

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพอใจของผู้ป่วยใน ต่อการบริการอาหารของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Study) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ต่อการบริการอาหารของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นผู้ป่วยใน ณ.หอผู้ป่วยชั้น 3 และ 4 แผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม ออร์โธปิดิกและสูตินรีเวช ที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงราย เลือกกลุ่มตัวอย่างตามคุณสมบัติที่กำหนด จำนวน 260 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ต่อการบริการอาหารแบบสอบถามได้รับกลับคืนมาและสามารถใช้เพื่อการวิเคราะห์ได้ทั้งหมด 260 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.08 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี ร้อยละ 30.38 การศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส. ร้อยละ 45.00 อาชีพ ค้าขายหรือทำกิจการส่วนตัว ร้อยละ 30.38 ในกรณีไม่ได้ประกอบอาชีพ มีญาติพี่น้องให้ความช่วยเหลือ ร้อยละ 4.62 กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหาร ร้อยละ 95.38 โดยได้รับจากแพทย์และพยาบาลเป็นอันดับหนึ่ง อาการของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการรักษาคือ อาการเวียนศีรษะ อ่อนเพลีย ใจเต้นร้อยละ 18.08 และเข้ารับการรักษา 1 - 3 วัน ร้อยละ 68.46

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านอาหาร ($\bar{X} = 4.03$,SD= 0.9) ด้านภาชนะและอุปกรณ์สำหรับใช้ในการรับประทานอาหาร ($\bar{X} = 3.98$,SD= 0.48) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.41$,SD= 0.55) โดยรวมอยู่ในระดับมาก

อาหารประเภทข้าว กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปริมาณอาหารประเภทข้าวสวยและข้าวต้ม ร้อยละ 79.62 และ 65.77 ตามลำดับ

อาหารประเภทแกงและต้ม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อรสชาติและปริมาณอาหารประเภทแกงและต้มโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสีกลิ่น อุณหภูมิ และกลิ่นอาหารประเภทแกงและต้มทุกอย่าง

อาหารประเภทผัด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมากต่อรสชาติอาหารประเภทผัดจัด แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปริมาณอาหารทั้งผัดจัดและผัดเผ็ด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสีส้ม อุณหภูมิ และกลิ่นอาหารประเภทผัด

อาหารประเภททอด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมากต่อรสชาติอาหารประเภททอด ส่วนปริมาณกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสีส้ม อุณหภูมิ และกลิ่นอาหารประเภททอด

อาหารประเภทหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมากต่อรสชาติอาหารประเภทหนึ่ง ส่วนปริมาณกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสีส้ม อุณหภูมิ และกลิ่นอาหารประเภทหนึ่ง

อาหารประเภทอาหารจานเดียว กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมากต่อรสชาติอาหารประเภทจานเดียว คือ ราดหน้า ข้าวผัด และผัดซีอิ้ว ส่วนปริมาณกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ราดหน้า ก๋วยเตี๋ยว และผัดซีอิ้ว กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสีส้มอุณหภูมิ และกลิ่นอาหารประเภทจานเดียวมากกว่าร้อยละ 90 ทุกอย่าง

อภิปรายผล

กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งเป็นเพศที่มีความสนใจในการประกอบอาหารและใส่ใจในรายละเอียดเกี่ยวกับอาหาร เช่น สีส้ม อุณหภูมิ และกลิ่นของอาหาร สิ่งเหล่านี้เป็นสัมผัสแรกที่จะไปกระตุ้นประสาทสัมผัสก่อนที่จะรับประทานอาหาร หากอาหารมีสีส้มน่ารับประทาน มีอุณหภูมิ มีกลิ่นที่เหมาะสมจะไปกระตุ้นทำให้เกิดความอยากอาหาร จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสีส้ม อุณหภูมิและกลิ่นของอาหารทุกประเภท สอดคล้องกับการศึกษาของ Stanga and other (2003) เรื่อง การสำรวจความต้องการอาหารของผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของอาหารที่เกี่ยวข้องกับอุณหภูมิ รูปร่างหน้าตาและกลิ่นของอาหาร

กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี ซึ่งเป็นช่วงวัยที่มีการดูแลตนเองมากขึ้น จึงมีความสนใจและรู้จักเลือกสิ่งที่ดีให้ตนเอง ดังนั้นนอกจากรสชาติของอาหารแล้ว กลุ่มตัวอย่างในช่วงวัยนี้ยังสนใจรายละเอียดอื่นๆ เกี่ยวกับอาหารด้วย เช่น ความสดและความสะอาดของอาหาร ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์ และความสะอาดของบุคลากรที่ให้บริการ ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่ในการจัดอาหารจะต้องคำนึงถึงการจัดเตรียมวัตถุดิบในการประกอบอาหาร ดูแลเรื่องความสะอาดของภาชนะที่ใส่อาหาร อุปกรณ์ที่ใช้ในการประกอบอาหาร ความสะอาดของร่างกาย เครื่องแต่งกาย รวมถึงภาวะสุขภาพของบุคลากรที่ให้บริการด้วย ในทางปฏิบัติพบว่าโรงพยาบาลแห่งนี้ ได้มีการ

เลือกซื้อและคัดเลือกว่าคุณภาพในการประกอบอาหารวันต่อวัน มีการใช้ภาชนะที่ทำจากสแตนเลสซึ่งมีความคงทนแข็งแรง มีฝาปิดมิดชิด ไม่มีลวดลายและทำความสะอาดได้ง่าย รวมถึงมีการดูแลความสะอาดและเครื่องแต่งกาย นอกจากนี้ยังมีสวัสดิการการตรวจสุขภาพประจำปีๆละ 2 ครั้ง ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการบริการอาหาร ซึ่งมีผลทำให้ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ เรมา หมั่นแสน (2545) เรื่องความพึงพอใจในการบริการอาหารพิเศษของผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาสารคามนครเชียงใหม่ ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อความสะอาดของภาชนะ อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้ยังพบว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจระดับน้อย ในเรื่อง ความสะอาดของร่างกายและเครื่องแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ภาคผนวก ตาราง 3) ดังนั้น โรงพยาบาลควรมีมาตรการตรวจสอบความสะอาดของร่างกายและเครื่องแต่งกายของพนักงานมากขึ้นเพื่อให้เกิดคุณภาพในการบริการและเป็นการพัฒนาเพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจได้ถึงระดับมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้ารับการรักษาตัวใน โรงพยาบาลมีการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส.ถึงปริญญาตรี ร้อยละ 81.54 ถือว่าเป็นกลุ่มที่มีความรู้ ดังนั้นจึงสามารถรับข้อมูลและมีความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดได้คือว่ากลุ่มที่มีการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่า จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการจากแพทย์และพยาบาล ซึ่งเป็นบุคลากรทางสุขภาพที่สามารถให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้ป่วยเกี่ยวกับการเลือกรับประทานอาหารที่มีประโยชน์และเหมาะสมกับโรคที่เป็นอยู่ หากกลุ่มตัวอย่างมีความรู้และสามารถเข้าใจในเรื่องอาหารที่ได้รับการแนะนำได้ดีก็จะสามารถบอกได้ว่าอาหารที่โรงพยาบาลจัดให้ในแต่ละมื้อนั้นมีความเหมาะสมกับอาการหรือโรคที่เป็นอยู่หรือไม่และสามารถเลือกรับประทานอาหารได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในด้านการจัดอาหารให้เหมาะสมกับโรค

กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพทำธุรกิจส่วนตัวจัดว่าเป็นกลุ่มที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีทำให้มีกำลังทรัพย์ที่สามารถเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลเอกชนซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าโรงพยาบาลของรัฐ และกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้จึงมีความคาดหวังสูงในเรื่องมาตรฐานและคุณภาพในการรักษารวมถึงการบริการด้านอื่นๆ ด้วย ดังนั้นการบริการอาหารของโรงพยาบาลนอกจากคุณภาพของอาหารแล้ว การบริการของพนักงานบริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ เช่น มีความรวดเร็วและตรงต่อเวลาในการส่งอาหาร พุดจาสุภาพ หน้าตายิ้มแย้ม และมีความสะอาดของเครื่องแต่งกาย จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมากต่อการบริการของพนักงานเกือบทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลให้ความสำคัญในเรื่องของการบริการที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับ

ข้อมูลในทางปฏิบัติที่พบว่า โรงพยาบาลได้มีการอบรมเรื่องการบริหาร กิจการมารยาทรวมถึงมีการ ประเมินการบริการของพนักงานบริการทุก 6 เดือน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Lee SL and Chang YK (2003) ที่ได้ศึกษาเรื่อง กรณีศึกษาในการปรับปรุงคุณภาพด้านการบริการอาหารให้ ผู้ป่วย เน้นที่รายการอาหารและการบริการที่แตกต่าง ซึ่งพบว่า งานบริการมีความสัมพันธ์โดยตรง ต่อผู้ป่วยดึก VIP ผลลัพธ์ คือ มีการสั่งอาหารเพิ่มขึ้นเป็น 7 งานต่อวัน

จากการศึกษาพบว่า 5 อาการแรกที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ได้แก่ เวียนศีรษะ ปวดท้อง ไข้ อุบัติเหตุ และปวดศีรษะ ซึ่งกลุ่มอาการเหล่านี้เป็น โรคไม่เรื้อรังแต่ทำให้ผู้ป่วยมีความ ไม่สบาย อาการเหล่านี้มีผลทำให้ความอยากอาหารลดลง ดังนั้นการจัดอาหารให้ผู้ป่วยควร คำนึงถึงอาหารที่เหมาะสมกับอาการหรือโรค และมีความหลากหลายของรายการอาหาร เพื่อ ส่งเสริมให้ผู้ป่วยรับประทานอาหารได้มากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาคั้งนี้ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมี ความพึงพอใจระดับมากต่อความหลากหลายของรายการอาหารและการจัดอาหารให้เหมาะสมกับ โรค เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อรสชาติของอาหารแต่ละชนิดแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึง พอใจต่อรสชาติของอาหารประเภทแกงและต้ม ประเภททอด ประเภทผัด ประเภทนึ่งและประเภท อาหารจานเดียว แสดงให้เห็นว่า ทางโรงพยาบาลมีการจัดอาหารให้มีความหลากหลาย ซึ่งอาหาร แต่ละชนิดมีรสชาติแตกต่างกันไป เช่น แกงจืดและผัดจืด เป็นอาหารรสชาติกลาง ๆ ที่เหมาะสมกับ ผู้ป่วยทุกโรค ต้มยำเป็นอาหารที่มีรสชาติแตกต่างจากแกงจืดและผัดจืด คือมีรสเปรี้ยว เผ็ดและ เค็ม ซึ่งรสชาติเหล่านี้ช่วยกระตุ้นให้ผู้ป่วยรับประทานอาหารได้มากขึ้น อาหารประเภททอดมีส่วนประกอบของไขมันที่ใช้ทอดซึ่งไขมันจะช่วยคลุกเคล้าอาหารทำให้อาหารนั้นมีรสชาติดียิ่งขึ้น อาหารประเภทนึ่งเป็นอาหารที่มีลักษณะอ่อน เปื่อย นุ่ม และย่อยง่าย ทำให้รับประทานได้ง่าย ส่วน อาหารประเภทจานเดียวเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ที่ต้องการเปลี่ยนจากรายการอาหารประจำ

จากการศึกษาคั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาที่เข้ารับการรักษา 1-3 วัน แต่เมื่อ พิจารณาตามอาการของโรคที่เข้ารับการรักษาพบว่า บางกลุ่มอาการกลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาที่เข้ารับ การรักษาแตกต่างกันไป ซึ่งขึ้นอยู่กับความรุนแรงของโรค ความซับซ้อนในการวินิจฉัยโรค และ ปัจจัยในตัวบุคคล เช่น ภาวะจิตใจ ภูมิคุ้มกันโรค และการรับประทานยา ซึ่งหากผู้ป่วยมีการ รับประทานยาที่เหมาะสมกับโรคและรับประทานยาได้ดีจะช่วยฟื้นฟูร่างกายและหายจากการ เจ็บป่วยได้เร็วขึ้น ดังนั้นโรงพยาบาลควรตระหนักถึงการบริการอาหารเพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความพึง พอใจซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้ผู้ป่วยรับประทานอาหารได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

การนำผลการศึกษาไปใช้ โรงพยาบาลควรมีแนวทางดังนี้

1. จัดการส่งเสริมการให้ความรู้เรื่องการรับประทานอาหารให้ถูกหลักโภชนาการตามการเจ็บป่วยเฉพาะโรคในโรงพยาบาล
2. จัดทำคู่มือการแนะนำประเภทอาหารให้ผู้ป่วยและญาติเมื่อกลับไปพักฟื้นต่อที่บ้าน
3. จัดทำคู่มือใช้เป็นมาตรฐานสำหรับอาหารที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจระดับมาก

การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเรื่อง

1. การจัดการอาหารเฉพาะโรคตามบริโภคนิสัยและตามขนบธรรมเนียมประเพณีของผู้ป่วยท้องถิ่นต่างกัน
2. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับประทานอาหารของผู้ป่วยและระยะเวลาในการรักษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved