

ภาคผนวก ก

หนังสือเชิญชวนเข้าร่วมวิจัย
ขอเชิญเข้าร่วมโครงการวิจัย เรื่องความรุนแรงที่บุคลากรทางการแพทย์ต้องเผชิญ
ในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง

เรียน ท่านผู้อ่านที่นับถือ

พวกเราคณะวิจัยใคร่ขอเล่าถึงโครงการวิจัยที่กำลังทำอยู่ และขอชวนเชิญท่านเข้าร่วมในโครงการนี้ เป็นที่ทราบกันดีว่าความเป็นรุนแรงในสถานที่ทำงาน เป็นปัญหาทางด้านอาชีวอนามัย ซึ่งมีอุบัติการณ์เพิ่มขึ้นในอัตราที่สูง ดังปรากฏตามสื่อต่างๆไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ วิทยุหรือโทรทัศน์ บุคลากรทางการแพทย์เป็นกลุ่มหนึ่งที่ได้รับผลกระทบดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาลักษณะของความรุนแรง บุคคลที่กระทำความรุนแรง ความถี่/เดือนของความรุนแรง สาเหตุปัจจัยและผลของความรุนแรงในสถานที่ทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ ข้อเสียที่อาจเป็นไปได้อีกคือการใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจะมีผลกระทบกระเทือนต่อจิตใจผู้ถูกกระทำความรุนแรง แต่ถ้างานวิจัยนี้สำเร็จจะเป็นประโยชน์มากเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานนำไปสู่งานวิจัยเพื่อหาแนวทางแก้ไขและป้องกันความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ การวิจัยนี้จำเป็นต้องมีบุคลากรทางการแพทย์จำนวนมากเข้าร่วมโครงการ พวกเราคณะผู้วิจัยจึงใคร่ขอเชิญชวนท่านเข้าร่วมในโครงการนี้

ถ้าท่านตัดสินใจเข้าร่วมในโครงการนี้ จะมีขั้นตอนของการวิจัยที่เกี่ยวกับท่านคือ นอกจากท่านตอบแบบสอบถามในงานวิจัยนี้แล้ว ท่านสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับความรุนแรงในสถานที่ทำงานเพิ่มเติมได้โดยผู้วิจัยจะมีการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งการสัมภาษณ์ดังกล่าวจะไม่มีผลกระทบต่อท่าน จะไม่ถามชื่อผู้กระทำความรุนแรง ชื่อหน่วยงานและโรงพยาบาลที่ท่านปฏิบัติงาน และถ้าท่านต้องการที่จะถอนตัวออกจากการศึกษานี้เมื่อไรก็ได้ ท่านก็สามารถกระทำได้อย่างอิสระ

ถ้าท่านมีคำถามใด ๆ ก่อนที่จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการนี้ โปรดซักถามคณะผู้วิจัยได้อย่างเต็มที่ ที่หลักสูตรอาชีวอนามัย ชั้น 6 อาคารบริหารคณะแพทยฯ หมายเลขโทรศัพท์ 074-451167 (หมายเลขโทรศัพท์ภายใน 1167) ในเวลาราชการ หรือติดต่อ นายเฉลิมรัฐ คำชูชาติ หมายเลขโทรศัพท์ 09-4729467 ได้ตลอดเวลา

ขอขอบคุณอย่างสูง

ศ.ดร.นพ.วีระศักดิ์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์
 ผ.ศ.สุภาณี อ่อนชื่นจิตร
 นายเฉลิมรัฐ คำชูชาติ

ภาคผนวก ข

หนังสือยินยอมเข้าร่วมวิจัย

ชื่อโครงการ ความรุนแรงที่บุคลากรทางการแพทย์ต้องเผชิญ ในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง
 ข้าพเจ้า (นาย,นางสาว,นาง).....(นามสกุล).....
 ยินยอมเข้าร่วมงานวิจัยของนายเฉลิมรัฐ คำชูชาติ
 ได้อธิบายให้ข้าพเจ้าทราบ (ดังใบเชิญให้ร่วมโครงการวิจัยที่แนบมานี้)

หากข้าพเจ้ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับการให้สัมภาษณ์ ข้าพเจ้ามีสิทธิซักถามผู้วิจัยได้ในระหว่าง
 การให้สัมภาษณ์ หากการกระทำและคำชี้แจงของผู้วิจัยยังไม่เป็นที่พอใจ ข้าพเจ้ามีสิทธิแจ้งต่อ
 ประธานอนุกรรมการจริยธรรม (คณบดี คณะแพทยศาสตร์ โทร 074-451100) หรือ ผู้อำนวยการโรง
 พยาบาลหาดใหญ่ (โทร 074-273100) ได้และหากข้าพเจ้าไม่พอใจในการให้สัมภาษณ์ ข้าพเจ้ามี
 สิทธิปฏิเสธการให้สัมภาษณ์ได้ทันที

ข้าพเจ้าได้อ่านและเข้าใจเกี่ยวกับการให้สัมภาษณ์ทั้งหมดตามคำอธิบายข้างต้นแล้ว
 ข้าพเจ้ายินยอมให้การสัมภาษณ์ดังกล่าว

.....
 (ลายเซ็นผู้เข้าร่วมวิจัย)

.....
 วัน/เดือน/ปี

.....
 (ลายเซ็นผู้วิจัย)

.....
 วัน/เดือน/ปี

.....
 (ลายเซ็นพยาน)

.....
 วัน/เดือน/ปี

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการเพื่อสร้างแบบสอบถาม

คำชี้แจง ความรุนแรงทางร่างกาย หมายถึง การใช้กำลังกายกระทำกับบุคคลอื่น หรือการสัมผัสร่างกายใดๆก็ตามที่มีผลให้บุคคลรู้สึกว่าคุณกระทำทางร่างกาย ทางเพศและการทำร้ายจิตใจ เช่น การตี การเตะ การตบ การหยิก การกัด การชกต่อย นุ้ด ดึง ลาก ผลัก การขว้างปาด้วยวัตถุและการทำร้ายร่างกายโดยใช้อาวุธ เป็นต้น

ความรุนแรงทางวาจา หมายถึง การใช้คำพูดใดๆก็ตาม ที่มีจุดประสงค์ที่จะแสดงการดูถูกดูหมิ่น การตะโกน การด่า การไม่ให้ความเคารพหรือไม่ให้เกียรติ การใช้น้ำเสียงที่แสดงความโกรธหรือก้าวร้าว ทำให้อับอายขายหน้า การด่าทอ ข่มขู่ คุกคามขู่ขู่ขู่หรือทำให้กลัว

การคุกคามทางเพศ หมายถึง การกระทำทางกายที่ใช้อวัยวะเพศ สัมผัส โอบกอด การจับแตะหน้าอก กั้น แขน อวัยวะเพศและการข่มขืนรวมถึงการใช้สายตาที่แสดงความเจตนาทางเพศและการใช้วาจาเทาะโลมโดยมีจุดประสงค์ทางเพศ เช่น การพูดลวนลาม

1. ท่านมีประสบการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงานหรือไม่

มี ไม่มี

2. ประสบการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงานของท่านที่พบบ่อยๆคือ

ความรุนแรงทางวาจา.....

ความรุนแรงทางร่างกาย.....

การคุกคามทางเพศ.....

3. บุคคลที่กระทำ ความรุนแรงในหน่วยงานของท่านมีใครบ้าง

.....

4. ท่านคิดว่าอะไรเป็นสาเหตุของความรุนแรงในหน่วยงานของท่าน

.....

5. ผลของความรุนแรงในสถานที่ทำงานมีผลกระทบต่อตัวท่านคือ

.....

6. ท่านมีความรู้สึกอย่างไร เมื่อเห็นหรือเจอเพื่อนร่วมงานหรือคนที่ท่านรู้จักถูกกระทำ ความรุนแรงทั้งทางร่างกาย, ทางวาจาและการคุกคามทางเพศ

.....

7. ท่านคิดว่าวิธีป้องกันและควบคุมความรุนแรงในสถานที่ทำงาน มีวิธีใดบ้าง

.....

ภาคผนวก ง

เลขที่ [] [] [] No

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความรุนแรงที่บุคลากรทางการแพทย์ต้องเผชิญ ในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง

ผู้ตอบได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงาน
การพยาบาล

1. แบบสอบถามนี้มี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับความรุนแรงทางวาจา จำนวน 13 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความรุนแรงทางร่างกาย จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศ จำนวน 15 ข้อ

2. การตอบแบบสอบถามให้เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเขียนตัวเลขหรือข้อความ
ลงในช่องที่เว้นไว้ให้

3. คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่นไม่ว่ากรณีใด ดังนั้นจะ
ไม่กระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด ขอให้ท่านตอบตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
ข้อมูลที่ได้จะไม่วิเคราะห์เป็นรายบุคคลหรือรายหน่วยงาน แต่จะนำเสนอในภาพรวม โปรดตอบ
แบบสอบถามทุกข้อ เพื่อให้ได้คำตอบที่สมบูรณ์และสามารถนำไปวิเคราะห์ได้

4. การวิจัยครั้งนี้ จะสำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือจากท่านผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่าง
ยิ่งสำหรับบุคลากรทางการแพทย์และผู้บริหาร โรงพยาบาลที่จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนด
มาตรการในการป้องกันความรุนแรงในสถานที่ทำงานของบุคลากรทางการแพทย์

5. การเก็บข้อมูลนี้ไม่ได้ระบุชื่อ หน่วยงานของท่าน ดังนั้นนักวิจัยจึงไม่มีสิทธิ์ทราบว่าคุณ
เป็นใครดังนั้นถ้าท่านคิดว่าข้อมูลของท่านเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมในการแก้ปัญหา และต้องการ
ให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมกรุณาติดต่อ โทร.09-4729467หรือท่านให้เบอร์ติดต่อกลับโทร.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน

แบบสอบถามเรื่องความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

คำอธิบาย ความรุนแรงทางวาจา หมายถึง การใช้คำพูดใด ๆ ก็ตาม ที่มีจุดประสงค์ที่จะแสดงถึงการดูถูก ดูหมิ่น การตะคอก การใช้คำสบถ การไม่ให้ความเคารพหรือไม่ให้เกียรติ การใช้น้ำเสียงที่แสดงความโกรธหรือก้าวร้าว ทำให้อับอายขายหน้า การตำหนิ ข่มขู่ คุกคามขู่ขู่ขู่หรือทำให้กลัว

ความรุนแรงทางร่างกาย หมายถึง การใช้กำลังกายกระทำกับบุคคลอื่น หรือการสัมผัสร่างกายใด ๆ ก็ตามที่มีผลให้บุคคลรู้สึกว่าการกระทำทางร่างกายและการทำร้ายจิตใจเช่น การตี การเตะ การตบ การหยิก การกัด การชกต่อย กระทบ นุศ ดึง ลาก ผลัก การขว้างปาด้วยวัตถุและการทำร้ายร่างกายโดยใช้อาวุธ เป็นต้น

การคุกคามทางเพศ หมายถึง การกระทำทางกายที่ใช้อวัยวะเพศ สัมผัส โอบกอดแสดงถึงความต้องการทางเพศ การจับและแตะหน้าอก กั้น แขน อวัยวะเพศและการข่มขืนรวมถึงการใช้สายตาที่แสดงความเจตนาทางเพศ และการใช้วาจาทะลอมโดยมีจุดประสงค์ทางเพศ เช่น การพูดลวนลาม

ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคล

1. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี
2. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. หญิง	<input type="checkbox"/> 2. ชาย
----------------------------------	---------------------------------
3. ท่านจบการศึกษาชั้นใด

<input type="checkbox"/> 1. มัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย	
<input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญา	<input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 5. ปริญญาโท
4. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานในตำแหน่ง

<input type="checkbox"/> 1. ผู้ช่วยเหลือคนไข้	<input type="checkbox"/> 2. พยาบาลเทคนิค	<input type="checkbox"/> 3. พยาบาลวิชาชีพ
<input type="checkbox"/> 4. พยาบาลหัวหน้างาน	<input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ ระบุ.....	
5. ปัจจุบันท่านทำงานในแผนก

<input type="checkbox"/> 1. ผู้ป่วยนอก	<input type="checkbox"/> 2. ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	<input type="checkbox"/> 3. ห้องผ่าตัด-ดมยา
<input type="checkbox"/> 4. อายุรกรรม	<input type="checkbox"/> 5. ศัลยกรรม	<input type="checkbox"/> 6. ไอ.ซี.ยู
<input type="checkbox"/> 7. ห้องคลอด	<input type="checkbox"/> 8. หลังคลอด	<input type="checkbox"/> 9. เด็ก
<input type="checkbox"/> 10. หน่วยงานอื่น ๆ ระบุ.....		
6. ประเภทของผู้ป่วยที่ท่านให้บริการคือ

<input type="checkbox"/> 1. เฉพาะชาย	<input type="checkbox"/> 2. เฉพาะหญิง	<input type="checkbox"/> 3. เฉพาะเด็ก
--------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------

- 4.เฉพาะตลอด 5.ผู้หญิงและเด็ก 6.รวมทุกประเภท
7.อื่น ๆ ระบุ.....

7. ในระยะ 1 ปีที่ผ่านมาท่านได้พบ/ได้รับทราบปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานหรือไม่
1.พบเห็นเหตุการณ์ 2.ไม่พบเห็นเหตุการณ์ (ข้ามไปตอบส่วนที่ 2)

8. เหตุการณ์ความรุนแรงที่ท่านพบในสถานที่ทำงานเกิดขึ้นกับใคร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.เกิดขึ้นกับตนเอง
2.เกิดกับเพื่อนร่วมงาน/ได้พบเหตุการณ์ในหน่วยงานของตน
3.เกิดกับเพื่อนร่วมงาน/ได้ยินข่าวจากผู้อื่นใกล้ชิดที่ประสบเหตุการณ์ในที่ทำงาน

9. ท่านรู้สึกอย่างไรกับเหตุการณ์ความรุนแรงในที่ทำงาน

- 1.เฉยๆ 2.หวาดกลัว/วิตกกังวล 3.ไม่สบายใจ
4.เครียด 5.อยากช่วยเพื่อน 6.อื่นๆ ระบุ.....

10. ในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการอบรม สัมมนาเกี่ยวกับการจัดการกับความรุนแรงในสถานที่ทำงานหรือไม่

- 1.ไม่เคย 2.เคย (ตอบข้อ 10.1)

10.1.เคยอบรมสัมมนาเรื่อง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.การอบรมด้านจิตวิทยา
2. การอบรมทักษะในการติดต่อสื่อสาร
3.การอบรมเกี่ยวกับการป้องกันตัว
4.การอบรมพฤติกรรมบริการ
5.อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2.

ตอนที่ 1 ข้อมูลการถูกระทำความรุนแรงทางวาจา

1. ในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมา ท่านเคยมีประสบการณ์การถูกระทำความรุนแรงทางวาจาหรือไม่

1. เคย

2. ไม่เคย (ข้ามไปตอบตอนที่ 2)

2. ผู้กระทำความรุนแรงทางวาจาท่านคือใคร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

	1.ใช่	2.ไม่ใช่
ผู้ป่วย/ผู้มารับบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ญาติผู้ป่วย/สมาชิกในครอบครัวผู้ป่วย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ผู้บังคับบัญชา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
แพทย์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
พยาบาล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
บุคคลภายนอกผู้มาติดต่องาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
อื่น ๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. สาเหตุของการถูกระทำความรุนแรงทางวาจาครั้งนั้น เกิดจากสาเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

	1.ใช่	2.ไม่ใช่
สถานการณ์ที่รีบเร่ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความบกพร่องในการติดต่อสื่อสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การเมาสุรา/การใ้ยาหรือสารเสพติด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
อาการและอาการแสดงของความเจ็บป่วย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความวิตกกังวล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความโกรธ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
อื่น ๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ลักษณะการถูกระทำความรุนแรงทางวาจาของท่านคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

	1.ใช่	2.ไม่ใช่
การใช้น้ำเสียงตะคอก/ตะโกน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การตำหนิติเตียน/กล่าวโทษ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การด่า/การใช้คำหยาบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การไม่ให้เกียรติ/ไม่เคารพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การนินทาว่าร้าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- การคุกคามหมิ่น
- การวิพากษ์วิจารณ์ให้เสื่อมเสีย
- การใช้คำพูดคุกคามวางตัวเหนือกว่า
- อื่น ๆ ระบุ.....

5. จำนวนครั้ง/เดือนของการถูกระทำความรุนแรงทางวาจา

1. 1-2 ครั้ง 2. 2-3 ครั้ง
3. 3-4 ครั้ง 4. มากกว่า 4 ครั้ง

6. เหตุการณ์ความรุนแรงทางวาจาเกิดขึ้นในเวลาใดของการปฏิบัติงาน

1. เวรเช้า (08.00-16.00น.) 2. เวรบ่าย (16.00-24.00น.)
3. เวรดึก (24.00-08.00น.) 4. ไม่จำกัดเวลา

7. ท่านรู้สึกอย่างไรกับเหตุการณ์ความรุนแรงทางวาจาที่เกิดขึ้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เฉยๆ 2. หวาดกลัว/วิตกกังวล
3. รู้สึกผิด 4. เครียดกับสิ่งที่เกิดขึ้น
5. ขาดความมั่นใจในตนเอง 6. โกรธ
7. เสียใจ 8. อื่น ๆ ระบุ.....

8. หลังจากมีเหตุการณ์ความรุนแรงทางวาจาเกิดขึ้น ท่านได้จัดการอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ไม่กระทำการใดๆ 2. พูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน
3. เดินหนีหลีกเลี่ยง 4. รายงานผู้บังคับบัญชาด้วยวาจา
5. โต้ตอบด้วยวิธีการเดียวกัน 6. รายงานผู้บังคับบัญชาด้วยบันทึก
7. พูดคุยกับเพื่อนๆ/ครอบครัว 8. พูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน
9. อื่น ๆ ระบุ.....

9. มีการสอบสวนหาสาเหตุของความรุนแรงทางวาจาหรือไม่

1. มี 2. มีบางครั้ง 3. ไม่มี (ข้ามไปข้อ 11)

9.1 ถ้ามี ใครสอบสวน

1. หัวหน้าหน่วยงาน 2. คณะกรรมการโรงพยาบาล
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจ 4. อื่นๆ ระบุ.....

10. ถ้ามีการสอบสวน หน่วยงานได้ดำเนินการกับผู้กระทำความรุนแรงนั้นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ตักเตือนด้วยวาจา 2. ให้เขียนรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร
3. ลงโทษตามระเบียบข้าราชการพลเรือน 4. ให้ดำเนินตามกฎหมาย

5.อื่น ๆ โปรดระบุ.....

11. ถ้าท่านไม่รายงานหรือบอกเกี่ยวกับความรุนแรงที่เกิดขึ้น ท่านมีเหตุผลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1.เห็นเรื่องไม่สำคัญ

2.เห็นว่าไม่มีประโยชน์

3.รู้สึกละอาย

4.ไม่ทราบว่าจะรายงานใคร

5.รู้สึกมีความผิด

6.ไม่มีเวลาเขียนบันทึก

7.กลัวว่าเมื่อรายงานแล้วจะถูกมองว่าไม่ดี

8.อื่น ๆ

12. ท่านคิดว่าผลของการถูกกระทำความรุนแรงทางวาจาที่มีผลต่อหน่วยงานของท่านอย่างไร

ผลต่อหน่วยงาน	ไม่เปลี่ยนแปลง		
	ดีขึ้น	เลวลง	
สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>
สัมพันธภาพระหว่างเพื่อน	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>
สัมพันธภาพระหว่างครอบครัว	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>

13. จากประสบการณ์ความรุนแรงทางวาจาที่เกิดขึ้นกับตัวท่าน ท่านมีลักษณะหรืออาการเหล่านี้เพียงใด

ระดับปัญหาความรุนแรง	ไม่มี	มีเล็กน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.เหตุการณ์อยู่ในความทรงจำตลอด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.หลีกเลี่ยงที่จะไม่พูดความรู้สึกนั้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.ตื่นตัว/ระมัดระวังอยู่ตลอดเวลา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.พยายามที่จะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์นั้นอีก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 2 ข้อมูลการถูกระทำความรุนแรงทางร่างกาย

1. ในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมา ท่านเคยมีประสบการณ์การถูกระทำความรุนแรงทางด้านร่างกายหรือไม่

- 1.เคย
 2.ไม่เคย (ข้ามไปตอบ ตอนที่ 3)

2. ผู้กระทำความรุนแรงทางร่างกายกับท่านคือใคร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

	1.ใช่	2.ไม่ใช่
ผู้ป่วย/ผู้มารับบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ญาติผู้ป่วย/ผู้มารับบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ผู้บังคับบัญชา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
แพทย์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
พยาบาล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
บุคคลภายนอกผู้มาติดต่องาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
อื่น ๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. สาเหตุของการถูกระทำความรุนแรงทางร่างกายครั้งนั้นเกิดจาก สาเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

	1.ใช่	2.ไม่ใช่
สถานการณ์ที่รีบเร่ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความบกพร่องในการติดต่อสื่อสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การเมาสุรา/การใช้ยาหรือสารเสพติด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
อาการและอาการแสดงของความเจ็บป่วย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความวิตกกังวล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความโกรธ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
อื่น ๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ลักษณะการถูกระทำความรุนแรงทางร่างกายของท่านคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

	1.ใช่	2.ไม่ใช่
ผลัก ดึง ลาก กระทบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ขว้างปาด้วยวัตถุ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ตบ ตี กระทบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
เตะ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- การชกต่อย
 การใช้อาวุธกรีด,แทง
 การใช้อาวุธข่มขู่ เช่น ปืน
5. จำนวนครั้ง/เดือนของการถูกระทำความรุนแรงทางร่างกาย
1. 1-2 ครั้ง 2. 2-3 ครั้ง
 3. 3-4 ครั้ง 4. มากกว่า 4 ครั้ง
6. เหตุการณ์ความรุนแรงทางร่างกายเกิดขึ้นในเวลาใดของการปฏิบัติงาน
1. เวรเช้า (08.00-16.00น.) 2. เวรบ่าย (16.00-24.00น.)
 3. เวรดึก (24.00-08.00น.) 4. ไม่จำกัดเวลา
7. การถูกระทำความรุนแรงทางร่างกายของท่าน มีการใช้อาวุธหรือไม่
1. มีทุกครั้ง 2. มีบางครั้ง 3. ไม่มี
8. เหตุการณ์ความรุนแรงทางร่างกายที่เกิดขึ้น ท่านมีได้รับบาดเจ็บหรือไม่
1. ทุกครั้ง 2. บางครั้ง 3. ไม่ได้รับบาดเจ็บ (ข้ามไปข้อ 10)
9. ท่านใช้เวลารักษาบาดแผลที่ถูกกระทำความรุนแรงทางร่างกายนานเท่าใด
1. ไม่จำเป็นต้องรักษา
 2. 1-7 วัน
 3. มากกว่า 1 สัปดาห์
10. ท่านรู้สึกอย่างไรกับเหตุการณ์ความรุนแรงทางร่างกายที่เกิดขึ้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. เฉยๆ 2. หวาดกลัว/วิตกกังวล
 3. รู้สึกผิด 4. เครียดกับสิ่งที่เกิดขึ้น
 5. ขาดความมั่นใจในตนเอง 6. โกรธ
 7. เสียใจ 8. อื่น ๆ ระบุ.....
11. หลังจากเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงทางร่างกายเกิดขึ้นท่านได้จัดการอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ไม่กระทำการใดๆ 2. พูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน
 3. เดินหนีหลีกเลี่ยง 4. รายงานผู้บังคับบัญชาด้วยวาจา
 5. ได้ตอบด้วยวิธีการเดียวกัน 6. รายงานผู้บังคับบัญชาด้วยบันทึก
 7. พูดคุยกับเพื่อนๆ/ครอบครัว 8. พูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน
 9. อื่น ๆ ระบุ.....

12. มีการสอบสวนหาสาเหตุความรุนแรงทางร่างกายหรือไม่

- 1.มี 2.มีบางครั้ง 3.ไม่มี (ข้ามไปข้อ 14)

12.1 ถ้ามี ใครสอบสวน

- 1.หัวหน้าหอผู้ป่วย 2.คณะกรรมการ โรงพยาบาล
 3.เจ้าหน้าที่ตำรวจ 4.เวรตรวจการ
 5.หัวหน้าฝ่ายการ 6.อื่น ๆ

13. ถ้ามีการสอบสวน หน่วยงานได้ดำเนินการกับผู้ที่กระทำความรุนแรงนั้นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.ตักเตือนด้วยวาจา 2.ให้เขียนรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร

3.ลงโทษตามระเบียบข้าราชการพลเรือน 4.ให้ดำเนินตามกฎหมาย

- 5.อื่น ๆ โปรดระบุ.....

14. กรณีที่ท่านไม่รายงานหรือบอกเกี่ยวกับความรุนแรงที่เกิดขึ้นท่านมีเหตุผลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.เห็นเรื่องไม่สำคัญ 2.เห็นว่าไม่มีประโยชน์
 3.รู้สึกละอาย 4.ไม่ทราบว่าจะรายงานใคร
 5.รู้สึกมีความผิด 6.ไม่มีเวลาเขียนบันทึก
 7.กลัวว่าเมื่อรายงานแล้วจะถูกมองว่าไม่ดี 8.อื่น ๆ

15. ท่านคิดว่าผลของการถูกกระทำความรุนแรงทางร่างกายมีผลต่อหน่วยงานของท่านอย่างไร

- | ผลต่อหน่วยงาน | ไม่เปลี่ยนแปลง | ดีขึ้น | เลวลง |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> |
| สัมพันธภาพระหว่างเพื่อน | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> |
| สัมพันธภาพระหว่างครอบครัว | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> |

16. จากประสบการณ์ความรุนแรงทางร่างกายที่เกิดขึ้นกับท่าน ท่านมีลักษณะหรืออาการเหล่านี้เพียงใด

ระดับปัญหาความรุนแรง	ไม่มี	มีเล็กน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.เหตุการณ์อยู่ในความทรงจำตลอด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.หลีกเลี่ยงที่จะไม่พูดความรู้สึกนั้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.ตื่นตัว/ระมัดระวังอยู่ตลอดเวลา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.พยายามที่จะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์นั้นอีก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 3 การคุกคามทางเพศ

1. ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมีประสบการณ์การถูกคุกคามทางเพศหรือไม่

1.เคย

2.ไม่เคย (จบการตอบ)

2. ผู้กระทำการคุกคามทางเพศกับท่านคือใคร

	1.ใช่	2.ไม่ใช่
ผู้ป่วย/ผู้มารับบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ญาติผู้ป่วย/ผู้มารับบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ผู้บังคับบัญชา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
แพทย์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
พยาบาล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
บุคคลภายนอกผู้มาติดต่องาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
อื่นๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. การถูกคุกคามทางเพศครั้งนั้นเกิดจาก สาเหตุใด

	1.ใช่	2.ไม่ใช่
สถานการณ์ที่รีบเร่ง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความบกพร่องในการติดต่อสื่อสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การเมาสุรา/การใข้ยาหรือสารเสพติด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
อาการและอาการแสดงของความเจ็บป่วย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความวิตกกังวล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความโกรธ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
อื่น ๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ลักษณะการถูกคุกคามทางเพศของท่านคือ

	1.ใช่	2.ไม่ใช่
การใช้อวัยวะ เช่น มือและสัมผัส	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การโอบกอด ลูบคลำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การพุดจาฉวนลาม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การใช้สายตาเจตนาทางเพศ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การใช้กำลังข่มขืน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
อื่น ๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. จำนวนครั้ง/เดือนของการถูกรุกคามทางเพศ
1. 1-2 ครั้ง 2. 2-3 ครั้ง
3. 3-4 ครั้ง 4. มากกว่า 4 ครั้ง
6. การถูกรุกคามทางเพศเกิดขึ้นในขณะที่ท่านปฏิบัติงานใด
1. เช็ดตัว 2. นวด/ให้ยา
3. ปูเตียง/ทำความสะอาด 4. อื่น ๆ ระบุ.....
7. เหตุการณ์การถูกรุกคามทางเพศเกิดขึ้นในเวลาใดของการปฏิบัติงาน เวลา
1. เวรเช้า (08.00-16.00น.) 2. เวรบ่าย (16.00-24.00น.)
3. เวรดึก (24.00-08.00น.) 4. ไม่จำกัดเวลา
8. ท่านรู้สึกอย่างไรกับเหตุการณ์การถูกรุกคามทางเพศที่เกิดขึ้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. เฉยๆ 2. หวาดกลัว/วิตกกังวล
3. รู้สึกผิด 4. เครียดกับสิ่งที่เกิดขึ้น
5. ขาดความมั่นใจในตนเอง 6. โกรธ
7. เสียใจ 8. อื่น ๆ ระบุ.....
9. หลังจากมีเหตุการณ์การถูกรุกคามทางเพศเกิดขึ้น ท่านได้จัดการอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ไม่กระทำการใดๆ 2. เดินหนีหลีกเลี่ยง
3. พูดคุยกับเพื่อนๆ 4. พูดคุยกับครอบครัว
5. รายงานผู้บังคับบัญชาด้วยวาจา 6. รายงานผู้บังคับบัญชาด้วยบันทึก
7. อื่นๆระบุ.....
10. ท่านได้รายงานเหตุการณ์การถูกรุกคามทางเพศที่เกิดขึ้นหรือไม่
1. รายงาน (ข้ามไปข้อ 12) 2. รายงานบางครั้ง 3. ไม่ได้รายงาน
11. ท่านไม่รายงานหรือบอกเกี่ยวกับความรุนแรงที่เกิดขึ้น ท่านมีเหตุผลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. เห็นว่าเป็นเรื่องไม่สำคัญ 2. รู้สึกละอาย
3. รู้สึกมีความผิด 4. กลัวว่าเมื่อรายงานแล้วจะถูกมองว่าไม่ดี
5. เห็นว่าไม่มีประโยชน์ 6. ไม่ทราบว่าจะรายงานใคร
7. ไม่มีเวลาเขียนบันทึก 8. อื่น ๆ ระบุ.....
12. มีการสอบสวนหาสาเหตุการถูกรุกคามทางเพศครั้งนั้น หรือไม่
1. มีทุกครั้ง 2. มีบางครั้ง 3. ไม่มี (ข้ามไปข้อ 13)
- 12.1. ถ้ามี ใครเป็นผู้สอบสวน
1. หัวหน้าหน่วยงาน 2. คณะกรรมการโรงพยาบาล

- 3.เจ้าหน้าที่ตำรวจ 4.อื่นๆ ระบุ.....

13. ถ้ามีการสอบสวน หน่วยงานได้ดำเนินการกับผู้ที่กระทำการคุกคามทางเพศนั้นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.ตักเตือนด้วยวาจา 2.ให้เขียนรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร
3.ลงโทษตามระเบียบข้าราชการพลเรือน 4.ให้ดำเนินตามกฎหมาย
5.อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. ท่านคิดว่าผลของการถูกคุกคามทางเพศมีผลต่อหน่วยงานของท่านอย่างไร

- | ผลต่อหน่วยงาน | ไม่เปลี่ยนแปลง | ดีขึ้น | เลวลง |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> |
| สัมพันธภาพระหว่างเพื่อน | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> |
| สัมพันธภาพระหว่างครอบครัว | 1. <input type="checkbox"/> | 2. <input type="checkbox"/> | 3. <input type="checkbox"/> |

15. จากประสบการณ์การถูกคุกคามทางเพศที่เกิดขึ้น ท่านมีลักษณะหรืออาการเหล่านี้เพียงใด

ระดับปัญหาความรุนแรง	ไม่มี	มีเล็กน้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.เหตุการณ์อยู่ในความทรงจำตลอด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.หลีกเลี่ยงที่จะไม่พูดความรู้สึกนั้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.ตื่นตัว/ระมัดระวังอยู่ตลอดเวลา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.พยายามที่จะควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์นั้นอีก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ภาคผนวก จ

แนวคำถามการสัมภาษณ์เจาะลึก

1. ตั้งแต่ปฏิบัติงานพยาบาล ท่านเคยพบเห็น/รับทราบเหตุการณ์ความรุนแรงในที่ทำงานหรือไม่ อย่างไร
2. ประเภทของความรุนแรงที่ท่านเคยประสบ/พบเห็นคืออะไร
3. เวลาและสถานที่เกิดเหตุการณ์ความรุนแรงที่ท่านประสบ/พบเห็น
4. บุคคลที่กระทำความรุนแรงที่ท่านประสบ/พบเห็นคือใคร
5. ลักษณะของความรุนแรงที่เกิดขึ้นมีพฤติกรรมอย่างไร
6. ท่านเคยปรึกษาหรือพูดคุยปัญหาเรื่องความรุนแรงที่เกิดขึ้นในที่ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน, หัวหน้างาน หรือบุคคลในครอบครัวหรือไม่ อย่างไร
7. มีการรายงานเหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นหรือไม่ ถ้ามีท่านได้รายงานใคร
8. ท่านรู้สึกอย่างไรกับสถานการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นและมีวิธีการแก้ปัญหาหรือไม่ อย่างไร
9. ท่านคิดว่าโรงพยาบาลควรมีแนวทางแก้ไขและป้องกันความรุนแรงในที่ทำงานอย่างไรบ้าง

ภาคผนวก จ

กรณีศึกษา (case study) ผู้มีประสบการณ์การถูกระทำความรุนแรง

1. ความรุนแรงทางวาจา

ตัวอย่างที่ 1 เวลาประมาณ 11.00 น.ขณะที่ผู้ป่วยมีอาการอยู่ในภาวะวิกฤต ทีมพยาบาลเข้ามาช่วยให้การพยาบาลผู้ป่วย และได้รายงานให้แพทย์เวรรับทราบทางโทรศัพท์ เมื่อแพทย์มาถึงหอผู้ป่วยจึงสั่งให้พยาบาลจัดหาให้กับผู้ป่วย แต่เนื่องจากพยาบาลที่ยืนตำแหน่งจัดหาเป็นพยาบาลเทคนิค ไม่มีหน้าที่จัดหา จึงตอบแพทย์ว่าจัดหาไม่ได้ ทำให้แพทย์ผู้นี้อารมณ์เสียมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ป่วยอยู่ในภาวะวิกฤต กอปรกับสถานการณ์ที่รีบเร่งเพื่อช่วยชีวิตผู้ป่วย จึงพูดตะคอกด้วยน้ำเสียงที่รุนแรง และใช้วาจาไม่สุภาพมีการพูดคำหยาบกล่าวถึงบุพการีโดยใช้คำพูดว่า “ถ้ามันคิดไม่ได้มันก็ออกไป” “ถ้าเป็นแ...ิงจะทำอย่างนี้หรือ” และพูดต่อว่า “มันก็คิดไปซิวะ” ทำให้พยาบาลผู้ประสบเหตุรู้สึกเสียใจ โกรธและน้อยใจที่ตัวเองมีอายุมากแล้ว ยังมีแพทย์มาต่อว่า เหตุการณ์นี้ทำให้พยาบาลในทีมให้การพยาบาลผู้ป่วย รู้สึกไม่สบายใจและอับอายที่ถูกแพทย์กระทำความรุนแรงทางวาจาต่อหน้าผู้ป่วยและญาติที่มาเฝ้าไข้ ส่งผลกระทบทำให้พยาบาลสูญเสียความมั่นใจ หลังจากเกิดเหตุการณ์ได้มีการสอบสวนสาเหตุการกระทำความรุนแรงโดยหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ต่อมาทั้งสองฝ่ายปรับความเข้าใจกัน โดยแพทย์ได้มาขอโทษพยาบาลเทคนิคผู้ประสบเหตุ ว่าทำไปเนื่องจากสถานการณ์เร่งรีบและภาวะวิกฤตของผู้ป่วย ตนไม่คิดอะไรมาก ทำให้พยาบาลผู้รู้สึกดีและเข้าใจการกระทำของแพทย์ เหตุการณ์นี้อาจเกิดบ่อยครั้ง เนื่องจากการทำงานของแพทย์กับพยาบาลต้องทำงานเป็นทีม โอกาสที่มีความขัดแย้งกันจึงมีมาก กอปรกับสถานการณ์ที่เร่งรีบและภาวะวิกฤตของผู้ป่วย ทั้งนี้เหตุการณ์ครั้งนี้ผู้ประสบเหตุมีข้อเสนอแนะว่า พยาบาลควรรับทราบหน้าที่ ในภาวะผู้ป่วยวิกฤตควรเข้าไปเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องและผู้ที่มีความชำนาญ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤตและการแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานชัดเจน ส่วนวิธีการแก้ปัญหาที่สำคัญคือให้มีการเขียนบันทึกรายงานอุบัติการณ์เป็นลายลักษณ์อักษร และรายงานพยาบาลผู้ตรวจการรับทราบ

ตัวอย่างที่ 2 เวลาประมาณ 17.00 น.พยาบาลในหอผู้ป่วยใน แจ้งญาติผู้ป่วยให้ไปปรับยาที่ห้องจ่ายยา แต่เนื่องจากไม่มียาชนิดนี้ในโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาจึงให้ญาติผู้ป่วยเดินกลับมาที่หอผู้ป่วย เมื่อพยาบาลเห็นว่าไม่มียาตัวดังกล่าว ก็ได้โทรศัพท์ติดต่อห้องจ่ายยาและพูดกับเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาว่า “ทำไมไม่โทรมาบอก ปล่อยให้ญาติผู้ป่วยเดินถือใบสั่งยากลับมาได้” ขณะที่พยาบาลผู้นี้หันหน้าไปทางญาติผู้ป่วย ทำให้ญาติผู้ป่วยเข้าใจผิด คิดว่าพยาบาลต่อว่าตนเอง จึงใช้คำพูดต่อว่าพยาบาลว่า “คุณกินยาไหม ผมเป็นราษฎรผมเสียภาษี” พยาบาลจึงตอบได้ว่า “พี่ก็เสียภาษี

เสียเต็มค้ำย” ทำให้ญาติผู้ป่วยมีอาการโกรธมากยิ่งขึ้น จึงแสดงอาการวางตัวที่เหนือกว่าและใช้คำพูดว่า “แฟนผมก็เป็นพยาบาล” พยาบาลผู้ประสบเหตุตอบโต้ผู้ป่วยว่า “ญาติคุณเป็นอะไรไม่ต้องมาบอกฉัน ฉันกำลังคุยเรื่องผู้ป่วยอยู่” จากเหตุการณ์ดังกล่าวเป็นเรื่องของความบกพร่องในการติดต่อสื่อสารและความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างญาติผู้ป่วยกับพยาบาล ส่งผลให้พยาบาลรู้สึกเครียดและเสียใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การเข้าใจผิดจากการสื่อสารที่ผิดพลาดทำให้เกิดความขัดแย้งที่จะนำมาสู่ความรุนแรงทางวาจา ผู้ประสบเหตุมีข้อเสนอแนะว่า ควรหลีกเลี่ยงการตอบโต้ การใช้คำพูดที่รุนแรง และพยายามสังเกตท่าทีอาการของผู้รับบริการ และแจ้งให้ญาติผู้ป่วยทราบถึงการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ สำหรับวิธีการแก้ปัญหาควรอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ญาติผู้ป่วยรับทราบ เขียนบันทึกรายงานอุบัติการณ์และรายงานพยาบาลผู้ตรวจการ

ตัวอย่างที่ 3 เวลาประมาณ 11.00 น.ขณะที่แพทย์มาตรวจเยี่ยมอาการผู้ป่วย หลังจากมาถึงทราบว่าผู้ป่วยได้รับการรักษาไม่ตรงตามแผนการรักษา ทำให้แพทย์ผู้นี้มีอาการโกรธจึงใช้คำพูดที่หยาบคำพยาบาลว่า “แ่งทำงานภาษาอะไรกัน ไม่รู้เรื่องเลย” หลังจากให้การพยาบาลผู้ป่วย พยาบาลผู้นี้ได้ยื่นการขอเครื่องมือแพทย์ไม่ชัดเจน จึงทำให้ส่งเครื่องมือผิด แพทย์จึงต่อว่าพยาบาลด้วยอารมณ์โมโหจนเฉียวโดยใช้วาจาไม่สุภาพและไม่พอใจพยาบาลผู้นี้มาก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้พยาบาลผู้ประสบเหตุรู้สึกเสียใจและโกรธแพทย์ ที่ต่อว่าด้วยคำหยาบซึ่งตนคิดว่า น่าจะมีการรับฟังเหตุผลและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะนั้น ความรุนแรงดังกล่าวเกิดจากการประสานงานที่ไม่ชัดเจนและไม่มีการส่งต่อผู้ป่วยระหว่างหน่วยงานที่ให้การพยาบาลผู้ป่วย ซึ่งมักจะเกิดจากการประสานงานระหว่างหน่วยงาน เหตุการณ์เช่นนี้ผู้ประสบเหตุมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการรับ-ส่งต่อผู้ป่วยระหว่างหน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการประสานงานที่ชัดเจน วิธีการแก้ปัญหาที่สำคัญคือ การเพิ่มความรอบคอบในการปฏิบัติงาน และการรายงานหัวหน้าหน่วยงานรับทราบเพื่อการแก้ปัญหา

ตัวอย่างที่ 4 เวลาประมาณ 23.00 น.บุคคลภายนอกซึ่งเป็นคู่กรณีขับรถชนผู้ป่วย ได้เข้ามาติดต่อเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยกับพยาบาลซึ่งปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย เนื่องจากความรีบร้อนของผู้มาติดต่อที่ต้องการย้ายผู้ป่วยไปเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง และต้องการจัดการกับค่าใช้จ่ายที่ยังค้างชำระ ขณะที่ผู้ป่วยรอคิวเพื่อเข้ารับการผ่าตัด ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความไม่พอใจการให้บริการที่ล่าช้าของพยาบาล กอปรกับอาการเมาสุราขณะเข้ามาติดต่อจึงใช้คำหยาบต่อว่าพยาบาลด้วยคำพูดที่รุนแรงว่า “เป็นพยาบาลเียอะไร ทำไมถามไม่พูด” พยาบาลผู้ประสบเหตุพยายามอธิบายให้ผู้มาติดต่อเข้าใจขั้นตอนการรักษา แต่ผู้มาติดต่อไม่ยอมรับฟัง ต่อมาพยาบาลอีกท่านหนึ่งซึ่งอยู่ในเหตุการณ์เข้ามาอธิบายอีกครั้งหนึ่ง แต่ผู้มาติดต่อไม่รับฟังพร้อมทั้งยื่นเงินค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยให้จำนวนหนึ่ง แล้วเดินออกไปด้วยอารมณ์ที่โมโหจนเฉียวไม่

ยอมรับฟังเหตุผลใด ๆ ส่งผลต่อความรู้สึกของพยาบาลผู้ประสบเหตุทำให้เกิดความเครียดและรู้สึกเสียใจที่ผู้กระทำไม่ให้เกิดรติกับพยาบาล จากเหตุการณ์นี้ผู้ประสบเหตุมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการคัดกรองบุคคลภายนอกที่เข้ามาในโรงพยาบาลโดยจัดให้มีเวรยามคอยตรวจตราการเข้าออกโรงพยาบาลของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล และพยายามหลีกเลี่ยงการตอบโต้กับผู้มีอาการเมาสุรา สำหรับวิธีการแก้ปัญหาที่สำคัญคือการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง และจัดให้มีระบบสัญญาณเตือนภัย เมื่อเกิดความรุนแรงขึ้นควรรีบแจ้งพยาบาลผู้ตรวจการและเขียนบันทึกรายงานอุบัติการณ์เป็นลายลักษณ์อักษร

ตัวอย่างที่ 5 เวลาประมาณ 10.00 น. ผู้ป่วยซึ่งมาด้วยรถเข็นเข้าพบแพทย์ ต้องการใบรับรองแพทย์เพื่อขอส่งตัวไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยขอใช้สิทธิการรักษา 30 บาท และต้องการคำยืนยันจากแพทย์ผู้ให้การรักษาว่าโรคและอาการที่ตนเป็นจะรักษาหาย แต่เนื่องจากแพทย์ไม่ยืนยันว่าโรคที่ผู้ป่วยเป็นหายแน่นอน จึงไม่ได้เขียนใบส่งตัวให้กับผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยไม่พอใจและโกรธ ขณะที่แพทย์ได้อธิบายพร้อมทั้งแนะนำให้เข้ามาปรึกษากับหน่วยงานประกันสังคมเพื่อแก้ปัญหา ขณะที่พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ได้เข้ามาอธิบายให้ผู้ป่วยรับทราบการขอใช้สิทธิการรักษาพยาบาลอยู่นั้น ผู้ป่วยกลับไม่พอใจและไม่ยอมรับฟังเหตุผลพร้อมกับพูดตะคอกใส่หน้าพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ว่า “*คุณไม่รู้เรื่องจะคุยกับหมอ*” จากนั้นยังใช้คำพูดที่วางตัวเหนือกว่าว่า “*เมื่อก่อนผมก็รับราชการเหมือนกันผมรู้เรื่อง*” และพูดจาเอะอะโวยวายต่อว่าด้วยคำพูดไม่สุภาพ เหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลต่อความรู้สึกทำให้พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ผู้ประสบเหตุสูญเสียความมั่นใจและรู้สึกเครียดกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จากเหตุการณ์ครั้งนี้ผู้ประสบเหตุมีข้อเสนอแนะว่า การพยายามพูดคุยกับผู้ป่วย แสดงความเข้าใจ เห็นใจและให้กำลังใจผู้ป่วย และการหลีกเลี่ยงการตอบโต้จากอารมณ์โกรธของผู้ป่วยจะทำให้ผู้ป่วยสงบสติอารมณ์และใจเย็นได้ จากนั้นจึงอธิบายให้ผู้ป่วยรับทราบและพยายามแก้ปัญหาให้กับผู้ป่วย สำหรับวิธีการแก้ปัญหาเมื่อเกิดเหตุขึ้นควรแจ้งพยาบาลผู้ตรวจการหรือรายงานหัวหน้าหน่วยงาน และเขียนบันทึกอุบัติการณ์เป็นลายลักษณ์อักษร

ตัวอย่างที่ 6 เวลาประมาณ 11.30 น. ผู้ป่วยนั่งรอคิวเพื่อตรวจรักษา ขณะนั้นเหลือเวลาอีก 15 นาทีจะปิดรับบัตรคิวในการตรวจรักษา พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้จึงประกาศปิดรับบัตรคิวและให้ผู้ป่วยที่เหลือเข้าพบแพทย์เวลา 13.00 น. ทำให้ผู้ป่วยรายหนึ่งเกิดความไม่พอใจและพูดตะคอกใส่หน้าพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ว่า “*นั่งรอบ้ายอยู่ได้ตั้งแต่แปดโมงยันเที่ยงยังไม่ได้ตรวจ ทีหลังบอกปิดบัตรตั้งแต่แปดโมงเสีย*” จากนั้นพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้รีบเข้ามาอธิบายขั้นตอนการตรวจตามคิวแก่ผู้ป่วยพร้อมแจ้งผู้ป่วยอีกครั้งว่าให้รอตรวจเวลาบ่ายโมง ขณะที่พูดไม่ทันขาดคำผู้ป่วยรายนี้ก็ขว้างแฟ้มประวัติใส่หน้าพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้พนักงานผู้ช่วย

เหลือคนไข้รู้สึกเครียด โกรธและเสียใจกับการกระทำของผู้ป่วย เหตุการณ์ดังกล่าวมักเกิดขึ้นบ่อยในแผนกที่ให้บริการผู้ป่วยนอก พบว่าสาเหตุที่สำคัญมาจากระยะเวลาการรอคอยการตรวจที่ยาวนานหรืออาจจะมาจากความวิตกกังวลและอาการเจ็บป่วยในขณะที่เกิดเหตุ เหตุการณ์เช่นนี้ผู้ประสบเหตุมีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดให้มีพยาบาลคอยสอดส่องดูแลผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง เพื่อลดความวิตกกังวลของผู้ป่วย การจัดระบบบัตรคิวเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการอย่างทั่วถึง และควรแจ้งผู้ป่วยล่วงหน้าก่อนปิดบัตรรับผู้ป่วยประมาณ 30 นาที สำหรับวิธีแก้ปัญหาหลังเกิดเหตุควรรายงานพยาบาลตรวจการหรือหัวหน้าหน่วยงานรับทราบและเขียนบันทึกอุบัติการณ์เป็นลายลักษณ์อักษร

ตัวอย่างที่ 7 เวลาประมาณ 18.00 น.ในหอผู้ป่วย พยาบาลกำลังปฏิบัติงานให้การพยาบาลผู้ป่วยในห้องพิเศษ ขณะนั้นได้มีผู้ป่วยรายหนึ่งเข้ามาต่อว่าพยาบาล และแสดงอารมณ์โกรธ สีหน้าไม่พอใจใช้คำพูดว่า “เจ็บแผลจะแยแล้ว ยังจะให้ลูกกินนมอีก” ซึ่งเป็นอาการเจ็บปวดของผู้ป่วยหลังจากผ่าตัดคลอดบุตร เนื่องจากผู้ป่วยรายนี้ไม่ยอมขยับตัวและปฏิบัติตามคำแนะนำของพยาบาลทำให้มีอาการท้องอืด เกิดความวิตกกังวลในอาการเจ็บป่วย ต่อมาญาติผู้ป่วยเข้ามาต่อว่าพยาบาลอีกครั้งว่า “ทำไม่ถึง ไม่มาดูแลผู้ป่วย” พยาบาลในหอผู้ป่วยพยายามอธิบายอาการและความเจ็บป่วยให้แก่ผู้ป่วยและญาติรับทราบ เพื่อลดความวิตกกังวล เหตุการณ์ครั้งนี้ส่งผลต่อความรู้สึกทำให้พยาบาลมีความเครียดและเสียใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ในภาวะของความเจ็บป่วยทำให้ผู้ป่วยและญาติมีความกังวล ผู้ประสบเหตุมีข้อเสนอแนะว่า ควรหาวิธีการบรรเทาอาการเจ็บป่วยหรือลดปวดให้กับผู้ป่วยและพยายามอธิบายให้ญาติผู้ป่วยเข้าใจ วิธีการแก้ปัญหาที่สำคัญหลังประสบเหตุ ควรมีการเขียนบันทึกอุบัติการณ์เป็นลายลักษณ์อักษรและรายงานพยาบาลตรวจการหรือหัวหน้าหน่วยงานรับทราบ

ตัวอย่างที่ 8 เวลา 18.00 น.ขณะที่พยาบาลกำลังให้การพยาบาลผู้ป่วยเด็ก ปรากฏว่าผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการมีความผิดปกติ พยาบาลจึงรายงานความผิดปกติของผลตรวจทางห้องปฏิบัติการให้แพทย์เวรรับทราบ ขณะที่ตนปฏิบัติงานตั้งแต่ช่วงปลายเวรเช้า หลังจากนั้นแพทย์อีกท่านหนึ่งซึ่งเป็นแพทย์เวรบ่ายเข้ามาตรวจผู้ป่วยรายนี้ พบว่าผลตรวจทางห้องปฏิบัติการมีความผิดปกติ จึงใช้วาจาที่ไม่สุภาพตะคอกเสียงดังกับพยาบาลทันผู้ประสบเหตุทันทีว่า “รายงานให้ใครรู้หรือยัง นิ่งบ๊ออยู่ได้ เด็กเป็นอย่างไรบ้าง” ในขณะที่พยาบาลกำลังปฏิบัติงานและได้รายงานความผิดปกติของผู้ป่วยให้แพทย์รับทราบแล้วตอนเวรเช้า แต่เนื่องจากแพทย์ผู้นี้ขาดมีการประสานงานระหว่างแพทย์ด้วยกัน เหตุการณ์ดังกล่าวทำให้พยาบาลผู้ประสบเหตุมีความสูญเสียความมั่นใจ เนื่องจากการว่ากล่าวต่อหน้าผู้ป่วย และญาติที่อยู่ในเหตุการณ์ เหตุการณ์เช่นนี้เกิดจากการขาดการควบคุมอารมณ์โกรธของผู้กระทำ และขาดการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ความรุนแรงดังกล่าวผู้ประสบเหตุมีข้อเสนอแนะว่าแพทย์ผู้ปฏิบัติงานต้องส่งมอบเวรและรับทราบข้อมูลของผู้ป่วยที่ต้องรับผิดชอบ วิธีการแก้ปัญหาที่สำคัญ ควรรายงานหัวหน้าหน่วยงานและเขียนบันทึกรายงานอุบัติการณ์เป็นลายลักษณ์อักษร

ตัวอย่างที่ 9 ผู้ป่วยเพศหญิง อายุ 75 ปี นับถือศาสนาอิสลาม เข้ามารับการรักษาพยาบาล เนื่องจากถูกงูกัดที่ข้อมือ มีอาการเขียวคล้ำบริเวณข้อมือรวมไปถึงข้อศอก ขณะมาโรงพยาบาลผู้ป่วยรู้สึกตัวดีและให้ประวัติว่าถูกงูกัดมา 1 วัน ก่อนหน้านี้ไปหาหมอบ้านตามความเชื่อเพื่อรักษา ขณะที่พยาบาลให้การพยาบาลตามแผนการรักษา ปรากฏว่าผู้ป่วยมีอาการช็อก ทีมแพทย์และพยาบาลเข้ามาให้การพยาบาลผู้ป่วยอย่างเร่งรีบ ญาติผู้ป่วยเห็นอาการของผู้ป่วยในภาวะวิกฤต จึงพูดตะคอกด้วยวาจารุนแรงและแสดงสีหน้าโกรธมีอาการก้าวร้าว พูดต่อหน้าแพทย์และพยาบาลว่า “ผู้ป่วยมาด้วยอาการดี ๆ แล้วมาเป็นแบบนี้ ให้ยาแรงเกินไปหรือเปล่า” จากนั้นญาติผู้ป่วยต้องการคุยกับแพทย์เวร สุดท้ายมีการเจรจากันทั้งสองฝ่าย โดยญาติผู้ป่วยแสดงอาการไม่พอใจอีกครั้ง จึงพูดประชดว่า “เขาผิดตั้งแต่ต้นที่นำผู้ป่วยมาโรงพยาบาลนี้” เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นจากอารมณ์โกรธและความวิตกกังวล ต่อความเจ็บป่วยของญาติ แต่เหตุการณ์เช่นนี้ส่งผลต่อความรู้สึกของพยาบาลผู้ประสบเหตุทำให้มีความวิตกกังวลและรู้สึกเครียดกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นความสูญเสียของผู้ป่วยทำให้ญาติมีความรู้สึกเครียด จึงเกิดอารมณ์โกรธและพยายามต่อว่าแพทย์และพยาบาลผู้ให้การรักษาผู้ป่วย เหตุการณ์ผู้ประสบเหตุมีข้อเสนอแนะว่า ควรแสดงความเห็นใจเข้าใจความรู้สึก ควรให้ข้อมูลการรักษาพยาบาลแก่ญาติ และพยายามหลีกเลี่ยงการตอบโต้ด้วยคำพูดที่รุนแรง วิธีการแก้ปัญหาที่สำคัญ ควรรายงานพยาบาลผู้ตรวจการหรือหัวหน้าหน่วยงานรับทราบและเขียนบันทึกรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร

ตัวอย่างที่ 10 เวลาประมาณ 07.00 น. พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ ส่งใบตรวจเลือดผู้ป่วยที่ห้องปฏิบัติการตรวจเลือด (lab) เนื่องจากมีการติดฉลากของหลอด (tube) ผิดสีตามเงื่อนไข ทำให้เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการตรวจเลือด เข้าใจผิดจึงโทรศัพท์มาต่อว่าพยาบาลเวรเช้าเวลาประมาณ 08.15น.โดยใช้วาจาตะคอกรุนแรงด้วยคำพูดที่ว่า “ตาบอดสีหรืออย่างไร มาเอา Tube กลับไป” ขณะเกิดเหตุเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการตรวจเลือดมีอาการโกรธเนื่องจากเป็นการปฏิบัติงานที่ผิดเงื่อนไข สาเหตุของความรุนแรงครั้งนี้เป็นเรื่องการใช้วาจาและการขาดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ทำให้ทั้งสองฝ่ายมีอาการไม่พอใจ ต่อมาพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้นำเอา Tube กลับมาและติดฉลากใหม่ ผลต่อความรู้สึกทำให้พยาบาลผู้ประสบเหตุรู้สึกโกรธและเสียใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นการใช้คำพูดและการปฏิบัติงานที่รอบคอบจึงมีความสำคัญมาก ผู้ประสบเหตุมีข้อเสนอแนะว่าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานควรแจ้งให้มีการรับทราบ ไม่ใช่คำตำหนิและสื่อสารเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน วิธีแก้ปัญหาที่สำคัญ ควรให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มความระมัดระวัง มีการตรวจเช็คใบส่งตรวจทุกครั้งก่อนส่งงาน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดควรแจ้งหัวหน้าหน่วยงานและเขียนบันทึกรายงานอุบัติการณ์เป็นลายลักษณ์อักษร

ตัวอย่างที่ 11 เวลาประมาณ 11.00 น.ในหอผู้ป่วยขณะที่พยาบาลกำลังให้การพยาบาลผู้ป่วย มีการรายงานอาการ การเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วย แต่เนื่องจากการรายงานผล EKG ผิดพลาด รายงานผลจากคำผิดปกติของ SVT เป็น AF ในขณะที่สัญญาณชีพอื่นๆของผู้ป่วยไม่เปลี่ยนแปลง แพทย์มาดูอาการของผู้ป่วย แล้วเห็นว่าผู้ป่วยไม่มีอาการเปลี่ยนแปลงตามที่รายงาน ทำให้แพทย์ผู้นี้มีอาการโกรธ โมโหจนเฉียวและต่อว่าพยาบาลด้วยคำพูดรุนแรงว่า “ทีหลังจะรายงานอะไรให้ถูกต้องหน่อย เป็นถึงพยาบาล ICU.แล้ว” ขณะนั้นพยาบาลได้ตอบโต้ทางวาจาเช่นกันแต่สุดท้ายแพทย์

ผู้นี้ก็ใช้วาจากระแทกพยาบาลรุ่นพี่ที่อยู่ในเหตุการณ์ว่า “สอนน้องด้วย ให้อ่านค่า EKG ให้ถูกต้อง” เหตุการณ์ดังกล่าว ทำให้พยาบาลผู้ประสบเหตุรู้สึกเสียใจและขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ที่เกิดจากการขาดประสบการณ์ในการทำงานเป็นสาเหตุนำมาสู่ความรุนแรง เช่นนี้ ผู้ประสบเหตุให้ข้อเสนอแนะว่า การเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมการใช้เครื่องมือและการรายงานผลให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการสอน การชี้แนะจากพยาบาลผู้ประสบการณ์ วิธีการแก้ปัญหาที่สำคัญควรรายงานหัวหน้าหน่วยงานรับทราบเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

ตัวอย่างที่ 12 เวลาประมาณ 15.30 น.หลังจากมีการประชุมคณะกรรมการของโรงพยาบาลในที่ประชุม แพทย์ท่านหนึ่งขอกำลังพยาบาลในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมจากฝ่ายการพยาบาล ด้วยเหตุที่ว่าหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงานมีกำลังคนให้บริการผู้ป่วยไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ ทำให้พยาบาลในหน่วยงานที่กล่าวอ้างท่านหนึ่ง ไม่พอใจจึงเรียกพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานดังกล่าว มาต่อว่าด้วยคำพูดที่รุนแรงหลังจากเลิกประชุม จากนั้นจึงเรียกเข้ามาพบอีกครั้งในห้องทำงานโดยใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงเกรี้ยวกราดตะทวดคั่นแล้วชี้หน้าด่าว่า “ถ้าทำงานไม่ทัน จะเอาออกให้หมด” พยาบาลที่อยู่ในเหตุการณ์ได้พยายามชี้แจงถึงสาเหตุที่ทำงานไม่ทันว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานมี 2-3 คน ไม่เพียงพอกับผู้มารับบริการและเป็นความต้องการของแพทย์ในการขอกำลังมาปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น หลังจากชี้แจงเหตุผลดังกล่าว พยาบาลผู้กล่าวหาไม่รับฟังเหตุผลและพูดต่อว่าด้วยคำพูดว่า “ทำไมที่ตกลงมาให้ใครทำตรงไหน แล้วไม่ทำตามนั้น” ต่อมาได้มีการตอบโต้จากพยาบาลผู้ประสบเหตุว่า “พวกเราปฏิบัติงานไม่ทันจริง ๆ ถ้าจะไล่ออกเอาชิ ริ ๆ ทำด้วยนะ” จากเหตุการณ์ครั้งนี้ทำให้พยาบาลผู้ประสบเหตุรู้สึกเสียใจและเครียดกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นการควบคุมอารมณ์และการหลีกเลี่ยงการตอบโต้ด้วยคำพูดที่รุนแรงเป็นสิ่งที่สำคัญ เหตุการณ์นี้ผู้ประสบเหตุมีข้อเสนอแนะว่า การรับฟังเหตุผลซึ่งกันละกัน และควรรหาทางแก้ปัญหาโดยการเชิญแพทย์ พยาบาลหัวหน้างานและพยาบาลผู้ปฏิบัติงาน ร่วมประชุมเพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหา

ตัวอย่างที่ 13 เวลาประมาณ 10.00 น.ในคลินิกบริการผู้ป่วยบริเวณหน้าห้องทำแผลฉีดยาขณะที่ผู้ป่วยและญาติรอคิวเพื่อรับบริการ ญาติผู้ป่วยมีอาการหงุดหงิดเนื่องจากระยะเวลารอตรวจนาน เมื่อถึงคิวรับบริการผู้ป่วยรายนี้ ญาติผู้ป่วยได้พูดต่อว่าพยาบาลว่า “เป็นพยาบาลทำแผลซ้ำ ไม่มีประสบการณ์ พุดจาไม่ไเพราะ” พยาบาลผู้นี้ไม่ได้ตอบและปฏิบัติหน้าที่ให้การพยาบาลต่อไป แต่เนื่องจากต้องรอระยะเวลาทำแผลอีกช่วงหนึ่ง หลังจากทำแผลให้ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วยมาต่อว่าอีกครั้งหนึ่งกล่าวหาว่า “พยาบาลกระแทกเครื่องมือใส่ผู้ป่วย รัดน้ำใส่แผลผู้ป่วยทำให้ผู้ป่วยร้อง” เมื่อให้การพยาบาลทำแผลเสร็จ ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยได้กลับบ้านและได้สื่อกุญแจไว้จึงกลับเข้ามาถามพยาบาลผู้นี้อีกครั้งว่า “เห็นกุญแจรถที่ตนลืมไว้หรือเปล่า” พยาบาลตอบว่า “ไม่เห็น” ญาติผู้ป่วยจึงต่อว่าพยาบาลอีกครั้งว่า “พยาบาลไม่มีความรับผิดชอบ พุดจาไม่มีกะชา” หลังจากนั้นญาติผู้ป่วยได้

เขียนจดหมายร้องเรียนถึงผู้อำนวยการ และได้มีการสอบสวนข้อเท็จจริง ผลการสอบสวนปรากฏว่า พยาบาลผู้ประสบเหตุไม่ได้กระทำความผิดตามข้อกล่าวอ้างของญาติผู้ป่วย เหตุการณ์ครั้งนี้ส่งผลให้ผู้ประสบเหตุมีความเครียดและรู้สึกไม่สบายใจ สูญเสียความมั่นใจในการปฏิบัติงาน สาเหตุที่สำคัญของความรุนแรงดังกล่าวเกิดจากความวิตกกังวลและระยะเวลาการรอตรวจที่ยาวนาน ส่งผลให้ผู้ป่วยมีอาการโกรธและหาทางระบายกับพยาบาลการกระทำเช่นนี้ผู้ประสบเหตุมีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดให้มีพยาบาลดูแลความเรียบร้อยและช่วยเหลือบริเวณที่ให้บริการไม่ทั่วถึง และแจ้งขั้นตอนการรักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยและญาติรับทราบ สำหรับการวิธีแก้ปัญหาหลังเกิดเหตุควรรายงานพยาบาลผู้ตรวจการหรือหัวหน้าหน่วยงานรับทราบ และเขียนบันทึกรายงานอุบัติการณ์เป็นลายลักษณ์อักษร

ตัวอย่างที่ 14 เวลาประมาณ 11.40 น. ขณะพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ประกาศปิดรับบัตรตรวจเพื่อตัดคิวผู้ป่วยรอตรวจช่วงบ่ายเวลา 13.00 น. มีผู้ป่วยรายหนึ่งเกิดความไม่พอใจที่บัตรคิวของตน ต้องรอตรวจช่วงบ่าย จึงใช้คำพูดต่อว่าพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้และแสดงท่าทีวางอำนาจเหนือกว่าด้วยคำพูดที่รุนแรงว่า “ทำงานอย่าให้น่าเกลียดจนเกินไป ใครมาประกบแล้วให้เข้าพบหมอเลย” จากนั้นพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ได้ชี้แจงและอธิบายให้ผู้ป่วยรับทราบขั้นตอนการรับบริการ การรอคิวตรวจ แต่ผู้ป่วยรายนี้ไม่พอใจแสดงอารมณ์โกรธและต่อว่าอีกครั้งด้วยคำพูดว่า “เรามีญาติในนี้ตั้ง 4-5 คน เราขี้เกียจจะบอกมา” พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้พยายามอธิบายว่า “ไม่มีใครเป็นญาติสักคน” ผู้ป่วยรายนี้ตอบได้ว่า “แน่ซิฝากหมอดแล้ว” เหตุการณ์ดังกล่าวความวิตกกังวลและระยะเวลาการรอตรวจที่ยาวนานทำให้ผู้ป่วยมีอาการโกรธ โมโห ผลต่อความรู้สึกทำให้พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้รู้สึกเครียดและเสียใจทั้ง ๆ ที่ตนพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้ว ผู้ประสบเหตุมีข้อเสนอแนะว่า ควรกำหนดเวลาและแจ้งให้ผู้ป่วยทราบล่วงหน้าว่าตนจะได้รับการตรวจรักษาเวลาใด และการให้ข้อมูลที่สำคัญในการเข้าใช้บริการเพื่อลดความกังวลของผู้ป่วย สำหรับมาตรการการแก้ปัญหาสามารถทำได้โดย จัดให้มีแพทย์ให้การตรวจรักษาเพิ่มขึ้น มีพยาบาลคอยดูแลและให้บริการผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

2. ความรุนแรงทางร่างกาย

ตัวอย่างที่ 15 เวลาประมาณ 24.00 น. ขณะที่พยาบาลปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย มีผู้ป่วยรายหนึ่งแสดงอาการเอะอะโวยวายและตะโกนเสียงดังลั่นว่าจะเปลี่ยนเสื้อผ้าเพื่อขอออกไปข้างนอก ญาติผู้ป่วยเข้ามาห้ามปรามก็ไม่เชื่อฟัง สาเหตุจากผู้ป่วยมีอาการของพิษสุราเรื้อรังก่อกวนอาการของความเจ็บป่วย ผู้ป่วยได้ยกเก้าอี้มาตีพยาบาลผู้ประสบเหตุที่หน้าเคาเตอร์ทำงาน ส่งผลให้พยาบาลได้รับบาดเจ็บมีอาการปวดบวมข้อมือ ต้องใช้ระยะเวลาการรักษานานกว่า สัปดาห์ เป็นผล

ให้ต้องหยุดงานเพื่อรักษาบาดแผล เหตุการณ์ดังกล่าวทำให้พยาบาลผู้ประสบเหตุ มีผลกระทบกระเทือนทางด้านจิตใจ รู้สึกหวาดกลัว และสูญเสียความมั่นใจในการปฏิบัติงาน หลังจากมีการสอบสวนความรุนแรงดังกล่าว ได้มีการเพิ่มความระมัดระวังเรื่องความปลอดภัยในหน่วยงาน มีข้อเสนอแนะที่สำคัญว่า จัดให้มีเวรยามรักษาความปลอดภัยคอยเดินตรวจตราทั้งในหอผู้ป่วยและบริเวณรอบนอกตลอด 24 ชั่วโมง ชักประวัติผู้ป่วยอย่างละเอียดเกี่ยวกับประวัติการใช้สารเสพติดและแอลกอฮอล์ สังเกตอาการของผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดและคอยรายงานแพทย์เมื่อผู้ป่วยมีอาการคลื่นไส้ วิธีการแก้ปัญหาที่สำคัญคือรีบรายงานพยาบาลผู้ตรวจการรับทราบและเขียนบันทึกรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร

ตัวอย่างที่ 16 เวลาประมาณ 11.00 น.ขณะปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย พยาบาลท่านหนึ่งกล่าวหาพยาบาลผู้ประสบเหตุว่าทำงานไม่เรียบร้อย มีการลงชื่อกำกับทำให้การพยาบาลผู้ป่วยไม่ครบ จากนั้น โยนแฟ้มประวัติผู้ป่วยกระแทกใส่หน้าพยาบาลเพิ่มประวัติกระเด็นถูกหน้าได้รับบาดเจ็บเล็กน้อย และต่อว่าด้วยคำพูดที่แสดงความรู้สึกไม่ให้เกียรติว่า “ทำงานให้เรียบร้อย เช่นชื่อให้ครบ” พยาบาลผู้ประสบเหตุจึงพูดตอบโต้ว่า “ไม่ใช่เวลานี้” และมีการตอบโต้กันด้วยวาจาที่รุนแรงว่า “ไม่ใช่ก็ทำเสียให้เรียบร้อย” แต่พยาบาลผู้ประสบเหตุ ไม่ได้ปฏิบัติตาม ทำให้เกิดภาวะตึงเครียดในการปฏิบัติงาน เหตุการณ์ความรุนแรงครั้งนี้เกิดจากความบกพร่องจากการไม่ลงชื่อทำให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยในแฟ้มประวัติผู้ป่วย ของเวรปฏิบัติงานที่ผ่านมา ทำให้เกิดการเข้าใจผิด ประกอบกับอารมณ์ส่วนตัวของคู่กรณี ทำให้เหตุการณ์มีความรุนแรงขึ้น ส่งผลต่อความรู้สึกของพยาบาลผู้ประสบเหตุทำให้รู้สึกเครียดและสูญเสียความมั่นใจในการปฏิบัติงาน เหตุการณ์ดังกล่าวอาจเกิดจากบุคลิกลักษณะนิสัยที่แตกต่างกัน ความคิดเห็นไม่ตรงกัน ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ดังนั้นการป้องกันปัญหาที่สำคัญ คือพยายามหลีกเลี่ยงการตอบโต้ด้วยคำพูดที่รุนแรง อาจให้ผู้ร่วมงานคนอื่นพูดคุยแทน

3. การคุกคามทางเพศ

ตัวอย่างที่ 17 ผู้ป่วยเพศชาย อายุ 65 ปี มาอนโรงพยาบาลด้วยอาการโรคหัวใจ(ไม่แน่ชัด) ขณะพยาบาลให้การพยาบาลโดยวัดความดัน เช็ดตัวและอาบน้ำ ผู้ป่วยรายนี้จะใช้มือแตะสัมผัสและโอบกอดพยาบาล ส่วนใหญ่ทำการคุกคามในช่วงเวลาที่ญาติผู้ป่วยไม่อยู่พฤติกรรมคุกคามเกิดขึ้นเมื่อผู้ป่วยเข้าพักห้องพิเศษ การกระทำของผู้ป่วยจะเลือกคนเฝ้าไข้ที่เป็นพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้หน้าตาดีและมีอายุน้อย ๆ ก่อนทำการคุกคามทางเพศผู้ป่วยรายนี้จะอาศัยจังหวะเวลาที่ญาติไม่อยู่หรือถ้าอยู่ก็จะบอกพยาบาลว่า “ไม่ต้องเช็ดตัว ไม่อาบน้ำก่อน” หรือ

“รอสักครู่ค่อยอาบน้ำ” จนกระทั่งญาติที่มาเยี่ยมกลับบ้านหมดจึงเริ่มคุกคามต่อคนเฝ้าไข้ เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดจากภาวะจิตใจผู้ป่วยที่พยายามหาโอกาสกระทำต่อบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล พยายามทำให้การพยาบาลได้พยายามตักเตือนผู้ป่วยหลายครั้ง แต่ไม่เป็นผล ผู้ป่วยยังคงแสดงพฤติกรรมเหมือนเดิม ส่งผลต่อความรู้สึกทำให้พยาบาลสูญเสียความมั่นใจ ปฏิบัติงานด้วยความเครียดและต้องระมัดระวังตัวตลอดเวลา ผู้ประสบเหตุมีข้อเสนอแนะว่า ควรหลีกเลี่ยงการอยู่โดยลำพังกับผู้ป่วยในห้องพิเศษ ขณะให้การพยาบาลควรมีญาติผู้ป่วยหรือผู้ช่วยเข้าไปด้วย การจัดให้มีสัญญาณเตือนภัย และหลังเกิดเหตุทุกครั้งต้องรายงานหัวหน้าหน่วยงานหรือพยาบาลผู้ตรวจการ และเขียนบันทึกรายงานอุบัติการณ์เป็นลายลักษณ์อักษร

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม

- | | |
|---|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.พญ.สาวิตรี อัมฉางค์กรชัย | หัวหน้าภาควิชาจิตเวช
คณะแพทยศาสตร์มหาวิทาลัยสงขลานครินทร์ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พญ.พิชญา ตันติเศรษฐี | ประธานหลักสูตรอาชีวอนามัย
ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน
คณะแพทยศาสตร์มหาวิทาลัยสงขลานครินทร์ |

- | | |
|--|---|
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ | คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
และอาจารย์พิเศษภาควิชานิติศาสตร์
คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ถนอมศรี อินทนนท์ | อาจารย์ประจำภาควิชาการพยาบาล
จิตเวช คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรรวรรรณ หนูแก้ว | อาจารย์ประจำภาควิชาการพยาบาล
จิตเวช คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| 6. อาจารย์อุษณีย์ วรรณนิธิกุล | อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสน
ศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |

ภาคผนวก ข

ค่าดัชนีความตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม

ดัชนีความตรงด้านเนื้อหา (content validity index) = $\frac{\text{จำนวนข้อที่เห็นด้วยตรงกัน}}{\text{จำนวนข้อทั้งหมด}}$

จำนวนข้อที่เห็นด้วยตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1 และ 2 = 57/57	= 1.00
จำนวนข้อที่เห็นด้วยตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1 และ 3 = 53/57	= 0.93
จำนวนข้อที่เห็นด้วยตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1 และ 4 = 54/57	= 0.95
จำนวนข้อที่เห็นด้วยตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1 และ 5 = 52/57	= 0.92
จำนวนข้อที่เห็นด้วยตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1 และ 6 = 48/57	= 0.85

จำนวนข้อที่เห็นด้วยตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2 และ 3	= 54/57	= 0.95
จำนวนข้อที่เห็นด้วยตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2 และ 4	= 54/57	= 0.95
จำนวนข้อที่เห็นด้วยตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2 และ 5	= 52/57	= 0.92
จำนวนข้อที่เห็นด้วยตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2 และ 6	= 48/57	= 0.85
จำนวนข้อที่เห็นด้วยตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3 และ 4	= 54/57	= 0.95
จำนวนข้อที่เห็นด้วยตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3 และ 5	= 54/57	= 0.95
จำนวนข้อที่เห็นด้วยตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3 และ 6	= 51/57	= 0.90
จำนวนข้อที่เห็นด้วยตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 4 และ 5	= 54/57	= 0.95
จำนวนข้อที่เห็นด้วยตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 4 และ 6	= 49/57	= 0.86
จำนวนข้อที่เห็นด้วยตรงกันของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 5 และ 6	= 54/57	= 0.95
รวม		= 13.88
จำนวนคู่ของผู้ทรงคุณวุฒิ		= 15
ค่าดัชนีความตรงด้านเนื้อหา (CVI)	= 13.88/15	= 0.93