

นฤมล คล้ายหิรัญ 2555: ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สุขศึกษา) สาขาวิชาสุขศึกษา ภาควิชาพลศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์สุพัฒน์ ชีรเวชเจริญชัย, วท.ม.
88 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการที่คลินิก
โรงพยาบาลพญาไท 2 โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก
จำนวน 333 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ซึ่งผ่านการ
ตรวจสอบคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
สำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า
ทดสอบไคสแควร์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และสิทธิใน
การรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก โรงพยาบาลพญาไท 2 อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนการรับบริการ ได้แก่ ภาพพจน์ กิตติศัพท์
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ ความ
แปลกใหม่ของบริการ มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 สำหรับกลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ความ
ถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ และความ
ซบซึ้งน่ายกในขั้นตอนการรับบริการ มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการที่คลินิก อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว ซึ่งได้แก่ ความ
สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ การปฏิบัติ
ต่อคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ และความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น มีความสัมพันธ์กับการเข้า
รับบริการที่คลินิก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05