

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจในการบริการอาหารพิเศษของผู้ป่วย โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยในหอพิเศษ 1-8 และหอผู้ป่วยนิมานเหมินท์ จำนวนทั้งสิ้น 124 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ได้รับกลับคืนมา และสามารถใช้ในการวิเคราะห์ได้จำนวน 93 ชุด คิดเป็นร้อยละ 75.00 ผลการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้นำเสนอในรูปตารางประกอบ การบรรยายตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการอาหารพิเศษของผู้ป่วย

- 2.1 ด้านอุปกรณ์สำหรับการรับประทานอาหาร
- 2.2 ด้านอาหาร
- 2.3 ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป รายละเอียดในตารางที่ 4.1-4.5

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นผู้ป่วยพิเศษ 1-8 และหอผู้ป่วยนิมานเหมินท์ จำนวน 93 คน ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แหล่งให้ความช่วยเหลือ (กรณีผู้ป่วยพิเศษไม่มีรายได้) ความเพียงพอของรายได้ การได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ แหล่งความรู้ โรค และระยะเวลาที่เข้ารับการรักษา

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ และศาสนา

ข้อมูล	จำนวน (n = 93)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	37	39.78
หญิง	56	60.22
อายุ ( $\bar{X} = 50.33, SD = 18.62$ )		
15 – 25 ปี	9	9.67
26 – 35 ปี	22	23.66
36 – 45 ปี	11	11.83
46 – 55 ปี	24	25.81
56 – 65 ปี	10	10.75
มากกว่า 65 ปี	17	18.28
ศาสนา		
พุทธ	90	96.77
คริสต์	2	2.15
อิสลาม	1	1.08

จากตาราง 4.1 กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.22 มีอายุระหว่าง 46-55 ปี ร้อยละ 25.81 อายุเฉลี่ย 50.33 ปี และนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 96.77

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ

ข้อมูล	จำนวน (n = 93)	ร้อยละ
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	25	26.88
คู่	56	60.22
หย่า	10	10.75
ม่าย	2	2.15
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	30	32.26
มัธยมศึกษา	34	36.56
อนุปริญญาหรือ ปวส.	10	10.75
ปริญญาตรี	17	18.28
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.15
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ	14	15.06
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	18.28
ค้าขายหรือทำกิจการส่วนตัว	21	22.58
รับจ้าง	10	10.75
เกษตรกรรวม	12	12.90
กำลังเรียน	10	10.75
แม่บ้าน	9	9.68

จากตาราง 4.2 กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 60.22 การศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 36.56 และประกอบอาชีพค้าขายหรือทำกิจการส่วนตัว ร้อยละ 22.58

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ แหล่งให้ความช่วยเหลือ และความเพียงพอของรายได้

ข้อมูล	จำนวน (n = 93)	ร้อยละ
<b>รายได้</b>		
ไม่มีรายได้	18	19.36
น้อยกว่า 1,000 บาท/เดือน	2	2.15
1,001 – 3,000 บาท/เดือน	12	12.90
3,001 – 6,000 บาท/เดือน	29	31.18
6,001 – 9,000 บาท/เดือน	14	15.05
มากกว่า 9,000 บาท/เดือน	18	19.36
<b>แหล่งให้ความช่วยเหลือ (กรณีไม่มีรายได้) (n = 18)</b>		
บุตร	8	44.44
ญาติพี่น้อง	3	11.11
สามีหรือภรรยา	2	16.67
พ่อ แม่	5	27.78
<b>ความเพียงพอของรายได้</b>		
เพียงพอเหลือเก็บ	17	18.28
เพียงพอไม่เหลือเก็บ	56	60.21
ไม่เพียงพอไม่มีหนี้สิน	11	11.83
ไม่เพียงพอมีหนี้สิน	9	9.68

จากตาราง 4.3 กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ระหว่าง 3,001–6,000 บาท/เดือน ร้อยละ 31.18 ไม่มีรายได้ ร้อยละ 19.36 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีรายได้ส่วนใหญ่บุตรเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ ร้อยละ 44.44 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้นั้น มีรายได้เพียงพอไม่เหลือเก็บ ร้อยละ 60.21

ตาราง 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหาร และแหล่งความรู้

ข้อมูล	จำนวน (n = 93)	ร้อยละ/ อันดับ
การได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหาร		
ไม่เคย	17	18.28
เคยได้	76	81.72
แหล่งความรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
แพทย์ พยาบาล	35	4
ญาติพี่น้อง	48	3
สื่อสิ่งพิมพ์	82	1
วิทยุ โทรทัศน์	65	2

จากตาราง 4.4 กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหาร ร้อยละ 81.72 โดยได้รับความรู้จากสื่อสิ่งพิมพ์ อันดับหนึ่ง

ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโรคและระยะเวลาที่รักษา

ข้อมูล	จำนวน (n = 93)	ร้อยละ
โรค		
ปอด	4	4.30
กระดูก	17	18.29
ตา	7	7.53
เลือด	6	6.45
มะเร็ง	22	23.65
นิ้ว	5	5.37
เนื้องอก	7	7.53
ไส้ติ่ง	6	6.45
คลอดบุตร	6	6.45
อุบัติเหตุ	9	9.68
ปวดหัว	2	2.15
ปวดท้อง	2	2.15
ระยะเวลาที่เข้ารับการรักษ (วัน)		
3 – 5	7	7.53
6 – 10	24	25.81
11 – 15	19	20.43
16 – 20	16	17.20
21 – 30	15	16.13
มากกว่า 30	12	12.90

จากตาราง 4.5 กลุ่มตัวอย่างป่วยเป็นโรคมะเร็ง ร้อยละ 23.65 และระยะเวลาที่เข้ารับการรักษายู่ระหว่าง 6-10 วัน ร้อยละ 25.81

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการอาหารพิเศษของผู้ป่วย

### 2.1 ด้านอุปกรณ์สำหรับการรับประทานอาหาร ดังตาราง 4.6

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านอุปกรณ์สำหรับการรับประทานอาหารจำแนกตามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ด้านอุปกรณ์สำหรับการรับประทานอาหาร	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ภาชนะสะอาด	2.77	0.63	มาก
2. ภาชนะสวยงาม	2.23	0.74	ปานกลาง
3. มีอุปกรณ์ครบตามชนิดของอาหาร	2.43	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์สำหรับการรับประทานอาหารเกี่ยวกับภาชนะมีความสะอาด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.77$ ,  $SD = 0.63$ ) ส่วนมีอุปกรณ์ครบตามชนิดของอาหาร และภาชนะสวยงาม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.43$ ,  $SD = 0.70$  และ  $\bar{X} = 2.23$ ,  $SD = 0.74$ )

## 2.2 ด้านอาหาร ดังตาราง 4.7-4.9

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านอาหารจำแนกตามความพึงพอใจ  
ของกลุ่มตัวอย่าง

ด้านอาหาร	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีรายการอาหารให้เลือกหลากหลาย	2.10	0.79	ปานกลาง
2. จัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคที่เป็น	2.41	0.77	ปานกลาง
3. รสชาติความอร่อย	2.18	0.71	ปานกลาง
4. กลิ่นของอาหาร	1.86	0.77	ปานกลาง
5. เนื้อสัมผัสของอาหาร	1.75	0.67	ปานกลาง
6. อุณหภูมิของอาหาร	2.02	0.85	ปานกลาง
7. ปริมาณอาหารที่จัดให้	2.46	0.65	ปานกลาง
8. สีสรรของอาหาร	2.55	0.71	มาก

จากตาราง 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านอาหารอยู่ในระดับปานกลาง  
เกือบทุกรายการ ด้านอาหารที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูง 3  
อันดับแรก คือ ปริมาณอาหารที่จัดให้ ( $\bar{X} = 2.46$ ,  $SD = 0.65$ ) จัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคที่เป็น  
( $\bar{X} = 2.41$ ,  $SD = 0.77$ ) และรสชาติความอร่อย ( $\bar{X} = 2.18$ ,  $SD = 0.71$ ) ส่วนสีสรรของอาหารมีความ  
พึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.55$ ,  $SD = 0.71$ )



ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านชนิดของอาหารจำแนกตามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ด้านชนิดของอาหาร	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. แกงเผ็ด	2.14	0.80	ปานกลาง
2. แกงจืด	2.60	0.85	มาก
3. ต้มยำ	1.92	0.81	ปานกลาง
4. ผัดจืด	2.48	0.94	ปานกลาง
5. ผัดเผ็ด	1.95	0.85	ปานกลาง
6. ทอด	1.96	0.78	ปานกลาง
7. นึ่ง	1.96	1.03	ปานกลาง
8. เครื่องจิ้ม	1.82	1.02	ปานกลาง

จากตาราง 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านชนิดของอาหารในระดับปานกลางเกือบทุกรายการ ซึ่งชนิดของอาหารที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ ผัดจืด ( $\bar{X} = 2.48$ ,  $SD = 0.94$ ) แกงเผ็ด ( $\bar{X} = 2.14$ ,  $SD = 0.80$ ) ทอดและนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 1.96$ ,  $SD = 0.78$  และ  $1.03$ ) ส่วนแกงจืด มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.60$ ,  $SD = 0.85$ )

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๑/๗๒  
641.3  
5542ค

c.2

ตาราง 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านข้าวและผลิตภัณฑ์จำแนกตามความพึงพอใจ  
ของกลุ่มตัวอย่าง

ด้านข้าวและผลิตภัณฑ์	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ข้าวสวย	3.09	0.87	มาก
2. ข้าวต้ม	3.08	0.73	มาก
3. ข้าวเหนียว (ข้าวเหนียว)	1.91	0.94	ปานกลาง
4. ก๋วยเตี๋ยว	2.27	0.77	ปานกลาง
5. บะหมี่	2.19	0.76	ปานกลาง
6. เส้นหมี่	2.09	0.87	ปานกลาง
7. ขนมจีน	1.77	0.98	ปานกลาง
8. ก๋วยจั๊บ	1.83	1.08	ปานกลาง

จากตาราง 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจข้าวสวย และข้าวต้ม ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.09$ ,  $SD = 0.87$  และ  $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = 0.73$ ) ส่วนข้าวและผลิตภัณฑ์อื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

## 2.3 ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ ดังตาราง 4.10

ตาราง 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ	3.01	0.77	มาก
2. สีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	2.91	0.79	มาก
3. การแต่งกายสะอาด	2.84	0.71	มาก
4. แสดงท่าทีให้บริการด้วยความเต็มใจ	2.81	0.76	มาก
5. จัดอาหารได้สวยงามน่ารับประทาน	2.51	0.79	มาก
6. เวลาในการให้บริการ	2.59	0.73	มาก
7. ตรงต่อเวลา	2.73	0.59	มาก
8. ความยืดหยุ่นของเจ้าหน้าที่ในการเก็บ ภาชนะคืน	2.46	0.70	ปานกลาง
9. สนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อย่างรวดเร็ว	2.47	0.67	ปานกลาง

จากตาราง 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก ซึ่งคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยมาก 3 อันดับแรก คือ การให้บริการด้วยความสุภาพ ( $\bar{X} = 3.01$ ,  $SD = 0.77$ ) สีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{X} = 2.91$ ,  $SD = 0.79$ ) และการแต่งกายสะอาด ( $\bar{X} = 2.84$ ,  $SD = 0.71$ ) ส่วนการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว และความยืดหยุ่นของเจ้าหน้าที่ในการเก็บภาชนะคืน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.47$ ,  $SD = 0.67$  และ  $\bar{X} = 2.46$ ,  $SD = 0.70$ )