

ความรุนแรงในสถานที่ทำงานในโรงพยาบาลของรัฐ  
จังหวัดราชบุรี



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

ความรุนแรงในสถานที่ทำงานในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี

WORKPLACE VIOLENCE IN THE GOVERNMENTAL HOSPITALS, RATCHABURI PROVINCE

นางจันทนา มะโนวัฒนา 4936325 PPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: พิระ ตรีกรีนจิตร วท.ม.(ชีวสถิติ), ปิยธิดา ตรีเดช ศ.ค.

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะ อัตราความรุนแรง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรุนแรงในสถานที่ทำงานของพยาบาล โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ให้พยาบาลจำนวน 275 คน จากโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข 10 แห่ง ในจังหวัดราชบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ โคลสแควร์ และฟิชเชอร์ เอ็กเช็ลส์ เทสต์

ผลการวิจัย พบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานการพยาบาล ในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี ส่วนใหญ่ได้รับประสบการณ์การถูกระทำความรุนแรงในสถานที่ทำงาน (ร้อยละ 71.60) ประเภทของความรุนแรงที่ได้รับเป็นความรุนแรงทางวาจา (ร้อยละ 70.20) ทางกาย (ร้อยละ 14.90) และทางเพศ (ร้อยละ 4.00) ลักษณะของความรุนแรงทางวาจาเป็นการกล่าวตำหนิ/กล่าวโทษ และการใช้น้ำเสียงตะคอก ตะโกน ความรุนแรงทางกายเป็นการหยิก ผลัก ดึง ลาก เหตุการณ์ส่วนใหญ่เกิดในเวรเช้า ส่วนทางเพศเป็นการพูดจาฉวนฉลาม และมักเกิดเหตุการณ์ในเวรดึก ผู้ที่กระทำความรุนแรงเป็นผู้ป่วยและญาติ สถานที่เกิดเหตุการณ์ส่วนใหญ่เกิดขึ้นในหอผู้ป่วย สาเหตุทางกายมาจากความเจ็บป่วยของผู้ป่วย และสาเหตุทางวาจาเกิดจากความบกพร่องในการสื่อสาร มีการรายงานเหตุการณ์ความรุนแรง (<ร้อยละ 30) เหตุผลที่ไม่รายงานเพราะเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่สำคัญ และไม่มีประโยชน์ ภายหลังการถูกระทำความรุนแรง พยาบาลส่วนใหญ่เกิดความเครียด วิตกกังวล และโกรธ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้านปัจจัยต่าง ๆ กับความรุนแรงในสถานที่ทำงาน พบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความรุนแรงในสถานที่ทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P = 0.032$ ) ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมไม่พบความสัมพันธ์กับความรุนแรง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการค้นหา ป้องกันและแก้ไขความรุนแรงในสถานที่ทำงาน โดยเฉพาะความรุนแรงด้านวาจาที่เป็นความเสี่ยงสูง ควรเพิ่มการอบรมด้านทักษะการสื่อสาร การบริการที่ดี รวมถึงระบบการดูแลความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ที่ถูกระทำความรุนแรงควรได้รับการช่วยเหลือ ฟันฟู เสริมสร้างขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรต่อไป

คำสำคัญ: ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน / พยาบาล

**WORKPLACE VIOLENCE IN THE GOVERNMENTAL HOSPITALS, RATCHABURI PROVINCE**

JANTHANA MANOWATTANA 4936325 PPH/M

M.Sc.(PUBLIC HEALTH) MAJOR IN HEALTH ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE: PEERA KRUGKRUNJIT M.Sc.(Bios.), PIYATHIDA TRIDECH Dr.P.H.

**ABSTRACT**

This research on Workplace Violence in government hospitals in Ratchaburi Province aimed to study the type of violence, level of severity and contributing factors. This research primarily centered around violence against nurses. Questionnaires were sent by mail to 275 nurses in ten hospitals in Ratchaburi Province which were affiliated with the Ministry of Public Health. Mean, standard deviation, percentage, Chi-square test and Fisher's exact test were used in the process of data analysis.

Results showed that two-thirds of the nurses were working in government hospitals in Ratchaburi Province. About two-thirds of them (71.60%) had experienced violence in their workplace. The results showed that 70.20% of them had received verbal abuse, followed by physical assaults (14.90%) and sexual harassment (4.00%). The characteristics of verbal abuse were blaming/accusing, using a strong voice or shouting, while physical assaults included pinching, pushing, and pulling. Both verbal and physical violence tended to occur during the day shift. The occurrences of sexual harassment, such as the use of dirty words, tended to happen during the night shift. Those who perpetrated violence against nurses were patients and their relatives, and the place that violence usually occurred was in the wards. Physical violence from patients usually resulted from their illness, while verbal violence occurred because of miss communication. Less than 30% of the violence was reported because the violence was considered to be minor. After a violent occurrence, most nurses are stressed, anxious, and angry. This research found that educational level of the nurses was significantly related to workplace violence ( $P = 0.032$ ), while the work groups factors and environmental factors were not related to workplace violence.

It is recommended from the results that the executives should pay attention to find out, prevent, and solve workplace violence, especially verbal abuse which is the most frequent. Training in regard to communication skills and excellent services should be promoted. In addition, planning for effective safety systems should be executed. Victims of workplace violence should be supported by using post-traumatic counseling and the strengthening of their morale so that they are able to continue working in the organization.

**KEY WORDS: WORKPLACE VIOLENCE / NURSES**

134 pages