

บทที่ 4

วิเคราะห์ผลการศึกษาและอภิปรายผล

วิเคราะห์ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง“ การล้วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลต่อบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลในที่ทำงาน ”มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา พฤติกรรมเกี่ยวกับการล้วงละเมิดสิทธิและสาเหตุพฤติกรรมการล้วงละเมิดสิทธิต่อบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลที่ทำงานในหน่วยงาน“ The Heart by Siriraj ” โรงพยาบาลศิริราช โดยไม่จำกัดเพศ มีอายุตั้งแต่ 20 – 45 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์ที่พัฒนาขึ้นมาสำหรับการศึกษานี้โดยเฉพาะ เก็บข้อมูลในช่วงระหว่างเดือน กรกฎาคม 2552 การนำเสนอข้อมูลแยกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการล้วงละเมิดสิทธิที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการล้วงละเมิดสิทธิที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1
แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
พยาบาล	26	52
ผู้ช่วยพยาบาล	24	48
ประสบการณ์ในการทำงาน (ปี)		
0 - 5	35	70
6 - 10	3	6
11 - 15	8	16
16 - 20	3	6
20 – 25	1	2
รายได้ (บาท)		
0 -10,000	20	40
10,001 - 20,000	21	42
20,001 - 30,000	7	14
30,001 – 40,000	2	4
ตั้งแต่ 40,000 ขึ้นไป	2	4
เพศ		
หญิง	45	90
ชาย	5	10
อายุ		
20 - 25	30	60
26 - 30	10	20
31 - 35	6	12
36 - 40	3	6
41 – 45	1	2

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	41	82
แต่งงาน	9	18
หย่า	-	-
หม้าย	-	-
ระดับการศึกษา		
ประกาศนียบัตร	16	32
อนุปริญญา	3	6
ปริญญาตรีทางการพยาบาล	23	46
ปริญญาโททางการพยาบาล	-	-
อื่น ๆ	8	16
สถานที่พัก		
หอพักโรงพยาบาล	11	22
หอพักเอกชน (นอกโรงพยาบาล)	28	56
บ้านพ่อแม่	2	4
บ้านตนเอง	9	18

หมายเหตุ: ปริญญาตรีสาขาอื่น ๆ เช่น สาขาสารสนเทศศาสตร์

ปริญญาโทสาขาอื่น ๆ เช่น สาขาสารสนเทศศาสตร์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์

ข้อมูลจากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพยาบาล (ร้อยละ 52) จบปริญญาตรีทางการพยาบาล (ร้อยละ 46) มีประสบการณ์ในการทำงาน 0 – 5 ปี (ร้อยละ 70) เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 90) อายุ 20 – 25 ปี (ร้อยละ 60) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 82) รายได้ 10,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 42) และอยู่นอกโรงพยาบาล (ร้อยละ 56)

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิ
ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน**

ตารางที่ 4.2

แสดงข้อมูลด้านพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน

ลำดับ	พฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิในที่ทำงาน	ความถี่ในการพบ				$\bar{x}$	S.D.
		มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ		
1	ผู้ร่วมงานกล่าวด้วยน้ำเสียงที่รุนแรงไม่สมเหตุสมผล ถึงแม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อย	1	15	23	11	1.436	0.552
2	ผู้ร่วมงานกล่าวเตือน และ/หรือ ตำหนิด้วยคำพูดที่เสียดสีจนเกิดความอับอาย	3	10	21	16	1.471	0.662
3	ผู้ร่วมงานมีการพูดวิจารณ์ หรือหมิ่นประมาท	1	12	20	17	1.424	0.561
4	ผู้ร่วมงานมีการพูดใส่ร้ายป้ายสีและ/หรือนินทา พูดบิดเบือนไม่ตรงกับข้อเท็จจริง	3	16	18	13	1.595	0.643
5	ผู้ร่วมงานใช้เสียงดัง และ/หรือตะโกน และ/หรือตะคอก	1	12	23	14	1.389	0.549
6	ผู้ร่วมงานแสดงพฤติกรรมทำส่อแฉและ/หรือ กระแทกทำและ/หรือ กระแทกของบนโต๊ะ	-	8	20	22	1.286	0.460
7	ผู้ร่วมงานแสดงพฤติกรรม ขี้หน้าและ/หรือ ขี้นิ้วสั่ง	-	6	12	32	1.333	0.485

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลำดับ	พฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิในที่ทำงาน	ความถี่ในการพบ				$\bar{x}$	S.D.
		มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ		
8	ผู้ร่วมงานแสดงพฤติกรรมทุบและ/หรือตี และ/หรือหยิก และ/หรือกัด	-	-	11	39	1.000	0.000
9	ผู้ร่วมงานขว้างของด้วยอารมณ์ที่ไม่พอใจ ควบคุมตนเองไม่ได้		11	16	23	1.444	0.506
10	ผู้ร่วมงานมีการใช้แรงและ/หรือกำลังและ/หรืออุปกรณ์กระแทกถึงตัว	-	-	12	38	1.000	0.000
11	ผู้ร่วมงานใช้สายตามองด้วยความดูหมิ่นเหยียดหยามศักดิ์ศรีไม่ให้เกียรติ	1	6	15	28	1.363	0.581
12	ผู้ร่วมงานใช้สายตามองด้วยความไม่เป็นมิตร ไม่ยอมรับการตัดสินใจ	-	13	16	21	1.448	0.506
13	ผู้ร่วมงานแสดงอาการที่นิ่งเฉยไม่สนใจ และ/หรือไม่พูดด้วย ไม่ใส่ใจ	-	7	24	19	1.226	0.425

ตารางที่ 4.3

แสดงข้อมูลด้านพฤติกรรมการล้วงละเมิดสิทธิจำแนกเป็นรายด้าน

ลำดับ	พฤติกรรมการล้วงละเมิดสิทธิในที่ทำงาน	ความถี่ในการพบ				$\bar{x}$	S.D.
		มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พบ		
1	พฤติกรรมการล้วงละเมิดสิทธิทางวาจา	9	65	105	71	7.52	2.82
2	พฤติกรรมการล้วงละเมิดสิทธิทางท่าทาง	-	25	71	154	7.27	0.90
3	พฤติกรรมการล้วงละเมิดสิทธิทางกาย	1	26	55	68	4.27	1.39

คำถามวัดระดับพฤติกรรมการล่วงละเมิด ใช้เกณฑ์มาตรวัดแบบ ลิเคิร์ต (Likert Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

พบน้อย คะแนน 1

พบบานกลาง คะแนน 2

พบมาก คะแนน 3

นำมาแปลผลได้ดังนี้

คะแนนระหว่าง 1.00 - 1.66 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับน้อย หมายถึง องค์กรอาจจะต้องมีการปรับปรุงพฤติกรรมบริการ (ESB) บ้าง (จำเป็นต้องแก้ไขในส่วนที่เกิดปัญหารายบุคคลหรือรายกลุ่ม)

คะแนนระหว่าง 1.67 - 2.33 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับปานกลาง หมายถึง องค์กรต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมบริการ (ESB)

คะแนนระหว่าง 2.34 - 3.00 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับมาก หมายถึง องค์กรต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมบริการ (ESB) อย่างเร่งด่วนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลเสียกับองค์กร (ซึ่งแนวคิดพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศความถี่ในการเกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทางด้าน วาจา กายและภาษาท่าทางไม่ควรเกิดขึ้นหรือถ้ามีรายงานก็ควรเกิดขึ้นน้อยมากและจำเป็นต้องมีการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นในทันที เพราะปัญหานั้นอาจส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการโดยตรง)

คะแนนพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิทางวาจาและท่าทางต่างก็มีจำนวนข้อคำถามในแต่ละด้าน 5 ข้อ

ดังนั้น คะแนนสูงสุด = 15 ต่ำสุด = 5 นำมาคำนวณการแบ่งระดับ

จาก ค่าสูงสุด - ค่าต่ำสุด (ตามเกณฑ์ของ Best, J, 1970) = $15 - 5 = 10 = 3.3$

ระดับ 33

ดังนั้น แต่ละช่วงระดับจะต่างกัน 33

คะแนนค่าเฉลี่ยระดับน้อย เท่ากับ 5 - 8.3

ระดับปานกลาง เท่ากับ 8.4 - 11.7

ระดับมาก เท่ากับ 11.8 - 15

ส่วนคะแนนพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิทางกาย มีจำนวนข้อคำถาม 3 ข้อ

ดังนั้น คะแนนสูงสุด = 9 ต่ำสุด = 3 นำมาคำนวณการแบ่งระดับ

จาก ค่าสูงสุด - ค่าต่ำสุด (ตามเกณฑ์ของ Best, J, 1970) = $9 - 3 = 6 = 2$

ระดับ 33

ดังนั้น ในแต่ละช่วงระดับจะต่างกัน 2

คะแนนค่าเฉลี่ยระดับน้อย เท่ากับ 3 - 5

ระดับปานกลาง เท่ากับ 5.1 - 7

ระดับมาก เท่ากับ 7.1 - 9

จากตารางข้างต้นจะพบว่า

ข้อ 1 ผู้ร่วมงานว่ากล่าวด้วยน้ำเสียงที่รุนแรงไม่สมเหตุผล ถึงแม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อย $\bar{x} = 1.4359$,

S.D. = 0.55226 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับน้อย

ข้อ 2 ผู้ร่วมงานกล่าวเตือน และ/หรือ ตำหนิด้วยคำพูดที่เสียดสีจนเกิดความอับอาย $\bar{x} = 1.4706$,

S.D. = 0.66220 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับน้อย

ข้อ 3 ผู้ร่วมงานมีการพูดวิจารณ์ หรือหมิ่นประมาท $\bar{x} = 1.4242$, S.D. = 0.56071 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับน้อย

ข้อ 4 ผู้ร่วมงานมีการพูดใส่ร้ายป้ายสีและ/หรือนินทา พูดบิดเบือนไม่ตรงกับข้อเท็จจริง $\bar{x} = 1.5946$, S.D. = 0.64375 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับน้อย

ข้อ 5 ผู้ร่วมงานใช้เสียงดัง และ/หรือตะโกน และ/หรือตะคอก $\bar{x} = 1.3889$, S.D. = 0.54917 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับน้อย

ข้อ 6 ผู้ร่วมงานแสดงพฤติกรรมทำสะเอวและ/หรือ กระแทกเท้าและ/หรือ กระแทกของบนโต๊ะ

$\bar{x} = 1.2857$, S.D. = 0.46004 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับน้อย

ข้อ 7 ผู้ร่วมงานแสดงพฤติกรรม ชี้นิ้วและ/หรือ ชี้นิ้วสั่ง $\bar{x} = 1.3333$, S.D. = 0.48507 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับน้อย

ข้อ 8 ผู้ร่วมงานแสดงพฤติกรรมทุบและ/หรือตี และ/หรือหยิก และ/หรือกัด $\bar{x} = 1.0000$, S.D. = 0.0000

มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับน้อย

ข้อ 9 ผู้ร่วมงานขว้างของด้วยอารมณ์ที่ไม่พอใจ ควบคุมตนเองไม่ได้ $\bar{x} = 1.4444$, S.D. = 0.50637 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับน้อย

ข้อ 10. ผู้ร่วมงานมีการใช้แรงและ/หรือกำลังและ/หรืออุปกรณ์กระแทกถึงตัว $\bar{x} = 1.0000$, S.D. = 0.0000 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับน้อย

ข้อ 11 ผู้ร่วมงานใช้สายตามองด้วยความดูหมิ่นเหยียดหยามศักดิ์ศรี ไม่ให้เกียรติ $\bar{x} = 1.3636$, S.D. = 0.58109 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับน้อย

ข้อ 12 ผู้ร่วมงานใช้สายตามองด้วยความไม่เป็นมิตร ไม่ยอมรับการตัดสินใจ
 $\bar{x} = 1.4483$, S.D. = 0.50612 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับน้อย

ข้อ 13 ผู้ร่วมงานแสดงอาการที่นิ่งเฉยไม่สนใจ และ/ หรือไม่พูดด้วย ไม่ใส่ใจ
 $\bar{x} = 1.2258$, S.D. = 0.42502 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับน้อย

และเมื่อพิจารณาข้อมูลรายด้านจะพบว่า

ข้อ 1 - 5 แสดงข้อมูลพฤติกรรมกรรมการล่วงละเมิดทางวาจา $\bar{x} = 7.5201$,
 S.D. = 2.8210 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับน้อย

ข้อ 6 - 10 แสดงข้อมูลพฤติกรรมกรรมการล่วงละเมิดทางกาย $\bar{x} = 7.2701$,
 S.D. = 0.9010 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับน้อย

ข้อ 11 - 13 แสดงข้อมูลพฤติกรรมกรรมการล่วงละเมิดทางท่าทาง $\bar{x} = 4.2710$,
 S.D. = 1.3901 มีการล่วงละเมิดสิทธิในระดับน้อย

เพราะฉะนั้นพฤติกรรมกรรมการล่วงละเมิดสิทธิแต่ละด้านก็มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ
 น้อยทุกด้าน

ดังนั้น จึงสามารถกล่าวได้ว่าในที่ทำงานมีการล่วงละเมิดสิทธิทางวาจามากที่สุด

($\bar{x} = 7.5201$, S.D. = 2.8210) รองลงมาเป็น การล่วงละเมิดสิทธิทางกาย
 ($\bar{x} = 7.2701$, S.D. = 0.9010) และมีการล่วงละเมิดสิทธิทางท่าทางน้อยที่สุด ($\bar{x} = 4.2710$,
 S.D. = 1.3901) ฉะนั้นเมื่อมีการล่วงละเมิดสิทธิทางวาจามากเป็นส่วนใหญ่องค์กรจำเป็นต้องมี
 การปรับปรุงพัฒนาด้านพฤติกรรมบริการอย่างเร่งด่วน (ถึงแม้จะเป็นระดับน้อยก็ตาม) จึงตาม
 เกณฑ์มาตรฐานพฤติกรรมบริการขององค์กร) เพราะอาจเกิดผลเสียกับองค์กรได้ ซึ่งพฤติกรรม
 การล่วงละเมิดสิทธิทางวาจาเช่น การว่ากล่าวด้วยน้ำเสียงที่รุนแรงใช้เสียงดัง มีการตะโกน ตะคอก
 ทั้ง ๆ ที่เรื่องหรือปัญหานั้นเป็นเรื่องเล็กน้อย กล่าวตำหนิด้วยคำพูดที่เสียดสีต่อหน้าบุคคลอื่นจน
 เกิดความอับอาย พุดวิจารณ์ นินทาใส่ร้ายในเรื่องที่อาจจะไม่ได้เกิดขึ้นจริง ๆ เมื่อผู้ถูกระทำได้รับ
 พฤติกรรมดังกล่าวกระทำซ้ำแล้วซ้ำอีก จนเกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงาน หหมดกำลังใจใน
 การทำงาน จนส่งผลกระทบต่องานที่ทำ ทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพทำแบบขอไปที่ไม่ใส่ใจ
 งานที่ทำเพราะคิดว่าทำแล้วก็ไม่ได้ดีขึ้นกว่าเดิม ทน ๆ ทำไปเดี๋ยวก็หมดเวลาทำงานแล้วเดี๋ยวก็ลง
 เหวแล้วทำเป็นหูทวนลมก็หมดเรื่อง ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ถูกระทำคิดที่
 จะอยากเปลี่ยนงาน เปลี่ยนสถานที่ทำงานและลาออกในที่สุด ซึ่งถ้าพฤติกรรมกรรมการล่วงละเมิดสิทธิ
 ดังกล่าวเกิดขึ้นกับผู้ถูกระทำคนแล้วคนเล่าและมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยไม่ได้รับการ
 แก้ไขจากผู้ใหญ่หรือผู้บริหารที่มีอำนาจเหมาะสมแล้วก็จะทำให้เกิดผลเสียขึ้นกับองค์กรเกิดการ
 สูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพไป จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ปัญหานี้ควรได้รับการแก้ไข ซึ่งจากการ

สอบถามความคิดเห็นจากผู้ร่วมงานแล้วส่วนใหญ่จะพบว่าผู้กระทำพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมล่งละเมิดสิทธิต่อผู้อื่นจำนวนประมาณ 2 - 3 คน และกระทำพฤติกรรมการล่งละเมิดซ้ำ ๆ โดยไม่สนใจว่าใครจะคิดอย่างไรเอาความคิดของตนเองเป็นใหญ่คิดว่าถูกต้องเสมอโดยไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น และเมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นแล้วผู้ถูกกระทำบางคนไม่กล้าและไม่อยากที่จะบอกใครเพราะกลัวจะมีผลกระทบในการทำงาน เหตุการณ์ดังกล่าวเช่น ขว้างปาข้าวของลงบนพื้น กระแทกของลงบนโต๊ะหรือเคาเตอร์โดยกิริยาไม่พอใจ กระแทกลิ้นชักปิดอย่างแรงและเสียงดัง มีการแสดงอารมณ์หงุดหงิด หรือกล่าวด้วยวาจาไม่สุภาพ พูดเสียดสีกระแนะ กระแหน โดยที่ไม่ได้ให้เกียรติผู้ถูกกระทำว่าเป็นผู้ร่วมงานคนหนึ่งซึ่งไม่เกรงใจและไม่สนใจว่าจะทำต่อหน้าแพทย์ผู้ร่วมงานคนอื่นด้วยกัน หรือต่อหน้าญาติผู้ป่วย ดังนั้นผู้ถูกกระทำบางคนแสร้งทำเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้นปล่อยไปไม่อยากใส่ใจ เพิกเฉย ไม่คิดว่าเป็นเรื่องสำคัญและคิดว่าไม่มีประโยชน์ที่จะรายงานรายงานไปก็ไม่มีอะไรดีขึ้นเพราะคิดว่าถ้ารายงานแล้วอาจมีผลกระทบกลับมาอาจถูกกลั่นแกล้ง หรือมีผลเสียอื่น ๆ ตามมาได้ และจากการสอบถามข้อมูลแล้วพบว่าส่วนใหญ่ก็จะรู้สึกอึดอัดลำบากใจ เพราะจะรู้สึกว่าผู้กระทำไม่เคารพการตัดสินใจผู้อื่นและเบียดเบียนกับพฤติกรรมดังกล่าวที่เกิดขึ้น ผู้ถูกกระทำบางคนไม่อยากทำงานด้วยบางครั้งรู้สึกเสียใจที่ผู้กระทำพฤติกรรมนั้นไม่สามารถระงับอารมณ์ของตนเองได้ไม่คิดว่าจะเกิดพฤติกรรมเหล่านี้จากผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาชนที่ได้ชื่อว่าใช้ปัญญาในการตัดสินใจปัญหามากกว่าอารมณ์ จนบางครั้งต้องบอกกับผู้ร่วมงานกันเองว่าให้เมตตาต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น แต่บางคนเมื่อถูกกระทำบ่อยครั้งไม่สามารถทนได้เพราะคิดว่าการล่งละเมิดในที่ทำงานไม่ใช่เรื่องธรรมดาที่จะต้องเป็นฝ่ายรองรับอารมณ์ หรือจำเป็นต้องอดทนเพราะถ้าเป็นเช่นนั้นผู้กระทำก็จะยิ่งทำต่อไปโดยคิดว่าพฤติกรรมดังกล่าวถูกต้องเนื่องจากไม่มีใครคัดค้าน จึงมีการบอกกล่าวกันในกลุ่มผู้ร่วมงานให้สังเกตพฤติกรรมว่ามีพฤติกรรมล่งละเมิดบ่อยครั้งแค่ไหนให้บันทึกและรายงานผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อให้มีการตักเตือนผู้กระทำพฤติกรรมล่งละเมิดนั้นแต่ก็ยังมีพฤติกรรมดังกล่าวอีกแต่น้อยครั้งลง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรม การล่วงละเมิดสิทธิในที่ทำงาน

ความคิดเห็นสาเหตุการเกิดพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิได้จากการสัมภาษณ์
ผู้ถูกระทำจำนวน 3 คน ดังนี้

คนที่ 1

ผู้ถูกระทำเป็นพยาบาล เพศหญิง อายุ 25 ปี ทำงานในตำแหน่งพยาบาลระดับปฏิบัติการประจำหอผู้ป่วยกึ่งวิกฤต ประสบการณ์ในการทำงาน 2 ปี ผู้ถูกระทำได้ถ่ายทอดความรู้สึกแล้วว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่แล้วเกิดจากผู้กระทำคนเดิม แสดงพฤติกรรมการล่วงละเมิดไม่เหมาะสมหลายทาง ไม่ว่าจะเป็นทางวาจา ทางกาย หรือทางทำทางพฤติกรรมดังกล่าว อย่างเช่น พุดตะโกน ตะคอก เสียดสีและโดยเฉพาะการขว้างปาสิ่งของ พฤติกรรมดังกล่าวจะเกิดบ่อยขึ้นเวลาที่มีภาระงานที่ยุ่ง วุ่นวายหรือช่วงเวลาที่ใกล้ลงเวรแล้วทำงานไม่ทัน ผู้ถูกระทำเล่าว่า วันทำงานบนหอผู้ป่วยยุ่งมาก จำนวนผู้ป่วยมาก อาจารย์แพทย์มาตรวจผู้ป่วยหลายท่าน มีคำสั่งการรักษามาก เป็นจังหวะคนที่บ้านโทรมา ผู้กระทำโยนโทรศัพท์มือถือลงบนพื้นจนแตกกระจาย ขว้างปาข้าวของ ปิดลิ้นชักเสียงดังมาก แสดงกิริยาต่อหน้าญาติผู้ป่วย รวมทั้งพุดเสียงดังตะคอก ผู้ร่วมงานคนอื่นทั้ง ๆ ที่มีพี่ผู้ช่วยพยาบาลที่อาวุโสกว่าเตือนก็ไม่ฟัง ผู้กระทำยังพุดด้วยน้ำเสียงที่ดังและหน้าตาดุว่า

“อย่ามายุ่งเรื่องของคนอื่น” จึงไม่อยากมีใครเข้าใกล้และไม่อยากร่วมงานด้วย ผู้ถูกระทำกล่าวด้วยความรู้สึกที่ว่า “รู้สึกตกใจและเสียใจกับเหตุการณ์ที่ตนเองประสบ ไม่คิดว่า จะเกิดเหตุการณ์นี้จากคนที่เรียกว่า ปัญญาชน ไม่สามารถระงับอารมณ์ได้ และไม่เข้าใจว่าทำไม ต้องทำถึงขนาดนั้น พฤติกรรมเหล่านี้เป็นการละเมิดสิทธิในที่ทำงานเป็นอย่างมากซึ่งไม่ควรจะเกิดขึ้น” เมื่อเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นผู้ถูกระทำไม่กล้าที่จะบอกหัวหน้า เพราะกลัวว่าจะมีผลกระทบกับการทำงานหรือไม่มีประโยชน์ที่จะรายงาน ไม่มีอะไรดีขึ้น และพยายามแสร้งว่าไม่มีอะไรเกิดขึ้น บางครั้งเกิดพฤติกรรมนี้บ่อยขึ้นได้รายงานผู้บังคับบัญชาโดยตรง แต่ก็ไม่ได้รับการแก้ไข ได้แต่คุยและบอกกล่าวกันในกลุ่มเพื่อนรุ่นเดียวกันให้คอยสังเกตและระวังพฤติกรรมเหล่านั้น

คนที่ 2

ผู้ถูกระทำเป็นพยาบาล เพศหญิง อายุ 24 ปี ทำงานในตำแหน่งพยาบาลระดับปฏิบัติการประจำหอผู้ป่วยกึ่งวิกฤต ประสบการณ์ในการทำงาน 2 ปี ผู้ถูกระทำได้ถ่ายทอดความรู้สึกเช่นเดียวกับผู้ถูกระทำคนแรกว่า ผู้กระทำเป็นรุ่นพี่กระทำและแสดงกิริยาหงุดหงิด และมีความรู้สึกทุกครั้งที่ขึ้นเวรด่วยจะแสดงอารมณ์ไม่พอใจเกือบทุกครั้ง จนมีความรู้สึกลำบากใจ ไม่อยากขึ้นเวรด่วยจนต้องพยายามแลกเวรออกทุกครั้งเมื่อขึ้นเวรตรงกัน เพื่อหลีกเลี่ยงการเจอหน้าไม่อยากปะทะกัน เพราะเคยขึ้นเวรด่วยกันแล้วผู้กระทำแสดงสีหน้าและอารมณ์หงุดหงิด ซึ่งวันนั้นงานยุ่งมากพอสมควรผู้กระทำกล่าวขึ้นมาต่อหน้า “งานยุ่งจะตาย ไม่อยากทำ จำใจทำ” และเมื่อทำงานไปช้ากันซึ่งไม่มากถูกผู้กระทำว่าเสียงดังต่อหน้าผู้อื่น “คิดว่าว่างนักหรือไง” พร้อมกับทำสีหน้าน่ากลัวและดูดันพอดถึงช่วงกลางวันหลังจากพักมาแล้วพูดขึ้นมาลอย ๆ ว่า “ ไม่อยากขึ้นเวร อยากลงเวรแล้ว ขอลาครึ่งวัน กวนตีน” ผู้ถูกระทำมีความรู้สึก ว่า พฤติกรรมเช่นนี้ไม่สมควรที่จะเกิดขึ้นในที่ทำงานเป็นการล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอย่างยิ่ง เพราะที่ทำงานเป็นสถานที่ที่คนสังคมภายนอกเห็นเป็นที่สาธารณะเมื่อแสดงพฤติกรรมดังกล่าวจึงไม่เหมาะสมและทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน ทำให้เสียบรรยากาศในการทำงานเป็นอย่างมาก และเคยมีผู้ร่วมงานคนอื่นบอกให้ใจเย็น ๆ แต่ก็ไม่ฟัง ผู้กระทำทำเหมือน กับว่าเป็นสิทธิของเขาที่จะพูดจะทำอย่างทีกล่าวมาข้างต้น และเมื่อเกิดเหตุการณ์ล่วงละเมิดก็จะรายงานหัวหน้าทุกครั้ง เพราะอยากให้เรียกผู้กระทำพฤติกรรมล่วงละเมิดได้รับการตักเตือนจากผู้ที่มีอำนาจมากกว่าที่สามารถเตือนผู้กระทำได้ว่าทำเช่นนั้นไม่ถูกต้อง

คนที่ 3

ผู้ถูกระทำเป็นพยาบาล เพศหญิง อายุ 26 ปี ทำงานในตำแหน่งพยาบาลระดับปฏิบัติการประจำหอผู้ป่วยกึ่งวิกฤต ประสบการณ์ในการทำงาน 2 ปี ผู้ถูกระทำได้ถ่ายทอดความรู้สึกว่า ผู้กระทำจะมีอารมณ์แปรเปลี่ยนง่าย บางครั้งเกิดอาการฉุนเฉียวขึ้นมาโดยไม่มีใครรู้สาเหตุ หรือบางครั้งเกิดจากภาระงานที่มากและงานยุ่ง มีญาติผู้ป่วยมาติดต่อและมีแพทย์หลายท่านมาเยี่ยมอาการผู้ป่วย เพราะเมื่องานยุ่งจะมีอารมณ์หงุดหงิดเกือบทุกครั้งที่ขึ้นเวรด่วย มีอยู่ครั้งหนึ่งเมื่อขึ้นเวรด่วยเข้ามาบอกว่า “ วันนี้ อารมณ์ไม่ดีนะ” เหมือนบอกเป็นนัย ๆ กับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ ให้ทราบว่าย่าทำให้หงุดหงิดเพิ่มขึ้นนะหรืออย่าให้ยุ่งนะ ประกอบกับหลังจากคุยโทรศัพท์จากคนที่บ้านแล้วผู้กระทำขว้างโทรศัพท์ลงกับพื้น ปิดลิ้นชักเสียงดัง กระแทกของบน

เคาน์เตอร์ พูดเสียงดังด้วยน้ำเสียงที่ไม่พอใจกับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ และเมื่อผู้ถูกระทำพูดคุยกับผู้ร่วมงานคนอื่นพูดไม่ดังมากด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล แต่ไม่กล้าพูดคุยกับผู้กระทำ ผู้กระทำกล่าวว่า “คิดว่าอยากขึ้นเวรด้วยหรือไง กวนประสาท พูดนินทา ลับหลังอยู่ได้ ” ผู้ถูกระทำมีความรู้สึกว่าการปฏิบัติการณ์นี้ไม่น่าที่จะมีเกิดขึ้นในที่ทำงาน เพราะเป็นมารยาททางสังคมที่ไม่ดีมากที่กระทำต่อผู้ร่วมงานด้วยกัน ซึ่งมีได้เกิดขึ้นครั้งเดียวหรือเกิดขึ้นกับคนใดคนหนึ่ง แต่พฤติกรรมนี้เกิดขึ้นหลายครั้งและหลายคน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ควรได้รับการแก้ไขจากผู้บังคับบัญชาอย่างเร่งด่วนเพราะพฤติกรรมล่องละเมิดเหล่านี้ถ้าไม่ได้รับการแก้ไขปล่อยให้มีการกระทำซ้ำแล้วซ้ำเล่า ผู้กระทำไม่ยอมเปลี่ยนแปลงและแก้ไขตนเองก็จะทำให้เกิดการกระทบกระทั่งกันขึ้นจนเกิดความรุนแรงตามมา ก็จะทำให้เกิดปัญหาขึ้นมาอีกมากมาย จนอาจจะทำให้เกิดมีการลาออกของบุคลากรที่มีคุณภาพ เกิดการสูญเสีย บุคลากรไปโดยใช่เหตุ

ความคิดเห็นสาเหตุการเกิดพฤติกรรมการล่องละเมิดสิทธิได้จากการสัมภาษณ์ผู้ที่ไม่ถูกระทำจำนวน 2 คน ดังนี้

คนที่ 1

ผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นพยาบาล เพศหญิง อายุ 36 ปี ทำงานในตำแหน่งพยาบาลระดับปฏิบัติการ (รองหัวหน้า) ประจำหอผู้ป่วยกึ่งวิกฤต ประสบการณ์ในการทำงาน 13 ปี เป็นผู้ที่ไม่ถูกระทำ แต่เป็นบุคคลที่ถูกระทำล้าที่จะเปิดเผยและปรึกษาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่าง ๆ ให้ฟัง เนื่องจากเป็นรุ่นพี่ที่มีความอาวุโสรองจากหัวหน้า ได้ถ่ายทอดความรู้สึกเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในที่ทำงานว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เกิดจากผู้กระทำคนเดิมที่แสดงพฤติกรรมการล่องละเมิดสิทธิ (ในที่ทำงานที่พบมีประมาณ 2 คน) ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวไม่ควรเกิดขึ้นในที่ทำงาน เพราะทุกคนควรจะเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน พฤติกรรมบางอย่างที่อาจเกิดขึ้นได้บ้าง เช่น รุ่นพี่ดุว่ากล่าวน้องที่ทำงานผิดพลาดหรือทำผิดระเบียบ ก็จำเป็นต้องว่ากล่าวตักเตือนด้วยเหตุและผลเพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาดซ้ำแล้วซ้ำอีก ซึ่งต้องไม่รุนแรงจนเกินไป ไม่ใช่อำนาจบาตรใหญ่ว่าโดยไม่ถูกต้อง เพราะทุกคนมีสิทธิที่เท่าเทียมกันตามกฎหมาย แต่ที่ได้ฟังจากผู้ถูกระทำและจากที่สังเกตจะพบว่า ผู้ถูกระทำมิได้ทำผิดแต่เหมือนกับว่าเมื่อมีเหตุการณ์ใดที่ตนเองไม่ชอบเกิดขึ้นอย่างเช่นงานยุ่ง มีภาระหน้าที่ต้องรับผิดชอบเยอะ ไม่อยากทำงานหนัก เป็นต้น มีสิ่งเหล่านี้มากกระตุ้นก็จะทำให้ผู้กระทำมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมขึ้นมาหลายต่อหลายครั้ง ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ในสถานการณ์ที่ตึงเครียด มักจะแสดงอารมณ์หงุดหงิดขึ้นมาทันทีโดยเอาตนเองเป็นศูนย์กลางซึ่งในบางครั้งจะแสดงความเอารัดเอาเปรียบ และความก้าวร้าวกับผู้ร่วมงานด้วยกันเองในบางครั้ง

ผู้กระทำแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นเพื่อให้ผู้อื่นยอมรับว่าตนเองมีอำนาจ ไม่กลัวใครสร้างเกราะให้ตนเองเพื่อป้องกันมิให้ใครกล้ามายุ่งมาใช้งานไม่อยากจะตนเองยุ่ง ละเมิดสิทธิคนอื่นในเรื่องการทำงาน ช่มชู้ญรุ่มน่องเพราะจากการสังเกตจะเห็นว่ากระทำกับรุ่มน่อง แต่ในทางกลับกันเป็นเหมือนดาบสองคมที่คนไม่อยากจะเข้าใกล้ ไม่อยากยุ่งสูงส่งด้วย เพราะไม่อยากใส่หน้ากากเข้าหากันและหลีกเลี่ยงความขัดแย้งความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้น ส่วนกับรุ่มน่องที่ผู้กระทำจะไม่ค่อยกล้าเพราะรุ่มน่องเมื่อเห็นพฤติกรรมเหล่านั้นจะเตือนทันที เพราะมีสิทธิและกล้าที่จะตักเตือนน้องว่าทำพฤติกรรมเช่นนี้ไม่สมควรอย่างมาก เพราะถ้าไม่มีการตักเตือนเมื่อน้องคนอื่นเห็นก็จะเลียนแบบตัวอย่างที่ไม่ดีกระทำกับรุ่มน่องอย่างไม่เคารพ การแก้ไขในความเห็นส่วนตัวจำเป็นต้องเรียกผู้กระทำมาตักเตือนมิให้ทำพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิและต้องถามเหตุผลว่าทำเพื่ออะไร

คนที่ 2

ผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นพยาบาล เพศหญิง อายุ 34 ปี ทำงานในตำแหน่งพยาบาลระดับปฏิบัติการประจำหอผู้ป่วยกึ่งวิกฤต ประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีเป็นผู้ซึ่งไม่ได้ถูกกระทำสามารถทำงานได้กับทุกคน แต่เมื่อมีพฤติกรรมล่วงละเมิดเกิดขึ้นจึงได้ถ่ายทอดความรู้สึกว่าผู้กระทำจะมีอารมณ์แปรเปลี่ยนง่าย บางครั้งเกิดอาการฉุนเฉียวขึ้นมาโดยไม่มีความรู้สาเหตุและไม่สามารถควบคุมตนเองได้ จึงทำให้บางครั้งทำงานด้วยกันมีความรู้สึกลำบากใจ อึดอัด เกร็ง เพราะเหมือนต้องระวังว่าวันนี้ขึ้นเวรด้วยจะมีอะไรเกิดขึ้นหรือเปล่ามีความรู้สึกเหนื่อยเป็น 2 เท่าและต้องคอยดูว่างานที่ทำมีอะไรผิดพลาดหรือเปล่า เพราะอาจมีผลกับคนไข้ถ้ามีความผิดพลาดเกิดขึ้น บางครั้งก็ไม่อยากเข้าใกล้และไม่กล้าปรึกษาด้วย กลัวมีอารมณ์หงุดหงิดขึ้นมา เพื่อหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้กระทำ ในความคิดเห็นของตนเองนั้น ไม่อยากเห็นพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิเกิดขึ้นในที่ทำงาน เพราะทำลายบรรยากาศการทำงาน อยากให้สมาชิกทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข หนักนิดเบาหน้อยให้อภัยกัน จะได้เกิดความรักความสามัคคีในผู้ร่วมงานด้วยกัน มีความเห็นอกเห็นใจกันอยากให้ความสงบสุขไม่อยากจะเกิดความขัดแย้งกันดังที่เห็นในสังคมบ้านเมืองของเราในปัจจุบันจะมีการแบ่งแยกฝ่ายกันเป็นเสื้อเหลือง เสื้อแดง เพราะความคิดเห็นของคนอาจมีขัดแย้งกัน บ้างแต่เพื่อสร้างสรรค์ให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีไม่ใช่ทำลายจนเกิดความแตกแยก ควรจะยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นบ้าง ไม่ใช่เอาแต่ความคิดของตนเองเป็นที่ตั้ง จึงอยากให้ผู้กระทำมีการปรับปรุงแก้ไขตนเองไม่ให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าว เพราะจะเกิดการเลียนแบบกัน และเมื่อรายงานหัวหน้าหรือผู้มีอำนาจแก้ไขก็อยากให้มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เพราะถ้ารายงานแล้วไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลงหรือดีขึ้น ผู้กระทำก็จะไม่กลัว

ก็จะกล้าที่จะทำพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิอีกก็ไม่อยากที่จะรายงาน เพราะไม่มีใครทำอะไร หรือไม่มีการลงโทษ หรือมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี

จากการสัมภาษณ์จะพบว่าสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิในที่ทำงานมี 3 สาเหตุ

3.1 ความเครียดเนื่องจากมีปริมาณภาระงานจำนวนมาก มีความวุ่นวายจากภาระงานเนื่องจากบางครั้งมีความเร่งด่วนในงาน ทำงานไม่ทัน งานมีรายละเอียดและต้องรับผิดชอบงานถ้ามีความผิดพลาดเกิดขึ้น เมื่อมีความเครียดมากขึ้น ขาดสติ ทำให้ความสามารถในการควบคุมตนเองลดลง แสดงกิริยาก้าวร้าว หงุดหงิด น่ากลัว ดุดัน ไม่กล้าเข้าใกล้และกล่าวคำพูดเสียดยี่ไม่สุภาพ จนทำให้เกิดพฤติกรรมล่วงละเมิดสิทธิ จะแสดงพฤติกรรมเช่นนี้กับรุ่นน้องไม่กล้าทำกับรุ่นพี่ กระทำต่อหน้าแพทย์ และญาติผู้ป่วยที่มาติดต่อ เช่นคำพูดต่อไปนี้

“ยุ่งจะตาย ไม่อยากทำ จำใจทำ”

“คิดว่าอยากขึ้นเวรด้วยหรือไง กวนประสาท”

“คิดว่าว่างนักหรือไง”

“ไม่อยากขึ้นเวรด้วยหรือ ออกกลางเวรแล้ว กวนตีน”

3.2 นิัยส่วนตัวของผู้กระทำ ไม่เคารพสิทธิผู้อื่น สิทธิส่วนบุคคลและสิทธิของความเป็นมนุษย์ถือเอาความคิดของตนเองเป็นใหญ่ เป็นศูนย์กลางไม่มีเหตุผล ใจร้อน ไม่เอาใจเขามาใส่ใจเราเช่นคำพูดต่อไปนี้

“ฉันคิดของฉันอย่างนี้ใครจะทำไม”

“เรื่องของฉัน”

3.3 ปัญหาจากครอบครัว มีอารมณ์หงุดหงิดติดค้างมาจากบ้านแล้วมาแสดงออกในที่ทำงานอย่างเช่นเมื่อแสดงพฤติกรรมล่วงละเมิดออกมาแล้วก็จะบอกว่ามีปัญหากับทางบ้าน มีปัญหากับครอบครัว (เลือกบอกกับคนที่สนิทและใกล้ชิด) หรือแสดงกิริยาขว้างปาสิ่งของหลังจากคุยโทรศัพท์กับทางบ้าน เช่นคำพูดต่อไปนี้

“วันนี้อารมณ์ไม่ดีอย่าทำให้หงุดหงิดนะ”

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิมีสาเหตุหลัก 3 สาเหตุดังกล่าว ผู้กระทำแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ก้าวร้าว มีทัศนคติความก้าวร้าวที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม เนื่องมาจากมีความเครียดเกิดความคับข้องใจ จากแนวคิดของ ดอลลาร์ด และ มิลเลอร์ (Dallard & Miller, 1939) เชื่อว่าความก้าวร้าวของบุคคลมีสาเหตุมาจากความคับข้องใจสะสมอยู่ตลอดเวลาจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความก้าวร้าวในที่สุด และแนวคิดของของ เบอร์กอวิทซ์ (Berkowitz, 1964, pp. 137-142) ที่กล่าวว่า ความคับข้องใจเป็นตัวก่อให้เกิดความก้าวร้าว แต่

การแสดงออกความก้าวร้าวจะมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่มากกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม กล่าวคือ แรงขับภายในจะต้องสัมพันธ์กับสถานการณ์ที่มากกระตุ้นนั้น คือ ถ้าเกิดความคับข้องใจน้อย แต่มีสถานการณ์มากกระตุ้นมากก็เกิดความก้าวร้าวขึ้นได้ หรือถ้าเกิดความคับข้องใจมาก แต่สถานการณ์กระตุ้นน้อย ก็ไม่เกิดความก้าวร้าว

แบนดูรา (Bandura, 1976, pp. 203-227) ได้อธิบายพฤติกรรมก้าวร้าวในทฤษฎี ความก้าวร้าวที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ทางสังคม เกิดได้จากตัวกระตุ้นภายนอก สิ่งเร้าที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การทำร้ายร่างกาย การดูถูกเหยียดหยาม ทำให้เกิดความคับข้องใจจนเกิดพฤติกรรมก้าวร้าว

เซียร์ (Sears, 1969, pp. 159-197) เชื่อว่าพฤติกรรมเกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม โดยเฉพาะเรียนรู้พฤติกรรมทางสังคมของพ่อแม่ เซียร์กล่าวว่า พ่อแม่มีอิทธิพลในการพัฒนา บุคลิกภาพของเด็กเป็นอย่างยิ่ง เพราะพ่อแม่มีหน้าที่ในการฝึกวินัยและให้แรงเสริมแก่พฤติกรรม ของเด็กโดยปกติเซียร์เชื่อว่า พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากแรงขับภายใน ได้แก่ความต้องการ พื้นฐาน และสิ่งเร้าภายนอก เช่น การให้ความรัก การลงโทษ เป็นต้น การเกิดพฤติกรรมจึงเป็น เหตุการณ์ที่ต่อเนื่องในลักษณะเหตุผล คือ พฤติกรรมหนึ่งจะเป็นสาเหตุของอีกพฤติกรรมหนึ่งใน เวลาต่อมา

เมการ์กี (Megargee, 1966, p. 80, quoted in Gudjonsson, Petursson, Sigurdardottir, & Skulason, 1966, pp. 17-20) ได้ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพของอาชญากรตามทฤษฎีบุคลิกภาพ ที่เกี่ยวข้องกับความก้าวร้าว (Personality Theories of Aggression) ไว้ว่า การที่บุคคลไม่สามารถ จะควบคุมความก้าวร้าวของตนเองได้ หรือมีการยับยั้งการแสดงออกของความก้าวร้าวได้น้อยก็มี ความพร้อมที่จะตอบสนองความคับข้องใจด้วยความก้าวร้าวได้

ฟรอยด์ (Freud, 1937) มีความเห็นว่า ความก้าวร้าวเป็นสัญชาตญาณที่เกิดขึ้น ภายในตัวมนุษย์ ไม่ได้เกี่ยวกับเหตุการณ์ภายนอก คือ มนุษย์เป็นผู้ที่ก้าวร้าวเสมอโดยไม่เลือก สถานการณ์ ฟรอยด์ให้ความเห็นว่า การที่บุคคลมีพฤติกรรมเช่นนี้ เพราะ ในวัยเด็กเคยถูกทำร้าย กระทำตอบโต้เพื่อเป็นการแก้แค้น แต่เด็กแสดงออกไม่ได้ ความเจ็บปวดทางร่างกายและจิตใจ (Sadism) นั้น เป็นแนวโน้มของพวกที่มีสัญชาตญาณในการทำลายหรือมีความก้าวร้าวที่ชอบ แสดงออกต่อคนอื่น และพฤติกรรมก้าวร้าวที่เกิดขึ้นก็มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จาก การศึกษาของ Heider พบว่าพฤติกรรมก้าวร้าวมีผลตอบแทนที่ไม่พึงปรารถนาและมีความไม่พึง พอใจเกิดขึ้นระหว่างผู้ร่วมงาน อาจเกิดการกระทบกระทั่งกันจนเกิดความรุนแรง ซึ่งเป็นการ ลิดรอนล่วงละเมิดสิทธิของผู้ถูกรกระทำ การใช้กำลัง ไม่ว่าจะลงมือทำจริง ๆ หรือเพียงแค่อ้าง ก็ถือเป็นความรุนแรง รวมถึงการใช้อำนาจที่เหนือกว่าบังคับให้ผู้อื่นกระทำในสิ่งที่เขาไม่เต็มใจ การพูด ข่มขู่ว่าจะทำร้าย การเปิดเผยเรื่องส่วนตัว หรือป้ายสีด้วยข้อความอันเป็นเท็จ ซึ่งก่อให้เกิดความ หวาดหวั่น เครียด วิตกกังวล หรือเจ็บปวดทางจิตใจในระดับใดระดับหนึ่งก็ถือเป็นความรุนแรง

เช่นกัน ผลของความรุนแรงไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะการทำให้บาดเจ็บหรือเป็นอันตรายทางกาย แต่ยังรวมถึงผลกระทบทางจิตใจด้วย อย่างเช่น การทำให้ยับยั้งชั่งใจหน้า ถูกเหยียดหยาม ล่วงละเมิด หรือลิดรอนสิทธิ จนทำให้สภาพจิตใจแย่ลง หรือทำให้การดำรงชีวิตผิดไปจากปกติ การมองมิติทางสังคม ความรุนแรง คือสิ่งที่กีดกัน บั่นทอน ปิดกั้นขัดขวาง หรือกดทับศักยภาพของคนอื่นไว้ เหล่านี้ล้วนอยู่ในข่ายความรุนแรง การศึกษาที่ผ่านมาให้ข้อสรุปตรงกันว่า ความรุนแรงเป็นผลพวงของปัจจัยหลายอย่าง หลายระดับ มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันตั้งแต่ระดับปัจเจกบุคคลจนถึงระดับชุมชน และสังคม รากเหง้าของความรุนแรงไม่ได้อยู่ที่ตัวผู้กระทำเท่านั้น แต่อยู่ที่ปัจจัยภายนอกตัวผู้กระทำที่เป็นตัวกระตุ้น มุมมองเช่นนี้ทำให้เราเข้าใจที่มาที่ไปของความรุนแรงได้แบบเป็นองค์รวม ในเชิงนิเวศวิทยา ถ้าจะลดความรุนแรงในสังคมให้ได้นั้นจะต้องจัดการกับปัจจัยในทุกระดับให้อยู่ในลักษณะที่ไม่เอื้อต่อความรุนแรง ฉะนั้นพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิถือเป็นความรุนแรงอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งควรได้รับการแก้ไขจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่มีอำนาจเหมาะสม

ดังนั้น สาเหตุที่เกิดพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิขึ้นอยู่กับผู้กระทำพฤติกรรมนั้นว่า จะสามารถควบคุมสติ อารมณ์ และใช้ปัญญาใช้เหตุผลในการควบคุมตนเองให้สามารถจัดการกับตัวกระตุ้นหรือปัจจัยภายนอกได้ เอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่ยึดมั่นในตนเองจนเกินไป เคารพในสิทธิของผู้อื่น ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยสันติวิธี ไม่ใช่ใช้อารมณ์ ก็คงจะลดความรุนแรง ลดความขัดแย้งในที่ทำงานลงได้

อภิปรายผล

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคลที่เกี่ยวข้องที่เป็นบุคลากรทางการแพทย์ที่ทำหน้าที่ให้บริการทางสุขภาพทำงานในหน่วยงาน The Heart by Siriraj ที่ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ และผู้ช่วยพยาบาลทุกตำแหน่ง จำนวน 50 คน (เลือกผู้ให้ข้อมูลจากบุคลากรทางการแพทย์ผู้ประสบเหตุการณ์ล่วงละเมิด โดยการสัมภาษณ์จำนวน 5 คนเพื่อให้ทราบสาเหตุของปัญหาการเกิด และบุคลากรทางการแพทย์จำนวน 45 คนในการตอบแบบสอบถาม) ผู้ศึกษาได้อภิปรายผลแต่ละด้านเริ่มจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมเกี่ยวกับการล่วงละเมิดสิทธิ และสาเหตุพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิต่อบุคลากรทางการแพทย์ที่เกิดในที่ทำงานจากผู้ร่วมงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพยาบาลมากกว่าผู้ช่วยพยาบาลส่วนจะได้ข้อมูลจากพยาบาลค่อนข้างมากเพราะเป็นผู้ถูกกระทำโดยตรง

1.2 ประสบการณ์การทำงานจะพบว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่าจะถูกละเมิดสิทธิจากรุ่นพี่บางคนที่ใช้อำนาจในการสั่งสอนงานและใช้น้ำเสียงค่อนข้างรุนแรงในการว่ากล่าวและรุ่นน้องบางคนใช้น้ำเสียงที่ไม่เหมาะสมจนบางครั้งต้องคอยตักเตือน

1.3 รายได้ส่วนใหญ่จะไม่ค่อยมีผลมากนักแต่อาจมีบางคนที่จะพูดกระแหนะกระแหนว่าทำงานตามหน้าที่เท่านี้ก็พอ

1.4 สถานภาพสมรสของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะโสด (ร้อยละ 82) และแต่งงานมีครอบครัว (ร้อยละ 18) ซึ่งไม่ค่อยมีผลกระทบกับการทำงานมากนักเพราะยังไม่มีลูก แต่เจ้าหน้าที่บางคนมีลูกก็จะมีผลกระทบเรื่องงานบ้าง(เพราะผู้ร่วมงานบางคนจะพูดว่ามีลูกแล้วประสิทธิภาพการทำงานต้องเท่าเดิมไม่ว่าจะเป็นเรื่องเวลาหรือคุณภาพของงาน ถ้าไม่ไหวก็ให้ลาออกไปหรือเปลี่ยนงาน)

1.5 พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายซึ่งไม่มีการแสดงอำนาจกดขี่ระหว่างเพศ

1.6 พยาบาลส่วนใหญ่จะจบปริญญาตรีทางการพยาบาลจะมีส่วนน้อยที่จบระดับปริญญาโทแต่สาขาอื่น (ไม่ใช่การพยาบาล) ส่วนผู้ช่วยพยาบาลส่วนใหญ่จะจบวุฒิประกาศนียบัตรและมีการศึกษาเพิ่มเติมปรับวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาอื่นแต่ทำงานในตำแหน่งเดิมไม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างใด

2. พฤติกรรมเกี่ยวกับการล่วงละเมิดสิทธิ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจะพบว่าพฤติกรรมการละเมิดสิทธิทางด้านวาจาเช่น การพูดเสียดสีนินทา ประชดประชัน การใช้น้ำเสียงที่รุนแรงว่ากล่าว เป็นต้นจะพบมีมากที่สุดและเมื่อได้สัมภาษณ์ผู้ที่ถูกกระทำโดยตรงแล้วยิ่งทำให้ทราบความรู้สึกขณะที่ถูกกระทำว่าเป็นอย่างไรซึ่งผู้ศึกษาก็มีความรู้สึกเช่นเดียวกันว่าไม่น่ามีพฤติกรรมเหล่านั้นเกิดขึ้นในที่ทำงานเพราะสิ่งเหล่านั้นเป็นสิ่งที่บั่นทอนกำลังใจในการทำงาน ทำให้ทำงานแล้วไม่เกิดความสุข หน้าที่ยังเกิดจากผู้กระทำคนเดิมซึ่งไม่เป็นการยุติธรรมต่อผู้ถูกกระทำจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน เพราะพฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมบริการ (ESB) ที่ไม่พึงประสงค์อย่างยิ่งไม่ควรเกิดขึ้น

เนื่องจากเกณฑ์ของหน่วยงาน The Heart by Siriraj ที่ตั้งไว้เกี่ยวกับพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิที่ไม่เหมาะสมคือ ไม่ควรเกิดขึ้นเลยซึ่งจะเท่ากับ 0 ครั้งจึงจะถือว่าหน่วยงานมีพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (เกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นได้จากการสัมภาษณ์ คุณสิริวดี อินทรกำแหง ณ ราชสีมา ตำแหน่งผู้จัดการงานสนับสนุนการบริการผู้ป่วย) และเมื่อเกิดพฤติกรรมดังกล่าวในการทำงานอาจส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย และมีผลกระทบต่อองค์กรในที่สุด

3. สาเหตุการเกิดพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิต่อบุคลากรทางพยาบาลที่เกิดในทำงานจากผู้ร่วมงาน มีอยู่ 3 สาเหตุคือ

3.1 ความเครียดเนื่องจากมีภาระงานมาก ทำงานไม่ทันกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

3.2 นิยสยส่วนตัวของผู้กระทำไม่เคารพสิทธิผู้อื่น

3.3 มีปัญหาครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยที่ผู้กระทำไม่แยกเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานออกจากกัน ซึ่งผู้กระทำไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้

จากสาเหตุทั้ง 3 ประการที่เป็นที่มาทำให้เกิดปัญหาจะพบว่าจะมีอารมณ์ของความกลัว ความวิตกกังวลเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ยิ่งปัญหาที่ไม่มีวิธีแก้ไขหรือวิธีผ่อนคลายที่ถูกต้องแล้ว อัตราการสะสมความเครียดก็จะยิ่งทวีเพิ่มมากขึ้นและอาจจะสะสมถึงขั้นสภาพจิตขาดสมดุลจนเกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมขึ้น เฉพาะนั้นจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ปัญหาและเรียนรู้แยกแยะปัญหาก่อนที่จะเริ่มสะสมปัญหาจึงเป็นเรื่องที่จำเป็น เมื่อมีปัญหาครอบครัวหรือความเครียดจำเป็นต้องแก้ไขสิ่งเหล่านั้นที่ตัวผู้กระทำก่อนทันที (อรอนงค์ อินทรจิตร, นรินทร์ กรินชัย, 2548, น. 30) เพราะเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลแต่จะต้องมีมาตรการแก้ไขเพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหามากระทบผู้ป่วยและองค์กรตามมา

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการล่วงละเมิดสิทธิบุคลากรทางการแพทย์ในทำงานที่ผู้ศึกษาสนใจทำการศึกษานี้พบว่าพฤติกรรมการล่วงละเมิดที่เกิดทางวาจา ทางกาย (เช่น ทบตี กระแทกของบนโต๊ะ โยนของลงกับพื้น เป็นต้น) และกิริยาท่าทาง (เช่น ใช้สายตามองโดยไม่ให้เกียรติ) สาเหตุและปัจจัยที่ได้อาจจะแตกต่างกันจากที่เคยได้ศึกษามาก่อนหน้านี้เทียบเคียงกับความรุนแรงที่บุคลากรทางการแพทย์ต้องเผชิญในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง (เฉลิมรัฐ คำชูชาติ, วีระศักดิ์ จงสูวิวัฒน์วงศ์, สุภาณี อ่อนชื่นจิตร, 2546) สาเหตุส่วนใหญ่มาจากการบกพร่องในการสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานจึงมีความรุนแรงทางวาจาเกิดขึ้นส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ทำให้สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานเลวลงเนื่องจากถูกมองว่าเป็นการปฏิบัติงานผิดพลาด และเกิดความเบื่อหน่าย หดกำลังใจในการทำงาน

ความรุนแรงที่เกิดขึ้นระหว่างพยาบาลในที่ทำงาน เป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมมีการรังแกเกิดการกระทบกระทั่ง เกิดความแตกแยกไม่มีความสามัคคี ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นการรบกวนต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารด้านการดูแลสุขภาพและเป็นการคุกคามต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย สถานการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นตัวกระตุ้นอย่างหนึ่งก่อให้เกิดความรุนแรง ความขัดแย้ง เนื่องจากความเครียดในขณะปฏิบัติงานเช่นการช่วยเหลือผู้ป่วยในภาวะฉุกเฉินเร่งด่วน การขาดบุคลากรที่มีประสบการณ์ การขาดแคลนอัตรากำลังขึ้นปฏิบัติงาน สิ่งทีกล่าวก่อนก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมและเกิดความรุนแรงตามมาซึ่งความรุนแรงในการปฏิบัติงานพยาบาลมีทางด้านร่างกาย วาจาและอารมณ์โดยที่เกิดจากพยาบาลด้วยกันเองเช่น การแสดงสิ่งที่ไม่ดีไม่เหมาะสมโดยไม่ใช้คำพูด แต่แสดงออกทางสายตา การแทงข้างหลังหาแพะรับบาปหรือเผชิญหน้าปะทะคารมมีการแข่งขันกันอย่างดุเดือด ไม่มีการให้ความเคารพความเป็นส่วนตัวหรือทำลายความเชื่อมั่น พฤติกรรมเหล่านี้เปรียบเสมือนสารพิษที่มีต่อวิชาชีพพยาบาล ดังนั้นผู้ที่ถูกกระทำโดยตรงและโดยอ้อมจำเป็นต้องตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดจากความรุนแรงมีผลต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ ความคับข้องใจนี้อาจทำให้พยาบาลต้องลาออกจากงาน มีผลกระทบต่อสุขภาพกายเช่น เกิดความเครียด ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ ร่างกายอ่อนล้า และมีผลกระทบต่อสุขภาพจิตเช่น มีความวิตกกังวล หดหู่ รู้สึกโดดเดี่ยวไม่ปลอดภัย ความยอมรับและนับถือตนเองลดลง เป็นต้น และส่งผลกระทบในการดูแลผู้ป่วยด้วยเช่นกัน (Lorraine, Tammy, & Lipke, 2009, pp. 688-690) ดังนั้นการลดความรุนแรงที่เกิดขึ้นก็คือการใช้หลักจริยธรรม มีความอดทนอดกลั้น ใจเย็น เข้าใจในปัจเจกบุคคล และมีเหตุและผลในการทำงาน

จากการศึกษาการล่องละเมิดสิทธิทางวาจาที่พยาบาลได้รับผลกระทบของ Sezer Kisa (2008) พบว่าเกิดจากรุ่นพี่พยาบาลที่มีอำนาจมากกว่าเช่น หัวหน้า ผู้ตรวจการคือผู้ที่ทำการล่องละเมิดต่อพยาบาลด้วยกัน ในโรงพยาบาล”พยาบาลชอบพูดว่ากันด้วยคำพูดที่รุนแรง” (Rowe & Sherlock, 2005) ซึ่งความรุนแรงที่เกิดขึ้นนั้นส่งผลทางลบในการทำงานโดยที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของพยาบาลและความสามารถในการดูแลผู้ป่วย (Kisa, 2008)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความรุนแรงในที่ทำงานต่างกันแต่ผลกระทบของการเกิดความรุนแรงต่อพยาบาลที่ถูกกระทำนั้นเหมือนกันก็คือ เกิดความวิตกกังวล ความเครียดในการปฏิบัติงาน ขาดความมั่นใจและขาดความเชื่อมั่นในตนเองในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เป็นภาระกับผู้ร่วมงาน ปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาดมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อกรดูแลผู้ป่วยในที่สุด

การศึกษาพบว่าผู้ที่กระทำการล่องละเมิดสิทธินั้น จะเป็นพยาบาลรุ่นพี่ที่มีความอาวุโสกว่า มีประสบการณ์มากกว่า เปรียบเหมือนผู้บังคับบัญชา โดยใช้ตำแหน่งหน้าที่ออกคำสั่ง

ให้ทำตามที่ตนเองต้องการถ้าไม่ทำตามก็จะแสดงอาการไม่พอใจ ในบางคนโยนของลงบนพื้น แสดงพฤติกรรมแสดงอำนาจกระทำกับรุ่นน้องที่มีประสบการณ์น้อยกว่าเปรียบเหมือนผู้ใต้บังคับบัญชา โดยที่มามีความคิดระบบชายเป็นใหญ่ (Patriarchy) คือ ผู้ที่มีอำนาจมากกว่าใช้อำนาจหน้าที่ในการบังคับกระทำกับผู้ที่อ่อนแอกว่าหรือผู้ที่ด้อยกว่าให้ทำตามในสิ่งที่ตนเองต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ โดยที่ผู้หญิงกระทำกับผู้หญิงด้วยกันเองไม่ให้เกียรติกัน มีการแข่งขันช่วงชิงอำนาจหรือชิงดีชิงเด่นกัน แสดงอำนาจกดขี่ด้านชนชั้นต่อกัน และไม่มีการเคารพสิทธิของแต่ละบุคคลมีการละเมิดสิทธิผู้อื่นอยู่เป็นเนือง ๆ รวมทั้งชอบจับกลุ่มนินทาเจ้านายลับหลัง พูดเสียดสีเหน็บแนม มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกทำให้เกิดการแตกความสามัคคีกันในหมู่คณะ ในที่ทำงาน มีความอิจฉาริษยาไม่ยอมให้ใครได้ดีเกินหน้าหรือไม่ยอมให้รุ่นน้อง เเด่นเกินตนเอง ทำให้มีการแบ่งแยกกันเป็นก๊ก เป็นเหล่า เหมือนในสมัยปัจจุบันที่มีการขัดแย้งทางความคิดกันอย่างรุนแรงในเรื่องผลประโยชน์มีการแบ่งเป็นเสื้อเหลือง เสื้อแดง ทำให้เกิดความแตกแยกแตกต่างเกิดความสูญเสียต่าง ๆ ตามมาอย่างมากมายในสังคม

ส่วนสาเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดการล่วงละเมิดสิทธิ เกิดจากสถานการณ์ในที่ทำงานในกรณีภาวะฉุกเฉิน, เร่งด่วนต้องทำงานให้ทันกับเวลาและต้องไม่ให้ผิดพลาด ภาระงานที่มากจนทำให้เกิดความเครียดขณะทำงาน ประกอบกับ ลักษณะผู้กระทำการล่วงละเมิดเป็นคนที่มีความอหังการ ฉะฉวน ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ ไม่แยกแยะระหว่างเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ไม่ใช้วิจารณญาณที่เหมาะสมในการเผชิญสถานการณ์ โดยแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวออกมาโดยที่ไม่ให้เกียรติผู้ร่วมงานไม่ว่าจะเป็น แพทย์ พยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาล

ดังนั้น กล่าวโดยสรุปจากการศึกษาในครั้งนี้ การล่วงละเมิดสิทธิของบุคลากรทางการแพทย์ในที่ทำงานนั้นเกิดจากพยาบาลด้วยกันเองจะเป็นรุ่นพี่กระทำกับรุ่นน้อง โดยที่มามีความคิดของระบบชายเป็นใหญ่ มีการกดขี่ผู้หญิงด้วยกันโดยมีการโดยใช้อำนาจและชนชั้น มีความอิจฉาระหว่างผู้หญิงด้วยกัน โดยที่สื่อมีอิทธิพลต่อการหล่อหลอมความคิด วัฒนธรรมของแต่ละสังคม กลายเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้เห็น