

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อาหารเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่สำคัญในการดำรงชีวิต อาหารจะให้พลังงานและสารอาหารที่สำคัญและจำเป็นสำหรับร่างกาย ทำให้ร่างกายเกิดความเจริญเติบโต มีพลังกำลังแข็งแรง สามารถสร้างภูมิคุ้มกันและต่อสู้กับโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ได้ มนุษย์ทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในวัยหรือสภาวะใดก็ตามต่างก็มีความต้องการอาหารด้วยกันทั้งสิ้น ในภาวะปกติทุกคนต้องรับประทานอาหาร เพื่อให้มีสุขภาพแข็งแรง โดยมีสารอาหารที่จำเป็นต่อร่างกายนั้นมากกว่า 40 ชนิด แบ่งออกได้เป็น 6 หมวด คือ คาร์โบไฮเดรต โปรตีน ไขมัน วิตามิน เกลือแร่ และน้ำ โดยสารอาหารแต่ละชนิดจะมีหน้าที่แตกต่างกันออกไป แต่ต้องทำงานร่วมกันในการรักษาสุขภาพ ฉะนั้นถ้าเราเลือกรับประทานในปริมาณที่เหมาะสมและสมดุลแล้ว อาหารก็จะเป็นได้ทั้งยารักษาโรคและยาป้องกันโรคด้วย (ชนิดา ปโชติการ และศัลยา คงสมบูรณ์เวช ,2551)

เมื่อเจ็บป่วยอาหารยังมีความสำคัญมากขึ้น อาหารที่รับประทานไม่เพียงแต่ให้พลังงานและสารอาหารเท่านั้นแต่พลังงานและสารอาหารเหล่านั้นยังช่วยให้อาการของโรคที่เป็นอยู่ทุเลาหรือหายได้เร็วขึ้น ทั้งนี้พลังงานและสารอาหารที่ได้รับจะต้องเพียงพอ ถูกต้องและเหมาะสมกับสภาวะของร่างกายในขณะนั้น ซึ่งบางครั้งอาจจะต้องการพลังงานและสารอาหารมากขึ้นหรือน้อยลง การจัดหาอาหารให้ได้ถูกต้องตามความต้องการของร่างกายในภาวะเจ็บป่วยจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้การรักษาได้ผลเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยป้องกันภาวะแทรกซ้อนของโรคช่วยปรับและรักษาภาวะโภชนาการของผู้ป่วยให้อยู่ในสภาวะปกติ จึงนับได้ว่าอาหารมีบทบาทและสำคัญต่อการรักษาโรค (รุจิราสัมมะสูต,2541)

จากเหตุผลดังกล่าวโรงพยาบาลแต่ละแห่งจึงจัดให้มีการบริการอาหารสำหรับผู้ป่วย โดยให้มีพลังงานและสารอาหารเพียงพอต่อความต้องการของร่างกาย เป็นไปตามอาการของโรคที่เป็นอยู่ ซึ่งผู้ป่วยแต่ละคนจะแตกต่างกันไป อาหารที่จัดให้แก่ผู้ป่วยเป็นอาหารที่ช่วยบรรเทาอาการและป้องกันไม่ให้เกิดโรคแทรกซ้อนในระยะยาว ทำให้ผู้ป่วยไม่ต้องอยู่ในโรงพยาบาลนานขึ้น และเกิดผลดีต่อการรักษา แต่ผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาล เป็นบุคคลที่มาจากหลายแห่ง หลายพื้นที่ที่มีนิสัยในการบริโภคไม่เหมือนกัน ทั้งนี้เนื่องจากวัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา และความเชื่อแตกต่างกัน

ย่อมมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ผู้ป่วยบางคนชอบอาหารพื้นเมือง บางคนไม่ชอบอาหารพื้นเมือง รวมถึงความพึงพอใจต่อลักษณะอาหาร อุณหภูมิของอาหาร รายการอาหารที่จำเจ รวมทั้งการบริการอาหาร การเจ็บป่วยจะทำให้การรับประทานอาหารลดลง อันเนื่องมาจากผู้ป่วยเบื่ออาหาร หรือมีอาการคลื่นไส้ อาเจียน การย่อยและการดูดซึมผิดปกติ แต่อาหารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการกลับคืนสู่ภาวะปกติของร่างกาย เพื่อต่อสู้กับโรค หรือเพื่อซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอ จึงทำให้ต้องการอาหารมากขึ้น และในกรณีที่มีการเจ็บป่วยเป็นเวลานานๆ หากผู้ป่วยได้อาหารที่ดี พอเพียง จะทำให้สามารถฟื้นตัวได้ดีขึ้น แต่ผู้ป่วยบางกลุ่มได้รับอาหารไม่เพียงพอ ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พึงพอใจต่อการบริการอาหารในโรงพยาบาล หรือสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปได้ (วิสาขา เชนติกรและคณะ, 2539)

การบริการอาหารซึ่งจะทำให้เกิด ความพึงพอใจและไม่ขัดกับภาวะการเจ็บป่วยและโรค ผู้จัดอาหารควรให้ความสนใจเรื่อง สี รส กลิ่น และลักษณะเนื้อสัมผัสของอาหาร และควรพยายามที่จะจัดอาหารที่ผู้ป่วยยอมรับด้วยความพึงพอใจ เช่น ศึกษานิสัยการบริโภคและชนิดอาหารที่ผู้ป่วยชอบ จากนั้นนำมาจัดชนิดอาหารตามที่ต้องการ โดยไม่ขัดต่อข้อกำหนดของแพทย์ เช่น อาจปรุงอาหารท้องถิ่นที่ผู้ป่วยคุ้นเคย และชอบรับประทาน ประกอบอาหารให้มี รส กลิ่น สี ชวนรับประทานให้มากที่สุด โดยจัดลงในภาชนะ อย่างประณีต สะอาด สวยงาม น่าดู น่ารับประทาน เลือกใช้ภาชนะและอุปกรณ์ที่สวยงาม เช่น จาน ช้อนส้อม ถ้วย แก้วน้ำ ถาดรอง และผ้าเช็ดมือ เป็นต้น จะช่วยให้ผู้ป่วยพึงพอใจรับประทานอาหารได้มากขึ้น ทำให้ระยะเวลา การพักรักษาตัวในโรงพยาบาลสั้นลง ซึ่งจะเกิดผลดีกับผู้ป่วยเอง (ชวลิต รัตนกุล, 2550)

ฉะนั้นเมื่ออาหารมีความสำคัญดังกล่าวข้างต้นจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่นักโภชนาการในโรงพยาบาลจะต้องคำนึงถึงการจัดอาหารให้มีรสชาติ สี กลิ่น ลักษณะการจัดหมูนเวียนของรายการอาหารและการปรุงอาหารให้มีคุณค่าและปริมาณครบถ้วน ผู้ป่วยเห็นแล้วเกิดความรู้สึกต้องการรับประทาน และมีความพึงพอใจต่อการบริการอาหารของโรงพยาบาล เมื่อผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจจะทำให้รับประทานอาหารได้มากขึ้น ทำให้ร่างกายได้รับสารอาหารที่เพียงพอแก่ความต้องการและร่างกายแข็งแรงขึ้น มีภูมิคุ้มกันโรคเพิ่มขึ้น ทำให้การเจ็บป่วยนั้นมีอาการทุเลาลง ไม่มีโรคแทรกซ้อนและสามารถปรับตัว เข้าสู่ภาวะโภชนาการเดิมในระยะเวลาอันสั้น ตรงกันข้ามกับผู้ป่วยที่รับประทานอาหารได้น้อยอาจ ทำให้มีภาวะโภชนาการไม่ดีหรือ ทุพโภชนาการ ร่างกายจะอ่อนแอ ขาดภูมิคุ้มกันโรค อาการเจ็บป่วย ที่เกิดขึ้นจะรุนแรง และทรุดหนักได้ง่าย การจัดอาหารให้กับผู้ป่วยในโรงพยาบาลนี้ หน่วยงานโภชนาการสามารถจัดอาหารเพื่อบริการให้แก่ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลและทำให้อาหารเป็น

ส่วนหนึ่ง ของการรักษาได้อย่างถูกต้อง ตามหลักโภชนาการ โภชนบำบัดและความปลอดภัยต่อผู้ป่วย รวมถึงให้ผู้ป่วย เกิดความพึงพอใจต่ออาหารที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ด้วย (รุจิรา สัมมะสุต, 2545)

โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็น โรงพยาบาลชุมชนขนาด 207 เตียง ที่ให้บริการทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกซึ่งในแต่ละเดือนได้มีผู้ป่วยเข้ารับการรักษาคือผู้ป่วยใน ประมาณ 900 ราย ด้วยการดูแลผู้ป่วย ร่วมกันโดยทีมสหสาขาวิชาชีพ ประกอบด้วยแพทย์ พยาบาล เภสัชกร เทคนิคการแพทย์ กายภาพบำบัด และหน่วยงานโภชนาการ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญ ในการจัดอาหารให้กับผู้ป่วยแต่ละรายให้เหมาะสมกับสภาพร่างกายหรือโรคที่ผู้ป่วยเป็น จาก ประสบการณ์การทำงานเป็นโภชนาการซึ่งรับผิดชอบต่อการจัดบริการอาหารโดยตรง สังเกตพบว่า ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษายาบาลบางส่วนไม่ชอบรับประทานอาหารหรือมีอาการเบื่ออาหารในการ จัดบริการอาหารแต่ละมื้อ เนื่องจากอาหารอาจไม่ตรงกับนิสัยการบริโภคของผู้ป่วยหรืออาจเกิด จากปัจจัยอื่นๆ ดังนั้นการจัดอาหารเพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจยอมรับอาหารที่ทางโรงพยาบาล จัดให้โดยไม่ขัดกับแผนการรักษาของแพทย์ด้วยการทำให้ ลักษณะอาหาร สีกลิ่น และกลิ่นของอาหารให้ น่ารับประทาน โดยให้มีปริมาณ และสารอาหารเพียงพอต่อความต้องการของร่างกาย เพื่อให้ผู้ป่วย เกิดความพึงพอใจ ทำให้ผู้ป่วยรับประทานอาหารได้มากขึ้น เพียงพอต่อความต้องการของร่างกาย ในการเสริมสร้างสุขภาพให้ผู้ป่วยหายเร็วขึ้น ลดระยะเวลาการนอนโรงพยาบาล รวมทั้งลดค่าใช้จ่าย ของผู้ป่วย ซึ่งทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจได้มากขึ้น ซึ่งอาหารของผู้ป่วยห้องพิเศษนั้น เป็นอาหารที่ ผู้ป่วยจะต้องจ่ายค่าอาหารตามที่โรงพยาบาลกำหนด อาหารห้องพิเศษจะแตกต่างกับ อาหารสามัญทั้ง ชนิด อาหาร และปริมาณอาหาร เช่น มีอาหารเพิ่มเป็น 2-3 ชนิดหรืออาหาร 2 ชนิดเพิ่มขนมหรือผลไม้ จัดใน ภาชนะกระเบื้องเคลือบ มีฝาปิด รวมทั้งอาหารว่าง ของผู้ป่วยห้องพิเศษ ประกอบด้วย เครื่องดื่มร้อนหรือ เย็น พร้อมด้วยขนมหรือผลไม้โดยจัดอาหารว่างบริการ ในเวลา 14.00 น.

จากเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาซึ่งเป็น โภชนาการ รับผิดชอบในการจัดอาหารและดูแลรับผิดชอบ การให้บริการอาหารสำหรับผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐแห่งนี้ จึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจ ของ ผู้ป่วยห้องพิเศษต่อการบริการอาหาร โดยมีเนื้อหาครอบคลุมด้านอาหาร ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้ สำหรับรับประทานอาหาร รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ สามารถนำไป ปรับปรุง การจัดอาหารและการให้บริการอาหารกับผู้ป่วยในโรงพยาบาล เพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้ป่วยซึ่งเป็นส่วนช่วยให้ผู้ป่วยฟื้นตัวกลับเข้าสู่ภาวะปกติ หายจากการเจ็บป่วยและลดระยะเวลา การพักรักษาตัวในโรงพยาบาลได้เร็วขึ้น

คำถามการศึกษา

1. ผู้ป่วยห้องพิเศษในโรงพยาบาลมีความพึงพอใจต่ออาหาร ด้านชนิด ลักษณะ อุณหภูมิ ปริมาณอาหาร รสชาติ สี สัน และกลิ่น รวมถึงการจัดเมนูเวียนรายการอาหารอย่างไร
2. การบริการในด้านภาชนะ อุปกรณ์ ในการรับประทานอาหาร คุณภาพการบริการ ความรวดเร็ว ความตรงเวลา ในการบริการอาหารของบุคลากรเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยห้องพิเศษต่อการบริการอาหารในโรงพยาบาลของรัฐ แห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยห้องพิเศษต่อการบริการอาหารในด้านอาหาร ด้านภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับประทานอาหาร และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ เป็นผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งซึ่งพักอยู่ในห้องผู้ป่วยพิเศษทั้งหมดในช่วงที่ทำการศึกษาและสามารถรับประทานอาหารทั่วไปได้

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาคั้งนี้ครอบคลุมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการอาหาร ผู้ป่วยห้องพิเศษด้านอาหาร เกี่ยวกับชนิดของอาหาร ลักษณะอาหาร อุณหภูมิของอาหาร ปริมาณอาหาร รสชาติ สี สัน และกลิ่นอาหาร ด้านภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับประทานอาหาร รวมทั้ง ด้านการบริการ ความตรงต่อเวลา ความรวดเร็ว และความสะอาดของผู้ให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของผู้ป่วยห้องพิเศษต่ออาหารและการให้บริการอาหาร ในเรื่องชนิดของอาหาร ลักษณะอาหาร อุณหภูมิของอาหาร ปริมาณอาหาร รสชาติ สี สัน และกลิ่นอาหาร รวมทั้งอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับประทานอาหาร คุณภาพการบริการ ความตรงต่อเวลา ความรวดเร็ว และความสะอาดของผู้ให้บริการ

การบริการอาหาร หมายถึง การบริการอาหารผู้ป่วย ห้องพิเศษในโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง ทั้งอาหารทั่วไปและอาหารเฉพาะ โรคซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับ ชนิดของอาหาร ลักษณะของอาหาร อุณหภูมิของอาหาร ปริมาณอาหาร รสชาติ สี สัน และกลิ่นอาหาร อุปกรณ์ที่ใช้ในการรับประทาน อาหารรวมทั้ง คุณภาพการบริการ ความตรงต่อเวลา ความรวดเร็วและความสะอาดของผู้ให้บริการ

ผู้ป่วยห้องพิเศษ หมายถึง ผู้ป่วยที่พักรักษาตัวในห้องพิเศษชั้น 5 ณ.โรงพยาบาลของรัฐ แห่งหนึ่งในช่วงเวลาที่ทำการศึกษา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยห้องพิเศษต่อการบริการอาหารในโรงพยาบาลของรัฐ แห่งหนึ่ง ได้รับประโยชน์ดังนี้

1. ได้ข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนา การให้บริการอาหารผู้ป่วยในโรงพยาบาลให้ ประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ได้ข้อมูลพื้นฐาน ในการศึกษากับโรงพยาบาล ทั้งของรัฐและเอกชน