

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Study) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริการอาหารพิเศษของผู้ป่วย โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษาในหอผู้ป่วยพิเศษ 1-8 และหอผู้ป่วยพิเศษ นิมานเหมินท์ จำนวน 124 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการอาหารพิเศษของผู้ป่วย แบบสอบถามได้รับคืนมาและสามารถใช้เพื่อการวิเคราะห์ได้ทั้งหมด 93 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 75.00 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### สรุปผล

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.22 มีอายุระหว่าง 46-55 ปี ร้อยละ 25.81 อายุเฉลี่ย 50.33 ปี (SD = 18.62) นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 96.77 สถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 60.22 การศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 36.56 อาชีพค้าขายหรือทำกิจการส่วนตัว ร้อยละ 22.58 รายได้อยู่ระหว่าง 3,001-6,000 บาท/เดือน ร้อยละ 31.18 โดยบุตรเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีรายได้ ร้อยละ 44.44 กลุ่มตัวอย่างมีรายได้เพียงพอแต่ไม่เหลือเก็บ ร้อยละ 60.21 เคยได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหาร ร้อยละ 81.72 จากสื่อสิ่งพิมพ์เป็นอันดับหนึ่ง โรคที่ กลุ่มตัวอย่างเป็น คือ มะเร็ง ร้อยละ 23.65 เข้ารับการรักษา 6-10 วัน ร้อยละ 25.81

ด้านอุปกรณ์สำหรับการรับประทานอาหาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านภาชนะ มีความสะอาด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.77$ , SD = 0.63) ส่วนภาชนะสวยงาม และมีอุปกรณ์ครบตามชนิดของอาหาร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.43$ , SD = 0.70 และ  $\bar{X} = 2.23$ , SD = 0.74)

ด้านอาหาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกรายการ โดยค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ปริมาณอาหารที่จัดให้ ( $\bar{X} = 2.46, SD = 0.65$ ) จัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคที่เป็น ( $\bar{X} = 2.41, SD = 0.77$ ) และรสชาติความอร่อย ( $\bar{X} = 2.18, SD = 0.71$ ) ส่วนสี่สรรของอาหารมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.55, SD = 0.71$ )

ด้านชนิดของอาหาร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกรายการ โดยค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ผักจืด ( $\bar{X} = 2.48, SD = 0.94$ ) แกงเผ็ด ( $\bar{X} = 2.14, SD = 0.80$ ) ทอดและนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 1.96, SD = 0.78$  และ  $1.03$ ) ส่วนแกงจืด มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.60, SD = 0.85$ ) สำหรับข้าวและผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจข้าวสวย และข้าวต้มในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.09, SD = 0.87$  และ  $\bar{X} = 3.08, SD = 0.73$ ) ส่วนข้าวและผลิตภัณฑ์จากข้าวอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยมาก 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 และความยืดหยุ่นของเจ้าหน้าที่ในการเก็บภาษณะคืน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.47, SD = 0.67$  และ  $\bar{X} = 2.46, SD = 0.70$ )

### อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการบริการอาหารพิเศษของผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ดังประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 50.33 ปีป่วยเป็นโรคมะเร็ง ระยะเวลาที่เข้ารับการรักษา 6-10 วัน นั้น เพศหญิงที่มีอายุ 50 ปี ถือว่าเป็นวัยหมดประจำเดือน หรือเรียกว่า วัยทอง การทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายจะเสื่อมถอยลง แต่การเปลี่ยนแปลงจะมากหรือน้อยแตกต่างกันไป บางคนอาจมีสุขภาพแข็งแรง ไม่มีโรคภัยใด ๆ ในขณะที่บางคนกลับไม่กระฉับกระเฉง บางคนป่วยกระเสาะกระแสะหรือมีโรคประจำตัว และวัยนี้เสี่ยงต่อการเกิดโรคมะเร็ง ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเป็นโรคมะเร็งเต้านมและมะเร็งปากมดลูก จึงทำให้ต้องอยู่ในโรงพยาบาลเป็นระยะเวลานานกว่าโรคอื่น ๆ ซึ่งจากการศึกษาของนวลพรรณ บางทิพย์ (2544) ได้ทำการศึกษาความรู้และทัศนคติต่ออาหารธรรมดาและอาหารเฉพาะโรคของผู้ป่วย

อายุรกรรมชายและหญิง โรงพยาบาลมหาสารคามนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาโรค 3-5 วัน มากที่สุด และจากการที่กลุ่มตัวอย่างป่วยเป็นโรคมะเร็งดังกล่าวอาจทำให้ความพึงพอใจในเรื่องที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เพราะสภาวะทางอารมณ์หรือจิตใจจากการเจ็บป่วย ความรู้สึกอยากอาหาร เบื่ออาหาร ตลอดจนการรับรสต่าง ๆ ผิดไปจากเดิม ดังที่ รัศมี คันธเสวี (2537) กล่าวว่า สิ่งที่ถูกกระทบมากที่สุดของผู้ป่วยที่เกี่ยวข้องด้านอาหาร คือ ความรู้สึกอยากอาหาร ซึ่งผู้ป่วยแทบทุกคนจะรู้สึกอยากน้อยลงเมื่อเจ็บป่วย

กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหาร โดยได้รับมาจากสื่อสิ่งพิมพ์นั้น การได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารจะช่วยให้ผู้ป่วยยอมรับอาหารที่ฝ่ายโภชนาการของโรงพยาบาลจัดมาให้ว่า อาหารเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาโรค ดังนั้นผู้ป่วยที่มารับการรักษาจะได้รับอาหารซึ่งเหมาะสมกับโรคที่เป็นอยู่ และการรับประทานอาหารให้ถูกหลักโภชนาการจะช่วยให้สุขภาพแข็งแรง ฟิ้นตัวได้เร็ว ดังที่ วิสาขา เศษวุฒิกกร และคณะ (2539) กล่าวว่า เพื่อเป็นแนวทางส่งเสริมให้ผู้ป่วยเกิดความเข้าใจและเห็นความสำคัญของอาหารว่าเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาโรค ผู้ป่วยที่มารับการรักษาจะได้รับอาหารซึ่งเหมาะสมกับโรคที่เป็นอยู่ และได้รับอาหารวันละ 3 มื้อ จะขาดมื้อใด มื้อหนึ่งไม่ได้ ส่วนวลัย อินทรมพรรษ์ (2540) กล่าวว่า อาหารมีความสำคัญต่อผู้ป่วยมาก เพราะอาหารที่ผู้ป่วยได้รับขณะเจ็บป่วยมีส่วนทำให้อาการของโรคบรรเทาลงหรือกำเริบขึ้นได้ และ วิสาขา เศษวุฒิกกร และคณะ (2539) กล่าวว่า อาหารนับเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต และสำหรับผู้ป่วยด้วยแล้วอาหารนับเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาด้วย การได้รับอาหารที่เพียงพอและถูกสัดส่วนเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับมนุษย์เพื่อให้สุขภาพแข็งแรง ในยามเจ็บป่วยโภชนาการมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าในยามปกติ ดังนั้นนักโภชนาการหรือนักกำหนดอาหารจึงจำเป็นที่จะต้องรู้ เข้าใจ และจัดอาหารให้ถูกต้องตามโรค โดยให้อาหารนำรับประทาน รสชาติดี และที่สำคัญผู้ป่วยจะต้องยอมรับและสามารถรับประทานอาหารนั้นได้ด้วย จึงทำให้การใช้โภชนบำบัดได้ผลตามที่มุ่งหมาย (วิชัย ดันไพโรจิตร, 2540)

ความพึงพอใจในการบริการอาหารพิเศษของผู้ป่วย

ด้านอุปสรรคสำหรับการรับประทานอาหาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับภาษาที่มีความสะอาด อยู่ในระดับมาก นั้น เนื่องจากฝ่ายโภชนาการของโรงพยาบาลมีความตระหนักในการบริการอาหารให้กับผู้ป่วยโดยคำนึงถึงความสะอาดเป็นอันดับแรก ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วยที่นอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลได้รับอาหารที่มีความสะอาด ปราศจากสิ่งปนเปื้อน

ดั่งที่ สุวรรณ ธรรมรัตน์ (2546) กล่าวว่า การจัดบริการอาหารให้กับผู้ป่วยในโรงพยาบาลนับเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญในการให้การรักษายาบาลกับผู้ป่วยที่ต้องนอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล อาหารสำหรับผู้ป่วยจะต้องเป็นอาหารที่มีความสะอาด ปราศจากสิ่งปนเปื้อน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ป่วยที่ต้องนอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลส่วนใหญ่เป็นผู้มีสภาพร่างกายอ่อนแอ มีโอกาสที่จะเกิดการเจ็บป่วยแทรกซ้อนได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับวิสาขา เตชวุฒิกกร และคณะ (2539) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจในคุณภาพด้านอาหารของผู้ป่วยในโรงพยาบาล มหานครเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านอุปกรณ์เหมาะสม และสะอาด ร้อยละ 80 ส่วนภาชนะสวยงาม และมีอุปกรณ์ครบตามชนิดของอาหาร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เนื่องจากการบริการอาหารในโรงพยาบาลได้ใช้ภาชนะที่เป็นสแตนเลส ซึ่งมีความทนทาน มีฝาปิดมิดชิด ไม่มีลวดลาย จึงทำให้แลดูไม่สวยงามเมื่อเปรียบเทียบกับภาชนะที่เป็นกระเบื้องที่มีลวดลายต่าง ๆ จึงทำให้ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง คล้ายกับการศึกษาของเขาวลัทธิ พลภักดี (2539) ที่ศึกษาวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ป่วยโรคเบาหวานที่มีต่ออาหารของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับประทานอาหาร ผู้ป่วยโรคเบาหวานมีความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์พอใช้ มีจำนวนมากที่สุด

ด้านอาหาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสีสรรของอาหารในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากฝ่ายโภชนาการของโรงพยาบาลเห็นว่าการทำให้อาหารมีสีสรรน่ารับประทานจะช่วยให้ผู้ป่วยมีความรู้สึกอยากรับประทานอาหาร เพราะภาวะเจ็บป่วยอาจทำให้ผู้ป่วยแทบทุกคนรู้สึกอยากอาหารน้อยลง หากได้เห็นสีสรรของอาหารน่ารับประทานก็อาจช่วยให้รับประทานได้มากขึ้น ดั่งที่ รัศมี คันธเสวี (2537) กล่าวว่า สิ่งที่ทำให้ผู้ป่วยมีความรู้สึกอยากรับประทานอาหารคือ ความรู้สึกที่เกิดจากการเห็น การได้กลิ่น รับประทาน และเนื้อสัมผัส นั่นคือ ลักษณะของอาหาร ได้แก่ สีสรร กลิ่นอาหาร รสชาติ และเนื้อสัมผัสของอาหาร มีผลต่อความรู้สึกอยากอาหารของผู้ป่วย ส่วนปริมาณอาหารที่จัดให้ จัดได้เหมาะสมกับโรคที่เป็น รสชาติความอร่อย มีรายการอาหารให้เลือกหลากหลาย อุณหภูมิของอาหาร กลิ่นของอาหาร เนื้อสัมผัสของอาหาร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งคล้ายกับเขาวลัทธิ พลภักดี (2539) ที่พบว่า ผู้ป่วยโรคเบาหวานมีความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์พอใช้ในด้านปริมาณอาหาร รายการอาหาร ลักษณะของอาหาร แต่ไม่คล้ายกับการศึกษาของวิสาขา เตชวุฒิกกร (2539) ที่พบว่า ปริมาณอาหารที่โรงพยาบาลจัดให้มีปริมาณ

เพียงพอ อาหารที่โรงพยาบาลจัดให้ชอบมากที่สุด รายการอาหารที่จัดให้เหมาะสมดีแล้วไม่ต้องแก้ไขและปรับปรุง ลักษณะของอาหารเนื้อนุ่ม ส่วนอุณหภูมิของอาหารมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเท่ากัน และ O'hara Pa et al. (1977) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในรสชาติ อุณหภูมิของอาหารในโรงพยาบาลประเทศแคนาดา ในผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง พบว่า ร้อยละ 80 ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในรสชาติและอุณหภูมิของอาหารที่โรงพยาบาลจัดบริการให้ ดังนั้นฝ่ายโภชนาการของโรงพยาบาลควรจัดอาหารให้ถูกต้องตามโรค โดยให้อาหารนำรับประทานรสชาติดี และที่สำคัญผู้ป่วยจะต้องยอมรับและสามารถรับประทานอาหารนั้นได้ด้วย จึงทำให้การใช้โภชนบำบัดได้ผลตามที่มุ่งหมาย (วิชัย ต้นไพรจิตร, 2540)

ด้านชนิดของอาหาร ข้าวและผลิตภัณฑ์จากข้าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจแกงจืด ข้าวสวย และข้าวต้ม ในระดับมาก ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นโรคมะเร็ง อาจเนื่องมาจากได้รับการฉายรังสีจึงทำให้รับประทานอาหารได้น้อยลง เนื่องจากเมื่ออาหารการรับรสเปลี่ยนไป อาจรู้สึกขมในปาก ตลอดจนการรับรสต่าง ๆ ผิดไปจากเดิม สาเหตุจากช่องปากและต่อมรับรสถูกรบกวนจากการรักษา คลื่นไส้ อาเจียน ท้องเดิน ท้องผูก ปวดท้อง แน่นท้อง ซึ่งเกิดขึ้นได้ทั้งจากโรค และผลข้างเคียงของการรักษา และความเชื่อในเรื่องอาหารแสดงโดยงดอาหารที่มีประโยชน์และจำเป็นต่อร่างกาย ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ป่วยขาดอาหารเพิ่มขึ้น (ปัทมา ไทยทุ่งฉิน, 2546) จึงทำให้ไม่ชอบรับประทานอาหารที่มีรสเผ็ด แกงจืด ข้าวสวย และข้าวต้ม เป็นอาหารที่ไม่เผ็ดเลย และเป็นอาหารที่เคยรับประทานมาก่อน จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเมื่อได้รับประทาน ซึ่งคล้ายกับการศึกษาของประสงค์ เทียนบุญ และคณะ (2538) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ป่วยผู้ใหญ่ที่มีต่ออาหารของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ประเภทแกงจืด ผู้ป่วยชอบรับประทานแกงจืดผักกาดขาว ร้อยละ 50 และชอบรับประทานข้าวสวย ร้อยละ 43 และการศึกษาของวิสาขา เตชะวุฒิกร (2539) พบว่า ผู้ป่วยส่วนมากชอบอาหารรสจืด ไม่ชอบกลิ่นและรสจัด

ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่อาจมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการของโรงพยาบาล โดยให้บริการด้วยความสุภาพ สีสหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส การแต่งกายสะอาด แสดงท่าทีให้บริการด้วยความเต็มใจ ตรงต่อเวลา และจัดอาหารได้สวยงามนำรับประทาน จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่าง



รวดเร็ว และความยืดหยุ่นของเจ้าหน้าที่ในการเก็บภาชนะคืน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากผู้ป่วยมีจำนวนมากการบริการอาจมีความล่าช้าบ้าง และในการเก็บภาชนะคืนนั้น เจ้าหน้าที่จะเก็บภาชนะตามกำหนดเวลา ในบางครั้งผู้ป่วยอาจจะไม่ยอมรับประทานอาหาร ในเวลานั้น จึงอยากจะเก็บอาหารไว้ก่อน ซึ่งคล้ายกับการศึกษาของเขาวลัทธิ (2539) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในเกณฑ์พอใช้มีจำนวนมากที่สุด

### ข้อเสนอแนะ

#### การนำผลการศึกษาไปใช้

1. ส่งเสริมความรู้การรับประทานอาหารให้ถูกหลักโภชนาการและแนะนำประเภทอาหารที่ผู้ป่วยควรได้รับเมื่อกลับไปพักฟื้นที่บ้าน
2. ให้ผู้ป่วยได้มีความเข้าใจอาหารที่รับประทานได้ถูกต้องเพิ่มขึ้น
3. ควรมีการปรับปรุงอาหารด้านปริมาณอาหารที่จัดให้ อาหารที่เหมาะสมกับโรคที่เป็น รสชาติความอร่อย มีรายการอาหารให้เลือกหลากหลาย อุณหภูมิของอาหาร กลิ่นของอาหาร เนื้อสัมผัสของอาหาร เพื่อให้ผู้ป่วยมีรู้สึกอยากอาหารและเป็นที่ยอมรับ
4. ควรปรับปรุงชนิดอาหารที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อย
5. จัดทำคู่มือเพื่อใช้เป็นมาตรฐานสำหรับอาหารที่มีรสชาติคืออยู่แล้ว

#### การวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาด้านความรู้และทัศนคติของผู้ป่วยที่รับประทานอาหารพิเศษเฉพาะโรคของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
2. ควรมีการศึกษาบริโภคนิสัยของผู้ป่วยที่รับประทานอาหารเฉพาะโรค
3. ควรมีการศึกษาการปรับตัวต่อการรับประทานอาหารเฉพาะโรค