

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยวิธีสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross – Sectional Survey) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้บริจาคลิโหิตที่มารับบริการลิโหิตภายในศูนย์บริการ ลิโหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

1.1 **วัตถุประสงค์การวิจัย** เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริจาคลิโหิตที่มารับบริการลิโหิต ภายในศูนย์บริการลิโหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย วัดระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้บริจาคลิโหิต รวมทั้งเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และศึกษาความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริจาคลิโหิต ตลอดจนศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อบริการ

1.2 **ประชากรและตัวอย่างที่ศึกษา** คือ ผู้บริจาคลิโหิตที่มารับบริการลิโหิต ภายในศูนย์บริการลิโหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยโดยสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบจำนวน 400 คน

1.3 **เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อวิจัย** คือ แบบสอบถาม 1 ชุด สำหรับผู้บริจาคลิโหิต ประกอบด้วย 1) แบบแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย 2) ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้บริจาคลิโหิตภายในศูนย์บริการลิโหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการการรับบริการลิโหิตที่ผู้บริจาคลิโหิตคาดหวังก่อนรับบริการและคุณภาพบริการที่ได้รับจริงตามการรับรู้ของผู้บริจาคลิโหิตภายหลังจากรับบริการ จำนวน 40 ข้อ 4) แบบสอบถามความคิดเห็นในการจัดลำดับความสำคัญของบริการทั้ง 5 ด้าน 5) ข้อคิดเห็นอื่นๆ ต่อบริการ เป็นส่วนที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นตามความต้องการ เครื่องมือได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ และตรวจสอบความเที่ยงได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามส่วนระดับความคาดหวัง และระดับการได้รับจริงเท่ากับ .956 และ .928 ตามลำดับ ภายหลังจากปรับปรุงแล้วได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามส่วนระดับความคาดหวัง และระดับการได้รับจริงเท่ากับ .986 และ .976 ตามลำดับ

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมมาได้ไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าคะแนนสูงสุด ค่าคะแนนต่ำสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-Way ANOVA และ LSD กรณีที่ข้อมูลไม่เป็นไปตามข้อตกลงจะใช้ Kruskal Wallis Test

#### 1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลได้ดังนี้

1.5.1 คุณลักษณะของผู้บริโภคโลหิต ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ เหตุจูงใจในการมารับบริการ สรุปได้ดังนี้

1) เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้บริโภคโลหิตที่มารับบริการที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เป็นเพศชายมากที่สุด ร้อยละ 54.5 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 45.5 อายุ อยู่ในช่วงอายุ 17-30 ปีมากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 35.7 และ อายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27.3 ผู้บริโภคโลหิตมีอายุเฉลี่ย 34.70 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 9.44 ปี ค่าต่ำสุด 17 ปี ค่าสูงสุด 59 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มากที่สุด ร้อยละ 60.7 และรองลงมามีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. ร้อยละ 24.3 มีอาชีพพนักงานบริษัท มากที่สุด ร้อยละ 46.5 และรองลงมา มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย ร้อยละ 25.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 39.2 และรองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 30.8

2) จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การมาบริโภคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติครั้งนี้ส่วนใหญ่ เคยมาบริโภคแล้ว คิดเป็นร้อยละ 88.2 และเป็นการมาบริโภคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 11.8 จำนวนครั้งที่เคยบริโภคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ มากที่สุด คือ ไม่เกิน 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.2 และรองลงมา คือ มากกว่า 25 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.8 จำนวนครั้งเฉลี่ย 20.01 ครั้ง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 22.09 ครั้ง ค่าต่ำสุด 1 ครั้ง ค่าสูงสุด 131 ครั้ง จำนวนครั้งที่บริโภคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ ในรอบ 1 ปีมากที่สุด คือ 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมา คือ 2 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.3 จำนวนครั้งในรอบปีเฉลี่ย 2.42 ครั้ง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 ครั้ง ค่าต่ำสุด 1 ครั้ง ค่าสูงสุด 5 ครั้ง

3) เหตุจูงใจในการมารับบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เหตุจูงใจในการบริโภคโลหิตส่วนใหญ่ คือ ต้องการทำบุญ คิดเป็นร้อยละ 88.8 รองลงมา คือ เพื่อสุขภาพที่ดี คิดเป็นร้อยละ 62.3 เหตุจูงใจสำคัญที่สุดที่มารับบริการที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ คือ สรรพคุณในสภากาชาดไทย คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมา คือ เคยมารับบริการที่นี้มาก่อน คิดเป็นร้อยละ 25.2

ผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่ไม่เคยบริจาคโลหิตที่อื่นคิดเป็นร้อยละ 74.5 และผู้บริจาคที่เคยบริจาคโลหิตที่อื่นคิดเป็นร้อยละ 25.5 ผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่ไม่คิดเปลี่ยนไปรับบริการที่อื่นคิดเป็นร้อยละ 66.8 รองลงมาคือไม่แน่ใจและเปลี่ยน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และ 5.30 ตามลำดับ ผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่จะมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติอีกภายในรอบ 1 ปีนี้คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมาคือไม่แน่ใจและไม่มาคิดเป็นร้อยละ 11.8 และ 1.2 ตามลำดับ

#### 1.5.2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้และการเปรียบเทียบความแตกต่าง

ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคโลหิต ต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามคุณภาพบริการเป็นรายด้านและโดยภาพรวม สรุปผลได้ดังนี้

1) ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ ต่อคุณภาพบริการ จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังของผู้บริจาคโลหิตต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยในรายด้านทุกด้านและโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดคือ ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนระดับการรับรู้ของผู้บริจาคโลหิตต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยในรายด้านทุกด้านและโดยรวม อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยด้านที่ค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงที่สุดคือ ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ย 4.45

2) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังของผู้บริจาคโลหิตต่อคุณภาพบริการโดยรวมมีระดับต่ำกว่าการรับรู้ โดยพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้รายด้าน พบว่าความคาดหวังและการรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ และด้านการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความคาดหวังและการรับรู้ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคโลหิตต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยในรายด้านทุกด้านและมีค่าเป็นลบ โดยช่องว่างที่กว้างที่สุด คือ ช่องว่างด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และช่องว่างที่แคบที่สุด คือ ช่องว่างด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ

1.5.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคโลหิต ต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามคุณลักษณะของผู้บริจาคโลหิต สรุปผลได้ดังนี้

1) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้บริจาคโลหิตต่อคุณภาพบริการ

จำแนกตามคุณลักษณะของผู้บริจาคโลหิต พบว่า ผู้บริจาคโลหิตที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การมารับบริการที่ศูนย์บริการโลหิต จำนวนครั้งที่เคยมารับบริการที่ศูนย์บริการโลหิต และเหตุจูงใจในการมาบริจาคโลหิต มีค่าเฉลี่ย ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนผู้บริจาคโลหิตที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง จำนวนครั้งที่เคยมาบริจาคโลหิตในรอบ 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังในกลุ่มที่เคยมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิต แห่งชาติ จำนวน 2 ครั้ง กับ 3 ครั้ง ต่างกัน และ ในกลุ่มผู้บริจาคโลหิตที่เคยมาบริจาคโลหิตที่ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ จำนวน 3 ครั้ง กับ 4 ครั้งขึ้นไปต่างกัน ส่วนคู่ที่เหลือไม่ต่างกัน โดยผู้ บริจาคโลหิตที่เคยมาบริจาคโลหิตจำนวน 3 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้บริจาค โลหิตที่เคยมาบริจาคโลหิตจำนวน 2 ครั้ง และ 4 ครั้งขึ้น

2) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้บริจาคโลหิตต่อคุณภาพบริการจำแนก ตามคุณลักษณะของผู้บริจาคโลหิต พบว่า ผู้บริจาคโลหิตที่มีคุณลักษณะต่างกัน มี ค่าเฉลี่ยการรับรู้ ต่อคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 1.5.4 การจัดอันดับความสำคัญของคุณภาพบริการที่ผู้บริจาคโลหิตคาดหวัง จำแนก

เป็นรายด้าน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการที่ผู้บริจาคโลหิตคาดหวังมากที่สุดสำคัญเป็น อันดับที่ 1 คือ ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ คุณภาพบริการที่สำคัญเป็นอันดับรองลงมาคือ ด้าน ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ด้านการ ให้บริการที่รู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

#### 1.5.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อบริการที่ได้รับในขั้นตอนบริการ ณ จุดต่างๆ

จากการตอบแบบสอบถามของผู้บริจาคโลหิตที่มาบริจาคโลหิตภายในศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย มีผู้บริจาคโลหิตเขียนตอบเพื่อแสดงข้อคิดเห็นต่อข้อคำถามปลายเปิดใน แบบสอบถามส่วนที่ 1 และข้อคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับในขั้นตอนบริการ ณ จุดต่างใน แบบสอบถามส่วนที่ 5 จำนวน 187 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.75 สรุปผลได้ดังนี้

1) เหตุจูงใจอื่นๆในการมาบริจาคโลหิตส่วนใหญ่ คือ อยากช่วยเหลือผู้ที่ ต้องการโลหิต รองลงมาคือ เนื่องจากสะอาดและบริการดี เหตุจูงใจสำคัญที่สุดในการรับบริการที่ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ ส่วนใหญ่คือใกล้ที่ทำงาน รองลงมาคือ เนื่องจากเป็นสถาบันที่มีความ น่าเชื่อถือ ผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่ไม่คิดเปลี่ยนไปรับบริการที่อื่นเนื่องจาก เนื่องจากสะดวกที่จะ มารับบริการที่นี่ และ รองลงมาคือเนื่องจากบริการดี ส่วนผู้บริจาคที่ไม่แน่ใจว่าจะเปลี่ยนไปรับ บริการที่อื่นมีจำนวนรองลงมา เนื่องจาก ถ้ามีที่อื่นต้องการเลือดด่วน และมีที่ใกล้ซึ่งมีความ

น่าเชื่อถือ ผู้บริจาคว่าส่วนใหญ่จะมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติอีกในรอบ 1 ปี เนื่องจาก ต้องการทำบุญบ่อยๆ และส่วนผู้บริจาคที่ไม่แน่ใจว่าจะ มาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติอีกในรอบ 1 ปี มีจำนวนลดลงมาเนื่องจาก ถ้าสะดวกและมีเวลาว่าง

2) ข้อคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่เห็นว่า ป้ายบอกทางมาศูนย์บริการโลหิต ป้ายบอกจุดบริการ และ แผ่นผังบอกขั้นตอนการรับบริการไม่ชัดเจน และรองลงมาคือ ประชาสัมพันธ์ไม่เข้าถึงผู้บริจาค และ เอกสาร แผ่นพับยังเห็นไม่ชัดเจน ส่วนข้อเสนอแนะพบว่า ผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่เห็นว่า ควรมีประชาสัมพันธ์ทางสื่อ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์และมีการสื่อสารสถานการณ์ของโลหิตทั้งการขาดแคลน และการงดรับแก่ผู้บริจาคอย่างทั่วถึง สม่าเสมอ และรองลงมาเห็นว่าควรมีป้ายบอกทางมาศูนย์บริการโลหิต ป้ายบอกจุดบริการ และแผ่นผังบอกขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน

3) ข้อคิดเห็นต่อจุดบริการที่ 1 กรอบแบบฟอร์ม พบว่า ผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่เห็นว่าอยู่ในตำแหน่งที่เห็นไม่ชัดเจนและไม่มีผู้ให้คำแนะนำ รองลงมาคือ บริการดี ส่วน ข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่เห็นว่า ควรติดป้ายให้เห็นชัดเจน และย้ายจุดนี้ไปอยู่ด้านหน้าจุดบริการที่ 3 ทำบัตรทะเบียนผู้บริจาคโลหิต และ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ

4) ข้อคิดเห็นต่อจุดบริการที่ 2 ตรวจสุขภาพ ตรวจความเข้มข้นและหมู่โลหิต พบว่า ผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่เห็นว่า บริการดี และรองลงมาคือ รอนานและ มีปัญหาในการจัดคิว ส่วนข้อเสนอแนะพบว่า ผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเพิ่มคำแนะนำ และอธิบายผลการตรวจสุขภาพ และรองลงมา คือ เมื่อมีผู้บริจาคมามากควรเพิ่มห้องบริการ และเพิ่มเจ้าหน้าที่

5) ข้อคิดเห็นต่อจุดบริการที่ 3 ทำบัตรทะเบียนผู้บริจาค โลหิต พบว่า ผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่เห็นว่า บริการดี และรองลงมาคือ พุดทักทายและให้คำอธิบายน้อย ส่วน ข้อเสนอแนะพบว่า ผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่เห็นว่า ควรให้คำอธิบาย และให้ข้อมูลที่ควรรับทราบมากกว่านี้

6) ข้อคิดเห็นต่อจุดบริการที่ 4 เจาะเก็บโลหิต พบว่า ผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่เห็นว่า บริการดี รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการมากแต่เจ้าหน้าที่ และเตียงไม่เพียงพอ ส่วนข้อเสนอแนะพบว่า ผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ และเพิ่มเตียง รองลงมาคือ พยาบาลควรเรียนรู้เทคนิคการเจาะให้เจ็บน้อยที่สุด

7) ข้อคิดเห็นต่อจุดบริการที่ 5 พักผ่อนหลังบริจาคโลหิต พบว่า ผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่เห็นว่า บริการดี รองลงมาคือ ที่นั่งพักน้อยไปในวันหยุดเพราะผู้บริจาคมามาก ส่วน ข้อเสนอแนะพบว่า ผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่เห็นว่า ควรเพิ่มที่นั่งพักเมื่อผู้บริจาคมามาก และรองลงมาคือ ควรส่งถาดของว่างให้ผู้บริจาคที่โต๊ะ

## 2. อภิปรายผล

2.1 เมื่อศึกษาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริจาคโลหิต พบประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1.1 เพศ ผู้บริจาคโลหิตที่มารับบริการที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยเป็นเพศชายมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยเวช นุชประยูร (2536) ที่พบว่าผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 82.4 อธิบายได้ว่า เพศชายมีข้อจำกัดในการบริจาคโลหิตน้อยกว่าเพศหญิง เช่น น้ำหนัก การมีรอบเดือน ร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรงกว่า ทำให้สามารถมีโอกาสบริจาคโลหิตมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กฤตณัฏฐ์ ฉัตรทอง (2540) ที่พบว่าผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 63.4

2.1.2 อายุ ผู้บริจาคโลหิตที่มารับบริการที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยอยู่ในช่วงอายุ 17-30 ปีมากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 35.7 ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกันในสองกลุ่มนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของกฤตณัฏฐ์ ฉัตรทอง (2540) ที่พบว่าผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26-40 ปี ซึ่งอธิบายได้ว่าช่วงอายุนี้อยู่ในวัยที่ร่างกายมีความสมบูรณ์แข็งแรงเหมาะสมแก่การบริจาคโลหิตทำให้สามารถบริจาคโลหิตได้เป็นส่วนใหญ่

2.1.3 ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้บริจาคโลหิตที่มารับบริการที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีอาชีพพนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทมากที่สุด อธิบายได้ว่า อาจเป็นเพราะตำแหน่งที่ตั้งของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติอยู่ในชุมชนเมือง แหล่งธุรกิจ และสถานศึกษา ทำให้กลุ่มผู้รับบริการดังกล่าวที่อยู่ในบริเวณนี้มีความสะดวกในการมารับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ อเดย์และแอนเดอร์สัน (Aday and Andersen 1975 : 4-11) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการรับบริการประเภทหนึ่งคือ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ และยังพบว่า ปัจจัยในการเข้าถึงบริการจะมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันคือ ผู้รับบริการทางการแพทย์ที่ใช้เวลารอคอยสั้นกว่าจะมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้ที่ใช้เวลา รอคอยยาวนานกว่า และผู้ป่วยที่ใช้เวลาเดินทางน้อยกว่าจะมีความพึงพอใจต่อบริการของ โรงพยาบาลมากกว่าผู้ป่วยที่ใช้เวลาเดินทางมากกว่า (Aday and Andersen 1975 : 58-80)

2.1.4 การเคยมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ ส่วนใหญ่ เคยมาบริจาคแล้ว อธิบายได้ว่า ผู้บริจาคโลหิตที่มาเป็นครั้งแรกมักขาดคุณสมบัติเนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจในการเตรียมตัวให้พร้อม จึงทำให้ผู้บริจาคโลหิตครั้งแรกมีโอกาสถูกงดบริจาค ส่วนผู้บริจาค

โลหิตรายเก่ามีประสบการณ์ในการมารับบริการมากกว่าทำให้มีความรู้ความเข้าใจในการเตรียมตัวให้พร้อมมากกว่า จึงถูกตรวจน้อยกว่า ทำให้พบว่า ผู้บริจาคโลหิตรายเก่ามากกว่ารายใหม่ สอดคล้องกับการการศึกษาของกฤตณัฏฐ์ วัณณ (2540) ที่พบว่าผู้บริจาคโลหิตส่วนใหญ่ที่ถูกงดการบริจาคคือ ผู้บริจาคโลหิตใหม่ คิดเป็นร้อยละ 89

**2.1.5 เหตุุงใจในการบริจาคโลหิต** ส่วนใหญ่คือ ต้องการทำบุญและ เพื่อสุขภาพที่ดี สอดคล้องกับการศึกษาของอรุณี สุกนาม(2538) ที่พบว่าเหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจบริจาคโลหิตหนึ่งในสามอันดับแรก คือ ต้องการช่วยชีวิตคนและเพื่อได้ตรวจสุขภาพ เหตุุงใจสำคัญที่สุดที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ คือศรัทธาในสภากาชาดไทย สอดคล้องกับการศึกษาของจันทร ยี่สุนศรี(2546) ที่พบว่าสาเหตุที่ตัดสินใจมารับบริการของญาติผู้ป่วยโรคจิตเภทมาจากชื่อเสียงของโรงพยาบาล อธิบายได้ว่า ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานเฉพาะทาง ที่ก่อตั้งมานาน มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกว้างขวาง จึงมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก

**2.2 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ และการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคโลหิต ต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย** จำแนกตามคุณภาพบริการเป็นรายด้านและโดยภาพรวม พบประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

**2.2.1 ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ ของผู้บริจาคโลหิตต่อคุณภาพบริการ** ของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยในรายด้านทุกด้านและโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนระดับการรับรู้ของผู้บริจาคโลหิตต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยในรายด้านทุกด้านและโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด คือ ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ย 4.45 อธิบายได้ว่า เนื่องจากศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานเฉพาะทาง ที่ให้บริการมานาน มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกว้างขวาง มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้มีบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการที่เชี่ยวชาญ รวมทั้งศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติได้มีการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานสากลจนได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2000 ตั้งแต่ พ.ศ. 2542 มาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งในมาตรฐานดังกล่าวมีการกำหนดให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมอยู่ในดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติด้วย ดังนั้นในมุมมองของผู้บริจาคโลหิตจึงมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในระดับมาก และจากคุณลักษณะดังกล่าวของศูนย์บริการโลหิตจึงสามารถให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริจาคโลหิตซึ่งส่งผลให้มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของบ๊อบ (Bopp 1990 : 6-16) เทนเนอร์และดีโตโร (Tanner&Detoro 1992 : 65) ที่กล่าวว่า การบริการด้านการรักษาพยาบาล

ผู้ให้บริการควรเป็นผู้มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเชื่อถือ และมีความมั่นใจ ซึ่งเกิดจากท่าทาง ทักษะ ความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความสุภาพ มารยาทที่ดีจะสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของสกาดี ดวงเด่น (2538) ที่ได้ศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังโดยรวมและจำแนกรายหมวดอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของรุ่งนภา ขางเอน(2542) ที่ได้ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ใช้และไม่ใช้การจัดการคุณภาพโดยรวม พบว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ใช้ TQM โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ไม่ใช้ TQM โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่ำที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่ำที่สุด คือ ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากับ 4.14 และ 4.28 ตามลำดับ อธิบายได้ว่า เนื่องจากศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติได้ ก่อสร้าง ขยาย ตกแต่ง และปรับปรุงอาคารใหม่ แทนอาคารเดิมทำให้มีสถานที่ที่กว้างขวาง มีอุปกรณ์ใหม่ ทันสมัย สิ่งแวดล้อมที่สวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักผ่อน หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ จุดบริการน้ำดื่ม และสุขาที่มีมากเพียงพอและอยู่ในสภาพใหม่พร้อมใช้ เริ่มเปิดให้บริการวันที่ 12 สิงหาคม 2548 ซึ่งจากประสบการณ์การมารับบริการในสถานที่เดิมที่คับแคบกับสถานที่ใหม่ที่มีสถานที่กว้างขวาง เป็นระเบียบเรียบร้อยและ สวยงามและมีความพร้อมมากกว่าจนมีความคุ้นเคย อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้บริจาคโลหิตมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมต่ำกว่าด้านอื่น สอดคล้องตามแนวคิดการศึกษาของเซทามล์ และคณะ (Zeithaml, et al., 1990 : 19-20) ที่พบว่า ความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต ประสบการณ์ที่ได้รับบริการจะมีอิทธิพลต่อระดับของความคาดหวังซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ส่วนสาเหตุที่ค่าเฉลี่ยของการรับรู้ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ต่ำที่สุด อาจเนื่องมาจากปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นจากจำนวนผู้บริจาคโลหิตที่มารับบริการเพิ่มขึ้น จากแผนงานส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น โดยศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ และการให้ความร่วมมือจากหน่วยงานภาคเอกชนที่ร่วมจัดโครงการการรณรงค์และการให้ความร่วมมือจากสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ผลจากการประชาสัมพันธ์ทำให้มีจำนวนผู้บริจาคโลหิตที่มารับบริการที่ศูนย์บริการโลหิตเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยปีละ 3,760 คน(รายงานประจำปีศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ 2547) ประกอบกับการที่ศูนย์บริการโลหิตได้ปรับปรุงอาคารรับบริจาคโลหิตให้มี



จุดบริการเพิ่มขึ้น แต่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เท่าเดิม ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อม ความเต็มใจที่จะให้บริการ และความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้บริจาดโลหิตได้อย่างทันทั่วทั้งที่ไม่เพียงพอ ทำให้ผู้บริจาดโลหิตสามารถเข้าถึงบริการได้ยากขึ้น และการได้รับความสะดวกจากการมาบริจาดโลหิต รวมทั้งการกระจายการให้บริการไม่ทั่วถึงต้องรอนาน และอาจเนื่องจากคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริจาดโลหิต พบว่าผู้บริจาดโลหิตมีอาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุด ร้อยละ 46.5 และเหตุจูงใจสำคัญที่มารับบริการที่ศูนย์บริการโลหิตเนื่องจากใกล้ที่ทำงานอาจทำให้มีเวลาจำกัดในการมาบริจาดโลหิต รวมทั้งข้อมูลของเหตุผลในการคิดเปลี่ยนสถานบริการและเหตุผลในการกลับมาใช้บริการอีกครั้งหรือไม่ พบว่า เหตุผลด้านความสะดวกในการรับบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้ผู้บริจาดโลหิตมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการต่ำที่สุด

### 2.2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้

**บริจาดโลหิตต่อคุณภาพบริการรายด้าน และโดยรวม** ค่าเฉลี่ยความคาดหวังรายด้านได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ บริการที่สร้างความมั่นใจ การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้บริจาดโลหิตต่อคุณภาพบริการโดยรวม พบว่า ต่ำกว่าการรับรู้ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ อัทธมา หะรายลอย(2544) ที่พบว่าคุณภาพบริการในมุมมองของญาติผู้ป่วยแผนกจิตเวชแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ในบริการที่ได้รับมากกว่าความคาดหวังในบริการ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วิภาภัทร วีระวัฒนานนท์ (2547) ที่พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานครที่ผ่านกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพรายด้านและโดยรวมสูงกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ อธิบายได้ว่า เนื่องจากศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานเฉพาะทาง ที่ให้บริการมานาน มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกว้างขวาง มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้มีความสามารถในการให้บริการที่เชี่ยวชาญ รวมทั้งศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติได้มีการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานสากล จนได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2000 ตั้งแต่ พ.ศ.2542มาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งในมาตรฐานดังกล่าวมีการกำหนดให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมอยู่ในดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติด้วย ดังนั้น จึงสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้บริจาดโลหิตได้มาก และจากคุณลักษณะดังกล่าวของศูนย์บริการโลหิตและประกอบกับความคาดหวังของผู้บริจาดโลหิตที่เกิดจากความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริจาดโลหิตที่ต้องการทำบุญ ต้องการช่วยชีวิตคนและเพื่อสุขภาพที่ดี คือได้ตรวจสุขภาพด้วยส่งผลต่อความคาดหวังที่อาจลดลงได้ ทำให้การรับรู้ต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับ

มากกว่าความคาดหวังได้ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของเซทามล์ และคณะ (Zeithaml, et al., 1988 : 35-37) ที่พบว่า ความต้องการส่วนบุคคลมีผลต่อระดับความคาดหวังและความคาดหวังมีผลต่อการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ศูนย์บริการโลหิตสามารถให้บริการที่ สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริจาคโลหิตซึ่งส่งผลให้มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการใน ระดับมาก และพบว่า มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคโลหิตต่อคุณภาพ บริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยในรายด้านทุกด้าน และมีค่าเป็นลบ อธิบาย ได้ว่า ศูนย์บริการโลหิตสามารถจัดบริการได้สอดคล้องกับความคาดหวัง โดยช่องว่างที่กว้างที่สุด คือ ช่องว่างด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอธิบายได้ว่าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเป็น บริการที่ตอบสนองและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริจาคโลหิตมาก และช่องว่างที่แคบ ที่สุด คือ ช่องว่างด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ อธิบายได้ว่า ด้านบริการที่ตอบสนอง ต่อความต้องการเป็นบริการที่ตอบสนองและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริจาคโลหิตน้อย ที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ วิภาภัทร วีระวัฒนกันท์ (2547) ที่พบว่า มีช่องว่างระหว่างความ คาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานครที่ผ่านกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพทุกด้าน โดยช่องว่างที่กว้าง ที่สุด คือ บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการเป็นด้านที่สอดคล้องกับความต้องการน้อยที่สุด และ ช่องว่างที่แคบที่สุด คือ ช่องว่างด้านความเป็นรูปธรรมของบริการซึ่งเป็นด้านที่สอดคล้องกับ ความต้องการมากที่สุด อธิบายได้ว่า เนื่องจากศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติได้ ก่อสร้าง ขยาย ตกแต่งและ ปรับปรุงอาคารใหม่ แทนอาคารเดิมทำให้มีสถานที่ที่กว้างขวาง มีอุปกรณ์ใหม่ ทันสมัย สิ่งแวดล้อมที่สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากเพียงพอ และอยู่ในสภาพใหม่พร้อมใช้ เริ่ม เปิดให้บริการวันที่ 12 สิงหาคม 2548 รวมทั้งเนื่องจากลักษณะของงานรับบริจาคโลหิตเป็นงาน บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ 2538 : 173-178 ; พนิดา ดามาพงศ์ 2538 : 26-30 ; Kotler 1991 : 6) ที่สรุปลักษณะของงานบริการว่า การบริการ เป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน (Intangibility) ไม่สามารถจับต้องได้ แต่จะแสดงผลลัพธ์ออกมาในรูปผลงาน ที่เกิดภายหลังรับบริการ (Performance) ซึ่งก่อนที่ผู้รับบริการจะตัดสินใจเลือกบริการนั้นไม่ สามารถประเมินคุณภาพได้โดยตรง ดังนั้นผู้รับบริการจึงกำหนดเกณฑ์ประเมินเพื่อตัดสินใจเลือก รับบริการได้เร็วขึ้นจาก สถานที่ (Place) ต้องสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มารับ บริการ บุคคล (People) ผู้ให้บริการต้องแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ ต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ และเอกสาร ต้องมีประสิทธิภาพ สามารถ ติดต่อสื่อสารได้เร็วถูกต้อง มีความเหมาะสมสวยงามสอดคล้องกับบริการ สัญลักษณ์ (Symbols)

เครื่องหมาย ชื่อ หรือตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการ และราคา (Price) ต้องเหมาะสมกับระดับการให้บริการอย่างชัดเจน ซึ่งในภาพรวมของเกณฑ์ประเมินดังกล่าว คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการนั่นเอง ส่วนสาเหตุที่ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจาก ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นจากจำนวนผู้บริจาคลโหิตที่มารับบริการเพิ่มขึ้น จากแผนงานส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น โดยศูนย์บริการ โลหิตแห่งชาติ และการให้ความร่วมมือจากหน่วยงานภาคเอกชนที่ร่วมจัด โครงการการรณรงค์และการให้ความร่วมมือจากสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ผลจากการประชาสัมพันธ์ทำให้มีจำนวนผู้บริจาคลโหิตที่มารับบริการที่ศูนย์บริการ โลหิตเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยปีละ 3,760 คน(รายงานประจำปีศูนย์บริการ โลหิตแห่งชาติ 2547) ประกอบกับการที่ศูนย์บริการ โลหิตได้ปรับปรุงอาคารรับบริจาคลโหิตให้มีจุดบริการเพิ่มขึ้น แต่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เท่าเดิม และอาจเนื่องจากการมารับบริการที่ไม่สม่ำเสมอ จากข้อมูลจากการสำรวจจำนวนผู้บริจาคลโหิตของศูนย์บริการ โลหิตแห่งชาติ สภาอากาศไทย พ.ศ.2548 จำแนกตามวันและช่วงเวลาที่มาบริจาคลโหิตภายในศูนย์บริการ โลหิตแห่งชาติ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้บริจาคลโหิตจะมาบริจาคลในวันจันทร์ - วันศุกร์ ร้อยละ 86 แบ่งตามช่วงเวลา พบว่า ช่วงเวลา 13.01น.-16.30น.มีผู้บริจาคลโหิตจะมาบริจาคลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 11.01น.- 13.00น. ร้อยละ 27 และ ช่วงเวลา 8.00 น.- 11.00น. ร้อยละ 25 ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ 2538 : 173-178 ; พนิดา ดามาพงศ์ 2538 : 26-30 ; Kotler 1991 : 6) ที่สรุปลักษณะของงานบริการว่า การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้(Perishability) ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการจะไม่มีปัญหา แต่ถ้าความต้องการมีลักษณะไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาบริการไม่ทัน หรือไม่มีผู้มาใช้บริการ ซึ่งจากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริจาคลโหิตได้

**2.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคลโหิตต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามคุณลักษณะของผู้บริจาคลโหิต** พบประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผล ดังนี้

**2.3.1 เพศ** ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริจาคลโหิตเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยรวมสูงกว่าเพศชาย เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังและค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยรวมของทั้งสองกลุ่มพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิชาภัทร วีระวัฒนานนท์ (2547) ที่พบว่า ผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกเพศหญิงและเพศชายของโรงพยาบาลสังกัด

กระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานครที่ผ่านกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและค่าเฉลี่ยการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของจอมใจ พิณสาย (2545) ที่พบว่า ผู้รับบริการปฐมภูมิเพศหญิงและเพศชายของสถานีนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี มีคะแนนความพึงพอใจและความต้องการไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาดังกล่าวที่เพศหญิงและเพศชายมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้บริจาคโลหิตเพศหญิงและเพศชายที่มารับบริการมีจำนวนใกล้เคียงกันมาก คือ 218 คนคิดเป็นร้อยละ 54.5 และ 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 และการให้บริการรับบริจาคโลหิตของศูนย์บริการโลหิตให้บริการด้วยมาตรฐานบริการเดียวกันไม่แบ่งแยกเพศ

**2.3.2 อายุ** ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริจาคโลหิตกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงที่สุด ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการต่ำที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตตามกลุ่มทั้งสามกลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ส่วนข้อมูลค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตตามกลุ่มอายุ พบว่า ผู้บริจาคโลหิตกลุ่มอายุ 17-30 ปี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงที่สุด ส่วนการรับรู้ต่อคุณภาพบริการต่ำที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตทั้งสามกลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกัน สาเหตุที่เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตตามกลุ่มทั้งสามกลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ว่า อาจเนื่องมาจากการให้บริการรับบริจาคโลหิตของศูนย์บริการโลหิตเป็นให้บริการด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการเดียวกันไม่แบ่งแยกตามกลุ่มอายุ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจอมใจ พิณสาย (2545) ที่พบว่า ผู้รับบริการปฐมภูมิที่มีอายุต่างกันของสถานีนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี มีคะแนนความพึงพอใจและความต้องการไม่แตกต่างกัน

**2.3.3 ระดับการศึกษา** ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริจาคโลหิตกลุ่มที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.หรือต่ำกว่า มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ สูงที่สุด ส่วนความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการต่ำที่สุด คือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตทั้งสองกลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจมีสาเหตุเนื่องจาก การกำหนดคุณสมบัติของผู้บริจาคโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติไว้แล้วเบื้องต้น และมีการคัดเลือกคุณสมบัติที่เหมาะสมแก่การบริจาคโลหิต ทำให้กลุ่มผู้รับบริการมีคุณลักษณะที่ใกล้เคียงกัน

และประกอบกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติสามารถให้บริการแก่ผู้บริจาคโลหิตอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน จึงทำให้ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิต แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจอมใจ พินสาย (2545) ที่พบว่า ผู้รับบริการปฐมภูมิที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันของสถานอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี มีคะแนนความพึงพอใจและความต้องการไม่แตกต่างกัน

**2.3.4 อาชีพของผู้บริจาคโลหิต** ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริจาคโลหิตกลุ่มอาชีพเกษตรกรรมและอื่นๆ มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด ส่วนอาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตตามกลุ่มทั้งห้ากลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มอาชีพเกษตรกรรมและอื่นๆมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงสุด ส่วนอาชีพธุรกิจส่วนตัวและค้าขายมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตตามกลุ่มทั้งห้ากลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกัน จากผลการศึกษาที่พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการในกลุ่มผู้บริจาคโลหิต แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจมีสาเหตุเนื่องจากการกำหนดคุณสมบัติของผู้บริจาคโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติไว้แล้วเบื้องต้น และมีการคัดเลือกคุณสมบัติที่เหมาะสมแก่การบริจาคโลหิต ทำให้กลุ่มผู้มารับบริการมีคุณลักษณะที่ใกล้เคียงกัน และประกอบกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติสามารถให้บริการแก่ผู้บริจาคโลหิตอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน จึงทำให้ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิต แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ สอดคล้องกับการศึกษาของสุณีย์ เจริญกุล(2543)ที่พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการและด้านวิชาการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของจอมใจ พินสาย (2545) ที่พบว่า ผู้รับบริการปฐมภูมิที่มีอาชีพที่ต่างกันของสถานอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี มีคะแนนความพึงพอใจและความต้องการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**2.3.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริจาคโลหิตกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน10,000 บาท มีความคาดหวังและการรับรู้ ต่อคุณภาพบริการสูงสุด และต่ำที่สุดคือกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า20,000 บาท เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตทั้งสามกลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่จากผลการวิจัยที่พบว่าเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตทั้งสามกลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจมีสาเหตุเนื่องจากการกำหนดคุณสมบัติของผู้บริจาคโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติไว้แล้วเบื้องต้น และมีการคัดเลือก

คุณสมบัติที่เหมาะสมแก่การบริจาคโลหิต ทำให้กลุ่มผู้มารับบริการมีคุณลักษณะที่ใกล้เคียงกัน และประกอบกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติสามารถให้บริการแก่ผู้บริจาคโลหิตอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน จึงทำให้ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิต แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจอมใจ พินสาย (2545) ที่พบว่า ผู้รับบริการปฐมภูมิที่มีรายได้ที่ต่างกันของสถานีนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี มีคะแนนความพึงพอใจและความต้องการไม่แตกต่างกัน

**2.3.6 การเคยมารับบริการที่ศูนย์บริการโลหิต** ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริจาคโลหิตกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตแล้วมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงกว่ากลุ่มที่มาบริจาคโลหิตครั้งแรก เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตทั้งสองกลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ว่าผู้บริจาคโลหิตกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตแล้วมีมากถึง ร้อยละ 88.2 ซึ่งจากประสบการณ์ในการมารับบริการที่มากกว่า จึงเกิดการเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในหลายครั้งที่ผ่านมาจึงทำให้มีความคาดหวังที่สูงกว่าส่วนกลุ่มที่มาบริจาคโลหิตครั้งแรกที่มีความคาดหวังต่ำกว่า สอดคล้องตามแนวคิดของการศึกษาของ เซทามล์ และคณะ (Zeithaml, et al., 1990 : 19-20) ที่พบว่า ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต ประสบการณ์ที่ได้รับบริการจะมีอิทธิพลต่อระดับของความคาดหวังซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุนีย์ เจริญกุล (2543) ที่พบว่า ประชาชนที่เคยมารับบริการและไม่เคยมารับบริการที่โรงพยาบาลศูนย์สระบุรี มีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และ ด้านวิชาการไม่แตกต่างกัน

ส่วนผู้บริจาคโลหิตที่มาบริจาคเป็นครั้งแรกมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงกว่ากลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตแล้ว เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตทั้งสองกลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ว่า ผู้บริจาคโลหิตที่มาบริจาคเป็นครั้งแรกมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงกว่า อาจเป็นเพราะ ผู้บริจาคจะมีความกลัวเข็มหรือกลัวเจ็บถึง ร้อยละ 57.5 แต่ในความเป็นจริงเมื่อบริจาคโลหิตแล้วไม่เจ็บมาก (อรุณี สุภนาม, 2538) ซึ่งมีผลให้ผู้บริจาคโลหิตที่มาบริจาคเป็นครั้งแรกมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงกว่า ส่วนผู้บริจาคโลหิตกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตแล้ว พบว่า ผู้บริจาคส่วนใหญ่เคยมาบริจาคแล้ว คิดเป็นร้อยละ 88.2 จึง เกิดความเคยชินต่อบริการที่จัดให้ทำให้มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการต่ำที่สุด

จากผลการวิจัยที่พบว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตทั้งสองกลุ่ม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจมี

สาเหตุเนื่องมาจากการกำหนดคุณสมบัติของผู้บริจาคโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติไว้แล้ว เบื้องต้น และมีการคัดเลือกคุณสมบัติที่เหมาะสมแก่การบริจาคโลหิต ทำให้กลุ่มผู้มารับบริการมี คุณลักษณะที่ใกล้เคียงกัน และประกอบกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติสามารถให้บริการแก่ผู้ บริจาคโลหิตอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกระหว่างผู้บริจาคที่เคยบริจาคแล้ว หรือผู้บริจาคครั้งแรก จึงทำให้ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตทั้ง สองกลุ่ม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**2.3.7 จำนวนครั้งที่มารับบริการที่ศูนย์บริการโลหิต** ผลการวิจัยพบว่าพบว่า ผู้ บริจาคโลหิตกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตจำนวน 11-15 ครั้ง มีความคาดหวังต่อ คุณภาพบริการสูงสุด ส่วนความคาดหวังต่อคุณภาพบริการต่ำที่สุด คือ กลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ ศูนย์บริการโลหิตจำนวน 21-25 ครั้ง เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาค โลหิต พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ว่า อาจเนื่องจากกลุ่มผู้บริจาค โลหิตแต่ละกลุ่มมีประสบการณ์มากในการมาบริจาคโลหิต พิจารณาจากค่าเฉลี่ยในการบริจาค โลหิตเท่ากับ 20 ครั้ง และประกอบกรให้บริการที่มีคุณภาพอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันของ ศูนย์บริการโลหิต เป็นสาเหตุให้มีความคาดหวังในคุณภาพบริการที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ สอดคล้องตามแนวคิดของการศึกษาของ เซทามล์ และคณะ (Zeithaml, et al., 1990 : 19-20) ที่พบว่า ความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต ประสบการณ์ที่ได้รับบริการจะมี อิทธิพลต่อระดับของความคาดหวังซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของ ผู้รับบริการ

ส่วนผู้บริจาคโลหิตกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตจำนวน 3 ครั้งในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด ส่วนความคาดหวังต่อคุณภาพบริการต่ำ ที่สุด คือ กลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตจำนวน 4 ครั้งขึ้นไปในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา เมื่อ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตทั้งสี่กลุ่ม พบว่า มีแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการใน กลุ่มผู้บริจาคโลหิตที่เคยมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ จำนวน 2 ครั้ง กับ 3 ครั้ง ต่างกัน และ ในกลุ่มผู้บริจาคโลหิตที่เคยมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ จำนวน 3 ครั้ง กับ 4 ครั้งขึ้นไปต่างกัน ส่วนคู่ที่เหลือไม่ต่างกันโดยผู้บริจาคโลหิตที่เคยมาบริจาคโลหิตที่ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ จำนวน 3 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้บริจาคโลหิตที่ เคยมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ จำนวน 2 ครั้ง และ 4 ครั้งขึ้นไป ส่วนความ คาดหวังต่อคุณภาพบริการในกลุ่มผู้บริจาคโลหิตที่เคยมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ จำนวน 1 ครั้งไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ว่า กลุ่มผู้บริจาคโลหิตที่เคยมารับบริ

การ จำนวน 3 ครั้งในรอบ 1 ปี เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการมารับบริการมากกว่ากลุ่มที่มารับบริการ 2 ครั้งในรอบ 1 ปี จากประสบการณ์ที่มากกว่าจึงทำให้มีความคาดหวังมากกว่า ส่วนกลุ่มผู้บริจาคโลหิตที่มารับบริการ 4 ครั้งขึ้นไปมีประสบการณ์มากกว่าจึงเกิดความเคยชินต่อบริการที่ได้รับหรือจากการที่ได้รับบริการที่มีคุณภาพที่เพียงพอจึงมีความคาดหวังที่ต่ำกว่า จะเห็นได้ว่าจำนวนครั้งของการมาบริจาคโลหิตในรอบ 1 ปี เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ได้รับบริการที่ผ่านมา ซึ่งมีผลต่อความคาดหวังของผู้บริจาคโลหิตสอดคล้อง ตามแนวคิดของจอห์นสันและลิธ (Johnson & Lyth cited in Brown, et al., Eds, 1991:181-182) และ โฟล์คส์ (Folkes, cited in Rust & Oliver, Eds, 1994 : 108-110) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ผ่านมา หากผู้รับบริการพึงพอใจก็จะกลับมาใช้บริการอีก

ส่วนการรับรู้ของผู้บริจาคโลหิตตามกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิต พบว่าผู้บริจาคโลหิตกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตจำนวนมากกว่า 25 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงที่สุดและต่ำที่สุดคือกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตจำนวน 16-20 ครั้ง เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตทั้งห้ากลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้บริจาคโลหิตกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตจำนวน 3 ครั้งในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงที่สุด และต่ำที่สุดคือกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตจำนวน 4 ครั้งขึ้นไปในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตทั้งสี่กลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของวิภากร วัระวัฒนกันท์ (2547) ที่พบว่า ผู้มารับบริการงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานครที่ผ่านกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพรายที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการในรอบปีที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน และ สอดคล้องกับการศึกษาของโสภิตา ชันแก้ว (2546 : 139-150) ได้ศึกษาการศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลชุมชนภาคเหนือตอนบน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาที่เดินทางมารับบริการ ระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการ และจำนวนครั้งในการมารับบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า ผู้บริจาคโลหิตที่มีประสบการณ์ในการมารับบริการในจำนวนครั้งที่มากเกิดความเคยชินต่อบริการที่จัดให้ทำให้มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการน้อยกว่าผู้บริจาคโลหิตที่มีประสบการณ์ในการบริจาคโลหิตในจำนวนน้อยครั้งกว่าซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกรณีการ สุวรรณโคตร (2536) ที่กล่าวว่าจำนวนครั้งเป็นปัจจัยที่แสดงถึงประสบการณ์เดิมของการมารับบริการ



จากผลการวิจัยที่พบว่าเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังในกลุ่มที่มีจำนวนครั้งในการมาบริจาคโลหิตที่แตกต่างกันและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตที่มีจำนวนครั้งการบริจาคโลหิตในรอบ 1 ปีที่แตกต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจมีสาเหตุเนื่องมาจาก การกำหนดคุณสมบัติของผู้บริจาคโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติไว้แล้วเบื้องต้น และมีการคัดเลือกคุณสมบัติที่เหมาะสมแก่การบริจาคโลหิต ทำให้กลุ่มผู้มารับบริการมีคุณลักษณะที่ใกล้เคียงกัน และประกอบกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติสามารถให้บริการแก่ผู้บริจาคโลหิตอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกระหว่างผู้บริจาคที่เคยบริจาคแล้วหรือผู้บริจาคครั้งแรก จึงทำให้ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตแต่ละกลุ่ม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

**2.3.8 เหตุุงใจในการมาบริจาคโลหิตของผู้บริจาคโลหิต** ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มผู้บริจาคโลหิตที่มาบริจาคโลหิตเพื่อสุขภาพที่ดี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด ส่วนความคาดหวังต่อคุณภาพบริการต่ำที่สุด คือ กลุ่มที่มาบริจาคโลหิตเพื่อไปประกาศนียบัตรและ เข็มที่ระลึก เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตทั้งหกกลุ่มพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ว่า กลุ่มผู้บริจาคโลหิตที่มาบริจาคโลหิตเพื่อสุขภาพที่ดีเป็นกลุ่มที่ใส่ใจต่อสุขภาพของตนเอง และความปลอดภัยเนื่องจากการบริจาคโลหิตเป็นสำคัญ จึงมีความคาดหวังในคุณภาพบริการที่สูง ส่วนกลุ่มที่มาบริจาคโลหิตเพื่อไปประกาศนียบัตร และเข็มที่ระลึกมีแรงงุใจในการมารับบริการเป็นสิ่งตอบแทนซึ่งสามารถลดความคาดหวังลงได้จึงเป็นกลุ่มที่มีความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ต่ำ ส่วนการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิต พบว่า ผู้บริจาคโลหิต ที่มาบริจาคโลหิตเพื่อสิทธิพิเศษในการรักษาพยาบาล มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงสุด ส่วนการรับรู้ต่อคุณภาพบริการต่ำที่สุด คือ กลุ่มที่มาบริจาคโลหิตเพื่อไปประกาศนียบัตรและ เข็มที่ระลึกมอบให้ เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิต พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ว่า ผู้บริจาคโลหิต ที่มาบริจาคโลหิตเพื่อสิทธิพิเศษในการรักษาพยาบาลมีแรงงุใจที่สำคัญกว่ากลุ่มอื่นๆ ส่วนผู้บริจาคโลหิตที่มีแรงงุใจในการบริจาคโลหิตเพื่อไปประกาศนียบัตร และ เข็มที่ระลึกเป็นแรงงุใจที่สำคัญน้อย

ส่วนกลุ่มผู้บริจาคโลหิตที่มาบริจาคโลหิตเนื่องจากเหตุุงใจสำคัญ คือ ศรัทธาในสภากาชาดไทยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด ส่วนค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการต่ำที่สุดคือกลุ่มที่มาบริจาคโลหิตเนื่องจากสะดวก (ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน และเดินทางสะดวก) เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้บริจาคโลหิต ที่มาบริจาคโลหิต เนื่องจากเหตุุงใจ

สำคัญ คือ ศรัทธาในสภากาชาดไทย มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงสุด ส่วนการรับรู้ต่อคุณภาพบริการต่ำที่สุด คือ กลุ่มที่มาบริจาคโลหิตเนื่องจากเคยมารับบริการที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ และไม่ทราบว่ามีส่วนบริการอื่น เมื่อเปรียบเทียบค่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ว่า กลุ่มผู้บริจาคโลหิตที่มาบริจาคโลหิตเนื่องจากเหตุฉุกเฉินสำคัญคือศรัทธาในสภากาชาดไทยเป็นกลุ่มที่มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงสุด เนื่องจากได้รับทราบจากคำบอกเล่า จากสื่อประชาสัมพันธ์ หรือจากความน่าเชื่อถือ และความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติซึ่ง เป็นปัจจัยสำคัญทำให้มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด ประกอบกับผลการวิจัยที่พบว่า กลุ่มผู้บริจาคโลหิตที่มาบริจาคโลหิตเนื่องจากเหตุฉุกเฉินสำคัญคือศรัทธาในสภากาชาดไทยเป็นกลุ่มที่มารับบริการมากที่สุด และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยมารับบริการแล้ว จำนวนครั้งเฉลี่ย 20 ครั้ง ทำให้มีประสบการณ์ในการมารับบริการมาก จึงเกิดการเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในหลายครั้งที่ผ่านมา และเมื่อได้รับบริการที่ดีจึงประทับใจและพึงพอใจ ทำให้เป็นกลุ่มที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงสุดและมารับบริการมากที่สุด สอดคล้องตามแนวคิดของจอห์นสันและลิธ (Johnson & Lyth cited in Brown, et al., Eds, 1991:181-182) และ โฟล์คส์ (Folkes, cited in Rust & Oliver, Eds, 1994 : 108-110) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ผ่านมา หากผู้รับบริการพึงพอใจก็จะกลับมาใช้บริการอีก และสอดคล้องตามแนวคิดของการศึกษาของเซทามล์ และคณะ (Zeithaml, et al., 1990 : 19-20) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้แก่ ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก ข้อมูลที่ได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพบริการจากเพื่อนหรือคนที่รู้จักซึ่งเคยได้ไปใช้บริการในสถานบริการแห่งนั้นแล้ว จะทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังจะได้รับบริการที่ดี ตามที่รับทราบมา ความคาดหวังที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับภูมิหลังของบุคคลผู้นั้น ความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต ประสบการณ์ได้รับบริการจะมีอิทธิพลต่อระดับของความคาดหวัง และ ความคาดหวังที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับทราบจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประสิทธิภาพในการให้บริการ การมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เป็นต้น ส่วนผู้บริจาคที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการต่ำที่สุดคือกลุ่มที่มาบริจาคโลหิตเนื่องจากเคยมารับบริการที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติและไม่ทราบว่ามีส่วนบริการอื่น อธิบายได้ว่า อาจเป็นกลุ่มผู้บริจาคที่มาบริจาคโลหิตที่มีประสบการณ์ในการมารับบริการมากเกิด ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่ากลุ่มที่มาบริจาคโลหิตเนื่องจากเคยมารับบริการที่ศูนย์บริการโลหิตมีจำนวนมากเป็นอันดับที่สอง จึงมีความเคยชินต่อบริการที่จัดให้ในรูปแบบเดิมทำให้มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการน้อยที่สุด และกลุ่มที่มาบริจาค

โลหิตเนื่องจากไม่ทราบว่ามีสถานบริการอื่นซึ่งเป็นกลุ่มที่มารับบริการน้อยที่สุด จึงขาดประสบการณ์ในการเปรียบเทียบคุณภาพบริการซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการน้อยที่สุดได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ วิภาภทร วีระวัฒนกันนธ์ (2547) ที่พบว่า ผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกที่มีเหตุจูงใจในการมารับบริการที่ต่างกันของโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมในเขตกรุงเทพมหานครที่ผ่านกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพมีความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยที่เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ในกลุ่มบริจาคนโลหิตที่มีเหตุจูงใจในการมาบริจาคโลหิตทั้งหกกลุ่ม พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากการกำหนดคุณสมบัติของผู้บริจาคโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติไว้แล้วเบื้องต้น และมีการคัดเลือกคุณสมบัติที่เหมาะสมแก่การบริจาคโลหิต ทำให้กลุ่มผู้มารับบริการมีคุณลักษณะที่ใกล้เคียงกัน และประกอบกับศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติสามารถให้บริการแก่ผู้บริจาคโลหิตอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน จึงทำให้ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตแต่ละกลุ่ม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

**2.4 การจัดอันดับความสำคัญของคุณภาพบริการที่ผู้บริจาคโลหิตคาดหวัง จำแนกเป็นรายด้าน** พบว่า คุณภาพบริการที่ผู้บริจาคโลหิตคาดหวังมากที่สุดสำคัญเป็นอันดับที่ 1 คือ ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ คุณภาพบริการที่สำคัญเป็นอันดับสองคือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ สอดคล้องกับผลการสอบถามเหตุจูงใจสำคัญที่สุดในการมาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย คือศรัทธาในสภากาชาดไทย อธิบายได้ว่า เนื่องจากศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ที่ก่อตั้งมานาน มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกว้างขวาง และมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ผู้บริจาคโลหิตคาดหวังต่อคุณภาพบริการในด้านดังกล่าวสูง

### 3. ข้อเสนอแนะ

**3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้** จากผลการวิจัยที่พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และการรับรู้อยู่ในระดับมาก แสดงว่า ในการให้บริการมีคุณภาพในมุมมองของผู้รับบริการที่เพียงพอที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และรับรู้ว่าได้รับบริการที่มีคุณภาพ แต่อย่างไรก็ตามควรมีการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพในมุมมองของผู้รับบริการอยู่เสมอเพื่อรักษาคุณภาพบริการไว้ ซึ่งจะส่งผลให้จำนวนผู้บริจาคโลหิตรายเก่ายังคงอยู่และผู้

บริจาคนิโหิตรายใหม่มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการและกลับมาบริจาคนิโหิตอีกอย่างสม่ำเสมอ ดังนี้

3.1.1 พัฒนาคุณภาพบริการตามความต้องการของผู้บริจาคนิโหิต โดยการประเมินคุณภาพบริการในมุมมองของผู้บริจาคนิโหิต เป็นระยะโดยสม่ำเสมอเพื่อทราบข้อมูลความต้องการความคิดเห็น ทศนคคิของผู้บริจาคนิโหิตในด้านต่างๆ เพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างที่ 1 ซึ่งเป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริจาคนิโหิต และการรับรู้ถึงความคาดหวังนั้นของผู้ให้บริการ พร้อมกับลดช่องว่างที่ 2 ซึ่งเป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหาร เรื่องความคาดหวังของผู้บริจาคนิโหิตและการกำหนดลักษณะคุณภาพบริการการรับบริจาคนิโหิต โดยนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริจาคนิโหิต เพื่อจัดบริการให้ตรงตามความต้องการ อันจะนำมาซึ่งการบริการที่มีคุณภาพในมุมมองของผู้บริจาคนิโหิตต่อไป ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เมื่อพิจารณาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้รายข้อ พบว่า ผู้บริจาคนิโหิตมีการรับรู้หรือมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในส่วนอาคาร สถานที่ กว้างขวาง เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด เหมาะสมต่อการให้บริการมากที่สุด และมีการรับรู้หรือมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในส่วนของการมีแผนผังแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ ป้ายชื่อห้องหรือสถานที่ให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย น้อยที่สุด ประกอบกับ ข้อคิดเห็นของผู้บริจาคนิโหิตต่อการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้บริจาคนิโหิตส่วนใหญ่เห็นว่าป้ายบอกทางมาศูนย์บริการนิโหิต ป้ายบอกจุดบริการ และ แผนผังบอกขั้นตอนการรับบริการไม่ชัดเจน รวมทั้ง ข้อคิดเห็นต่อจุดบริการที่ 1 กรอบแบบฟอร์ม อยู่ในตำแหน่งที่เห็นไม่ชัดเจนและไม่มีผู้ให้คำแนะนำ ดังนั้น ศูนย์บริการนิโหิตควรให้การดูแล บำรุงรักษาอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดและเหมาะสมต่อการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และควรดำเนินการจัดให้มีป้ายบอกทางมาศูนย์บริการนิโหิตป้ายบอกจุดบริการ และ แผนผังบอกขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน และ ควรปรับปรุงจุดกรอบแบบฟอร์มตามข้อเสนอแนะของผู้บริจาคนิโหิตโดย ติดป้ายให้เห็นชัดเจน และย้ายจุดนี้ไปอยู่ด้านหน้า จุดบริการที่ 3 รวมทั้งควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ

2) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ เมื่อพิจารณาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้รายข้อ พบว่า ผู้บริจาคนิโหิตมีการรับรู้หรือมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการเรื่องการเจาะและเก็บนิโหิตเสร็จสิ้นภายในเวลา 15 นาทีมากที่สุด และมีการรับรู้หรือมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในเรื่องการรายงานผลการตรวจและให้คำแนะนำแก่ผู้บริจาคนิโหิตเมื่อผลการตรวจสุขภาพและความเข้มนิโหิตของผู้บริจาคนิโหิตไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมจะบริจาคนิโหิตได้น้อยที่สุดประกอบกับ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มผู้บริจาคนิโหิตที่มีเหตุจูงใจ

ในมาบริจาดโลหิตเพื่อสุขภาพที่ดี มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด ดังนั้น ในการเจาะเก็บโลหิตจึงควรรักษาคุณภาพในการให้บริการเรื่องการเจาะและเก็บโลหิตเสร็จสิ้นภายในเวลา 15 นาทีดังกล่าวไว้อย่างสม่ำเสมอ และควรปรับปรุงคุณภาพบริการการตรวจสอบสุขภาพก่อนการบริจาดโลหิตโดยให้แพทย์และเจ้าหน้าที่เพิ่มการให้คำอธิบายผลการตรวจสอบสุขภาพเมื่อผู้บริจาดไม่สามารถบริจาดโลหิตได้ร่วมทั้งการให้คำแนะนำและแจกเอกสารการปฏิบัติตัวเพื่อให้มีสุขภาพที่ดีสามารถกลับมาบริจาดโลหิตได้

3) ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เป็นด้านที่ผู้บริจาดโลหิตมีการรับรู้หรือมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการน้อยที่สุด ประกอบกับ ข้อคิดเห็นของผู้บริจาดต่อบริการที่ได้รับในขั้นตอนบริการ ณ จุดต่างพบว่า รอนานและมีปัญหาในการจัดคิว รวมทั้ง ผู้ใช้บริการมากแต่เจ้าหน้าที่ และเตียงไม่เพียงพอ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการมีผู้มารับบริการจำนวนมาก พิจารณาจาก ข้อมูลปริมาณผู้มารับบริการที่เพิ่มขึ้นทุกปี ประกอบกับ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอ และอาจเนื่องมาจากช่วงเวลาการมารับบริการตลอดทั้งวันที่ไม่สม่ำเสมอ ดังนั้น ศูนย์บริการโลหิตควรปรับปรุงคุณภาพบริการด้านนี้โดย เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ และเพิ่มจุดบริการในช่วงเวลาที่มีผู้มาบริจาดโลหิตมาก เมื่อพิจารณาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้รายข้อ พบว่า ผู้บริจาดโลหิตมีการรับรู้หรือมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการเรื่อง เจ้าหน้าที่ยินดีตอบคำถามของผู้บริจาดโลหิต มีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจที่จะให้บริการมากที่สุด และมีการรับรู้หรือมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการประชาสัมพันธ์การติดต่อสื่อสารถึงผู้บริจาดโลหิตอย่างทั่วถึง ด้วยความรวดเร็วอย่างน้อยที่สุดประกอบด้วย ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริจาดโลหิตมีข้อคิดเห็นต่อประชาสัมพันธ์ว่า ไม่เข้าถึงผู้บริจาด และเอกสาร แผ่นพับยังเห็นไม่ชัดเจน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรรักษาคุณภาพบริการด้านการตอบคำถามของผู้บริจาดโลหิต ความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจที่จะให้บริการไว้อยู่เสมอ และฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ควรพิจารณาปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงผู้บริจาด และดำเนินการจัดทำและเผยแพร่ เอกสาร แผ่นพับให้มีความชัดเจนและทั่วถึง รวมทั้งควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้บริจาดโลหิต เช่น ให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในบริการต่างๆ ควรมีประชาสัมพันธ์ทางสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และมีการสื่อสารสถานการณ์ของโลหิตทั้งการขาดแคลน และการงัดรับแก่ผู้บริจาดอย่างทั่วถึง สม่ำเสมอ และ ควรแจกคู่มือการบริจาดโลหิตกับผู้บริจาดโลหิตใหม่ทุกคน

4) ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เป็นด้านที่ผู้บริจาดโลหิตมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมากที่สุด ประกอบกับกลุ่มผู้บริจาดที่มาบริจาดโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตมีเหตุจูงใจสำคัญที่สุดคือศรัทธาในสภากาชาดไทยมีความคาดหวังต่อ

คุณภาพบริการสูงสุด และเมื่อพิจารณาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้รายข้อ พบว่า ผู้บริจาคลโหิตมีการรับรู้หรือมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการเรื่อง การได้รับการดูแลที่ดีภายหลังบริจาคลโหิตขณะนั่งพักในห้อง / จุดบริการเครื่องดื่มและอาหารว่าง รวมทั้งมีความมั่นใจในความถูกต้อง ความปลอดภัยในทุกขั้นตอนของการมารับบริการบริจาคลโหิต ณ.หน่วยงานแห่งนี้มากที่สุด ส่วนการรับรู้หรือความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด คือความมั่นใจว่าหากมีการตรวจพบความผิดปกติของโลหิตภายหลังการบริจาคลจะมีการรายงานข้อมูลให้ผู้บริจาคลทราบอย่างถูกต้องและเป็นความลับ ดังนั้น ศูนย์บริการโลหิตควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ ให้เป็นจุดเด่นที่สุดเนื่องจากเป็นด้านที่ผู้บริจาคลโหิตให้ความสำคัญมากที่สุด เช่น การประชาสัมพันธ์เรื่องอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัย เช่น เข็มเจาะโลหิตเป็นเข็มใหม่สะอาดและปราศจากเชื้อโรค และผู้บริจาคลโหิตจะได้รับการดูแลที่ดีเพื่อความปลอดภัยเมื่อมาบริจาคลโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิต ส่วนที่ควรปรับปรุง คือ ศูนย์บริการโลหิตควรดำเนินการแจ้งให้ผู้บริจาคลโหิตทราบโดยทั่วถึง ว่า ศูนย์บริการ โลหิตจะดำเนินการส่งผลการตรวจกรณีที่พบความผิดปกติของโลหิตภายหลังการบริจาคลให้กับผู้บริจาคลทุกราย หรือจะมีการรายงานข้อมูลให้ผู้บริจาคลทราบกรณีที่ผู้บริจาคลโทรศัพท์มาสอบถาม อย่างถูกต้องและเป็นความลับ ซึ่งแนวทางที่เหมาะสมที่จะสื่อสารให้ผู้บริจาคลทราบอย่างทั่วถึงเกี่ยวกับบริการดังกล่าว ได้แก่ การจัดพิมพ์เป็นข้อความเพิ่มเติมลงในแบบฟอร์มผู้บริจาคลโลหิต และในเอกสารความรู้เกี่ยวกับการบริจาคลโลหิต รวมทั้งการให้คำแนะนำเพิ่มเติมกับผู้บริจาคลโลหิตรายใหม่ และ ผู้บริจาคลโลหิตที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการ โลหิตแห่งชาติเป็นครั้งแรก

5) การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้รายข้อ พบว่า ผู้บริจาคลโหิตมีการรับรู้หรือมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการเรื่อง ขั้นตอนในการรับบริการง่ายและสะดวก แก่ผู้บริจาคลโลหิต และเจ้าหน้าที่ติดต่อสื่อสารกับผู้บริจาคลโลหิตด้วยภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่ายมากที่สุด ส่วนการรับรู้หรือความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่น้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการรู้และเข้าใจ ความต้องการของผู้บริจาคลโลหิตเป็นอย่างดี ประกอบกับข้อคิดเห็นต่อบริการ ณ. จุดต่างๆ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการกล่าวทักทายและการให้คำแนะนำ คำอธิบาย รวมทั้งการให้ข้อมูลกับผู้บริจาคลน้อย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรรักษาคุณภาพบริการด้านการติดต่อ สื่อสารกับผู้บริจาคลโลหิตด้วยภาษาที่สุภาพ เข้าใจง่าย และ การจัดขั้นตอนในการรับบริการง่ายและสะดวก แก่ผู้บริจาคลโลหิต ไว้อย่างสม่ำเสมอ ส่วนที่ควรปรับปรุง คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรเพิ่มการเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้บริจาคลโลหิตโดย ควรเพิ่มการให้คำอธิบายและให้ข้อมูลที่ควรรับทราบแก่ผู้บริจาคลโลหิต อย่างทั่วถึง สม่ำเสมอ

3.1.2 การประเมินคุณภาพบริการหรือทักษะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ เพื่อเป็นการลดช่องว่างที่ 3 ซึ่งเป็นช่องว่างระหว่างลักษณะของคุณภาพบริการการรับบริจาคโลหิตที่กำหนดไว้และบริการที่ให้จริงซึ่งในการให้บริการจริงอาจพบปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้น เช่น งบประมาณที่จำกัด บุคลากรที่ไม่เพียงพอต่องาน หรือความพร้อม ความร่วมมือขององค์กร

3.1.3 จัดบริการที่มีความหลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะต่างกัน จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริจาคโลหิตกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตจำนวน 11-15 ครั้ง มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงที่สุด และต่ำที่สุดคือกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตจำนวน 21-25 ครั้ง เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิต พบว่า ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริจาคโลหิตกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตจำนวน 3 ครั้งในรอบ ปีที่ผ่านมา มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงที่สุด และต่ำที่สุดคือกลุ่มที่เคยมาบริจาคที่ศูนย์บริการโลหิตจำนวน 4 ครั้งขึ้นไปในรอบ ปีที่ผ่านมา เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้บริจาคโลหิตทั้งสี่กลุ่ม พบว่า มีแตกต่างกัน จึงควรจัดบริการที่สนองตอบต่อความต้องการของผู้บริจาคโลหิตให้มีความหลากหลายและแปลกใหม่เพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายในการมารับบริการ เช่น จัดสิ่งแวดล้อมใหม่ ปรับเปลี่ยนของที่ระลึกให้มีรูปแบบใหม่ๆ หลากหลาย เปลี่ยนประเภทเครื่องดื่มและของว่างที่จัดเลี้ยง จัดกิจกรรมพิเศษที่มีรูปแบบใหม่ๆ เป็นต้น ผลการวิจัย พบว่าคุณภาพบริการที่ผู้บริจาคโลหิตคาดหวังมากที่สุดสำคัญเป็นอันดับที่ 1 คือ ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ คุณภาพบริการที่สำคัญเป็นอันดับรองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของบริการ ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ จึงควรพัฒนาและปรับปรุงการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการจากผู้ที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญ ให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจและไว้วางใจ พร้อมกับให้บริการที่รวดเร็วแสดงให้เห็นถึงความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพบริการที่ความคาดหวังและที่ได้รับตามการรับรู้ของผู้บริจาคโลหิตใน หน่วยงานบริการโลหิตอื่นๆ เช่น โรงพยาบาล ต่างๆ และศูนย์บริการโลหิตสาขาของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เป็นต้น

3.2.2 ควรศึกษาวิจัยในผู้บริจาคโลหิตในหน่วยเคลื่อนที่ เพื่อจะได้ทราบถึงแนวความคิด ทักษะ ความคาดหวังและการรับรู้ ที่อาจมีความแตกต่างกัน เพื่อจะได้ นำข้อมูล

ได้มาใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการโลหิตต่างๆ ตามความต้องการของผู้รับบริการที่อาจมีความแตกต่างกัน