

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันสังคมเป็นวิธีการที่จะสร้างหลักประกันอันมั่นคงในการดำรงชีวิตให้แก่ประชาชนทั้งในด้านการคุ้มครองเงินรายได้ประจำไม่ให้ขาดตอนหรือต้องสูญเสียไปและด้านการขจัดความเดือดร้อนทุกข์ยาก การประกันสังคมเป็นโครงการบริการทางสังคมระยะยาวจะช่วยแบ่งเบาภาระเรื่องการจัดสวัสดิการ การจัดบริการทางการแพทย์และการช่วยเหลือสงเคราะห์อื่น ๆ ที่รัฐบาลมีหน้าที่จะต้องจัดให้แก่ประชาชนได้เป็นอย่างมาก เพราะว่าจะอาศัยเงินงบประมาณแผ่นดินเพียงลำพังมาดำเนินการนั้นย่อมไม่สามารถที่จะกระทำได้ทั้งถึง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยโครงการประกันสังคมซึ่งสามารถจะช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้ (กรมประชาสงเคราะห์, 2515) ในเรื่องการประกันสังคมในประเทศไทยได้มีความพยายามมาถึง 35 ปี โดยได้เริ่มในปี พ.ศ. 2497 ในรูปของการออกพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2497 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวไม่ได้ถูกนำมาดำเนินการแต่เพียงอย่างเดียว ด้วยเหตุผลทางด้านเศรษฐกิจและการเมือง แต่ด้วยความพยายามดังกล่าวการประกันสังคมได้ถูกรื้อฟื้นขึ้นมาอีกเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง แต่ก็ไม่ประสบความสำเร็จอย่างไรก็ตามความพยายามในการที่จะผลักดันให้เกิดการประกันสังคมได้ปรากฏอย่างจริงจังอีกครั้งและประสบความสำเร็จ โดยพระราชบัญญัติประกันสังคมฉบับร่างใหม่ได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากสภาผู้แทนราษฎรเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 และได้ประกาศใช้เมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2533 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 เป็นต้นมาพร้อมกับได้มีการจัดตั้งกองทุนประกันสังคมขึ้นเพื่อช่วยเหลือลูกจ้างหรือบุคคลอื่นที่เป็นผู้ประกันตน พระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดแน่ชัดถึงหลักประกันที่ให้แก่ลูกจ้างและบุคคลอื่น ในส่วนของลูกจ้างนั้นเป็นลักษณะของการบังคับใช้ ส่วนกรณีบุคคลอื่นนั้นการสมัครเป็นผู้ประกันตนเป็นเรื่องสมัครใจ (นิคม จันทรวิฑูร, 2535) ขณะที่ได้มีการ

ประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้เป็นช่วงที่เศรษฐกิจของประเทศกำลังขยายตัวเต็มที่จึงทำให้
 หลักการแบ่งปันผลประโยชน์เกิดเป็นรูปธรรม เพราะในอดีตและปัจจุบันมนุษย์ผู้ใช้
 แรงงานได้รับการดูแลและรักษาไม่เท่าเทียมกัน(จิระ หงษ์ลดารมย์, 2533)พระราช-
 บัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มุ่งเน้นการประกันสังคมในกลุ่มผู้ใช้แรงงานก่อน
 เนื่องจากกลุ่มนี้มีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยในระยะแรกบังคับใช้
 กับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป และในเดือนกันยายน พ.ศ. 2536
 จะบังคับใช้กับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป (กระทรวงสาธารณสุข
 งานสารนิเทศและการประชาสัมพันธ์, 2536) พระราชบัญญัติได้ให้การคุ้มครองในกรณี
 การเจ็บป่วยอันมิใช่จากการทำงาน การคลอดบุตร ทูพผลภาพ ถึงแก่กรรม ชราภาพ
 การสงเคราะห์บุตรและการว่างงาน ปัจจุบันให้ความคุ้มครองใน 4 กรณีแรกก่อน

โรงพยาบาลต่าง ๆ ได้จัดให้บริการแก่ผู้ประกันตนตั้งแต่วันที่ 2 มิถุนายน
 พ.ศ. 2534 เป็นต้นมา สงวน นิตยารัมภ์พงศ์และคณะ (2535) ได้ทำการสำรวจ
 โรงพยาบาลคู่สัญญาหลักทั่วประเทศถึงการจัดบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติ
 ประกันสังคมจำนวน 134 แห่ง ระหว่างเดือน มิถุนายน ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2534
 พบว่าอัตราการให้บริการต่ำกว่าที่ประมาณการไว้มากคืออัตราการให้บริการผู้ป่วยนอก
 เป็น 0.28 - 0.38 ครั้ง/คน/ปี จากที่คาดการณ์ไว้ 3 ครั้ง/คน/ปี ส่วนอัตราการ
 ให้บริการผู้ป่วยในเป็น 0.02 ครั้ง/คน/ปี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอัตราการให้บริการต่ำ
 เพราะผู้ประกันตนและนายจ้างไม่เข้าใจสิทธิประโยชน์ที่พึงได้ นายจ้างเป็นผู้เลือก
 โรงพยาบาลที่ลงทะเบียนแทนลูกจ้าง ทำให้โอกาสในการเข้าถึงและการให้บริการ
 เมื่อเจ็บป่วยน้อยกว่าการที่ลูกจ้างเลือกโรงพยาบาลเอง ส่วนวิไลเดือน พรอนันต์
 (2535) ได้สำรวจความรู้ ทักษะและการปฏิบัติตนของผู้ประกันตนภายใต้พระราช
 บัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่มี
 ความรู้ และทัศนคติเกี่ยวกับการได้รับความคุ้มครองกรณีประสบอันตรายอันมิใช่เนื่อง
 จากการทำงานตามพระราชบัญญัติประกันสังคมอยู่ในระดับปานกลางและจากการไปใช้
 บริการมีความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับร้อยละ 65.2 นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ประกันตน
 ร้อยละ 35.5 ไปใช้บริการที่นายจ้างเลือกไว้ให้ ร้อยละ 33.0 ไปคลินิกและซื้อยา
 กินเองร้อยละ 20.88

กระทรวงสาธารณสุข (2535) ได้สรุปปัญหาในการจัดบริการทางการแพทย์ ที่ให้กับผู้ประกันตนไว้ดังนี้คือ

1. ผู้ประกันตนขาดความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการทางการแพทย์ ได้แก่ ความสับสนเกี่ยวกับการใช้บัตรประกันสังคม และบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล การขาดหลักฐานที่ครบถ้วนเมื่อไปรับบริการทางการแพทย์ทำให้เกิดปัญหาในการตรวจสอบสิทธิ ขาดความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในเรื่องกลุ่มโรคและการบริการที่ครอบคลุมการรักษาภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ขาดความเข้าใจถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของโรงพยาบาลเมื่อไปรับบริการทางการแพทย์ ผู้ประกันตนไม่สมัครใจอยู่ในโรงพยาบาลของรัฐแต่ต้องการไปอยู่โรงพยาบาลเอกชน ไม่พึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของรัฐ เช่น ความล่าช้า ความไม่สะดวก และการใช้วจาไม่สุภาพในการต้อนรับ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ประกันตนเรียกร้องสิทธิประโยชน์ทางการแพทย์เกินกว่าที่พระราชบัญญัติประกันสังคมกำหนด

2. ในการให้บริการทางการแพทย์พบว่า เจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลยังขาดความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับสาระสำคัญรวมทั้งหลักการปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

3. ขาดการประสานงานระหว่างโรงพยาบาลคู่สัญญาที่มีความสามารถระดับสูงและโรงพยาบาลคู่สัญญาหลักในเรื่องการส่งต่อผู้ป่วย

ปัญหาดังกล่าวไม่ได้ระบุถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับในการปฏิบัติงานของพยาบาลโดยตรง ผู้วิจัยจึงได้สัมภาษณ์พยาบาล 3 คน ที่ทำหน้าที่เป็นกรรมการในการจัดบริการที่ให้กับผู้ประกันตนในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข 3 แห่งคือ โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสินและโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี และได้สัมภาษณ์พยาบาลฝ่ายประสานงานการแพทย์ของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงมหาดไทย 1 คน ระหว่างวันที่ 9, 10, 23 มีนาคม และวันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2535 โดยหาข้อมูลด้านความรู้และความเข้าใจของพยาบาลในเรื่องพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และการปฏิบัติงานของพยาบาลต่อผู้ประกันตน ผลการสัมภาษณ์พบว่า พยาบาลส่วนมากยังขาดความรู้และความเข้าใจในเรื่องพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ในด้านการปฏิบัติงานของพยาบาลพบว่ามีภาระงานเพิ่มมากขึ้น

มีความไม่พร้อมด้านสถานที่คือ ไม่สามารถจัดหอพ่วยสำหรับผู้ประกันตนโดยเฉพาะ ในด้านบุคลากรพยาบาลก็พบว่ามีการขาดแคลนเนื่องจากการลาออก โอนย้ายกันมาก ขณะเดียวกันผู้ประกันตนที่มารับบริการมักจะเรียกร้องสิทธิเกินขอบเขตที่จะได้รับ และมักจะแสดงความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

ผลจากการให้บริการตั้งแต่เริ่มดำเนินการเมื่อ เดือนมิถุนายน พ.ศ.2534 มีผู้ประกันตนที่ลงทะเบียนไว้กับ โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน และ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ในปีต่อ ๆ มามีจำนวนลดลงคือปี พ.ศ.2534 มีผู้ประกันตนที่ลงทะเบียนกับโรงพยาบาลทั้ง 3 แห่ง มีจำนวน 166,375, 71,417 และ 64.988 คน ตามลำดับ ปัจจุบันลดลงเหลือ 49,602 , 14,534 และ 32,959 คน ตามลำดับ (สำนักงานประกันสังคม กระทรวงมหาดไทย, 2535 และ 2536) การที่ผู้ประกันตนลดลงอาจจะเนื่องมาจากโรงพยาบาลเอกชนได้รวมตัวตั้งศูนย์ประกันสังคม ขยายเครือข่ายเพื่อให้บริการกับผู้ประกันตนมีเพิ่มถึง 57 แห่ง ซึ่งแต่เดิมมีเพียง 32 แห่ง (อัญชลี เกลียวชาติ, 2535) แต่เมื่อแรกเริ่มโครงการประกันสังคมนั้น โรงพยาบาลเอกชนเห็นว่าเงินเหมาจ่าย 700 บาท ต่ำเกินไปไม่สามารถที่จะทำกำไรได้จึงไม่ยินดีเข้าร่วมโครงการต่อมาเมื่อเห็นว่าโรงพยาบาลต่าง ๆ สามารถทำกำไรจากโครงการที่มีอยู่ไม่น้อย โรงพยาบาลเอกชนได้ติดต่อหาลูกค้าผู้ประกันตนมาลงทะเบียนกับตนมากขึ้น (วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร, 2535)

พยาบาลในฐานะที่เป็นบุคคลในทีมสุขภาพที่มีส่วนสำคัญในการจัดบริการพยาบาลและมีบทบาทที่จะช่วยให้นโยบายการจัดบริการต่อผู้ประกันตนให้บรรลุเป้าหมาย และช่วยดึงดูดให้ผู้ประกันตนเห็นความสำคัญของการมารับบริการในโรงพยาบาลและมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับมากขึ้น พยาบาลทุกคนจึงควรมีความรู้ ความเข้าใจ เรื่องพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 และเจตคติต่อผู้ประกันตนที่ดี เพราะเจตคติต่อสิ่งใดนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ที่มีอยู่ของผู้นั้นคือถ้าผู้ใดมีความรู้ดี เจตคติต่อสิ่งนั้นมักจะติดตามไปด้วยและส่งผลถึงพฤติกรรมไปในทางที่ดี (Zimbardo, Ebbesen and Maslash, 1977) ดังนั้นการสร้างเจตคติที่ดีของพยาบาลคือ พยาบาลทุกคนจะต้องเข้าใจภาวะและโอกาสของโรงพยาบาลที่มีต่อโครงการประกันสังคม และร่วมกันวางแผนแนวทางที่เหมาะสมในการจัดบริการ ขณะเดียวกันการจัดบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคมนั้น วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร (2534) ได้กล่าวว่าจะต้องเป็นไปด้วยความประหยัดเพื่อให้กองทุนประกันสังคมอยู่รอดทางการเงินได้และลดการ

พึงพาการอุดหนุนจากงบประมาณของรัฐซึ่งมาจากภาษีอากรทั่วไป แต่เนื่องจากการประกันสังคมมีผลต่อการลงทุน ผลต่อกำไรและต้นทุน ผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ประกันตน ดาว มงคลสมัย, สิริลักษณ์ คอมันตร์ และเพลินพิค ลัตย์สงวน (2533) กล่าวว่าผู้ประกันตนพยายามใช้สิทธิให้เต็มที่ทำให้เกิดปัญหาการใช้บริการเกินความจำเป็น ดังนั้นสถานบริการแต่ละแห่งจะต้องรับผิดชอบควบคุมไม่ให้ค่าใช้จ่ายสูงเกินไป โดยการให้บริการที่ค่อนข้างจะจำกัดอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความฟุ่มเฟือยต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นลงเด็ดขาด (รุ่งธรรม ลัตพลี, 2533) โดยเฉพาะผู้ประกันตนที่ต้องรับไว้รักษาเป็นผู้ป่วยในย่อมมีความต้องการการใช้บริการมากกว่าผู้ป่วยนอก จึงต้องมีการควบคุมต้นทุนที่ดี ขณะเดียวกันต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการ สำหรับคุณภาพการพยาบาลจะวัดโดยตรงจากผู้รับบริการคือ ความพึงพอใจจากการได้รับการรักษาให้หายจากสภาพการเจ็บป่วย ได้รับการประคับประคองจิตใจ ได้รับกำลังใจ และได้รับการส่งเสริมให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อันเนื่องมาจากโรค นอกจากนี้แล้วพยาบาลผู้ให้บริการจะแสดงออกซึ่งการพยาบาลที่มีคุณภาพได้โดยตรง ด้วยการช่วยเหลือเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานให้สำเร็จได้ด้วย กำลังกาย กำลังใจและความรู้ พยายามจะกำหนดเป้าหมายและแนวทางในการปฏิบัติการพยาบาลตามกระบวนการพยาบาล (ฟาริดา อิบราฮิม, 2535)

ในส่วนของการส่งต่อผู้ป่วยนั้น เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมจนถึงที่สุดจะต้องประสานงานเพื่อการส่งต่อผู้ป่วยโดยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลอันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งระหว่างผู้ปฏิบัติในทีมสุขภาพ (มาลี สนิทเกษรตริณ, 2533) ซึ่งการประสานงานที่ดีนั้น สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2529) กล่าวว่า จะทำให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่องสอดคล้องกัน

และจากปัญหาของผู้ประกันตนการขาดความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ในการใช้บริการตามพระราชบัญญัติประกันสังคมนั้น โรงพยาบาลต้องให้การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการใช้บริการทางการแพทย์กับผู้ประกันตน วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร (2534) ได้ให้เหตุผลว่าการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและสมบูรณ์แก่ผู้ประกันตนเพื่อการใช้บริการเป็นสิ่งจำเป็น และการประชาสัมพันธ์เป็นองค์ประกอบของงานอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การดำเนินการรักษาพยาบาลคล่องตัว เป็นการสร้างจินตภาพที่ดี ช่วยสร้างความเข้าใจให้เกิดการยอมรับข้อมูลข่าวสารจากผู้ให้บริการ (กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวง, 2532)

นอกจากการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลต่อผู้ป่วยกันตนในด้านการควบคุม ต้นทุน การพยาบาลที่มีคุณภาพ การส่งต่อผู้ป่วยและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นหน้าที่ของพยาบาลเทคนิคและพยาบาลวิชาชีพแล้ว ยังจะต้องมีการจัดการทางการพยาบาลที่ดีภายในหอผู้ป่วยที่รักษาผู้ป่วยกันตน ด้วยการทำให้การดำเนินงานภายในหอผู้ป่วย เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง บุคคลสำคัญที่จะทำให้การบริการผู้ป่วย ประสบผลสำเร็จได้คือหัวหน้าหอผู้ป่วย เพราะผลงานมากกว่าร้อยละ 50 ของฝ่ายการพยาบาล เป็นผลงานในระดับหอผู้ป่วย โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่บังคับบัญชาบุคลากรทุกระดับในหอผู้ป่วยและต้องรับผิดชอบในการบริการทั่วไป การพยาบาลและวิชาการไปพร้อม ๆ กัน(กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2525) ในการจัดการทางการพยาบาลในหอผู้ป่วย ประกอบด้วย การวางแผนงาน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร การอำนวยการ และการควบคุมงาน (Swanburg, 1990)

การประกันสังคมยังเป็น เรื่องที่ค่อนข้างใหม่สำหรับประเทศไทย ยังไม่มี ผู้ที่ศึกษาเรื่องพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เจตคติและการปฏิบัติงานของ พยาบาลต่อผู้ป่วยกันตนที่รับไว้รักษาในโรงพยาบาล พยาบาลในฐานะที่จะต้องเกี่ยวข้อง ดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยกันตนโดยตรง ดังนั้นเพื่อให้นโยบายเรื่องการประกันสังคม ของรัฐบาลได้บรรลุเป้าหมาย จึงต้องมีการศึกษาเกี่ยวกับความรู้เรื่องพระราชบัญญัติ ประกันสังคม พ.ศ. 2533 เจตคติต่อผู้ป่วยกันตนและการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาล เทคนิคและพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วย การควบคุมต้นทุน การพยาบาลที่มีคุณภาพ การส่งต่อผู้ป่วยและการประชาสัมพันธ์ รวมถึงการจัดการทางการพยาบาลของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยประกอบด้วย การวางแผนงาน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร การอำนวยการ และการควบคุมงาน ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการที่จะนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนาการจัดบริการให้มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจ ของผู้ป่วยกันตนและส่งผลให้ผู้ป่วยกันตนมีสุขภาพดีถ้วนหน้าปี 2543 ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. ความรู้เรื่องพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และเจตคติต่อผู้ประกันตนของพยาบาลเทคนิค พยาบาลวิชาชีพ และพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสินและโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
2. การปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลเทคนิค พยาบาลวิชาชีพ และการจัดการทางการพยาบาลของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อผู้ประกันตนในโรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสินและโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
3. เปรียบเทียบความรู้เรื่องพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เจตคติและการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลเทคนิคและพยาบาลวิชาชีพ และการจัดการทางการพยาบาลของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

แนวเหตุผลและสมมติฐานของการวิจัย

ความรู้มีความสำคัญที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ เกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติตามพฤติกรรม และเกิดความสามารถในการที่จะปฏิบัติตามพฤติกรรม การมีความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสมจะทำให้ทราบว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรและต้องสามารถปฏิบัติได้จริง (กรณีการกันรักษา อ่างในวิไลเดือน พรอนันต์, 2535) มนุษย์เกิดการเรียนรู้ได้โดยการทดลองปฏิบัติ หรือเคยมีประสบการณ์มาก่อน ซึ่งประสบการณ์ในชีวิตของบุคคลจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมของบุคคลตลอดเวลา (Claufield, 1974) เจตคติช่วยทำหน้าที่ให้เกิดความรู้ คนเราจะอยู่ในโลกได้จะต้องมีความรอบรู้พอควรเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รวมทั้งบุคคลต่าง ๆ อีกด้วย จะต้องคาดคะเนได้ว่าสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เหล่านั้นเป็นอย่างไร สามารถคิดและแก้ปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ได้ สามารถทำนายสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ (คักดี สุนทรเสรณี, 2531)

เจตคติเป็นผลของความรู้ลึกซึ้งที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมไปในทางใดทางหนึ่ง เจตคติเป็นนามธรรมที่จะส่งผลสะท้อนมาสู่พฤติกรรมของคน ดังนั้นพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการแสดงออกของเรา (ไพบูลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ,

2531) เจตคติเป็นแกนกลางของจิตวิทยาสังคมยุคปัจจุบัน ซึ่งถือว่าเป็นเจตคติที่มีความสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมในสังคม (ซาดา จิตพิทักษ์, 2525) คัดดี สุนทร เสธณี (2531) กล่าวว่าเจตคติเป็นเครื่องมือที่ทำให้เราไปถึงจุดมุ่งหมายบางอย่างได้ ถ้าบรรลุถึงจุดมุ่งหมายเราก็มีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่ถ้ามีสิ่งกีดขวางต่อจุดมุ่งหมายของเรา เราก็จะมีเจตคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นและเจตคติช่วยให้เราได้แสดงออกทางด้านพฤติกรรมต่าง ๆ เรามีความคิดอย่างไรเราก็มีเจตคติต่อสิ่งต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความคิดหรือค่านิยมของเราด้วย เพื่อให้เรามีลักษณะตามที่เราคิดว่าเป็นเช่นนั้น นอกจากนี้แล้วเจตคติเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลกล้าเผชิญกับสิ่งเร้าหรือหลีกเลี่ยง ฉะนั้นเจตคติจึงมีทั้งทางบวกและทางลบ ถ้าบุคคลมีเจตคติบวกต่อสิ่งใดก็จะมีพฤติกรรมที่จะเผชิญกับสิ่งนั้น ถ้ามีเจตคติทางลบก็จะหลีกเลี่ยง (สุรางค์ โค้วตระกูล, 2533) การแสดงพฤติกรรมของพยาบาลคือ การดูแลสุขภาพที่จะต้องให้การช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพ พยาบาลต้องแสดง เอกภาพของวิชาชีพการพยาบาล เพื่อเป้าหมายสุขภาพอนามัยส่วนบุคคลทั่วไปเป็นบทบาทที่สมาชิกในทีมสุขภาพทุกคนต้องมีส่วนร่วมช่วยกันปฏิบัติมุ่งไปสู่เป้าหมาย เพื่อส่งเสริมและดำรงภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชน (เมธรา กาญจนกูร, 2529) พวงรัตน์ บุญญานรักษ์ (2534) กล่าวว่า การให้บริการพยาบาล ณ ที่ใด เวลาใดก็ตาม พฤติกรรมการพยาบาลจะต้องปรากฏขึ้นในลักษณะที่บ่งบอกถึงความเป็นวิชาชีพได้ การแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำทุกอย่างของพยาบาลจึงมีความสำคัญและมีความหมายอย่างยิ่งต่อผู้รับบริการนั้นคือจะต้องส่งผลถึงการมีสุขภาพกาย จิต สังคมที่ดีของผู้รับบริการ ผู้วิจัยตั้งสมมุติฐานว่า

พยาบาลเทคนิค พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันจะมีความรู้เรื่องพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เจตคติและการปฏิบัติงานของพยาบาลต่อผู้ประกันตนแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรเป็นพยาบาลประกอบด้วยพยาบาลเทคนิค พยาบาลวิชาชีพ และพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 1 ปี ขึ้นไปและปฏิบัติงานอยู่ในหอผู้ป่วยสามัญได้แก่ อายุรกรรม ศัลยกรรม ออร์โธปิดิกส์ นรีเวชกรรม ตา หู คอ จมูก และหออภิบาลผู้ป่วยหนัก ของโรงพยาบาลที่รักษาโรคทั่วไปสังกัดกรม

การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข 3 แห่งคือ โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน และโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของพยาบาล

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ

2.2.1 ความรู้เรื่องพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533

2.2.2 เจตคติของพยาบาลต่อผู้ประกันตน

2.2.3 การปฏิบัติกรพยาบาลของพยาบาลเทคนิคและพยาบาลวิชาชีพ 4 ด้าน ได้แก่ การควบคุมต้นทุน การพยาบาลที่มีคุณภาพ การส่งต่อผู้ป่วย และการประชาสัมพันธ์

2.2.3 การจัดการทางการพยาบาลของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย 5 ด้าน ได้แก่การวางแผนงาน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร การอำนวยความสะดวก และการควบคุมงาน

ข้อตกลงเบื้องต้น

ผู้วิจัยถือว่าพยาบาลเทคนิค พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้ตอบคำถามตามความเป็นจริง

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความรู้เรื่องพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 หมายถึง ความสามารถของพยาบาลโรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสินและโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ในการจำ เข้าใจ การนำไปใช้ วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่าเกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ หรือท่าทีของพยาบาล โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน และโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ที่มีต่อ

ผู้ประกันตนและการดูแลผู้ประกันตนในโรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน และ
โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

การปฏิบัติงานของพยาบาล หมายถึง การปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาล
เทคนิค และพยาบาลวิชาชีพ และการจัดการทางการพยาบาลของพยาบาลหัวหน้าหอ
ผู้ป่วยในโรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน และโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
ต่อผู้ประกันตน

การปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลเทคนิคและพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง
การให้บริการพยาบาลของพยาบาลเทคนิคและพยาบาลวิชาชีพที่ให้กับผู้ประกันตน 4 ด้านคือ

1. การควบคุมต้นทุน หมายถึง การปฏิบัติการพยาบาลโดยการควบคุม
ไม่ให้ต้นทุนการให้บริการสูงเกินไปเพื่อไม่ให้โรงพยาบาลประสบภาวะของการขาดทุน
ด้วยการจำกัดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความจำเป็นและประโยชน์ต่อ
ผู้ประกันตน การบันทึกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และการให้สุขศึกษา

2. การพยาบาลที่มีคุณภาพ หมายถึง บริการพยาบาลที่ทำให้ผู้ประกันตน
เกิดความพึงพอใจ

3. การส่งต่อผู้ป่วย หมายถึง การปฏิบัติเพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับการ
ดูแลต่อเนื่อง โดยมีการประสานงานระหว่างพยาบาลกับผู้ประกันตน และระหว่าง
โรงพยาบาลคู่สัญญาหลักกับโรงพยาบาลที่มีความสามารถสูงกว่าหรือโรงพยาบาลระดับ
ตติยภูมิ

4. การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสื่อสารระหว่างพยาบาลกับ
ผู้ประกันตนเพื่อให้ผู้ประกันตนได้ทราบข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรักษา
พยาบาลของโรงพยาบาล

การจัดการทางการพยาบาลของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง
การบริหารจัดการภายในหอผู้ป่วยที่รับรักษาผู้ประกันตน 5 ด้านคือ

1. การวางแผนงาน หมายถึง การวางแผนในการให้บริการพยาบาล
แก่ผู้ประกันตนภายในหอผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับบริการพยาบาลที่ดี

2. การจัดองค์การ หมายถึง การจัดดำเนินงานภายในหอผู้ป่วยให้บรรลุ
วัตถุประสงค์ของการจัดบริการพยาบาลต่อผู้ประกันตน ด้วยการกำหนดหน้าที่ความรับ

ผิดชอบ และการประสานงานระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพทั้งภายในและภายนอกหอผู้ป่วยที่มีผู้ประกันตนมารับบริการ

3. การจัดบุคลากร หมายถึง การจัดบุคลากรพยาบาลให้ปฏิบัติงานต่อผู้ประกันตนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการมอบหมายงานที่ดีและเหมาะสม และการจัดบุคลากรให้มีจำนวนเพียงพอตลอดเวลา

4. การอำนวยความสะดวก หมายถึง การนิเทศหรือการชี้แนะในการปฏิบัติงาน การตัดสินใจแก้ปัญหาและการแสดงถึงความเป็นผู้นำให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติการพยาบาลต่อผู้ประกันตนให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดบริการประกันสังคม

5. การควบคุมงาน หมายถึง การกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้กับผู้ประกันตนเป็นไปด้วยดี โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ให้กับผู้ประกันตน

ผู้ประกันตน หมายถึง ผู้ที่เป็นลูกจ้างหรือผู้ใช้แรงงานของสถานประกอบการต่าง ๆ ที่ขึ้นทะเบียนต่อสำนักงานประกันสังคม และต้องเข้ามารับบริการรักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน และโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข หมายถึง โรงพยาบาลที่รักษาโรคทั่วไปซึ่งทำสัญญาับรักษาผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้แก่โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเลิดสิน และโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาลในการจัดอบรมพัฒนาความรู้เรื่องพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 พัฒนาเจตคติและการปฏิบัติงานของพยาบาลต่อผู้ประกันตน

2. เป็นแนวทางในการค้นหาและวิจัยเรื่องการบริการสุขภาพแก่ผู้ประกันตน