

ชื่อวิทยานิพนธ์ คุณภาพบริการที่คาดหวังและที่ได้รับตามการรับรู้ของผู้บริจาคนอหิน
ศูนย์บริการนอหินแห่งชาติ สภากาชาดไทย

ผู้วิจัย นางนุชนาด มโนนัย ปริญญา สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข)
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. นิตยา เพ็ญศิริรักษา (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรเดช
ประดิษฐบาทภา ปริญญาการศึกษา 2549

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะของผู้บริจาคนอหิน 2) วัดระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคนอหิน 3) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ 4) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคนอหินที่มีคุณลักษณะต่างกัน และ 5) จัดลำดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ

กลุ่มตัวอย่าง คือผู้บริจาคนอหินภายในศูนย์บริการนอหินแห่งชาติ สภากาชาดไทย ที่ได้จากการสุ่มอย่างมีระบบจำนวน 400 คน เครื่องมือคือแบบสอบถามที่พัฒนาจากเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL มีค่าความเที่ยงของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้เท่ากับ .986 และ .976 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สถิติทดสอบครัสคาล-วาลิส และแอล เอส ดี

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริจาคนอหินเป็นเพศชายมากที่สุดร้อยละ 54.5 อายุ 17-30 ปีมากที่สุด ร้อยละ 37 อายุเฉลี่ย 34.70 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่ามากที่สุด ร้อยละ 60.7 อาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุด ร้อยละ 46.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทมากที่สุด ร้อยละ 39.2 ส่วนใหญ่เคยบริจาคนอหินแล้ว ร้อยละ 88.2 มาบริจาคนอหินครั้งแรก ร้อยละ 11.8 จำนวนครั้งเฉลี่ย 20.01 ครั้ง จำนวนครั้งที่บริจาคนอหินในรอบ 1 ปีมากที่สุด คือ 3 ครั้งเฉลี่ย 2.42 ครั้ง เหตุจูงใจส่วนใหญ่ คือ ต้องการทำบุญ เหตุจูงใจสำคัญที่สุด คือ สรรพทานในสภากาชาดไทย 2) ผู้บริจาคนอหินมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการในระดับมาก 3) คะแนนเฉลี่ยการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ผู้บริจาคนอหินที่เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่บริจาคนอหิน และเหตุจูงใจต่างกัน มีความคาดหวังและการรับรู้ไม่ต่างกัน ยกเว้น ผู้บริจาคนอหินที่มีจำนวนครั้งที่มาบริจาคนอหินในรอบ 1 ปีต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 5) ผู้บริจาคนอหินมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่สำคัญ 3 อันดับแรก คือ ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ และด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยนี้ คือ ควรประเมินคุณภาพบริการในมุมมองของผู้บริจาคนอหินเป็นระยะและนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริจาคนอหิน และควรประเมินคุณภาพบริการหรือทักษะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นระยะเพื่อเป็นการลดช่องว่างระหว่างลักษณะของคุณภาพบริการที่กำหนดไว้ และบริการที่ให้อจริง รวมทั้งควรจัดบริการที่มีความหลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริจาคนอหินที่มีคุณลักษณะต่างกัน

คำสำคัญ ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพบริการ ผู้บริจาคนอหิน ศูนย์บริการนอหินแห่งชาติ สภากาชาดไทย

Thesis title: Expected and Actual Perceived Service Quality by Blood Donors of National Blood Center, Thai Red Cross Society

Researcher: Mrs.Nootchanat Manonai; **Degree:** Master of Public Health (Public Health Administration); **Thesis advisors:** (1) Dr. Nittaya Pensirinapa, Associate Professor; (2) Mr.Suradej Pradidbatuga, Assistant Professor; **Academic year:** 2006

ABSTRACT

The objectives of this survey research were: 1) to study characteristics of blood donors; 2) to measure an expectation and perception level of blood donors towards services quality; 3) to compare the differences between the expectation and perception; 4) to compare the differences between the expectation and perception of blood donors according to their different characteristics; and 5) to rank the donors' expectation on services quality.

The study samples were 400 blood donors, systematic randomly selected from National Blood Center, Thai Red Cross Society. The questionnaire as the research instrument was developed based on SERVQUAL, with its reliability coefficients on expectation and perception scales equal to .986 and .976 respectively. Data analysis used descriptive statistics, t-test, ANOVA, Kruskal-Wallis test and LSD.

The study results were as follows: 1) 54.5 percents of the blood donors were male with an average age of 34.70 years old; 60.7 percents had an education level at Bachelor's Degree or higher; 46.5 percents had occupations as company employee; 39.2 percents had income more than 20,000 baht per month; most of them (88.2 percentages) had experiences of blood donation with an average of the overall donations of 20.01 times and an average within one year of 2.42 times; the majority of their donation motive was for merit and the most important motive was a trust in the Thai Red Cross Society. 2) The donors' expectation and perception were at high level. 3) The donors' perception level was higher than the expectation, and the statistically significant difference between them were found at 0.05 level. 4) There were no differences in the expectation and perception between the donors who differed in gender, age, education, occupation, the income per month, the numbers of total donation frequency and the donation motives. The only difference found was the expectation among the donors who had one year frequency donation with differently with significant statistical level of 0.05. 5) The ranking of 3 important dimensions of services quality according to the donor expectation were the assurance, reliability and responsiveness to quality care provision, respectively.

The recommendations from this study were that the services quality from should be assessed from the view point of the donors, and that the services quality and services providing skills of the providers should be assessed periodically so that the findings would be used for service development planning to correspondent with the donors' needs. In addition, the services should be in diversity and correspondence to the needs of donors who have the differences in personal characteristics.

Keywords: Expectation, Perception, Quality of services, Blood donor, National Blood Center, Thai Red Cross Society