

## ภาคผนวก 1 แบบสอบถามงานวิจัย

แบบสอบถามเรื่อง การศึกษาสาเหตุและการจัดการกับอารมณ์โกรธในการให้บริการประชาชนของพนักงาน  
หน่วยงานภาครัฐ

คำชี้แจง ข้อคำถามมี 4 ตอน จำนวน 4 หน้า

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง      กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องว่างตามความจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ      ( ) ชาย                          ( ) หญิง
2. อายุ      ( ) ต่ำกว่า 30 ปี    ( ) 30 -39 ปี    ( ) 40-49 ปี    ( ) 50 ปีขึ้นไป
3. หน่วยงานที่ท่านสังกัด ( ) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนหมายเลข 1111  
   ( ) สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สขร.  
   ( ) สำนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ

## ตอนที่ 2 การศึกษาความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์โกรธภายในตนเอง

คำชี้แจง กรุณาเติมข้อความในช่องว่างตามความจริงในทัศนะของท่าน (สำหรับข้อ 4) และ กรุณาทำเครื่องหมาย / ตามลักษณะหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อท่านเกิดอารมณ์โกรธ (สำหรับข้อ 5)

4. ในทัศนะของท่าน “ความโกรธ” หมายถึง

---



5. เมื่อท่านต้องการแสดงอารมณ์โกรธท่านจะ.....

ข้อคำถาม	วิธีการที่ท่านแสดงอารมณ์โกรธ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.1 มีแรงผลักดันให้ทำอะไรบางอย่างเสมอ เช่น ร้องไห้ ตะโกน หรือกระทืบทำลายข้าวของ					
5.2 รู้สึกอัดอัด อยากพูดหรือระบายความรู้สึกออกมาให้หมด					
5.3 พยายามระงับความโกรธเพราะเห็นว่าความโกรธย่อมไม่ได้เกิดจากท่านโดยตรงแต่เกิดจากสิ่งอื่นหรือคนอื่นมากกว่า					
5.4 รู้สึกไม่สบายหรือมีอะไรในร่างกายมีปัญหาขึ้นมาทันที เช่น ปวดศีรษะ เป็นหวัด ความดันโลหิตสูงขึ้น					
5.5 ยังคงสามารถพูดจาได้อย่างขมขื่นและแปรความโกรธให้เป็นอารมณ์ขันหยอกล้อ หรือกระทืบส่อเสียดคนอื่น					
5.6 รู้สึกไม่ถูกต้องที่จะแสดงความโกรธออกมา ถ้าจะโกรธจะโกรธตัวเองเสียดีกว่า					
5.7 ถือว่าเป็นรสชาติอย่างหนึ่งของชีวิต การปลดปล่อยอารมณ์โกรธถือว่าเป็นเรื่องที่ดีกว่าเก็บไว้ที่ตนเอง					
5.8 จินตนาการคิดหาวิธีลงโทษผู้ที่ทำให้ท่านโกรธ เพราะการแสดงความโกรธออกมาน่าจะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี					
5.9 หากิจกรรมอะไรบางอย่างทำเพื่อที่จะได้ระบายความโกรธนั้นเสีย					
5.10 ไม่ค่อยโกรธใครแต่คนอื่นมักจะโกรธท่านมากกว่า เพราะท่านมักขี้ลืมหรือไม่ก็มาสาย ถึงแม้จะโดยไม่ตั้งใจก็ตามที					
5.11 ระบายความโกรธกับคู่รักหรือบุคคลที่ใกล้ชิดมากกว่า เพราะการแสดงอารมณ์โกรธออกมาโดยตรงเป็นการแสดงธาตุแท้ของท่านซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง					
5.12 บอกกับตัวเองให้ใจเย็นๆ ไม่ทำอะไรที่ขัดหูขัดตาคนอื่น แล้วหันไปสนใจสิ่งที่เจริญหูเจริญตาอย่างอื่นมากกว่า เช่น อาหาร เครื่องประดับ หรืออะไรก็ได้แต่ที่ท่านชอบเสียดีกว่า					



ตอนที่ 3 การศึกษาสาเหตุของการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ  
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของการเกิดอารมณ์โกรธ  
ในขณะปฏิบัติงานของท่าน

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิด อารมณ์โกรธในระหว่างการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. เวลาเข้า – ออก งาน					
7. ระยะเวลาในการทำงาน					
8. เวลาทำงานร่วมกับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา					
9. เวลาทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน					
10. ความไม่เข้าใจในวิธีการเกี่ยวกับการให้บริการของผู้มารับบริการ					
11. กริยาอาการต่าง ๆ ในแง่ลบของผู้มาใช้บริการ					
12. เมื่อสุขภาพไม่ปกติ เช่น กำลังป่วย					
13. สภาพของร่างกายหรือระบบใด ๆ ของร่างกายทำงานไม่ปกติ เช่น ระบบของกล้ามเนื้อ ระบบหัวใจ					
14. เมื่อมีอารมณ์ไม่ปกติเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว					
15. เมื่อมีจิตใจหรือพื้นอารมณ์ไม่ปกติที่เกิดจากเรื่องใดเรื่องหนึ่ง					
16. การได้รับอำนาจหน้าที่ที่ไม่เหมาะสมกับการทุ่มเทในงานของท่าน					
17. การได้รับผลตอบแทนไม่ว่าจะเป็นเงินหรือสิ่งอื่นใดอย่างไม่ เหมาะสม					



ตอนที่ 4 การศึกษาวิธีการจัดการกับอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ  
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ตามวิธีการจัดการที่ท่านทำเมื่อเกิดอารมณ์โกรธจากผู้มารับบริการ โดยใน  
แต่ละข้อจะเริ่มด้วยคำว่า “เมื่อท่านต้องการแสดงอารมณ์โกรธท่านจะ.....”

ข้อคำถาม	วิธีการที่ท่านเชื่อว่าควรกระทำเมื่อเกิดอารมณ์โกรธ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18. พยายามทำกิจกรรมที่เป็นการระบายอารมณ์โกรธมากกว่า ระบายโทสะออกมา					
19. หยุดคิดหรือไตร่ตรองเรื่องที่เกิดขึ้นก่อนแล้วค่อยเล่าความ โกรธของท่านให้คนอื่น ๆ ฟัง					
20. ไม่โทษว่าเป็นความผิดของสิ่งอื่นหรือคนอื่น แต่พยายาม แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นมากกว่า					
21. เห็นว่าความโกรธเป็นเพียงความรู้สึกอย่างหนึ่งไม่ใช่การ กระทำที่ไม่ถูกต้อง					
22. ใช้วิธีการพูดแบบติดตลกเป็นการทดแทนความโกรธ					
23. ไม่พยายามกดความรู้สึกจนหดหู่หรือซึมเศร้าแล้วอาศัยสิ่ง อื่น เช่น ของมีค่าทำให้ลืมความโกรธนั้นเสีย					
24. ไม่ระเบิดโทสะออกมาโดยเกี่ยวข้องกับรังแกผู้อื่น					
25. พูดออกมาให้คนอื่น ๆ เข้าใจความรู้สึกโกรธของคุณไม่ใช่ เพียงไว้คนเดียว					
26. พยายามทำกิจกรรม บางอย่างเพื่อระบายความโกรธแต่ก็ พยายามหาสาเหตุของความโกรธด้วยเสมอ					
27. ไม่พยายามทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนไปกับท่านด้วย เช่น ทำ เป็นคนน่าสงสาร อ่อนแอ ซึ่งทำให้คนอื่นไม่สามารถโกรธ ท่านได้					
28. แสดงความโกรธออกมาโดยไม่ตัดความรู้สึกนี้ออกไป เพื่อให้หลงเหลือแต่ความสุข					
29. แสดงความโกรธออกมา เพราะเชื่อว่าบางครั้งการทำให้คน อื่นไม่ชอบคุณบ้างก็ไม่ใช่เรื่องเสียหายอะไร					

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง