

พฤติกรรมการแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชน  
สังกัดกรุงเทพมหานคร

Behavioral Expression in Public Service of the Youth Center Officials  
in Bangkok

สิริลักษณ์ ทัดมัน

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

โทร. 086-338-6859 E-mail: sisp1975@hotmail.com

อัมพร ปัญญา

อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

โทร. 081-835-7515 E-mail: amphdru@hotmail.com

Sirilak Thatman

Master of Public Administration, Rajapruk University

Amphorn Panya

Lecturer in Master of Public Administration, Rajapruk University

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสดงออก สาเหตุของพฤติกรรมการแสดงออก วิธีการจัดการพฤติกรรมแสดงออกและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของสิ่งเร้าที่ส่งผลต่อพฤติกรรมแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสมาชิก ของศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 162 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานครเป็นพฤติกรรมแสดงออกในการให้บริการคือการแสดงออกทางกายเพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการฯ ด้วยลักษณะการทำกิจกรรมจำนวนมากเพื่อไม่ให้ตนเองว่าง (พวกนักกิจกรรม) ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในและภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแสดงออกในการให้บริการอีกทั้งมีวิธีการจัดการพฤติกรรมแสดงออกของตนเอง ด้วยการพิจารณาพฤติกรรมของตนเองตามความเป็นจริง และแสดงพฤติกรรมออกมาตามสมควรมากที่สุด

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมแสดงออกในการให้บริการประชาชน ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร

## Abstract

The research objectives were; to study the meaning of public service behavior in Bangkok Youth Center; to study the cause of behavior in Public Service; the way to manage behavior in public service. The questionnaires were developed and constructed. There were 162 respondents in Bangkok Youth Center. The statistic used for analysis the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson Correlation. The behavioral expression in the service of the public officials was found. Physical expressions to be responded to the customer were also found. The nature of the activity was not free. The internal and external stimuli did not correlate with the behavioral expression in the service. They also had a way of controlling their self-expression by considering their own appropriate behavior. And the most reasonable behavior was also found.

**Keywords:** behavior in public service, Bangkok Youth Center

## บทนำ

จากสภาพทางสังคมในปัจจุบันการศึกษาคนในองค์กรถือได้ว่าได้รับความสนใจเทียบเท่ากับการศึกษาตัวองค์กร ซึ่งมักจะศึกษาในเรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กร ภาวะผู้นำในองค์กร หรือวัฒนธรรมขององค์กรมากกว่าเรื่องอื่น ๆ ทั้งนี้แม้ว่าการศึกษาหรือการพยายามเข้าใจคนจะมีเป้าหมายที่ค่อนข้างตรงกันคือ การศึกษาเพื่อให้เข้าใจ “พฤติกรรม” ที่เกิดขึ้นของคนในองค์กร การพยายามระบุพฤติกรรมที่เหมาะสมนั้น ส่วนใหญ่ไม่ได้แก้ไขความขัดแย้งระหว่างความต้องการแสดงออกที่แท้จริงในฐานะของคนในองค์กร และในฐานะที่เป็นคนที่เป็นมนุษย์โดยทั่วไป ดังจะพบปัญหามากมายที่เกิดจากประเด็นปัญหาดังกล่าว โดยเฉพาะความขัดแย้งระหว่างความต้องการขององค์กรและความต้องการของพนักงาน เนื่องจากสิ่งที่ทำกับพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่หลากหลายตามสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน การศึกษาพฤติกรรมการแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ศึกษาเพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดูแลบุคลากรของกรุงเทพมหานครให้ทำงานอย่างมีความสุขตรงกับ เอดิเลค ไบร (Adelajde Bry, 1976. เกษมสุภา, แปลเรียบเรียง, 2534) ที่กล่าวว่า “พฤติกรรมแสดงออกเป็นส่วนหนึ่งของตัวเรา การจัดการกับพฤติกรรมของตนเองจึงมีความจำเป็นเป็นอย่างมากเพราะงานสาธารณะเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนเป็นอย่างสูง ทั้งนี้มิใช่ในประเด็นเรื่องของการรวดเร็วในการให้บริการหรือกระทั่งจำนวนงานที่ต้องให้บริการเท่านั้น แต่งานบริการสาธารณะจะเน้นเรื่องความเสมอภาคและความเท่าเทียม ปัจจุบันภาครัฐถูกคาดหวังว่าจะต้องให้บริการต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว

ถูกต้องแม่นยำ เพื่อเป็นการลบภาพ “ระบบราชการ” ที่มีมาแต่เดิม อย่างไรก็ตามการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ทรัพยากรที่เพียงพอรวมถึงงานที่ยังคงยึดโยงกับกฎระเบียบ ขวัญกำลังใจของพนักงานภาครัฐจึงได้รับความกดดันจากประชาชนเป็นทวีคูณ ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้จึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการให้บริการประชาชนที่มีการติดต่อประสานงานระหว่างภาครัฐและประชาชนในส่วนของ การให้บริการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ โดยจะเน้นที่การศึกษาสาเหตุและวิธีการจัดการกับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

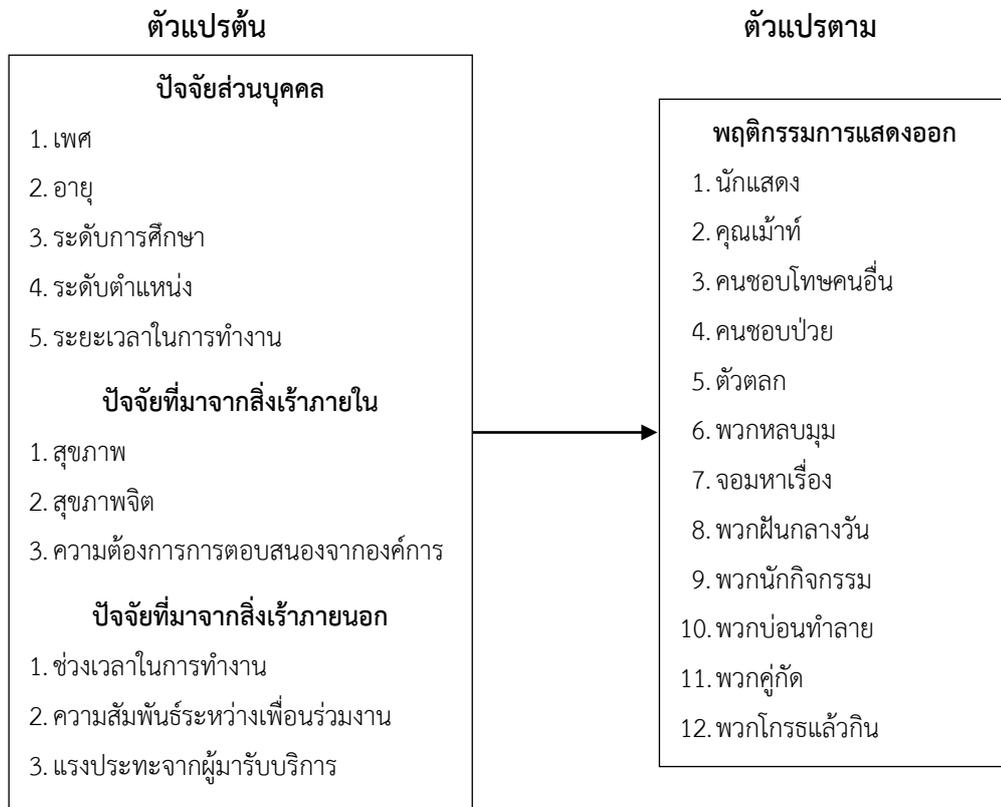
1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาวิธีการจัดการพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของสิ่งเร้าภายนอกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: เอดิเลค ไบร (Adelajde Bry 1976, เกษมสุภา, แปลเรียบเรียง, 2534)

### วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่มีแผนแบบการวิจัยแบบกลุ่มตัวอย่างเดียว ศึกษาสภาพการณ์ไม่มีการทดลอง (the one shot, non-experimental case study design) ประชากรที่ศึกษา (population) คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสมาชิก ของศูนย์เยาวชนสังกัดกองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร จำนวน 278 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2558) กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสมาชิก ของศูนย์เยาวชนสังกัดกองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร จำนวน 162 คน โดยได้จากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ตามสูตรของ เครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 608) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามในสร้างขึ้นตามกระบวนการการสร้างเครื่องมือสำหรับงานวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ประเภทวัดทัศนคติหรือความเห็น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามปลายปิด ประกอบด้วย

2.1 แบบสอบถามลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกของกลุ่มตัวอย่าง

2.2 แบบสอบถามเพื่อวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออก

2.3 แบบสอบถามวิธีการจัดการกับพฤติกรรมแสดงออกในการให้บริการ

ประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญได้ค่า IOC มากกว่า 0.50 ขึ้นไปทุกข้อ นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับหน่วยงานซึ่งไม่เป็นกลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = 0.80 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ปัจจัยการทำงานกับปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานครโดยรวม โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานครแบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาการทำงาน 2 - 5 ปี

ส่วนที่ 2 ความหมายของพฤติกรรมแสดงออกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานครพบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เข้าใจว่า

พฤติกรรมการแสดงออกในการให้บริการ คือการแสดงออกทางกายเพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการฯ รองลงมาคือสิ่งที่แสดงให้ผู้รับบริการรับรู้ในขณะที่ให้บริการฯ

ส่วนที่ 3 ลักษณะพฤติกรรมแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีลักษณะแสดงพฤติกรรมด้วยการทำกิจกรรมเยาะ ๆ ไม่ให้ตนเองว่าง (พวกนักกิจกรรม) การแสดงพฤติกรรมด้วยการเล่นตลกสร้างเสียงหัวเราะและแสดงให้เห็นว่าตนเองโดดเด่นในกลุ่ม หรือ เชือดเฉือนผู้อื่น (ตัวตลก) การแสดงพฤติกรรมด้วยการนั่งหรืออยู่ในที่เงียบ ๆ ตามลำพัง (พวกหลบมุม) และแสดงพฤติกรรมด้วยการกิน (พวกโกรธแล้วกิน) โดยที่การแสดงพฤติกรรมให้คนอื่นทราบว่า มีอารมณ์โกรธ เช่น ร้องให้ตะโกน ทูตตีทำลายข้าวของ ขาดการควบคุมตัวเอง (นักแสดง) มีค่ารองลงมา การทำแสดงพฤติกรรมออกมาเป็นคำพูด บ่น โมโห พุดซ้ำ ๆ ซุกซุนเรื่องต่าง ๆ (คุณแม่แท้) การแสดงพฤติกรรมการโทษผู้อื่นว่าผู้อื่นเป็นสาเหตุ (คนชอบโทษคนอื่น) การแสดงพฤติกรรมโดยการสร้างสถานการณ์หาเรื่อง หรือใช้สถานการณ์เป็นข้ออ้าง (จอมหาเรื่อง) การแสดงพฤติกรรม ด้วยการโอ้อวดว่าตนเองสมบูรณ์แบบ ไม่ยอมรับตนเอง หนีความจริง (พวกฝันกลางวัน) และการแสดงพฤติกรรม ขี้ลืม ซุ่มซ่าม ทำของเสียหาย (พวกบ่อนทำลาย) มีค่าในระดับปานกลางส่วนที่มีการแสดงออกน้อยที่สุดคือการแสดงพฤติกรรมออกมาด้วยอาการเจ็บป่วย เช่น เป็นหวัด ฝืนคัน ความดันสูง ฯลฯ (คนชอบป่วย) และการทำแสดงพฤติกรรม ชอบชวนทะเลาะโดยเฉพาะกับคนใกล้ชิด (พวกคู่กัด)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมแสดงออกในการให้บริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก และปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน รายงานผลการวิเคราะห์ในแต่ละปัจจัยตามลำดับ

ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก ผลการวิจัย พบว่า แรงประทะจากผู้มาใช้บริการมีค่าปานกลาง โดยที่ช่วงเวลาในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อร่วมงานมีค่าระดับที่น้อย

ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน ผลการวิจัย พบว่า การได้รับการตอบสนองจากองค์กรมีค่าปานกลาง โดยที่ปัจจัยจากสุขภาพกาย และปัจจัยจากสุขภาพจิตมีค่าในระดับที่น้อย

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน จำนวน 2 ข้อ ประกอบด้วย

1) ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร

2) ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัด

กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาค่าสถิติทดสอบ Pearson's Correlation Coefficient ได้ค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ .71 ซึ่งแสดงว่าปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการแสดงออกในการให้บริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัด กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาค่าสถิติทดสอบ Pearson's correlation Coefficient ได้ค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ .90 ซึ่งแสดงว่าปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 6 วิธีการจัดการกับพฤติกรรมการแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร

วิธีการจัดการกับพฤติกรรมการแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับวิธีการจัดการกับพฤติกรรมแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษาครั้งนี้ 12 ลักษณะ ประกอบด้วย นักแสดง คุณแม่ที่ คนชอบโทษคนอื่น คนชอบป่วย ตัวตลก พวกหลวมๆ จอมหาเรื่อง พวกผีกลางวัน พวกนักกิจกรรม พวกบ่อนทำลาย พวกคู่กัด พวกโกรธแล้วกิน เป็นหลัก รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีวิธีการจัดการพฤติกรรมของตนเองด้วยการพิจารณาพฤติกรรมของตนเองตามความเป็นจริง และแสดงผลออกมาตามสมควรมากที่สุด รองลงมาคือผลในระดับมาก คือ ทำกิจกรรมสร้างสรรค์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในตอนนั้น พยายามทำความเข้าใจเหตุการณ์ไม่กังวลและทำให้ตนเองผ่อนคลาย พยายามปล่อยจิตใจให้ว่างและสงบ ส่วนการพยายามลดความตึงเครียดของร่างกายและจิตใจ สุดหายใจเบา ๆ หรือออกกำลังกาย ควบคุมพฤติกรรมตนเองเวลาพยายามวางแผนการแก้ปัญหาต่าง ๆ และการพยายามที่จะไม่หาเรื่องคนใกล้ชิดด้วยการพิจารณาถึงสาเหตุต่าง ๆ และเข้าใจเหตุการณ์นั้น มีค่าในระดับมาก ค่าในระดับปานกลาง ได้แก่ พยายามควบคุม และไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่ดีออกมา การเริ่มคิดทบทวนถึงเหตุผลและไม่โทษคนอื่น การพยายามเอาใจเขามาใส่ใจเรา และการพยายามมองโลกแห่งความจริง ไม่หนีปัญหา และหักห้ามใจตนเองกับสิ่งที่ไม่สบายใจ ส่วนค่าที่น้อยที่สุดคือการพูดให้น้อยลง และฟังผู้อื่นให้มากขึ้น

## สรุปและอภิปรายผล

สำหรับการอภิปรายผล ผู้วิจัยอภิปรายตามผลการวิเคราะห์ข้อมูล ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จึงแบ่งการอภิปรายผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

1. ความหมายของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เข้าใจว่าพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการให้บริการ คือ การแสดงออกทางกายเพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการฯ รองลงมาคือสิ่งที่แสดงให้ผู้รับบริการรับรู้ในขณะที่ให้บริการฯ ผลที่ได้จึงเป็นไปในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับแนวคิดของเอเดิลค ไบร (Adelaide Bry 1976 เกษมสุภา, แปลเรียบเรียง, 2534) ที่ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการตอบสนองบางอย่างจะแสดงออกมาเมื่อได้รับการกระตุ้น และกลุ่มศาสนานิยมต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกต่าง ๆ ว่าการแสดงออกเมื่อได้รับการกระตุ้นจะแสดงออกมาให้เห็นได้ชัดเจน และเมื่อเกิดขึ้นแล้วก็ต้องพยายามที่จะควบคุม เพราะความพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกมานั้น ผู้กระทำจะต้องรับผลของการแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต เช่น เมื่อมีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่ไม่เหมาะสม ก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความ ขุ่นมัว ไม่พอใจ ทำให้เกิดความเครียด อึดอัด และอาจทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา อีกทั้ง จุลศักดิ์ ชาญณรงค์ (2552) ได้ทำการศึกษาความรู้สึกเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมในทางลบที่ถูกกระตุ้นของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ พบว่า ความหมายของพฤติกรรมในทางลบที่ถูกกระตุ้นของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความหมายพฤติกรรมในทางลบที่ถูกกระตุ้นว่า หมายถึง ความขุ่นเคืองใจ ความคับข้องใจ ความไม่พอใจ ความไม่ถูกใจ ความรุ่มร้อนที่อยู่ใใจ ความไม่ได้ตั้งใจ รองลงมาคำว่า หมายถึง พฤติกรรมประเภทหนึ่งซึ่งเป็นพฤติกรรมในแง่ลบ แต่มีนักจิตวิทยาบางส่วนที่มองว่าพฤติกรรมในแง่ลบเป็นวิธีการแก้ปัญหา เพื่อให้เกิดพฤติกรรมในทางบวก ในความเห็นของผู้วิจัย ผู้วิจัยเห็นว่า พฤติกรรมการแสดงออกต่าง ๆ มีความหมายทั้งในทางลบและทางบวก และส่งผลโดยตรงต่อชีวิตประจำวัน การทำงาน และสังคมโดยรวมนั่นเอง

2. ลักษณะพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานครพบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่มีลักษณะแสดงพฤติกรรมด้วยการทำกิจกรรมเยอะ ๆ ไม่ให้ตนเองว่าง (พวกนักกิจกรรม) สอดคล้องกับแนวคิดของ เอเดิลค ไบร (Adelaide Bry 1976, เกษมสุภา, แปลเรียบเรียง, 2534) ที่ได้กล่าวไว้ว่า พวกนักกิจกรรมจะใช้ร่างกายเป็นภาชนะเก็บพลัง แต่ร่างกายของพวกนักกิจกรรมจะทำหน้าที่เป็นสื่อที่เป็นสื่อที่ปล่อยพลังออกมา การทำกิจกรรมย่อมเป็นวิธีที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย แต่จะเกิดประโยชน์มากนักเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าเรารู้ตัวหรือไม่ว่าเรากำลังทำอะไร และทำแล้วเกิดอะไรขึ้น เพราะการทำตัวเองให้ไม่ว่างโดยการทำกิจกรรมเยอะ ๆ ตลอดเวลา เพื่อที่จะได้ลืมความโกรธนั้น แตกต่างมากกับการที่เรารู้ตัว ว่าเรากำลังรู้สึกอย่างไร พยายามหากิจกรรมอะไรสักอย่างเพื่อทำให้ร่างกายได้

เคลื่อนไหว ส่วน Duffy & Atwater (2002 อ้างถึงใน อารยา ปิยกุล, 2556) ที่เสนอว่าลักษณะของพฤติกรรม และการแสดงออกไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียง ท่าทางการร้องไห้ การวิ่งหนี เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ที่บุคคลรับรู้ว่ามี ความสำคัญต่อตัวเอง Duffy & Atwater (2002 อ้างใน อารยา ปิยกุล, 2556) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการแสดงพฤติกรรมในลักษณะต่าง ๆ ปานกลาง สิ่งเหล่านี้ อาจเป็นผลมาจากกฎระเบียบของการบริการสาธารณะที่รัดกุม และงานของศูนย์เยาวชนสังกัด กรุงเทพมหานครถือว่าเป็นงานสาธารณะที่เจ้าหน้าที่ย่อมรู้แจ้งว่าเป็นหน้าที่หลักของตนจึงไม่แสดง พฤติกรรมในลักษณะใดลักษณะหนึ่งอย่างเด่นชัดสามารถที่จะควบคุมตนเองได้ นอกจากนี้ ความคาดหวังของประชาชนในการรับบริการสาธารณะของกรุงเทพมหานคร ในปัจจุบันเป็นตัวชี้วัดให้ เจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครไม่สามารถแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ชัดเจนมากจนเกินไปนั่นเอง

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก และปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกผลการวิจัยพบว่าแรงประทะจากผู้มาใช้บริการ มีค่าปานกลาง โดยที่ช่วงเวลาในการทำงานมีกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อร่วมงานมีค่าระดับที่น้อย ผลการวิจัยที่ได้มาจากกรุงเทพมหานครได้มีการกำหนดกฎระเบียบการทำงานไว้อย่างชัดเจน หรือมีความเป็นทางการสูง เจ้าหน้าที่ของศูนย์เยาวชนย่อมรู้สภาพของปัญหา และลักษณะงานของตนเป็นอย่างดีแต่เมื่อมีแรงประทะจากผู้รับบริการ และอาจจะประกอบด้วยความไม่เข้าใจในวิธีการเกี่ยวกับการให้บริการของผู้มารับบริการ รวมทั้งกริยาอาการในแง่ลบของผู้มารับบริการย่อมเป็นปัจจัยที่คาดการณ์ได้ยาก เนื่องจากผู้รับบริการก็ต้องการการบริการที่ดีจากการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในเรื่องการปรับบทบาทขององค์กรให้มีการบริการที่ดีทัดเทียมกับภาคเอกชน ซึ่งในปัจจุบัน แม้จะปรับปรุงการทำงานอย่างมากที่สุดก็ตาม แต่ด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีไม่เท่ากัน วัสดุอุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมเพียงพอกับผู้มารับบริการ ทำให้ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจและไม่เป็นไปตามที่คาดหวังในปัจจุบัน ผู้ให้บริการตามพื้นที่ต่าง ๆ จึงต้องรับภาระในการให้บริการที่เกินจริง

ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน พบว่า การได้รับการตอบสนองจากองค์กรมีค่าปานกลาง โดยที่ปัจจัยจากสุขภาพกาย และปัจจัยจากสุขภาพจิตมีค่าน้อย ซึ่งอาจจะด้วยสาเหตุเช่นเดียวกันกับ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก ส่วนของความต้องการการตอบสนองจากองค์กรที่มีค่าปานกลางนั้น การได้รับอำนาจหน้าที่ไม่เหมาะสมกับการทุ่มเทในงาน และการได้รับผลตอบแทนไม่ว่าจะเป็นเงิน หรือสิ่งอื่นใดอย่างไม่เหมาะสมก็อาจเป็นสิ่งเร้าที่กระตุ้นให้เกิดอารมณ์โกรธได้เช่นกัน

อย่างไรก็ดีจากผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกและปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการให้บริการฯ อาจจะเนื่องมาจากศึกษาจาก ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการให้บริการ อาจไม่ครอบคลุมหรือตรงกับพฤติกรรมในการให้บริการ ในทุก

ประเภท นอกจากนี้พฤติกรรมกรให้บริการฯ อาจเป็นเรื่องละเอียดอ่อนเกินกว่าจะระบุปัจจัยที่ชัดเจนก็เป็นได้

4. วิธีการจัดการกับพฤติกรรมกรแสดงออกในการให้บริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้วิจัยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษาพฤติกรรมกรแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานครครั้งนี้ตามแนวคิดของ เอดิเลค ไบร 12 ลักษณะ ประกอบด้วยนักแสดง คุณแม่แท้ คนชอบโทษคนอื่น คนชอบป่วย ตัวตลก พวกหลบมุม จอมหาเรื่อง พวกฝืนกลางวัน พวกนักกิจกรรมพวกบ่อนทำลาย พวกคู่กัดพวกโกรธแล้วกิน เป็นหลักรวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีวิธีการจัดการพฤติกรรมกรให้บริการด้วยการพิจารณาตนเองตามความเป็นจริง และแสดงผลออกมาตามสมควรมากที่สุด รองลงมาได้ผลในระดับมาก คือ ทำกิจกรรมสร้างสรรค์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในตอนนั้น ส่วนการพยายามทำความเข้าใจ ไม่กังวล ทำให้ตนเองผ่อนคลาย พยายามปล่อยจิตใจ ให้อ่างและลดความตึงเครียดของร่างกายและจิตใจ สุดหายใจเบา ๆ หรือออกกำลังกายการควบคุมพฤติกรรมตนเอง พยายามวางแผนการแก้ปัญหาต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการให้บริการ การพยายามที่จะไม่หาเรื่องคนใกล้ชิดด้วยการพิจารณาถึงสาเหตุ และเข้าใจเหตุการณ์ วิเคราะห์อารมณ์ที่เกิดขึ้น และไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่ดีออกมาอีก คิดทบทวนถึงเหตุผล และไม่โทษคนอื่น พยายามเอาใจเขามาใส่ใจเรา หักห้ามใจตนเองกับสิ่งที่ไม่สบายใจหรือพูดให้น้อยลง และฟังผู้อื่นให้มากขึ้น การเลือกใช้วิธีการจัดการที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้มีภาวะทางอารมณ์ที่ดีขึ้นอีกทั้งยังสามารถจัดการกับพฤติกรรมกรให้บริการประชาชนได้ดีขึ้นอีกด้วย

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่องพฤติกรรมกรแสดงออกในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานครควรจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการให้บริการสาธารณะอย่างเพียงพอ
2. พัฒนาระบบการบริหารจัดการศูนย์เยาวชนให้มีระบบที่เอื้อต่อการทำงานเพื่อไม่ให้เป็นการต่อเจ้าหน้าที่จนเกินไป

#### เอกสารอ้างอิง

จุลศักดิ์ ชาญณรงค์. (2552). การศึกษาการแสดงออกและการจัดการกับอารมณ์โกรธในการให้บริการประชาชนของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- อารยา ปิยะกุล. (2556). **จิตวิทยาในสื่อโซเชียลมีเดียใหม่**. มหาสารคาม: จิตวิทยาการศึกษาและแนะแนว มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. เอกสารการสอน.
- เอติเลค ไบร. (เกษมสุภา, แปลเรียบเรียง). (2534). **วิธีการจัดการกับอารมณ์โกรธที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมแสดงออก**. สำนักพิมพ์สร้างสรรค์บุ๊ค.
- Adilec Brie. (Kasemsupha. Translation). (1991). **How to deal with anger emotions that affect expression behaviors**. Creative Book. (in Thai)
- Araya, P. (2013). **Psychology in modern life**. Mahasarakrm. Educational Psychology and Guidance. Mahasarakrm university. Teaching Documents. (in Thai)
- Chanarong, J. (2009). **The study of expression and angry management in public service of public organization administrator**. Dhurakij Pundit University (in Thai)
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Daryle W. (1970). *Determinining Sample Size for Research Activities*. **Educational and Psychological Measurement**. v.30: 607 - 610.