

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ศึกษาความต้องการและปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยที่เข้ามารับบริการด้านสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถี และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยกับความต้องการและปัญหาอุปสรรคในการเข้ามารับบริการด้านสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถี กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ป่วยที่เข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถีตั้งแต่วันที่ 15 มีนาคม-15 เมษายน 2550 จำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแคว์

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 20-29 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษา ภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และมีรายได้ประจำ ผู้ป่วยที่เข้ามารับบริการในโรงพยาบาลส่วนใหญ่ตั้งใจมารับบริการเอง และใช้เวลาในการเข้ารับการรักษาดังที่โรงพยาบาลราชวิถี 1-7 วัน ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามีการบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์อยู่ในโรงพยาบาล ส่วนผู้ป่วยที่ทราบว่ามีการบริการสังคมสงเคราะห์ในโรงพยาบาลจะทราบมาจากคนรู้จัก และส่วนใหญ่อยากให้มีการช่วยเหลือเรื่องค่ารักษาพยาบาล

ความต้องการโดยรวมของผู้ป่วยในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถีเกี่ยวกับความต้องการทางด้านร่างกาย อารมณ์จิตใจ และสังคม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยมีความต้องการทางด้านสังคมในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา มีความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการทางด้านอารมณ์จิตใจตามลำดับ

ความต้องการของผู้ป่วยในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ทางด้านร่างกาย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยต้องการได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลจนหายจากอาการเจ็บป่วยในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาต้องการได้รับการดูแลทางด้านสุขภาพเป็นอย่างดีจากบุคลากรทางการแพทย์ ต้องการมีผู้ให้คำปรึกษาในเรื่องความเจ็บป่วย และต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่เพิ่มเติมตามลำดับ

ความต้องการของผู้ป่วยในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ทางด้านอารมณ์จิตใจ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยต้องการผู้ที่เข้าใจและให้กำลังใจในขณะที่เจ็บป่วย

ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาต้องการให้ครอบครัวดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด และต้องการความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพตามลำดับ

ความต้องการของผู้ป่วยในการเข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ทางด้านสังคม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยต้องการได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็วในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาต้องการได้รับการทักทายและใช้คำพูดที่ไพเราะจากเจ้าหน้าที่ให้บริการ และต้องการความช่วยเหลือด้านคำรักษาพยาบาลตามลำดับ

สำหรับปัญหาอุปสรรคโดยรวมของผู้ป่วยในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยมีปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับแรก เช่น ขั้นตอนในการเข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ที่มีความยุ่งยากต้องผ่านขั้นตอนหลายขั้นตอน ปัญหาห้องปฏิบัติงานไม่ค่อยมีความเป็นส่วนตัว และปัญหาวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการยังไม่มี ความทันสมัย รองลงมามีปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากตัวผู้ป่วยเอง คือ ความเข้าใจในขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ และความเข้าใจในการใช้สิทธิรักษาพยาบาลของผู้ป่วย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยกับความต้องการและปัญหาอุปสรรคในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ พบว่า เพศ และสถานภาพของผู้ป่วยที่แตกต่างกันมีผลต่อความต้องการทางด้านร่างกาย และด้านอารมณ์จิตใจแตกต่างกัน เพศและอาชีพของผู้ป่วยที่แตกต่างกันมีผลต่อความต้องการทางด้านสังคมแตกต่างกัน ส่วนเพศและสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ นักสังคมสงเคราะห์ควรศึกษาความรู้เกี่ยวกับเรื่องโรคเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ และสามารถประสานกับเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เช่น แพทย์ พยาบาลเพื่อนำมาใช้ในการดูแลตัวเอง ให้ข้อมูลกับผู้ป่วยเกี่ยวกับเรื่องโรค และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ป่วย ประสานกับครอบครัว ญาติ หรือบุคคลที่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยให้เข้าใจและให้กำลังใจแก่ผู้ป่วย และนอกจากนี้ควรประชาสัมพันธ์งานสังคมสงเคราะห์ให้แก่ผู้ป่วยและบุคคลทั่วไปทราบ

Abstract

A Study on "Needs and Problems of the patients receiving Medical Social Work services at Rajavithi hospital" aims to study the needs and problems of patients receiving medical social work services. It also studies the relationship of the general information of patients with the need/problems of the patients in receiving the medical social work services. The population studies are 110 patients receiving the services during 15 March – 15 April 2550. The tools for data collection is questionnaires and analysed by statistical method using percentage, Mean, Standard Deviation and Chi Square.

The result of study are as follows:-

Most of patients are female, age 20-29 years, unmarried, educated at Mathayomsuksa, lived in Bangkok, employed as labor workers having regular income. Most of patients coming to hospital willingly, duration in the hospital is 1-7 days. Most of them have no idea on availability of medical social work services in the hospital. Most of them know the services through their friends. They need help and support in the cost of medical treatment.

The research finds that there is the social needs, at high level and physical, psychological needs respectively.

Patients need that they get better soon at high level and also need help and support from medical team. They need more information about their illness and the treatment on them at high level.

About the psychological needs, the patients express that they need support from family care and also the information on their right to the medical services.

About the social needs, the patients need prompt services which is at high level, the need for good reception, and assistance for medical cost respectively.

About the problems of the patients in receiving the medical social work services in Rajavithi hospital, it was found out that the patients faces the problem arrived from the agencies at average level such as the process on receiving medical social work services is very complicated, the working atmosphere is on privacy and the

medical equipment is not yet modern and also the problem arrived for their own character such as their understanding on the process of receiving services, their understanding on medical social work and their understanding on right to their medical health services.

There is the relationship on patients personal data specify sex, status, occupation with the needs and problems of in receiving services.

The research recommended that social workers should acquire knowledge on disease regularly and co-ordinate with the medical team for giving the information to the patients about the medical information and health care services. Social work services in the hospital should be educated and made it known to the public.