

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร
ศูนย์มะเร็งลำปาง

ผู้เขียน

นางสาวภีรภา วิชาศรีนิมิต

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์สิริเกียรติ รัชชุสานติ

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการอาหารของศูนย์มะเร็งลำปางให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยกลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้ป่วยที่รับเข้าไว้รักษาตัวในศูนย์มะเร็งลำปาง ซึ่งเป็นผู้ป่วยที่รับประทานอาหารธรรมดาสามารถรับประทานอาหารได้เอง เข้ามารับการรักษาดังแต่ 3 วันขึ้นไป มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป และให้ความร่วมมือในการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 286 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษา พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 55 – 64 ปี นับถือศาสนาพุทธ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนาในจังหวัดลำปาง การศึกษาดำรงที่มัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีพ พ่อบ้าน/แม่บ้าน รายได้เฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 4,000 บาทต่อเดือน รายได้ช่วยเหลือจากสามีหรือภรรยา เข้าทำการรักษาตัวในศูนย์มะเร็งลำปางเป็นครั้งแรก ระยะเวลาที่เข้ารักษาตัวใช้เวลาตั้งแต่ 6-10 วัน เคยได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ ได้รับความรู้จากแพทย์ และพยาบาลมากที่สุด ไม่ป่วยเป็นโรคที่มีข้อบ่งคับทางอาหารใด และเป็นมะเร็งบริเวณต่อมน้ำเหลืองมากที่สุด

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ ความพึงพอใจต่อการบริการอาหาร และความพึงพอใจต่ออาหาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการอาหารอยู่ในระดับมาก โดยระดับความพึงพอใจสูงสุด เรียงตามลำดับ คือ ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร ด้านเวลาในการให้บริการอาหาร ด้านเวลาใน

การเก็บถาดอาหาร และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร คือ ความเหมาะสมกับการใช้งาน ด้านเวลาในการให้บริการอาหาร คือ เวลาการให้บริการอาหารมือเช้า ช่วง 07.00 – 08.00 น. ด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร คือ เวลาในการเก็บถาดอาหารว่างมือเช้า ช่วง 10.00 น. และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ พนักงานแต่งกายเรียบร้อย รัศกุ่ม สะอาด ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจด้านอาหารของศูนย์มะเร็่งลำปาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปริมาณอาหารแต่ละมือเหมาะสมและเพียงพอ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคืออุณหภูมิของอาหารขณะรับประทาน

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดในด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร คือ ภาชนะและมีอุปกรณ์ที่ใช้รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร คือ เวลาการเก็บถาดอาหารมือเย็นเวลา 17.30 น. ไม่เหมาะสม และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลของอาหารที่จัดบริการได้อย่างเหมาะสม ส่วนปัญหาด้านอาหาร คือ อุณหภูมิของอาหารไม่เหมาะสม ร้อนเกินไป เย็นเกินไป

Independent Study Title Patient Satisfaction Towards Food Service at Lampang Cancer Center

Author Miss Peeruka Vipasrinimit

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

ABSTRACT

The objective of this independent study was to examine the patients' satisfaction towards the food service at Lampang Cancer Center. The study's outcome could be used to improve the efficiency of the food service at Lampang Cancer Center. The studies population was participating patients at Lampang Cancer Center who could eat by themselves, had been admitted for 3 days or more and were over 18 years old. The data collection was conducted via questionnaires and analyzed by using descriptive statistic which consists of frequency, percentage and mean. The research outcomes were as follows:

Most respondents were married female residing in Lampang at the age of between 20 to 34 years old. Most of them were Buddhists with an education level at high school or lower. Most of them did not have a career and/or could earn 4,000 Baht per month or lower, with additional allowance from their spouses. The majority of the respondents had come to Lampang Cancer Center for the first time. The longest they had spent at the center was 6 to 10 days. They had been educated regarding food and nutrition mostly from doctors and nurses. They did not have any food regulations. Most of them had Lymphoma cancer.

The results of the study were divided into two sections: the satisfaction towards the service and the satisfaction towards the food. It was found that the respondents scored the satisfaction towards the service at high level for the following sections: kitchen utensils, operating time, service time and service providers respectively. The highest-scored sub-factors were as follows. In terms of the kitchen utensils, the respondents rated for the appropriateness of

the utensils. In terms of the operating time, the respondents rated for breakfast service hour between 7.00am to 8.00am. In terms of the service time, the respondents rated for breakfast service hour at 10.00am. And in terms of the service providers, the respondents rated for the service providers who dress neatly, concisely and cleanly respectively. Regarding the satisfaction towards the food, the respondents scored the satisfaction at high level. The highest-scored sub-factor is the appropriateness and adequacy of each meal; whereas the lowest-scored sub-factor is the temperature of the food.

In terms of the kitchen utensils, the respondents were most concerned with the inadequacy of the utensils. In terms of the service time, the respondents suggested that dinner service hour at 5.30pm is inappropriate. In terms of the service providers, some service providers could not provide proper information regarding the food. In terms of the food, the respondents encountered unsuitable temperature of the food, i.e. too hot or too cold.