



สถานการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงานและการจัดการความรุนแรง ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง

ชุตินา มงคลบุตร* สิริมา มงคลสัมฤทธิ์**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ความรุนแรง และการจัดการความรุนแรงในสถานที่ทำงาน รูปแบบการศึกษากภาคตัดขวาง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน เป็นกลุ่มบุคลากรผู้สอน 66 คน และกลุ่มบุคลากรฝ่ายสนับสนุนการสอน 184 คน จากมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มบุคลากรผู้สอนไม่เคยได้รับประสบการณ์การถูกระทำความรุนแรงทางร่างกาย (ร้อยละ 100) แต่กลุ่มบุคลากรฝ่ายสนับสนุนการสอนเคยมีประสบการณ์การถูกระทำความรุนแรงทางร่างกาย ร้อยละ 2.7 โดยผู้กระทำเป็นผู้ร่วมงานในกลุ่มงานเดียวกัน สาเหตุจากความเครียดและความโกรธสำหรับการถูกระทำความรุนแรงทางจิตใจในกลุ่มบุคลากรผู้สอนและกลุ่มบุคลากรฝ่ายสนับสนุนการสอนเคยถูกระทำร้อยละ 48.5 และ 68.5 ตามลำดับ

ในกลุ่มบุคลากรผู้สอนผู้กระทำเป็นผู้ร่วมงานในกลุ่มเดียวกัน ซึ่งไม่ทราบสาเหตุของการถูกระทำ แต่กลุ่มบุคลากรฝ่ายสนับสนุนการสอนผู้กระทำเป็นหัวหน้างานหรือผู้บริหาร สาเหตุมาจากความบกพร่องหรือผิดพลาดในการสื่อสาร ซึ่งกลุ่มบุคลากรผู้สอนและกลุ่มบุคลากรฝ่ายสนับสนุนการสอนมีวิธีการจัดการความรุนแรงที่เกิดขึ้นโดยการตอบโต้ผู้กระทำความรุนแรงต่อตนเอง ด้วยลักษณะเดียวกันในบางครั้ง ร้อยละ 54.3 และ 58.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ไม่เคยแจ้งหรือรายงานเหตุการณ์ความรุนแรงให้ผู้มีอำนาจเหนือกว่ารับทราบ เมื่อเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงต่อตนเอง สถาบันการศึกษาจึงควรมีการจัดหามาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการกระทำความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

คำสำคัญ: ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน, การจัดการด้วยตนเอง, มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

* โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

** คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



บทนำ

การเกิดความรุนแรง (Violence) เป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในสังคม บ่อยครั้งมักถูกมองข้ามและละเลยความสนใจจากสังคม ปัจจุบันการเกิดความรุนแรงเพิ่มจำนวนขึ้นในทุกสถานที่และมีลักษณะความรุนแรงที่เกิดขึ้นหลายรูปแบบแตกต่างกัน ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน (Workplace Violence) คือ การเกิดเหตุการณ์ที่บุคลากรในสถานที่ทำงานถูกคุกคาม ถูกข่มเหง หรือถูกทำร้ายอันเกี่ยวข้องกับการทำงานจากผู้ร่วมงาน ผู้ประกอบงานอาชีพเดียวกัน หรือผู้มาติดต่อหรือมาเกี่ยวข้องอย่างอื่นในงานที่ทำ ทั้งนี้ความรุนแรงเกิดขึ้นได้ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งรวมไปถึงการใช้คำพูดดุด่าข่มเหง การอาฆาต หรือ การประส่งคำร้ายต่อบุคคลในสถานที่ทำงานนั้น หรือพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์และไม่ได้รับการยอมรับ การกระทำที่เป็น

84

การคุกคามเชื้อชาติหรือชาติตระกูล ศาสนา หรือสภาพอื่นนอกเหนือซึ่งไม่ประสงค์และมีผลต่อศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ก่อให้เกิดความรู้สึกคุกคามต่อความปลอดภัย ความผาสุกและสุขภาพ¹ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่กระทำโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจของบุคคลหนึ่งกระทำต่อบุคคลอื่นในสถานที่ทำงาน ส่งผลให้ผู้ถูกกระทำรู้สึกเสียใจ ถูกคุกคาม อับอายหรือบาดเจ็บ²⁻⁴

Smitt-Pittman⁵ พบว่า ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ส่วนใหญ่มักเป็นการคุกคาม หรือข่มขู่ทางวาจา หรือการใช้กำลัง ซึ่งรายงานความรุนแรงที่พบในสถานที่ทำงานได้แก่ การชกต่อย ตี ตบ ตะโกน โวยวาย หรือการคุกคามโดยการใช้คำพูดรุนแรง การพูดเสียดสี ทั้งนี้ส่วนใหญ่มักไม่ได้รับการรายงาน ไม่มีการบันทึกและเปิดเผย เพราะส่วนใหญ่บุคลากรที่ประสบเหตุการณ์มักมองเรื่องความรุนแรงแบบนี้ เป็นความอับอายเกิดการเสื่อมเสียชื่อเสียงและอาจส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อตนเองและต่อองค์กร และจากผลการสำรวจ

สถานการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ของศูนย์การเฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์⁶ ในปี พ.ศ.2556 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ที่ทำงานร้อยละ 50.2 เคยถูกกระทำหรือพบเห็นการกระทำ ความรุนแรงในสถานที่ทำงานโดยบุคลากรในสถานที่ร้อยละ 12.8⁷ และความรุนแรงที่เกิดขึ้นมากที่สุดเป็นความรุนแรงทางด้านจิตใจ^{8,9} ทั้งนี้เมื่อเกิดปัญหาความรุนแรงขึ้นพบว่า ผู้ถูกกระทำ ความรุนแรงไม่มีวิธีการจัดการปัญหาด้วยตนเองถึงร้อยละ 9.3¹⁰ และนอกจากนี้เมื่อเกิดความรุนแรงในสถานที่ทำงานพบว่า ไม่เคยมีการไกล่เกลี่ยในกรณีเกิดความรุนแรงถึงร้อยละ 25.6 ของผู้ที่ทำงาน ทั้งนี้การรายงานความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานนั้นส่วนใหญ่พบในงานด้านสังคมและสุขภาพ และส่วนน้อยที่สุดคือ งานด้านการศึกษา

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาขนาดใหญ่ เป็นแหล่งผลิตนักศึกษาเพื่อออกไปทำงานรับใช้ประเทศชาติ เป็นหน่วยงานในการกำหนดทิศทางและแนวทางการคิดของนักศึกษา และเป็นสถานที่ทำงานของผู้ประกอบอาชีพหลายกลุ่มงาน เนื่องจากมีโครงสร้างที่ซับซ้อน จึงหลากหลายทั้งลักษณะอาชีพและระดับสถานะทางสังคม โอกาสการเกิดความรุนแรงในสถาบันการศึกษาสามารถเกิดขึ้นได้เหมือนสถานที่ทำงานอื่น ๆ เช่นกัน ดังจะเห็นได้จากข่าวสารตามสื่อต่าง ๆ แต่เนื่องจากสถานการณ์ของความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษายังไม่พบการรายงานสถานการณ์ที่แน่ชัด อีกทั้งสถิติของความรุนแรงยังไม่มี การบันทึกไว้อย่างเป็นระบบ หากเกิดปัญหาความรุนแรงในแหล่งผลิตนักศึกษาแล้ว นั่นอาจเป็นเรื่องน่าวิตกกังวลถึงนักศึกษาที่จะออกไปทำงานในภายภาคหน้าได้ และจากพระราชบัญญัติ

ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 มาตรา 3 วรรค 2¹¹ มหาวิทยาลัยต้องมีนโยบายเรื่องความปลอดภัยในทุก ๆ ด้านเช่นกับสถานที่ทำงานอื่น ๆ ดังนั้นหากทราบสถานการณ์ ลักษณะความรุนแรง และผลของความรุนแรงที่เกิดขึ้น จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนการจัดการป้องกันและสามารถแก้ไขความรุนแรงในเบื้องต้นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาทางสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประกอบอาชีพ การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสถานการณ์ ความรุนแรง และการจัดการความรุนแรงในสถานที่ทำงานของบุคลากรในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง

วิธีการศึกษา

รูปแบบการวิจัยเป็นการศึกษาแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Study) ประชากร คือ บุคลากรที่ทำงานในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ประกอบด้วย กลุ่มบุคลากรผู้สอน และกลุ่มบุคลากรฝ่ายสนับสนุนการสอน จำนวนทั้งสิ้น 3,748 คน คำนวณขนาดตัวอย่างสำหรับประมาณค่าสัดส่วนในประชากรกลุ่มเดียว ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 407 คน และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ของหน่วยงาน โครงการวิจัยได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน การอนุมัติจริยธรรมเลขที่ 060/2559 จากมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำหนังสือถึงแต่ละหน่วยงานเพื่อขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูล ชี้แจงรายละเอียดแก่ผู้เข้าร่วมวิจัย และได้รับการลงนามในหนังสือยินยอมตนให้ทำการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลยึดตามข้อตกลงของแต่หน่วยงาน แบ่งออกได้เป็น 2 กรณี คือ 1) กรณี

หน่วยงาน อนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยตรง ผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนจากผู้เข้าร่วมวิจัยในวันและเวลาตามที่ตกลงนัดหมาย 2) กรณีหน่วยงานไม่อนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยตรง ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามผ่านการรวบรวมจากผู้ช่วยวิจัย (เจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน) ปิดผนึกเพื่อรักษาความลับของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย และรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนภายใน 4 สัปดาห์ การเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ระหว่าง 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2559-31 ธันวาคม พ.ศ. 2559

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามที่นักวิจัยพัฒนาขึ้นเองและประเมินคุณภาพเครื่องมือโดยผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และนำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขเชิงเนื้อหาแล้วไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มที่ต้องการศึกษา คือ บุคลากรของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐอีกแห่งหนึ่ง จำนวน 30 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.878 แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ส่วนได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลจำนวน 12 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการคัดแยกประเภทของบุคลิกภาพของพนักงานจำนวน 20 ข้อ¹² ซึ่งมีช่วงคะแนน 20-100 คะแนน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนมากกว่า 60 คะแนน จัดอยู่ในกลุ่มคนบุคลิกภาพ Type A ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนเท่ากับหรือน้อยกว่า 60 คะแนนจัดอยู่ในกลุ่มคนบุคลิกภาพ Type B ส่วนที่ 3 ข้อมูลคำถามด้านสภาพแวดล้อมการทำงานภายในมหาวิทยาลัยซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน รวมทั้งสิ้นจำนวน 13 ข้อ



ส่วนที่ 4 ข้อมูลประสพการณ์การถูกระทำ ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ประกอบด้วย ประสพการณ์ ความรุนแรงที่ถูกกระทำต่อร่างกายจำนวน 6 ข้อ และประสพการณ์ความรุนแรงที่ถูกกระทำทางจิตใจ 5 ข้อ ส่วนที่ 5 ข้อมูลการจัดการกับความรุนแรง เมื่อเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงขึ้นในสถานที่ทำงาน จำนวน 8 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร (SD) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสพการณ์ทำงาน รายได้ ชั่วโมงการทำงาน ประสพการณ์การผ่านการศึกษา การฝึกอบรมด้านการสื่อสาร ประสพการณ์การประสพเหตุการณ์ความรุนแรง ในสถานที่ทำงาน และการจัดการกับความรุนแรง และเปรียบเทียบความรุนแรงในสถานที่ทำงานระหว่าง กลุ่มบุคลากรผู้สอนและกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน การสอน ด้วยสถิติ Chi-Square Test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มบุคลากรผู้สอน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 กลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 45.5 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่ ร้อยละ 53 ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด คือ ปริญญาเอก ร้อยละ 57.6 จบการศึกษาระดับสูงสุดจากในประเทศและต่างประเทศ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ประสพการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัยในกับของรัฐแห่งนั้น มากกว่า 5 ปี ถึง 10 ปี พบร้อยละ 36.4 รายได้ต่อเดือนมากกว่า

45,000 บาท ร้อยละ 57.6 ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการทำงานต่อสัปดาห์ 41-50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ร้อยละ 66.7 มีประสพการณ์เคยเข้าร่วมการฝึกอบรมด้านการสื่อสารมากที่สุด ร้อยละ 44.3 สำหรับงานที่ปฏิบัติ ในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นภาระงานด้านการสอน ร้อยละ 27.6 ส่วนใหญ่ไม่มีพฤติกรรมการดื่มเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ ร้อยละ 74.3 และมีบุคลิกภาพกลุ่ม B ร้อยละ 80.3

กลุ่มบุคลากรฝ่ายสนับสนุนการสอน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.5 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 42.9 สถานภาพสมรสโสด ร้อยละ 52.7 ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด คือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 77.2 จบการศึกษาระดับสูงสุดจากในประเทศ ร้อยละ 98.9 มีประสพการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัย ในกำกับของรัฐแห่งนั้นมากกว่า 5 ปีถึง 10 ปี ร้อยละ 34.8 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ถึง 30,000 บาท ร้อยละ 72.8 ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการทำงานต่อสัปดาห์ 41-50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ร้อยละ 82.0 มีประสพการณ์เคยเข้าร่วมการฝึกอบรมด้านการสื่อสาร ร้อยละ 50.7 สำหรับงานที่ปฏิบัติ ในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นภาระงานด้านบริการ เกี่ยวกับการเรียนการสอน ร้อยละ 35.1 ส่วนใหญ่ ไม่มีพฤติกรรมการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ คิดเป็น ร้อยละ 61.4 มีบุคลิกภาพกลุ่ม B ร้อยละ 92.4

2. สถานการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ผลกระทบ และปัจจัยส่งเสริมที่ก่อให้เกิดการถูกระทำความรุนแรง

จำนวนและร้อยละของความรุนแรงในสถานที่ทำงานทางด้านร่างกายและจิตใจในกลุ่มบุคลากรผู้สอน และกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน แสดงรายละเอียด ดังตารางที่ 1-5



Table 1 Number and Percentage of Personal by Physical Violence.

Type of Physical Violence*	Instructors (n = 66)	Supporting staff (n = 184)	Total (n = 250)
	n(%)	n(%)	n (%)
Never	66(100.0)	179(98.4)	245(98.0)
Hitting	0	1(0.5)	1(0.4)
Struck	0(0.0)	2(1.1)	2(0.8)
Pushing	0(0.0)	1(0.5)	1(0.4)
Throwing objects	0	1(0.5)	1(0.4)

* Answer more than one.

Table 2 Number and Percent of Physical Violence's Experience by Perpetrators, Caused, Emotional Exhaustion and Physical Injury.

Workplace Violence's experience.	Instructors (n = 66)	Supporting staff (n = 184)	Total (n = 250)
	n(%)	n(%)	n(%)
Perpetrators*			
Colleagues	0	3(60.0)	3(60.0)
External Collaborators	0	2(40.0)	2(40.0)
Supervisors or university executives	0	1(20.0)	1(20.0)
Caused*			
Unknown reasons	0	2(40.0)	2(40.0)
Mental illness	0	2(40.0)	2(40.0)
Anger	0	4(80.0)	4(80.0)
Anxiety/Stress	0	2(40.0)	2(40.0)
Emotional exhaustion*			
Worry	0	1(20.0)	1(20.0)
Fear	0	1(20.0)	1(20.0)
Stress	0	5(100.0)	5(100.0)
Anger	0	3(60.0)	3(60.0)
Sad	0	2(40.0)	2(40.0)
Have no confidence	0	1(20.0)	1(20.0)
Physical injury			
Never	0	4(80.0)	4(80.0)
Almost	0	1(20.0)	1(20.0)

* Answer more than one.

Table 3 Number and Percent of Personal by Psychological Violence.

Type of Psychological Violence*	Instructors (n = 66)	Supporting staff (n = 184)	Total (n = 250)
	n(%)	n(%)	n(%)
None	34(51.5)	58(31.5)	92(36.8)
Criticism/Rumors	15(22.7)	74(40.2)	89(35.6)
Cursing	1(1.5)	22(11.9)	23(9.2)
Bad Gossip	15(22.7)	61(33.2)	76(30.4)
Yelling	4(6.1)	40(21.7)	44(17.6)
Insult/Profane	5(7.6)	23(12.5)	28(11.2)
Defame by animadversion	9(13.6)	31(16.8)	40(16.0)
Intimidation	4(6.1)	19(10.3)	23(9.2)
No respect	8(12.1)	33(17.9)	41(16.4)

* Answer more than one.

Table 4 Number and Percent of Psychological Violence's Experience by Perpetrators and Caused.

Workplace Violence's experience.	Instructors (n = 66)	Supporting staff (n = 184)	Total (n = 250)
	n(%)	n(%)	n(%)
Perpetrators *			
Colleagues	27(84.4)	67(53.2)	94(59.5)
External Collaborators	4(12.5)	44(34.9)	48(30.4)
Supervisors or university executives	5(15.6)	73(57.9)	78(49.4)
Outsider	2(6.3)	12(9.5)	14(8.9)
Subordinate	4(12.5)	3(2.4)	7(4.4)
Other	0	1(0.8)	1(0.6)
<i>Professor</i>	0	1(0.8)	1(0.6)
Caused *			
Unknown reasons	17(53.1)	44(34.9)	61(38.6)
Error in communications	14(43.8)	83(65.9)	97(61.4)
Mental illness	2(6.3)	10(7.9)	12(7.6)
Anger	6(18.8)	43(34.1)	49(31.0)
Anxiety/Stress	4(12.5)	26(20.6)	30(19.0)
Long time waiting	0	16(12.7)	16(10.1)
Other	2(6.3)	2(1.6)	4(2.5)
<i>Narcissistic</i>	1(3.1)	0	1(0.6)
<i>Actor's personality</i>	1(3.1)	0	1(0.6)
<i>Envy</i>	0	2(1.59)	2(1.2)

* Answer more than one.

**Table 5** Experience of Workplace Violence Among Personnel in University.

Experience of Workplace Violence	Group				X ²	df	p
	Instructors		Supporting staff				
	n	%	n	%			
Physical					1.83	1	0.330
Never	66	100.0	179	97.3			
Ever	0	0	5	2.7			
Psychological					8.35*	1	0.005
Never	34	51.5	58	31.5			
Ever	32	48.5	126	68.5			
Total					9.45*	2	0.009
Never	34	51.5	58	31.5			
Ever	32	48.5	126	68.5			

* Level of Significant .05

ผลกระทบที่เกิดขึ้นเมื่อถูกกระทำ ความรุนแรง

เมื่อเกิดเหตุการณ์การถูกกระทำ ความรุนแรงทางจิตใจขึ้นนั้น จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มบุคลากรผู้สอนรู้สึกเฉย ๆ และเสียใจ ร้อยละ 40.6 และ 25.0 ตามลำดับ สำหรับกลุ่มบุคลากรฝ่ายสนับสนุนการสอนส่วนใหญ่รู้สึกเสียใจ และเครียด ร้อยละ 47.6 และ 43.6 ตามลำดับ

ปัจจัยส่งเสริมที่ก่อให้เกิดการถูกกระทำ ความรุนแรง

พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มบุคลากรผู้สอน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด และประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งนั้น มีความสัมพันธ์กับความรุนแรงในสถานที่การทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.012$, 0.001 , และ 0.031 ตามลำดับ) สำหรับสภาพแวดล้อมการทำงานในมหาวิทยาลัยในทุกด้านนั้นก็ไม่มี ความ

สัมพันธ์กับความรุนแรงของกลุ่มบุคลากรผู้สอน

สำหรับกลุ่มบุคลากรฝ่ายสนับสนุนการสอนพบว่า เพศ และพฤติกรรมการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ มีความสัมพันธ์กับความรุนแรงในสถานที่ทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.006$ และ 0.018 ตามลำดับ) นอกจากนี้สภาพแวดล้อมการทำงานในมหาวิทยาลัยในด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร มีความสัมพันธ์กับความรุนแรงในสถานที่การทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. วิธีการจัดการความรุนแรงที่เกิดขึ้น

กลุ่มบุคลากรผู้สอนจัดการความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับตนเองโดยจะตอบโต้ผู้กระทำด้วยลักษณะเดียวกันในบางครั้ง ร้อยละ 54.3 และมีพูดคุยเจรจาเพื่อปรับความเข้าใจกับผู้กระทำ ความรุนแรงต่อตนเองเมื่อเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงในบางครั้ง ร้อยละ 74.3



และบางครั้งจะนิ่งเฉยไม่ตอบโต้ ไม่ใส่ใจกับการกระทำ ความรุนแรงที่มีต่อตนเอง ร้อยละ 74.3 หรือในบางครั้ง มักจะเดินหนีหรือหลีกเลี่ยงการกระทำ ความรุนแรง ที่มีต่อตนเอง ร้อยละ 57.1 และบางครั้งมักจะระบาย ความรู้สึกหรือเล่าเหตุการณ์ความรุนแรงที่ตนเองได้ พบมาให้กับคนอื่นได้รับทราบ เช่น เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน/ ครอบครัว ร้อยละ 45.7 แต่จะไม่เคยแจ้ง/รายงาน เหตุการณ์ความรุนแรงให้ผู้มีอำนาจเหนือกว่าเมื่อเกิด เหตุการณ์ความรุนแรงต่อตนเอง ร้อยละ 62

สำหรับกลุ่มบุคลากรฝ่ายสนับสนุนการสอน มีวิธีการจัดการความรุนแรงที่เกิดขึ้น โดยการตอบโต้ ผู้กระทำความรุนแรงต่อตนเองด้วยลักษณะเดียวกัน บางครั้ง ร้อยละ 58.3 บางครั้งจะพูดคุยนู๋เจรจาเพื่อ ปรับความเข้าใจกับผู้กระทำความรุนแรงต่อตนเอง เมื่อเกิดเหตุการณ์ความรุนแรง ร้อยละ 56.5 และ บางครั้งจะนิ่งเฉยไม่ตอบโต้ ไม่ใส่ใจกับการกระทำ ความรุนแรงที่มีต่อตนเอง ร้อยละ 59.1 ในบางครั้ง มักจะเดินหนีหรือหลีกเลี่ยงการกระทำ ความรุนแรง ที่มีต่อตนเอง ร้อยละ 68.9 และบางครั้งมักจะระบาย ความรู้สึกหรือเล่าเหตุการณ์ความรุนแรงที่ตนเองได้ พบมาให้กับคนอื่นรับทราบ เช่น เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน/ ครอบครัว ร้อยละ 51.5 แต่จะไม่เคยแจ้ง/รายงาน เหตุการณ์การความรุนแรงให้ผู้มีอำนาจเหนือกว่า เมื่อเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงต่อตนเอง ร้อยละ 62.9

อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า สถานการณ์ความรุนแรง ในสถานที่ทำงานในกลุ่มบุคลากรผู้สอนและกลุ่ม บุคลากรฝ่ายสนับสนุนการสอนร้อยละ 100 และ 98.4 ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับประสบการณ์การถูกกระทำ ความรุนแรงทางร่างกาย แต่เคยได้รับประสบการณ์ การถูกกระทำ ความรุนแรงทางจิตใจร้อยละ 48.5

และ 68.5 ส่วนใหญ่เป็นการถูกกล่าวคำตำหนิหรือ กล่าวโทษ ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานของบุคลากร ทั้ง 2 กลุ่ม ต้องทำงานร่วมกันกับบุคลากรที่มีระดับ ตำแหน่งที่แตกต่างกัน อีกทั้งมีการทำงานร่วมกับ บุคคลภายนอกหน่วยงาน ส่งผลให้เกิดความบกพร่อง หรือผิดพลาดในการสื่อสาร อันส่งผลให้เกิดการถูก กระทำ ความรุนแรงทางจิตใจได้

ปัจจัยส่งเสริมที่ก่อให้เกิดการถูกกระทำ ความรุนแรง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มบุคลากร ผู้สอนด้านอายุ ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด¹³ และ ประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์ กับความรุนแรงในสถานที่การทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะ เหล่านี้มีผลต่อการเกิดการถูกกระทำ ความรุนแรง ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดทางจิตวิทยาของสุชา จันทรเฒ¹⁴ ที่กล่าวว่าประสบการณ์ทำงานเป็นเครื่องมือที่ส่งผล ให้บุคคลนั้นมีความรอบรู้มากขึ้น สามารถปรับอารมณ์ ให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ อีกทั้งยังสอดคล้อง กับแนวคิดของ Chappell และ Di Martino¹⁵ ที่ อธิบายว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีความเสี่ยงสูง ต่อการถูกกระทำ ความรุนแรงในสถานที่ทำงานนั้น เกี่ยวกับ ประสบการณ์ทำงานด้วยเช่นกัน ส่วนปัจจัย เกี่ยวกับ เพศ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาชั่วโมงในการทำงานต่อสัปดาห์ พฤติกรรม การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และกลุ่มบุคลิกภาพ ในการทำงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความรุนแรง ในสถานที่การทำงาน แสดงว่า ปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผล ต่อการเกิดความรุนแรงในกลุ่มบุคลากรผู้สอน

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน การสอน ได้แก่ เพศ¹⁶ และพฤติกรรมการดื่มเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์มีความสัมพันธ์กับความรุนแรงในสถานที่ การทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งนั้น รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาชั่วโมงในการทำงานต่อสัปดาห์ และกลุ่มบุคลิภาพในการทำงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความรุนแรงในสถานที่การทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานในมหาวิทยาลัยในด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์กับความรุนแรงในสถานที่การทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มบุคลากรผู้สอนที่ พบว่า สภาพแวดล้อมทุก ๆ ด้านไม่เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์ให้เกิดความรุนแรงในสถานที่ทำงาน โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทนา มะโนวัฒนา⁹ ที่พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในโรงพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับความรุนแรงในสถานที่ทำงานของพยาบาล แต่ทั้งนี้อาจจะไม่สามารถเปรียบเทียบได้ชัดเจนเนื่องจากสถานที่และสภาพแวดล้อมมีรูปแบบที่แตกต่างกันระหว่างสถานพยาบาลและสถาบันการศึกษา

วิธีการจัดการความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย พบว่า วิธีการจัดการความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานระหว่างกลุ่มบุคลากรผู้สอนและกลุ่มบุคลากรฝ่ายสนับสนุนการสอนโดยการพูดคุยเจรจาเพื่อปรับความเข้าใจกับผู้กระทำความรุนแรงโดยการนิ่งเฉยไม่ตอบโต้ไม่ใส่ใจกับการกระทำความรุนแรง เดินหนีหรือหลีกเลี่ยงการกระทำความรุนแรง และระบายความรู้สึกหรือเล่าเหตุการณ์ความรุนแรงที่พบให้บุคคลอื่นทราบ มีความแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า วิธีการจัดการความรุนแรงด้วยวิธีการประนีประนอม^{10, 17} ระหว่างกลุ่มบุคลากรผู้สอนและกลุ่มบุคลากรฝ่ายสนับสนุนแตกต่างกัน การวางแผนในการจัดการป้องกันความ

รุนแรงในสถานที่ทำงานของทั้งสองกลุ่มอาจจะต้องมีวิธีการที่แตกต่างกัน ส่วนวิธีตอบโต้ผู้กระทำความรุนแรงในลักษณะเดียวกัน และการเดินหนีหรือหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ความรุนแรง รวมถึงการแจ้ง/รายงานเหตุการณ์ความรุนแรงต่อผู้มีอำนาจเหนือกว่าให้รับทราบระหว่างกลุ่มบุคลากรผู้สอนและกลุ่มบุคลากรฝ่ายสนับสนุนการสอน พบว่า เป็นวิธีการจัดการที่ไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการรายงานความรุนแรงที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ไม่มีความสำคัญหรือไม่มีความจำเป็นในการรายงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทนา มะโนวัฒนา⁹ และ Greg Warchol¹⁸ ซึ่งมีความจำเป็นต้องวางแผนในระบบการจัดการความเสี่ยงต่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานของสถาบันการศึกษาให้เป็นระบบที่น่าเชื่อถือและเป็นธรรม เพื่อให้ผู้ถูกกระทำความรุนแรงสามารถมีช่องทางที่ปลอดภัยต่อตนเองโดยไม่ถูกกระทำ ความรุนแรงซ้ำซ้อนในอนาคต ซึ่งหากไม่มีการจัดการอาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน ทำให้ผู้ถูกกระทำมีความสามารถในการทำงานที่ด้อยลง ความรักและความผูกพันกับองค์กรลดลง และใช้วิธีการลาออกในที่สุดเพื่อหลบหนีจากผู้ที่ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน¹⁹

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. สถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญถึงปัญหาการเกิดความรุนแรงที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และกำหนดมาตรการการดูแลจัดการเมื่อเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน
2. ในกรณีเมื่อเกิดความรุนแรงขึ้นแล้วภายในสถานที่ทำงาน สถาบันการศึกษาควรมีแนวทางในการให้การรักษา สนับสนุน ช่วยเหลือ และฟื้นฟูสภาพผู้ที่ถูกกระทำความรุนแรงตามความเหมาะสม เพื่อเป็น



การเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเกิด
ความเป็นธรรม

3. ควรมีการศึกษาด้านการณ้ความรุนแรง
ที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานของบุคลากรฝ่ายอื่น ๆ ที่
ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยด้วยรูปแบบการวิจัยเชิง
คุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

1. World Health Organization. Research show
workplace violence threatens health
service 2003. Available at <http://WorldHealthOrganization.org/workplaceviolence.html>, accessed June 1, 2015.
2. International Labour Organization. Violence
at work 2005. Available at http://www.ilo.org/safework/info/WCMS__108531/lang-en/index.htm, accessed June 3, 2015.
3. International Council of Nurses. Guideline on
coping with violence in the workplace.
Geneva: 2004.
4. National Institute for Occupational Safety
and Health. Occupational Hazard in
hospital. DHHS 2005 (No2002-101).
5. Smith-Pittman MH. Workplace violence
in healthcare environments. Nursing
Forum. 1999; 34(3): 5-13
6. Socialwarning of Ministry of Socail Develop-
ment and Human Security. The results
of the survey on violence of 76
provinces in 2013. Available at http://www.msociety.go.th/article__attach/

11400/15717.pdf, accessed June 15,
2015.

7. Bensimon, Helen Frank. Violence in the
workplace. Training & Development
1994.
8. Thaddao N. Workplace Violence and violence
management of nursing personel.
[M.N.S Thesis in Nursing Administra-
tion]. Chiang Mai: Faculty of Nursing,
Chiang Mai University, 2002.
9. Janthana M. Workplace Violence in the
Govermental Hospital, Ratchaburi
Provice. [M.Sc.Thesis in Health Admis-
tration]. Bangkok: Faculty of Public
Health, Mahidol University, 2009.
10. Harulow S. Ending the silence on violence.
Australien Nursing Journal. 2000; 7(10):
26-9.
11. Ministry of Labour. Occupational Safety,
Health, and Environment ACT B.E.
2554. Available at <http://www.labour.go.th/th/doc/law/safety-explanation-2554.pdf>, accessed January 20, 2016.
12. Jenkin Zyzanski and Rosenman. Person-
ality Type A/B 1971. Available at
<http://www.psych.uncc.edu/pagoolka/TypeAB.html>, accessed January 19,
2016.
13. Levin P.F. Risk factor for assaults on
nursing staff. JONA. 1999; 29(12):
22-8.



14. Sucha Ch. Psychology. 10^{ed}. Bangkok, Thaiwatthanapanit, 1997.
15. Di Martino V. Relationship between work stress and workplace violence in the health sector: ILO/ICN/WHO/PSI joint programme on workplace violence in the healthsector. Geneva: Switzerland; 2003 [updated December 5, 2005]. Available at <http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/themes/violence.html>, accessed December 1, 2015.
16. Ayranci U, Balci, Y., Kaptanoglu C., & Yenilmez, C., Identification of violence in Turkish health care setting. Journal of Interpersonal Violence. 2006; 21(2): 276-96.
17. Lin L-Y, Juan C-W, Chu C. The needs and potential solutions for improvement of workplace violence management in emergency departments in Taiwanese hospitals. Journal of Acute Medicine 2014; 4(1): 13-9.
18. Greg Warchol. Workplace Violence. U.S. Department of Justice: National Crime Victimization Survey; 1998.
19. Pookayaporn J. Mobbing in the workplace. Journal of Public Health 2007; 37(3): 155-67.



Situation of Workplace Violence and Self-management by Autonomous University Personnel

Chutima Mongkonbut^{*} Sirima Mongkolsomlit^{**}

ABSTRACT

The objectives of this study were to determine the situation of workplace violence and self-management for personnel. The study employed a cross-sectional design and was conducted among Thai autonomous university personnel. Samples comprised 250 employees, 66 instructors and 184 support staff. Results found that no instructors had experienced physical violence, but 2.7% of support staff had. In all, 48.5% of instructors and 68.5% of support staff had experienced psychological violence. When this psychological violence

was inflicted on instructors by supervisors or university executives, it was due to defects or errors in communications. A total of 54.3% of violence management for instructors and 58.3% for support staff reflected upon antagonists more than targets. Most targets did not report experienced violence to their supervisor or faculty dean. These findings suggested that in the university setting, more violence surveillance may be needed to prevent workplace violence.

Keywords: workplace violence, self-management, autonomy university