

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อาหารเป็นหนึ่งในปัจจัยที่จำเป็นต่อสิ่งมีชีวิตทุกชนิดไม่ว่าคน สัตว์ หรือพืช เมื่อร่างกายได้รับอาหารเข้าไปย่อมมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เนื้อเยื่อหรือเซลล์ต่าง ๆ ของร่างกายนำไปใช้ประโยชน์ อาหารที่เรารับประทานเข้าไปในแต่ละวันนั้น ประกอบด้วยสารอาหารหลายประเภท ซึ่งสารอาหารแต่ละประเภทจะให้ประโยชน์ต่อร่างกายแตกต่างกันไป สารอาหารที่สำคัญที่ร่างกายต้องการมี 6 ประเภท คือ โปรตีน คาร์โบไฮเดรต ไขมัน วิตามิน เกลือแร่และน้ำ ซึ่งสารอาหารดังกล่าวมีความสำคัญต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของมนุษย์ กล่าวคือ สารอาหารจะให้พลังงานและเสริมสร้างความอบอุ่นแก่ร่างกาย เสริมสร้างเนื้อเยื่อเพื่อการเจริญเติบโตและซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอของร่างกาย ส่งเสริมการเจริญเติบโตและพัฒนาการของสมอง อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างภูมิคุ้มกันและความต้านทานที่มีต่อโรคด้วย (อธิภูภักดิ์ จังศิริวิทยาการ,2549)

ในภาวะที่ร่างกายปกติ ร่างกายต้องการอาหารที่ถูกหลักโภชนาการจึงจะทำให้ร่างกายเจริญเติบโต สมบูรณ์และแข็งแรง ความต้องการพลังงานและสารอาหารของร่างกายจะเปลี่ยนแปลงไปตามเพศ อายุ ขนาด ส่วนประกอบของร่างกายและกิจกรรมในการทำงาน ดังนั้นจึงต้องเลือกอาหารให้ถูกต้องเหมาะสมกับความต้องการของร่างกาย (สมชาย คุรงค์เดชและดวงพร แก้วศิริ, 2549) ผู้ที่ได้รับอาหารที่มีประโยชน์อย่างเพียงพอช่วยให้อวัยวะแข็งแรงป้องกันไม่ให้เกิดโรคร้ายไข้เจ็บ ภาวะโภชนาการที่ไม่ดีจะมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานของร่างกายทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (ประยงค์ จินดาวงศ์,2549) โดยเฉพาะในระยะที่ร่างกายมีการเจ็บป่วยซึ่งมีผลต่อการใช้สารอาหารต่าง ๆ ในด้าน การกิน การย่อย การดูดซึม และการนำสารอาหารไปใช้ ซึ่งเกิดจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น ความอยากอาหาร ในขณะที่ร่างกายเจ็บป่วยลดลงจากความวิตกกังวลกับโรคที่เป็นอยู่ ค่าใช้จ่ายในการรักษาและความไม่คุ้นเคยกับสถานที่ ดังนั้นในระยะที่ร่างกายมีการเจ็บป่วยเกิดขึ้น ความสำคัญของอาหารจะเพิ่มมากขึ้น เพราะอาหารจะช่วยให้ผู้ป่วยหายจากโรคได้เร็วขึ้น ถ้าผู้ป่วยได้รับอาหารที่มีประโยชน์ตามหลักโภชนาการ บางโรคเกิดจากการขาดสารอาหาร บางโรคเกิดจากร่างกายใช้สารอาหารผิดปกติ หรือบางโรคเกิดจากการสูญเสียเนื้อเยื่อ ทั้งหมดนี้นอกจากการได้รับยาตามคำสั่งแพทย์แล้วยังต้องจัดอาหารให้เหมาะสมกับความต้องการของร่างกายขณะเกิดโรคนั้น ๆ รวมทั้งต้องเป็นอาหารที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจ

จึงจะช่วยให้ผู้ป่วยหายเร็วขึ้น มีระยะพักฟื้นสั้น มีความต้านทานโรคสูงขึ้นและเกิดโรคแทรกซ้อนน้อยลง (รุจิรา สัมมะสุตและรัศมิ์ ก้นชเสวี, 2549)

ฉะนั้นเมื่ออาหารมีความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่นักโภชนาการในโรงพยาบาลจะต้องคำนึงถึงการจัดอาหารให้มีรสชาติ สี สัน กลิ่น ลักษณะการจัดหมุนเวียนของรายการอาหารและการปรุงอาหารให้มีคุณค่าและปริมาณครบถ้วน ผู้ป่วยเห็นแล้วเกิดความรู้สึกต้องการรับประทาน (รุจิรา สัมมะสุต, 2543) และมีความพึงพอใจต่อการบริการอาหารของโรงพยาบาลเมื่อผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจก็จะทำให้รับประทานอาหารได้มากขึ้น ทำให้ร่างกายได้รับสารอาหารที่เพียงพอแก่ความต้องการของร่างกาย ๆ จะแข็งแรงและมีภูมิต้านทานโรคเพิ่มขึ้น ทำให้การเจ็บป่วยนั้นมีอาการไม่รุนแรง ไม่มีโรคแทรกซ้อนและสามารถปรับตัวเข้าสู่ภาวะโภชนาการเดิมในระยะเวลาอันสั้น ตรงกันข้ามกับผู้ป่วยที่รับประทานอาหารได้น้อยอาจทำให้มีภาวะโภชนาการไม่ดีหรือทุพโภชนาการ ร่างกายจะอ่อนแอ ขาดภูมิคุ้มกันโรค อาการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นจะรุนแรงและทรุดหนักได้ง่าย ในโรงพยาบาลเอกชนซึ่งเป็นธุรกิจบริการในด้านการรักษา ส่งเสริมป้องกัน และฟื้นฟูสุขภาพให้กับประชาชนผู้รับบริการ โดยมีการบริการด้านอาหารร่วมด้วย ซึ่งอาหารนั้นมีความสำคัญเกี่ยวข้องกับสุขภาพและมีผลโดยตรงกับแนวทางการรักษาของแพทย์ ยังต้องเพิ่มการดูแลด้านอาหารเป็นพิเศษเพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลด้วย (วีรวรรณ สดับและคณะ, 2546)

โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงรายเป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการรักษาทั้งผู้ป่วยทั่วไปและผู้ป่วยเฉพาะโรค ขนาด 200 เตียง ซึ่งให้บริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ซึ่งในแต่ละเดือนได้มีผู้ป่วยเข้ารับการรักษาตัวเป็นผู้ป่วยในประมาณ 800 ราย ทั้งนี้ได้มีคณะสหสาขาวิชาร่วมกันดูแลผู้ป่วย ประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล เภสัชกร และเทคนิคการแพทย์ รวมถึงหน่วยงานโภชนาการซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการจัดอาหารให้เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละราย จากประสบการณ์ทำงานเป็นพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้สังเกตพบว่าผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล นอกจากจะมีภาวะการเจ็บป่วยของร่างกายแล้ว สิ่งที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ อาหารของโรงพยาบาล ซึ่งผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่ชอบรับประทานอาหารเนื่องจากไม่ตรงกับนิสัยการรับประทานอาหารของผู้ป่วย ดังนั้นการจัดอาหารให้เหมาะสมกับโรค ภาวะการเจ็บป่วย สภาพผู้ป่วย วัฒนธรรมและบริบทนิสัยของผู้ป่วยที่ไม่ขัดต่อแผนการรักษาของแพทย์ โดยทำให้ลักษณะอาหาร สี สัน และกลิ่นให้น่ารับประทาน จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการยอมรับประทานอาหารของผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยรับประทานอาหารได้เพิ่มขึ้นซึ่งส่งผลต่อปริมาณและสารอาหารที่ผู้ป่วยได้รับการรับประทานอาหารที่มีคุณภาพเหมาะสมกับโรค มีปริมาณและสารอาหารเพียงพอกับความต้องการของร่างกาย รวมถึงการจัดบริการอาหารให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ป่วยหรือ

ให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในอาหารที่รับประทาน จะทำให้ผู้ป่วยรับประทานอาหารได้มากขึ้น ทำให้ได้รับพลังงานและสารอาหารเพียงพอกับความต้องการของร่างกายในการเสริมสร้างสุขภาพ ช่วยให้ผู้ป่วยหายเร็วขึ้น (สุกคะนิง โรจนชีวาคม, 2547)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษา ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ต่อการบริการอาหารของ โรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ ซึ่งเนื้อหาได้ครอบคลุม ความพึงพอใจต่อการบริการอาหารของผู้ป่วยทั้ง ด้านอาหาร ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้สามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพของอาหารและการบริการอาหารของ โรงพยาบาลโดยตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะเป็นผลให้ผู้ป่วยฟื้นตัว กลับคืนสู่ภาวะปกติและหายจากการเจ็บป่วยได้เร็วขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ต่อการบริการอาหารของ โรงพยาบาลเอกชน แห่งหนึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ต่อการบริการอาหารในด้านอาหาร ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหารและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยที่มีระดับความรู้สึกตัวปกติซึ่ง เข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน หอผู้ป่วยชั้น 3 และ 4 แผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม ออร์โธปิดิกและ สูติรีเวช ที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงราย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ต่อการบริการอาหารซึ่งครอบคลุมถึงด้าน อาหาร ประกอบด้วย ความหลากหลายของรายการอาหาร จัดอาหารเหมาะสมกับโรคที่เป็น ความ สดและความสะอาดของอาหาร ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร ประกอบด้วย ความคงทนแข็งแรง ความปลอดภัย ความสะอาดและความสวยงามของภาชนะและ อุปกรณ์ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ความสะอาดของร่างกายโดยรวม ความสะอาด ของผม ความสะอาดของมือและเล็บมือ ความสะอาดของเครื่องแต่งกาย กริยามารยาท หน้าตา ยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ บริการด้วยความเต็มใจ ให้บริการรวดเร็วและตรงต่อเวลา และมีความยืดหยุ่น ในการเก็บภาชนะคืน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจต่ออาหารของผู้ป่วยใน หมายถึง ผู้ป่วยมีระดับความรู้สึกตัวปกติที่เข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในหอผู้ป่วยชั้น 3 และ 4 แผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม ออร์โธปิดิกและสูตินรีเวช ที่มีระยะเวลาเข้ารับการรักษาตั้งแต่ 1 วันขึ้นไปที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงราย ในช่วงที่ทำการศึกษา ได้ประเมินอาหารจากการรับประทานอาหารซึ่งเป็นการบริการของโรงพยาบาลว่าให้ผลตามที่คาดไว้หรือเกินกว่าที่คาดหวังไว้

การบริการอาหาร หมายถึง การจัดบริการด้านอาหารซึ่งเป็นอาหารที่โรงพยาบาลจัดบริการแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1.) ด้านอาหาร ประกอบด้วย ความหลากหลายของรายการอาหาร จัดอาหารเหมาะสมกับโรคที่เป็น ความสดและความสะอาดของอาหาร
- 2.) ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร ประกอบด้วย ความคงทน แข็งแรง ความปลอดภัย ความสะอาดและความสวยงามของภาชนะและอุปกรณ์
- 3.) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ความสะอาดของร่างกายโดยรวม ความสะอาดของผม ความสะอาดของมือและเล็บมือ ความสะอาดของเครื่องแต่งกาย กริยามารยาท หน้าตายิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ บริการด้วยความเต็มใจ ให้บริการรวดเร็ว และตรงต่อเวลา และมีความยืดหยุ่นในการเก็บภาชนะคืน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริการอาหารของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งครั้งนี้ได้รับประโยชน์คือ

1. ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาในด้านอาหารและการบริการแก่ผู้ป่วยในให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เป็นข้อมูลในการศึกษาที่เกี่ยวข้อง