

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาคำความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคำความพึงพอใจของการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง โดยเก็บข้อมูลจากผู้ป่วยที่เข้ามารักษาตัวในศูนย์มะเร็งลำปาง จำนวน 286 คน สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล รวมทั้งข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 55 – 64 ปี นับถือศาสนาพุทธ มีสถานภาพสมรส มีภูมิลำเนาเป็นคนลำปาง มีการศึกษามากกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีอาชีพเป็น พ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 4,000 บาทต่อเดือน มีรายได้ช่วยเหลือจากสามีหรือภรรยา เข้าทำการรักษาตัวในศูนย์มะเร็งลำปางเป็นครั้งแรก ระยะเวลาที่เข้ารักษาตัวใช้เวลาตั้งแต่ 6-10 วัน เคยได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ ได้รับความรู้จากแพทย์ พยาบาลมากที่สุด ไม่ป่วยเป็นโรคที่มีข้อบ่งคับทางอาหารใด และเป็นมะเร็งบริเวณต่อมน้ำเหลืองมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง

ด้านเวลาในการให้บริการอาหาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อด้านเวลาในการให้บริการอาหาร เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถเรียงตามลำดับ ได้ดังต่อไปนี้ คือ เวลาการให้บริการอาหารมื้อเช้า ช่วง 07.00 – 08.00 น. เวลาการให้บริการอาหารว่างมื้อบ่าย ช่วง 14.00 – 14.30 น. และ เวลาการให้บริการอาหารว่างมื้อเช้า ช่วง 09.30 – 10.00 น. ตามลำดับ

ด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถเรียงตามลำดับได้ดังต่อไปนี้ คือ เวลาในการเก็บถาดอาหารว่างมือเช้า ช่วง 10.00 น. เวลาในการเก็บถาดอาหารว่างมือบ่าย ช่วง 14.30 น. และเวลาในการเก็บถาดอาหารมือเช้า ช่วง 08.00 น. ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานแต่งกายเรียบร้อย รัศกุ่ม สะอาด พนักงานมีกริยามารยาท พุดจาไพเราะ และพนักงานส่งอาหารถูกต้องครบถ้วน ตรงเวลา ตามลำดับ

ด้านลักษณะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมกับการใช้งาน ลักษณะที่ใส่อาหารสะอาดไม่มีคราบสกปรก และ ลักษณะและอุปกรณ์มีเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ปริมาณอาหารแต่ละมื้อเหมาะสมและเพียงพอ จัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคที่เป็น และ ความเหมาะสม และความเข้ากันได้ของอาหารที่จัดให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบจากการให้บริการอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง

ด้านเวลาในการให้บริการอาหาร ปัญหาในส่วนของเวลาการให้บริการอาหารที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ เวลาการให้บริการอาหารมือเย็น ช่วง 16.30 – 17.30 น. ไม่เหมาะสม

ด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร ปัญหาในส่วนของเวลาการเก็บถาดอาหารที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดมีเพียงลำดับเดียว คือ เวลาการเก็บถาดอาหารมือเย็นเวลา 17.30 น. ไม่เหมาะสม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลของอาหารที่จัดบริการได้อย่างเหมาะสม และพนักงานมักจะไม่วางมือหยิบจับอาหาร ตามลำดับ

ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด มีเพียงลำดับเดียว คือ ภาชนะและมีอุปกรณ์ที่ใช้รับประทานอาหารไม่เพียงพอ

ด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง ปัญหาในด้านอาหาร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับ คือ อุณหภูมิของอาหารไม่เหมาะสม ร้อนเกินไป เย็นเกินไป รongลงมาคืออาหารมีรสชาติไม่อร่อย และกลิ่นของอาหารไม่ชวนรับประทาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง จำแนกตาม เพศ และระยะเวลาที่เข้าทำการรักษา

5.1 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง จำแนกตาม เพศ

ด้านเวลาในการให้บริการอาหาร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อด้านเวลาในการให้บริการอาหาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านเวลาในการให้บริการอาหาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อย่อย 3 ลำดับแรก คือ เวลาการให้บริการอาหารมือเช้า ช่วง 07.00 – 08.00 น. เวลาการให้บริการอาหารว่างมือบ่าย ช่วง 14.00 – 14.30 น. และ เวลาการให้บริการอาหารว่างมือเช้า ช่วง 09.30 – 10.00 น. ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ เวลาการให้บริการอาหารมือเช้า ช่วง 07.00 – 08.00 น. เวลาการให้บริการอาหารว่างมือเช้า ช่วง 09.30 – 10.00 น. และเวลาในการบริการอาหารว่างมือบ่าย ช่วง 14.00 – 14.30 น. ตามลำดับ

ด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ เวลาในการเก็บถาดอาหารว่างมือเช้า ช่วง 10.00 น. เวลาในการเก็บถาดอาหารว่างมือบ่าย ช่วง 14.30 น. และเวลาในการเก็บถาดอาหาร มือเช้า ช่วง 08.00 น. ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ เวลาในการเก็บถาดอาหารว่างมือเช้า ช่วง 10.00 น. เวลาในการเก็บถาดอาหารว่าง มือบ่าย ช่วง 14.30 น. และเวลาในการเก็บถาดอาหารมือเช้า ช่วง 08.00 น. ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานแต่งกายเรียบร้อย รัศกุ่ม สะอาด พนักงานมีกิริยามารยาท พุดจาไพเราะ และพนักงานส่งอาหารถูกต้องครบถ้วน ตรงเวลาตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานแต่งกายเรียบร้อย รัศกุ่ม สะอาด พนักงานมีกิริยามารยาท พุดจาไพเราะ และพนักงานส่งอาหารถูกต้องครบถ้วน ตรงเวลาตามลำดับ

ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมกับการใช้งาน ภาชนะที่ใส่อาหารสะอาด ไม่มีคราบสกปรก และภาชนะและมีอุปกรณ์มีเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมกับการใช้งาน ภาชนะที่ใส่อาหารสะอาด ไม่มีคราบสกปรก และภาชนะและมีอุปกรณ์มีเพียงพอ ตามลำดับ

ด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปางโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ ปริมาณอาหารแต่ละมื้อเหมาะสมและเพียงพอ ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป ลักษณะรูปร่างหน้าตาของอาหาร และจัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคที่เป็นตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ ปริมาณอาหารแต่ละมื้อเหมาะสมและเพียงพอ ไม่มาก หรือน้อยจนเกินไป จัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคที่เป็น และลักษณะของอาหารกำลังดี ไม่อ่อนนุ่ม หรือแข็งจนเกินไป ตามลำดับ

5.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง จำแนกตาม ระยะเวลาที่เข้ารับรักษา

ด้านเวลาในการให้บริการอาหาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 3 – 5 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านเวลาในการให้บริการอาหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เวลาในการบริการอาหารว่างมื้อบ่าย ช่วง 14.00 – 14.30 น. เวลาการให้บริการอาหารมื้อเช้า ช่วง 07.00 – 08.00 น. และ เวลาในการบริการอาหารว่างมื้อเช้า ช่วง 09.30 – 10.00 น. ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 6 – 10 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านเวลาในการให้บริการอาหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เวลาการให้บริการอาหารมื้อเช้า ช่วง 07.00 – 08.00 น. เวลาในการบริการอาหารว่างมื้อเช้า ช่วง 09.30 – 10.00 น. และ เวลาในการบริการอาหารว่างมื้อบ่าย ช่วง 14.00 – 14.30 น. ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 11 – 15 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านเวลาในการให้บริการอาหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เวลาการให้บริการอาหารมือเช้า ช่วง 07.00 – 08.00 น. เวลาในการบริการอาหารว่างมือเช้า ช่วง 09.30 – 10.00 น. และ เวลาในการบริการอาหารว่างมือบ่าย ช่วง 14.00 – 14.30 น. ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 16 – 20 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านเวลาในการให้บริการอาหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เวลาการให้บริการอาหารมือเช้า ช่วง 07.00 – 08.00 เวลาในการบริการอาหารว่างมือบ่าย ช่วง 14.00 – 14.30 น. และ เวลาในการบริการอาหารมือกลางวัน ช่วง 11.30 – 12.30 น. ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 21 – 25 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านเวลาในการให้บริการอาหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกเท่านั้น 2 ลำดับ ได้แก่ เวลาการให้บริการอาหารมือเช้า ช่วง 07.00 – 08.00 น. และ เวลาในการบริการอาหารว่างมือเช้า ช่วง 09.30 – 10.00 น. อันดับถัดไป ได้แก่เวลาในการบริการอาหารว่างมือบ่าย ช่วง 14.00 – 14.30 น. ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษามากกว่า 25 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านเวลาในการให้บริการอาหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เวลาการให้บริการอาหารมือเช้า ช่วง 07.00 – 08.00 น. เวลาในการบริการอาหารว่างมือเช้า ช่วง 09.30 – 10.00 น. และ เวลาในการบริการอาหารมือว่างมือบ่าย ตามลำดับ

ด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 3 – 5 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านเวลาในการเก็บถาดอาหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เวลาในการเก็บถาดอาหารว่างมือเช้า ช่วง 10.00 น. เวลาในการเก็บถาดอาหารว่างมือบ่าย ช่วง 14.30 น. และ เวลาในการเก็บถาดอาหารมือเช้า ช่วง 08.00 น.) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 6 – 10 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านเวลาในการเก็บถาดอาหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เวลาในการเก็บถาดอาหารว่างมือเช้า ช่วง 10.00 น. เวลาในการเก็บถาดอาหารมือบ่าย ช่วง 14.30 น. และ เวลาในการเก็บถาดอาหารว่างมือบ่าย ช่วง 14.30 น. ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 16 – 20 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริกรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานแต่งกายเรียบร้อย รัตกุม สะอาด พนักงานมีกิริยา มารยาท พุดจาไพเราะ พนักงานส่งอาหารถูกต้องครบถ้วน ตรงเวลา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 21 – 25 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริกรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานมีกิริยา มารยาท พุดจาไพเราะ พนักงานส่งอาหารถูกต้องครบถ้วน ตรงเวลา และพนักงานแต่งกายเรียบร้อย รัตกุม สะอาด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษามากกว่า 25 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริกรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานแต่งกายเรียบร้อย รัตกุม สะอาด พนักงานมีกิริยา มารยาท พุดจาไพเราะ และพนักงานส่งอาหารถูกต้องครบถ้วน ตรงเวลา ตามลำดับ

ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 3 – 5 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความเหมาะสม กับการใช้งาน ภาชนะที่ใส่อาหารสะอาด ไม่มีคราบสกปรก และ ภาชนะและ มีอุปกรณ์มีเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 6 – 10 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความเหมาะสมกับการใช้งาน ภาชนะที่ใส่อาหารสะอาด ไม่มีคราบสกปรก และภาชนะและ มีอุปกรณ์มีเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 11 – 15 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความเหมาะสมกับการใช้งาน ภาชนะและ มีอุปกรณ์มีเพียงพอ ภาชนะที่ใส่อาหารสะอาด ไม่มีคราบสกปรก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 16 – 20 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภาชนะที่ใส่อาหารสะอาด ไม่มีคราบสกปรก ความเหมาะสมกับการใช้งาน ภาชนะและ มีอุปกรณ์มีเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 21 – 25 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านภาษาและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความเหมาะสมกับการใช้งาน ภาษาและมียุปกรณ์มีเพียงพอ และภาษาขณะที่ใส่อาหารสะอาด ไม่มีคราบสกปรก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษามากกว่า 25 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านภาษาและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความเหมาะสมกับการใช้งาน ภาษาและมียุปกรณ์มีเพียงพอ และภาษาขณะที่ใส่อาหารสะอาด ไม่มีคราบสกปรก ตามลำดับ

ด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 3 – 5 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ปริมาณอาหารแต่ละมื้อเหมาะสมและเพียงพอ จัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคที่เป็น และความเหมาะสม และความเข้ากันได้ของอาหารที่จัดให้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 6 – 10 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ปริมาณอาหารแต่ละมื้อเหมาะสมและเพียงพอ จัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคที่เป็น และความเหมาะสม และความเข้ากันได้ของอาหารที่จัดให้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 11 – 15 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ปริมาณอาหารแต่ละมื้อเหมาะสมและเพียงพอ ลักษณะรูปร่างหน้าตาของอาหาร และลักษณะของอาหารกำลังดี ไม่อ่อนนุ่ม หรือแข็งจนเกินไป ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 16 – 20 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคที่เป็น ปริมาณอาหารแต่ละมื้อเหมาะสมและเพียงพอ และลักษณะรูปร่างหน้าตาของอาหาร ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 21 – 25 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ปริมาณอาหารแต่ละมื้อเหมาะสมและเพียงพอ ความเหมาะสม และความเข้ากันได้ของอาหารแต่ละชนิดที่จัดให้บริการ และลักษณะรูปร่างหน้าตาของอาหารตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษามากกว่า 25 วัน มีความพึงพอใจต่อด้านอาหารของ ศูนย์มะเร็งลำปาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.20) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ปริมาณอาหารแต่ละมื้อเหมาะสมและเพียงพอ จัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคที่เป็น และความเหมาะสม และความเข้ากันได้ของอาหาร แต่ละชนิดที่จัดให้บริการตามลำดับ

5.3 ข้อมูลความพึงพอใจของของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง จำแนกตาม การได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ

ด้านเวลาในการให้บริการอาหาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและ โภชนาการ มีความพึงพอใจต่อด้านเวลาในการให้บริการอาหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เวลาการให้บริการอาหาร มื้อเช้า ช่วง 07.00 – 08.00 น. เวลาในการบริการอาหารว่างมื้อเช้า ช่วง 09.30 – 10.00 น. และเวลา ในการบริการอาหารว่างมื้อบ่าย ช่วง 14.00 – 14.30 น. ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและ โภชนาการ มีความพึงพอใจ ต่อด้านเวลาในการให้บริการอาหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) โดยปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เวลาการให้บริการอาหารมื้อเช้า ช่วง 07.00 – 08.00 น. เวลาในการบริการอาหารว่างมื้อบ่าย ช่วง 14.00 – 14.30 น. และเวลาในการบริการอาหารว่างมื้อ เช้า ช่วง 09.30 – 10.00 น. ตามลำดับ

ด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและ โภชนาการ มีความพึงพอใจต่อด้านเวลาในการเก็บถาดอาหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เวลาในการเก็บถาดอาหาร ว่างมื้อเช้า ช่วง 10.00 น. เวลาในการเก็บถาดอาหารว่างมื้อบ่าย ช่วง 14.30 น. และเวลาในการเก็บ ถาดอาหารมื้อเช้า ช่วง 08.00 น. ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและ โภชนาการ มีความพึงพอใจ ต่อด้านเวลาในการเก็บถาดอาหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เวลาในการเก็บถาดอาหารว่างมื้อเช้า ช่วง 10.00 น. เวลาในการเก็บถาดอาหารว่างมื้อบ่าย ช่วง 14.30 น. และเวลาในการเก็บถาดอาหารมื้อเช้า ช่วง 08.00 น. ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานแต่งกายเรียบร้อย รัศกุ่ม สะอาด พนักงานส่งอาหารถูกต้องครบถ้วน ตรงเวลา และพนักงานมีกิริยา มารยาท พุดจาไพเราะ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานแต่งกายเรียบร้อย รัศกุ่ม สะอาด พนักงานมีกิริยา มารยาท พุดจาไพเราะ และพนักงานส่งอาหารถูกต้องครบถ้วน ตรงเวลา ตามลำดับ

ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ มีความพึงพอใจต่อด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ได้แก่ ภาชนะที่ใส่อาหารสะอาด ไม่มีคราบสกปรก คุณภาพของภาชนะ และภาชนะและมีอุปกรณ์มีเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ มีความพึงพอใจต่อด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมกับการใช้งานภาชนะที่ใส่อาหารสะอาด ไม่มีคราบสกปรกและภาชนะและมีเพียงพอ ตามลำดับ

ด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ มีความพึงพอใจต่อด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ปริมาณอาหารแต่ละมื้อเหมาะสมและเพียงพอ ความเหมาะสม และความเข้ากันได้ของและจัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคที่เป็น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ มีความพึงพอใจต่อด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความปริมาณอาหารแต่ละมื้อเหมาะสมและเพียงพอ จัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคที่เป็น และลักษณะรูปร่างหน้าตาของอาหาร ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง อภิปรายผลตามแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร จะขึ้นกับปัจจัยที่แบ่งออกเป็น 4 ด้าน อันประกอบด้วย ด้านเวลาบริการอาหาร ด้านเวลาเก็บถาดอาหาร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร (นวลพรรณ บางทิพย์, 2551) และแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านอาหาร แบ่งออกเป็น 9 ด้าน อันประกอบด้วย รสชาติ สี กลิ่น อุณหภูมิ ลักษณะเนื้อสัมผัส ลักษณะอาหาร ความเหมาะสม ความเข้ากันได้ของอาหาร (ศรีอำพร สุวัฒน์คุปต์, 2548) สามารถอภิปรายผลการศึกษาเกี่ยวกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ด้านเวลาในการให้บริการอาหาร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อด้านเวลาในการให้บริการอาหาร เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุด ได้แก่ เวลาในการบริการอาหารเมื่อเย็น 16.30 – 17.30 น. ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นวลพรรณ บางทิพย์ (2551) ที่ได้ศึกษาถึงคุณค่าทางโภชนาการและความพึงพอใจในอาหารและบริการของผู้ป่วยสามัญ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่พบว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อเวลาในการให้บริการอาหารอยู่ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เวลาการให้บริการอาหารเย็นของผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในช่วงเวลา 17.00 – 18.00 น.

ด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เรณา หมั่นแสน (2546) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการบริการอาหารพิเศษของผู้ป่วย โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเวลาการให้บริการอาหารและเวลาการจัดเก็บถาดอาหารอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ผู้ป่วยให้ความสำคัญ ได้แก่ พนักงานแต่งกายเรียบร้อย รัศकुม สะอาด และพนักงานมีกริยามารยาท พุดจาไพเราะ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรณา หมั่นแสน (2546) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการบริการอาหารพิเศษของผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ป่วยให้ความสำคัญ ได้แก่ การแต่งกายสะอาด และให้บริการด้วยความสุภาพ สีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ วิสาขา เตชวุฒิกุล (2539) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในคุณภาพอาหารของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ผู้ป่วยให้ความสำคัญ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และมีมารยาทดี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ วชิราลักษณ์ สวัสดิ์ปริญ (2551) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ต่อการบริการอาหารของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ผู้ป่วยให้ความสำคัญ ได้แก่ หน้าตายิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ และกริยามารยาทเรียบร้อย อีกด้วย

ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ป่วยให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ภาชนะที่ใส่อาหารสะอาด ไม่มีคราบสกปรก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรณา หมั่นแสน (2546) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการบริการอาหารพิเศษของผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหารอยู่ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่สุด คือภาชนะมีความสะอาด แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิตยา ศรีวิรัตน์ (2551) ที่ได้ศึกษาถึงคุณค่าทางโภชนาการของอาหารสำหรับโรคไตวายและความพึงพอใจในอาหารและการบริการของผู้ป่วยโรคไตวายเรื้อรัง หอผู้ป่วยพิเศษโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านภาชนะและอุปกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ป่วยให้ความสำคัญที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของภาชนะอุปกรณ์

ด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อด้านอาหาร เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ปริมาณอาหารแต่ละมื้อเหมาะสมและเพียงพอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรณา หมั่นแสน (2546) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการบริการอาหารพิเศษของผู้ป่วย โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อด้านอาหาร เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สีสีนของอาหาร และยังคงแตกต่างจากผลการศึกษาของ นิตยา ศรีวิรัตน์ (2551) ที่ได้ศึกษาถึงเรื่อง คุณค่าทางโภชนาการของอาหารสำหรับโรคไตวายและความพึงพอใจในอาหาร และการบริการของผู้ป่วยโรคไตวายเรื้อรัง หอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจมากที่สุดในด้านอาหารที่จัดให้ครบ 5 หมู่

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปางในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

5.3.1 ข้อค้นพบด้านข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาความความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปางทั้งหมด 286 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยเพศหญิงมากกว่าผู้ป่วยเพศชาย กล่าวคือมีสัดส่วนผู้ป่วยเพศหญิงถึง ร้อยละ 60.1 และผู้ตอบแบบสอบถามกว่าร้อยละ 55.6 มีอายุสูงกว่า 54 ปี ร้อยละ 40.6 แบ่งเป็นผู้ป่วยที่เข้ารักษาเป็นครั้งแรก และระยะเวลาที่เข้ารักษาตัวมากที่สุดคือ ตั้งแต่ 6 – 10 วัน มีผู้ตอบแบบสอบถามถึง ร้อยละ 21.7 ที่ไม่เคยได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ นอกจากนั้นยังเป็นผู้ป่วยที่มีข้อจำกัดของโรคที่เกี่ยวข้องทางอาหารถึง ร้อยละ 40.9

5.3.2 ข้อค้นพบด้านการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง ในด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหารมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปางน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปความพึงพอใจและปัญหา ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการอาหารเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุป 3 ลำดับแรกของระดับความพึงพอใจมาก-น้อย และปัญหาของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง

การบริการอาหาร	ความพึงพอใจ มาก 3 ลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ น้อย 3 ลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ปัญหา 3 ลำดับแรก	ร้อยละ
ด้านเวลาในการให้บริการอาหาร	1). เวลาในการบริการอาหารมือเช้า	4.78	1). เวลาในการบริการอาหารมือเย็น	3.81	1). เวลาการให้บริการอาหารมือเย็น ช่วง 16.30 – 17.30 น. ไม่เหมาะสม	4.9
	2). เวลาในการบริการอาหารว่างมือบ่าย	4.60	2). เวลาในการบริการอาหารมือกกลางวัน	4.23		
	3). เวลาในการบริการอาหารว่างมือเช้า	4.56	3). เวลาในการบริการอาหารว่างมือเช้า	4.56		
ด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร	1). เวลาในการเก็บถาดอาหารว่างมือเช้า	4.70	1). เวลาในการเก็บถาดอาหารมือเย็น	3.67	1). เวลาเก็บถาดอาหารมือเย็น (17.30 น.) ไม่เหมาะสม	4.5
	2). เวลาในการเก็บถาดอาหารว่างมือบ่าย	4.55	2). เวลาในการเก็บถาดอาหารมือกกลางวัน	3.78		
	3). เวลาในการเก็บถาดอาหารมือเช้า 08.00 น.	4.26	3). เวลาในการเก็บถาดอาหารมือเช้า 08.00 น.	4.26		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1). พนักงานแต่งกายเรียบร้อย รัศกุ่มสะอาด	4.82	1). พนักงานสามารถให้ข้อมูลของอาหารที่จัดบริการได้ตามความเหมาะสม	2.95	1). พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลของอาหารที่จัดบริการได้อย่างเหมาะสม	18.5
	2). พนักงานมีกริยามารยาท พุดจาไพเราะ	4.72	2). ความยืดหยุ่นของพนักงานในการเก็บภาชนะ	3.71	2). พนักงานมักจะไม่สามารถถ่มมือหยิบจับอาหาร	5.2
	3). พนักงานส่งอาหารถูกต้องครบถ้วนตรงเวลา	4.65	3). พนักงานจัดเก็บภาชนะได้สะอาดเรียบร้อย	3.76		

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุป 3 ลำดับแรกของระดับความพึงพอใจมาก-น้อย และปัญหาของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง (ต่อ)

การบริการอาหาร	ความพึงพอใจมาก 3 ลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจน้อย 3 ลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย	ปัญหา 3 ลำดับแรก	ร้อยละ
ด้านลักษณะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร	1). ความเหมาะสมกับการใช้งาน	4.74	1). คุณภาพของลักษณะ	3.95	1). ลักษณะและมีอุปกรณ์ที่ใช้รับประทานอาหารไม่เพียงพอ	3.8
	2). ลักษณะที่ใส่อาหารสะอาด ไม่มีคราบสกปรก	4.64	2). ลักษณะและอุปกรณ์มีเพียงพอ	4.58		
	3). ลักษณะและอุปกรณ์มีเพียงพอ	4.58	3). ลักษณะที่ใส่อาหารสะอาด ไม่มีคราบสกปรก	4.64		
ด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง	1). ปริมาณอาหารแต่ละมื้อเหมาะสมและเพียงพอ	4.78	1). อุณหภูมิของอาหารขณะรับประทาน	3.10	1). อุณหภูมิของอาหารไม่เหมาะสม ร้อนเกินไป เย็นเกินไป	20.3
	2). จัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคที่เป็น	4.59	2). รสชาติความอร่อยของอาหาร	3.22	2). อาหารมีรสชาติไม่อร่อย	12.9
	3). ความเหมาะสม และความเข้ากันได้ของอาหารที่จัดให้บริการ	4.48	3). กลิ่นของอาหาร	3.83	3). กลิ่นของอาหารไม่ชวนรับประทาน	10.1

จากตารางที่ 5.1 ซึ่งแสดงสรุปความพึงพอใจ และปัญหาของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง โดยเรียงตามลำดับมาก-น้อย มีข้อค้นพบดังนี้

ด้านเวลาในการให้บริการอาหาร

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในเรื่องของเวลาในการบริการอาหารเมื่อเช้าเป็นลำดับแรก ในขณะที่เวลาในการบริการอาหารมือเย็น เป็นปัจจัยย่อยที่ให้ความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ผู้วิจัยพบมากที่สุดเป็นอันดับแรก นั่นคือเวลาการให้บริการอาหารมือเย็น ช่วง 16.30 – 17.30 น. ไม่เหมาะสม

ด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในเรื่องของเวลาในการเก็บถาดอาหารว่างเมื่อเช้าเป็นลำดับแรก ในขณะที่เวลาในการเก็บถาดอาหารมือเย็น เป็นปัจจัยย่อยที่ให้ความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ผู้วิจัยพบมากที่สุดเป็นอันดับแรก นั่นคือเวลาเก็บถาดอาหารมือเย็น (18.00 น.) ไม่เหมาะสม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในเรื่องของพนักงานแต่งกายเรียบร้อย รัศकुม สะอาด เป็นลำดับแรก ในขณะที่พนักงานสามารถให้ข้อมูลของอาหารที่ จัดบริการ ได้ตามความเหมาะสม เป็นปัจจัยย่อยที่ให้ความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ผู้วิจัยพบมากที่สุดเป็นอันดับแรก นั่นคือพนักงานสามารถให้ข้อมูลของอาหารที่จัดบริการ ได้ตามความเหมาะสม

ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในเรื่องของความเหมาะสมกับการใช้งานเป็นลำดับแรก ในขณะที่คุณภาพของภาชนะเป็นปัจจัยย่อยที่ให้ความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าไม่มีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ผู้วิจัยพบมากที่สุดเป็นอันดับแรก นั่นคือภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้รับประทานอาหารไม่เพียงพอ

ด้านอาหารของสุนัขมะเร็งลำปาง

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในเรื่องของปริมาณอาหารแต่ละมื้อเหมาะสมและเพียงพอเป็นลำดับแรก ในขณะที่อุณหภูมิของอาหารขณะรับประทานเป็นปัจจัยย่อยที่ให้ความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งจากการเปรียบเทียบกับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่ผู้ป่วยพบมากที่สุดเป็นอันดับแรก นั่นคืออุณหภูมิของอาหารไม่เหมาะสม ร้อนเกินไป เย็นเกินไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.3.3 ข้อค้นพบด้านการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ จำแนกตาม เพศ ระยะเวลาที่เข้าทำการรักษา และการได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ

ข้อค้นพบด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 5.2 แสดงปัจจัยและระดับความพึงพอใจสูงสุดของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปางจำแนกตามเพศ

การบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านเวลาในการบริการอาหาร	เวลาในการบริการอาหารมือเช้า (4.79: มากที่สุด)	เวลาในการบริการอาหารมือเช้า (4.77: มากที่สุด)
ด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร	เวลาในการเก็บถาดอาหาร ว่างมือเช้า (4.68: มากที่สุด)	เวลาในการเก็บถาดอาหาร ว่างมือเช้า (4.72: มากที่สุด)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พนักงานแต่งกายเรียบร้อย รัศกุ่ม สะอาด (4.86: มากที่สุด)	พนักงานแต่งกายเรียบร้อย รัศกุ่ม สะอาด (4.79: มากที่สุด)
ด้านลักษณะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับ รับประทานอาหาร	ความเหมาะสมกับการใช้งาน (4.71: มากที่สุด)	ความเหมาะสมกับการใช้งาน (4.76: มากที่สุด)
ด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง	ปริมาณอาหารแต่ละมือเหมาะสม และเพียงพอ ไม่น้อย หรือเกินไป จนเกินไป (4.84: มากที่สุด)	ปริมาณอาหารแต่ละมือเหมาะสม และเพียงพอ ไม่น้อย หรือเกินไป จนเกินไป (4.74: มากที่สุด)

ตารางที่ 5.3 แสดงปัจจัยและระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง ลำปางจำแนกตามเพศ

การบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านเวลาในการบริการอาหาร	เวลาในการบริการอาหารมือเขียน (3.76: มาก)	เวลาในการบริการอาหารมือเขียน (3.85: มาก)
ด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร	เวลาในการเก็บถาดอาหารมือเขียน (3.77: มาก)	เวลาในการเก็บถาดอาหารมือเขียน (3.60: มาก)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พนักงานสามารถให้ข้อมูลของ อาหารที่จัดบริการ ได้ตามความเหมาะสม (2.96: ปานกลาง)	พนักงานสามารถให้ข้อมูลของ อาหารที่จัดบริการ ได้ตามความเหมาะสม (2.94: ปานกลาง)
ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับ รับประทานอาหาร	คุณภาพของภาชนะ (4.04: มาก)	คุณภาพของภาชนะ (3.90: มาก)
ด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง	อุณหภูมิของอาหารขณะ รับประทาน (3.05: ปานกลาง)	อุณหภูมิของอาหารขณะ รับประทาน (3.13: ปานกลาง)

ข้อค้นพบด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญจำแนกตามระยะเวลาที่เข้าทำการรักษา

พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 3 – 5 วัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 6 – 10 วัน และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 11 – 15 วัน มีแนวโน้มของความพึงพอใจต่อการบริการอาหารลดลง ในขณะที่เดียวกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 16 – 20 วัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษาตั้งแต่ 21 – 25 วัน และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าทำการรักษามากกว่า 25 วัน กลับมีแนวโน้มของความพึงพอใจต่อการบริการอาหารเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 5.4 แสดงปัจจัยและระดับความพึงพอใจสูงสุดของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง
ลำปางจำแนกตามการได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ

การบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง	การได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ	
	เคย	ไม่เคย
ด้านเวลาในการบริการอาหาร	เวลาในการบริการอาหารมือเช้า (4.76: มากที่สุด)	เวลาในการบริการอาหารมือเช้า (4.79: มากที่สุด)
ด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร	เวลาในการเก็บถาดอาหาร ว่างมือเช้า (4.63: มากที่สุด)	เวลาในการเก็บถาดอาหารว่างมือ เช้า (4.72: มากที่สุด)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พนักงานแต่งกายเรียบร้อย รัดกุม สะอาด (4.79: มากที่สุด)	พนักงานแต่งกายเรียบร้อย รัดกุม สะอาด (4.83: มากที่สุด)
ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับ รับประทานอาหาร	ภาชนะที่ใส่อาหารสะอาด ไม่มีคราบสกปรก (4.77: มากที่สุด)	ความเหมาะสมกับการใช้งาน (4.73: มากที่สุด)
ด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง	ปริมาณอาหารแต่ละมือเหมาะสม และเพียงพอ ไม่น้อย จนเกินไป (4.71: มากที่สุด)	ปริมาณอาหารแต่ละมือเหมาะสม และเพียงพอ ไม่น้อย จนเกินไป (4.80: มากที่สุด)

ตารางที่ 5.5 แสดงปัจจัยและระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง
ลำปางจำแนกตามตามการได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ

การบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง	การได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ	
	เคย	ไม่เคย
ด้านเวลาในการบริการอาหาร	เวลาในการบริการอาหารมือเขียน (4.03: มากที่สุด)	เวลาในการบริการอาหารมือเขียน (3.75: มาก)
ด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร	เวลาในการเก็บถาดอาหารมือเขียน (3.52: มาก)	เวลาในการเก็บถาดอาหารมือเขียน (3.71: มาก)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	พนักงานสามารถให้ข้อมูลของ อาหารที่จัดบริการได้ ตามความเหมาะสม (2.94: ปานกลาง)	พนักงานสามารถให้ข้อมูลของ อาหารที่จัดบริการได้ ตามความเหมาะสม (2.96: ปานกลาง)
ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับ รับประทานอาหาร	คุณภาพของภาชนะ (3.85: มาก)	คุณภาพของภาชนะ (3.98: มาก)
ด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง	อุณหภูมิของอาหารขณะ รับประทาน (2.94: ปานกลาง)	อุณหภูมิของอาหารขณะ รับประทาน (3.15: ปานกลาง)

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง ผู้ศึกษา
จึงขอเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอาหาร เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับ
ผู้ป่วยดังต่อไปนี้

ด้านเวลาในการบริการอาหาร จากการศึกษาพบว่าเวลาในการบริการอาหารมือเขียน และเวลา
ในการบริการอาหารวางมือบาย เป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ป่วยให้ความพึงพอใจเป็นลำดับแรกและลำดับที่
สอง ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยในประเด็นนี้ ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะ
ให้รักษาช่วงเวลาในการบริการอาหารในช่วงเวลาดังกล่าวไว้

ในขณะที่เวลาการให้บริการอาหารมือเขียน ช่วง 16.30 – 17.30 น. เป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามให้ความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบกับปัญหา พบว่ามีความสอดคล้อง
กันกับปัญหาที่พบมากที่สุดเป็นอันดับแรก ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้เปลี่ยนเวลาการให้บริการ

อาหารมื้อเย็น ที่จากเดิมเป็นช่วงเวลาตั้งแต่ 16.30 – 17.30 น. เป็น 16.30 - 18.00 น. เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ป่วยที่ติดวินิจฉัยโรคในช่วงเย็น หรือยังไม่พร้อมจะรับประทานอาหาร สามารถใช้เวลารับประทานอาหารได้เพิ่มขึ้น

ด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร จากการศึกษาพบว่าเวลาในการเก็บถาดอาหารว่างมื้อเช้า และเวลาในการเก็บถาดอาหารว่างมื้อบ่าย เป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ป่วยให้ความพึงพอใจเป็นลำดับแรก และลำดับที่สอง ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยในประเด็นนี้ ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้รักษาช่วงเวลาในการเก็บถาดอาหารในช่วงเวลาดังกล่าวไว้

ในขณะที่เวลาเก็บถาดอาหารมื้อเย็น (17.30 น.) เป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบกับปัญหา พบว่ามีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่พบมากที่สุดเป็นอันดับแรก ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงเวลาการให้บริการอาหารมื้อเย็นให้ช้าลงอีก 30 นาทีให้สอดคล้องกับเวลาการบริการอาหารที่ปรับปรุงใหม่ เป็นเวลาเก็บถาดอาหารมื้อเย็นเป็น 18.00 น. แทนเวลาการเก็บถาดอาหารเดิม 17.30 น.

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่าพนักงานแต่งกายเรียบร้อย รัศมูม สะอาด และพนักงานมีกริยา มารยาท พุดจาไพเราะ เป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ป่วยให้ความพึงพอใจเป็นลำดับแรก และลำดับที่สอง ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยในประเด็นนี้ ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด วินน์ โชลูชั่น ให้มุ่งเน้นในเรื่องของการแต่งกายของพนักงาน รวมไปถึงเครื่องแบบ ของพนักงานให้ถูกต้องต่อไป โดยมุ่งเน้นตามข้อกำหนดตามหลักของ หลักสูตรพยาบาลอาหาร ของกรมอนามัย ที่ว่าผู้สัมผัสอาหาร และผู้ให้บริการอาหารผู้ป่วยในโรงครัว ของโรงพยาบาล จำเป็นจะต้องใส่หมวกคลุมผม ผ่ากันเปื้อนสีอ่อน กางเกงขายาว สวมถุงมือหยิบจับอาหาร และคาดผ้าปิดปากเสมอ รวมไปถึงมีการอบรมพนักงานจัดส่งอาหารผู้ป่วย ถึงเรื่องหลักการบริการอาหารผู้ป่วยอย่างถูกต้อง อย่างสม่ำเสมอ และเพื่อให้พนักงานของห้างฯ มีกริยา มารยาท มารยาท พุดจาไพเราะ เป็นมาตรฐานเดียวกัน และควรจะมีการปลูกฝังจิตสำนึกในการบริการของพนักงาน โดยอาจมีการประเมินการทำงาน เพื่อให้รางวัลพิเศษ สำหรับพนักงานที่มีการปฏิบัติงานด้านบริการ ได้ดี รวมไปถึงเมื่อมีการรับพนักงานใหม่ ควรมีการเน้นย้ำ และปลูกฝังถึงจิตสำนึกในการบริการอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบกับปัญหา พบว่ามีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่พบมากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่พนักงานสามารถให้ข้อมูลของอาหารที่ จัดบริการได้ตามความเหมาะสม ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะ ให้ทาง

ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินน์ โชลูชั่น ควรจัดมีการให้ความรู้ด้านอาหารกับพนักงานจัดส่งอาหารเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ควรจัดให้มีการทำคู่มือเกี่ยวกับอาหารผู้ป่วยมะเร็ง หลักรักษาบำบัดเบื้องต้น รวมถึงควรจะมีการสอนพนักงานให้ทราบถึงมารยาท และการทักทายที่เหมาะสม

ควรให้นักโภชนาการกำหนดบทสนทนาสั้น ๆ เกี่ยวกับคุณค่าของอาหาร ในแต่ละมื้อ เพื่อให้พนักงานจัดส่งอาหาร ใช้ร่วมกับการทักทายผู้ป่วยในแต่ละมื้อ เช่น อาหารหวานมือนี่ แม้สำหรับผู้ป่วยที่เป็นเบาหวานก็สามารถทานได้เราใช้น้ำตาลเทียม (แอสปาแตม สลับกับน้ำตาลฟรุกโตสในปริมาณที่เหมาะสม) ในการปรุง หรือ สับปะรดเป็นผลไม้ที่มีน้ำตาลสูงผู้ป่วยเบาหวาน ไม่ควรทานมาก 3 หรือ ไม่ควรเติมเครื่องปรุงที่มีรสชาติเค็มมากเกินไป เพราะอาจทำให้ไตทำงานหนัก หรือ เนื้อสัตว์ (หมู ไก่) ที่ใช้เป็นเนื้ออนามัย สามารถทานได้โดยไม่ต้องกังวลเรื่องฮอร์โมน หรือ เนื่องจากคนไข้เป็นมะเร็งลำไส้ จึงไม่ควรทานอาหารที่มีรสจัด เช่น รสเผ็ด

ร่วมกับควรมีการจัดทำเอกสารแนบกับป้ายอาหาร และป้ายอาหารเฉพาะโรค ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับคุณค่าทางโภชนาการ ที่กระชับ เข้าใจง่าย จัดลงในถาดอาหารของผู้ป่วยทุกมื้อ เพื่อเป็นให้ความรู้ด้าน โภชนาการให้กับผู้ป่วยอีกทางหนึ่ง และควรให้มีการจัดทำคู่มือการแนะนำประเภทอาหารให้ผู้ป่วยและญาติเมื่อกลับไปพักฟื้นต่อที่บ้าน

ด้านภาษาและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร จากการศึกษาพบว่าความเหมาะสมกับการใช้งาน และภาษาที่ใช้สื่อสารสะอาด ไม่มีคราบสกปรก เป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ป่วยให้ความสำคัญพอใจเป็นลำดับแรกและลำดับที่สอง ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยในประเด็นนี้ ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้รักษามาตรฐานการเลือกใช้ภาษาและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหารที่เหมาะสมกับลักษณะการใช้งาน ร่วมกับมาตรฐานการทำความสะอาดภาษา เช่นนี้ต่อไป อาจเพิ่มเติมการทำป้าย หรือสติ๊กเกอร์ที่มีข้อความว่า ภาษานี้ทำความสะอาด และผ่านการฆ่าเชื้อแล้ว ดิฉบริเวณด้านข้างภาษาที่ทำความสะอาดแล้วก่อนเสิร์ฟอาหารให้กับผู้ป่วย เพื่อสร้างความมั่นใจเรื่องความสะอาดให้กับผู้ป่วยมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ในขณะที่คุณภาพของภาษา และภาษาและอุปกรณ์มีเพียงพอ เป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้ายและรองสุดท้ายตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับปัญหา พบว่าปัจจัยย่อยเรื่อง ภาษาและอุปกรณ์มีเพียงพอ มีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่พบมากที่สุดเป็นอันดับแรก ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้มีการบริการชุดภาษาและอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับประทานอาหารเพิ่มเติมจากภาษาที่ให้บริการตามปกติ โดยอาจเป็นชุดภาษาเซรามิก สำหรับผู้ป่วยสามัญ ชุดภาษาเมลามีนสำหรับผู้ป่วยพิเศษ และชุดภาษาที่ทำจากแก้วให้สำหรับผู้ป่วย VIP ให้สำหรับญาติและผู้ป่วยที่ไม่ได้เตรียมภาษามาจากบ้าน และมีความประสงค์จะขอยืม

ภาชนะสำหรับพักอาหารไว้ทานนอกเวลาบริการอาหาร หรือเพื่อสร้างบรรยากาศการรับประทานอาหาร ให้คุ้นเคยกว่าภาชนะเดิมของทางโรงพยาบาลที่ทำได้ด้วยสแตนเลส เพื่อเสริมให้ผู้ป่วยมีความอยากอาหารเพิ่มขึ้น โดยต้องมีการลงชื่อในบันทึกยืมคืนภาชนะ เพื่อป้องกันการสูญหายอันอาจเกิดขึ้นได้

ด้านอาหารของศูนย์มะเร็งลำปาง จากการศึกษาพบว่าปริมาณอาหารแต่ละมื้อเหมาะสมและเพียงพอ และจัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคที่เป็น เป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ป่วยให้ความพึงพอใจเป็นลำดับแรกและลำดับที่สอง ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยในประเด็นนี้ ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้มีการควบคุมการจัดอาหารให้กับผู้ป่วยให้ได้ตามปริมาณที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอต่อไป โดยเพิ่มเติมให้นักโภชนาการมีการสุ่มตรวจน้ำหนักของอาหารปรุงสำเร็จ ก่อนการถ่ายภาพอาหารประจำวัน 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ เพื่อปรับปรุงสัดส่วนส่วนผสมของอาหารที่กำหนดไว้ให้มีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด และเป็นการลดของเสียที่เหลือจากระบบให้เหลือน้อยที่สุดอีกด้วย นอกจากนี้ควรมีการจัดอบรมประจำเดือน ให้กับพนักงานที่มีหน้าที่เตรียมวัตถุดิบ ปรุงอาหาร จัดอาหารหลัก และจัดอาหารเสริม ให้มีความรู้เกี่ยวกับโภชนาการ และอาหารบำบัดโรคอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานสามารถจัดอาหารจัดอาหารตรงกับโรคของผู้ป่วย ด้วยความเข้าใจ เต็มใจ และเป็นไปตามรายละเอียดของเมนูอาหารประจำวันทุกประการ

ในขณะที่อุณหภูมิของอาหารขณะรับประทาน และรสชาติความอร่อยของอาหาร เป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจเป็น 2 ลำดับสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบกับปัญหาพบว่ามีความสอดคล้องกันกับปัญหาที่พบมากที่สุดเป็นลำดับแรกและลำดับที่สอง ปัญหาเรื่องอุณหภูมิของอาหารลดต่ำลงนั้น เกิดจากสาเหตุที่ผู้ป่วยที่เข้าทำการรักษาในศูนย์มะเร็งลำปางส่วนมากเป็นผู้ป่วยที่มีข้อจำกัดด้านอาหาร คิดเป็นร้อยละ 40 ของผู้ป่วยทั้งหมด ซึ่งอาหารสำหรับผู้ป่วยเฉพาะโรคจำเป็นจะปรุงและจัดทำขึ้นเป็นพิเศษ เน้นความถูกต้องและเหมาะสมกับโรคของผู้ป่วยเป็นหลัก ทำให้แม้จะมีรูปแบบการให้บริการอาหารผู้ป่วยแบบผสม (Mixed System) แต่ก็มักจะค่อนข้างไปทางระบบรวม (Centralized System) มากกว่า กล่าวคือ อาหารทุกประเภทของผู้ป่วยที่มีข้อจำกัดด้านอาหาร ตั้งแต่อาหารคาว อาหารหวาน ผลไม้ หรืออาหารเสริม จะทำการจัดเตรียมขึ้นที่ฝ่ายโภชนาการเกือบทั้งหมด เมื่ออาหารผู้ป่วยทุกถาดจัดเรียบร้อย จะผ่านการตรวจความถูกต้องจากนักกำหนดอาหาร หรือนักโภชนาการอีกครั้งหนึ่ง จึงจะสามารถนำไปบริการแก่ผู้ป่วยต่อไปได้ ขั้นตอนต่างๆ รวมทั้งระยะเวลาการล่าช้า และจัดส่งอาหาร มักจะทำอุณหภูมิของอาหารลดต่ำลงเป็นผลให้ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านนี้ค่อนข้างต่ำ ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับเปลี่ยนการบริการอาหาร เป็นแบบผสม (Mixed System) แต่ให้ค่อนข้างไปการบริการระบบกระจาย (Decentralized System) ให้มากขึ้น กล่าวคือ ให้นำอาหารบางส่วนขึ้นไปตักให้กับผู้ป่วย

บนหอผู้ป่วย โดยให้โภชนากรส้อมขึ้นไปตรวจสอบการบริการอาหารบนหอผู้ป่วย เพื่อควบคุมคุณภาพการบริการ แต่ลดระยะเวลาในการจัดเตรียมอาหารลง ซึ่งจะเป็นผลให้อุณหภูมิของอาหารจะยังอุ่นกว่าการบริการอาหารแบบเดิม โดยเน้นในอาหารประเภทแกงเผ็ด แกงจืด และข้าวสวยเป็นหลัก

ส่วนปัจจัยด้านรสชาติความอร่อยของอาหาร ควรจะจัดให้มีพนักงานเป็นคนชิมอาหาร โดยมีจัดเวร “คนชิม-คนชม” โดยมีการลงบันทึกการให้คะแนนรสชาติของอาหาร ทั้งอาหารธรรมดา และอาหารธรรมดา เฉพาะโรค ซึ่งเป็นการให้คะแนนภายโดยพนักงานด้วยกันเอง และนำผลที่ได้มาร่วมเป็นการประเมินการทำงาน เพื่อให้รางวัลพิเศษกับแม่ครัวที่สามารถปรุงอาหารได้รสชาติดี เพื่อเป็นการกระตุ้นให้มีการใส่ใจในรสชาติของอาหารให้มากขึ้น หากพบว่า มีข้อบกพร่องในรสชาติของอาหารประเภทใด ให้มีการปลูกฝังให้พนักงานต้องมีการจัดการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ไม่ปล่อยให้อาหารที่มีรสชาติไม่กลมกล่อมไปถึงผู้ป่วยโดยเด็ดขาด

ควรจัดให้พนักงานเข้าอบรม หรือศึกษาเพิ่มเติมในหลักสูตรปรุงอาหารสั้นๆ เพื่อพัฒนาทักษะและฝีมือในการปรุงอาหารเพิ่มเติม นอกจากนั้นยังควรมีการให้ความรู้ด้านอาหารและโภชนาการกับผู้ป่วยควบคู่ไปด้วยเป็นประจำ เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงข้อจำกัดในการปรุงอาหาร และไม่ละเลยความถูกต้องเหมาะสมในการปรุงอาหารสำหรับผู้ป่วย

ให้มีการวิเคราะห์การปรับเปลี่ยนรายการอาหาร หรือส่วนประกอบที่ใช้ในการประกอบอาหารสำหรับผู้ป่วยเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการสารอาหารสำหรับผู้ป่วยโรคมะเร็งโดยเฉพาะ และกำหนดอัตราส่วนมาตรฐานสำหรับรายการอาหารที่ได้มีรสชาติดี เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปรุงอาหารในครั้งต่อไป