

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันพยาบาลเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่ที่สุดในระบบบริการสุขภาพ บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลทั้งพยาบาลวิชาชีพและผู้ช่วยพยาบาลในระดับต่าง ๆ มีหน้าที่ในการรับผิดชอบทั้งการป้องกันความเจ็บป่วย การส่งเสริมสุขภาพ การรักษา และการฟื้นฟูสภาพภายหลังการเจ็บป่วย ตลอดจนเสริมสร้างแรงจูงใจให้เกิดการดูแลตนเองด้านสุขภาพอนามัย เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้รับบริการ

พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ในที่ทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นในการทำงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากเมื่อมีความสุขในการทำงาน บรรยากาศในที่ทำงานมีความอบอุ่น รักและเข้าใจ เห็นอกเห็นใจกัน ไม่มีการเอาัดเอาเปรียบ ปัญหาล่งละเมิดสิทธิจนอาจเกิดความรุนแรง ความขัดแย้งในที่ทำงานคงไม่มี ในขณะที่เดียวกันถ้ายังมีความสามัคคีรักใคร่กลมเกลียวกันยังทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นคุณภาพในการทำงานดี งานก็จะมีประสิทธิภาพเกิดผลดีแก่องค์กร แต่ในทางกลับกัน ถ้าในที่ทำงานเกิดความขัดแย้งไม่เข้าใจกัน มีการดว่ากล่าว กระทบกระทั่ง เสียดี เกิดความน้อยใจ อับอาย ต่อเหยื่อผู้ถูกกระทำ ก็จะทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่ดี ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรลดลง ไม่มีกำลังใจในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อคุณภาพของงาน บางครั้งการล่งละเมิดสิทธิหรือมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมจนทำให้เกิดความรุนแรง ลดทอนศักดิ์ศรีของผู้ถูกกระทำ การกระทำเหล่านี้จำแนกได้ 3 อย่างคือ พฤติกรรมทางกาย ภาษาท่าทางกิริยาอาการ สายตาที่ดูหมิ่นเหยียดหยามไม่ให้เกียรติ หรือพฤติกรรมทางวาจาดังกล่าอาจส่งผลกระทบทำให้บุคลากรลาออก โดยที่องค์กรเสียบุคลากรที่มีคุณภาพของหน่วยงานไปอย่างน่าเสียดาย

ในปัจจุบันการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาล พยาบาลได้รับมอบหมายงานค่อนข้างมาก อาจเกิดความเครียดเกิดการกระทบกระทั่งจนทำให้เกิดความรุนแรงในสถานประกอบการ ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่น่าตกใจทั้งในประเทศและทั่วโลก จากการศึกษาข้อมูลในต่างประเทศ โดยเฉพาะในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่ามีความรุนแรงเกิดขึ้นในที่ทำงานทางด้านการสาธารณสุข โดยเฉพาะกลุ่มพยาบาล ซึ่งความรุนแรงในที่ทำงานเป็นสิ่งที่ซับซ้อนและเป็นอันตรายในการทำงานวิชาชีพพยาบาลที่พยาบาลต้องเผชิญในปัจจุบัน ความซับซ้อนขึ้นกับวัฒนธรรมและความ

เชื่อ ความคิดของแต่ละองค์กร อันตรายเกิดจากการเปิดเผยความรุนแรงของแต่ละบุคคลให้คนอื่นได้รับรู้และยังไม่มีกรอบนโยบายควบคุมป้องกันการเกิดความรุนแรงต่าง ๆ และปัจจัยอีกอย่างหนึ่งคือองค์กรยังขาดกลุ่มเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่จะจัดการกับปัญหาเหล่านี้อย่างเด็ดขาดและจริงจัง ด้วยเหตุนี้เองจึงเป็นสาเหตุที่ต้องมีการศึกษาหาวิธีการป้องกันมิให้เกิดความรุนแรงในที่ทำงานทางด้านสาธารณสุขเพิ่มมากขึ้น ส่วนในประเทศไทยจากการสำรวจอุบัติเหตุความรุนแรงในสถานพยาบาล ในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,090 คน เป็นผู้หญิงร้อยละ 72.70 เป็นพยาบาลร้อยละ 45.50 พบว่ามีการทำร้ายร่างกายร้อยละ 10.50 การทำร้ายจิตใจ วาจา ร้อยละ 47.70 การล้วงละเมิดทางเพศ กีดกันเชื้อชาติร้อยละ 0.70 ถูกทำร้ายร่างกายโดยผู้ป่วย ร้อยละ 72 ถูกทำร้ายด้านจิตใจ (พูดจาตำหนิ) โดยบุคลากรในทีมสุขภาพด้วยตนเอง ร้อยละ 36.50 (พองคำ ดิลกสกุลชัย และคณะ, 2545)

จะเห็นได้ว่าบุคลากรในทีมสุขภาพโดยเฉพาะพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล เป็นกลุ่มบุคลากรที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดความรุนแรงในสถานประกอบการ ความรุนแรงมีผลมาจากการล้วงละเมิดสิทธิโดยเฉพาะล้วงละเมิดทางร่างกายและวาจา กิริยาท่าทางหรือการใช้สายตา การล้วงละเมิดสิทธิมักจะไม่เกิดขึ้นเพียงครั้งเดียว แต่อาจค่อย ๆ เกิดสะสมจนเป็นภัยเงียบในที่ทำงานที่ทำให้เกิดความรุนแรงได้ ซึ่งอาจทำให้เกิดผลกระทบความเสียหายที่ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้น อย่างไรก็ตามยังไม่มีมีการสำรวจอุบัติการณ์ การเกิดการล้วงละเมิดสิทธิจนเกิดความรุนแรงในภาพรวม และครอบคลุมประชากร พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลทั้งหมด ตัวเลขดังกล่าวอาจมีแนวโน้มที่สูงกว่าหรือต่ำกว่าอุบัติการณ์จริง สภาและองค์กรทั่วโลกได้มีโครงการร่วมกันลดการละเมิดสิทธิและความรุนแรงในที่ทำงาน ที่เกิดขึ้นต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งยังไม่มีใครทราบปัญหาที่แท้จริง ข้อมูลที่มีอยู่ในปัจจุบันเป็นส่วนหนึ่งเท่านั้น การร่วมมือกันรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันนี้เป็นสิ่งสำคัญและเป็นประโยชน์ ในการที่จะนำมาแก้ปัญหาในอนาคตต่อไป

ผู้ศึกษาในฐานะผู้ประกอบการวิชาชีพพยาบาล ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาข้อมูลการล้วงละเมิดสิทธิที่เกิดจากหรือมีผลมาจากพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมดังกล่าวกว่า เพื่อจะได้เป็นข้อมูลพื้นฐานและเพื่อทราบสาเหตุของพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ซึ่งอาจจะนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาล้วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลในที่ทำงานเพื่อเป็นประโยชน์เสนอแนะนโยบายสู่ฝ่ายการพยาบาลได้ในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมเกี่ยวกับการล่วงละเมิดสิทธิต่อบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลที่เกิดขึ้นในที่ทำงานจากผู้ร่วมงาน
2. เพื่อศึกษาสาเหตุพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิต่อบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลที่เกิดขึ้นในที่ทำงานจากผู้ร่วมงาน
3. เพื่อศึกษาสาเหตุทางเพศสภาพต่อพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลที่เกิดขึ้นในที่ทำงานจากผู้ร่วมงานด้วยกัน

คำถามการศึกษา

1. พฤติกรรมเกี่ยวกับการล่วงละเมิดสิทธิต่อบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลที่เกิดขึ้นในที่ทำงานระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกันเป็นอย่างไร
2. พฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิต่อบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลที่เกิดขึ้นในที่ทำงานจากผู้ร่วมงานสาเหตุเกิดขึ้นจากอะไร

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษาเรื่อง การล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลต่อบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลในที่ทำงานเพื่อศึกษาพฤติกรรมและสาเหตุพฤติกรรมล่วงละเมิดสิทธิต่อบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลที่เกิดขึ้นในที่ทำงานจากผู้ร่วมงานด้วยกัน
2. ขอบเขตประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลทุกตำแหน่งในหน่วยงาน The Heart by Siriraj จำนวน 50 คนคิดเป็นร้อยละ 100

นิยามความหมายศัพท์เฉพาะ

1. การล่วงละเมิดสิทธิของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลจากผู้ร่วมงาน ซึ่งประกอบด้วย
 - 1.1 การล่วงละเมิดทางวาจา หมายถึง การว่ากล่าวด้วยน้ำเสียงที่รุนแรงไม่สมเหตุสมผล ถึงแม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อย, การเตือน หรือ ตำหนิดด้วยคำพูดที่เสียดสีจนเกิดความอับอาย,

พูดวิจารณ์ หรือหมิ่นประมาท, การพูดใส่ร้ายป้ายสี หรือ นินทา พูดบิดเบือนไม่ตรงกับข้อเท็จจริง และ ใช้เสียงดัง, หรือตะโกน หรือ ตะคอก

1.2 การล่วงละเมิดทางร่างกาย หมายถึง การแสดงพฤติกรรมทำละเอว หรือ กระแทกทำ หรือ กระแทกของบนโต๊ะ, การ ชี้นิ้ว หรือ ชี้นิ้วสั่ง, การทูป หรือตี หรือหยิก หรือกัด การขว้างของด้วยอารมณ์ที่ไม่พอใจ ควบคุมตนเองไม่ได้ และ มีการใช้แรงหรือกำลังหรืออุปกรณ์ กระแทกถึงตัว

1.3 การล่วงละเมิดทางกิริยาท่าทางและสายตา หมายถึง การแสดงพฤติกรรมใช้ สายตามองด้วยความดูหมิ่นเหยียดหยามศักดิ์ศรี ไม่ให้เกียรติ, ใช้สายตามองด้วยความไม่เป็น มิตร ไม่ยอมรับการตัดสินใจ, แสดงอาการที่นิ่งเฉยไม่สนใจ หรือไม่พูดด้วย ไม่ใส่ใจ

2. พยาบาล หมายถึง ผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลทั้งเพศหญิงและเพศชาย

3. ผู้ช่วยพยาบาล หมายถึง ผู้ประกอบอาชีพ ผู้ช่วยพยาบาลทั้งเพศหญิงและเพศชาย

4. ผู้ร่วมงาน หมายถึง ผู้ร่วมปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยประกอบด้วย พยาบาล ผู้ช่วย พยาบาลในฐานะที่เป็นพี่หรือน้องโดยไม่นับรวมวิชาชีพอื่นนอกเหนือจากที่กล่าว

5. พฤติกรรมการบริการที่เป็นเลิศ หมายถึง การแสดงออกถึงการให้บริการด้วย อหยาศัยไมตรีอันอบอุ่น เป็นกันเอง มีความเต็มใจในการต้อนรับ ท่าทางที่กระตือรือร้น แสดงออก ทางความคิด ความรู้สึกที่ดี และคำพูดที่สุภาพเอื้ออำนวยความสะดวก มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการ ให้บริการ มีความรู้ในงานบริการ มีความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์และความเสียสละ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลสำคัญ สำหรับหน่วยงาน เกี่ยวกับวิชาชีพพยาบาล เพื่อวางแผนมาตรการป้องกันและแก้ปัญหาการล่วงละเมิดสิทธิที่เกิดขึ้นในที่ทำงานสร้าง บรรยากาศในที่ทำงานเกิด Happy Workplace เพื่อให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพในการ ทำงานของวิชาชีพพยาบาล