



ความพึงพอใจของผู้ป่วย
ที่มารับบริการแผนกงานพยาบาล
ผู้ป่วยนอกรังสีรักษา
โรงพยาบาลมะเร็งลพบุรี



สุรรัตน์ จักรกฤษณ์



ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจต่อการมารับบริการที่แผนกงานพยาบาลผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาล
มะเร็งลพบุรี

ผู้วิจัย : นางสาวสุริรัตน์ จักรกฤษณ์ , นางสาวกาญจนา มากสกุล ,นางฉวีพัชร แซงเปลียน

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณนาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการมารับบริการ
ที่แผนกงานพยาบาลผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลมะเร็งลพบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการ
ที่แผนกงานพยาบาลผู้ป่วยนอกรังสีรักษา จำนวน 120 รายเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่
แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปและแบบสอบถามความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการแผนกงานพยาบาลรังสีรักษา ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ
และ ทดสอบความเชื่อมั่นโดยวิธีอัลฟาของครอนบาค มีค่าเท่ากับ 0.89 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการ
ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามระหว่างเดือน มิถุนายน พ.ศ 2566 ถึง เดือน กันยายน พ.ศ 2566
วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติอนุมาน
ได้แก่ Independent t-test และ ANOVA

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงใจ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ
รายได้ สิทธิการรักษาและประสบการณ์การมารับบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการ
มารับบริการไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านบุคลากร และคุณภาพการบริการ
(\bar{X} =4.54) รองลงมาด้านสถานที่ (\bar{X} =4.37)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยนี้ ได้แก่ ควรเพิ่มที่นั่งให้เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ และ
จัดลำดับคิวตามช่วงเวลาให้เหมาะสมเพื่อลดปัญหาความแออัดและเก้าอี้ไม่เพียงพอ

บุคลากรผู้ให้บริการควรมีการนำนโยบายด้านความรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) มา
ใช้ในการบริการกับผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเข้าถึงเข้าใจ และบอกต่อข้อมูลที่ถูกต้องให้กับ
ผู้รับบริการผู้อื่นได้