

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและสังเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการ 2) ศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการ และ 3) กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการซึ่งเคยได้รับการบริการจากหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2559 ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 กลุ่มเป้าหมายใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) และทราบจำนวนที่แน่นอน คือ 36 คน ดำเนินการวิจัยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา ตลอดจนผลงานวิจัย ประเภทต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลจากการค้นคว้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือข้อมูลที่ได้มาจากเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต นำมาสังเคราะห์เนื้อหาสำหรับการกำหนดกรอบแนวคิดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ คุณภาพการบริการ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้วยการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ ความหมาย ความสำคัญ ลักษณะ กระบวนการ ขั้นตอน หลักการ การปฏิสัมพันธ์ การวัดคุณภาพการบริการ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ เก็บรวบรวมข้อมูลในระดับทุติยภูมิ (Secondary data) และนำมาวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการ 5 ด้าน ทำการสังเคราะห์เนื้อหาพร้อมกับผลการรับรู้คุณภาพการให้บริการระดับการรับรู้ต่ำสุดในแต่ละด้าน เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) คือ แบบสอบถาม SEVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดระดับคุณภาพของการบริการ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยในมิติแห่งคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ และ ความมีตัวตน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) เป็นมาตรวัด 5 ระดับ ได้แก่ 5= การรับรู้สูงที่สุด 4=การรับรู้สูง 3=การรับรู้ปานกลาง 2=การรับรู้ต่ำ 1=การรับรู้ต่ำที่สุด ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านสาขาการจัดการ จำนวน 3 ท่าน และด้านสถิติการวิจัย จำนวน 2 ท่าน เพื่อตรวจประเมินความครบถ้วน

สอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์การวิจัยโดยมีการแก้ไขคำในข้อความเล็กน้อย จากนั้นนำมาหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ได้เท่ากับ 0.92 ทำการทดสอบความเชื่อมั่นทางสถิติค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ได้เท่ากับ 0.93 ตรวจสอบความเรียบร้อยและนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณผ่านช่องทางออนไลน์ (Online) แบบ E-mail เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยและตอบแบบสอบถาม และเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตด้วย URL: <https://goo.gl/E5HiEr> และ QrCode รวมทั้งการโทรศัพท์ชี้แจงกลุ่มเป้าหมายเป็นรายบุคคล ได้รับข้อมูลการตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 97.22 จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยพิจารณาภาพรวม ประเด็นหลัก ประเด็นย่อยของกระบวนการวิเคราะห์แล้วทำการสังเคราะห์เนื้อหา นำเสนอข้อมูลแบบบรรยายและพรรณนา และการวิจัยเชิงปริมาณโดยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. ผลศึกษาและสังเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1.1 การรับรู้ เป็นกระบวนการที่ผ่านการตีความจากข้อมูล ความรู้สึกหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่ได้สัมผัสแตกต่างกัน เมื่อได้รับรู้จะประมวลผลนั้นขึ้นมีความหมายเฉพาะตัว ซึ่งลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้รับจะเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการ และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการจะเป็นการพิจารณาจากการบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ผ่านมา โดยมีกระบวนการรับรู้ที่เกิดจากข่าวปัญหาหรือความเกลียดชังเป็นองค์ประกอบที่เกื้อหนุน การสังเกต พิจารณา ช่วยให้รับรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้แม่นยำ ความสนใจและความตั้งใจเป็นส่วนสำคัญในการแปลความหมาย และคุณภาพจิตใจในขณะนั้นจะช่วยแปลความหมายจากการดูกิริยาท่าทาง ลักษณะคำพูด ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมจากความคิด และการกระทำสำหรับช่วยในการแปลความหมายเป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้อง ชัดเจน ด้วยการเปิดรับข้อมูล และทำความเข้าใจ ซึ่งปัจจัยภายนอกเกิดจากความใกล้ชิด สภาพแวดล้อม การเชื่อมโยงสิ่งๆ ที่เหมือนกัน การโน้มน้าวความคิดเห็นหรือเสนอแนะโยงกับความคิดที่เหมือนกันกับสิ่งที่ผู้รับบริการยอมรับรู้ได้ง่ายขึ้น โดยการเสนอข้อมูลที่ชัดเจนให้เข้าใจได้ และปัจจัยภายในเกิดจากการตีความหมายของข้อมูลและข่าวสาร

จากประสบการณ์ส่วนตัวของแต่ละคนโดยมีปัจจัย जुใจเกี่ยวกับบทบาทของแรงจูงใจในการรับรู้ของผู้รับบริการขณะนั้นมีอิทธิพลต่อสิ่งที่เขาสนใจและรับรู้

1.2 คุณภาพการบริการ คืองานที่ปฏิบัติหรือให้ความสะดวกต่าง ๆ โดยการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการสามารถทำให้เกิดความประทับใจและชื่นชมองค์กรสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ผู้ให้บริการหรือองค์กรจะต้องมีกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจ การบริการด้วยความ อุตสาหะดี มีมิตรไมตรี มุ่งมั่นในการให้บริการ แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม วาจาสุภาพ น้ำเสียงไพเราะ ควบคุมอารมณ์ได้ดี รับฟังและเต็มใจแก้ไข ปัญหา กระตือรือร้น มีวินัย และความซื่อสัตย์ ร่วมกับกิจกรรมการดำเนินงาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีความชำนาญเฉพาะวิชาชีพ รูปร่างเหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ ในการติดต่อสื่อสารอย่างครบถ้วน โดยอาศัยทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จของการบริการ ระบบงานหรือวิธีการปฏิบัติงานบริการที่กำหนดไว้ล่วงหน้าแต่ละขั้นตอบสนองกับพฤติกรรมบริการ อย่างมีระเบียบแบบแผนอย่างรอบคอบทั้งในเวลาปกติและเกิดภาวะฉุกเฉิน จะช่วยให้การบริการ สมบูรณ์แบบทั้งด้านคุณภาพการบริการที่ดีและทันเวลาที่ผู้รับบริการต้องการ รวมไปถึงปฏิสัมพันธ์ การบริการ เนื่องจากผู้รับบริการมีความหลากหลายด้านอุปนิสัยและความต้องการแตกต่างกัน ผู้ให้บริการ ต้องมีความยืดหยุ่น อดทนต่อสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ สามารถควบคุมและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ และความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจผู้รับบริการ และองค์กรต้องมอบหมายอำนาจตามความรับผิดชอบ ต่อบุคลากรผู้ให้บริการที่สอดคล้องกับการ जुใจและให้เวลาการเรียนรู้ อย่างเพียงพอ จะส่งผลให้ ผู้รับบริการมีทัศนคติทางความคิด และความรู้สึกทั้งต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานเป็นไปในทางบวก หลักการสำคัญคือการทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริงได้ การจัดแบ่งเวลา จัดสรรทรัพยากร ปรับปรุง พัฒนาขั้นตอน เครื่องมือที่ให้บริการ มาตรฐานการปฏิบัติงานบริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน สมบูรณ์ รวมไปถึงการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย โดยใช้ประสบการณ์ในการใช้บริการของผู้รับบริการมาพิจารณาร่วมกันจนกลายเป็นคุณภาพที่ผู้รับบริการ รับรู้ทั้งหมด และติดตามผลสะท้อนกลับพร้อมวิเคราะห์ผลกระทบต่องานของผู้รับบริการ อย่างต่อเนื่องด้วยการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อช่วยในการสร้างหรือกำหนดแนวทางในการพัฒนา การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ซึ่งมีวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริการ ดังนี้ 1) กระทำต่อมนุษย์ ด้านผู้ให้บริการ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอาใจใส่ มีน้ำใจ กิริยามารยาทที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ให้เกียรติผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

และใจเย็น มีเหตุมีผล ด้านผู้รับบริการ ควรเตรียมความพร้อมการให้บริการในทุกหน่วยงานขององค์กร และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ควรมีวิธีหรือมาตรการป้องกันการให้บริการที่มีความปลอดภัย บริเวณหรือสถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย และสะดวกต่อผู้รับบริการ 2) กระทำต่อวัตถุ องค์กร ควรอำนวยความสะดวกตามลักษณะของงานบริการ การส่งข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง ด้วยความเอาใจใส่เต็มที่ให้กับผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจเกินความคาดหมาย สามารถเข้าถึง การรับบริการได้ง่ายขึ้นอย่างสมบูรณ์ เรียบร้อย ตั้งแต่เริ่ม ระหว่าง หลัง และบริการเสริมในด้านวัตถุ ที่เข้ารับบริการ 3) กระทำต่อจิตใจมนุษย์ โดยการใช้สื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อสร้างความสัมพันธ์ การบริการเสริม ให้สามารถอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ติดต่อใช้บริการและร่วมกิจกรรมตามช่วงเวลา สถานที่ และสามารถเดินทางมาถึงได้อย่างรวดเร็ว และ 4) ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยการใช้วิทยาการเทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมใหม่ ๆ ระหว่างองค์กร ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ รวมไปถึงการใช้ระบบสมาชิกเพื่อการเข้าถึง ข้อมูลเชิงลึกที่ผู้รับบริการต้องการ

2. ผลการศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการเป็นเพศหญิง 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

2.2 การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา 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)

ผลการพิจารณาเป็นรายด้าน มีดังนี้

2.2.1 ด้านความเชื่อถือได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.86$, S.D.=0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับสูง 3 ข้อ คือ การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการ นำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ ($\bar{X}=4.22$, 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 ($\bar{X}=3.14$, $S.D.=1.39$)

2.2.2 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 ($\bar{X}=3.74$, $S.D.=1.17$)

2.2.3 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 ($\bar{X}=4.02$, $S.D.=0.74$)

2.2.4 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 ($\bar{X}=3.40$, $S.D.=1.03$)

2.2.5 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 ($\bar{X}=3.51$, $S.D.=1.31$)

2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา สามารถสรุปได้ดังนี้

2.3.1 ด้านความเชื่อถือได้ ควรมีแนวทางในการเขียนเอกสารที่จะต้องยื่นขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ การกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาและแจ้งผลที่ชัดเจน

2.3.2 ด้านการตอบสนอง ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ การปรับปรุงช่องทางการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ขั้นตอนที่ชัดเจนให้หลากหลายช่องทาง รวมถึงเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต

และการจัดให้มีบริการในวันหยุดราชการ (วันเสาร์และวันอาทิตย์) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกระดับ

2.3.3 ด้านความมั่นใจ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ ดำเนินการและให้บริการที่ต่อเนื่องแล้วควรรักษามาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพนี้ไว้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป ซึ่งควรปรับปรุงการให้บริการกับบุคลากรในหน่วยงานทุกคนในเรื่องการให้บริการดูแล และแนะนำข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงการให้เกียรติผู้รับบริการอย่างสุภาพ

2.3.4 ด้านความเอาใจใส่ ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ผู้รับบริการสามารถติดตามความก้าวหน้าของการรับบริการทางระบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

3. การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

3.1 ด้านความเชื่อถือได้ คือ การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยการผลิตการบริการที่สำคัญ จึงกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้วยการพัฒนางานบริการควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านทักษะความรู้ (Know how) เพื่อผลักดันองค์กรมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และช่วยลดการตัดสินใจออกจากงานของบุคลากรผู้ให้บริการได้

3.2 ด้านการตอบสนอง คือ มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว จะทำให้การบริการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการหรือองค์กรอยู่ในระดับต่ำ (Low-contact services) เป็นการพบปะน้อยมากหรือไม่ได้พบปะกันเลยโดยตรง จึงกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยการใช้สื่อที่ทันสมัยและสะดวกต่อการใช้งาน จะช่วยให้มีผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น เช่น การให้บริการคำแนะนำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต การสร้างเว็บไซต์ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อและรับชมการบริการแบบใหม่ การใช้ระบบโทรศัพท์ การส่ง SMS เป็นต้น

3.3 ด้านความมั่นใจ คือ การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ คือ คุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด ภาพลักษณ์ขององค์กร การสื่อสารแบบปากต่อปาก และความต้องการของผู้รับบริการ และคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของผู้รับบริการ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่ จึงกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยการสร้างความพึงพอใจเกินความคาดหมาย แสดงให้เห็นถึงสิ่งที่ได้รับบริการแล้วอย่างชัดเจน ช่วยเพิ่มประโยชน์ได้ง่ายขึ้น

สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ไม่ขาดตกบกพร่อง รวมไปถึงการวางแผนบริการเสริมตั้งแต่เริ่มการบริการ ระหว่างการบริการ และหลังการบริการ ที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

3.4 ด้านความเอาใจใส่ คือ โอกาสในการทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร/หน่วยงาน จึงกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการโดยใช้วิทยาการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology หรือ IT) มาใช้ในการรับ-ส่งข้อมูล ข่าวสาร สามารถกระจายข้อมูลไปอย่างทั่วถึงสู่ผู้รับบริการ อย่างรวดเร็ว รวมถึงการใช้ระบบสมาชิก (Membership) เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึก ตามที่ต้องการได้โดยเสียค่าสมัครสมาชิก

3.5 ด้านความมีตัวตน คือ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ ต้องพยายามสร้างการบริการ ขององค์กรให้อยู่ในความทรงจำของผู้รับบริการ โดยการส่งข้อมูลซ้ำ ๆ ไปยังผู้รับบริการเพื่อให้เกิด ความทรงจำ และตัดสินใจใช้บริการในที่สุด จึงกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยการ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการตามลักษณะของงานบริการนั้น การส่งข้อมูลหรือข่าวสารที่จำเป็น ให้แก่ผู้รับบริการโดยไม่ต้องรอให้ผู้รับบริการเป็นฝ่ายติดต่อมาก่อน พร้อมทั้งบริการให้ความสะดวกสบาย แก่ผู้รับบริการที่ต้องรอคอยการปฏิบัติงานบริการต่อสิ่งของอย่างเอาใจใส่เต็มที่

อภิปรายผล

1. การศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

การรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับ วนาพรรณ ชื่นอิม, พาณี สีตกะสิน และ อารยา ประเสริฐชัย (2558, น. 122) ที่ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการ ของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร โดยทำการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็น รูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ การตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจของบริการ และการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ พบว่า การรับรู้ คุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในเกณฑ์มาก ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้าน ให้ครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความมั่นใจ อยู่ในระดับสูงทุกข้อ คือ ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ และ การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ สอดคล้องกับ ยมมะลา บุญคำ (2557, น. (4)) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการคำปรึกษา ด้านความต้องการอาชีพของนักศึกษา คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว พบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญในความปลอดภัยมากที่สุด เพราะว่า นักศึกษาหรือผู้มารับบริการ ที่มาปรึกษาต้องการให้หน่วยงานเก็บข้อมูลต่าง ๆ ไว้เป็นความลับ ไม่ควรนำมาเผยแพร่หรือนำข้อมูลนั้น มาสนทนาวินิจฉัยกับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่เจ้าของข้อมูล รวมไปถึงหน่วยงานไม่ควรแสวงหาผลประโยชน์ต่าง ๆ จากข้อมูลของนักศึกษาหรือผู้มารับบริการ

ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับสูงทุกข้อ คือ มีความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ และมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว สอดคล้องกับ Jiju, Jiju and Sid (2004) ทำการประเมินคุณภาพบริการของโรงแรมในเครือในประเทศอังกฤษ โดยงานวิจัยนี้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับผลการดำเนินงานขององค์กรโดยใช้กรณีศึกษากลุ่มโรงแรม ในประเทศอังกฤษในบริเวณที่ต่างกัน 6 แห่ง การประมวลผลคุณภาพบริการนี้ทำโดยการปรับปรุง เครื่องมือ SERVQUAL ของ Parasuraman, et al. (1990, p. 129) ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม ของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) พบว่า การตอบสนองความต้องการ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการ ของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญน้อยที่สุด ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การให้บริการซ้ำ เป็นปัญหาสำคัญของโรงแรมในเครือนี้ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่พนักงานขาดความเข้าใจในความต้องการ ของผู้มาใช้บริการ

ด้านความเอาใจใส่ อยู่ในระดับสูง 3 ข้อ คือ การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ แต่ละคนของเจ้าหน้าที่ ความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่ และ เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร/หน่วยงาน และอยู่ในระดับปานกลาง คือ โอกาสในการทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร/หน่วยงาน ซึ่ง Grönroos (1990) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่ สามารถสร้าง คุณภาพการให้บริการเกิดขึ้นได้ด้วยการเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ทักษะคนดี และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ การเข้าพบได้อย่างง่ายดายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับสูง 3 ข้อ คือ การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ การทำงานไม่ผิดพลาด ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ได้ตรงตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ และ การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่ง Bolongaita (1997, p. 85) ได้จัดทำแบบประเมินงานบริการสาธารณสุขของ 8 หน่วยงาน โดยออกแบบสอบถาม มีการสัมภาษณ์ และจัดสนทนากลุ่มย่อยกับประชาชนผู้มาใช้บริการแล้วสรุปรายงานผลการประเมินเป็นบทความในสื่อท้องถิ่น โดยแจกแจงทั้งลำดับประสิทธิภาพของการทำงานของหน่วยงาน และปัญหาต่าง ๆ ที่ประชาชนประสบ โดยให้ความเห็นว่า หลักการของ TQG มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพงานบริการ จากความคิดเห็นของผู้รับบริการคนสุดท้าย ซึ่งหมายถึงประชาชนไม่ใช่พนักงานเหมือนเช่นหลาย ๆ หน่วยงานปฏิบัติกันมา ในการสร้างระบบการรับความคิดเห็นจากประชาชนนี้ นอกจากจะช่วยให้หน่วยงานสามารถประเมินคุณภาพการให้บริการในมุมมองต่าง ๆ แล้ว ยังช่วยให้เข้าใจปัญหาและการจัดลำดับความสำคัญของการแก้ปัญหาได้ดีขึ้นด้วย และปัจจุบันนี้มีเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วยในการประมวลผลได้เร็วขึ้น ซึ่งทำให้ผลของ TQG สามารถใช้เป็นตัวชี้วัดหนึ่งของธรรมาภิบาลในประเด็นประสิทธิภาพขององค์กร

ด้านความมีตัวตน อยู่ในระดับสูงทุกข้อ คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ และ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ สอดคล้องกับ Baylock (1992) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่จัดให้แก่นักศึกษาที่เป็นชนพื้นเมืองในแคนาดา เพื่อหาแนวทางในการเสนอแนะปรับปรุงการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินผลทำใน 4 ด้าน คือ ด้านการบริการส่วนตัว ด้านสังคม ด้านวิชาการ รวมไปถึงสภาวะแวดล้อมในมหาวิทยาลัย พบว่า นักศึกษาชนพื้นเมืองต้องการให้มีการปรับการบริการที่ดีขึ้นกว่าเก่าทุกด้าน รวมไปถึงการสร้างบรรยากาศในมหาวิทยาลัยให้มีสภาพแวดล้อมที่เป็นกันเอง และเสนอแนะให้มีการจัดตั้งศูนย์ชนพื้นเมือง (Native center) เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาชนพื้นเมืองโดยเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาที่มีอยู่ได้

2. การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

การกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ คือ การพัฒนางานบริการควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านทักษะความรู้ (Know how) เพื่อผลักดันองค์กรมุ่งสู่ความเป็นเลิศ สำหรับด้านการตอบสนอง ด้านความเอาใจใส่ และด้านความมีตัวตน คือ การใช้สื่อและวิทยาการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology หรือ IT) ที่ทันสมัย และสะดวกต่อการใช้งาน มาใช้ในการรับ-ส่งข้อมูล ข่าวสาร สามารถกระจายข้อมูลไปได้อย่างทั่วถึงสู่ผู้รับบริการ

อย่างรวดเร็ว การใช้ระบบสมาชิก (Membership) เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกตามที่ต้องการได้ ระบบการให้บริการคำแนะนำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อและรับชมการบริการแบบใหม่ สอดคล้องกับ วราภรณ์ ไตรรักษฐาปนกุล (2557) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ที่มาติดต่อขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่กรมทรัพย์สินทางปัญญาในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรเปลี่ยนการยื่นเอกสารกับเจ้าหน้าที่เป็นการยื่นผ่านระบบออนไลน์ (Online) 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำการเตรียมเอกสาร โดยการอธิบายให้ชัดเจนและใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย และควรมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจงานต่าง ๆ ได้ทุกเรื่อง 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการจัดทำป้าย เอกสารแผ่นพับ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สืบค้นข้อมูล รวมทั้งการบรรยายหรือจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา โดยการเปิดโอกาสได้แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น และ 4) ด้านอื่น ๆ ควรจัดสวัสดิการ เงินเดือน ค่าตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการหรือสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และ ชิชญทัศน์ พิษยประภาพพัฒน์ (2558) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยนำเสนอสร้างแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านความไว้วางใจ 2) ด้านความสามารถให้บริการ 3) ด้านความสามารถเข้าถึงบริการ และ 4) ด้านความมีอัธยาศัย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ผลการวิจัยการรับรู้คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในแต่ละด้าน คือ 1) การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ 2) มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว 3) การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ 4) โอกาสในการทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร/หน่วยงาน และ 5) เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ ดังนั้นจึงควรกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและดำเนินการจัดหาบุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ สถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมในการให้บริการ เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ชื่นชม เกิดการบอกต่อและเชิญชวนผู้เกี่ยวข้องหรือเครือข่ายกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจประเมินให้ได้รับรองคุณภาพสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยผลการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ด้วยการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ สำหรับเป็นกระบวนการในการหาคำตอบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการตอบแบบสอบถามการติดตามผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านที่มีปัญหาได้ครบถ้วน เรียบร้อยแล้ว เพื่อนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหน่วยจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ต่อไป

2.2 ควรมีศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงสร้างการบริหารงานที่สอดคล้องกับอัตรากำลังอย่างเหมาะสมของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อใช้เป็นข้อมูลการตัดสินใจกำหนดนโยบายพัฒนาการบริหารงานบุคคลเชิงประจักษ์ของผู้บริหาร ด้านการจัดสรรอัตรากำลังคนที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับตำแหน่งและโครงสร้างของหน่วยงานภายในได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญสำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ