

การถูกรุมทำร้ายจิตใจในสถานที่ทำงาน

จรรยา พุคยาภรณ์*

บทคัดย่อ

การถูกรุมทำร้ายจิตใจในสถานที่ทำงานเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจ ต่อร่างกาย และต่อองค์การ การศึกษานี้เป็นการศึกษาสำรวจผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 534 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บและรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประเภทตรวจรายการ (Check list) แบ่งเป็น 4 ตอน คือ 1) คุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรที่ใช้เป็นตัวอย่าง 2) พฤติกรรมการถูกรุมทำร้ายจิตใจในสถานที่ทำงานในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา 3) เพศและตำแหน่งของกลุ่มบุคคลที่รุมกระทำการทำร้ายจิตใจ และ 4) ผลกระทบของการถูกรุมทำร้ายจิตใจในสถานที่ทำงาน ผลการศึกษาพบว่า อัตราการถูกรุมทำร้ายจิตใจแต่ละพฤติกรรมมีสูงกว่าร้อยละ 40.0 โดยมีพฤติกรรมการรุมข่มขู่ความผิดเป็นอัตราสูงที่สุด ร้อยละ 62.9 ของบุคลากรทั้งหมด ในการสำรวจกลุ่มบุคคลที่รุมกระทำการทำร้ายจิตใจ พบว่ามีทั้งเพศชายและเพศหญิง ทั้งที่เป็นหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานของบุคลากรที่ถูกรุมทำร้าย ส่วนผลกระทบของการถูกรุมทำร้าย พบว่าเพศหญิงได้รับผลกระทบทางจิตใจและทางร่างกายมากกว่าเพศชาย นอกจากนี้บุคคลที่ถูกรุมทำร้ายจิตใจจะลาป่วยบ่อย เปลี่ยนงานภายในสถานที่ทำงานเดียวกัน และลาออก เพื่อเป็นการหลบหลีกกลุ่มบุคคลที่รุมกระทำการทำร้ายจิตใจซึ่งส่งผลเสียต่อองค์การ

คำสำคัญ: พฤติกรรมการถูกรุมทำร้ายจิตใจ, บุคลากรที่ถูกรุมทำร้ายจิตใจ, กลุ่มบุคคลที่รุมกระทำการทำร้ายจิตใจ, ผลกระทบของการถูกรุมทำร้ายจิตใจ

บทนำ

สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถและตามบทบาทที่ตนได้รับมอบหมาย สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่ดีควรจะเป็นสถานที่ที่ทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุขและมีการร่วมกันทำงานระหว่างหัวหน้า ลูกน้อง และเพื่อนร่วมงาน แต่มีสถานที่ทำงานหลายแห่งที่มีสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานของบุคลากร เพราะมีความขัดแย้งกัน ความขัดแย้งอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นและไม่ได้รับการแก้ไขเนื่องจากเป็นความขัดแย้งที่ไม่ปรากฏอย่างชัดเจน ความขัดแย้งเช่นนี้คือ การถูกรุมทำร้ายจิตใจที่มักจะเริ่มต้นด้วยการกระทำที่ไม่เห็นเด่นชัด และมักจะแสดงออกในรูปแบบของเหตุการณ์ย่อยๆ และสะสมเพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้ดูเหมือนว่าไม่มีเหตุการณ์ผิดปกติ ซึ่งกว่าจะปรากฏเห็นชัดว่ามีการถูกรุมทำร้ายจิตใจอาจจะใช้เวลาเป็นสัปดาห์หรือเป็นเดือน¹

การถูกรุมทำร้ายจิตใจในสถานที่ทำงาน หรือในภาษาอังกฤษเรียกว่า Bullying in the workplace หรือ Mobbing in the workplace มีคำจำกัดความตามที่ International Labour Organization (ILO)² ให้ความไว้คือ “เหตุการณ์ที่มีผู้ถูกคุกคาม ถูกข่มขู่ หรือถูกทำร้ายในสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน” Belak³ กล่าวเพิ่มเติมว่า การถูกรุมทำร้ายจิตใจในสถานที่ทำงานเป็นการรวมตัวกันระหว่างผู้ร่วมงาน หัวหน้างาน หรือลูกน้องในการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อก่อให้เกิดความลำบากต่อบุคลากรคนใดคนหนึ่งในองค์กร พฤติกรรมของการถูกรุมทำร้ายจิตใจมีหลายรูปแบบ เช่น การขัดขวางการส่งข้อมูลที่สำคัญต่องาน การวิพากษ์วิจารณ์อย่างรุนแรงและสม่ำเสมอ การทำลายชื่อเสียง การใส่ร้าย การโยนความผิด การทำให้ขายหน้า การทำให้เสียเกียรติ การสร้างข่าวลือ การข่มขู่โดยวาจาหรือท่าทาง หรือการใช้ปฏิบัติการโต้ตอบที่หยาบคาย

Einarsen และ Raknes⁴ ทำการศึกษาเรื่องการถูกรุมทำร้ายจิตใจในสถานที่ทำงาน โดยใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่างในประเทศนอร์เวย์ คือโรงงานอุตสาหกรรมที่มีเพศชายทำงานเป็นส่วนใหญ่ และได้ผลการวิจัยว่า ร้อยละ 89 ประสบกับการถูกรุมทำร้ายจิตใจในการทำงานในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ระดับความรุนแรงโดยเฉลี่ยถูกรุมทำร้ายจิตใจทุกสัปดาห์มีร้อยละ 7 คือถูกรุมเหยียดหยาม ใช้วาจาข่มขู่ นินทา ถูกป้ายร้าย ถูกสร้างข่าวลือทำให้เสียหายต่อชื่อเสียง และถูกลดความสำคัญจากเพื่อนร่วมงานหรือจากหัวหน้า และร้อยละ 22 รายงานว่าถูกการกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉลี่ยเดือนละครั้ง

Namic⁵ นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้ทำการศึกษาถึงผลกระทบของการถูกรุมทำร้ายจิตใจในสถานที่ทำงานของบุคลากรที่ถูกรุมทำร้ายจิตใจในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ ร้อยละ 41 เป็นโรคซึมเศร้า ไม่มีสมาธิ และนอนไม่หลับ โดยมีเพศหญิงร้อยละ 31 และเพศชายร้อยละ 21 ที่ได้รับความเครียด นอกจากนั้นแล้วการถูกรุมทำร้ายจิตใจยังมีผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย ทำให้มีอาการปวดศีรษะ ปวดท้อง คลื่นไส้ และในบางกรณีได้รับผลกระทบที่รุนแรงถึงขั้นทำให้หัวใจวายได้⁶

การที่บุคลากรในองค์กรถูกรุมทำร้ายจิตใจยังมีผลกระทบต่อองค์กร คือ การสูญเสียประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่ถูกรุมทำร้ายจิตใจ มหาวิทยาลัย North Carolina⁸ ได้ทำการสำรวจถึงผลกระทบของการถูกรุมทำร้ายจิตใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร พบว่า ร้อยละ 53 ทำงานได้ไม่เต็มที่เพราะวิตกกังวลกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและกับสถานการณ์ในอนาคต ร้อยละ 28 เสียเวลาการทำงานไปกับการหลบหลีกการถูกรุมทำร้าย ร้อยละ 37 ลดความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 22 ลดความตั้งใจในการทำงาน ร้อยละ 10 ลดชั่วโมงการทำงาน ร้อยละ 46 คิดจะเปลี่ยนงานใหม่ และร้อยละ 12 เปลี่ยนงานใหม่เพื่อหลบหลีกผู้รุมทำร้าย⁸

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงอัตรา การถูกรุมทำร้ายจิตใจ ความสัมพันธ์ระหว่างเพศและ อัตราการถูกรุมทำร้ายจิตใจของบุคลากรในสถานที่ ทำงาน ความรุนแรงของพฤติกรรมถูกรุมทำร้าย จิตใจ เพศและตำแหน่งของกลุ่มบุคคลที่รุมกระทำ การทำร้ายจิตใจ และผลกระทบที่มีต่อจิตใจ ต่อร่างกาย และต่อองค์กรของบุคลากรที่ถูกรุมทำร้ายจิตใจ นอกจากนี้ยังศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างผล กระทบต่อร่างกายที่เป็นผลมาจากผลกระทบต่อจิตใจ ของบุคลากรที่ถูกรุมทำร้ายจิตใจในสถานที่ทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างเพศและผลกระทบต่อจิตใจ ต่อร่างกาย และต่อองค์กร ซึ่งผลจากการศึกษาเป็น ประโยชน์ในทางวิชาการที่สามารถนำไปเป็นแนวทาง ในการป้องกันไม่ให้เกิดการรุมทำร้ายจิตใจ หรือหาวิธี แก้ไขปัญหาเมื่อมีการถูกรุมทำร้ายจิตใจเกิดขึ้นใน สถานที่ทำงาน

วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือบุคลากรที่ ทำงานในองค์กรต่างๆ ในประเทศไทย ประกอบด้วย องค์กรของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ บริษัทเอกชน ธนาคาร โรงเรียน มหาวิทยาลัย และโรงพยาบาล การเลือก หน่วยประชากรตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง (n) ใช้วิธีของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% และประชากรมีจำนวนมาก แบบไม่จำกัด (N) ดังสูตร $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ เนื่องจาก ประชากรมีขนาดแบบไม่จำกัด ดังนั้นขนาดตัวอย่าง จึงมากกว่า 400 คนขึ้นไป ซึ่งการศึกษานี้ใช้ขนาด ตัวอย่าง จำนวน 534 คน และวิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบโดยบังเอิญ ส่งแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ที่ www.jp-moral.com เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน ตุลาคม ถึงธันวาคม พ.ศ. 2549

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บและรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามประเภทตรวจรายการ (Check list)

แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถาม เกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง และสถานที่ทำงาน ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมถูกรุมทำร้าย จิตใจในสถานที่ทำงานในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับเพศและตำแหน่งของ กลุ่มบุคคลที่รุมกระทำการทำร้ายจิตใจในสถานที่ทำงาน และตอนที่ 4 เป็นข้อคำถามถึงผลกระทบของการถูกรุม ทำร้ายจิตใจในสถานที่ทำงานแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง อัตราการถูกรุมทำร้ายจิตใจ เพศและตำแหน่งของ กลุ่มบุคคลที่รุมกระทำการทำร้ายจิตใจ และผลกระทบ ที่เกิดต่อจิตใจ ต่อร่างกาย และต่อองค์กรจากบุคลากร ถูกรุมทำร้ายจิตใจ ใช้สถิติแบบบรรยาย รายงานผลใน รูปร้อยละ และบรรยายความรุนแรงของการถูกรุม ทำร้ายจิตใจใช้ค่าความถี่ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างผลกระทบต่อจิตใจ ต่อร่างกาย ใช้ค่าสัม- ประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient: R) และสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination: R²) ความสัมพันธ์ ระหว่างเพศและอัตราการถูกรุมทำร้ายจิตใจของ บุคลากร และความสัมพันธ์ระหว่างเพศและผล กระทบต่อจิตใจ ต่อร่างกาย และต่อองค์กร ใช้สถิติ ทดสอบไค-สแควร์ (Chi - Square test)

ผลการศึกษา

บุคลากรเข้ามาตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้ง สิ้น 534 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรตัวอย่าง

บุคลากรที่ใช้เป็นตัวอย่างในการศึกษาประกอบด้วยเพศหญิง จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 เป็นเพศชายจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0

ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.9 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.1 กลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.1 บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 435 คน หรือ

ร้อยละ 81.5 มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับลูกน้อง ที่เหลืออีก 99 คน มีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้าคิดเป็นร้อยละ 18.5 และบุคลากรจำนวน 241 คน หรือร้อยละ 45.1 เป็นพนักงานบริษัทธุรกิจ (Table 1)

Table 1 Number and percentage of study participants (n = 534)

Characteristics	Number	%
Gender		
Female	347	65.0
Male	187	35.0
Age (years)		
20 - 25	213	39.9
26 - 30	182	34.1
31 - 35	69	12.9
36 - 40	23	4.3
41 - 45	36	6.7
> 45	11	2.1
Job position		
Supervisor	99	18.5
Subordinate	435	81.5
Place of work		
Private company	241	45.1
Bank	16	3.0
State enterprise	33	6.2
Government	51	9.6
Industry	46	8.6
School	103	19.3
Hospital	13	2.4
Others	31	5.8

อัตราการถูกรุมทำร้ายจิตใจในสถานที่ทำงานของบุคลากร

อัตราการถูกรุมทำร้ายจิตใจในสถานที่ทำงานในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมาของบุคลากรที่ใช้เป็นตัวอย่างพบว่า อัตราการถูกรุมทำร้ายจิตใจแต่ละพฤติกรรมมีสูงกว่าร้อยละ 40.0 โดยมีการถูกรุมโยนความผิดเป็น

พฤติกรรมการถูกรุมทำร้ายจิตใจมากที่สุด ร้อยละ 62.9 ของบุคลากรทั้งหมด รองลงมาเป็นกรถูกรุมวิพากษ์วิจารณ์อย่างรุนแรง ร้อยละ 54.6 และการถูกรุมเหยียดหยามและลดความสำคัญ ร้อยละ 53.1 (Table 2)

Table 2 Respondents reporting each type of mobbing behaviors in the last 6 months

Mobbing behaviors	Mobbed last 6 months	
	Number	%
Withholding necessary job related information from you	259	48.6
Unjustified criticism of your work	292	54.6
Demoralize you	272	50.8
Malicious gossip about you	275	51.4
Blaming you for others' mistakes	336	62.9
Humiliating you in public	253	47.2
Removal of areas of responsibility without consultation	284	53.1
Verbal threats	253	47.3
Physical threats	216	40.3
Insulting you	256	47.8

Note: Some respondents reported more than one type of mobbing in each category.

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศและอัตราการถูกรุมทำร้าย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศและพฤติกรรมถูกรุมทำร้ายจิตใจของบุคลากร พบว่า พฤติกรรมถูกรุมทำร้ายจิตใจมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับเพศ ได้แก่

พฤติกรรมถูกรุมขัดขวางการส่งข้อมูลที่สำคัญต่องาน ถูกรุมป้ายร้าย ถูกรุมโยนความผิด ถูกรุมทำให้ขายหน้าในที่สาธารณะ และถูกรุมเหยียดหยามและลดความสำคัญ โดยบุคลากรเพศหญิงมีค่าร้อยละของการถูกรุมทำร้ายจิตใจทั้ง 5 พฤติกรรมสูงกว่าเพศชาย (Table 3)

Table 3 Rates of reported mobbing behaviors and differences by gender

Gender	Mobbing behaviors									
	<i>Withholding necessary job related information from you</i>	<i>Unjustified criticism of your work</i>	<i>Demoralize you</i>	<i>Malicious gossip about you</i>	<i>Blaming you for others' mistakes</i>	<i>Humiliating you in public</i>	<i>Removal of areas of responsibility without consultation</i>	<i>Verbal threats</i>	<i>Physical threats</i>	<i>Insulting you</i>
Male	77 (41.2)	104 (55.6)	88 (47.1)	77 (44.2)	101 (54.0)	75 (40.1)	83 (44.4)	79 (42.2)	67 (35.8)	79 (42.2)
Female	182 (52.4)	188 (54.2)	184 (53.0)	198 (57.1)	235 (67.7)	178 (51.3)	201 (57.9)	174 (50.1)	149 (42.9)	177 (51.0)
χ^2	6.183	0.101	1.731	12.247	9.794	6.103	8.947	3.040	2.551	3.739
p-value	0.013	0.750	0.188	< 0.001	0.002	0.013	0.003	0.081	0.110	0.053

ระดับความรุนแรงของการถูกรุมทำร้ายจิตใจ ในสถานที่ทำงานในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา

เมื่อพิจารณาระดับของความรุนแรงที่บุคลากรถูกรุมทำร้ายจิตใจในที่ทำงาน โดยศึกษาเฉพาะกลุ่มที่ตอบว่าเคยถูกรุมกระทำ พบว่าระดับความรุนแรงเฉลี่ยของพฤติกรรมการถูกรุมทำร้ายจิตใจ ทั้ง 10 พฤติกรรมอยู่ในระดับถูกรุมทำร้ายในบางครั้ง โดยพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรงสูงสุดในกลุ่ม ได้แก่ การถูกรุมเหยียดหยามและลดความสำคัญ มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.42 อยู่ในระดับบางครั้ง รองลงมา เป็นพฤติกรรมการถูกรุมขัดขวางการส่งข้อมูลที่สำคัญ ต่องาน การถูกรุมโยนความผิด และการถูกรุมใช้ท่าทางข่มขู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.35 อยู่ในระดับบางครั้งเช่นกัน แต่เมื่อพิจารณาถึงอัตราการเกิดขึ้น ทุกวันมีจำนวนไม่มากนัก ซึ่งพฤติกรรมที่มีอัตราการเกิดขึ้นทุกวันที่มากที่สุด ได้แก่ การถูกรุมใช้วาจาข่มขู่ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 (Table 4)

Table 4 Intensity of reported mobbing behaviors

Mobbing behaviors	Seldom	Often	Almost every day	Every day	Total	\bar{X} SD
Withholding necessary job related information from you	170 (65.6)	88 (34.0)	1 (0.4)	0 (0.0)	259 (100.0)	1.35 0.51
Unjustified criticism of your work	249 (85.3)	32 (11.0)	9 (3.1)	2 (0.7)	292 (100.0)	1.19 0.51
Demoralize you	212 (77.9)	49 (18.0)	9 (3.3)	2 (0.8)	272 (100.0)	1.27 0.55
Malicious gossip about you	240 (87.3)	27 (9.8)	7 (2.5)	1 (0.4)	275 (100.0)	1.16 0.46
Blaming you for others' mistakes	243 (72.3)	71 (21.1)	19 (5.7)	3 (0.9)	336 (100.0)	1.35 0.63
Humiliating you in public	212 (83.8)	38 (15.0)	2 (0.8)	1 (0.4)	253 (100.0)	1.18 0.43
Removal of areas of responsibility without consultation	188 (66.2)	75 (26.4)	19 (6.7)	2 (0.7)	284 (100.0)	1.42 0.65
Verbal threats	213 (84.2)	28 (11.1)	5 (2.0)	7 (2.8)	253 (100.0)	1.23 0.62
Physical threats	161 (74.5)	41 (19.0)	8 (3.7)	6 (2.8)	216 (100.0)	1.35 0.69
Insulting you	228 (89.1)	17 (6.6)	6 (2.3)	5 (2.0)	256 (100.0)	1.17 0.55

เพศและตำแหน่งของกลุ่มบุคคลที่รู้มกระทำการทำร้ายจิตใจ

ผลจากการศึกษาพบว่ากลุ่มบุคคลที่รู้มกระทำการทำร้ายจิตใจที่มากที่สุด ประกอบไปด้วยบุคคลที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาเป็นกลุ่มบุคคลที่เป็นเพศชายเท่านั้น ร้อยละ

23.4 และกลุ่มบุคคลที่เป็นเพศหญิงเท่านั้น 15.6 (Table 5) ส่วนตำแหน่งของกลุ่มบุคคล ประกอบด้วยบุคคลที่มีตำแหน่งในระดับหัวหน้าร่วมกับเพื่อนร่วมงานของบุคลากรที่ถูกรู้มทำร้าย คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาเป็นกลุ่มเพื่อนร่วมงานเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 28.6 (Table 6)

Table 5 Gender of perpetrators

Gender	Number	%
Females	72	15.6
Males	108	23.4
Females and males	281	61.0
Total	461	100.0

Table 6 Job position of perpetrators

Job position	Number	%
Subordinators	8	1.7
Colleagues and subordinators	15	3.3
Colleagues	132	28.6
Supervisors and subordinators	51	11.1
Supervisors and colleagues	217	47.1
Supervisors	34	7.4
Non-specified	4	0.9
Total	461	100.0

ผลกระทบของการถูกรู้มทำร้ายจิตใจ

บุคลากรที่ถูกรู้มทำร้ายจิตใจได้รับผลกระทบต่อจิตใจ ได้แก่ หดท้อกำลังใจ ไม่มีสมาธิในการทำงาน เกรียดมาก เสียความมั่นใจในตัวเอง และวิตกกังวล คิดเป็นร้อยละ 72.0, 69.0, 66.0, 53.0 และ 52.0 ตามลำดับ (Table 7) นอกจากนี้การถูกรู้มทำร้ายจิตใจยังมีผลกระทบต่อร่างกายของบุคลากรที่ถูกรู้มทำร้าย คือ เกิดอาการปวดศีรษะ ปวดท้อง น้ำหนัก

ตัวเพิ่ม คลื่นไส้ และน้ำหนักตัวลด คิดเป็นร้อยละ 65.0, 38.0, 31.0, 16.0 และ 10.0 ตามลำดับ (Table 8)

การที่บุคลากรถูกรู้มทำร้ายจิตใจยังส่งผลกระทบต่อองค์กร คือ ลาป่วยบ่อย คิดเป็นร้อยละ 50.0 เปลี่ยนงานภายในสถานที่ทำงานเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 47.0 และลาออก คิดเป็นร้อยละ 44.0 (Table 9)

Table 7 Psychological effects (n = 461)

Psychological effects	Number	%
Stress	304	66.0
Sleeplessness	239	52.0
Fear	47	10.0
Sadness	180	39.0
Anxiousness	240	52.0
Depression	206	45.0
Reduced alertness	134	29.0
Lack of concentration	317	69.0
Frightened	84	18.0
Loss of motivation	334	72.0
Loss of self-confidence	245	53.0
Fear of being in public	64	14.0

Table 8 Physical effects (n = 461)

Physical effects	Number	%
Stomachache	173	38.0
Headache	298	65.0
Nausea	74	16.0
Gain weight	143	31.0
Loss weight	44	10.0

Table 9 Organizational effects (n = 461)

Organizational effects	Number	%
Sick leave	231	50.0
Change job within same workplace	215	47.0
Leave job	203	44.0

ความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบต่อจิตใจ และผลกระทบต่อร่างกาย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างผลกระทบต่อจิตใจและผลกระทบต่อร่างกายของบุคลากรที่ถูกรุมทำร้ายจิตใจ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่าผลกระทบต่อร่างกายและผลกระทบต่อจิตใจมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 66.3 ในทิศทางเดียว และผลกระทบต่อจิตใจส่งผลต่อผลกระทบต่อร่างกายร้อยละ 43.8 (ค่า $R = 0.663$, $R^2 = 43.8$, $p < 0.01$)

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศและผลกระทบต่อจิตใจ ต่อร่างกาย และต่อองค์กร

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศของบุคลากรและผลกระทบต่อจิตใจ ด้วยสถิติทดสอบไค-สแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผลกระทบต่อจิตใจ มีความสัมพันธ์กับเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การเครียดมาก การนอนไม่หลับ ความหวาดกลัว อาการซึมเศร้า หดหู่ เสียขวัญ และหมดกำลังใจ ซึ่งผลกระทบต่อจิตใจที่เกิดขึ้นในเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ได้แก่ อาการเครียดมากเกิดกับเพศหญิงร้อยละ 64.0 เพศชายร้อยละ 43.9 อาการนอนไม่หลับเกิดกับเพศหญิงร้อยละ 53.0 เพศชายร้อยละ 29.4 อาการซึมเศร้าเกิดกับเพศหญิงร้อยละ 38.3 เพศชายร้อยละ 25.1 อาการหดหู่เกิดกับเพศหญิงร้อยละ 41.8 เพศชายร้อยละ 32.6 อาการไม่มีสมาธิในการทำงานเกิดกับเพศหญิงร้อยละ 64.0 เพศชายร้อยละ 50.8 อาการหมดกำลังใจเกิดกับเพศหญิงร้อยละ 68.6 เพศชายร้อยละ 51.3 ในทางตรงข้ามกันผลกระทบต่อจิตใจที่เกิดกับเพศชายมากกว่าเพศหญิง ได้แก่ อาการหวาดกลัว ซึ่งเกิดกับเพศชายร้อยละ 12.8 เพศหญิงร้อยละ 6.6 และอาการเสียขวัญเกิดกับเพศชายร้อยละ 20.3 เพศหญิงร้อยละ 13.3 ส่วนผลกระทบต่อจิตใจที่ไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับเพศ ได้แก่ อาการวิตกกังวล อาการเฉื่อยชา อาการเสียความมั่นใจในตนเอง และการกลัวการเข้าสังคม (Table 10)

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของบุคลากรที่ถูกกรมทำร้ายจิตใจและผลกระทบต่อร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อาการปวดท้อง ปวดศีรษะ คลื่นไส้ และน้ำหนักตัวเพิ่ม ซึ่งผลกระทบต่อร่างกายส่วนใหญ่เกิดกับเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยอาการปวดท้องเกิดกับเพศหญิงร้อยละ 40.6 เพศชายร้อยละ 17.1 อาการปวดศีรษะเกิดกับเพศหญิงร้อยละ 62.5 เพศชายร้อยละ 43.3 อาการคลื่นไส้เกิดกับเพศหญิงร้อยละ 17.0 เพศชายร้อยละ

8.0 และน้ำหนักตัวเพิ่มเกิดกับเพศหญิงร้อยละ 34.3 เพศชายร้อยละ 12.8 ส่วนน้ำหนักตัวลดไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติระหว่างเพศ (Table 10)

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของบุคลากรที่ถูกกรมทำร้ายจิตใจและผลกระทบต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การลาป่วยบ่อย การเปลี่ยนงาน และการลาออก ผลกระทบด้านนี้จะเป็นลักษณะเดียวกับผลกระทบต่อจิตใจและผลกระทบต่อร่างกาย คือ มีผลกระทบในเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยการลาป่วยบ่อย เกิดกับเพศหญิงร้อยละ 50.1 เพศชายร้อยละ 30.5 การเปลี่ยนงานเกิดกับเพศหญิงร้อยละ 47.6 เพศชายร้อยละ 26.7 และการลาออกเกิดกับเพศหญิงร้อยละ 46.1 เพศชายร้อยละ 23.0 (Table 10)

อภิปรายผล

จากการศึกษาสำรวจเพื่อหาอัตราการถูกรุมทำร้ายจิตใจในสถานที่ทำงาน ความรุนแรงของพฤติกรรม เพศและตำแหน่งของกลุ่มบุคคลที่รุมกระทำการทำร้ายจิตใจ ผลกระทบที่เกิดจากการถูกรุมทำร้ายจิตใจ รวมทั้งหาความสัมพันธ์ระหว่างเพศและอัตราการถูกรุมทำร้ายจิตใจ ความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบต่อร่างกายที่เป็นผลมาจากผลกระทบต่อจิตใจของบุคลากรที่ถูกกรมทำร้ายจิตใจ และความสัมพันธ์ระหว่างเพศและผลกระทบต่อจิตใจ ร่างกาย และองค์กร พบกลุ่มประชากรที่เข้ามาตอบแบบสำรวจ มากกว่าร้อยละ 40 เคยถูกรุมทำร้ายจิตใจในสถานที่ทำงานในช่วงเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา โดยมีพฤติกรรมการถูกรุมโยนความผิดเกิดขึ้นมากที่สุด แต่เมื่อสำรวจระดับความรุนแรงเฉลี่ยของพฤติกรรมการถูกรุมทำร้ายจิตใจ ทั้ง 10 ประการ จะพบว่าอยู่ในระดับถูกรุมทำร้ายในบางครั้ง ความสัมพันธ์ระหว่างเพศและพฤติกรรมการถูกรุมทำร้ายจิตใจของบุคลากร พบว่าบุคลากรเพศหญิงจะมีอัตรา

Table 10 Number and percentage of correlation's coefficients between gender and psychological effects, physical effects and organizational effects

Effect	Gender		χ^2	p-value
	Male	Female		
Psychological effect				
Stress	82 (43.9)	222 (64.0)	20.075	< 0.001
Sleeplessness	55 (29.4)	184 (53.0)	27.406	< 0.001
Fear	24 (12.8)	23 (6.6)	5.831	0.016
Sadness	47 (25.1)	133 (38.3)	9.468	0.002
Anxiousness	77 (41.2)	163 (47.0)	1.651	0.199
Depression	61 (32.6)	145 (41.8)	4.309	0.038
Reduced alertness	40 (21.4)	94 (27.1)	2.100	0.147
Lack of concentration	95 (50.8)	222 (64.0)	8.743	0.003
Frightened	38 (20.3)	46 (13.3)	4.575	0.032
Loss of motivation	96 (51.3)	238 (68.6)	15.437	< 0.001
Loss of self-confidence	86 (46.0)	159 (45.8)	0.001	0.970
Fear of being in public	26 (13.9)	38 (11.0)	1.004	0.316
Physical effect				
Stomachache	32 (17.1)	141 (40.6)	30.697	< 0.001
Headache	81 (43.3)	217 (62.5)	18.202	< 0.001
Nausea	15 (8.0)	59 (17.0)	8.211	< 0.001
Weight gain	24 (12.8)	119 (34.3)	28.540	< 0.001
Weight loss	18 (9.6)	26 (7.5)	0.731	0.393
Organizational effect				
Sick leave	57 (30.5)	174 (50.1)	19.140	< 0.001
Change job within same workplace	50 (26.7)	165 (47.6)	21.884	< 0.001
Leave job	43 (23.0)	160 (46.1)	27.553	< 0.001

ของการถูกรุมทำร้ายจิตใจสูงกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในประเทศนอร์เวย์ของ Einarsen⁹ ที่ศึกษาในทำนองเดียวกัน พบว่า ผู้หญิงเป็นผู้ถูกรุมทำร้าย และการถูกรุมทำร้ายจะเกิดขึ้นบ่อยครั้งกับองค์กรที่มีสภาวะแวดล้อมที่ทำงานมีปัญหาหนักมาก

เมื่อพิจารณาถึงกลุ่มบุคคลที่รุมกระทำการทำร้ายจิตใจ พบว่าประกอบไปด้วยเพศชายและเพศหญิง

และเป็นการร่วมกันระหว่างหัวหน้ากับเพื่อนร่วมงานของบุคลากรที่ถูกรุมทำร้าย ซึ่งทำให้เห็นว่าการทำร้ายหัวหน้าซึ่งเป็นคนที่อยู่ในตำแหน่งที่มีอำนาจไม่ได้หมายความว่า จะเป็นผู้ที่มีการควบคุมความต้องการและอารมณ์ของตนเองได้ กิระณะ¹⁰ กล่าวไว้ว่า มีหัวหน้าจำนวนมากที่มีพฤติกรรมชอบโยนความผิดให้ลูกน้อง และหัวหน้าที่ใช้อำนาจแบบผิดๆ หรือ

ทำตัวเป็นอันธพาลหาพวกกรูมกลั่นแกล้งลูกน้องเพียง เพราะตัวตัวเองมีอำนาจที่จะทำได้

การที่บุคคลต้องประสบการถูกรูมทำร้ายจิตใจซึ่งหลายคนอาจจะไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน หรือไม่เข้าใจว่าเกิดอะไรขึ้น ดังนั้นจึงไม่สามารถปกป้องหรือแก้ไขการถูกรูมทำร้ายจิตใจได้ ผลกระทบจึงมีทั้งต่อจิตใจ ต่อร่างกาย และต่อองค์กร โดยการถูกรูมทำร้ายมีผลกระทบต่อจิตใจสูงตามลำดับของผลกระทบ ได้แก่ หดกำลังใจ ไม่มีสมาธิในการทำงาน เครียดมาก เสียความมั่นใจในตัวเอง วิตกกังวล ส่วนผลกระทบต่อร่างกายสูงตามลำดับของผลกระทบ ได้แก่ ปวดศีรษะ ปวดท้อง น้ำหนักตัวเพิ่ม คลื่นไส้ และน้ำหนักตัวลด และผลกระทบต่อองค์กรสูงตามลำดับของผลกระทบ ได้แก่ ลาป่วยบ่อย เปลี่ยนงาน และลาออก การศึกษาที่ประเทศสหรัฐอเมริกาโดย Workplace Bullying & Trauma Institute¹¹ รายงานถึงการลาป่วยเนื่องจากไม่สามารถทำงานในสภาพที่มีกลุ่มบุคคลจ้องรูมทำร้าย เป็นผลเสียต่อองค์กร นอกจากนั้นการเปลี่ยนงานและการลาออกเพื่อหลบหลีกกลุ่มบุคคลรุมกระทำการทำร้ายเป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย และเสียเวลาในการสรรหาบุคลากรใหม่ขององค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศและผลกระทบต่อจิตใจ ร่างกาย และองค์กรมีข้อสรุปว่า ผลกระทบต่อจิตใจเกิดขึ้นในเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ อาการเครียดมาก นอนไม่หลับ ซึมเศร้า หดหู่ ไม่มีสมาธิในการทำงาน หดกำลังใจ แต่ที่เกิดกับเพศชายมากกว่าเพศหญิง คืออาการหวาดกลัว และเสียขวัญ ส่วนผลกระทบต่อร่างกายและต่อองค์กร พบว่าเพศหญิงได้รับผลกระทบทั้งสองด้านมากกว่าเพศชาย ซึ่งงานแปลหนังสือของ วัลลา ลินลาธรณ¹² กล่าวถึงเพศหญิงได้รับการสั่งสอนว่า ความเจริญก้าวหน้าและความสำเร็จสูงสุดเป็นสิ่งไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับ การแสดงออก เช่น การเป็นคนที่มีมารยาท พุดจานุ่มนวล พร้อมทั้งจะทำตามผู้อื่น และการสร้างความสนิทสนม

คุ้นเคย การถูกสอนดังกล่าวอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เพศหญิงยอมรับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมของกลุ่มบุคคลที่รุมกระทำการทำร้ายจิตใจโดยไม่หาทางแก้ไข จึงก่อให้เกิดผลกระทบในด้านสุขภาพจิต และต่อสุขภาพกายมากกว่าเพศชาย

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการถูกรูมทำร้ายจิตใจเกิดขึ้นในสถานที่ทำงานในอัตราที่สูง และมีผลกระทบต่อสุขภาพจิตและสุขภาพร่างกายของบุคลากรที่ถูกรูมทำร้าย อีกทั้งยังส่งผลเสียต่อองค์กรทำให้เกิดความเสียหายทางธุรกิจ ดังนั้นองค์กรต่างๆ จึงควรวางนโยบายในการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวในองค์กรของตน ผู้วิจัยขอเสนอแนะวิธีป้องกันดังนี้

1. การเลือกบุคลากรเข้ามาเป็นหัวหน้าหรือเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งทั่วไป อาจต้องมีการทดสอบความฉลาดทางอารมณ์¹³ เพื่อให้รู้ว่าคุณลักษณะมีความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้เพียงใด เพราะการที่บุคคลมีอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม เช่น โกรธ เคือง ไม่พอใจที่คนอื่นได้ดีกว่า ทำให้ไม่สามารถจัดการกับความรู้สึกนั้นได้ แต่อาจปล่อยให้เป็นปัจจัยเกิดการรวมหัวกันกลั่นแกล้งผู้อื่นในองค์กรได้

2. การฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นให้กับบุคลากรในเรื่องการปฏิบัติตน รวมถึงการไว้ต่อความรู้สึกถึงความต้องการของแต่ละบุคคล ความช่างสังเกตและสามารถเข้าแทรกในกระบวนการกลุ่ม และสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยไม่ใช้วิธีคุกคาม¹⁴

3. เนื่องจากหัวหน้าเป็นหนึ่งในกลุ่มบุคคลที่รุมทำร้าย จึงมีความจำเป็นต้องให้หัวหน้าพัฒนาแนวคิดส่วนบุคคล รู้ถึงพฤติกรรมของตน มีทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งการรับฟัง การแสดงออกและการบริหารปฏิสัมพันธ์ อันเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้หัวหน้าประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ในบทบาทเหล่านี้ ยิ่งกว่านั้นการพัฒนาทักษะอย่าง

สุขภาพมนุษย์ ยังช่วยให้หัวหน้าได้เรียนรู้ถึงการจัดการกับอารมณ์ในวิธีที่เหมาะสมกว่าการรวมตัวกันเพื่อรุมทำร้ายจิตใจ¹⁵

4. ควรมีการปรับโครงสร้าง และสายงานในกรณีที่งานมีความไม่ชัดเจน ซ้ำซ้อน

ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยเสนอแนะการศึกษาเจาะเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรม เพื่อนำมาเปรียบเทียบระหว่างอุตสาหกรรมว่าอุตสาหกรรมใดมีความเสี่ยงในการถูกรุมทำร้ายจิตใจมากที่สุดเท่าใด หรือทำการวิจัยในเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้เห็นภาพของสถานการณ์ และอาจนำมาอธิบายถึงสาเหตุของการเกิดการถูกรุมทำร้ายจิตใจในสถานที่ทำงาน เพื่อหาหนทางแก้ไขต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ JP Moral ที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่สนับสนุน โดยให้เวลาในการทำวิจัย กองบรรณาธิการวารสารสาธารณสุขศาสตร์ที่ให้คำแนะนำเพื่อการเผยแพร่ความรู้ สุดท้ายขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

1. Futterman S. When you work for a bully. New Jersey: Croce Publishing Group, LLC, 2004.
2. International Labour Organization. Violence on the job - a global problem. Geneva: Bureau of Public Information, 1998.
3. Belak T. Emotional abuse in the workplace [e book]. Kentucky: Transformata Publishing, 2002.
4. Einarsen S, Raknes BI. The nature and causes of bullying at work: The Norwegian experience [On line] 1997. Available at <http://www.worktrauma.org>, accessed Jan 15, 2006.
5. Namie G. Report on abusive workplaces [On line] 2003. Available at <http://www.bullyinginstitute.org>, accessed Jan 15, 2006.
6. Thomas M. Bullying in the workplace [On line] 2003. Available at <http://www.worktrauma.org>, accessed Mar 20, 2006.
7. Einarsen S. The nature and causes of bullying at work. Int J Manpower 1999; 20(1/2): 16-27.
8. Björkqvist K, Österman K, Hjelt-Bäck M. Aggression among university employees. Aggressive Behavior 1994; 20:173-84.
9. Einarsen S. Dealing with bullying at work: the Norwegian Lesson [On line] 2003. Available at <http://www.worktrauma.org>, accessed Jan 15, 2006.
10. กิระณะ ยุคาร์ทไทย. วิธีจัดการปัญหาคนในที่ทำงาน. กรุงเทพมหานคร: ศรีเอทีพี เวย์, 2549.
11. Steinman SM. The changing workplace [On line] 1998-2002. Available at <http://www.worktrauma.org>, accessed Mar 15, 2006.
12. วัลภา ลินลาวรรณ (tran.) อยากรจะเป็นหญิงเก่ง เชอต้องกล้าเปลี่ยน เขียนโดย ดร.ลูอิส พี. แฟรงเคิล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บี มีเดีย, 2548.
13. Goleman D. Emotionally intelligence- Why it can matter more than IQ. London: Bloomsbury, 1996.
14. Nicarthy G, Gottlieb N, Coffman S. You don't have to take it. Seattle: Seal Press, 2005.
15. Zapf D. Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. Int J Manpower 1999; 20 (1/2):15-27.

Mobbing in the Workplace

Junya Pookayaporn*

ABSTRACT

Mobbing in the workplace is destructive for workers and their organizations. This study survey the existence of mobbing behavior in the workplace in Thailand. Data were gathered from anonymous and confidential online surveys. The study sample comprises of 534 Thai volunteer participants (a participant is one who completes the survey) who visited the website during October-December 2006. The research instrument was a self-administered questionnaire composed of 4 parts: 1) characteristics of study participants, 2) mobbing behaviors in the last six months, 3) gender and job position of perpetrators, 4) psychological, physical and organizational effects. The results revealed that more than 40% of the participants have been subjected to some kind of mobbing in the last six months. The most destructive mobbing behavior is “blaming you for others’ mistakes (62.9%).” This study also examined perpetrators, and found that perpetrators comprise of a group of males and females, supervisors and colleagues. The analysis involves using the chi-square test to investigate possible correlation of gender and effects from being mobbed; and found that females have more psychological and physical effects from mobbing than males. Participants who were exposed to mobbing also reported that their ways of escaping from being mobbed were to take sick leave, change jobs within same workplace and leave the job, resulting in negative effects on the organization.

Key words: Mobbing behaviors, participants being mobbed, perpetrators, effects from being mobbed