

ลักษณะของความรุนแรงทางวาจาที่พบมากที่สุด เป็นการใช้น้ำเสียงแสดงความโกรธหรือก้าวร้าวร้อยละ 63.4 ส่วนลักษณะของความรุนแรงทางร่างกายที่พบ เป็นการผลัก ดึง ลาก กระชากร้อยละ 53.2

2. แหล่งที่มาของการกระทำความรุนแรงทางวาจา ของบุคลากรทางการแพทย์ที่พบมากที่สุดมาจากญาติผู้ป่วยร้อยละ 54.3 ส่วนแหล่งที่มาของการกระทำความรุนแรงทางร่างกายมาจากผู้ป่วยร้อยละ 43.8

3. ผู้ที่มีประสบการณ์ถูกกระทำความรุนแรงทางวาจา มีความรู้สึกต่อเหตุการณ์นั้นมากที่สุดคือ ความเครียดร้อยละ 56.7 รองลงมาเป็นความโกรธร้อยละ 44.9 ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์การถูกกระทำความรุนแรงทางร่างกายมีความรู้สึกต่อเหตุการณ์นั้นมากที่สุดคือ ความโกรธร้อยละ 43.8 รองลงมาเป็นความเครียดร้อยละ 37.6 มีผลต่อความเชื่อมั่น/ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ถูกกระทำความรุนแรงทางวาจาและทางร่างกายลดลงร้อยละ 81.7 และร้อยละ 59.5 ตามลำดับ

4. วิธีการจัดการของผู้มีประสบการณ์ถูกกระทำความรุนแรงทางวาจาใช้วิธี พุดระบาย ให้เพื่อนร่วมงานฟังมากที่สุดร้อยละ 63.2 รองลงมาเป็น การพูดคุยปกติและชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ที่กระทำความรุนแรงร้อยละ 62.2 ส่วนการจัดการของผู้มีประสบการณ์การถูกกระทำความรุนแรงทางร่างกาย ใช้วิธีเดินหนีหรือหลีกเลี่ยงสถานการณ์ความรุนแรงร้อยละ 53.2 รองลงมาเป็น การพุดระบายให้เพื่อนร่วมงานฟังร้อยละ 43.8 และผู้ถูกกระทำความรุนแรงทางวาจาและทางร่างกายส่วนใหญ่ไม่เขียนบันทึกรายงานเหตุการณ์ร้อยละ 81.9 และร้อยละ 87.5 ตามลำดับ

จากผลการศึกษาที่พบบ่งชี้ว่า มีบุคลากรทางการแพทย์เป็นจำนวนมาก ที่มีประสบการณ์การถูกกระทำความรุนแรงทางวาจา ซึ่งอาจมีผลต่อสุขภาพจิตและผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นการจัดโปรแกรมการป้องกันความรุนแรงและบริการด้านสุขภาพ ให้แก่ผู้ที่ถูกกระทำ ความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน ควรกำหนดเป็นนโยบายของโรงพยาบาล

Thesis Title Workplace Violence and Violence Management of Nursing Personnel

Author Miss. Thaddao Niyamas

M.N.S. Nursing Administration

Examining Committee

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

Abstract

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

The results showed that:

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

3. The feelings of the victims of verbal abuse was mostly identified as emotional stress (56.7%) and anger (44.9%), while those of physical violence was anger 43.8 percent and emotional stress 37.6 percent. Concerning low morale in their jobs, 81.7 percent was indicated for verbal abuse and 59.5 percent for physical violence;

4. The victims of verbal abuse was likely to manage with the incidents by telling their friends (63.2%) and explaining the perpetrators (62.2%), while the victims of physical violence preferred walking away and avoiding the abuser (53.2%) and telling their friends (43.8%). They were unlikely to complete the incident reports, 81.9 percent for verbal abuse and 87.5 percent for physical violence.

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