

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 บทนำและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการศึกษาองค์การในมิติของคนในองค์การถือได้ว่าได้รับความสนใจเทียบเท่ากับการศึกษาจากเฉพาะมิติของตัวองค์กรโดยตรง อย่างไรก็ตามการศึกษามิติของคนในองค์การมักศึกษาในเรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคล กลุ่มในองค์การ ภาวะผู้นำในองค์การ หรือวัฒนธรรมขององค์การมากกว่าเรื่องอื่น ๆ ทั้งนี้แม้ว่าการศึกษาหรือการพยายามเข้าใจคนในลักษณะดังกล่าวจะมีเป้าหมายที่ค่อนข้างตรงกันคือ การศึกษาเพื่อให้เข้าใจ “พฤติกรรม” ต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์การ แต่ในทัศนะของผู้วิจัย ความพยายามดังกล่าวเน้นการศึกษาพฤติกรรมที่เหมาะสมของ “คนในองค์การ เพื่อองค์การ” ทั้งสิ้น อย่างไรก็ตามการพยายามระบุพฤติกรรมที่เหมาะสมเหล่านั้น ในหลายกรณี ซึ่งอาจถือว่าเป็นกรณีส่วนใหญ่ มักทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างความต้องการแสดงออกที่แท้จริงในฐานของคนในองค์การ และในฐานะที่เป็นคนหรือมนุษย์ปุถุชนโดยทั่วไป ดังจะพบปัญหามากมายที่เกิดจากประเด็นปัญหาดังกล่าว โดยเฉพาะความขัดแย้งระหว่างความต้องการขององค์การและความต้องการของพนักงาน ทั้งนี้ดูเหมือนว่าสิ่งที่มากำกับพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านั้นแม้จะขึ้นอยู่กับปัจจัยที่หลากหลายตามสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยหนึ่งที่ได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในฐานะมนุษย์ปุถุชนนั้นก็คือ “อารมณ์”

ถวิล ธาราโกชน และศรัณย์ คำวิสุท (2543) ได้อธิบายว่า อารมณ์มาจากภาษาอังกฤษว่า “Emotion” มีความหมายว่า การเกิดการเคลื่อนไหวหรือภาวะที่ตื่นเต้น ซึ่งเป็นการยากที่จะกล่าวถึงอารมณ์คืออะไร แต่มีแนวคิดหนึ่งที่น่าจะทำให้เกิดความเข้าใจที่ง่ายขึ้นซึ่งกล่าวไว้ว่า อารมณ์เป็นความรู้สึกภายในที่เร้าให้บุคคลกระทำหรือเปลี่ยนแปลงภายในตัวของเขาเอง ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้จะเป็นความรู้สึกที่พอใจไม่พอใจ หรือ รวมกันทั้งสองกรณี ดังนั้นอารมณ์หรือความรู้สึกภายในตัวมนุษย์จึงมีอยู่มากมายหลายชนิดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างไรก็ตาม Neil R. Carlson (1993) กล่าวว่าโดยทั่วไปแล้วบุคคลมีอารมณ์พื้นฐานอยู่ 3 ชนิด คือ ความโกรธ ความกลัว และความพึงพอใจ ส่วนอารมณ์อื่น ๆ เป็นผลที่เกิดจากอารมณ์ใดอารมณ์หนึ่งหรือมากกว่าของอารมณ์ทั้งสาม หรือดังที่วาร์ธีย์ ภูวสุรกุล (อ้างอิงในจิราภา เต็งไธรัตน์ และคณะ, 2544) กล่าวว่า การพิจารณาพฤติกรรมทางด้านอารมณ์มี 5 ด้าน คือ การทำลาย (มักเกิดขึ้นเมื่อมีอารมณ์โกรธ และจะมีพฤติกรรมตามต่อสู้อตามมา) พฤติกรรมการเข้าใกล้ (มักเกิดขึ้นเมื่อมีอารมณ์ยินดี)



การยอมแพ้หรือหนี(มักเกิดขึ้นเมื่อมีอารมณ์กลัว) การหยุดการตอบสนอง และการแสดงออกทาง  
น้ำเสียง

ทั้งนี้ในทัศนะผู้วิจัย แม้จะมีการจำแนกประเภทของอารมณ์ว่ามีประเภทใดๆบ้างก็ตาม  
แต่ดูเหมือนว่าอารมณ์ที่น่าจะมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์กร และ เป็นอารมณ์ที่ส่งผล  
กระทบต่อพฤติกรรมระหว่างการทำงานมากที่สุดย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ “อารมณ์โกรธ” ทั้งนี้  
อารมณ์ดังกล่าวเมื่อเข้าครอบงำมนุษย์แล้วก็จะทำให้เกิดการเสียดสีของร่างกายและจิตใจ  
อย่างมหาศาลที่สุด สำหรับความโกรธคืออะไรนั้นไม่มีการระบุไว้อย่างแน่ชัด ถ้าจะให้พิจารณา  
ความหมายของความโกรธตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้กล่าวไว้เฉพาะ  
คำกริยาของความโกรธคือคำว่า โกรธ หมายถึง ชื่นเคืองใจอย่างแรง, ไม่พอใจอย่างแรง, ราช  
ศัพท์ว่า “ทรงพระโกรธ” ก็ใช้เช่นจะทรงพระโกรธดังเพลิงกัลป์ (อิเหนา) นอกจากนี้ก็ยังมีกร  
กล่าวถึงประเด็นความหมายของความโกรธไว้อย่างหลากหลาย แต่โดยรวมแล้วมีการให้  
ความหมายที่ค่อนข้างตรงกันว่า ความโกรธเป็นสิ่งที่ไม่ดีทั้งสิ้น โดยเฉพาะการอธิบายความ  
โกรธจากแง่มุมของศาสนา สำหรับพุทธศาสนา ผู้วิจัยขอใช้งานของ วสิน อินทสระ (2550) ใน  
เบื้องต้น กล่าวคือ ความโกรธ มาจากรากศัพท์ว่า โกรธะ แปลว่า ความขุ่นคือมันจะเริ่มต้นมาจาก  
อติ-ความไม่พอใจ ถ้าระงับไว้ได้ก็พอแค่นั้น ถ้าระงับไม่ได้ก็จะไปถึงปฏิกะ - ความหงุดหงิด  
รำคาญ ถ้าระงับไว้แค่ปฏิกะก็หายไป ถ้าระงับไม่ได้ก็จะกลายเป็นโกรธ - ความขุ่น เหมือนน้ำที่  
เราต้มบนเตาไฟก็เริ่มขุ่น เริ่มหมุ่นเริ่มจะร้อน ถ้าระงับไว้ได้ก็ดีไป ระงับไม่ได้จะตามมาเป็น  
โทสะ - ความพลุ่งพล่านระงับไม่อยู่ก็พลุ่งพล่านออกมาทางกายบ้าง ทางวาจาบ้าง ร้อนใจ ร้อน  
รน ถูกเผาให้ร้อนด้วยโทสะ อย่างที่พระพุทธเจ้าทรงแสดงในอาทิตตปริยาสูตร ที่ว่าร้อนอยู่ด้วย  
ไฟคือราคะบ้าง โทสะบ้าง โมหะบ้าง สำหรับศาสนาคริสต์นิกายโรมันคาทอลิก ถือว่าความ  
โกรธเป็น 1 ใน 7 ของบาปต้น และเมื่อเรียงลำดับความรุนแรงจากน้อยไปหามาก ตามคำสอน  
ของสมเด็จพระสันตะปาปาเกรกอรีที่ 1 ในคริสต์ศตวรรษที่ 2 โทสะ หรือ ความโกรธมีความ  
รุนแรงเป็นอันดับ 3 รองจากอิจฉา และริษยา โดยโทสะ เกิดจากมานะคือความถือตัวถือตน  
ความรู้สึกว่าตัวเด่นกว่าเขา ตัวด้อยกว่าเขา หรือตัวเสมอกับเขา เมื่อถูกกระทบเข้าก็เกิดความไม่  
พอใจ เกิดโทสะขึ้น เมื่อเกิดขึ้นแล้วหากระงับไม่ได้ก็จะนำไปสู่ความชั่วความไม่ดีต่างๆ เช่น  
ทะเลาะวิวาทกัน กลั่นแกล้งกัน ทำร้ายกัน ฆ่ากัน เป็นเหตุให้ตัวเองเดือดร้อน โลกก็เร่าร้อน ขาด  
สันติภาพ อยู่กันอย่างเดือดร้อน หวาระแวงกันและกัน (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี) หรือศาสนา  
อิสลามก็มีกล่าวไว้ในทำนองเดียวกันดังที่ เมลานา วาฮิดูติน ข่าน นักคิดมุสลิมผู้ยิ่งใหญ่ได้  
กล่าวว่า ถ้าจะให้บอกสังฆกรรมที่เรียบง่ายข้อหนึ่งที่สามารถจัดระเบียบบูรณะทั้งปวงในชีวิตได้คือ  
การหลีกเลี่ยงความโกรธตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะอิสลามไม่ใช่เรื่องของทฤษฎีหรือปรัชญา เป็น  
เรื่องของกรรมมีชีวิต(<http://khwankhao.multiply.com/journal/item/33>) สำหรับในแง่มุมทาง  
วิทยาศาสตร์ ราเชล แลมเพิร์ท นักวิจัยจากมหาวิทยาลัยเยลก็มีข้อสรุปว่าความโกรธและอารมณ์



รุนแรงอื่น ๆ อาจทำให้บางคนเสียหัวใจเดินผิดจังหวะถึงขั้นเสียชีวิตได้ (www. pinonlines.com) ดังนั้นจึงไม่น่าประหลาดใจที่ความโกรธจึงเป็นสิ่งที่ควรลดละหรือเลิก ดังพุทธพจน์ในพระไตรปิฎก เล่มที่ 34 พระอภิธรรมปิฎก เล่มที่ 1 ธรรมสังคณีปกรณ์ ที่ อรรถาธิบายไว้ว่าธรรมเป็นเหตุ เป็น ใจน : กุศลเหตุ 3 เป็นใจน? อโลภะ อโทสะ อโมหะ. โทสะ เป็นใจน? อาฆาตย่อมเกิดขึ้นได้ด้วยคิดว่า ผู้นี้ได้กระทำความเสื่อมเสียแก่เรา อาฆาตย่อมเกิดขึ้นได้ด้วยคิดว่า ผู้ที่กำลังทำความเสื่อมเสียแก่เรา อาฆาตย่อมเกิดขึ้นได้ด้วยคิดว่า ผู้จักทำความเสื่อมเสียแก่เราอาฆาตย่อมเกิดขึ้นได้ด้วยคิดว่าผู้นี้ได้ทำความเสื่อมเสีย ฯลฯ อาฆาตย่อมเกิดขึ้นได้ด้วยคิดว่าผู้นี้ได้ทำความเจริญ ฯลฯ กำลังทำความเจริญ ฯลฯ จักทำความเจริญแก่คนผู้ไม่เป็นที่รักไม่เป็นที่ชอบพอของเรา หรืออาฆาตย่อมเกิดขึ้นได้ในฐานะอันใช่เหตุ จิตอาฆาต ความขัดเคืองความกระทบกระทั่ง ความแค้น ความเคือง ความขุ่นเคือง ความพลุ่งพล่าน โทสะ ความคิดประทุษร้าย ความมุ่งคิดประทุษร้าย ความขุ่นจิต ธรรมชาติที่ประทุษร้ายใจ โกรธ กิริยาที่ โกรธ ความโกรธมีลักษณะเช่นว่านี้ อันใด (และ) การคิดประทุษร้าย กิริยาที่คิดประทุษร้าย ความคิด ประทุษร้าย การคิดปองร้าย กิริยาที่คิดปองร้าย ความคิดปองร้าย ความโกรธ ความแค้น ความดุร้าย ความปากร้า ความไม่แช่มชื่นแห่งจิตนี้เรียกว่าโทสะ

ทั้งนี้การจัดการกับความโกรธจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และเนื่องด้วยความโกรธ เป็นสิ่ง “เลวร้ายสากล” ดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ศาสนาต่าง ๆ ได้กล่าวถึงวิธีการจัดการกับการโกรธ ทั้งสิ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยขอกล่าวถึงพุทธวิธีฆ่าความโกรธของพระธรรมสิงหบุราจารย์ (หลวงพ่อจรัญ ฐิตธัมโม) ซึ่งกล่าวไว้ว่า “วิธีฆ่าความโกรธนั้นก็ไม่ยาก ฆ่าด้วยการเจริญพระกรรมฐาน ฆ่าทุกวัน กำหนด ทุกวัน มีโกรธก็กำหนดฆ่าความโกรธทุกวัน มีอะไรเกิดขึ้นก็กำหนดทำใจให้สบาย อย่างนี้ถึงจะ ถูกต้อง ส่วนประเด็นที่ว่าด้วยวิธีฆ่าความโกรธนั้นก็จะอธิบายง่าย ๆ แบ่งออกเป็นสองวิธีคือวิธีกันและ วิธีแก้...” สำหรับแง่มุมอื่น ๆ เช่น ในแง่จิตวิทยาที่มักกล่าวในลักษณะเดียวกันแม้ “วิธีการ” อาจจะแตกต่างกันไปบ้างแต่เป้าหมายนั้นค่อนข้างตรงกัน ในที่นี้ขอยกตัวอย่างงานของอัคร ศุภเศรษฐ์ (2547) ในหนังสือเรื่องจิตวิทยาการบริหารอารมณ์ได้กล่าวว่าความโกรธคืออารมณ์แห่งไฟ มีอำนาจเผาไหม้ ทุกอย่าง ทั้งผู้โกรธ (เชื้อไฟ) และผู้ถูกโกรธ (อากาศ) ซึ่งเน้นให้มีการควบคุม ป้องกัน และสลาย ความโกรธและมีการกล่าวถึงการพ้นความโกรธไปสู่คุณค่าที่ยิ่งกว่า อย่างไรก็ดีแม้ผู้วิจัยจะค่อนข้างเห็น ด้วยกับแนวทางการจัดการกับอารมณ์โกรธดังกล่าวแต่ผู้วิจัยเห็นว่าการจะ ลด ละ เลิก ความโกรธ นั้น กระทำได้ยากมากจะต้องมีความอดทนอดสาหะเป็นอย่างสูง และสำหรับในระหว่างการทำงานด้วยแล้ว การจะจัดการความโกรธจากสถานการณ์ที่มีความหลากหลายยิ่งเป็นเรื่องยากเป็นทวีคูณ

ด้วยเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยจึงค่อนข้างมีความเห็นค่อนข้างตรงกับเอดิเลด ไบร (1976, แปลเรียบ เรียงโดย “เกษมสุภา”, 2534) ที่กล่าวว่า “ที่จริงความโกรธเป็นสิ่งที่คู่ควรกับเรา เพราะมันเป็นส่วนหนึ่ง ของตัวเรามันเป็นความรู้สึกที่ดีและจริงใจ ซึ่งช่วยให้เราได้ในสิ่งที่เราต้องการในชีวิต ความรู้สึกโกรธ



นี้แหละจะบอกให้เราทราบว่าบางสิ่งบางอย่างไม่ได้เป็นไปอย่างที่ใจคิดเสียแล้ว ทั้งยังเป็นสัญญาณบอกว่าต้องลงมือทำอะไรสักอย่าง ความโกรธจึงเป็นพลังที่กระตุ้นให้เกิดการกระทำต่าง ๆ ขึ้น ..... วิธีเริ่มต้นที่ดีก็คือนิยามความรู้สึกของเราเองเกี่ยวกับความโกรธ” จากฐานคิดดังกล่าวผู้วิจัยจึงพิจารณาการจัดการความโกรธโดยเริ่มจากการตรวจสอบความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุเพื่อการจัดการเกี่ยวกับอารมณ์โกรธ และเนื่องด้วยเป็นนักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์รวมทั้งมีความเห็นว่างานสาธารณะเป็นงานในลำดับต้น ๆ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับการจัดการอารมณ์โกรธเป็นอย่างมากเพราะงานสาธารณะเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนเป็นอย่างสูง แต่การให้บริการดังกล่าวย่อมมีความแตกต่างกับงานบริการของภาคเอกชนอย่างเด่นชัด ทั้งนี้ใช้ในประเด็นเรื่องของการรวดเร็วในการให้บริการหรือกระทั่งจำนวนงานที่ต้องให้บริการ แต่งานบริการสาธารณะจะเน้นเรื่องความเสมอภาคและความเท่าเทียมเป็นอย่างมากรวมทั้งดูเหมือนว่าพนักงานภาครัฐในปัจจุบันถูกคาดหวังว่าจะต้องให้บริการต่าง ๆ อย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ เพื่อเป็นการลบภาพ “ระบบราชการ” ที่มีแต่เดิม อย่างไรก็ตามการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี กำลังพลที่เพียงพอ รวมถึงงานที่ยังคงยึดโยงกับกฎระเบียบ กำลังขวัญของพนักงานภาครัฐจึงได้รับความกดดันจากประชาชนเป็นทวีคูณ ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้จึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับงานบริการประชาชนที่มีการติดต่อประสานงานระหว่างรัฐและประชาชนในด้านแรกนั้นก็คืองานให้บริการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐนั้นๆหรือฝ่ายประชาสัมพันธ์ในเบื้องต้นทั้ง 3 ลักษณะของการให้บริการ คือ บริการผ่านระบบโทรศัพท์ ผ่านเว็บไซต์ อลละ ที่ให้บริการสอบถามข้อมูลโดยตรง โดยจะเน้นที่การศึกษาสาเหตุและการจัดการกับอารมณ์โกรธในการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์โกรธภายในตนเองของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ
2. เพื่อศึกษาสาเหตุของการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ
3. เพื่อศึกษาวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

## 1.3 นิยามศัพท์

1. อารมณ์ หมายถึง สิ่งที่มีอำนาจครอบงำการกระทำของมนุษย์
2. อารมณ์โกรธ หมายถึง อารมณ์ประเภทหนึ่ง ซึ่งเป็นพลังที่กระตุ้นให้เกิดการกระทำต่าง ๆ ขึ้น



3. การจัดการอารมณ์ หมายถึง การรู้จักอารมณ์ของตนเอง และสามารถกระทำกรอย่างใดอย่างหนึ่งเมื่อเกิดอารมณ์อย่างใดอย่างหนึ่งขึ้น

4. การจัดการอารมณ์โกรธ หมายถึง ความเข้าใจหรือตระหนักในวิธีการจัดการกับอารมณ์โกรธที่เกิดขึ้นด้วยตนเองอย่างมีความเหมาะสม

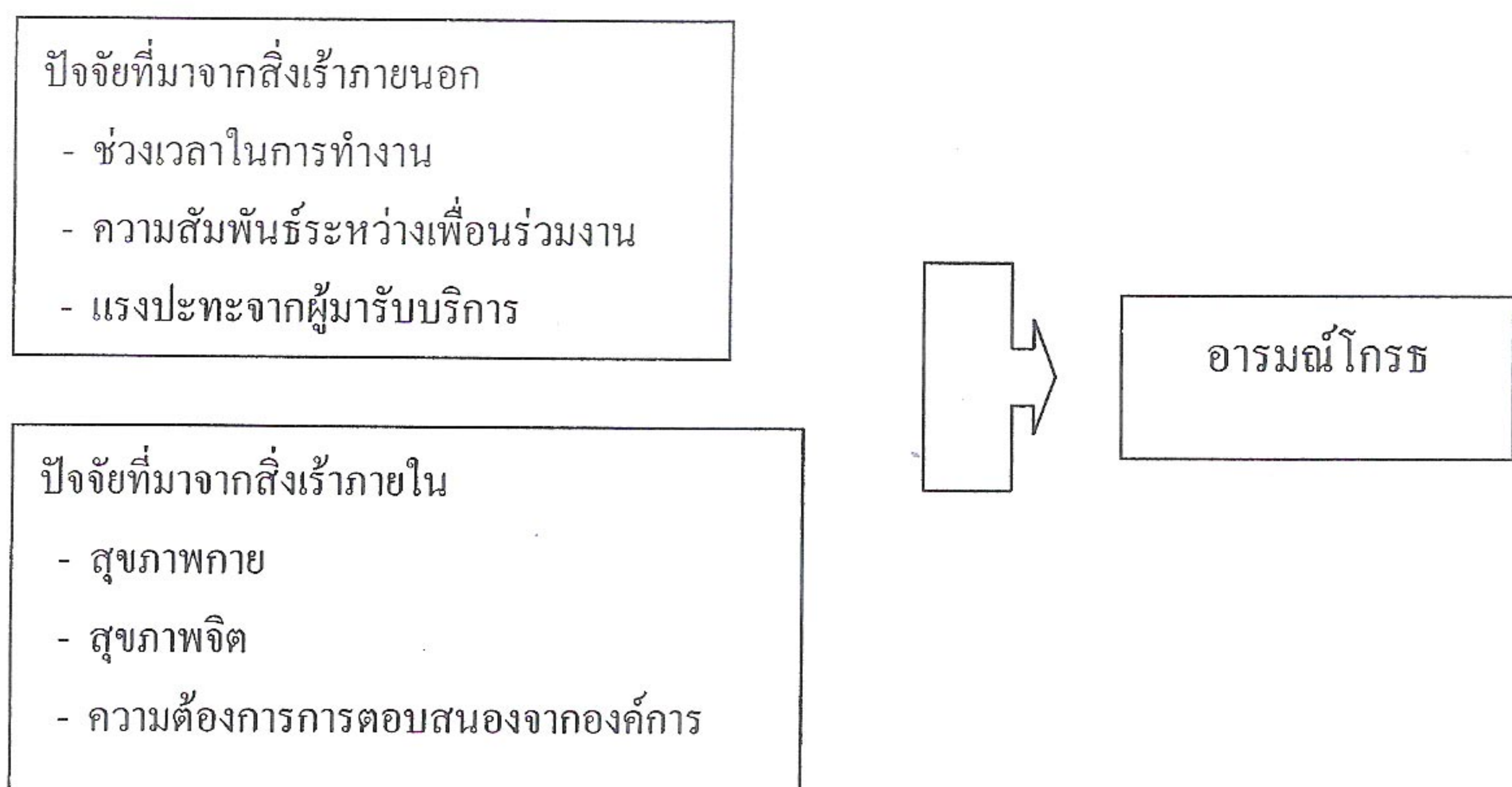
5. สาเหตุของความโกรธ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดอารมณ์โกรธ ในที่นี้ศึกษาจาก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก และ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน

6. ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก หมายถึง สิ่งต่างๆภายนอกตัวเราที่เข้ามากระทบแล้วก่อให้เกิดอารมณ์โกรธ ในที่นี้คือ ช่วงเวลาในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และแรงปะทะจากผู้มารับบริการ

7. ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน หมายถึง สิ่งต่างๆที่อยู่ภายในตัวเราที่เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดอารมณ์โกรธ ในที่นี้คือ สุขภาพกาย สุขภาพจิต และ ความต้องการการตอบสนองจากองค์กร

8. พนักงานหน่วยงานภาครัฐ หมายถึง เจ้าพนักงานของรัฐที่ให้บริการสาธารณะสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้คือพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่ให้ข้อมูลในเบื้องต้นของหน่วยงานภาครัฐ ในที่นี้คือ พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านระบบโทรศัพท์ (ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลข 1111) พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านเว็บไซต์ (สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ – สขร.) และ พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐ ที่ให้บริการสอบถามโดยตรงที่สังกัดหน่วยงานระดับกรมหรือสำนักงาน

#### 1.4 กรอบแนวคิด





## 1.5 สมมติฐาน

1. ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกน่าจะมีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ
2. ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในน่าจะมีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

## 1.6 ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาอารมณ์โกรธ (ความเข้าใจเกี่ยวกับอารมณ์โกรธภายในตนเอง ประเภทของบุคคลในขณะที่มีอารมณ์โกรธ และ วิธีการจัดการเมื่อเกิดอารมณ์โกรธ )ในแง่ที่เป็นพลังกระตุ้นให้เกิดการกระทำต่าง ๆ ขึ้นโดยใช้แนวคิดของ Adelaide Bry เป็นพื้นฐาน
2. ศึกษาสาเหตุของอารมณ์โกรธจาก 2 ปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดอารมณ์โกรธ คือ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก และ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน ตามความหมายที่กล่าวถึงในนิยามศัพท์เท่านั้น
3. ศึกษาพนักงานภาครัฐจากหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนใน 3 ลักษณะ ประกอบด้วย การให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์ ผ่านเว็บไซต์ และ ที่ให้บริการสอบถามข้อมูลโดยตรง

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อกระตุ้นพนักงานหน่วยงานภาครัฐให้ตระหนักถึงปัญหาด้านอารมณ์ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้มากขึ้น
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในขณะปฏิบัติงานรวมถึงที่เกิดขึ้นกับตนเองของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ