ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์

ความรุนแรงในสถานที่ทำงานและการจัดการกับความรุนแรง ของบุคลากรทางการพยาบาล

ชื่อผู้เขียน

นางสาวทัดดาว นิยมาศ

พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

# คณะกรรมการการสอบวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ เรมวล นันท์ศุภวัฒน์ ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ คร. เกสรา ศรีพิชญาการ กรรมการ อาจารย์ คร. อวยพร ตัณมุขยกุล กรรมการ รองศาสตราจารย์ ธนารักษ์ สุวรรณประพิศ กรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันเพ็ญ เอี่ยมจ้อย กรรมการ

## บทคัดย่อ

กวามรุนแรงในสถานที่ทำงาน เป็นปัญหาทางด้านสุขภาพที่มีความสำคัญมากใน ปัจจุบัน แต่ข้อมูลที่มีอยู่จริงและได้รับการเปิดเผยมีจำนวนน้อยมาก การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะ ความบ่อย แหล่งที่มา ผลของความรุนแรงและการจัดการกับความรุนแรง ที่เกิด ขึ้นในสถานที่ทำงานของบุคลากรทางการพยาบาล ประชากรเป็นพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค และพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ จำนวน 760 คน ของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตจังหวัดเชียงราย ทำการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2545 โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัย สร้างขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลการถูกกระทำความรุนแรงทางวาจา และข้อมูลการถูกกระทำความรุนแรงทางร่างกาย วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

### ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคุลากรทางการพยาบาลร้อยละ 81.3 มีประสบการณ์การถูกกระทำความรุนแรงทาง วาจาและมีเพียงรื้อยละ 4.2 ที่มีประสบการณ์การถูกกระทำความรุนแรงทางร่างกายที่เกิดขึ้นใน สถานที่ทำงาน ความบ่อยของการถูกกระทำความรุนแรง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ "น้อยครั้ง" ลักษณะของความรุนแรงทางวาจาที่พบมากที่สุด เป็นการใช้น้ำเสียงแสดงความโกรธหรือ ก้าวร้าวร้อยละ 63.4 ส่วนลักษณะของความรุนแรงทางร่างกายที่พบ เป็นการผลัก ดึง ลาก กระชากร้อยละ 53.2

- 2. แหล่งที่มาของการกระทำความรุนแรงทางวาจา ของบุคลากรทางการพยาบาลที่พบ มากที่สุดมาจาก ญาติผู้ป่วยร้อยละ 54.3 ส่วนแหล่งที่มาของการกระทำความรุนแรงทาง ร่างกายมาจาก ผู้ป่วยร้อยละ 43.8
- 3. ผู้ที่มีประสบการณ์ถูกกระทำความรุนแรงทางวาจา มีความรู้สึกต่อเหตุการณ์นั้นมาก ที่สุดคือ ความเครียดร้อยละ 56.7 รองลงมาเป็นความโกรธร้อยละ 44.9 ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์การ ถูกกระทำความรุนแรงทางร่างกายมีความรู้สึกต่อเหตุการณ์นั้นมากที่สุดคือ ความโกรธร้อยละ 43.8 รองลงมาเป็นความเครียดร้อยละ 37.6 มีผลต่อความเชื่อมั่น/ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติ งานของผู้ถูกกระทำความรุนแรงทางวาจาและทางร่างกายลดลงร้อยละ 81.7 และร้อยละ 59.5 ตาม ลำดับ
- 4. วิธีการจัดการของผู้มีประสบการณ์ถูกกระทำความรุนแรงทางวาจาใช้วิธี พูดระบาย ให้เพื่อนร่วมงานฟังมากที่สุดร้อยละ 63.2 รองลงมาเป็นการพูดกุยปกติและชี้แจงทำความเข้า ใจกับผู้ที่กระทำความรุนแรงร้อยละ 62.2 ส่วนการจัดการของผู้มีประสบการณ์ถูกกระทำความ รุนแรงทางร่างกาย ใช้วิธีเดินหนีหรือหลีกเลี่ยงสถานการณ์ความรุนแรงร้อยละ 53.2 รองลง มาเป็นการพูดระบายให้เพื่อนร่วมงานฟังร้อยละ 43.8 และผู้ถูกระทำความรุนแรงทางวาจาและ ทางร่างกายส่วนใหญ่ไม่เขียนบันทึกรายงานเหตุการณ์ร้อยละ 81.9 และร้อยละ 87.5 ตามลำคับ

จากผลการศึกษาที่พบบ่งชี้ว่า มีบุคลากรทางการพยาบาลเป็นจำนวนมาก ที่มี ประสบการณ์การถูกกระทำความรุนแรงทางวาจา ซึ่งอาจมีผลต่อสุขภาพจิตและผลการปฏิบัติ งาน ดังนั้นการจัดโปรแกรมการป้องกันความรุนแรงและบริการด้านสุขภาพ ให้แก่ผู้ที่ถูกกระทำ ความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน ควรกำหนดเป็นนโยบายของโรงพยาบาล Thesis Title

Workplace Violence and Violence Management of Nursing Personnel

Author

Miss. Thaddao Niyamas

M.N.S.

Nursing Administration

#### **Examining Committee**

Associate Professor Raymoul Nantsupawat Chairman
Associate Professor Dr. Kasara Sripichyakan Member
Lecturer Dr. Ouyporn Tonmukayakul Member
Assistant Professor Wanpen Eamjoy Member
Associate Professor Thanaruk Suwanprapisa Member

#### Abstract

Workplace violence is currently a significant health problem but there is little existing information. This study was conducted to explore types, frequency, sources, consequence, and management of the violence among nursing personnel. The study population were 760 professional nurses, technical nurses, and helpers in community hospitals located in Chiang Rai Province. Data regarding demographic characteristics, verbal abuse, and physical violence were collected through the questionnaire developed by the researcher based on the literature review, during March to April 2002. The data were analyzed using descriptive statistic.

The results showed that:

- 1. The respondents, 81.3 percent of them, experienced verbal abuse and only 4.2 percent were physically assaulted in their workplaces. As far as frequency of the violent incidents was explored, "seldom" was reported by the majority of the victims. The most prevalent characteristics of verbal abuse was anger or verbal aggression (63.4%), while pushing or dragging (53.2%), was commonly reported by the victims of physical violence;
- 2. The perpetrators of verbal abuse was likely to be patient's family members (54.3%) while those of physical violence was mostly found to be patients (43.8%);

- 3. The feelings of the victims of verbal abuse was mostly identified as emotional stress (56.7%) and anger (44.9%), while those of physical violence was anger 43.8 percent and emotional stress 37.6 percent. Concerning low morale in their jobs, 81.7 percent was indicated for verbal abuse and 59.5 percent for physical violence;
- 4. The victims of verbal abuse was likely to manage with the incidents by telling their friends (63.2%) and explaining the perpetrators (62.2%), while the victims of physical violence preferred walking away and avoiding the abuser (53.2%) and telling their friends (43.8%). They were unlikely to complete the incident reports, 81.9 percent for verbal abuse and 87.5 percent for physical violence.

The results indicated that a large number of nursing personnel of community hospitals experienced verbal abuse, which may affect their mental health and also job performance. It is, thus, recommended that prevention programs and health services for victims be established policy as a hospital.