

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์	6
กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
สมมุติฐานการวิจัย	7
ขอบเขตการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	11
ความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	19
การรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	23
การรับบริการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	38
รูปแบบการวิจัย.....	38
ประชากรและตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ส่วนที่ 1 ข้อมูลแสดงคุณลักษณะของผู้บริจาคโลหิต.....	47

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ รวมทั้งข้อมูลการ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของ ผู้บริจาคนโยบาย ต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามคุณภาพบริการเป็น รายด้านและโดยภาพรวม.....	51
ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้บริจาคนโยบาย ต่อคุณภาพบริการ จำแนก ตามคุณลักษณะของผู้บริจาคนโยบาย.....	56
ส่วนที่ 4 ข้อมูลแสดงการจัดอันดับความสำคัญของคุณภาพบริการที่ ผู้บริจาคนโยบายคาดหวัง จำแนกเป็นรายด้าน.....	67
ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับในขั้นตอนบริการ ณ จุดต่างๆ	68
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	71
สรุปการวิจัย.....	71
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	89
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก.....	102
ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	104
ข แบบสอบถาม.....	105
ค รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูล	122
ประวัติผู้วิจัย.....	144

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้บริจาคโลหิตจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล.....	47
ตารางที่ 4.2 ระดับความคาดหวังของผู้บริจาคโลหิตต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามคุณภาพบริการเป็นรายด้านและโดยภาพรวม.....	52
ตารางที่ 4.3 ระดับการรับรู้ของผู้บริจาคโลหิตต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามคุณภาพบริการเป็นรายด้านและโดยภาพรวม.....	53
ตารางที่ 4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคโลหิตต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามคุณภาพบริการเป็นรายด้านและโดยภาพรวม.....	54
ตารางที่ 4.5 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคโลหิตต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามคุณภาพบริการเป็นรายด้านและโดยภาพรวม.....	55
ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคโลหิตต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามเพศของผู้บริจาคโลหิต.....	56
ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคโลหิตต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามอายุของผู้บริจาคโลหิต.....	57
ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคโลหิตต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้บริจาคโลหิต.....	58
ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคโลหิตต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามอาชีพของผู้บริจาคโลหิต.....	59

สารบัญตาราง(ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคนโลहित ต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการ โลहितแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้บริจาคนโลहित.....	60
ตารางที่ 4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคนโลहित ต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการ โลहितแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามการมารับบริการที่ศูนย์บริการ โลहितของผู้บริจาคนโลहित.....	61
ตารางที่ 4.12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคนโลहितต่อ คุณภาพบริการของศูนย์บริการ โลहितแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตาม จำนวนครั้งที่มารับบริการที่ศูนย์บริการ โลहितของผู้บริจาคนโลहित.....	62
ตารางที่ 4.13	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังของ ผู้บริจาคนโลहितต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการ โลहितแห่งชาติ สภากาชาดไทย กับจำนวนครั้งที่เคยมาบริจาคนโลहितที่ศูนย์บริการ โลहित ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา.....	64
ตารางที่ 4.14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคนโลहित ต่อคุณภาพบริการ ของศูนย์บริการ โลहितแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามเหตุจูงใจในการมาบริจาคนโลहितของผู้บริจาคนโลहित.....	65
ตารางที่ 4.15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริจาคนโลहित ต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการ โลहितแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำแนกตามเหตุจูงใจสำคัญในการมารับบริการที่ศูนย์บริการ โลहित ของผู้บริจาคนโลहित.....	66
ตารางที่ 4.16	การจัดลำดับความสำคัญของคุณภาพบริการของศูนย์บริการ โลहितแห่งชาติ สภากาชาดไทย ที่ผู้บริจาคนโลहितคาดหวังต่อคุณภาพบริการ.....	67
ตารางที่ 4.17	ข้อคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับในขั้นตอนบริการ ณ. จุดต่าง.....	68

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ความเหมือนกันระหว่างเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ (SERVQUAL Dimensions)และเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ10 ด้าน (Original Ten Dimensions for Evaluating Service Quality) ของเซทามล์ และคณะ.....	16
ภาพที่ 2.2 รูปแบบการกำหนดคุณภาพบริการของ เซทามล์ และคณะ.....	21