รับบริการ และผู้ให้บริการเข้าด้วยกัน ซึ่งจะเห็นได้ชัดเจนจากการบริการที่กระทำต่อจิตใจมนุษย์และการบริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการบริการที่กระทำต่อวัตถุบางประการที่สามารถให้บริการถึงสถานที่ได้

4.2 การกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยวิธีเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร โดยใช้วิทยาการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology หรือ IT) มาใช้ในการรับ-ส่งข้อมูล ข่าวสาร สามารถกระจายข้อมูลไปอย่างทั่วถึงสู่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว รวมถึงการใช้ระบบสมาชิก (Membership) เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกตามที่ต้องการได้ โดยเสียค่าสมัครสมาชิก

#### 5. ด้านความมีตัวตน คือ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ

5.1 การสังเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective retention) เป็นการที่ผู้รับบริการจดจำข้อมูลบางส่วนที่เขาได้ยิน ได้ฟัง และอ่านมา จากการเปิดรับ และทำความเข้าใจแล้ว ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามสร้างการบริการขององค์กรให้อยู่ในความทรงจำของผู้รับบริการ โดยการส่งข้อมูลซ้ำ ๆ ไปยังผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความทรงจำ และตัดสินใจใช้บริการในที่สุด

5.2 การกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริการที่กระทำต่อวัตถุประสงค์ด้านผู้รับบริการ องค์กรควรอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ตามลักษณะของงานบริการนั้น ควรมีการส่งข้อมูลหรือข่าวสารที่จำเป็นให้แก่ผู้รับบริการโดยไม่ต้องรอให้ผู้รับบริการเป็นฝ่ายติดต่อมาก่อน พร้อมทั้งควรบริการให้ความสะดวกสบายแก่ตัวผู้รับบริการ ที่ต้องรอคอยการปฏิบัติงานบริการต่อสิ่งของอย่างเอาใจใส่เต็มที่