

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยเรื่อง “การศึกษาการแสดงออกและการจัดการกับอารมณ์โกรธในการให้บริการประชาชนของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ” จะใช้การศึกษาวิจัยเอกสารควบคู่กับการศึกษาภาคสนาม (documentary and field research) และเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวจึงกำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ พนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่ให้ข้อมูลในเบื้องต้นของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะประกอบไปด้วย พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านระบบโทรศัพท์ ,พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านเว็บไซต์ และ พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐ ที่ให้บริการสอบถามโดยตรงที่สังกัดหน่วยงานระดับกรมหรือสำนักงาน ทั้งนี้สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรของแต่ละกลุ่มเหล่านี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

(1) พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านระบบโทรศัพท์ เลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหมายเลขกลางที่ใช้ในการติดต่อสอบถามข้อมูลภาครัฐ คือ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลข 1111 ซึ่งมีประชากรประมาณ 90 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา 30 % จากจำนวนประชากรจึงมีกลุ่มตัวอย่าง 27 คน

(2) พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านเว็บไซต์ เลือกกลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ - สขร. ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการดำเนินการตอบข้อร้องเรียนต่างๆของภาครัฐ พร้อมทั้งยังเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆของภาครัฐด้วย ทั้งนี้หน่วยงานดังกล่าวประกอบด้วย 6 ส่วนงานหลักประกอบด้วย ส่วนนโยบายและวิเคราะห์ , ส่วนงานวินิจฉัยอุทธรณ์ , ส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือ , ส่วนส่งเสริมและเผยแพร่สิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสาร , กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศข้อมูลข่าวสาร และ ฝ่ายบริหารทั่วไป ทั้งนี้จึงจะเลือกกลุ่มตัวอย่างส่วนงานละ 2 คน (เนื่องด้วยในแต่ละส่วนงานจะมีบุคลากรส่วนงานละ 4-8 คนเท่านั้น) จึงทำให้มีกลุ่มตัวอย่าง 12 คน

(3) พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐ ที่ให้บริการตอบข้อสอบถามโดยตรง ซึ่งโดยแท้จริงแล้วกลุ่มงานดังกล่าวมีอยู่ในหน่วยงานภาครัฐทุกแห่ง แต่ด้วยขอบเขตของงานวิจัยจึงเลือกเฉพาะหน่วยงานภาครัฐในส่วนกลางหรือหมายถึงกระทรวงต่างๆภายในราชการส่วนกลางนั่นเอง จากกระทรวงต่างๆที่ประกอบด้วย กระทรวงกลาโหม , กระทรวงการคลัง , กระทรวงการต่างประเทศ , กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา , กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ , กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ , กระทรวงคมนาคม , กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม , กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร , กระทรวงพลังงาน , กระทรวงพาณิชย์ , กระทรวงมหาดไทย , กระทรวงยุติธรรม , กระทรวงแรงงาน , กระทรวงวัฒนธรรม , กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี , กระทรวงศึกษาธิการ , กระทรวงสาธารณสุข และ กระทรวงอุตสาหกรรม (ในที่นี้ไม่นับสำนักงานกฤษฎีกาเป็นกระทรวง) ผู้วิจัยได้แบ่งกระทรวงต่างๆเหล่านั้นเป็น 3 กลุ่ม ตามภารกิจการทำงาน 3 ด้าน ประกอบด้วย กลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ , กลุ่มกระทรวงด้านความมั่นคง และ กลุ่มกระทรวงด้านสังคม จาก 3 กลุ่มภารกิจดังกล่าวได้เลือกตัวแทนของแต่ละกลุ่มกลุ่มละ 2 กระทรวง โดยใช้เกณฑ์ของขนาด (จำนวนข้าราชการที่สังกัดในกระทรวง) โดยเลือกกระทรวงที่มีขนาดใหญ่และขนาดเล็กควบคู่กันไปในแต่ละกลุ่มภารกิจ โดยกลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ (กลุ่มตัวอย่างคือ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา) , กลุ่มกระทรวงด้านความมั่นคง (กลุ่มตัวอย่างคือ กระทรวงมหาดไทย และ กระทรวงต่างประเทศ) และ กลุ่มกระทรวงด้านสังคม(กลุ่มตัวอย่างคือ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงวัฒนธรรม) จากกระทรวงต่างๆ เลือกเจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อสอบถามของกรมภายใต้กระทรวงกลุ่มตัวอย่างกระทรวงละ 3 กรม จึงทำให้กลุ่มตัวอย่าง 18 คน

โดยสรุปจึงมีกลุ่มตัวอย่างรวมสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ 57 คน

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตรฐานค่าที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับอารมณ์โกรธ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวทางการประเมินและกำหนดตัวบ่งชี้ประเด็นการจัดการอารมณ์โกรธภายในองค์กร

2. จากแนวคิดของทฤษฎีข้างต้นนำมาเปรียบเทียบความจำเป็นเกี่ยวกับการนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้เพื่อให้สอดคล้องกับมุมมองการให้ความหมายความโกรธตามนิยามศัพท์งานวิจัยซึ่งได้เลือกใช้การศึกษาการจัดการความโกรธตามแนวคิดของ Adelaide Bry

3. วิเคราะห์และตรวจสอบตัวชี้วัดประเด็นการจัดการความโกรธจากหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำข้อคำถามเพื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบสอบถามมี 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่หนึ่ง เป็นข้อคำถามสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่สอง เป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามการให้ความหมายของความอารมณ์โกรธและลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในขณะที่มีอารมณ์โกรธ (ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อแรก)

ตอนที่สาม เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธซึ่งมีสองตอนย่อยแบ่งตามปัจจัยสองปัจจัยภายใต้กรอบแนวคิดการวิจัย (ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อ 2- เพื่อศึกษาสาเหตุของอารมณ์โกรธในการให้บริการ)

และตอนที่สี่ เป็นแบบสอบถามศึกษาวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ (ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อ 3- เพื่อศึกษาวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ)

4. ทดสอบหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามให้ได้ผลการทดสอบให้อยู่ในเกณฑ์เชื่อถือได้ จากนั้นจึงนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจริง

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ (ข้อคำถามข้อ1-3)

2. วิเคราะห์ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิด (ข้อคำถามข้อ 4) แล้วนำมาจัดกลุ่มโดยนำเสนอในรูปของความถี่และร้อยละ (ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อ1)

3. วิเคราะห์ลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ ซึ่งมี 12 ลักษณะ ประกอบด้วย นักแสดง คุณแม่ที่ คนชอบโทษคนอื่น คนชอบป่วย ตัวตลก พวกหลบมุม จอมหาเรื่อง พวกฝันกลางวัน พวกนักกิจกรรม พวกบ่อนทำลาย พวกคู่กัด และ พวกโกรธแล้วกิน โดยข้อคำถามในแต่ละข้อ คือข้อ 5.1-5.12 แทนลักษณะของพนักงานของหน่วยงาน

ภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธตามลำดับ ทั้งนี้เมื่อรวมข้อคำถามทั้งหมดจึงได้ลักษณะรวมของความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์โกรธภายในตัวเองของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นตัวแปรตาม หรือที่ผู้วิจัยเรียกว่าอารมณ์โกรธตามกรอบแนวคิดงานวิจัย โดยหาค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละช่วงคะแนน (จากมาตรวัดแบบไลเคิร์ต 5 ตัวเลือก จากมากที่สุด 5 คะแนน ถึงน้อยที่สุด 1 คะแนน) ดังนี้

- 1.00 - 1.80 หมายความว่า มีลักษณะดังกล่าวน้อยที่สุด
 - 1.81 - 2.60 หมายความว่า มีลักษณะดังกล่าวน้อย
 - 2.61 - 3.40 หมายความว่า มีลักษณะดังกล่าวปานกลาง
 - 3.41 - 4.20 หมายความว่า มีลักษณะดังกล่าวมาก
 - 4.21 - 5.00 หมายความว่า มีลักษณะดังกล่าวมากที่สุด
- (ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อ 1)

4.วิเคราะห์สาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดอารมณ์โกรธจาก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก และ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน (ข้อคำถามจากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 6-17)

ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก (ข้อคำถามจากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 6-11) หมายถึง สิ่งต่างๆภายนอกตัวเราที่เข้ามากระทบแล้วก่อให้เกิดอารมณ์โกรธ ในที่นี้คือ ช่วงเวลาในการทำงาน (ข้อคำถามข้อ 6-7) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (ข้อคำถามข้อ 8-9) และแรงปะทะจากผู้มารับบริการ (ข้อคำถามข้อ 10-11)

ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน (ข้อคำถามจากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 12-17) หมายถึง สิ่งต่างๆที่อยู่ภายในตัวเราที่เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดอารมณ์โกรธ ในที่นี้คือ สุขภาพกาย (ข้อคำถามข้อ 12-13) สุขภาพจิต (ข้อคำถามข้อ 14-15) และ ความต้องการการตอบสนองจากองค์กร (ข้อคำถามข้อ 16-17)

โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละช่วงคะแนน (จากมาตรวัดแบบไลเคิร์ต 5 ตัวเลือก จากมากที่สุด 5 คะแนน ถึงน้อยที่สุด 1 คะแนน) ดังนี้

- 1.00 - 1.80 หมายความว่า เป็นปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุด
- 1.81 - 2.60 หมายความว่า เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
- 2.61 - 3.40 หมายความว่า เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง
- 3.41 - 4.20 หมายความว่า เป็นปัจจัยที่มีผลมาก
- 4.21 - 5.00 หมายความว่า เป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุด

(อธิบายลักษณะของตัวแปรต้นเพื่อทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์กับตัวแปรตามตอบสนอง
วัตถุประสงค์งานวิจัยข้อ2)

5. การทดสอบสมมติฐานซึ่งมี 2 ข้อ ประกอบด้วย

(1) ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกน่าจะมีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธ
ในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

(2) ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในน่าจะมีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธใน
การให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

โดยนำ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันไป
ทดสอบกับแบบจำลองสมมติฐาน (ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อ 2)

6. ศึกษาวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะ
ได้วิธีการจัดการอารมณ์โกรธ 12 วิธีการ ประกอบด้วยวิธีการจัดการอารมณ์โกรธ 12 รูปแบบ
(เช่นเดียวกับลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ ซึ่งมี 12 ลักษณะ
ประกอบด้วย นักแสดง คุณแม่ที่ คนชอบโทษคนอื่น คนชอบป่วย ตัวตลก พวกหลบมุม จอม
หาเรื่อง พวกฝันกลางวัน พวกนักกิจกรรม พวกบ่อนทำลาย พวกคู่กัด และ พวกโกรธแล้วกิน)
โดยข้อคำถามในแต่ละข้อ คือข้อ 18-29 แทนวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของ
พนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธตามลำดับ

โดยหาค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละ
ช่วงคะแนน (จากมาตรวัดแบบไลเคิร์ท 5 ตัวเลือก จากมากที่สุด 5 คะแนน ถึงน้อยที่สุด 1
คะแนน) ดังนี้

1.00 - 1.80 หมายความว่า เป็นวิธีการที่ใช้บ่อยที่สุด

1.81 – 2.60 หมายความว่า เป็นวิธีการที่ใช้บ่อย

2.61 – 3.40 หมายความว่า เป็นวิธีการที่ใช้ปานกลาง

3.41 – 4.20 หมายความว่า เป็นวิธีการที่ใช้มาก

4.21 – 5.00 หมายความว่า เป็นวิธีการที่ใช้มากที่สุด

(ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อ3)