

ชื่อเรื่อง การศึกษาการแสดงออกและการจัดการกับอารมณ์โกรธในการให้บริการประชาชนของพนักงาน
หน่วยงานภาครัฐ

ผู้วิจัย : ผศ.จุลศักดิ์ ชาญณรงค์ สถาบัน : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปีที่พิมพ์ : พุทธศักราช 2553 สถานที่พิมพ์ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แหล่งที่เก็บรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ : ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จำนวนหน้างานวิจัย : 74 หน้า ลิขสิทธิ์ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำสำคัญ : ความโกรธ การจัดการกับอารมณ์โกรธ

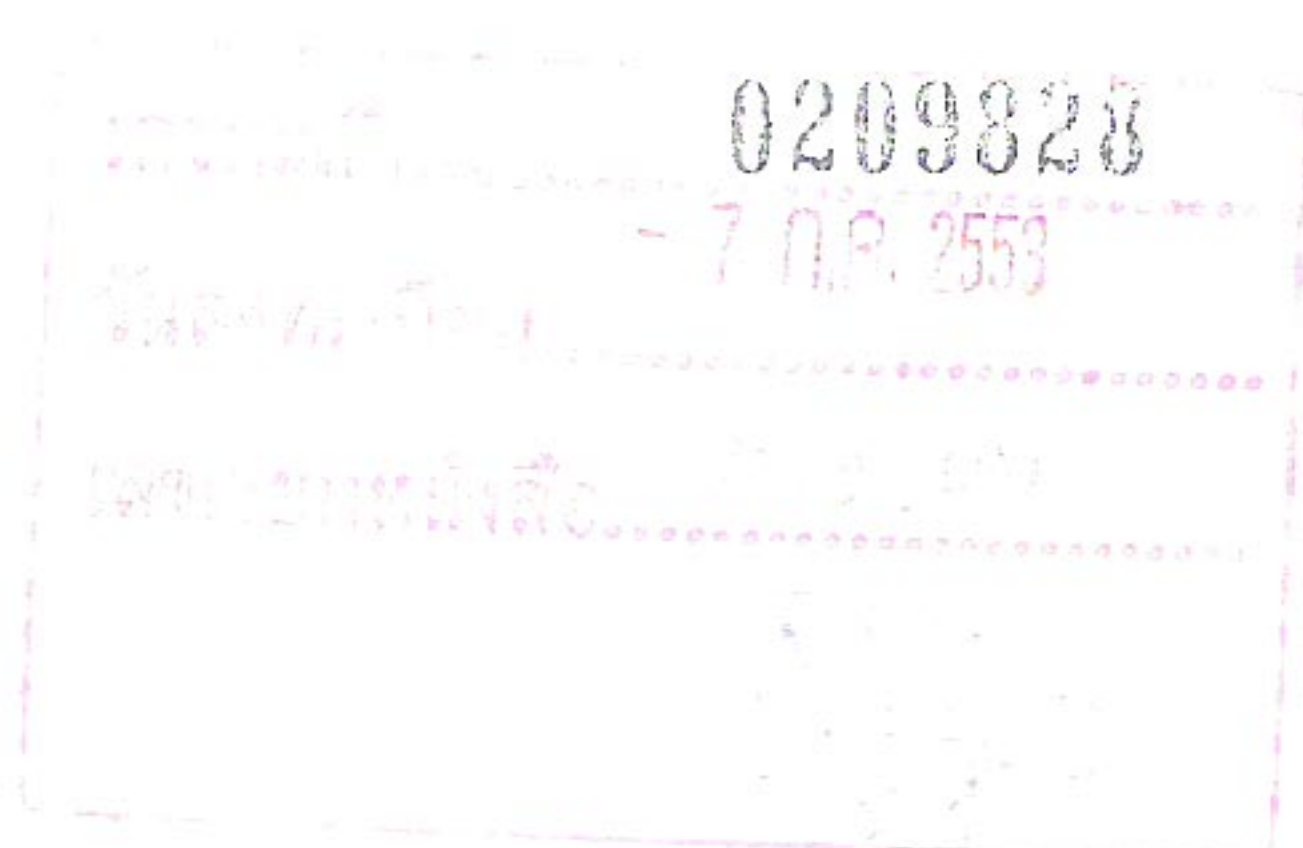
บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ (1) เพื่อศึกษาความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์โกรธภายในตนเอง
ของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ (2) เพื่อศึกษาสาเหตุของการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงาน
หน่วยงานภาครัฐ และ (3) เพื่อศึกษาวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงาน
ภาครัฐและได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ดังกล่าวโดยสอบถามพนักงานฝ่าย
ประชาสัมพันธ์ที่ให้ข้อมูลในเบื้องต้นของหน่วยงานภาครัฐ (พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านระบบ
โทรศัพท์, พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านเว็บไซต์ และ พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐ ที่ให้บริการ
สอบถามโดยตรง) รวม 57 คน

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

(1) สถานะภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ
หน่วยงานที่สังกัดเป็นไปตามการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
หมายเลข 1111 จำนวน 27 คน สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สขร. 12 คน และ
สำนักงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ 18 คน รวม 57 คน

(2) ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐพบว่าส่วนใหญ่ให้
ความหมายของความโกรธว่าหมายถึง ความขุ่นเคืองใจ ความคับข้องใจ ความไม่พอใจ ความไม่ถูกใจ
ความลุ่มร้อนที่อยู่ในใจ ความไม่ได้ดังใจ รองลงมากล่าวว่ามีหมายถึง อารมณ์ประเภทหนึ่งซึ่งเป็น
อารมณ์ในแง่ลบ



(3) ลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความโกรธมากในลักษณะของพวกนักกิจกรรม และ พวกโกรธแล้วกิน

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

(5) วิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐพบว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เมื่อมีอารมณ์โกรธจะมีวิธีการจัดการความโกรธแบบคนชอบโทษคนอื่น รองลงมาจะมีวิธีการจัดการความโกรธแบบนักแสดง

Title : The Study of Expression and Angry Management in Public Service of Public Organization Administrator

Researcher : Assist Prof. Chulasak Channarong. **Institution :** Dhurakijpundit University .

Year of Publication : 2010.

Publisher : Dhurakijpundit University .

Sources : Dhurakijpundit University Research Center .

Number of Pages : 74 Pages

Copyright : Dhurakijpundit University .

Keyword : angriness , angry management

Abstract

This research has 4 objectivities which were (1) for study the feeling about angriness of public organization administrator (2) for study the cause of angriness in service of public organization administrator and (3) for study the way to manage angriness in service of public organization administrator, and specify the sample for meet the objective by asking public relations officer that give the preliminary data of public organization : call center operator , webmaster and direct information receptionist , total up 57 persons .

The results indicated that

- (1) The data about personal status show that most public organization administrator are woman. Their ages are lower 30 years old and an institute as sample of this research are Government Contact Center (GCC – 1111) 27 persons , Official Information Commission (O.I.C)12 persons , and public relations officer of public organization 18 persons , total up 57 persons .
- (2) The meaning of angriness in the viewpoint of public organization administrator , the majority gives that : “annoy” , “grievance” , “dissatisfaction” , “displeasure” , “restless” , and “not as one ’ wish” , and the following answer is : “one of the negative sense of temper” .

- (3) The character of public organization administrator while they have angry temper : extremely act as “the activity” and “angry then eat” .
- (4) The factor that affect to build the angry temper of public organization administrator which were two factors (factor from outside motivation and motivation within) . The result show that, the outside motivation factor have a “little” effect , and when consider in sub factors “client ” is the most extremely effect , and the next place are “relation between the colleague” , and “working time”, respectively . For the motivation within factor , the result show that the factor are “moderate” effect , and when consider in sub factors “ reaction requirement from organization ” is the most extremely effect , and the next place are “ physical health” , and “mental health” . However , from hypothesis test they are not relate with angry temper.
- (5) The way to manage angry temper of public organization administrator meets that , most of them have angry management method as “blame the others” , and the next place is “actor”.