

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การศึกษาวิจัยเรื่อง“การศึกษาสาเหตุและการจัดการกับอารมณ์โกรธในการให้บริการประชาชนของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ 3 ประการหลัก คือ (1) เพื่อศึกษาความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์โกรธภายในตนเองของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ (2) เพื่อศึกษาสาเหตุของการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ และ (3) เพื่อศึกษาวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐและได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ดังกล่าวประกอบด้วยพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่ให้ข้อมูลในเบื้องต้นของหน่วยงานภาครัฐ (พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านระบบโทรศัพท์, พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านเว็บไซต์ และ พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐ ที่ให้บริการสอบถามโดยตรงที่สังกัดหน่วยงานระดับกรมหรือสำนักงาน) ดังนั้นจึงแสดงผลการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับสารดังกล่าวข้างต้นโดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย

- 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ
- 4.3 ลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ
- 4.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ
- 4.5 การทดสอบสมมติฐาน
- 4.6 วิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

#### 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 86.0 (จำนวน 49 คน)ในขณะที่เป็นเพศชายร้อยละ 14.0 โดยส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (ร้อยละ 40.4 ) รองลงมาร้อยละ 29.8 มีอายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี สำหรับหน่วยงานที่สังกัดเป็นไปตามการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนหมายเลข 1111 จำนวน 27 คน สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สขร. 12 คน และ สำนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ 18 คน รวม 57 คน ดังแสดงในตารางที่ 1



ตารางที่ 1 แสดงสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	8	14.0
	หญิง	49	86.0
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	23	40.4
	30 -39 ปี	17	29.8
	40-49 ปี	6	10.5
	50 ปีขึ้นไป	11	19.3
หน่วยงาน ที่สังกัด	ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนหมายเลข 1111	27	47.4
	สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สขร.	12	21.1
	สำนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ	18	31.6



#### 4.2 ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

สำหรับความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากแบบสอบถามแล้วนำมาจัดกลุ่มในรูปของความถี่และร้อยละของการตอบ

จากจำนวนผู้ตอบทั้งหมด 50 คน (จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 57 คน) พบว่าส่วนใหญ่ (ร้อยละ 40) ได้ให้ความหมายของความโกรธว่าหมายถึง ความขุ่นเคืองใจ ความคับข้องใจ ความไม่พอใจ ความไม่ถูกใจ ความลุ่มร้อนที่อยู่ในใจ ความไม่ได้ดั่งใจ รองลงมาร้อยละ 30 และ 20 ได้ตอบว่าหมายถึง อารมณ์ประเภทหนึ่งซึ่งเป็นอารมณ์ในแง่ลบ และ สิ่งเร้า หรือ สิ่งกระตุ้นภายนอกที่มากระทบจิตใจ (ดังตารางที่ 2 )

ตารางที่ 2 แสดงการให้ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

N = 50

ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความขุ่นเคืองใจ ความคับข้องใจ ความไม่พอใจ ความไม่ถูกใจ ความลุ่มร้อนที่อยู่ในใจ ความไม่ได้ดั่งใจ	20	40
2. อารมณ์ประเภทหนึ่งซึ่งเป็นอารมณ์ในแง่ลบ	15	30
3. สิ่งเร้า หรือ สิ่งกระตุ้นภายนอกที่มากระทบจิตใจ	10	20
4. กริยาที่แสดงออกถึงความไม่พอใจ	5	10



#### 4.3 ลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ

จากขอบเขตของงานวิจัยที่ระบุลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ ว่ามี 12 ลักษณะ ประกอบด้วย นักแสดง คุณแม่ที่ คนชอบโทษคนอื่น คนชอบป่วย ตัวตลก พวกหลบมุม จอมหาเรื่อง พวกฝืนกลางวัน พวกนักกิจกรรม พวกบ่อนทำลาย พวกคู่กัด และ พวกโกรธแล้วกิน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีการแสดงความโกรธมาก ในลักษณะของพวกนักกิจกรรม และ พวกโกรธแล้วกิน ในขณะที่ มีการแสดงความโกรธน้อยในลักษณะของนักแสดง พวกฝืนกลางวัน พวกบ่อนทำลาย และ พวกคู่กัด นอกจากนั้นมีการแสดงความโกรธปานกลาง ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าS.D.	ความหมาย
1 มีแรงผลักดันให้ทำอะไรบางอย่างเสมอ เช่น ร้องให้ ตะโกน หรือกระทั่งทำลายข้าวของ (ลักษณะของนักแสดง)	2.21	1.12	มีลักษณะ ดังกล่าว น้อย
2 รู้สึกอึดอัด อยากพูดหรือระบายความรู้สึกออกมาให้หมด (ลักษณะของคุณแม่)	3.24	0.96	มีลักษณะ ดังกล่าว ปานกลาง
3 พยายามระงับความโกรธเพราะเห็นว่าความโกรธย่อมไม่ได้เกิดจากท่านโดยตรงแต่เกิดจากสิ่งอื่นหรือคนอื่นมากกว่า (ลักษณะของคนชอบโทษคนอื่น)	3.24	0.87	มีลักษณะ ดังกล่าว ปานกลาง
4 รู้สึกไม่สบายหรือมีอะไรในร่างกายมีปัญหาขึ้นมาทันที เช่น ปวดศีรษะ เป็นหวัด ความดันโลหิตสูงขึ้น (ลักษณะของคนชอบป่วย)	2.75	1.03	มีลักษณะ ดังกล่าว ปานกลาง



ตารางที่ 3 แสดงลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าS.D.	ความหมาย
5 ยังคงสามารถพุดจาได้อย่างเข้มแข็งและแปรความโกรธให้เป็นอารมณ์ขัน หยอกล้อ หรือกระทั่งล้อเสียดคนอื่น (ลักษณะของตัวตลก)	2.91	0.89	มีลักษณะ ดั่งกล่าว ปานกลาง
6 รู้สึกไม่ถูกต้องที่จะแสดงความโกรธออกมา ถ้าจะโกรธจะโกรธตัวเองเสียดีกว่า (ลักษณะของพวกหลบมุม)	3.00	0.86	มีลักษณะ ดั่งกล่าว ปานกลาง
7 ถือว่าเป็นรสชาติอย่างหนึ่งของชีวิต การปลดปล่อยอารมณ์โกรธถือว่าเป็นเรื่องที่ดีควรกระทำดีกว่าเก็บไว้ที่ตนเอง (ลักษณะของจอมหาเรื่อง)	3.10	0.83	มีลักษณะ ดั่งกล่าว ปานกลาง
8 จินตนาการคิดหาวิธีลงโทษผู้ที่ทำให้ท่านโกรธ เพราะการแสดงความโกรธออกมาน่าจะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี (ลักษณะของพวกผีนกลางวัน)	2.47	0.88	มีลักษณะ ดั่งกล่าว น้อย
9 หากิจกรรมอะไรบางอย่างทำเพื่อที่จะได้ระบายความโกรธนั้นเสีย (ลักษณะของพวกนักกิจกรรม)	3.59	0.86	มีลักษณะ ดั่งกล่าว มาก
10 ไม่ค่อยโกรธใครแต่คนอื่นมักจะโกรธท่านมากกว่า เพราะท่านมักขี้ลืม หรือไม่ก็มาสาย ถึงแม้จะโดยไม่ตั้งใจก็ตามที่พวกบ่อนทำลาย (ลักษณะของพวกบ่อนทำลาย)	2.45	1.00	มีลักษณะ ดั่งกล่าว น้อย
11 ไประบายความโกรธกับคู่รักหรือบุคคลที่ใกล้ชิดมากกว่า เพราะการแสดงอารมณ์โกรธออกมาโดยตรงเป็นการแสดงธาตุแท้ของท่านซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง (ลักษณะของพวกคู่กัด)	2.24	1.16	มีลักษณะ ดั่งกล่าว น้อย
12 บอกกับตัวเองให้ใจเย็นๆ ไม่ทำอะไรที่ขัดหูขัดตาคนอื่น แล้วหันไปสนใจสิ่งทีเจริญหูเจริญตาอย่างอื่นมากกว่า เช่น อาหาร เครื่องประดับ หรืออะไรก็ได้แล้วแต่ที่ท่านชอบเสียดีกว่า (ลักษณะของพวกโกรธแล้วกิน)	3.45	0.75	มีลักษณะ ดั่งกล่าว มาก



#### 4.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

ดังที่กล่าวไว้ก่อนหน้านี้ว่าสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้จะศึกษาสาเหตุของความโกรธ หรือศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดอารมณ์โกรธจาก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก และ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน ดังนั้นสำหรับการรายงานผลการวิจัยนอกจากรายงานผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อแล้วจะรายงานผลการวิเคราะห์ในแต่ละปัจจัยตามลำดับ ประกอบด้วยปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก (ข้อคำถามจากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 6-11) หมายถึง สิ่งต่างๆภายนอกตัวเราที่เข้ามากระทบแล้วก่อให้เกิดอารมณ์โกรธ ในที่นี้คือ ช่วงเวลาในการทำงาน (ข้อคำถามข้อ 6-7) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (ข้อคำถามข้อ 8-9) และ แรงปะทะจากผู้มารับบริการ (ข้อคำถามข้อ 10-11) และปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน (ข้อคำถามจากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 12-17) หมายถึง สิ่งต่างๆที่อยู่ภายในตัวเราที่เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดอารมณ์โกรธ ในที่นี้คือ สุขภาพกาย (ข้อคำถามข้อ 12-13) สุขภาพจิต (ข้อคำถามข้อ 14-15) และ ความต้องการการตอบสนองจากองค์กร (ข้อคำถามข้อ 16-17)

ผลการวิเคราะห์พบว่า สำหรับปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกโดยรวมเป็นปัจจัยที่มีผลน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.55) เมื่อแยกรายปัจจัยพบว่า แรงปะทะจากผู้มารับบริการเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกที่มีผลมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.76) รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ ช่วงเวลาในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.57 และ 2.34 ตามลำดับ) สำหรับปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในโดยรวมเป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.71) เมื่อแยกรายปัจจัยพบว่า ความต้องการการตอบสนองจากองค์กรเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในที่มีผลมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.99) รองลงมาคือสุขภาพกาย และสุขภาพจิต (ค่าเฉลี่ย 2.61 และ 2.54 ตามลำดับ) ดังแสดงในตารางที่ 4



ตารางที่ 4 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าS.D.	ความหมาย
1. เวลาเข้า – ออก งาน (จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 6)	2.29	0.86	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
2. ระยะเวลาในการทำงาน (จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 7)	2.38	0.79	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
ช่วงเวลาในการทำงาน	2.34	0.73	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
3. เวลาทำงานร่วมกับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 8)	2.57	0.84	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
4. เวลาทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน (จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 9)	2.56	0.77	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	2.57	0.70	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
5. ความไม่เข้าใจในวิธีการเกี่ยวกับการให้บริการของผู้มารับบริการ(จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 10)	2.68	0.75	เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง
6. กริยาอาการต่าง ๆ ในแง่ลบของผู้มาใช้บริการ(จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 11)	2.84	0.86	เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง
แรงปะทะจากผู้มารับบริการ	2.76	0.68	เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง
รวม - ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก (ข้อคำถามจากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 6-11 )	2.55	0.81	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย



ตารางที่ 4 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าS.D.	ความหมาย
7. เมื่อสุขภาพไม่ปกติ เช่น กำลังป่วย (จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 12)	2.77	0.82	เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง
8. สภาวะของร่างกายหรือระบบใด ๆ ของร่างกายทำงานไม่ปกติ เช่น ระบบของกล้ามเนื้อ ระบบหัวใจ (จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 13)	2.45	0.86	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
สุขภาพกาย	2.61	0.78	เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง
9. เมื่อมีอาการไม่ปกติเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว(จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 14)	2.49	0.71	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
10. เมื่อมีจิตใจหรือพื้นอารมณ์ไม่ปกติที่เกิดจากเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 15)	2.59	0.70	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
สุขภาพจิต	2.54	0.66	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
11. การได้รับอำนาจหน้าที่ที่ไม่เหมาะสมกับการทุ่มเทในงานของท่าน (จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 16)	2.73	0.83	เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง
12. การได้รับผลตอบแทนไม่ว่าจะเป็นเงินหรือสิ่งอื่นใดอย่างไม่เหมาะสม (จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 17)	3.24	1.00	เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง
ความต้องการการตอบสนองจากองค์กร	2.99	0.63	เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง
รวม - ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน (ข้อคำถามจากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 12-17 )	2.71	0.82	เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง



#### 4.5 การทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ 2 ข้อ ประกอบด้วย

- (1) ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกน่าจะมีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ
- (2) ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในน่าจะมีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

งานวิจัยชิ้นนี้จึงรายงานผลการวิจัยเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

4.5.1. ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1 ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่าปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกน่าจะมีแนวโน้มจะมีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ พบว่า เมื่อพิจารณาค่าสถิติทดสอบ Pearson ' s Correlation Coefficient ได้ค่า Sig ( 2-tailed ) เท่ากับ .743 ซึ่งแสดงว่าปัจจัยของสิ่งเร้าภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐในรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 5 )

ตารางที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของสิ่งเร้าภายนอกกับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

		ตัวแปรต้น (ปัจจัยของสิ่งเร้าภายนอก)
ตัวแปรตาม	Pearson Correlation	-.044
(อารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ)	Sig. (2-tailed)	.743
	N	57



4.5.2 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2 ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่าปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในน่าจะมีแนวโน้มความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ พบว่า เมื่อพิจารณาค่าสถิติทดสอบ Pearson ' s Correlation Coefficient ได้ค่า Sig ( 2-tailed ) เท่ากับ .897 ซึ่งแสดงว่าปัจจัยของสิ่งเร้าภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐในรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของสิ่งเร้าภายในกับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

		ตัวแปรต้น (ปัจจัยของสิ่งเร้าภายใน)
ตัวแปรตาม	Pearson Correlation	-.017
(อารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ)	Sig. (2-tailed)	.897
	N	57



#### 4.6 วิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

สำหรับการรายงานผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับวิธีการจัดการอารมณ์โกรธ ผู้วิจัยได้กำหนดว่ามี 12 วิธีการ ตามลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ ซึ่งมี 12 ลักษณะ ประกอบด้วย นักแสดง คุณแม่ที่ คนชอบโทษคนอื่น คนชอบป่วย ตัวตลก พวกหลบมุม จอมหาเรื่อง พวกฝันกลางวัน พวกนักกิจกรรม พวกบ่อนทำลาย พวกคู่กัด และ พวกโกรธแล้วกิน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างเมื่อมีอารมณ์โกรธจะมีวิธีการจัดการความโกรธแบบคนชอบโทษคนอื่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมาจะมีวิธีการจัดการความโกรธแบบนักแสดง (ค่าเฉลี่ย 3.43) นอกจากนี้เมื่อพิจารณารายชื่อตามวิธีการจัดการอารมณ์โกรธ พบว่าจะมี 2 วิธีการที่กล่าวถึงข้างต้นที่เป็นวิธีการที่ใช้มาก นอกนั้นวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐจะเป็นวิธีการที่ใช้ปานกลางทั้งสิ้น ยกเว้นวิธีการจัดการความโกรธแบบพวกโกรธแล้วกินและแบบพวกหลบมุมจะเป็นวิธีการที่ใช้น้อย ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าS.D.	ความหมาย
1. พยายามทำกิจกรรมที่เป็นการระบายอารมณ์โกรธมากกว่าระบายโทสะออกมา (วิธีการจัดการความโกรธแบบนักแสดง จากคำถามงานวิจัยข้อ 18)	3.43	0.88	เป็นวิธีการที่ใช้มาก
2. หยุดคิดหรือไตร่ตรองเรื่องที่เกิดขึ้นก่อนแล้วค่อยเล่าความโกรธของท่านให้คนอื่น ๆ ฟัง (วิธีการจัดการความโกรธแบบคุณแม่ที่ จากคำถามงานวิจัยข้อ 19)	3.14	0.98	เป็นวิธีการที่ใช้ปานกลาง
3. ไม่โทษว่าเป็นความผิดของสิ่งอื่นหรือคนอื่น แต่พยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นมากกว่า (วิธีการจัดการความโกรธแบบคนชอบโทษคนอื่น จากคำถามงานวิจัยข้อ 20)	3.50	0.75	เป็นวิธีการที่ใช้มาก
4. เห็นว่าความโกรธเป็นเพียงความรู้สึกอย่างหนึ่งไม่ใช่การกระทำที่ไม่ถูกต้อง (วิธีการจัดการความโกรธแบบคนชอบป่วย จากคำถามงานวิจัยข้อ 21)	3.40	0.92	เป็นวิธีการที่ใช้ปานกลาง
5. ใช้วิธีการพูดแบบตลกตลกเป็นการทดแทนความโกรธ (วิธีการจัดการความโกรธแบบตัวตลก จากคำถามงานวิจัยข้อ 22)	3.07	0.92	เป็นวิธีการที่ใช้ปานกลาง
6. ไม่พยายามกดความรู้สึกจนหนุ่หรือซึมเศร้าแล้วอาศัยสิ่งอื่น เช่น ของมีนเมาทำให้ลืมความโกรธนั้นเสีย (วิธีการจัดการความโกรธแบบพวกหลบมุม จากคำถามงานวิจัยข้อ 23)	2.52	1.26	เป็นวิธีการที่ใช้น้อย



ตารางที่ 7 ตารางแสดงวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงาน  
ภาครัฐ (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าS.D.	ความหมาย
7.ไม่ระเบิดโทสะออกมาโดยเกรี้ยวกราดหรือรังแกผู้อื่นแกว่า (วิธีการจัดการความโกรธแบบจอมหาเรื่อง จากคำถามงานวิจัยข้อ 24)	3.28	1.26	เป็นวิธีการที่ใช้ปานกลาง
8.พูดออกมาให้คนอื่น ๆ เข้าใจความรู้สึกโกรธของคุณไม่ใช่เพียงไว้คนเดียว (วิธีการจัดการความโกรธแบบพวกฝืนกลางวัน จากคำถามงานวิจัยข้อ 25)	2.80	0.87	เป็นวิธีการที่ใช้ปานกลาง
9. พยายามทำกิจกรรม บางอย่างเพื่อระบายความโกรธแต่ก็พยายามหาสาเหตุของความโกรธด้วยเสมอ (วิธีการจัดการความโกรธแบบพวกนักกิจกรรม จากคำถามงานวิจัยข้อ 26)	3.36	0.91	เป็นวิธีการที่ใช้ปานกลาง
10. ไม่พยายามทำให้ผู้อื่น เดือดร้อนไปกับท่านด้วย เช่น ทำเป็นคนนำสงสาร อ่อนแอ ซึ่งทำให้คนอื่นไม่สามารถโกรธท่านได้ (วิธีการจัดการความโกรธแบบพวกบ่อนทำลาย จากคำถามงานวิจัยข้อ 27)	3.22	1.11	เป็นวิธีการที่ใช้ปานกลาง
11.แสดงความโกรธออกมาโดยไม่ตัดความรู้สึกนี้ออกไป เพื่อให้หลงเหลือแต่ความสุข (วิธีการจัดการความโกรธแบบกู่กุด จากคำถามงานวิจัยข้อ 28)	2.82	0.82	เป็นวิธีการที่ใช้ปานกลาง
12. แสดงความโกรธออกมา เพราะเชื่อว่าบางครั้งการทำให้คนอื่นไม่ชอบคุณบ้างก็ไม่ใช่ว่าเรื่องเสียหายอะไร (วิธีการจัดการความโกรธแบบพวกโกรธแล้วกิน จากคำถามงานวิจัยข้อ 29)	2.52	0.90	เป็นวิธีการที่ใช้น้อย