

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ศาสตราจารย์แพทย์หญิง พิมล เชื้อวศิลป์
ผู้จัดการระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO ของศูนย์บริการ โลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย
2. ดร. กนกวรรณ สุวรรณปฏิกรณ์
 - 2.1 อาจารย์ภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุข วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย
 - 2.2 ประธานคณะผู้สอนวิชาการวิจัยเบื้องต้นทางการพยาบาล
3. นางสาว สมจิตร นครพานิช
 - 3.1 อาจารย์ภาควิชาการพยาบาลจิตเวชศาสตร์วิทยาลัยพยาบาล สภากาชาดไทย
 - 3.2 คณะกรรมการงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาล สภากาชาดไทย
 - 3.3 อาจารย์ผู้สอนการบริหารการพยาบาลสำหรับนักศึกษาพยาบาล

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉัน นางนุชนาถ มโนนัย นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสาธารณสุขศาสตร์ วิชาเอก บริหารสาธารณสุข สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังดำเนินการวิจัย เรื่อง คุณภาพบริการที่คาดหวังและที่ได้รับ
ตามการรับรู้ของผู้บริจากลอहित ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เพื่อเสนอเป็น
วิทยานิพนธ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังต่อบริการและการรับรู้ต่อบริการที่
ได้รับจริงในมุมมองของผู้บริจากลอहितที่มารับบริการที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย
ซึ่งผลการวิจัยจะนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้
บริจากลอहितมากที่สุด

ดังนั้นข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่านจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง จึงขอความ
กรุณาให้ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลของท่านจะเป็นความลับ และจะนำเสนอใน
ภาพรวมของผลการวิจัย เท่านั้น ท่านมีสิทธิ์บอกเลิกหรือไม่ตอบแบบสอบถามโดยจะไม่มีผลต่อ
บริการที่พึงได้รับในการมารับบริการครั้งต่อไป

แบบสอบถามมี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง และที่ได้รับตามการ
รับรู้ของผู้บริจากลอहित ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นในการจัดลำดับความสำคัญของบริการด้าน
ต่าง ๆ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นอื่น ๆ ต่อขั้นตอนบริการ ณ จุดต่างๆ

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่งในการตอบแบบสอบถามนี้

นาง นุชนาถ มโนนัย

หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย (Consent Form)

รับรองโดยคณะกรรมการการพิจารณาโครงการวิจัย

วันที่ลงนาม.....

ก่อนที่จะลงนามในใบยินยอมในการทำวิจัยนี้ ข้าพเจ้าได้รับคำอธิบายจนเข้าใจดีถึง
วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีวิจัย รวมทั้งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากผลการวิจัย

ข้าพเจ้าเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ด้วยความสมัครใจ และมีสิทธิที่จะบอกเลิกการเข้าร่วม
โครงการวิจัยนี้โดยจะไม่มีผลต่อบริการที่พึงจะได้รับในการมาบริจาคโลหิตครั้งต่อไป

ผู้วิจัยรับรองว่าจะเก็บข้อมูลของข้าพเจ้าเป็นความลับ และจะเปิดเผยเฉพาะในในรูปแบบ
สรุปผลการวิจัย การเปิดเผยข้อมูลของข้าพเจ้าต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะทำได้ในกรณีที่มีความ
จำเป็นด้วยเห็นผลที่เป็นทางการเท่านั้น

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นแล้วเข้าใจดีทุกประการ และได้ลงนามยินยอมด้วยความ
เต็มใจ

ลงชื่อ..... ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย
(..... ชื่อ- นามสกุล ตัวบรรจง)

ลงชื่อ นางนุชนาถ มโนนัย ผู้ดำเนินโครงการวิจัย
(นางนุชนาถ มโนนัย)

แบบสอบถาม

เลขที่			
--------	--	--	--

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดให้คำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านโดยเขียนเครื่องหมาย ✓

ลงใน () หน้าข้อที่ตรงกับตัวท่านและเติมค่าลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ () 1.ชาย () 2. หญิง
2. อายุ.....ปีบริบูรณ์(ไม่นับเศษเดือน)
3. การศึกษาสูงสุด

() 1. ประถมศึกษา หรือ ต่ำกว่า	() 2. มัธยมศึกษา หรือ ปวช.
() 3. อนุปริญญา หรือ ปวส.	() 4. ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า
4. อาชีพ

() 1. รับราชการ	() 2. รัฐวิสาหกิจ	() 3. พนักงานบริษัท
() 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	() 5. เกษตรกรรม	() 6. นักเรียน/นักศึกษา
() 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....		
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท	() 2. 5,000 – 10,000 บาท	() 3. 10,001 – 15,000 บาท
() 4. 15,001 – 20,000 บาท	() 5. 20,001 – 25,000 บาท	() 6. มากกว่า 25,000 บาท
6. การบริจาคโลหิตของท่านที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ครั้งนี้

() 1. เป็นครั้งแรก	() 2. เคยบริจาคแล้ว
---------------------	----------------------
7. กรณีที่เคยบริจาคแล้ว การบริจาคครั้งนี้เป็นครั้งที่.....
8. กรณีที่เคยบริจาคแล้วในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมาบริจาคครั้งนี้เป็นครั้งที่.....

9. เหตุจูงใจที่ทำให้ท่านบริจาคโลหิต และมารับบริการ ณ. ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ

9.1 เหตุจูงใจที่ทำให้ท่านบริจาคโลหิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ต้องการทำบุญ
- () 2. มีสิทธิพิเศษในการรักษาพยาบาล
- () 3. มีใบประกาศนียบัตร / เข็มที่ระลึก มอบให้ตามจำนวนครั้งที่บริจาคโลหิต
- () 4. มีของที่ระลึกมอบให้ตามวาระพิเศษต่างๆ
- () 5. เพื่อสุขภาพที่ดี (ได้รับการตรวจสุขภาพทุก 3 เดือน)
- () 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

9.2 เหตุจูงใจสำคัญที่สุดที่ทำให้มารับบริการ ณ. ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ แห่งนี้ (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- () 1. จากคำบอกเล่าว่าบริการดี
- () 2. เคยมารับบริการที่ศูนย์โลหิตแห่งชาติ/หน่วยเคลื่อนที่แห่งนี้อีกก่อน
- () 3. ใกล้บ้าน , สะดวกในการเดินทาง
- () 4. ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติได้รับการรับรองคุณภาพ ISO
- () 5. ศรัทธาในสภากาชาดไทย
- () 6. ไม่ทราบว่ามีสถานบริการอื่น ๆ อยู่ที่ไหนบ้าง
- () 7. บริการดี โปรดระบุ.....
- () 8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

10. ท่านเคยไปรับบริการบริจาคโลหิตที่อื่นหรือไม่ เช่น โรงพยาบาลศิริราช , โรงพยาบาลพระมงกุฎ

โรงพยาบาลวชิระ , โรงพยาบาลภูมิพล , โรงพยาบาลโรคทรวงอก เป็นต้น.

- () 1. เคย
- () 2. ไม่เคย

11. ท่านคิดจะเปลี่ยนไปรับบริการบริจาคโลหิตที่อื่นหรือไม่

- () 1. ไม่ (โปรดระบุเหตุผล).....
- () 2. ไม่แน่ใจ (โปรดระบุเหตุผล).....
- () 3. เปลี่ยน (โปรดระบุเหตุผล).....

12. ท่านจะมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติอีกหรือไม่(ภายในรอบ 1 ปีนี้)

() 1. มา (โปรดระบุเหตุผล)

() 2. ไม่แน่ใจ (โปรดระบุเหตุผล)

() 3. ไม่มา (โปรดระบุเหตุผล)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง และที่ได้รับตามการรับรู้
คำชี้แจง 1. แบบสอบถามในส่วนนี้มีทั้งหมด 40 ข้อ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ คำถามที่เกี่ยวกับความคาดหวังและคำถามที่เกี่ยวกับการรับรู้ (สิ่งที่เกิดขึ้นจริงหรือเป็นจริง) เกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ท่านได้รับจากศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ แห่งนี้ โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย (/) ในส่วนของความคาดหวังก่อนแล้วจึงทำเครื่องหมาย (/) ในส่วนของการรับรู้

2. เกณฑ์การเลือกตอบ และความหมาย

2.1 บริการที่คาดหวัง หมายถึง บริการที่ท่านคาดหวังว่าจะมี หรือ เกิดขึ้นในศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ แห่งนี้ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 1 หมายถึง ท่านคาดหวังที่จะได้รับบริการ นั้นน้อยที่สุด หรือ เห็นด้วยร้อยละ 0 – 20
- 2 หมายถึง ท่านคาดหวังที่จะได้รับบริการนั้น น้อย หรือ เห็นด้วยร้อยละ 21 – 40
- 3 หมายถึง ท่านคาดหวังที่จะได้รับบริการนั้น ปานกลาง หรือ เห็นด้วยร้อยละ 41 – 60
- 4 หมายถึง ท่านคาดหวังที่จะได้รับบริการนั้น มาก หรือ เห็นด้วยร้อยละ 61 – 80
- 5 หมายถึง ท่านคาดหวังที่จะได้รับบริการนั้น มากที่สุด หรือ เห็นด้วยร้อยละ 81 – 100

2.2 บริการที่รับรู้ หมายถึง บริการที่ท่านได้รับจริงหรือสิ่งที่เป็นจริงในศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ แห่งนี้ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 1 หมายถึง ท่านรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริง นั้นน้อยที่สุด หรือ เห็นด้วยร้อยละ 0 – 20
- 2 หมายถึง ท่านรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริงนั้น น้อย หรือ เห็นด้วยร้อยละ 21 – 40
- 3 หมายถึง ท่านรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริง นั้น ปานกลาง หรือ เห็นด้วยร้อยละ 41 – 60
- 4 หมายถึง ท่านรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริง นั้น มากหรือ เห็นด้วยร้อยละ 61 – 80
- 5 หมายถึง ท่านรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริงนั้น มากที่สุด หรือ เห็นด้วยร้อยละ 81 – 100

กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงส่วนของบริการที่คาดหวังก่อนแล้วจึงทำเครื่องหมาย (✓) ในส่วนของบริการที่ได้รับตามการรับรู้

ลำดับ	คุณภาพบริการ	ระดับที่คาดหวัง					ระดับที่ได้รับจริง				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	<u>ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ</u> อาคาร สถานที่ กว้างขวาง เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด เหมาะสมต่อการ ให้บริการ										
2.	มีแผนผังแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ ป้ายชื่อห้องหรือ สถานที่ให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย										
3.	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักผ่อน หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ ตู้น้ำ ดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ สุขา ที่เพียงพอ สะอาดและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน										
4.	บริเวณห้อง/สถานที่ให้บริการในแต่ละ ขั้นตอนสะอาด เป็นระเบียบ มีความ เหมาะสมต่อการให้บริการ										
5.	เตียงรับบริจาคโลหิต มีความ สะดวกสบายเหมาะสมต่อการให้บริการ										
6.	เครื่องมือและอุปกรณ์ในการรับบริจาค โลหิต มีความทันสมัย										
7.	เครื่องดื่มและของว่างที่จัดเลี้ยงมีความ เหมาะสม										

		ระดับที่คาดหวัง					ระดับที่ได้รับจริง				
8.	มีเอกสาร สิ่งพิมพ์ ที่เกี่ยวข้องกับการ บริจาคโลหิตที่ ชัดเจน น่าสนใจเพียงพอ เพื่อให้ข้อมูล ความรู้แก่ผู้บริจาคโลหิต										
9.	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย										
10.	<u>ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ของบริการ</u> เจ้าหน้าที่จุดทำบัตรทะเบียนผู้บริจาค โลหิต ตรวจสอบและบันทึกข้อมูล ประวัติผู้บริจาคโลหิตอย่างถูกต้อง										
11.	แพทย์/เจ้าหน้าที่ทบทวนประวัติสุขภาพ และตรวจสุขภาพ(วัดความดัน, ฟังปอด- หัวใจ)ของผู้บริจาคโลหิตก่อนการบริจาค โลหิต										
12.	เจ้าหน้าที่เจาะปลายนิ้วเพื่อตรวจความเข้ม โลหิตและตรวจหมู่โลหิตของผู้บริจาค ก่อนบริจาคโลหิต										
13.	มีการรายงานผลการตรวจและให้ คำแนะนำแก่ผู้บริจาคโลหิตเมื่อผลการ ตรวจสุขภาพและความเข้มโลหิตของผู้ บริจาคโลหิตไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมจะ บริจาคโลหิตได้										

[illegible]

ลำดับ	คุณภาพบริการ	ระดับที่คาดหวัง					ระดับที่ได้รับจริง				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ยิ้ม แย้มแจ่มใส และเต็มใจที่จะ ให้บริการ										
24.	เจ้าหน้าที่ยินดีตอบคำถามของผู้ บริจาคนะ										
25.	เมื่อมีปัญหาในการรับบริการเกิดขึ้น ผู้บริจาคนะได้รับการ แก้ปัญหานั้นอย่างรวดเร็ว										
26.	มีการประชาสัมพันธ์และ ติดต่อสื่อสารถึงผู้บริจาคนะอย่าง ทั่วถึง ด้วยความรวดเร็ว										
27.	<u>ด้านที่ 4 บริการที่สร้างความมั่นใจ</u> ท่านมั่นใจว่าหากมีการตรวจพบ ความผิดปกติของโลหิตภายหลังการ บริจาคนะจะมีการรายงานข้อมูลให้ผู้ บริจาคนะทราบ อย่างถูกต้องและเป็น ความลับ										
28.	อุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัย เช่น เข็มเจาะ โลหิตเป็นเข็มใหม่สะอาด และปราศจากเชื้อโรค										
29.	เจ้าหน้าที่ทำการเจาะ โลหิตด้วย ความชำนาญ และนุ่มนวลไม่รู้สึก เจ็บจนผิดปกติ										

[illegible]

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นในการจัดลำดับความสำคัญของบริการด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้เป็นการบริการด้านต่าง ๆ ที่ท่านได้รับจาก ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ บริการด้านใดที่ท่านมีความเห็น หรือว่ามีความต้องการให้มีการจัดทำเป็นอันดับแรก และบริการด้านใดที่ควรทำเป็นอันดับรองลงมา ถ้ากำหนดให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับในแต่ละเรื่องมีค่าตั้งแต่ 1 ถึง 5 โปรดแสดงความคิดเห็นของท่าน โดยการเขียนตัวเลขลงในช่องที่ตรงกับบริการด้านนั้น คำตอบเหล่านี้ไม่มีถูกหรือผิด ขอให้ท่านตอบตรงตามความเห็นและความต้องการของท่านมากที่สุด โดยเกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

- | | | |
|---|---------|--|
| 1 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็นว่าบริการด้านนี้มีความสำคัญน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็นว่าบริการด้านนี้มีความสำคัญน้อย |
| 3 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็นว่าบริการด้านนี้มีความสำคัญปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็นว่าบริการด้านนี้มีความสำคัญมาก |
| 5 | หมายถึง | ท่านมีความคิดเห็นว่าบริการด้านนี้มีความสำคัญมากที่สุด |

ส่วนที่ 3

กรุณาใส่ค่าลำดับความสำคัญตั้งแต่ 1- 5 ลงในช่องการจัดลำดับความสำคัญ

หัวข้อ	บริการด้านต่าง ๆ	การจัดลำดับความสำคัญ
1.	ความเป็นรูปธรรมของบริการ (บริการที่ให้ต้องแสดงออกให้เห็นและสัมผัสได้ ได้แก่ สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อสิ่งพิมพ์ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ อาหารว่างและเครื่องดื่ม และบุคลิกลักษณะการแต่งกายของตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)	
2.	ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของการให้บริการ (เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ ถูกต้องตามเทคนิค ถูกต้องตามมาตรฐานบริการและปรัชญาขององค์กร อย่างสม่ำเสมอทุกครั้งที่มารับบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ต้องมีมาตรฐานมีความน่าเชื่อถือ)	
3.	การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ (เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้บริจาคลิโหิต และมีความพร้อมที่จะให้บริการทันทีและรวดเร็วอยู่เสมอ)	
4.	การให้บริการที่สร้างความมั่นใจ (เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ มีทักษะ มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถให้บริการที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และข้อสงสัย สุภาพ มีมารยาท มีความเป็นมิตรกับ องค์กรต้องมีภาพพจน์ในทางที่ดี และมีความน่าเชื่อถือ)	
5.	การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (ต้องมีความสะดวกในการเข้ารับบริการ เข้ารับบริการได้ง่าย เจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูล ข่าวสารคำแนะนำ คำอธิบาย ต้องรับฟังผู้บริจาคลิโหิต และตอบข้อซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ เข้าใจง่าย รวมทั้งต้องพยายามรู้จักในตัวผู้บริจาคลิโหิตและความต้องการของแต่ละบุคคล)	

ส่วนที่4 ข้อคิดเห็นอื่น ๆ ต่อขั้นตอนบริการ ณ จุดต่างๆ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับในขั้นตอนบริการ ณ จุดต่างๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ

ขั้นตอนบริการ	ข้อคิดเห็นต่อบริการ	ข้อเสนอแนะ
1. การประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ บอร์ด ป้าย บริการสอบถาม ข้อมูล การต้อนรับ อำนวย ความสะดวก การ ติดต่อสื่อสารและการ ประชาสัมพันธ์ด้านอื่นๆ กับผู้บริจาคลอहित		
2. จุดบริการที่1 กรอก แบบฟอร์มผู้บริจาคลอहित และตอบแบบสอบถาม		
3.จุดบริการที่2 ตรวจ สุขภาพ วัดความดันโลหิต / ตรวจปอด หัวใจ ชีพจร การเจาะปลายนิ้วตรวจ ความ เข้มโลหิตและหมู่ โลหิต		

ขั้นตอนบริการ	ข้อคิดเห็นต่อบริการ	ข้อเสนอแนะ
4. จุดบริการที่ 3 ทำบัตรทะเบียนตรวจสอบข้อมูลบันทึกประวัติผู้บริจาคโลหิต แล้วมอบหมายเลขถุงบรรจุโลหิต การมอบเข็มที่ระลึก/ ใบประกาศนียบัตร		
5. จุดบริการที่ 4 บริการเจาะเก็บโลหิตและการให้บริการในระหว่างกระบวนการเจาะเก็บโลหิต		
6. จุดบริการที่ 5 บริการเครื่องดื่มอาหารว่าง และพักผ่อนหลังบริจาคโลหิต		

ภาคผนวก ค
รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 2 **ข้อมูลแสดงระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ รวมทั้งข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคตลอด ต่อคุณภาพ บริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย**

ตารางที่ 4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคตลอด ต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการ โลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามคุณภาพบริการเป็นรายด้านและรายข้อ

ด้าน ที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ช่องว่างระหว่างความ คาดหวังและการรับรู้ ^a
		$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	
1.	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.14	0.75	4.37	0.59	-0.23
	1) อาคาร สถานที่ กว้างขวาง เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.17	0.95	4.56	0.76	-0.39
	2) มีแผนผังแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ ป้ายชื่อห้องหรือสถานที่ให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.03	0.91	4.09	0.85	-0.06
	3) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักนั่งรอ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ ตู้น้ำดื่ม โทรศัพท์สาธารณะ สุขา ที่เพียงพอ สะอาดและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	4.08	0.96	4.36	0.87	-0.28

ตารางที่ 4.4(ต่อ)

ด้าน ที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ช่องว่างระหว่างความ คาดหวังและการรับรู้ ^a
		$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	
4)	บริเวณห้อง/สถานที่ให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะอาด เป็นระเบียบ มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.25	0.86	4.58	0.73	-0.33
5)	เตียงรับบริจาคโลหิต มีความสะดวกสบายเหมาะสมต่อการใช้บริการ	4.24	0.90	4.51	0.76	-0.27
6)	เครื่องมือและอุปกรณ์ในการรับบริจาคโลหิต มีความทันสมัย	4.32	0.85	4.55	0.72	-0.23
7)	เครื่องดื่มและของว่างที่จัดเลี้ยงมีความเหมาะสม	4.00	0.96	4.30	0.77	-0.30
8)	มีเอกสาร สิ่งพิมพ์ ที่เกี่ยวข้องกับการบริจาคโลหิตที่ชัดเจนและน่าสนใจเพียงพอเพื่อให้ข้อมูล ความรู้แก่ผู้บริจาคโลหิต	3.91	0.88	3.93	0.85	-0.02
9)	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.24	0.80	4.43	0.73	-0.19

ตารางที่ 4.4(ต่อ)

ด้าน ที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ช่องว่างระหว่างความ คาดหวังและการรับรู้ ^a
		$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	
2.	ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ของบริการ	4.13	0.72	4.43	0.61	-0.12
	10) เจ้าหน้าที่จุดทำบัตร ทะเบียนผู้บริจาคโลหิต ตรวจสอบและบันทึกข้อมูล ประวัติผู้บริจาคโลหิตอย่าง ถูกต้อง	4.29	0.54	4.40	0.77	-0.11
	11) แพทย์/เจ้าหน้าที่ทบทวน ประวัติสุขภาพและตรวจ สุขภาพของผู้บริจาคโลหิตก่อน การบริจาคโลหิต	4.22	0.86	4.24	0.87	-0.02
	12) เจ้าหน้าที่เจาะปลายนิ้วเพื่อ ตรวจความเข้มข้นโลหิตและตรวจ หมู่โลหิตของผู้บริจาคก่อน บริจาคโลหิต	4.31	0.82	4.42	0.78	-0.11
	13) มีการรายงานผลการตรวจ และให้คำแนะนำแก่ผู้บริจาค โลหิตเมื่อผลการตรวจสุขภาพ และความเข้มข้นโลหิตของผู้ บริจาคโลหิตไม่อยู่ในสภาพที่ พร้อมจะบริจาคโลหิตได้	4.16	0.90	4.12	0.91	0.04
	14) ก่อนเจาะเก็บโลหิต เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบความ ถูกต้องของข้อมูลโดยถามชื่อ- สกุลและหมู่โลหิตของผู้บริจาค	4.22	0.85	4.35	0.79	-0.13

ตารางที่ 4.4(ต่อ)

ด้าน ที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ช่องว่างระหว่างความ คาดหวังและการรับรู้ ^a
		$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	
	15) การใช้เข็มเจาะเก็บโลหิต ทำได้สำเร็จในครั้งเดียว โดยไม่ต้องเจาะหลายครั้ง	4.33	1.00	4.51	0.89	-0.18
	16) การเจาะและเก็บโลหิต เสร็จสิ้นภายในเวลา 15 นาที	4.26	0.91	4.54	0.74	-0.26
	17) เครื่องมือและอุปกรณ์ ในการรับบริจาคโลหิต มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน	4.42	0.80	4.61	0.68	-0.19
	18) บริการที่ให้กับผู้บริจาค โลหิตในทุกขั้นตอนเป็นไป อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	4.39	0.82	4.52	0.74	-0.13
	19) ผู้บริจาคโลหิตทุกคน ได้รับบริการด้วย มาตรฐาน เดียวกัน อย่างเสมอภาค	4.42	0.80	4.56	0.73	-0.14
3.	<u>บริการที่ตอบสนองต่อความ ต้องการ</u>	4.23	0.79	4.28	0.69	-0.05
	20) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ในการให้บริการ	4.23	0.88	4.25	0.84	-0.02
	21)เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ รวดเร็ว ตามความต้องการผู้ บริจาคโลหิต	4.21	0.60	4.31	0.85	-0.10
	22) เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม ที่จะให้บริการอยู่เสมอ	4.29	0.84	4.39	0.80	-0.01
	23) เจ้าหน้าที่มีความกระตือ รือล้น ยิ้มแย้มแจ่มใส และ เต็มใจที่จะให้บริการ	4.27	0.86	4.38	0.82	-0.11

ตารางที่ 4.4(ต่อ)

ด้าน ที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ช่องว่างระหว่างความ คาดหวังและการรับรู้ ^a
		$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	
	24) เจ้าหน้าที่ยินดีตอบ คำถามของผู้บริจากลอहित	4.27	0.90	4.39	0.80	-0.12
	25) เมื่อมีปัญหาใน การรับบริการเกิดขึ้น ผู้บริจากลอहितจะได้รับการ แก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.25	0.89	4.28	0.82	-0.03
	26) มีการประชาสัมพันธ์และ ติดต่อสื่อสารถึงผู้บริจากลอहित อย่างทั่วถึง ด้วยความรวดเร็ว	4.09	0.88	3.94	0.98	0.15
4.	<u>บริการที่สร้างความมั่นใจ</u>	4.38	0.75	4.45	0.64	-0.07
	27) ท่านมั่นใจว่าหากมีการ ตรวจพบความผิดปกติของ โลหิตภายหลังการบริจาค จะมีการรายงานข้อมูลให้ผู้ บริจาคทราบ อย่างถูกต้อง และเป็นความลับ	4.31	0.91	4.13	1.00	0.18
	28) อุปกรณ์ที่ใช้มีความ ปลอดภัย เช่น เข็มเจาะ โลหิตเป็นเข็มใหม่สะอาด และปราศจากเชื้อโรค	4.52	0.81	4.65	0.73	-0.13
	29) เจ้าหน้าที่ทำการเจาะ โลหิตด้วยความชำนาญ และ นุ่มนวล ไม่รู้สึกเจ็บจนผิดปกติ	4.38	0.86	4.35	0.84	0.03

ตารางที่ 4.4(ต่อ)

ด้าน ที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ช่องว่างระหว่างความ คาดหวังและการรับรู้ ^a
		$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	
	30) ผู้บริจากลอहितได้รับการ ดูแลที่ดีเพื่อความปลอดภัยขณะ อยู่ในห้องบริจากลอहित	4.40	0.84	4.52	0.73	-0.12
	31) ภายหลังบริจากลอहित ไม่มี อันตราย/ปัญหาแทรกซ้อน เช่น ปวดมาก บวมซ้ำ หรือได้รับ อุบัติเหตุจากการหนีมีดเป็น ลม	4.32	0.91	4.40	0.85	-0.08
	32) ผู้บริจากลอहितได้รับการ ดูแลที่ดีภายหลังบริจากลอहित ขณะนั่งพักในห้อง / จุดบริการ เครื่องดื่มและอาหารว่าง	4.26	0.90	4.44	0.80	-0.18
	33) ท่านรู้สึกมั่นใจในความถูก ต้องและความปลอดภัยในทุก ขั้นตอนของการมารับบริการ บริจากลอहित ณ.หน่วยงานแห่ง นี้	4.45	0.82	4.62	0.71	-0.17
5.	<u>การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ</u>	4.23	0.77	4.35	0.66	-0.12
	34) เจ้าหน้าที่ติดต่อ สื่อสารกับ ผู้บริจากลอहितด้วยภาษาที่ สุภาพ และเข้าใจง่าย	4.29	0.83	4.45	0.75	-0.16
	35) ขั้นตอนในการรับบริการ ง่ายและสะดวก แก่ผู้บริจากลอहित	4.31	0.85	4.48	0.73	-0.17

ตารางที่ 4.4(ต่อ)

ด้าน ที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		ช่องว่างระหว่างความ คาดหวังและการรับรู้ ^a
		$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	
36)	มีการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ รวมทั้งวันหยุดนักขัตฤกษ์	4.26	0.88	4.40	0.80	-0.14
37)	เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจสังเกต และ เอาใจใส่ ต่อความต้องการของผู้บริจาคนโลหิต	4.16	0.88	4.28	0.84	-0.12
38)	เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้บริจาคนโลหิตซักถามตามข้อข้องใจ และเต็มใจตอบข้อซักถามนั้น	4.17	0.87	4.24	0.81	-0.07
39)	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการรู้และเข้าใจ ความต้องของผู้บริจาคนโลหิตเป็นอย่างดี	4.21	0.86	4.26	0.81	-0.05
40)	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านในฐานะเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่ง	4.19	0.89	4.33	0.79	-0.14

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามคุณลักษณะของผู้บริโภคโลหิต

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามเพศ

ด้านที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง				การรับรู้			
		ชาย		หญิง		t	p-value	ชาย	
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD			$\bar{X}$	SD
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.14	0.74	4.13	0.75	0.01	0.985	4.31	0.63
2	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ	4.28	0.75	4.32	0.68	-0.52	0.600	4.41	0.67
3	บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	4.24	0.78	4.22	0.80	0.20	0.841	4.25	0.72
4	บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.35	0.72	4.41	0.72	-0.80	0.422	4.41	0.70
5	การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ	5.21	0.78	4.24	0.77	-1.09	0.273	4.31	0.70
รวม		4.24	0.72	4.27	0.69	-0.30	0.759	4.34	0.63
								4.41	0.51
								-1.25	0.209

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคโลหิตต่อคุณภาพบริการ จำนวนตามอายุ

ด้านที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง						การรับรู้						p-value	
		17-30			31-40			41ขึ้นไป			17-30				F
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD				
1	ความเป็นรูปธรรม	4.12	0.67	4.16	0.72	4.13	0.88	0.33	0.856	4.40	0.47	4.43	0.57	0.31	0.868
2	ความน่าเชื่อถือ														
	ไว้วางใจได้ของ														
	บริการ	4.25	0.65	4.38	0.66	4.27	0.85	0.74	0.565	4.45	0.49	4.43	0.63	0.44	0.776
3	บริการที่ตอบสนอง														
	ต่อความต้องการ	4.22	0.77	4.26	0.72	4.20	0.89	0.31	0.866	4.32	0.60	4.25	0.68	0.45	0.768
4	บริการที่สร้าง														
	ความมั่นใจ	4.39	0.67	4.69	0.50	4.30	0.80	0.75	0.556	4.51	0.04	4.44	0.65	0.79	0.529
5	การให้บริการที่รู้จัก														
	และเข้าใจ														
	ในผู้รับบริการ	4.24	0.69	4.26	0.75	4.15	0.91	0.46	0.759	4.38	0.58	4.36	0.63	0.79	0.528
	รวม	4.24	0.63	4.30	0.67	4.21	0.84	0.27	0.895	4.41	0.45	4.36	0.57	0.47	0.752

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพบริการจําแนกตามระดับการศึกษา

ด้านที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง						การรับรู้					
		อนุปริญา/			ปริญาตรี/			อนุปริญา/			ปริญาตรี/		
		ปวส./ต่ำกว่า			สูงกว่า			ปวส./ต่ำกว่า			สูงกว่า		
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	$\bar{X}$	SD	p-value
1	ความเป็นรูปธรรม												
	ของบริการ	4.26	0.76	4.06	0.73	2.16	0.009	4.43	0.59	4.32	0.58	1.83	0.068
2	ความน่าเชื่อถือ												
	ไว้วางใจได้ของบริการ	4.40	0.71	4.24	0.72	2.07	0.039	4.49	0.61	4.39	0.61	1.61	0.107
3	บริการที่ตอบสนอง												
	ต่อความต้องการ	4.30	0.81	4.18	0.77	1.38	0.168	4.31	0.71	4.25	0.68	0.73	0.465
4	บริการที่สร้าง												
	ความมั่นใจ	4.41	0.73	4.36	0.76	0.74	0.458	4.48	0.64	4.42	0.65	1.01	0.310
5	การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจ												
	ในผู้รับบริการ	4.33	0.76	4.16	0.78	2.12	0.034	4.40	0.65	4.31	0.66	1.40	0.162
	รวม	4.34	0.71	4.20	0.70	1.90	0.058	4.42	0.58	4.34	0.57	1.43	0.154

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคโลหิตต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง												F	p-value			
		ราชการ/รัฐวิสาหกิจ			พนักงานบริษัท			ธุรกิจ/ค้าขาย			เกษตรกรรวม/อื่นๆ					นักเรียน/นักศึกษา		
		X		SD	X		SD	X		SD	X		SD			X		SD
		X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD					
1	ความเป็นรูปธรรม																	
	ของบริการ	3.99	0.74	4.14	0.72	4.09	0.86	4.40	0.60	4.12	0.64	1.52	0.195					
2	ความน่าเชื่อถือ																	
	ไว้วางใจได้	4.19	0.71	4.30	0.69	4.26	0.83	4.51	6.61	4.33	0.60	1.03	0.400					
3	บริการที่ตอบสนอง																	
	ต่อความต้องการ	4.12	0.75	4.23	0.05	4.21	0.91	4.41	0.65	4.20	0.79	0.64	0.628					
4	บริการที่สร้าง																	
	ความมั่นใจ	4.31	0.73	4.41	0.72	4.30	0.89	4.56	0.53	4.41	0.61	1.21	0.306					
5	การให้บริการที่รู้จัก																	
	และเข้าใจ																	
	ในผู้รับบริการ	4.00	0.78	4.26	0.75	4.14	0.89	4.47	0.61	4.31	0.62	2.15	0.078					
	รวม	4.11	0.69	4.27	0.68	4.20	0.83	4.47	0.54	4.27	.58	1.36	0.246					

ตารางที่ 4.9(ต่อ)

ด้านที่	คุณภาพบริการ	การรับรู้										F	p-value
		ราชการ/รัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัท		ธุรกิจ/ค้าขาย		เกษตรกร/อื่นๆ		นักเรียน/นักศึกษา			
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1	ความเป็นรูปธรรม												
	ของบริการ	4.32	0.59	4.36	0.60	4.35	0.67	4.52	0.47	4.35	0.60	0.63	0.638
2	ความน่าเชื่อถือ												
	ไว้วางใจได้ของบริการ	4.44	0.54	4.41	0.63	4.39	0.71	4.59	0.49	4.45	0.41	0.73	0.570
3	บริการที่ตอบสนอง												
	ต่อความต้องการ	4.31	0.62	4.25	0.68	4.25	0.79	4.50	0.55	4.24	0.61	1.05	0.381
4	บริการที่สร้าง												
	ความมั่นใจ	4.40	0.56	4.44	0.66	4.38	0.76	4.65	0.44	4.48	0.39	1.12	0.344
5	การให้บริการที่รู้จัก												
	และเข้าใจ												
	ในผู้รับบริการ	4.38	0.61	4.33	0.65	4.30	0.78	4.65	0.42	4.26	0.50	2.11	0.078
	รวม	4.37	0.52	4.36	0.58	4.34	0.70	4.58	0.42	4.36	0.35	1.21	0.303

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพบริการ จำนวนตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง						การรับรู้						F	p-value		
		ไม่เกิน 10,000			10,001-20,000			ไม่เกิน 10,000			10,001-20,000						
		10,000			20,000			10,000			20,000						
		$\bar{X}$	SD		$\bar{X}$	SD		$\bar{X}$	SD		$\bar{X}$	SD					
1	ความเป็นรูปธรรม	4.24	0.69	4.13	0.80	4.06	0.74	2.13	0.119	4.40	0.56	4.42	0.56	4.30	0.62	1.54	0.215
2	ความน่าเชื่อถือไว้ วางใจได้ของ	4.38	0.67	4.26	0.77	4.27	0.71	1.06	0.332	4.46	0.63	4.46	0.63	4.37	0.60	0.92	0.397
3	บริการที่ตอบสนอง	4.30	0.75	4.18	0.83	4.12	0.78	0.80	0.447	4.33	0.69	4.27	0.71	4.23	0.67	0.70	0.495
4	บริการที่สร้างความ มั่นใจ	4.43	0.68	4.33	0.77	4.37	0.78	0.56	0.568	4.51	0.64	4.49	0.64	4.36	0.64	2.06	0.128
5	การให้บริการที่ รู้จักและเข้าใจ	4.34	0.69	4.20	0.84	4.15	0.78	2.09	0.124	4.40	0.63	4.42	0.69	4.25	0.65	2.86	0.058
	รวม	4.34	0.64	4.22	0.77	4.21	0.71	1.32	0.268	4.42	0.57	4.41	0.59	4.30	0.58	1.75	0.175

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพบริการจําแนกตามการมารับบริการของผู้บริจาคโลหิต

ด้านที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง				การรับรู้			
		ครั้งแรก		เคยบริจาคแล้ว		t	p-value	ครั้งแรก	
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD			$\bar{X}$	SD
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.97	0.72	4.16	0.75	-1.64	0.101	4.42	0.53
2	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ	4.19	0.59	4.32	0.73	-1.12	0.261	4.43	0.66
3	บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	4.12	0.73	4.24	0.79	-1.02	0.304	4.40	0.57
4	บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.26	0.65	4.39	0.76	-1.17	0.240	4.42	0.68
5	การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ	4.11	0.66	4.24	0.79	-1.10	0.270	4.38	0.58
รวม		4.13	0.62	4.27	0.72	-1.29	0.195	4.41	0.57
								4.37	0.58
									0.47
									0.635

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของผู้รับบริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติของประเทศไทย

ด้านที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง										F	p-value
		ไม่เกิน10 ครั้ง		11-15 ครั้ง		16-20 ครั้ง		21-25 ครั้ง		มากกว่า25 ครั้ง			
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.12	0.73	4.29	0.61	4.08	0.89	3.94	0.94	4.26	0.71	1.48	0.207
2	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ได้ของ บริการ	4.26	0.73	4.51	0.53	4.17	0.97	4.17	0.84	4.42	0.67	1.95	0.101
3	บริการที่ตอบสนองต่อความ ต้องการ	4.26	0.73	4.27	0.79	4.00	0.98	4.07	1.09	4.35	0.72	1.49	0.203
4	บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.36	0.74	4.53	0.56	4.22	1.00	4.21	1.01	4.50	0.67	1.68	0.152
5	การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจใน ผู้รับบริการ	4.22	0.75	4.36	0.63	4.09	0.99	3.98	1.05	4.35	0.73	1.65	0.161
	รวม	4.25	0.05	4.39	0.55	4.11	0.94	4.07	0.95	4.38	0.65	1.72	0.144

ตารางที่ 4.12 (ต่อ) เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาบริโภคโลหิตที่ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติของผู้บริจาคโลหิต

ด้านที่	คุณภาพบริการ	การรับรู้								F	p-value
		ไม่เกิน10 ครั้ง		11-15 ครั้ง		16-20 ครั้ง		21-25 ครั้ง			
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.36	0.55	4.36	0.46	4.22	0.81	4.35	0.67	0.60	0.607
2	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของ บริการ	4.40	0.57	4.53	0.46	4.27	0.83	4.40	0.69	0.60	0.333
3	บริการที่ตอบสนองต่อความ ต้องการ	4.29	0.67	4.26	0.69	3.91	0.89	4.29	0.60	0.70	0.064
4	บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.46	0.60	4.52	0.48	4.29	0.87	4.36	0.78	0.63	0.553
5	การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจใน ผู้รับบริการ	4.34	0.65	4.39	0.51	4.20	0.86	4.33	0.75	0.68	0.749
	รวม	4.37	0.54	4.41	0.44	4.18	0.80	4.35	0.66	0.58	1.05
											0.378

ตารางที่ 4.12(ต่อ) เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพบริการ จำนวนครั้งที่เคยมาบริโภคโลหิตที่ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาของผู้บริโภคโลหิต

ด้านที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง							
		1 ครั้ง		2 ครั้ง		3 ครั้ง		4 ครั้งขึ้นไป	
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.19	0.65	4.08	0.78	4.25	0.69	4.01	1.00
2	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ								
3	ได้ของบริการ	4.28	0.67	4.26	0.74	4.43	0.67	4.04	1.03
	บริการที่ตอบสนอง								
	ต่อความต้องการ	4.26	0.70	4.15	0.82	4.37	0.73	3.97	1.06
4	บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.33	0.62	4.34	0.76	4.53	0.68	4.05	1.19
5	การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ	4.25	0.65	4.15	0.77	4.38	0.76	3.90	1.13
	รวม	4.26	0.61	4.20	0.72	4.39	0.65	3.99	1.05

*มีนัยสำคัญที่ระดับ $p < 0.05$

A = F (One-way ANOVA)

B = χ^2 (Kruskal Wallis Test)

F/ χ^2

p-value

ตารางที่ 4.12(ต่อ) เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภค โลหิตต่อคุณภาพบริการ จำนวนครั้งที่เคยมา
 บริจาค โลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาของผู้บริจาคโลหิต

ด้านที่	คุณภาพบริการ	การรับรู้								χ^2	p-value
		1 ครั้ง		2 ครั้ง		3 ครั้ง		4 ครั้งขึ้นไป			
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.37	0.46	4.33	0.60	4.39	0.53	4.32	0.99	2.75	0.431
2	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ	4.39	0.52	4.41	0.61	4.48	0.52	4.28	1.02	1.18	0.756
3	บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	4.30	0.69	4.20	0.72	4.33	0.60	4.10	1.02	2.36	0.500
4	บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.52	0.47	4.46	0.61	4.47	0.60	4.13	1.06	2.22	0.526
5	การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ	4.42	0.50	4.29	0.66	4.41	0.61	4.06	1.09	3.44	0.328
รวม		4.40	0.46	4.34	0.59	4.42	0.51	4.18	0.98	1.31	0.726

*มีนัยสำคัญที่ระดับ $p < 0.05$

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังของผู้บริโภคโลหิตต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย กับจำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ด้านที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง								F/ χ^2	p-value
		1 ครั้ง		2 ครั้ง		3 ครั้ง		4 ครั้งขึ้นไป			
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.19	0.65	4.08	0.78	4.25	0.69	4.01	1.00	1.56 ^A	0.197
2	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ได้ของบริการ	4.28	0.67	4.26 ^a	0.74	4.43 ^{a,b,c}	0.67	4.04 ^c	1.03	2.88 ^A	0.036*
3	บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	4.26	0.70	4.15 ^a	0.82	4.37 ^{a,b,c}	0.73	3.97 ^c	1.06	2.87 ^A	0.036*
4	บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.33	0.62	4.34 ^a	0.76	4.53 ^{a,b,c}	0.68	4.05 ^c	1.19	9.87 ^{B*}	0.020*
5	การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ	4.25	0.65	4.15 ^a	0.77	4.38 ^{a,b,c}	0.76	3.90 ^c	1.13	3.79 ^A	0.011*
รวม		4.26	0.61	4.20 ^a	0.72	4.39 ^{a,b,c}	0.65	3.99 ^c	1.05	3.02 ^A	0.023*

* มีนัยสำคัญที่ระดับ $p < 0.05$

a = คู่ที่ต่างกันคู่ที่ 1 b = คู่ที่ต่างกันคู่ที่ 2 c = คู่ที่ต่างกันคู่ที่ 3

A = F (One-way ANOVA)

B = χ^2 (Kruskal Wallis Test)

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามเหตุผลใจสำคัญในการมาบริโภคโลหิตที่ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติของผู้บริโภคโลหิตและการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่

ด้านที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง									
		เคยมารับบริการ/					ศรัทธาสถาภาชาด				
		บริการดี		ไม่ทราบว่ามีที่อื่น		สะดวก	ศรัทธาสถาภาชาด		F	p-value	
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	$\bar{X}$	SD			
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.22	0.69	4.07	0.86	4.01	4.22	0.64	1.94	0.122	
2	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ได้ของบริการ	4.36	0.68	4.25	0.81	4.20	4.39	0.67	1.55	0.200	
3	บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	4.26	0.76	4.19	0.84	4.09	4.33	0.71	1.60	0.189	
4	บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.40	0.71	4.36	0.83	4.27	4.46	0.69	1.04	0.374	
5	การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ	4.21	0.74	4.16	0.85	4.15	4.36	0.06	1.73	0.159	
	รวม	4.29	0.66	4.20	0.79	4.14	4.35	0.63	1.66	0.174	

ตารางที่ 4.15(ต่อ)

ด้านที่	คุณภาพบริการ	การรับรู้									
		บริการดี					เคยมารับบริการ/ไม่ทราบว่ามิใช่				
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	คะแนน	$\bar{X}$	SD	คะแนน	$\bar{X}$	SD
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.40	0.61	4.29	0.66	4.29	4.29	0.55	4.48	0.48	2.60
2	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ใต้ของบริการ	4.44	0.63	4.34	0.68	4.35	4.35	0.62	4.52	0.51	1.59
3	บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	4.43	0.78	4.20	0.71	4.23	4.23	0.67	4.36	0.60	1.20
4	บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.42	0.69	4.41	0.69	4.38	4.38	0.60	4.54	0.58	1.19
5	การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ	4.35	0.71	4.25 ^a	0.72	4.28 ^b	4.28 ^b	0.62	4.50 ^{abc}	0.56	3.17
รวม		4.38	0.64	4.30	0.64	4.34	4.34	0.54	4.48	0.47	2.17

*มีนัยสำคัญที่ระดับ $p < 0.05$

a = คู่ที่ต่างกันคู่ที่ 1

b = คู่ที่ต่างกันคู่ที่ 2

c = คู่ที่ต่างกันคู่ที่ 3