

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ การล้วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลต่อบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลในทำงาน ” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมเกี่ยวกับการล้วงละเมิดสิทธิต่อบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลในทำงาน และเพื่อศึกษาสาเหตุพฤติกรรมล้วงละเมิดสิทธิต่อบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลที่เกิดขึ้นในทำงานจากผู้ร่วมงาน ซึ่งกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ บุคลากรที่ทำงานในหน่วยงาน The Heart by Siriraj ที่ประกอบด้วย พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลทุกตำแหน่ง จำนวน 50 คนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้ทำการศึกษาสร้างขึ้น เพื่อตรวจสอบพฤติกรรมและสาเหตุการเกิดการละเมิดสิทธิทางด้านร่างกาย วาจา ท่าทาง ที่มีผลกระทบต่อสภาวะจิตใจ (การล้วงละเมิดสิทธิของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลส่วนใหญ่จะพบในประเภทนี้) ที่เกิดขึ้นในทำงานโดยผ่านผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ประเมินความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลด้วยตนเองจากผู้ร่วมงานโดยให้ตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์จากนั้นนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมและสาเหตุการเกิดพฤติกรรมการล้วงละเมิดสิทธิ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล การอภิปรายผลสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. การศึกษาพฤติกรรมการล้วงละเมิดสิทธิต่อบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลที่เกิดขึ้นในทำงานจากผู้ร่วมงาน มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมจากความคิดเห็นของผู้ร่วมงานส่วนใหญ่ร้อยละ 90 พบว่าเป็นพฤติกรรมการล้วงละเมิดสิทธิทางวาจามากที่สุด และเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลบางคนมีพฤติกรรมดังกล่าวเช่น การพูดจาเสียดสี ตาหนีผู้อื่นด้วยน้ำเสียงที่ไม่เหมาะสม ผู้ที่ได้ยินก็จะมีความรู้สึกว่าผู้พูดมีความก้าวร้าวกระทำต่อหน้าบุคคลอื่นจนทำให้เกิดความอับอายหรือขบขันเป็นต้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมไม่ควรเกิดขึ้นในทำงาน เพราะเมื่อผู้ถูกกระทำฟังแล้วอาจเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายเอือมระอา บั่นทอนจิตใจ ไม่อยากทำงาน ท้อแท้หมดกำลังใจ ไม่มีความสุขในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ซึ่งอาจทำให้เกิดผลเสียต่องานที่ได้รับมอบหมายจนส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย ต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อถูกประเมินจากผู้ให้บริการ (ผู้ป่วยและญาติ) มีความพึงพอใจในด้านพฤติกรรมบริการลดลงอยู่ใน

ระดับต่ำกว่ามาตรฐานที่ตั้งไว้หน่วยงานในองค์กรนั้นจำเป็นต้องมีการปรับปรุงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมที่เกิดขึ้นในที่ทำงานอย่างเร่งด่วน เพื่อป้องกันผลเสียเกิดขึ้นกับองค์กรตามมา

2. การศึกษาถึงสาเหตุการเกิดพฤติกรรมล่วงละเมิดสิทธิต่อบุคลากรทางพยาบาลที่เกิดขึ้นในที่ทำงานจากผู้ร่วมงาน สาเหตุหลักพบว่าเกิดจาก

2.1 ความเครียดเนื่องจากมีภาระงานมาก ทำงานไม่ทันกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

2.2 นิัยส่วนตัวของผู้กระทำไม่เคารพสิทธิผู้อื่น

2.3 มีปัญหาครอบครัวส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยที่ผู้กระทำไม่แยกเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานออกจากกัน ซึ่งผู้กระทำไม่สามารถควบคุมสถานการณ์จนเกิดความคับข้องใจ เกิดความเครียดและแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวออกมาในที่สุดซึ่งสามารถอธิบายได้จากทฤษฎีสัญชาตญาณที่เกี่ยวกับความก้าวร้าว (Instinct Theories of Aggression) เป็นทฤษฎีที่ ฟรอยด์ (Freud, 1937) มีความเห็นว่า ความก้าวร้าวเป็นสัญชาตญาณที่เกิดขึ้นภายในตัวมนุษย์ไม่ได้เกี่ยวกับเหตุการณ์ภายนอก คือ มนุษย์เป็นผู้ที่ก้าวร้าวเสมอโดยไม่เลือกสถานการณ์ หรือจากทฤษฎีบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับความก้าวร้าว (Personality Theories of Aggression) ของเมการ์กี (Megargee, 1966, p. 80, quoted in Gudjonsson, Petursson, Sigurdardottir, & Skulason, 1966, pp. 17-20) ได้ศึกษาลักษณะบุคคลไม่สามารถจะควบคุมความก้าวร้าวของตนเองได้ หรือมีการยับยั้งการแสดงออกของความก้าวร้าวได้น้อยมีความพร้อมที่จะตอบสนองความคับข้องใจด้วยความก้าวร้าวและทฤษฎีความก้าวร้าวที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมที่เชื่อว่า ความก้าวร้าวมาจากความคับข้องใจ (Frustration Aggression Hypothesis) จากความเชื่อของ ดอลลาร์ด และ มิลเลอร์ (Dallard & Miller, 1939) ที่เชื่อว่า ความก้าวร้าวของบุคคลมีสาเหตุมาจากความคับข้องใจสะสมอยู่ตลอดเวลาจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความก้าวร้าวในที่สุดและทฤษฎีสัญญาณความก้าวร้าว (Aggression Cues Theory) จากแนวคิดของ เบอริควิทซ์ (Berkowitz, 1964, pp. 137-142) ที่กล่าวว่า ความคับข้องใจเป็นตัวก่อให้เกิดความก้าวร้าว แต่การแสดงออกความก้าวร้าวจะมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม และทฤษฎีความก้าวร้าวเกี่ยวกับการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory of Aggression) สิ่งเร้าที่ไม่พึงประสงค์ ได้แก่ การต่อสู้อ การทำร้ายร่างกาย การดูถูกเหยียดหยาม หรือการถอดถอนแรงเสริม สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความคับข้องใจ หรือความโกรธ ซึ่งจะก่อให้เกิดพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงพฤติกรรมก้าวร้าวด้วย รวมทั้งแรงเสริมที่เกิดจากตนเอง ได้แก่ การลดค่าหรือศักดิ์ศรีของผู้อื่น เช่น การนิทา ตาหนี จะทำให้ตนเองรู้สึกมีค่ามากขึ้น รู้สึกพึงพอใจ และได้ระบายความคับข้องใจ

3. ศึกษาสาเหตุทางเพศสภาพต่อพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิของบุคลากรทางการพยาบาลที่เกิดขึ้นในที่ทำงานจากผู้ร่วมงานด้วยกัน

จากการศึกษาจะพบว่าสาเหตุเกิดจากการประกอบสร้างทางสังคมการเลี้ยงดู นิสัยส่วนตัวของผู้กระทำการละเมิดสิทธิการสร้างค่านิยม จิตสำนึกและแนวคิด"ระบบชายเป็นใหญ่" คือคนที่มีอำนาจมากกว่าทำการกดขี่ เอารัดเอาเปรียบผู้ที่อ่อนแอกว่า หรือผู้ที่มีอำนาจน้อยกว่า โดยใช้อำนาจของตนเองบังคับให้ผู้อื่นทำตามความต้องการของตน ถ้าไม่ทำตามก็จะแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ไม่ให้เกียรติไม่เห็นคุณค่าและแสดงอารมณ์ไม่พอใจออกมาเมื่อถูกว่ากล่าว และแสดงอาการอิจฉาเมื่อมีคนชมคนอื่นดีกว่าตนเอง จนทำให้เกิดการล่วงละเมิดสิทธิผู้อื่น ซึ่งเป็นพฤติกรรมเฉพาะบางคน(เป็นนิสัยส่วนตัวและอาจมีปัญหาทางบ้านจึงแสดงสิ่งเหล่านั้นออกมา)และมีการกระทำซ้ำ ๆ โดยไม่ปรับปรุงและแก้ไขจนคิดว่าพฤติกรรมนั้นถูกต้องและสามารถทำได้โดยไม่มีใครทำอะไรได้(เพราะบางคนเห็นแล้วก็ปล่อยไป รายงานไปก็ไม่มีประโยชน์) แสดงการกดขี่ระหว่างผู้หญิงกับผู้หญิงด้วยกันเอง มีการเอารัดเอาเปรียบเกิดขึ้น จนทำให้มีการเลียนแบบพฤติกรรมเกิดขึ้นตามมาดังนั้นตามแนวคิดของขบวนการสตรีนิยมแนวใหม่ (Post Feminis) คือต้องมีการสร้างแนวคิดและปลูกจิตสำนึกให้ตระหนักว่าทุกคนมีเกียรติ ศักดิ์ศรีและสิทธิเท่าเทียมกันต้องขจัดแนวคิด" ระบบชายเป็นใหญ่" ออกไป ไม่แสดงอำนาจกดขี่ระหว่างชนชั้น รุนพี่ต้องเห็นใจและเมตตา รุนน้อง รุนน้องเคารพรุนพี่ ไม่เอารัดเอาเปรียบกัน ไม่มุ่งเน้นประโยชน์ของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งช่วยเหลือกัน รวมทั้งเคารพในระเบียบและวัฒนธรรมขององค์กรจึงจะทำให้ปัญหาความรุนแรงจากการล่วงละเมิดสิทธิหมดไปหรือเบาบางลงได้ และการที่จะแก้ไขปรับเปลี่ยนให้ผู้กระทำมีพฤติกรรมที่ดีขึ้นไม่ล่วงละเมิดสิทธิผู้อื่นนั้นคงจะต้องแก้ไขที่ตัวผู้กระทำเองเพราะเป็นพฤติกรรมเฉพาะคน ขึ้นกับนิสัยของแต่ละคน และขึ้นกับบุคคลคนนั้นจะเลือกวิธีที่จะแก้ไขปัญหาที่เผชิญอยู่ด้วยเหตุผลหรืออารมณ์ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาในการทำงานทุกคนปรารถนาที่จะมีความสุขในการทำงาน มีสถานที่ทำงานที่มีบรรยากาศน่าทำงาน ทุกคนต่างมีส่วนร่วมที่จะทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความสุขโดยต้องคำนึงถึงว่าทุกคนมีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกันตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ การกระทำใด ๆ ที่ละเมิดสิทธิผู้อื่น ผู้ร่วมงานไม่ยอมรับก็จะเกิดความขัดแย้งตามมา การแก้ไขความขัดแย้งต่าง ๆ ต้องขึ้นกับผู้กระทำและทีมการทำงานในองค์กรที่จะต้องช่วยเหลือกันร่วมกันหาทางแก้ไขปัญหาการขัดแย้งดังกล่าวไม่ให้เกิดความรุนแรงขึ้น เพื่อสร้างบรรยากาศในที่ทำงานและให้มีความสุขเกิดขึ้นในที่ทำงานเกิด "HAPPY WORKPLACE"

ข้อเสนอแนะเมื่อเกิดปัญหามีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เกิดขึ้นในที่ทำงาน

องค์กรจำเป็นต้องมีแนวทางการแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ให้เหมาะสมดังนี้
เมื่อพฤติกรรมที่แสดงออกไปไม่เป็นที่ยอมรับ บุคคลควรจะรู้จักปรับพฤติกรรมของตน
เพื่อให้สังคมยอมรับ ซึ่งมีหลักดังนี้

1. หลักแห่งความจริง (Realism) จะต้องยอมรับและยึดหลักความจริงโดยที่ก่อนตัดสินใจกระทำการใด ๆ จะต้องคิดพิจารณาให้รอบคอบว่ามีเหตุผลสมควร และมีทางเป็นไปได้ รู้จักควบคุมอารมณ์ สุขุม หนักแน่น
2. หลักแห่งความมีใจกล้าพอ (Commitment) นั่นคือพร้อมที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น ไม่กลัวต่อปัญหาอุปสรรคและความลำบากใด ๆ มีความมั่นใจในตนเอง
3. การยอมรับตนเอง (Self-acceptance) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความเข้าใจในตนเอง ยอมรับทั้งส่วนที่ตนเก่ง มีความถนัด ความสามารถสูงและส่วนที่เป็นจุดด้อยของตนเอง นั่นคือ มีความถนัดหรือความสามารถน้อยในบางเรื่อง ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องธรรมดาของมนุษย์ไม่มีบุคคลใดจะรอบรู้หรือเก่งทุก ๆ ด้าน การรู้จักตนเองนี้เป็นเรื่องสำคัญ เพราะสามารถจะหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะนำไปสู่ความล้มเหลวได้ ทำให้เกิดการปรับตัวและยอมรับความสามารถของบุคคลอื่น ๆ
4. ไม่เอาเปรียบผู้อื่นและไม่เห็นแก่ตัว บุคคลที่เห็นแก่ตัวจะไม่คำนึงถึงบุคคลอื่น ไม่ยอมเสียประโยชน์ จะเป็นที่ยังเกียจของสังคมและเป็นมูลเหตุให้เกิดการแตกสามัคคีได้ ก่อนที่จะตัดสินใจทำอะไรลงไปต้องคิดให้ดีเสียก่อนว่าจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่นและส่วนรวม
5. การให้ความรักแก่ผู้อื่น ทุกคนต้องการความรักทั้งในฐานะผู้ให้และผู้รับ เนื่องจากความรักเป็นการสร้างความอบอุ่นและความมั่นคงในจิตใจ การที่บุคคลมีความรักต่อผู้อื่นย่อมได้ความรักตอบแทน ทำให้เกิดความสงบและสามัคคีในสังคม
6. การมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นผู้ที่มีส่วนร่วมมีร่วมใจในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันด้วยดีและมีความสุข สามารถคบหาสมาคมและทำงานร่วมกับทุกคนได้เป็นอย่างดีเป็นผู้ที่เข้าใจ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่าพฤติกรรมการล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลต่อบุคลากรทางการแพทย์ในที่ทำงานเป็นประเด็นที่น่าสนใจมากในกลุ่มผู้ร่วมงานแต่ผู้ที่ถูกระทำไม่ค่อยกล้าที่จะเปิดเผยกลัวว่าจะมีผลกระทบต่องาน และสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานในที่ทำงานและทำให้ทราบว่าการล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลต่อบุคลากรทางการแพทย์ในที่ทำงานแล้วยังมีสิ่งที่น่าสนใจเพิ่มเติมในครั้งต่อไปคือ วิธีที่จะป้องกันไม่ให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าวเกิดขึ้นในที่ทำงานเพื่อหามาตรการและนโยบายที่จะคัดเลือบบุคลากรที่เหมาะสมกับงานที่ต้องทำ