



3 1379 01167891 0

ศึกษาความต้องการและปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยในการ
เข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์
ในโรงพยาบาลราชวิถี

A Study on Needs and Problems of Patients Receiving
Medical Social Work Service
at Rajavithi Hospital

โดย

อรฉัตร พงศ์ภิรมย์

Miss Orachat Pongpirom



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2550

อภินันท์นาถ
- 9 ส.ค. 2550

จาก

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์

วิทยานิพนธ์

ของ

นางสาวอรันต์ พงศ์ภิรมย์

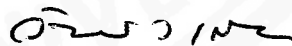
เรื่อง

ศึกษาความต้องการและปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยในการ
เข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์
ในโรงพยาบาลราชวิถี

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต

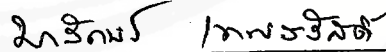
เมื่อ วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2550

ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์



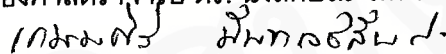
(รองศาสตราจารย์ วันทนี วาสักสิน)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์



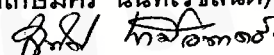
(รองศาสตราจารย์ ดร. นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์



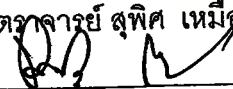
(นางเกษมศิริ นันทเวชสันติ)

กรรมการวิทยานิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุทิศ เหมดอนเดช)

คณบดี



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิตติ มงคลชัยอรัญญา)

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 ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามีการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์อยู่ในโรงพยาบาล ส่วนผู้ป่วยที่ทราบว่ามีการสังคมสงเคราะห์ในโรงพยาบาลจะทราบมาจากคนรู้จัก และส่วนใหญ่อยากให้มีการช่วยเหลือเรื่องค่ารักษาพยาบาล

ความต้องการโดยรวมของผู้ป่วยในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถีเกี่ยวกับความต้องการทางด้านร่างกาย อารมณ์จิตใจ และสังคม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยมีความต้องการทางด้านสังคมในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา มีความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการทางด้านอารมณ์จิตใจตามลำดับ

ความต้องการของผู้ป่วยในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ทางด้านร่างกาย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยต้องการได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลจนหายจากอาการเจ็บป่วยในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาต้องการได้รับการดูแลทางด้านสุขภาพเป็นอย่างดีจากบุคลากรทางการแพทย์ ต้องการมีผู้ให้คำปรึกษาในเรื่องความเจ็บป่วย และต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่เพิ่มเติมตามลำดับ

ความต้องการของผู้ป่วยในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ทางด้านอารมณ์จิตใจ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยต้องการผู้ที่เข้าใจและให้กำลังใจในขณะที่เจ็บป่วย

ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาต้องการให้ครอบครัวดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด และต้องการความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพตามลำดับ

ความต้องการของผู้ป่วยในการเข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ทางด้านสังคม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยต้องการได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็วในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาต้องการได้รับการทักทายและให้คำพูดที่ไพเราะจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และต้องการความช่วยเหลือด้านค่ารักษาพยาบาลตามลำดับ

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.

กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ วันทนี วาสิกะสิน ประธานกรรมการ วิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพิศ เหมือนเดช กรรมการวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาช่วย ตรวจสอบข้อบกพร่อง แก้ไข ให้ความคิดเห็น รวมทั้งยังเมตตาและให้คำแนะนำแก่ข้าพเจ้า ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ และคุณเกษมศิริ นันทเวชสันติ กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาและกรุณาให้ คำแนะนำในการทำวิทยานิพนธ์ รวมทั้งให้กำลังใจ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณพี่ ๆ นักสังคมสงเคราะห์โรงพยาบาลราชวิถีทุกท่าน ที่กรุณาให้ความ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล รวมทั้งน้อง ๆ นักศึกษาฝึกภาคปฏิบัติที่ ช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล และผู้ป่วยที่เข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือใน การเก็บข้อมูลครั้งนี้ด้วย

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ปริญญาโท คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์รหัส 46 ทุกท่านที่ให้ คำแนะนำ และให้กำลังใจ รวมทั้งคุณกนกกฤษฎณ์ รักษาพรหมณ์ ที่ได้ช่วยเหลือแนะนำและให้ คำปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณคุณณัฐณี พงศ์ภิรมย์ ที่ห่วงใยและให้กำลังใจในทุก ๆ เรื่อง รวมทั้งคุณกอบชัย สุริยะวงศ์ที่คอยอยู่เคียงข้างและให้กำลังใจเสมอมา

เหนือสิ่งอื่นใดขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ พ.ต.อ.ภิรมย์พงศ์ และคุณแม่แก้วชีราวรรณ พงศ์ภิรมย์ ที่เลี้ยงดูข้าพเจ้ามาเป็นอย่างดี และให้โอกาสในทุก ๆ เรื่อง รวมทั้งโอกาสในการศึกษา และเป็นแรงใจจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

อรจักร พงศ์ภิรมย์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญตาราง	(8)
 บทที่	
1. บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
มูลเหตุจูงใจในการวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	6
ขอบเขตในการวิจัย.....	7
นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของผู้ป่วย	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	19
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมทางการแพทย์.....	29
งานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์.....	37
มาตรฐานการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์	48
รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	56
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	61

3. ระเบียบวิจัย	62
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	62
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล	63
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
การนำเสนอผลการวิจัย	64
4. ผลการวิจัย	65
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	65
ส่วนที่ 2 ความต้องการของผู้ป่วยในการเข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์	
ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถี.....	74
ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยในการเข้ารับบริการด้านสังคมสงเคราะห์	
ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถี.....	87
ส่วนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์.....	94
ส่วนที่ 5 อภิปรายผล	128
5. สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	134
สรุปผลการศึกษา	134
ข้อเสนอแนะ	137
ภาคผนวก.....	140
บรรณานุกรม.	150
ประวัติการศึกษา.....	158

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	65
4.2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	66
4.3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
4.4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	67
4.5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิลำเนา	67
4.6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	68
4.7 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้	68
4.8 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่ได้รับ ความช่วยเหลือ กรณีมีรายได้เป็นครั้งคราว	69
4.9 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิทธิในการรักษาพยาบาล	69
4.10 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่มาับการรักษา ในโรงพยาบาลราชวิถี.....	70
4.11 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่รักษาตัวอยู่ ในโรงพยาบาล	71
4.12 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบข้อมูลว่า โรงพยาบาลมีบริการสังคมสงเคราะห์.....	72
4.13 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่ทราบข้อมูลว่า โรงพยาบาลมีบริการสังคมสงเคราะห์.....	72
4.14 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเคยรับบริการจาก งานสังคมสงเคราะห์ของโรงพยาบาล	73
4.15 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านที่เคยรับบริการ สังคมสงเคราะห์	73
4.16 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความต้องการของผู้ป่วยด้านร่างกาย.....	74
4.17 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความต้องการของผู้ป่วยด้านอารมณ์จิตใจ.	76
4.18 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความต้องการของผู้ป่วยด้านสังคม.....	78
4.19 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความต้องการของ ผู้ป่วยแต่ละด้าน	82

4.20	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ต้องการให้คำปรึกษาในเรื่องความเจ็บป่วย	83
4.21	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ต้องการให้เข้าใจและให้กำลังใจ	83
4.22	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคนที่ต้องการปรับทุกข์และช่วยให้พ้นจากความไม่สบายใจ	84
4.23	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคนที่ต้องการให้มาเยี่ยม	84
4.24	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคนที่ต้องการให้ช่วยแก้ปัญหา	85
4.25	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคนที่ต้องการให้ช่วยให้คำปรึกษาในเรื่องส่วนตัว	86
4.26	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคนที่ต้องการให้ช่วยอำนวยความสะดวก	86
4.27	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัญหาอุปสรรคจากตัวผู้ป่วย	87
4.28	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัญหาอุปสรรคจากหน่วยงาน	90
4.29	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วย	94
4.30	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความต้องการของผู้ป่วยด้านร่างกาย	94
4.31	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความต้องการของผู้ป่วยด้านอารมณ์จิตใจ	95
4.32	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความต้องการของผู้ป่วยด้านสังคม	95
4.33	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความต้องการของผู้ป่วยโดยรวม	96
4.34	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับความต้องการของผู้ป่วยด้านร่างกาย	97
4.35	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับความต้องการของผู้ป่วยด้านอารมณ์จิตใจ	98
4.36	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับความต้องการของผู้ป่วยด้านสังคม	99
4.37	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับความต้องการของผู้ป่วยโดยรวม	100
4.38	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับระดับความต้องการของผู้ป่วยด้านร่างกาย	101
4.39	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับระดับความต้องการของผู้ป่วยด้านอารมณ์จิตใจ	102
4.40	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับระดับความต้องการของผู้ป่วยด้านสังคม	103
4.41	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับระดับความต้องการของผู้ป่วยโดยรวม	104

[illegible]

4.64	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับระดับปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยโดยรวม	126
4.65	สรุปค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และ อาชีพของผู้ป่วยกับความต้องการและปัญหาอุปสรรค	127

