

การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการ
กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน
ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
The Study of Satisfaction to Service:
The Case Study in the Office of Institutional Review Board
Faculty of Dentistry/Faculty of Pharmacy Mahidol University.

นัทธทัย อุบล^{1*} ศศิธร บรรจงรัตน์²
Nuthathai Ubol^{1*} Ssithorn Banjongrat²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้เสนอขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในคน ในปีงบประมาณ 2558 (ตุลาคม 2557 – กันยายน 2558) โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 68 ฉบับ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสนอขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในคน มีระดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 โดยในด้านการบริการมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ด้านความสามารถในงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ด้านขั้นตอนการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการบริการ และด้านความสามารถในงาน ระหว่างเพศและสถานภาพไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การบริการ

^{1*}-² สำนักงานการวิจัย คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

^{1*}-² Faculty of Dentistry, Mahidol University

* Corresponding Author: nuthathaija@hotmail.com

Abstract

The purpose of this study was to Satisfaction in Service: The case study in the office of the committee research ethic of Faculty of Dentistry Faculty of Pharmacy Mahidol University. The sample were in this study include research protocol summited to the ethic committee of the Faculty of Dentistry and Faculty of the Pharmacy, Mahidol university, Institutional Review Board in year 2015 (October 2014-September 2015) they are totally 68 persons. The instrument of this study consisted Rating Scale. Data analyzed using descriptive statistic.

The results of the study indicated that research protocol summited to the ethic committee are very satisfied score 4.76, In service orientation score 4.86, knowledge about the service score 4.82 and the process of providing service score 4.58 and compare the average levels of satisfaction with the process of providing service, knowledge about the service And service orientation between sex and status were not different ($p > 0.05$).

Keywords: Satisfaction, Service

หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีหน้าที่หลักในการประสานงานในการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน ระหว่างผู้เสนอขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในคนกับคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลได้เริ่มรับโครงการวิจัยเพื่อพิจารณาโครงการวิจัยที่ขอคำรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2553 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งให้บริการมาเป็นเวลาประมาณ 8 ปี ดังนั้นเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เสนอขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในคน จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้แสดงความคิดเห็น เพื่อสะท้อนคุณภาพการบริการ จึงได้สนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แยกตามเพศและสถานภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางประกอบการวางแผนการปรับปรุง แก้ไข พัฒนา การบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาความพึงพอใจ ดังนี้

สอ เสถบุตร (ม.ป.ป.) คำว่า “ความพึงพอใจ” มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษ “Satisfaction” หมายถึง ความพอใจ ตีถึงขนาดที่ต้องการ ทำให้พอ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รักชอบใจ (ว.)

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551:64) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความหมายโดยทั่วไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

สุกัญญา พิมพ์เรือ (2559:11) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายใต้จิตใจของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการที่ตั้งไว้ อย่างเพียงพอ

สาโรช ไสยสมบัติ อ่างในศิรินทรา รอมลี (2554:8) ได้พูดถึงปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้ งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่ เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนี้ผู้รับบริการจะดำเนินการ ให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

และยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้ บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้า ของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งเป็นตัวบังคับ ซึ่งก็คือจำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบ ต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการบริหาร องค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ทางบวกของบุคคล ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนอง ความต้องการ ซึ่งความพึงพอใจนี้เป็นปัจจัยสำคัญประการ หนึ่งที่ทำให้งานบริการประสบความสำเร็จ

อาร์ ลีอกลาง (2555: 20-21) ได้รวบรวมทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้

Kotler and Armstrong (2002) พฤติกรรมของ มนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้

บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของ ตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความ ต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิว กระจายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทาง จิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็น เจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่ อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่าง เพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับการ นิยมมากที่สุดมี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของอับราฮัม มาสโลว์ ค้นหา วิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการ บางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและ พลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของ ตนเอง แต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้นเพื่อให้ได้รับการ ยกย่องนับถือ คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของ มนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึ งน้อยที่สุด ทฤษฎีมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตาม ความสำคัญ คือ

1.1 ความ ต้องการทาง กาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความ ต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความ ต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความ ปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความ ต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความ ต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการยกย่องส่วนตัว ความ นับถือ และสถานะทางสังคม

1.5 ความ ต้องการให้ตนเองประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความ ต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุก อย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับ ความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความ ต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็

หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่างเช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศบริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ ซิกมันด์ ฟรอยด์ ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกลอนหรือเกิดการวิตกกังวลอย่างมาก

จากทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ อาจสรุปได้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) ที่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน

นอกจากนี้ยังได้ศึกษาแนวคิดของการบริการ ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2550:14-15) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการว่า การบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งที่คุณค่าได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบรวม แยกพิจารณาลักษณะของการบริการออกได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้าแววตาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลา และแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดี ก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งที่คุณค่าได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการ และต้องการคนเป็นสำคัญ ในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการคน จะต้องมีส่วนร่วมสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และได้กล่าวถึงงานสำนักงานว่า งานสำนักงานโดยลักษณะของงานก็เป็นงานบริการ ให้การสนับสนุนการปฏิบัติการ (Operation Support) ทั้งในด้านงานภายนอกและด้านงานภายใน เพื่อสนับสนุนให้ทำงานของฝ่ายต่างๆ บรรลุผลงาน สำนักงานเป็นส่วนสำคัญที่จะให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร งานเอกสารโต้ตอบ การรับเรื่องและการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในกับหน่วยงานภายนอก และเรื่องธุรการทั่วไป ซึ่งเป็นการให้บริการแก่หน่วยงานทุกหน่วยในองค์กร

สุทธิศรี ม่วงสวย (2550:12) ได้แบ่งคุณลักษณะของการให้บริการ เป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ เป็นกันเอง ไม่ถือตัว ช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต พูดจาไพเราะ รู้จักใช้จิตวิทยา
2. ด้านการควบคุมอารมณ์ ได้แก่ อารมณ์ดี ไม่ใช้อำนาจข่มขู่ มีความอดทน มีความยืดหยุ่น เก็บอารมณ์ได้ดี เป็นคนมีเหตุผล สุขภาพจิตดี
3. ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ รับผิดชอบงานทุกสิ่ง ทุกขั้นตอน เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากท่าทางคล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง กรตือรือร้นขณะบริการ
4. ด้านการสื่อความหมาย ได้แก่ มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ ตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว มีเทคนิคและศิลปะในการพูด
5. ด้านความสามารถในงาน ได้แก่ มีความรอบรู้และรู้รอบในเรื่องของการบริการ เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ยึดระเบียบและแนวทางที่ถูกต้องอย่างมีเหตุผล
6. ด้านจิตสำนึกในการบริการ ได้แก่ มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี ยอมรับฟังความเห็น เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล ให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549:106-107, อ้างอิงจาก Berry et al01985; Zeithaml and Bitner, 1996) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ

ว่า ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ จะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งที่สามารถทำได้ ได้แก่ อาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน หอพัก การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งที่สามารถทำได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญา หรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้น ภายในเวลาที่เหมาะสม

3. ความรวดเร็ว ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความสุภาพ รับผิดชอบต่อความช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับประกัน เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความสุภาพ จริยธรรมในการให้บริการ

5. การเอาใจใส่เป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่บริการอย่างตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้

เมื่อพิจารณาถึงผู้ให้งานบริการ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551:47) กล่าวว่าคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานให้บริการว่า ผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่ดีจำเป็นต้องมีคุณสมบัติเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. มีบุคลิกภาพและมารยาทที่เหมาะสม
2. มีวาทศิลป์หรือศิลปะในการพูด
3. มีมนุษยสัมพันธ์
4. มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ในเรื่องต่อไปนี้เป็นอย่างดี วิธีการและเทคนิคการบริการ หน่วยงานที่ตนเองทำงานอยู่
5. ผลิตภัณธ์บริการของหน่วยงาน ความสำคัญและพฤติกรรมของผู้รับบริการและลูกค้า และการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ
6. มีเจตคติที่ดีต่องานบริการและมีจิตใจรักงานบริการ หรือสามารถกล่าวง่ายๆ ว่าผู้ปฏิบัติงานบริการควร

มีความเก่ง 3 ด้าน คือ เก่งตน เก่งคน และเก่งงาน ซึ่งความเก่งทั้ง 3 ด้านนี้ จะครอบคลุมสมบัติทุกประการข้างต้น

และรวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551:234) ได้กล่าวถึง การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการว่า เป็นวิธีที่ทำให้หน่วยงานบริการสามารถรับทราบถึงจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง ทำให้มีแนวทางที่ชัดเจนและถูกต้องในการพัฒนาการบริการ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ มีดังนี้

1. ควรสำรวจจากมุมมองของผู้รับบริการเป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงและถูกต้องมากที่สุด โดยอาจสำรวจข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้บริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบได้ด้วยก็ได้

2. ต้องได้รับความร่วมมืออย่างเต็มที่จากผู้รับบริการ เช่น ต้องไม่คาดหวังให้ผู้รับบริการให้ข้อมูล แต่ควรขอความร่วมมือจากผู้รับบริการในเวลาที่ผู้รับบริการสะดวก และควรกระตุ้นให้ผู้รับบริการได้เห็นว่า การสำรวจนั้นๆ จะมีประโยชน์กับตัวเขาเองอย่างไร เป็นต้น

3. ใช้เครื่องมือที่เหมาะสมและสามารถเก็บข้อมูลที่จำเป็นได้อย่างครบถ้วน

4. เลือกใช้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม

5. ความถี่ในการสำรวจจะต้องเหมาะสม กล่าวคือ ไม่ควรสำรวจถี่จนเกินไปหรือปล่อยให้มีความถี่ในการสำรวจแต่ละครั้งนานจนเกินไป ช่วงเวลาที่ทำการสำรวจความพึงพอใจจะต้องเหมาะสม เช่น อาจสำรวจในช่วงที่ผู้รับบริการกำลังใช้บริการ หรือหลังจากใช้บริการไปแล้วเป็นเวลาไม่นาน เป็นต้น

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ อาจสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการคือ การกระทำที่แสดงต่อผู้อื่น อันสะท้อนออกมาจากความรู้สึกรู้สึกของผู้บริการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ โดยการบริการจะรวมไปถึงสิ่งแวดล้อมของการบริการ ความสามารถของผู้บริการทั้งในด้านที่เกี่ยวข้องกับงานและด้านความสามารถในการบริการ และการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริการ จะทำให้ทราบถึงจุดเด่นและจุดด้อยของการบริการ โดยจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก

ทั้งนี้จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจ ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ซึ่งพิจารณาความหมายและองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความ

พึงพอใจต่อการให้บริการได้ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ระดับความคิดเห็นในทางชื่นชมของบุคคลที่มีต่อการบริการ ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การเข้าถึงการบริการ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ความสะดวกในการติดต่อทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล ความเพียงพอของช่องทางติดต่อ

2. ด้านความสามารถในงาน หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่มีความรอบรู้ในงาน เข้าใจงานอย่างแท้จริง สามารถอธิบายได้ชัดเจน ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน ยึดระเบียบและแนวทางที่ถูกต้อง

3. ด้านการบริการ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล แสดงความเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี ใช้งานที่ไพเราะ สุภาพ ชัดถ้อยชัดคำ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริง เป็นกันเอง สามารถควบคุมอารมณ์ได้ ไม่ใช้อำนาจข่มขู่ มีความอดทนอดกลั้น เป็นคนมีเหตุผล ยอมรับฟังความคิดเห็นของ ผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันใจ พร้อมทั้งจะอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ มีความจริงใจ เต็มใจ สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติ มองโลกในแง่ดี มีความยืดหยุ่น แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะ

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ระดับความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งวัดโดยใช้ระดับความคิดเห็นต่อข้อความที่สร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การเข้าถึงการบริการ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ความสะดวกในการติดต่อทาง

ช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล ความเพียงพอของช่องทางติดต่อ

2. ด้านความสามารถในงาน หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่มีความรอบรู้ในงาน เข้าใจงานอย่างแท้จริง สามารถอธิบายได้ชัดเจน ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน ยึดระเบียบแนวทางที่ถูกต้อง

3. ด้านการบริการ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล แสดงความเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี ใช้งานที่ไพเราะ สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติ มองโลกในแง่ดี มีความยืดหยุ่น แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะ

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้เสนอขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในคนของสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

3. ขอบเขตด้านเวลา รวบรวมข้อมูลในปีงบประมาณ 2558 (ตุลาคม 2557 – กันยายน 2558)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

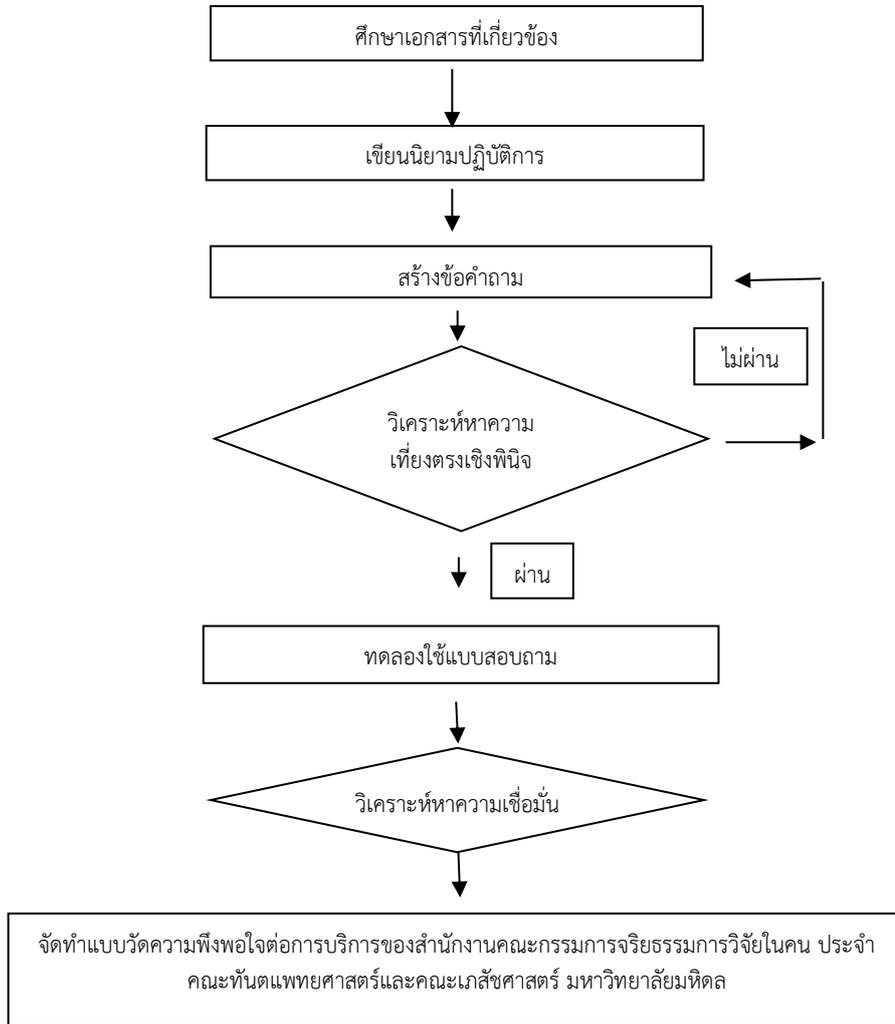
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในครั้งนี้เป็นแบบวัดความพึงพอใจที่สร้างขึ้น โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ สถานภาพ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านความสามารถในงาน และ 3. ด้านการบริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ปัญหา/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ



ภาพประกอบที่ 1 ลำดับขั้นการสร้างแบบวัดความพึงพอใจ

จากภาพประกอบได้ดำเนินการสร้างแบบวัดความพึงพอใจโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการบริการ
2. เขียนนิยามปฏิบัติการ ซึ่งได้ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการจรรยาธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้
 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การเข้าถึงการบริการ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ความสะดวกในการติดต่อทางช่องทางต่างๆ เช่น

โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อ

2. ด้านความสามารถในงาน หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่มีความรอบรู้ในงาน เข้าใจงานอย่างแท้จริง สามารถอธิบายได้ชัดเจน ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน ยึดระเบียบแนวทางที่ถูกต้อง
3. ด้านการบริการ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล แสดงความเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี ใช้งานที่ไพเราะ สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติ มองโลกในแง่ดี มีความยืดหยุ่น แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะ

4. สร้างแบบวัดความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยนำข้อมูลจากนิยามปฏิบัติการมาสร้างเป็นข้อความแบบปลายปิด จำนวน 24 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการจำนวน 8 ข้อ ด้านความสามารถในงานจำนวน 8 ข้อและด้านการบริการ 8 ข้อ รวมทั้งฉบับจำนวน 24 ข้อ รูปแบบคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

5. นำแบบวัดความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลที่สร้างเรียบร้อยแล้ว มาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขข้อความให้เหมาะสม ครอบคลุมเนื้อหาสาระ โดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าคะแนนตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป โดยได้ข้อคำถาม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการได้ข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ ด้านความสามารถในงานได้ข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ และ ด้านการบริการได้ข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ รวมทั้งฉบับ 23 ข้อ

6. นำไปทดสอบกับผู้เสนอขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในคน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยได้คะแนนความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดีมาก หมายถึงแบบวัดความพึงพอใจมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างได้

7. จัดทำแบบวัดความพึงพอใจต่อการบริการแบบวัดความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำไปใช้ในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เนื่องจากเป็นการศึกษาเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของคน จึงเสนอขอรับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยได้รับเอกสาร Certificate of Exemption เลขที่ COE. No. MU- DT/ PY- IRB 2014/ 022. 1706 ก่อนดำเนินการศึกษา

2. นำแบบสอบถามแจกผู้เสนอขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในคน ที่รับบริการที่ของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในปีงบประมาณ 2558 (ระหว่างตุลาคม 2557-กันยายน 2558)

3. รวบรวมแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบวัดความพึงพอใจ โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แยกตามเพศและสถานภาพ โดยการให้คะแนนแต่ละข้อมีน้ำหนักตั้งแต่ 1-5 ดังนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

พึงพอใจน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

พึงพอใจปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

พึงพอใจมาก เท่ากับ 4 คะแนน

พึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

มีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยรายข้อการแปลความหมาย

1.00-1.50 พึงพอใจน้อยที่สุด

1.51-2.50 พึงพอใจน้อย

2.51-3.50 พึงพอใจปานกลาง

3.51-4.50 พึงพอใจมาก

4.51-5.00 พึงพอใจมากที่สุด

4. รวบรวมข้อเสนอแนะ/ปัญหา/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีกลุ่มประชากร คือผู้เสนอขอรับ การพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในคน ใน ปีงบประมาณ 2558 (ระหว่างตุลาคม 2557 – กันยายน 2558) ซึ่งมีจำนวนโครงการทั้งสิ้น 127 โครงการ โดยได้ แบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงาน คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันต แพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 68 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 53.5 โดยนำเสนอผลการ วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบวัด ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงาน คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันต แพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึง พอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรม การวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะ เภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลของแต่ละด้านแยกตาม เพศและสถานภาพ ด้วยสถิติ Mann-whitney U Test

โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป PASW Statistic 18.0 (SPSS INC., Chicago, IL, USA)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ปัญหา/ความคิดเห็น เพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบวัดความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย ในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัช ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 68 ฉบับ ดังนี้

แบ่งตามเพศ ได้แก่ เพศชายจำนวน 19 คน คิด เป็นร้อยละ 27.9 เพศหญิงจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1

แบ่งตามสถานภาพ ได้แก่ อาจารย์/บุคลากร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 นักศึกษาจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 94.1

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำ คณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตาราง 1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำ คณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ข้อความ	ความพึงพอใจต่อการบริการ		การแปลความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.40	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านความสามารถในงาน	4.82	0.34	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านการบริการ	4.86	0.30	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.76	0.35	พึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 1 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของ ความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเท่ากับ 4.76 อยู่ในระดับพึง พอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอน

การให้บริการ ด้านความสามารถในงาน และ ด้านการ บริการ มีค่าเท่ากับ 4.59 4.82 และ 4.86 ตามลำดับ อยู่ใน ระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน

ตาราง 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำ คณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		การแปลความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
1. ท่านสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย	4.79	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน	4.62	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
3. มีระยะเวลาแล้วเสร็จของการรับบริการชัดเจน	4.29	0.79	พึงพอใจมาก
4. สถานที่มีความสะดวกและเหมาะสมในการติดต่อ	4.71	0.46	พึงพอใจมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		การแปลความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
5. ช่องทางการดาวน์โหลดแบบฟอร์มมีความสะดวก	4.47	0.60	พึงพอใจมาก
6. ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย (ห้องสำนักงาน โทรศัพท โทรสาร อีเมล)	4.47	0.66	พึงพอใจมาก
7. ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ	4.56	0.66	พึงพอใจมากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.82	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.59	0.40	พึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 2 พบว่า คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ระหว่าง 4.29 – 4.82 โดยข้อคำถาม ท่านสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน สถานที่มีความสะดวกและเหมาะสมในการติดต่อ ช่องทางการติดต่อมีความสะดวกและเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเท่ากับ 4.79 4.62

4.71 4.56 และ 4.82 ตามลำดับโดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ข้อคำถาม มีระยะเวลาแล้วเสร็จของการรับบริการชัดเจน ช่องทางการดาวน์โหลดแบบฟอร์มมีความสะดวก ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย (ห้องสำนักงาน โทรศัพท โทรสาร อีเมล) มีค่าเท่ากับ 4.29 4.47 และ 4.47 ตามลำดับโดยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตาราง 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลในด้านความสามารถในงาน

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		การแปลความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการเตรียมเอกสารได้ชัดเจน	4.74	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการเสนอขอการรับรองจริยธรรมการวิจัยในคนฯ ได้ชัดเจน	4.79	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	4.79	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.94	0.24	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้	4.79	0.41	พึงพอใจมากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงข้อสงสัยได้	4.82	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.85	0.36	พึงพอใจมากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ตรงประเด็น	4.82	0.46	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.82	0.34	พึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 3 พบว่า คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในด้านความสามารถในงาน อยู่ระหว่าง 4.74 - 4.94 โดยข้อคำถาม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการเตรียมเอกสารได้ชัดเจน เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการเสนอขอการรับรองจริยธรรมการวิจัยในคนฯ ได้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็น

ประโยชน์ เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงข้อสงสัยได้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ตรงประเด็น มีค่าเท่ากับ 4.74 4.79 4.79 4.94 4.82 4.85 และ 4.82 ตามลำดับ โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ

ตาราง 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลในด้านการบริการ

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		การแปลความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.82	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเอาใจใส่	4.82	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว	4.79	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	4.88	0.32	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	4.91	0.29	พึงพอใจมากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.88	0.32	พึงพอใจมากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ไม่แสดงอารมณ์ต่อผู้รับบริการ	4.91	0.29	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.86	0.30	พึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4 พบว่า คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในด้านความการบริการ อยู่ระหว่าง 4.79 - 4.91 โดยข้อคำถาม เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และ เจ้าหน้าที่ที่ไม่แสดงอารมณ์ต่อผู้รับบริการ มีค่าเท่ากับ 4.82 4.82 4.79 4.88 4.91 4.88 และ 4.91 ตามลำดับ โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลของแต่ละด้านแยกตามเพศและสถานภาพ

ตาราง 5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลของแต่ละด้านแยกตามเพศและสถานภาพ

		มัธยฐาน (ต่ำสุด, สูงสุด)			
	n	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านความสามารถในงาน	ด้านการบริการ	
เพศ	หญิง	49	4.6 (3.8, 5)	5 (3.5, 5)	5 (3.9, 5)
	ชาย	19	4.8 (3.8, 5)	5 (4.1, 5)	5 (4.1, 5)
p-Value			0.068	0.532	0.075
สถานภาพ	อาจารย์/บุคลากร	4	4.2 (3.9, 4.8)	4.8 (4.6, 5)	4.8 (4.6, 5)
	นักศึกษา	64	4.8 (3.8, 5)	5 (3.5, 5)	5 (3.9, 5)
p-Value			0.111	0.624	0.138

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ระหว่างเพศชายและหญิง ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสามารถในงาน และด้านการบริการไม่แตกต่างกัน ($P>0.05$)

ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ระหว่าง อาจารย์/บุคลากรและนักศึกษา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสามารถในงาน และด้านการบริการไม่แตกต่างกัน ($P>0.05$)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ปัญหา/ความคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด มีข้อความดังนี้

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก
- แบบฟอร์มที่ดาวน์โหลดมีบางส่วนไม่อัปเดต
- เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือดีมาก ตามให้มาแก้ไขเร็วดี ทำให้สามารถทำงานวิจัยได้เร็ว
- บริการดี
- เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจเอาใจใส่ดีมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก
- ควรมี link ให้ download แบบฟอร์มใน website ของคณะที่เป็นภาษาอังกฤษด้วย เพื่อความสะดวกกับนักศึกษาต่างชาติ

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 68 ฉบับ เป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และเพศหญิงจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 โดยมีสถานภาพเป็นอาจารย์/บุคลากรจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 และนักศึกษาจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 94.1

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสามารถในงาน และด้านการบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รายข้อในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดด้านความสามารถในงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ และด้านการบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ

3. ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ระหว่างเพศชายและหญิง ในด้าน

ขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสามารถในงาน และด้านการบริการไม่แตกต่างกัน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ระหว่าง อาจารย์/บุคลากรและนักศึกษาในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสามารถในงาน และด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะ/ปัญหา/ความคิดเห็นเพิ่มเติม มีข้อความในทางขึ้นชมจำนวน 5 ข้อความ และข้อเสนอแนะในการให้บริการ 2 ข้อความ

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบวัดความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สอดคล้องกับข้อมูลผู้เสนอขอการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในคนในปีงบประมาณ 2558 (ตุลาคม 2557-กันยายน 2558) เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือมีเพศหญิงจำนวน 78 คนและเพศชายจำนวน 49 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อมูลผู้เสนอขอการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในคนในปีงบประมาณ 2558 (ตุลาคม 2557-กันยายน 2558) ที่เป็นอาจารย์/บุคลากรจำนวนมากกว่านักศึกษา คือเป็นอาจารย์/บุคลากรจำนวนจำนวน 71 คน นักศึกษาจำนวน 56 คน เนื่องจาก ประการแรก โครงการที่เสนอขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในคนส่วนหนึ่งเป็นโครงการวิจัยของนักศึกษาก่อนปริญญาที่ทำการศึกษาเป็นกลุ่ม ซึ่งมีข้อกำหนดให้อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นหัวหน้าโครงการวิจัย ส่งผลให้ข้อมูลผู้เสนอขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในคนในปีงบประมาณ 2558 (ตุลาคม 2557-กันยายน 2558) ระบุว่าหัวหน้าโครงการวิจัยเป็นอาจารย์ แต่นักศึกษาคือผู้ตอบแบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประการที่สอง โครงการที่เสนอขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในคนจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลส่วนหนึ่ง หัวหน้าโครงการวิจัยระบุว่า

เป็นอาจารย์และมีนักศึกษาเป็นผู้ร่วมวิจัย โดยนักศึกษาเป็นผู้ติดต่อ จึงส่งผลให้นักศึกษาเป็นผู้ตอบแบบวัดความพึงพอใจ และประการสุดท้ายนักศึกษามาติดต่อสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลด้วยตนเอง โดยตอบและคืนแบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลในวันที่มาติดต่อทันที ซึ่งแตกต่างจากอาจารย์/บุคลากรที่ส่วนหนึ่งไม่ได้มาติดต่อสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมฯ ด้วยตนเอง ขอรับเอกสารต่างๆ เช่น หนังสือแจ้งผลการพิจารณา เอกสารการรับรองโครงการวิจัย โดยให้จัดส่งไปยังภาควิชาที่สังกัด จึงทำให้ไม่ได้ส่งคืนแบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยระดับพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากจำนวนโครงการวิจัยที่เสนอขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในคนในปี 2558 มีจำนวน 127 โครงการ มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 2 คน เมื่อคิดเป็นสัดส่วนคือ 63.5 โครงการต่อคน ทำให้การบริการเป็นไปอย่างทั่วถึง จึงส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และยังสอดคล้องกับผลลัพธ์การดำเนินงานของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักวิจัยเกือบร้อยละ 90 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (อนุสรฯ ต๊ะพรหม และคณะ. 2559) เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าในด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจโดยรวม และยังสอดคล้องกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในด้านความเอาใจใส่อยู่ในระดับสูง (รุจิรา ริการมย์. 2562) ในด้านความสามารถในงานมีค่าเฉลี่ยระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินงานของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (SOP) ซึ่งมีข้อกำหนดที่ชัดเจน รวมถึงมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ อีกทั้งหน่วยงานมีการพัฒนาบุคลากรเป็นประจำทุกปี โดยเจ้าหน้าที่จะเข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับจริยธรรมการวิจัย

ในคนทุกปี และในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับพึงพอใจมากที่สุดต่ำสุด เมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ เนื่องจากผู้ตอบแบบวัดความพึงพอใจร้อยละ 94.1 เป็นนักศึกษาซึ่งเป็นการขอเสนอขอรับการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในคนครั้งแรก จึงไม่คุ้นเคยกับขั้นตอนในการเสนอขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน ระดับความพึงพอใจที่ได้จึงเป็นข้อมูลสะท้อนคุณภาพของการบริการ

3. ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ระหว่างเพศชายและหญิง ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสามารถในงาน และการบริการไม่แตกต่างกัน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ระหว่าง อาจารย์/บุคลากรและนักศึกษา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสามารถในงาน และด้านการบริการไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะ/ปัญหา/ความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อความในทางชื่นชมจำนวน 5 ข้อความ สามารถจัดอยู่ในความสามารถในงานและด้านการบริการ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และข้อเสนอแนะในการให้บริการ 2 ข้อความ สามารถจัดอยู่ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่มีคะแนนน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่ได้ทำการสำรวจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการศึกษาไปใช้ จากผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบวัดในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับพึงพอใจสูงสูดน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจสูงสูดด้วยกัน เห็นควรปรับปรุง/พัฒนาขั้นตอนการให้บริการ เช่น
 - ควรแจ้งระยะเวลาแล้วเสร็จของการรับบริการให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้ง
 - ควรตรวจสอบ/ปรับปรุงช่องทางการดาวน์โหลดแบบฟอร์มให้มีความเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ
 - ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อให้มีความหลากหลาย เช่น ไลน์

- ควรขยายเวลาในการติดต่อจากเดิม 8.30-16.30 น. เป็น 8.00-17.00 น. ให้เปิดรับบริการได้นานขึ้น เพื่อผู้รับบริการที่ไม่สะดวกในเวลาราชการ เนื่องจากติดภารกิจจากงานประจำ เช่น การรักษาผู้ป่วย การเรียนการสอน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไป

- ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

- ควรมีการสำรวจปัญหา/อุปสรรคที่ผู้รับบริการพบ เพื่อจะได้ทราบปัญหา/อุปสรรคและเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ นางสาวรณมา ก่อสุวรรณวงศ์ นายสมเกียรติ คูเวโรจน์ปกรณ์ และ ดร.สิทธิพร ชูธรรม ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ขอขอบคุณ นางสาวไพรินทร์ ต้นพุ่ม ที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวิเคราะห์ผลการวิจัย และขอขอบคุณผู้ตอบแบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ที่ให้ความร่วมมือ ทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2561, <http://www.roj.in.go.th/dictionary/>.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รุจิรา ธีการมย์. (2562). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหน่วยจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. Vol. 11 (2) หน้า 166-188.

ศรินทรา รอมลี. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการโรคลิ้นอกนอกเวลา ณ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. ภาคนิพนธ์ สาธารณสุขศาสตร์บัณฑิต: คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สมิต สัจฉกร (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สุกัญญา พิมพ์เรือ (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุทธิศรี ม่วงสวย. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สอ เสถบุตร. (ม.ป.ป.) พจนานุกรมอังกฤษไทย. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2561, จาก <http://sec.satit.kku.ac.th/lib/?p=238>.

อารี ลีกลาง. (2555). ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประปา องค์การบริการส่วนตำบลหนองสูงเฉลิม อำเภอลือเมฆพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา. โครงการงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

อนุสร ต๊ะพรหม และคณะ. (2559). กระบวนการและผลลัพธ์การดำเนินงานของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. Nursing Journal Volume 43 July-September 2016: หน้า 81-89.