

**ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต
ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา**
**Factors affecting satisfaction of blood donors at the blood donation unit
of Maharat Nakhon Ratchasima Hospital**

ธัญนาถ ชัยประทุม

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

ผู้รับผิดชอบบทความ

Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University Nakhon Ratchasima Campus;

Thunyanard Chaiprathum

Corresponding

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริการภาครัฐที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา จำนวน 391 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริจาคโลหิตมีความพึงพอใจต่อหน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้บริจาคโลหิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจหน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้บริจาคโลหิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจหน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน และยังพบว่าการบริการภาครัฐ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่เสมอภาคกัน ด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างก้าวหน้า ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การบริการ, หน่วยรับบริจาคโลหิต

Abstract

This research aims to 1) study the satisfaction level of blood donors at the blood donation unit of Maharat Nakhon Ratchasima Hospital, 2) compare the satisfaction of blood donors based on personal factors, and 3) investigate the factors of public sector services affecting the satisfaction of blood donors. The research sample consists of 391 blood donors at the blood donation unit of Maharat Nakhon Ratchasima Hospital. The research instrument is a questionnaire. Statistics used in data analysis include frequency, percentage, mean, and standard deviation. T-test One-way analysis of variance and multiple regression analysis. The research findings indicate that blood donors are highly satisfied with the blood donation unit of Maharat Nakhon Ratchasima Hospital. The satisfaction levels vary significantly among blood donors with different personal factors such as gender, age, occupation, average monthly income, and status. However, there is no significant difference in satisfaction among blood donors with different education levels. The public sector services in five dimensions, including consistently fair service, prompt service, adequate service, continuous service, and progressive service, have a significant impact on the satisfaction of blood donors at the blood donation unit of Maharat Nakhon Ratchasima Hospital at a statistical significance level of 0.05

Keyword: satisfaction, services, the blood donation unit

บทนำ

โลหิตเป็นสิ่งสำคัญในการช่วยเหลือชีวิตมนุษย์ การบริจาคโลหิต คือ การสละโลหิตส่วนเกินซึ่งเป็นปริมาณที่ไม่เป็นอันตรายให้กับผู้ป่วย (สภาากาชาดไทย, 2564) ปัญหาในปัจจุบันที่เกิดความขาดแคลนโลหิต ดังนั้นจึงต้องจัดหาโลหิตสำรองจากการรับบริจาคไว้ใช้ให้เพียงพอต่อความต้องการของโรงพยาบาลต่าง ๆ องค์กรต่างจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการรณรงค์สร้างแรงจูงใจให้ประชาชนได้เห็นถึงความสำคัญของการบริจาคโลหิต งานบริการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติเริ่มตั้งแต่วันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2495 กรมการสภาากาชาดไทยได้มีมติให้ตั้งแผนกบริการโลหิตขึ้นในกองวิทยาศาสตร์ เพื่อสนองต่อข้อเสนอของสภาากาชาด

สากล ที่ให้สหประชาชาติแต่ละประเทศจัดให้มีบริการโลหิตขึ้น โดยถือหลักปฏิบัติว่า “การบริจาคโลหิตต้องไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ” (ทิพย์พนิตา โสทธิพย์, 2562)

การจัดหาโลหิตที่มีคุณภาพเพื่อนำมาใช้ในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยให้เพียงพอต่อความต้องการจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริการ สร้างความเชื่อมั่น และพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ ในการบริการจะมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ จะเกิดจากการให้บริการที่เสมอภาค ทันต่อเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า Weber (1966: 340) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550 : 28) การให้บริการที่ดีต่อผู้บริจาคโลหิตเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานโรงพยาบาลควรให้ความสำคัญ เนื่องจากผู้ที่มาบริจาคโลหิตนั้น มาด้วยความเต็มใจและเสียสละ การที่โรงพยาบาลสร้างมาตรฐานการให้บริการที่ดีไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการ ด้านสถานที่ และด้านการแพทย์และบริการ จะทำให้ผู้บริจาคเกิดความรู้สึกที่ดี รู้สึกถึงการเป็นบุคคลสำคัญ และมีแนวโน้มที่จะมาบริจาคอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลดีต่อผู้ป่วยที่จะได้รับการรักษาอย่างรวดเร็ว

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริจาคโลหิตมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา
- 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริการภาครัฐที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

สมมติฐานของการวิจัย

- 1) ผู้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา
- 2) การบริการภาครัฐ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริจาคลอहित ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา เป็นการศึกษปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส และศึกษาปัจจัยการบริการภาครัฐ ตามแนวคิดของ Millet (1954) ได้แก่ การให้บริการที่เสมอภาคกัน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การบริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริจาคลอहित ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา จำนวน 17,318 คน ประกอบด้วย 4 หน่วยในสถานที่ ได้แก่ หน่วยรับบริจาคโลหิต M park โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา, หน่วยรับบริจาคโลหิต เหล่ากาชาดจังหวัดนครราชสีมา, หน่วยรับบริจาคโลหิต ห้างสรรพเดอะมอลล์นครราชสีมา และหน่วยรับบริจาคโลหิต ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลโคราช (โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา, 2565) มีกำหนดการดำเนินวิจัยและเก็บข้อมูล เริ่มตั้งแต่เดือน สิงหาคม ถึง เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2566

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริจาคลอहित ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา จำนวน 391 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส 2) ปัจจัยการบริการภาครัฐ ได้แก่ การให้บริการที่เสมอภาคกัน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างก้าวหน้า

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้บริจาคลอहित

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Kotler & Armstrong (1996) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นการที่ผู้บริโภคประเมินคุณค่าของผลิตภัณฑ์ภายหลังจากการได้รับผลิตภัณฑ์และบริการ ในขณะที่ มูทิตา สร้อยเพชร และพรพรรณ บัวทอง (2564) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้ให้แนวคิดไว้ว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการในการส่งเสริมความสำเร็จของงานและองค์กรในงานบริการ ดังนั้นเพื่อเพิ่มคุณภาพของการบริการและเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจ ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญ โดยระบุว่า ความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงถึง

ความสำเร็จของงานบริการว่าสามารถตอบสนองต่อความมุ่งหมายของลูกค้าได้มากหรือน้อยเพียงใด เมื่อผู้รับบริการพบว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพและตอบสนองต่อความมุ่งหมาย ก็จะมีโอกาสกลับมาใช้บริการซ้ำเสมอไป เมื่อผู้ให้บริการรับรู้ถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการและมีการปรับปรุงคุณภาพงานบริการให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวัง จะทำให้ผู้ให้บริการพัฒนาความรู้และทักษะในงานบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและมีคุณภาพมากขึ้น

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการภาครัฐ

เป้าหมายสำคัญของการบริการภาครัฐ คือ ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางตอบสนอง ความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส ซึ่งตัวชี้วัดแต่ละตัววัดความสามารถในการให้บริการของภาครัฐแต่ละด้าน คือ ด้านการเข้าถึง (Access) การตอบสนอง (Responsiveness) และคุณภาพในการให้บริการ (Quality) (สำนักสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564)

Millet (1954) ได้ชี้ให้เห็น ว่าคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด เป็นการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ 1) การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Timely Service) ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือ ต้องทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาค กันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการตลอดเวลาจะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณชนเสมอ และ 5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไป ทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรเดช ทองแกมแก้ว และคณะ (2557) ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร จังหวัดสงขลา พบว่า ผู้ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน

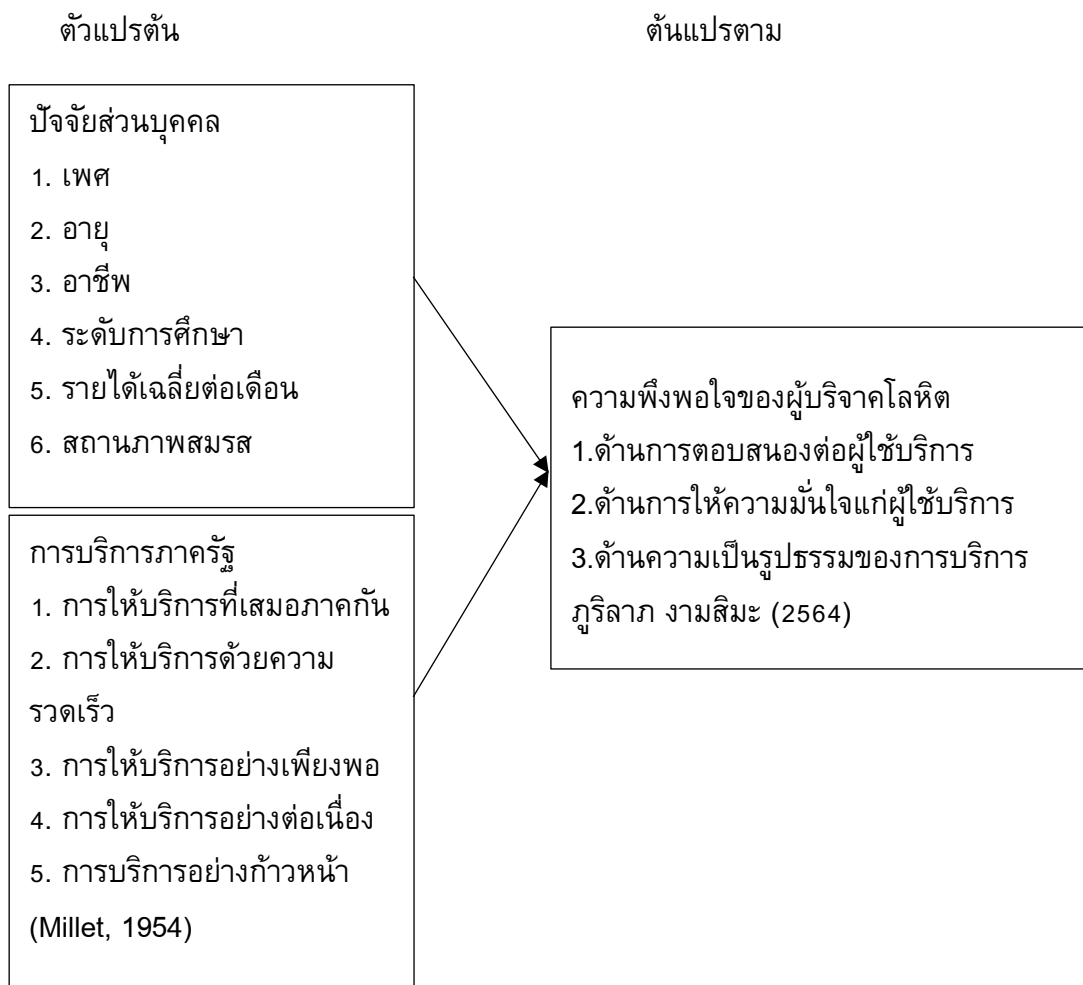
พิชญาภา สุสตาพร และนารินี แสงสุข (2564) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสงขลา พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการวิจัยของ

ณัฐฐา เสวกวิหาร (2560) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า ผู้ที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่ต่างกัน ส่วนผู้บริจาคลโหิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจหน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

ภูริลาภ งามสิมะ (2564) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการและระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณิชาชา ไพรัตน์ และคณะ (2560) ศึกษาตัวแปรส่งผ่านระหว่างสภาพแวดล้อมของการให้บริการกับความภักดีในการเป็นผู้บริจาคโลหิต พบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คุณภาพการบริการที่ดีของศูนย์บริการโลหิตที่ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความชำนาญของบุคลากรวิชาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการบริจาคโลหิตและความเชื่อมั่นในศูนย์บริจาคโลหิตอย่างมีนัยสำคัญ และนำไปสู่ความภักดีในการเป็นผู้บริจาคโลหิต

กรอบแนวคิดของการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) โดยการสำรวจ (Survey Research)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple choice) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 การบริการภาครัฐ ได้แก่ การให้บริการที่เสมอภาคกัน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างก้าวหน้า ลักษณะของแบบสอบถามเป็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) มี 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตหน่วยงานเพื่อขอความอนุเคราะห์การใช้พื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามออนไลน์ด้วย google form และสร้างรหัส QR code โดยขอความอนุเคราะห์ผู้บริจาคให้ตอบแบบสอบถามโดยการสแกน QR code ผ่านโทรศัพท์มือถือ
3. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับการบริการภาครัฐ และความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ โดยการทดสอบ t-test และวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)

4. วิเคราะห์ปัจจัยการบริการภาครัฐที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ผู้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาที่แตกต่างกัน	
1.1 ผู้ที่มีเพศแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน (F = -3.023, Sig. = 0.003*)
1.2 ผู้ที่มีอายุแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน (F = 0.7599, Sig. = 0.000*)
1.3 ผู้ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน (F = 6.883, Sig. = 0.000*)
1.4 ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน (F = 0.242, Sig. = 0.785)
1.5 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน (F = 6.652, Sig. = 0.000*)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.6 ผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้บริจาคลโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน (F = 3.048, Sig. = 0.049*)
สมมติฐานที่ 2 การบริการภาครัฐ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริจาคลโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา	ยอมรับสมมติฐาน

จากตาราง พบว่า ผู้บริจาคลโลหิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจหน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้บริจาคลโลหิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจหน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน และการบริการภาครัฐ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริจาคลโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างผู้บริจาคลโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 – 39 ปี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส

2. ผลการศึกษาการบริการภาครัฐของหน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา พบว่า การบริการภาครัฐอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว

1) ด้านการให้บริการที่เสมอภาคกัน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านได้รับการให้บริการด้วยวัสดุอุปกรณ์ที่สะอาด ปลอดภัยอย่างเท่าเทียมกับบุคคลอื่น รองลงมาคือ ท่านได้รับการบริการตามขั้นตอนอย่างเสมอภาค ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านได้รับการให้คำแนะนำอย่างเสมอภาค

2) ด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านไม่ต้องรอนานเมื่อไปบริจาคโลหิต รองลงมาคือ ระยะเวลาในการบริจาคโลหิตมีความเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างกระตือรือร้น

3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีที่นั่งรอ หรือที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาบริจาค รองลงมาคือ สถานที่จอดรถเพียงพอ สถานที่กว้างพอที่จะให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ วัสดุ-อุปกรณ์ มีเพียงพอในการให้บริการ

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอทุกวัน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ให้บริการอย่างต่อเนื่องตามเวลาที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

5) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีที่นั่งรอ หรือที่นั่งพักเพียงพอต่อผู้มาบริจาค รองลงมาคือ สถานที่จอดรถเพียงพอ สถานที่กว้างพอที่จะให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ วัสดุ-อุปกรณ์ มีเพียงพอในการให้บริการ

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

1) ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญ ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้อย่างดี รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ตามลำดับ

2) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างปลอดภัย และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

3) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ และสะดวกสบาย รองลงมาคือ วัสดุ-อุปกรณ์ มีความสะอาด จัดเป็นสัดส่วน สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีช่องทางการติดต่อ สอบถามที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้บริจาคโลหิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจหน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้บริจาคโลหิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจหน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

5. ผลการศึกษาปัจจัยการบริการภาครัฐที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริจาโคลहित ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา พบว่า การบริการภาครัฐ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่เสมอภาคกัน ด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างก้าวหน้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริจาโคลहित ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริจาโคลहित ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของผู้บริจาโคลहित ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ความพึงพอใจของผู้บริจาโคลहित ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

1) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญ ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้อย่างดี รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ตามลำดับ เนื่องจากหน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา มีค่านิยมองค์กรที่เกี่ยวกับการบริการ เช่น ดูแลผู้รับบริการแบบองค์รวมด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ รับผิดชอบต่อหน้าที่ อย่างมุ่งมั่น ทุ่มเท ผูกพันฉันท์พี่น้อง กัลยาณมิตร เอาใจเขามาใส่ใจเราให้เกียติกัน สอดคล้องกับมูทิดา สร้อยเพชร และพรพรรณ บัวทอง (2564) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้

2) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนที่เหมาะสม รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างปลอดภัย และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ เนื่องจากหน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา มีการจัดระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิภาพในการให้บริการ และพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดอบรมบุคลากรให้มีคุณภาพ สามารถให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548) ที่ระบุว่า ความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงความสำเร็จของงานบริการว่าสามารถตอบสนองต่อความมุ่งหมายของผู้รับบริการได้มากหรือน้อยเพียงใด

3) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ และสะดวกสบาย รองลงมาคือ วัสดุ-อุปกรณ์ มีความสะอาด จัดเป็นสัดส่วน สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีช่องทางการติดต่อสอบถามที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากหน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา เพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ ให้ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว โดยมีการจัดเตรียมสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมืออย่างเพียงพอ (สำนักสารนิเทศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2565) สอดคล้องกับแนวคิดของภูริลาภ งามสิมะ (2564) ที่ระบุว่าสถานที่ให้บริการที่มีความสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ มีอากาศถ่ายเทสะดวกมากขึ้น เพิ่มที่นั่งระหว่างการรอรับบริการให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพนำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้บริจาคโลหิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพ แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจหน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการวิจัยของสุรเดช ทองแกมแก้ว และคณะ (2557) ที่ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร ใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ผู้ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร ใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ พิษญาภา สุสภาพร และนารินี แสงสุข (2564) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสงขลา พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการวิจัยของ ณัฐฐา เสวกวิหาร (2560) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า ผู้ที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริจาคโลหิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจหน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยการบริการภาครัฐที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา พบว่า การบริการภาครัฐ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่เสมอภาคกัน ด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างก้าวหน้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริจาคโลหิต ณ หน่วยรับบริจาคโลหิต โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการวิจัยของนิชชา ไพรัตน์ และคณะ (2560) ที่ศึกษาตัวแปรส่งผ่านระหว่างสภาพแวดล้อมของการให้บริการกับความภักดีในการเป็นผู้บริจาคโลหิต พบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คุณภาพการบริการที่ดีของศูนย์บริการโลหิตที่ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความชำนาญของบุคลากรวิชาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการบริจาคโลหิตและ

ความเชื่อมั่นในศูนย์บริการโลหิตอย่างมีนัยสำคัญ และนำไปสู่ความภักดีในการเป็นผู้บริจาคโลหิต และสอดคล้องกับกฎวิมล งามสมะ (2564) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1) เจ้าหน้าที่ควรมีการแนะนำผู้บริจาคโดยละเอียด เข้าใจง่าย อย่างเท่าเทียมกัน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถประสานงานเมื่อผู้บริจาคต้องการความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว
- 2) การจัดเตรียมวัสดุ-อุปกรณ์ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ นอกจากนี้ควรจัดพื้นที่การให้บริการน้ำหรือเครื่องดื่มอย่างเพียงพอ
- 3) ควรมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามเวลาที่ให้บริการ โดยมีการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เมื่อเจ้าหน้าที่ติดธุระ หรือทำธุระส่วนตัว เช่น เข้าห้องน้ำ
- 4) ควรมีช่องทางการติดต่อสอบถามที่ชัดเจน และสามารถติดต่อได้ง่าย รวมถึงจัดระยะเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการ ณ จุดบริจาคโลหิตของโรงพยาบาลต่าง ๆ
- 2) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการบริจาคโลหิต ของผู้บริจาคโลหิตอย่างต่อเนื่อง
- 3) ควรมีการศึกษาแนวทางการส่งเสริมการบริจาคโลหิตของประชากรในประเทศไทย หรือในภูมิภาคต่าง ๆ

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐฐา เสวกวิหาร. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล
รามธิบดี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัชชา ไพรัตน์ และคณะ. (2560). การศึกษาตัวแปรส่งผ่านระหว่างสภาพแวดล้อมของการ
ให้บริการกับความภักดีในการเป็นผู้บริจาคโลหิต. วารสารเกษมบัณฑิต, 18(2), 14-30.
- ทิพย์พนิดา โสทธิพิทย์. (2562). การตัดสินใจของผู้ที่มาบริจาคโลหิต ณ ศูนย์บริการโลหิต
แห่งชาติ สภากาชาดไทย. จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-7/6114152099.pdf>

- พิชญภา สุธาพร และนารีนี แสงสุข (2564) ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสงขลา. จาก http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2563-5-6_1630160153.pdf
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ภูริลาภ งามสิมะ. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า. จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin92/6214154527.pdf>
- มุกิตา สร้อยเพชร และพรพรรณ บัวทอง. (2564). แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ. จาก <https://dusitpoll.dusit.ac.th/KB/2021/601/>
- สภาภาษาไทย. (2564). ทำไมต้องบริจาคโลหิต?. จาก <https://redcross.or.th/news/information/13117/>
- สุรเดช ทองแกมแก้ว และคณะ. (2557). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร จังหวัดสงขลา. จาก <https://www.hu.ac.th/Conference/conference2014/proceedings/data/3404/3404-3.pdf>
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทเพรส แอนด์ดีไซน์ จำกัด.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (1996). *Principles of Marketing*. 7th Edition. New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book.
- Weber, Max. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York : The Free Press.