



ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน: ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ

รมิดา แสงสวัสดิ์

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชีววิทยาและงานยุติธรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

ติดต่อผู้เขียนบทความที่ รมิดา แสงสวัสดิ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 254 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

E-mail: 6381016724@student.chula.ac.th

วันที่รับบทความ: 28 มีนาคม 2562 วันที่แก้ไขบทความ: 24 พฤษภาคม 2563 วันที่ตอบรับบทความ: 31 กุมภาพันธ์ 2564

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ ศึกษาผลกระทบ รูปแบบ และสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน และเพื่อแสวงหาแนวทางในการป้องกันและการแก้ไขความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ **วิธีการวิจัย** เป็นวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน โดยกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ เจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ รวมทั้งสิ้น 204 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบออนไลน์และแบบกรอกข้อมูลลงกระดาษสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ และเป็นแบบสัมภาษณ์สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ **ผลการวิจัย** ความรุนแรงส่วนใหญ่เป็นความรุนแรงทางวาจา โดยผู้กระทำความรุนแรงทั้งทางวาจาและร่างกายมักจะเป็นผู้ร่วมงานภายในหน่วยงานเดียวกัน ผลกระทบที่ได้รับส่วนใหญ่ไม่ได้รับบาดเจ็บใด ๆ และยังคงทำงานปกติ แต่ในบางรายกระทบต่อความรู้สึก จิตใจ และเลือกที่จะหยุดงาน ย้ายหน่วยงานหรือลาออก สภาพแวดล้อมทางสังคมมีโอกาสทำให้เกิดความรุนแรงได้มากที่สุด **สรุป** ป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยการตั้งโครงการอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงภัยและผลกระทบของปัญหา และการเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดการ การรับมือกับปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

คำสำคัญ: ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน เจ้าหน้าที่ บุคลากร

Violence in the Workplace: A Case Study of Officers and Staff in the Police General Hospital

Ramida Sangsawat

Master of Arts Program in Criminology and Criminal Justice, Chulalongkorn University, Pathumwan, Bangkok 10330

Correspondence concerning this article should be addressed to **Ramida Sangsawat**, Chulalongkorn University, Phayathai Road, Pathumwan, Bangkok 10330 Thailand
E-mail: 6381016724@student.chula.ac.th

Received date: March 28, 2019 Revised date: May 24, 2020 Accepted date: February 25, 2021

ABSTRACT

PURPOSES: To examine the effects, forms and reasons of the violence in the workplace and to find guidelines for preventing and solving the violence in the workplace for the officers and staff of Police General Hospital. **METHODS:** It was a mixed method research. The samples and main informants were 204 officers and staff of the Hospital. The research instruments were online questionnaires, and information filling forms questionnaires for quantitative studies and as well as interviews schedule for qualitative studies. **RESULTS:** The most common form of violence was verbal violence. The most common verbal and physical violence users in the workplace were associates within the same organization. In most cases, the violent incident caused no injury and the persons can continue their work as usual. However, there were mental and emotional effects in some cases, and people might choose to stop working, to move to other organizations, or to resign. Social environment factors were the most significant factors which created violence. **CONCLUSIONS:** The prevention of and solution to this problem included training projects to create awareness of the disadvantages and effects of the problem. Moreover, the management was suggested to be ready to deal with violence in the workplace through suitable approaches.

Keywords: Violence in the workplace, officers, staff

บทนำ

ความรุนแรงในสถานที่ทำงานเป็นความรุนแรงรูปแบบหนึ่งที่เป็นประเด็นสำคัญและไม่ควรมองข้าม เมื่อบุคคลหนึ่งก้าวเข้าสู่ภาวะการทำงาน จำต้องดำรงชีวิตเกินกว่า 8 ชั่วโมงอยู่ภายในหน่วยงาน หรือองค์กรท่ามกลางความกดดัน และภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ ความรุนแรงเป็นสิ่งหนึ่งที่ควรหลีกเลี่ยง นอกจากนี้จะบั่นทอนจิตใจของบุคคล การตกเป็นเหยื่อจะนำไปสู่การขาดงาน ปัญหาสุขภาพ ความพึงพอใจในการทำงานที่ลดลง และยังเพิ่มโอกาสในการเปลี่ยนแปลง หรือโยกย้ายงาน ซึ่งอาจกระทบต่อกำลังพลของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ได้ โดยพบว่าบุคคลที่มีความเสี่ยงที่จะตกเป็นเหยื่อของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน คือ บุคคลที่ทำงานในภาครัฐ หรืองานด้านการบริการสาธารณะต่าง ๆ เนื่องจากบุคคลเหล่านั้นมีความใกล้ชิดกับผู้คนที่มีความหลากหลาย และด้วยภาระงานที่รับผิดชอบ บางครั้งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างการติดต่อประสานงานซึ่งกันและกัน โดยสามารถเกิดได้จากความเครียด ความกดดันส่วนตัว ความไม่พึงพอใจในการบริการดังกล่าว หรือความบกพร่องทางสุขภาพกายและสุขภาพจิต

สถานการณ์ความรุนแรงในปัจจุบันเป็นผลมาจากแรงกดดันทางสื่อ สังคมการเมือง และเศรษฐกิจที่มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้ง่าย และเลือกที่จะปลดปล่อยออกมาผ่านการแสดงออกทางพฤติกรรมในรูปแบบของความก้าวร้าวรุนแรงต่อผู้อื่น และจะส่งผลกระทบต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ จากบุคคลหนึ่งสู่อีกบุคคลหนึ่งเสมือนเป็นวงล้อของความรุนแรงที่ไม่มีวันจบสิ้น เนื่องจากปัญหานี้เป็นปัญหาพื้นฐานที่วัยทำงานเกือบทุกคนต้องพบเจอจนกลายเป็น

เรื่องธรรมดาที่ไม่ใช่สาระสำคัญของสังคม และทุกคนต่างมองข้าม ทั้งที่การกลั่นแกล้ง การทำร้ายกันทั้งทางกายหรือทางวาจาเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาสุขภาพจิต บางรายอาจป่วยเป็นโรคซึมเศร้า หรือบางรายอาจฆ่าตัวตาย ดังเช่นเหตุการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงานในปัจจุบันนี้ที่พบได้บ่อย ซึ่งมีใช้เพียงแต่การคุกคามทางเพศรูปแบบเดียว แต่อาจจะริเริ่มจากการทำร้ายกันผ่านถ้อยคำ คำพูดที่ดูถูกเหยียดหยาม จนท้ายที่สุดมักจบลงด้วยการทำร้ายกันทางร่างกาย โดยผู้กระทำผิดสามารถเป็นได้ทั้งผู้ว่าจ้าง หัวหน้าหน่วยงาน ผู้ร่วมงาน หรือผู้ที่มาติดต่อหรือมารับบริการ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะหาคำตอบของความรุนแรงที่เกิดขึ้นในประเด็นด้านการแสดงออกทางร่างกาย และการใช้ถ้อยคำที่ไม่เหมาะสม อันจะส่งผลให้เกิดอาชญากรรมหรือการแสดงออกผ่านพฤติกรรมความรุนแรงรูปแบบอื่น ณ โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ ที่มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ตามสถิติการเข้ารับบริการ ปี 2560 ซึ่งมีผู้มารับบริการทั้งสิ้น 752,677 ราย (ผู้ป่วยใน 17,791 ราย และผู้ป่วยนอก 734,886 ราย) โดยมีความหลากหลายทางช่วงอายุ ตั้งแต่เด็กแรกเกิดจนถึงวัยชรา และความหลากหลายทางอาชีพ ในขณะที่เจ้าหน้าที่และบุคลากรภายในโรงพยาบาลตำรวจมีจำนวนเพียง 3,280 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 8 ตุลาคม 2561) ทำให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรทุกฝ่ายจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเร่งรีบ และตกอยู่ในสภาวะตึงเครียดตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยในงานศึกษานี้ ผู้วิจัยจะศึกษาหาปัจจัยที่ทำให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลมีความ

เสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อของความรุนแรง พร้อมทั้งหาแนวทางในการรับมือกับความรุนแรงเบื้องต้น เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลกระทบและรูปแบบของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน สาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน และเพื่อแสวงหาแนวทางในการป้องกันและการแก้ไขความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ

แนวความคิดเกี่ยวกับความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทำให้พบว่า ความรุนแรงในสถานที่ทำงานเป็นการแสดงออกที่ครอบคลุมทั้งทางกายและวาจา เพื่อให้อีกฝ่ายได้รับความบาดเจ็บในทางใดทางหนึ่ง หรือทั้งสองทางก็ดี โดยองค์การอนามัยโลก (World Health Organization; WHO) ได้มีการจำแนกประเภทของความรุนแรงในสถานที่ทำงานไว้ 2 ประเภทใหญ่ (Siqui et al., 2015) คือ การกระทำต่อร่างกาย (Physical Violence) หมายถึง การใช้กำลังทางกาย หรือการใช้อาวุธ ทำร้ายบุคคลอื่น ซึ่งส่งผลให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย ทางเพศ หรือจิตใจ เช่น ตบตี เตะต้อย แทะง ยิง ผลักและกัด เป็นต้น และอีกประเภทหนึ่ง คือ การกระทำต่อจิตใจ (Psychological Violence) หมายถึง การข่มขู่โดยใช้กำลังทางกาย หรือด้วยวิธีการใช้คำพูด ก่อทวน ล้วงเกิน คุกคาม เพื่อกั่นแกล้ง ต่อด้านบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยจะส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจ และจิต

วิญญาณ รวมถึงผลกระทบที่อาจก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านสังคมได้

นอกจากนี้ระดับของการแสดงพฤติกรรมความรุนแรงในสถานที่ทำงานอาจเริ่มต้นจากการคุกคาม ข่มขู่ด้วยคำพูด ไปจนถึงการกระทำความรุนแรงที่แสดงออกผ่านทางร่างกาย แต่สามารถส่งผลกระทบต่อชีวิตทรัพย์สิน จิตใจ และจิตวิญญาณของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อได้ โดยบทความนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักทฤษฎีทางอาชญาวิทยามาอธิบายถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน อันประกอบด้วย 5 ประการดังต่อไปนี้

ประการที่ 1

ปัจจัยที่เป็นผลจากโครงสร้างทางสังคม

พฤติกรรมความรุนแรงที่เกิดขึ้นมักมาจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ศาสนา และสื่อที่เป็นเสมือนแรงกดดันให้ผู้คนเกิดความตึงเครียด และเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมออกมา เพื่อเป็นการแสดงเจตนาอารมณ์ที่รุนแรง หรือความพึงพอใจส่วนบุคคลโดยไม่สนใจในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น ซึ่งตรงกับทฤษฎีกดดันทั่วไป (General Strain Theory, Robert Agnew) ทฤษฎีนี้มองว่าสาเหตุของความกดดันมาจากความผิดหวัง สูญเสีย หรือจากการได้รับประสบการณ์ร้าย ๆ (ซันตี และคณะ, 2558) ซึ่งทฤษฎีนี้สามารถนำมาอธิบายได้ว่า เมื่อบุคคลประสบกับความกดดันจากโครงสร้างทางสังคม หรือการดำรงชีวิตในปัจจุบันที่มาจากค่านิยมด้านวัตถุของประชาชนในสังคม ทำให้บุคคลนั้นมีความเสี่ยงที่จะเลือกแสดงพฤติกรรมเบี่ยงเบน หรือประกอบอาชญากรรมได้ แต่เหตุเหล่านั้นสามารถระงับหรือยับยั้งได้ หากบุคคลนั้นมีการควบคุมในตนเองที่ดี ซึ่งเกิดจากการขัด

เกลาทางสังคม การเลี้ยงดูของคนในครอบครัว และกฎระเบียบแบบแผนที่สังคมกำหนด

ประการที่ 2

ปัจจัยที่เป็นผลมาจากการคบเพื่อน

สาเหตุหนึ่งของพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่มาจาก การขาดความยับยั้งชั่งใจ หรือความอดทน ในตนเอง มาจากการเข้าสู่สังคมใหญ่ และเกิดการเรียนรู้ เลียนแบบของบุคคลอื่นในสังคมเดียวกัน อันก่อให้เกิดสังคมแห่งอาชญากรรมในอนาคต ในปัจจัยนี้ได้ นำเอาทฤษฎีการคบค้าสมาคมที่แตกต่าง (Differential Association Theory) โดย Edwin H. Sutherland ที่ได้กล่าวถึงบุคคลที่ได้กระทำผิด เพราะเรียนรู้พฤติกรรมอาชญากรรมจากผู้ที่เป็นที่สนทนาค้นเคยเป็นเวลานานจนบุคคลนั้นมองเห็นสิ่งที่ผิดกฎหมายเป็นสิ่งที่จะต้องทำให้เรียนรู้เทคนิค แรงจูงใจ วิถีหาเหตุผลเข้าข้างตัวเองและทัศนคติต่าง ๆ ในการกระทำผิด (ชูบำรุง, 2527)

อาจกล่าวได้ว่า พัฒนาการทางสังคม เป็นผลสืบเนื่องมาจากการเลี้ยงดู ควบคุม และดูแลจากคนในครอบครัว รวมถึงบุคคลรอบข้างที่อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน จึงเป็นส่วนหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลได้ และเป็นหนทางแรกที่ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้พฤติกรรม พฤตินิสัย ถ้าบุคคลนั้นเกิดและเติบโตมาในสภาพแวดล้อมทางสังคมที่มีการใช้ความรุนแรงอยู่เสมอจะทำให้เขาแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นออกมา เนื่องจากพฤติกรรมความรุนแรงจะถูกถ่ายทอดออกมาผ่านความคุ้นชินที่เป็นผลมาจากการดำรงชีวิตอยู่กับสิ่งหนึ่ง ในห้วงระยะเวลาหนึ่ง

ประการที่ 3

ปัจจัยที่เป็นผลมาจากความขัดแย้งทางสังคม

การอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคมมักเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งเสมอ และผลที่ตามมาคือการเลือกใช้ความรุนแรง เพื่อเป็นการตอบสนองต่อสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาของอีกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางร่างกายหรือทางวาจา ดังเช่นทฤษฎีความขัดแย้ง (Conflict Theory) โดย Karl Marx ได้อธิบายไว้ว่าการบังคับ การครอบงำ ความขัดแย้งและการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะในแต่ละสังคมจะประกอบด้วยกลุ่มบุคคลหลายกลุ่มที่พยายามดิ้นรน เพื่อให้เข้าถึงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และมีความแตกต่างกันไปแต่ละกลุ่มของสังคม ซึ่งปัจจัยนี้สามารถอธิบายถึงสาเหตุของความรุนแรงได้ว่า ความรุนแรงที่เป็นผลมาจากความขัดแย้งนั้นเกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้งภายนอกและภายใน ทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเลือกแสดงพฤติกรรมที่ต่อต้านออกมา เพื่อให้บุคคลอื่นหรืออีกกลุ่มหนึ่งมีแนวโน้ม หรือผันเปลี่ยนมาเห็นด้วยกับฝ่ายตน ดังนั้นการแสดงออกทางพฤติกรรมทั้งทางร่างกายหรือทางวาจาด้วยความรุนแรง จึงเป็นแรงชักจูงหรือแรงหนุนนำให้บุคคลเกิดความคล้อยตามได้โดยง่าย แม้ว่าบุคคลนั้นจะไม่ยินยอมด้วยความเต็มใจก็ตาม

ประการที่ 4

ปัจจัยที่เป็นผลมาจากความผูกพันต่อสถาบันหรือองค์กร

พฤติกรรมความรุนแรงที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ปัจจุบัน บางครั้งเป็นตัวสะท้อนให้เห็นถึงความผูกพันของบุคคลต่อสถาบันทางสังคม ครอบครัว หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ

ว่ามีมากน้อยเพียงไร เพราะยิ่งบุคคลมีความผูกพันต่อสิ่งเหล่านั้นมากก็จะยิ่งสามารถควบคุมพฤติกรรมหรือการแสดงออกในทางลบของตนได้มากขึ้น ตามทฤษฎีความผูกพันทางสังคม (Social Bond Theory) โดย Travis Hirschi ที่มองว่า คนเรามีความรู้สึกในจิตใจที่จะกระทำความผิดหรือละเมิดกฎหมายของสังคมอยู่เสมอ จึงจำเป็นต้องมีการควบคุมทางสังคม โดยอาศัยข้อผูกมัดต่าง ๆ ของสังคมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการควบคุมพฤติกรรมนั้น (สุธีสร, 2558) ได้นำเสนอองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์และแนวโน้มในการแสดงออกทางพฤติกรรม โดยประกอบด้วย 3 ประการ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective commitment) เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคลที่หล่อหลอมให้กลุ่มคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Continued commitment) เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความคุ้มค่าที่จะได้รับจากองค์กรผลตอบแทน/สวัสดิการที่บุคคลพึงจะได้รับ ซึ่งจะส่งผลต่อการดำรงอยู่ หรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงงาน

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เพื่อเป็นการตอบสนองต่อสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

ประการที่ 5

ปัจจัยที่เป็นผลมาจากสื่อ

ปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสื่อในรูปแบบดิจิทัล หรือออนไลน์มาใช้อย่างแพร่หลาย ซึ่งมีส่วนช่วยในการเชื่อมโยงผู้คนเข้าหาสื่อได้ในระยะเวลาอันสั้น สะดวก และง่ายดายมากขึ้น โดยปัจจัยนี้ได้นำหลักทฤษฎีการเลียนแบบ (Imitation Theory) มาใช้ประกอบการอธิบาย ซึ่ง Gabriel Tarde ได้มองว่าพฤติกรรมและการเลียนแบบของบุคคลสามารถเกิดขึ้นได้จากสัดส่วนความใกล้ชิดและความถี่ในการติดต่อกัน เมื่อบุคคลใกล้ชิดกับอาชญากรหรือผู้มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะทำให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะกระทำความผิด (ชูบำรุง และเลิศโตมรสกุล, 2555)

จากปัจจัยทั้ง 5 ประการที่ได้นำเสนอไปในข้างต้น ทำให้ตระหนักได้ว่า สาเหตุของการใช้ความรุนแรงมาจากสภาพแวดล้อมที่เป็นตัวบีบบังคับให้บุคคลเกิดพฤติกรรมใช้ความรุนแรง โดยในเบื้องต้นสาเหตุเหล่านั้นมาจากความใกล้ชิดกับความรุนแรงที่แฝงมากับกลุ่มเพื่อน และปัญหาด้านการขัดเกลาของสังคมที่ใช้สื่อเข้ามาเป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทำให้บุคคลได้เกิดการเรียนรู้ ซึมซับรูปแบบของความรุนแรง และนำมาใช้โดยขาดจิตสำนึกว่าสิ่งเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ผิด และไม่เหมาะสมที่จะกระทำ รวมถึงความผูกพันต่อสถาบันต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้บุคคลนั้นเลือกกระทำหรือยับยั้งการกระทำได้ นอกจากนี้สังคมในปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง ความต้องการที่มากขึ้นในทรัพยากรที่มีจำกัด ทำให้มนุษย์เกิดแรงกดดันต่อการดำรงชีวิต ท่ามกลางความ

แตกต่างของผู้คน ชนชั้น ฐานะ โอกาสทางสังคม สิ่งเหล่านี้จึงเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อการเลือกแสดงพฤติกรรมความรุนแรง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการสนับสนุนแนวคิดสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน และปัญหาที่พบ รวมถึงความสำคัญของการศึกษาปัญหาความรุนแรงในสถานที่ ณ โรงพยาบาล ทำให้พบว่าสถานพยาบาลและโรงพยาบาลต่าง ๆ มีความเสี่ยงที่จะเกิดความรุนแรงได้มากที่สุดซึ่งยืนยันได้จากงานวิจัยของ มะโนวัฒนา (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ความรุนแรงในสถานที่ทำงานในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี โดยพบว่าผู้มีประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อ ร้อยละ 71.60 เป็นเหยื่อทางวาจา ร้อยละ 70.20 เป็นเหยื่อทางร่างกาย ร้อยละ 14.90 และทางเพศ ร้อยละ 4.00 โดยส่วนใหญ่ มักจะเกิดเหตุภายในหอผู้ป่วย ถูกกระทำโดยผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วย อีกทั้งเมื่อเกิดเหตุ เหยื่อมักจะไม่รายงานเหตุการณ์ เพราะเห็นเป็นเรื่องไม่สำคัญ ซึ่งผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไส้ไหม และคณะ (2553) ศึกษาเรื่อง ความรุนแรงในสถานที่ทำงานและการจัดการของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โดยศึกษาบุคลากรทางการพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรามาริบัติ และโรงพยาบาลมหาราช-นครราชสีมา พบว่า ร้อยละ 84.7 ของกลุ่มตัวอย่างเคยมีประสบการณ์การถูกระทำรุนแรงในสถานที่ทำงาน และอยู่ในรูปแบบความรุนแรงทางวาจามากที่สุด ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการถูกระทำความรุนแรงมากที่สุด คือ เมasuรา สำหรับผลของการถูกระทำความรุนแรงตามความรู้สึกต่อเหตุการณ์มากที่สุดร้อยละ 72.4 มีความรู้สึก

โกรธ และร้อยละ 76.2 รู้สึกสูญเสียความพึงพอใจในงานตามลำดับ ด้านการจัดการกับความรุนแรงในสถานที่ทำงานพบว่าส่วนใหญ่ใช้วิธีเดินหนีหรือหลีกเลี่ยง และเมื่อเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงขึ้น บุคลากรส่วนใหญ่จะไม่เขียนบันทึกรายงาน อีกทั้ง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบที่ได้รับหลังจากเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงานขึ้น ดิถีสวัสดิ์เวทย์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความรุนแรงจากการทำงานที่มีต่อพยาบาล: อัตราและผลกระทบต่อความตั้งใจออกจากวิชาชีพพยาบาล ซึ่งงานศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยสุขภาพและชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย (Thai Nurses Cohort Study: Health and Working Life) ศึกษาจากพยาบาลทั่วประเทศ โดยเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่ตอบด้วยตนเองและตอบกลับทางไปรษณีย์ จำนวน 17,752 คน ผลการศึกษาพบว่า ประมาณหนึ่งในห้าของพยาบาลวิชาชีพไทยประสบความรุนแรงจากการทำงานในรอบปี ระดับความรุนแรงที่ได้รับส่งผลให้ต้องหยุดงาน เนื่องจากทำให้เจ็บป่วยด้วยโรคทางระบบประสาท เช่น ไมเกรน และยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพไทยมีความตั้งใจลาออกจากงาน

นอกจากนี้งานวิจัยในต่างประเทศ ยังให้ความสนใจในประเด็นความรุนแรงในสถานที่ทำงาน โดยเฉพาะในสถานพยาบาล เนื่องจากบุคลากรในสถานพยาบาลมีความเสี่ยงที่จะได้รับความรุนแรงมากกว่า ซึ่งความรุนแรงที่พบโดยมาก จะเป็นความรุนแรงทางวาจา ดังเช่นงานวิจัยของ Wendy et al. (2013) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การล่วงละเมิดทางวาจาของเพื่อนร่วมงานพยาบาลและสภาพแวดล้อมการทำงานในช่วงแรกของพยาบาลวิชาชีพ (Verbal Abuse from Nurse Colleagues and Work

Environment of Early Career Registered Nurses) ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลในแผนกที่มีความตึงเครียดสูง ดังเช่น หน่วย ICU จะมีความเสี่ยงที่จะถูกล่วงละเมิดทางวาจามากกว่าพยาบาลแผนกอื่น ซึ่งข้อมูลจากงานวิจัยชิ้นนี้ได้สนับสนุนในข้อสมมติฐานเกี่ยวกับผู้กระทำการล่วงละเมิดทางวาจา มีโอกาสที่จะเป็นผู้ร่วมงานด้วยกันมากกว่าบุคคลอื่น อีกทั้ง Yasemin and Hulya (2014) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการถูกล่วงละเมิดทางวาจา ร่างกายและการคุกคามทางเพศของพยาบาลปฏิบัติการในประเทศตุรกี (Verbal, Physical and Sexual Abuse Status against Operating Room Nurses in Turkey) ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลจากโรงพยาบาล 32 แห่งในตุรกี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างถูกล่วงละเมิดทางวาจามากที่สุด ร้อยละ 84.5 ตามมาด้วยทางร่างกายและทางเพศ โดยผู้ล่วงละเมิดนั้นเป็นแพทย์ในสถานพยาบาลเดียวกัน ด้านผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการถูกล่วงละเมิดพบว่าเหยื่อจะสูญเสียความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อผู้กระทำความรุนแรง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง และนำไปสู่การลาออกจากงาน ด้านอาการเจ็บป่วยที่ตามมาหลังจากถูกล่วงละเมิดพบว่ามีอาการปวดศีรษะ อ่อนล้า นอนไม่หลับและปวดท้อง ด้านแนวทางในการจัดการแก้ไขปัญหาการถูกล่วงละเมิดพบว่า ผู้ที่ถูกล่วงละเมิดทางวาจาจะพยายามแก้ไขปัญหาด้วยการพูดคุยกับบุคคลอื่น ผู้ที่ถูกล่วงละเมิดทางร่างกายจะรายงานเหตุการณ์ต่อผู้มีอำนาจ และผู้ที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศจะพยายามแก้ปัญหาด้วยการแสร้งว่าไม่เคยมีอะไรเกิดขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากทั้งในประเทศและต่างประเทศพบว่า การล่วงละเมิดทางวาจาหรือการใช้ความรุนแรงทางวาจาเป็นปัญหาที่พบได้มากที่สุด และยังไม่สามารถหาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ เนื่องจากเหยื่อของความรุนแรงเกรงกลัวการรายงานเหตุการณ์ หรือขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น จนกลายเป็นเสมือนวัฒนธรรมองค์กรหรือสถาบันนั้น อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อจิตใจ จิตวิญญาณ และสูญเสียแรงบันดาลใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยความรุนแรงในสถานที่ทำงาน โดยเฉพาะในส่วนของโรงพยาบาลของรัฐ เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้น ลดบาดแผลทางจิตใจอันจะนำไปสู่ความรุนแรงรูปแบบอื่นหรือการทำลายตนเอง/ฆ่าตัวตาย และยังเป็นส่วนช่วยในการเสริมสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่บุคลากรของรัฐต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เพื่อสำรวจปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณได้มาจากวิธีการเลือกแบบโควตา (Quota Sampling) ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มข้าราชการตำรวจ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ 2) กลุ่มลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งสิ้น 200 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญนี้เป็น

เจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจที่เคยตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานมาก่อน จำนวน 4 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีการใช้แบบสอบถามที่นำเสนอในรูปแบบออนไลน์ และแบบกรอกข้อมูลลงกระดาษสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยข้อคำถามทั้งหมดสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจะแบ่งออกเป็นสองส่วน ในส่วนของข้อมูลเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว เพื่อหาความแตกต่างทางทัศนคติของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจต่อประเด็นด้านสาเหตุของการตกเป็นเหยื่อในสถานที่ทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ในส่วนของข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ จะมีการจำแนก-จัดหมวดหมู่ และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ เรียบเรียงใหม่ หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งสองส่วนมาวิเคราะห์และอภิปรายร่วมกันอย่างเป็นระบบ

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถจำแนกผลออกเป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านที่ 1: ผลกระทบและรูปแบบความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณต่อกลุ่มตัวอย่างในประเด็นด้านรูปแบบของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน พบว่า รูปแบบความรุนแรงส่วนใหญ่จะเป็นทางวาจาใน

ลักษณะการใช้น้ำเสียงตะคอก การกล่าวตำหนิ/กล่าวโทษ และดูถูก/ดูหมิ่น ผู้ที่กระทำ ความรุนแรงทางวาจาส่วนใหญ่พบว่าเป็นผู้ร่วมงานภายในหน่วยงานเดียวกัน รองลงมาเป็นผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ (ดังปรากฏในตารางที่ 1 และ 2) ในทางตรงกันข้ามรูปแบบความรุนแรงทางร่างกายในสถานที่ทำงานพบได้น้อยกว่า ในลักษณะของการขว้างปาด้วยวัตถุ การหยิก ผลัก ดึง ลาก กระชาก และการตบ ตี ชกต่อย ผู้กระทำความรุนแรงทางร่างกาย ส่วนใหญ่พบว่าเป็นผู้ร่วมงานภายในหน่วยงานเดียวกัน รองลงมาเป็นผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ (ดังปรากฏในตารางที่ 3 และ 4)

ด้านผลกระทบของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่เคยมีประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อทางวาจาส่วนใหญ่รู้สึกเฉย ๆ รองลงมา รู้สึกเครียด เสียใจ และขาดความมั่นใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่เคยมีประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางร่างกายส่วนใหญ่รู้สึกวิตกกังวล รองลงมา รู้สึกเฉย ๆ โกรธและเสียใจ (ดังปรากฏในตารางที่ 5 และ 6) นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองต่างมองว่าผลกระทบที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมเหล่านั้นนั้นแทบจะไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตของตน โดยผลการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่ไม่ได้รับบาดเจ็บ ร้อยละ 55 รองลงมาได้รับบาดเจ็บทางจิตใจเป็นบางครั้ง ร้อยละ 22 อีกทั้งผลกระทบในการปฏิบัติงานของเหยื่อหลังเกิดความรุนแรง พบว่าส่วนใหญ่ยังคงทำงานปกติ ร้อยละ 59.5 รองลงมาเป็นการหยุดงานและอื่น ๆ ร้อยละ 3.5 โดยกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งได้กล่าวว่า “หมดกำลังใจในการปฏิบัติงาน และอยากลาออก/อยากย้ายหน่วยงาน”

ในส่วนของข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ โดย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมักเจอกับความรุนแรงทางวาจาในสถานที่ทำงานมากกว่าความรุนแรงทางร่างกาย ในลักษณะของการใช้วาจา ส่อเสียด เหน็บแนม นินทา รวมถึงพฤติกรรมการเลือกปฏิบัติของผู้ร่วมงาน การเพิกเฉยหรือการพูดจาเพื่อหลบเลี่ยงการปฏิบัติตามคำสั่ง ผู้ที่กระทำความรุนแรงสามารถเป็นได้ทั้งผู้มารับบริการ ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา

และผู้บังคับบัญชา อีกทั้งผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังไม่ตระหนักถึงผลกระทบของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน แม้ว่าความรุนแรงที่เกิดขึ้นจะกระทบต่อความรู้สึก จิตใจ แต่เพราะบทบาทหน้าที่ที่ได้รับในการทำงาน และจรรยาบรรณในวิชาชีพ จึงเห็นว่าสิ่งเหล่านั้นไม่ใช่เรื่องสำคัญ และเป็นเรื่องปกติที่คนทำงานทุกคนจะต้องรู้จักอดทน

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานฯ จำแนกตามการตกเป็นเหยื่อและลักษณะความรุนแรงทางวาจา

ด้านความรุนแรงทางวาจา	จำนวนคน	ร้อยละ
การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางวาจา		
เคย	131	65.5
ไม่เคย	69	34.5
	(n = 200)	
ด้านความรุนแรงทางวาจา	จำนวนคน	ร้อยละ
ลักษณะของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางวาจา		
การใช้น้ำเสียงตะคอก	77	34.7
การกล่าวตำหนิติเตียน/กล่าวโทษ	76	34.2
การด่า/การใช้คำหยาบ	23	10.4
การดูถูก/ดูหมิ่น	27	12.2
การใช้คำพูดคุกคาม ข่มขู่	9	4.1
การทำเสื่อมเสียชื่อเสียงผ่านสื่อออนไลน์	6	2.7
อื่น ๆ	4	1.8
	(n = 222)	

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ



ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานฯ จำแนกตามผู้กระทำความรุนแรงทางวาจา

ผู้กระทำความรุนแรงทางวาจา	จำนวนคน	ร้อยละ
ไม่ตอบ	65	32.5
ผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ	37	18.5
ญาติของผู้ป่วยฯ	16	8
ผู้ร่วมงานภายในหน่วยงาน	39	19.5
ผู้ร่วมงานในหน่วยงานอื่น	12	6
หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา	26	13
อื่น ๆ	5	2.5
(n = 200)		

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานฯ จำแนกตามการตกเป็นเหยื่อและลักษณะความรุนแรงทางร่างกาย

ด้านความรุนแรงทางร่างกาย	จำนวนคน	ร้อยละ
การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางร่างกาย		
เคย	25	12.5
ไม่เคย	175	87.5
(n = 200)		
ลักษณะของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางร่างกาย		
การหยิก ผลัก ดึง ฯลฯ	12	34.3
การขว้างปาด้วยวัตถุ	15	42.9
การตบ ตี ชกต่อย	4	11.4
การใช้อาวุธ	2	5.7
อื่น ๆ	2	5.7
* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (n = 35)		

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานฯ จำแนกตามผู้กระทำความรุนแรงทางร่างกาย

ผู้กระทำความรุนแรงทางร่างกาย	จำนวนคน	ร้อยละ
ไม่ตอบ	173	86.5
ผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ	6	3
ญาติของผู้ป่วยฯ	3	1.5
ผู้ร่วมงานภายในหน่วยงาน	12	6
ผู้ร่วมงานในหน่วยงานอื่น	3	1.5
หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา	2	1
อื่น ๆ	1	0.5
(n = 200)		

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานฯ จำแนกตามความรู้สึกหลังถูกระทำ ความรุนแรงทางวาจา

ความรู้สึกหลังถูกระทำ ความรุนแรงทางวาจา	จำนวนคน	ร้อยละ
เฉยๆ	51	23
หวาดกลัว	6	2.7
วิตกกังวล	23	10.4
เครียด	35	15.8
รู้สึกผิด	6	2.7
โกรธ	27	12.2
เสียใจ	35	15.8
ขาดความมั่นใจ	32	14.4
อื่น ๆ	7	3.2

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (n = 222)

ตาราง 6 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานฯ จำแนกตามความรู้สึกหลังถูกระทำ ความรุนแรงทางร่างกาย

ความรู้สึกหลังถูกระทำ ความรุนแรงทางร่างกาย	จำนวนคน	ร้อยละ
เฉยๆ	5	15.2
หวาดกลัว	3	9.1
วิตกกังวล	8	24.2
เครียด	3	9.1
รู้สึกผิด	2	6.1
โกรธ	5	15.2
เสียใจ	5	15.2
ขาดความมั่นใจ	0	0
อื่น ๆ	2	6.1

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (n = 33)

ด้านที่ 2: สาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการสอบถามถึงทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างว่า สาเหตุใดบ้างที่ส่งผล/สนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

ซึ่งส่วนใหญ่มองว่าความกดดันจากสภาวะเร่งรีบในการปฏิบัติงานส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานมากที่สุด เพราะมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.44 คะแนน รองลงมา เป็นสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่มีความเครียด มีคะแนนค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.40 ความกดดันที่เกิดจากความผิดพลาดใน

ขณะปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงความแตกต่างทางทัศนคติ-ค่านิยมที่มีส่วนส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.36 ในขณะที่ประเด็นด้านความแตกต่างทางศาสนา ความเชื่อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มองว่ามีโอกาสส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานได้น้อยที่สุด ซึ่งมีคะแนนค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.61 คะแนน และเมื่อทำการเปรียบเทียบทางสถิติเพื่อหาความแตกต่างระหว่างประสพการณ์ในการปฏิบัติงานกับปัจจัย 5 ประการที่เป็นสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน พบว่าเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจที่มีประสพการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญในบางส่วน โดยสาเหตุที่ทำให้เกิดความรุนแรงในสถานที่ทำงานมาจากความแตกต่างทางเพศ ทัศนคติ อุปนิสัยส่วนตัว วัฒนธรรมและระเบียบแบบแผนขององค์กร ประสพการณ์ในการทำงาน และโอกาสในการพบเจอกับผู้คนที่หลากหลาย รวมถึงสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงส่งผลให้เกิดความเครียด และความกดดัน

ด้านที่ 3: แนวทางในการป้องกันและการแก้ไขความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ

แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยได้จำแนกออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การจัดการกับปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกที่จะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน/เพื่อน/ครอบครัว รองลงมาเป็นการเดินหนีหลีกเลี่ยง และไม่กระทำการใดๆ

ตอบโต้ อีกทั้งในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างเลือกที่จะไม่บอกเล่าหรือรายงานเหตุการณ์ความรุนแรงต่อผู้อื่น พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่สำคัญ และกลัวถูกมองในแง่ลบ (ดังตารางที่ 7) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 ราย ได้มีความเห็นตรงกันในประเด็นของการจัดการกับเหตุการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ทั้งสามได้เลือกใช้วิธีการพูดคุย หรือบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อผู้อื่น เช่น เพื่อนสนิท บุคคลในครอบครัว และผู้ร่วมงาน เป็นต้น แต่จะไม่บอกเล่าหรือรายงานเหตุการณ์ต่อผู้บังคับบัญชา เพราะเห็นว่าไม่ใช่เรื่องสำคัญ หรือเป็นเรื่องที่รุนแรงเกินกว่าที่ตนเองจะรับมือได้ และหากบอกเล่าหรือรายงานต่อผู้บังคับบัญชาไป อาจจะไม่ได้รับการแก้ไขปัญหอย่างแท้จริง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานของตนเองได้ในภายหลัง

นอกจากนี้ในด้านการแก้ไขความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลตำรวจซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้อธิบายถึงวิธีในการแก้ไขปัญหาความรุนแรงภายในองค์กร เมื่อมีความรุนแรงเกิดขึ้น จะมีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และจะใช้วิธีการอบรม ตักเตือนผู้กระทำผิดด้วยวาจา หรือให้ทั้งสองฝ่ายที่มีความขัดแย้งกัน เข้าร่วมหารือเพื่อหาข้อยุติ โดยมีคนกลางร่วมรับฟังด้วย ในกรณีที่ความรุนแรงอยู่ในระดับที่เกินกว่าจะตักเตือนด้วยวาจาได้ ทางองค์กรจะมีการดำเนินการตามระเบียบ ซึ่งมีโอกาสพบได้น้อยมาก แต่หากความรุนแรงนั้นเกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรภายในกับบุคคลภายนอกที่มาประสานงาน หรือมาติดต่อเพื่อขอรับบริการ จะใช้วิธีการตรวจสอบข้อเท็จจริง และ

ดำเนินการตามระเบียบต่อผู้ที่กระทำผิดเท่าที่
เห็นสมควรแก่ความผิด

ตาราง 7 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานฯ จำแนกตาม

การจัดการกับเหตุการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
ไม่กระทำการใด ๆ	51	18.8
เดินหนีหลีกเลี่ยง	62	22.9
โต้ตอบกลับ	12	4.4
พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานฯ	87	32.1
รายงานผู้บังคับบัญชาด้วยวาจา	44	16.2
รายงานผู้บังคับบัญชาด้วยบันทึก	10	3.7
อื่น ๆ	5	1.8
* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (n = 271)		
กรณีที่ไม่รายงานเหตุการณ์ความรุนแรงให้ผู้อื่นรับทราบ	จำนวนคน	ร้อยละ
เห็นเป็นเรื่องไม่สำคัญ	84	51.9
รู้สึกเป็นเรื่องน่าละอาย	13	8
กลัวถูกมองในแง่ลบ	23	14.2
ไม่ทราบวิธีการรายงาน/การดำเนินการ	20	12.3
อื่น ๆ	22	13.6
* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (n = 162)		

2. การป้องกันความรุนแรงในสถานที่ทำงานอาจเป็นไปได้เพียงแนวคิดที่จะนำไปสู่การระงับ ยับยั้งความรุนแรงที่เกิดขึ้นเนื่องจากความรุนแรงที่พบได้มากที่สุดที่สถานที่ทำงาน คือ การกระทำความรุนแรงทางวาจา อันเกิดจากตัวบุคคลเป็นหลัก ความแตกต่างทางความคิด ทัศนคติ รวมถึงสภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ที่เป็นแรงกดดันให้บุคคลเลือกแสดงพฤติกรรมใดๆ ออกมา การป้องกันความรุนแรงนี้บางครั้งจึงไม่อาจสร้างนโยบาย หรือแบบแผนต่าง ๆ เพื่อใช้ในการป้องกันได้อย่างแท้จริง แต่อาจริเริ่มจากการจัดการอบรม จัดโครงการเพื่อเป็น

การแนะแนวให้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาวิธีการจัดการและการรับมือเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสม อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความสามัคคี ความรักในองค์กร ลดช่องว่างระหว่างเจ้าหน้าที่และบุคลากร โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังให้การสนับสนุนในความคิดเห็นด้านการร่วมมือป้องกันปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานด้วยวิธีการผนวกกำลัง ระดมสมองด้วยความรู้ความเข้าใจของผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานของทุกฝ่ายทุกระดับชั้นภายในองค์กร เพื่อจะได้เป็นการแก้ไขปัญหา

อย่างเป็นระบบ และเข้าถึงการแก้ไขปัญหาคือ
เกิดจากกระบวนการทางจิตใจได้ดีที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถนำมา
อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลกระทบและรูปแบบของ
ความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่
และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ
ผลการวิจัยข้างต้นมีความสอดคล้องกับ
งานวิจัยของ Yasemin and Hulya (2014) ที่
พบว่าเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานส่วนใหญ่
มักพบเจอกับความรุนแรงทางวาจาและ
ผลกระทบที่เกิดขึ้นส่งผลต่อความสัมพันธ์
ระหว่างเหยื่อกับผู้กระทำความรุนแรง
ประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง และ
นำไปสู่การลาออกจากงาน อีกทั้งในงานวิจัย
ของ ดิถีสวัสดิ์เวทย์ (2556) พบว่า ผลกระทบ
ที่เกิดขึ้นส่งผลให้เกิดอาการเจ็บป่วยทางระบบ
ประสาท ทำให้ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อมีความตั้งใจที่
จะลาออกจากงาน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยมี
ความเห็นว่ แม้ผลของการวิจัยจะสะท้อน
ตัวเลขของความรุนแรงในสถานที่ทำงานอยู่ใน
ระดับต่ำถึงปานกลางตรงข้ามกับสิ่งที่ผู้วิจัย
คาดหวังถึงโอกาสหรือความเสี่ยงที่จะเกิด
ความรุนแรง รวมถึงลักษณะและรูปแบบของ
ความรุนแรงประเภทต่าง ๆ ที่มีระดับความ
รุนแรงมากกว่าปกติ แต่ด้วยผลการวิจัยที่
ค่อนข้างชัดเจนในประเด็นด้านผลกระทบที่
เกิดขึ้นต่อความรู้สึกของเหยื่อ จึงนับได้ว่า
ความรุนแรงในสถานที่ทำงานส่งผลต่อสุขภาพ
กายและสุขภาพจิตของผู้ที่ตกเป็นเหยื่ออย่าง
แท้จริง อีกทั้งทำให้องค์กรเกิดการสูญเสีย
อัตรากำลังพล เกิดความจงรักภักดีและความ
เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบุคลากรในระดับ
ต่ำ และยังส่งผลต่อความต่อเนื่องในการ

ปฏิบัติงานที่บางครั้งจำต้องอาศัยความ
ชำนาญหรือความสามารถเฉพาะทางของ
บุคลากร

2. สาเหตุของความรุนแรงในสถานที่
ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรของ
โรงพยาบาลตำรวจ จากผลการวิจัยครั้งนี้จะ
พบว่าสาเหตุส่วนใหญ่มาจากความกดดัน
สภาวะแวดล้อมที่มีความตึงเครียด ความ
กดดันจากความผิดพลาดในการทำงานและ
ความแตกต่างทางทัศนคติและค่านิยม โดย
ประเด็นเหล่านี้จะมุ่งเน้นไปที่ตัวบุคคลและ
สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลให้บุคคล
มีความเสี่ยงที่จะก่อความรุนแรงในสถานที่
ทำงานได้มากกว่าบุคคลอื่น ซึ่งขัดแย้งกับ
มะโนวัฒนา (2552) ที่พบว่าความสัมพันธ์ด้าน
ปัจจัยลักษณะงานและสิ่งแวดล้อมไม่มีส่วน
ส่งผลให้เกิดความรุนแรงในสถานที่ทำงาน
ในทางตรงกันข้าม ปัจจัยด้านความแตกต่าง
ทางศาสนาที่กลุ่มตัวอย่างมองว่า ไม่เป็น
สาเหตุที่ส่งผลให้เกิดความรุนแรงในสถานที่
ทำงาน ผู้วิจัยมองว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใน
องค์กรมีความรักในจรรยาบรรณและวิชาชีพ
ของตน ไม่มองความแตกต่างเฉพาะบุคคล
ดังเช่น ความแตกต่างทางเพศ ภาษา ศาสนา
หรือภูมิภาค เป็นตัวแบ่งแยกความสามารถ
ในการปฏิบัติงาน และทุกคนต่างปฏิบัติหน้าที่
เพื่อช่วยเหลือและดูแลประชาชนเป็นสำคัญ

3. แนวทางในการป้องกันและแก้ไข
ปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานของ
เจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ
จากการดำเนินการทำวิจัยในครั้งนี้ ทำให้
ผู้วิจัยพบเห็นความแตกต่างของรูปแบบ
การทำงานในสายงานต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน
ซึ่งส่งผลให้เกิดรูปแบบของความรุนแรงที่
ต่างกันไม่มากนัก แต่มีระดับความรุนแรงที่
แตกต่างกัน โดยจะจำแนกออกเป็นสองฝ่าย

หลัก ๆ คือ ฝ่ายกองบังคับการอำนวยการ ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานธุรการ และ ฝ่ายให้บริการทางการแพทย์ โดยใน ฝ่ายให้บริการทางการแพทย์จะมีโอกาสพบ เจอกับความรุนแรงในสถานที่ทำงานได้ มากกว่าสายงานธุรการ ผู้กระทำความ รุนแรงมักจะเป็นผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ และญาติที่มีความหลากหลายมากกว่า เช่น เพศ อายุ อาชีพ ประสบการณ์ในการดำรงชีวิต และปัญหาทางสุขภาพ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ การป้องกันแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงจำต้องมี รูปแบบที่แตกต่างกัน ในส่วนของงานสาย ธุรการของฝ่ายกองบังคับการอำนวยการ ปัญหาที่เกิดขึ้นมักเกิดจากการประสานงาน กัน และเกิดขึ้นระหว่างบุคคลภายในเสียมาก จึงควรแก้ไขด้วยการให้เจ้าหน้าที่และ บุคลากรปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร อย่างเคร่งครัด เมื่อเกิดเหตุการณ์ความรุนแรง ขึ้นจึงควรใช้มาตรการในการลงโทษอย่าง จริงจัง เท่าเทียม ถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใส และเหมาะสมกับความผิดที่ได้กระทำต่ออีก บุคคลหนึ่ง เพื่อเป็นการแสดงให้เจ้าหน้าที่ และบุคลากรได้ทราบถึงผลเสียที่จะตามมา และลดละการกระทำผิดซ้ำตามหลักการ ป้องกันอาชญากรรมด้วยวิธีการข่มขู่ ยับยั้ง (Deterrence) ของสำนักอาชญาวิทยา ดั้งเดิม (Classical School) ในขณะที่ในฝ่าย ให้บริการทางการแพทย์บางครั้งอาจเริ่มต้น แก้ไขหรือปรับที่ตนเองก่อน รู้จักหลีกเลี่ยง การเผชิญหน้ากับความรุนแรงโดยตรง อีกทั้ง มาตรการที่นำมาปรับใช้ควรมีความยืดหยุ่น เหมาะสมกับสถานการณ์ และเสี่ยงพฤติกรรม ใด ๆ ที่อาจเป็นการสนองตอบหรือเป็น มูลเหตุของความรุนแรงที่ทวีเพิ่มมากขึ้นที่ 3

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

แนวทางในการป้องกันแก้ไขปัญหาดังกล่าว ควรเริ่มต้นแก้ไขอย่างเป็นระบบ มีการจัดทำการศึกษาหาความรุนแรงใน สถานที่ทำงานต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากร พร้อมจัดทำแผนในการรับมือป้องกันโดย ผู้บริหารแต่ละฝ่าย อีกทั้งควรมีการจัด กิจกรรมหรือโครงการที่ให้ความรู้ด้าน ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน เพื่อให้ทุกคน ในองค์กรได้ตระหนักถึงรูปแบบและ ความสำคัญของปัญหานี้ ร่วมกันสอดส่อง ดูแล ป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่อ การตกเป็นเหยื่อ และไม่สนับสนุนหรือเป็นส่วนหนึ่งของกรกระทำ ความรุนแรงต่อ บุคคลอื่น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน เฉพาะหน่วยงาน ที่ให้บริการ ทางการแพทย์ หรือฝ่ายอำนวยการอย่างใด อย่างหนึ่ง เพื่อจะได้เห็นถึงความชัดเจนใน การศึกษาความรุนแรงประเภทต่าง ๆ เนื่องจากมีความแตกต่างของการปฏิบัติงาน ทั้งสองรูปแบบค่อนข้างมาก อันมาจาก ความเสี่ยงที่จะเกิดความรุนแรงจากโอกาสใน การพบปะกับผู้คนที่หลากหลาย และลักษณะ อำนาจหน้าที่-ขอบเขตความรับผิดชอบที่ แตกต่างกัน และเพื่อเป็นการเตรียมความ พร้อมในการรับมือของความรุนแรงใน สถานที่ทำงานของหน่วยงานแต่ละฝ่ายที่มี ความแตกต่างกัน

2. ศึกษาเปรียบเทียบความรุนแรงใน สถานที่ทำงานในโรงพยาบาลของรัฐที่อยู่ใน ลักษณะไม่เป็นระบบข้าราชการทหารหรือ ตำรวจ เพื่อจะได้เห็นถึงความชัดเจนใน

การศึกษาความรุนแรงในสถานที่ทำงานของโรงพยาบาลของรัฐแห่งอื่น ว่ามีความเสี่ยงที่จะเกิดความรุนแรงอันมาจากระบบชนชั้นของการทำงานหรือไม่ และเพื่อเป็นการแสวงหาแนวทางในการสร้างความเป็นหนึ่งเดียวกันของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลของรัฐที่มีระบบข้าราชการทหารหรือตำรวจร่วมด้วย

3. ศึกษาเปรียบเทียบความรุนแรงในสถานที่ทำงานในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ศึกษากรณีหน่วยงานที่ให้บริการทางการแพทย์ เพื่อจะได้เห็นถึงความชัดเจนในการศึกษาความเสี่ยงของความรุนแรงใน

สถานที่ทำงานที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ และเพื่อเป็นการแสวงหาแนวทางการจัดการกับความรุนแรงและเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในสถานพยาบาลต่าง ๆ

4. สสำรวจสถานการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงานในโรงพยาบาลของรัฐ เฉพาะด้านความรุนแรงทางวาจา เพราะเป็นประเภทของความรุนแรงที่พบได้มากที่สุด และเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของปัญหานี้ พร้อมทั้งหาแนวทางร่วมกันในการเยียวยาจิตใจผู้ที่ถูกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

References

- Choobamroong, A. & Lerdtomornsakul, U. (2555). *Crime and criminology* (2nd ed.). Thammasat University Press.
- Choobamroong, A. (2527). *Criminology theory*. Odeonstore.
- Dithisawatwet, S. (2556). *Workplace violence against nurses: Rates and its effect on the intention to leave nursing* [Unpublished doctoral thesis]. Khon Kaen University.
- Kuntee, P., Poothakool K. & Trimek. J. (2558). *Criminology theory: Principle, research and policy implication*. Rangsit University Press.
- Manowattana, J. (2552). *Workplace violence in the government hospitals, Ratchburi province* [Unpublished master's thesis]. Mahidol University.
- Saimai, W., Thanjira, S. & Phasertsukjinda N. (2553) Workplace violence and its management by nursing personal in emergency department. *Ramathibodi Nursing Journal*, 16(1). 121-135.
- Siqi Z. et al. (2015). Coping with workplace violence in healthcare settings: Social support and strategies. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12, 14429-14444.
- Suteesorn, S. (2558). *Criminology* (2nd ed.). Thammasat University Press.
- Wendy, C. et al. (2013). Verbal abuse from nurse colleagues and work environment of early career registered nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 45(3), 308-316.
- Yasemin, E. T., & Hulya, B. (2014). Verbal, physical and sexual abuse status against operating room nurses in Turkey. *Springer Journal* 32, 85-97.