

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

โรคมะเร็งเป็นปัญหาทางสาธารณสุขที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสาเหตุการเสียชีวิตเป็นอันดับหนึ่งของประชากรไทย โดยแต่ละปีจะมีผู้ป่วยใหม่ประมาณ 100,000 คน และมีผู้ป่วยมะเร็งเสียชีวิตประมาณ 60,000 คน ในประเทศไทยโรคมะเร็งที่พบมากที่สุดคือ มะเร็งเต้านม มะเร็งปอด มะเร็งตับ และต่อมน้ำดี สำหรับในเพศหญิง โรคมะเร็งที่พบมากที่สุดคือ มะเร็งเต้านม และมะเร็งปากมดลูก ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละภูมิภาคของประเทศ มีอุบัติการณ์การเกิดโรคมะเร็งแต่ละชนิดไม่เหมือนกัน จึงต้องมีการวางแผนการป้องกันและควบคุมโรคมะเร็งที่ถูกต้อง (สำนักสารนิเทศ, 2552) กระทรวงสาธารณสุขจึงดำเนินการจัดตั้งโครงการศูนย์มะเร็งส่วนภูมิภาค เพื่อดำเนินการควบคุมป้องกันโรคตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชน และยกระดับ สวัสดิภาพทางสังคมให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยจัดตั้งศูนย์มะเร็งขึ้นให้ครบทุกภาค และภาคเหนือได้จัดตั้งขึ้นที่จังหวัดลำปาง (ศูนย์พัฒนาคุณภาพ, ศูนย์มะเร็งลำปาง. 2551)

ศูนย์มะเร็งลำปางเป็นโรงพยาบาลเฉพาะทาง ที่ให้การดูแลระดับตติยภูมิด้านโรคมะเร็งขนาด 200 เตียง เปิดดำเนินการในวันที่ 7 มีนาคม พ.ศ. 2537 รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่ 12 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ได้แก่แม่ฮ่องสอน เชียงราย เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน พะเยา อุดรดิตถ์ ตาก กำแพงเพชร สุโขทัย รวมทั้งจัดทำทะเบียนผู้ป่วยโรคมะเร็งของภูมิภาคและศึกษาทางระบาดวิทยา (ศูนย์พัฒนาคุณภาพ, ศูนย์มะเร็งลำปาง. 2552) จากการจัดทำข้อมูลทะเบียนผู้ป่วย ทำให้ทราบถึงแนวโน้มจำนวนผู้ป่วยในที่เพิ่มขึ้น โดยจำนวนผู้ป่วยในของศูนย์มะเร็งลำปาง ของปีงบประมาณ 2551 เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 16.18 เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ 2548

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ป่วยในของศูนย์มะเร็งลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2548 ถึง 2551

ปีงบประมาณ	จำนวน (คน)
2548	952
2549	1,087
2550	1,140
2551	1,106

ที่มา: สถิติทางการแพทย์ ศูนย์มะเร็งลำปาง ปีงบประมาณ 2551, 2552

โดยศูนย์มะเร็งลำปางมีการจัดจ้างเอกชนประกอบอาหารผู้ป่วยขึ้นเป็นครั้งแรกของภาคเหนือ ในปีงบประมาณ 2547 ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการวางแผนอัตรากำลังภายในองค์กรให้เหมาะสม และพัฒนาคุณภาพด้านการบริการอาหาร (สมเกียรติ ลลิตวงศา, 2552) โดยห้างหุ้นส่วนจำกัดวงเหนือสินสมบูรณ์ เป็นผู้ชนะการประมูลและเริ่มประกอบกิจการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 ถึง 30 กันยายน 2548 ตามสัญญาเลขที่ 003/2547 โดยปัจจุบันห้างหุ้นส่วนจำกัด วินน์ โซลูชั่น ซึ่งเป็นบริษัทในเครือเป็นผู้รับผิดชอบงานงานโภชนาการของศูนย์มะเร็งลำปาง โดยได้รับการจัดจ้างต่อสัญญาโดยวิธีพิเศษ เนื่องจากมีเป็นผู้ประกอบการที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญด้านอาหารมะเร็งเป็นพิเศษ ผ่านการตรวจประเมินรับรองมาตรฐานตามหลักสูตรวิชาการอาหาร ในโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย (Clean Food Good Taste) จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง ในเกณฑ์มาตรฐาน “ดีมาก” และมีการพัฒนาด้านโภชนาการอย่างต่อเนื่อง (ฝ่ายพัสดุและบำรุงรักษา ศูนย์มะเร็งลำปาง, 2552)

สำหรับผู้ป่วยแล้ว อาหารเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาด้วย การได้รับอาหารที่เพียงพอและถูกสัดส่วนเป็นสิ่งที่ดีที่สุด (วิสาขา เทชวุฒิกุล และคณะ, 2539) โดยทั่วไปอาการเจ็บป่วยจะทำให้ผู้ป่วยมีการรับประทานอาหารลดลง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อภาวะโภชนาการของบุคคลผู้นั้น (เกษนภา เตกกาญจนภานิช และคณะ, 2536) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในผู้ป่วยมะเร็งมีความต้องการด้านโภชนาการสูงกว่าความต้องการในคนปกติ ในขณะเดียวกันจากการรักษาอาการของโรค ทั้งการผ่าตัด การฉายรังสี หรือเคมีบำบัดทำให้ผู้ป่วยมีอาการเบื่ออาหาร รับประทานอาหารได้น้อย การรับรสอาหารเปลี่ยนไป คลื่นไส้ อาเจียน มีปัญหาในการเคี้ยว, การกลืนและการดูดซึมอาหาร ผู้ป่วยมะเร็งจึงมักจะขาดสารอาหาร หรือมีโรคแทรกซ้อนได้ง่าย และตอบสนองต่อการรักษาลดลง (สถาบันมะเร็งแห่งชาติ กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข, 2548) นอกจากนั้นผู้ป่วยกับการรับประทานอาหารมีปัจจัยหลายอย่างที่มาเกี่ยวข้อง เช่น บริโภคนิสัย ความรู้ความเข้าใจเรื่องอาหาร และโภชนาการ วัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา และความเชื่อ ทำให้ความพึงพอใจและยอมรับแตกต่างกัน รวมถึงความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะอาหาร รสชาติ และอุณหภูมิของอาหารอีกด้วย (เรณา หมั่นแสน, 2546) หากผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการบริการอาหาร บริโภคอาหารได้หมดทำให้ร่างกายมีภาวะโภชนาการที่ดีขึ้น จำนวนผู้ป่วยที่มีภาวะทุพโภชนาการลดลง มีผลทำให้ลดปริมาณการส่งอาหารเสริม เป็นการควบคุมต้นทุนการผลิตของธุรกิจได้อีกด้วย

ในธุรกิจการรับจ้างประกอบอาหารผู้ป่วยนั้น แม้จะต้องมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านโภชนาการเป็นพิเศษ แต่ก็มีต้นทุนการเข้าสู่ธุรกิจไม่สูงนัก ประกอบกับเป็นธุรกิจที่มีรายได้ค่อนข้างแน่นอน ทำให้มีผู้ประกอบการรายใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว อีกทั้งคู่แข่งในจังหวัดลำปาง ซึ่งได้แก่คณะบุคคล และบุคคลธรรมดาที่ให้บริการด้านอาหารผู้ป่วยของโรงพยาบาล

ขนาดเล็ก เช่น โรงพยาบาลวังเหนือ โรงพยาบาลแม่ทะโรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรี และโรงพยาบาลเกาะคา ต่างก็มีการเร่งพัฒนาคุณภาพเพื่อให้ผ่านมาตรฐานสุขภาพ เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพร่วมกับโรงพยาบาลถูกกำหนดเป็นเงื่อนไขของสัญญาจ้าง (สุมิตรา โยธา, 2553) ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประกอบการขนาดเล็กเหล่านี้มีประสบการณ์การทำงาน และมีคุณสมบัติเฉพาะเพียงพอ ที่จะสามารถก้าวเข้ามาเป็นคู่แข่งขั้นทางตรงได้ในปีงบประมาณ 2553 ที่จะถึงนี้ นอกจากนี้จากโครงการของ บจม. โรงพยาบาลกรุงเทพดุสิตเวชการ ที่จะเปิดในจังหวัดเชียงใหม่ ในนามโรงพยาบาล เชียงใหม่การแพทย์ จำกัด (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2552) ที่จะส่งผลให้ผู้ประกอบการด้านอาหารผู้ป่วยชั้นนำอย่าง บริษัท โซเด็กซ์โซ เฮลธแคร์ ซัพพอร์ท เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ก้าวเข้ามาในภูมิภาค ซึ่งกระทบโดยตรงต่อธุรกิจการรับจ้างเหมาประกอบอาหารผู้ป่วยในภาคเหนือ ส่งผลให้ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินน์ โซลูชั่นมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสามารถแข่งขันได้ในอนาคต

ปลายปีงบประมาณ 2552 ศูนย์มะเร็งลำปาง เริ่มเข้าสู่ขั้นตอนการประเมินการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation : HA) ซึ่งเน้นถึงการทบทวนประเมินและพัฒนาตนเอง ให้มีการพัฒนาการจัดการในด้านต่าง ๆ มีการจัดทำการบริหารความเสี่ยง การประกันคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทุกกิจกรรมต่างมุ่งเน้นที่ผู้ป่วยเป็นหลัก (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล, 2553) ทั้งนี้ห้างหุ้นส่วนจำกัด วินน์ โซลูชั่นในฐานะผู้ให้บริการด้านโภชนาการแก่ผู้ป่วย ได้รับการไว้วางใจจากศูนย์มะเร็งลำปาง ให้มีการพัฒนาคุณภาพตามหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ร่วมกับหน่วยงานพัฒนาคุณภาพอีกด้วย ในขั้นตอนการพัฒนาเพื่อประเมินตามระบบคุณภาพดังกล่าว จะต้องมีการจัดทำตัวชี้วัด (KPI) และตัวชี้วัดที่สำคัญก็คือ ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในด้านต่าง ๆ นั่นเอง ปัญหาที่พบก็คือหน่วยงานโภชนาการของศูนย์มะเร็งลำปางยังไม่เคยมีการศึกษาในเรื่องโภชนาการ หรือความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการอาหารมาก่อน ทำให้ไม่มีการเก็บข้อมูล ที่สามารถจะนำมาจัดทำเป็นตัวชี้วัดของคุณภาพการทำงานของหน่วยงานได้

นอกเหนือจากความมุ่งมั่นที่จะเติบโตในธุรกิจการบริการอาหารผู้ป่วย ในภาคเหนือตอนบนแล้ว จากสภาพการแข่งขันที่จะเพิ่มสูงขึ้นทั้งจากคู่แข่งชั้นนำ และคู่แข่งในท้องถิ่น ก็เป็นประเด็นสำคัญที่ผลักดันให้มีการเร่งพัฒนาคุณภาพ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง ซึ่งข้อมูลที่ได้อาจจะนำมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการอาหารของศูนย์มะเร็งลำปางให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมไปถึงเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาแอปพลิเคชันทางคอมพิวเตอร์ที่ช่วยควบคุมการบริการอาหารผู้ป่วย เพื่อช่วยให้สามารถแข่งขันได้ต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการอาหาร ศูนย์มะเร็งลำปาง
2. สามารถนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการบริการอาหารของศูนย์มะเร็งลำปางให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ป่วยในการบริการอาหาร ประเภทอาหาร
 ธรรมดา ซึ่งแบ่งออกเป็นสองด้าน ได้แก่ความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ เวลาเก็บถาดอาหาร การ
 บริการของเจ้าหน้าที่ ภาชนะเครื่องใช้ในการบริการและรับประทานอาหาร (นวลพรรณ บางทิพย์,
 2551) และความพึงพอใจด้านอาหาร ได้แก่ รสชาติ สี กลิ่น อุณหภูมิ เนื้อสัมผัส ลักษณะ ความ
 เหมาะสม ความเข้ากันได้ รวมไปถึงความหลากหลายของอาหาร (ศรีอำพร สุวัตนคุปต์, 2548)

ผู้ป่วย หมายถึง ผู้ป่วยที่พักรักษาตัวในหอผู้ป่วย หลุ่ย ชาย และ ICU ในศูนย์มะเร็งลำปาง
 และเป็นผู้ป่วยที่รับประทานอาหารธรรมดา สามารถรับประทานอาหารได้เอง เข้ามารับการรักษา
 ตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป และให้ความร่วมมือในการศึกษาในครั้งนี้

อาหาร หมายถึง อาหารธรรมดา (Regular Diet) ที่จัดบริการให้กับผู้ป่วย ที่ให้พลังงานไม่
 น้อยกว่า 1,800 กิโลแคลอรี ต่อวัน สัดส่วนอาหาร มีโปรตีน ไขมัน และคาร์โบไฮเดรตและ
 เหมาะสมกับภาวะโภชนาการของผู้ป่วยมะเร็ง

ศูนย์มะเร็งลำปาง หมายถึง โรงพยาบาลเฉพาะทาง ที่ให้การดูแลระดับตติยภูมิด้าน
 โรคมะเร็ง ขนาด 200 เตียง ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 199 หมู่ 12 ตำบลพิชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
 รับผิดชอบจัดทำทะเบียนผู้ป่วยโรคมะเร็งของภูมิภาค และทำการศึกษาทางระบาดวิทยา