

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษา คือ กำหนดขอบเขตของการศึกษา ข้อมูลและแหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงระยะเวลาในการศึกษาและเก็บข้อมูล ดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง โดยมุ่งศึกษาตามกรอบแนวคิด ความพึงพอใจของผู้ป่วยในการบริการอาหาร ประเภทอาหารธรรมดา ซึ่งแบ่งออกเป็นสองด้าน ได้แก่ความพึงพอใจในการบริการ และความพึงพอใจในอาหาร ด้านความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ เวลาในการให้บริการอาหาร เวลาในการเก็บถาดอาหาร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้รับประทานอาหาร ส่วนความพึงพอใจในอาหาร เกี่ยวกับรสชาติความอร่อย สีกลิ่นและกลิ่นที่น่ารับประทาน กลิ่นของอาหาร อุณหภูมิของอาหารขณะรับประทาน เนื้อสัมผัสของอาหาร ลักษณะรูปร่างหน้าตาของอาหาร จัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคที่เป็น ปริมาณอาหารแต่ละมื้อเหมาะสมและเพียงพอ และความเหมาะสม ความเข้ากันได้ของอาหารที่จัดให้บริการ

##### ขอบเขตประชากร

ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ป่วยที่รับเข้าไว้รักษาตัวในศูนย์มะเร็งลำปาง

1. เป็นผู้ป่วยที่รับประทานอาหารธรรมดา
2. สามารถรับประทานอาหารได้เอง
3. เข้ามารับการรักษาดังตั้ง 3 วันขึ้นไป
4. มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป
5. ให้ความร่วมมือในการศึกษาในครั้งนี้

จากข้อมูลสถิติผู้ป่วยในประจำปีงบประมาณ 2551 มีผู้ป่วยเข้าทำการรักษาจำนวน 1,106 คน (งานเวชระเบียนและสถิติ ศูนย์มะเร็งลำปาง, 2551)

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษานี้ ได้จากการเปิดตารางสำเร็จของ Taro Yamane (ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์, 2538) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า 5% ได้จำนวน ตัวอย่าง 286 คน การเก็บข้อมูล จะเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีคุณสมบัติดังที่กล่าวข้างต้น

## วิธีการศึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลในการศึกษานี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถาม สอบถามจากกลุ่มผู้ป่วยที่รับไว้รักษาตัวใน ศูนย์มะเร็งลำปางตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป จำนวน 286 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัย เอกสารอ้างอิงต่างๆ วิทยานิพนธ์ รายงานทางวิชาการและเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ รายได้ช่วยเหลือ จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษา ระยะเวลาที่เข้ารับการรักษ การได้รับความรู้เกี่ยวกับอาหาร แหล่งความรู้ โรคที่มีข้อบ่งชี้ทางอาหาร และบริเวณที่แพร่กระจายของโรคมะเร็ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการอาหาร แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

- ด้านเวลาในการให้บริการอาหาร
- ด้านเวลาในการเก็บถาดอาหาร
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่ออาหาร แบ่งออกเป็น 9 ด้าน ได้แก่ รสชาติความอร่อย สี สัน และความน่ารับประทาน กลิ่นของอาหาร อุณหภูมิของอาหารขณะรับประทาน เนื้อสัมผัสของอาหาร ลักษณะรูปร่างหน้าตาของอาหาร จัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคที่เป็น ปริมาณอาหารแต่ละมื้อเหมาะสมและเพียงพอ และความเหมาะสม ความเข้ากันได้ของอาหารที่จัดให้บริการ

ส่วนที่ 4 ปัญหาในด้านของความพึงพอใจต่อการบริการอาหาร และปัญหาต่ออาหาร รวมถึงข้อเสนอแนะ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) นำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ซึ่งได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ โดยใช้ ความถี่ และร้อยละ ข้อมูลในส่วนที่ 2 และ 3 ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546: 75)

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	จัดอยู่ในระดับ	ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	จัดอยู่ในระดับ	ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	จัดอยู่ในระดับ	ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	จัดอยู่ในระดับ	ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	จัดอยู่ในระดับ	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

### สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้ ศูนย์มะเร็งลำปาง และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ใช้เวลา 6 เดือน โดยเริ่มทำการศึกษาดังแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2553 ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2553 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2553 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2553