

กนกพร พิทักษากร, เรืออากาศเอกหญิง 2555: การปรับปรุงคุณภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องอาหารของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีและการจัดการสิ่งแวดล้อม) สาขาวิชาเทคโนโลยีและการจัดการสิ่งแวดล้อม ภาควิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:
ผู้ช่วยศาสตราจารย์จักรกฤษณ์ มหัจฉริยวงศ์, Ph.D. 91 หน้า

การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม โดยอาศัยหลักการของเทคโนโลยีสะอาดนั้น การสำรวจข้อมูลและวิเคราะห์ประเด็นปัญหาที่มีความสำคัญต่อการกำหนดกลยุทธ์ในการปรับปรุงให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก งานวิจัยนี้ใช้วิธีการสำรวจและวิเคราะห์โครงสร้างของห้องอาหารร่วมกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยการทำแบบสอบถาม เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการดำเนินการ ผลจากการสำรวจและแบบสอบถามมีอันดับของสิ่งที่ควรปรับปรุงดังนี้ คุณภาพอากาศ คุณภาพอาหาร และความสะอาด ตามลำดับ โดยผู้บริกรมีอายุในช่วง 21-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 73.5 เป็นหญิงร้อยละ 69.0 และหญิงมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่าชาย ซึ่งเป็นข้อมูลในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน สัดส่วนของผู้ใช้บริการเป็นบุคคลภายใน: ภายนอก คิดเป็น 46.5: 53.5 ซึ่งทำให้ผลการปรับปรุงจะเกิดประโยชน์ทั้งต่อความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อโรงพยาบาลแล้วยังเป็นการให้สวัสดิการที่ดีต่อบุคลากรด้วย ประเด็นคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ผู้บริกรให้ความสำคัญมากที่สุดคือ อุดมภูมิของห้องอาหาร ซึ่งได้คะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด ทั้งเพศชายและหญิง อยู่ในเกณฑ์ น้อย-ควรปรับปรุง รองลงมาคือ กลิ่นจากการปรุงอาหาร จึงเป็นความสำคัญสองลำดับแรกที่ต้องแก้ไข โครงการปรับปรุงคุณภาพสิ่งแวดล้อมห้องอาหารจึงเริ่มต้นขึ้น โดยการออกแบบจากข้อมูลความพึงพอใจของผู้บริกรและทำการประเมินค่าทางเศรษฐศาสตร์ของคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปด้วยวิธี Contingent Valuation Method เพื่อสำรวจความเต็มใจจ่าย (WTP) พบว่าผู้บริกรมีความเต็มใจจ่ายเฉลี่ย 6.15 บาท ชาย มีค่าเฉลี่ย 7.02 บาท มากกว่าหญิงที่มีค่าเฉลี่ย 5.76 บาท จำนวนผู้บริกรเฉลี่ยวันละ 600 คน ทำการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการและทางเลือกสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหารโรงพยาบาลเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการห้องอาหารของโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล