

สรุปและอภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง“การศึกษาสาเหตุและการจัดการกับอารมณ์โกรธในการให้บริการประชาชนของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ” มีวัตถุประสงค์ 3 ประการหลัก คือ (1) เพื่อศึกษาความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์โกรธภายในตนเองของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ (2) เพื่อศึกษาสาเหตุของการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ และ (3) เพื่อศึกษาวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ โดยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาศึกษาอารมณ์โกรธ ในแง่ที่เป็นพลังกระตุ้นให้เกิดการกระทำต่าง ๆ ขึ้นโดยใช้แนวคิดของ Adelaide Bry เป็นพื้นฐาน และขอบเขตด้านประชากร ศึกษาพนักงานภาครัฐจากหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนใน 3 ลักษณะ ประกอบด้วย การให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ และ ที่ให้บริการสอบถามข้อมูลโดยตรง ดังนั้นเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัย จึงได้แสดงผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย (1) สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม(2)ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ-ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 1 (3) ลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอาการโกรธ - ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 1 เช่นเดียวกัน(4) ปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ - ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 (5) การทดสอบสมมติฐาน - ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 และ (6) วิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ - ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 3 ดังมีรายละเอียดดังนี้

5.1 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งเป็น 6 ส่วนหลัก ได้แก่

- (1) สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และหน่วยงานที่สังกัดเป็นไปตามการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ศูนย์บริการข้อมูล

ภาครัฐเพื่อประชาชนหมายเลข 1111 จำนวน 27 คน สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สขร. 12 คน และ สำนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ 18 คน รวม 57 คน

(2) ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐพบว่าส่วนใหญ่ให้ความหมายของความโกรธว่าหมายถึง ความขุ่นเคืองใจ ความคับข้องใจ ความไม่พอใจ ความไม่ถูกใจ ความลุ่มร้อนที่อยู่ใจ ความไม่ได้ดั่งใจ รองลงมาถือว่าหมายถึง อารมณ์ประเภทหนึ่งซึ่งเป็นอารมณ์ในแง่ลบ

(3) ลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ พบว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เมื่อมีอารมณ์โกรธจะมีลักษณะของพวกนักกิจกรรม รองลงมาคือ มีลักษณะของพวกโกรธแล้วกิน

(4) ปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมาจาก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก และ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน พบว่าสำหรับปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกโดยรวมเป็นปัจจัยที่มีผลน้อย เมื่อแยกรายปัจจัยพบว่า แรงปะทะจากผู้มารับบริการเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกที่มีผลมากที่สุด รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และช่วงเวลาในการทำงาน สำหรับปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในโดยรวมเป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง เมื่อแยกรายปัจจัยพบว่า ความต้องการการตอบสนองจากองค์กรเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในที่มีผลมากที่สุด รองลงมาคือสุขภาพกาย และสุขภาพจิต อย่างไรก็ตามจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

(5) วิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐพบว่ากลุ่มตัวอย่างเมื่อมีอารมณ์โกรธจะมีวิธีการจัดการความโกรธแบบคนชอบโทษคนอื่นมากที่สุด รองลงมาจะมีวิธีการจัดการความโกรธแบบนักแสดง

5.2 อภิปรายผล

สำหรับการอภิปรายผลจึงจะอภิปรายตามผลการวิเคราะห์ ยกเว้นสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จึงแบ่งการอภิปรายผลการวิจัยเป็น 4 ส่วนประกอบด้วย

(1) ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐพบว่าส่วนใหญ่ให้ความหมายของความโกรธว่าหมายถึง ความขุ่นเคืองใจ ความคับข้องใจ ความไม่พอใจ ความไม่ถูกใจ ความลุ่มร้อนที่อยู่ใจ ความไม่ได้ดั่งใจ รองลงมาถือว่า หมายถึง อารมณ์ประเภทหนึ่งซึ่งเป็นอารมณ์ในแง่ลบ ทั้งนี้จึงดูเหมือนว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความหมายของ

ความโกรธค่อนข้างตรงกันหรือมีทิศทางเดียวกับการให้ความหมายของกลุ่มศาสนนิยม กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ให้ความหมายของความโกรธในแง่ “สิ่งต้องห้าม” ไม่ควรกระทำไม่ว่ากรณีใด ๆ หรือถ้าเกิดขึ้นแล้วก็จำเป็นต้อง ลด ละ เลิก ให้จงได้ พร้อมทั้งได้กล่าวโทษของความโกรธไว้ด้วย ทั้งนี้ดังกล่าวไว้ในบทที่ 2 (ข้อ 2.1) ว่าผู้โกรธจะต้องได้รับผลกระทบทั้งในปัจจุบัน(เช่นที่พระสารีบุตรว่าเมื่อเริ่มโกรธทำให้จิตขุ่นมัว) และอนาคต (เช่น แนวคิดทางคริสตศาสนา ได้กล่าวถึงบทลงโทษของผู้มีบาปโทษะ คือ การถูกฉีกร่างทั้งเป็นซ้ำแล้วซ้ำเล่า) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางส่วนได้ให้ความหมายว่าความโกรธเป็นอารมณ์ประเภทหนึ่งซึ่งเป็นอารมณ์ในแง่ลบ ซึ่งน่าจะค่อนข้างตรงกับแนวคิดทางจิตวิทยามากกว่า คือ แม้จะพิจารณาความโกรธว่าเป็นสิ่งไม่ดี แต่ในอีกแง่หนึ่งอาจพิจารณาความโกรธในแง่บวกได้บ้าง โดยมองว่าความโกรธเป็นอารมณ์หนึ่งของมนุษย์เหมือนกับอารมณ์อื่น ๆ และอาจมีทิศทางในเชิงบวกได้ถึงแม้ต่อมาจะนำไปสู่ผลในแง่ลบก็ตามที ทั้งนี้ในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่าการที่ผู้ตอบส่วนใหญ่มีทัศนะดังกล่าวข้างต้น เพราะผู้ตอบส่วนใหญ่จะมีความเชื่อในแนวทางของการเป็นพุทธศาสนิกชนที่น้อมนำคำสอนขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้ามาปรับใช้กับชีวิตประจำวัน ซึ่งย่อมส่งผลต่อการทำงานด้วย และดูเหมือนว่าความเชื่อดังกล่าวมักจะมีพื้นฐานเดียวกันไม่ว่าจะในการกระทำทั่วไปหรือในการปฏิบัติงานนั่นเอง

(2) ลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ ดังผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความโกรธในลักษณะของพวกนักกิจกรรมและพวกโกรธแล้วกิน ทั้งนี้การจะระบุสาเหตุอย่างชัดเจนว่าเกิดจากสาเหตุใดอย่างแน่ชัดน่าจะไม่สามารถทำได้ ขอบข่ายของงานวิจัยชิ้นนี้ และเนื่องด้วยขอบเขตของงานวิจัยด้านเนื้อหาซึ่งใช้แนวคิดของ Adelaide Bry มาเป็นพื้นฐาน อันเป็นแนวคิดด้านจิตวิทยา ซึ่งเห็นว่าพฤติกรรมต่าง ๆ ย่อมเกิดจากประสบการณ์ในอดีต (โดยเฉพาะในวัยเด็ก) ดังนั้นการจะอภิปรายผลการวิเคราะห์ว่าการที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความโกรธมากในลักษณะของนักกิจกรรม และพวกโกรธแล้วกินว่าเกิดจากสาเหตุใดย่อมเป็นเรื่องพ้นวิสัยสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าโดยส่วนใหญ่จะมีความโกรธในลักษณะต่าง ๆ ปานกลางไปจนถึงน้อย ทั้งนี้มีเพียง 2 ลักษณะเท่านั้นที่แสดงความโกรธออกมามากน่าจะเนื่องมาจากกฎระเบียบของการบริการสาธารณะที่รัดกุม และงานบริการดังกล่าวถือว่าเป็นงานสาธารณะที่พนักงานภาครัฐ (กลุ่มตัวอย่าง) ย่อมรู้แจ้งว่าเป็นหน้าที่หลักของตนจึงไม่แสดงอารมณ์โกรธในลักษณะใดลักษณะหนึ่งอย่างเด่นชัด นอกจากนี้ความคาดหวังของประชาชนในการรับบริการสาธารณะในปัจจุบันน่าจะยังเป็นตัวบ่งชี้ให้พนักงานของหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถแสดงความโกรธออกมาได้อีกประการหนึ่งนั่นเอง

(3) ปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธจาก 2 ปัจจัย ประกอบด้วยปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกและปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน พบว่าสำหรับปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกโดยรวมแล้วมีผลน้อยทั้งนี้เนื่องจาก

ปัจจัยย่อยคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและช่วงเวลาในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย เช่นเดียวกันมีเพียงแรงปะทะจากผู้รับบริการเท่านั้นที่เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง ทั้งนี้ น่าจะมีสาเหตุจากปัจจัยช่วงเวลาในการทำงาน (ทั้งเวลาเข้า – ออกงานและระยะเวลาในการทำงาน) และปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (เวลาทำงานร่วมกับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา และเวลาทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน) สำหรับพนักงานหน่วยงานภาครัฐ เป็นสิ่งที่มีวางกฎระเบียบไว้อย่างชัดเจน หรือมีความเป็นทางการสูงอยู่แล้วพนักงานที่เข้ามาทำงานในหน่วยงานภาครัฐย่อมรู้สภาพของปัญหา และลักษณะงานของตนเป็นอย่างดี ปัจจัยดังกล่าวจึงน่าจะมีผลต่อการทำให้เกิดอารมณ์โกรธได้ยากกว่า ในขณะที่แรงปะทะจากผู้รับบริการ (ประกอบด้วยความไม่เข้าใจในวิธีการเกี่ยวกับการให้บริการของผู้รับบริการ และกริยาอาการต่างๆ ในแง่ลบของผู้รับบริการ) ย่อมเป็นปัจจัยที่คาดการณ์ไม่ได้ และเป็นการคาดการณ์ไม่ได้ที่ผู้รับบริการต้องการการบริการที่ดีขึ้นจากการประชาสัมพันธ์เกินจริงของภาครัฐในเรื่องการปรับบทบาทขององค์กรภาครัฐให้มีการบริการที่ดีทัดเทียมกับภาคเอกชน ซึ่งในปัจจุบันแม้ภาครัฐจะปรับปรุงการทำงานอย่างมากก็ตาม แต่ด้วยปัจจัยต่าง ๆ เช่น การมีวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการไม่มีความพึงพอใจเท่าที่คาดหวัง ซึ่งแน่นอนว่าด่านแรกที่ต้องรับภาระความผิดพลาดต่างๆ ดังกล่าวย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้พนักงานของหน่วยงานภาครัฐนั่นเอง ดังนั้นการที่พื้นอารมณ์ของผู้ให้บริการ (พนักงานหน่วยภาครัฐ) จะไม่เป็นไปตามปกติ ย่อมน่าจะมีสาเหตุจากแรงปะทะจากผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก

สำหรับปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน พบว่ามีผลในระดับปานกลาง ซึ่งน่าจะด้วยสาเหตุเช่นเดียวกันกับปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก คือ ปัจจัยย่อยเป็นปัจจัยที่มีผลปานกลางจึงทำให้เมื่อรวมปัจจัยย่อยๆ เหล่านี้จึงมีลักษณะดังกล่าวเช่นกัน กล่าวคือมีเพียงสุขภาพจิต (เมื่อมีอารมณ์ไม่ปกติเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว และเมื่อมีจิตใจหรือพื้นอารมณ์ไม่ปกติที่เกิดจากเรื่องใดเรื่องหนึ่ง) และความต้องการการตอบสนองจากองค์กร (การได้รับอำนาจหน้าที่ที่ไม่เหมาะสมกับการทุ่มเทในงานของท่าน และการได้รับผลตอบแทนไม่ว่าจะเป็นเงินหรือสิ่งอื่นใดอย่างไม่เหมาะสม) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลปานกลางทั้งนี้ใน 3 ปัจจัยย่อย ความต้องการการตอบสนองจากองค์กรมีผลทำให้เกิดอารมณ์โกรธได้มากที่สุดทั้งนี้ น่าจะมีสาเหตุมาจากความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ขององค์กรและผลประโยชน์ส่วนบุคคล อันเกี่ยวข้องกับความต้องการการตอบสนองจากองค์กร ซึ่งโดยปกติที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการส่วนตัวโดยเฉพาะในฐานะของมนุษย์ในองค์กร ทั้งนี้ในทัศนะของผู้วิจัยปัจจัยสุขภาพจิตและสุขภาพกายสะท้อนถึงความต้องการของมนุษย์ในฐานะที่เป็นปुरुชน แต่ความต้องการการตอบสนองจากองค์กรน่าจะเป็นความต้องการในฐานะมนุษย์ในองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผลงานวิจัยสอดคล้องกับทฤษฎีที่ว่าด้วยความสัมพันธ์ที่มักไม่สมดุลระหว่างความต้องการทั้งสอง

อย่างไรก็ดีผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าปัจจัยทั้งสอง (ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก และปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน) ไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานวิจัยชิ้นนี้ที่มีขอบเขตด้านเนื้อหา คือ การศึกษาสาเหตุของอารมณ์โกรธจากแนวคิดเชิงจิตวิทยารวมถึงการศึกษาจากปัจจัยที่มีผลต่ออารมณ์ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมหรือตรงกับอารมณ์ในทุกประเภท นอกจากนี้ในทัศนะของผู้วิจัย ประเด็นเรื่องอารมณ์โกรธอาจเป็นเรื่องละเอียดอ่อนเกินกว่าจะระบุปัจจัยที่ชัดเจนก็อาจเป็นไปได้

4. วิธีการจัดการกับอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ จากผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการจัดการกับอารมณ์โกรธมากในแบบของคนชอบโทษคนอื่นและแบบนักแสดง ส่วนวิธีการที่ใช้บ่อย คือ การจัดการความโกรธแบบพวกโกรธแล้วกินและแบบพวกหลบมุมในขณะที่วิธีการอื่นๆ จะใช้ปานกลาง สำหรับการอภิปรายผลเกี่ยวกับประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่าต้องกล่าวถึง ลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐ ในขณะที่มีอารมณ์โกรธประกอบการพิจารณา เนื่องด้วยวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเป็น 12 วิธีการตามลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความโกรธมากในลักษณะของนักกิจกรรม และพวกโกรธแล้วกิน ในขณะที่มีการแสดงความโกรธน้อยในลักษณะของนักแสดง พวกฝืนกลางวัน พวกบ่นทำลาย และพวกคู่กัด นอกนั้นมีการแสดงความโกรธปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความไม่สอดคล้องกันระหว่างลักษณะของอารมณ์โกรธ (การแสดงออก) และวิธีการจัดการอารมณ์โกรธ (การจัดการกับการแสดงออกนั้น) กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างจะมีลักษณะของนักกิจกรรม และพวกโกรธแล้วกินมาก ส่วนจะมีลักษณะของพวกนักแสดง ฝืนกลางวัน บ่นทำลาย และคู่กัด ในลักษณะที่น้อย ซึ่งตรงกันข้ามกับการจัดการอารมณ์โกรธอย่างชัดเจนที่มีวิธีการจัดการอารมณ์โกรธแบบพวกชอบโทษคนอื่น และนักแสดง ในขณะที่มีวิธีการจัดการอารมณ์โกรธแบบพวกโกรธแล้วกินและแบบพวกหลบมุมซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้บ่อย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ดังนั้นเมื่อวิธีการแก้ไขไม่ตรงกับลักษณะที่เป็นก็ย่อมทำให้มีการแก้ไข (หรือจัดการ) ไม่ตรงจุดนั่นเอง

5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

(1) ประเด็นแนวคิดที่นำมาใช้ในงานวิจัย ควรพิจารณาแนวคิดเรื่องความโกรธจากแนวคิดในเชิงพุทธประกอบการพิจารณาด้วย เพราะแนวคิดดังกล่าวถือได้ว่าการกล่าวถึงประเด็นความโกรธไว้อย่างเหมาะสมที่สุด ทั้งนี้จึงควรขยายขอบเขตงานวิจัยในประเด็นดังกล่าวนั่นเอง

(2) ประเด็นกลุ่มตัวอย่าง ควรมีการขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมภาครัฐในส่วนงานอื่น ๆ ประกอบการพิจารณาด้วย ทั้งนี้เมื่อขยายขนาดของกลุ่มตัวอย่างย่อมส่งผลให้ได้

แนวความคิดที่แท้จริงผ่านกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนมากขึ้น นอกจากนี้ สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ที่ใช้กลุ่มตัวอย่างใน 3 ลักษณะ ประกอบด้วย 3 ลักษณะของการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ คือ บริการผ่านระบบโทรศัพท์ ผ่านเว็บไซต์ และ ที่ให้บริการสอบถามข้อมูลโดยตรง อย่างไรก็ตามในงานวิจัยชิ้นนี้มิได้เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะที่แตกต่างกันอย่างชัดเจนทั้งนี้จึงควรขยายขอบเขตงานวิจัยโดยใช้ลักษณะความแตกต่างดังกล่าวเป็นปัญหาวินิจฉัยในครั้งต่อไป

DPU