

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

- ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจต่อการบริการและคุณภาพการบริการด้านจรรยาบรรณการวิจัยของศูนย์วิจัยทางการแพทย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ผู้จัดทำ : นางอนุสรฯ ต๊ะพรหม
- อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ฐติกุล ไชยวรรณ
- หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : กันยายน 2550
- จำนวนหน้า : จำนวน 103 หน้า

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการ และคุณภาพการบริการด้านจรรยาบรรณการวิจัย ของศูนย์วิจัยทางการแพทย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างคืออาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มาขึ้นโครงการวิจัยเพื่อขอรับการรับรองเชิงจรรยาบรรณการวิจัย ระหว่างปี พ.ศ.2548 – 2549 จำนวน 320 คน โดยการใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านการบริการ ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ 5 องค์ประกอบคือ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ มีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยใช้ค่า Cronbach's Alpha Coefficient ข้อมูลด้านการบริการ เท่ากับ 0.94 และข้อมูลด้านคุณภาพการบริการ เท่ากับ 0.96 สามารถรวบรวมแบบสอบถามคืนจำนวน 225 ชุด อัตราการตอบกลับร้อยละ 70 นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ฐานนิยม และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ร้อยละ 60.9 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 65.3 ไม่เคยมีประสบการณ์เข้ารับการอบรมด้านจรรยาบรรณการวิจัย ร้อยละ 62.2 ทราบข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนการขอรับการพิจารณาเชิงจรรยาบรรณการวิจัยจากเพื่อน ร้อยละ 82.7 มาใช้บริการเพื่อขอรับการ

พิจารณาเชิงจริยธรรมการวิจัยจำนวน 1 เรื่อง กลุ่มตัวอย่างใช้เวลาขึ้นเอกสารเฉลี่ย 16.70 นาที มีค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดทำเอกสารเฉลี่ย 178.36 บาท และใช้เวลาในการรอผลพิจารณาเฉลี่ย 11.57 วัน ร้อยละ 76.4 มารับผลการพิจารณาเชิงจริยธรรมการวิจัยด้วยตนเอง และร้อยละ 92.0 ได้รับความพิจารณาให้ปรับแก้ไขเอกสารโครงการวิจัย ซึ่งร้อยละ 87.4 คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยให้มีการปรับแก้ไขในประเด็นของเอกสารการให้ข้อมูลและหนังสือยินยอมการเข้าร่วมการวิจัย ร้อยละ 75.9 มีการปรับแก้ไขข้อมูลเอกสารโครงการวิจัยตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยทุกประการ กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจในขั้นตอนกระบวนการบริการด้านจริยธรรมการวิจัย มีความคิดเห็นต่องานวิจัยของตนเองว่าไม่มีความเสี่ยงต่อผู้ถูกวิจัย และเล็งเห็นประโยชน์ของการขอรับการพิจารณาเชิงจริยธรรมการวิจัย เพื่อเป็นเอกสารประกอบการขออนุญาตเข้าถึงข้อมูล และเพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิ์ สวัสดิภาพ และป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นแก่อาสาสมัคร

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านจริยธรรมการวิจัยระดับมากด้านการให้ข้อมูลด้านจริยธรรมการวิจัยและด้านกระบวนการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 และ 3.87 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านจริยธรรมการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมากทุกปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับปัจจัยย่อย ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87, 3.86, 3.74, 3.67 และ 3.63 ตามลำดับ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะให้กับคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยว่า ควรมีการจัดอบรมนักวิจัยให้ได้ทราบถึงกระบวนการขั้นตอนการขอจริยธรรมการวิจัยเพื่อสร้างความเข้าใจ และทราบบทบาทของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยควรมีการกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาและการแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบอย่างถูกต้องและชัดเจน เพื่อนักวิจัยจะมีความเข้าใจในการดำเนินงานของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยมากขึ้น