

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยห้องพิเศษต่อการบริการอาหารในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ประชากรเป็นผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาตัวเป็นผู้ใน ณ ห้องพิเศษชั้น 5 ที่โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 67 คน เก็บข้อมูลด้วย แบบสอบถามและได้รับกลับคืนมาทั้งหมด 67 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำเสนอผลการศึกษาในรูปตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ การได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหาร แหล่งความรู้ และระยะเวลาที่เข้ารับการรักษาตามตาราง 4.1- 4.7

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการอาหาร แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

2.1 ด้านชนิดอาหาร อาหารประเภทข้าว อาหารจานเดียว ( ลักษณะอาหาร ปริมาณอาหาร รสชาติอาหาร สีสีนอาหาร กลิ่นอาหาร ความหลากหลายของอาหาร จัดอาหารได้สวยงาม และการ ตักอาหารไม่เลอะเทอะ) ตาราง 4.8 -4.11

2.2 ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร ตาราง 4.12

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตาม ตาราง 4.13

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วยเพศ อายุศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ การได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและแหล่งความรู้ และระยะเวลาที่เข้ารับการรักษาตัว ตามตาราง 4.1- 4.6

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามเพศ และ อายุ

ข้อมูล	จำนวน (N= 67)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	24	35.82
หญิง	43	64.18
อายุ		
ต่ำกว่า 16 ปี	3	4.48
16-30	12	17.91
31-45	23	34.32
46-60	13	19.40
มากกว่า 60 ปี	16	23.89

จากตารางที่ 4.1 พบว่าประชากรเป็นเพศหญิงร้อยละ 64.18 และมีอายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 34.32

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามศาสนา และระดับการศึกษา

ข้อมูล	จำนวน ( N=67 )	ร้อยละ
ศาสนา		
พุทธ	64	95.52
คริสต์	2	2.99
อิสลาม	1	1.49
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	27	40.30
มัธยมศึกษา	16	23.89
อนุปริญญา หรือ ปวส.	8	11.94
ปริญญาตรี	15	22.38
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.49

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชากร นับถือศาสนาพุทธร้อยละ 95.52 และมีการศึกษา  
ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 40.30

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน ( 67 )	ร้อยละ
มีอาชีพ	54	80.60
เกษตรกร	16	23.89
รับจ้าง	13	19.40
ค้าขายหรือทำกิจการส่วนตัว	11	16.41
รับราชการ	8	11.94
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	4.48
นักเรียน, นักศึกษา	3	4.48
ไม่มีอาชีพ	13	19.40
ผู้สูงอายุ	10	14.92
แม่บ้าน	2	2.99
นักบวช	1	1.49

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชากร มีอาชีพร้อยละ 80.60 ซึ่งเป็นอาชีพเกษตรกรร้อยละ 23.89

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (N=67)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท/เดือน	20	29.86
2,001-4,000 บาท/เดือน	11	16.41
4,001-6,000 บาท/เดือน	7	10.45
6,001-8,000 บาท/เดือน	7	10.45
8,001-10,000 บาท/เดือน	4	5.97
มากกว่า 10,000 บาท/เดือน	18	26.86
รวม	67	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชากรมีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท ร้อยละ 29.86

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามการได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและแหล่งความรู้

ข้อมูล	จำนวน (N= 67)	ร้อยละ
ไม่เคย	14	20.90
เคย	53	79.10
จากแหล่งความรู้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
แพทย์ พยาบาล บุคลากรทางการแพทย์	36	67.92
ญาติ พี่น้อง	19	35.85
สื่อสิ่งพิมพ์	26	49.05
วิทยุ โทรทัศน์	33	62.26
อ.ส.ม.	3	4.48
internet	2	2.99

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชากรเคยได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหาร ร้อยละ 79.10 โดยความรู้จากแพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์มากเป็นอันดับ 1 ร้อยละ 67.92

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามจำนวนวันที่เข้ารับการรักษา

จำนวนวัน	จำนวน (N= 67 )	ร้อยละ
1-3 วัน	37	55.22
4-6 วัน	18	26.87
7-9 วัน	8	11.94
10 วันขึ้นไป	4	5.97

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชากร ส่วนใหญ่เข้ารับการรักษาจำนวน 1-3 วัน ร้อยละ 55.22

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนก ตามประเภทอาหาร

ข้อมูล	จำนวน ( 67 )	ร้อยละ
อาหารทั่วไป	49	73.13
อาหารเฉพาะโรค	18	26.87

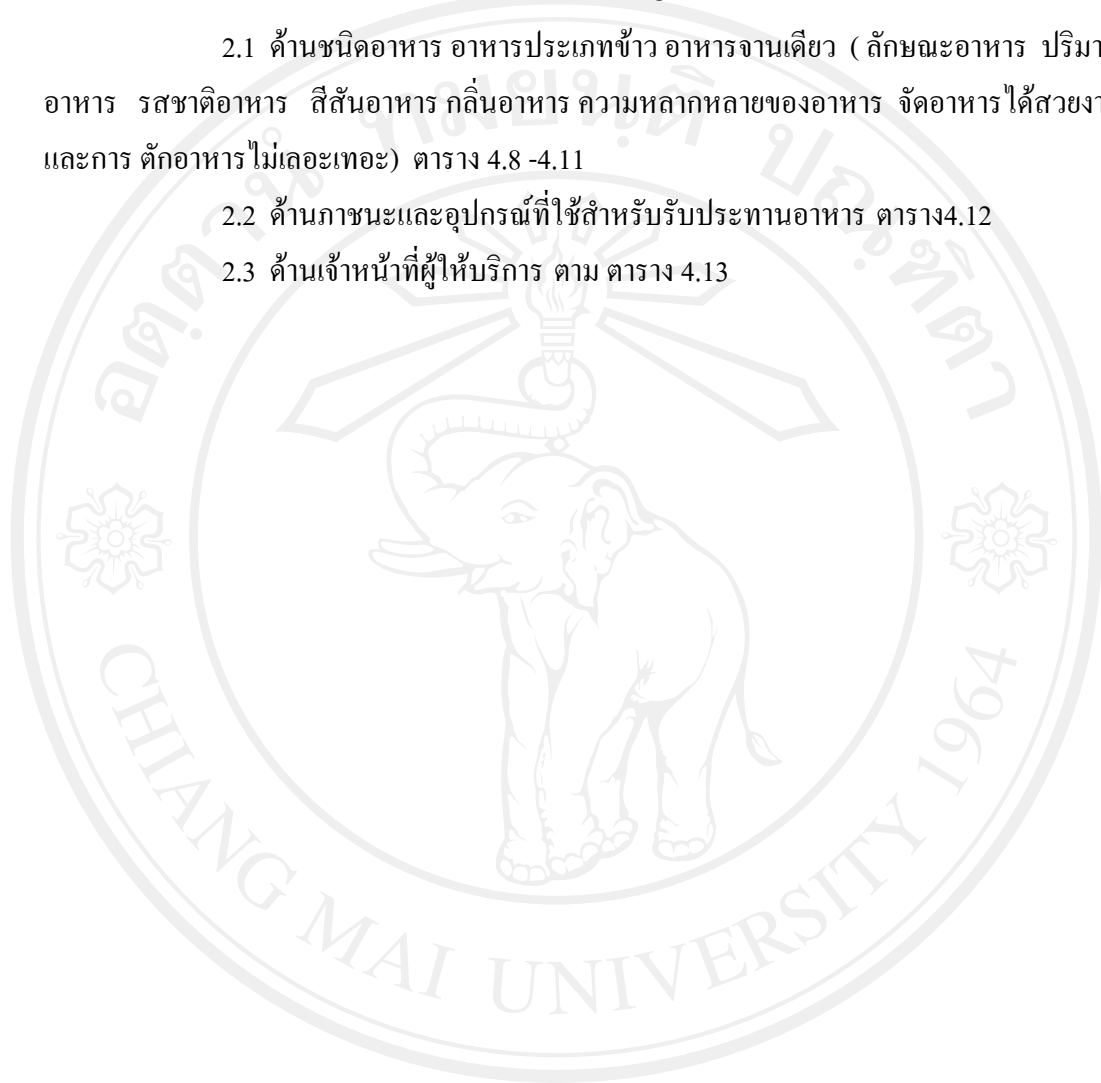
จากตารางที่ 4.7 พบว่าประชากรรับประทานอาหารทั่วไปร้อยละ 73.13 และรับประทานอาหารเฉพาะโรคร้อยละ 26.87

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการอาหาร แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

2.1 ด้านชนิดอาหาร อาหารประเภทข้าว อาหารจานเดียว ( ลักษณะอาหาร ปริมาณอาหาร รสชาติอาหาร สีกลิ่นอาหาร กลิ่นอาหาร ความหลากหลายของอาหาร จัดอาหารได้สวยงาม และการ ตักอาหารไม่เลอะเทอะ) ตาราง 4.8 -4.11

2.2 ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร ตาราง4.12

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตาม ตาราง 4.13



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจด้านชนิดอาหาร  
ของประชากร

ชนิดอาหาร	Mean	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
แกงจืด	3.49	0.63	ปานกลาง
แกงเผ็ด	3.24	0.85	ปานกลาง
ต้มยำ	3.55	0.98	มาก
ผัดจืด	3.46	0.70	ปานกลาง
ผัดเผ็ด	3.43	0.78	ปานกลาง
อาหารพื้นเมือง	3.61	0.87	มาก
อาหารที่ปรุงด้วยการทอด	3.66	0.89	มาก
อาหารที่ปรุงด้วยการนึ่ง	3.57	0.60	มาก
โดยรวม	3.50	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชากรมีความพึงพอใจด้านชนิดอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก  
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ อาหาร ประเภทข้าว  
ของประชากร

อาหารประเภทข้าว	Mean	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
ข้าวต้มเปล่า	3.42	0.81	ปานกลาง
ข้าวต้มขาว+ กับข้าว	3.66	0.78	มาก
ข้าวต้มหมูทรงเครื่อง	3.55	0.70	มาก
ข้าวต้มไก่ทรงเครื่อง	3.51	0.72	มาก
ข้าวต้มปลาทรงเครื่อง	3.66	0.70	มาก
ข้าวต้มทะเลทรงเครื่อง	3.66	0.84	มาก
ข้าวสวยขาว	4.19	0.76	มาก
ข้าวสวยกล้อง	3.55	0.83	มาก
โดยรวม	3.67	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าประชากรมีความพึงพอใจด้านอาหารประเภทข้าวโดยรวม  
อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.50

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ อาหารจานเดียว  
ของประชากร

อาหารจานเดียว	Mean	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
ก๋วยเตี๋ยวน้ำแห้ง	3.34	0.78	ปานกลาง
บะหมี่น้ำแห้ง	3.42	0.83	ปานกลาง
ผัดซีอิ้ว	3.39	0.77	ปานกลาง
ผัดไทย	3.40	0.79	ปานกลาง
ราดหน้า	3.46	0.82	ปานกลาง
ข้าวผัดรวม	3.82	0.79	มาก
ข้าวผัดสมุนไพร	3.52	0.89	มาก
ข้าวผัดกุ้งเชียง	3.54	0.94	มาก
ก๋วยจั๊บ	3.25	0.85	ปานกลาง
ข้าวขาหมู	3.78	0.86	มาก
ข้าวมันไก่	3.69	0.66	มาก
ข้าวหมูแดง	3.66	0.93	มาก
โดยรวม	3.51	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าประชากรมีความพึงพอใจด้านอาหารจานเดียวโดยรวมอยู่ในระดับมาก  
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.49

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจด้าน ลักษณะอาหาร  
ของประชากร

ลักษณะอาหาร	Mean	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ปริมาณอาหารที่จัดให้	3.88	0.64	มาก
2. รสชาติของอาหาร	3.52	0.66	มาก
3. สีสีนของอาหาร	3.66	0.61	มาก
4. เนื้อสัมผัสของอาหาร	3.37	0.62	ปานกลาง
5. อุณหภูมิของอาหาร	3.33	0.58	ปานกลาง
6. กลิ่นของอาหาร	3.40	0.57	ปานกลาง
7. ความหลากหลายของอาหาร	3.82	0.69	มาก
8. จัดอาหารได้สวยงาม	3.91	0.54	มาก
9. การตัดอาหารไม่เลอะเทอะ	3.99	0.50	มาก
โดยรวม	3.65	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชากรมีความพึงพอใจด้านลักษณะอาหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก  
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.41

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านภาษาและอุปกรณ์  
ของประชากร

ภาษาและอุปกรณ์	Mean	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1.ความปลอดภัยของภาษาและอุปกรณ์	4.03	0.55	มาก
2 ความสะอาดของภาษาและอุปกรณ์	4.01	0.59	มาก
3 ความสวยงามของภาษาและอุปกรณ์	3.87	0.57	มาก
โดยรวม	3.97	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าประชากรมีความพึงพอใจด้านภาษา และอุปกรณ์โดยรวม  
อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.50

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ ของประชากร

การให้บริการของเจ้าหน้าที่	Mean	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1 ความสุภาพในการให้บริการ	3.99	0.63	มาก
2 สีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	4.04	0.61	มาก
3 ความสะอาดของการแต่งกาย	3.97	0.62	มาก
4 การมีมนุษยสัมพันธ์	3.84	0.66	มาก
5 ความสุภาพในการพูดจา	4.01	0.53	มาก
6 เวลาในการให้บริการอาหารเหมาะสม	3.96	0.50	มาก
7 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.99	0.53	มาก
8 ความตรงเวลาในการให้บริการ	4.04	0.56	มาก
9 ความยืดหยุ่นในการเก็บภาชนะคืน	4.10	0.63	มาก
10 สนองความต้องการผู้ให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.75	0.61	มาก
โดยรวม	3.96	0.38	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าประชากรมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม  
อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.38