

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

จิราภรณ์ แสงสุวรรณ*

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาโดยใช้รูปแบบวิธีการวิจัยแบบผสมผสานในรูปแบบเกิดพร้อมกัน เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย และศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย โดยประชากรที่ศึกษาคือผู้ที่มารับบริการตั้งแต่วันที่ 11 พฤศจิกายน พ.ศ.2566 ถึง 31 มกราคม พ.ศ.2567 จำนวน 63 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวน 5 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณจะใช้วิธีการสถิติเชิงพรรณนา เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.60 ± 0.26) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย พบว่า 1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรพัฒนาเว็บไซต์จรรยาบรรณการวิจัยที่เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว 2.ด้านความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้บริการควรได้รับการฝึกอบรมด้านทักษะการให้คำปรึกษา 3.ด้านการตอบสนอง ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการออนไลน์เพื่อสนับสนุนการให้คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างรวดเร็ว 4.ด้านการสร้างความมั่นใจ การฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการและคณะกรรมการจรรยาบรรณการวิจัย 5. ด้านการเอาใจใส่ ปรับการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน ประเมินความพึงพอใจหลังการรับบริการ จากข้อมูลดังกล่าวจะเป็นฐานให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย สามารถปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการจรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนา คุณภาพการบริการ จรรยาบรรณการวิจัยในมนุษย์

* สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

Corresponding Author: Jiraporn Sangsuwan E-mail: jiraporn.sang1995@gmail.com

Received: 8 April 2024 Revised: 22 April 2024 Accepted: 28 April 2024

Guideline for Service Quality Development of Chiang Rai Provincial Public Health Office Ethics

Jiraporn Sangsuwan*

ABSTRACT

This research is a study using a mixed-methods research design simultaneously to investigate the quality of human research ethics service at the Chiang Rai Provincial Public Health Office and to study the guidelines for developing the quality of human research ethics service. The study population consisted of individuals who received services from November 11, B.E. 2566 to January 31, B.E. 2567, totaling 63 people. A qualitative research sample group of 5 people was selected using purposive sampling. Data was collected using a questionnaire for quantitative data and in-depth interviews for qualitative data. Quantitative data analysis utilized statistical methods such as percentages, means, and standard deviations, while qualitative data analysis employed content analysis.

The study found that the overall quality of human research ethics service at the Chiang Rai Provincial Public Health Office is at the highest level (4.60 ± 0.26). Regarding the guidelines for developing the quality of human research ethics service, the following points were identified: Fairness of Service: Develop a research ethics website that is easily accessible and user-friendly. Reliability: Provide training for service providers in counseling skills. Responsiveness: Develop online service systems to support rapid advice and counseling. Confidence-Building: Conduct training and capacity building for service providers and research ethics committees. Empathy: Adjust service delivery to cater to the differing needs of each service recipient, and assess satisfaction after service delivery. Based on this information, the Chiang Rai Provincial Public Health Office can improve and develop the efficiency and quality of human research ethics service for increased effectiveness and higher quality in the future

KEYWORDS: Development Guidelines, Service Quality, Ethical Human Research

* Chiang Rai Provincial Public Health Office

Corresponding Author: Jiraporn Sangsuwan E-mail: jiraporn.sang1995@gmail.com

Received: 8 April 2024 Revised: 22 April 2024 Accepted: 28 April 2024

บทนำ

ปัจจุบันการวิจัยในมนุษย์มีความจำเป็นในการวิจัยทางคลินิก การวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ การวิจัยทางวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผลลัพธ์จากการวิจัยในมนุษย์มีประโยชน์อย่างมากสำหรับวงการวิชาการ โดยสร้างการค้นพบใหม่ๆ ความก้าวหน้าหรือนวัตกรรมที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ของมนุษย์อย่างมาก อย่างไรก็ตาม การวิจัยในมนุษย์ต้องปฏิบัติตามหลักจริยธรรมที่เน้นการคุ้มครองสิทธิ ศักดิ์ศรี และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย อันจะส่งผลให้โครงการวิจัยนั้นชอบด้วยหลักจริยธรรม มีความน่าเชื่อถือทางวิชาการ และเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ¹ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการปกป้องอาสาสมัครในการวิจัยและในการสร้างคุณค่าวิชาการและการพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการ โดยมีการให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและสิทธิของอาสาสมัครในการวิจัยเป็นหลัก การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในหลายสถาบันได้รับการพัฒนาเข้าสู่ระบบคุณภาพ และได้รับการรับรองคุณภาพจาก SIDCER (The Strategic Initiative for Developing Capacity of Ethical Review) ภายใต้ TDR/WHO เพื่อให้มั่นใจว่าอาสาสมัครในการวิจัยได้รับการคุ้มครองสิทธิและความปลอดภัยตลอดเวลาที่อยู่ในโครงการวิจัยและหลังจากสิ้นสุดการวิจัย ทั้งนี้ยังช่วยสร้างคุณค่าทางวิชาการที่เป็นผลลัพธ์ของการวิจัยด้วยวิธีการที่เป็นมาตรฐานและเป็นระบบ²

สำนักงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ.2556 จนถึงปัจจุบัน โดยมีบทบาทหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีดำเนินการ มาตรฐานและแนวทางปฏิบัติสำหรับการพิจารณา

จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และปกป้องศักดิ์ศรี สิทธิ ความปลอดภัยและรักษาผลประโยชน์ของผู้ที่เป็นอาสาสมัครในการวิจัย โดยพิจารณาผลประโยชน์และความจำเป็นของวิธีวิจัย รวมถึงการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ การดำเนินการพิจารณาเห็นชอบโครงการวิจัยในมนุษย์ จะเป็นไปตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ซึ่งอาจมีการพิจารณารับรองหรือรับรองอย่างมีเงื่อนไขหรือไม่รับรอง และอาจมีการยกเลิกการรับรอง หรือสั่งระงับหรือสั่งยุติ หรือสั่งให้ผู้วิจัยแก้ไขโครงการวิจัยที่เป็นการวิจัยในมนุษย์ โดยจะมีการกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และจัดทำระเบียบ ประกาศ หลักเกณฑ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ และวิธีการที่เกี่ยวข้องกับโครงการวิจัยในมนุษย์ให้เป็นไปตามหลักการและมาตรฐานที่กำหนด รวมถึงให้คำปรึกษาแก่ผู้วิจัยในการดำเนินการเพื่อขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ประชาสัมพันธ์ และแนะนำให้ความรู้ด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายอย่างน้อยหนึ่งครั้งต่อปี และการปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการวิจัยที่เกี่ยวกับการวิจัยในมนุษย์ โดยระยะเวลาการดำรงตำแหน่งกรรมการจะมีวาระ 2 ปี³

ปัจจุบันมีจำนวนโครงการวิจัยที่เสนอขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์กับสำนักงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ทำให้เกิดความต้องการและความคาดหวังที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน ดังนั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริหารจัดการ คือ ความเพียงพอของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ การแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่

ดีงาม ความพร้อมในด้านสภาพแวดล้อม สถานที่ให้บริการ ช่องทางการติดต่อสื่อสารในการให้คำปรึกษา แนะนำ หรือการร้องเรียน ช่องทางการเข้าถึงที่สะดวก รวดเร็ว และหลากหลาย มาตรฐานขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการ ที่จะส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการตามความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับจากผู้ให้บริการ รวมถึงความเชื่อถือได้ ความเชื่อมั่นของหน่วยงานที่ให้บริการ

จากความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL ของ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. ซึ่งเป็นที่รู้จักและยอมรับกันอย่างกว้างขวางจากมิติคุณภาพการให้บริการทางธุรกิจมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของรัฐ โดยคุณภาพการให้บริการ มีองค์ประกอบ 5 ด้านหลัก 4 ได้แก่ การบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจ (Assurance) และ ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) ดังนั้น การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายจะเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยปรับปรุงและกำหนดแนวทางพัฒนาการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและมีผลต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบงานด้านต่าง ๆ ที่ดีขึ้นได้อย่างแท้จริง รวมถึงสามารถเสนอเป็นแนวทางเชิงนโยบายสำหรับแผนพัฒนาการให้บริการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และเตรียมความพร้อมในการเข้ารับบริการ ประเมิน และรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากลต่อไปได้อย่างเช่นเดียวกัน โดยการสร้างเสริมฐานราก และกระบวนการที่ยืดหยุ่น เพื่อให้สามารถปรับปรุงและปรับใช้แนวทางที่

เหมาะสมต่อสถานการณ์และความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุข

วิธีการศึกษา

รูปแบบของการวิจัยเป็นการวิจัยผสมผสาน (Mix-method Research) ในรูปแบบเกิดพร้อมกัน (Concurrent Design) โดยเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพพร้อมกัน เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 11 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2566 ถึงเดือน 31 มกราคม พ.ศ. 2567 โดยมีกรอบแนวคิด (รูปภาพที่ 1)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่มาใช้บริการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย จำนวน 63 ราย (ข้อมูลการใช้บริการระหว่างวันที่ 11 พฤศจิกายน 2566 – วันที่ 31 มกราคม 2567) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ ผู้รับบริการที่เคยมาใช้บริการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จาก 5 หน่วยงาน โดยกำหนดให้หน่วยงานละ 1 คน ได้แก่ บุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย จำนวน 1 คน, บุคลากรสำนักงาน

เกณฑ์การคัดเลือก (Inclusion criteria)

1. เป็นผู้รับบริการที่มาใช้บริการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ระหว่างวันที่ 11 เดือนพฤศจิกายน 2566 ถึงเดือน 31 มกราคม พ.ศ. 2567
2. ยินยอมเข้าร่วมการวิจัยด้วยความสมัครใจ

เกณฑ์การคัดออก (Exclusion criteria)

เป็นผู้ที่ตอบแบบสอบถามไม่ครบตามที่กำหนดไว้
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมา โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ตอนที่ 2 คุณภาพของการบริการในมิติของความ เป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจ (Assurance) และการเอาใจใส่ (empathy) แบบสอบถามมีทั้งหมด 25 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาค (Interval Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามแนวคิดของ Likert ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การแปลค่าของข้อมูลค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้แปลค่าและให้ความหมายของการแปลค่าหรือแปลผลของข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

คะแนน 4.50 - 5.00 หมายถึงระดับมากที่สุด

คะแนน 3.50 - 4.49 หมายถึงระดับมาก

คะแนน 2.50 - 3.49 หมายถึงระดับปานกลาง

คะแนน 1.50 - 2.49 หมายถึงระดับน้อย

คะแนน 1.00 - 1.49 หมายถึงระดับน้อยที่สุด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ

เป็นการใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่ง

โครงสร้างสำหรับเก็บข้อมูล ศึกษาความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเชิงปริมาณ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องของเนื้อหา ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) ได้ค่า CVI เท่ากับ 0.89 ภายหลังเมื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยนำไปทดลองใช้ (Try out) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha) ได้เท่ากับ 0.79

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเชิงคุณภาพ นักวิจัยพัฒนาแนวคำถามแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในการทำงานวิจัยเชิงคุณภาพตรวจทานแนวคำถามเพื่อความถูกต้องของเนื้อหาของคำถาม และได้นำไปทดสอบกับกลุ่มประชากรประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 ราย วัตถุประสงค์เพื่อดูความครอบคลุมของประเด็นและเนื้อหา

วิธีรวบรวมข้อมูล

ภายหลังได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัย ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่างและดำเนินการรวบรวมข้อมูลดังนี้

กลุ่มที่ 1 รวบรวมข้อมูลเมื่อกลุ่มตัวอย่างมา
รับเอกสารรับรองโครงการวิจัย ณ สำนักงาน
จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดเชียงราย โดยมอบเอกสารคำชี้แจงและ
เอกสารยินยอม พร้อมด้วยให้กลุ่มตัวอย่างแสกนคิว
อาร์โค้ดตอบแบบสอบถามผ่าน google form โดย
ได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์การทำวิจัยในครั้งนี้ ใช้
เวลาประมาณ 5 นาที

กลุ่มที่ 2 นัดหมายกลุ่มตัวอย่างเพื่อ
สัมภาษณ์เชิงลึกจากข้อคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง
ผ่านทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลารายละเอียด 30 นาที โดย
ก่อนการสัมภาษณ์ได้ส่งเอกสารคำชี้แจงและ
เอกสารยินยอมให้แก่กลุ่มตัวอย่างก่อน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณนั้น ผู้วิจัยได้
มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
ทางสถิติใช้สถิติเชิงพรรณนา จำนวน ร้อยละ
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์
ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

การพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยใน มนุษย์

การวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาจาก
คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย หมายเลข
การรับรอง CRPPHO No.217/2566 ลงวันที่ 10
พฤศจิกายน พ.ศ. 2566

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ
88.90 อายุระหว่าง 51 - 60 ปี ร้อยละ 57.10 อายุ
เฉลี่ย 50.56 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ
58.70 ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ 84.13
(ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของประชากร

(N=63)

ลักษณะของประชากร	จำนวน (N=63)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	7	11.10
หญิง	56	88.90
อายุ (ปี)		
21 - 30 ปี	1	1.60
31 - 40 ปี	1	1.60
41 - 50 ปี	25	39.70
51 - 60 ปี	36	57.10
อายุเฉลี่ย	50.56	
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	37	58.70
ปริญญาโท	23	36.50
ปริญญาเอก	3	4.80
ตำแหน่ง		
พยาบาลวิชาชีพ	53	84.13
นักวิชาการสาธารณสุข	6	9.52
อาจารย์มหาวิทยาลัย	3	4.76
เภสัชกร	1	1.59

2. ระดับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการจริยธรรมการวิจัยใน
มนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ใน
ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.60±0.26) และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ
อยู่ในระดับมากที่สุด (4.75±0.40) รองลงมาคือ
ด้านการสร้างความมั่นใจ อยู่ในระดับมากที่สุด
(4.67±0.37) และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการ
บริการ อยู่ในระดับมาก (4.37±0.35) (ตารางที่ 2)

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย

3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

การให้บริการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีประเด็นที่ควรเร่งดำเนินการ คือ การพัฒนาเว็บไซต์จริยธรรมวิจัยที่เข้าถึงง่ายและรวดเร็ว การออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ ต้องมีการใช้งานง่าย และมีการจัดเรียงข้อมูลที่เป็นระเบียบ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว การเพิ่ม **ตารางที่ 2** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ในภาพรวม

สะดวกในการติดตามผลการรับรองจริยธรรมการวิจัยโดยมีเมนูการติดตามผล สามารถค้นหาข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารแบบฟอร์มจริยธรรมวิจัยได้อย่างง่ายดาย สอดคล้องกับความความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวว่า “อยากให้สสจ.มีเว็บไซต์ที่แสดงสถานะงานวิจัยที่ยื่นขอจริยธรรมไปว่าอยู่ถึงขั้นตอนไหนแล้ว จะได้วางแผนเก็บข้อมูลได้ถูกต้องค่ะ และก็จะได้เป็นช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ได้ง่ายขึ้นด้วยค่ะ” (พยาบาลวิชาชีพ, อายุ 55 ปี

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	4.37	0.35	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.75	0.40	มากที่สุด
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	4.57	0.52	มากที่สุด
ด้านการสร้างความมั่นใจ (Assurance)	4.67	0.37	มากที่สุด
ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)	4.66	0.39	มากที่สุด
ภาพรวม	4.60	0.26	มากที่สุด

3.2 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

มีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้บริการจริยธรรมวิจัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมในการให้คำปรึกษาที่ถูกต้องและมีคุณภาพ ประเด็นที่ต้องฝึกอบรมและการอัปเดตความรู้ ได้แก่ 1) ทักษะการสื่อสารที่ดี เพื่อสามารถสื่อสารข้อมูลอย่างชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายกับผู้รับบริการ 2) หลักธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการ ซึ่งจะช่วยให้สามารถให้คำปรึกษาที่สอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยได้อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ ดังนั้นการสร้างควมไว้วางใจและความเชื่อมั่นในเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาเป็นสิ่งสำคัญ

เพื่อให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจและรู้สึกว่าเขาได้รับคำแนะนำและคำปรึกษาที่เชื่อถือได้จากบุคคลที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ สอดคล้องกับความความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวว่า

“ในมุมมองของอาจารย์คิดว่าความน่าเชื่อถือด้านการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญมากในการให้คำปรึกษาในงานวิจัย ความชัดเจนในการสื่อสารจะช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจข้อมูล และคำแนะนำได้อย่างถูกต้อง รวมถึงเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ด้านจริยธรรมวิจัยที่แม่นยำ ซึ่งมีความสำคัญในการให้คำปรึกษาที่เป็นไปตามกฎหมายและมีคุณภาพ”(อาจารย์มหาวิทยาลัย, อายุ 42 ปี)

3.3 ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

ในยุคดิจิทัลปัจจุบันที่ผู้คนใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หลากหลาย เพื่อเข้าถึงอินเทอร์เน็ตอย่างสะดวกสบาย เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต แล็ปท็อป และคอมพิวเตอร์ จำเป็นต้องพัฒนาเว็บไซต์จริยธรรมวิจัยให้สามารถปรับขนาดได้ตามอุปกรณ์ที่ผู้รับบริการใช้งาน นอกจากนี้ยังควรพัฒนาระบบแชทบอทหรือแชทออนไลน์ เพื่อตอบกลับคำถามหรือความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว การให้บริการที่สะดวกสบายจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้น สอดคล้องกับความความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวว่า

“ควรพัฒนาเว็บไซต์จริยธรรมวิจัยที่อุปกรณ์มือถือ หรือแท็บเล็ตสามารถใช้งานได้สะดวก เวลา มีคำถาม ข้อสงสัยสามารถทักแชทถามเจ้าหน้าที่ได้สะดวก” (นักวิชาการสาธารณสุข, อายุ 42 ปี)

3.4 ด้านการสร้างความมั่นใจ (Assurance)

มีการจัดโครงการอบรมหรือศึกษาดูงานหน่วยจริยธรรมวิจัยที่ได้รับการรับรองคุณภาพจาก SIDCER ให้แก่เจ้าหน้าที่ให้บริการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ รวมถึงคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ เพื่อพัฒนาศักยภาพเป็นประจำทุกปี เนื่องจากเจ้าหน้าที่เหล่านี้มีบทบาทสำคัญอย่างมากในการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ การทำงานอย่างมืออาชีพและมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านจริยธรรมและการวิจัยทำให้เจ้าหน้าที่และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สามารถให้คำปรึกษาและสนับสนุนผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการเริ่มต้นจากการวางแผนให้บริการให้เป็นไปอย่างเรียบง่ายและสะดวกสบายตั้งแต่ต้น โดยมีขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย จัดเตรียมข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการรับบริการและ

การสร้างเครื่องมือหรือแพลตฟอร์มที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือช่องทางการติดต่ออื่นๆ ในระหว่างการใช้บริการ การสร้างความมั่นใจยังต้องคำนึงถึงการให้บริการอย่างมีคุณภาพและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความเอื้ออำนวยและความเข้าใจต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การตอบสนองต่อคำถามหรือข้อเสนอแนะอย่างเร่งด่วนและเหมาะสม การให้คำแนะนำและข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลและสนับสนุนอย่างเหมาะสม หลังการให้บริการ มีการติดต่อสอบถามความพึงพอใจหรือความคิดเห็น การให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือคำแนะนำในกรณีที่จำเป็น จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้ สอดคล้องกับความความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวว่า

“การไปศึกษาดูงานที่หน่วยจริยธรรมการวิจัยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานเป็นโอกาสที่ดี โดยที่เราสามารถเห็นในภาพรวมว่าหน่วยงานเหล่านี้มีวิธีการทำงานและมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างไร การทำงานที่เป็นมาตรฐานระดับสากลจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้มาใช้บริการได้มากขึ้นค่ะ” (อาจารย์มหาวิทยาลัย, อายุ 42 ปี)

3.5 ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)

เจ้าหน้าที่ควรปรับการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน เนื่องจากความแตกต่างระหว่างนักวิจัยรุ่นใหม่และนักวิจัยรุ่นเก่า ความเข้าใจในบางเรื่องไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรมีความอบอุ่นและความอ่อนน้อมในการให้คำแนะนำและบริการตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน โดยการใช้ความเข้าใจและความเห็นใจต่อสถานะและประสบการณ์ที่แตกต่างของ

ผู้รับบริการ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน โดยการใช้ความเข้าใจและความเห็นใจต่อสถานะและประสบการณ์ที่แตกต่างของผู้รับบริการ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนอย่างมีคุณภาพ มีการประเมินความพึงพอใจและการนำข้อมูลที่พบไปปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

“การเข้าใจผู้รับบริการ และให้บริการด้วยความอบอุ่นเป็นสิ่งสำคัญ เราควรเอาใจเขามาใส่ใจเราให้คำแนะนำตามบริบทและประสบการณ์ของผู้รับบริการแต่ละคน” (นักวิชาการสาธารณสุข, อายุ 45 ปี)

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1.คุณภาพการให้บริการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการสร้างความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก

2.แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย พบว่า 1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรพัฒนามีเว็บไซต์จริยธรรมการวิจัยที่เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว 2. ด้านความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรได้รับการฝึกอบรมด้านทักษะการให้คำปรึกษา 3. ด้านการตอบสนอง ควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์เพื่อสนับสนุนการให้คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างรวดเร็ว 4. ด้านการสร้างความมั่นใจ มีการจัดโครงการอบรมหรือศึกษาดูงานหน่วยจริยธรรมการวิจัยที่ได้รับการรับรองคุณภาพให้แก่เจ้าหน้าที่ให้บริการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

รวมถึงคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ เป็นประจำทุกปี 5. ด้านการเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ควรปรับการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน มีการประเมินความพึงพอใจหลังการรับบริการ ทั้งนี้จะเป็นฐานให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงรายสามารถปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพในระดับที่สูงขึ้น

จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

การประเมินคุณภาพการให้บริการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย โดยใช้แบบวัด SERVQUALที่ประกอบด้วย 5 ด้านหลัก ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของรุจิรา รัตนรัมย์⁶ ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่าคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีประเด็นที่ควรเร่งดำเนินการ คือ การพัฒนาเว็บไซต์จริยธรรมการวิจัยที่เข้าถึงง่ายและรวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาของสุพัทธ์ตา งามดำ ที่ได้ศึกษาเรื่องงานวิจัยคุณภาพการให้บริการ กลุ่มงานส่งเสริมการวิจัย โรงพยาบาลกลางกรุงเทพมหานคร⁷ กล่าวว่าการพัฒนาระบบการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน ควรมีการลดการใช้กระดาษ รวมถึงการพัฒนาบริการขอรับคำปรึกษาควรเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านได้ง่าย มีการสร้างเครือข่ายการให้คำปรึกษางานวิจัยและนวัตกรรมทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลกลาง จัดหาสถานที่ สัญญาณอินเทอร์เน็ท และคอมพิวเตอร์สำหรับให้คำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน

ด้านความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรได้รับการฝึกอบรมด้านทักษะการให้คำปรึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของนิภาพร นินเนินนทร์ ที่ต้องการให้มีการปรับปรุงด้านการรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการความน่าเชื่อถือในความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค⁸ ฉะนั้นบุคลากรใหม่ควรได้รับการอบรมความรู้ในการเป็นที่ปรึกษา โดยที่เจ้าหน้าที่จะได้รับการอบรมเพื่อเข้าใจและปฏิบัติตามกระบวนการให้บริการอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

ด้านการตอบสนอง ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการออนไลน์เพื่อสนับสนุนการให้คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างรวดเร็ว ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของกาญจนา ทวิพันธ์ และ แวมมยุรา คำสุข⁹ นิธิศ สระทองอยู่¹⁰ โสภิตมนต์ฉันทะ¹¹ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยเฉพาะการให้บริการด้วยความรวดเร็วตามกำหนดเวลาในขณะที่การศึกษาของอานนท์ จันจิตร¹² พบว่า แม้จะมีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์แต่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการบริการที่จับต้องได้ทันที สำหรับประเด็นที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการคือ ช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับบริการ ผู้ให้บริการและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านยังพบข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาที่เปิดให้บริการระหว่างเวลา 08.00 – 16.00 น. ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่มีภาระงานประจำ รวมถึงการ

เตรียมเอกสารโครงการการวิจัยมีรายละเอียดที่มากเกินไปทำให้ลดทอนความต้องการทำวิจัยของบุคลากร

ด้านการสร้างความมั่นใจ การฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยมีบทบาทสำคัญในการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของณภัทร ภูนาช และ ทตมัล แสงสว่าง¹³ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการหรือตอบข้อซักถามได้ดี พร้อมทั้งมีความรู้ความสามารถตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ

ด้านการเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ควรปรับการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน มีการประเมินความพึงพอใจหลังการรับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของนันทิกานต์ แก้วไทรพันธ์ กล่าวว่าการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในบริการขององค์กร ผู้ให้บริการควรมีการเข้าใจความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีการสื่อสารอย่างเปิดเผยและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย¹⁴ สอดคล้องกับการศึกษาของเบญชฎา แจ้งเวชฉาย¹⁵ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการศึกษาของ ณภัทร ภูนาช และ ทตมัล แสงสว่าง¹³ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร อธิบายดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับประเด็นที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการคือ การจัดหาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการให้คำปรึกษา

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย และหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ที่ให้การสนับสนุนการทำวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญที่ได้ตรวจเครื่องมือการวิจัย และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยดี จนทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ระดับผู้ปฏิบัติงาน ควรจัดทำคู่มือขั้นตอนการขอรับบริการทุกประเภท และประชาสัมพันธ์คู่มือผ่านช่องทางติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่าย รวมถึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะและความรู้ของเจ้าหน้าที่ในด้านจริยธรรมและการสื่อสารเพื่อให้บริการที่มีมาตรฐานและเป็นธรรม

2. ระดับนโยบาย สร้างนโยบายที่สนับสนุนการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจริยธรรมในการวิจัย โดยรวมถึงการจัดทำเกณฑ์และมาตรฐานที่ชัดเจนเพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับการดำเนินงานในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ขยายขอบเขตของการศึกษาโดยการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างและเพิ่มระยะเวลาการวิจัยเพื่อเข้าใจและสร้างแนวทางการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพในระยะยาว

2. ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติตามแนวทางที่ตั้งไว้ เพื่อให้ทราบถึงความสำเร็จและปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

1. นิมิตร มรกต. เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตร Ethical Principles for Research involving Human Participants. กรุงเทพฯ: มูลนิธิส่งเสริมวิจัยทางการแพทย์; 2560.
2. สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ. จริยธรรมการวิจัยในคน [Internet]. 2560. p. 95–102. Available from: <https://www3.rdi.ku.ac.th/wp-content/uploads/2015/07/ผนวก-1260.pdf>
3. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย. คู่มือการดำเนินงาน จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ [Internet]. 2567. Available from: https://cro.moph.go.th/ethics-cr/web/index.php?r=site%2Fdownload_doc
4. Parasuraman AP, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. J Retail. 1988 Jan 1;
5. ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. 10th ed. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2550.
6. Rikharom R. Guideline for Service Quality Development of NRRU-Ethics in Nakhon Ratchasima Rajabhat University. hum. soc. [Internet]. 2019 Aug. 15 [cited 2024 Apr. 21];11(2):165-88. Available from: <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jhsc/article/view/199841>
7. Ngamdum S. Service Quality at Research Promotion Section of Bangkok Metropolitan Administration General Hospital. Acad J Community Public Heal. 2023;9(3).

8. นิภาพร นินนินนนท์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน. มหาวิทยาลัยสยาม; 2556.
9. กาญจนา ทวีพันธ์, แวมยุรา คำสุข. คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย. วารสารธุรกิจปริทัศน์ 2558;2:151-67.
10. นิธิศ สระทองอยู่. คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2562;1:66-75.
11. โสภิต มนต์ฉันทะ. โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความจงรักภักดีของผู้รับบริการ ธนาคารกรุงไทย สาขากาญจนบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. นครปฐม:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2560.
12. อานนท์ จันจิตร. การพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อการตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. [วิทยานิพนธ์ปริญญาการการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการแบบบูรณาการ]. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์; 2563.
13. ฌภัทร ภูนาขาว, ทตมัล แสงสว่าง. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชีในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. 2563;240 - 53.
14. นันทิกานต์ แก้วไทรพันธ์. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์ และประสานงานวิจัยสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้. มหาวิทยาลัยแม่โจ้; 2561.
15. เบญจภา แจ้งเวชฉาย. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. [ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ; 2559.