



รายงานผลการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาการแสดงออกและการจัดการกับอารมณ์โกรธในการให้บริการประชาชน  
ของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

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

โดย

ผศ. จุลศักดิ์ ชาญณรงค์

รายงานผลการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2552

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงได้ทั้งนี้เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลาย ๆ ฝ่ายด้วยกัน ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าไม่สามารถระบุได้ทั้งหมด แต่ท่านสำคัญที่ถือได้ว่ามีส่วนช่วยผลักดันให้งานวิจัยชิ้นนี้เกิดขึ้น รวมทั้งติดตามงานของผู้วิจัยทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร. สรชัย พิตาลบุตร ผู้เป็นครูวิจัยคนแรกและคนปัจจุบันของผู้วิจัย นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรภาครัฐ กลุ่มตัวอย่างที่ได้ให้ข้อมูลอันมีประโยชน์ และ ท้ายที่สุดผู้วิจัยขอกล่าวถึงกำลังสำคัญในการทำงาน คือ ครอบครัวของผู้วิจัยที่ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจและกำลังกายทำงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

จุลศักดิ์ ชาญณรงค์

19 กุมภาพันธ์ 2553



## สารบัญ

## หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	(1)
สารบัญตาราง	(3)

## บทที่ 1 บทนำ

1.1 บทนำและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 นิยามศัพท์	4
1.4 กรอบแนวคิด	5
1.5 สมมติฐาน	6
1.6 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6

## บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 อารมณ์โกรธ	7
2.2 เหตุหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดอารมณ์โกรธ	12
2.3 การจัดการอารมณ์โกรธ	16
2.4 การจัดการอารมณ์โกรธตามแนวคิดของ Adelaide Bry	30
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37

บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
3.2	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	44
3.3	การวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1	สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	48
4.2	ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ	50
4.3	ลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ	51
4.4	ปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ	53
4.5	การทดสอบสมมติฐาน	56
4.6	วิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการ ของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ	58
บทที่ 5	สรุปและอภิปรายผล	
5.1	ผลการวิจัย	60
5.2	อภิปรายผล	61
5.3	ข้อเสนอแนะการวิจัย	64
บรรณานุกรม		66
ภาคผนวก 1	แบบสอบถามงานวิจัย	69
ภาคผนวก 2	ประวัติผู้วิจัย	73



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	49
2 แสดงการให้ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ	50
3 แสดงลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ	51
4 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ	54
5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของสิ่งเร้าภายนอกกับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ	56
6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของสิ่งเร้าภายในกับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ	57
7 แสดงวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ	58