

ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย ในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

สุดารัตน์ ช้างโรง

สถาบันส่งเสริมการวิจัยและนวัตกรรมสู่ความเป็นเลิศ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ อำเภอท่าศาลา
จังหวัดนครศรีธรรมราช 80160

อีเมลของผู้ประพันธ์บทความ: csudarat@mail.wu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้ในสภาพที่เป็นจริงและความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ 2) ประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าโครงการวิจัยที่ยื่นขอรับรองโครงการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ.2564 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2564 ที่สามารถเข้าถึงได้ (Accessible Population) และสมัครใจตอบ (Volunteer Sampling) จำนวน 98 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่น ด้านสภาพที่เป็นจริง 0.968 ด้านความคาดหวัง 0.941 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การคำนวณหาค่าความต้องการจำเป็นด้วยค่า PNI Modified ผลการวิจัยพบว่า

1. การรับรู้คุณภาพการให้บริการในสภาพปัจจุบันและความคาดหวังคุณภาพการให้บริการตรงกันทุกด้านโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ดังนี้ 1) ด้านการให้ความมั่นใจ 2) ด้านการดูแลเอาใจใส่ 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ 4) ด้านความน่าเชื่อถือ 5) ด้านการตอบสนอง

2. ความต้องการจำเป็น เรียงลำดับค่า PNI จากสูงไปต่ำ ดังนี้ 1) ด้านการตอบสนอง ต้องการช่องทางในการร้องเรียนหรือให้คำแนะนำการบริการระหว่างผู้รับบริการและสำนักงาน 2) ด้านความน่าเชื่อถือ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ต้องการให้สำนักงานมีเว็บไซต์และเผยแพร่ข้อมูลที่เข้าถึงง่าย 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต้องการให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเอาใจใส่ และแก้ไขปัญหาข้อสงสัยให้ผู้รับบริการเป็นอย่างดี 5) ด้านการให้ความมั่นใจ ต้องการให้เจ้าหน้าที่สำนักงานทำงานด้วยความถูกต้องรอบคอบและไม่เกิดข้อผิดพลาด

คำสำคัญ: สภาพที่เป็นจริง; ความคาดหวัง; ความต้องการจำเป็น; คุณภาพการบริการ; สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

Needs Assessment to Service Quality Development of the Human Research Ethics Committee of Walailak University Office

Sudarat Changrong

*Research and Innovation Institute Excellence, Walailak University, Thasala,
Nakhon Si Thammarat 80160, Thailand*

Corresponding author's e-mail: csudarat@mail.wu.ac.th

Abstract

This research aimed at 1) studying perceptions in realistic conditions and the expectations, quality of service of the Office of Ethics Review Committee for Research Involving Human Subjects, Walailak University, and 2) evaluating the necessary need for service quality development of the Office of Ethics Review Committee for Research Involving Human Subjects, Walailak University.

A total of 98 heads of a research project that submitted the research protocol to the Ethics Review Committee for Research Involving Human Subjects during January to September 2021 were enrolled in this study. A 5-point scale questionnaire with reliability of .968 and .941 for expectation and the realistic conditions of quality of service, respectively, was used to collect the data. The statistics used were mean, percentage, and standard deviation. Moreover, the needs assessment was analyzed by PNI Modified. The results found that:

1. In every element, the perception of service quality in realistic conditions and expectations for service quality were at the highest level. Sorted by averages, from highest to lowest. As follows: 1) the assurance side 2) the caring side 3) the touch side 4) the reliability side 5) the responsiveness side.

2. Required requirements PNIs are ranked from high to low as follows: (1) the response side requires a channel to complain or provide service advice between contractors and offices; (2) the reliability side requires service staff to be on time; (3) the touching side requires the office to have a website and publish information that is easily accessible; (4) the careful side requires the office staff to be attentive and resolve doubts with the contractor well; and (5) the confidence side requires the office staff to be confident.

Keywords: Actual State; Expectation; Need; Quality of service; Human Research Ethics Committee Office

บทนำ

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าการศึกษาวิจัยหรือการทดลองในคนทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าทางด้านการแพทย์ เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับระบาดวิทยา การเกิดโรค พยาธิสรีรวิทยาของโรค การวินิจฉัย การป้องกัน การรักษา เพื่อยืนยันประสิทธิภาพ (Efficacy) และความปลอดภัย (Safety) ของยา หรือวิธีการทำให้พัฒนาวิธีการตรวจวินิจฉัย การป้องกัน รักษาโรคและการดูแลสุขภาพให้ก้าวหน้าขึ้น สำนักงานการวิจัยแห่งชาติจึงได้กำหนดให้มีหน่วยงานมาตรฐานการวิจัยในมนุษย์ระดับประเทศ เพื่อพัฒนาและกำกับดูแลมาตรฐานการวิจัยในมนุษย์ และพัฒนาระบบการรับรองคุณภาพการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของประเทศไทย (National Ethics Committee Accreditation System in Thailand: NECAST) โดยได้มีการประเมินและให้การรับรองคุณภาพการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยทั่วประเทศ ทั้งนี้ระบบการรับรองคุณภาพเป็นการให้ความเชื่อมั่นว่าอาสาสมัครในการวิจัยจะได้รับการคุ้มครองศักดิ์ศรี สิทธิ ความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดี ตลอดระยะเวลาที่อยู่ในโครงการวิจัยและหลังเสร็จสิ้นการวิจัยและทำให้ได้ผลการศึกษาวิจัยที่เชื่อถือได้ และเป็นการสนับสนุนและผลักดันให้คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของแต่ละสถาบันมีการพัฒนาผ่านการรับรองคุณภาพจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย เพื่อสร้างความเข้มแข็งของการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนของแต่ละสถาบัน (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2562)

จากความสำคัญและข้อกำหนดดังกล่าว มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จึงได้ออกระเบียบว่าด้วยการศึกษาและวิจัยในมนุษย์และการทดลองในมนุษย์ พ.ศ.2563 ฉบับที่ 2 ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ.2563 ข้อ 8 คณะกรรมการมีอำนาจในการยกเว้นการพิจารณาโครงการ ประกอบด้วย โครงการที่ไม่ใช่การวิจัย และการวิจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับบุคคล มาเป็นผู้ถูกทดลองหรือเก็บข้อมูล ส่วนบุคคล รับรองหรือรับรองโดยมีเงื่อนไข หรือไม่รับรอง ทบทวน ยับยั้ง หรือยกเลิกให้การรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของโครงการวิจัยของผู้วิจัย แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงาน เพื่อช่วยปฏิบัติงานในขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม ข้อ 9 คณะกรรมการมีหน้าที่ดังต่อไปนี้ ปกป้องศักดิ์ศรี สิทธิ ความปลอดภัย และรักษาผลประโยชน์ของผู้ที่เป็นอาสาสมัครในการวิจัย โดยพิจารณาประโยชน์และความจำเป็นของการวิจัย ตลอดจนกำกับดูแลให้เป็นไปตามระเบียบนี้ พิจารณาถึงความชอบธรรมด้านจริยธรรมของโครงการวิจัย โดยยึดหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ติดตามประเมินโครงการที่ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์เพื่อให้เกิดการแน่นอนว่าจะไม่มีปัญหาด้านจริยธรรมการวิจัยเกิดขึ้นในระหว่างดำเนินการวิจัยจนสิ้นสุดโครงการ ให้คำปรึกษาแก่ผู้วิจัยในการดำเนินการเพื่อขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ประชาสัมพันธ์และแนะนำให้ความรู้ด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แก่ผู้วิจัย จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย โดยมีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี (ระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2563)

โดยมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ชุดที่ 1 มาตั้งแต่ปี 2550 จนถึงปัจจุบัน โดยมีการพิจารณามาแล้ว 15 ปี รวม 2,589 โครงการ จากข้อมูลดังกล่าวจะพบว่า ปัจจุบันมีนักวิจัยยื่นขอรับรองโครงการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปี และส่งผลให้มีผู้รับบริการเพิ่มขึ้น และมีความคาดหวังในการได้รับการสนับสนุนในการให้บริการ และขอรับบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีสถิติแสดงจำนวนโครงการวิจัยที่ยื่นขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ตามประเภทการขอรับการพิจารณาจำแนกเป็นรายปี 5 ปี ย้อนหลัง ถึงปี 2565 จำนวน 1,643 โครงการ ดังนี้ ปี 2561 จำนวน 149 โครงการ ปี 2562 จำนวน 265 โครงการ ปี 2563 จำนวน 406 โครงการ ปี 2564 จำนวน 379 โครงการ และปี 2565 จำนวน 444 โครงการ

จากจำนวนโครงการที่เพิ่มขึ้น ความคาดหวังจากผู้รับบริการในการบริหารจัดการโครงการในส่วนคุณภาพการให้บริการ ความรู้ความสามารถ ทักษะ การให้คำปรึกษา แนะนำ ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว มาตรฐาน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการหรือการร้องเรียนและการแสดงออกของบุคลากร ความพร้อมในด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ตามความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับจากผู้ให้บริการ รวมไปถึงความเชื่อถือได้ และความเพียงพอของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ วิธีการหนึ่งที่สามารถทราบข้อมูลเกี่ยวกับข้อบกพร่องหรือสิ่งที่ควรได้รับการปรับปรุงและสามารถนำมาเป็นข้อมูลเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาได้แก่ การศึกษาการรับรู้ในสภาพปัจจุบัน และความคาดหวังใน

คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ และการประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment) โดยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันขององค์กรหรือบุคคลที่มุ่งประเมินแล้วทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเพื่อกำหนดช่องว่าง (Gap) ระหว่างสภาพที่เป็นอยู่ (What is) ในปัจจุบันกับสภาพที่ควรจะเป็น (What should be) ช่องว่างดังกล่าวจะแสดงให้เห็นถึงความต้องการจำเป็นซึ่งเป็นสถานะที่ไม่น่าพึงพอใจขององค์กรหรือบุคคลที่มุ่งประเมินที่ควรได้รับการแก้ไขและเมื่อนำความต้องการจำเป็นที่ได้มาทั้งหมดมาทำการเรียงลำดับความสำคัญ (Priority Setting) ก็จะทำให้ได้ข้อมูลความต้องการจำเป็นที่มีความสำคัญสำหรับเป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาหรือกำหนดจุดประสงค์ในการทำงานต่อไป (สุวิมล, 2542)

จากความเป็นมาและเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาการรับรู้ในสภาพที่เป็นจริงและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และใช้กระบวนการประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment) ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ซึ่งทำให้ข้อมูลที่ได้มานั้นมีความถูกต้อง มีน้ำหนักและเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ อีกทั้งยังเป็นข้อค้นพบเบื้องต้นที่อยู่บนหลักการของความสมเหตุสมผล สามารถอธิบายได้โดยปลอดจากอคติ ประหยัดเวลาและทรัพยากร เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์และกำหนดเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ในสภาพที่เป็นจริงและความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
2. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Study) โดยมีแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล และได้รับการรับรองโครงการวิจัยจากคณะกรรมการการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เลขที่เอกสารรับรอง WUEC-21-331-02 เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2565

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมาย (Target Population) เป็นผู้รับบริการที่ยื่นขอรับรองโครงการการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ปี 2564 ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ.2564 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2564 ซึ่งมีบทบาทเป็นหัวหน้าโครงการวิจัย พนักงานสายวิชาการของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำนวน 114 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการที่ยื่นขอรับรองโครงการวิจัยในมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2564 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2564 ซึ่งมีบทบาทเป็นหัวหน้าโครงการวิจัย พนักงานสายวิชาการของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเข้าถึงได้ (Accessible Population) และสมัครใจตอบ (Volunteer Sampling) จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 85.96 จากประชากรเป้าหมายทั้งหมด สอดคล้องกับเกณฑ์การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุญชม (2535) ซึ่งกำหนดเกณฑ์ว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างต้องอยู่ในช่วงร้อยละ 15-30 ของประชากรเป้าหมาย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสำรวจรายการข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ประเมินการรับรู้คุณภาพการให้บริการตามสภาพปัจจุบัน และความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด เครื่องมือที่เป็นแบบประเมิน

คุณภาพการบริการหรือ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) และประยุกต์ใช้คำถามบางส่วนจากงานวิจัยของมูจจินทร์ และ ขวนชม (2563) ประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้รับบริการตามข้อข่ายเนื้อหา 5 ด้าน คือ 1) ด้านความน่าเชื่อถือ 2) ด้านการให้ความมั่นใจ 3) ด้านการดูแลเอาใจใส่ 4) ด้านการตอบสนอง 5) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลัก (Index of Consistency : IC) โดยการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่า IC ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 0.5 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจากประชากรเป้าหมายที่ไม่ใช่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน และนำผลมาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค Cronbach (1970) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.91 เป็นไปตามเกณฑ์ของพวงรัตน์ (2540)

กระบวนการเก็บข้อมูล

1. ทำหนังสือขออนุญาตการใช้ข้อมูลของผู้รับบริการจากฐานข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
2. ยื่นขอรับรองโครงการวิจัยที่มีการวิจัยเกี่ยวกับมนุษย์ต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
3. หลังจากได้รับการรับรองโครงการจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยส่งเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย แบบสอบถามออนไลน์ และขอความยินยอมการเข้าร่วมโครงการวิจัย โดยส่งผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไปยังที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการ และนำข้อมูลที่ได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ วิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ลักษณะคำตอบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ 1-5 เป็นระดับความรู้ และระดับความคาดหวัง โดยแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวัง แบ่งออกเป็น 5 ระดับ 1) 4.51-5.00 มีความคาดหวัง/การรับรู้ ระดับมากที่สุด 2) 3.51-4.50 มีความคาดหวัง/การรับรู้ ระดับมาก 3) 2.51-3.50 มีความคาดหวัง/การรับรู้ ระดับปานกลาง 4) 1.51-2.50 มีความคาดหวัง/การรับรู้ ระดับน้อย 5) 1.00-1.50 มีความคาดหวัง/การรับรู้ ระดับน้อยที่สุด (บุญชม, 2553) และคำนวณหาค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (Priority Needs Index) โดยใช้สูตร PNI Modified (I-D)/D ของสุวิมล (2550) แล้วนำมาจัดลำดับความต้องการจำเป็นโดยเรียงค่า PNI Modified จากมากไปหาน้อย จัดกลุ่มความต้องการจำเป็นในทุกข้อรายการเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ โดยใช้ค่า PNI สูงสุด - ค่า PNI ต่ำสุด ได้ค่าระยะห่างหารด้วย 2 จะได้ค่ากึ่งกลาง นำค่ากึ่งกลางไปลบค่า PNI สูงสุด จะได้ค่าที่เป็นจุดจำแนกความต้องการจำเป็นออกเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำและนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูล มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 98 คน ส่วนใหญ่เป็นคณาจารย์จากสำนักวิชาสหเวชศาสตร์ ร้อยละ 29.59 ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนอาจารย์และประเภทของงานวิจัยที่ยื่นขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จะมาจากงานทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ รองลงมาจะเป็นสำนักวิชาสาธารณสุขศาสตร์ ร้อยละ 16.32 ซึ่งมีจำนวนอาจารย์และประเภทงานวิจัยใกล้เคียงกัน และสำนักวิชาที่มีการตอบน้อยจะมาจากสำนักวิชารัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร และสำนักวิชาวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 1.02 เนื่องจากมีจำนวนอาจารย์และประเภทงานวิจัยแตกต่างกันและงานวิจัยโดยส่วนใหญ่ไม่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเกี่ยวกับมนุษย์

ผลการศึกษารับรู้และความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการ นำเสนอผลการวิจัย โดยภาพรวมและรายด้านตามลำดับ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการตามสภาพปัจจุบันและความคาดหวังโดยภาพรวม และการจัดลำดับความต้องการจำเป็นด้วยค่า PNI_{Modified} ตามสูตร (I-D)/D ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพการให้บริการตามสภาพปัจจุบันและความคาดหวังโดยภาพรวม และการจัดลำดับความต้องการจำเป็นด้วยค่า PNI_{Modified} ตามสูตร (I-D)/D

คุณภาพการให้บริการ	สภาพปัจจุบัน		ระดับการรับรู้	ความคาดหวัง		ระดับความคาดหวัง	PNI _{Modified}	ลำดับที่ความต้องการจำเป็น
	Mean	SD.		Mean	SD.			
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.60	0.494	มากที่สุด	4.78	0.427	มากที่สุด	0.037	2
2. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.70	0.462	มากที่สุด	4.82	0.400	มากที่สุด	0.025	5
3. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.66	0.535	มากที่สุด	4.81	0.461	มากที่สุด	0.031	4
4. ด้านการตอบสนอง	4.56	0.581	มากที่สุด	4.75	0.522	มากที่สุด	0.040	1
5. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	4.63	0.555	มากที่สุด	4.79	0.432	มากที่สุด	0.033	3
รวม	4.63	0.489	มากที่สุด	4.79	0.431	มากที่สุด	-	-

จากตารางที่ 1 การรับรู้คุณภาพการให้บริการในสภาพปัจจุบัน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean=4.63, SD.=0.489) เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำคือ 1) ด้านการให้ความมั่นใจ (Mean=4.70, SD.=0.462) 2) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Mean=4.66, SD.=0.535) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Mean=4.63, SD.=0.555) 4) ด้านความน่าเชื่อถือ (Mean=4.60, SD.=0.494) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Mean=4.56, SD.=0.581)

ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำคือ 1) ด้านการให้ความมั่นใจ (Mean=4.82, SD.=0.400) 2) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Mean=4.81, SD.=0.461) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Mean=4.79, SD.=0.432) 4) ด้านความน่าเชื่อถือ (Mean=4.78, SD.=0.427) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Mean=4.75, SD.=0.522)

ความต้องการจำเป็น เรียงลำดับค่า PNI จากสูงไปต่ำ คือ 1) ด้านการตอบสนอง 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ 5) ด้านการให้ความมั่นใจ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการตามสภาพปัจจุบันและความคาดหวัง ความต้องการจำเป็น เรียงตามลำดับค่า PNI_{Modified} ตามสูตร (I-D)/D เป็นรายด้านและรายข้อ จากสูงไปต่ำ ดังนี้ 1) ด้านการตอบสนอง 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ 5) ด้านการให้ความมั่นใจ ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับคุณภาพการให้บริการตามสภาพปัจจุบัน ความคาดหวัง และความต้องการจำเป็นโดยเรียงลำดับตามค่า PNI จากสูงไปต่ำ ตามรายด้านและรายข้อ

คุณภาพการให้บริการ	สภาพปัจจุบัน		ระดับการรับรู้	ความคาดหวัง		ระดับความคาดหวัง	PNI _{Modified}	ลำดับที่ความต้องการจำเป็น
	Mean	SD.		Mean	SD.			
1. ด้านการตอบสนอง								
1.มีช่องทางในการร้องเรียนหรือให้คำแนะนำการบริการระหว่างผู้รับบริการและสำนักงาน	4.41	0.798	มาก	4.73	0.601	มากที่สุด	0.068	1
2.จำนวนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเพียงพอกับการให้บริการ	4.50	0.721	มาก	4.80	0.530	มากที่สุด	0.063	2
3.สำนักงานมีการแจ้งสถานะและติดตามผลการรับรองโครงการของ	4.52	0.762	มากที่สุด	4.73	0.584	มากที่สุด	0.044	3
4.ท่านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมที่สำนักงานและช่องทางออนไลน์ได้สะดวก	4.52	0.789	มากที่สุด	4.72	0.605	มากที่สุด	0.042	4
5.ท่านได้รับการที่รวดเร็วในการติดต่อสำนักงาน	4.60	0.604	มากที่สุด	4.71	0.556	มากที่สุด	0.023	5
6.เจ้าหน้าที่สำนักงานมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4.69	0.563	มากที่สุด	4.79	0.496	มากที่สุด	0.020	6
7.เจ้าหน้าที่สำนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ และสุภาพ	4.72	0.533	มากที่สุด	4.76	0.552	มากที่สุด	0.008	7
รวม	4.56	0.581	มากที่สุด	4.75	0.522	มากที่สุด	0.040	1
2. ด้านความน่าเชื่อถือ								
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามเวลาที่ได้กำหนด	4.45	0.660	มาก	4.74	0.503	มากที่สุด	0.061	1
2.มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลาที่เปิดทำการ	4.60	0.653	มากที่สุด	4.80	0.422	มากที่สุด	0.042	2
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการยื่นขอรับรองได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	4.64	0.578	มากที่สุด	4.78	0.459	มากที่สุด	0.029	3
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ถูกต้องและ มีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล	4.73	0.488	มากที่สุด	4.80	0.446	มากที่สุด	0.015	4
รวม	4.60	0.494	มากที่สุด	4.78	0.427	มากที่สุด	0.037	2

คุณภาพการให้บริการ	สภาพปัจจุบัน		ระดับ การรับรู้	ความคาดหวัง		ระดับ ความ คาดหวัง	PNI _{Modified}	ลำดับที่ความ ต้องการจำเป็น
	Mean	SD.		Mean	SD.			
3. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้								
1.สำนักงานมีเว็บไซต์และเผยแพร่ ข้อมูลที่เข้าถึงง่าย	4.59	0.729	มากที่สุด	4.81	0.439	มากที่สุด	0.046	1
2.สำนักงานมีการจัดทำสื่อขั้นตอนการปฏิบัติงานและการเข้าถึงข้อมูลที่ชัดเจนและน่าสนใจ	4.60	0.604	มากที่สุด	4.78	0.481	มากที่สุด	0.038	2
3.สถานที่สะอาด สะดวก มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการที่ชัดเจน	4.57	0.673	มากที่สุด	4.74	0.523	มากที่สุด	0.036	3
4.สำนักงานมีสถานที่ติดต่อชัดเจน	4.67	0.622	มากที่สุด	4.82	0.431	มากที่สุด	0.031	4
5.เจ้าหน้าที่สำนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.75	0.518	มากที่สุด	4.78	0.481	มากที่สุด	0.006	5
รวม	4.63	0.555	มากที่สุด	4.79	0.432	มากที่สุด	0.033	3
4.ด้านการดูแลเอาใจใส่								
1.เจ้าหน้าที่สำนักงานเอาใจใส่และแก้ไขปัญหาข้อสงสัยให้ท่านเป็นอย่างดี	4.61	0.619	มากที่สุด	4.81	0.461	มากที่สุด	0.042	1
2.เจ้าหน้าที่สำนักงานเต็มใจในการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	4.67	0.551	มากที่สุด	4.81	0.461	มากที่สุด	0.029	2
3.เจ้าหน้าที่สำนักงานให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการเมื่อมีข้อสงสัยอย่างเป็นกันเอง	4.68	0.548	มากที่สุด	4.80	0.468	มากที่สุด	0.025	3
4.เจ้าหน้าที่สำนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.70	0.559	มากที่สุด	4.80	0.490	มากที่สุด	0.021	4
รวม	4.66	0.535	มากที่สุด	4.81	0.461	มากที่สุด	0.031	4
5. ด้านการให้ความมั่นใจ								
1.เจ้าหน้าที่สำนักงานทำงานด้วยความถูกต้องรอบคอบและไม่เกิดข้อผิดพลาด	4.67	0.513	มากที่สุด	4.83	0.398	มากที่สุด	0.033	1
2.เจ้าหน้าที่สำนักงานมีความรู้ความสามารถเพียงพอในการตอบคำถามที่ท่านสงสัยได้อย่างชัดเจน	4.68	0.529	มากที่สุด	4.83	0.398	มากที่สุด	0.031	2

คุณภาพการให้บริการ	สภาพปัจจุบัน		ระดับ การรับรู้	ความคาดหวัง		ระดับ ความ คาดหวัง	PNI _{Modified}	ลำดับที่ความ ต้องการจำเป็น
	Mean	SD.		Mean	SD.			
3.เจ้าหน้าที่สำนักงานมีความรู้ ความชำนาญเหมาะสมกับงาน	4.64	0.560	มากที่สุด	4.79	0.475	มากที่สุด	0.031	2
4.ท่านรู้สึกมั่นใจในคำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน	4.72	0.513	มากที่สุด	4.83	0.398	มากที่สุด	0.023	3
5.เจ้าหน้าที่สำนักงานมีการ รักษาความลับในการปฏิบัติงาน ไม่เปิดเผยข้อมูลโครงการวิจัยที่ ยื่นขอรับรอง ให้ผู้อื่นทราบ	4.77	0.465	มากที่สุด	4.82	0.454	มากที่สุด	0.010	4
รวม	4.70	0.462	มากที่สุด	4.82	0.400	มากที่สุด	0.025	5

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาการรับรู้ในสภาพที่เป็นจริงและความคาดหวังคุณภาพการให้บริการและความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สรุปได้ดังนี้

1. การรับรู้คุณภาพการให้บริการในสภาพปัจจุบัน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำตามรายด้านและข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 1) ด้านการให้ความมั่นใจ (Mean=4.70, SD.=0.462) ในข้อที่เจ้าหน้าที่สำนักงานมีการรักษาความลับในการปฏิบัติงานไม่เปิดเผยข้อมูลโครงการวิจัยที่ยื่นขอรับรองให้ผู้อื่นทราบ (Mean=4.77, SD.=0.465) 2) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Mean=4.66, SD.=0.535) ในข้อที่เจ้าหน้าที่สำนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (Mean=4.70, SD.=0.559) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Mean=4.63, SD.=0.555) ในข้อที่เจ้าหน้าที่สำนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (Mean=4.75, SD.=0.518) 4) ด้านความน่าเชื่อถือ (Mean=4.60, SD.=0.494) ในข้อที่เจ้าหน้าที่สำนักงานให้บริการที่ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล (Mean=4.73, SD.=0.488) 5) ด้านการตอบสนอง (Mean=4.56, SD.=0.581) ในข้อที่เจ้าหน้าที่สำนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจและสุภาพ มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ (Mean=4.72, SD.=0.533)

2. ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำตามรายด้านและข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 1) ด้านการให้ความมั่นใจ (Mean=4.82, SD.=0.400) มีความคาดหวังเท่ากันสามข้อคือ ความรู้สึกมั่นใจในคำแนะนำของเจ้าหน้าที่สำนักงาน (Mean=4.83, SD.=0.398) เจ้าหน้าที่สำนักงานมีความรู้ความสามารถเพียงพอในการตอบคำถามที่สงสัยได้อย่างชัดเจน (Mean=4.83, SD.=0.398) และเจ้าหน้าที่สำนักงานทำงานด้วยความถูกต้องรอบคอบและไม่เกิดข้อผิดพลาด (Mean=4.83, SD.=0.398) 2) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Mean=4.81, SD.=0.461) มีความคาดหวังเท่ากันสองข้อคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานเอาใจใส่และแก้ไขปัญหาข้อสงสัยให้ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี (Mean=4.81, SD.=0.461) และเจ้าหน้าที่สำนักงานเต็มใจในการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ (Mean=4.81, SD.=0.461) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Mean=4.79, SD.=0.432) ในข้อที่ให้สำนักงานมีสถานที่ติดต่อชัดเจน (Mean=4.82, SD.=0.431) 4) ด้านความน่าเชื่อถือ (Mean=4.78, SD.=0.427) มีความคาดหวังเท่ากันสองข้อคือ มีเจ้าหน้าที่สำนักงานให้บริการตลอดเวลาที่เปิดทำการ (Mean=4.80, SD.=0.422) กับการให้บริการที่ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล (Mean=4.80, SD.=0.446) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Mean=4.75, SD.=0.522) คาดหวังให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเพียงพอกับการให้บริการ (Mean=4.80, SD.=0.530)

3. ความต้องการจำเป็นจัดลำดับตามค่า PNI_{Modified} จากสูงไปต่ำตามรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านการตอบสนอง 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ 5) ด้านการให้ความมั่นใจ

พิจารณาความต้องการจำเป็นจากผลการวิเคราะห์ในข้อที่มีค่า PNI กลุ่มสูงในทุกด้าน โดยใช้ค่า PNI สูงสุด – ค่า PNI ต่ำสุด (0.068-0.008) ได้ค่าระยะห่าง =0.06 หาค่ากึ่งกลางได้ 0.03 (0.06/2) นำค่ากึ่งกลางไปลบค่า PNI

สูงสุด ($0.068-0.03=0.038$) ได้ $PNI = 0.038$ ขึ้นไปเป็นจุดแบ่งกลุ่มสูง ได้ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในกลุ่มสูง จำแนกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ส่วนที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคือ 1) มีช่องทางในการร้องเรียนหรือให้คำแนะนำการบริการระหว่างผู้รับบริการและสำนักงาน ($PNI = 0.068$) 2) ต้องการให้สำนักงานมีเว็บไซต์ และเผยแพร่ ข้อมูลที่เข้าถึงง่าย ($PNI = 0.046$) 3) สำนักงานมีการแจ้งสถานะและติดตามผลการรับรองโครงการของผู้รับบริการ ($PNI = 0.044$) 4) ผู้รับบริการสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมที่สำนักงานและช่องทางออนไลน์ได้สะดวก ($PNI = 0.042$) 5) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลาที่เปิดทำการ ($PNI = 0.042$) 6) ต้องการให้สำนักงานมีการจัดทำสื่อขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการเข้าถึงข้อมูลชัดเจนและน่าสนใจ ($PNI = 0.038$)

2. ส่วนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่คือ 1) จำนวนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ ($PNI = 0.063$) 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ ($PNI = 0.061$) 3) เจ้าหน้าที่สำนักงานเอาใจใส่และแก้ไขปัญหาข้อสงสัยให้ผู้รับบริการเป็นอย่างดี ($PNI = 0.042$)

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการ มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. การรับรู้คุณภาพการให้บริการในสภาพปัจจุบัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการมีความมั่นใจว่าจะมีรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลที่ยื่นขอรับรองให้ผู้อื่นทราบ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของจรัส และ ยุทธชัย (2566) ที่ทำการประเมินระดับคุณภาพบริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต พบว่า คุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีค่าสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ทั้งนี้ผู้รับบริการจะให้ความสำคัญกับการเก็บรักษาความลับ ดังที่ นวลลอ และ สุธิศา (2558) จะให้ความสำคัญกับการทำวิจัยในคน โดยการขอความยินยอมโดยให้ข้อมูลและการเขียนเอกสารชี้แจงข้อมูลสำหรับอาสาสมัคร และการเก็บรักษาข้อมูลของอาสาสมัครไว้เป็นความลับโดยจะไม่มีการระบุชื่อและกำหนดผู้เข้าถึงข้อมูลและการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมและมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล

การรับรู้คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมและมีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูลและด้านการดูแลเอาใจใส่เจ้าหน้าที่สำนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการเมื่อมีข้อสงสัยอย่างเป็นกันเองซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพร และ ทตษกร (2564) ที่พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศคือผู้ให้บริการควรรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการด้วยจิตบริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1985) ที่ได้ศึกษาและพบว่าคุณภาพของการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ประกอบด้วย ความมีตัวตนหรือรูปลักษณ์ทางกายภาพของการบริการที่ดี ความไว้วางใจได้ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองที่ทันใจ และความเอื้ออาทรหรือความเอาใจใส่ และ Zeithaml et al. (1990) ได้กล่าวไว้ว่าการให้ความมั่นใจ คือผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพทั้งการเอาใจใส่มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการรวมทั้งสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจในการรับบริการได้

2. ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในเรื่องความรู้สึกมั่นใจในคำแนะนำของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ที่สามารถตอบคำถามที่สงสัยได้อย่างชัดเจน มีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูล ทำงานด้วยความถูกต้องรอบคอบและไม่เกิดข้อผิดพลาด เอาใจใส่และแก้ไขปัญหาข้อสงสัยให้ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี และเต็มใจในการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ด้านการบริการของสำนักงานมีความคาดหวังให้มีการบริการตลอดเวลาที่เปิดทำการ และควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ ในส่วนความพร้อมต่อการสนับสนุนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังให้สำนักงานมีเว็บไซต์ และการเผยแพร่ข้อมูลที่เข้าถึงง่าย มีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทาง เพื่อการเข้าถึงการบริการที่ถูกต้องและได้รับผลสำเร็จของการขอรับรองจริยธรรมที่เร็วขึ้น

ผลการวิจัยที่เป็นประเด็นน่าสนใจ คือในข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการให้บริการต่ำกว่าข้ออื่น ๆ จะเป็นความคาดหวังอันดับต้น ๆ ในแต่ละด้านในข้อรายการที่เป็นความคาดหวังสูงกว่าข้ออื่น ๆ จะสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นในอันดับต้น ๆ ในแต่ละด้าน เห็นได้จากผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการด้านที่มีค่าต่ำที่สุดคือ ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ในเรื่องช่องทางในการร้องเรียนหรือให้คำแนะนำการบริการ ระหว่างผู้รับบริการและสำนักงานมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อ ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับที่ Lewis and Booms (1983) ได้อธิบายไว้ว่าการรับรู้คุณภาพการบริการในรายการที่ต่ำกว่าข้ออื่นจะเป็นความคาดหวังที่สูงของผู้รับบริการ คุณภาพบริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และ Antioned and Van Raaij (1998) ได้กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้า สินค้าหรือบริการจะมีคุณภาพสูงเมื่อความต้องการของลูกค้าตรงกับความต้องการที่ตั้งไว้ และความต้องการที่สูงก็จะสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นที่สูงด้วย เนื่องจากความต้องการจำเป็น (Needs) คือ สิ่งที่เป็นพื้นฐานที่ลูกค้าต้องการได้รับ (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2563)

3. ความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการของผู้รับบริการส่วนที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคือ มีช่องทางในการร้องเรียนหรือให้คำแนะนำการบริการระหว่างผู้รับบริการและสำนักงาน ต้องการให้สำนักงานมีเว็บไซต์ และเผยแพร่ข้อมูลที่เข้าถึงง่าย สำนักงานมีการแจ้งสถานะและติดตามผลการรับรองโครงการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมที่สำนักงานและช่องทางออนไลน์ได้สะดวก ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Zeithaml et al. (1990) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่ผู้ให้บริการมีการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ไปสู่ผู้รับบริการ องค์ประกอบเหล่านี้มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับ และความต้องการจำเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ และมีเจ้าหน้าที่สำนักงานให้บริการตลอดเวลาที่เปิดทำการเป็นที่น่าสนใจว่าความต้องการจำเป็น จะสอดคล้องกับผลการประเมินที่มีการรับรู้ต่ำกว่าและความคาดหวังสูง ดังเช่นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ได้แก่ การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ มีช่องทางในการร้องเรียนหรือให้คำแนะนำการบริการระหว่างผู้รับบริการและสำนักงานได้รับการที่รวดเร็วในการติดต่อสำนักงาน การติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมที่สำนักงานและช่องทางออนไลน์ได้สะดวก สำนักงานมีการจัดทำสื่อขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการเข้าถึงข้อมูลที่ชัดเจนและน่าสนใจ สำนักงานมีเว็บไซต์ และเผยแพร่ข้อมูลที่เข้าถึงง่าย และสถานที่สะอาด สะดวก มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าทุกข้อ ผลการวิจัยในลักษณะนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของการใช้เครื่องมือประเมิน SERVQUAL Model โดย Parasuraman et al. (1988) (อ้างถึงใน ญัฐพัชร, 2549) ซึ่งเป็นเครื่องมือศึกษาช่องว่างผลการดำเนินงานของธุรกิจและความคาดหวังของลูกค้าเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และ Issac and Michael (1995) ได้สรุปไว้ว่าการประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง กระบวนการของการวิเคราะห์ช่องว่างหรือความแตกต่าง (Gap/Discrepancy Analysis) ระหว่างสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสภาพที่ควรจะเป็น และมีการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นว่า ความต้องการจำเป็นอะไรสำคัญก่อนหลัง ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจึงต้องตรงกับความต้องการและเป็นความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการโดยแท้จริง

สรุปผลการวิจัย

1. การรับรู้คุณภาพการให้บริการในสภาพปัจจุบัน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำดังนี้ 1) ด้านการให้ความมั่นใจ 2) ด้านการดูแลเอาใจใส่ 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ 4) ด้านความน่าเชื่อถือ 5) ด้านการตอบสนอง

2. ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำดังนี้ 1) ด้านการให้ความมั่นใจ 2) ด้านการดูแลเอาใจใส่ 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ 4) ด้านความน่าเชื่อถือ 5) ด้านการตอบสนอง

3. ความต้องการจำเป็น เรียงลำดับค่า PNI จากสูงไปต่ำตามรายด้าน 1) ด้านการตอบสนอง 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ 5) ด้านการให้ความมั่นใจ

การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ ผู้รับบริการมีความมั่นใจ ในข้อที่เจ้าหน้าที่สำนักงานมีการรักษาความลับในการปฏิบัติงานไม่เปิดเผยข้อมูลโครงการวิจัยที่ยื่นขอรับรองให้ผู้อื่นทราบ และมีความคาดหวังในความรู้สึกรับประกันในคำแนะนำของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ความรู้ความสามารถเพียงพอในการตอบคำถามที่สงสัยได้อย่างชัดเจน และทำงานด้วยความถูกต้องรอบคอบและไม่เกิดข้อผิดพลาด

ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคือ มีช่องทางในการร้องเรียนหรือให้คำแนะนำการบริการระหว่างผู้รับบริการและสำนักงาน ต้องการให้สำนักงานมีเว็บไซต์ และเผยแพร่ข้อมูลที่เข้าถึงง่าย ส่วนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเพียงพอกับการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามเวลาที่ได้กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจ คือในข้อที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการให้บริการต่ำกว่าข้ออื่น ๆ จะเป็นความคาดหวังอันดับต้น ๆ ในแต่ละด้าน และในข้อที่เป็นความคาดหวังสูงกว่าข้ออื่น ๆ จะสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นในอันดับต้น ๆ ในแต่ละด้าน จากข้อค้นพบดังกล่าว นำไปสู่ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยควรกำหนดเป็นนโยบายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ในด้านการมีเว็บไซต์ เพื่อจัดให้มีฐานเพื่อการบริหารสำนักงานข้อมูลการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การเพิ่มอัตรากำลังเนื่องจากสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จำนวนคนไม่สอดคล้องกับปริมาณโครงการที่ต้องดูแลทั้งมหาวิทยาลัย และการพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรเพื่อการบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการ

2. สำนักงานจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ คือ ควรมีการจัดอบรมเป็นประจำทุกปี ในด้านการพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน ทำงานด้วยความถูกต้องรอบคอบและไม่เกิดข้อผิดพลาด สามารถตอบสนองผู้รับบริการและผู้รับบริการมีความเชื่อถือไว้วางใจ

3. สำนักงานวิเคราะห์ภาระงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเพื่อการมอบหมายงานที่เหมาะสม วิเคราะห์ระบบการไหลของงาน (Flow Chart) เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และให้มีเจ้าหน้าที่สำนักงานให้บริการตลอดเวลาที่เปิดทำการเพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วและเสร็จทันภายในเวลาที่ได้กำหนดไว้

4. สำนักงานจัดสถานที่ให้สะดวกในการติดต่อ มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการที่ชัดเจน จัดทำสื่อขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการเข้าถึงข้อมูลที่ชัดเจนและน่าสนใจ

5. สำนักงานมีเว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลที่เข้าถึงง่ายเพื่อสร้างการรับรู้ที่ถูกต้องในขั้นตอนการขอรับรองจริยธรรมการวิจัย ของนักวิจัยและบุคลากรอื่น ๆ อย่างทั่วถึง และช่องทางในการร้องเรียนหรือให้คำแนะนำการบริการระหว่างผู้รับบริการกับสำนักงาน

6. สร้างฐานข้อมูลออนไลน์ เกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ ที่สืบค้นและเข้าถึงได้ ควรเพิ่มความรู้ใหม่ ๆ รวมทั้งควรเพิ่มคลินิกการให้คำปรึกษาให้กับบุคลากรและนักศึกษาที่ยื่นขอรับรองโครงการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยควรมีการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1. การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

2. การศึกษาผลการให้บริการในมิติของการขอรับรองจริยธรรมการวิจัย และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.นายแพทย์อุดมศักดิ์ แซ่โง้ว ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมการวิจัยและนวัตกรรมสู่ความเป็นเลิศ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ชูชาติ พันธสวัสดิ์ ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่สนับสนุนการจัดทำโครงการวิจัย รวมถึงผู้รับบริการที่ยื่นขอรับรองโครงการวิจัยในมนุษย์ที่เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

บรรณานุกรม

- จำรัส พูลเกื้อ และ ยุทธชัย ฮารีบิน. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่ 11/1 ภูเก็ต (หน้า 1919-1932. การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14. จังหวัดสงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า* (หน้า 1-158). พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิต.
- นวลลออ จุลพุฒาสัน และ สุธิศา ล่ามช้าง. (2558). การทำวิจัยในคน: การขอความยินยอมโดยให้ข้อมูลและการเขียนเอกสารชี้แจงข้อมูลสำหรับอาสาสมัคร. *วารสารพยาบาลสาร*, 42, 201-206.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น* (หน้า 1-168). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (หน้า 1-219). พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- ประภาพร สิงห์ทอง และ พัทธกร ศรีสุข. (2564). การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 23(1), 159-172.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง)* (หน้า 1-303). พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- มุจจินนทร์ หาญทรงกนิษฐ์ และ ชวนชม ธนานิศักดิ์. (2563). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของงานบริการจากร้านยาคุณภาพประเภทร้านยาเดี่ยวในเขตกรุงเทพมหานครโดยประยุกต์ใช้ SERVQUAL MODEL. *วารสารเภสัชกรรมไทย*, 13(2), 412-420.
- มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. (2563). *ระเบียบมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ว่าด้วยการศึกษาวิจัยในมนุษย์ พ.ศ.2563* (หน้า 1-5). นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- สุมิต ว่องวานิช. (2542). *การสังเคราะห์เทคนิคที่ใช้ในการประเมินความต้องการจำเป็นในวิทยานิพนธ์ของนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย* (หน้า 1-112). รายงานการวิจัย. ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- สุมิต ว่องวานิช. (2550). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น* (หน้า 1-597). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2562). *แนวทางจริยธรรมการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1)* (หน้า 1-52). พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักงานมาตรฐานการวิจัยในคน กองมาตรฐานการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. (2563). *คู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่* (หน้า 1-338). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ.
- Antioned, G., & Van Raaij, W. F. (1998). *Consumer behaviour a European perspective* (pp. 1-619). New York: Wiley.

- Cronbach, L. J. (1970). *Essential of Psychological Testing* (pp. 1-475). 3rd eds. New York: Harper and Row.
- Isaac, S., & Michael, W. B. (1995). *Handbook in Research and Evaluation: A Collection of Principles, Methods, and Strategies Useful in the Planning, Design, and Evaluation of Studies in Education and the Behavioral Sciences* (pp. 1-234). Michigan.
- Lewis, R., & Booms, B. (1983). *The Marketing Aspects of Service Perspectives on Services Marketing* (pp. 99-107). Chicago: American Marketing Association.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (pp. 1-226). New York.