

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาการบริการพยาบาลที่ต้องการและที่ ได้รับจริงของผู้ประกันตน ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลตำรวจ การดำเนินการ และผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการบริการพยาบาลตามการรายงานของผู้ประกันตน โรงพยาบาลตำรวจ
2. เพื่อศึกษาบริการพยาบาลที่เกิดขึ้นจริง ตามการรายงานของผู้ประกันตน โรงพยาบาลตำรวจ
3. เปรียบเทียบความต้องการและสิ่งที่เกิดขึ้นจริง เกี่ยวกับบริการพยาบาล ตามการรายงานของผู้ประกันตน

สมมติฐานการวิจัย

1. ความต้องการบริการพยาบาล ตามการรายงานของผู้ประกันตน จำแนกตามอายุ เพศ ชนิดของสถานประกอบการ แยกต่างกัน
2. บริการพยาบาลที่เกิดขึ้นจริง ตามการรายงานของผู้ประกันตน จำแนกตามอายุ เพศ ชนิดของสถานประกอบการ แยกต่างกัน
3. ความต้องการบริการพยาบาล กับบริการพยาบาลที่เกิดขึ้นจริง ตามการรายงานของผู้ประกันตน แยกต่างกัน

ประชากรและตัวอย่างประชากร

ผู้ประกันตนที่มารับบริการสุขภาพที่แผนกผู้ป่วยนอก ศัลยกรรม อายุรกรรม ศัลยกรรม กระดูก สัตว์รีเวช ศาสดจวมก ที่ต้องฉุกเฉินและอุบัติเหตุ จิตเวช เวชศาสตร์ จำนวน 231 คน แยกเป็นผู้ป่วยนอก 195 คน และเป็นผู้ป่วยใน 36 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง และได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเนื้อหาแล้วทาค่าความเที่ยงของแบบสัมภาษณ์ ได้ค่าความเที่ยง .95

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ประกันตน รวมทั้งสิ้น 231 คน

## การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล เป็นลำดับดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่และทาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการพยาบาลที่ต้องการ และที่ได้รับจริงตามการรายงานของผู้ประกันตน โดยการทาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การบริการพยาบาลที่ต้องการ และที่ได้รับจริง การบริการพยาบาลที่ต้องการ จำแนกตามเพศ ชนิดของสถานประกอบการ การบริการพยาบาลที่ได้รับจริง จำแนกตามเพศ ชนิดของสถานประกอบการ ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม โดยการใ้การทดสอบค่า ที (t-test) และ 3 กลุ่มอายุ โดยการใ้การทดสอบค่า เอฟ (F-test) แล้วทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่โดยใช้วิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำโดย ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSSX

## สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะของตัวอย่างประชากรในการวิจัย พบว่าผู้ประกันตนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 26-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.3 เป็นเพศหญิงมากกว่าชายคือ 149 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 มีสถานภาพสมรส 128 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 ระดับการศึกษา ชั้นประถมศึกษาสูงสุด คือ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 มีตำแหน่งไม่ใช่มับริหาร 219 คน คิดเป็นร้อยละ 94.8 ชนิดของสถานประ

\* กอปรการไม่ใช่โรงงาน 154 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 66.7

2. การรายงานบริการพยาบาลที่ต้องการ และที่ได้รับจริงตามการรายงานของผู้ประกันตน โดยรวม, แยกตามรายด้าน และรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกข้อ และการบริการพยาบาลที่ต้องการโดยรวมอยู่ในระดับ "มาก" เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ "มาก" ทุกด้านบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนได้รับจริง โดยรวมอยู่ในระดับ "น้อย" และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับ "น้อย" ยกเว้นด้านการจัดระบบอยู่ในระดับมาก

สำหรับกรรายงานความต้องการบริการพยาบาลของผู้ประกันตน เพศหญิง และเพศชายโดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการบริการพยาบาลที่ต้องการโดยรวมอยู่ในระดับ "มาก" และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านคือด้านการวางแผน การจัดระบบ การอำนวยความสะดวก และการควบคุม พบว่าอยู่ในระดับ "มาก" ทุกด้าน

การบริการพยาบาลที่ได้รับจริงของผู้ประกันตน เพศหญิงและเพศชายโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการบริการพยาบาลที่ได้รับจริง โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ "น้อย" และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับ "น้อย" ทุกด้าน ยกเว้นการจัดระบบอยู่ในระดับ "มาก"

ความต้องการบริการพยาบาลของผู้ประกันตนตามชนิดของสถานประกอบการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามระดับคะแนน พบว่าการบริการพยาบาลที่ต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับ "มาก" และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านคือด้านการวางแผน การจัดระบบ การอำนวยความสะดวก และการควบคุม พบว่าอยู่ในระดับ "มาก" ทุกด้าน

การบริการพยาบาลที่ได้รับจริงของผู้ประกันตนตามชนิดของสถานประกอบการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การบริการพยาบาลที่ได้รับจริง โดยรวมอยู่ในระดับ "น้อย" และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือด้านการวางแผน การจัดระบบ การอำนวยความสะดวกและการควบคุม พบว่าอยู่ในระดับ "น้อย" ทุกด้าน

การบริการพยาบาลที่ต้องการของผู้ประกันตน จำแนกตามกลุ่ม

ผู้ป่วยนอกและผู้ช่วยใน พบว่าการบริการพยาบาลที่ต้องการของผู้ประกันตน ตามกลุ่มผู้ป่วยนอก และผู้ช่วยใน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

การบริการพยาบาลที่ได้รับจริงของผู้ประกันตน จำแนกตาม ตามกลุ่มผู้ป่วยนอกและผู้ช่วยใน พบว่าการบริการพยาบาลที่ได้รับจริงของผู้ ประกันตนตามกลุ่มผู้ป่วยนอก และผู้ช่วยใน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

3. การบริการพยาบาลที่ต้องการด้านการวางแผนพบว่า ผู้ประกัน ตนมีความต้องการมากและได้รับจริงน้อย พบว่ามีความต้องการทราบ เป้าหมาย ของการป้องกันโรคและการรักษาพยาบาลอย่างชัดเจน และต้องการทราบวิธี การได้รับการตรวจสุขภาพเพื่อป้องกันโรค ได้แก่การตรวจสายตา การเอ็กซี่ เรย์ ต้องการมีทุนเพื่อการส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์กรรมอนามัย แก่ผู้ประกันตน ในที่ทำงาน

การบริการพยาบาลที่ต้องการด้านการจัดระบบ พบว่าต้องการ มีผู้แทนทำหน้าที่ประสานงานระหว่าง โรงพยาบาลและสถานประกอบการ ต้องการ การส่งเสริมส่งต่อผู้ประกันตน เพื่อการรักษา ต้องการ เรื่องการจัดช่องทางด่วนสำ หรับผู้ประกันตน การจัดให้มีพยาบาลประจำคลินิกประกันสังคม

การบริการพยาบาลที่ต้องการด้านการอำนวยความสะดวก พบว่าต้อง การ การแนะนำสถานที่สำคัญ การแนะนำสิทธิประโยชน์ทางการแพทย์ของผู้ประกัน ตน ต้องการให้มีการประสานงานกับนายจ้าง เกี่ยวกับข้อมูลสุขภาพ และการ ใช้บริการสุขภาพ

การบริการพยาบาลที่ต้องการด้านการควบคุม พบว่าต้องการ ให้พยาบาลทำการบันทึกกิจกรรม การส่งเสริมสุขภาพผู้ป่วยแต่ละราย ต้องการ ได้แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการป้องกันโรคที่ได้รับบริการ

การรายงานบริการพยาบาลที่ต้องการของผู้ประกันตน จำแนกตาม อายุ โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อ เปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผน การจัดระบบ การอำนวยความสะดวก

การ และด้านการควบคุม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การรายงานบริการพยาบาลที่ได้รับจริงของผู้ประกันตน จำแนกตามอายุโดยรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการควบคุมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### การอภิปรายผล

#### จากผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมาใช้บริการมากกว่าเพศชาย ซึ่งต่างจากของสุมเมธ ทิพย์ชาติ (2533) ได้ทำการศึกษาผู้มารับบริการการรักษาพยาบาลที่สถานอนามัยพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการ ในส่วนผลของการวิจัยเกี่ยวกับอายุพบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ 26-40 ปี มารับบริการในการรักษาพยาบาลมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ คือร้อยละ 56.3 ซึ่งต่างจากการศึกษาของ ผ่องศรี ศรีมรกต (2526) ที่ได้ศึกษาถึงวิธีการ เผชิญปัญหาและการปรับตัวด้านจิตใจในผู้ป่วยอุบัติเหตุที่รับไว้รักษาในโรงพยาบาลเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าอายุเป็นเครื่องชี้บ่งถึงความสามารถในการเผชิญปัญหา ดังนั้นวัยผู้ใหญ่จึงมีวิธีการเผชิญปัญหาที่ดีกว่าวัยรุ่น ทำให้การเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลน้อยกว่า โดยพบว่าอายุ 30-35 ปี เป็นช่วงที่มีความสามารถจะปรับและเปลี่ยนแปลงการเผชิญปัญหาได้มากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ และเช่นเดียวกับ Jacobson (1980) ได้ศึกษาพบว่าภาวะซึมเศร้าของผู้ป่วยจะอยู่ในวัยต่อ 2 ช่วง คือช่วงอายุ 16-24 ปี และ 60-79 ปี ซึ่งมีการฆ่าตัวตายมากกว่าวัยอื่น ๆ จึงทำให้วัยต่อ 2 ช่วงนี้ต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลมากกว่าวัยอื่น ๆ สำหรับผู้วิจัยเห็นว่าการที่ผลวิจัยออกมาแตกต่างไปอาจเป็น เพราะผู้ประกันตนที่มีอายุน้อยมักมีสุขภาพแข็งแรงส่วนใหญ่ยังไม่มีการตั้งครรภ์จึงมีความเครียดจากภาวะทางครอบครัวน้อย ส่วนในวัยผู้ใหญ่ตอนปลายนั้น (45 ปีขึ้นไป) สุวัทนา อารีพรรค (2524) ได้เรียกว่าเป็นวัยบรรลุมติภาวะ (Maturity Period) เป็นวัยที่มีประสบการณ์มาก มีตำแหน่งและความสำเร็จในชีวิตการงานสูง เมื่อจิตใจดีทำให้สุขภาพกายดีด้วย เรื่องระดับการศึกษาพบว่าผู้ประกันตนมารับบริการมีการศึกษาระดับประถมศึกษาสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับ จรรยา สุวรรณพิศ (2527) ที่ศึกษาพบว่าผู้ป่วยที่ได้รับการศึกษาน้อยจะขาดโอกาสในการเรียนรู้ในเรื่องสุขภาพอนามัย ทำให้

ไม่เข้าใจถึงการดูแลสุขภาพ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ และประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) กล่าวไว้ว่าบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความรู้และการปฏิบัติทางด้านสุขภาพ อนามัยจึงดีกว่าบุคคลที่มีการศึกษาน้อยกว่า

2. ความต้องการบริการพยาบาลของผู้ประกันตน ในด้านการวางแผน การจัดการระบบ การอำนวยความสะดวก การควบคุม พบว่าผู้ประกันตนมีความต้องการในระดับมาก ทุกด้านซึ่งตรงกับสมมติฐาน เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ ของ A.H.Maslow (1960) ซึ่งกล่าวไว้ว่า "ทุกคนมีความต้องการตลอดเวลาและไม่มีวันสิ้นสุด" ซึ่งความต้องการของเรื่องสุขภาพอนามัยจะอยู่ในความต้องการขั้นที่ 2 ของมาสโลว์ที่กล่าวถึงความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความปลอดภัยนี้จะรวมทั้งความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน ความปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บ และการปฏิบัติพยาบาลกับผู้ป่วยนั้น George (1985) กล่าวไว้ว่าต้องกำหนดกิจกรรมการพยาบาลให้เหมาะสมที่สุด จึงจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์คือ ผู้ป่วยได้รับการบริการที่ดี

ด้านการวางแผนในเรื่องการได้รับทราบเป้าหมาย การป้องกันโรค และการได้รับการบำบัดรักษาในสิ่งที่ผิดปกติ ผู้ประกันตนต้องการมาก แต่ได้รับจริงน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ นิยม รอดเนียม (2530) ซึ่งได้ศึกษาความต้องการของประชาชนในการรับบริการชุมชน และให้การสนับสนุนโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ต้องการในด้านสุขภาพอนามัยเกี่ยวกับความรู้ในการป้องกันโรคมก และ และ L. Corey and S. E. Saltman (อ้างถึงใน ประภาเพ็ญ สุวรรณ 2534) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการสุขภาพไม่ควรมุ่งความสนใจไปที่โรคเป็นสิ่งสำคัญ แต่ควรให้ความสำคัญในด้านการดูแลสุขภาพในการป้องกันมากกว่า ในเรื่องของภารกิจ เพื่อการส่งเสริมการพัฒนาพฤติกรรมอนามัยแก่ผู้ประกันตนในที่ทำงานนั้น สอดคล้องกับที่ อนันต์ชัย คงจันทร์ (2532) ได้กล่าวไว้ว่าสวัสดิการและรางวัลเป็นปัจจัยจูงใจในการทำงานและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้นเมื่อบุคคลพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาพฤติกรรมด้านสุขภาพอนามัยให้ดีแล้วก็จะเป็นการแก้ปัญหาสุขภาพได้ ดังเช่นที่ ฮารี สัพททวี (2533) ได้กล่าวไว้ อย่างไรก็ตามนอกจากรางวัลหรือทุนแล้วฝ่ายบริหารควรสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และการพัฒนาพฤติกรรมให้คงอยู่ตลอดไปด้วย วิชิต ศนิงสุขเกษม (2527) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจุบันวงการธุรกิจและอุตสาหกรรม ซึ่งหมายถึงสถานประกอบการต่าง ๆ ได้ให้ความสนใจต่อสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และสุขภาพของลูกจ้าง เพราะถ้าลูกจ้างมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์

ทั้งร่างกายและจิตใจก็จะมีคนทำงานที่เต็มไปด้วยประสิทธิภาพ และเพิ่มผลผลิตของวงการด้วย

การบริการพยาบาลที่ได้รับจริงตามการรายงานของผู้ประกันตน ผมว่า โดยรวมและการบริการพยาบาลในรายค้านยังได้รับในระดับน้อย มีเพียงด้านการจัดระบบที่พบว่าได้รับบริการในระดับมาก ซึ่งอาจเป็น เพราะว่าการประกันสังคม ได้ถูกจัดอยู่ในนโยบายของโรงพยาบาล ดังนั้นโรงพยาบาลจึงได้ดำเนินการให้มีการจัดระบบเพื่อบริการคณิศรประกันสังคมขึ้นให้สนองนโยบายของโรงพยาบาล ซึ่งมีจุดประสงค์หลักในการให้บริการสุขภาพอนามัยแก่ผู้ป่วย โดยถือเอาความต้องการของผู้ป่วย เป็นจุดศูนย์กลาง ดังที่ รศอ. จีรวาส ฉัตรไชยสิทธิ์กุล (2534) เคยทำการศึกษาไว้พบว่าต้องตรวจคัดกรองยาวนาน และสอดคล้องกับ Robin. E. (1976) ที่กล่าวไว้ว่าคนส่วนมากที่ไม่เจ็บป่วยจะไม่นึกถึงโรงพยาบาล โดยเฉพาะผู้ป่วยนอกซึ่งมักจะมีผู้ป่วยมารับบริการมาก และต้องรอการตรวจนาน ดังนั้นการจัดระบบ ให้มีห้องบัตร ห้องยาแยก มีห้องตรวจทั่วไปจึงทำให้ผลของการวิจัยพบว่า การบริการพยาบาลที่ได้รับจริงในเรื่องการจัดระบบอยู่ในระดับมาก ในขณะที่บุคลากรทางการพยาบาลเป็นพยาบาลที่หมุนเวียนกันมา และยังไม่มีความรู้ในเรื่อง เกี่ยวกับการประกันสังคมอย่างแจ่มแจ้ง ซึ่งทางฝ่ายการพยาบาลกำลังดำเนินการ เพื่อจัดการบริหารในเรื่องบุคลากร งาน เพื่อมอบหมายต่อไป ส่วนเรื่อง ระบบส่งต่อผู้ประกันตน ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และโรงพยาบาลคู่สัญญาเองพบว่าในผู้ประกันตนกลุ่มบริหารและไม่ใช้ผู้บริหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ประกันตนกลุ่มผู้บริหารต้องการ ได้พบแพทย์ผู้เชี่ยวชาญกว่าซึ่งตรงกับ รังสรรค์ มทาสันตนะ (2527) ได้กล่าวว่าระบบส่งต่อจะทำให้การรักษาได้ผลดี เพราะได้รับการรักษาที่ถูกต้อง และเหมาะสม ทั้งตรงกับ อาผล จินดาวัฒน์ (2526) ที่กล่าวว่าระบบส่งต่อจะได้รับการรักษาที่มีประสิทธิภาพ เพราะได้รับการรักษาที่ถูกต้องกว่า นอกจากนอร์ทัย รวยอาจีน และบุญช่วย จินทร์เยี่ยม (2525) กล่าวไว้ว่า ระบบการส่งต่อผู้ป่วยทำให้บริการ เชื่อมโยงกันทั้งสองหน่วยงาน ประชาชนจึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ประชาชน เพราะประชาชนมีความพึงพอใจและจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

ด้านการอำนวยความสะดวกผู้ประกันตนต้องการให้มีการประสานงานกับนายจ้าง เกี่ยวกับข้อมูลสุขภาพ และการให้บริการสุขภาพซึ่งในการมารับบริการแต่ละครั้งนั้น ผู้ประกันตนจะได้พบกับทีมสุขภาพ ซึ่งมีหลายสาขาวิชาชีพ เช่น แพทย์ พยาบาล เภสัชกร โภชนากร เป็นต้น แต่ละวิชาชีพมีจุดมุ่งหมายในการบริการที่แตกต่างกัน

กัน จำเป็นอย่างยิ่งซึ่งต้องมีผู้ประสานงาน นำความแตกต่างมาสร้างสรรค์ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ป่วยมากที่สุด เพื่อทำหน้าที่ประสานงานกับญาติหรือญาติข้างค่อไป ซึ่งผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ทำหน้าที่ประสานงานควรจะเป็นพยาบาล เพราะพยาบาลทำงานใกล้ชิดผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง หรือมากกว่าวิชาชีพใด ซึ่ง American Hospital Associate 1969 quoted in Alexander 1972 ได้กำหนดหน้าที่ของพยาบาลไว้ประการหนึ่งคือ เป็นผู้ประสานงานด้านกิจกรรมการดูแลรักษาผู้ป่วย โดยมีการติดต่อกับวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องหรือญาติ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ด้านการควบคุมพบว่า ผู้ประกันตนต้องการให้พยาบาลทำการบันทึกกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพผู้ป่วยแต่ละราย ซึ่งการมีบันทึกจะทำให้พยาบาล สามารถตรวจสอบได้ว่ากิจกรรมใดผู้ป่วยได้รับ และกิจกรรมใดยังไม่ได้รับเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ฮิลล์และคณะ (Hill, et.al, 1979) กล่าวไว้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ จึงอาจสรุปได้ว่า การควบคุมเป็นขบวนการปรับกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือเพื่อดำเนินการแก้ไขตามความจำเป็น

3. การบริการพยาบาลที่ต้องการและที่ได้รับจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการวิจัยเช่นนี้เป็นเพราะว่า การจัดบริการสำหรับผู้ป่วยประกันตนของทางโรงพยาบาลตำรวจ เพิ่งจะเริ่มจัดแยกห้องตรวจ ในเดือนมีนาคม 2536 และยังไม่มียกผู้ป่วยประกันสังคมโดยเฉพาะ แต่ได้มีโครงการไว้ในโอกาสข้างหน้า นอกจากนี้ในปัจจุบัน แพทย์และพยาบาลประจำคลินิกประกันสังคมเป็นระบบหมุนเวียนอยู่ ส่วรับทางฝ่ายการพยาบาลไม่ได้จัดตั้งเป็นคณะทำงานพยาบาล ประกันสังคมโดยเฉพาะ ทั้งยังไม่มีการจัดชี้แจงความรู้ให้แก่พยาบาลในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการผู้ประกันตน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคมรวมทั้งสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ทางการแพทย์ที่ต้องให้คำแนะนำแก่ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ดังนั้นผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ จึงรายงานการบริการพยาบาลที่ได้รับจริงอยู่ในระดับ "น้อย"

## ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. เมื่อโรงพยาบาลมีนโยบายจัดบริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ประกันตน คู่สัญญาหลัก โดยการจัดบริการต้องตรวจแยกเฉพาะขึ้นแล้ว และจะมีการบริการช่วยเหลือผู้ประกันตนสังคม เฉพาะในโอกาสข้างหน้า ดังนั้นงานพยาบาลจะต้องมีบทบาทในการกำหนดลักษณะงานการบริการพยาบาล ควรจะได้มีการจัดการตามหลักบริหารการพยาบาล ทั้งนี้อาจจัดตั้งกลุ่มทำงาน ซึ่งประกอบด้วยพยาบาลระดับต่าง ๆ ร่วมกันวางแผนและการให้ข้อมูลข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการจัดให้บริการการพยาบาลแก่ผู้ประกันตน ในขณะที่เดียวกัน ควรจะมีการติดตามประเมินผลการให้บริการอย่างค่อเนื่องสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุงแก้ไข เพราะการจัดให้บริการในระยะแรก ๆ ย่อมเกิดปัญหาอุปสรรค ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลสามารถนำไปแก้ไข และพัฒนาการให้บริการพยาบาลต่อไปให้ดีขึ้น

2. การดำเนินการเมื่อมีการบริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ประกันตน โดยมีห้องตรวจเฉพาะ และจะมีทอผู้ช่วยประกันสังคมในโอกาสต่อไป ควรจะมีการเตรียมการวางแผนงานอย่างมีระบบ ดังต่อไปนี้

2.1 มีการวางแผนงานอย่างเป็นสายลักษณะอักษร กำหนดรูปแบบการบริการการดำเนินงาน แผนงานที่ระบุ งาน บุคคลากรผู้ให้บริการ วิธีการอย่างชัดเจน

2.2 กำหนดให้บุคคลากรที่มีบทบาทเกี่ยวข้องในที่นี้คือผู้บริหารทางการแพทย์ พยาบาลวิชาชีพได้มีส่วนร่วมในการวางแผน มีส่วนในการเป็นคณะกรรมการในการดำเนินงาน เพื่อจะได้มีโอกาสรับทราบข้อมูล แสดงความคิดเห็น และเสนอลักษณะงานที่ต้องการให้จัดบริการแก่ผู้ประกันตน

2.3 จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคมที่มีความจำเป็นและสำคัญพื้นฐาน เบื้องต้นให้แก่พยาบาลที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ โดยอาจเปิดอบรมเป็นชั้นเรียน หรือในหน่วยงานฝ่ายการพยาบาล โดยมีผู้ให้คำแนะนำที่มีความรู้ในเรื่องประกันสังคมอย่างแจ่มแจ้ง และถูกต้อง เพื่อจะได้ นำความรู้ประกันสังคม ไปใช้กับผู้ประกันตน เพื่อให้ได้รับสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างเต็มที่

2.4 จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยประสานงาน ให้คำแนะนำหรือเป็นที่ปรึกษาแก่พยาบาลผู้ให้บริการแก่ผู้ประกันตนตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้เพราะในระยะแรก พยาบาลผู้ให้บริการอาจเกิดความไม่มั่นใจใจตนเอง หรือไม่สามารให้คำปรึกษาแนะนำ ไม่

สามารถจะแก้ไขปัญหาได้ จะทำให้พยาบาลผู้ให้บริการแก่ผู้ป่วยกันคน เกิดความมั่นใจ และลดความวิตกกังวลลงได้

2.5 จัดทำคู่มือ เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับให้บริการผู้ป่วย  
 ฉุกเฉินจัดทำคู่มือความรู้ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคม เพื่อ เป็นข้อมูลช่วย เพื่อ  
 พยาบาลผู้ปฏิบัติงาน เมื่อต้องการใช้แก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ

3. ผู้บริหารทางการพยาบาล ควรมีบทบาทเป็นผู้นำในการจัดการบริหาร  
 งาน หน่วยงานประกันสังคมที่เกิดขึ้นใหม่ ให้มีบริการที่ครบถ้วนทั้ง 4 มิติ คือ การส่ง  
 เสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ เพื่อให้เกิดคุณ  
 ภาพชีวิตที่ดีต่อผู้มารับบริการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการมีสุขภาพดีถ้วนหน้าในปี  
 ค.ศ. 2000

4. ด้านการจัดหลักสูตรการศึกษาในเรื่องความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับพระราช  
 บัญญัติประกันสังคม ทั้งนี้ เพราะในอนาคตพระราชบัญญัติประกันสังคมจะครอบคลุมสิทธิ  
 ประโยชน์เพิ่มขึ้นจากเดิม 4 ประเภท คือ 1 การประกันการเจ็บป่วยนอกเวลางาน  
 และอุบัติเหตุ 2 การประกันการคลอดบุตร 3 การประกันทุพพลภาพ และ 4 การ  
 ประกันการเสียชีวิต เพิ่มขึ้นเป็น 7 ประเภท คือเพิ่ม 1 การประกันกรณีชราภาพ  
 2 การสงเคราะห์บุตร 3 กรณีว่างงาน และจะขยายการครอบคลุมไปยังสถานประ  
 กอบการที่ลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป เพิ่มขึ้นอีก

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงความต้องการบริการพยาบาลของผู้ประกันตนที่มี ได้  
 มารับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตำรวจ แต่เป็นผู้ประกันตนของโรง  
 พยาบาลตำรวจ

2. ควรมีการศึกษาถึงความต้องการบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนต้องการ  
 ให้พยาบาลจัดไปบริการยังสถานประกอบการ

3. การวิจัยครั้งนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจความต้องการของผู้ประกัน  
ตนในการรับบริการการพยาบาลเท่านั้น ควรจะมีการวิจัยเชิงปฏิบัติการในการบริ  
การ และการประเมินโครงการในระหว่างการทำงานและหลังจากเสร็จสิ้น  
โครงการ เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป