

Expectation, Perceived Responsiveness, and Satisfaction of Customers to Services Obtaining from the Office of Institutional Review Board, Faculty of Nursing, Mahidol University*

Weerachai Khumphongphan, BA¹, Natta Wongwuttisaroj, MS¹

Abstract

Purpose: To explore the expectation, perceived responsiveness, satisfaction, and additional needs of customers to services obtaining from the office of Institutional Review Board, Faculty of Nursing, Mahidol University (IRB-NS); and the relationship between the expectations, perceived responsiveness, and satisfaction of customers.

Design: Descriptive correlational design.

Methods: Data were collected from 71 customers who submitted the research protocols for approval from the IRB-NS since 2012-2015; using online questionnaires.

Main findings: The highest expectation service was the time period of consideration ($\bar{X} = 86.39$, $SD = 22.24$). The highest of the perceived responsiveness service was the IRB-NS website ($\bar{X} = 85.45$, $SD = 22.53$). The highest satisfaction service was the recommendation about administrative process from the IRB-NS staff ($\bar{X} = 89.32$, $SD = 18.91$). The expectation was positively related to the perceived responsiveness and the perceived responsiveness was positively related to the satisfaction ($r_s = .700, .595$, $p < .01$). The extra services that were equally needed by customers were the online submission and the personal consulting for revision followed by the committee's comments at 69.0%.

Conclusion and recommendations: The service from the IRB-NS office should be in accordance with the customers' expectation. The service for the time period of consideration should be improved. The IRB-NS office should arrange the extra services for revising the protocol until finished.

Keywords: the services of office of Institutional Review Board, satisfaction, expectation, responsiveness

J Nurs Sci. 2017;35(4):87-97

Corresponding Author: Miss Natta Wongwuttisaroj, Researcher, Faculty of Nursing, Mahidol University, Bangkok 10700, Thailand; e-mail: natta.won@mahidol.edu

* This study was funded by China Medical Board, Faculty of Nursing, Mahidol University

¹ Faculty of Nursing, Mahidol University, Bangkok, Thailand

ความคาดหวัง การได้รับการตอบสนอง และความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการ จริยธรรมการวิจัยในคน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล*

วิระชัย คุ้มพงษ์พันธุ์, ศศ.บ.¹, ณัฐา วงศ์วุฒิสารุ, วท.ม.¹

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาความคาดหวัง การได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจ และความต้องการบริการเพิ่มเติมของผู้รับบริการ และความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการได้รับการตอบสนองกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

รูปแบบการวิจัย: การวิจัยเชิงพรรณนาแบบสหสัมพันธ์

วิธีดำเนินการวิจัย: เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่ขอรับการพิจารณารับรองโครงการวิจัยจากคณะกรรมการฯ ในปี พ.ศ. 2555-2557 จำนวน 71 คน (ร้อยละ 34.8) โดยแบบสอบถามออนไลน์

ผลการวิจัย: กิจกรรมการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาที่ผู้รับบริการทราบผลการพิจารณาในแต่ละกระบวนการฯ ($\bar{X} = 86.39$, $SD = 22.24$) กิจกรรมการบริการที่ได้รับการตอบสนองมากที่สุด ได้แก่ เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ($\bar{X} = 85.45$, $SD = 22.53$) กิจกรรมการบริการที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การให้คำแนะนำในด้านธุรการจากเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ ($\bar{X} = 89.32$, $SD = 18.91$) ทั้งนี้ ความคาดหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการได้รับการตอบสนองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการได้รับการตอบสนองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r_s = .700$ และ $.595$ ตามลำดับ, $p < .01$) ส่วนกิจกรรมการบริการที่ผู้รับบริการต้องการให้เพิ่มเติมมากที่สุด คือ ระบบลงทะเบียนยื่นแบบเสนอโครงการฯ ผ่านช่องทางออนไลน์ และระบบการให้คำปรึกษารายบุคคลเกี่ยวกับแนวทางการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ โดยมีสัดส่วนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 69.0

สรุปและข้อเสนอแนะ: การจัดการบริการของสำนักงานฯ ควรเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยควรปรับปรุงกิจกรรมการบริการในด้านระยะเวลาที่ผู้รับบริการทราบผลการพิจารณาในแต่ละกระบวนการฯ และควรจัดการบริการให้คำปรึกษารายบุคคลเกี่ยวกับการเขียนแบบเสนอโครงการและแนวทางการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ

คำสำคัญ: การบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ความพึงพอใจ ความคาดหวัง การได้รับการตอบสนอง

J Nurs Sci. 2017;35(4):87-97

Corresponding Author: นางสาวณัฐา วงศ์วุฒิสารุ, นักปฏิบัติการวิจัย, คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล บางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700, e-mail: natta.won@mahidol.edu

* การศึกษานี้ได้รับทุนจากใจนำเมดิคัลบอร์ด คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

¹ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับเป็นมาตรฐานสากลทั่วโลกที่กำหนดให้โครงการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ต้องยื่นแบบเสนอโครงการวิจัยเพื่อขอรับการพิจารณารับรองด้านจริยธรรมการวิจัยในคนจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีชื่อเรียกแตกต่างกันไปในแต่ละสถาบัน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้เข้าร่วมการวิจัยหรือกลุ่มตัวอย่างได้รับการปกป้องคุ้มครองทั้งร่างกายและจิตใจตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล^{1,2}

มหาวิทยาลัยมหิดลมุ่งมั่นที่จะเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก การสร้างผลงานวิจัยที่มีคุณภาพและมาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติเป็นสิ่งสำคัญ จึงได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนในส่วนงานต่างๆ ขึ้น คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะพยาบาลศาสตร์ (IRB-NS) เป็นคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนประจำส่วนงาน 1 ใน 9 แห่งภายในมหาวิทยาลัยมหิดล มีพันธกิจหลัก คือ การควบคุม กำกับ และดูแลให้นักวิจัยในคณะฯ ซึ่งประกอบด้วย คณาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตลอดจนบุคลากรของคณะฯ และบุคคลภายนอกที่ต้องการดำเนินการวิจัยในคณะฯ ให้ดำเนินการวิจัยอย่างถูกต้องตามหลักจริยธรรมการวิจัยในคน เพื่อคุ้มครองความปลอดภัย ปกป้องสิทธิประโยชน์ และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้เข้าร่วมวิจัย รวมทั้งนักวิจัย และสถาบันต้นสังกัด³

ในขั้นตอนของการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ ตั้งแต่ก่อนดำเนินการวิจัย ระหว่างการวิจัย และภายหลังดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยต้องคำนึงถึงจริยธรรมการวิจัยในคนทุกขั้นตอน⁴ ดังนั้นคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนจึงมีบทบาทในการกำกับดูแลโครงการวิจัยตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุด นักวิจัยจะต้องประสานงานกับคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในหลายขั้นตอน เช่น การส่งเอกสารโครงการวิจัยเพื่อขอรับการพิจารณารับรอง ระหว่างการรอให้โครงการได้รับการพิจารณารับรอง และการแก้ไขหรือชี้แจงเหตุผลตามข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย⁵ การดำเนินการตามขั้นตอนเหล่านี้เจ้าหน้าที่ของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนจะให้บริิการนักวิจัยในด้านต่างๆ เพื่อให้โครงการวิจัยได้รับการพิจารณารับรองในเวลาที่เหมาะสม แต่บางครั้งการบริการของเจ้าหน้าที่ก็ไม่ได้เป็นไปตามเป้าหมายที่นักวิจัยต้องการ

จากการดำเนินงานของสำนักงานจริยธรรมการวิจัยในคน คณะพยาบาลศาสตร์ฯ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 ถึงปัจจุบัน ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วงเวลาดังแต่การยื่นโครงการวิจัยเพื่อขอรับการรับรองจนกระทั่งได้รับเอกสารรับรอง (Certificate of Approval: COA) โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านใน 5 ปีย้อนหลังตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553-2557⁶ พบว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบเสนอโครงการ การตอบข้อซักถามและการให้คำแนะนำ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35, 4.35 และ 4.34 ตามลำดับ) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ช่องทางการเข้าถึงแบบฟอร์มเอกสารที่เกี่ยวข้อง กำหนดการรับแบบเสนอโครงการการประชุมและการแจ้งผลในแต่ละเดือน ด้านข้อกำหนดกฎเกณฑ์ในการยื่นแบบเสนอโครงการ การให้ข้อเสนอแนะในการปรับแก้โครงการ และการแจ้งผลการพิจารณาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10, 4.10, 4.04, 3.95, 3.83 และ 3.58 ตามลำดับ) และด้านระยะเวลาในการพิจารณาโครงการจนถึงวันที่ได้รับเอกสารรับรองอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.3) ผลการสำรวจดังกล่าวสามารถสะท้อนความคิดเห็นของนักวิจัยที่มีต่อการบริการของสำนักงานฯ โดยรวมได้ ซึ่งเป็นประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุง ได้แก่ ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการจนถึงการได้รับเอกสารรับรอง (COA/COE) จะพบว่าคล้ายคลึงกับความคิดเห็นของนักวิจัยส่วนใหญ่ที่มีต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยอื่นๆ ว่า การพิจารณาโครงการใช้เวลานานและเป็นสาเหตุให้การดำเนินการวิจัยต้องถูกเลื่อนออกไป^{3,7,8} นอกจากนี้ นักวิจัยยังมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยฯ เกี่ยวกับ 1) เอกสารขอความยินยอมไม่เหมาะสมและเข้าใจยาก 2) สนใจในเรื่องเล็กน้อย/รายละเอียดที่ไม่สำคัญและขั้นตอนทางราชการมากเกินไป และ 3) ให้ความสนใจที่จะปกป้องสถาบันมากกว่าผู้เข้าร่วมวิจัย^{8,9} อย่างไรก็ตาม นักวิจัยเห็นด้วยกับการที่ต้องมีกระบวนการในการปกป้องกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยในประเด็นด้านจริยธรรม^{8,9} แต่นักวิจัยส่วนใหญ่มองคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยว่าเป็นเสมือนยามเฝ้าประตู ที่มีอำนาจใช้ข้อกำหนดทางจริยธรรมในการขัดขวางการทำวิจัย⁷⁻⁹

Parasuraman, Zeithaml and Berry¹⁰ ได้อธิบายว่า ความคาดหวังที่ผู้มาใช้บริการต้องการหรือคาดว่าจะได้รับ หรือสิ่งที่ได้รับจากการใช้บริการนั้นย่อมสะท้อนถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ กล่าวคือ เมื่อผู้มาใช้บริการได้ คาดหวังต่อการบริการที่ควรได้รับ และได้รับบริการตามที่ คาดไว้ ผู้รับบริการย่อมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในระดับสูง ในทางตรงกันข้ามหากผู้รับบริการได้รับการ บริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการย่อมลดลง ดังนั้น ความคาดหวังของผู้รับ บริการถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดความพึงพอใจ ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณะกรรมการ จริยธรรมการวิจัยในคน คณะพยาบาลศาสตร์ฯ มีความ ต้องการที่จะพัฒนาการให้บริการของสำนักงานฯ ให้ดียิ่งขึ้น จึงทำการสำรวจความคาดหวัง การได้รับการตอบสนอง และ ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานฯ รวมทั้งการบริการ ที่ผู้รับบริการต้องการจากสำนักงานฯ เพื่อนำผลจากการศึกษา มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการของ สำนักงานฯ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะ ส่งผลในภาพรวมให้โครงการวิจัยของคณะพยาบาลศาสตร์ มีคุณภาพในระดับสากล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับความคาดหวัง การได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจ และความต้องการบริการเพิ่มเติมของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรม การวิจัยในคน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง และการ ได้รับการตอบสนองกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย ในคน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

สมมติฐานการวิจัย

1. ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการของ สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีความสัมพันธ์ กับการได้รับการตอบสนองที่ตรงตามความต้องการของ ผู้รับบริการ

2. การได้รับการตอบสนองมีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงาน คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงพรรณนาแบบสหสัมพันธ์ (descriptive correlational design)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นผู้รับบริการ หมายถึง หัวหน้าโครงการ วิจัย ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากร ทั้งภายในและภายนอกคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหิดล ที่เสนอโครงการเพื่อขอรับการพิจารณารับรอง ด้านจริยธรรมการวิจัย จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย ในคน คณะพยาบาลศาสตร์ฯ ระหว่างปี พ.ศ. 2555-2557

การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรม G power กำหนดขนาดอิทธิพล (effect size) = .35 จากงานวิจัย ของ ชูติมา เรื่องวิทยานิพนธ์ และคณะ¹¹ ศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน ของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี กำหนดระดับนัยสำคัญ (α) = .05 อำนาจการทดสอบ (power) = .80 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 59 คน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การเก็บข้อมูลทาง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) จะมีอัตราการตอบกลับ อยู่ระหว่างร้อยละ 20-47 หากแจ้งเตือนซ้ำทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้มีอัตราการตอบประมาณร้อยละ 30¹² ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ ผลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เท่ากับ 197 คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามที่พัฒนาโดยผู้วิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย สถานภาพ (อาจารย์/นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา/บุคลากรสาย สนับสนุน หรืออื่นๆ) ประสบการณ์ในการยื่นแบบเสนอ โครงการ (จำนวนครั้ง) ประเภทของโครงการวิจัย (full board/expedited/exemption review) และประเภท

ของโครงการเมื่อสิ้นสุดการพิจารณา (ได้รับการรับรอง/ถอนโครงการจากการพิจารณา/ยุติการพิจารณาโครงการโดยคณะกรรมการ)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวัง การได้รับการตอบสนอง และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานฯ ประกอบด้วยคำถามซึ่งเป็นกิจกรรมการให้บริการของสำนักงาน จำนวน 7 ด้าน รวมทั้งสิ้น 30 ข้อ ได้แก่

1. การอำนวยความสะดวกในกระบวนการกำกับดูแลโครงการวิจัยของสำนักงานฯ จำนวน 9 ข้อ ความคาดหวังระดับคะแนน 0-18 ความพึงพอใจระดับคะแนน 0-27

2. การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน ระหว่างผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ โดยทางโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และที่สำนักงานฯ เป็นช่องทาง การติดต่อที่เหมาะสม ได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ครบถ้วนจำนวน 7 ข้อ ความคาดหวังระดับคะแนน 0-14 ความพึงพอใจระดับคะแนน 0-21

3. การให้คำแนะนำในด้านธุรการจากเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ ในกระบวนการยื่นเสนอโครงการและการปรับแก้ไขโครงการฯ จำนวน 4 ข้อ ความคาดหวังระดับคะแนน 0-8 ความพึงพอใจระดับคะแนน 0-12

4. ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ ในการปรับแก้ไขโครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสามารถปฏิบัติตามได้ จำนวน 2 ข้อ ความคาดหวังระดับคะแนน 0-4 ความพึงพอใจระดับคะแนน 0-6

5. ระยะเวลาที่ผู้รับบริการทราบผลการพิจารณาในแต่ละกระบวนการ มีความเหมาะสม และเป็นไปตามกำหนดที่ประกาศไว้ จำนวน 3 ข้อ ความคาดหวังระดับคะแนน 0-6 ความพึงพอใจระดับคะแนน 0-9

6. เว็บไซต์ของสำนักงานฯ จำนวน 3 ข้อ ความคาดหวังระดับคะแนน 0-6 ความพึงพอใจระดับคะแนน 0-9

7. บอร์ดประชาสัมพันธ์หน้าสำนักงานฯ จำนวน 2 ข้อ ความคาดหวังระดับคะแนน 0-4 ความพึงพอใจระดับคะแนน 0-6

แบบสอบถามความคาดหวัง และการได้รับการตอบสนองของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานฯ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้ 2 ระดับ ดังนี้ คาดหวัง = 2 คะแนน ไม่คาดหวัง = 1 คะแนน และได้รับการตอบสนอง = 2 คะแนน ไม่ได้รับการตอบสนอง = 1 คะแนน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานฯ เป็นตัวเลือก 3 ระดับ พึงพอใจมาก = 3 พึงพอใจปานกลาง = 2 พึงพอใจน้อย = 1

แปลงคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านให้มีคะแนนเต็มเท่ากับ 100 คะแนน เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง การได้รับการตอบสนอง และความพึงพอใจในกิจกรรมการบริการแต่ละด้าน

การแปลความหมายคะแนนรวมของความคาดหวัง/การได้รับการตอบสนอง

ค่าเฉลี่ยของคะแนนรวม

< 50-60 คาดหวัง/ได้รับการตอบสนองน้อยที่สุด

> 60-70 คาดหวัง/ได้รับการตอบสนองน้อย

> 70-80 คาดหวัง/ได้รับการตอบสนองปานกลาง

> 80-90 คาดหวัง/ได้รับการตอบสนองมาก

> 90-100 คาดหวัง/ได้รับการตอบสนองมากที่สุด

การแปลความหมายความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยของคะแนนรวม

< 50-60 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

> 60-70 มีความพึงพอใจน้อย

> 70-80 มีความพึงพอใจปานกลาง

> 80-90 มีความพึงพอใจมาก

> 90-100 มีความพึงพอใจมากที่สุด

แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านจริยธรรมการวิจัยในคนจำนวน 3 คน มีค่า CVI เท่ากับ .89 วิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคาดหวัง เท่ากับ .832 การได้รับการตอบสนอง เท่ากับ .791 และความพึงพอใจ เท่ากับ .936

ส่วนที่ 3 กิจกรรมการบริการที่ผู้รับบริการต้องการเพิ่มเติมจากสำนักงานฯ จำนวน 1 ข้อ มี 5 บริการ ได้แก่

1) ระบบลงทะเบียนและยื่นแบบเสนอโครงการผ่านช่องทางออนไลน์ 2) การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการยื่นแบบเสนอโครงการ ก่อนเข้ากระบวนการพิจารณา 3) การให้คำปรึกษารายบุคคลเกี่ยวกับแนวทางการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ 4) การรับไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ การปรับแก้ไขโครงการทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และ 5) คำแนะนำ/คู่มือในการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มสำหรับ

การเสนอโครงการฯ โดยเผยแพร่ผ่านอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกบริการได้มากกว่า 1 บริการ โดยคิดเป็นค่าร้อยละ

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

โครงการวิจัยนี้ได้รับการรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (COA No.IRB-NS 2015/310.2909) ผู้วิจัยเชิญชวนผู้เข้าร่วมวิจัยด้วยความสมัครใจ มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการวิจัยอย่างละเอียด หากไม่เข้าร่วมในโครงการวิจัยจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อสิทธิในการรับบริการจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน และเจ้าหน้าที่สนับสนุนการทำงานของคณะกรรมการฯ

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยอนุญาตให้ใช้ข้อมูลของผู้รับบริการฯ จาก คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่ ปีที่ยื่นแบบเสนอโครงการ และที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

2) ผู้วิจัยส่งเอกสารชี้แจงให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยและแบบสอบถามออนไลน์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปยังที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการ ประกอบด้วย เอกสารจำนวน 2 ชุด เรียงตามลำดับ คือ เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย และลิงค์ URL เพื่อนำเข้าสู่หน้าแบบสอบถามออนไลน์

3) เมื่อผู้รับบริการเปิดจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และได้อ่านเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยแล้ว หากยินดีเข้าร่วมการวิจัย ก็สามารถกดไปที่ลิงค์ URL เพื่อทำแบบสอบถามออนไลน์

4) เวลาที่ใช้ในการทำแบบสอบถามออนไลน์ประมาณ 20-30 นาที

5) เมื่อผู้รับบริการได้ทำแบบสอบถามออนไลน์ตามลิงค์ URL เสร็จเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลจะถูกส่งไปยังฐานข้อมูลระบบแบบสอบถามออนไลน์ของผู้วิจัยโดยไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบ หัวหน้าโครงการและผู้ร่วมวิจัยไม่สามารถทราบได้ว่า ผู้รับบริการรายใดตอบแบบสอบถามแล้วหรือไม่ ฐานข้อมูลนี้เข้าถึงได้เฉพาะหัวหน้าโครงการและผู้ร่วมวิจัยเท่านั้น

6) ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่ประสงค์จะเข้าร่วมการวิจัย ก็ไม่ต้องดำเนินการใดๆ กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับ การไม่ตอบแบบสอบถามออนไลน์จะไม่มีข้อมูลส่งกลับมายังฐานข้อมูล จะถือว่าไม่ยินดีเข้าร่วมการวิจัย

7) ผู้รับบริการจะได้รับการติดตามการตอบแบบสอบถามออนไลน์โดยการส่งเอกสารชี้แจงฯ และลิงค์ URL เพื่อนำเข้าสู่หน้าแบบสอบถามออนไลน์อีก 2 ครั้ง¹³ ภายหลังการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ครั้งแรก แต่ละครั้งห่างกัน 2 สัปดาห์ เนื่องจากผู้วิจัยจะไม่ทราบว่าผู้รับบริการตอบแบบสอบถามออนไลน์แล้วหรือไม่ จึงต้องดำเนินการติดตามทุกราย โดยมีการระบุข้อความเพิ่มเติมก่อนพบเอกสารชี้แจงฯ ว่า “ขออภัยหากท่านได้ตอบแบบสอบถามแล้ว”

8) เมื่อครบระยะเวลา 6 สัปดาห์ ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับ นำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติและสรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ระดับความคาดหวัง การได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจและความต้องการบริการเพิ่มเติม ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานฯ วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการคำนวณความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการได้รับการตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานฯ วิเคราะห์ด้วยสถิติ Spearman's Rho Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เนื่องจากข้อมูลมีการกระจายไม่เป็นโค้งปกติ

เกณฑ์ระดับความสัมพันธ์ที่ใช้ในการแปลข้อมูล¹⁴ มีดังนี้

มากกว่า .80	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
.61 - .80	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง
.41 - .60	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
.20 - .40	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ
น้อยกว่า .20	หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ผลการวิจัย

จากการส่งแบบสอบถามออนไลน์ให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 204 คน มีผู้ตอบกลับมาทั้งหมดจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 ร้อยละ 52.1 เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 53.5 มีประสบการณ์ในการยื่นแบบ

เสนอโครงการเพื่อขอรับการพิจารณา 1 ครั้ง ร้อยละ 36.6 ไม่ทราบว่าโครงการวิจัยของตนเองเป็นประเภทการพิจารณาแบบใด และร้อยละ 98.6 โครงการวิจัยสิ้นสุดการพิจารณาโดยการได้รับเอกสารรับรอง

ความคาดหวัง การได้รับการตอบสนอง และความพึงพอใจ (ตารางที่ 1)

ด้านความคาดหวัง คะแนนเฉลี่ยรวมของความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานฯ = 83.33 (SD = 20.04) เมื่อพิจารณารายกิจกรรมพบว่า กิจกรรมที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาที่ผู้รับบริการทราบผลการพิจารณาในแต่ละกระบวนการฯ ($\bar{X}$ = 86.39, SD = 22.24)

ด้านการได้รับการตอบสนอง คะแนนเฉลี่ยรวมด้านการได้รับการตอบสนองของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานฯ = 80.23 (SD = 20.18) เมื่อพิจารณารายกิจกรรมพบว่า กิจกรรมการอำนวยความสะดวกในกระบวนการกำกับ

ดูแลโครงการวิจัยของสำนักงานฯ ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 76.21, SD = 20.01) กิจกรรมบริการอื่นๆ พบว่า ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองมาก (คะแนนเฉลี่ย > 80 คะแนน) กิจกรรมที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองมากที่สุด ได้แก่ เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ($\bar{X}$ = 85.45, SD = 22.53)

ด้านความพึงพอใจ คะแนนเฉลี่ยรวมในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานฯ = 81.35 (SD = 14.84) เมื่อพิจารณารายกิจกรรมพบว่า กิจกรรมการอำนวยความสะดวกในกระบวนการกำกับดูแลโครงการวิจัยของสำนักงานฯ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X}$ = 70.53, SD = 21.38) กิจกรรมบริการอื่นๆ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย > 80 คะแนน) ซึ่งกิจกรรมที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การให้คำแนะนำในด้านธุรการจากเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ ($\bar{X}$ = 89.32, SD = 18.91)

ตารางที่ 1 ระดับความคาดหวัง การได้รับการตอบสนอง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กิจกรรมการบริการ	ความคาดหวัง		การได้รับการตอบสนอง		ความพึงพอใจ	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1) การอำนวยความสะดวกในกระบวนการกำกับดูแลโครงการวิจัยของสำนักงานฯ	77.86	19.53	76.21	20.01	70.53	21.38
2) การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน ระหว่างผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ	85.41	21.85	84.81	21.32	87.86	17.96
3) การให้คำแนะนำในด้านธุรการจากเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ	86.27	22.18	85.04	22.42	89.32	18.91
4) ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ ในการปรับแก้ไขโครงการ	85.92	22.25	84.15	23.24	85.45	20.10
5) ระยะเวลาที่ผู้รับบริการทราบผลการพิจารณาในแต่ละกระบวนการฯ	86.39	22.24	85.21	33.98	84.19	17.78
6) เว็บไซต์	85.21	22.46	85.45	22.53	83.25	20.13
7) บอร์ดประชาสัมพันธ์	84.86	22.55	83.45	23.51	80.05	21.01
รวม	83.33	20.04	82.23	20.18	81.35	14.84

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง การได้รับการตอบสนอง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความคาดหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการได้รับการตอบสนองในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r_s = .700, p < .05) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ในแต่ละกิจกรรมการบริการของสำนักงานฯ ความคาดหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูงและสูงกับการได้รับการตอบสนองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การได้รับการตอบสนองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

($r_s = .595$, $p < .05$) ทั้งนี้ในกิจกรรมย่อยส่วนใหญ่ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการตอบสนองและความพึงพอใจจะอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นกิจกรรมการอำนวยความสะดวกในกระบวนการกำกับดูแลโครงการวิจัยของสำนักงานฯ ที่ความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับกิจกรรมการให้คำแนะนำในด้านธุรการจากเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ ในการปรับแก้ไขโครงการไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างการได้รับการตอบสนองและความพึงพอใจในภาพรวมผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยทั้ง 2 ข้อ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง การได้รับการตอบสนอง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กิจกรรมการบริการ	ความคาดหวัง & การได้รับการตอบสนอง			การได้รับการตอบสนอง & ความพึงพอใจ		
	r_s	p	ระดับความสัมพันธ์	r_s	p	ระดับความสัมพันธ์
1. การอำนวยความสะดวกในกระบวนการกำกับดูแลโครงการวิจัยของสำนักงานฯ	.662*	< .05	ค่อนข้างสูง	.636*	< .05	ค่อนข้างสูง
2. การติดต่อสื่อสารและการประสานงานระหว่างผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ	.784*	< .05	ค่อนข้างสูง	.385*	< .05	ค่อนข้างต่ำ
3. การให้คำแนะนำในด้านธุรการจากเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ	.775*	< .05	ค่อนข้างสูง	.155	.196	ต่ำ
4. ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ ในการปรับแก้ไขโครงการ	.815*	< .05	สูง	.108	.370	ต่ำ
5. ระยะเวลาที่ผู้รับบริการทราบผลการพิจารณาในแต่ละกระบวนการฯ	.775*	< .05	ค่อนข้างสูง	.399*	< .05	ค่อนข้างต่ำ
6. เว็บไซต์ของสำนักงานฯ	.709*	< .05	ค่อนข้างสูง	.361*	< .05	ค่อนข้างต่ำ
7. บอร์ดประชาสัมพันธ์	.738*	< .05	ค่อนข้างสูง	.367*	< .05	ค่อนข้างต่ำ
รวม	.700*	< .05	ค่อนข้างสูง	.595*	< .05	ปานกลาง

* $p < .05$, Spearman's Rho correlation coefficient

ความต้องการเพิ่มเติมที่ผู้รับบริการต้องการได้รับจากสำนักงานฯ ได้แก่ การให้คำปรึกษารายบุคคลเกี่ยวกับแนวทางการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ (ร้อยละ 69.0) การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการยื่นแบบเสนอโครงการก่อนเข้ากระบวนการพิจารณาและการรับไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ของการปรับแก้ไขโครงการทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 67.6) และระบบลงทะเบียนและยื่นแบบเสนอโครงการผ่านช่องทางออนไลน์ (ร้อยละ 60)

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองการบริการจากสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน และการได้รับการตอบสนองความต้องการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย นั่นคือเมื่อผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อกิจกรรมการบริการและผู้รับบริการนั้นได้รับการตอบสนองจากสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ตรงตามที่ตนเองต้องการ ก็จะส่งผลโดยตรงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการนั้นๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman,

Zeithaml and Berry¹⁰

เมื่อพิจารณาคะแนนความคาดหวังต่อกิจกรรมการบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อระยะเวลาที่ผู้ให้บริการทราบผลการพิจารณาในแต่ละกระบวนการมากที่สุด ($X = 86.39$, $SD = 22.24$) ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการขอรับการพิจารณารับรองโครงการวิจัยจนกระทั่งได้รับการรับรอง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552-2557⁶ พบว่า ประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุง ได้แก่ ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการจนถึงการได้รับเอกสารรับรอง และสอดคล้องกับความคิดเห็นของนักวิจัยส่วนใหญ่ที่มีต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยอื่นๆ ว่า การพิจารณาโครงการใช้เวลานาน และเป็นสาเหตุให้การดำเนินการวิจัยต้องถูกเลื่อนออกไป^{3,7,8} ทั้งนี้เป็นเพราะผู้รับบริการ ต่างก็มีความคาดหวังว่าโครงการวิจัยของตนจะได้รับพิจารณารับรองในเวลาอันสั้นภายหลังจากเสนอโครงการเพื่อขอการพิจารณารับรอง หรือในกระบวนการอื่นๆ เช่น การขอปรับเปลี่ยนโครงการการวิจัย การรายงานเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์และเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรง เพื่อที่จะได้เริ่มดำเนินการวิจัยได้อย่างรวดเร็วที่สุด

กิจกรรมการบริการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองมากที่สุด ได้แก่ เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ($X = 85.45$, $SD = 22.53$) เนื่องจากเว็บไซต์ของสำนักงานฯ สามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว อีกทั้งมีการจัดเตรียมข้อมูลต่างๆ ที่ผู้รับบริการจำเป็นต้องรับทราบ เช่น กำหนดการพิจารณาโครงการวิจัยในแต่ละเดือน หรือวิธีการดำเนินการมาตรฐาน (SOP) เพื่อให้ผู้รับบริการศึกษากระบวนการต่างๆ รวมทั้งมีเอกสาร/แบบฟอร์มใช้สำหรับการเสนอโครงการเพื่อขอรับการพิจารณารับรองและกระบวนการอื่นๆ อย่างสมบูรณ์ ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน

การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การให้คำแนะนำในด้านธุรการจากเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ ($X = 89.32$, $SD = 18.91$) สอดคล้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการขอรับการพิจารณารับรองโครงการวิจัยจนกระทั่งได้รับการรับรอง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552-2557⁶ พบว่า การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบ

เสนอโครงการ การตอบข้อซักถามและการให้คำแนะนำ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ มีความรู้และประสบการณ์ในด้านธุรการเกี่ยวกับการบริหารโครงการวิจัยที่ขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยเป็นอย่างดี รวมทั้งยังมีความยินดีในการให้คำแนะนำตลอดเวลา จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการในด้านนี้มากที่สุด

ในส่วนของกิจกรรมการบริการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองและพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ กระบวนการกำกับดูแลโครงการวิจัยของสำนักงานฯ ($X = 76.21$ และ 70.53 , $SD = 20.01$ และ 21.38 ตามลำดับ) เนื่องจากกระบวนการกำกับดูแลโครงการวิจัยของสำนักงานฯ ประกอบด้วยรายละเอียดของกิจกรรมหลายขั้นตอน ตั้งแต่การยื่นแบบเสนอโครงการวิจัยจนกระทั่งการแจ้งปิดโครงการวิจัย การที่กิจกรรมมีหลายขั้นตอน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสนในการปฏิบัติ โดยเฉพาะกระบวนการภายหลังจากที่โครงการวิจัยได้รับการรับรอง ซึ่งมีหลายกิจกรรม และแต่ละโครงการวิจัยจะมีรายละเอียดในการปฏิบัติที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับผลการพิจารณาของโครงการที่ได้รับ เช่น บางโครงการวิจัยต้องมีการปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการที่พิจารณาโครงการ แต่ผู้รับบริการเกิดความไม่เข้าใจและรู้สึกยุ่งยาก จนทำให้รู้สึกว่าการอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการตอบสนองไม่ตรงกับที่คาดหวัง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการ ดังนั้นในส่วนของการบริการในด้านนี้ เป็นส่วนที่ทางสำนักงานฯ ต้องพัฒนากระบวนการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงานฯ ควรปรับปรุงกิจกรรมการบริการเกี่ยวกับระยะเวลาที่ผู้รับบริการทราบผลการพิจารณาในแต่ละกระบวนการฯ ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และควรจัดบริการให้คำปรึกษารายบุคคลเกี่ยวกับการเขียนแบบเสนอโครงการและแนวทางการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ ด้วย

2. สำนักงานฯ ควรดำเนินงานเกี่ยวกับ การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน ระหว่างผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ การให้คำแนะนำในด้านธุรการจากเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการฯ ในการปรับแก้ไขโครงการ เว็บไซต์ของสำนักงานฯ และบอร์ดประชาสัมพันธ์ต่อไป

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการให้คำปรึกษารายบุคคลเกี่ยวกับการเขียนแบบเสนอโครงการและแนวทางการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ และศึกษาประสิทธิภาพของการพัฒนาระบบการอำนวยความสะดวกในกระบวนการกำกับดูแลโครงการวิจัยของสำนักงานฯ ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก คณะบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ให้โอกาสในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้ง อนุมัติทุน China Medical Board คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานวิจัย รวมทั้งรองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์คำ ติลกสกุลชัย ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่กรุณาแนะนำในส่วนที่เป็นประโยชน์กับงานวิจัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณพาหุพัฒนกร ที่กรุณาเป็นที่ปรึกษาโครงการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ และขอบคุณผู้รับบริการที่ให้ข้อมูลทุกท่าน

References

1. World Medical Association. World Medical Association Declaration of Helsinki - ethical principles for medical research involving human subjects. JAMA. 2013;310(20):2191-4.
2. Office of the Secretary, Department of Health, Education and Welfare. The Belmont report: ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research, report of the national commission for the protection of human subjects of biomedical and behavioral research. Fed Regist. 1979;44(76):23192-7.
3. Institutional Review Board; Mahidol University, Faculty of Nursing. Standard operating procedure of Institutional Review Board, Faculty of Nursing, Mahidol University (Version date 4 September 2013). Bangkok: Mahidol University; 2013. (in Thai).
4. Viphatphumiprathes T. Research ethics in social sciences. Journal of Humanities and Social Sciences Mahasarakham University. 2015;34(4):52-9. (in Thai).
5. Ashcraft MH, Krause JA, Social and behavioral researchers' experiences with their IRBs. Ethics Behav. 2007;17(1):1-17. doi: 10.1080/10508420701309614.
6. Institutional Review Board; Mahidol University, Faculty of Nursing. Annual report of Institutional Review Board, Faculty of Nursing, Mahidol University in 2010-2014. Bangkok: Mahidol University; 2014. (in Thai).
7. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. J Marketing. 1985;49(4):41-50.
8. Lynn MR, Nelson DK. Common (mis) perceptions about IRB review of human subjects research. Nurs Sci Q. 2005;18(3):264-70.
9. Klitzman R. The ethics police?: IRBs' views concerning their power. PLoS One. 2011;6(12):e28773. doi:10.1371/journal.pone.0028773. PubMed PMID: 22174893; PubMed Central PMCID: PMC3236766.

10. Whitney SN, Alcser K, Schneider C, McCullough LB, McGuire AL, Volk RJ. Principal investigator views of the IRB system. *Int J Med Sci.* 2008;5(2):68-72.
11. Ruangvittayanon C, Tooncharoen P, Subkha O, Prapuetpan S, Tikul J. Expectation and satisfaction of Customers on Services of the Center for Educational Services, Suranaree University of Technology. *Sarakham Journal.* 2015;6(2):1-23. (in Thai).
12. Nulty DD. The adequacy of response rates to online and paper surveys: what can be done? *Assess Eval High Edu.* 2008;33(3):301-14.
13. Benkarn P. A meta-analysis of factors affecting response rate to mailed questionnaires. *Journal of Research Methodology.* 1996;8(2):40-57. (in Thai).
14. Taweerat P. Research methodology in behavioral sciences and social sciences. 7th ed. Bangkok: Srinakharinwirot University; 1997. (in Thai).