

ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน: ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาอาชญวิทยาและงานยุติธรรม ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

VIOLENCE IN WORKPLACE: A CASE STUDY OF OFFICER STAFFS IN POLICE GENERAL
HOSPITAL



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Criminology and Criminal Justice

Department of Sociology and Anthropology

Faculty of Political Science

Chulalongkorn University

Academic Year 2018

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน: ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ
โดย	น.ส.รมิดา แสงสวัสดิ์
สาขาวิชา	อาชีววิทยาและงานยุติธรรม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมนทิพย์ จิตสว่าง

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

.....	คณบดีคณะรัฐศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.เอก ตังทรัพย์วัฒนา)	
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	ประธานกรรมการ
.....	
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติยา เพชรมณี)	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
.....	
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมนทิพย์ จิตสว่าง)	กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
.....	
(พลตำรวจโท ดร.อดุลย์ ณรงค์ศักดิ์)	

CHULALONGKORN UNIVERSITY

รมิดา แสงสวัสดิ์ : ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน: ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่และบุคลากรของ
โรงพยาบาลตำรวจ. (VIOLENCE IN WORKPLACE: A CASE STUDY OF OFFICER STAFFS
IN POLICE GENERAL HOSPITAL) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.สุมนทิพย์ จิตสว่าง

งานวิจัยเรื่อง “ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน: ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ” มีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาผลกระทบและรูปแบบของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน สาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน และเพื่อแสวงหาแนวทางในการป้องกัน
และการแก้ไขความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ ระเบียบวิธีวิจัย คือ วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน โดย
กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ รวมทั้งสิ้น 204 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น
แบบสอบถามแบบออนไลน์และแบบกรอกข้อมูลกระดาษสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ และเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างสำหรับการวิจัย
เชิงคุณภาพ สถิติที่ใช้ คือ หาค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทาง
เดียว

จากผลการวิจัย พบว่า ด้านผลกระทบและรูปแบบของความรุนแรงในสถานที่ทำงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบเจอกับความรุนแรง
ทางวาจามากที่สุด ในลักษณะของการใช้น้ำเสียงตะคอก และการกล่าวตำหนิ/กล่าวโทษ ผู้กระทำความรุนแรงทั้งทางวาจาและร่างกายที่พบใน
สถานที่ทำงานมากที่สุด คือ ผู้ร่วมงานภายในหน่วยงานเดียวกัน ผลกระทบที่ได้รับจากเหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่ไม่ได้รับบาดเจ็บ
ใดๆ และยังคงทำงานปกติ แต่ในบางรายกระทบต่อความรู้สึก จิตใจ และเลือกที่จะหยุดงาน ย้ายหน่วยงานหรือลาออก ด้านการจัดการกับความ
รุนแรง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้วิธีพูดคุยหรือบอกเล่าให้บุคคลอื่นรับฟัง และในกรณีที่ไมบอกเล่าเหตุการณ์ต่อบุคคลอื่น พบว่าเห็นเป็นเรื่องไม่
สำคัญและกลัวถูกมองในแง่ลบ ด้านสาเหตุของความรุนแรง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมทางสังคมมี
โอกาสส่งผลให้เกิดความรุนแรงได้มากที่สุด ซึ่งประกอบด้วย ความกดดันจากสภาวะเร่งรีบในการปฏิบัติงาน สภาวะแวดล้อมในการทำงานที่มีความ
เครียด และความกดดันที่เกิดจากความผิดพลาด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าความแตกต่างทางศาสนาและความเชื่อส่งผลต่อความรุนแรง
ในสถานที่ทำงานน้อยที่สุด

แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงควรยึดความแตกต่างเฉพาะบุคคล รูปแบบหรือลักษณะของความรุนแรงที่
เกิดขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีสำหรับการป้องกันความปลอดภัยมาใช้ นอกจากนี้ผู้บริหารขององค์กรสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการจัดตั้ง
โครงการอบรมเพื่อเป็นการสร้างความตระหนักรู้ถึงภัยและผลกระทบของปัญหา และยังเป็นส่วนช่วยในการเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดการ
หรือการรับมือกับปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สาขาวิชา อาชญวิทยาและงานยุติธรรม ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2561 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6080989524 : MAJOR CRIMINOLOGY AND CRIMINAL JUSTICE

KEYWORD: Violence in Workplace, Officer Staffs, Police General Hospital

Ramida Sangsawat : VIOLENCE IN WORKPLACE: A CASE STUDY OF OFFICER STAFFS IN POLICE GENERAL HOSPITAL. Advisor: Asst. Prof. SUMONTHIP CHITSAWANG, Ph.D.

The study of “Violence in workplace: a case study of officer staffs in Police General Hospital” has the objective to study the effects of violence in workplace, the causes of violence in workplace, and to search for guidelines for preventing and solving the issue of violence in workplace of officer staffs at Police General Hospital. The methodology of this study is mixed. Samples and significant informants are 204 officer staffs at Police General Hospital. Tools in this study are online questionnaires, hard copies of the completed form for the quantitative part of the study, and semi-structured interviews for the qualitative part of the study. The statistics in this study are percentage, mean, S.D., and One-way ANOVA.

From the study, for the effects and types of violence in the workplace, the most common form of violence which most of the sample respondents face is verbal violence in the manner of using the tone of snapping, blaming, or accusing. The most common verbal and physical violence users in the workplace are associates within the same agency. The most common effect of the violent incident is no injury and a continuation of normal work. However, there are mental and emotional effects in some cases, and people might choose to stop working, to move to other agencies, or to resign. For the management of violence, most of the sample respondents choose to talk with others. In the case of their choosing to be silent it is usually because they think it is not important or they are afraid that they will create a negative image. For the causes of the violence, most of the sample respondents agree that the social environment factor is the most significant factor which creates violence. This consists of the pressure from the hustle of work, the stressful work environment, and pressure from mistakes. At the same time, respondents agree that religious differences and beliefs have the least effect on violence in the workplace.

Guidelines for the prevention and solution of this problem include consideration of the tolerance of individual differences, the type and nature of violence, and technological applications for prevention and safety. Moreover, agency executives can use the results of this study to organize training projects to create awareness of the disadvantages and effects of the problem. Moreover, the results can support the readiness of the management to deal with violence in the workplace through suitable approaches.

Field of Study: Criminology and Criminal Justice

Student's Signature

Academic Year: 2018

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จลุล่วงไปได้ ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุมนทิพย์ จิตสว่าง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์ รวมทั้งคอยให้การสนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้เขียนมาโดยตลอด ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฐิตียา เพชรมณี ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และพลตำรวจโท ดร. อดุลย์ ณรงค์ศักดิ์ กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย ที่กรุณารับเป็นคณะกรรมการการสอบวิทยานิพนธ์ และให้คำปรึกษาตลอดการจัดทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ นายแพทย์ใหญ่ (สบ 8) โรงพยาบาลตำรวจ ที่อนุญาตให้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ตลอดจนเจ้าหน้าที่และบุคลากรทุกฝ่ายที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ พลตำรวจตรี พิทักษ์ ท่วมเกร็ด ผู้บังคับการอำนวยการ โรงพยาบาลตำรวจ และเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานผู้บังคับการ อำนวยการ โรงพยาบาลตำรวจทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนการศึกษาต่อในสาขานี้ และให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา พร้อมทั้งเอื้อเฟื้อสนับสนุนอุปกรณ์และยานพาหนะรับส่งตลอดการศึกษา

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ คุณป้า และพี่ชายทั้งสอง ที่คอยให้การสนับสนุน ช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน และเป็นกำลังใจ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณ นางสาวสัณห์วรรณ ศรีสดี ที่ช่วยจุดประกายหัวข้อ ทำให้เกิดเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ พร้อมทั้งเพื่อนนิสิตปริญญาโท คณะรัฐศาสตร์ สาขาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสมอมา

สุดท้ายนี้หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่อง หรือผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขออภัยเป็นอย่างสูง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับความรุนแรงในสถานที่ทำงาน หรือนำแนวทางในการป้องกันแก้ไขปัญหาดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ เพื่อลด หรือยับยั้งความรุนแรงในสถานที่ทำงานต่อไป

รมิดา แสงสวัสดิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	7
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	7
2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง	12
2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับสาเหตุของการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน.....	16
2.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการป้องกันปัญหาอาชญากรรม.....	24
2.5 โครงสร้างของโรงพยาบาลตำรวจ.....	28
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
กรอบแนวคิดการวิจัย	36
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	37

3.1 วิธีการวิจัย	37
3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง	38
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	42
3.6 จริยธรรมของผู้วิจัย	44
3.7 ระยะเวลาในการวิจัย	45
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผลการศึกษา	46
4.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ	46
4.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	66
4.3 การอภิปรายผลการศึกษา	75
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	80
5.1 สรุปผลการวิจัย	80
5.2 ข้อเสนอแนะ	89
ภาคผนวก.....	91
ภาคผนวก ก เอกสารรับรองโครงการวิจัย.....	92
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามการวิจัย.....	94
ภาคผนวก ค ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์ในการวิจัย	102
บรรณานุกรม.....	105
ประวัติผู้เขียน.....	110

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (n = 200)	46
ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ จำแนกตามประเภทความรุนแรง ความถี่ของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในช่วง 6 เดือน และผู้กระทำความรุนแรง	48
ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน จำแนกตามลักษณะของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางวาจา	50
ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน จำแนกตามความรู้สึกหลังจากเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงทางวาจา	51
ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน จำแนกตามลักษณะของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางร่างกาย	52
ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน จำแนกตามความรู้สึกหลังจากเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงทางร่างกาย	53
ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน จำแนกตามผลกระทบของการถูกใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานต่อเหยื่อ และผลกระทบของการถูกใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานต่อการปฏิบัติงานของเหยื่อ (n = 200)	54
ตารางที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน จำแนกตามการจัดการกับเหตุการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเหยื่อ	55
ตารางที่ 9 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน จำแนกตามการสอบสวนหาสาเหตุและการดำเนินการกับผู้กระทำความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	56
ตารางที่ 10 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน (n = 200)	57
ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมทางสังคม จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน (n = 200)	60
ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่เป็นผลมาจากการคบเพื่อนจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน (n = 200)	61

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่เป็นผลมาจากความ
 ชัดแย้งทางสังคม จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน (n = 200)..... 62

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่เป็นผลมาจาก
 ความสัมพันธ์ต่อสถาบันหรือองค์กร จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน (n = 200)..... 63

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่เป็นผลมาจากสื่อ
 สังคมออนไลน์ จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน (n = 200) 64



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสังคมทั่วโลกต่างเผชิญหน้ากับโลกาภิวัตน์ที่แปรผัน จริยธรรมและศีลธรรมในจิตใจของมนุษย์ที่ตกต่ำลง ความรุนแรงเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่มนุษย์เลือกใช้ในการแสดงออกถึงอำนาจ ความยิ่งใหญ่ หรือบางครั้งเป็นการตอบสนองต่อความต้องการเบี่ยงลึกลับของจิตใจตน ซึ่งส่วนใหญ่มือก้าวถึงความรุนแรงแล้ว ผู้คนมักมองในมุมของเหยื่อที่เป็นผู้หญิง และผู้กระทำผิดที่เป็นผู้ชาย แต่ในปัจจุบันนี้สังคมโลกแห่งความเท่าเทียม ส่งผลให้พฤติกรรมของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไป เหยื่อและผู้กระทำผิดสามารถเป็นได้ทั้งผู้หญิง และผู้ชาย โดยความรุนแรง (Violence) ในที่นี้ จันทนา มะโนวัฒนา (2552) ได้นิยามไว้ว่า การกระทำที่ผิดไปจากปกติโดยเจตนาที่จะใช้กำลังทางกายหรือใช้อำนาจคุกคาม ช่มชู้ การทำร้ายร่างกายและจิตใจ หรือการกระทำที่ส่งผลกระทบต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น กลุ่มคน หรือชุมชน เพื่อให้ได้รับบาดเจ็บ ตาย หรือให้ได้รับอันตรายด้านจิตใจ ด้านพัฒนาการ และความทุกข์ทรมานที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งส่งผลกระทบต่อดำรงชีวิตของบุคคลในสังคม และในความหมายของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน (Workplace Violence) นั้นมีความใกล้เคียงกันกับความรุนแรงโดยทั่วไป หากแต่จะมีการจำกัดขอบเขตตัวผู้กระทำผิดว่า เป็นบุคคลที่รู้จักหรือทำงานอยู่ในสถานที่เดียวกัน อาจเป็นได้ทั้งหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน คนรู้จักภายในหน่วยงานเดียวกัน รวมถึงบุคคลที่มาติดต่อประสานงาน หรือมาใช้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น

ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน เป็นความรุนแรงรูปแบบหนึ่งที่เป็นประเด็นสำคัญและไม่ควรมองข้าม เมื่อบุคคลหนึ่งก้าวเข้าสู่ภาวะการทำงาน จำต้องดำรงชีวิตเกินกว่า 8 ชั่วโมงอยู่ในหน่วยงาน หรือองค์กร ท่ามกลางความกดดัน และภาระงานที่รับผิดชอบ ความรุนแรงเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง เพราะเป็นส่วนที่ทำให้บั่นทอนจิตใจของบุคคลได้ การตกเป็นเหยื่อจะนำไปสู่ปัญหาการขาดงาน ปัญหาสุขภาพ ความพึงพอใจในการทำงานที่ลดต่ำลง และยังเพิ่มโอกาสในการเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายงาน โดยพบว่าบุคคลที่มีความเสี่ยงที่จะตกเป็นเหยื่อ คือบุคคลที่ทำงานในภาครัฐ หรืองานบริการสาธารณะต่างๆ (Venema, Anitavan and Marloes, 2012) เนื่องจากบุคคลเหล่านั้นมีความใกล้ชิดกับผู้คนที่มีความหลากหลาย และด้วยภาระงานที่รับผิดชอบ บางครั้งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างการติดต่อประสานงานซึ่งกันและกัน โดยสามารถเกิดได้จากความเครียด ความกดดันส่วนตัว ความไม่พึงพอใจในการบริการดังกล่าว หรือความบกพร่องทางสุขภาพกายและจิต

สถานการณ์ความรุนแรงในปัจจุบัน เป็นผลมาจากแรงกดดันทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความเครียด และปลดปล่อยออกมาผ่านการแสดงออกทางพฤติกรรมในรูปแบบของความก้าวร้าว รุนแรงต่อผู้อื่น และจะส่งผลกระทบต่อเนืองไปเรื่อยๆ จากบุคคลหนึ่ง

สื่ออีกบุคคลหนึ่งเสมือนเป็นวงล้อของความรุนแรงที่ไม่มีวันจบสิ้น เนื่องจากปัญหานี้เป็นปัญหาพื้นฐานที่วัยทำงานเกือบทุกคนต้องพบเจอ จนกลายเป็นเรื่องธรรมดาที่ไม่ใช่สาระสำคัญของสังคม และทุกคนต่างมองข้าม ทั้งที่การกลั่นแกล้ง การทำร้ายกันทั้งทางกายหรือทางวาจา เป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาสุขภาพจิต บางรายอาจป่วยเป็นโรคซึมเศร้า หรือบางรายอาจฆ่าตัวตาย เหตุการณ์ในปัจจุบันนี้ที่พบได้บ่อยมิใช่การคุกคามทางเพศแต่เพียงอย่างเดียว แต่อาจจะริเริ่มจากการทำร้ายกันผ่านถ้อยคำ คำพูดที่ดูถูกเหยียดหยาม หรือการใช้ถ้อยคำที่สื่อไปในทางลามกอนาจาร ล่วงเกินผู้อื่น จนท้ายที่สุดอาจจบลงด้วยการทำร้ายกันทางร่างกาย โดยความรุนแรงในสถานที่ทำงานนั้นผู้กระทำผิดเป็นได้ทั้งผู้ว่าจ้าง หัวหน้าหน่วยงานหรือองค์กร ผู้ร่วมงาน และผู้มาติดต่อหรือมารับบริการ

ความเข้าใจผิดต่อความรุนแรง คนส่วนใหญ่ต่างคิดว่าเป็นการทำร้ายกันทางร่างกายเพียงอย่างเดียว แต่อย่างไรก็ตามความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานนั้นเป็นปัญหาที่เรื้อรัง เป็นการกระทำเพื่อข่มขู่ คุกคามทำร้ายกันทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ หรือทั้งสองทาง เช่น การแสดงออกที่ไม่เหมาะสม การทำลายทรัพย์สิน การขว้างปาสิ่งของ การตบตี ชกต่อย การปลุก หรือการกระทำใดๆ ต่อบุคคลอื่นเพื่อให้เกิดบาดแผล รวมถึงการล่วงละเมิดทางเพศ การข่มขืน เป็นต้น แต่โดยปกติความรุนแรงในสถานที่ทำงานนั้นจะรวมไปถึงการแสดงออกทางวาจาหรือการล่วงละเมิดทางวาจา การข่มขู่ผ่านการเขียนข้อความหรือด้วยถ้อยคำที่ไม่ดีของบุคคลหนึ่งต่อบุคคลหนึ่ง หรือเป็นการบอกกล่าวต่อบุคคลอื่นๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่ออาชีพการทำงานของคุณที่ถูกคุกคามเป็นอย่างมาก ความรุนแรงในสถานที่ทำงานนั้นไม่ได้ถูกจำกัดแต่เพียงว่า จะต้องถูกกระทำในสถานที่ทำงานเป็นการเฉพาะ หากแต่สามารถกระทำได้ทุกที่ ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติภารกิจนอกสถานที่ เช่น ในที่ประชุม การแสดงสินค้า และกิจกรรมทางสังคม เป็นต้น ในบางกรณีอาจจะเป็นการข่มขู่ผ่านทางโทรศัพท์จากบุคคลที่ร่วมงานกัน ลูกค้า หรือผู้มารับบริการ (Canadian Centre Occupational Health and Safety, 2017)

ปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานนั้น ไม่ใช่ปัญหาใหม่ของสังคม แต่เป็นปัญหาที่มีมาแต่ดั้งเดิมจนเสมือนเป็นวัฒนธรรมองค์กรรูปแบบหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีของความรุนแรงทางด้านวาจาในสถานที่ทำงาน ซึ่งผู้คนยังไม่เห็นความสำคัญของผลกระทบที่ได้รับจากการเป็นผู้ถูกกระทำ และปัญหานี้ยังไม่มีแนวทางเยียวยาจากผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของเหยื่อ โดยความรุนแรงทางวาจา มักจะถูกแสดงออกในลักษณะของถ้อยคำที่แสดงความเกลียดชังหรือ ประทุษวาจา (Hate Speech) ซึ่งหมายถึง การใช้ถ้อยคำหรือคำพูดที่แสดงออกถึงความเกลียดชังที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการดูหมิ่น คุกคาม เหยียดชนชาติ ศาสนา รสนิยมทางเพศ ความบกพร่องทางร่างกาย และลักษณะอื่นในทำนองเดียวกัน เป็นต้น (Grace Udoh-Oshin, 2017) ปัญหาในการใช้ถ้อยคำ หรือคำพูดในปัจจุบัน เป็นผลพวงมาจากความเป็นประชาธิปไตยที่ให้สิทธิประชาชนในการออกเสียง แสดงความคิดเห็นต่างๆ อย่างเสรี ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

พ.ศ. 2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย ที่ได้กล่าวถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในประเทศไทยที่มีอย่างเท่าเทียม เสมอกันตามกฎหมายต่อชีวิตร่างกาย ความเป็นอยู่ส่วนตัว เกียรติยศ ชื่อเสียง ครอบครัว ทรัพย์สิน การประกอบอาชีพ การนับถือศาสนา และในด้านอื่นๆ ด้วยเหตุนี้ทุกคนจึงมักอ้างถึงสิทธิข้างต้น เพื่อแสดงออกถึงความเท่าเทียมกันของคนในสังคม ซึ่งในปัจจุบันนี้จะพบได้มากในการแสดงออกทางความคิดและการกระทำต่างๆ ผ่านสื่อประเภทออนไลน์ที่ไร้ซึ่งขีดจำกัดอย่างไม่เกรงกลัว ถึงกระนั้นการแสดงออกต่อบุคคลอื่นควรมีข้อจำกัด โดยนักปรัชญา ไอเซยาห์ เบร์ลิน (Isaiah Berlin) ได้กล่าวถึงเสรีภาพในการพูด (Free Speech) ที่มีสองรูปแบบ คือ เสรีภาพในเชิงลบ (Negative Freedom) หมายถึงการพูดอย่างอิสระไร้ขอบเขต และเสรีภาพในเชิงบวก (Positive Freedom) หมายถึงการพูด หรือการแสดงออกทางความคิดอย่างมีข้อจำกัดบางประการ โดยจะต้องคำนึงถึงผลที่จะตามมาในด้านสภาพจิตใจ ความรู้สึกนึกคิดของผู้รับฟัง ซึ่งบางครั้งการใช้ถ้อยคำที่ไม่เหมาะสม อาจนำไปสู่การเกิดอาชญากรรม (จอมพลพิทักษ์สันตโยธิน, 2560)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะหาคำตอบของความรุนแรงที่เกิดขึ้นในประเด็นด้านการแสดงออกทางร่างกาย และการใช้ถ้อยคำที่ไม่เหมาะสม อันจะส่งผลให้เกิดอาชญากรรม หรือการแสดงออกผ่านพฤติกรรมความรุนแรงรูปแบบอื่น ณ โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งเป็นหนึ่งในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ตามสถิติการเข้ารับบริการ ปี 2560 ซึ่งมีผู้มารับบริการทั้งสิ้น 752,677 ราย (ผู้ป่วยใน 17,791 ราย และผู้ป่วยนอก 734,886 ราย) โดยมีความหลากหลายทางช่วงอายุ ตั้งแต่เด็กแรกเกิดจนถึงวัยชรา และความหลากหลายทางอาชีพ ทั้งที่เป็นประชาชนทั่วไป นักเรียน ข้าราชการ พนักงานเอกชน พนักงานของรัฐ และผู้รับจ้างอิสระ ในขณะที่เจ้าหน้าที่และบุคลากรภายในโรงพยาบาลตำรวจมีจำนวนเพียง 3,280 คน จำแนกเป็น ข้าราชการตำรวจ 1,992 นาย, ลูกจ้างประจำ 63 คน, พนักงานราชการ 29 คน และลูกจ้างชั่วคราว 1,226 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 8 ต.ค. 2561) ทำให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรทุกฝ่ายจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเร่งรีบ และตกอยู่ในสภาวะตึงเครียดตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากความกดดันของผู้มารับบริการ ปัญหาการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ต่อผู้มารับบริการ การขาดความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีของบุคลากร ก่อปรกับระบบการทำงานที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น อันเนื่องมาจากความไม่พร้อมด้านทรัพยากร เทคโนโลยีต่อการพัฒนาองค์กรให้ทันต่อโลกยุค 4.0 ส่งผลให้เกิดความล่าช้า ผู้ที่มาติดต่อรับบริการจึงมีการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจในสถานการณ์นั้นๆ ด้วยการเลือกใช้ความรุนแรง ซึ่งระดับความรุนแรงจะทวีเพิ่มมากขึ้นตามแต่สถานการณ์ แต่มักจะเริ่มต้นด้วยการใช้ถ้อยคำคำทอ ก่อวาทประสาทจนท้ายที่สุดจบลงด้วยการใช้ความรุนแรงทางด้านร่างกาย โดยในงานศึกษานี้ผู้วิจัยจะศึกษาหาปัจจัยที่ทำให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลมีความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อของความรุนแรง ทั้งต่อ

ผู้มารับบริการภายในโรงพยาบาลและระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน สาเหตุของพฤติกรรมความรุนแรงของผู้กระทำผิดตามสถานการณ์ในปัจจุบัน พร้อมทั้งหาแนวทางในการรับมือกับความรุนแรงเบื้องต้น เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่อ

1.2 คำถามการวิจัย

- 1.2.1 รูปแบบและผลกระทบของความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจเป็นอย่างไร
- 1.2.2 สาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจเป็นอย่างไร
- 1.2.3 แนวทางในการป้องกันและการแก้ไขความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.3.1 เพื่อศึกษารูปแบบและผลกระทบของความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ
- 1.3.2 เพื่อศึกษาสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ
- 1.3.3 เพื่อแสวงหาแนวทางในการป้องกันและการแก้ไขความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) คือ การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) เพื่อสำรวจความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ซึ่งขอบเขตของเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

- 1.4.1.1 รูปแบบและผลกระทบของความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจเป็นอย่างไร
- 1.4.1.2 สาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจเป็นอย่างไร

1.4.1.3 แนวทางในการป้องกันและแก้ไขความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจเป็นอย่างไร

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยกลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ

1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2560 – เมษายน 2562

1.5 นิยามศัพท์

ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งที่เป็นได้ทั้งเจ้าหน้าที่และบุคลากรหรือผู้มารับบริการ มีการแสดงออกทางการกระทำ หรือวาจา โดยมีเจตนาคุกคาม ช่มชู้ ป่วนประสาทต่อบุคคลหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งเจ้าหน้าที่และบุคลากรด้วยกัน หรือเป็นผู้มารับบริการ อันเป็นเหตุให้ได้รับบาดเจ็บทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณหรืออย่างใดอย่างหนึ่ง จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถจำแนกได้ 2 ประเภทใหญ่ คือ ความรุนแรงทางร่างกาย และทางวาจา

ความรุนแรงทางร่างกาย หมายถึง การสัมผัสร่างกายที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกถูกคุกคาม เกิดอาการบาดเจ็บโดยไม่เต็มใจ ไม่ยินยอม ซึ่งสามารถกระทบได้ทั้งต่อทางร่างกาย หรือทางเพศ ได้แก่ ผลัก ดึง ลาก กระชาก เตะ ตบ ตี กระแทก ชกต่อย ขว้างปา กรีดแทงด้วยวัตถุ การล่วงละเมิดทางเพศ ลวนลาม และข่มขืน เป็นต้น

ความรุนแรงทางวาจา หมายถึง การใช้ถ้อยคำ คำพูดทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีจุดประสงค์ดูถูก ดูหมิ่น กล่าวโทษ ตำหนิ ทำให้ผู้ตกเป็นเหยื่อรู้สึกหวาดกลัว อับอาย และเสื่อมเสีย

คำพูดทางตรง หมายถึง การแสดงออกทางวาจา หรือการสื่อสารผ่านข้อความออนไลน์เฉพาะกลุ่ม เช่น Line, Facebook และ Twitter เป็นต้น

คำพูดทางอ้อม หมายถึง การแสดงออกผ่านสื่อสังคมออนไลน์แบบทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจงว่าเป็นกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น กระดานสนทนา (Webboard) เป็นต้น

โรงพยาบาลตำรวจ หมายถึง โรงพยาบาลของรัฐ สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีฐานะเทียบเท่ากับหน่วยงานตำรวจระดับกองบัญชาการ และมีนายแพทย์ใหญ่ (สบ 8) ปฏิบัติหน้าที่เป็นหัวหน้าส่วนราชการประจำโรงพยาบาลตำรวจ

เจ้าหน้าที่และบุคลากร หมายถึง ข้าราชการตำรวจ ลูกจ้างประจำหรือพนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ของโรงพยาบาลตำรวจ

ลูกจ้างประจำ หมายถึง บุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจที่มีสิทธิและสวัสดิการต่างๆ เทียบเท่ากับข้าราชการตำรวจ แต่ในปัจจุบันจะไม่มีการจัดจ้างหรือบรรจุลูกจ้างประจำเพิ่มเติม หากมีบุคลากรที่บรรจุเข้ามาใหม่จะเป็นการจัดจ้างโดยใช้ตำแหน่งพนักงานราชการทดแทน

พนักงานราชการ หมายถึง บุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจที่มีการบรรจุและจัดจ้างใหม่ ทดแทนตำแหน่งของลูกจ้างประจำที่มีการเกษียณอายุราชการ หรือลาออก ซึ่งการจัดจ้างจะเป็นการ ต่อสัญญาคราวละ 5 ปี

ผู้มารับบริการ หมายถึง บุคคลที่เข้ามาติดต่อใช้บริการภายในโรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งจะหมายรวมถึงผู้ป่วย และญาติของผู้ป่วย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.6.1 ได้รับรู้และเข้าใจถึงรูปแบบและผลกระทบที่เกิดขึ้นของปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ
- 1.6.2 ได้รับรู้และเข้าใจถึงสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ
- 1.6.3 ได้แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ
- 1.6.4 นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาปัญหาเรื่อง ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการใช้ศึกษาวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรุนแรงในสถานที่ทำงาน
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับสาเหตุของการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการป้องกันปัญหาอาชญากรรม
- 2.5 โครงสร้างของโรงพยาบาลตำรวจ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

2.1.1 ความหมายของความรุนแรง (Violence)

ตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ได้ให้ความหมายของความรุนแรงไว้ว่า หนักมาก แรงมาก เกินปรกติ

อรอนงค์ อินทรจิตร และนรินทร์ กรินชัย (2542) ได้นิยามความรุนแรงไว้ว่า พฤติกรรมและการกระทำใดที่เป็นการล่วงละเมิดต่อสิทธิส่วนบุคคลทั้งทางร่างกาย วาจา จิตใจ ทางเพศ โดยการบังคับ ชูเชื้อ ทุบตี ตะคอก ต่อดจนคุกคาม หรือจำกัดและกีดกันสิทธิเสรีภาพทั้งในที่สาธารณะและในการดำเนินชีวิตส่วนตัว ซึ่งเป็นผลหรืออาจจะเป็นผลให้เกิดความทุกข์ทรมานทั้งทางร่างกายและจิตใจแก่ผู้ถูกรักษา

จันทนา มะโนวัฒนา (2552) ได้ให้ความหมายของความรุนแรงว่า การกระทำที่ผิดไปจากปกติ การใช้กำลังทางกาย หรือใช้อำนาจ คุกคาม ช่มชู้ การทำร้ายร่างกายและจิตใจ หรือการกระทำที่ส่งผลกระทบต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น หรือกลุ่มคนหรือชุมชนให้ได้รับบาดเจ็บ ตาย ได้รับความอันตรายด้านจิตใจ ด้านพัฒนาการ และความทุกข์ทรมานที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งส่งผลต่อการดำรงชีวิตของบุคคลในสังคม

Corsini (1999 อ้างถึงใน พระชิตชัย สีดอกไม้, 2552) ได้ให้ความหมายของความรุนแรงไว้ว่า พฤติกรรมที่แสดงถึงความเกลียดชัง ความเป็นปรปักษ์ การตำหนิว่ากล่าว ต่อดจนการใช้กำลังทางร่างกายต่อบุคคลหรือทรัพย์สิน

องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้นิยามความหมายของความรุนแรงว่า พฤติกรรมที่แสดงออกทางกายภาพหรือการแสดงออกถึงอำนาจที่มีเจตนาข่มขู่ ต่อต้านตนเอง บุคคลอื่น กลุ่มคน หรือสังคม โดยจะส่งผล หรือมีแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลอื่นได้รับบาดเจ็บ เสียชีวิต หรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพจิต ซึ่งแบ่งออกได้ 3 รูปแบบ (Etienne G. Krug, Linda L. Dahlberg, James A. Mercy, Anthony B. Zwi and Rafael Lozano, 2002) ดังนี้

- 1) ความรุนแรงต่อตนเอง (Self-directed Violence) พฤติกรรมความรุนแรงที่เกิดขึ้น โดยเหยื่อของความรุนแรงและผู้กระทำผิดเป็นบุคคลเดียวกัน อีกทั้งยังสามารถจำแนกบุคคลที่มีพฤติกรรมความรุนแรงรูปแบบนี้ได้อีก 2 ประเภทย่อยๆ คือ บุคคลที่มีแนวโน้มจะฆ่าตัวตาย (Parasuicide) และบุคคลที่ชอบทำร้ายตนเอง (Deliberate Self-Injury)
- 2) ความรุนแรงระหว่างบุคคล (Interpersonal Violence) เป็นรูปแบบของความรุนแรงที่กระทำโดยบุคคลอื่น ซึ่งพบได้ในความรุนแรงต่อเด็ก (Child Abuse) ความรุนแรงระหว่างสามีภรรยา (Intimate Partner Violence) ความรุนแรงต่อผู้สูงอายุ (Abuse of the Elderly) ความรุนแรงในวัยรุ่น (Youth Violence) การใช้ความรุนแรงแบบสุ่มกระทำต่อใครก็ได้ (Random Acts of Violence) การข่มขืนโดยคนแปลกหน้า (Rape or Sexual Assault by Strangers) และความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสถาบัน (Violence in Institutional) เช่น โรงเรียน สถานที่ทำงาน เรือบิน และสถานที่พักผ่อน เป็นต้น โดยความรุนแรงระหว่างบุคคลนี้ สามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ
 - ก. ความรุนแรงระหว่างครอบครัว หรือสามีภรรยา (Family and Intimate Partner Violence) เป็นพฤติกรรมความรุนแรงที่เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกในครอบครัว หรือคู่สามีภรรยา โดยที่ไม่จำกัดขอบเขตว่าจะต้องเกิดความรุนแรงเฉพาะในบ้านเท่านั้น
 - ข. ความรุนแรงในชุมชน (Community Violence) เป็นพฤติกรรมความรุนแรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีความคุ้นเคย หรือไม่รู้จัก ไม่มีความเกี่ยวข้องกันมาก่อน โดยทั่วไปมักเกิดขึ้นภายนอกบ้าน
- 3) ความรุนแรงระหว่างกลุ่ม (Collective Violence) เป็นพฤติกรรมความรุนแรงที่กระทำโดยกลุ่มบุคคล เป็นความรุนแรงที่เกิดจากรัฐหรือประเทศ ซึ่งแอบแฝงอยู่ภายใต้กฎหมายทางสังคม ทำให้บุคคลเกิดความไม่เท่าเทียมกันหรือถูกเลือกปฏิบัติ โดยสามารถจำแนกออกได้เป็น ความรุนแรงทางสังคม (Social

Violence) ความรุนแรงทางการเมือง (Political Violence) และความรุนแรงทางเศรษฐกิจ (Economic Violence)

จากความหมายของความรุนแรงดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความรุนแรง เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยมีเจตนาให้ผู้อื่นตกอยู่ในอันตราย ทั้งทางร่างกาย ความรู้สึก จิตใจ หรือเป็นการทำลายความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้อื่น (Johnie J. Allen and Craig A. Anderson, 2017) โดยพฤติกรรมนั้นจะแสดงออกถึงความเกลียดชัง ความต้องการที่จะต่อต้านบุคคลอื่น กลุ่มคน หรือสังคมหนึ่ง

2.1.2 ความหมายและรูปแบบของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน (Workplace Violence)

ความรุนแรงในสถานที่ทำงานเป็นความรุนแรง หรือการคุกคามข่มขู่ประเภทหนึ่งที่บุคคลหรือกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งกระทำขึ้นเพื่อเป็นการต่อต้านผู้อื่น ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งภายใน หรือภายนอกสถานที่ทำงาน และการคุกคามข่มขู่เหล่านั้นสามารถเกิดขึ้นผ่านวาจา ถ้อยคำที่รุนแรง หรือเป็นการด่าทอเพื่อทำร้ายจิตใจ และเป็นหนึ่งในสาเหตุของการฆ่าตัวตายในปัจจุบัน ความรุนแรงในสถานที่ทำงานนับวันยิ่งทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อนายจ้างและลูกจ้าง (U.S. Department of Labor Occupational Safety and Health Administration, 2002) โดยองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization; ILO) ได้ให้ความหมายของ *Workplace Violence* หรือความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ไว้ว่า การกระทำใดๆ อันเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจของบุคคลหนึ่งต่อบุคคลอื่นในสถานที่ทำงาน โดยการกระทำดังกล่าวส่งผลให้ผู้ถูกรกระทำรู้สึกเสียใจ (Hurt) ถูกคุกคาม (Threatened) อับอาย (Humiliated) หรือบาดเจ็บ (Injured) ในขณะที่ *Workplace Harassment* หรือ การคุกคามในสถานที่ทำงาน เป็นรูปแบบของการเลือกปฏิบัติ (Discrimination) ของบุคคลหนึ่งต่ออีกบุคคลหนึ่งในการทำงาน เช่น ระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน หัวหน้า หรือลูกค้ำ ซึ่งการกลั่นแกล้งกันนั้นมีหลากหลายวิธี แต่ส่วนใหญ่จะอยู่ในลักษณะของการกระทำที่ผู้ถูกรกระทำไม่ยินยอม (Unwelcome) หรือไม่ต้องการให้เกิดขึ้น (Unsolicited) การคุกคามที่พบมากที่สุดประเภทหนึ่ง คือการคุกคามทางเพศ (Sexual Harassment) และอีกรูปแบบหนึ่งของการถูกคุกคามที่ควรให้ความสนใจในปัจจุบันนี้ คือ การถูกข่มเหงรังแก (Bullying) เป็นหนึ่งในพฤติกรรมก้าวร้าวที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้รับจากบุคคลอื่นซ้ำๆ ทำให้ผู้ถูกรกระทำรู้สึกอับอาย ซึ่งมักเกิดกับคนที่อ่อนแอกว่าคนอื่น และปัญหาดังกล่าวยังเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดการขาดงาน ขาดความมั่นใจในตัวเอง ต่อต้านสังคม และเป็นจุดเริ่มต้นเล็กๆ ของความรุนแรง

อย่างไรก็ตามความแตกต่างระหว่างความรุนแรงและการคุกคามนั้น อาจไม่สามารถแยก การกระทำทั้งสองออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด เพราะในบางครั้งการคุกคาม จัดเป็นรูปแบบหนึ่งของ ความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสังคม โดย OPSEU หรือ Ontario Public Service Employees Union¹ ได้ จำแนกรูปแบบความแตกต่างของความรุนแรงและรูปแบบของการคุกคามที่สามารถพบในสถานที่ ทำงานไว้ดังต่อไปนี้

รูปแบบของความรุนแรง แบ่งออกเป็น 3 ประเภท (The Health and Safety Unit Ontario Public Service Employees Union, 2011) ดังนี้

- 1) การบุกรุกโจมตี หรือการโจมตี (Assault) หมายถึง ความพยายามที่จะก่อให้เกิดอันตราย ต่อร่างกายของบุคคลอื่น รวมถึงทรัพย์สิน หรือครอบครัวของบุคคลนั้น ด้วยการกระทำที่ ก้าวร้าว รุนแรง ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการกระทำอันจะส่งผลให้เกิดบาดแผลทางจิตใจ
- 2) การข่มขู่ (Threat) หมายถึง การกระทำที่แสดงออกมาทางกาย หรือวาจาเพื่อให้บุคคล อื่น และ/หรือครอบครัวของบุคคลนั้นได้รับความเจ็บปวดทั้งทางกายและจิตใจ
- 3) ความรุนแรงในครอบครัว (Domestic Violence) หมายถึง ความรุนแรงที่เกิดขึ้น ทางกาย โดยบุคคลที่ใกล้ชิด ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ในสถานที่ทำงาน ทำให้ผู้ว่าจ้างใน สถานที่ทำงานบางแห่งมีความตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว และมีการกำหนดมาตรการ ภายในองค์กร เพื่อป้องกันความรุนแรงในครอบครัวที่อาจเกิดขึ้นกับลูกจ้างในสถานที่ ทำงาน



รูปแบบการคุกคาม แบ่งออกเป็น 4 ประเภท (The Health and Safety Unit Ontario Public Service Employees Union, 2011) ดังนี้

- 1) การคุกคามทางวาจา (Verbal Abuse) หมายถึง การใช้ถ้อยคำที่ไม่ดีต่อบุคคลหนึ่ง โดยมี เจตนาให้บุคคลนั้นเกิดความวิตกกังวล หรือหวาดกลัว
- 2) การกลั่นแกล้ง (Bullying) หมายถึง การคุกคามทางกาย และหรือวาจาอย่างซ้ำๆ เป็น ระยะเวลาหนึ่ง โดยมีเจตนาที่จะรบกวนต่อการปฏิบัติงาน
- 3) การคุกคามทางเพศ (Sexual Harassment) หมายถึง การคุกคามทางกาย หรือวาจาที่ ส่อไปในทางเพศ รวมไปถึงการแตะสัมผัส การเย้ยหยันทางเพศ การชยตามอง ใช้สื่อ ลามกอนาจาร แอบเฝ้าติดตาม และการข่มขืน

¹ องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐออนแทรีโอ ที่อยู่ภายใต้สังกัดสภาแรงงานของประเทศแคนาดา มีหน้าที่ ดูแลสุขภาพและคุ้มครองสิทธิของลูกจ้าง พนักงาน

- 4) การเหยียดเชื้อชาติหรือศาสนา (Racial/Religious Harassment) หมายถึง การใช้ถ้อยคำที่ไม่ดีที่เกี่ยวข้องกับการเหยียดศาสนา หรือเชื้อชาติของบุคคลหนึ่ง เพื่อเป็นการลบหลู่หรือลดคุณค่าของบุคคลนั้น

จากรูปแบบของภัยอันตรายข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า ความแตกต่างของทั้งสองรูปแบบเป็นเพียงเส้นบางๆ โดยความรุนแรงนั้นจะครอบคลุมทั้งทางกายและวาจา เพื่อให้อีกฝ่ายได้รับความบาดเจ็บในทางใดทางหนึ่ง หรือทั้งสองทางก็ดี แต่การคุกคามจะมีสาระสำคัญที่เน้นไปในทางการใช้ถ้อยคำที่จ่าบจ้วง หรือล่วงละเมิดสิทธิของผู้อื่น เพื่อให้ผู้นั้นเกิดความไม่สบายใจ หรือทุกข์ทรมานอยู่กับสิ่งเหล่านั้นอย่างยากจะหลุดพ้น หากแต่ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมานั้น มิได้มีความแตกต่างกัน กอปรกับองค์การอนามัยโลก (World Health Organization; WHO) ได้มีการจำแนกประเภทของความรุนแรงในสถานที่ทำงานตามผลกระทบที่เกิดขึ้นไว้ 2 ประเภท (Siqi Zhao and others, 2015) ดังนี้

- 1) การกระทำต่อร่างกาย (Physical Violence) การใช้กำลังทางกาย หรือการใช้อาวุธทำร้ายบุคคลอื่น ส่งผลให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย ทางเพศ หรือจิตใจ เช่น ตบตี เตะต้อย แทะ ยิง ผลัก และกัด เป็นต้น
- 2) การกระทำต่อจิตใจ (Psychological Violence) การข่มขู่โดยใช้กำลังทางกาย หรือด้วยวิธีการใช้คำพูด ก่อแค้น ล่วงเกิน คุกคาม เพื่อเป็นกลั่นแกล้ง ต่อต้านบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยจะส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจ จิตวิญญาณ และสังคม

ประเภทของความรุนแรงที่ได้มีการนำเสนอไปนั้นมีการจำแนก หรือมีการเรียกชื่อประเภทที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับกรให้คำนิยามความหมาย แต่เมื่อสังเกตถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นของพฤติกรรมเหล่านั้นแล้ว พบว่า รูปแบบของการกระทำผิดมีอยู่ด้วยกัน 3 ช่องทาง คือ ทางร่างกาย ทางวาจา และทางเพศ ส่วนผลกระทบที่เกิดขึ้นนั้นจะกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ โดยจุดเริ่มต้นของความรุนแรงทั้งหมดล้วนแล้วมาจากคำพูดที่ไม่ดี ถ้อยคำที่รุนแรง ความบาดเจ็บทางร่างกายที่อาจไร้ซึ่งเจตนา สิ่งเหล่านี้หากขาดการระงับ ยับยั้งซึ่งใจตนเองก็อาจนำไปสู่ความรุนแรงที่เพิ่มระดับมากยิ่งขึ้น จนสุดท้ายอาจนำไปสู่การเสียชีวิต

ด้วยเหตุนี้รูปแบบของความรุนแรงในสถานที่ทำงานจึงจำแนกออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ ความรุนแรงทางร่างกาย และความรุนแรงทางวาจา โดยความรุนแรงทางร่างกายนั้นมิใช่เพียงแต่การใช้กำลังทางร่างกาย หรือการใช้อาวุธทำร้ายบุคคลอื่นเพียงเท่านั้น แต่หมายรวมถึงพฤติกรรมหรือการกระทำใดๆ ที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย ซึ่งอาจเป็นในลักษณะของการล่วงละเมิดทางเพศ การคุกคามทางเพศ เนื่องจากผลกระทบที่เกิดขึ้นกระทบต่อร่างกายโดยตรง และยังส่งผลกระทบต่อจิตใจ ทำให้

ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อเกิดความทุกข์ทรมาน อีกทั้งในสถานที่ทำงานบางแห่งมีกฎระเบียบและมาตรการในการป้องกันปัญหาความรุนแรงทางเพศที่เคร่งครัด เช่น การห้ามไม่ให้พนักงานผู้หญิงใส่กระโปรงสั้นหรือกางเกงขาสั้น และการห้ามไม่ให้พนักงานผู้หญิงแต่งกายรัดรูป เป็นต้น จึงทำให้มีโอกาสน้อยที่จะตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางเพศได้น้อยกว่าประเภทอื่น นอกจากนี้ความรุนแรงทางวาจา เป็นความรุนแรงประเภทหนึ่งที่มีลักษณะการใช้วาจาในการข่มขู่ คุกคาม ล่วงเกินและคุกคามผู้อื่น ซึ่งทำให้ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อได้รับความทุกข์ทางจิตใจ จิตวิญญาณ และอาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานได้

2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง

2.2.1 ความหมายของอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง

อาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง (Hate Crimes) หมายถึง อาชญากรรมที่กระทำต่อบุคคล ทรัพย์สิน หรือสังคม ซึ่งผู้กระทำผิดได้กระทำขึ้นโดยมีแรงจูงใจ หรือแรงกระตุ้นบางส่วนหรือทั้งหมดมาจากความอคติที่มีต่อเหยื่ออาชญากรรม อันเป็นการกระทำที่มุ่งหมายจะทำอันตรายหรือคุกคามเหยื่อ เนื่องมาจากความแตกต่างทางเชื้อชาติ เพศ ศาสนา หรือประเด็นอื่นในทำนองเดียวกัน (กชกร วิชาภัย บุนนาค, 2556) ซึ่งสอดคล้องกับ นันทิ จิตสว่าง (2559) ที่ได้นิยามอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังว่า การกระทำผิดทางอาญาที่ผู้กระทำมีมูลเหตุจูงใจมาจากความอคติ หรือความเกลียดชังต่อคนกลุ่มหนึ่งที่มีเอกลักษณ์บางอย่างแตกต่างไปจากตนทางด้านศาสนา เชื้อชาติ ภาษา ผิวสี และรสนิยมทางเพศ

Jame B. Jacobs และ Kimberly Potter (2011) ได้อธิบายเกี่ยวกับอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังว่า เป็นการกระทำที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับความเกลียดชังโดยแท้จริง แต่เป็นการกระทำที่เกิดจากความอคติที่มีอยู่ในตัวของบุคคล ซึ่งบางครั้งความอคตินั้นมีรากฐานมาจากประสบการณ์ ความแค้น ความไม่พอใจ การเปรียบเทียบ ความคิดที่แตกต่าง และ การส่งต่อความอคติโดยครอบครัว กลุ่มเพื่อน สถาบันการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมในสังคมนั้นๆ

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า อาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังมาจากความอคติของมนุษย์ โดยมีสถาบันทางสังคมเป็นตัวกลางในการส่งผ่านความรู้สึกนึกคิด และหล่อหลอมจนกลายเป็นจารีตประเพณี วัฒนธรรมของคนในสังคม เมื่อมีบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งที่แตกต่าง หรือมีลักษณะเป็นปฏิกิริยา หรือขัดแย้งต่อบรรทัดฐานของสังคมหนึ่ง ก็จะทำให้บุคคลในสังคมเกิดความกดดันและเลือกใช้ความรุนแรงเพื่อระงับหรือยับยั้งความแตกต่างเหล่านั้น ซึ่งจะกระทบต่อร่างกาย วาจา และจิตใจของเหยื่อ จนท้ายที่สุดอาจนำไปสู่การประกอบอาชญากรรมรูปแบบต่างๆ โดยพฤติกรรมอาชญากรรมดังกล่าวอาจอยู่ในรูปแบบของการตอบโต้กลับด้วยวาจา หรือการใช้กำลัง-อาวุธในการทำร้ายร่างกาย

ด้วยเหตุนี้ความคิด ความอคติของมนุษย์จึงเป็นปัญหาประการแรกที่น่าไปสู่ความขัดแย้ง การใช้ถ้อยคำ หรือการแสดงออกทางความคิดจึงมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน เพราะการแสดงออกทางถ้อยคำที่ไม่ดีอาจออกมาโดยไม่ได้ตั้งใจ แต่สามารถส่งผลกระทบต่อผู้ฟังอย่างมหาศาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ถ้อยคำผ่านสื่อดิจิทัล เพื่อเป็นการปลุกปั่น หรือปลุกกระดมให้ประชาชนลุกขึ้นมาประพาศติฆอบดั่งที่พบเห็นตามข่าวสารในปัจจุบัน ซึ่งในอดีตจะเป็นเพียงการปราศรัยผ่านเวทีปราศรัย หรือนำเสนอผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ในการปลุกกระดมความขัดแย้งทางความคิดที่เกิดจากความแตกต่างทางการเมือง ศาสนา ชาติพันธุ์ ดังนั้นการนำสื่อเข้ามาเกี่ยวข้องในประเด็นของความรุนแรงที่ส่งผลให้เกิดการก่อตัวของอาชญากรรมถือเป็นหัวใจสำคัญในการเข้าถึงจิตใจของบุคคลในสังคม เพราะสื่อเปรียบเสมือนผู้นำสารที่มีทั้งข้อดีและข้อเสีย เป็นเครื่องมือในการโน้มน้าวใจคน ปล่อยประโลมจิตใจ ในขณะเดียวกันก็สามารถนำมาเป็นอาวุธที่ใช้ในการสังหารได้ สื่อจึงเป็นผู้มีอิทธิพลสูงสุดตามสถานการณ์ในปัจจุบัน ไม่เพียงแต่เป็นการโจมตีทางการเมือง ศาสนา ชาติพันธุ์เพียงเท่านั้น แต่รวมถึงการโจมตี วิพากษ์-วิจารณ์ หรือประจานบุคคลอื่น ตัวอย่างเช่น ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบรรณนิยมทางเพศ ความบกพร่องทางร่างกาย-จิตใจ และพฤติกรรมอาชญากรรม เป็นต้น เนื่องจากวิวัฒนาการของโลกที่ผ่านยุคเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และมาสู่ยุคสารสนเทศที่ซึ่งประชาชนทุกคนบนโลกไม่ได้เป็นเพียงแค่ผู้รับสาร แต่สามารถเป็นผู้ส่งสารได้ในทุกเสี้ยววินาทีของการดำเนินชีวิต ทำให้ขาดการคัดกรองข่าวสารที่เหมาะสม เกิดการบิดเบือนข้อเท็จจริง เกิดการแบ่งแยกหรือการรวมกลุ่มกันของบุคคล และเป็นการโจมตีผู้อื่นโดยใช้ถ้อยคำที่สร้างความขัดแย้ง ถึงกระนั้นสิ่งเหล่านี้เป็นตัวสะท้อนให้เห็นถึงเสรีภาพของมนุษย์ในการแสดงออกทางความคิดที่เปิดกว้างมากขึ้น และส่งผลร้ายไปยังบุคคลอื่น

2.2.2 สาเหตุของอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง

การก่ออาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังนี้มีสาเหตุหลายประการ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับความคิด ความรู้สึก ความอคติของตัวบุคคลทั้งสิ้น โดย กชกร วิชาภัย บุนนาค (2556) ได้กล่าวถึงสาเหตุของอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังที่สามารถจำแนกออกเป็น 3 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

- 1) สาเหตุของอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังอันมาจากตัวผู้กระทำผิด ในปัจจัยด้านนี้จะหมายถึงความรู้สึกของผู้กระทำผิดที่เป็นปฏิปักษ์ อคติ ไม่พึงพอใจ อิจฉาริษยาต่อเหยื่ออาชญากรรม หรืออาจเป็นความปรารถนาให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่มตน
- 2) สาเหตุของอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังอันมาจากบุคคลใกล้ชิดหรือครอบครัว โดยความอคติที่เกิดขึ้นนั้นมาจากอิทธิพลของบุคคลใกล้ชิด หรือบุคคลในครอบครัวที่มีการเรียนรู้ สั่งสอน และถ่ายทอดแนวคิด ระเบียบแบบแผน ความรู้สึกนึกคิดต่างๆ ซึ่งเปรียบเสมือนกับวัฒนธรรมของสังคมหรือชุมชนนั้น เมื่อมีบุคคลหรือกลุ่มคนหนึ่งที่มี

ความเห็นแย้งไปจากแนวคิดที่ได้รับมา จะทำให้บุคคลหรือกลุ่มนั้นมีความเสี่ยงที่จะตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง

- 3) สาเหตุของอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังอันมาจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ ความยากจนหรือความไม่แน่นอนของสภาวะเศรษฐกิจ ทศนคติ ค่านิยมของสังคมที่แตกต่าง การกล่าววาทะที่เกี่ยวกับความเกลียดชังผ่านสื่อต่างๆ และประสบการณ์ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล เป็นต้น

ดังนั้นอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าสาเหตุของอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังนั้น มาจากความอคติที่เกิดขึ้น ซึ่งไม่ได้จำเพาะเพียงแต่ตัวบุคคลเท่านั้น แต่อาจเกิดขึ้นจากการเรียนรู้จากสถาบันทางสังคม โดยวิธีการส่งผ่านความรู้สึกนึกคิด ทศนคติ ค่านิยม ระเบียบแบบแผนของสังคม และแนวคิดต่างๆ ผ่านช่องทางสื่อเทคโนโลยี ทำให้บุคคลสามารถเข้าถึงสาระสำคัญของกลุ่มและรู้สึกคล้อยตามไปกับแนวคิดนั้น ด้วยเหตุนี้เมื่อมีบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีความขัดแย้งต่อแนวคิดดังกล่าว ก็จะเป็นแรงกระตุ้นทำให้ผู้กระทำผิดแสดงพฤติกรรมเบี่ยงเบน หรือกระทำการอันเป็นการก่ออาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังขึ้น โดยการศึกษาในครั้งนี้จะศึกษาเกี่ยวกับความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน ประกอบด้วยความรุนแรงทางด้านร่างกายและวาจา ซึ่งสาเหตุส่วนหนึ่งของพฤติกรรมความรุนแรงเกิดจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลทางด้านความคิด ทศนคติเช่นเดียวกับอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง เพียงแต่ความขัดแย้งนั้นอาจไม่ได้มีจุดเริ่มต้นมาจากความอคติเสมอไป เมื่อเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงหนึ่งขึ้น ก็อาจนำไปสู่พฤติกรรมที่ทวีความรุนแรง หรืออาจก่อให้เกิดอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังได้ในอนาคต

2.2.3 ประเภทอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง

อาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังนั้นมีสาเหตุหลักมาจากความอคติ หรือความไม่พึงพอใจในความแตกต่างของบุคคลหรือกลุ่มคนต่อเจตคติของตน ขัดต่อวัฒนธรรมศีลธรรม หรือนโยบายของกลุ่ม โดยตัวอย่างปัญหาที่ทำให้เกิดความขัดแย้งนั้นมาจากความทุพพลภาพ หรือความบกพร่องทางร่างกาย ความเสื่อมสภาพทางกายภาพ ชาติพันธุ์วรรณาที่มีภูมิหลังหรือจุดกำเนิดระหว่างประเทศที่แตกต่างกัน รวมไปถึงสีผิว หลักความเชื่อทางศาสนา รสนิยมทางเพศ/การแสดงออกทางเพศที่ผิดแปลกไปจากอัตลักษณ์ทางเพศที่สังคมกำหนดไว้ และช่วงอายุ เป็นต้น (เว็บไซต์ Northumbria Police) นอกจากนี้ในเว็บไซต์ของ One Scotland ได้มีการจำแนกประเภทอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังไว้ 3 ประเภท ดังนี้

- 1) อาชญากรรมความเกลียดชังที่เกิดจากการแบ่งเชื้อชาติและศาสนา ซึ่งเป็นอาชญากรรมที่สามารถสร้างความเจ็บปวดให้กับเหยื่อทั้งทางกายและจิตใจที่พบได้มากที่สุด และอาจ

เป็นสาเหตุหนึ่งของความบาดหมางระหว่างประเทศได้ในอนาคต เนื่องจากเชื้อชาติ ศาสนาเป็นการแสดงออกถึงปัจเจกบุคคลที่มีมาแต่กำเนิด สะท้อนให้เห็นวัฒนธรรม ความเชื่อ ความศรัทธา และความเหลื่อมใสในสิ่งที่ตนเองยึดมั่น ถิ่นมั่น ดังนั้นไม่เพียงแต่ จะเป็นการทำร้ายร่างกายและจิตใจของเหยื่ออาชญากรรม แต่ยังเป็นการทำลายชุมชน และสังคมอีกด้วย

- 2) อาชญากรรมความเกลียดชังที่เกิดจากรสนิยมทางเพศและการข้ามเพศ เนื่องจากในปัจจุบันมีการเปิดกว้าง ให้อิสระทางเพศมากขึ้น และในบางประเทศยังไม่เป็นที่ยอมรับ อาชญากรรมประเภทนี้จึงพบได้มากในอันดับต่อมา และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้น ดังจะพบได้ในสื่อ ละคร ภาพยนตร์ ข่าวสารต่างๆ ที่มักมีการพาดพิงถึงบุคคลที่เป็น เพศที่ 3 หรือเพศทางเลือก หรือบุคคลข้ามเพศในมุมที่เป็นเสมือนตัวตลกของสังคม โดย การใช้ถ้อยคำในการแบ่งแยกทางเพศในทำนองที่เป็นการหมิ่นเกียรติ ประณาม เหยียดหยาม
- 3) อาชญากรรมความเกลียดชังที่เกิดจากความทุพพลภาพ หรือความบกพร่องทางร่างกาย เป็นอาชญากรรมรูปแบบหนึ่งที่เป็นจุดเริ่มต้นเล็กๆ ของสังคม โดยมีพฤติการณ์การกลั่น แกล้ง ช่มชู้ ล้อเลียนภาพลักษณ์ที่แตกต่างของเหยื่ออาชญากรรมอันมาจากความ บกพร่องแต่กำเนิด หรือความบกพร่องที่เกิดขึ้นในภายหลัง ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นจะ กระทบต่อคุณภาพชีวิต และความสามารถในการมีส่วนร่วมในเชิงเศรษฐกิจและสังคมใน ชุมชนของเขาได้

ประเภทของอาชญากรรมความเกลียดชังทั้งสามรูปแบบทำให้พบว่าภัยร้ายจากความอคติ เริ่มต้นขึ้นจากการมองเห็นความแตกต่างของมนุษย์ นำมาเปรียบเทียบเพื่อหาข้อได้เปรียบที่เป็นเพียง นามธรรมของสังคม และนำมาใช้เพื่อเป็นข้ออ้างคับ หรือขีดจำกัดในการประพฤติปฏิบัติบางสิ่ง อย่างเป็นรูปธรรม จนทำให้ความแตกต่างที่ไม่ได้เป็นแม่แต่ปัญหาของสังคม กลักลับกลายเป็นปัญหาที่ ยิ่งใหญ่ระหว่างบุคคล ทำยที่สุดมมนุษย์ต้องชวนขวยหาแนวทาง หรือสร้างกฎข้อบังคับต่างๆ ขึ้นมา เพื่อจะได้เข้าใจในความแตกต่างเหล่านั้น และระงับไว้ซึ่งความไม่มีอคติ ก่อนที่พฤติกรรมเบี่ยงเบน เล็กๆ จะกลายเป็นการก่ออาชญากรรมในอนาคต นอกจากนี้อาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง ไม่ใช่รูปแบบของการก่ออาชญากรรมโดยทั่วไป เพราะผลกระทบที่เกิดขึ้นนั้นมิใช่เพียงการทำลาย ทรัพย์สิน ร่างกาย หรือจิตใจ แต่ยังกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของมนุษย์ที่ถูกปกป้องไว้โดยกฎหมาย ตั้งแต่เริ่มต้นการมีชีวิตและอยู่รอดเป็นทารก โดยอาชญากรรมประเภทนี้แฝงตัวมาตั้งแต่อดีตใน รูปแบบของสื่อ ซึ่งจะสามารถสังเกตได้จากการใช้สื่อ เป็นเครื่องมือในการข่มขู่ ปลูกปั่น สร้าง ค่านิยมให้กับคนในสังคม หรือการปลุกระดมทางการเมือง อันตรรายจากการใช้คำพูดเหล่านั้นจึงเป็น

อีกประเด็นสำคัญที่ถูกนำมาใช้ในการโน้มน้าวจิตใจของบุคคล ให้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมต่างๆ และยังเป็นการสนับสนุนความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายใต้ความอคติของบุคคล

การใช้ถ้อยคำ หรือคำพูดในการโน้มน้าวใจคน เป็นเทคนิคอย่างหนึ่งที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการสื่อสารกับบุคคลอื่น ดังที่จะพบได้ว่า ในยุคปัจจุบันมีผู้ให้ความสนใจด้านเทคนิคการพูดและการปรับบุคลิกภาพตามสถาบันต่างๆ รวมถึงสถาบันการศึกษาที่มุ่งเน้นการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านการแสดงออกทางความคิดอย่างเสรีของนักศึกษา โดยในกรณีนี้หากผู้พูดเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงเป็นที่เคารพ ศรัทธาเลื่อมใสของคนหมู่มาก และได้นำความรู้ที่ผิด ข้อมูลเท็จ ความอคติต่อกลุ่มคน หรือนำความคิดในเชิงลบไปเผยแพร่สู่สาธารณชน จะทำให้ผู้ฟังเกิดความคล้อยตามโดยขาดการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อความเหล่านั้นอย่างถี่ถ้วน อีกทั้งสถานการณ์ในปัจจุบันนี้ถือได้ว่าเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสะดวกรวดเร็ว เนื่องจากมนุษย์มีความสามารถในการคิดค้นสรรค์สร้าง และพัฒนาสิ่งใหม่อยู่เสมอ ถึงกระนั้นผลเสียที่ตามมาของการใช้สื่อเทคโนโลยีอย่างผิดๆ หรือด้วยความไม่รู้ คือ การสร้างกิจกรรมผ่านสื่อออนไลน์ โดยมีพื้นฐานจากความเกลียดชัง การเปิดเผยข้อมูลลับ การข่มขู่ คุกคาม หรือการแสดงออกถึงความเกลียดชังที่ง่ายมากยิ่งขึ้น (Grace Udoh-Oshin, 2017) ดังนั้นอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง จึงหมายรวมถึงการใช้ถ้อยคำ หรือคำพูดที่แสดงออกถึงความอคติ มุ่งหวังให้เกิดความแตกแยก เกลียดชัง อันสามารถกระทำได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม

นอกจากนี้ช่วงชีวิตในการทำงาน คือ จุดเริ่มต้นของการเข้าร่วมกิจกรรมในสังคมอย่างเต็มรูปแบบต่อการดำรงชีวิตอย่างผู้ใหญ่ ซึ่งการทำงานในแต่ละวันจะชักนำให้ผู้คนได้รู้จัก หรือมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และอาจนำไปสู่ความขัดแย้ง เนื่องจากมาจากบุคคลล้วนแล้วแต่มีความแตกต่าง อันมาจากสภาพครอบครัว การเลี้ยงดู การอบรมสั่งสอน การคบเพื่อน ค่านิยมของสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจที่เป็นตัวขัดเกลาให้บุคคลมีความรู้สึก นึกคิดที่แตกต่างกัน ดังนั้นสิ่งเหล่านี้จึงเป็นเหตุปัจจัยหนึ่งที่น่าไปสู่ความขัดแย้ง และอาจเปลี่ยนเป็นรูปแบบพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงที่มากขึ้นทั้งทางวาจา และทางร่างกาย ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งที่น่าไปสู่การประกอบอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชังได้ในอนาคต เพราะพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงอาจส่งผลให้บุคคลที่ได้รับผลกระทบในเหตุการณ์นั้นเกิดความไม่พึงพอใจ อคติ และเลือกตอบโต้ด้วยความรุนแรงที่เสมอกันหรือมากกว่า

2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับสาเหตุของการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

2.3.1 สาเหตุของการใช้ความรุนแรง

ความรุนแรงมีด้วยกันหลายระดับ โดยเริ่มจากการคุกคาม ข่มขู่ด้วยคำพูด ไปจนถึงการกระทำความรุนแรงที่แสดงออกผ่านทางร่างกาย แต่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน จิตใจ และจิตวิญญาณ จึงจำต้องศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมความรุนแรง เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันแก้ไข

ปัญหาที่ต้นเหตุอย่างเหมาะสม ตามหลักทางอาชญาวิทยา ซึ่งเป็นศาสตร์ที่มุ่งเน้นการศึกษาสภาพปัญหาอาชญากรรม สาเหตุ และการป้องกันหรือการควบคุมอาชญากรรม ด้วยวิธีการผนวกหลายศาสตร์เข้าด้วยกันและเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ โดยสำนักอาชญาวิทยาดั้งเดิม (Classical School) เป็นแนวคิดที่ถือกำเนิดขึ้นในศตวรรษที่ 18 เพื่อต่อต้านความป่าเถื่อนและความไม่แน่นอนของระบบกฎหมายและการลงโทษในสมัยนั้น จึงได้เกิดแนวคิดในการปฏิรูปกฎหมายการลงโทษให้เหมาะสมกับความผิด (ปกรณ มณีปกรณ, 2555) อีกทั้งสำนักนี้ได้มองว่า มนุษย์ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ถ้ามีใครกระทำความผิดจะต้องรับโทษที่เท่ากัน ภายใต้ข้อกำหนดกฎหมายที่ได้มีการบัญญัติไว้ ซึ่งขัดแย้งต่อสำนักปฏิฐานนิยม (Positive School) ที่เกิดขึ้นในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 19 ยุคที่วิทยาศาสตร์เริ่มมีอิทธิพลต่อหลักเหตุผลและปรัชญา จึงทำให้แนวคิดของสำนักนี้มีการใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์เข้ามาเพื่อหาสาเหตุในการกระทำความผิด โดยมีความเชื่อว่าผู้กระทำความผิดถูกกดดันและบีบคั้นจากแรงกดดันด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพทางสังคม เกิดความบกพร่องทางพันธุกรรมหรือกายภาพ เกิดจากความยากจนหรือหมดโอกาสทางสังคม เกิดจากความกดดันในจิตใจซึ่งทำให้เขาไม่มีโอกาสใช้เหตุผลพิจารณาถึงผลดีหรือผลเสียก่อนที่จะกระทำความผิด (ผจงจิตต์ อธิคมน์นทะ, 2525) แนวคิดจากสำนักนี้จึงให้ความสำคัญกับตัวผู้กระทำความผิด และเน้นที่การแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิดโดยเลือกปฏิบัติต่อบุคคลตามความเหมาะสม ด้วยเหตุนี้แนวคิดและทฤษฎีจากสำนักปฏิฐานนิยมจึงถูกนำมาใช้ในปัจจุบันอย่างแพร่หลายในการหาสาเหตุที่ทำให้ผู้กระทำความผิดมีพฤติกรรมเบี่ยงเบน หรือประกอบอาชญากรรม โดยการศึกษาสาเหตุของการใช้ความรุนแรงนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีของสำนักปฏิฐานนิยมมาเพื่อใช้อธิบายปัจจัยต่างๆ ที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลมีความเสี่ยงที่จะใช้ความรุนแรง ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงสภาพปัญหาที่แท้จริงที่มาจากความแตกต่างระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เอื้อต่อการกระทำความผิด

2.3.1.1 ทฤษฎีโครงสร้างทางสังคม

เมื่อลองสังเกตพฤติกรรมความรุนแรงที่เกิดขึ้นตามเหตุการณ์ข่าวสารในปัจจุบัน ทำให้พบว่าสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ศาสนา และสื่อเป็นเสมือนแรงกดดันให้ผู้คนเกิดความตึงเครียด และเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมออกมา เพื่อเป็นการแสดงเจตนาอารมณ์ที่รุนแรง ความพึงพอใจส่วนบุคคลโดยไม่สนใจในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น ดังเช่น ทฤษฎีกดดันทั่วไป (General Strain Theory) ของ Robert Agnew ที่ได้พัฒนามาจากทฤษฎีความกดดันดั้งเดิมของเมอร์ตัน โดยทฤษฎีนี้มองว่าสาเหตุของความกดดันสามารถแบ่งออกได้ 3 สาเหตุ (พรชัย ชันดี, 2558) คือ

- 1) ความกดดันที่เกิดจากการไม่ได้รับสิ่งที่คาดหวัง (Failure to Achiever Positively Values Goals) เช่น ความกดดันที่เกิดจากการไม่บรรลุในสิ่งที่

ต้องการ การคาดการณว่าไม่อาจบรรลุในสิ่งที่ต้องการ หรือการที่บุคคลเห็นว่า สิ่งที่ได้รับนั้นไม่เป็นธรรม เป็นต้น

- 2) ความกดดันที่เกิดจากการถูกถอดถอน หรือสูญเสียสิ่งที่มีค่าของบุคคล (Removal of Positively Valued Stimuli) เป็นความกดดันที่เกิดจาก ประสบการณ์ที่บุคคลประสบในชีวิตประจำวัน เช่น การถูกไล่ออกหรือลดสิทธิ การสูญเสียหน้าที่การงาน หรือการถูกตัดความสัมพันธ์กับครอบครัว เป็นต้น
- 3) ความกดดันที่เกิดจากการประสบเหตุการณ์ที่ร้ายแรง (Confrontation with Negative Stimuli) เป็นความกดดันที่เกิดจากการตกเป็นเหยื่อ หรือถูกกระทำ จากบุคคลอื่น เช่น การถูกล่วงเกินทางเพศ การถูกทำร้ายร่างกาย ครอบครัว แยก แยก หรือการถูกเจ้านายกดขี่ข่มเหง เป็นต้น

ทฤษฎีนี้สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อบุคคลประสบกับความกดดันจากโครงสร้างทางสังคม เศรษฐกิจ การดำเนินชีวิตในปัจจุบันที่มาจากค่านิยมด้านวัตถุของประชาชนในสังคม ทำให้บุคคลนั้นมีความเสี่ยงที่จะเลือกแสดงพฤติกรรมเบี่ยงเบนหรือประกอบอาชญากรรม ในทางตรงกันข้ามบุคคลนั้น อาจจะไม่เลือกแสดงพฤติกรรมดังกล่าวออกมา หากมีความอดทนอดกลั้น หรือมีบางสิ่งบางอย่างที่เป็นตัวยับยั้งพฤติกรรมเบี่ยงเบน โดยกลุ่มทฤษฎีการควบคุมสังคม (Control Theories) มีการตั้งสมมติฐานว่าแรงจูงใจของพฤติกรรมอาชญากรรมเป็นสิ่งธรรมชาติที่มีอยู่ภายในตัวมนุษย์ และบุคคลจะประกอบอาชญากรรม หากไม่มีกลไกใดมาควบคุมพฤติกรรม ดังทฤษฎีการกัก (Containment Theory) ของ Walter Reckless ที่ได้อธิบายว่าบุคคลได้ถูกอิทธิพลของแรงผลักดันหลายประการให้กระทำผิดกฎหมาย แต่ในขณะเดียวกันก็มีแรงที่คอยต่อต้านหรือขัดขวางไม่ให้เกิด การกระทำผิดกฎหมาย โดยแรงผลักดันที่ทำให้กระทำผิด ได้แก่ แรงกดดันทางสังคม (Social Pressures) แรงดึงดูดให้กระทำผิดทางสังคม (Social Pulls) และแรงผลักดันให้กระทำผิดทางชีวภาพหรือจิตใจ (Biological or Psychological Pushes) เป็นต้น และแรงที่คอยขัดขวางไม่ให้เกิดการกระทำผิดกฎหมาย สามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท (พรชัย ชันดี, 2558) คือ

- 1) ตัวกีดกันภายนอก (External Containment) ประกอบด้วยการมีประสิทธิภาพของสถาบันครอบครัวและกลุ่มเพื่อน จริยธรรม ระเบียบข้อบังคับของสถาบันในสังคม บรรทัดฐานที่สมเหตุสมผลและการคาดหวัง ความสามัคคี การบังคับบัญชา และการควบคุมทางวินัยที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น
- 2) ตัวกีดกันภายใน (Inner Containment) เป็นผลที่ได้รับมาจากการสร้างนิสัยภายในบุคคล ซึ่งประกอบด้วย การควบคุมตนเอง (Self-control) การมีอัตตาที่

เข้มแข็ง การอดทนอดกลั้นต่อความผิดหวัง ความรู้สึกผิดชอบ ความมุ่งหวัง
ความสามารถในการหาสิ่งอื่นมาทดแทนต่อความต้องการ เป็นต้น

พฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของมนุษย์ เป็นพฤติกรรมพื้นฐานที่มีอยู่ในตัวของทุกคน
เพียงแต่ความกดดันจากสภาพแวดล้อม สิ่งรอบข้าง เป็นเสมือนแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม
เหล่านั้นออกมา เนื่องจากขาดตัวกีดกันจากทั้งภายในและภายนอก ซึ่งเป็นแรงขัดขวางที่เกิดจากการ
ขัดเกลาทางสังคม การเลี้ยงดูของครอบครัว และกฎระเบียบแบบแผนที่สังคมกำหนด ด้วยเหตุนี้
ปัจจัยที่เป็นผลมาจากโครงสร้างทางสังคม จึงเป็นแรงผลักดันอันดับต้นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือก
แสดงพฤติกรรมการใช้ความรุนแรง หรือการควบคุมยับยั้งการแสดงออกทางพฤติกรรมนั้น

2.3.1.2 ทฤษฎีการคบเพื่อน

สาเหตุของพฤติกรรมที่มาจากความกดดันของสังคมและการขาดความอดทนในตนเอง ทำให้
บุคคลมีพฤติกรรมเบี่ยงเบน เมื่อบุคคลเหล่านี้เข้าสู่สังคมใหญ่อาจนำไปให้เกิดการเรียนรู้ เลียนแบบ
ของบุคคลอื่นในสังคมเดียวกัน และก่อให้เกิดสังคมแห่งอาชญากรรมในอนาคต ตาม*ทฤษฎีการคบค้า
สมาคมที่แตกต่าง (Differential Association Theory)* โดย Edwin H. Sutherland ที่ได้กล่าวถึง
บุคคลที่ได้กระทำผิด เพราะเรียนรู้พฤติกรรมอาชญากรรมจากผู้ที่สนิทสนม คู่คนเคยเป็นเวลานาน จน
บุคคลนั้นมองเห็นสิ่งที่ผิดกฎหมายเป็นสิ่งที่ถูกต้อง ทำให้เรียนรู้เทคนิค แรงจูงใจ วิถีหาเหตุผลเข้าข้าง
ตัวเองและทัศนคติต่างๆ ในการกระทำผิด (อรรถพร ชูบำรุง, 2527) อีกทั้ง*ทฤษฎีวิวัฒนาการของ
วัฒนธรรม (Subcultural Theories)* ของ Albert K. Cohen ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับวัฒนธรรมรองของเด็กที่
กระทำผิด อันเกิดจากปัญหาฐานะอันต่ำต้อย และต้องเผชิญหน้าต่อความคาดหวังโดยอิงจาก
มาตรฐานของคนในวัยเดียวกันจากชนชั้นกลาง ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อให้บุคคลจากชนชั้นกลาง
ยอมรับในฐานะของตนเอง จึงทำให้เกิดเด็ก 2 พวก พวกหนึ่งยอมรับและยึดวัฒนธรรมของชนชั้น
กลาง และอีกพวกหนึ่งปฏิเสธต่อมาตรฐานความเป็นอยู่นั้น และสร้างค่านิยมเฉพาะตนขึ้นมาใหม่ ซึ่ง
ตรงกันข้ามกับชนชั้นกลาง โดยโคเฮนได้อธิบายค่านิยมดังกล่าวมีอยู่ด้วยกัน 6 ประการ (อรรถพร
ชูบำรุง และอุนิษา เลิศโตมรสกุล, 2555) ดังนี้

- 1) การไม่เห็นประโยชน์ของสิ่งต่างๆ (Non-Utilitarian) การกระทำที่เกิดขึ้นเพื่อ
สนองต่ออารมณ์ หรือเพื่อความสำเร็จของตนเอง
- 2) การผูกพยาบาท (Malice) เยาวชนที่กระทำความผิดรู้สึกดีใจที่ทำให้ผู้อื่นเกิด
ความทุกข์ และยังทำลายค่านิยมภายในชุมชน
- 3) การทำในสิ่งที่ตรงกันข้าม (Negativism) การปฏิบัติในสิ่งที่ตรงกันข้ามกับที่
บุคคลอื่นยอมรับและถือปฏิบัติ

- 4) ทำได้สารพัด (Versatility) ประพฤติในทางตรงกันข้ามกับที่ยอมรับกันอย่างสากล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำร้าย และละเมิดสิทธิของผู้อื่น
- 5) การแสวงหาความสุขเพียงชั่วครู่ชั่วยาม (Short-run Hedonism) เป็นพฤติกรรมที่ไม่ให้ความสนใจต่อเป้าหมายในระยะยาว ขาดความอดทน ขาดความรอบคอบ
- 6) ความเป็นอิสระของกลุ่ม (Group Autonomy) ใส่ใจเพียงความต้องการ ความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่มตน และจะเป็นปฏิปักษ์ต่อคนในสังคมหรือกลุ่มอื่น

พัฒนาการทางสังคม เป็นผลสืบเนื่องมาจากการเลี้ยงดู ควบคุม และการดูแลจากคนในครอบครัว รวมถึงบุคคลรอบข้างที่อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกันจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลนี้จึงเป็นหนทางแรกที่ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้พฤติกรรม พฤตินิสัย ถ้าบุคคลนั้นเกิดและเติบโตมาในสภาพแวดล้อมทางสังคมที่มีการใช้ความรุนแรงอยู่เสมอ จะทำให้เขาแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นออกมา เนื่องจากพฤติกรรมความรุนแรงจะถูกถ่ายทอดออกมาผ่านความคุ้นชินที่เป็นผลมาจากการดำรงชีวิตอยู่กับสิ่งหนึ่ง ในระยะเวลาหนึ่ง

2.3.1.3 ทฤษฎีความขัดแย้งทางสังคม

การอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคมมักมีความขัดแย้งเกี่ยวกับความขัดแย้งเสมอ และผลที่ตามมา คือ การเลือกใช้ความรุนแรงในการตอบสนองต่อสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาของอีกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางร่างกาย หรือทางวาจา ตามทฤษฎีความขัดแย้ง (Conflict Theory) โดย Karl Marx ได้อธิบายไว้ว่า การบังคับ การครอบงำ ความขัดแย้งและการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ทฤษฎีความขัดแย้งตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่าสังคมนั้น ประกอบไปด้วยกลุ่มบุคคลหลายกลุ่มที่พยายามดิ้นรน เพื่อให้เข้าถึงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และมีความแตกต่างกันไปแต่ละกลุ่มของสังคม กอปรกับ Bartos และ Wehr (2002 อ้างถึงใน ศิริมา อัครเวธา) ที่ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ความขัดแย้งจะส่งผลให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคลแสดงพฤติกรรมต่อต้านออกมา เมื่อบุคคลนั้นมีเป้าหมายที่ขัดแย้งต่อบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคลอื่น อีกทั้งทฤษฎีทางอาชญาวิทยานี้ยังสามารถจำแนกออกเป็น 3 ทฤษฎีย่อย ซึ่งเป็นความขัดแย้งที่สามารถพบได้ในสังคมปัจจุบัน คือ ทฤษฎีความขัดแย้งทางวัฒนธรรม (Culture Conflict Theory) ทฤษฎีความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Group Conflict Theory) และทฤษฎีความขัดแย้งระหว่างชนชั้น (Class Conflict Theory) (อัมณพ ชูบำรุง และอุนิษา เลิศโตมรสกุล, 2555)

สามารถสรุปได้ว่า ความขัดแย้งตามทฤษฎีนี้เกิดจากความแตกต่างทางสังคม ค่านิยม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และการแสวงหาในอำนาจเฉพาะกลุ่ม อันเป็นผลมาจากการต่อสู้ทางการเมือง กฎระเบียบแบบแผนของสังคม รวมถึงการปฏิบัติหรือการถูกเลือกปฏิบัติของกลุ่มบุคคลหรือสังคม ซึ่งปัจจัยนี้สามารถนำมาปรับใช้เพื่ออธิบายถึงสาเหตุของความรุนแรงได้ว่า ความรุนแรงทั้งทางร่างกายหรือทางวาจานั้นเป็นผลมาจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้งภายนอกและภายใน ทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเลือกแสดงพฤติกรรมที่ต่อต้านออกมา เพื่อให้บุคคลอื่นหรืออีกกลุ่มหนึ่งมีแนวโน้ม หรือผันเปลี่ยนมาเห็นด้วยกับฝ่ายตน ดังนั้นการแสดงออกทางพฤติกรรมทั้งทางร่างกายหรือทางวาจาด้วยความรุนแรง จึงเป็นแรงชักจูงหรือแรงหนุนนำให้บุคคลเกิดความคล้อยตามได้โดยง่าย แม้ว่าบุคคลนั้นจะไม่ยินยอมด้วยความเต็มใจก็ตาม

2.3.1.4 ทฤษฎีความผูกพันต่อสถาบันหรือองค์กร

พฤติกรรมความรุนแรงที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ปัจจุบัน บางครั้งเป็นตัวสะท้อนให้เห็นถึงความผูกพันของบุคคลต่อสถาบันทางสังคม ครอบครัว หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ว่า มีมากน้อยเพียงไร เพราะยิ่งบุคคลมีความผูกพันต่อสิ่งเหล่านั้นมากก็จะมีแนวโน้มที่จะสามารถควบคุมพฤติกรรมหรือการแสดงออกในทางลบของตนได้มากขึ้น ตามทฤษฎีความผูกพันทางสังคม (Social Bond Theory) โดย Travis Hirschi ที่มองว่า คนเรามีความรู้สึกในจิตใจที่จะกระทำความผิดหรือละเมิดกฎหมายของสังคมอยู่เสมอ จึงจำเป็นต้องมีการควบคุมทางสังคม โดยอาศัยข้อผูกมัดของสังคมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการควบคุมพฤติกรรมนั้น (สุดสงวน สุธีสร, 2558) ได้แก่

- 1) ความผูกพัน (Attachment) การยอมรับบรรทัดฐานทางสังคม และการพัฒนาความรู้สึกผิดชอบชั่วดี ซึ่งขึ้นอยู่กับความผูกพัน โดย Hirschi มองว่าครอบครัว เพื่อน และโรงเรียนเป็นสถาบันทางสังคมที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ทำให้บุคคลมีความผูกพันระหว่างกัน
- 2) ข้อผูกมัด (Commitment) การที่บุคคลผูกมัดกับการดำเนินชีวิตตามรูปแบบของสังคม อาทิเช่น การสำเร็จการศึกษาในระดับสูง เพื่อที่จะประกอบอาชีพที่ดี และประสบความสำเร็จในชีวิต ดังนั้นข้อผูกมัดจึงเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยควบคุมพฤติกรรมอาชญากรรม
- 3) การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง (Involvement) การเข้าร่วมหรือดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของสังคม ทำให้บุคคลนั้นเหลือน้อยที่จะคิดประกอบอาชญากรรม เพราะเวลาส่วนใหญ่ใช้ไปกับการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม

- 4) ความเชื่อ (Belief) คนที่อาศัยอยู่พื้นที่เดียวกันจะมีความเชื่อ ความรู้สึกต่อบรรทัดฐานและค่านิยมที่เหมือนกัน จึงทำให้คนเหล่านี้ไม่เลือกประกอบอาชญากรรม

นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจ เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป โดยความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิผลขององค์กรในลักษณะหนึ่ง (Richard M. Steers, 1977) รวมถึงเลนและเมเยอร์ (1990) ได้นำเสนอองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์และแนวโน้มในการแสดงออกทางพฤติกรรม ซึ่งประกอบด้วย 3 ประการ ดังนี้

- 1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้บุคคลนั้นมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร
- 2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่มีให้กับองค์กร และผลตอบแทนที่บุคคลจะได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในลักษณะของความต่อเนื่องในการทำงานว่า บุคคลนั้นจะทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป หรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน
- 3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในลักษณะของความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรหรือสถาบัน เป็นตัวป้องกันไม่ให้คุณคนเลือกแสดงพฤติกรรมความรุนแรงออกมา หรือเป็นตัวกีดกันภายนอกตามทฤษฎีตีกรอบ (Containment Theory) ของ Walter Reckless ที่ได้อธิบายไว้ในส่วนของทฤษฎีโครงสร้างทางสังคม หากบุคคลนั้นปราศจากความผูกพัน หรือมีความผูกพันในระดับที่ต่ำต่อองค์กรหรือสถาบันของตน ก็อาจทำให้เขาเพิกเฉย ละเลย ไม่ใส่ใจ และแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม รวมถึงการไม่เข้าให้การช่วยเหลือ เมื่อพบเห็นความขัดแย้ง หรือการแสดงออกทางความรุนแรงภายในองค์กรหรือสถาบันของตน ซึ่งจะทำให้เกิดวัฏจักรของ

ความรุนแรงภายในองค์กรหรือสถาบันนั้นต่อไปได้ เนื่องจากบุคลากรไม่ตระหนักถึงพิษภัย และผลที่ตามมาของความรุนแรงที่เกิดขึ้น และส่งผ่านรูปแบบพฤติกรรมความรุนแรงจากรุ่นสู่รุ่น

2.3.1.5 ทฤษฎีสื่อ

สื่อ ตามความหมายของราชบัณฑิตยสถาน หมายถึง ผู้หรือสิ่งที่ติดต่อให้ถึงกัน หรือชักนำให้รู้จักกัน โดยผู้คนในสังคมต่างรู้จักและเข้าใจในความหมายของคำนี้ โดยมีการนำ ‘สื่อ’ ไปใช้ในการเรียนรู้ การศึกษา การนำเสนอข่าว การติดต่อ เพื่อเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสาร และสร้างความเข้าใจร่วมกันของประชาชนในสังคม โดยเครื่องมือที่สื่อมักจะนำมาใช้ในปัจจุบัน คือเทคโนโลยีในรูปแบบของสื่อดิจิทัล ที่สามารถเชื่อมโยงผู้คนเข้าหาสื่อได้ในระยะเวลาอันสั้น จึงส่งผลให้ผู้กระทำผิดเล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้สื่อเป็นเครื่องมือในการประกอบอาชญากรรม และอีกนัยหนึ่งมาจากการนำเสนอข่าวที่ขาดจริยธรรม จรรยาบรรณทางวิชาชีพ มุ่งเน้นนำเสนอเพื่อการค้ากำไร โดยไม่สนใจข้อเท็จจริง และความบกพร่องในการวิเคราะห์ แยกแยะ และสังเคราะห์ข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้บริการสื่อเทคโนโลยีต่างๆ จนทำให้เกิดการเลียนแบบพฤติกรรมความรุนแรงออกมาตามสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งสามารถอ้างอิงตามทฤษฎีการเลียนแบบ (Imitation Theory) โดย Gabriel Tarde ได้ให้ความสำคัญกับการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างปัจจัยทางสังคมกับปัจจัยทางจิต ภายใต้กฎ 3 ประการ คือ การเลียนแบบผู้อื่นมาจากสัดส่วนความใกล้ชิดและความถี่ในการติดต่อกัน อาชญากรรมและพฤติกรรมเบี่ยงเบนมีแนวโน้มที่จะแผ่ขยายจากมหาชนสู่ชาวบ้าน และเมื่อสองสิ่งที่แตกต่างกันติดต่อกัน อาจนำไปสู่การแทนที่อีกสิ่งหนึ่งโดยใช้ความรุนแรง (อัณณพ ชูบำรุง และ อุนิษา เลิศโตมรสกุล, 2555) อีกทั้ง กาญจนา แก้วเทพ (2543) ได้นำเสนอหลักของการเรียนรู้ด้วยการเลียนแบบ ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น (Observational Learning) แล้วตนเองนำมาปฏิบัติตาม โดยในทางจิตวิทยาแยกการเลียนแบบออกเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) Imitation การแสดงปฏิภัติที่ออกมาเป็นภัติทำทางโดยตรง การเลียนแบบประเภทนี้เป็นภัติเลียนแบบจากภัตินอก
- 2) Identification เป็นภัติเลียนแบบที่เน้นทางภัติจิตใจ โดยผู้เลียนแบบมีความต้องการที่จะเป็นเหมือนตัวต้นแบบ และเลือกปฏิบัติตามลักษณะบางภัติการ

การเรียนรู้และการเลียนแบบเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่มาจากภัติถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ซึ่งเป็นผลมาจากความใกล้ชิดและความถี่ในการติดต่อกับบุคคลนั้น โดยมีสื่อเป็นตัวกลางที่ช่วยสนับสนุนและผลักดันให้เกิดการเรียนรู้และการเลียนแบบ ปัจจุบันนี้สื่อในรูปแบบเทคโนโลยีนำพาให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และเลียนแบบได้สะดวก ง่ายตาย และรวดเร็วมากขึ้น แต่สื่อเหล่านั้นไม่ได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นผลในทางบวกเพียงด้านเดียว มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่มีเนื้อหา

ความรุนแรง หรือมีเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม อันจะส่งผลให้บางบุคคลมีการเรียนรู้รูปแบบความรุนแรง และแสดงพฤติกรรมดังกล่าวออกมาโดยขาดการใช้วิจารณญาณในการไตร่ตรอง

จากทฤษฎีทั้ง 5 ประการ ที่ได้นำเสนอไปในข้างต้น ทั้งด้านทฤษฎีโครงสร้างทางสังคม ทฤษฎีการคบทฤษฎีความขัดแย้งทางสังคม ทฤษฎีความผูกพันต่อสถาบันหรือองค์กร และทฤษฎีสื่อ ทำให้ตระหนักได้ว่า สาเหตุของการใช้ความรุนแรงมาจากสภาพแวดล้อมที่เป็นตัวบีบบังคับให้บุคคลเกิดพฤติกรรมการใช้ความรุนแรง โดยในเบื้องต้นสาเหตุเหล่านั้นมาจากความใกล้ชิดกับความรุนแรงที่แฝงมากับกลุ่มเพื่อน และปัญหาด้านการขัดเกลาของสังคมที่ใช้สื่อเข้ามาเป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทำให้บุคคลได้เกิดการเรียนรู้ ซึมซับรูปแบบของความรุนแรง และนำมาใช้โดยขาดจิตสำนึกว่าสิ่งเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ผิด และไม่เหมาะสมที่จะกระทำ รวมถึงความผูกพันต่อสถาบันต่างๆ เป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้บุคคลนั้นเลือกกระทำหรือยับยั้งการกระทำได้ นอกจากนี้สังคมในปัจจุบันที่มีความแข่งขันสูง ความต้องการที่มากขึ้นในทรัพยากรที่มีจำกัด ทำให้มนุษย์เกิดแรงกดดันต่อการดำรงชีวิต ท่ามกลางความแตกต่างของผู้คน ชนชั้น ฐานะ โอกาสทางสังคม สิ่งเหล่านี้จึงเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อการเลือกแสดงพฤติกรรมความรุนแรง

2.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการป้องกันปัญหาอาชญากรรม

การป้องกันอาชญากรรม เป็นแนวทางในการลดปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม เพื่อเป็นการป้องกันการถูกละเมิดสิทธิของประชาชนในสังคม และเป็นการชดเชยเยียวยาสำหรับบุคคลที่ถูกละเมิดสิทธิไปแล้ว โดย อุทิศ สุภาพ (2560) มีแนวคิดเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม ซึ่งจะครอบคลุมทั้งในด้านการป้องกันล่วงหน้าก่อนการกระทำผิด การป้องกันภายหลังการกระทำผิด และการป้องกันไม่ให้ผู้กระทำผิดหวนกลับไปกระทำผิดซ้ำ โดยได้วางแนวทางในการป้องกันอาชญากรรมที่เน้นการลดช่องโอกาสในการกระทำผิด เนื่องจากอาชญากรรมเป็นผลมาจากมูลเหตุจูงใจกับช่องโอกาสในการกระทำผิด ถ้าหากไม่มีช่องโอกาสในการกระทำผิดแล้ว อาชญากรรมก็จะไม่เกิด แนวทางในการป้องกันอาชญากรรมประกอบด้วย 2 แนวทาง ดังนี้

1. การป้องกันอาชญากรรมโดยการใช้สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (รูปธรรม) คือวิธีการชะลอ หรือยับยั้งการประกอบอาชญากรรม โดยแบ่งมาตรการออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้
 - 1.1 ระดับเมือง เช่น การวางผังเมือง ออกแบบถนน อาคาร สวนสาธารณะและสิ่งก่อสร้างต่างๆ โดยต้องพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมและให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการควบคุมดูแลการใช้พื้นที่ โดยไม่ให้เกิดมุมอับ เป็นต้น

1.2 ระดับอาคารสถานที่ เช่น การทำรั้ว ลูกกรง เหล็กดัด การใช้สัญญาณเตือนภัย การใช้โทรศัพท์วงจรปิด หรือเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ เป็นต้น

1.3 ระดับบุคคล เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ในการป้องกันตัว (เครื่องส่งสัญญาณเตือนภัย มีดหรืออาวุธต่างๆ) การเรียนศิลปะป้องกันตัว หลีกเลียงไปในที่เปลี่ยว/ในเวลากลางคืน หลีกเลียงการสวมใส่ของมีค่าติดตัว หลีกเลียงอบายมุขต่างๆ หรือเลือกคบคนดี ไม่คบคนพาล เป็นต้น

2. การป้องกันอาชญากรรมโดยสภาพแวดล้อมทางสังคม (นามธรรม) เป็นการจัดการความสัมพันธ์ของชุมชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันของคนในชุมชนต่อการป้องกันอาชญากรรม เช่น มาตรการเพื่อนบ้านเตือนภัย มาตรการสายตรวจเพื่อประชาชน หรือมาตรการอาสาสมัครป้องกันอาชญากรรม เป็นต้น

กอปรกับ สุนนทิพย์ จิตสว่าง และนัทธี จิตสว่าง (2560) ได้สรุปแนวทางในการป้องกันอาชญากรรม เพื่อเป็นการตัดมูลเหตุจูงใจของผู้กระทำผิด และป้องกันบุคคลทั่วไปไม่ให้ตกเป็นเหยื่อ ซึ่งวิธีการในการป้องกันอาชญากรรมประกอบด้วย 4 วิธี ได้แก่

1. การบังคับใช้กฎหมาย เป็นแนวทางที่เกิดขึ้นตามความเชื่อของสำนักอาชญาวิทยาดั้งเดิม (Classical School) ที่เชื่อว่า อาชญากรรมเกิดขึ้นเพราะมนุษย์มีเจตจำนงอิสระ (Free Will) ตัดตัวมาตั้งแต่กำเนิด โดยจะเลือกกระทำในสิ่งที่เกิดประโยชน์ต่อตนเองมากกว่าโทษที่ได้รับ หากเห็นว่าการกระทำใดมีโทษมากกว่าประโยชน์ก็จะไม่เล็งไม่กระทำในสิ่งนั้น

แนวทางในการป้องกันอาชญากรรมด้วยวิธีการบังคับใช้กฎหมายจึงเป็นวิธีที่มุ่งเน้นการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีความแน่นอน รวดเร็ว เสมอภาคและบทลงโทษที่เหมาะสม เพื่อให้คนในสังคมเกิดความเกรงกลัวต่อกฎหมายและบทลงโทษ ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยในการตัดมูลเหตุจูงใจในการกระทำผิด

2. การปรับสภาพแวดล้อมและจิตใจ เป็นแนวทางที่เกิดขึ้นตามความเชื่อของสำนักปฏิฐานนิยม (Positive School) ที่เชื่อว่า “อาชญากรเปรียบเสมือนผู้ป่วย จำเป็นต้องได้รับการบำบัดรักษา” เนื่องจากผู้ที่ประกอบอาชญากรรมคือ ผู้ที่ถูกสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ บีบบังคับ และหล่อหลอมให้ต้องประกอบอาชญากรรม

แนวทางในการป้องกันอาชญากรรมด้วยวิธีการปรับสภาพแวดล้อมและจิตใจจึงมุ่งเน้นการป้องกันไม่ให้ผู้ที่อยู่ในสังคมต้องกลายเป็นอาชญากรด้วยการ

ปรับสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสม และการป้องกันผู้ที่มีความเสี่ยงเป็น อาชญากร หรือป้องกันการกระทำผิดซ้ำของอาชญากรด้วยการใช้มาตรการ การปรับสภาพแวดล้อมในสถานที่ควบคุมแก้ไขอย่างเหมาะสม

3. การลดช่องโอกาสในการกระทำผิด เป็นแนวทางที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็น ส่วนหนึ่งในการป้องกันการเกิดอาชญากรรมทั้งในระดับเมือง ระดับอาคาร บ้านเรือน และระดับบุคคล
4. การป้องกันอาชญากรรมด้วยการจัดสภาพแวดล้อมทางสังคม เป็นแนวทางที่ เน้นการสร้างความสัมพันธ์และการร่วมมือที่ดีของสมาชิกในชุมชน โดยให้ สมาชิกแต่ละคนมีส่วนในการรับผิดชอบสังคมและการป้องกันอาชญากรรม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุด เนื่องจากปัญหาอาชญากรรมในชุมชนมีผลกระทบต่อ ชีวิตและความเป็นอยู่ของสมาชิกภายในชุมชนโดยตรง นี่จึงเป็นการแสดงออก ถึงความรับผิดชอบต่อชุมชนที่อาศัยและเป็นการป้องกันปัญหาอาชญากรรมที่ สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุนี้แนวทางในการป้องกันอาชญากรรมในข้างต้น สามารถนำมาปรับใช้เพื่อเป็น แนวทางในการป้องกันและจัดการกับปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานได้ โดยมุ่งเน้นไปที่การตัด โอกาสในการกระทำผิดของผู้กระทำความรุนแรง อีกทั้งตัวเหยื่อของความรุนแรงจะต้องไม่สร้างแรง กระตุ้นใดๆ อันเป็นสาเหตุให้เกิดความรุนแรงขึ้น โดย David Quezada ได้เสนอแนวทางที่สำคัญของ นายจ้างต่อการปกป้องและป้องกันบุคลากรจากความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 แนวทาง ดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบายที่มีการบังคับใช้บทลงโทษอย่างเคร่งครัดต่อการใช้ความรุนแรงใน สถานที่ทำงาน
2. ให้ความรู้ หรือมีการจัดโปรแกรมฝึกอบรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับวิธีหรือเทคนิคในการป้องกัน ความรุนแรง เพื่อให้บุคลากรได้เข้าใจและสามารถนำมาปรับใช้เมื่อเกิดสถานการณ์ความ รุนแรงขึ้น
3. กำหนดแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างปลอดภัย เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงต่อการ ประกอบอาชญากรรมหรือความรุนแรงในสถานที่ทำงาน อาทิเช่น ธุรกิจการธนาคารหรือ ธุรกิจที่จำเป็นต้องรับเงินสดจำนวนมาก ควรมีการหมุนเวียนเงินบ่อยๆ ในช่วงเวลาที่ แตกต่างกัน เพื่อเป็นการลดการสร้างรูปแบบของกิจวัตรที่มีความเหมาะสมต่อการ ประกอบอาชญากรรม

4. การติดตั้งกล่องวงจรปิด เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัย ช่วยยับยั้งโอกาสในการประกอบอาชญากรรมและสถานการณ์ความรุนแรงอื่นได้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อนายจ้างและลูกจ้าง
5. การสร้างแผนฉุกเฉินรองรับเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจว่าบุคลากรรับทราบและเข้าใจถึงข้อปฏิบัติต่างๆ เมื่อเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงขึ้นอย่างแท้จริง ซึ่ง OSHA ได้มีการกำหนดขั้นตอนไว้ ดังต่อไปนี้
 - 5.1 ให้การรักษาพยาบาลในทันที ต่อผู้ที่ได้รับบาดเจ็บ
 - 5.2 กระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรจัดทำรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานทุกครั้ง เพื่อจะได้รายงานและดำเนินการต่อผู้มีอำนาจต่อไป
 - 5.3 มีการแลกเปลี่ยนอภิปรายกับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ถึงเหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นการป้องกันเหตุการณ์อื่นใดในทำนองเดียวกันที่อาจเกิดขึ้นซ้ำในอนาคต
 - 5.4 มีการตรวจสอบและติดตามผลที่เกิดขึ้นกับบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ หรือมีอาการเจ็บป่วย หรืออาจได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความรุนแรงดังกล่าว และให้การดูแลรักษาอย่างต่อเนื่องตามความจำเป็น

นอกจากนี้ Rau-Foster (2000) ได้มีการนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการจัดการกับความรุนแรงในสถานที่ทำงาน โดยใช้วิธีการจัดการฝึกอบรม เพื่อเป็นการสร้างแนวทางการร่วมกันของบุคลากรในองค์กร เช่น การอบรมการจัดการกับความโกรธของบุคลากรและผู้ที่มาติดต่อรับบริการ การอบรมเกี่ยวกับทักษะในการติดต่อสื่อสาร การอบรมเกี่ยวกับความขัดแย้งและเทคนิคการจัดการกับความขัดแย้ง การอบรมเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และการอบรมเกี่ยวกับข้อเตือนใจในการใช้กฎหมายและการตอบโต้ในลักษณะวิชาชีพในสถานการณ์ความรุนแรงทั้งหมด เป็นต้น ด้วยเหตุนี้สิ่งที่สำคัญที่สุดต่อการป้องกันอาชญากรรมหรือความรุนแรง คือ การสร้างแนวร่วมที่มีประสิทธิภาพ อันก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยทุกคนในองค์กร หรือประชาชนในสังคมควรตระหนักถึงภัยและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการประกอบอาชญากรรมหรือความรุนแรงต่างๆ และให้ความร่วมมือในการสอดส่องดูแล รายงานเหตุการณ์ และทบทวนแนวทางในการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ทุกคนมีความพยายามในการป้องกันและขจัดอาชญากรรมและความรุนแรงเหล่านั้นออกไปอย่างถาวร

2.5 โครงสร้างของโรงพยาบาลตำรวจ

โรงพยาบาลตำรวจ (Police General Hospital) โรงพยาบาลของรัฐ ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีฐานะเทียบเท่ากับหน่วยงานตำรวจระดับกองบัญชาการ โดยมีอำนาจหน้าที่หลักในการดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการแพทย์ และมีนายแพทย์ใหญ่ (สบ 8) ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้าส่วนราชการ มีการแบ่งส่วนราชการภายในเป็น 3 กองบังคับการ 21 กลุ่มงาน และ 3 โรงพยาบาลในสังกัด โรงพยาบาลตำรวจ (อ้างถึง ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ฉบับที่ 10) พ.ศ.2560) ดังต่อไปนี้

- ก. กองบังคับการอำนวยการ (บก.อก.) เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบด้านงานบริหาร งานอำนวยการ วางแผนนโยบาย โครงการต่างๆ ภายในโรงพยาบาลตำรวจ ส่งเสริมงานวิชาการ วิจัยทางการแพทย์ ฯลฯ โดยกองบังคับการอำนวยการ โรงพยาบาลตำรวจจะประกอบด้วย 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายธุรการกำลังพล ฝ่ายเวชระเบียน ฝ่ายยุทธศาสตร์ ฝ่ายส่งกำลังบำรุง ฝ่ายซ่อมบำรุง ฝ่ายกฎหมาย และวินัย ฝ่ายงบประมาณ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายฝึกอบรม และฝ่ายบัญชี
- ข. วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ (วพ.) เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการทางการศึกษาและงานวิชาการทางด้านการแพทย์แก่ข้าราชการตำรวจ บุคลากรระดับต่างๆ ของโรงพยาบาลตำรวจและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ นักศึกษาจากสถาบันต่างๆ ทั้งในและนอกสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมถึงมีการพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนงานวิจัย โดยวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ คือ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายพัฒนา 1 ฝ่ายพัฒนา 2 และกลุ่มงานอาจารย์
- ค. สถาบันนิติเวชวิทยา (นต.) เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบด้านการตรวจพิสูจน์บุคคล หลักฐาน ตรวจเลือดและสารพิษจากศพ รวมถึงการพิสูจน์ ตรวจสอบจากบุคคลที่มีชีวิตอยู่ เพื่อช่วยในการสืบคดี โดยสถาบันนิติเวชวิทยาจะประกอบด้วย ฝ่ายอำนวยการ กลุ่มงานตรวจพิสูจน์หลักฐานเกี่ยวกับบุคคล กลุ่มงานตรวจเลือด ชีวเคมี และเขม่าดินปืน กลุ่มงานนิติพยาธิ กลุ่มงานพิเศษ และกลุ่มงานพิษวิทยา
- ง. กลุ่มงานกุมารเวชกรรม
- จ. กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด
- ฉ. กลุ่มงานชีวเคมี
- ช. กลุ่มงานตา
- ซ. กลุ่มงานทันตกรรม

- ณ. กลุ่มงานผู้ป่วยนอก
- ญ. กลุ่มงานพยาธิวิทยา
- ฎ. กลุ่มงานพยาบาล
- ฏ. กลุ่มงานเภสัชกรรม
- ฐ. กลุ่มงานโภชนาการ
- ฑ. กลุ่มงานรังสีวิทยา
- ฒ. กลุ่มงานวิสัญญีวิทยา
- ณ. กลุ่มงานเวชศาสตร์ครอบครัว
- ด. กลุ่มงานเวชศาสตร์ฟื้นฟู
- ต. กลุ่มงานศัลยกรรม
- ถ. กลุ่มงานศูนย์ส่งกลับและรพพยาบาล
- ท. กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์
- ธ. กลุ่มงานสูตินรีเวชกรรม
- น. กลุ่มงานหู คอ จมูก
- บ. กลุ่มงานออร์โธปิดิกส์
- ป. กลุ่มงานอายุรกรรม
- ผ. โรงพยาบาลดาราธรรมิ (ตร.) เป็นโรงพยาบาลของรัฐในสังกัดโรงพยาบาลตำรวจ ตั้งอยู่อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการตรวจ วินิจฉัย บำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ข้าราชการตำรวจ ครอบครัวของข้าราชการตำรวจ และประชาชนทั่วไป สนับสนุนงานด้านงานแพทย์ หลวงจิต ทรลดา แพทย์หลวงพระบรมมหาราชวัง แพทย์อาสาใน สมเด็จพระศรีนครินทร์บรมราชชนนี ฯลฯ ให้การศึกษาและอบรมแก่บุคลากรทาง การแพทย์ และพัฒนาความรู้ทางวิชาการ ควบคุม บำรุงรักษา และจัดทำทะเบียน เครื่องมือเครื่องใช้ที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- ผ. โรงพยาบาลนวัตวิทย์ (นย.) เป็นโรงพยาบาลของรัฐในสังกัดโรงพยาบาลตำรวจ ตั้งอยู่เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่และความรับผิดชอบ เกี่ยวกับการ ให้บริการตรวจ วินิจฉัย บำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ข้าราชการตำรวจ ครอบครัวของข้าราชการตำรวจ และประชาชนทั่วไป สนับสนุนงานด้านยุทธการ ของงานแพทย์อาสามูลนิธิสมเด็จพระศรีนครินทร์บรมราชชนนี (พอ.สว.) และ ผู้ป่วยในพระบรมราชานุเคราะห์ สนับสนุนงานแพทย์สนาม

พ. โรงพยาบาลยะลาสิริรัตนรักษ์ (ยส.) เดิมชื่อ “โรงพยาบาลศูนย์ปฏิบัติการตำรวจ จังหวัดชายแดนใต้” เป็นโรงพยาบาลของรัฐในสังกัดโรงพยาบาลตำรวจ ตั้งอยู่ อำเภอเมือง จังหวัดยะลา มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการตรวจ วินิจฉัย บำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ข้าราชการตำรวจ ครอบครัวของ ข้าราชการตำรวจ และประชาชนทั่วไป งานด้านนิติเวชวิทยา ดำเนินการวิเคราะห์ และวิจัยทางการแพทย์ สนับสนุนและประสานการปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านการ สาธารณสุขกับสถานพยาบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้การศึกษาและอบรมแก่ บุคลากรทางการแพทย์ และพัฒนาความรู้ทางวิชาการ ควบคุม บำรุงรักษา และ จัดทำทะเบียนเครื่องมือเครื่องใช้ที่อยู่ในความรับผิดชอบ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้พบว่าความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสถานที่ ทำงานนั้นมีความสำคัญและควรให้การป้องกัน เพื่อเป็นการขจัดปัญหาเรื้อรังอันจะส่งผลให้เกิด วัฏจักรของความรุนแรงภายในองค์กรหรือสถาบันต่างๆ ต่อไป โดยส่วนใหญ่งานวิจัยที่ได้เลือกศึกษานั้น จะเป็นในกรณีสถานพยาบาล สถานศึกษา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวินิจฉัยในประเด็นความ รุนแรงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน ที่มักจะพบได้ง่ายในส่วนของสายงานที่ให้การบริการ อีกทั้งผู้วิจัยได้ มุ่งเน้นศึกษาความรุนแรงทางด้านวาจา เนื่องจากเป็นประเด็นใหม่ที่ยังไม่ค่อยมีผู้ใดให้การศึกษา ทั้งที่ประเด็นความรุนแรงทางด้านวาจานั้นสามารถพบได้มากที่สุด ในสายงานการบริการ และยากต่อ การป้องกันและแก้ไข

งานวิจัยในประเทศ

วริศรา ดิษบรรจง (2551) ศึกษาเรื่อง สิ่งแวดล้อมในการทำงานและความรุนแรงในสถานที่ ทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรทางการแพทย์ จำนวน 311 คน ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐบาล นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในเขต ภาคเหนือ จำนวน 3 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า อัตราความชุกในระยะ 1 ปีที่ผ่านมาของการปฏิบัติงาน พบการถูกรบกวนจากความรุนแรงทางร่างกายเท่ากับ 3.9 รายต่อประชากร 100 ราย และการถูกรบกวน ความรุนแรงทางจิตใจอย่างน้อย 1 ลักษณะขึ้นไปเท่ากับ 57.6 รายต่อประชากร 100 ราย ลักษณะ ของการถูกรบกวนจากความรุนแรงทางจิตใจ ได้แก่ การถูกรบกวนทางวาจา ร้อยละ 57.2 การถูกล่วงเกิน ร้อยละ 14.8 และการถูกคุกคามข่มขู่ ถูกล่วงละเมิดทางเพศ และถูกก่อกวนพบในช่วงร้อยละ 3.9– 5.1 ความเสี่ยงของสิ่งแวดล้อมต่อการถูกรบกวนจากความรุนแรง ด้านการออกแบบสถานที่ทำงาน ร้อยละ 70.1 ด้านระบบมาตรการรักษาความปลอดภัย ร้อยละ 81.0 ด้านการออกแบบระบบการ

ทำงาน ร้อยละ 63.3 และด้านวัฒนธรรมองค์กร ร้อยละ 83.3 และการถูกระทำ ความรุนแรงทางร่างกายพบมากในสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลที่มีกลุ่มอันตรายมาก การถูกระทำ ความรุนแรงทางวาจา และการถูกก่อกวนพบมากในกรณีที่มีความขัดแย้งในการทำงานระหว่างบุคลากร การถูกล่วงเกินพบมากในกรณีที่ขาดการกำหนดนโยบายป้องกันความรุนแรงในสถานที่ทำงาน การถูกคุกคามข่มขู่พบมากในกลุ่มบุคลากรที่มีสัมพันธ์ภาพแบบแบ่งพรรคแบ่งพวก/ชั้นวรรณะในการทำงาน และการถูกล่วงละเมิดทางเพศพบมากในสถานที่ทำงานที่เป็นมุมอับที่ใช้กำบัง/หลบซ่อนของผู้ร้าย

จันทนา มะโนวัฒนา (2552) ศึกษาเรื่อง ความรุนแรงในสถานที่ทำงานในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี โดยศึกษาลักษณะ อัตราความรุนแรงและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรุนแรงในสถานที่ทำงานของพยาบาลด้วยวิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ต่อกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลจำนวน 275 คน จากโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข 10 แห่ง ในจังหวัดราชบุรี ผลวิจัยพบว่า พยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรีส่วนใหญ่ได้รับประสบการณ์การถูกระทำ ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ร้อยละ 71.60 ประเภทของความรุนแรงที่ได้รับเป็นความรุนแรงทางวาจา ร้อยละ 70.20 ทางกาย ร้อยละ 14.90 และทางเพศ ร้อยละ 4.00 ลักษณะของความรุนแรงทางวาจาเป็นการกล่าวตำหนิ/กล่าวโทษ และการใช้น้ำเสียงตะคอก ตะโกน ความรุนแรงทางกายเป็นการหยิก ผลัก ดึง ลาก เหตุการณ์ส่วนใหญ่เกิดในเวรเช้า ส่วนทางเพศเป็นการพูดจาฉาวลาม และมักเกิดเหตุการณ์ในช่วงเวรดึก ผู้ที่ทำความรุนแรงเป็นผู้ป่วยและญาติ สถานที่เกิดเหตุส่วนใหญ่เกิดขึ้นในหอผู้ป่วย และเหตุผลที่ไม่รายงานเพราะเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่สำคัญ ไม่มีประโยชน์ ภายหลังจากการถูกระทำความรุนแรงส่วนใหญ่เกิดความเครียด วิตกกังวล และรู้สึกโกรธ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้านปัจจัยต่างๆ กับความรุนแรงในสถานที่ทำงานพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กัน แต่ด้านลักษณะงานและด้านสิ่งแวดล้อมไม่พบความสัมพันธ์กับความรุนแรง

วันเพ็ญ ไสไหม สุตาพรรณ ธัญจิรา และ ณวีร์ชยา ประเสริฐสุขจินดา (2553) ศึกษาเรื่อง ความรุนแรงในสถานที่ทำงานและการจัดการของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ศึกษาจากบุคลากรทางการพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรามธิบดี และโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา จำนวนทั้งหมด 124 คน ด้วยแบบสอบถาม โดยผลการศึกษาพบว่าร้อยละ 84.7 ของกลุ่มตัวอย่างเคยมีประสบการณ์ถูกระทำรุนแรงในสถานที่ทำงาน และอยู่ในรูปแบบความรุนแรงทางวาจามากที่สุด ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการถูกระทำความรุนแรงมากที่สุด คือ เมาสุรา สำหรับผลของการถูกระทำความรุนแรงตามความรู้สึกต่อเหตุการณ์มากที่สุดร้อยละ 72.4 มีความรู้สึกโกรธ และร้อยละ 76.2 รู้สึกสูญเสียความพึงพอใจในงานตามลำดับ ด้านการจัดการกับความรุนแรงในสถานที่ทำงานของบุคลากรทางการพยาบาลพบว่าร้อยละ 75.2 ใช้วิธีเดินหนีหรือหลีกเลี่ยง รองลงมาคือ ขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานและหัวหน้าเวร เมื่อเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงขึ้น บุคลากรส่วนใหญ่จะไม่เขียนบันทึกรายงาน อีกทั้งหน่วยงานได้ดำเนินการ

สอบสวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคลากรที่เขียนบันทึกรายงานคิดเป็นร้อยละ 95.8 และมีการดำเนินการต่อกรณีร้องเรียนจากผู้ที่กระทำ ความรุนแรงคือ การติดต่อ/ชี้แจงสาเหตุของปัญหาที่ผู้ร้องเรียนไม่พอใจและก่อความรุนแรงถึงร้อยละ 87.5

ศิมาลักษณ์ ดิถีสวัสดิ์เวทย์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความรุนแรงจากการทำงานที่มีต่อพยาบาล: อัตราและผลกระทบต่อความตั้งใจออกจากวิชาชีพพยาบาล ซึ่งงานศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยสุขภาพและชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย (Thai Nurses Cohort Study: Health and Working Life) ศึกษาจากพยาบาลทั่วประเทศ โดยเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่ตอบด้วยตนเองและตอบกลับทางไปรษณีย์ จำนวน 17,752 คน ผลการศึกษาพบว่าประมาณหนึ่งในห้าของพยาบาลวิชาชีพไทยประสบความรุนแรงจากการทำงานในรอบปี ระดับความรุนแรงที่ได้รับส่งผลให้ต้องหยุดงาน เนื่องจากทำให้เจ็บป่วยด้วยโรคทางระบบประสาท เช่น ไมเกรน และยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพไทยมีความตั้งใจลาออกจากการงาน

ชุตินา มงคลบุตร (2559) ศึกษาเรื่อง สถานการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงานและการจัดการกับความรุนแรงของบุคลากรในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณาจารย์ผู้สอนและกลุ่มฝ่ายสนับสนุนการสอน จำนวน 250 คน จากมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณาจารย์ผู้สอนไม่เคยได้รับประสบการณ์การถูกรกระทำ ความรุนแรงทางร่างกายมาก่อน แต่กลุ่มฝ่ายสนับสนุนการสอนเคยมีประสบการณ์การถูกรกระทำ ความรุนแรงทางร่างกาย ร้อยละ 27 ในลักษณะของการชกต่อย โดยผู้กระทำ ความรุนแรงเป็นผู้ร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน สาเหตุมาจากความเครียดและความโกรธ ในด้านการกระทำ ความรุนแรงทางจิตใจ กลุ่มคณาจารย์ผู้สอนเคยถูกรกระทำ ร้อยละ 48.5 และกลุ่มฝ่ายสนับสนุนการสอน พบร้อยละ 68.5 ในลักษณะของการกล่าวตำหนิหรือกล่าวโทษ โดยกลุ่มคณาจารย์มักถูกรกระทำโดยผู้ร่วมงานในกลุ่มเดียวกัน และไม่ทราบสาเหตุของการถูกรกระทำ ในขณะที่กลุ่มฝ่ายสนับสนุนการสอนถูกรกระทำโดยหัวหน้างานหรือผู้บริหาร สาเหตุมาจากความบกพร่องหรือผิดพลาดในการสื่อสาร ในด้านการจัดการกับความรุนแรงที่เกิดขึ้น ทั้งสองกลุ่มจะเลือกใช้วิธีการตอบโต้กลับในบางครั้ง และส่วนใหญ่จะไม่แจ้งหรือรายงานเหตุการณ์ความรุนแรงให้ผู้มีอำนาจเหนือกว่ารับทราบ

งานวิจัยต่างประเทศ

Mahnaz Shoghi และคณะ (2008) ศึกษาเรื่อง การล่วงละเมิดทางวาจาต่อบุคลากรทางการพยาบาลในโรงพยาบาลประเทศอิหร่าน (Verbal Abuse against Nurses in Hospitals in Iran) เนื่องจากพฤติกรรมความรุนแรงที่พบในกลุ่มประชาชนที่ทำงานในสถานบริการทางการแพทย์มีอัตราสูงขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มพยาบาล การศึกษานี้เป็นการพิสูจน์ข้อสมมติฐานที่ว่า กลุ่มพยาบาลที่ทำงาน

ในโรงพยาบาลทุกแห่ง ภายในประเทศอิหร่านมีโอกาสตกอยู่ภายใต้ความรุนแรงทางวาจา โดยใช้แบบสอบถามต่อกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลจำนวน 1,317 ราย และทำการวิจัยแบบเชิงพรรณนาตัดขวาง (Cross-sectional Descriptive Study) ผลสรุปพบว่าร้อยละ 87.4 ของกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์เกี่ยวกับความรุนแรงทางด้านวาจาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในช่วงหกเดือน ร้อยละ 64.4 ผู้กระทำความรุนแรงเป็นญาติของผู้ป่วย ซึ่งจะก่อเหตุในช่วงระหว่างเวลา 7.30 น. ถึง 14.30 น. และพบบริเวณห้องพักผู้ป่วยมากที่สุด อีกทั้งผลสรุปยังแสดงให้เห็นว่ามีเพียงร้อยละ 35.9 ของกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีการรายงานเหตุการณ์ความรุนแรงต่อผู้อื่น นอกจากนี้การวิเคราะห์เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรพบว่าตัวแปรด้านอายุ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับความถี่ของการเกิดความรุนแรงทางวาจาอย่างมีนัยสำคัญ

Wendy C. Budin, Carol S. Brewer, Ying-Yu Chao และ Christine Kovner (2013) ศึกษาเรื่อง การล่วงละเมิดทางวาจาของเพื่อนร่วมงานพยาบาลและสภาพแวดล้อมการทำงานในช่วงแรกของพยาบาลวิชาชีพ (Verbal Abuse from Nurse Colleagues and Work Environment of Early Career Registered Nurses) โดยใช้วิธีการส่งแบบสำรวจผ่านไปรษณีย์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ต่อพยาบาลวิชาชีพ จำนวนทั้งสิ้น 1,407 คน ผลการศึกษาที่พบในครั้งนี้นี้ขัดแย้งต่อการศึกษาที่ผ่านมาที่พบว่า พยาบาลในแผนกที่มีความตึงเครียดสูง ดังเช่น หน่วย ICU จะมีความเสี่ยงที่จะถูกล่วงละเมิดทางวาจามากกว่าพยาบาลแผนกอื่น ซึ่งข้อมูลจากงานวิจัยชิ้นนี้ได้สนับสนุนในข้อสมมติฐานเกี่ยวกับพยาบาลวิชาชีพที่มีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการถูกล่วงละเมิดทางวาจาโดยเพื่อนร่วมงานด้วยกัน แม้ว่าการล่วงละเมิดทางวาจาจะพบได้มากในภาวะการทำงานที่ไม่เหมาะสม อีกทั้งพยาบาลวิชาชีพต่างทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีทัศนคติต่อการทำงานในระดับต่ำ แต่ยังไม่สามารถหาข้อสรุปที่แน่ชัดต่อความสัมพันธ์ที่เป็นเหตุเป็นผลต่อประเด็นดังกล่าวได้

Yasemin Eda Tekin และ Hulya Bulut (2014) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการถูกล่วงละเมิดทางวาจา ร่างกายและการคุกคามทางเพศของพยาบาลปฏิบัติการในประเทศตุรกี (Verbal, Physical and Sexual Abuse Status against Operating Room Nurses in Turkey) ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลจำนวน 575 คน จากโรงพยาบาล 32 แห่งในตุรกี แต่มีเพียง 380 คนที่ยินยอมให้ความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างถูกล่วงละเมิดทางวาจามากที่สุด ร้อยละ 84.5 ตามมาด้วยทางร่างกายและทางเพศ โดยผู้ล่วงละเมิดนั้นเป็นแพทย์ในสถานพยาบาลเดียวกัน ด้านผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการถูกล่วงละเมิดพบว่าเหยื่อจะสูญเสียความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อผู้กระทำความรุนแรง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง และนำไปสู่การลาออกจากงาน ด้านแนวทางในการจัดการแก้ไขปัญหาการถูกล่วงละเมิดพบว่า ผู้ที่ถูกล่วงละเมิดทางวาจาจะพยายามแก้ไขปัญหาด้วยการพูดคุยกับบุคคลอื่น ผู้ที่ถูกล่วงละเมิดทางร่างกายจะรายงานเหตุการณ์ต่อผู้มีอำนาจ และผู้ที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศจะพยายามแก้ไขปัญหาด้วยการสร้างว่าไม่เคยมี

อะไรเกิดขึ้น ด้านอาการเจ็บป่วยที่ตามมาหลังจากถูกล่วงละเมิดพบว่ามีอาการปวดศีรษะ อ่อนล้า นอนไม่หลับและปวดท้อง อีกทั้งในการศึกษาคั้งนี้ยังพบว่าผู้หญิงจะถูกล่วงละเมิดทางวาจาและทางเพศมากกว่า ในขณะที่ผู้ชายจะถูกล่วงละเมิดทางร่างกาย และพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยมักตกเป็นเหยื่อทางด้านวาจา ในทางตรงกันข้ามพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานมานานจะถูกล่วงละเมิดทางร่างกายมากกว่า

Geiger B (2017) ศึกษาเรื่อง ประสบการณ์การถูกล่วงละเมิดทางวาจาภายในโรงเรียนของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในประเทศอิสราเอล (Sixth Graders in Israel Recount Their Experience of Verbal Abuse by Teachers in The Classroom) โดยใช้วิธีสัมภาษณ์ เป็นรายบุคคลต่อกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 60 คน กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวได้รายงานว่าคุณครูมักจะตะโกนเสียงดัง หรือเรียกขานชื่อนักเรียนด้วยเสียงดังและทำการลงโทษ หากเขาไม่ได้รับความสนใจจากนักเรียน หรือนักเรียนทำการบ้านไม่เสร็จ ได้ผลการเรียนที่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงความคิดเห็นร้ายและอันตรายเหล่านั้นเป็นการกระทำที่เปิดเผยต่อสาธารณชน และจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างยังพบว่า บรรดานักเรียนต่างรับรู้ถึงอำนาจของคุณครู และหวาดกลัวการถูกตบตีโดยใช้กำลังทางร่างกาย ทำให้พวกเขากลายเป็นคนเงียบขรึมและไม่กล้ารายงานการล่วงละเมิดดังกล่าวต่อครอบครัวหรือผู้อำนวยการโรงเรียน ด้วยเหตุนี้จึงควรมุ่งเน้นไปที่การให้ความสำคัญต่อการรับรู้ของเด็กๆ ด้วยการให้พวกเขาได้พูดถึงรูปแบบต่างๆ ของความรุนแรงและประสบการณ์การถูกล่วงละเมิด ซึ่งจะช่วยให้พวกเขาารู้สึกปลอดภัย มีความเป็นอยู่ภายในสถานศึกษาที่ดีขึ้น และยังเป็นส่วนช่วยในการตอบสนองต่อความสนใจในการเรียนรู้

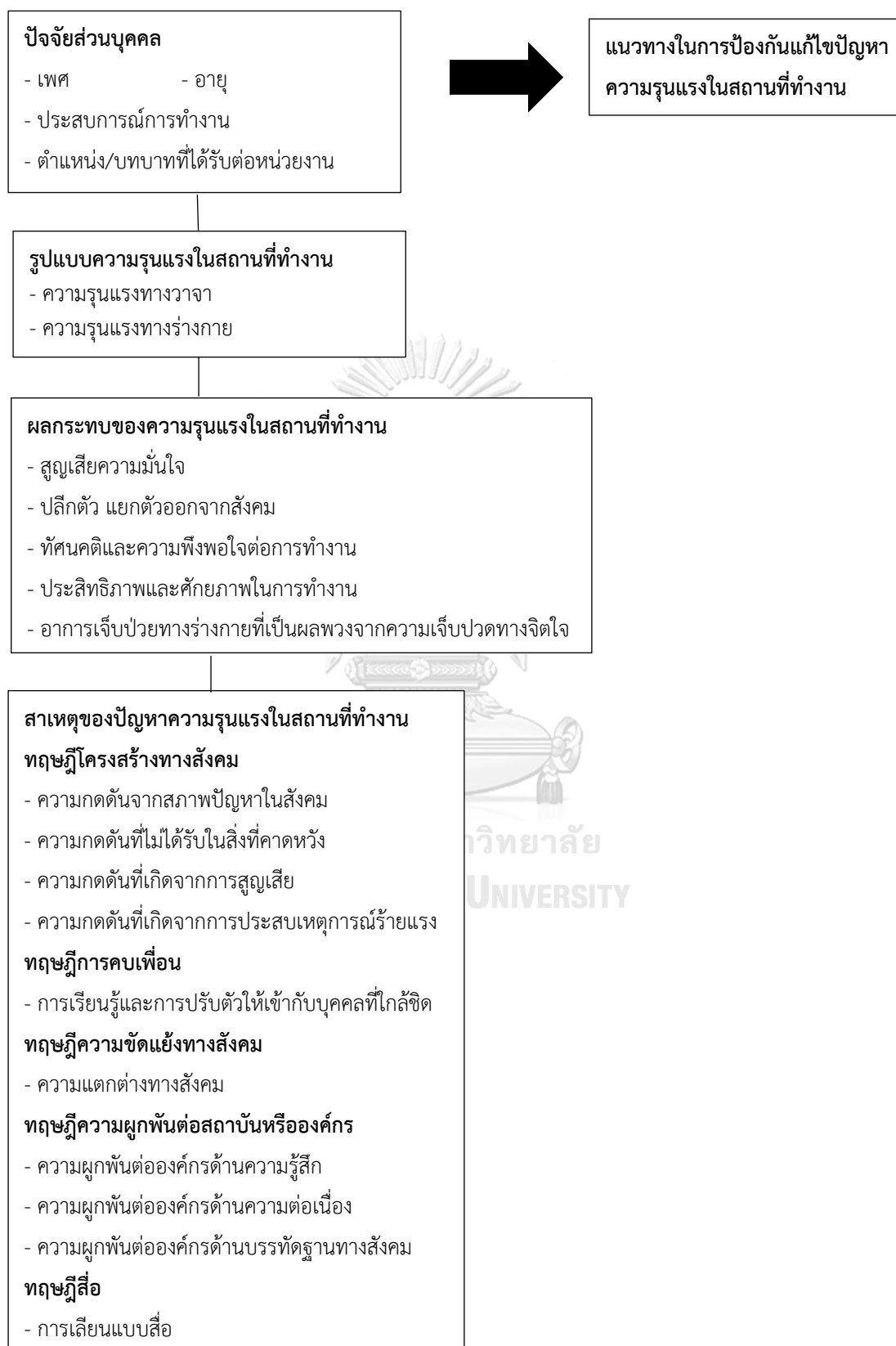
Ribut Wahyu Eriyanti (2018) ศึกษาเรื่อง ความแตกต่างของบทบาทที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การล่วงละเมิดทางวาจาของอาจารย์ในสถานศึกษา (Power Gap as One of the Trigger of Verbal Abuses Committed by Teachers in Schools) ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการล่วงละเมิดทางวาจาในสถานศึกษา โดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ ผลการศึกษาคั้งนี้แสดงให้เห็นว่า รูปแบบของการล่วงละเมิดทางวาจาของอาจารย์มาจากความไม่เท่าเทียมกันทางอำนาจในสถานศึกษา โดยจะปฏิบัติต่อนักเรียนด้วยการปฏิเสธการแสดงออกทางความคิด กล่าวหา ตูหมิ่นดูแคลนในความสามารถ และศักดิ์ศรีของนักเรียน ต่ำหนิ บีบบังคับ ชมชู้คุกคาม แสดงกิริยาไม่เหมาะสม และใช้วาจาที่ไม่สุภาพ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากทั้งในประเทศและต่างประเทศพบว่า การล่วงละเมิดทางวาจาหรือการใช้ความรุนแรงทางวาจาเป็นปัญหาที่พบได้มากที่สุด และยังไม่สามารถหาทางแก้ไข ปัญหาดังกล่าวได้ เนื่องจากเหยื่อของความรุนแรงเกรงกลัวการรายงานเหตุการณ์ หรือขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น จนกลายเป็นเสมือนวัฒนธรรมองค์กรหรือสถาบันนั้น อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อจิตใจ จิตวิญญาณ และสูญเสียแรงบันดาลใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง โดยปัจจัยส่วนตัวมีความสัมพันธ์ต่อการถูกคุกคามมากที่สุด เช่น ด้านเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่ง

หรือบทบาทที่ได้รับต่อหน่วยงานหรือสถาบัน เป็นต้น รวมถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมบางประการ เช่น ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงาน การรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน และนโยบายของหน่วยงานในการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยความรุนแรงในสถานที่ทำงาน โดยเฉพาะในส่วนของโรงพยาบาลของรัฐ เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้น ลดบาดแผลทางจิตใจอันจะนำไปสู่ความรุนแรงรูปแบบอื่นหรือการทำลายตนเอง/ฆ่าตัวตาย และยังเป็นส่วนช่วยในการเสริมสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่บุคลากรของรัฐต่อไป



กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) คือ การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลตำรวจ ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 3.1 วิธีการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 จริยธรรมของผู้วิจัย
- 3.7 ระยะเวลาในการทำวิจัย

3.1 วิธีการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) คือ การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) เพื่อสำรวจปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัยทั้งสองรูปแบบจะใช้เพื่อศึกษาผลกระทบและรูปแบบของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน สาเหตุของปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ รวมถึงแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน โดยสามารถสรุปการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

- 3.1.1.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี จากเอกสารทางวิชาการ วารสาร บทความทางวิชาการที่เกี่ยวกับความรุนแรงในสถานที่ทำงาน เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม
- 3.1.1.2 ดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 2 รูปแบบ คือ แบบการตรวจสอบรายการ (Check list) เพื่อสอบถามผลกระทบและรูปแบบของปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อหาผลกระทบของปัญหาและ

ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 200 คน

3.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

3.1.2.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี จากเอกสารทางวิชาการ วารสาร บทความทางวิชาการที่เกี่ยวกับความรุนแรง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดข้อคำถาม

3.1.2.2 ดำเนินการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 4 คน ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview) โดยมีการเตรียมคำถามไว้ก่อน เพื่อสอบถามผลกระทบและรูปแบบของปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน และหาแนวทางในการป้องกันแก้ไขปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานอย่างมีส่วนร่วม

3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) คือ การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) และ เชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างของแต่ละแบบจะประกอบด้วย

3.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

3.2.1.1 ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่บุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ ฝ่ายอำนวยการและฝ่ายที่ให้บริการทางการแพทย์ อันประกอบด้วยข้าราชการตำรวจ 1,992 นาย ลูกจ้างประจำ 63 คน พนักงานราชการ 29 คน และลูกจ้างชั่วคราว 1,226 คน รวมทั้งสิ้น 3,280 คน

3.2.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) จำนวน 200 คน ซึ่งแบ่งเป็น 1) กลุ่มข้าราชการตำรวจ ลูกจ้างประจำหรือพนักงานราชการ จำนวน 100 คน และ 2) กลุ่มลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 100 คน เนื่องจากบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบโดยตำแหน่งและสวัสดิการที่ได้รับของเจ้าหน้าที่และบุคลากรทั้ง 2 กลุ่มที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อระดับความกดดัน และการแสดงออกทางพฤติกรรมความรุนแรงที่แตกต่างกัน

3.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

3.2.2.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หรือ Key Informant ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ ฝ่ายอำนวยการและฝ่ายที่ให้บริการทางการแพทย์ รวมทั้งสิ้น 4 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีดังต่อไปนี้

- 1) เป็นผู้ที่เคยมีประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อของปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน
- 2) เป็นเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ ที่มีตำแหน่ง ดังนี้
 - ก. เป็นข้าราชการตำรวจ ระดับชั้นสัญญาบัตร หรือระดับผู้บริหาร 1 ราย
 - ข. เป็นข้าราชการตำรวจ ระดับชั้นประทวน หรือระดับผู้ปฏิบัติการ 1 ราย
 - ค. เป็นลูกจ้างประจำ หรือพนักงานราชการ 1 ราย
 - ง. เป็นลูกจ้างชั่วคราว 1 ราย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม โดยนำเสนอทั้งในรูปแบบออนไลน์ และรูปแบบกรอกข้อมูลลงกระดาษ เพื่อศึกษาผลกระทบและรูปแบบของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน และสาเหตุของปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน รวมถึงแนวทางในการป้องกันและแก้ไขความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลตำรวจ โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน แผนก/หน่วยงานที่สังกัด และประสบการณ์การปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ถามเกี่ยวกับประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อและผลกระทบที่เกิดขึ้นของปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นสาเหตุของปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่

เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมทางสังคม ปัจจัยที่เป็นผลมาจากการคบเพื่อน ปัจจัยที่เป็นผลมาจากความขัดแย้งทางสังคม ปัจจัยที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ต่อสถาบันหรือองค์กร และปัจจัยที่เป็นผลมาจากสื่อสังคมออนไลน์ โดยมีการกำหนดค่าน้ำหนัก 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (สุรพล พรหมกุล, 2554) ดังนี้

มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

โดยเกณฑ์การแปลความหมายของค่าน้ำหนัก จะมีการจัดลำดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงๆ สามารถอธิบายได้ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ อ้างถึงใน สุรพล พรหมกุล, 2554)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) ถามเกี่ยวกับแนวทางในการป้องกันแก้ไขปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานและข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เมื่อแบบสอบถามสร้างเสร็จแล้วผู้วิจัยได้นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย เพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อคำถาม โครงสร้างทางภาษา การใช้ภาษา ความยากง่ายต่อการเข้าใจ และความครอบคลุมในเนื้อหาสาระแล้วจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมทั้งนำแบบทดสอบไปทดลองใช้ต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 20 คน โดยมีการเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัยเกี่ยวกับข้อคำถามต่างๆ เพื่อปรับแก้ไขภาษาให้สามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น หลังจากนั้นจึงทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ได้เท่ากับ 0.97 และจึงนำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเรียบร้อยแล้วไปใช้งานกับกลุ่มตัวอย่างจริง

3.3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Protocol) เพื่อศึกษาผลกระทบและรูปแบบความรุนแรงในสถานที่ทำงาน และสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน รวมถึงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานอย่างมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ ประกอบด้วย ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน อายุการทำงาน/อายุราชการ และประสบการณ์การทำงานในอดีตถึงปัจจุบัน

ตอนที่ 2 สอบถามแบบปลายเปิด เกี่ยวกับประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อและผลกระทบที่เกิดขึ้นของปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ โดยประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์มีดังต่อไปนี้

- 1) ประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อในสถานที่ทำงานของท่านเป็นอย่างไร
- 2) ท่านคิดว่าสาเหตุของการตกเป็นเหยื่อในสถานที่ทำงานมาจากปัจจัยใดบ้าง
- 3) ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานเป็นอย่างไร

ตอนที่ 3 สอบถามแบบปลายเปิด เกี่ยวกับแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ โดยประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์มีดังต่อไปนี้

- 1) การป้องกันปัญหาความรุนแรงในองค์กรของท่านเป็นอย่างไร
- 2) ท่านมีแนวคิดหรือวิธีจัดการกับสภาวะการตกเป็นเหยื่อของตนเองอย่างไร
- 3) ท่านคิดว่าแนวทางในการป้องกันปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานควรเป็นอย่างไร

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เมื่อแบบสัมภาษณ์สร้างเสร็จแล้วจะนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย เพื่อพิจารณาประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย การใช้ภาษา รวมถึงความถูกต้องเหมาะสมและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้การสัมภาษณ์

เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

- 3.4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้
 - 3.4.1.1 ขอนหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากภาคสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึง นายแพทย์ใหญ่ (สบ 8) โรงพยาบาลตำรวจ เพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย
 - 3.4.1.2 ผู้วิจัยนำส่งแบบสอบถาม จำนวน 215 ชุด ต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ โดยเมื่อตอบเสร็จแล้วจะรอรับเก็บทันที และในกรณีที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง ณ ขณะนั้น ผู้วิจัยจะนำส่งแบบสอบถามแบบออนไลน์ ผ่านช่องทางกลุ่มออนไลน์เฉพาะของกลุ่มงาน พร้อมทั้งขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่และบุคลากรภายในกลุ่มงานตอบกลับแบบสอบถามโดยเร็วที่สุด
 - 3.4.1.3 นำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนมาใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป
- 3.4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้
 - 3.4.2.1 ขอนหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากภาคสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึง นายแพทย์ใหญ่ (สบ 8) โรงพยาบาลตำรวจ เพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย
 - 3.4.2.2 ผู้วิจัยส่งแบบสัมภาษณ์ให้กับเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจที่มีคุณสมบัติตรงตามผู้วิจัยได้กำหนดไว้ จำนวน 4 คน ล่วงหน้า 1 สัปดาห์ก่อนที่จะดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง
 - 3.4.2.3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure Selection Interview) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล จำนวน 4 คน ด้วยตนเอง โดยใช้เครื่องบันทึกเสียงในการเก็บบันทึกข้อมูล และใช้เวลาในการสัมภาษณ์ไม่เกิน 2 ชั่วโมง/คน

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

- 3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้
- 3.5.1.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาล ดำรวจ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์โดยแยกข้อมูลตามเพศ ช่วงอายุ ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน แผนก/หน่วยงานในสังกัด และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติหาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และบรรยายประกอบตาราง เพื่ออธิบายถึงคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 3.5.1.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อและผลกระทบที่เกิดขึ้นของปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาล ดำรวจ โดยใช้สถิติหาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และบรรยายประกอบตาราง
- 3.5.1.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมทางสังคม ปัจจัยที่เป็นผลมาจากการคบเพื่อน ปัจจัยที่เป็นผลมาจากความขัดแย้งทางสังคม ปัจจัยที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ต่อสถาบันหรือองค์กร และปัจจัยที่เป็นผลมาจากสื่อสังคมออนไลน์ โดยใช้หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 3.5.1.4 แบบสอบถามตอนที่ 4 ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจับเนื้อหาที่มีประเด็นคล้ายคลึงกัน และจัดกลุ่ม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 3 เพื่อแสวงหาแนวทางในการป้องกันและการแก้ไขปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาล ดำรวจ
- 3.5.1.5 หาค่าวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป หาความแตกต่างทางทัศนคติของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาล ดำรวจ ต่อประเด็นด้านสาเหตุของการตกเป็นเหยื่อในสถานที่ทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน
- 3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้
- 3.5.2.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

3.5.2.2 จำแนกและจัดระบบข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่

3.5.2.3 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 3 ข้อ คือ เพื่อศึกษารูปแบบและผลกระทบของความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ เพื่อศึกษาสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ และเพื่อแสวงหาแนวทางในการป้องกันและการแก้ไขความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ

3.6 จริยธรรมของผู้วิจัย

การศึกษาได้ให้ความสำคัญกับจริยธรรมของการวิจัย โดยการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะต้องได้รับความยินยอมจากกลุ่มตัวอย่างก่อน และจะไม่ระบุชื่อนามสกุลที่แท้จริงของกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งในส่วนที่เป็นแบบสอบถามและในส่วนของการสัมภาษณ์ และผู้วิจัยจะแจ้งให้ทราบว่าในการตอบคำถามจะไม่มีผลต่อกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและองค์กรแต่อย่างใด พร้อมทั้งคำตอบที่ได้จะเป็นความลับและใช้เฉพาะภายในงานวิจัยครั้งนี้เท่านั้น อีกทั้งการวิจัยในครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมและการวิจัย รพ.ตร. (IRB-PGH) โดยได้มีมติรับรองการวิจัยตามหนังสือการรับรองโครงการวิจัย เลขที่ จว 15/2562 เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2562

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการศึกษา

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากร ศึกษากรณีโรงพยาบาลตำรวจ ข้อมูลและผลลัพธ์ที่ได้มาจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่และบุคลากร ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ โรงพยาบาลตำรวจ โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูล พร้อมแปลผลการวิจัย ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 2 รูปแบบ คือ แบบสอบถามแบบออนไลน์และแบบสอบถามแบบกรอกข้อมูลลงกระดาษ รวม 215 ชุด ต่อกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มข้าราชการตำรวจ ลูกจ้างประจำหรือพนักงานราชการ และกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนที่สุดเพียง 200 ชุด โดยผลการวิจัยเชิงปริมาณสามารถจำแนกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

4.1.1 ด้านที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (n = 200)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	47	23.5
หญิง	150	75
เพศทางเลือก	3	1.5
ช่วงอายุ		
20-30 ปี	76	38
31-40 ปี	60	30
41-50 ปี	36	18
51 ปี ขึ้นไป	28	14
ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน		
ข้าราชการตำรวจ	85	42.5
ลูกจ้างประจำ	7	3.5

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน (ต่อ)		
พนักงานราชการ	8	4
ลูกจ้างชั่วคราว	100	50
แผนก/กลุ่มงานที่ทำ		
กลุ่มงานพยาบาล	41	20.5
กลุ่มงานชีวเคมี	22	11
กลุ่มงานเวชศาสตร์ฟื้นฟู	15	7.5
กลุ่มงานผู้ป่วยนอก	9	4.5
กลุ่มงานรังสี	6	3
วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ	7	3.5
สถาบันนิติเวชวิทยา	6	3
กองบังคับการอำนวยการ	85	42.5
อื่นๆ	9	4.5
ประสบการณ์การปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	21	10.5
1-4 ปี	70	35
5-10 ปี	40	20
มากกว่า 10 ปี	69	34.5

จากตารางที่ 1 พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 23.5 และเป็นเพศทางเลื้อก ร้อยละ 1.5 ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 38 และรองลงมาอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 30 ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานเป็นลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 50 รองลงมาเป็นข้าราชการตำรวจ ร้อยละ 42.5 พนักงานราชการ ร้อยละ 4 และลูกจ้างประจำ ร้อยละ 3.5 ตามลำดับแผนกหรือกลุ่มงานที่ทำ ส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่กองบังคับการอำนวยการ ร้อยละ 42.5 และรองลงมาปฏิบัติหน้าที่กลุ่มงานพยาบาล ร้อยละ 20.5 ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ 1-4 ปี ร้อยละ 35 และรองลงมามากกว่า 10 ปี ร้อยละ 34.5

4.1.2 ด้านที่ 2 ประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ จำแนกตามประเภทความรุนแรง ความถี่ของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในช่วง 6 เดือน และผู้กระทำความรุนแรง

ด้านความรุนแรงทางวาจา	จำนวนคน	ร้อยละ
การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางวาจา		
เคย	131	65.5
ไม่เคย	69	34.5
ความถี่ของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางวาจาในช่วง 6 เดือน		
1-3 ครั้งต่อเดือน	70	35
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	23	11.5
สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง	8	4
เป็นประจำทุกวัน	7	3.5
อื่นๆ	27	13.5
	(n = 135)	
ผู้กระทำความรุนแรงทางวาจา		
ผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ	37	18.5
ญาติของผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ	16	8
ผู้ร่วมงานภายในหน่วยงาน	39	19.5
ผู้ร่วมงานในหน่วยงานอื่น	12	6
หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา	26	13
อื่นๆ	5	2.5
	(n = 135)	
ด้านความรุนแรงทางร่างกาย	จำนวนคน	ร้อยละ
การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางร่างกาย		
เคย	25	12.5
ไม่เคย	175	87.5

ด้านความรุนแรงทางร่างกาย (ต่อ)	จำนวนคน	ร้อยละ
ความถี่ของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางร่างกาย ในช่วง 6 เดือน		
1-3 ครั้งต่อเดือน	8	4
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	6	3
สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง	4	2
เป็นประจำทุกวัน	7	3.5
อื่นๆ	2	1
	(n = 27)	
ผู้กระทำความรุนแรงทางร่างกาย		
ผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ	6	3
ญาติของผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ	3	1.5
ผู้ร่วมงานภายในหน่วยงาน	12	6
ผู้ร่วมงานในหน่วยงานอื่น	3	1.5
หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา	2	1
อื่นๆ	1	0.5
	(n = 27)	

จากตารางที่ 2 ประสพการณ์การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ในประเภทความรุนแรงทางวาจา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมีประสพการณ์การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางวาจา ร้อยละ 65.5 และไม่เคยมีประสพการณ์การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางวาจา ร้อยละ 34.5 ในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางวาจา 1-3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 35 และรองลงมากลุ่มตัวอย่างเลือกตอบข้อ “อื่นๆ” ร้อยละ 13.5 โดยส่วนใหญ่ได้ระบุข้อความว่า “ไม่บ่อย, นานๆ ครั้ง หรืออาจถูกกระทำน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1-2 ครั้งต่อปี” ผู้กระทำความรุนแรงทางวาจา ส่วนใหญ่เป็นผู้ร่วมงานภายในหน่วยงานเดียวกัน ร้อยละ 19.5 รองลงมาเป็นผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ ร้อยละ 18.5 หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 13 ญาติของผู้ป่วยหรือ ผู้มารับบริการ ร้อยละ 8 และผู้ร่วมงานในหน่วยงานอื่น ร้อยละ 6 ตามลำดับ

ประสพการณ์การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ในประเภทความรุนแรงทางร่างกาย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสพการณ์การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางร่างกาย ร้อยละ 87.5 และเคยมีประสพการณ์การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางร่างกาย ร้อยละ 12.5

ในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางร่างกาย 1-3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 4 และเป็นประจำทุกวัน ร้อยละ 3.5 ผู้กระทำความรุนแรงทางร่างกายส่วนใหญ่เป็นผู้ร่วมงานภายในหน่วยงาน ร้อยละ 6 รองลงมาเป็นผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ ร้อยละ 3 ญาติของผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการและผู้ร่วมงานในหน่วยงานอื่น ร้อยละ 1.5 เท่ากัน และหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 1 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน จำแนกตามลักษณะของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางวาจา

ลักษณะของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางวาจา	จำนวนคน	ร้อยละ
การใช้น้ำเสียงตะคอก	77	34.7
การกล่าวตำหนิติเตียน/กล่าวโทษ	76	34.2
การตำหนิ/การใช้คำหยาบ	23	10.4
การดูถูก/ดูหมิ่น	27	12.2
การใช้คำพูดคุกคาม ข่มขู่	9	4.1
การทำเสื่อมเสียชื่อเสียงผ่านสื่อออนไลน์	6	2.7
อื่นๆ	4	1.8
* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ	(n = 222)	

จากตารางที่ 3 ลักษณะหรือรูปแบบของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางวาจา พบว่าส่วนใหญ่เป็นการใช้น้ำเสียงตะคอก ร้อยละ 34.7 การกล่าวตำหนิติเตียน/กล่าวโทษ ร้อยละ 34.2 การดูถูก/ดูหมิ่น ร้อยละ 12.2 การตำหนิ/การใช้คำหยาบ ร้อยละ 10.4 การใช้คำพูดคุกคาม ข่มขู่ ร้อยละ 4.1 การทำเสื่อมเสียชื่อเสียงผ่านสื่อออนไลน์ ร้อยละ 2.7 และอื่นๆ ร้อยละ 1.8 ตามลำดับ โดยข้ออื่นๆ กลุ่มตัวอย่างได้ระบุว่า เป็น “การนินทา”

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน จำแนกตามความรู้สึกหลังจากเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงทางวาจา

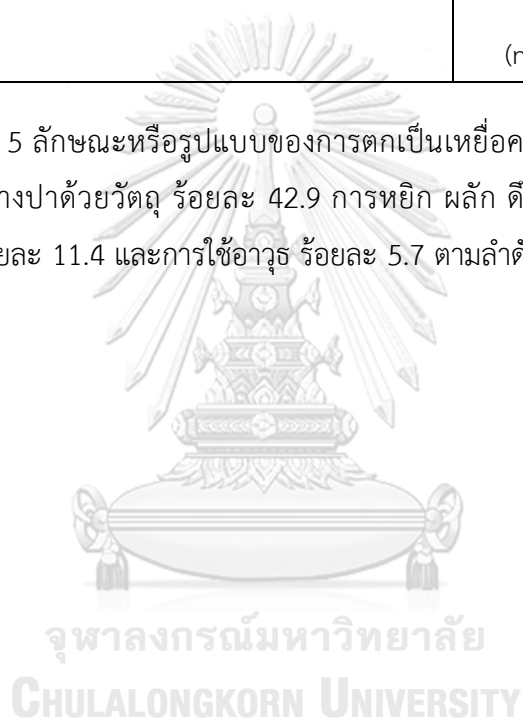
ความรู้สึกหลังจากเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงทางวาจา	จำนวนคน	ร้อยละ
เฉยๆ	51	23
หวาดกลัว	6	2.7
วิตกกังวล	23	10.4
เครียด	35	15.8
รู้สึกผิด	6	2.7
โกรธ	27	12.2
เสียใจ	35	15.8
ขาดความมั่นใจ	32	14.4
อื่นๆ	7	3.2
* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ	(n = 222)	

จากตารางที่ 4 ความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างหลังเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงทางวาจาในสถานที่ทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่รู้สึกเฉยๆ ร้อยละ 23 ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รู้สึกเครียดและเสียใจ ร้อยละ 15.8 รู้สึกขาดความมั่นใจ ร้อยละ 14.4 รู้สึกโกรธ ร้อยละ 12.2 รู้สึกวิตกกังวล ร้อยละ 10.4 รู้สึกผิดและหวาดกลัว ร้อยละ 2.7 ตามลำดับ และยังมีผู้เลือกตอบ “อื่นๆ” ร้อยละ 3.2 โดยระบุข้อความว่า “เบื่อหน่าย, เวทนา สงสาร หรือเสียความรู้สึก”

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน จำแนกตามลักษณะของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางร่างกาย

ลักษณะของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางร่างกาย	จำนวนคน	ร้อยละ
การหยิก ผลัก ดึง ลาก กระชาก	12	34.3
การขว้างปาด้วยวัตถุ	15	42.9
การตบ ตี ชกต่อย	4	11.4
การใช้อาวุธ เช่น มีด ปืน	2	5.7
อื่นๆ	2	5.7
* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ	(n = 35)	

จากตารางที่ 5 ลักษณะหรือรูปแบบของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางร่างกาย พบว่าส่วนใหญ่เป็นการขว้างปาด้วยวัตถุ ร้อยละ 42.9 การหยิก ผลัก ดึง ลาก กระชาก ร้อยละ 34.3 การตบ ตี ชกต่อย ร้อยละ 11.4 และ การใช้อาวุธ ร้อยละ 5.7 ตามลำดับ



ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน จำแนกตามความรู้สึกหลังจากเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงทางร่างกาย

ความรู้สึกหลังจากเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงทางร่างกาย	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
อื่นๆ	2	6.1
* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ	(n = 33)	

จากตารางที่ 6 ความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างหลังเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงทางวาจาในสถานที่ทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่รู้สึกวิตกกังวล ร้อยละ 24.2 ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รองลงมารู้สึกเฉยๆ รู้สึกโกรธและรู้สึกเสียใจ ร้อยละ 15.2 เท่ากัน รู้สึกหวาดกลัวและรู้สึกเครียด ร้อยละ 9.1 และรู้สึกผิด ร้อยละ 6.1 ตามลำดับ อีกทั้งยังมีผู้เลือกตอบ “อื่นๆ” ร้อยละ 6.1 โดยระบุข้อความว่า “เบื่อหน่ายและอึดอัดใจ”

4.1.3 ด้านที่ 3 ผลกระทบของการถูกใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน จำแนกตามผลกระทบของการถูกใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานต่อเหยื่อ และผลกระทบของการถูกใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานต่อการปฏิบัติงานของเหยื่อ (n = 200)

ผลกระทบที่ได้รับจากเหตุการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
ไม่ได้รับบาดเจ็บ	55	27.5
ได้รับบาดเจ็บทางร่างกายเป็นส่วนใหญ่	2	1
ได้รับบาดเจ็บทางร่างกายบางครั้ง	5	2.5
ได้รับบาดเจ็บทางจิตใจเป็นส่วนใหญ่	28	14
ได้รับบาดเจ็บทางจิตใจบางครั้ง	44	22
ได้รับบาดเจ็บทั้งทางร่างกายและจิตใจ	4	2
อื่นๆ	3	1.5
ความรุนแรงที่เกิดขึ้นส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
ทำงานปกติ	119	59.5
หยุดงาน	7	3.5
ย้ายหน่วยงาน	1	0.5
ลาออก	1	0.5
อื่นๆ	7	3.5
	(n = 135)	

จากตารางที่ 7 ผลกระทบที่ได้รับจากเหตุการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน พบว่าส่วนใหญ่ไม่ได้รับบาดเจ็บ ร้อยละ 27.5 รองลงมาได้รับบาดเจ็บทางจิตใจบางครั้ง ร้อยละ 22 ได้รับบาดเจ็บทางจิตใจเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 14 ได้รับบาดเจ็บทั้งทางร่างกายและจิตใจ ร้อยละ 2 และได้รับบาดเจ็บทางร่างกายเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 1 ตามลำดับ โดยความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่เกิดขึ้นนั้นส่งผลต่อการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกทำงานปกติ ร้อยละ 59.5 หยุดงานและอื่นๆ ร้อยละ 3.5 ย้ายหน่วยงานและลาออก ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ โดยผู้ที่ตอบตัวเลือกอื่นๆ ได้ระบุข้อความว่า “หมดกำลังใจในการปฏิบัติงาน และอยากลาออก/อยากย้ายหน่วยงาน”

4.1.4 ด้านที่ 4 การจัดการกับปัญหาการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

ตารางที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน จำแนกตามการจัดการกับเหตุการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเหยื่อ

การจัดการกับเหตุการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
ไม่กระทำการใดๆ	51	18.8
เดินหนีหลีกเลี่ยง	62	22.9
โต้ตอบกลับ	12	4.4
พูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน/เพื่อน/ครอบครัว	87	32.1
รายงานผู้บังคับบัญชาด้วยวาจา	44	16.2
รายงานผู้บังคับบัญชาด้วยบันทึก	10	3.7
อื่นๆ	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
อื่นๆ	22	13.6
* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ	(n = 162)	

จากตารางที่ 8 การจัดการกับเหตุการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน พบว่าส่วนใหญ่พูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน/เพื่อน/ครอบครัว ร้อยละ 32.1 เดินหนีหลีกเลี่ยง ร้อยละ 22.9 ไม่กระทำการใดๆ ร้อยละ 18.8 รายงานผู้บังคับบัญชาด้วยวาจา ร้อยละ 16.2 โต้ตอบกลับ ร้อยละ 4.4 รายงานผู้บังคับบัญชาด้วยบันทึก ร้อยละ 3.7 และอื่นๆ ร้อยละ 1.8 ตามลำดับ โดยผู้ที่เลือกตอบ “อื่นๆ” ได้ระบุข้อความว่า “อธิบายให้อีกฝ่ายรับฟังและสร้างความเข้าใจระหว่างกัน, วิเคราะห์หาสาเหตุและวางแผนแก้ไขต่อไป”

กรณีที่กลุ่มตัวอย่างเลือกที่จะไม่บอกเล่าหรือรายงานเหตุการณ์ความรุนแรงต่อผู้อื่น พบว่าส่วนใหญ่เห็นเป็นเรื่องไม่สำคัญ ร้อยละ 51.9 กลัวถูกมองในแง่ลบ ร้อยละ 14.2 อื่นๆ ร้อยละ 13.6 ไม่ทราบวิธีการรายงาน/การดำเนินการ ร้อยละ 12.3 และรู้สึกเป็นเรื่องน่าละอาย ร้อยละ 8 ตามลำดับ โดยผู้ที่เลือกตอบ “อื่นๆ” ได้ระบุข้อความว่า “กลัวเกิดผลกระทบในภายหลังทั้งสองฝ่าย,

รายงานแล้วไม่เกิดผล หรือเป็นเรื่องเล็กที่ไม่มีความรุนแรงมาก สามารถแก้ไขได้ด้วยการปรับความเข้าใจระหว่างกัน”

ตารางที่ 9 จำนวนและค่าร้อยละของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน จำแนกตามการสอบสวนหาสาเหตุและการดำเนินการกับผู้กระทำความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

การสอบสวนหาสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงานขององค์กร	จำนวนคน	ร้อยละ
ไม่ทราบ	62	31
ไม่มี	35	17.5
มี	83	41.5
	(n = 180)	
การดำเนินการกับผู้กระทำความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
ไม่มีการดำเนินการใดๆ	33	20.9
ตักเตือนด้วยวาจา/ลายลักษณ์อักษร	78	49.4
ลงโทษตามระเบียบ	38	24.1
ดำเนินการตามกฎหมาย	5	3.2
อื่นๆ	4	2.5
* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ	(n = 158)	

จากตารางที่ 9 การสอบสวนหาสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงานขององค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบว่าองค์กรมีการสอบสวนหาสาเหตุของความรุนแรง ร้อยละ 41.5 และไม่ทราบว่ามีการสอบสวน ร้อยละ 31 การดำเนินการกับผู้กระทำความรุนแรงในสถานที่ทำงาน พบว่าส่วนใหญ่มีการตักเตือนด้วยวาจา/ลายลักษณ์อักษร ร้อยละ 49.4 รองลงมาที่มีการลงโทษตามระเบียบ ร้อยละ 24.1 ไม่มีการดำเนินการใดๆ ร้อยละ 20.9 ดำเนินการตามกฎหมาย ร้อยละ 3.2 และอื่นๆ ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

4.1.5 ด้านที่ 5 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

ตารางที่ 10 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน (n = 200)

ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ปัจจัยที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมทางสังคม								
1. ความกดดันจากสภาวะเร่งรีบในการปฏิบัติงานส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	29 (14.5)	60 (30)	86 (43)	19 (9.5)	6 (3)	3.44	0.954	ปานกลาง
2. สภาวะแวดล้อมในการทำงานที่มีความเครียดส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	31 (15.5)	65 (32.5)	66 (33)	29 (14.5)	9 (4.5)	3.40	1.056	ปานกลาง
3. ความกดดันที่เกิดจากความผิดพลาด ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	28 (14)	56 (28)	82 (41)	28 (14)	6 (3)	3.36	0.988	ปานกลาง
ปัจจัยที่เป็นผลมาจากการคบเพื่อน								
4. ผู้ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานมักมีกลุ่มเพื่อนที่ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	15 (7.5)	38 (19)	59 (29.5)	58 (29)	30 (15)	2.75	1.151	ปานกลาง
5. ผู้ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานมักเคยถูกผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	20 (10)	40 (20)	69 (34.5)	46 (23)	25 (12.5)	2.92	1.153	ปานกลาง
ปัจจัยที่เป็นผลมาจากความขัดแย้งทางสังคม								
6. ผู้ที่ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน มักประสบปัญหาทางการเงิน มีฐานะทางเศรษฐกิจที่ไม่ดี	15 (7.5)	34 (17)	86 (43)	38 (19)	27 (13.5)	2.86	1.089	ปานกลาง

ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ปัจจัยที่เป็นผลมาจากความขัดแย้งทางสังคม								
7. ความแตกต่างทางทัศนคติและค่านิยมส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	28 (14)	61 (30.5)	78 (39)	21 (10.5)	12 (6)	3.36	1.042	ปานกลาง
8. ความแตกต่างทางศาสนา ความเชื่อส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	14 (7)	29 (14.5)	60 (30)	59 (29.5)	38 (19)	2.61	1.155	ปานกลาง
ปัจจัยที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ต่อสถาบันหรือองค์กร								
9. ความผูกพันที่มีต่อองค์กรในระดับต่ำส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	18 (9)	42 (21)	85 (42.5)	34 (17)	21 (10.5)	3.01	1.080	ปานกลาง
10. การไม่รับการเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง หรือไม่ได้รับอัตราค่าตอบแทน และสวัสดิการอื่นๆ ที่ดีส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	32 (16)	47 (23.5)	77 (38.5)	25 (12.5)	19 (9.5)	3.24	1.153	ปานกลาง
ปัจจัยที่เป็นผลมาจากสื่อสังคมออนไลน์								
11. การลอกเลียนแบบจากสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	19 (9.5)	50 (25)	68 (34)	45 (22.5)	18 (9)	3.04	1.104	ปานกลาง
12. การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน อาทิ Line, Facebook ส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	24 (12)	36 (18)	66 (33)	51 (25.5)	23 (11.5)	2.94	1.174	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างมองว่า ความกดดันจากสภาวะเร่งรีบในการปฏิบัติงานส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.44 คะแนน รองลงมาเป็นสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่มีความเครียดส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน มีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.40 คะแนน และความกดดันที่เกิดจากความผิดพลาดในขณะปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 จึงอาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมทางสังคมส่งผลให้บุคคลเลือกใช้พฤติกรรมความรุนแรงได้มากที่สุด อีกทั้งผลการวิจัยเชิงคุณภาพในบางส่วนได้ให้การสนับสนุนต่อประเด็นความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่เป็นผลจากสภาพแวดล้อม เช่น ความเร่งรีบในการทำงาน ปริมาณงานที่มากเกินไป ความผิดพลาดจากการทำงาน การขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน และการปรับเปลี่ยนหรือโยกย้ายหน้าที่ เป็นต้น โดยบุคคลเหล่านั้นไม่อาจปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในสถานการณ์นั้นๆ ได้ จึงส่งผลให้เกิดความเครียด กัดกร่อนและผันเปลี่ยนเป็นแรงผลักดันให้กระทำความผิดหรือแสดงพฤติกรรมความรุนแรง ก้าวร้าวต่อบุคคลอื่น นอกจากนี้ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีส่วนทำให้เกิดความรุนแรง คือ ความแตกต่างทางทัศนคติและค่านิยม มีคะแนนเฉลี่ย 3.36 คะแนน การไม่ได้รับการเลื่อนขั้น/ตำแหน่งหรือไม่ได้รับอัตราค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆ ที่ดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.24 คะแนน การลอกเลียนแบบจากสื่อสังคมออนไลน์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.04 คะแนน และความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ มีคะแนนเฉลี่ย 3.01 คะแนน ตามลำดับ ในทางกลับกัน กลุ่มตัวอย่างได้มองว่า ปัจจัยที่อาจส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานในระดับต่ำหรือแทบจะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องให้เกิดความรุนแรงในสถานที่ทำงาน คือ การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานผ่านช่องทางออนไลน์ มีคะแนนเฉลี่ย 2.94 คะแนน และการตกเป็นเหยื่อของความรุนแรงมาก่อน มีคะแนนเฉลี่ย 2.92 คะแนน ผู้ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานมีสถานะหรือฐานะทางสังคมที่ไม่ดี มีคะแนนเฉลี่ย 2.86 คะแนน การอยู่ในกลุ่มสังคมที่มีการใช้ความรุนแรง มีคะแนนเฉลี่ย 2.75 คะแนน และความแตกต่างทางศาสนา ความเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 2.61 คะแนน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมทางสังคม จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน (n = 200)

ปัจจัยที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมทางสังคม	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ความกดดันจากสภาวะเร่งรีบในการปฏิบัติงานส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.049	3	0.350	0.380	0.767
	ภายในกลุ่ม	180.106	196	0.919		
	รวม	181.155	199			
สภาวะแวดล้อมในการทำงานที่มีความเครียดส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.048	3	0.349	0.310	0.818
	ภายในกลุ่ม	220.952	196	1.127		
	รวม	222.000	199			
ความกดดันที่เกิดจากความผิดพลาด ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.756	3	1.252	1.289	0.279
	ภายในกลุ่ม	190.324	196	0.971		
	รวม	194.080	199			

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมทางสังคมที่มาจากความกดดันในสภาวะเร่งรีบของการทำงาน สภาวะแวดล้อมในการทำงานที่มีความเครียด และความกดดันที่เกิดจากความผิดพลาดในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ พบว่า ค่า Sig. มากกว่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งหมด แสดงว่า ประสบการณ์การปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อปัจจัยที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมทางสังคมต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่เป็นผลมาจากการคบเพื่อนจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน (n = 200)

ปัจจัยที่เป็นผลมาจากการคบเพื่อน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ผู้ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานมักมีกลุ่มเพื่อนที่ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.735	3	0.578	0.433	0.730
	ภายในกลุ่ม	261.765	196	1.336		
	รวม	263.500	199			
ผู้ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานมักเคยถูกผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.309	3	0.436	0.325	0.807
	ภายในกลุ่ม	263.411	196	1.344		
	รวม	264.720	199			

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่เป็นผลมาจากการคบเพื่อน ซึ่งประกอบด้วยผู้ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานมักมีกลุ่มเพื่อนที่ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน และผู้ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานมักเคยถูกผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมความรุนแรงในสถานที่ทำงาน พบว่า ค่า Sig. มากกว่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งหมด แสดงว่า ประสบการณ์การปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อปัจจัยที่เป็นผลมาจากการคบเพื่อนต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่เป็นผลมาจากความขัดแย้งทางสังคม จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน (n = 200)

ปัจจัยที่เป็นผลมาจากความขัดแย้งทางสังคม	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ผู้ที่ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานมักประสบปัญหาทางการเงิน มีฐานะทางเศรษฐกิจที่ไม่ดี	ระหว่างกลุ่ม	4.368	3	1.456	1.232	0.299
	ภายในกลุ่ม	231.712	196	1.182		
	รวม	236.080	199			
ความแตกต่างทางทัศนคติและค่านิยมส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.820	3	0.607	0.555	0.645
	ภายในกลุ่ม	214.260	196	1.093		
	รวม	216.080	199			
ความแตกต่างทางศาสนา ความเชื่อส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.548	3	0.516	0.383	0.765
	ภายในกลุ่ม	264.032	196	1.347		
	รวม	265.580	199			

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่เป็นผลมาจากความขัดแย้งทางสังคม ซึ่งประกอบด้วย ผู้ที่ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานมักประสบปัญหาทางการเงิน มีฐานะทางเศรษฐกิจที่ไม่ดี ความแตกต่างทางทัศนคติและค่านิยม รวมถึงความแตกต่างทางศาสนา ความเชื่อส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน พบว่า ค่า Sig. มากกว่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งหมด แสดงว่าประสบการณ์การปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อปัจจัยที่เป็นผลมาจากความขัดแย้งทางสังคมต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ต่อสถาบันหรือองค์กร จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน (n = 200)

ปัจจัยที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ต่อสถาบันหรือองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ความผูกพันที่มีต่อองค์กรในระดับต่ำส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.732	3	0.911	0.778	0.507
	ภายในกลุ่ม	229.248	196	1.170		
	รวม	231.980	199			
การไม่ได้รับการเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง หรือไม่ได้รับอัตราค่าตอบแทน และสวัสดิการอื่นๆ ที่ดีส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.272	3	0.424	0.316	0.814
	ภายในกลุ่ม	263.208	196	1.343		
	รวม	264.480	199			

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ต่อสถาบันหรือองค์กร ซึ่งประกอบด้วยความผูกพันที่มีต่อองค์กรในระดับต่ำ และการไม่ได้รับการเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง หรือไม่ได้รับอัตราค่าตอบแทน และสวัสดิการอื่นๆ ที่ดีส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน พบว่า ค่า Sig. มากกว่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งหมด แสดงว่า ประสบการณ์การปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อปัจจัยที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ต่อสถาบันหรือองค์กรต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่เป็นผลมาจากสื่อสังคมออนไลน์ จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน (n = 200)

ปัจจัยที่เป็นผลมาจากสื่อสังคมออนไลน์	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
การลอกเลียนแบบจากสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.112	3	0.371	0.301	0.825
	ภายในกลุ่ม	241.643	196	1.233		
	รวม	242.755	199			
การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน อาทิ Line, Facebook ส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.958	3	0.986	0.713	0.546
	ภายในกลุ่ม	271.197	196	1.384		
	รวม	274.155	199			

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่เป็นผลมาจากสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วย การลอกเลียนแบบจากสื่อสังคมออนไลน์ และการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานด้วยสื่อออนไลน์ส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน พบว่า ค่า Sig. มากกว่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งหมด แสดงว่า ประสบการณ์การปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อปัจจัยที่เป็นผลมาจากสื่อสังคมออนไลน์ต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

4.1.6 ด้านที่ 6 แนวทางในการป้องกันแก้ไขปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน และข้อเสนอแนะ

จากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 200 คน ด้วยแบบสอบถามทั้งแบบออนไลน์และแบบกรอกข้อมูลลงกระดาษ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งได้เสนอแนวทางในการป้องกันแก้ไขปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานและข้อเสนอแนะ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

4.1.6.1 ด้านความปลอดภัยภายในองค์กร

- 1) เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการควบคุมดูแลความรุนแรงในสถานที่ทำงานเป็นการเฉพาะ
- 2) ควรมีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสำหรับการป้องกันความปลอดภัยให้เจ้าหน้าที่มาใช้ในการป้องกันความรุนแรงในสถานที่ทำงาน เช่น กริ่งฉุกเฉิน และโทรศัพท์แจ้งเตือน เป็นต้น พร้อมทั้งตรวจสอบความพร้อมในการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ ไม่ให้ชำรุดหรือเสื่อมสภาพ

- 3) ควรมีจุดบริการสำหรับการเขียนคำร้อง หรือการร้องเรียนที่ชัดเจน

4.1.6.2 ด้านการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมของบุคลากร

- 1) ควรมีการจัดโครงการสัมมนา ฝึกอบรมและการแนะแนวทางในการยับยั้งหรือป้องกันการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันและยังเป็นการลดความตึงเครียดจากการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่บุคลากร
- 2) ควรมีการจัดอบรมพฤติกรรมบริการอย่างสม่ำเสมอต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี
- 3) ควรมีการจัดประชุม เพื่อปรึกษาหาแนวทางแก้ไขร่วมกันต่อประเด็นการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและบุคลากรทุกระดับชั้น
- 4) ควรสร้างความตระหนักรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่และบุคลากรทราบถึง ความรุนแรงในสถานที่ทำงานและผลกระทบที่จะได้รับ เพื่อเป็นการลดหรือละพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงระหว่างกัน
- 5) มีการปลูกฝัง สร้างค่านิยม สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และเสริมสร้างความสามัคคี ไม่เอาัดเอาเปรียบกัน เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

4.1.6.3 ด้านการจัดการกับปัญหาความรุนแรงและการเยียวยาผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

- 1) ควรมีนักจิตวิทยาเข้ามาพูดคุย เพื่อเป็นการปรับทัศนคติของผู้มีพฤติกรรมความรุนแรงและผู้ที่ถูกเป็นเหยื่อของความรุนแรง
- 2) จัดตั้งกฎระเบียบหรือแนวทางในการป้องกันที่ชัดเจน เท่าเทียม และเป็นธรรมต่อบุคลากรทุกระดับชั้น

- 3) เปิดโอกาสให้ผู้ให้ความรุนแรงและเหยื่อได้ปรับความเข้าใจระหว่างกัน โดยมีคนกลางเป็นผู้ควบคุมดูแล เพื่อเป็นการป้องกันความรุนแรงที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการปรับความเข้าใจ
- 4) ควรมีการลงโทษผู้ที่ให้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานอย่างจริงจัง เหมาะสม และเป็นธรรม ลดหรืองดเว้นการเลือกปฏิบัติต่อบุคคลเฉพาะกลุ่ม

4.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีลักษณะตรงตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ จำนวน 4 ราย ประกอบด้วย ข้าราชการตำรวจ ระดับชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว โดยผลการวิจัยเชิงคุณภาพสามารถจำแนกได้ 5 ส่วน ดังนี้

4.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้มีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 4 ราย ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจที่เคยมีประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน โดยสามารถสรุปข้อมูลส่วนตัวได้ดังต่อไปนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 1 เป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร อายุ 58 ปี รับราชการรวม 31 ปี เคยดำรงตำแหน่งสายปราบปรามในโรงพักทั้งภูธรและนครบาล โดยปัจจุบันดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูงในส่วนงานกองบังคับการอำนวยการ โรงพยาบาลตำรวจ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 2 เป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวน อายุ 28 ปี รับราชการตำรวจเพียง 3 ปี โดยก่อนหน้านี้นี้เคยปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชน และกลุ่มงานพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ โดยปัจจุบันดำรงตำแหน่งในฝ่ายกองบังคับการอำนวยการ ทำหน้าที่ดูแลและตรวจสอบเอกสารต่างๆ ภายในสำนักงานผู้บังคับการ กองบังคับการอำนวยการ โรงพยาบาลตำรวจ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 3 เป็นลูกจ้างประจำ อายุ 61 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานในโรงพยาบาลตำรวจ รวม 38 ปี ปัจจุบันดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าพนักงานพิมพ์ดีดในฝ่ายกองบังคับการอำนวยการ และทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านการให้บริการทางการแพทย์แก่ข้าราชการตำรวจในระดับผู้บริหาร รวมถึงครอบครัว และอดีตผู้บังคับบัญชา

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 4 เป็นลูกจ้างชั่วคราว อายุ 47 ปี มีประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลตำรวจเพียง 3 ปี โดยก่อนหน้านี้นี้เคยทำงานในบริษัทเอกชนด้านการบริการ และการตลาดมากกว่า 20 ปี

4.2.2 ประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อและรูปแบบของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

ประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อในสถานที่ทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยเชิงปริมาณส่วนใหญ่ตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางวาจา เช่น การตะคอก การกล่าวโทษ และการดูถูก/ดูหมิ่น เป็นต้น โดยผู้กระทำความรุนแรงทางวาจาเหล่านั้นมักเป็นผู้ร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน และผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ ความถี่ของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางวาจาส่วนใหญ่พบ 1-3 ครั้งต่อเดือน ในขณะที่ความรุนแรงทางร่างกายพบได้น้อยกว่า ในลักษณะของการขว้างปาด้วยวัตถุ การหยิก ผลัก ดึง ลากและกระชาก โดยผู้กระทำความรุนแรงทางร่างกายมักเป็นผู้ร่วมงานภายในหน่วยงานเดียวกัน และผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ ความถี่ของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางร่างกายส่วนใหญ่พบ 1-3 ครั้งต่อเดือน ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญในส่วนงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ส่วนใหญ่พบเจอกับความรุนแรงในรูปแบบของการใช้วาจากระทบกระแทก ส่อเสียด เหน็บแนม นินทา รวมถึงพฤติกรรมการเลือกปฏิบัติของผู้ร่วมงานมากกว่าความรุนแรงทางร่างกาย ปริมาณความถี่ของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานแต่ละประเภทที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้รับค่อนข้างน้อยหรือแทบจะไม่มี โดยแต่ละรายต่างมองว่าความถี่ของความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่ได้รับน่าจะขึ้นอยู่กับอายุการทำงาน และหน่วยงานหรือกลุ่มงานที่ปฏิบัติ เนื่องจากมีความเชื่อว่า ถ้าบุคคลมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย หรือเพิ่งเริ่มต้นทำงานใหม่ อาจจะพบเจอกับพฤติกรรมหรือการกระทำในลักษณะของการกลั่นแกล้ง หยอกเหย้า หรือการเลือกปฏิบัติได้มากกว่าผู้ที่ทำงานมานาน และหน่วยงานหรือกลุ่มงานที่ต้องพบเจอกับผู้คนจำนวนมาก น่าจะส่งผลให้เกิดความรุนแรงในสถานที่ทำงานได้มากกว่า โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 2 ได้กล่าวเสริมว่า “เมื่อครั้งที่ปฏิบัติงานด้านการบริการทางการแพทย์จะพบเจอกับความรุนแรงได้บ่อยครั้งกว่าการปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายอำนวยการ ทั้งทางร่างกาย วาจา รวมถึงการไม่ให้ความร่วมมือในการรักษาจากผู้ป่วย ในส่วนของงานฝ่ายอำนวยการอาจจะไม่พบเจอกับอะไรระหว่างการประสานงานกับหน่วยงานอื่น” อีกทั้งรูปแบบพฤติกรรมที่ผู้กระทำแสดงออกมาดูเหมือนไม่ใช่ความรุนแรงที่จะส่งผลกระทบต่อความรู้สึก จิตใจมากมายนัก ด้วยเหตุนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งได้ให้ความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันถึงประเด็นพฤติกรรมความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่เกิดขึ้นที่บางครั้งพวกเขาไม่ได้รู้สึกว่าเป็นความรุนแรงสักเท่าไร ถึงแม้ว่าอาจจะกระทบต่อความรู้สึก ต่อจิตใจ แต่เป็นเพราะบทบาทหน้าที่ที่ได้รับในการทำงาน จึงเห็นว่าสิ่งเหล่านั้นไม่ใช่เรื่องสำคัญ และเป็นเรื่องปกติที่คนทำงานจะต้องรู้จักอดทน อดกลั้น อีกทั้งการตอบสนองต่อพฤติกรรมความรุนแรงด้วยความรุนแรง อาจส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงาน ซึ่งไม่คุ้มค่าต่อการเสี่ยง จึงเลือกที่จะนิ่งเฉย สงบ สติอารมณ์ หรือหลีกเลี่ยงการกระทบกระทั่งต่อเหตุการณ์ดังกล่าวด้วยตนเอง โดยผู้กระทำความรุนแรงในที่นี้เป็นได้ทั้งผู้มารับบริการ ผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 1 ได้เพิ่มเติมถึงประเด็นดังกล่าวในอีกมุมมองหนึ่งว่า ความถี่ของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่พบมีมากหรือน้อยนั้นไม่อาจตอบได้แน่ชัด

เพราะตนเองทำงานมาเป็นระยะเวลาานาน มีการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงหน้าที่การทำงานในรูปแบบที่หลากหลายตามลักษณะการทำงานของการข้าราชการตำรวจ มีโอกาสพบเจอคนมาก และรูปแบบพฤติกรรมความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่หลากหลาย ซึ่งบางรูปแบบตนเองก็ไม่ทราบว่าเข้าข่ายความรุนแรงหรือไม่ แต่สมัยครั้งทำงานในโรงพักจะพบเจอบ่อย โดยเฉพาะกับผู้กระทำความผิดในคดีต่างๆ จึงอาจกล่าวได้ว่า ตนเองพบเจอกับความรุนแรงในสถานที่ทำงานสะสมมาเป็นระยะเวลายาวนาน แต่ในปัจจุบันพบได้น้อยกว่ามาก อาจเพราะการทำงานที่มีโอกาสพบเจอกับผู้คนที่น้อยกว่า และด้วยตำแหน่งหน้าที่การทำงาน จึงอาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มีความเสี่ยงหรือมีแนวโน้มที่จะเกิดความรุนแรงได้น้อยกว่าบุคคลอื่น ในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตกเป็นเหยื่อนั้นสามารถเป็นได้ทั้งผู้ได้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา โดยรูปแบบของความรุนแรงที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายนี้พบจะอยู่ในรูปแบบของความรุนแรงทางวาจา เช่น การเหน็บแนม การพูดเสียดสี รวมถึงการเพิกเฉย หรือการพูดจาเพื่อหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามคำสั่ง โดยผู้กระทำความรุนแรงในลักษณะนี้ที่พบมักเป็นผู้ได้บังคับบัญชา แต่ผลกระทบที่ได้รับบางครั้งเป็นความรู้สึกเบื่อหน่าย บางครั้งรู้สึกเฉยๆ แต่ตนจะพยายามทำความเข้าใจในเบื้องต้นต่อตัวบุคคล/ผู้ได้บังคับบัญชาของตน ถึงเหตุผลของพฤติกรรมที่แสดงออกมา เนื่องจากตนเองยอมรับว่าเคยเป็นผู้กระทำความรุนแรงต่อบุคคลอื่นมาก่อน โดยเฉพาะความรุนแรงทางร่างกายต่อผู้ได้บังคับบัญชา ในลักษณะของการชกต่อย หรือเตะ โดยสาเหตุมาจากการที่ผู้ได้บังคับบัญชาไม่เชื่อฟัง หรือไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน จึงกระทำลงไปเสมือนเป็นการเตือนสติ โดยมองว่า

“การปกครองที่ดี คือการไม่ปกครอง บางครั้งต้องเอาความดีเข้าแก้ไข แต่บางครั้งก็ต้องใช้ความชั่วเข้าแก้ แล้วแต่กรณีแล้วแต่สถานการณ์ ซึ่งทุกคนและทุกการกระทำล้วนแล้วแต่มีเหตุผลด้วยกันทั้งสิ้น...”

4.2.3 สาเหตุของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานมีด้วยกันหลายปัจจัย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างมองว่าสาเหตุหลักๆ มาจากความตึงเครียด ความเร่งรีบ ความผิดพลาดจากการทำงาน ความแตกต่างระหว่างบุคคล ตำแหน่งหน้าที่การทำงาน รวมถึงทัศนคติที่แตกต่างกัน ทำให้บุคคลอยู่ร่วมกันท่ามกลางความเสี่ยงอันเป็นบ่อเกิดของความขัดแย้งอยู่ตลอดเวลา โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละรายได้ให้ข้อคิดเห็นที่สนับสนุนผลการวิจัยในเชิงปริมาณ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 4 มีความเห็นต่อประเด็นสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่มาจากทัศนคติที่แตกต่างกัน อุปนิสัยส่วนบุคคล รวมถึงลำดับขั้นหรือความเป็นชนชั้นในระบบการทำงานที่มีความชัดเจนเกินไป ความเป็นลูกจ้างชั่วคราวที่ไม่มีสิทธิหรือสวัสดิการที่ดีมารองรับ จึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวภายในหน่วยงานต่างๆ ของโรงพยาบาลตำรวจขาดความ

ต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน และมีโอกาสที่จะเปลี่ยนย้าย หรือลาออกจากหน่วยงานได้มากกว่าตำแหน่งอื่น จึงอาจทำให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรในตำแหน่งอื่นมองว่า ลูกจ้างชั่วคราวขาดความอดทน อยู่ไม่นาน และมีพฤติกรรมการเลือกปฏิบัติต่อลูกจ้างชั่วคราวที่ไม่ดี อีกทั้งรูปแบบการทำงานภายในหน่วยงานที่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกที่ชัดเจน จึงเป็นเสมือนช่องว่างในการทำงานระหว่างกัน เพราะนอกจากจะมีความเป็นผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาตามสายการบังคับบัญชาของข้าราชการตำรวจแล้ว ยังมีการแบ่งความเป็นข้าราชการตำรวจ และลูกจ้างที่ชัดเจน ดังจะสะท้อนความรู้สึกบางประการได้จากคำกล่าวในช่วงหนึ่งของการให้สัมภาษณ์ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

“ข้าราชการยังมองว่าลูกจ้างเดี๋ยวก็น่าเดี๋ยวก็น่าไป เลยทำให้เขาไม่ค่อยเห็นถึงความสำคัญ ไม่ค่อยใส่ใจ”

นี่จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างชั่วคราวมีความรู้สึกเหมือนตนเองต่ำต้อย ไม่มีความมั่นคงในการทำงาน และไม่รู้สึกผูกพันต่อสถาบันหรือองค์กรของตน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานได้ เนื่องจากการพยายามผลักภาระหรือเบี่ยง เลี่ยงการปฏิบัติงานอันไม่สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนเอง ลูกจ้างชั่วคราวในบางรายอาจมองถึงสิทธิหน้าที่ของตนที่ไม่มีความสำคัญ แต่บางครั้งกลับต้องปฏิบัติหน้าที่แทนข้าราชการตำรวจ จึงส่งผลให้บุคลากรเหล่านั้นรู้สึกถึงความไม่ยุติธรรม และไม่เต็มใจหรือไม่ยินยอมที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยพวกเขาจะเลือกแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวหรือแสดงกริยาที่ไม่เหมาะสม ด้วยการพูดจากระทบกระแทก ต่ำทอด้วยถ้อยคำหยาบคาย ขว้างปาสิ่งของ ชกต่อยหรือพฤติกรรมอื่นที่มีความรุนแรงมากกว่านั้นต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรคนอื่น ซึ่งบางครั้งอาจเป็นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าของตน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 3 เป็นลูกจ้างประจำซึ่งมีประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลตำรวจเป็นระยะเวลายาวนาน ได้มีข้อคิดเห็นต่อประเด็นดังกล่าวที่สนับสนุนข้อคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในรายที่ 4 โดยมองว่าสาเหตุหลักมาจากตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนเองที่ถึงแม้ว่าจะเป็นลูกจ้างประจำที่มีสิทธิและสวัสดิการที่เทียบเท่าข้าราชการตำรวจ และมีความมั่นคงในการปฏิบัติงานมากกว่าลูกจ้างชั่วคราว แต่ความเป็นลูกจ้างยังคงทำให้เกิดการแบ่งแยกความเป็นพรรคเป็นพวกที่ชัดเจน จึงทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายนี้ถูกเลือกปฏิบัติหรือถูกแสดงพฤติกรรมที่ไม่ดี นอกจากนี้หน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบภายในหน่วยงานยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความรุนแรงในสถานที่ทำงาน เนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายนี้ยังเกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการแพทย์ต่อผู้บังคับบัญชา ครอบครัวและอดีตผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดความยุ่งยาก วุ่นวาย และเกิดการปะทะอารมณ์บ่อยครั้งกับบุคลากรที่ให้บริการทางการแพทย์ รวมถึงผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ และญาติของผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ ช่วงเวลาที่มักจะมีเหตุความขัดแย้งหรือการกระทบกระทั่งกันมักจะเป็นช่วงเช้า ซึ่งเป็นช่วงระยะเวลาที่มีปริมาณผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่

ให้บริการทางการแพทย์ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเร่งรีบท่ามกลางความกดดันจากประชาชนผู้มารับบริการ และมักจะแสดงพฤติกรรมที่รุนแรงออกมาบ่อยครั้ง เช่น การพูดจาเสียดสี การตะคอก และการขว้างปาสิ่งของ/เอกสาร เป็นต้น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 2 มีความเห็นที่ต่างไปจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายอื่นเพียงเล็กน้อย เนื่องจากมองว่าสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงานน่าจะมาจากการพบปะกับผู้คนจำนวนมากที่มีความหลากหลาย เช่น ช่วงวัย อาชีพ เป็นต้น อย่างไรก็ตามส่วนของงานบริการ หรือหน่วยงานที่ให้บริการทางการแพทย์ แต่ในส่วนของงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่ในปัจจุบันนั้นมีโอกาสน้อยที่จะพบเจอกับความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ซึ่งจะเกิดเพียงความขัดแย้งเล็กๆ น้อยๆ ระหว่างการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเท่านั้น โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายนี้ได้ยกตัวอย่างในกรณีของตนเองเมื่อครั้งปฏิบัติหน้าที่อยู่กลุ่มงานพยาบาลว่า เคยเจอกับพฤติกรรมที่กระทบต่อความรู้สึกและจิตใจของตนเอง แต่กลับไม่ได้มองว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของความรุนแรง เช่น การไม่ให้ความร่วมมือในการรักษา การพูดจาตำหนิ และการพูดจาหมิ่นเกียรติ เป็นต้น และในบางกรณีที่กระทบต่อร่างกาย เช่น การกระชากแขน การหยิก และการตี เป็นต้น โดยพฤติกรรมที่แสดงออกมานี้อาจเป็นผลกระทบที่มาจากอาการเจ็บป่วย หรือผลข้างเคียงจากการรักษาที่ส่งผลต่อความรู้สึก หรือสภาพจิตใจของผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นพฤติกรรมหรือการกระทำที่ตนเองยอมรับได้

ในอีกกรณีตัวอย่างที่เป็นข้อสนับสนุนความเชื่อของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 2 ซึ่งเขาได้หยิบยกขึ้นมา คือ กรณีความรุนแรงทางร่างกายที่เกิดขึ้นในส่วนของงานของกลุ่มงานจิตเวชฯ ที่เคยมีพยาบาลจากกลุ่มงานพยาบาลรายหนึ่งได้รับบาดเจ็บในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่จากการถูกทำร้ายร่างกายด้วยอาวุธมีด โดยผู้กระทำ ความรุนแรงเป็นผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการที่มีปัญหาทางสุขภาพจิต ซึ่งมูลเหตุที่กระทำไป เกิดจากความเครียดสะสม การรอรับบริการในระยะเวลายาวนาน ผนวกกับอาการบาดเจ็บทางจิตใจของผู้ป่วย จนทำให้เขาไม่อาจยับยั้งหรือหักห้ามจิตใจของตน ไม่ให้กระทำความรุนแรงต่อผู้อื่นได้

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 1 ได้กล่าวถึงประเด็นที่เป็นสาเหตุของการตกเป็นเหยื่อในสถานที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายอื่น เพียงแต่ได้เพิ่มเติมและเน้นย้ำถึงสาเหตุบางประการที่ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว หรือความรุนแรงออกมา คือ ความเครียด ความกดดันที่มาจากสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงและบุคคลนั้นไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมนั้นได้ กรอบและระเบียบขององค์กรที่ไม่เอื้ออำนวยต่อบุคลากร ประสบการณ์การทำงานที่มีน้อย ความแตกต่างทางเพศ การถูกเข้าใจผิดจากการโดนใส่ร้ายป้ายสี การเป็นตัวของตัวเองที่มากเกินไป รวมถึงความเป็นเหยื่อที่อาจเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้กระทำผิดเลือกแสดงความรุนแรงเหล่านั้นออกมา อีกทั้งผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายนี้ได้ยกตัวอย่างกรณีความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่เกิดขึ้นภายในองค์กรประกอบการอธิบายถึงสาเหตุของการกระทำความรุนแรงต่อผู้อื่น โดยผู้กระทำความ

รุนแรงในสถานที่ทำงานในกรณีนี้เป็นผู้ได้บังคับบัญชา เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรมระเบียบและวินัยขององค์กรแก่เจ้าหน้าที่และบุคลากรทั้งที่เป็นข้าราชการตำรวจ ลูกจ้างประจำหรือพนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งการฝึกอบรมนี้จะจัดขึ้นเป็นรายไตรมาส เพื่อเป็นการเตรียมตัวและซักซ้อมระเบียบวินัยตามรูปแบบระเบียบของข้าราชการตำรวจ หลังจากการฝึกเสร็จสิ้นลง นายตำรวจหญิงชั้นประทวนนายหนึ่งได้พูดจาถากถางและถ่มน้ำลายใส่หัวหน้าชุดฝึกที่เป็นข้าราชการตำรวจที่มีชั้นยศสูงกว่าตน และกล่าวล่วงเกินถึงผู้บังคับบัญชาที่ริเริ่มให้จัดโครงการฝึกอบรมดังกล่าวขึ้นมา เนื่องจากไม่พอใจการฝึก เพราะมองว่า การฝึกระเบียบฯ ไม่มีความจำเป็นต่อหน่วยงานในสถานพยาบาล ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานโดยใช่เหตุ

จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 1 ได้วิเคราะห์ว่า มาจากการที่บุคคลเกิดความเครียดจากภาระการทำงานที่มีมากเกินไป และไม่สามารถจัดการหรือควบคุมกับอารมณ์ของตนได้ พร้อมทั้งไม่ตระหนักถึงประโยชน์ของโครงการฝึกอบรมดังกล่าว ในภายหลังได้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงของนายตำรวจหญิงรายนี้ จึงพบว่าเขามีปัญหาทางสุขภาพจิต และมักจะแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงต่อบุคคลอื่นในที่ทำงานเป็นประจำ ไม่เว้นแม้แต่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าในฝ่ายของตน

4.2.4 ผลกระทบของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

ด้านผลกระทบที่ได้รับจากเหตุการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญมองว่า ความรุนแรงในสถานที่ทำงานบางกรณี โดยเฉพาะความรุนแรงทางด้านวาจา นั้นเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ถึงแม้ว่าผลกระทบที่ได้รับอาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึก จิตใจของตน แต่ด้วยหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ จึงทำให้ต้องพยายามทำใจยอมรับ และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่อาจเป็นสาเหตุของการเกิดความรุนแรงในสถานที่ทำงาน เพื่อเป็นการเยียวยาจิตใจและจัดการกับปัญหาด้วยตัวเอง โดยมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละรายต่อประเด็นผลกระทบของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงมีดังต่อไปนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 1 ได้มองว่าผลกระทบที่ได้รับกระทบกับจิตใจบ้างเป็นบางครั้ง แต่ไม่ได้ทำให้ตนเองรู้สึกไม่ดีต่อพฤติกรรมดังกล่าวของผู้กระทำความรุนแรง เพราะในทุกๆ สังคมต่างมีผู้คนที่แตกต่างกัน อาศัยอยู่ร่วมกัน และจำเป็นต้องเข้าร่วมกิจกรรมหนึ่งด้วยกัน ความขัดแย้งจึงเป็นเพียงเรื่องปกติธรรมดา ผลกระทบที่ตามมาบางครั้งอาจไม่ได้สร้างผลเสียเสมอไป โดยข้อดีของความขัดแย้งบางรูปแบบอาจนำไปสู่การสร้างความสำเร็จร่วมกัน เพื่อเป็นการพัฒนารูปแบบและระบบการทำงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น นี่จึงเป็นประโยชน์ของการอยู่ร่วมกันกับความขัดแย้งที่มาจากความแตกต่างของบุคคล

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 2 เมื่อพบเจอกับความรุนแรงในสถานที่ทำงาน บางครั้งส่งผลให้รู้สึกเครียด ไม่สบายใจ วิตกกังวล หรือหงุดหงิดใจ แต่ไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนหรือโยกย้ายงาน เพราะรัก

ในอาชีพและงานของตน จึงได้ยึดหลักจรรยาบรรณของพยาบาลเป็นที่ตั้ง แม้ว่าปัจจุบันจะไม่ได้ทำงานในส่วนของการพยาบาลแล้วก็ตาม แต่ใจบริการถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกันเป็นทีม อีกทั้งหน่วยงานที่ตนสังกัดอยู่เป็นองค์กรของรัฐที่มีขนาดใหญ่ และให้ความสำคัญกับการบริการทางสุขภาพ จึงมองว่าเป็นเรื่องปกติที่เจ้าหน้าที่และบุคลากรจะต้องพบเจอกับความรุนแรงในสถานที่ทำงานในรูปแบบต่างๆ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 3 ได้กล่าวถึงผลกระทบจากการตกเป็นเหยื่อของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน โดยผลกระทบที่เกิดขึ้นมักจะเป็นความเครียด ความเจ็บปวดทางจิตใจเป็นส่วนใหญ่ เหนื่อยกายและเหนื่อยใจ แต่ไม่อาจลาออกหรือย้ายหน่วยงานได้ เพราะตนเองทำงานภายในองค์กรนี้มาเป็นระยะเวลายาวนาน มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง จึงมีความเชื่อว่า ตนเองไม่สามารถทำงานอย่างอื่น หรือส่วนงานอื่นภายในองค์กรนี้ได้ดีเท่ากับปัจจุบันนี้ อีกทั้งด้วยอายุที่มากขึ้น การลาออกหรือย้ายหน่วยงานจึงเป็นเรื่องที่ใหญ่ ยากที่จะดำเนินการ และไม่ยากที่จะเริ่มต้นเรียนรู้งานใหม่ ด้วยเหตุนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญนี้จึงเลือกที่จะอดทน แม้ว่าพฤติกรรมความรุนแรงในสถานที่ทำงานยังคงเกิดขึ้นอยู่เสมอก็ตาม

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 4 ได้มองว่าผลกระทบที่ตนเองได้รับจากความรุนแรงในสถานที่ทำงานส่วนใหญ่จะเป็นการบาดเจ็บทางจิตใจ รู้สึกเหนื่อยหน่ายใจ และอยากที่จะเปลี่ยนย้ายงาน หากมีงานที่ดีกว่าปัจจุบันก็จะตัดสินใจเปลี่ยนงาน แต่ปัจจุบันการหางานใหม่เป็นเรื่องที่ยาก นอกจากทักษะความสามารถและความเชี่ยวชาญในการทำงานแล้ว ยังต้องอาศัยช่องทางอื่นในการหาสมัครงานอีกด้วย ตนเองจึงเลือกที่จะอดทน ปรับแก้ไขข้อบกพร่องที่มีและพยายามลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดความรุนแรงในสถานที่ทำงานด้วยตัวเอง เนื่องจากสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กรสามารถลดภาระหนี้สินให้แก่ครอบครัวของตนได้

4.2.5 แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

ด้านการจัดการกับปัญหาการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานในงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เมื่อตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน มักจะใช้วิธีพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน/เพื่อน/ครอบครัว และในกรณีที่ผู้ตกเป็นเหยื่อความรุนแรงเลือกที่จะไม่รายงานเหตุการณ์ความรุนแรงให้ผู้อื่นรับทราบ ส่วนใหญ่เป็นเพราะเห็นเป็นเรื่องไม่สำคัญ ในด้านการดำเนินการกับผู้กระทำความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ส่วนใหญ่พบว่ามี การตักเตือนด้วยวาจา/ลายลักษณ์อักษร ลงโทษตามระเบียบ และในบางกรณีไม่มีการดำเนินการใดๆ ซึ่งมีความสอดคล้องกันในบางส่วนของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 3 ราย คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในรายที่ 2, 3 และ 4 ได้มีความเห็นตรงกันในประเด็นของการจัดการกับเหตุการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงานต่อตนเอง ทั้งสามได้เลือกใช้วิธีการพูดคุย/บอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อผู้อื่น เช่น เพื่อนสนิทที่ทำงานอยู่คนละที่ บุคคลใน

ครอบครัว และผู้ร่วมงาน เป็นต้น แต่จะไม่บอกเล่าต่อผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน เพราะเห็นว่าไม่ใช่เรื่องสำคัญ หรือเป็นเรื่องที่รุนแรงเกินกว่าที่ตนเองจะรับมือได้ อีกทั้งหากบอกเล่าหรือรายงานต่อผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานไป อาจจะไม่ได้รับการแก้ไขปัญหอย่างแท้จริง และส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานของตนเองได้ในภายหลัง โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 4 ได้กล่าวเสริมว่า

“...แต่ก่อนเป็นคนไม่ยอมคน หากเราไม่ผิดก็จะไม่ยอมรับ และได้ตอบกลับไปด้วยคำพูดที่รุนแรงเช่นกัน มันทำให้สถานการณ์ยิ่งแย่ลง ตอนนี้นำตัวได้แล้ว จึงใช้วิธียิ้ม รับฟังแต่เพียงฝ่ายเดียว ไม่ว่าเราจะผิดหรือไม่ ยอมรับในสภาพของตน และปฏิบัติหน้าที่ของตนเองต่อไป นั่นก็ทำให้ลดแรงปะทะไปได้”

ในขณะที่การจัดการกับปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานต่อผู้กระทำความรุนแรง หากเกิดความรุนแรงขึ้นจะมีการดำเนินการตามระเบียบและวิธีการปฏิบัติขององค์กร ซึ่งจะใช้วิธีการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงก่อน และอาจใช้วิธีการตักเตือนผู้กระทำผิดด้วยวาจา หรือให้ทั้งสองฝ่ายที่มีความขัดแย้งกันเข้าร่วมหารือ เพื่อหาข้อยุติโดยมีคนกลางร่วมรับฟังด้วย หรืออาจมีการดำเนินการตามระเบียบในกรณีที่มีความรุนแรงนั้นมีความรุนแรงเกินกว่าจะตักเตือนด้วยวาจาได้ ซึ่งมีโอกาสพบได้น้อยมาก แต่หากความรุนแรงเกิดขึ้นระหว่างบุคลากรภายในกับบุคคลภายนอกที่มาประสานงาน หรือมาติดต่อเพื่อขอรับบริการ จะใช้วิธีการตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามระเบียบต่อผู้ที่กระทำผิดเท่าที่เห็นสมควรแก่ความผิดที่แท้จริง หลักการนี้สอดคล้องกับแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 1 ซึ่งหลักสำคัญของการแก้ไขปัญหานี้คือ การไม่มองความรุนแรงเป็นอคติ และต้องเปิดใจรับฟังเหตุผลว่าเขากระทำไปเพราะเหตุใด ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้อธิบายว่า

“ถ้าเรามองเขาเป็นอคติ มันอาจกลายเป็นข้อเท็จจริงที่ทำให้ผู้กระทำผิดไม่ยอมพูดความจริงออกมา โดยธรรมชาติของคนที่ชอบความรุนแรง มักเป็นคนบ้าบิ่น ฉะนั้นต้องถูกเสมอ ดังนั้นสิ่งสำคัญคือเราต้องเปิดใจ รับฟัง อย่าไปมองสรุปว่าเขาไม่ดีเสมอไป คนทุกคนต่างมีเหตุผลที่จะกระทำ อุปนิสัยที่ไม่ดีของเขาอาจเป็นส่วนหนึ่ง เราจึงต้องเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของจิตใจเขาด้วย...”

โดยหลักการในการแก้ไขที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญนำมาใช้ในหน่วยงานของตน เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา เขาได้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ดังกล่าว ตรวจสอบประวัติผู้กระทำผิด รวมถึงตรวจสอบผู้ที่ตกเป็นเหยื่อด้วยว่าเป็นเหตุแห่งความรุนแรงหรือไม่ หากพบว่ามิบุคคลนั้นได้กระทำความผิดจริง จะเรียกผู้กระทำผิดมาชี้แจงเหตุผล พร้อมใช้วิธีการสอน ใน

ลักษณะที่ทำให้ผู้กระทำผิดได้สาธยายถึงข้อเท็จจริงร่วมด้วย หรืออาจใช้วิธีดำเนินการตามระเบียบในกรณีที่เป็นความรุนแรงที่ร้ายแรง

อย่างไรก็ตามการแก้ไขปัญหาคความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่ดีที่สุด ควรเริ่มต้นที่ตนเอง การปรับทัศนคติของตนเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ ดังนั้นองค์กรจึงควรมีการส่งเสริมการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีของผู้ร่วมงาน เน้นการใช้ช่องทางการสื่อสารที่ถูกต้อง เหมาะสม ให้ความสนใจระหว่างบุคคลในสถานที่ทำงานทั้งในระดับเดียวกันและต่างระดับ มีการแสดงข้อมูลอย่างเปิดเผยในการดำเนินการภายในหน่วยงานที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากร ส่งเสริมการเคารพสิทธิของตนเองและผู้อื่น รวมทั้งส่งเสริมให้มีความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน ปลุกจิตสำนึกทางการบริการที่ดี อีกทั้งหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนการสร้าง ความเข้าใจในประเด็นปัญหาเรื่องความรุนแรง และมีการป้องกันแก้ไขอย่างจริงจัง กอปรกับการเก็บข้อมูลงานวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์ ซึ่งพบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่างมีข้อคิดเห็นต่อแนวทางในการแก้ไขปัญหาคความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญต่อวิธีการจัดการและแก้ไขปัญหาคโดยเริ่มต้นที่ตนเองเป็นหลัก ต้องรู้จักอดทน ปล่อยวาง ไม่ตอบโต้ และทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด เนื่องจากทุกคนต่างมีเป้าหมายหรือเหตุผลที่มีความสำคัญมากเกินกว่าที่จะนำตนเองไปเสี่ยงต่อความรุนแรงที่อาจจะทวีเพิ่มมากขึ้น หากไม่ยอมนิ่งเฉย หรือปล่อยวาง โดยเป้าหมายหรือเหตุผลที่ทำให้ทุกคนยอมอดทนต่อความรุนแรงดังกล่าว คือ ครอบครัวและการงาน

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 4 ผู้มีประสบการณ์การทำงานในบริษัทเอกชนมาเป็นระยะเวลายาวนานก่อนย้ายมาปฏิบัติงานที่องค์กรรัฐบาลเป็นครั้งแรก ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการยับยั้งความรุนแรงในสถานที่ทำงานไว้ว่า “ควรมีการนำ Orientation Program หรือการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่มาใช้ในองค์กร เพื่อเป็นการเสริมสร้างความสามัคคี และความเป็นหนึ่งเดียวให้กับบุคลากร เพื่อที่จะได้เป็นการลดช่องว่างระหว่างบุคลากรในองค์กร เกิดความเป็นหนึ่งเดียวกัน ไม่แตกแยก และเกิดความรักในองค์กร จัดสรรและเพิ่มเติมสวัสดิการให้แก่บุคลากรอย่างเหมาะสม รวมถึงมีการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรตามสายงานหรือสาขาที่ตนเองได้เรียนหรือมีความถนัด ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง และมีการแบ่งคนให้ถูกกับงาน...”

ทั้งนี้การป้องกันปัญหาคความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 2, 3 และ 4 ต่างเห็นว่า การจัดอบรมหรือการสัมมนา เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีในองค์กรน่าจะเป็นแนวทางที่ดี และเหมาะสม ไม่เพียงแต่ลดช่องว่างระหว่างบุคลากรในองค์กร แต่ยังเป็นช่องทางที่ทำให้ทุกคนได้รู้จักกัน ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการร่วมงาน หรือการประสานงานในอนาคต แต่ข้อคิดเห็นนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 1 มองว่า เป็นแนวทางและเป็นหลักการที่ดี แต่การป้องกันปัญหาคความรุนแรงในสถานที่ทำงานเป็นไปได้ยาก ควรให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยร่วมปรึกษาหารือด้วยความรู้ความเข้าใจ เพราะจะเป็นการแก้ปัญหาคกระบวนการทางจิตใจที่ดีที่สุด เนื่องจากปัญหาคนี้ค่อนข้างกว้างและ

ละเอียดอ่อนมาก บางกรณีอาจไม่ผิดกฎหมาย จึงไม่สามารถนำกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับใดมา บังคับใช้ในการควบคุมยับยั้งปัญหาความรุนแรงได้ จึงไม่อาจตอบโจทย์การป้องกันความรุนแรงใน สถานที่ทำงานได้อย่างแท้จริง

4.3 การอภิปรายผลการศึกษา

จากผลสรุปของข้อมูลที่ได้จากการวิจัยความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่ และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาผลกระทบและรูปแบบของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า รูปแบบความรุนแรง ในสถานที่ทำงานที่พบได้มากที่สุด คือ ความรุนแรงทางวาจา โดยลักษณะของความรุนแรงประเภทนี้ มักจะเป็นการใช้น้ำเสียงตะคอก การกล่าวตำหนิ/กล่าวโทษ และการดูถูก/ดูหมิ่น ซึ่งผลกระทบต่อตัว เหยื่อ หลังจากได้รับความรุนแรงทางวาจานั้น ส่วนใหญ่จะรู้สึกเฉยๆ ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยผู้วิจัย ได้มองว่า การที่เหยื่อของความรุนแรงรู้สึกเฉยๆ เมื่อได้รับความเจ็บปวดที่เกิดขึ้นจากความรุนแรงทาง วาจา อาจเป็นเพราะความรุนแรงประเภทนี้มีลักษณะเป็นเพียงนามธรรม ไม่ได้กระทบกระเทือนถึง สุขภาพร่างกายของเหยื่อได้อย่างชัดเจน อีกทั้งลักษณะของความรุนแรงทางวาจาที่พบได้มากใน สถานที่ทำงาน เป็นเพียงรูปแบบความรุนแรงอย่างกว้างๆที่ไม่ว่าใครก็สามารถพบเจอได้ แม้ว่าจะไม่ได้ เป็นเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ หรือเป็นบุคคลที่อยู่ในวัยทำงาน รวมถึงสถานที่ที่ เกิดเหตุความรุนแรงนั้นอาจจะไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เพียงแต่ในสถานที่ทำงานเท่านั้น อาจเป็นพื้นที่ส่วน บุคคล หรือพื้นที่สาธารณะอื่นใดก็ได้ นอกจากนี้การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังทำให้ผู้วิจัยได้พบว่า เจ้าหน้าที่และบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักรูปแบบของความรุนแรงในสถานที่ทำงานว่ามีลักษณะเป็น อย่งไร จึงทำให้พวกเขาไม่ได้ใส่ใจ หรือไม่สนใจว่าตนเองกำลังตกเป็นเหยื่อของความรุนแรงใน สถานที่ทำงาน ในส่วนของความรุนแรงทางร่างกายในสถานที่ทำงาน จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยมีประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อ เพียงร้อยละ 12.5 ในลักษณะของการขว้างปาด้วย วัตถุ การหยิก ผลัก ดึง ลากและกระชาก ผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงทาง ร่างกายกลับพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้สึกวิตกกังวล ดังนั้นความรุนแรงที่เกิดขึ้นต่อร่างกาย ของเหยื่อ จึงเป็นตัวสะท้อนให้เห็นถึงระดับความรุนแรงและรูปแบบที่เกิดขึ้นทางร่างกาย ซึ่งส่งผล โดยตรงต่อความรู้สึกของเหยื่อได้มากกว่าทางวาจา อาจเพราะผลกระทบที่เกิดขึ้นนั้นทำให้ผู้ที่ตกเป็น เหยื่อความรุนแรงมองเห็นหรือสามารถให้นิยามความหมายของความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่เกิดขึ้น ได้อย่างชัดเจน และหากบุคลากรยังมีความรู้สึกหวาดกลัว หรือหวาดวิตกต่อการดำรงชีวิตภายใน สถานที่ทำงาน ก็อาจเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน และการร่วมมือกันในการ ผลักดันองค์กรให้รุดหน้าอีกด้วย

การศึกษาวิจัยด้านผลกระทบที่ได้รับจากเหตุการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงานแบบ ภาพรวม พบว่า เหยื่อความรุนแรงทั้งทางร่างกายและวาจาส่วนใหญ่รู้สึกไม่ได้รับบาดเจ็บใดๆ รองลงมา รู้สึกได้รับบาดเจ็บทางจิตใจเป็นบางครั้ง และพวกเขายังคงทำงานปกติ มีเพียงบางส่วนที่ เลือกลงมือหยุดงาน หรืออาจร้ายแรงไปกว่านั้น ซึ่งจะส่งผลต่อความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน คือ เหยื่อความรุนแรงมีความต้องการอยากลาออก หรืออยากย้ายหน่วยงาน เพื่อเป็นการป้องกันหรือ หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับปัญหาด้วยตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yasemin Eda Tekin และ Hulya Bulut (2014) ที่พบว่าเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานส่วนใหญ่มักพบเจอกับความ รุนแรงทางวาจา และผลกระทบที่เกิดขึ้นส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างเหยื่อกับผู้กระทำความรุนแรง ประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง และนำไปสู่การลาออกจากงาน อีกทั้งในงานวิจัยของ ศิมาลักษณ์ ดิถีสวัสดิ์เวช (2556) ที่พบว่าความรุนแรงในสถานที่ทำงานส่งผลให้เกิดอาการเจ็บป่วยทางระบบ ประสาท เช่น ไมเกรน ทำให้ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อมีความตั้งใจที่จะลาออกจากราชการ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมี ความเห็นว่า ถึงแม้ผลของการวิจัยจะสะท้อนตัวเลขของความรุนแรงในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับต่ำ ถึงปานกลางตรงข้ามกับสิ่งที่ผู้วิจัยได้คาดหวังถึงโอกาสหรือความเสี่ยงที่จะเกิดความรุนแรง รวมถึง ลักษณะและรูปแบบของความรุนแรงประเภทต่างๆ ที่มีระดับความรุนแรงมากกว่าปกติ ซึ่งอาจเป็น เพราะความไม่รู้ ไม่เข้าใจในรูปแบบของความรุนแรง แต่ด้วยผลการวิจัยที่ค่อนข้างชัดเจนในประเด็น ด้านผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อความรู้สึกของเหยื่อ จึงนับได้ว่าความรุนแรงในสถานที่ทำงานส่งผลต่อ สุขภาพกายและสุขภาพจิตของผู้ที่ตกเป็นเหยื่ออย่างแท้จริง อีกทั้งทำให้องค์กรสูญเสียอัตรากำลังพล เกิดความจงรักภักดีและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบุคลากรในสังกัดในระดับต่ำ และยังส่งผลต่อ ความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานที่บางครั้งจำเป็นต้องอาศัยความชำนาญ หรือความสามารถเฉพาะทาง ของบุคลากร

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และ บุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อ สาเหตุของการเลือกใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานของผู้กระทำความรุนแรง อันประกอบด้วย ความ กดดันจากสภาวะเร่งรีบในการทำงาน สภาวะแวดล้อมที่มีความตึงเครียด ความกดดันที่เกิดจากความ ผิดพลาดในการทำงาน และความแตกต่างทางทัศนคติและค่านิยม แต่ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างมองว่าไม่มี ความเกี่ยวข้องหรือไม่เป็นสาเหตุของการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน คือ ปัจจัยที่เป็นผลมาจาก ความขัดแย้งทางสังคม ในด้านความแตกต่างทางศาสนา ความเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ที่ให้ข้อมูลสำคัญ โดยผู้วิจัยมีความคิดเห็นถึงประเด็นดังกล่าว ด้วยสถานที่ที่เก็บข้อมูลเป็นสถานพยาบาลของรัฐ กลาง ใจเมืองกรุงเทพมหานครที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก โดยทั่วไปสถานพยาบาลถือเป็นสถานที่แห่ง หนึ่งที่อยู่กับวิถีชีวิตตั้งแต่แรกเกิดจนกระทั่งเสียชีวิตของมนุษย์ จึงทำให้ผู้มารับบริการมีความ

หลากหลาย และทุกคนต่างมีความจำเป็นที่แตกต่างกัน เช่น การมาติดต่อคลอดบุตร ประสบอุบัติเหตุ รักษาอาการเจ็บป่วย หรือมีการติดต่อประสานงานด้านต่างๆ เป็นต้น ทำให้บุคลากรทุกฝ่าย จำเป็นต้องทำงานด้วยความกดดัน เร่งรีบ หรืออาจด้วยความสำคัญผิดในภาระหน้าที่ ทัศนคติของ บุคลากรที่มีความแตกต่างกัน ความไม่รู้ในสาระของเนื้องานที่บางครั้งอาจทำให้เกิดความผิดพลาด และอาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง ทะเลาะเบาะแว้ง และลามไปสู่พฤติกรรมความรุนแรงในอนาคต ซึ่ง ความคิดเห็นนี้ของผู้วิจัยได้สอดคล้องกับสมมติฐานหนึ่งในงานวิจัยของ ฉันทนา บัวนภากาญจน์ (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมความรุนแรงในที่ทำงาน ของพนักงานในโรงงาน อุตสาหกรรม: กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท น้ำตาลมิตรผล จำกัด ผลการทดสอบของสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีความเครียดในที่ทำงานเล็กน้อยจะมีพฤติกรรมความรุนแรงในที่ทำงานต่ำกว่า พนักงานที่มีความเครียดในที่ทำงานระดับปานกลาง โดย วรธนา ลีลาอัมพรสิน (2541) ได้เสนอ ปัจจัยที่ส่งผลให้ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรมีความแตกต่างกัน คือ ความพึงพอใจใน งาน ตำแหน่งในองค์กร การสนับสนุนทางสังคม ระดับความสามารถในการทำงานและบุคลิกภาพของ บุคคล ซึ่งขัดแย้งต่อ ฉันทนา มะโนวัฒนา (2552) ที่พบว่าความสัมพันธ์ด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน และสิ่งแวดล้อมที่ไม่มีส่วนส่งผลให้เกิดความรุนแรงในสถานที่ทำงาน แต่สอดคล้องกันในด้านปัจจัย คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลให้เกิดความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ในทางตรงกันข้ามปัจจัยด้านความ แตกต่างทางศาสนาที่กลุ่มตัวอย่างมองว่า ไม่เป็นส่วนหนึ่งหรือเป็นสาเหตุที่ส่งผลให้เกิดความรุนแรงใน สถานที่ทำงาน ผู้วิจัยมองว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในองค์กรมีความรักในจรรยาบรรณและวิชาชีพของ ตน ไม่มองความแตกต่างเฉพาะบุคคล ดังเช่น ความแตกต่างทางเพศ ภาษา ศาสนา หรือภูมิประเทศ เป็นตัวแบ่งแยกความสามารถในการปฏิบัติงาน ทุกคนต่างปฏิบัติหน้าที่เพื่อช่วยเหลือและดูแล ประชาชนเป็นสำคัญ

จากผลการศึกษาวิจัยแบบเปรียบเทียบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงานกับปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ที่ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมองว่า ความเป็นพรรคเป็นพวกในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งต่อความรู้ วัฒนธรรมและธรรมเนียมปฏิบัติต่างๆ ในองค์กรจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการ จัดการกับปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้วิธีการบอกเล่า เหตุการณ์ให้ผู้อื่นฟังมากกว่าการรายงานผู้บังคับบัญชาตามระเบียบ ซึ่งการส่งต่อทัศนคตินั้น บางครั้ง มาจากการได้รับคำปรึกษา ได้รับการชี้แนะ หรือเป็นการโน้มน้าวจิตใจ แม้ว่าประสบการณ์ในการ ดำรงชีวิตหรือประสบการณ์ในช่วงชีวิตการทำงานของแต่ละคนจะแตกต่างกัน แต่ก็สามารถปรับ ทัศนคติต่างๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันได้ อีกทั้งมูลเหตุและรูปแบบของความรุนแรงในสถานที่ ทำงานที่พบเห็นได้บ่อยในสังคมไทยทั้งปัจจุบันและอดีตไม่ได้มีความแตกต่างกันเท่าไรนัก เพียงแต่

ระดับความรุนแรง ระดับความเครียดอาจจะแตกต่างกันไปตามระบบมาตรฐานการทำงานของแต่ละองค์กร หรือรูปแบบการบังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงาน

3. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อแสวงหาแนวทางในการป้องกันและการแก้ไขความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ผู้วิจัยได้จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายกองบังคับการอำนวยการ และฝ่ายให้บริการทางการแพทย์ โดยฝ่ายกองบังคับการอำนวยการมีหน้าที่อยู่ประจำสำนักงาน ปฏิบัติงานในสายธุรการ ซึ่งปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้นพบได้น้อยกว่าเมื่อเทียบกับฝ่ายที่ให้บริการทางการแพทย์ ในฝ่ายนี้มักเกิดปัญหาจากการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ด้วยกันภายในหน่วยงาน หรือผู้มาติดต่อระหว่างหน่วยงาน ในขณะที่ฝ่ายให้บริการทางการแพทย์ มักเกิดปัญหากับผู้มารับบริการและญาติของผู้มารับบริการที่มีความหลากหลายมากกว่า เช่น เพศ อายุ ตำแหน่งอาชีพ ประสบการณ์ในการดำรงชีวิตและปัญหาทางสุขภาพ เป็นต้น ซึ่งความหลากหลายนี้ส่งผลให้มีระดับความรุนแรงที่แตกต่างกัน รวมถึงปัจจัยความเครียดที่เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความรุนแรงได้ง่ายมากยิ่งขึ้น ดังนั้นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขจึงมีความแตกต่างกันไป ในฝ่ายกองบังคับการอำนวยการ ผู้วิจัยมองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดจากบุคคลภายในเสียมาก จึงควรแก้ไขด้วยการให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด เมื่อเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงขึ้นควรใช้มาตรการในการลงโทษอย่างจริงจังเท่าเทียม ถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใสและจำต้องมีความเหมาะสมกับความผิดที่ได้กระทำต่อบุคคลหนึ่ง เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นแก่เจ้าหน้าที่และบุคลากรได้ทราบถึงผลเสียที่จะตามมา หากกระทำผิดไป ตามแนวคิดของสำนักอาชญาวิทยาตั้งเดิม (Classical School) ที่มุ่งป้องกันการเกิดอาชญากรรมด้วยวิธีการข่มขู่ยับยั้ง (Deterrence) ซึ่งนอกจากจะเป็นการแก้ไขปัญหาแล้ว ยังมีส่วนช่วยในการยับยั้งหรือป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงานเกิดขึ้นซ้ำอีก เพราะการมีบทลงโทษที่ชัดเจนจะทำให้องค์กรมีความเข้มแข็งมากขึ้น บุคลากรในองค์กรมีความเชื่อมั่น ศรัทธาในกฎระเบียบและตระหนักรู้ถึงผลเสียที่จะได้รับ ในทางตรงกันข้ามฝ่ายที่ให้บริการทางการแพทย์ ผู้วิจัยมองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดจากทั้งบุคลากรภายในและบุคคลภายนอกที่อาจมีความอ่อนไหวต่อความรู้สึกหรืออาจมีปัญหาด้านสุขภาพร่วมด้วย ดังนั้นการแก้ไขจึงต้องใช้ความละเอียดอ่อน ต้องทำการตรวจสอบหรือทำการประเมินเบื้องต้นว่า บุคคลนั้นมีสุขภาพกายและจิตที่ปกติหรือไม่ เหตุการณ์ความรุนแรงดังกล่าวมีสาเหตุอื่นใดที่เป็นตัวส่งเสริมหรือสนับสนุนพฤติกรรมความรุนแรงหรือไม่ และทำการแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุอย่างเหมาะสมและควรมีความยืดหยุ่นได้

การป้องกันและการแก้ไขปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่ให้บริการแก่ประชาชนมักมีความเสี่ยงต่อการเกิดอาชญากรรมและความรุนแรงได้มากกว่าหน่วยงานอื่น สถานพยาบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญในการให้บริการ ดูแล และรักษาสุขภาพแก่

ประชาชน ซึ่งบ่อยครั้งอาจพบเจอว่า สาเหตุของการกระทำผิดมาจากอาการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการ ดังนั้นการป้องกันความรุนแรงจึงควรเริ่มต้นที่ตนเองก่อน การหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับปัญหาโดยตรงอาจเป็นแนวทางที่ดีกว่าการพยายามมุ่งเข้าแก้ไขปัญหา มาตรการที่นำมาใช้จึงควรมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับสถานการณ์ และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมใดๆ ที่อาจเป็นการสนองตอบหรือเป็นมูลเหตุของความรุนแรงที่ทวีเพิ่มมากยิ่งขึ้น



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ผลกระทบและรูปแบบของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน สาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน และเพื่อเป็นการหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ คือ ข้าราชการตำรวจ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว รูปแบบของการศึกษาวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ต่อกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 215 คน และคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุดเพียง 200 ฉบับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 1) กลุ่มข้าราชการตำรวจ ลูกจ้างประจำหรือพนักงานราชการ จำนวน 100 คน และ 2) กลุ่มลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 100 คน จากแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 75 เพศชาย ร้อยละ 23.5 และเป็นเพศทางเลือก ร้อยละ 1.5 ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 38 รองลงมาอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 30 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 18 และอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 14 ตามลำดับ แผนกหรือกลุ่มงานที่ทำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่กองบังคับการอำนวยการ ร้อยละ 42.5 และรองลงมาเป็นกลุ่มงานพยาบาล ร้อยละ 20.5 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ 1-4 ปี ร้อยละ 35 รองลงมามากกว่า 10 ปี ร้อยละ 34.5 ปฏิบัติงาน 5-10 ปี ร้อยละ 20 และปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 10.5 ตามลำดับ และส่วนที่สองเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน จำนวน 4 ราย คือ 1) ข้าราชการตำรวจ ชั้นสัญญาบัตร อายุ 58 ปี 2) ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน อายุ 28 ปี 3) ลูกจ้างประจำ อายุ 61 ปี และ 4) ลูกจ้างชั่วคราว อายุ 47 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี จากเอกสารทางวิชาการ วารสาร บทความทางวิชาการที่เกี่ยวกับความรุนแรงในสถานที่ทำงาน เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือในการวิจัยทั้งสองรูปแบบ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 2 รูปแบบ คือ แบบการตรวจสอบรายการ (Check list) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

เมื่อแบบสอบถามสร้างเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย เพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อคำถาม โครงสร้างทางภาษา การใช้ภาษา ความยากง่ายต่อการเข้าใจ และความครอบคลุมในเนื้อหาสาระแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมทั้งนำแบบทดสอบไปทดลองใช้ต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 20 คน โดยมีการเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัยเกี่ยวกับข้อคำถามต่างๆ เพื่อปรับแก้ไขภาษาให้สามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น หลังจากนั้นจึงทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ได้เท่ากับ 0.97

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Protocol) โดยมีการกำหนดข้อคำถามอย่างคร่าวๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ เมื่อแบบสัมภาษณ์สร้างเสร็จแล้วจึงนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย เพื่อพิจารณาประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตรวจสอบการใช้ภาษา รวมถึงความถูกต้องเหมาะสมและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทั้งในส่วนของแบบสอบถามต่อกลุ่มตัวอย่างจำนวน 215 คน พร้อมคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุดเพียง 200 ฉบับ และมีการสัมภาษณ์ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 4 คน หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สำหรับข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยสถิติที่ใช้ คือ การหาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และหาค่าวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) และมีการจำแนก-จัดหมวดหมู่ สำหรับข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพมีการนำข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเสียงไปถอดเทป และเรียบเรียงอย่างเป็นระบบ ก่อนนำข้อมูลทั้งสองส่วนมาวิเคราะห์และอภิปรายร่วมกัน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งในส่วนของกรวิจัยเชิงปริมาณส่วนใหญ่พบว่าเป็นเพศหญิง ในช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี และรองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี โดยตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานได้จัดแบ่งเป็น 2 กลุ่มรวมทั้งสิ้น 200 คน ในกลุ่มที่ 1 เป็นข้าราชการตำรวจ จำนวน 85 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 7 คน และพนักงานราชการ จำนวน 8 คน รวม 100 คน และกลุ่มที่ 2 เป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 100 คน แผนกหรือกลุ่มงานที่ทำ ส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่กองบังคับการอำนวยการ รองลงมาเป็นกลุ่มงาน

พยาบาล และเป็นกลุ่มงานอื่นๆ รวมทั้งสถาบันนิติเวชวิทยาและวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ 1-4 ปี รองลงมาเป็นมากกว่า 10 ปี ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพได้มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ เป็นผู้ที่เคยมีประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานมาก่อน จำนวน 4 ราย ซึ่งมีความแตกต่างกันตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบในหน่วยงาน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 1 เป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร อายุ 58 ปี รับราชการรวม 31 ปี เคยดำรงตำแหน่งสายปราบปรามในโรงพักทั้งภูธรและนครบาล โดยปัจจุบันดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูงในส่วนกองบังคับการอำนวยการ โรงพยาบาลตำรวจ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 2 เป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวน อายุ 28 ปี รับราชการตำรวจเพียง 3 ปี โดยก่อนหน้านี้เคยปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชน และกลุ่มงานพยาบาลโรงพยาบาลตำรวจ โดยปัจจุบันดำรงตำแหน่งในฝ่ายกองบังคับการอำนวยการ ทำหน้าที่ดูแลและตรวจสอบเอกสารต่างๆ ภายในสำนักงานผู้บังคับการ กองบังคับการอำนวยการ โรงพยาบาลตำรวจ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 3 เป็นลูกจ้างประจำ อายุ 61 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานในโรงพยาบาลตำรวจ รวม 38 ปี โดยก่อนหน้านี้เคยทำงานในบริษัทเอกชน ปัจจุบันดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าพนักงานพิมพ์ดีดในฝ่ายกองบังคับการอำนวยการ และทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านการให้บริการทางการแพทย์แก่ข้าราชการตำรวจในระดับผู้บริหาร รวมถึงครอบครัว และอดีตผู้บังคับบัญชาต่างๆ และผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายที่ 4 เป็นลูกจ้างชั่วคราว อายุ 47 ปี มีประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลตำรวจเพียง 3 ปี โดยก่อนหน้านี้เคยทำงานในบริษัทเอกชนด้านการบริการ การตลาดและงานขายมากกว่า 20 ปี

5.1.2 ปัญหาการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

ปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานตามผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญมักพบเจอกับความรุนแรงทางด้านวาจามากกว่าทางด้านร่างกาย ผู้กระทำความรุนแรงและเหยื่อสามารถเป็นใครก็ได้ โดยไม่ได้จำกัดว่าจะต้องเป็นเจ้าหน้าที่และบุคลากรภายในองค์กรเท่านั้น อาจเพราะลักษณะขององค์กรที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการทางสุขภาพ ประชาชนที่มารับบริการในแต่ละวันมีความหลากหลายและมีจำนวนมาก ในขณะที่เจ้าหน้าที่และบุคลากรภายในองค์กรมีไม่ได้สัดส่วนกันกับผู้มารับบริการ ทำให้ปริมาณงานล้นมือ และเพิ่มโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดความผิดพลาด ความบกพร่องในงานอันเนื่องมาจากความเร่งรีบ และกระบวนการขั้นตอนในการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความยุ่งยากและไม่ชัดเจน นี่จึงเป็นสาเหตุที่นำไปสู่ความขัดแย้งซึ่งกันและกันภายในองค์กรได้นอกจากนี้ความแตกต่างทางทัศนคติและค่านิยมของแต่ละคนเป็นหนึ่งในอุปสรรคที่คอยสนับสนุนความรุนแรงให้เกิดขึ้นในองค์กรและเป็นตัวกีดกันความสำเร็จในการจัดการกับปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน เพราะทุกคนต่างมีเหตุผลและความจำเป็นด้วยกันทั้งสิ้น ความรุนแรงที่แสดงออกมา

อาจเป็นเพียงอารมณ์ชั่ววูบที่บ่งบอกถึงความไม่พึงพอใจ ไม่ได้ตั้งใจตน หรืออาจเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ เลียนแบบ หรืออาจเป็นพฤติกรรมที่ใช้ในการปกปิด อำพรางจุดด้อยเฉพาะตัว หรือเป็นส่วนหนึ่งของวิธีการโน้มน้าวใจให้บุคคลอื่นคล้อยตามหรือปฏิบัติตามที่ใจของตนมุ่งหวังไว้

ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน โดยเฉพาะทางด้านวาจา เป็นลักษณะความรุนแรงที่กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มองข้าม และไม่ตระหนักว่า สิ่งเหล่านั้นจัดเป็นความรุนแรงประเภทหนึ่ง เพราะพวกเขาต่างพบเจอจนเป็นเสมือนกิจวัตรประจำวัน และเข้าใจว่า คนทุกคนต่างต้องผ่านความเจ็บปวดในลักษณะนี้มาด้วยกันทั้งสิ้น จึงยินยอมให้ผู้กระทำความรุนแรงกระทำต่อเนื้อเยื่ออย่างไม่มีข้อโต้แย้งใดๆ และไม่ได้มีการดำเนินการหรือจัดการกับบุคคลนั้นตามระเบียบแต่อย่างใด ในบางกรณีที่ไม่มีการดำเนินการกับปัญหาดังกล่าวอาจเกิดจากความหวาดกลัวในผลกระทบที่จะตามมา หลังจากผู้ที่ตกเป็นเหยื่อได้รายงานชี้แจงเหตุการณ์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ ระเบียบวินัยภายในองค์กรที่มีอยู่ไม่ได้ครอบคลุมถึงประเด็นความรุนแรงทางวาจา เพราะเป็นเพียงความรุนแรงที่เกิดขึ้นแบบนามธรรม ไม่อาจจับต้องอาการบาดเจ็บใดๆ ได้เหมือนอย่างความรุนแรงทางร่างกาย ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานส่วนใหญ่จึงเลือกใช้วิธีการพูดคุย หรือบอกเล่า เหตุการณ์ให้บุคคลอื่นที่อาจไม่ใช่บุคคลในสถานที่ทำงานเดียวกันรับฟัง ในการให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งได้กล่าวถึงการจัดการกับปัญหาด้วยตัวเองว่า โดยปกติเขาจะไม่นำปัญหาในที่ทำงานไปบอกเล่าแก่คนในครอบครัวและเพื่อนรับฟังโดยเด็ดขาด เพราะกลัวว่าทุกคนจะเป็นกังวลและเป็นห่วง ถ้าทนไม่ไหวจริงๆ จะใช้วิธีบอกเล่ากับคนที่สนิทและไว้ใจได้ในที่ทำงานเดียวกันเพียงคนเดียวเท่านั้น เพื่อเป็นการปลดปล่อยความทุกข์ในใจ นี่จึงอาจเป็นการถ่ายทอดแนวทางในการจัดการกับปัญหาด้วยตัวเองและการส่งต่อวิถีทางความคิดในประเด็นความรุนแรงในสถานที่ทำงาน นอกจากนี้การดำเนินการและการจัดการกับปัญหาความรุนแรงทั้งทางวาจาและทางร่างกายขององค์กรที่ดีที่สุด จึงเป็นการพูดคุยปรับทัศนคติทั้งสองฝ่าย พร้อมทั้งตักเตือน ชดใช้ค่าเสียหาย เขียนรายงานชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรหรือลงโทษทางวินัยในกรณีที่เหยื่อได้รับบาดเจ็บที่รุนแรงมากกว่าปกติหรือกระทบต่อร่างกายและทรัพย์สิน แท้จริงแล้วการจัดการแก้ไขด้วยการพูดคุย หรือการปรับทัศนคติโดยมีคนกลางนั้น ในบางกรณีอาจไม่ประสบผลสำเร็จ หรืออาจสำเร็จแค่เพียงชั่วคราวคราวเมื่อกระบวนการในการจัดการกับปัญหานี้สิ้นสุดลง เพราะบางครั้งสิ่งที่สูญเสียไปกับเหตุการณ์นั้น คือความรู้สึก สภาวะจิตใจ แรงบันดาลใจและความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งไม่มีสิ่งใดที่จะสามารถทดแทน ฟันฟูหรือเยียวยาขึ้นมาได้ โดยอาการบาดเจ็บทางจิตใจที่ได้รับนี้ เป็นตัวบ่งบอกถึงความไม่ยุติธรรมของความเป็นมนุษย์ เมื่อบุคคลหนึ่งกระทำ อีกบุคคลหนึ่งได้รับบาดเจ็บและต้องหาหนทางในการแก้ไขหรือเยียวยาสุขภาพจิตใจของตนเองเพียงฝ่ายเดียว และยังส่งผลให้เกิดเป็นเสมือนวัฒนธรรมองค์กรอีกทอดหนึ่ง

5.1.3 สาเหตุของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

จากการวิเคราะห์ทางสถิติของการวิจัยเชิงปริมาณในด้านสาเหตุของการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่างได้มองว่า ความกดดันจากสภาวะเร่งรีบในการปฏิบัติงานส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานมากที่สุด เพราะมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.44 คะแนน รองลงมาเป็นสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่มีความเครียดส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน มีคะแนนค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.40 ความกดดันที่เกิดจากความผิดพลาดในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ และความแตกต่างทางทัศนคติและค่านิยมส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.36 และกลุ่มตัวอย่างได้มองว่าความแตกต่างทางศาสนา ความเชื่อส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานน้อยที่สุด ซึ่งมีคะแนนค่าเฉลี่ย 2.61 คะแนน และเมื่อมีการเปรียบเทียบหาความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ทั้ง 5 ประการ อันประกอบด้วย ปัจจัยที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมทางสังคม ปัจจัยที่เป็นผลมาจากการคบเพื่อน ปัจจัยที่เป็นผลมาจากความขัดแย้งทางสังคม ปัจจัยที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ต่อสถาบันหรือองค์กร และปัจจัยที่เป็นผลมาจากสื่อสังคมออนไลน์ พบว่าเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยสาเหตุที่ทำให้เกิดความรุนแรงในสถานที่ทำงาน มาจากความแตกต่างทางเพศ ทัศนคติ อุปนิสัยส่วนตัว วัฒนธรรมและระเบียบแบบแผนขององค์กร ประสบการณ์ในการทำงาน และโอกาสในการพบเจอกับผู้คนที่หลากหลาย รวมถึงสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้บุคลากรเกิดความเครียด ความกดดัน และเลือกแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างไม่เหมาะสม

5.1.4 ประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

ประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางวาจามากที่สุด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 ความถี่ของการตกเป็นเหยื่อทางวาจาในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา พบเจอเพียง 1-3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 35 โดยลักษณะของความรุนแรงทางวาจามักจะอยู่ในรูปแบบของการใช้น้ำเสียงตะคอก ร้อยละ 34.7 การกล่าวตำหนิ/กล่าวโทษ ร้อยละ 34.2 การดูถูก/ดูหมิ่น ร้อยละ 12.2 การด่า/การใช้คำหยาบ ร้อยละ 10.4 การใช้คำพูดคุกคาม ชมชู้ ร้อยละ 4.1 และการทำเสื่อมเสียชื่อเสียงผ่านสื่อออนไลน์ ร้อยละ 2.7 ตามลำดับ ผู้ที่กระทำความรุนแรงทางวาจาส่วนใหญ่พบว่าเป็นผู้ร่วมงานภายในหน่วยงานเดียวกัน ร้อยละ 19.5 ผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ ร้อยละ 18.5 หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 13 ญาติของผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ ร้อยละ 8 และผู้เป็นร่วมงานในหน่วยงานอื่น ร้อยละ 6 ตามลำดับ ในทางตรงกันข้ามผู้ที่เคยมีประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางร่างกาย มีเพียง 25 คน

คิดเป็นร้อยละ 12.5 ความถี่ของการตกเป็นเหยื่อทางร่างกายในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างพบเจอ 1-3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 4 และรองลงมา เป็นประจำทุกวัน ร้อยละ 3.5 โดย ลักษณะของความรุนแรงทางร่างกายมักจะอยู่ในรูปแบบของการขว้างปาด้วยสิ่งของ ร้อยละ 42.9 การหยิก ผลัก ดึง ลาก กระชาก ร้อยละ 34.3 การตบ ตี ชกต่อย ร้อยละ 11.4 และการใช้อาวุธ ร้อยละ 5.7 ตามลำดับ ผู้กระทำความรุนแรงทางร่างกาย ส่วนใหญ่พบว่าเป็นผู้ร่วมงานภายใน หน่วยงานเดียวกัน ร้อยละ 6 ผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ ร้อยละ 3 ญาติของผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ และผู้ร่วมงานในหน่วยงานอื่น ร้อยละ 1.5

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณข้างต้น ทำให้พบว่ามีความสอดคล้องกับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้ให้ ข้อมูลสำคัญ ส่วนใหญ่มักพบเจอกับความรุนแรงทางวาจาในสถานที่ทำงานมากกว่าความรุนแรงทาง ร่างกาย ในลักษณะของการการใช้วาจากระทบกระแทก ส่อเสียด เหน็บแนม นินทา รวมถึงพฤติกรรม การเลือกปฏิบัติของผู้ร่วมงาน การเพิกเฉยหรือการพุดจาเพื่อหลบเลี่ยงการปฏิบัติตามคำสั่ง โดย ความถี่ที่ได้รับความรุนแรงในแต่ละประเภทค่อนข้างน้อย ขึ้นอยู่กับอายุหรือระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน และหน่วยงานหรือกลุ่มงานที่ปฏิบัติ หากปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานหรือกลุ่มงานที่มีโอกาส พบเจอผู้คนมากจะยิ่งทำให้มีความเสี่ยงที่จะตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานมากขึ้น อีกทั้งผู้ ที่กระทำความรุนแรงสามารถเป็นได้ทั้งผู้มารับบริการ ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงาน

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้มีความคิดเห็นต่อประเด็นความรุนแรงในสถานที่ทำงานว่า บางครั้ง ไม่ได้รู้สึกว่าการตกเป็นเหยื่อความรุนแรง เป็นความรุนแรง ถึงแม้ว่าอาจจะกระทบต่อความรู้สึก จิตใจ แต่เป็น เพราะบทบาท หน้าที่ที่ได้รับในการทำงาน จึงเห็นว่าสิ่งเหล่านั้นไม่ใช่เรื่องสำคัญ และเป็นเรื่องปกติที่ คนทำงานจะต้องรู้จักอดทน อดกลั้น อีกทั้งการตอบสนองต่อพฤติกรรมความรุนแรงด้วยความรุนแรง อาจส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานของตน ซึ่งไม่คุ้มค่าต่อการเสี่ยง จึงเลือกที่จะนิ่งเฉย สงบสติอารมณ์ หรือหลีกเลี่ยงการกระทบกระทั่งต่อเหตุการณ์ดังกล่าวด้วยตนเอง

5.1.5 ผลกระทบของการตกเป็นเหยื่อในสถานที่ทำงาน

ผลกระทบของการตกเป็นเหยื่อในสถานที่ทำงาน หลังจากเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงทางวาจาขึ้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้สึกเฉยๆ ร้อยละ 23 ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รู้สึกเครียดและเสียใจ ร้อยละ 15.8 รู้สึกขาดความมั่นใจ ร้อยละ 14.4 รู้สึกโกรธ ร้อยละ 12.2 รู้สึกวิตกกังวล ร้อยละ 10.4 รู้สึก ผิดและหวาดกลัว ร้อยละ 2.7 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกับความรู้สึกหลังจากเกิดเหตุการณ์ความรุนแรง ทางร่างกาย กลุ่มตัวอย่างที่ตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางร่างกายส่วนใหญ่รู้สึกวิตกกังวล ร้อยละ 24.2 ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รองลงมา รู้สึกเฉยๆ รู้สึกโกรธและรู้สึกเสียใจ ร้อยละ 15.2 เท่ากัน รู้สึก หวาดกลัวและรู้สึกเครียด ร้อยละ 9.1 และรู้สึกผิด ร้อยละ 6.1 ตามลำดับ กอปรกับผลกระทบที่ได้รับ

จากเหตุการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานส่วนใหญ่ไม่ได้รับบาดเจ็บ ร้อยละ 55 รองลงมาได้รับบาดเจ็บทางจิตใจบางครั้ง ร้อยละ 22 และได้รับบาดเจ็บทางจิตใจเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 14 ตามลำดับ โดยความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่เกิดขึ้นนั้นส่งผลต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ยังคงทำงานปกติ ร้อยละ 59.5 หยุดงานและอื่นๆ ร้อยละ 3.5 และย้ายหน่วยงานและลาออก ร้อยละ 0.5 ซึ่งไม่แตกต่างจากการให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มองว่า ความรุนแรงในสถานที่ทำงานส่งผลกระทบต่อจิตใจ ความรู้สึก ก่อให้เกิดความเครียด ไม่สบายใจ หงุดหงิด แต่ด้วยเหตุผลบางประการ เช่น ภาระที่ต้องรับผิดชอบหน้าที่การงาน หรือจรรยาบรรณในวิชาชีพ เป็นต้น ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำต้องอดทน และปฏิบัติหน้าที่ของตนต่อไป

5.1.6 การจัดการและการแก้ไขปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

การจัดการกับปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกที่จะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน/เพื่อน/ครอบครัว ร้อยละ 32.1 เดินหนีหลีกเลี่ยง ร้อยละ 22.9 ไม่กระทำการใดๆ ร้อยละ 18.8 รายงานผู้บังคับบัญชาด้วยวาจา ร้อยละ 16.2 โต้ตอบกลับ ร้อยละ 4.4 และรายงานผู้บังคับบัญชาด้วยบันทึก ร้อยละ 3.7 ตามลำดับ ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างเลือกที่จะไม่บอกเล่าหรือรายงานเหตุการณ์ความรุนแรงต่อผู้อื่น พบว่า ส่วนใหญ่เห็นเป็นเรื่องไม่สำคัญ ร้อยละ 51.9 กลัวถูกมองในแง่ลบ ร้อยละ 14.2 อื่นๆ ร้อยละ 13.6 ไม่ทราบวิธีการรายงาน/การดำเนินการ ร้อยละ 12.3 และรู้สึกเป็นเรื่องน่าละอาย ร้อยละ 8 ตามลำดับ

ผลการสัมภาษณ์ของการวิจัยเชิงคุณภาพต่อประเด็นการจัดการความรุนแรงในสถานที่ทำงานด้วยตนเอง พบว่าไม่แตกต่างจากผลการวิเคราะห์ทางสถิติของการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 3 ราย คือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ได้มีความเห็นตรงกันในประเด็นของการจัดการกับเหตุการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ทั้งสามได้เลือกใช้วิธีการพูดคุย/บอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อผู้อื่น เช่น เพื่อนสนิทที่ทำงานอยู่คนละที่ บุคคลในครอบครัว และผู้ร่วมงาน เป็นต้น แต่จะไม่บอกเล่าต่อผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน เพราะเห็นว่าไม่ใช่เรื่องสำคัญ หรือเป็นเรื่องที่รุนแรงเกินกว่าที่ตนเองจะรับมือได้ อีกทั้งหากบอกเล่าหรือรายงานต่อผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานไป อาจจะไม่ได้รับการแก้ไขปัญหอย่างแท้จริง และส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานของตนเองได้ในภายหลัง

นอกจากนี้ในด้านการสอบสวนหาสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงานขององค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบว่าองค์กรมีการสอบสวนหาสาเหตุของความรุนแรง ร้อยละ 41.5 และไม่ทราบว่ามีการสอบสวน ร้อยละ 31 ด้านการดำเนินการกับผู้กระทำ ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน พบว่าส่วนใหญ่มีการตักเตือนด้วยวาจา/ลายลักษณ์อักษร ร้อยละ 49.4 รองลงมามีการลงโทษตาม

ระเบียบ ร้อยละ 24.1 ไม่มีการดำเนินการใดๆ ร้อยละ 20.9 และดำเนินการตามกฎหมาย ร้อยละ 3.2 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในประเด็นของแนวทางในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้อธิบายถึงวิธีการจัดการกับ ปัญหาความรุนแรงภายในองค์กรของตน เมื่อมีการกระทำความรุนแรงขึ้น หากความรุนแรงเกิดขึ้น ระหว่างเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรภายในด้วยกัน โดยปกติจะใช้วิธีการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงก่อน และ จะใช้วิธีการอบรม ตักเตือนผู้กระทำผิดด้วยวาจา หรือให้ทั้งสองฝ่ายที่มีความขัดแย้งกัน เข้าร่วมหารือ เพื่อหาข้อยุติโดยมีคนกลางร่วมรับฟังด้วย หรืออาจมีการดำเนินการตามระเบียบในกรณีที่มีความรุนแรง นั้นมีระดับความรุนแรงเกินกว่าจะตักเตือนด้วยวาจาได้ ซึ่งมีโอกาสพบได้น้อยมาก แต่หากความ รุนแรงเกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรภายในกับบุคคลภายนอกที่มาประสานงาน หรือมาติดต่อ เพื่อขอรับบริการจะใช้วิธีการตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามระเบียบต่อผู้ที่กระทำผิดเท่าที่ เห็นสมควรแก่ความผิดที่แท้จริง

5.1.7 แนวทางในการป้องกันความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งเสนอแนวทางในการป้องกันแก้ไขปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานและ ข้อเสนอแนะ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.7.1 ความปลอดภัยภายในองค์กร

- 1) เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการควบคุมดูแลความรุนแรงในสถานที่ทำงานเป็นการ เฉพาะ
- 2) ควรมีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสำหรับการป้องกันความปลอดภัยให้เจ้าหน้าที่มาใช้ในการ ป้องกันความรุนแรงในสถานที่ทำงาน
- 3) ควรมีจุดบริการสำหรับการเขียนคำร้อง หรือการร้องเรียนที่ชัดเจน

5.1.7.2 การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมของบุคลากร

- 1) ควรมีการจัดโครงการสัมมนาและการแนะแนวทางในการยับยั้งหรือป้องกันการ ใช้ ความรุนแรงในสถานที่ทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ระหว่าง หน่วยงาน เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันและยังเป็นการ ลดความเครียดให้แก่บุคลากร
- 2) ควรมีการจัดอบรมพฤติกรรมบริการอย่างสม่ำเสมอต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี
- 3) ควรมีการจัดประชุม เพื่อปรึกษาหาแนวทางแก้ไขร่วมกันต่อประเด็นการใช้ความรุนแรง ในสถานที่ทำงาน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและบุคลากรทุกระดับชั้น

- 4) ควรสร้างความตระหนักรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่และบุคลากรทราบถึงความรุนแรงในสถานที่ทำงานและผลกระทบที่จะได้รับ เพื่อเป็นการลดหรือละพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงระหว่างกัน
- 5) มีการปลูกฝัง สร้างค่านิยม สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และเสริมสร้างความสามัคคี ไม่เอาัดเอาเปรียบกัน เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

5.1.7.3 การจัดการกับปัญหาความรุนแรงและการเยียวยาผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

- 1) ควรมีนักจิตวิทยาเข้ามาพูดคุย เพื่อเป็นการปรับทัศนคติของผู้มีพฤติกรรมความรุนแรงและผู้ที่ถูกเป็นเหยื่อ
- 2) จัดตั้งกฎระเบียบหรือแนวทางในการป้องกันที่ชัดเจน เท่าเทียมและเป็นธรรมต่อบุคลากรทุกระดับชั้น
- 3) เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรุนแรงและเหยื่อได้ปรับความเข้าใจระหว่างกัน โดยมีคนกลางเป็นผู้ควบคุมดูแล เพื่อเป็นการป้องกันความรุนแรงที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการปรับความเข้าใจ
- 4) ควรมีการลงโทษผู้ที่ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานอย่างจริงจัง เหมาะสม และเป็นธรรม ลดหรือตัดเว้นการเลือกปฏิบัติต่อบุคคลเฉพาะกลุ่ม

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวต่างสนับสนุนวิธีการป้องกันความรุนแรงในสถานที่ทำงานด้วยการจัดอบรมหรือการสัมมนา เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีในองค์กรน่าจะเป็นแนวทางที่ดี และเหมาะสม ไม่เพียงแต่ลดช่องว่างระหว่างบุคลากรในองค์กร แต่ยังเป็นช่องทางที่ทำให้ทุกคนได้รู้จักกัน และจะส่งผลดีต่อการประสานงานหรือการร่วมงานกันในอนาคต ซึ่งขัดแย้งต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญในรายข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่มองว่า การจัดอบรมหรือการสัมมนาเป็นแนวทางและเป็นหลักการที่ดีในการเสริมสร้างความเป็นหนึ่งเดียวกันขององค์กร แต่การนำหลักการนี้มาใช้เพื่อยับยั้งหรือป้องกันปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานเป็นไปได้ยาก ควรให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยร่วมปรึกษาหารือด้วยความรู้ความเข้าใจ เพราะจะเป็นการแก้ปัญหากระบวนการทางจิตใจที่ดีที่สุด เนื่องจากปัญหานี้ค่อนข้างกว้างและละเอียดอ่อนมาก บางกรณีอาจไม่ผิดกฎหมาย จึงไม่สามารถนำกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับใดมาบังคับใช้ในการควบคุมยับยั้งปัญหาความรุนแรงได้ จึงไม่อาจตอบโจทย์การป้องกันความรุนแรงในสถานที่ทำงานได้อย่างแท้จริง

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.2.1.1 เชนนโยบาย

- 1) เสนอให้ผู้บริหารมีพัฒนาหรือเพิ่มเติมประสิทธิภาพของการร้องทุกข์ และเยียวยาสภาพจิตใจของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร อีกทั้งยังมีส่วนช่วยในการส่งเสริมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่และบุคลากรภายในองค์กร
- 2) เสนอให้ผู้บริหารร่วมมือ/ประสานการปฏิบัติงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาหรือเพิ่มเติมประสิทธิภาพการรักษาความปลอดภัยภายในองค์กรให้แก่เจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ เพื่อที่จะสามารถยับยั้งเหตุได้อย่างทันท่วงที และสร้างความเชื่อมั่นให้กับเจ้าหน้าที่และบุคลากรในองค์กร รวมถึงผู้มารับบริการหรือผู้มาติดต่อประสานงาน
- 3) เสนอให้ผู้บริหารมีการนำเอามาตรการในการลงโทษมาใช้ต่อผู้กระทำความรุนแรงต่อบุคคลอื่นในสถานที่ทำงานอย่างเคร่งครัด และรุนแรง เพื่อเป็นการตัดมูลเหตุจูงใจในการกระทำความรุนแรง เนื่องจากได้คำนึงถึงผลเสียที่จะตามมา

5.2.1.2 เชนปฏิบัติการ

- 1) เสนอให้ผู้บริหารนำผลการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในจัดโครงการการอบรมต่างๆ ที่สนับสนุนการให้บริการด้วยใจ และการจัดการกับอารมณ์ เพื่อเป็นการยับยั้งพฤติกรรมความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้นจากผลกระทบในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่
- 2) เสนอให้ผู้บริหารนำผลการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้เป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์และจัดโครงการต่างๆ เพื่อเป็นการสนับสนุนการตระหนักรู้ถึงผลกระทบที่ได้รับจากการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน
- 3) เสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมถึงประเด็นความรุนแรงในสถานที่ทำงานแบบเจาะลึก มีการรวบรวมสถิติความรุนแรงที่เกิดขึ้นในแต่ละหน่วยงาน และมีการติดตามผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อผู้ที่ตกเป็นเหยื่อในสถานที่ทำงาน เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน
- 4) เสนอให้ผู้บริหารมีการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด และหมั่นตรวจสอบความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ เพื่อจะได้สอดส่อง หรือบันทึกภาพเหตุการณ์ความรุนแรงได้อย่างทันท่วงที

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ศึกษาความรุนแรงในสถานที่ทำงานเฉพาะหน่วยงานที่ให้การบริการทางการแพทย์ หรือฝ่ายอำนวยการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อจะให้เห็นถึงความชัดเจนในการศึกษาความรุนแรงประเภทต่างๆ เนื่องจากมีความแตกต่างของการปฏิบัติงานทั้งสองรูปแบบค่อนข้างมาก อันมาจากความเสี่ยงที่จะเกิดความรุนแรงจากโอกาสในการพบปะกับผู้ที่หลากหลาย และลักษณะอำนาจหน้าที่-ขอบเขตความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการรับมือของความรุนแรงในสถานที่ทำงานของหน่วยงานแต่ละฝ่ายที่มีความแตกต่างกัน
- 2) ศึกษาเปรียบเทียบความรุนแรงในสถานที่ทำงานในโรงพยาบาลของรัฐที่อยู่ในลักษณะไม่เป็นระบบข้าราชการทหารหรือตำรวจ เพื่อจะให้เห็นถึงความชัดเจนในการศึกษาความรุนแรงในสถานที่ทำงานของโรงพยาบาลของรัฐแห่งอื่น ว่ามีความเสี่ยงที่จะเกิดความรุนแรงอันมาจากระบบชั้นชั้นของการทำงานหรือไม่ และเพื่อเป็นการแสวงหาแนวทางในการสร้างความเป็นหนึ่งเดียวกันของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในโรงพยาบาลของรัฐที่มีระบบข้าราชการทหารหรือตำรวจร่วมด้วย
- 3) ศึกษาเปรียบเทียบความรุนแรงในสถานที่ทำงานในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ศึกษากรณีหน่วยงานที่ให้บริการทางการแพทย์ เพื่อจะให้เห็นถึงความชัดเจนในการศึกษาความเสี่ยงของความรุนแรงในสถานที่ทำงานที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ และเพื่อเป็นการแสวงหาแนวทางในการจัดการกับความรุนแรงและเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในสถานพยาบาลต่างๆ
- 4) สสำรวจสถานการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงานในโรงพยาบาลของรัฐ เฉพาะด้านความรุนแรงทางวาจา เพราะเป็นประเภทของความรุนแรงที่พบได้มากที่สุด และเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของปัญหานี้ พร้อมทั้งหาแนวทางร่วมกันในการเยียวยาจิตใจผู้ที่ตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงาน





ภาคผนวก ก
เอกสารรับรองโครงการวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



โรงพยาบาลตำรวจสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
๔๔๒/๑ ถนนพระรามที่ ๑ เขตปทุมวัน
กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

เอกสารรับรองโครงการวิจัย
โดยคณะกรรมการจริยธรรมและวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลตำรวจ

เลขที่หนังสือรับรอง ๓๐๘/๒๕๖๓

ชื่อโครงการ/ภาษาไทย	ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ
ชื่อโครงการ/ภาษาอังกฤษ	VIOLENCE IN WORKPLACE: A CASE STUDY OF OFFICER STAFFS IN POLICE GENERAL HOSPITAL
ชื่อหัวหน้าโครงการ/ หน่วยงานที่สังกัด	นางสาว รมิตา แสงสวัสดิ์ พนักงานธุรการระดับ 3 สำนักงานผู้บังคับการอำนวยการ โรงพยาบาลตำรวจ
รหัสโครงการ	Sq310112/62
สถานที่ทำการวิจัย	โรงพยาบาลตำรวจ
เอกสารรับรอง	๑. รายละเอียดโครงการร่างการวิจัย ฉบับที่ ๑.๐ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ (Version 1.0 Date 14 February 2019) (ฉบับภาษาไทย) ๒. เอกสารชี้แจงข้อมูลและเอกสารลงนามยินยอมฉบับที่ ๑.๐ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ (Version 1.0 Date 14 February 2019) (ฉบับภาษาไทย) ๓. แบบฟอร์มการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลฉบับที่ ๑.๐ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ (Version 1.0 Date 14 February 2019) (ฉบับภาษาไทย) ๔. อัตตประวัติผู้วิจัย
รับรองโดย	คณะกรรมการจริยธรรมและวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลตำรวจ
วันที่รับรอง	๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒
วันที่หมดอายุ	๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

หนังสือรับรองฉบับนี้ออกโดยความเห็นชอบในการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมและวิจัยของ
โรงพยาบาลตำรวจ ตามกฎเกณฑ์สากล

พลตำรวจตรี.....

(อนันต์ สุวรรณทေးคุปต์)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมและวิจัย

โรงพยาบาลตำรวจ



ภาคผนวก ข
ตัวอย่างแบบสอบถามการวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง “ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ”

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน: ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ” ของนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (อาชีววิทยาและงานยุติธรรม) ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยแบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อและผลกระทบที่เกิดขึ้นของปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน จำนวน 14 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมทางสังคม ปัจจัยที่เป็นผลมาจากการคบเพื่อน ปัจจัยที่เป็นผลมาจากความขัดแย้งทางสังคม ปัจจัยที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ต่อสถาบันหรือองค์กร และปัจจัยที่เป็นผลมาจากสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 4 แนวทางในการป้องกันแก้ไขปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานและข้อเสนอแนะ

ขอความกรุณาท่านได้ตอบแบบคำถามทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะนำเสนอในภาพรวม ไม่เจาะจงบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ และจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านการบริหารการพยาบาลต่อไป

จึงขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

นางสาวรมิดา แสงสวัสดิ์

ผู้ทำวิจัย

ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริง

ด้านความรุนแรงทางวาจา

1. ท่านเคยมีประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางวาจาในสถานที่ทำงานหรือไม่?
 - () เคย (โปรดตอบข้อต่อไป)
 - () ไม่เคย (โปรดข้ามไปตอบข้อคำถาม “ด้านความรุนแรงทางร่างกาย”)
2. ช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีประสบการณ์การถูกระทำความรุนแรงทางด้านวาจามากน้อยเพียงใด ?
 - () 1-3 ครั้งต่อเดือน
 - () สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง
 - () สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง
 - () เป็นประจำทุกวัน
 - () อื่นๆ โปรดระบุ.....
3. ลักษณะของการถูกระทำความรุนแรงทางวาจาของท่านคือ? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () การใช้น้ำเสียงตะคอก
 - () การกล่าวคำหิยาบ/กล่าวโทษ
 - () การด่า/การใช้คำหยาบ
 - () การดูถูก/ดูหมิ่น
 - () การใช้คำพูดคุกคาม ช่มชู้
 - () การทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงผ่านสื่อออนไลน์
 - () อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. การถูกระทำความรุนแรงทางวาจาครั้งล่าสุด ผู้กระทำความรุนแรงต่อท่านคือใคร?
 - () ผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ
 - ()ญาติของผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ
 - () ผู้ร่วมงานภายในหน่วยงาน
 - () ผู้ร่วมงานในหน่วยงานอื่น
 - () หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา
 - () อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. ท่านรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์การถูกระทำความรุนแรงทางวาจาที่เกิดขึ้น? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - () เฉยๆ
 - () หวาดกลัว
 - () วิดกกังวล
 - () เครียด
 - () รู้สึกผิด
 - () โกรธ
 - () เสียใจ
 - () ขาดความมั่นใจ
 - () อื่นๆ โปรดระบุ.....

ด้านความรุนแรงทางร่างกาย

6. ท่านเคยมีประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อความรุนแรงทางร่างกายในสถานที่ทำงานหรือไม่?
 - () เคย (โปรดตอบข้อต่อไป)
 - () ไม่เคย (โปรดข้ามไปตอบข้อคำถาม “ด้านผลกระทบของการถูกใช้ความรุนแรง”)

7. ช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีประสบการณ์การถูกกระทำความรุนแรงทางร่างกายมากน้อยเพียงใด ?
- () 1-3 ครั้งต่อเดือน () สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง
 () สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง () เป็นประจำทุกวัน
 () อื่นๆ โปรดระบุ.....
8. ลักษณะของการถูกกระทำความรุนแรงทางร่างกายของท่านคือ? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () การหยิก ผลัก ดึง ลาก กระชาก () การขว้างปาด้วยวัตถุ
 () ตบ ตี ชก ต่อย () การใช้อาวุธ เช่น มีด ปืน
 () อื่นๆ โปรดระบุ.....
9. การถูกกระทำความรุนแรงทางร่างกายครั้งล่าสุด ผู้กระทำความรุนแรงต่อท่านคือใคร?
- () ผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ ()ญาติของผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ
 () ผู้ร่วมงานภายในหน่วยงาน () ผู้ร่วมงานในหน่วยงานอื่น
 () หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา () อื่นๆ โปรดระบุ.....
10. ท่านรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์การถูกกระทำความรุนแรงทางร่างกายที่เกิดขึ้น? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () เฉยๆ () หวาดกลัว
 () วิดกกังวล () เครียด
 () รู้สึกผิด () โกรธ
 () เสียใจ () ขาดความมั่นใจ
 () อื่นๆ โปรดระบุ.....

ด้านผลกระทบของการถูกใช้ความรุนแรง

11. ท่านได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงานหรือไม่?
- () ไม่ได้รับบาดเจ็บ () ได้รับบาดเจ็บทางร่างกายเป็นส่วนใหญ่
 () ได้รับบาดเจ็บทางร่างกายบางครั้ง () ได้รับบาดเจ็บทางจิตใจเป็นส่วนใหญ่
 () ได้รับบาดเจ็บทางจิตใจบางครั้ง () ได้รับบาดเจ็บทั้งทางร่างกายและจิตใจ
 () อื่นๆ โปรดระบุ.....
12. ภายหลังเหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้น ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของท่านอย่างไร?
- () ทำงานปกติ () หยุดงาน
 () ย้ายหน่วยงาน () ลาออก
 () อื่นๆ โปรดระบุ.....

ด้านการจัดการปัญหาการใช้ความรุนแรง

13. ท่านจัดการกับเหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นอย่างไร ? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ไม่กระทำการใดๆ () เดินหนีหลีกเลี่ยง
 () โต้ตอบกลับ () พูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน/เพื่อน/ครอบครัว
 () รายงานผู้บังคับบัญชาด้วยวาจา () รายงานผู้บังคับช้ด้วยบันทึก
 () อื่นๆ โปรดระบุ.....

13.1 ในกรณีที่ท่านไม่รายงานเหตุการณ์ความรุนแรงดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาหรือบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น ท่านมีเหตุผลใด?

- () เห็นเป็นเรื่องไม่สำคัญ () รู้สึกเป็นเรื่องน่าละอาย
 () กลัวถูกมองในแง่ลบ () ไม่ทราบวิธีการรายงาน/การดำเนินการ
 () อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. เมื่อเกิดเหตุการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงานขึ้น หน่วยงานหรือองค์กรของท่านมีการสอบสวนหาสาเหตุของการถูกกระทำความรุนแรงหรือไม่ ?

- () ไม่ทราบ () ไม่มี () มี (โปรดตอบข้อต่อไป)

15. การดำเนินการกับผู้กระทำความรุนแรงในสถานที่ทำงานเป็นอย่างไร ? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ไม่มีการดำเนินการใดๆ () ตักเตือนด้วยวาจา/ลายลักษณ์อักษร
 () ลงโทษตามระเบียบ () ดำเนินการตามกฎหมาย
 () อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่กำหนดให้ในปัจจัยต่างๆ ตามความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ ดังนี้

ข้อ	ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ปัจจัยที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมทางสังคม ความกดดันจากสภาวะเร่งรีบในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน					
2	สภาวะแวดล้อมในการทำงานที่มีความเครียด ส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน					

ข้อ	ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	ความกดดันที่เกิดจากความผิดพลาด ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน					
4	ปัจจัยที่เป็นผลมาจากการคบเพื่อน ผู้ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานมักมีกลุ่มเพื่อนที่ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน					
5	ผู้ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานมักเคยถูกผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมความรุนแรงในสถานที่ทำงาน					
6	ปัจจัยที่เป็นผลมาจากความขัดแย้งทางสังคม ผู้ใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงานมักประสบปัญหาทางการเงิน มีฐานะทางเศรษฐกิจที่ไม่ดี					
7	ความแตกต่างทางทัศนคติและค่านิยมส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน					
8	ความแตกต่างทางศาสนา ความเชื่อส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน					
9	ปัจจัยที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ต่อสถาบันหรือองค์กร ความผูกพันที่มีต่อองค์กรในระดับต่ำส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน					
10	การไม่รับการเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง หรือไม่ได้รับอัตราค่าตอบแทน และสวัสดิการอื่นๆ ที่ดีส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน					
11	ปัจจัยที่เป็นผลมาจากสื่อสังคมออนไลน์ การลอกเลียนแบบจากสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน					

ข้อ	ปัจจัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12	การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน อาทิ Line, Facebook ส่งผลต่อการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน					

ตอนที่ 4 แนวทางในการป้องกันแก้ไขปัญหามรณแรงในสถานที่ทำงานและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....





แบบสัมภาษณ์การวิจัย

เรื่อง “ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน: ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ” ของ นางสาวมิตา แสงสวัสดิ์ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (อาชีววิทยาและงานยุติธรรม) ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลกระทบและรูปแบบของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน เพื่อศึกษาสาเหตุของความรุนแรงในสถานที่ทำงาน และเพื่อแสวงหาแนวทางในการป้องกันและการแก้ไขความรุนแรงในสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

กรุณาเล่าประวัติโดยสังเขปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวดังต่อไปนี้

1. อายุ
2. ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน และอายุการทำงาน/อายุราชการ
3. ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อและผลกระทบที่เกิดขึ้นของปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

แนวประเด็นคำถาม

1. ประสบการณ์การตกเป็นเหยื่อในสถานที่ทำงานของท่านเป็นอย่างไร (สามารถอธิบายได้ทั้งในอดีตและปัจจุบัน หรืออาจมีการเปรียบเทียบกับสถานที่ทำงานเดิมกับปัจจุบันประกอบได้)
 - 1.1 ท่านคิดว่าความรุนแรงในสถานที่ทำงานมีรูปแบบเป็นอย่างไรบ้าง
 - 1.2 ท่านเคยเป็นสาเหตุหรือเป็นส่วนหนึ่งของการกระทำความรุนแรงต่อบุคคลอื่นหรือไม่อย่างไร
2. ท่านคิดว่าสาเหตุของการตกเป็นเหยื่อในสถานที่ทำงานมาจากปัจจัยใดบ้าง เช่น เหยื่อเป็นผู้ถูกรังแกมาก่อน ตำแหน่งหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือช่วงระยะเวลาในการทำงานที่เอื้อต่อการตกเป็นเหยื่อ เป็นต้น
 - 2.1 ท่านคิดว่ารูปแบบการทำงานในองค์กรมีผลต่อการเกิดความรุนแรงในสถานที่ทำงานในระดับมากหรือน้อย อย่างไร
3. ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงในสถานที่ทำงานเป็นอย่างไร

ตอนที่ 3 แนวทางในการป้องกันปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

แนวประเด็นคำถาม

1. การป้องกันปัญหาความรุนแรงในองค์กรของท่านเป็นอย่างไร
2. ท่านมีแนวความคิดหรือวิธีการจัดการกับสภาวะการตกเป็นเหยื่อของตนเองเป็นอย่างไร
3. ท่านคิดว่าแนวทางในการป้องกันปัญหาความรุนแรงในสถานที่ทำงานควรเป็นอย่างไร



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- ไนเจล วอร์เบอร์ตัน. เสรีภาพในการพูด : ความรู้ฉบับพกพา. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โอเพ่นเวิลด์สพับลิชชิง จำกัด, 2560.
- กชกร วิชาภัย บุนนาค. การกำหนดความรับผิดชอบทางอาญาสำหรับอาชญากรรมที่เกิดจากความเกลียดชัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556.
- กาญจนา แก้วเทพ. สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา. พ. 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์, 2543.
- จันทนา มะโนวัฒนา. ความรุนแรงในสถานที่ทำงานในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552.
- ฉันทนา บัณฑิตภาณุ. ความเครียดและพฤติกรรมความรุนแรงในที่ทำงานของ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท น้ำตาลมิตรผล จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2549.
- ชุติมา มงคลบุตร. สถานการณ์ความรุนแรงในสถานที่ทำงานและการจัดการกับความรุนแรงของบุคลากรในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.
- นที จิตสว่าง. ความแตกต่างของการก่อการร้ายกับอาชญากรรมจากความเกลียดชัง (Hate Crime). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.gotoknow.org/posts/609456> [สืบค้นเมื่อ 13 สิงหาคม 2561]
- ปกรณ์ มณีปกรณ์. ทฤษฎีอาชญาวิทยา. กรุงเทพมหานคร: เวิลด์เทรต, 2555.
- ผจงจิตต์ อธิคมนันท์. สังคมวิทยาว่าด้วยอาชญากรรมและการลงโทษ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2525.
- พรชัย ชันดี. ทฤษฎีอาชญาวิทยา : หลักการ งานวิจัยและนโยบายประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต, 2558.
- พระชิตชัย สีดอกไม้. แนวคิดเรื่องความรุนแรงในพุทธปรัชญาเถรวาท. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- วรรณนา ลีลาอัมพรสิน. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ในหน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

วริศรา ดิษบรรจง. สิ่งแวดล้อมในการทำงานและความรุนแรงในสถานที่ทำงานของบุคลากรทางการแพทย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

วันเพ็ญ ไส้ไหม สุตาพรรณ ธัญจิรา และ ณวีรัชยา ประเสริฐสุขจินดา. ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน และการจัดการของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน. รามาริบัติพยาบาลสาร ปีที่ 16 (มกราคม-เมษายน 2553) : 121-135.

ศิมาลักษณ์ ดิถีสวัสดิ์เวทย์. ความรุนแรงจากการทำงานที่มีต่อพยาบาล: อัตราและผลกระทบต่อความตั้งใจออกจากวิชาชีพพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2556.

ศิริมา อัสวเรชา. บทที่ 10 ความแตกต่างและความขัดแย้งในสังคม. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

http://ge.kbu.ac.th/media_learning/doc/main_media_learning/GE121/10.pdf

[สืบค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2561]

สุดสงวน สุธีสร. อาชญาวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558.

สุนนทิพย์ จิตสว่าง และ นันทิ จิตสว่าง. บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการป้องกันปัญหาอาชญากรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560.

สุรพล พรหมกุล. ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์. 2554.

อรอนงค์ อินทรจิตร และนรินทร์ กรินชัย. ผู้หญิงและเด็ก : เหยื่อความรุนแรงในครอบครัว.

กรุงเทพมหานคร: ปกเกล้าการพิมพ์, 2542.

อัมณพ ชูบำรุง. ทฤษฎีอาชญาวิทยา. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2527.

อัมณพ ชูบำรุง และ อุนิษา เลิศโตมรสกุล. อาชญากรรมและอาชญาวิทยา. กรุงเทพมหานคร:

โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555.

อุทิศ สุภาพ. การป้องกันอาชญากรรม โดยลดช่องโอกาสการตกเป็นเหยื่อ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:

https://www.matichon.co.th/article/news_739425 [สืบค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2561]

ภาษาอังกฤษ

Canadian Centre Occupational Health and Safety. Violence in the Workplace [Online].

Available from: <http://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/violence.html>

[Retrieved: 2018, March 13]

Etienne G. Krug, Linda L. Dahlberg, James A. Mercy, Anthony B. Zwi and Rafael

Lozano (2002). World report on violence and health. Geneva, World Health

Organization.

- Geiger B. Sixth graders in Israel recount their experience of verbal abuse by teachers in the classroom. Child Abuse & Neglect 63 (January 2017) : 95-105.
- Grace Udoh-Oshin. Hate Speech on the Internet: Crime or Free Speech? Undergraduate Honors College These Long Island University, 2017.
- Jame B. Jacobs and Kimberly Potter (2001). Overview: What Is a Hate Crime? Hate Crimes. Tamara L. Roleff. USA. , Greenhaven Press: 17-26.
- Johnie J. Allen and Craig A. Anderson. Aggression and Violence: Definitions and Distinctions. USA.: John Wiley and Sons, Ltd. 2017.
- Mahnaz Shoghi and others. Verbal abuse against nurses in hospitals in Iran. Majallah-i Ilmi-i Danishgah-i Ulum-i Pizishki-i Simnan 9 (2008) : 273-278.
- Northumbria Police. Types of Hate Crimes. [Online]. Available from: https://www.northumbria.police.uk/advice_and_information/advice_for_victims_of_crime/hate_crime/types_of_hate_crime/ [Retrieved: 2018, August 31]
- One Scotland. Different types of Hate Crimes. [Online]. Available from: <https://onescotland.org/campaigns/hate-crime-campaign/different-types-overview/> [Retrieved: 2018, August 31]
- Quezada, D. How to protect employees from workplace violence. [Online]. Available from: <https://www.bizjournals.com/bizjournals/how-to/human-resources/2018/02/how-to-protect-employees-from-workplace-violence.html> [Retrieved: 2018, December 10]
- Rau Foster. Workplace Violence “upclose and personal”. Nephrology Nursing Journal 27(2000): 340.
- Ribut Wahyu Eriyanti. Power Gap as One of the Trigger of Verbal Abuses Committed by Teachers in Schools. International Journal of Instruction 11(January 2018): 363-378.
- Richard M. Steers. Antecedents and Outcome of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly 22(March 1977): 46-56.
- Siqi Zhao and others. Coping with Workplace Violence in Healthcare Settings: Social Support and Strategies. International Journal of Environmental Research and Public Health(November 2015): 14429-14444.

The Health and Safety Unit Ontario Public Service Employees Union. Violence and Harassment at work [Online]. Available from:

https://opseu.org/sites/default/files/migration/workplace_20violence_20booklet.pdf [Retrieved: 2018, March 15]

U.S. Department of Labor Occupational Safety and Health Administration. Workplace Violence. [Online]. Available from:

https://vpn.chula.ac.th/+CSCO+0075676763663A2F2F6A6A6A2E6266756E2E746269++/OshDoc/data_General_Facts/factsheet-workplace-violence.pdf [Retrieved: 2018, March 12]

Venema, Anitavan der Klauw and Marloes. Impact of workplace violence on employees. [Online]. Available from:

<https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/articles/impact-of-workplace-violence-on-employees> [Retrieved: 2018, March 3]

Wendy C. Budin, Carol S. Brewer, Ying-Yu Chao and Christine Kovner. Verbal Abuse from Nurse Colleagues and Work Environment of Early Career Registered Nurses. Journal of Nursing Scholarship(July 2013): 308-316.

Yasemin Eda Tekin and Hulya Bulut. Verbal, Physical and Sexual Abuse Status against Operating Room Nurses in Turkey. Springer Journal 32(February 2014): 85-97.



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวรอมิตา แสงสวัสดิ์
วัน เดือน ปี เกิด	9 มีนาคม 2536
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2557 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	853 ซอยเพชรเกษม 4 แยก 7 ถนนเพชรเกษม แขวงวัดท่าพระ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพฯ 10600



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY