

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามของผู้บริจากลอहितที่มาบริจากลอहितในศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ในระหว่างวันที่ 1-20 กันยายน 2549 จำนวน 400 คน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะของผู้บริจากลอहित

ส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ รวมทั้งการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจากลอहित ต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามคุณภาพบริการเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจากลอहितต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามคุณลักษณะของผู้บริจากลอहित

ส่วนที่ 4 การจัดอันดับความสำคัญของคุณภาพบริการที่ผู้บริจากลอहितคาดหวัง จำแนกเป็นรายด้าน

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับในขั้นตอนบริการ ณ จุดต่างๆ

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะของผู้บริจาคตโลหิต

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของผู้บริจาคตโลหิต ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากผู้บริจาคตโลหิตที่มารับบริการการรับบริจาคตโลหิตภายในศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำนวนทั้งหมด 400 คน นำมาแจกแจงความถี่เพื่อหา จำนวน ร้อยละ จำแนกตามคุณลักษณะของผู้บริจาคตโลหิต ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการเหตุจูงใจในการมารับบริการ นำเสนอเป็นจำนวนและร้อยละของผู้บริจาคตโลหิตจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้บริจาคตโลหิตจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	218	54.5
หญิง	182	45.5
รวม	400	100.0
2. อายุ		
ระหว่าง 17-30 ปี	148	37.0
31-40 ปี	143	35.7
41 ปีขึ้นไป	109	27.3
รวม	400	100.0
Mean = 34.70	SD. = 9.44	Min = 17
		Max = 59
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	14	3.5
มัธยมศึกษา หรือปวช.	97	24.3
อนุปริญญา หรือปวส.	46	11.5
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	243	60.7
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.1(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
รับราชการ	25	6.2
รัฐวิสาหกิจ	14	3.2
พนักงานบริษัท	186	46.5
ธุรกิจส่วนตัว หรือค้าขาย	102	25.5
เกษตรกร	1	0.3
นักเรียน หรือนักศึกษา	39	9.8
อื่นๆ	33	8.5
รวม	400	100.0
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(บาท)		
ไม่เกิน10,000	123	30.8
10,001-20,000	120	30.0
มากกว่า 20,000	157	39.2
รวม	400	100.0
6. การมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติครั้งนี้		
ครั้งแรก	47	11.8
เคยมาบริจาคแล้ว	353	88.2
รวม	400	100.0
7. จำนวนครั้งที่เคยบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิต (ผู้บริจาคโลหิตรายเก่า n = 353)		
ไม่เกิน 10 ครั้ง	163	46.2
11-15 ครั้ง	40	11.3
16-20 ครั้ง	33	9.3
21-25 ครั้ง	26	7.4
> 25 ครั้ง	91	25.8
รวม	353	100.0
Mean = 20.01	SD. = 22.09	Min = 1 Max = 131

ตารางที่ 4.1(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
8. จำนวนครั้งที่บริจาคโลหิตในรอบ 1 ปีที่ศูนย์บริการโลหิต (ผู้บริจาคโลหิตรายเก่า n = 353)		
1 ครั้ง	53	15.0
2 ครั้ง	129	36.5
3 ครั้ง	144	40.8
4 ครั้ง ขึ้นไป	27	7.7
รวม	353	100.0
Mean = 2.42 SD. = 0.85 Min = 1 Max = 5		
9. เหตุจูงใจในการมาบริจาคโลหิต(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ต้องการทำบุญ	355	88.8
มีสิทธิพิเศษในการรักษาพยาบาล	24	6.0
มีใบประกาศนียบัตร/เข็มที่ระลึกมอบให้	47	11.8
มีของที่ระลึกมอบให้ตามวาระพิเศษ	33	8.3
เพื่อสุขภาพที่ดี	249	62.3
อื่นๆ	64	16.0
10. เหตุจูงใจสำคัญที่สุดที่มารับบริการที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ		
จากคำบอกเล่าว่าบริการดี	18	4.5
เคยมารับบริการที่นี่มาก่อน	101	25.2
ใกล้บ้าน/สะดวก	58	14.5
ศูนย์บริการโลหิตฯ ได้รับ ISO	36	9.0
ศรัทธาในสภางาชาดไทย	115	28.8
ไม่ทราบว่ามีสถานบริการอื่น	16	4.0
บริการดี	34	8.5
อื่นๆ	22	5.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.1(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
11. ประสบการณ์บริจาคโลหิตที่อื่น		
เคย	102	25.5
ไม่เคย	298	74.5
รวม	400	100.0
12. ความคิดที่จะเปลี่ยนไปรับบริการที่อื่น		
ไม่เปลี่ยน	267	66.8
ไม่แน่ใจ	112	28.0
เปลี่ยน	21	5.3
รวม	400	100
13. การจะมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติอีก ภายในรอบ 1 ปี		
มา	348	87.0
ไม่แน่ใจ	47	11.8
ไม่มา	5	1.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้บริจาคโลหิตที่มารับบริการที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยเป็นเพศชายมากที่สุด ร้อยละ 54.5 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 45.5 มีอายุ 17-30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี และอายุ 41 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 35.8 และร้อยละ 27.3 ตามลำดับ ผู้บริจาคโลหิตมีอายุเฉลี่ย 34.70 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 9.44 ปี ค่าต่ำสุด 17 ปี ค่าสูงสุด 59 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 60.7 และรองลงมามีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. ร้อยละ 24.3 มีอาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุด ร้อยละ 46.5 และรองลงมามีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย ร้อยละ 25.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทมากที่สุด ร้อยละ 39.3 และรองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 19.8

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ ส่วนใหญ่ เคยมาบริจาคแล้ว คิดเป็นร้อยละ 88.2 ที่เหลือเป็นการมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 11.8 จำนวนครั้งที่เคยบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ มากที่สุด คือ

ไม่เกิน 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.2 และรองลงมา คือ มากกว่า 25 ครั้ง ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.8 จำนวนครั้งที่บริจาคนโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ ในรอบ 1 ปี มากที่สุด คือ 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมา คือ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.3

ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุจูงใจในการมารับบริการพบว่า เหตุจูงใจในการบริจาคนโลหิตส่วนใหญ่ คือ ต้องการทำบุญ คิดเป็นร้อยละ 88.8 รองลงมา คือ เพื่อสุขภาพที่ดี คิดเป็นร้อยละ 62.3 เหตุจูงใจสำคัญที่สุดที่มารับบริการที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ คือ ศรัทธาในสภากาชาดไทย คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมา คือ เคยมารับบริการที่นี้มาก่อน คิดเป็นร้อยละ 25.2 ผู้บริจาคนโลหิตส่วนใหญ่ไม่เคยบริจาคนโลหิตที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 74.5 ส่วนผู้บริจาคนโลหิตที่เคยบริจาคนโลหิตที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 25.5 ผู้บริจาคนโลหิตส่วนใหญ่ไม่คิดเปลี่ยนไปรับบริการที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 66.8 รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ และจะเปลี่ยนไปรับบริการที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 28.0 และ 5.30 ตามลำดับ ผู้บริจาคนโลหิตส่วนใหญ่จะมารับบริจาคนโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติอีกภายในรอบ 1 ปีนี้ คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมา คือ ไม่แน่ใจและไม่มาคิดเป็นร้อยละ 11.8 และ 1.2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ รวมทั้งการ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคนโลหิต ต่อคุณภาพ บริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ ได้จากการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้ นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการที่คาดหวังและที่ได้รับตามการรับรู้ของผู้บริจาคนโลหิตที่กำหนดไว้ นำเสนอในตารางที่ 4.2 และ 4.3

2.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ของผู้บริจาคนโลหิต ต่อคุณภาพบริการ ได้จากการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคนโลหิตมาเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้สถิติทดสอบ Paired-Samples t-test และการแสดงช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคนโลหิตต่อคุณภาพบริการ ได้จากการหาผลต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคนโลหิตต่อคุณภาพบริการ นำเสนอในตารางที่ 4.4 และ 4.5

ตารางที่ 4.2 ระดับความคาดหวังของผู้บริจาคลิทธิต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการ ลิทธิ
แห่งชาติ สภาภาษาชไทย จำแนกตามคุณภาพบริการเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

ด้านที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง ของผู้บริจาคลิทธิ		ระดับ ความคาดหวัง
		$\bar{X}$	SD	
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.14	0.75	มาก
2	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ	4.31	0.72	มาก
3	บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	4.23	0.79	มาก
4	บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.38	0.75	มาก
5	การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ	4.23	0.77	มาก
คุณภาพบริการโดยรวม		4.26	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้บริจาคลิทธิต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการ ลิทธิแห่งชาติ สภาภาษาชไทยในรายด้านทุกด้านและโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด เท่ากับ 4.38 รองลงมาคือด้าน ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.31 ส่วนด้านที่มีความคาดหวังต่ำที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.14

ตารางที่ 4.3 ระดับการรับรู้ของผู้บริจาคลิहितต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิต
แห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามคุณภาพบริการเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

ด้านที่	คุณภาพบริการ	การรับรู้ ของผู้บริจาคลิहित		ระดับ การรับรู้
		$\bar{X}$	SD	
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.37	0.59	มาก
2	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ	4.43	0.61	มาก
3	บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	4.28	0.69	มาก
4	บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.45	0.64	มาก
5	การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ	4.35	0.66	มาก
คุณภาพบริการโดยรวม		4.26	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับการรับรู้ของผู้บริจาคลิहितต่อคุณภาพบริการของ
ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยในรายด้านทุกด้านและโดยรวม อยู่ในระดับมาก
โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงที่สุด เท่ากับ
4.45 รองลงมาคือด้าน ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 4.43
ส่วนด้านที่มีการรับรู้ต่ำที่สุด คือ บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ
4.28

ตารางที่ 4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคลิหิตต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามคุณภาพบริการเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

ด้านที่	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t	p-value
		$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.14	0.75	4.37	0.59	-7.30	<0.001
2	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ	4.31	0.72	4.43	0.61	-4.60	<0.001
3	บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	4.23	0.79	4.28	0.69	-1.42	0.154
4	บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.38	0.75	4.45	0.64	-2.12	0.034
5	การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ	4.23	0.77	4.35	0.66	-3.77	<0.001
	คุณภาพบริการโดยรวม	4.26	0.71	4.38	0.58	-4.33	<0.001

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคาดหวังผู้บริจาคลิหิตต่อคุณภาพบริการมีระดับต่ำกว่าการรับรู้ โดยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคลิหิตต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ และด้านการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการของผู้บริจาคลิหิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคลิหิตต่อคุณภาพบริการ ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.5 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคโลहितต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิต แห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามคุณภาพบริการเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

ด้านที่	คุณภาพบริการ	ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ^a (ผลต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้)
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	-0.23
2	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ	-0.12
3	บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	-0.05
4	บริการที่สร้างความมั่นใจ	-0.07
5	การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ	-0.13
โดยรวม ^b		-0.12

a = ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้รายด้าน = ค่าเฉลี่ยความคาดหวังรายด้าน - ค่าเฉลี่ยการรับรู้รายด้าน

b = ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้โดยรวม = ค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวม - ค่าเฉลี่ยการรับรู้โดยรวม

จากตารางที่ 4.5 พบว่า มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคโลहितต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยในรายด้านทุกด้านและมีค่าเป็นลบ โดยช่องว่างที่กว้างที่สุด คือ ช่องว่างด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และช่องว่างที่แคบที่สุด คือ ช่องว่างด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคลิหิตต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามคุณลักษณะของผู้บริจาคลิหิต

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคลิหิตต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามคุณลักษณะของผู้บริจาคลิหิต ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ เหตุจูงใจในการมารับบริการ ในกรณีที่คุณลักษณะมี 2 กลุ่มย่อย ใช้สถิติ t-test มากกว่า 2 กลุ่มย่อยใช้สถิติ One-Way ANOVA โดยเป็นไปตามข้อตกลงการใช้ ANOVA ต้องมีการแจกแจงของข้อมูลเป็นแบบปกติ ใช้สถิติทดสอบ Kolmogorov – Smirnov Test และความแปรปรวนต้องเท่ากัน ดังนั้นจึงมีการจัดกลุ่มใหม่ กรณีกลุ่มย่อยมีจำนวนตัวอย่างน้อยเกินไป เช่น ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ เหตุจูงใจสำคัญในการมารับบริการ กรณีทดสอบไม่เป็นตามข้อตกลงจะใช้สถิติทดสอบ Kruskal-Wallis Test แทน นำเสนอในตารางที่ 4.6– 4.15 ดังนี้

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคลิหิตต่อคุณภาพบริการ ของศูนย์บริการ ลิหิตแห่งชาติ สภาอากาศไทย จำแนกตามเพศของผู้บริจาคลิหิต

เพศ	ความคาดหวัง					การรับรู้			
	N	$\bar{X}$	SD	t	p-value	$\bar{X}$	SD	t	p-value
ชาย	218	4.25	0.72	-0.30	0.759	4.34	0.63	-0.49	0.209
หญิง	182	4.27	0.69			4.41	0.51		

จากตารางที่ 4.6 พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคลิหิตเพศชายและเพศหญิง เท่ากับ 4.25 และ 4.27 ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคลิหิตเพศชายและเพศหญิง เท่ากับ 4.34 และ 4.41 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคลิหิตเพศชายและเพศหญิง พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังและค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของทั้งสองกลุ่ม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคลิโหิตต่อคุณภาพบริการ ของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามกลุ่มอายุของผู้บริจาคลิโหิต

อายุ(ปี)	ความคาดหวัง					การรับรู้			
	N	$\bar{X}$	SD	F	p-value	$\bar{X}$	SD	F	p-value
17-30 ปี	148	4.24	0.63	0.48	0.619	4.41	0.45	0.63	0.533
31-40 ปี	143	4.30	0.67			4.36	0.57		
41 ปีขึ้นไป	109	4.21	0.84			4.33	0.73		

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้บริจาคลิโหิตกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปีมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงที่สุด และต่ำที่สุดคือกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคลิโหิตทั้งสามกลุ่ม พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนข้อมูลค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคลิโหิตตามกลุ่มอายุ พบว่า ผู้บริจาคลิโหิตกลุ่มอายุ 17-30 ปี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงที่สุดและต่ำที่สุดคือกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคลิโหิตทั้งสามกลุ่ม พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคลิหิตต่อคุณภาพบริการ ของศูนย์บริการลิหิตแห่งชาติ สภาเกษตรกรไทย จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้บริจาคลิหิต

ระดับการศึกษา	ความคาดหวัง					การรับรู้			
	N	$\bar{X}$	SD	t	p-value	$\bar{X}$	SD	t	p-value
อนุปริญญา/ปวส.หรือต่ำกว่า	218	4.25	0.72	-0.30	0.759	4.34	0.63	-0.49	0.209
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า	182	4.27	0.69			4.41	0.51		

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคลิหิตที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.หรือต่ำกว่า และการศึกษาระดับ ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า เท่ากับ 4.25 และ 4.27 ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคลิหิตที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า 4.27 ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคลิหิตที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.หรือต่ำกว่า และการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ สูงกว่า เท่ากับ 4.34 และ 4.41 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคลิหิตทั้งสองกลุ่มพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของทั้งสองกลุ่ม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคตลอดชีพต่อคุณภาพบริการ ของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามอาชีพของผู้บริจาคตลอดชีพ

อาชีพ	N	ความคาดหวัง				การรับรู้			
		$\bar{X}$	SD	F	p-value	$\bar{X}$	SD	F	p-value
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	39	4.11	0.69	1.36	0.246	4.37	0.52	1.21	0.303
พนักงานบริษัท	186	4.27	0.68			4.36	0.52		
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	102	4.20	0.83			4.34	0.70		
เกษตรกรรม/อื่นๆ	34	4.47	0.54			4.58	0.42		
นักเรียน/นักศึกษา	39	4.28	0.58			4.36	0.35		

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้บริจาคตลอดชีพกลุ่มอาชีพเกษตรกรรม/อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงที่สุด และต่ำที่สุดคือกลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคตลอดชีพทั้งห้ากลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนข้อมูลค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคตลอดชีพตามกลุ่มอาชีพ พบว่า ผู้บริจาคตลอดชีพกลุ่มอาชีพเกษตรกรรม/อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงที่สุดและต่ำที่สุดคือกลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคตลอดชีพทั้งห้ากลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคโลหิตต่อคุณภาพบริการ ของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้บริจาคโลหิต

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(บาท)	ความคาดหวัง					การรับรู้			
	N	$\bar{X}$	SD	F	p-value	$\bar{X}$	SD	F	p-value
ไม่เกิน10,000	123	4.34	0.64	1.32	0.268	4.42	0.57	1.75	0.175
10,001 – 20,000	120	4.22	0.77			4.41	0.59		
มากกว่า20,000	157	4.21	0.71			4.30	0.58		

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้บริจาคโลหิตกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า20,000 บาท เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตทั้งสามกลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนข้อมูลค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตตามกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้บริจาคโลหิตกลุ่ม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน10,000 บาท ค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า20,000 บาท เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตทั้งสามกลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคน้ำมันดิบต่อคุณภาพบริการ ของศูนย์บริการน้ำมันแห่งชาติ สภาเกษตรกรไทย จำแนกตามการเคยมาใช้บริการที่ศูนย์บริการน้ำมันดิบของผู้บริจาคน้ำมันดิบ

การเคยมาใช้บริการ	N	ความคาดหวัง				การรับรู้			
		$\bar{X}$	SD	t	p-value	$\bar{X}$	SD	t	p-value
ครั้งแรก	47	4.13	0.62	-1.29	0.195	4.43	0.43	0.47	0.635
เคยมาใช้บริการแล้ว	353	4.28	0.72			4.35	0.62		

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของกลุ่มผู้บริจาคน้ำมันดิบที่เคยมาใช้บริการที่ศูนย์บริการน้ำมันดิบแล้วสูงกว่ากลุ่มที่มาบริจาคน้ำมันดิบครั้งแรก คือ 4.28 และ 4.13 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคน้ำมันดิบทั้งสองกลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนข้อมูลค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคน้ำมันดิบตามกลุ่มการมาใช้บริการ พบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคน้ำมันดิบที่มาบริจาคน้ำมันดิบเป็นครั้งแรกสูงกว่ากลุ่มที่เคยมาบริจาคน้ำมันดิบแล้ว คือ 4.43 และ 4.35 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคน้ำมันดิบทั้งสองกลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคลอहितต่อคุณภาพบริการ ของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการที่ศูนย์บริการโลหิตของผู้บริจาคลอहित

จำนวนครั้งที่มารับบริการ		ความคาดหวัง				การรับรู้			
(ครั้ง)	N	$\bar{X}$	SD.	F/χ^2	p-value	$\bar{X}$	SD.	F/χ^2	p-value
จำนวนครั้งที่เคยมา									
บริจาค									
ไม่เกิน 10	163	4.25	0.68	3.84 ^B	0.428	4.37	0.54	1.05 ^A	0.378
11- 15	40	4.39	0.55			4.41	0.44		
16-20	33	4.11	0.94			4.18	0.80		
21-25	26	4.07	0.95			4.35	0.66		
> 25	91	4.38	0.65			4.42	0.58		
จำนวนครั้งที่เคยมา									
บริจาคในรอบ 1 ปี									
ที่ผ่านมา									
1	53	4.26	0.61	3.20 ^A	0.023*	4.40	0.46	1.31 ^B	0.726
2	129	4.20	0.72			4.34	0.59		
3	144	4.39	0.65			4.42	0.51		
4 ครั้งขึ้นไป	27	3.99	1.05			4.18	0.98		

* มีนัยสำคัญที่ระดับ $p < 0.05$

A = F (One –Way ANOVA)

B = χ^2 (Kruskal Wallis Test)

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้บริจาคลอहितกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตจำนวน 11-15 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ กลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตจำนวน 21-25 ครั้ง เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคลอहितทั้งห้ากลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้บริจาค

โลหิตกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตจำนวน 3 ครั้งในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตจำนวน 4 ครั้งขึ้นไปในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตทั้งสองกลุ่ม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตทั้งสองกลุ่มมีอย่างน้อย 1 กลุ่มที่ต่างจากกลุ่มผู้บริจาคโลหิตอื่นๆ จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4.13

ส่วนข้อมูลค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตตามกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิต พบว่า ผู้บริจาคโลหิตกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตจำนวนมากกว่า 25 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงสุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ กลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตจำนวน 16-20 ครั้ง เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตทั้งสองกลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้บริจาคโลหิตกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตจำนวน 3 ครั้งในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงสุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ กลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตจำนวน 4 ครั้งขึ้นไปในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตทั้งสองกลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังของผู้บริจาคลิहितต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย กับจำนวนครั้งที่เคยมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

จำนวนครั้งที่เคยมาบริจาค ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (ครั้ง)	$\bar{x}$	จำนวนครั้งที่เคยมาบริจาคในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (ครั้ง)			
		1	2	3	4 ครั้งขึ้นไป
1	4.26		0.06	0.13	0.27
2	4.20			0.19*	0.21
3	4.39				0.40*
4 ครั้งขึ้นไป	3.99				

* มีนัยสำคัญที่ระดับ $p < 0.05$

ตารางที่ 4.13 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในกลุ่มผู้บริจาคโลหิตที่เคยมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ จำนวน 2 ครั้ง กับ 3 ครั้ง ต่างกัน และ ในกลุ่มผู้บริจาคโลหิตที่เคยมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ จำนวน 3 ครั้ง กับ 4 ครั้งขึ้นไปต่างกัน ส่วนคู่ที่เหลือไม่ต่างกัน โดยผู้บริจาคโลหิตที่เคยมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ จำนวน 3 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้บริจาคโลหิตที่เคยมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ จำนวน 2 ครั้ง และ 4 ครั้งขึ้นไป ส่วนความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในกลุ่มผู้บริจาคโลหิตที่เคยมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ จำนวน 1 ครั้ง ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคลอहितต่อคุณภาพบริการ ของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามเหตุจูงใจในการมาบริจาคโลหิตของผู้บริจาคลอहित

เหตุจูงใจในการมา บริจาคโลหิต	ความคาดหวัง				การรับรู้			
	$\bar{X}$	SD.	t	p-value	$\bar{X}$	SD.	t	p-value
1. ต้องการทำบุญ								
ใช่	4.26	0.69	0.02	0.978	4.38	0.55	1.23	0.219
ไม่ใช่	4.26	0.85			4.27	0.77		
2. มีสิทธิพิเศษในการรักษาพยาบาล								
ใช่	4.24	0.57	-0.12	0.900	4.45	0.49	0.68	0.497
ไม่ใช่	4.26	0.71			4.37	0.58		
3. มีใบประกาศนียบัตรและ เข็มที่ระลึกมอบให้								
ใช่	4.18	0.77	-0.79	0.429	4.27	0.67	-1.28	0.201
ไม่ใช่	4.27	0.70			4.39	0.56		
4. มีของที่ระลึกมอบให้ ตามวาระพิเศษ								
ใช่	4.19	0.65	-0.55	0.577	4.29	0.50	-0.81	0.416
ไม่ใช่	4.26	0.71			4.38	0.59		
5. เพื่อสุขภาพที่ดี								
ใช่	4.28	0.70	0.87	0.380	4.40	0.57	1.24	0.214
ไม่ใช่	4.22	0.71			4.33	0.59		
6. อื่นๆ								
ใช่	4.28	0.63	0.31	0.755	4.35	0.59	-0.26	0.790
ไม่ใช่	4.25	0.72			4.38	0.58		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มผู้บริจาคลอहितที่มาบริจาคโลหิตเพื่อสุขภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ กลุ่มที่มาบริจาคโลหิตเพื่อใบประกาศนียบัตร และเข็มที่ระลึกมอบให้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคลอहितทั้งหกกลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนข้อมูลค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคนโลหิต พบว่าผู้บริจาคนโลหิตที่มาบริจาคนโลหิตเพื่อสิทธิพิเศษในการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ กลุ่มที่มาบริจาคนโลหิตเพื่อไปประกาศนียบัตร และเข็มที่ระลึกมอบให้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคนโลหิตทั้งหกกลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคนโลหิตต่อคุณภาพบริการ ของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามเหตุจูงใจสำคัญ ในการรับบริการที่ศูนย์บริการโลหิตของผู้บริจาคนโลหิต

เหตุจูงใจสำคัญในการมารับ บริการที่ศูนย์บริการโลหิต	ความคาดหวัง				การรับรู้			
	$\bar{X}$	SD.	F	p-value	$\bar{X}$	SD.	F	p-value
บริการดี(จากคำบอกเล่า/ ประสบการณ์/ได้ISO)	4.29	0.66	1.66	0.174	4.38	0.64	2.17	0.091
เคยมารับบริการ/ไม่ทราบว่า มีสถานบริการอื่น	4.20	0.79			4.30	0.64		
สะดวก(ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ ทำงาน/เดินทางสะดวก)	4.14	0.72			4.31	0.54		
ศรัทธาในสภากาชาดไทย	4.35	0.63			4.48	0.47		

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มผู้บริจาคนโลหิตที่มาบริจาคนโลหิตเนื่องจากศรัทธาในสภากาชาดไทยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือกลุ่มที่มาบริจาคนโลหิตเนื่องจากสะดวก(ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน/เดินทางสะดวก) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคนโลหิตทั้งสี่กลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนข้อมูลค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคนโลหิต พบว่าผู้บริจาคนโลหิตที่มาบริจาคนโลหิต เนื่องจากศรัทธาในสภากาชาดไทย มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือกลุ่มที่มาบริจาคนโลหิตเนื่องจากเคยมารับบริการและไม่ทราบว่าสถาน

บริการอื่น เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคลิหิตทั้งสองกลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนที่ 4 การจัดอันดับความสำคัญของคุณภาพบริการที่ผู้บริจาคลิหิตคาดหวัง จำแนกเป็นรายด้าน

การจัดอันดับความสำคัญของคุณภาพบริการที่ผู้บริจาคลิหิตคาดหวัง จำแนกเป็นรายด้าน ได้จากการนำค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในแต่ละด้านมาเรียงและจัดลำดับจากค่าสูงสุดและรองลงไปตามลำดับ แล้วให้อันดับความสำคัญ คือ ค่าสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 และรองลงมาเป็นอันดับที่ 2,3,4 และ 5 เป็นอันดับสุดท้าย นำเสนอในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 การจัดลำดับความสำคัญของคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิต แห่งชาติ สภากาชาดไทย ที่ผู้บริจาคลิหิตคาดหวังต่อคุณภาพบริการ

ลำดับความสำคัญ	คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง	
		$\bar{X}$	SD.
1	บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.41	0.91
2	ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ	4.39	0.97
3	บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ	3.92	1.15
4	การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ	3.72	1.23
5	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.56	1.38

จากตารางที่ 4.16 พบว่า คุณภาพบริการที่ผู้บริจาคลิหิตคาดหวังมากที่สุดสำคัญเป็นอันดับที่ 1 คือ ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.41 คุณภาพบริการที่สำคัญเป็นอันดับรองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ด้านการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.39, 3.92, 3.72 และ 3.56 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับในขั้นตอนบริการ ณ จุดต่างๆ

จากการตอบแบบสอบถามของผู้บริจาคโลหิตที่มารับบริจาคโลหิตภายในศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย มีผู้บริจาคโลหิตเขียนตอบเพื่อแสดงข้อคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับในขั้นตอนบริการ ณ จุดต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 5 จำนวน 187 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.75 สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ข้อคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับในขั้นตอนบริการ ณ จุดต่างๆ (N= 400)

ข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
1. การประชาสัมพันธ์		
1.1 ข้อคิดเห็น		
1) บริการดี	69	17.25
2) ประชาสัมพันธ์ไม่เข้าถึงผู้บริจาค และ เอกสาร แผ่นพับยังเห็นไม่ชัดเจน	93	23.25
3) ป้ายบอกทางมาศูนย์บริการโลหิต ป้ายบอกจุดบริการ และ แผ่นผังบอกขั้นตอนการรับบริการ ไม่ชัดเจน	123	31.05
1.2 ข้อเสนอแนะ		
1) ควรมีป้ายบอกทางมาศูนย์บริการโลหิตป้ายบอกจุดบริการ และแผ่นผังบอกขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน	86	21.50
2) ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในบริการต่างๆ	46	11.50
3) ควรมีประชาสัมพันธ์ทางสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และมีการสื่อสารสถานการณ์ของโลหิตทั้งการขาดแคลน และการงัดรับแก่ผู้บริจาคอย่างทั่วถึง สม่าเสมอ	147	36.75
4) ควรแจกคู่มือการบริจาคโลหิตกับผู้บริจาคโลหิตใหม่ทุกคน	41	10.26

ตารางที่ 4.17(ต่อ)

ข้อคำถามปลายเปิดและข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
2. จุดบริการที่ 1 กรอกแบบฟอร์ม		
2.1 ข้อคิดเห็น		
1) บริการดี	38	9.50
2) อยู่ในตำแหน่งที่เห็นไม่ชัดเจนและไม่มีผู้ให้คำแนะนำ	108	27.00
2.2 ข้อเสนอแนะ		
1) ควรติดป้ายให้เห็นชัดเจน และย้ายจุดนี้ไปอยู่ด้านหน้า จุดบริการที่ 3 ทำบัตรทะเบียนผู้บริจาคโลหิต และ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ	149	37.25
3. จุดบริการที่ 2 ตรวจสอบภาพ ตรวจสอบความเข้มและหมู่โลหิต		
3.1 ข้อคิดเห็น		
1) บริการดี	73	18.25
2) รอนานและ มีปัญหาในการจัดคิว	51	12.75
3.2 ข้อเสนอแนะ		
1) เมื่อมีผู้บริจาคมากควรเพิ่มห้องบริการและเพิ่มเจ้าหน้าที่	81	20.25
2) ควรเพิ่มคำแนะนำและอธิบายผลการตรวจสอบภาพ	98	24.50
4. จุดบริการที่ 3 ทำบัตรทะเบียนผู้บริจาคโลหิต		
4.1 ข้อคิดเห็น		
1) บริการดี	87	21.75
2) พุดทักทายและให้คำอธิบายน้อย	76	19.00
3) การมอบเข็มหรือใบประกาศบางและ ข้อมูลบางครั้งผิดพลาด	51	12.75
4.2 ข้อเสนอแนะ		
1) ควรให้คำอธิบายและให้ข้อมูลที่ควรรับทราบมากกว่านี้	121	30.25
5. จุดบริการที่ 4 เจาะเก็บโลหิต		
5.1 ข้อคิดเห็น		
1) บริการดี	132	33.00
2) ผู้ใช้บริการมากแต่เจ้าหน้าที่ และเตียงไม่เพียงพอ	62	15.50

ตารางที่ 4.17(ต่อ)

ข้อคำถามปลายเปิดและข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
3) บางครั้งเจาะเจ็บ	28	7.00
5.2 ข้อเสนอแนะ		
1) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่และเพิ่มเตียง	61	15.25
2) พยาบาลควรเรียนรู้เทคนิคการเจาะให้เจ็บน้อยที่สุด	23	5.75
6. จุดบริการที่ 5 พักผ่อนหลังบริจาคโลหิต		
6.1 ข้อคิดเห็น		
1) บริการดี	79	19.75
2) ที่นั่งพักน้อยไปในวันหยุดเพราะผู้บริจาคมามาก	38	9.50
6.2 ข้อเสนอแนะ		
1) ควรเพิ่มที่นั่งพักเมื่อผู้บริจาคมามาก	38	9.50
2) ขนมหที่จัดเลี้ยงควรเปลี่ยนประเภทบ้าง	28	7.00
3) ควรส่งถาดของว่างให้ผู้บริจาคที่ได้ะ	38	9.50
4) ควรแต่งกายสะอาดและพุดจาสุภาพ	21	5.25