



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

ชื่อเรื่อง การศึกษาการแสดงออกและการจัดการกับอารมณ์โกรธในการให้บริการประชาชนของพนักงาน  
หน่วยงานภาครัฐ

ผู้วิจัย : ผศ.จุลศักดิ์ ชาญณรงค์ สถาบัน : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปีที่พิมพ์ : พุทธศักราช 2553 สถานที่พิมพ์ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แหล่งที่เก็บรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ : ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จำนวนหน้างานวิจัย : 74 หน้า ลิขสิทธิ์ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำสำคัญ : ความโกรธ การจัดการกับอารมณ์โกรธ

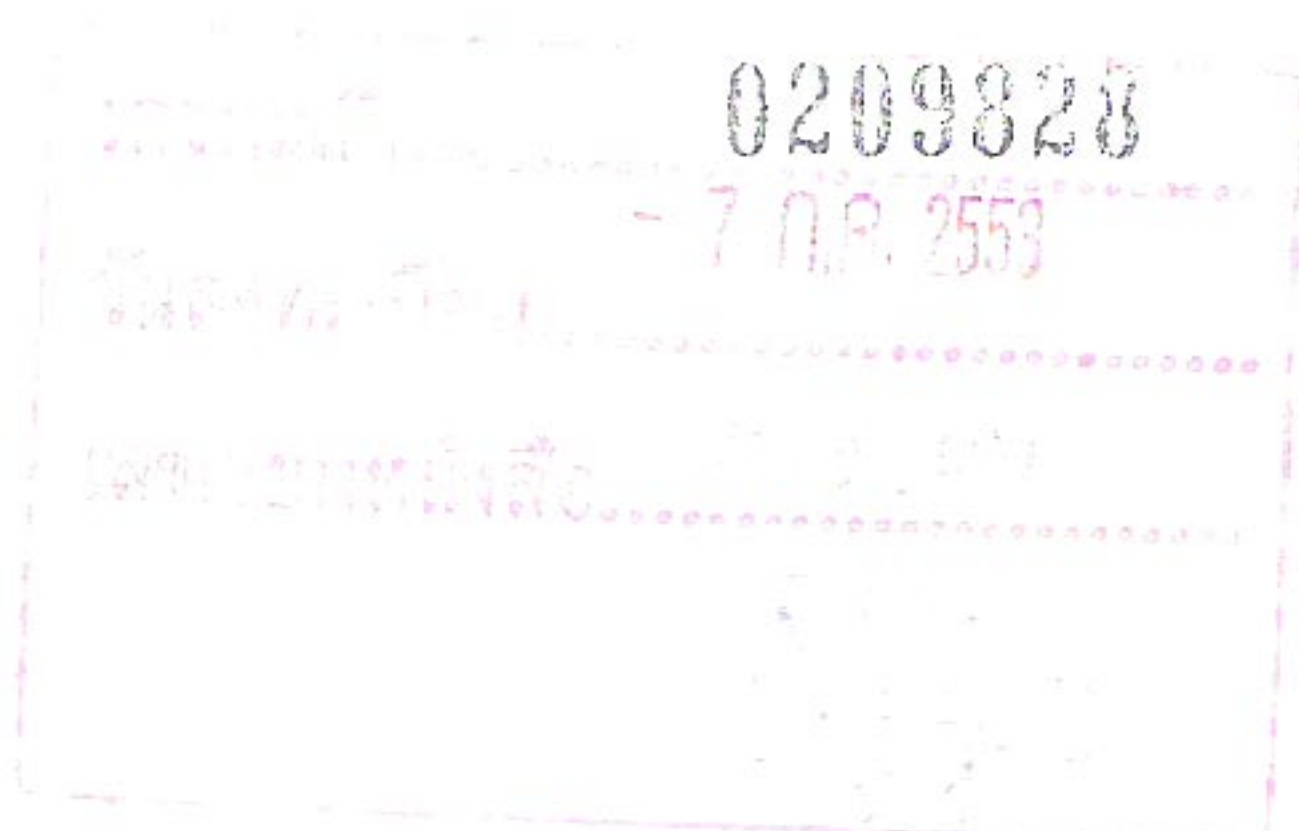
#### บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ (1) เพื่อศึกษาความรู้สึกรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์โกรธภายในตนเองของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ (2) เพื่อศึกษาสาเหตุของการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ และ (3) เพื่อศึกษาวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐและได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ดังกล่าวโดยสอบถามพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่ให้ข้อมูลในเบื้องต้นของหน่วยงานภาครัฐ (พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านระบบโทรศัพท์, พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านเว็บไซต์ และ พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐ ที่ให้บริการสอบถามโดยตรง) รวม 57 คน

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

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

(2) ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐพบว่าส่วนใหญ่ให้ความหมายของความโกรธว่าหมายถึง ความขุ่นเคืองใจ ความคับข้องใจ ความไม่พอใจ ความไม่ถูกใจ ความลุ่มร้อนที่อยู่ในใจ ความไม่ได้ตั้งใจ รองลงมากล่าวว่ามีหมายถึง อารมณ์ประเภทหนึ่งซึ่งเป็นอารมณ์ในแง่ลบ



(3) ลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความโกรธมากในลักษณะของพวกนักกิจกรรม และ พวกโกรธแล้วกิน

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

(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”.

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงได้ทั้งนี้เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลาย ๆ ฝ่ายด้วยกัน ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าไม่สามารถระบุได้ทั้งหมด แต่ท่านสำคัญที่ถือได้ว่ามีส่วนช่วยผลักดันให้งานวิจัยชิ้นนี้เกิดขึ้น รวมทั้งติดตามงานของผู้วิจัยทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร. สรชัย พิศาลบุตร ผู้เป็นครูวิจัยคนแรกและคนปัจจุบันของผู้วิจัย นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรภาครัฐ กลุ่มตัวอย่างที่ได้ให้ข้อมูลอันมีประโยชน์ และ ท้ายที่สุดผู้วิจัยขอกล่าวถึงกำลังสำคัญในการทำงานคือ 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

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 บทนำและความสำคัญของปัญหา

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

ถวิล ชาราโกชน์ และศรัณย์ คำวิสุท (2543) ได้อธิบายว่า อารมณ์มาจากภาษาอังกฤษว่า “Emotion” มีความหมายว่า การเกิดการเคลื่อนไหวหรือภาวะที่ตื่นเต้น ซึ่งเป็นการยากที่จะกล่าวถึงอารมณ์คืออะไร แต่มีแนวคิดหนึ่งที่น่าจะทำให้เกิดความเข้าใจที่ง่ายขึ้นซึ่งกล่าวไว้ว่า อารมณ์เป็นความรู้สึกภายในที่เร้าให้บุคคลกระทำหรือเปลี่ยนแปลงภายในตัวของเขาเอง ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้จะเป็นความรู้สึกที่พอใจไม่พอใจ หรือ รวมกันทั้งสองกรณี ดังนั้นอารมณ์หรือความรู้สึกภายในตัวมนุษย์จึงมีอยู่มากมายหลายชนิดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างไรก็ตาม Neil R. Carlson (1993) กล่าวว่าโดยแท้แล้วบุคคลมีอารมณ์พื้นฐานอยู่ 3 ชนิด คือ ความโกรธ ความกลัว และความพึงพอใจ ส่วนอารมณ์อื่น ๆ เป็นผลที่เกิดจากอารมณ์ใดอารมณ์หนึ่งหรือมากกว่าของอารมณ์ทั้งสาม หรือดังที่วารุณี ภูวสรกุล (อ้างอิงในจิราภา เต็งไตรรัตน์ และคณะ, 2544) กล่าวว่า การพิจารณาพฤติกรรมทางด้านอารมณ์มี 5 ด้าน คือ การทำลาย (มักเกิดขึ้นเมื่อมีอารมณ์โกรธ และจะมีพฤติกรรมก้าวร้าวต่อผู้ตามมา) พฤติกรรมการเข้าใกล้ (มักเกิดขึ้นเมื่อมีอารมณ์ยินดี)

การยอมแพ้หรือหนี(มักเกิดขึ้นเมื่อมีอารมณ์กลัว) การหยุดการตอบสนอง และการแสดงออกทาง  
น้ำเสียง

ทั้งนี้ในทัศนะผู้วิจัย แม้จะมีการจำแนกประเภทของอารมณ์ว่ามีประเภทใดๆบ้างก็ตาม แต่ดูเหมือนว่าอารมณ์ที่น่าจะมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์กร และ เป็นอารมณ์ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมระหว่างการทำงานมากที่สุดย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ “อารมณ์โกรธ” ทั้งนี้ อารมณ์ดังกล่าวเมื่อเข้าครอบงำมนุษย์แล้วก็มักจะทำให้เกิดการเสียดสีของร่างกายและจิตใจอย่างมหาศาลที่สุด สำหรับความโกรธคืออะไรนั้นไม่มีการระบุไว้อย่างแน่ชัด ถ้าจะให้พิจารณาความหมายของความโกรธตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้กล่าวไว้เฉพาะคำกริยาของความโกรธคือคำว่า โกรธ หมายถึง ชื่นเคืองใจอย่างแรง, ไม่พอใจอย่างแรง, ราชศัพท์ว่า “ทรงพระโกรธ” ก็ใช้เช่นจะทรงพระโกรธตั้งเพลิงกัลป์ (อิเหนา) นอกจากนี้ก็ยังมีกรกล่าวถึงประเด็นความหมายของความโกรธไว้อย่างหลากหลาย แต่โดยรวมแล้วมีการให้ความหมายที่ค่อนข้างตรงกันว่า ความโกรธเป็นสิ่งที่ไม่ดีทั้งสิ้น โดยเฉพาะการอธิบายความโกรธจากแง่มุมของศาสนา สำหรับพุทธศาสนา ผู้วิจัยขอใช้งานของ วศิน อินทสระ (2550) ในเบื้องต้น กล่าวคือ ความโกรธ มาจากรากศัพท์ว่า โกรธะ แปลว่า ความขุ่นคือมันจะเริ่มต้นมาจาก อคติ-ความไม่พอใจ ถ้าระงับไว้ได้ก็พอแค่นั้น ถ้าระงับไม่ได้ก็จะไปถึงปฏิฆะ - ความหงุดหงิด รำคาญ ถ้าระงับไว้แค่ปฏิฆะก็หายไป ถ้าระงับไม่ได้ก็จะกลายเป็น โกรธ - ความขุ่น เหมือนน้ำที่เราต้มบนเตาไฟก็เริ่มขุ่น เริ่มหมุ่นเริ่มจะร้อน ถ้าระงับไว้ได้ก็ดีไป ระงับไม่ได้จะตามมาเป็น โทสะ - ความพลุ่งพล่านระงับไม่อยู่ก็พลุ่งพล่านออกมาทางกายบ้าง ทางวาจาบ้าง ร้อนใจ ร้อนรน ถูกเผาให้ร้อนด้วยโทสะ อย่างที่พระพุทธเจ้าทรงแสดงในอาทิตตปริยาสูตร ที่ว่าร้อนอยู่ด้วยไฟคือราคะบ้าง โทสะบ้าง โมหะบ้าง สำหรับศาสนาคริสต์นิกายโรมันคาทอลิก ถือว่าความโกรธเป็น 1 ใน 7 ของบาปต้น และเมื่อเรียงลำดับความรุนแรงจากน้อยไปหามาก ตามคำสอนของสมเด็จพระสันตะปาปาเกรกอรีที่ 1 ในคริสต์ศตวรรษที่ 2 โทสะ หรือ ความโกรธมีความรุนแรงเป็นอันดับ 3 รองจากอิจฉา และริษยา โดยโทสะ เกิดจากมานะคือความถือตัวถือตน ความรู้สึกว่าตัวเด่นกว่าเขา ตัวด้อยกว่าเขา หรือตัวเสมอกับเขา เมื่อถูกกระทบเข้าก็เกิดความไม่พอใจ เกิดโทสะขึ้น เมื่อเกิดขึ้นแล้วหากระงับไม่ได้ก็จะนำไปทำความชั่วความไม่ดีต่างๆ เช่น ทะเลาะวิวาทกัน กลั่นแกล้งกัน ทำร้ายกัน ฆ่ากัน เป็นเหตุให้ตัวเองเดือดร้อน โลกก็เร่าร้อน ขาดสันติภาพ อยู่กันอย่างเดือดร้อน หวาดระแวงกันและกัน (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี) หรือศาสนาอิสลามก็มีกล่าวไว้ในทำนองเดียวกันดังที่ เมาลานา วาฮิดูดีน ข่าน นักคิดมุสลิมผู้ยิ่งใหญ่ได้กล่าวว่า ถ้าจะให้บอกสังฆกรรมที่เรียบง่ายข้อหนึ่งที่สามารถจัดระเบียบบูรณะทั้งปวงในชีวิตได้คือการหลีกเลี่ยงความโกรธตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะอิสลามไม่ใช่เรื่องของทฤษฎีหรือปรัชญา เป็นเรื่องของกรรมในชีวิต(<http://khwankhao.multiply.com/journal/item/33>) สำหรับในแง่มุมทางวิทยาศาสตร์ ราเชล แลมเพิร์ต นักวิจัยจากมหาวิทยาลัยเยลก็มีข้อสรุปว่าความโกรธและอารมณ์

รุนแรงอื่น ๆ อาจทำให้บางคนเสียหัวใจเดินผิดจังหวะถึงขั้นเสียชีวิตได้ (www. pinonlines.com) ดังนั้นจึงไม่น่าประหลาดใจที่ความโกรธจึงเป็นสิ่งที่ควรลดละหรือเลิก ดังพุทธพจน์ในพระไตรปิฎก เล่มที่ 34 พระอภิธรรมปิฎก เล่มที่ 1 ธรรมสังคณีปกรณ์ ที่ อรรถาธิบายไว้ว่าธรรมเป็นเหตุ เป็น โฉน : กุศลเหตุ 3 เป็นโฉน? อโลภะ อโทสะ อโมหะ. โทสะ เป็นโฉน? อาฆาตย่อมเกิดขึ้นได้ด้วยคิดว่า ผู้นี้ได้กระทำความเสื่อมเสียแก่เรา อาฆาตย่อมเกิดขึ้นได้ด้วยคิดว่า ผู้ที่กำลังทำความเสื่อมเสียแก่เรา อาฆาตย่อมเกิดขึ้นได้ด้วยคิดว่า ผู้นี้จักทำความเสื่อมเสียแก่เราอาฆาตย่อมเกิดขึ้นได้ด้วยคิดว่าผู้นี้ได้ทำความเสื่อมเสีย 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 ความปากกล้า ความไม่แช่มชื่นแห่งจิตนี้เรียกว่าโทสะ

ทั้งนี้การจัดการกับความโกรธจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และเนื่องด้วยความโกรธ เป็นสิ่ง “เลวร้ายสากล” ดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ศาสนาต่าง ๆ ได้กล่าวถึงวิธีการจัดการกับการโกรธ ทั้งสิ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยขอกล่าวถึงพุทธวิธีฆ่าความโกรธของพระธรรมสิงหบุราจารย์ (หลวงพ่อจรัญ ฐิตธัมโม) ซึ่งกล่าวไว้ว่า “วิธีฆ่าความโกรธนั้นก็ไมยาก ฆ่าด้วยการเจริญพระกรรมฐาน ฆ่าทุกวัน กำหนด ทุกวัน มีโกรธก็กำหนดฆ่าความโกรธทุกวัน มีอะไรเกิดขึ้นก็กำหนดทำใจให้สบาย อย่างนี้ถึงจะ ถูกต้อง ส่วนประเด็นที่ว่าด้วยวิธีฆ่าความโกรธนั้นก็พออธิบายง่าย ๆ แบ่งออกเป็นสองวิธีคือวิธีกันและ วิธีแก้...” สำหรับแง่มุมอื่น ๆ เช่น ในแง่จิตวิทยาที่มักกล่าวในลักษณะเดียวกันแม้ “วิธีการ” อาจจะแตกต่างกันไปบ้างแต่เป้าหมายนั้นค่อนข้างตรงกัน ในที่นี้ขอยกตัวอย่างงานของอัคร ศุภเศรษฐ์ (2547) ในหนังสือเรื่องจิตวิทยาการบริหารอารมณ์ได้กล่าวถึงความโกรธคืออารมณ์แห่งไฟ มีอำนาจเผาไหม้ ทุกอย่าง ทั้งผู้โกรธ (เชื้อไฟ) และผู้ถูกโกรธ (อากาศ) ซึ่งเน้นให้มีการควบคุม ป้องกัน และสลาย ความโกรธและมีการกล่าวถึงการพ้นความโกรธไปสู่คุณค่าที่ยิ่งกว่า อย่างไรก็ตามแม้ผู้วิจัยจะค่อนข้างเห็น ด้วยกับแนวทางการจัดการกับอารมณ์โกรธดังกล่าวแต่ผู้วิจัยเห็นว่าควรจะ 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” จากฐานคติดังกล่าวผู้วิจัยจึงพิจารณาการจัดการความโกรธโดยเริ่มจากการตรวจสอบความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุเพื่อการจัดการเกี่ยวกับอารมณ์โกรธ และเนื่องด้วยเป็นนักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์รวมทั้งมีความเห็นว่างานสาธารณะเป็นงานในลำดับต้น ๆ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับการจัดการอารมณ์โกรธเป็นอย่างมากเพราะงานสาธารณะเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนเป็นอย่างสูง แต่การให้บริการดังกล่าวย่อมมีความแตกต่างกับงานบริการของภาคเอกชนอย่างเด่นชัด ทั้งนี้มิใช่ในประเด็นเรื่องของการรวดเร็วในการให้บริการหรือกระทั่งจำนวนงานที่ต้องให้บริการ แต่งานบริการสาธารณะจะเน้นเรื่องความเสมอภาคและความเท่าเทียมเป็นอย่างมากรวมทั้งดูเหมือนว่าพนักงานภาครัฐในปัจจุบันถูกคาดหวังว่าจะต้องให้บริการต่าง ๆ อย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ เพื่อเป็นการลบภาพ “ระบบราชการ” ที่มีแต่เดิม อย่างไรก็ตามการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี กำลังพลที่เพียงพอ รวมถึงงานที่ยังคงยึดโยงกับกฎระเบียบ กำลังขวัญของพนักงานภาครัฐจึงได้รับความกดดันจากประชาชนเป็นทวีคูณ ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้จึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับงานบริการประชาชนที่มีการติดต่อประสานงานระหว่างรัฐและประชาชนในด่านแรกนั้นก็คือนานให้บริการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐนั้นๆหรือฝ่ายประชาสัมพันธ์ในเบื้องต้น ทั้ง 3 ลักษณะของการให้บริการ คือ บริการผ่านระบบโทรศัพท์ ผ่านเว็บไซต์ อลละ ที่ให้บริการสอบถามข้อมูลโดยตรง โดยจะเน้นที่การศึกษาสาเหตุและการจัดการกับอารมณ์โกรธในการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์โกรธภายในตนเองของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ
2. เพื่อศึกษาสาเหตุของการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ
3. เพื่อศึกษาวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

## 1.3 นิยามศัพท์

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

3. การจัดการอารมณ์ หมายถึง การรู้จักอารมณ์ของตนเอง และสามารถกระทำกรอย่างใดอย่างหนึ่งเมื่อเกิดอารมณ์อย่างใดอย่างหนึ่งขึ้น

4. การจัดการอารมณ์โกรธ หมายถึง ความเข้าใจหรือตระหนักในวิธีการจัดการกับอารมณ์โกรธที่เกิดขึ้นด้วยตนเองอย่างมีความเหมาะสม

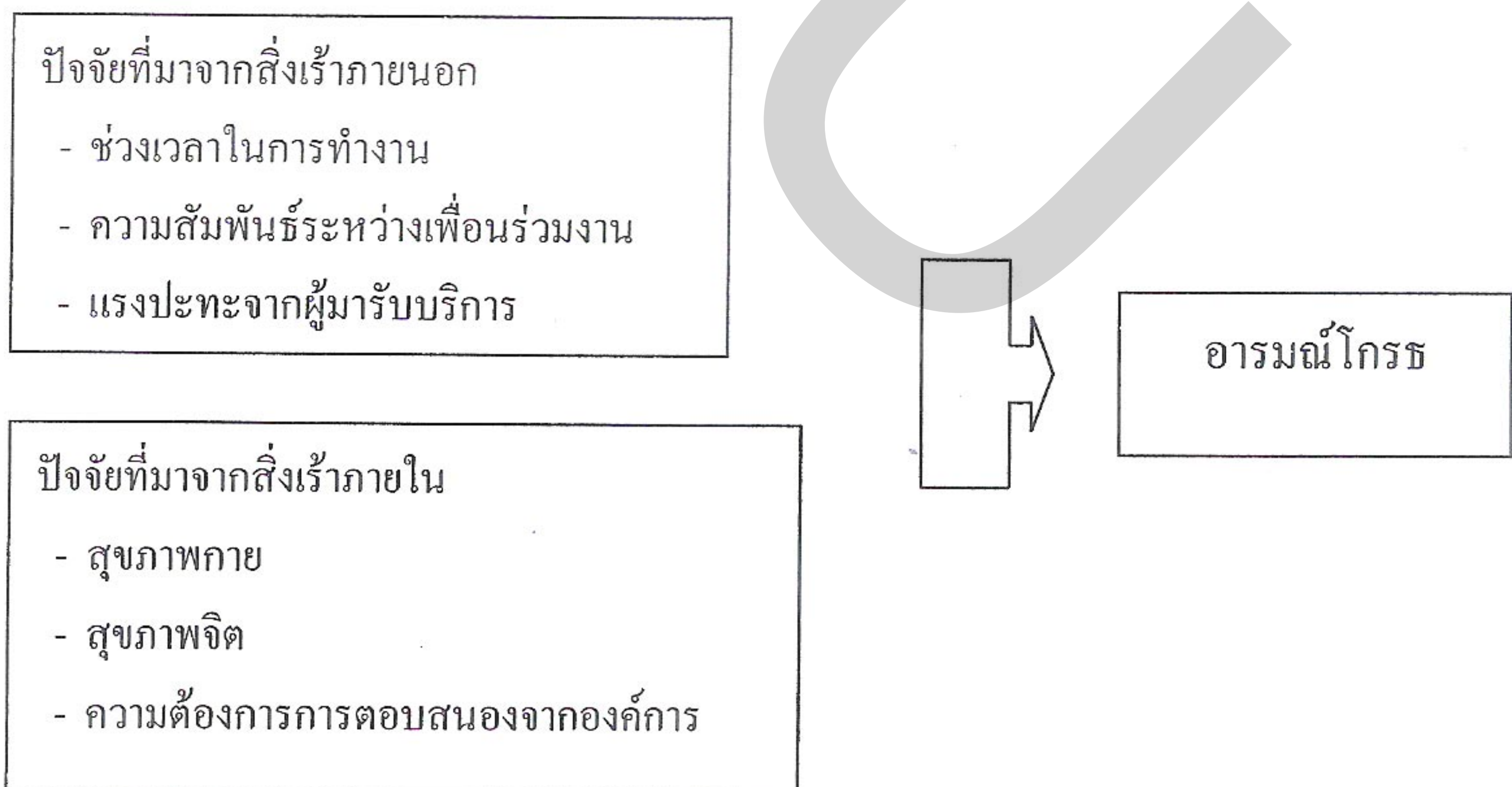
5. สาเหตุของความโกรธ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดอารมณ์โกรธ ในที่นี้ศึกษาจาก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก และ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน

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 ขึ้น โดยใช้แนวคิดของ 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

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2541) กล่าวว่าอารมณ์เปรียบเสมือนทางเสือของชีวิต คนเรามักจะทำอะไรตามอารมณ์ของตนเสมอ อารมณ์สามารถที่จะให้ข้อมูลที่สำคัญสำหรับชีวิตเกี่ยวกับตนเองและบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่รอบตัวเรา ในขณะเดียวกันทำให้เราได้หันกลับมาพิจารณาความรู้สึกเพื่อที่จะทำความเข้าใจว่าทำไมเราจึงเกิดอารมณ์และแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ การศึกษาพฤติกรรมทางด้านอารมณ์จะทำให้สามารถเข้าใจพฤติกรรมแสดงออกของมนุษย์ในแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี สำหรับประเภทหรือแบบของอารมณ์มีการแบ่งได้หลายชนิด เช่น เมื่อแบ่งตามธรรมชาติจะมี 2 ประเภท คือ อารมณ์พอใจและไม่พอใจ ถ้าแบ่งตามระยะเวลาของอารมณ์จะแบ่งเป็นอารมณ์ถาวรและชั่วคราว หรือถ้าแบ่งประเภทตามทฤษฎีของนักจิตวิทยาอาจแบ่งได้ถึง 6 ประเภท เช่น อารมณ์เบื้องต้นตามธรรมชาติ อารมณ์เกิดจากความรู้สึกต่อตนเอง อารมณ์ที่เกิดเป็นครั้งคราวจากเหตุการณ์ เป็นอาทิ

สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ ซึ่งได้กล่าวไว้ในบทนำว่า แม้จะมีการจำแนกอารมณ์ว่ามีประเภทใด ๆ บ้างก็ตาม แต่ดูเหมือนว่าอารมณ์ที่น่าจะมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์กรมากที่สุด และเป็นอารมณ์ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมระหว่างการทำงานมากที่สุดย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ “อารมณ์โกรธ” ในบทบาททวนวรรณกรรมนี้จึงจะกล่าวถึงความหมายของความโกรธจากนั้นจะกล่าวถึงสาเหตุของอารมณ์ดังกล่าวพร้อมทั้งทบทวนวิธีการจัดการอารมณ์โกรธ ทั้งนี้จะกล่าวถึงการจัดการอารมณ์โกรธตามแนวคิดของ เอดิเลด ไบร เป็นสำคัญ เพราะแนวคิดของนักวิชาการท่านนี้กล่าวถึงวิธีการจัดการอารมณ์โกรธที่ค่อนข้างแตกต่างจากแนวคิดอื่น ๆ ซึ่งเน้นการจัดการอารมณ์โกรธในแนวทางที่ทำให้เกิดการยอมรับ เข้าใจไปจนถึงการมีพฤติกรรมที่เหมาะสม ดังจะกล่าวถึงแต่ละหัวข้อต่อไป

#### 2.1 อารมณ์โกรธ

อารมณ์โกรธถือว่าเป็นอารมณ์ที่มีความสำคัญมากโดยเฉพาะในทัศนะของกลุ่มศาสนานิยมไม่ว่าจะศาสนาใด ๆ เช่น ศาสนาคริสต์ถึงกับจัดความโกรธเป็น 1 ในบาปต้น(seven deadly sins) ของศาสนาเลยทีเดียว สำหรับพุทธศาสนา สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้กล่าวถึงโทษของความ



โกรธไว้ว่า คุณก่อนภิกษุทั้งหลายคนผู้โกรธ ถูกความโกรธครอบงำยับยั้งแล้ว แม้จะอาบน้ำ ไล้ทา ตัดผม โกนหนวด นุ่งผ้าขาวสะอาดแล้วก็ตาม แต่ถูกความโกรธครอบงำแล้วย่อมเป็นผู้มีผิวพรรณทราม

คุณก่อนภิกษุทั้งหลาย คนผู้โกรธ ถูกความโกรธครอบงำยับยั้งแล้ว แม้จะนอนบนบัลลังก์อันลาดด้วยผ้าขนสัตว์ลาดด้วยผ้าขาวเนื้ออ่อน ลาดด้วยเครื่องลาดแล้วอย่างดี ทำด้วยหนังชะมด มีฝ้าแดดเพดาน มีหมอนหนุนศีรษะหนุนเท้าแดงทั้งสองข้างก็ตาม แต่ถูกความโกรธครอบงำแล้ว ย่อมนอนเป็นทุกข์

คุณก่อนภิกษุทั้งหลาย คนผู้โกรธ ถูกความโกรธครอบงำยับยั้งแล้ว แม้จะถือเอาสิ่งที่ไม่ใช่ประโยชน์ก็สำคัญว่าเราถือเอาสิ่งที่เป็นประโยชน์ แม้ถือเอาสิ่งที่เป็นประโยชน์ ก็สำคัญว่าเราถือเอาสิ่งที่ไม่ใช่ประโยชน์ ธรรมเหล่านี้อันคนผู้โกรธ ถูกความโกรธครอบงำถือเอาแล้ว เป็นข้าศึกแก่กันและกัน ย่อมเป็นไปเพื่อความฉิบหายมิใช่ประโยชน์เกื้อกูล เพื่อทุกข์ตลอดกาลนาน

คุณก่อนภิกษุทั้งหลาย คนผู้โกรธถูกความโกรธครอบงำยับยั้งแล้ว แม้จะมีโภคะที่ตนหามาได้ด้วยความขยันหมั่นเพียร สั่งสมได้ด้วยกำลังแขน อาบเหงื่อต่างน้ำ เป็นของชอบธรรมได้มาโดยธรรมพระราชาทองหลาย ย่อมริบโภคะของคนผู้โกรธเข้าพระคลังหลวง

คุณก่อนภิกษุทั้งหลาย คนผู้โกรธ ถูกความโกรธครอบงำยับยั้งแล้ว แม้จะได้ยศมาเพราะความไม่ประมาท ก็เสื่อมจากยศนั้นได้

คุณก่อนภิกษุทั้งหลาย คนผู้โกรธถูกความโกรธครอบงำยับยั้งแล้วแม้เขาจะมีมิตรอำมาตย์ ญาติสายโลหิต มิตรอำมาตย์ญาติสายโลหิตเหล่านั้นก็เว้นเขาเสียห่างไกล

คุณก่อนภิกษุทั้งหลาย คนผู้โกรธถูกความโกรธครอบงำยับยั้งแล้ว ย่อมประพฤตินุจริตด้วยกาย ด้วยวาจา ด้วยใจ ครั้นตายไป ย่อมเข้าถึงอบาย ทุกคติ วินิบาต นรก ..... (พระสุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย สัตตก-อัฐก-นวกนิบาต เล่ม 4 - หน้า 203)

ดังนั้นจึงไม่น่าใช่สิ่งประหลาดที่ความหมายของความโกรธจึงค่อนข้างอยู่ในทิศทางเดียวกัน ดังพุทธพจน์ที่ว่าความโกรธ คือ อารมณ์เดือดพล่านที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาขณะที่เราต้องเกี่ยวข้องกับผู้อื่น คือความขุ่นเคือง ฉุนเฉียว เดือดดาลที่ใจเรา โดยทั่วไปความโกรธมักเกิดจากการมองเรื่องต่างๆในแง่ร้าย ไม่คำนึงถึงเหตุผล แล้วเกิดความขุ่นข้องหมองใจในอารมณ์เป็นอันดับแรกเรียกว่า ปฏิฆะ เปรียบเสมือนน้ำที่ปกติสงบเรียบ แล้วมีคลื่น เช่น มีคนทำดีแล้วผู้อื่นยกย่อง เรากลับว่าไม่ดี เพราะเราไม่ชอบเขาเป็นการส่วนตัว แล้วเกิดเป็น โกรธ ความฉุนเฉียว เดือดดาลเหมือนน้ำที่ปกติเย็น เมื่อถูกแรงไฟย่อมร้อนและเดือด ผู้ที่โกรธมักแสดงอาการทางกายให้เห็น เช่น ถลึงตา คิ้วขมวด หน้าหงิกงอ ปากคอสัน และเมื่อเก็บความโกรธไว้ไม่อยู่ก็มักแสดงอาการประทุษร้าย ทูบตี คำว่า เกิดเป็นโทสะขึ้นได้ เปรียบเหมือนคนตาบอด มองอะไรไม่เห็น จึงทำลงไป กรณีที่ไม่อาจแสดงอาการได้ อาจเพราะคนที่เราโกรธ มีกำลังหรือตำแหน่งหน้าที่การ

งานสูงกว่า ก็จะถูกโกรธไว้ เพื่อแก้แค้นภายหลัง เรียกว่า อุปนาหะ เปรียบเหมือนสนิมเกาะจิตใจ  
เมื่อมีโอกาสก็จะแก้แค้น ตามล้างตามผลาญ เป็น พยาบาท คือเกิดการละความดีทำความชั่ว ตามมา  
เป็นที่สุด(www.philo.mbu.ac.th) โดยสรุปในทัศนะของผู้วิจัยความหมายของความโกรธ ก็คือ  
อารมณ์ในแง่ลบนั่นเอง และแม้จะมีการให้ความหมายไว้ในทางบวกบ้าง เช่น ความโกรธคืออารมณ์  
หนึ่งของคนเราเหมือน รัก เสียใจ ซึ่งมักมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ  
(www.siamhealth.net) แต่ก็มักพ่วงท้ายด้วย การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจในแง่ลบ เช่น  
หัวใจเต้นเร็ว ความดันโลหิตสูงเนื่องจากการหลั่งฮอร์โมนที่ทำให้เกิดความเครียด นอกจากนี้ขอ  
กล่าวถึงหนังสือเรื่อง Anger ของ Thich Nhat Henh (2547) พระภิกษุชาวเวียดนามของพุทธ  
ศาสนาสายมหายาน ได้กล่าวถึงลักษณะของความโกรธไว้ว่า เมื่อมีอารมณ์โกรธ ทุกคนย่อมคิดว่า  
ตนเองนั้นถูกต้องเสมอ ทุกๆ คนต่างหยิบยกเหตุผลต่างๆ นานา มาสนับสนุนในสิ่งที่ตนเองคิดว่าถูก  
ไม่มีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดยอมแพ้มันแต่ก้าวเดียว ซึ่งเป็นการเดินทางเข้าสู่ความเป็น “คนโง่” หรือที่พระ  
พยอมท่านว่า โกรธคือโง่ นั่นเอง เมื่อมีความโกรธ จะทำให้ขาดสติและถูกหลอกได้ง่าย เพราะคน  
โกรธจะไม่ฟังใคร ยกเว้นคนที่คิดเหมือนกับตัวเอง ยังมีกำลังเสริมยิ่งฮึกโหม คิดว่าตนเองนั้น  
ถูกต้อง จึงถูกจูงจมูก และใช้เป็นเครื่องมือของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดอย่างง่ายดาย เมื่อมีความโกรธ จะมอง  
โลกในแง่ร้าย ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ และคิดว่าปัญหาไม่สามารถแก้ไขหรือประนีประนอมได้  
และมีแนวโน้มที่จะรุนแรง เมื่อมีความโกรธ จะมีความคิดในแง่ลบผุดขึ้นมามากมาย ขุดทั้งเรื่องใน  
ปัจจุบันและเรื่องที่สะสมมาในอดีตมาปายสี ก่อให้เกิดอารมณ์ที่รุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ จนทำให้มอง  
ความจริงไม่ตรงตามความเป็นจริง คำพูดจะบิดเบือน วาจาจะก้าวร้าวรุนแรง มองไม่เห็นหัวคนอื่น  
เพราะคิดว่าตัวเองเท่านั้นที่ถูกต้อง เมื่อความโกรธเริ่มก่อตัวขึ้นมาเพียงเล็กน้อย เราไม่มีสติรู้เท่าทัน  
ไม่รีบระงับเสีย ปล่อยให้ลูกกลมมากขึ้น ๆ ในที่สุดก็ควบคุมไม่ได้ ทั้งนี้ในพระไตรปิฎก (๒๕/  
๓๘๔) พระสารีบุตรได้แสดงขั้นตอนของความโกรธอย่างละเอียด โดยเริ่มที่ความโกรธ ทำให้จิต  
ขุ่นมัว , ทำให้หน้าเง้าหน้าอ หน้าบูดหน้าเขียว ,ทำให้คางสั้น ปากสั้น ,เปล่งพรุสวาจา (คำหยาบ),  
เกลียดดูทิศต่าง ๆ เพื่อหาท่อนไม้ ,จับท่อนไม้และศาสตรา ,เงื้อท่อนไม้และศาสตรา ,ให้ท่อนไม้  
และศาสตราถูกต้อง (ผู้อื่น) ,ทำให้เป็นแผลเล็กแผลใหญ่ , ทำให้กระดูกหัก,ทำให้อวัยวะน้อยใหญ่  
หลุดไป ,ทำให้ชีวิต (ผู้อื่น) ดับ และ ฆ่าผู้อื่น แล้วจึงฆ่าตน (ความโกรธขั้นสูงสุด) นอกจากนี้ท่าน  
พุทธทาสภิกขุ (2518) ยังได้อธิบายลักษณะของความโกรธไว้ว่า โกรธในอัตราน้อย ๆ เรียกว่า ชัด  
ใจ เช่น หงุดหงิด กระทบกระทั้งแห่งจิต ซึ่งเป็นความโกรธในอันดับน้อยอันดับต่ำ ที่เรียกใน  
ภาษาบาลีว่า ปฏิมะ อันดับสองขึ้นมาก็คือ โกรธ โกรธเต็มความหมาย นี้บันดาลโทสะ งุ่นง่าน  
ถ้าจะเรียกตามบาลีก็เรียกว่า โกรธะ อันดับต่อไปอีก มันก็คือ ผูกโกรธ ผูกโกรธไว้ความอาฆาต  
ความพยาบาทจองเวร อย่างนี้เรียกว่า อุปนาหะ อุปนาหะ คือผูกโกรธไว้ หรือ เวระ จองเวร ทั้ง 3  
อย่างนี้คือความโกรธ ในลักษณะต่าง ๆ กัน โกรธไม่สู้มาก และโกรธสมบูรณ์ จนกระทั่งโกรธโดย  
ผูกไว้ รักษาไว้ คำว่า ปฏิมะ หมายถึงหงุดหงิดชัดใจ คำว่า โกรธะ นี้โกรธโดยสมบูรณ์ คำว่า

โทสะ แปลว่าประทุษร้าย เมื่อโกรธแล้วก็ไปประทุษร้ายอีกที เดียวนี้เราจะเอาแต่ความโกรธ ไม่ประทุษร้ายผู้อื่น อุปมาหะ ก็ผูกอาฆาตไว้ จากที่กล่าวข้างต้นคือการให้ความหมายของความโกรธตามหลักพระพุทธศาสนา อย่างไรก็ตามในศาสนาอื่นก็ได้กล่าวถึงความโกรธเช่นกัน สำหรับศาสนาคริสต์ ตามคำสอนของสมเด็จพระสันตะปาปาเกรกอรีที่ 1 ได้อธิบายความโกรธว่าเป็นบาปที่มีความรุนแรงอันดับที่ 5 ระบุว่า โทสะ หรือ ความโกรธ มาจากภาษาละตินว่า ira และ ภาษาอังกฤษ ว่า wrath คือ การทนรับสภาพในบางสิ่งบางอย่างไม่ได้ การแสวงหาหนทางผิดกฎหมายบ้านเมือง ในศีลธรรมในการล้างแค้น การมุ่งร้ายที่จะทำสิ่งต่างๆแก่บุคคลที่ตนไม่ชอบ รวมถึงการไม่ชอบบุคคลอื่นโดยไร้เหตุผล เช่น สิว เชื้อชาติ ศาสนา นำไปสู่การฆ่าและฆาตกรรมผู้อื่น โทสะคือความโกรธที่ไม่ต้องการที่จะยกโทษ ซาดาน ปีสางแห่งความมืดเป็นตัวแทนประจำบาปข้อนี้ สัญลักษณ์ของโทสะคือหมี สีประจำบาปคือสีแดง บทลงโทษของผู้ที่มีบาปโทสะคือ การถูกฉีกร่างทิ้งเป็นชิ้นแล้วชำล่า (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี)

นอกจากแนวคิดของศาสนาต่างๆแล้ว จิตวิทยาถือว่าเป็นอีกสาขาหนึ่งที่กล่าวถึงความโกรธไว้เช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตามสำหรับการอธิบายความหมายของความโกรธก็มีลักษณะเดียวกัน ดังที่ซูทิตซ์ ปานปริชา (2551) กล่าวว่า ความโกรธเป็นอารมณ์ไม่พึงประสงค์ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อความผิดหวัง ความคาดหวัง ถูกขัดขวางไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการ ต้องรอคอย ถูกตำหนิ ถูกคุกคาม หรือ เหยียดหยาม มีการสูญเสียเกิดขึ้น โดยทั่วไปการแสดงอารมณ์โกรธมี 3 ระดับ ระดับแรกเป็นการโกรธเล็กน้อย ไปจนถึงโกรธปานกลางถึงมาก และโกรธอย่างรุนแรง อย่างไรก็ตามได้มีการกล่าวเพิ่มเติมว่าในความเป็นจริง ถ้ามีความโกรธเพียงเล็กน้อยจะเกิดผลดี เหมือนความวิตกกังวล คือ ทำให้เกิดการเตรียมพร้อม มุมานะคิดต่อสู้และแสดงความสามารถ แต่ถ้าโกรธมากไปควบคุมไม่ได้จะเกิดผลเสียต่อตัวเองและครอบครัว หมู่มณะ สังคม และประเทศชาติ ดังที่กล่าวข้างต้นจึงพออนุมานได้ว่าการกล่าวถึงประเด็นความโกรธตามแนวคิดทางศาสนาและจิตวิทยา ถือว่าใกล้เคียงกันมาก สำหรับที่แตกต่างก็น่าจะอยู่ในจุดที่ว่าแนวทางจิตวิทยายังยอมรับความโกรธว่าอารมณ์โกรธอาจมีทิศทางในแง่บวกได้บ้างดังที่ ดังตฤณ (<http://dungtrin.com>) ได้ตอบคำถามผู้สอบถามคำถามเกี่ยวกับความโกรธทางเว็บไซต์ว่า – “จากที่ศึกษามา นักจิตวิทยาบางคนกล่าวว่า ความโกรธเป็นแรงขับเคลื่อนให้กระทำการอย่างหนึ่ง ทำนองเดียวกับที่ ซิกมุนด์ ฟรอยด์ เคยกล่าวไว้ว่าการกระทำของมนุษย์ถูกผลักดันด้วยความรู้สึกทางเพศ ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าความโกรธเป็นเรื่องสามัญที่มนุษย์ต้องมี แค่ควรควบคุมมัน เพื่อแปรรูปความโกรธเป็นพลังงานกระทำการ เช่นเดียวกับนักมวยจะมุ่นชกสุดแรงเกิดได้ก็ต่อเมื่อกระเหียนกระหือรือที่จะล้มคู่ต่อสู้ หากไม่มีเชื้อของความโกรธเกลียดหรือความอยากเอาชนะใครเป็นทุน ก็คงยากที่จะโค่นศัตรูสำเร็จ คงใจอ่อนยอมให้อีกฝ่ายไล่ถลุงตัวเองแทน” หากความจริงเป็นเช่นนี้ จะแปลว่าแนวคิดเกี่ยวกับการระงับความโกรธไม่เป็นไปได้จริงกับการมีชีวิตในโลกหรือไม่? ซึ่ง ดัง

ตฤณ ได้ตอบคำถามดังกล่าวไว้ว่า - “ อาชีพบางอย่างต้องใช้โทสะ หรืออาศัยความกล้าเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกีฬาที่มีเป้าหมายเพื่อเอาชนะคู่ต่อสู้เป็นหลักและเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับ ‘เกมชีวิต’ ซึ่งหลายโอกาสจะเหมือนกับการแข่งกีฬา เราก็อาจมองได้ว่าความโกรธ ความใจร้อน ความอยากได้อะไรอย่างรุนแรง นับว่ามีส่วนสำคัญ หากมันก็เท่ากับขาดพลังขับเคลื่อนไปสู่การได้สิ่งที่ต้องการ ตัวอย่างที่มักยกกันก็เช่น เด็กยากจนบางรายอาศัยความน้อยเนื้อต่ำใจที่ถูกหยามน้ำหน้า จึงฮึดสู้ ถีบตัวจากสภาพยากจนสู่ความเป็นเศรษฐีใหญ่ บางรายก็ใหญ่ระดับโลกเสียด้วย นั่นก็เป็นตัวอย่างของความโกรธที่มีแรงดันจนน้ำพุพวยพุ่งสูง ทำให้ชนะในเกมชีวิตได้ ไม่ใช่เรื่องสมมุติกันเล่น ถ้าตอบเฉพาะโจทย์ข้อนี้ ก็ต้องบอกว่าใช่ครับ! ความโกรธเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของชีวิต อย่างไรก็ตาม ทุกสิ่งเหมือนเหรียญที่มีสองด้าน ถ้าเรามองในแง่ที่มันเป็นคุณ มันก็มีคุณอยู่ไม่น้อย แต่ถ้าเล็งให้เห็นโทษ มันก็มีโทษอยู่มากมาย คุณคงเคยได้ยินว่าโจรขึ้นบ้านสิบครั้งยังไม่เผาไฟไหม้บ้านครั้งเดียว เพราะอย่างไร โจรก็เอาไปแค่สมบัติเครื่องใช้ แต่ไฟเอาไปหมดแม้แต่เสาเรือน เรียกว่าไม่เหลือที่ซุกหัวนอนไว้ให้เจ้าของกันเลยทีเดียวคุณว่าไหม ไฟไหม้บ้านสิบหน ยังไม่เผาไฟไหม้ตัวหนเดียว เพราะถึงสูญบ้านไปถ้าไม่ตายก็ทำใหม่ได้ เศรษฐีคนหนึ่งอาจมีบ้านให้เผาเป็นสิบหลังโดยเงินในธนาคารยังเหลือให้ปลูกบ้านใหม่อีกร้อยแห่ง แต่ตัวตายนี้หมดสิทธิ์เลย ทำอะไรไม่ได้อีกแล้ว ต่อให้เป็นเจ้าของบ้านร้อยหลัง ก็ต้องยกทั้งร้อยหลังนั้นให้คนอื่นหมด ไม่รู้จะเอาตัวที่ไหนไปอาศัยในบ้านเหล่านั้นอีกแล้วแล้วไฟอะไรเผาตัวได้แบบหมดสิทธิ์หนี? ไฟชนิดเดียวในโลกที่ยังไม่มีเทคโนโลยีดับเพลิงใดช่วยระงับได้ก็คือไฟโกรธนั่นไงครับ! ไฟโกรธนั้นเมื่อเกิดขึ้นที่ใจแล้ว ต่อให้วิ่งหัวซุกหัวซุนไปถึงไหนก็ไม่รอด ต้องโดนเผาเกรียมหมด บางครั้งคุณอาจถูกเผาซ้ำๆ ให้ตายทรมาน กว่าจะสิ้นลมต้องคืนปลานเหมือนหมูในน้ำร้อนแรมปี เช่น อาฆาตพยาบาทใครแล้วหาทางแก้แค้นเอาคืนไม่ได้ แต่บางครั้งก็อาจตายแบบโง่งมเดียวจุด เช่น โกรธเมียก็ยิงเมียแล้วกรอกปากตัวเองตาม ดังที่เห็นข่าวกันอยู่ทุกเมื่อเชื่อวันไม่ต้องสาธยายมากในขอบเขตที่ใหญ่กว่านั้นไฟโกรธอาจเผาเมืองหรือล้างเผ่าพันธุ์กันได้ เช่นที่ประวัติศาสตร์บอกเราว่าสงครามล้างโคตรล้างเผ่าพันธุ์นั้น หลายต่อหลายหนมาจากความโกรธของคนๆเดียว ไฟโกรธของมนุษย์จึงได้ชื่อว่ามีฤทธิ์เหนือไฟฟืนและพิษร้ายทั้งปวง เพราะนอกจากมีสิทธิ์ทำลายตัวเองแล้ว ยังอาจลากผู้คนลงเหวมรณะไปด้วยได้มากมายเกินจะนับและหากนับเอาการ ‘ทำร้ายตนเอง’ ขึ้นสูงสุดจริงๆ มันไม่ใช่แค่การฆ่าตัวตายหรือกระโดด แต่เป็นการฆ่าพ่อแม่ ฆ่าพระอรหันต์ หรือทำร้ายพระพุทธเจ้า กล่าวคือถ้าลงมือสำเร็จ ก็จะได้ชื่อว่าก่อ ‘อนันตริยกรรม’ เต็มขั้นทันที อนันตริยกรรมนั้นมีกิจเป็นการปิดกั้นสวรรค์นิพพาน ต่อให้บุญหนักหนาใดหนก็ช่วยให้รอดจากรกไม่ไหว อย่างไม่ต้องลงนรกก่อนขึ้นมาเสวยบุญอื่นๆ และแม้ชาติต่อจากนรกมีสิทธิ์เสวยบุญในภูมิมนุษย์ สุดท้ายก็ต้องเสวยเศษกรรมเป็นการตายทรมาน อาจถูกลูกตัวเองฆ่า อาจถูกโจรฆ่า หรืออาจถูกฆ่าด้วยวิธีประชาทัณฑ์ แต่อย่างไรก็ตามค่อนข้างแน่นอนว่าศพจะทุเรศน่าอเนจอนาถ สมกับที่เคยทำกรรมอันน่าละอายยิ่งขูด ฆ่าได้แม้ผู้ทรงคุณใหญ่อย่างพ่อแม่หรือพระอรหันต์ก็แล้วอนันตริกรรมนั้นมีสิ่งใดเป็นแรงขับเคลื่อนถ้าไม่ใช่

ความโกรธ? การที่พุทธศาสนาสอนให้ระงับความโกรธนั้น ประการแรกจึงเป็นไปเพื่อให้เราออกจากวงจรของการเบียดเบียน หมายถึงไม่ต้องก่อบาปก่อกรรมอันจะส่งผลให้ได้รับผลเผ็ดแสบ ประการที่สองเป็นไปเพื่อให้เราหลุดพ้นจากวงจรทุกข์ หมายถึง ไม่ต้องเวียนว่ายตายเกิดแบบไม่รู้ อีโหน้อีหน่อกันอย่างนี้อีก สำหรับจุดประสงค์ประการที่สองของพุทธศาสนานี้แหละ ที่เป็นคำตอบโดยตรงสำหรับคำถามของคุณนะครับ แม้ว่าโทสะอาจเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จในชีวิต ชาวพุทธที่แท้ก็จะไม่เห็นค่าของโทสะอยู่ดี เนื่องจากมองอยู่ก่อนแล้วว่าชีวิตหนึ่งๆ เป็นเพียงห่วงโซ่ของทุกข์ ต่อให้ชีวิตประสบความสำเร็จ ได้ร่ำรวยมั่งคั่งอย่างไร ก็ได้ชื่อว่า เป็นรูปแบบหนึ่งของทุกข์อยู่ดี เพื่อที่จะตัดตนออกจากห่วงโซ่แห่งทุกข์ อย่างว่าแต่โทสะอันน่าอัศจรรย์เลยครับที่เราต้องทำลาย แม้แต่เราจะอันชวรครั้งก็ต้องทิ้งให้ได้แก่นสารสูงสุดของพุทธศาสนาเป็นเรื่องพูดลำบาก ต้องเห็นให้ชัดตามลำดับว่าสิ่งใดเป็นประโยชน์ สิ่งใดเป็นโทษ แล้วจึงยอมรับกันได้ ในขั้นท้าย ว่าสูงสุดแห่งโทษคือการติดอยู่กับกิเลส สูงสุดแห่งประโยชน์คือการหลุดพ้นจากกิเลส การไปสู่ความหลุดพ้นได้สำเร็จไม่ต้องอาศัยโทสะเป็นแรงขับเคลื่อน แต่อาศัยปัญญาเห็นโทษของโทสะ เห็นโทสะเป็นของร้อนของเหม็น เห็นโทสะเป็นของอื่นจากจิต เป็นของนอกจิต เป็นของไม่เที่ยง เป็นขยะ การหวงโทสะไว้ในแต่ละครั้งคือความโง่เปล่า การเป็นอิสระจากโทสะต่างหากคือความฉลาด”

## 2.2 เหตุหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดอารมณ์โกรธ

ก่อนที่จะกล่าวถึงวิธีการจัดการหรือแก้ไขความโกรธหรือการแก้ไขปัญหาใดๆนั้นอาจมีหลายแนวทางด้วยกันแต่การแก้ไขจากสาเหตุอาจถือได้ว่าเป็นวิธีหนึ่งที่น่าจะเป็นการแก้ไขที่ตรงประเด็นที่สุด ทั้งนี้สำหรับประเด็นเรื่องความโกรธได้มีผู้รู้ได้อธิบายสาเหตุที่ทำให้โกรธว่ามีมากมาย เช่น ถูกดูหมิ่นเกลียดชัง ถูกหักหลังรังแก ถูกปิดกั้นปิดขัง ถูกข่มขู่ข่มขืน ถูกด่าว่าเสียหาย ถูกใส่ร้ายป้ายสี ถูกติฉินนินทา ฯลฯ จากสาเหตุต่างๆที่กล่าวถึงข้างต้นดูเหมือนว่าไม่อาจจะบรรยายได้หมด อย่างไรก็ตามพุทธพจน์ในอาฆาตวัตตสูตร (๒๔/๗๕) ได้มีการกล่าวไว้ว่า สาเหตุแห่งความอาฆาตหรือความโกรธมีอยู่ 10 ประการ คือ เขาเคยทำความเสียหายให้แก่เรา , เขากำลังทำความเสียหายให้แก่เรา , เขาจะทำความเสียหายให้แก่เรา , เขาเคยทำความเสียหายให้แก่คนที่เรารัก , เขากำลังทำความเสียหายให้แก่คนที่เรารัก , เขาจะทำความเสียหายให้แก่คนที่เรารัก , เขาเคยช่วยเหลือคนที่เราชัง , เขากำลังช่วยเหลือคนที่เราชัง , เขาจะช่วยเหลือคนที่เราชัง และ โกรธโดยไร้สาเหตุ (โกรธแม้สิ่งที่ไม่มีความจริงใจ) อย่างไรก็ตามในการแก้ปัญหาเรื่องความโกรธนั้นอาจจำเป็นต้องย้อนกลับไปพิจารณาว่าได้ให้ความหมายของความโกรธไว้อย่างไร ถ้ามองในแง่ลบหรือมองว่าความโกรธเป็นสิ่งที่ควรละเว้นก็จำเป็นต้องชะลอความโกรธไปจนถึงการหาวิธีฆ่าความโกรธซึ่งเป็น

แนวคิดหลักที่ปรากฏในคำสอนของศาสนาต่างๆ ส่วนถ้ามองว่าความโกรธเป็นอารมณ์ชนิดหนึ่งที่ ย่อมต้องมีในมนุษย์ปุถุชนก็จะใช้วิธีการจัดการหรือการบริหารความโกรธเข้ามาแก้ไขปัญหาความ โกรธนั้น ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงขอเริ่มจากเมื่อมีการให้ความหมายว่าความโกรธเป็นสิ่งเลวร้าย ก็จำเป็นต้องกำจัด ความโกรธนั้นเสีย ถ้ากล่าวตามหลักพระบาลี พระพุทธทวณะสั้น ๆ ท่านก็ได้กล่าวไว้ว่าความโกรธ มาจากตัณหา ตัณหาคือความอยากด้วยอำนาจของอวิชชาโดยในภาษาบาลีมีความหมายเฉพาะ หมายถึงอยากด้วยอำนาจของความโง่ ถ้าอยาก หรือ ต้องการด้วยสติปัญญาไม่ใช่ตัณหา ความรู้สึก ผิดชอบชั่วดี ทำให้เราต้องการจะทำอะไรที่มันควรจะทำความต้องการอันนั้นมีใช่ตัณหา ตัณหาคือ อยากไปต่าง ๆ ตามอำนาจของความโง่ คือ อวิชชา ฉะนั้นตอบได้เลยว่าเหตุให้เกิดความโกรธนั้น คือ ตัณหา สำหรับตัณหา มี 3 ชนิด คือ กามตัณหา (ความอยากให้ทางกาม) ภวตัณหา (ความอยาก เป็น) และ วิภวตัณหา (ความอยากที่จะไม่ให้มีไม่ให้เป็น) ฉะนั้นจำเป็นต้องใช้หลักธรรมเข้ามาแก้ไข หรือป้องกันไม่ให้เกิดความโกรธ ประกอบด้วย ขันติขจัดความโกรธ (ขันติหรือ ขันตี แปลว่า ความอดกลั้น ขันตินี้แปลว่าความอดกลั้น ความอดได้ รอได้ คอยได้) , ทมะขจัด ความโกรธ (การบังคับตัวเอง โดยตัดความโกรธด้วยปัญญา) , ปัญญาขจัดความโกรธ (ปัญญา คือ ตัวรู้ รอบรู้ไปในสิ่งที่ควรจะรู้) , สติ ขจัดความโกรธ (ในความหมายของสิ่งที่ เป็นเครื่องคุ้มกัน) , สังวรขจัดความโกรธ (คือป้องกัน หรือ แวดล้อมไว้อย่างดี) , สัจจาธิษฐานขจัดความโกรธ (สัจจะ หรือ อธิษฐานะ เรามารวมเรียกกัน ในภาษาไทยว่า สัจจาธิษฐาน สัจจาธิษฐานหรือ สัตยาธิษฐาน แล้วแต่จะเขียนชนิดไหน สัจจาธิษฐานนี้ จะสร้างความเข้มข้นของสติ ของ ทมะ ของอะไรก็ตาม ที่จำเป็นให้มันเข้มข้นขึ้นมา คือ อธิษฐานจิตให้มีสัจจะที่จะทำอย่างนั้น เป็น สัจจะตัวเดียวกับในฆราวาสธรรม สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ สัจจะคือความจริงลงไปในเรื่องที่จะ กระทำอธิษฐาน แปลว่าตั้งมั่น มีสัจจาธิษฐาน ก็ตั้งจิตด้วยสัจจะมันลงไปในการที่จะทำ ในการที่ จะประพฤติการละข้อนี้) , จาคะ ขจัดความโกรธ (จาคะ แปลว่า สละ ตัวหนังสือแปลว่าสละ แต่เรา รู้จักจาคะกันแต่ในเรื่องการให้ทาน ที่จริงจาคะนี้ในชั้นสูงหมายถึงสละกิเลสออกไปตามโอกาสที่ ต้องสละ ถ้าปล่อยไว้มันก็กดดัน ๆ อัดตัวหนักเข้า ๆ มันก็ทำลาย มันก็ระเบิด) , หิริโอตตัปปะขจัด ความโกรธ (หิริ = ความละอายแก่ใจของตัวเอง และ โอตตัปปะ = ความกลัวด้วยความรู้สึกผิดชอบ ของตนเอง) , กัมมัสะกตาณ ขจัดความโกรธ (กัมมัสะกตา = ความที่สัตว์มีผลกรรมเป็นของ ตน ทำกรรมใดไว้จักได้รับผลแห่งกรรม พอเรานึกถึงข้อนี้ ก็จะนึกได้ต่อไปว่า ความโกรธก็เป็น กรรมอันหนึ่ง เมื่อเราจะต้องได้รับผลแห่งกรรมนี้เป็นแน่นอน มันก็ทำให้กลัว มันก็ช่วยให้มี หิริโอตตัปปะได้) , มรณานุสสติ ขจัดความโกรธ (มรณสติ หรือ มรณานุสสติ หมายถึง การระลึก ถึงความตาย ซึ่งจะช่วยให้คิดทำประ โยชน์มากกว่าทำให้จิตใจเศร้าหมอง) และ อัปปมัญญาเมตตา ขจัดความโกรธ (เมตตา แปลว่าเมตตาคือความเป็นมิตร ความหวังดี อัปปมัญญา ไม่มี ประมาณ ไม่มีขอบเขต ความรักความเมตตาที่ไม่มีมีขอบเขต ไม่มีประมาณ -พุทธทาสภิกขุ , 2548)

อย่างไรก็ดี แม้ผู้วิจัยซึ่งเป็นชาวพุทธจะมีความคิดเห็นว่าความโกรธมาจากเหตุแห่งตัณหา เช่นที่กล่าวข้างต้น แต่ในที่นี้เนื่องด้วยขอบเขตของงานวิจัยที่เป็นงานวิจัยด้านจิตวิทยาองค์การจึงจะศึกษาสาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดอารมณ์ โกรธในแง่มุมดังกล่าว อย่างไรก็ตามการศึกษาวิจัยด้านจิตวิทยาองค์การจะศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีผลหรือมีอิทธิพลหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดอารมณ์เท่านั้น เพราะยังไม่มีงานวิจัย หรือ ข้อเขียนทางวิชาการเกี่ยวกับการศึกษาสาเหตุของความโกรธโดยตรง ในที่นี้จึงขอยกแนวคิดเกี่ยวกับสาเหตุของการเกิดอารมณ์แล้วนำมาปรับใช้กับการศึกษาการเกิดอารมณ์โกรธอีกทอดหนึ่ง ทั้งนี้ มุกดา ศรีรงค์ และคณะ (2544) ได้กล่าวไว้ว่าอารมณ์เป็นเรื่องซับซ้อน การศึกษาว่าอารมณ์เกิดขึ้นได้อย่างไรจึงเป็นเรื่องยาก การศึกษาส่วนใหญ่มักศึกษาประเด็นที่ว่า เมื่อเกิดอารมณ์แล้วจะมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีระร่างกายอย่างไร เช่น พบว่าเมื่อมีอารมณ์เปลี่ยนแปลงจะมีการเปลี่ยนแปลงของคลื่นสมอง สำหรับในส่วนของการตอบคำถามว่าอารมณ์เกิดขึ้นได้อย่างไร จะมีการผสมผสานเรื่องขององค์ประกอบพื้นฐานของอารมณ์ว่ามีอะไรบ้าง และการสนองตอบของอารมณ์ว่ามีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงในร่างกายอย่างไร ถึงแม้ว่าทฤษฎีแต่ละทฤษฎียังไม่สมบูรณ์แต่ก็พอจะช่วยให้เกิดความเข้าใจในอารมณ์ของมนุษย์ได้พอสมควร ทั้งนี้มีทฤษฎีเกี่ยวกับอารมณ์อยู่ 3 ทฤษฎีหลักคือ (1) ทฤษฎีของเจมส์ – แลง (James – Lang Theory) William James อธิบายว่าร่างกายของเราจะต้องแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบเป็นอันดับแรกก่อนแล้วอารมณ์จึงเกิดตามมา ทั้งนี้แนวคิดที่เชื่อว่าประสบการณ์ทางอารมณ์เป็นผลมาจากการรับรู้การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายซึ่งตรงกับความเห็นของ Carl Lang จึงถูกเรียกว่า James – Lang Theory (2) ทฤษฎีของแคนนอน – บาร์ด (Cannon – Bard Theory) เป็นทฤษฎีที่ปฏิเสธแนวคิดของนักทฤษฎีก่อนหน้านี้ ซึ่ง Walter Cannon ได้คิดค้นทฤษฎีขึ้นมาใหม่ และต่อมา Phillip Bard ได้นำมาดัดแปลง จึงเป็นที่รู้จักกันในนามของทฤษฎีนี้ โดยทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าในขณะที่บุคคลกำลังเผชิญหน้าอยู่กับสิ่งเร้าที่สามารถก่อให้เกิดการยับยั้งหรือกระตุ้นอารมณ์อยู่นั้น แรงกระตุ้นจากประสาทสัมผัสจะส่งต่อไปยังสมองส่วนที่เรียกว่า ฮาลามัส ฮาลามัส และแรงกระตุ้นนี้จะแยกออกเป็นสองส่วน ส่วนหนึ่งจะวิ่งผ่านไปสู่สมองส่วน ซีรีบรัลคอร์เท็กซ์ ทำให้บุคคลเกิดอารมณ์อีกส่วนหนึ่งจะส่งผ่านไปยังสมองส่วนไฮโปธาลามัสซึ่งเป็นศูนย์ควบคุมการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายลักษณะการเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งสองอย่างนี้จะดำเนินไปเองตามธรรมชาติ นั่นคือ เมื่อมีสิ่งเร้าจะเกิดการรับรู้ที่สมองแล้วจึงเกิดอารมณ์พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย และ(3)ทฤษฎีของแซคเตอร์ – ซิงเกอร์ (Schachter – Singer) ซึ่ง Stanley Scachter และ Jerome Singer ได้ศึกษาและร่วมกันเสนอแนวคิดไว้ว่าอารมณ์เกิดจากการแปลความปฏิกิริยาตอบสนองอัตโนมัติทางกายและการคิดหาสาเหตุของการตอบสนองนั้น ๆ เราใช้กระบวนการคิดการเข้าใจในการตีความถึงสองครั้งด้วยกันครั้งแรกเมื่อเรารับรู้ว่าสถานการณ์นั้นเร้าให้เกิดการตอบสนองทางกาย และครั้งที่สองเมื่อเราระบุว่าการตอบสนองนั้นเนื่องมาจากอารมณ์อะไร ดังนั้นการตอบสนองทางกายแบบเดียวกันแต่อารมณ์อาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับการตีความสถานการณ์ที่มาเร้า

ให้เกิดการตอบสนอง ตัวอย่างเช่นปฏิกิริยาทางกายคือหัวใจเต้นเร็ว หายใจหอบถี่และเหงื่อออก อาจแปลความหมายได้ว่ามีอารมณ์ตื่นเต้น ถ้าเราอยู่ในสถานการณ์ที่กำลังเชียร์การแข่งขันฟุตบอล อยู่แต่การตอบสนองแบบเดียวกันอาจแปลความหมายได้ว่ามีอารมณ์กลัว ถ้าเราอยู่ในสถานการณ์ที่ อันตราย โดยสรุปอารมณ์ที่เกิดขึ้นจะเปลี่ยนแปลงไปตามการระบุนสาเหตุของการตอบสนอง ดังที่ กล่าวมาข้างต้นจะพบว่าทฤษฎีต่าง ๆ ที่อธิบายเกี่ยวกับการเกิดอารมณ์แม้จะมีความแตกต่างกันอยู่ บ้าง แต่สิ่งที่มีจุดเน้นหรือเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์นั้นอยู่ที่จุดเดียวกันคือ “สิ่งเร้า” นั่นเอง

สำหรับสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดอารมณ์นั้นแต่ละบุคคลแตกต่างกัน สิ่งเร้าสิ่งเดียวกันอาจเร้าให้ บุคคลหนึ่งเกิดอารมณ์ได้แต่ไม่อาจเร้าให้อีกคนหนึ่งเกิดได้หรือจะเกิดได้แต่ก็ไม่เหมือนกัน การเร้า จะมีผลเพียงไรขึ้นอยู่กับตัวการอื่น ๆ ซึ่งนอกเหนือไปจากสิ่งเร้ามากมายอันได้แก่สภาพทางร่างกาย ของผู้ถูกเร้าขณะนั้น ทักษะสติ ความสนใจ ความปรารถนา และ ระดับของการควบคุมตัวเอง (ประนอม สโรชมาน, 2524) โดยสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดอารมณ์มี 2 ชนิด คือ สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่สิ่ง ต่าง ๆ นอกตัวเร้าที่สัมผัสประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของร่างกาย ซึ่งอยู่ที่ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง และสิ่งเร้าภายใน ได้แก่ แรงจูงใจความต้องการ ความทรงจำ และประสบการณ์สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว นี้้อยู่ภายในตัวเร้า นอกจากนี้สิ่งเร้าเดียวกันทำให้เกิดอารมณ์ในแต่ละคนแตกต่างกันได้ขึ้นอยู่กับ ความสมบูรณ์ของร่างกาย อุดมคติ เจตคติ ความปรารถนา ความสนใจ การอบรมเลี้ยงดู ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเอง สิ่งเร้าเดียวกันในตัวคนเดียวกัน แต่ ในภาวะที่แตกต่าง กัน เช่นในขณะที่เจ็บป่วยกับเวลาสบายดี ขณะมีงานยุ่งกับยามว่างก็ทำให้เกิดอารมณ์แตกต่างกัน (ชูทิพย์ ปานปรีชา ในคณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาจิตวิทยาทั่วไป, 2551) นอกจากนี้ สุภัททา พิณทะแพทย์, 2541) ได้อธิบายไว้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออารมณ์ได้แก่ สุขภาพกายและสุขภาพจิต, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, สติปัญญา, สภาพดินฟ้าอากาศ, ความเหนื่อยล้า, ช่วงเวลาในแต่ละวัน, สิ่งแวดล้อมทางสังคม และแรงปะทะจากสิ่งเร้า อย่างไรก็ตามงานวิจัยชิ้นนี้ที่ศึกษาประเด็น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์โกรธในขณะปฏิบัติงานซึ่งยังไม่มีแนวคิดที่กล่าวถึงเรื่องนี้ไว้อย่าง ชัดเจน ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดของนักวิชาการท่านต่าง ๆ ที่กล่าวถึงก่อนหน้านี้มาผสมผสานกันโดย แบ่งปัจจัยที่มีผลต่ออารมณ์โกรธในขณะปฏิบัติงานเป็น 2 หมวดหมู่หลัก คือ ปัจจัยภายนอกและ ปัจจัยภายใน นอกจากนี้ในแต่ละหมวดหมู่ผู้วิจัยได้ระบุปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก ประกอบด้วย ช่วงเวลาในการทำงาน, ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและแรงปะทะจากผู้มารับบริการ และ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในประกอบด้วย สุขภาพกาย, สุขภาพจิต และความต้องการการตอบสนอง จากองค์กร ซึ่งเป็นขอบเขตของงานวิจัยด้านตัวแปรสำหรับงานวิจัยฉบับนี้



## 2.3 การจัดการอารมณ์โกรธ

สมเด็จพระสังฆราชสกลมหาสังฆปริณายก ได้บรรยายวิชาการทำให้ความโกรธลดน้อยลง จนถึงไม่ให้ความโกรธ (<http://www.geocities.com/kwamjing1/chapter02.htm>) ไว้ว่าวิธีที่จะแก้ไขจิตใจให้มีความโกรธน้อย ให้มีความโกรธยากจนถึงไม่ให้ความโกรธเลย จำเป็นต้องสร้างความเมตตาให้เกิดขึ้นในจิตใจให้มากพอจะยอมเข้าใจในเหตุผลของบุคคลอื่นที่ทำผิดพลาดหรือบกพร่อง ขณะเดียวกัน จำเป็นต้องฝึกใจให้มีเหตุผล ให้เห็นเหตุผลเป็นสิ่งสำคัญ เป็นสิ่งควรเคารพ เมื่อเหตุผลเป็นสิ่งสำคัญในจิตใจของผู้ใดแล้วผู้นั้นจักเป็นผู้ไม่ใช้อารมณ์ถึงแม้จะโกรธแล้ว แต่เมื่อเหตุผลเกิดขึ้น ก็จะสามารถทำให้ความโกรธดับลงได้จะไม่แสดงอารมณ์โกรธอย่างผู้ไม่มีเหตุผล และถ้าหมั่นอบรมเหตุผลหรือปัญญา ประกอบด้วยเมตตาให้เกิดขึ้นเสมอในจิตใจ แม้มีเรื่องที่ผิดหูผิดตาผิดใจเกิดขึ้น เหตุผลอันประกอบด้วยเมตตาก็จะเกิดขึ้นก่อน อารมณ์จะเกิดไม่ทัน หรือเกิดทันบ้างตามวิสัยของผู้เป็นปุถุชน ไม่สิ้นกิเลส ก็จะเบาและน้อยครั้งมากทั้งผู้โกรธยาก โกรธน้อย และผู้โกรธง่าย โกรธมาก ควรอย่างยิ่งที่จะได้สนใจสังเกต ให้รู้ว่าจิตใจของตนมีความสุข ทุกข์ เย็น ร้อน อย่างไร ทั้งในเวลาโกรธและในเวลาที่ไม่โกรธ ปกตินั้น เมื่อโกรธก็มักจะเพ่งโทษไปที่ผู้อื่นว่าเป็นเหตุให้ความโกรธเกิดขึ้น คือมักจะไปคิดว่าผู้อื่นนั้นผิดเช่นนั้น ทำเช่นนั้นที่กระทบกระเทือนถึงผู้โกรธ การเพ่งโทษผู้อื่นเช่นนี้ ไม่ใช่เป็นการทำให้จิตใจตนเองสบาย ตรงกันข้าม กลับเป็นการเพิ่มความไม่สบายให้ยิ่งขึ้นเพียงนั้น แต่ถ้าหยุดเพ่งโทษผู้อื่นเสีย เขาจะพูดจะทำอะไรก็ตาม อย่าไปเพ่งดูให้ย้อนเข้ามาเพ่งดูใจตนเอง ว่ากำลังมีความสุขทุกข์อย่างไร มีอารมณ์อย่างไร ใจจะสบายขึ้นได้ด้วยการเพ่งนั้นกล่าวสั้นๆ คือ การเพ่งดูผู้อื่นทำให้ตนเองไม่เป็นสุข แต่การเพ่งดูใจตนเองทำให้เป็นสุขได้ แม้กำลังโกรธมาก หากเพ่งดูใจตนเองให้เห็นว่ากำลังโกรธมาก ความโกรธก็จะลดลงเมื่อความโกรธน้อยหากเพ่งดูใจตนเองให้เห็นว่ากำลังโกรธน้อย ความโกรธก็จะหมดไป จึงกล่าวได้ว่า ไม่ว่าจะกำลังมีอารมณ์ใดก็ตาม โลก หรือโกรธ หรือหลงก็ตาม หากเพ่งดูใจตนเองให้เห็นอารมณ์นั้นแล้ว อารมณ์นั้นจะหมดไป ได้ความสุขมาแทนที่ทำให้มีใจสบาย นอกจากนี้ขอยกวิธีเอาชนะความโกรธ ซึ่ง เสฐียรพงษ์ วรรณปก (2550) ได้กล่าวถึงว่ามี 9 วิธี ทั้งนี้ได้มีการอธิบายไว้ด้วยภาษาที่ค่อนข้างเข้าใจง่ายว่า ให้นึกถึงผลเสียของคนมักโกรธ (พระพุทธเจ้าตรัสสอนว่า คนที่โกรธคนอื่นนับว่าเป็นคนเลวอยู่แล้ว แต่ใคร โกรธตอบเขากลับเป็นคนเลวกว่า พระองค์ทรงสรรเสริญ เมตตา ความรักและความปรารถนาดีต่อกัน ถ้าเรามัวเป็นคนมักโกรธ ไม่รู้จักเมตตารักใคร่คนอื่นบ้างเลย จะนับว่าเป็นสาวกของพระพุทธเจ้าได้อย่างไร เวลาเขาโกรธเรามา เราไม่โกรธตอบ นับว่าเป็นผู้เอาชนะใจคนได้ เอาชนะสงครามที่ชนะได้แสนยากและยิ่งรู้ว่าเขาโกรธ และ ชุ่นเคื่องเรา เราไม่แสดงอาการโกรธ และชุ่นเคื่องออกมา นับว่าได้ทำประโยชน์ทั้งสองฝ่ายคือ ทั้งแก่ตนเองและแก่คนที่โกรธเรา) , ให้พิจารณาโทษของความโกรธ , นึกถึงความดีของคนที่เราโกรธ (ลองพยายามคิดถึงความคิดของเขา ว่าเขามีดีอะไรบ้าง เพราะตามธรรมดาคนนั้น คนเราย่อมมีดีและไม่ดีเหมือนกันต่างแต่ว่าใครจะดีมากกว่าดี

น้อยเท่านั้น ไม่มีใครที่ตีรอยเปอร์เซ็นต์หรือชั่วร้ายเปอร์เซ็นต์ เพราะฉะนั้น ถ้าใครมาทำให้เราโกรธ ไม่พอใจ นั่นเป็นจุดที่ไม่ดีของเขา เราก็ไม่ควรมองแต่จุดนั้น ลองหันไปดูจุดดีของเขาบ้าง เมื่อมองหาจุดดีก็อาจประหลาดใจว่า แท้ที่จริงแล้วเขามีความดีมากมาย "เขามีความไม่ดีบ้างก็ช่างเขา..." ประมาณนั้น นึกได้อย่างนี้แล้วความโกรธที่มีอยู่อาจหายไปได้), ความโกรธทำให้ศัตรูสนใจ (นอกจากทำให้ตัวเองทุกข์แล้วยังสาสมใจศัตรูด้วย) ,พิจารณาความที่สัตว์มีกรรมเป็นของตน (ให้คิดว่าทุกคนมีกรรมเป็นของตน ต่างก็จะได้รับผลแห่งกรรมที่ตนทำ เราโกรธเขา แสดงว่าเราได้ทำอกุศลคือกรรมชั่ว กรรมชั่วที่เราทำลงไปมันก็จะมีผลร้าย ก่อความเสียหายขึ้น เราก็ต้องได้รับผลของกรรมนั้น คุณเอามือทั้งสองกอบถ่านที่ลุกโชน มือทั้งสองของเราที่ไหม้เอง หรือ คุณเอามือกอบอุจจาระไปโปะคนอื่น ตัวนั้นแหละย่อมเประอุจจาระก่อน เมื่อพิจารณาเห็นว่าทุกคนต่างก็มีกรรมเป็นของตน ถ้าเขาโกรธเขาก็ได้ทำกรรมไม่ดี และจะได้รับผลแห่งกรรมไม่ดีเช่นเดียวกัน เมื่อต่างคนต่างมีกรรมเป็นของตน เก็บเกี่ยวผลแห่งกรรมของตนอยู่แล้ว เรื่องอะไรมาฆ่าวัวควาย โกรธกันอยู่ทำไม ตั้งหน้าตั้งตาทำแต่กรรมดีมีดีกว่าหรือ) , พิจารณาพระจริยวัตรของพระพุทธเจ้า (พระจริยวัตรของพระพุทธเจ้า ไม่ว่าพิจารณาจากช่วงไหน ก็จะเห็นชัดเหมือนกันว่า พระองค์ทรงมีเมตตา ไม่โกรธใคร ขณะทรงบำเพ็ญบารมีเป็นพระโพธิสัตว์อยู่ที่ทรงเอาความดีชนะความชั่วตลอดมา แม้จะถูกกลั่นแกล้งโดยผู้ไม่ปรารถนาดี ก็ไม่ถือโทษ เมื่อพิจารณาถึงพระจริยวัตรของพระพุทธเจ้าเห็นว่า พระพุทธองค์ทรงเผชิญเรื่องที่เราเล่าไว้ว่าเรา พระองค์ยังทนได้ เมื่อเราปฏิบัติว่าเป็นสาวกของพระองค์ ไฉนจะไม่ดำเนินตามรอยยุคลบาทเล่า เมื่อคิดได้เช่นนี้แล้ว ความโกรธอาจหายไปได้), พิจารณาความเกี่ยวพันกันในสังสารวัฏ คือให้คิดว่าในโลกนี้ ไม่มีใครที่ไม่เคยเป็นญาติพี่น้องกันมาก่อน หากใครมาทำให้ท่านเกิดความโกรธ ก็ให้พิจารณาว่า คนๆ นี้อาจเคยเป็นบิดามารดาเรามาก่อน ในชาติใดชาติหนึ่งที่ล่วงมาแล้วก็ได้ หรืออาจเป็นแฟนเป็นคนที่เรารักสุดชีวิตมาก่อนก็ได้ แล้วเรื่องอะไรเราจะมาโกรธพ่อเรา แม่เรา หรือคนรักของเรา ถ้าพิจารณาอย่างนี้แล้วความโกรธที่มีก็อาจสงบได้) พิจารณาอานิสงส์ของเมตตา (ความโกรธเป็นปฏิปักษ์ของเมตตา ขณะใดความโกรธเกิดขึ้น ลองหันมาพิจารณาถึงคุณประโยชน์ของเมตตาความดีงามของเมตตา ก็อาจระงับความโกรธได้พระพุทธองค์ตรัสไว้ว่ามี 11 ประการคือ คนที่มีเมตตานอนหลับก็เป็นสุข , ตื่นขึ้นมาก็เป็นสุข คือหน้าตาสดใสเบิกบาน , ไม่ฝันร้าย , เป็นที่รักของมนุษย์ทั้งหลาย ใครเห็นใครก็รัก มีเสน่ห์ , เป็นที่รักของมนุษย์ทั้งหลาย อย่างว่าแต่มนุษย์ด้วยกัน ภูตผีเทวดาก็รัก คนมีเมตตาผีไม่หลอกหลอน แทนที่จะหลอกหลอนกลับให้อารักขา อยู่อย่างปลอดภัยเสียอีก , เทวดาอารักขา , ปลอดภัยจากอัคคีภัย ยาพิษ และศาสตราอาวุธ , จิตเป็นสมาธิได้เร็ว , สีหน้าผ่องใสเบิกบาน ถึงคราวตายก็ตายอย่างมีสติ และถ้ายังไม่บรรลุนิพพานสูงกว่า ตายไปก็เข้าถึงพรหมโลกแน่นอน) และให้แยกธาตุ (ถ้าเราแยกธาตุเสีย ทั้งธาตุเขาและธาตุเรา ความโกรธก็อาจหายไป เพราะไม่รู้ว่าจะไปโกรธส่วนไหน เพราะแต่ละส่วนก็ไม่ใช่ตัวตน หากเป็นเพียงธาตุสี่ ดิน น้ำ ลม ไฟ แค่นั้นเอง ชั้น 5 - รูป เวทนา สัญญา สังขาร วิญญาณ แค่นั้นเอง)

นอกจากนี้ก็ยังมีการกล่าวถึงวิธีการจัดการกับความโกรธโดยพระอริยสงฆ์อีกมากมาย ดังเทคนิควิธีการาบความโกรธส่วนตัวของ หลวงพ่อบุดดา ถาวโร ได้กล่าวไว้ว่า ([http://www.tamdee.net/db/printer\\_friendly\\_posts.asp?TID=1953](http://www.tamdee.net/db/printer_friendly_posts.asp?TID=1953)) ความโกรธ คือ อารมณ์เดือดพล่านที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในยามที่เราต้องเกี่ยวข้องกับผู้อื่น ซึ่งมีวิธีการจัดการกับความโกรธหลายวิธีด้วยกัน วิธีที่ 1 ยามใดเมื่อเราโกรธ เราต้องรู้ตัวของเราเองว่าเรากำลังได้รับพิษร้ายเข้าไปแล้ว ควรสร้างความรู้สึก"สะอึกแล้ว"ขึ้นมาทันที และ พยายามระงับความโกรธนั้นไว้ ไม่ให้พิษโกรธกำเริบแสดงเป็นกริยาอาการอะไรออกมาอย่างเด็ดขาด ด้วยการพิจารณาโทษของความโกรธให้มากที่สุด (เป็นการนำคุณธรรมข้อ "โศตตปปะ"หรือ "ความสะอึกแล้ว" มาอธิบายให้ตัวเองเห็นถึงผลร้ายของความโกรธ / สุตตันต.เล่ม ๑๓ ข้อ ๑๑ หน้า ๑๔ ) วิธีที่ 2 มองเห็นผลดีของการระงับความโกรธด้วยเมตตา ว่าทำให้เรานอนหลับฝันดี มีเพื่อนเยอะใครเห็นใครก็รักใคร่ มีสุขภาพจิตดี มีความสุขตลอดเวลา (ดูอานิสงส์เมตตา ๑๑ ประการ / สุตตันต.เล่ม ๑๖ ข้อ ๒๒๒ หน้า ๓๖๑) วิธีที่ 3 เมื่อรู้สึกโกรธ หรือ เคืองใจใครก็ตาม ให้ตั้งสติระลึกนึกถึงความดีของคน ๆ นั้นไว้ในใจ เช่นเขาเคยทำดีอะไรให้แก่เราบ้างไหม หรือ เขามีส่วนดีอื่นๆ ที่น่าประทับใจอะไรบ้าง นึกอย่างนี้มาแทนความคิดไม่ชอบใจ ความโกรธก็จะหายไปเอง (ดู วิธีระงับความอาฆาต ด้วยการมองเห็นความดีของเขา / สุตตันต.เล่ม ๑๔ ข้อ ๑๖๑-๑๖๒) วิธีที่ ๔. เมื่อโกรธคนใกล้ตัว เช่น แฟน , พี่น้อง , เพื่อนร่วมงาน หรือ โกรธคนไกลตัวเช่น นักการเมือง ฯลฯ ให้ลองนึกมโนภาพหน้าตาของเขาให้ เป็นเด็กเล็ก ๆ อายุสัก 1-2 ขวบ โดยให้คิดเหมือนกับว่าเขาเป็นลูกของเรา สร้างความรู้สึกเอ็นดูเมตตาเหมือน พ่อแม่รักลูก ความโกรธจะหายไปเป็น ปลิดทิ้ง วิธีนี้แม้ดูง่าย ๆ และ น่าจำ แต่ก็สามารถทำให้หายโกรธได้ผลเป็นอย่างดีเลยทีเดียว ( ดูคำสอนเรื่องให้รักผู้อื่นเหมือนมารดารักบุตร / สุตตันต เล่ม ๑๗ ข้อ ๑๐ หน้า ๑๑ ) วิธีที่ 5 คิดตั้งหลายวิธีแล้วก็ยังไม่หายโกรธ มาลองใช้วิธี "ไม่คิด" ดูก็ได้ ด้วยการ หายใจเข้าปอดลึกๆ ยาว ๆ ทำลมหายใจให้ละเอียด (นึกจินตนาการว่าลมหายใจของเราเป็นอะไรบางอย่างที่ละเอียดอ่อน บางเบา ในขณะที่หายใจ ) หายใจเข้า ออก ติดต่อกันสัก ๑๐ ครั้ง ความโกรธก็จะสลายหมดไป กลายเป็นความสบายใจ มาแทนที่ (ดูอานิสงส์อานาปานสติ ทำให้เกิดปีติ สุข จิตใจสงบระงับ ร่าเริง / สุตตันต.เล่ม ๖ ข้อ ๒๘๘ ข้อ ๑๗๐) วิธีที่ 6 วิธีนี้ง่ายที่สุดเหมาะสำหรับเพื่อนสนิท หรือ คู่รัก ในยามที่เกิดความไม่เข้าใจกัน หรือ ทะเลาะกันจนต่างฝ่ายต่างโกรธ นั่นคือ "การให้ของขวัญ" เป็นวิธีแก้ไข ปัญหาความโกรธที่ได้ผลดีอีกวิธีหนึ่งวิธีนี้เป็น การแสดงออกที่ทำให้หายโกรธ ทั้งผู้ให้และผู้รับ (ดูสังกหัตถุ ๔ คือ การให้ พุคจาไพเราะช่วยเหลือเจือจาน ร่วมทุกข์ร่วมสุข สมานไมตรีไว้ตลอดเวลา/ สุตตันต.เล่ม ๓ ข้อ ๒๖๗ หน้า ๒๒๐) วิธีที่ 7 ให้มองว่าทั้งตัวเราและคนที่เรากนโกรธ ต่างเป็นเพื่อนร่วมทุกข์ด้วยกันทั้งสิ้น คือ ไม่มีใครสามารถรอดจากความทุกข์ แก่ เจ็บ ตายได้สักคน ให้คิดจินตนาการ มองเห็นคนที่เรากำลัง โกรธอยู่ เห็นภาพในอนาคตสมมุติว่าเขากำลังป่วยหนัก ใกล้ตาย เขาจะต้องพบกับความทุกข์ทรมานแค่ไหน จากนั้นให้หวนคิดถึงตัวเราเองว่า เราเองสักวันหนึ่งก็ต้องพบกับความทุกข์ทรมานและความตาย

เหมือนเขาเช่นเดียวกัน พวกเราล้วนตกอยู่ภายใต้ชะตากรรมเดียวกันด้วยกันทั้งนั้น แล้วจะมา罵 โกรธกันอยู่ทำไมกัน (ดูบทสวดมนต์แผ่เมตตา) วิธีที่ 8 ใช้วิธีการกราบพระเพื่อระงับความโกรธ การกราบพระทำให้จิตใจเกิดความอ่อนนุ่ม หมดความมานะถือตัว สภาพจิตใจเช่นนี้ ความโกรธเกิดขึ้นไม่ได้

สำหรับ ท่าน ดิข นัท ฮันท์ (2546) พระมหาเถระนิกายเซนองค์สำคัญของโลก ได้กล่าวไว้ว่า ความโกรธ เกิดขึ้นที่ใจได้มีหลายสาเหตุ รวมแล้วก็หมายถึงความไม่ชอบใจในสิ่งที่เกิดขึ้น เนื่องจากสาเหตุอันใดเราจะเป็นผู้รู้ดีด้วยตัวเอง เพราะเหตุที่จะทำให้ใจเราโกรธมีมากมาย มีเหตุเหมือนกันบ้าง ไม่เหมือนกันบ้าง จะรวบรวมเหตุให้เกิดความโกรธไม่ได้ เพราะมีมากสาเหตุที่เกิดขึ้นของแต่ละคน ส่วนมากเมื่อความโกรธเกิดขึ้น ไม่เข้าใจในวิธีแก้ไขให้ความโกรธได้ลดลง จะตรงกันข้าม นั่นคือวิธีเพิ่มให้ใจเกิดความโกรธมากขึ้น คนกลุ่มนี้เป็นนิสัยที่มีอัตตาสูง ยอมคนอื่นไม่เป็น ไม่ยอมเสียศักดิ์ศรี ไม่ให้ใครมาตำหนิตัวเอง เป็นนิสัยไม่ยอมตัวไปเข้าในคนอื่น แต่ต้องการให้คนอื่นมาเข้าใจตัวเองเพียงฝ่ายเดียว ทำตัวเป็นผู้ถูก และทำตัวเป็นผู้ชนะต่อคนอื่นตลอดไป นิสัยอย่างนี้จะมียู่กับบุคคลที่เห็นแก่ตัว จะเป็นฆราวาสบ้าง และเป็นอยู่ในเพศนักบวชบ้าง ส่วนพระจะไม่มีสิ่งเหล่านี้ในใจท่าน เพราะพระท่านมีศีลธรรมอยู่ในใจของท่านอยู่แล้ว จึงให้นามสมมุติว่าเป็นพระ พระแปลว่าผู้ประเสริฐ ในศีลในธรรม ไม่มีโทษมีภัยกับใครๆ ไม่ทำให้ใครๆ เกิดความเดือนร้อนเป็นทุกข์ มีแต่ทำคุณประโยชน์ตนและประโยชน์ท่าน ให้เกิดความร่มเย็นเป็นสุขในสังคมตลอดไป อุบายวิธีบรรเทาความโกรธทำดังนี้ สมมุติว่าใจเราโกรธขึ้นแล้วเนื่องจากสาเหตุอันใด ก็ารู้ด้วยตัวท่านเองเกิดจากเหตุอันนี้ อุบายวิธีเราต้องหาสถานที่ที่มีความสงบสงัดพอสมควร ให้ไปนั่งแล้วใช้สติกำหนด ระลึกรู้เฉพาะอารมณ์แห่งความโกรธภายในใจโดยตรง ความโกรธมากก็มีสติระลึกรู้ ความโกรธน้อยก็ให้มีสติระลึกรู้ ให้มีสติระลึกรู้ในอารมณ์แห่งความโกรธให้ต่อเนื่อง หรือเรียกว่า เอาสติระลึกรู้ เฟ่งคู่อารมณ์แห่งความโกรธไม่ให้ไหลออก อีกไม่นานนัก อารมณ์แห่งความโกรธนั้นก็จะค่อยลดลงๆ จากความโกรธที่รุนแรงก็จะทุเลาลงเรื่อยๆ เราก็จะรู้ว่า ความโกรธเราได้ลดลงแล้ว ทำอยู่อย่างนี้ต่อไปจนกว่าความโกรธนั้นจะมีความอ่อนตัวลง ความโกรธอ่อนตัวลงอย่างไร เราก็จะรู้เองว่า ความโกรธได้อ่อนตัวลงแล้ว ถึงจะไม่หายขาดเราก็มีความสบายใจขึ้นมาบ้าง วิธีการอย่างนี้ ในครั้งแรกก็ต้องใช้เวลาหลายนาที จึงจะระงับความโกรธลงได้ ถ้าหากเราฝึกอยู่บ่อยๆ ก็จะเกิดความชำนาญ ทำไม่กี่นาที ความโกรธก็จะลดลงทันที หรือมีอารมณ์ที่รุนแรงอย่างอื่นใดเกิดขึ้นที่ใจ ก็ทำในลักษณะนี้เช่นกัน อย่างไรก็ตาม ในขณะที่เราใช้สติ กำหนดรู้คู่อารมณ์แห่งความโกรธภายในใจอยู่นั้น มีวิธีหนึ่งที่เราจะต้องป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นเป็นเด็ดขาดนั่นคือ อย่าใส่ใจ ไปหาต้นเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์แห่งความโกรธที่ผ่านมาแล้ว ถ้าไปนึกถึงเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์แห่งความโกรธเมื่อไร จะเหมือนกับเราเทน้ำมันใส่ไฟที่กำลังลุกอยู่ ไฟก็จะลุกฟุ้งตัวขึ้นมาอีก อาจจะคุมไฟไม่อยู่ก็เป็นได้ ฉะนั้นต้องรักษาใจเราไว้เป็นพิเศษ อย่างไม่คิดถึงเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์แห่งความโกรธ

เป็นอย่างเด็ดขาด ในเมื่ออารมณ์ความโกรธอ่อนตัวลงแล้ว ขั้นตอนต่อไป เราต้องใช้ปัญญาพิจารณา ทบทวนดูในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับใจว่า นาทิที่ผ่านไปใจเรามีความโกรธ ในขณะนี้ใจไม่มีความโกรธมาก หรือมีความโกรธก็น้อยลง ในช่วงนี้แหละเราจะต้องใช้ปัญญาอบรมใจสอนใจ ในช่วงที่มีความโกรธลดลง จึงจะได้ผลในวิธีใช้ปัญญาสอนใจ ให้ใจได้รู้เห็นโทษภัยในความโกรธของตัวเอง ใจโกรธด้วยสาเหตุอันใด ต้องใช้ปัญญาสอนใจให้รู้จักเหตุต่างๆ ทีหลังให้ระวังใจไม่ให้ไปยึดติดผูกพันในเรื่องนั้นอีก ให้รู้จักการทำใจตัวเองว่า ไม่มีสิ่งใดเป็นไปตามที่เราต้องการทั้งหมดได้ แม้ตัวเราก็ไม่สามารถทำให้คนอื่นถูกใจทั้งหมดได้ ต้องมีปัญญารอบรู้ในใจเขาและใจเราว่า ทุกคนมีกิเลสตัณหาพอกๆกัน ถ้าเอามานะอัดตาเข้าไปกระทบกัน เรื่องความโกรธจะต้องเกิดขึ้นทันที ฉะนั้น เราต้องมีความอดทน และข่มใจตัวเองอยู่เสมอ ฝึกข่มใจไปที่ละเล็กทีละน้อยจนเกิดความเคยชิน อีกอย่างหนึ่งพยายามฝึกตัวเองยอมแพ้อื่นให้เป็น ในสังคมมนุษย์ในยุคนี้มีคนพาลอยู่มาก พวกคนพาลเหล่านี้ เขาจะเข้าไปพูดไปตามภาษาของเขาเอง เขาไม่มีความสำนึกถึงใจของคนอื่นแต่อย่างใด เขาพูดไปทำไปตามที่เขายากจะทำอยากจะทำ พวกคนพาลเป็นผู้ที่พูดไม่คิด และทำก็ไม่ได้คิดตรองดูความผิดอะไร เรียกว่าทำก่อนคิด พูดก่อนคิด ฉะนั้น เราไม่ควรเอาคนพาลเหล่านี้มาเป็นแบบอย่าง ก่อนทำก่อนพูด เราต้องคิดไว้ก่อนว่า การทำอย่างนี้ การพูดอย่างนี้ จะมีผลกระทบต่อคนอื่นหรือไม่ ถ้าเห็นว่าจะกระทบให้คนอื่นเป็นทุกข์ เพราะการทำของเราหรือการพูดของเรา ก็หยุดวิธีการนั้นเสีย

สำหรับที่จะกล่าวถึงเป็นท่านสุดท้าย คือ แนวคิดของ พระอาจารย์มิตซูโอะ คเวสโก (<http://www.tuator.net/content/view/179/39/>) ซึ่งกล่าวไว้ว่าสำหรับปุถุชน ไม่ใช่เรื่องแปลกที่จะมีอารมณ์โกรธ แต่ที่น่าคิดก็คือ เราจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้แค่ไหน จะปลดปล่อยมันออกมาอย่างไร และที่สำคัญจะแก้ปัญหาวางอย่างไร น้ำ = ความโกรธ (จิตที่มีโทสะ) , ความร้อน = ปัจจัยปรุงแต่งให้โกรธ และ ใอน้ำ = อารมณ์โกรธ หากเปรียบเทียบการระบายอารมณ์โกรธ เหมือนใอน้ำร้อนที่ระเหยออกมาจากกาต้มน้ำที่กำลังเดือด ใอน้ำจะค่อยๆ ระบายออกมาทางพวยกา แต่ถ้าไม่มีทางระบาย ใอน้ำ คงจะสะสมจนระเบิดเมื่อไรก็ได้ ใอน้ำมาจากไหน ความร้อนนี้เองที่ทำให้เกิดใอน้ำ ถ้าเราไม่สะทกสะท้านต่อความร้อน ใอน้ำก็ไม่เกิด คือเราจะไม่ยินดียินร้ายต่อปัจจัยแห่งความโกรธ เมื่อมีเรื่องไม่ถูกใจ ไม่พอใจเข้ามากระทบ เราก็ไม่โกรธ และ ถ้าเราไม่สามารถทนความร้อนนั้นได้ ก็ควรจะหาวิธีระบายความร้อนนั้น เช่น กาน้ำ ยังมีรูระบาย ใอน้ำก็หายไปอย่างรวดเร็ว เปรียบเหมือนว่า ถ้าเราโกรธ เราก็หาทางระบาย ทีละนิดทีละหน่อย ในแบบที่เขาทำกัน เราจัดการกับความโกรธได้อย่างไรบ้าง (1) เมื่อโกรธ หาทางระบาย (2) เมื่อโกรธ ให้มีความละเอียดเกรงกลัวต่อบาป (หิริ โอตตัมปะ) และข่มใจไว้ (ทมะ) (3) ระวังไม่ให้เกิดไฟโทสะ สำรวมอินทรีย์ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ ไม่ยินดียินร้าย (ศีล) (4) ถอนรากเหง้าแห่งความโกรธ คือ ทำให้น้ำ (โทสะในใจ) แห่งโดยการเจริญเมตตาภาวนา (สมาธิ) เจริญวิปัสสนา (ปัญญา) จนสิ้นอาสวะกิเลส สำหรับการละความ

โกรธต้องละด้วยความรักและเมตตา เมตตาตรงข้ามกับโทสะ และพยาบาท ซึ่งเป็นความโกรธ ความมุ่งร้าย เมตตาเป็นความรักความปรารถนาดีให้มีความสุข เป็นความรักที่บริสุทธิ์ ไม่ใช่ความรักที่เป็นราคะคือความใคร่ ดังนั้นหากเราหมั่นอบรมจิตให้เมตตาตั้งมั่นในจิตใจได้ จิตใจก็จะพ้นจากโทสะพยาบาท เพื่อให้มีเมตตาเป็นพื้นฐานของจิต เราควรพิจารณาว่า ตัวเรารักสุขเกลียดทุกข์ฉันใด คนอื่น สัตว์อื่นก็รักสุขเกลียดทุกข์ฉันนั้น ผู้ที่จะแผ่เมตตาได้ จะต้องทำใจตัวเองให้มีเมตตา ก่อน คือทำจิตใจตัวเองให้อ่อนโยน สงบเย็น แล้วจึงแผ่เมตตาแก่ผู้อื่น เพราะการจะแผ่สิ่งใดออกมาได้ จิตใจจะต้องมีคุณสมบัตินั้นอย่างแท้จริง และการเจริญเมตตาภาวนา เราต้องทำความเข้าใจก่อนว่า ธรรมชาติของจิตเป็นประภัสสร บริสุทธิ์ผ่องใส โดยธรรมชาติ ความเบิกบานใจ สุขใจ นั้นมีอยู่เป็นอยู่แต่ดั้งเดิม แต่ทุกวันนี้ ที่พวกเราไม่สบายใจ ทุกข์ใจ เพราะมีอารมณ์ กิเลสเครื่องเศร้าหมองครอบงำจิต เราสามารถเจริญสติอ่อนเข้าไปสัมผัสกับความเบิกบานใจ สุขใจที่มีอยู่ได้ หน้าที่ของเราคือ ต้องสร้างกำลังใจ เจริญสติ สมาธิ ปัญญา รู้จักกุศลโอบายที่จะอ่อนเข้าไปสู่ธรรมชาติ ของจิตประภัสสร โดยมีวิธีปฏิบัติ ในการเจริญเมตตาภาวนา ดังนี้ วิธีที่ 1 น้อมเข้ามาที่ลมหายใจ เข้าคือต่อความสุข คือ ความคิดผิด ความคิดไม่ดีของตนเอง ไม่ใช่การที่เขากระทำดีหรือไม่ดีต่อเรา ไม่ว่าเขาจะไม่ดี ขนาดไหน ถ้าใจเราดีแล้ว ไม่มีปัญหาอะไรเลย ศัตรูร้ายกาจที่แท้จริงคือ ใจไม่ดี ความคิดไม่ดีของตนเอง ผู้เจริญเมตตาภาวนา ควรระวังรักษาใจ ระวังความคิดผิดให้มากที่สุด อะไรไม่ดีอย่าคิดเลย สุขภาพไม่ดี อากาศไม่ดี รัฐบาลไม่ดี ถึงแม้ใครทำอะไรผิดจริงๆ ผิดมากขนาดไหน ก็ไม่ต้องคิดว่า "ใคร" หรือ "อะไร" ไม่ดี เริ่มต้นปรับทำนองให้สบายๆ หยุคคิด ทำใจสบายๆ หายใจสบายๆ บางครั้งจิตใจไม่เบิกบาน มีความรู้สึกไม่ดี เศร้าๆ ไม่สบายใจ ทุกข์ใจ หายใจเข้าลึกๆ หายใจออกยาวๆ ทำความรู้สึกคล้ายกับว่า หนีจากความรู้สึกไม่ดี ไม่สบายใจ ทุกข์ใจ น้อมเข้าไปอยู่กับลมหายใจ เอาลมหายใจเป็นที่พึ่ง ที่ระลึก ตั้งสติสัมปชัญญะ มีความรู้สึกตัวทั่วถึงลมหายใจ ปรับลมหายใจสบายๆ หายใจเข้าสบาย หายใจออกสบาย น้อมเข้าไปอยู่กับลมหายใจ ละลายความรู้สึกเข้าไปในลมหายใจ จนรู้สึกกลมกลืน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับลมหายใจ มีความรู้สึกตัวทั่วถึง ลมหายใจเข้า ลมหายใจออก พร้อมกับระลึกถึงปีติสุข ทุกครั้งที่ หายใจเข้า หายใจออก จิตใจของเราจะเบิกบาน สงบ สบายใจ มีปีติสุข เท่ากับว่า หายใจเข้า หายใจออกคือ สุขใจ สบายใจ หายใจเข้า สบายๆ มีปีติสุข สบายใจ สุขใจ หายใจออกสบายๆ มีปีติสุข สบายใจ สุขใจ หายใจเข้าสบายๆ มีปีติสุข สบายใจ สุขใจ หายใจออกสบายๆ มีปีติสุข สบายใจ สุขใจ วิธีที่ 2 ตั้งปีติสุขในใจออกมา เริ่มต้นปรับทำนองสบายๆ หยุคคิด ทำใจสงบ ปรับลมหายใจสบายๆ น้อมเข้าไป ตั้งสติที่กลางกระดูกสันหลัง ระดับหัวใจ สมมติว่าศูนย์กลางของจิตใจ อยู่ที่นั่น เป็นจิตประภัสสร บริสุทธิ์ ผ่องใสโดยธรรมชาติ ความเบิกบานใจ ปีติสุข อยู่ที่นั่น ทำความรู้สึกว่าจุดนั้นเป็นจุดร้อนๆ ความรู้สึกร้อนๆ และปีติสุข ลักษณะเหมือนไอน้ำ ระเหยออกมาจากที่นั่น หายใจเข้า ดึงเอาปีติสุขออกมาคล้ายกับว่า ใช้นิ้วค่อยๆ ดึงออกมาเรื่อยๆ หายใจออก ตั้งสติอยู่ข้างใน ความรู้สึกที่ดี คั้นออกมาข้างหน้าต่อเนื่องกันไปเรื่อยๆ อุปมาเหมือนกับว่ามีหมอนใบหนึ่งมีรูเล็กๆ อยู่ตรงกลาง เราเอานิ้วจับ

อยู่ที่ปุยนุ่นแล้วค่อยๆ ดึงออกมาเรื่อยๆ สมมติให้กลางกระดูกสันหลัง เป็นจุดศูนย์กลางของจิต  
ประภัสสร เป็นจุดสัมผัสกับพุทธภาวะ ก็ภาวะแห่งผู้รู้ ผู้ตื่น ผู้เบิกบาน เป็นพระมหากรุณาธิคุณ  
ของพระพุทธเจ้า และอริยสาวกทั้งหลาย เป็นเมตตา กรุณา ปิติสุข ที่มีอยู่ในจักรวาล ไหลออกมา  
ผ่านจุดศูนย์กลางจิตของเรา อุปมาเหมือนท่อที่มีสายน้ำไหลแยกออกมาจากทางน้ำใหญ่ เมื่อเราฝึก  
จนชำนาญแล้ว จะรู้สึกว่าการหายใจคือปิติสุข ความรู้สึกไม่สบายใจ ทุกข์ใจ สัมผัสกับเราแต่เพียง  
ส่วนหน้า เราน้อมเข้าไป ตั้งสติอยู่ที่จุดกลางกระดูกสันหลัง เมื่อความรู้สึกที่ดี ปิติสุข ไหลออก  
มาแล้ว ความรู้สึกที่ไม่ดี ย่อมตั้งอยู่ไม่ได้ ในใจเราจะมีแต่ปิติสุข เป็นความรู้สึกที่ดี สบายใจ สุขใจ  
วิธีที่ 3 ชำระออกซึ่งความไม่สบายใจ ทำความเห็นให้ถูกต้องว่า ความไม่สบายใจ ทุกข์ใจนี้ ไม่ใช่เรา  
ไม่ใช่ของเรา เมื่อเห็นอะไร ได้ยินอะไร รู้อะไร ที่ไม่ถูกใจ ไม่ชอบใจ เราจะเกิดความรู้สึกไม่ดี ไม่  
ชอบ เป็นทุกข์ ก็เป็นเรื่องธรรมดา หรือเมื่อเวลาผ่านไปสักระยะเวลาหนึ่ง ความรู้สึกนั้นเปลี่ยนแปลงไป  
ตามเหตุปัจจัยใหม่ๆ ก็ถือเป็นเรื่องธรรมดา แต่ถ้าความรู้สึกทุกข์ ไม่สบายใจติดค้าง อยู่ในหัวใจ  
นานๆ ก็จะเป็นความผิดปกติ เป็นกิเลส มีอุปาทานยึดมั่นถือมั่น ทำให้จิตใจเศร้าหมอง หากเทียบ  
กับแอมป์เปิ้ล ความรู้สึกไม่ชอบใจ ทุกข์ใจ เปรียบเหมือน จี๊ฟุ่น จี๊ดิน ดิคบนเปลือกแอมป์เปิ้ล  
ความรู้สึกไม่ชอบใจ ทุกข์ใจ ที่ติดในหัวใจนานๆ เป็นตำหนิ เหมือนแอมป์เปิ้ลที่เริ่มเน่าแล้ว ต้องรีบ  
จัดการ ถ้าไม่อย่างนั้นก็จะเน่าหมดทั้งลูก ผู้เจริญเมตตา ภาวนา ให้มีนิสสัย ที่รักสะอาดอยู่เป็นประจำ  
เมื่อเกิดความรู้สึกไม่ดี ไม่ชอบ ให้หยุดคิด หยุดคิดว่าอะไรไม่ดี หายใจเข้าลึกๆ หายใจออกยาวๆ  
ความรู้สึกไม่ดีก็จะหายไป ถ้าไม่หาย ตั้งใจมากขึ้นหน่อย แทนที่จะคิดว่าใครหรืออะไรไม่ดี  
นึกในใจว่า ตีๆ ๆ ตั้งใจกำหนดลมหายใจยาวๆ สมมติลมหายใจเป็นมิด ส่วนที่เน่าคือ ความรู้สึกไม่ดี  
ไม่สบายใจ เศร้าหมองใจ เอาลมหายใจเข้า หายใจออก เป็นมิด ตัดความรู้สึกไม่สบายใจ ทุกข์ใจ ทิ้ง  
ไป เหมือนตัดส่วนที่เน่าของแอมป์เปิ้ล ตั้งใจ มีสติกำหนดรู้ที่ลมหายใจเข้า หายใจออก ไม่นาน  
ความรู้สึกก็จะเบา สงบ สบายใจ มีลมหายใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับความสุขใจ สบายใจ วิธีที่ 4  
ปล่อยวางความโกรธให้เร็วขึ้น เมื่อเรามีนิสสัย จี๊โกรธ จี๊โมโห เห็นอะไร ได้ยินอะไร กระทบอารมณ์  
คงจะห้ามความโกรธไม่ได้ ก็ไม่ต้องห้าม ให้โกรธตามเคยนั่นแหละ แต่พยายามปล่อยวางให้เร็วขึ้น  
ไม่ผูกใจเจ็บ ให้อภัย ให้อโหสิกรรมเร็วขึ้น เช่นเรารู้ว่าปกติโกรธขนาดนี้ จะไม่สบายใจอยู่ 3 วัน  
พยายามปล่อยวางภายใน 2 วัน จากนั้น ลดให้เหลือ 1 วัน ครึ่งวัน 3 ชั่วโมง จนเหลือ ครึ่งชั่วโมง เป็น  
ต้น การต่อสู้กับอารมณ์โกรธ ให้เอาหัวใจนักกีฬาต่อสู้ อย่าเอาจริงเอาจังกับเหตุการณ์จนเกินไป  
โอปนนิโก น้อมเข้ามาดูใจ ดูอารมณ์ เอาสติปัญญา ต่อสู้กับอารมณ์ตัวเอง ให้มีความพอใจ ความสุข  
ในการแก้ปัญหา แก้อารมณ์ของตน เมื่อเราเห็นความก้าวหน้าในการต่อสู้กับอารมณ์แล้ว ลึกๆ  
ภายในใจก็จะมีใจพอใจ ในท่ามกลางความโกรธได้เหมือนกัน พิจารณาธรรมชาติของอารมณ์  
โกรธ ตามสติกำลังของตัวเองก่อน เมื่อเข้าใจดีแล้ว ปล่อยวางความรู้สึกโกรธ ตั้งสติที่ท้อง หายใจ  
ออกยาวๆ สบายๆ หายใจเข้าตามปกติ เน้นที่หายใจออกยาว สบายๆ ทำเช่นนี้จะช่วยผ่อนคลาย ภาย  
เย็น ใจเย็น อารมณ์สบายๆ มีความสบายใจ หายใจออกยาวๆ สบายๆ

นอกจากนี้แนวคิดพุทธสายมหายานยังมีการกล่าวถึงวิธีพิชิตความโกรธโดยวิธีแห่งมหายานว่า(<http://www.novabizz.com/NovaAce/Emotional/Anger.htm>)ให้นั่งสงบ หยุดพูด หยุดหาเหตุผลมาปกป้องตัวเอง และตั้งใจฟังอีกฝ่ายว่า อีกฝ่ายมีประเด็นอะไร สาเหตุที่อีกฝ่ายโกรธคืออะไร และตั้งใจมองอีกฝ่าย ด้วยความเมตตา มีความเห็นอกเห็นใจต่อความระทมทุกข์ของอีกฝ่ายอย่างแท้จริง ขณะที่ฟังห้ามพูดโดยเด็ดขาด ยิ้มได้อย่างเดียว รู้จักข่มใจ เช่น หายใจลึกๆ หรือใช้ลิ้นคั้นเพดานในปากไว้เพื่อข่มความโกรธ เป็นต้น เมื่อฟังอีกฝ่ายพูดจบแล้ว ถ้าจำเป็นต้องพูดให้พูดเท่าที่จำเป็นด้วยวาจาที่สุภาพ ไพเราะ นุ่มนวลและพูดเปี่ยมด้วยความรักผู้พูดควรได้ยินเสียงทุกเสียง ที่ตัวเองพูดโดยการพูดทีละคำฟังทีละเสียง และพูดด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่พูดเสียงดังแต่ถ้ายังไม่ถึงโอกาสที่ควรพูด เช่น อีกฝ่ายหรือแม้แต่ตัวเราเองขณะกำลังมีอารมณ์ขุ่นมัว ไม่สามารถพูดกันดีๆ ได้ก็ให้เงียบเสียดีกว่า ไม่จำเป็นต้องรีบพูดโดยทันที เพราะ พูดไปตอนนี้อีกฝ่ายก็คงไม่รับฟังอย่างหลงเชื่อคำพูดของอีกฝ่ายที่พูดออกมาตอนที่โกรธ เพราะเมื่อจิตโกรธข้อมูลทั้งหลายจะบิดเบือนไปได้ทั้งสิ้น ให้ฟังหูไว้หู ฟังอย่างเฉยๆ ไม่ต้องโต้เถียงหาข้อเท็จจริง เมื่อรับฟังแล้ว พูดเท่าที่จำเป็นแล้ว ให้หลบเลี่ยงออกจากสถานที่และบุคคลนั้นๆ มองปัญหาที่เกิดขึ้นในภาพรวม และแก้ไขปัญหานั้นๆ ไป ไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ คับที่ไหนให้เกาที่นั่น ฝึกนิสัยที่จะไม่โกรธ ใครมาพูดช่วยให้โกรธ เราจะไม่สนใจและเลิกใส่ใจกับคนที่ชอบนินทา หรือชอบหาเรื่องทำให้เราโกรธ มองความรู้สึกของตัวเองอยู่ตลอดเวลา พร้อมๆ กับการหายใจลึกๆ เพื่อให้รู้เท่าทันอารมณ์จะได้ระงับความโกรธได้อย่างทันท่วงที เมื่อโกรธ รู้ว่ากำลังโกรธ โกรธเพราะอะไร ความโกรธหายไปเมื่อไร และสิ่งใดทำให้เราหายโกรธได้ เป็นต้น สร้างปัจจัยความสุขในจิตใจมากๆ ทำจิตใจให้สบายๆ เช่น ออกกำลังกายเป็นประจำ จิตใจจะได้ไม่เครียด เป็นต้น ความสุขเหล่านี้จะไปทดแทนโทสะที่มีอยู่ในจิตใจได้ อย่ายึดมั่นถือมั่นในความคิดทั้งหลายทั้งปวง เพราะสิ่งที่เราเห็นในขณะนี้ เป็นความจริงเพียงเสี้ยวเดียวเท่านั้น เมื่อมีเหตุปัจจัยใหม่ เข้ามา สิ่งที่เราคิดว่าใช่ มันก็เปลี่ยนแปลงไปได้เช่นเดียวกัน ฉะนั้น อย่าเชื่อนักในสิ่งที่เห็น และอย่าเชื่อนักในสิ่งที่ได้ยิน ความโกรธไม่สามารถเอาชนะความโกรธได้ แต่ความรัก ความเมตตา ความเข้าใจ และการให้อภัยจึงจะสลายความโกรธลงได้ อยากรู้ก็ตาม เมื่อ เมตตาแล้วต้องไม่เดือนร้อนต่อตัวเองและผู้อื่นด้วย จึงจะเรียกได้ว่ามีความเมตตาอย่างแท้จริง

ทั้งนี้สิ่งที่ได้กล่าวถึงก่อนหน้าว่าการจัดการความโกรธอาจพิจารณาได้สองแง่มุมคือมองในแง่ลบหรือมองว่าความโกรธเป็นสิ่งที่ควรละเว้น ส่วนถ้ามองอีกมุมมองหนึ่งที่ว่าความโกรธเป็นอารมณ์ชนิดหนึ่งที่ย่อมต้องมีในมนุษย์ปุถุชนก็จะใช้วิธีการจัดการหรือการบริหารความโกรธเข้ามาแก้ไขปัญหาคความโกรธได้ ซึ่งแนวทางในการจัดการความโกรธตามแนวทางที่สองนี้ก็มักอยู่ภายใต้แนวคิดทางจิตวิทยา โดยมีความเชื่อว่าเราไม่สามารถเปลี่ยนแปลงคนหรือสิ่งที่ทำให้เราโกรธได้แต่เราสามารถควบคุมความโกรธได้ ซึ่งมีวิธีการ เริ่มจากการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ , การเปลี่ยนขบวนการความคิด , การแก้ปัญห (ปัญหาทุกปัญหาย่อมมีทางแก้ไข วางแผนการแก้ปัญหาคให้ดีที่สุด และไม่



ต้องกล่าวโทษตัวเองหากปัญหานั้นยังไม่สามารถแก้ได้อย่างสมบูรณ์แม้ว่าคุณจะได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่แล้วก็ตาม) , การสื่อสารที่ดี (คนที่โกรธมักจะค้นหาข้อสรุปเมื่อมีความโกรธอย่างรีบตัดสินใจ อย่าพูดสิ่งที่ผุดขึ้นมาจากสมองให้คิดก่อนว่าต้องการอะไร ต้องพูดอย่างไร ขณะเดียวกันต้องรับฟังความคิดเห็นคนอื่นและคิดก่อนที่จะตอบ เมื่อมีการตำหนิให้รับฟังและพิจารณาเนื้อหาว่าเป็นจริงแค่ไหนห้ามโกรธแค้นคนที่ตำหนิ) , การใช้อารมณ์ขัน และ การเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม หลีกเลี่ยงสิ่งแวดล้อมที่ทำให้ท่านโกรธเช่นเสียงการจราจร เสียงการพูดเรื่องที่ทำให้โกรธ เปลี่ยนเวลาคุย หลีกเลี่ยงสิ่งที่กระตุ้นทำให้โกรธ เช่น การถกปัญหาในบางเรื่อง ([http://www.siamhealth.net/public\\_html/Disease/neuro/psy/stress/anger.htm](http://www.siamhealth.net/public_html/Disease/neuro/psy/stress/anger.htm))

นอกจากนี้ขอยกแนวคิดของ Shari Klein and Neill Gibson (2545 แปลโดย ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์) ได้กล่าวไว้ว่าขณะที่เรากำลังโกรธ มีสามสิ่งเกิดขึ้น คือเรากำลังไม่พอใจ เพราะความต้องการบางอย่างของเราไม่ได้รับการตอบสนอง , เรากำลังโทษใครบางคนหรืออะไรบางอย่าง ทำให้เราไม่ได้ในสิ่งที่เราต้องการ และ เรากำลังจะพูดหรือทำอะไรบางอย่าง ที่เกือบจะแน่นอนว่าถ้าทำไปแล้วเราจะไม่ได้สิ่งที่เราต้องการหรือไม่ก็ต้องมาเสียใจภายหลังเมื่อเรากำลังโกรธ เรามักพุ่งความสนใจเกือบทั้งหมดไปที่สิ่งที่เราไม่ต้องการ เรามักคิดแต่ว่าคนอื่นทำผิดอย่างไรบ้าง เราลืมว่าจริงๆ แล้วเราต้องการอะไร ดังนั้นเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมควรหันกลับมา เห็นคุณประโยชน์ของ ความโกรธ โดยพยายามสืบค้นว่า ความโกรธนี้มาจากไหน และเรียนรู้การแสดง ความโกรธออกมา ในวิถีทางที่จะ ทำให้ทั้งความต้องการของคุณ และผู้อื่น ได้รับการตอบสนอง ขั้นแรก คิดว่าความโกรธเป็นเหมือนสัญญาณเตือน (ความโกรธก็เป็นเหมือนไฟเตือนบนหน้าปัดรถ เมื่อคุณเห็นสัญญาณเตือน คุณจะรีบใส่ใจดูว่ามีอะไรผิดปกติในรถแล้วรีบแก้ไข เมื่อแก้ไขแล้ว คุณก็จะสามารถขับรถไปสู่จุดหมายปลายทางด้วยดี อย่างไรก็ตาม การรับมือกับความโกรธนั้นไม่ใช่เป็นแค่การพยายามดับสัญญาณเตือน ความโกรธสามารถเป็นเสียงปลุกให้เราตื่นขึ้นมาใส่ใจกับความต้องการ และคุณค่าต่าง ๆ ในชีวิต ความรู้สึกและสัมผัสของร่างกายคุณ เปรียบได้ดั่งสัญญาณเตือนและเข็มวัดต่าง ๆ บนหน้าปัดรถ มันจะช่วยให้คุณรู้ว่าความต้องการใดของคุณได้รับการตอบสนอง หรือความต้องการใดไม่ได้รับการตอบสนองบ้างดังนั้นเมื่ออารมณ์ความรู้สึกของคุณกำลังคุกรุ่น หรือ ความรุนแรงภายในกำลังปรากฏตัวขึ้น สิ่งที่จะช่วยให้ชีวิตคุณและผู้อื่นเป็นสุขมากขึ้นก็คือ มุ่งความสนใจไปยังสิ่งที่คุณต้องการ และละวางความคิดว่าอีกฝ่าย "ผิด" หรือ คิดว่าเธอคนนั้นเป็น "ศัตรู" ของเราตั้งเป้าหมายไว้ว่า เราจะดูแลความต้องการของเรา และมุ่งหาวิธีแก้ไขปัญหาที่ทำให้ความต้องการของทุก ๆ ฝ่ายได้รับการตอบสนอง) ขั้นที่สอง ดูให้ชัดว่าเกิดอะไรขึ้น (ในขั้นนี้ คุณจะทำตัวเหมือนนักสืบ สิ่งที่คุณกำลังสืบคือ เกิดอะไรขึ้นจริง ๆ พยายามดูให้ชัดว่า สิ่งที่ทำให้คุณเกิดปฏิกิริยาต่อต้านนั้นคืออะไร เมื่อคุณอธิบายได้ชัดเจนว่าเกิดอะไรขึ้น คุณจะสามารเห็น ความต้องการของคุณชัดเจนด้วย อีกฝ่ายจะมีท่าทีต่อต้านน้อยลง เมื่อคุณสามารถอธิบายได้อย่างตรงไปตรงมาว่าคุณมีปฏิกิริยากับอะไร โดยไม่ใส่การตีความหรือตัดสินลงไป คนอื่นที่ฟังคำพูดคุณ

มักจะไม่มีปฏิกิริยาต่อต้านกลับมา) ขั้นที่สาม รับผิดชอบต่อความรู้สึกของเราเอง (ความโกรธยังเป็นสัญญาณที่ชี้ให้เห็นว่า คุณมีความคิดในเชิงตัดสิน หรือกล่าวโทษ และยังบอกด้วยว่า ขณะนั้นความต้องการ ที่สำคัญบางอย่าง ของคุณถูกละเลยไป ใช้ความโกรธของคุณเป็นสัญญาณเตือน ให้คุณหยุดและหันกลับมาหาว่า ความต้องการใดถูกละเลยไป โปรดระลึกไว้ว่า การกระทำของคนอื่น ไม่สามารถทำให้คุณเกิดความรู้สึกต่าง ๆ ได้ความรู้สึกเป็นสัญญาณเตือนของตัวเอง มันเป็นผลมาจากความต้องการที่ได้รับการตอบสนองหรือไม่ได้รับการตอบสนอง ความโกรธเป็นผลมาจากการพุ่งความสนใจไปที่การกระทำของผู้อื่น การตัดสินว่า เขาควรทำอะไร ไม่ควรทำอะไร หรือตัดสินว่าเขาผิด เขาเป็นคนไม่ดี เมื่อคุณเปลี่ยนจุดสนใจมาที่การค้นหาว่า ความต้องการใด ของคุณ ไม่ได้รับการตอบสนองในสถานการณ์นั้น ๆ ความรู้สึกของคุณก็จะเปลี่ยนไปด้วยเช่น เมื่อคุณพบว่า คุณไม่ได้รับ การปฏิบัติที่ทำให้ความต้องการความเคารพของคุณได้รับการตอบสนอง คุณอาจรู้สึกผิดหวัง แต่ถ้าคุณไม่ตัดสินอีกฝ่ายว่า เขาควรทำอะไร ไม่ควรทำอะไร คุณจะรู้สึกโกรธ เมื่อความรู้สึกของคุณทำหน้าที่ของมันแล้ว ซึ่งนั่นก็คือเมื่อคุณสามารถกลับมาใส่ใจกับความต้องการ และคุณค่าต่าง ๆ เมื่อนั้นความโกรธก็จะสลายไป การเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ไม่เหมือนการเก็บกดความโกรธ และไม่ใช้การพยายามทำความโกรธให้เย็นลง เมื่อคุณรู้ว่าคุณต้องการอะไรจริง ๆ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นอาจจะเด่นชัดขึ้นมาและอาจมีความเจ็บปวดมาก แต่มันจะต่างจากความโกรธ) ขั้นที่สี่ รู้เท่าทันความคิด และกระจ่างชัดกับความต้องการ ในวัฒนธรรมของเราเรามักถูกสอนให้ละเลยความต้องการของตัวเอง และลดละความจำเป็นต่าง ๆ ในชีวิต ถ้าเราพูดแสดงความต้องการเล็ก ๆ ออกมาบางทีเราจะถูกมองว่าเป็นคนเห็นแก่ตัวแต่จริงๆ แล้วทุกคนต่างก็มีความต้องการอยู่ตลอดเวลา เวลาที่คุณโกรธบ่อยๆครั้งคุณมีความคิดโทษคนอื่นในความคิดโทษคนอื่น จะมีอารมณ์ความรู้สึกแฝงอยู่ซึ่งอารมณ์ความรู้สึกนี้ เกิดขึ้นจาก ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง เมื่อคุณรู้เท่าทันความคิดโทษคนอื่นคุณสามารถเริ่มสำรวจความรู้สึกข้างใน และดูว่าความรู้สึกเหล่านี้ เกิดขึ้นเพราะ ความต้องการใดไม่ได้รับการตอบสนองบ้าง เช่น ถ้าความคิดโทษคนอื่นของคุณคือ "เธอชอบดูถูกฉันเหลือเกิน" ความรู้สึกทางกายและใจของคุณจะเป็นเช่นไร คุณอาจจะรู้สึกเกร็ง กลัว เสียใจ กังวล หรือสับสน การให้ชื่อความรู้สึกอาจไม่ใช่งานง่าย ๆ สังคมมักหล่อหลอมให้เรา นำการตัดสินมาปะปนกับความรู้สึก ซึ่งก่อให้เกิดความคิดโทษคนอื่นตามมา การแยกแยะความรู้สึกออกจากการตัดสินผู้อื่น เป็นขั้นตอนสำคัญ ที่จะช่วยให้คุณเห็น ความต้องการของตัวเองได้ชัดเจนขึ้น และก้าวไปสู่การทำให้ความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง ขั้นที่ห้า ค้นหาความต้องการความรู้สึกของเราเป็นสัญญาณเตือนก็คือ คุณจะพบว่าความต้องการของคุณคืออะไร คุณจะกลับมาอยู่ใน สถานะที่เปี่ยมด้วยพลัง มีโอกาสที่จะทำให้ความต้องการของคุณได้รับการตอบสนองได้เมื่อคุณค้นหาความต้องการของคุณพบแล้ว ลองใช้เวลาสังเกตดูว่า ความต้องการนั้นสำคัญสำหรับคุณอย่างไรบ้าง คุณต้องการมัน มากน้อย อย่างไร และเมื่อความต้องการนี้ได้รับการตอบสนอง ชีวิตคุณจะรู้สึกเต็มเปี่ยมมากขึ้นหรือไม่ ขั้นที่หก หาสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายใต้คำว่า "ไม่" เมื่อเรากำลังโกรธ เรามักคิดแต่ว่าอีกฝ่าย

ไม่ควรทำพฤติกรรมเช่นนั้นเช่นนี้ ลองเปรียบเทียบดูกับเวลาที่คุณอยากให้ความร้อนของรถคุณลดลง ถ้าคุณแค่อยากโดยไม่หาวิธีแก้ไข ความร้อนก็ไม่มีทางลดลงได้ คุณต้องหาจุดที่เสียแล้วรีบซ่อม โดยมุ่งความสนใจไปในสิ่งที่คุณต้องการ ไม่ใช่สิ่งที่คุณไม่ต้องการ ชั้นที่เจ็ด คิดหาคำขอร้องที่ชัดเจน คุณได้เห็นแล้วว่าเมื่อคนกำลังโกรธ เขามักคิดว่าคนอื่นทำให้เขาโกรธ ตอนนี้คุณคงเห็นได้ว่า คุณมีพลังที่จะเปลี่ยนแปลงความเข้าใจผิดนี้ ไม่ว่าใครก็ตามสามารถนำพลังนี้มาทำให้ชีวิตมีความสุขมากขึ้น ในขั้นนี้เราจะเรียนรู้วิธีการขอร้องสิ่งที่ทำได้จริง ในปัจจุบันเราจะลองมาคิดหาคำขอร้อง ที่อีกฝ่ายสามารถ ปฏิบัติได้ทันที และเป็นการกระทำที่จะตอบสนองความต้องการของคุณได้ ลองถามตัวเองดูว่า ตอนนี้อีกฝ่ายจะทำหรือพูดอะไร ที่จะเป็นการเคารพต่อความต้องการของคุณทุก ๆ สถานการณ์มี 2 ด้าน เหมือนเหรียญที่มี 2 หน้า ถ้าคุณต้องการให้ความต้องการของคุณได้รับการตอบสนอง สำคัญมากที่ความต้องการของอีกฝ่ายจะได้รับการตอบสนองด้วยเช่นกัน ชั้นที่ 8 นี้เป็นการทำความเข้าใจว่า ความต้องการของคุณจะไม่ได้รับการตอบสนองอย่างแท้จริง ถ้าคนอื่นต้องเสียสละความต้องการของเขาเพื่อคุณ ดังนั้นแทนที่จะมองเป็นเขาเป็นศัตรู คุณมองเขาอย่างอ่อนโยน ด้วยความกรุณา เห็นว่าเขาเป็นมนุษย์คนหนึ่ง ที่มีความต้องการ และต้องการทำให้ชีวิตเป็นสุขมากขึ้นด้วย ชั้นที่เก้า คิดว่าในที่สุดความต้องการของทุก ๆ คนจะได้รับการตอบสนอง และได้รับการเคารพ จะไม่มีใครได้เปรียบอีกฝ่าย กระบวนการนี้ จะจบลงที่ทุก ๆ คนได้รับการรับฟังความเข้าใจ และพอใจด้วยกันทุกฝ่าย กระบวนการจะยังไม่เสร็จสิ้น ถ้ามีคนเพียงคนเดียวที่ได้รับการรับฟังและความเข้าใจอย่างไรก็ตาม ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ มีเพียงคน ๆ เดียวที่จะได้รับการรับฟัง ดังนั้นลองถามตัวคุณดูหลาย ๆ คำถามว่า ใครจะเป็นคนพูดก่อนและใครจะเป็นคนฟังก่อน คุณอยากพูดแสดงความรู้สึก ความต้องการ แล้วเชื่อเชิญให้อีกฝ่ายรับฟังก่อน หรือคุณอยากแสดงความเข้าใจ โดยรับฟังอีกฝ่ายก่อน ลองดูว่าใครเป็นทุกข์มากกว่า ใครมีความกระตือรือร้นมากกว่า จะเกิดอะไรขึ้นถ้าคนที่มีความชัดเจนมากกว่าเป็นฝ่ายตั้งใจฟังความรู้สึก ความต้องการของฝ่ายที่เป็นทุกข์มากกว่า เมื่อได้รับการรับฟังแล้ว คนที่เป็นทุกข์มักจะรู้สึกสบายใจและมีความชัดเจนมากขึ้น ทำให้พร้อมที่จะรับฟังความต้องการของคุณไม่ว่าจะฟังก่อนหรือหลัง คุณจะกลายเป็นฝ่ายที่ฉายความรู้เท่าทันในระหว่างการสนทนา คุณจะเป็นคนที่ไม่ใส่ใจความรู้สึก ความต้องการ และคุณค่าคืออะไร และดูว่าจะระบุความต้องการของใครก่อน ถ้าคุณเป็นฝ่ายพูดก่อน คุณจะบอกให้อีกฝ่ายทราบถึงความรู้สึก ความต้องการ และคำขอร้องที่คุณไตร่ตรองมาก่อนหน้านี้แล้ว ถ้าคุณเลือกที่จะรับฟังก่อน คุณจะเชื่อเชิญให้อีกฝ่ายพูดถึงความรู้สึก ความต้องการ และคำขอร้อง ซึ่งคุณสามารถคาดคะเนไว้ล่วงหน้าในชั้นที่ผ่านมา ชั้นที่ 10 เริ่มต้นการสนทนาถามตัวเองด้วยคำถามต่อไปนี้ก่อนเริ่มการสนทนากับอีกฝ่าย คุณเห็นชัดหรือยังว่าคุณมีปฏิริยาต่อต้านกับอะไร คุณรู้ถึงความรู้สึกและความต้องการของคุณแล้วหรือยัง คุณคาดคะเนได้หรือยังว่าอีกฝ่ายมีความรู้สึก ความต้องการ และคุณค่าอะไร คุณรู้ไหมว่าคุณต้องการให้เกิดผลอะไรในขั้นต่อไป ต่อไปนี้เป็นข้อเสนอแนะบางประการว่าจะพูดอะไรและไม่พูดอะไรดีข้อแรกคือ ไม่พูดสิ่งที่อยู่ในข้อ 3 เพราะสิ่งที่อยู่ในข้อ 3 นั้นเป็นความคิดเชิงกล่าวโทษ ซึ่ง

เป็นเหตุให้เกิดความโกรธขึ้นตั้งแต่ตอนแรก ขอให้ใช้ขั้นที่ 2 และอธิบายสิ่งที่สังเกตเห็นให้ชัด แล้วใช้ขั้นที่ 4 เพื่อบอกว่าคุณรู้สึกอย่างไร ขอให้ความรู้สึกนั้นเป็นความรู้สึกที่ออกจากใจ หรือความรู้สึกทางกาย โปรดระวังเวลาที่คุณเริ่มต้นประโยคว่า "ฉันรู้สึกว้า..." หรือ "ฉันรู้สึกว่าคุณ..." เตือนตัวเองว่าถ้าเริ่มประโยคเช่นนี้ สิ่งที่มาตามมักจะเป็นการกล่าวโทษหรือความคิด ซึ่งมักจะไม่ได้ให้คุณได้รับสิ่งที่คุณต้องการ โปรดระลึกไว้ว่า เราจะพูดแสดงความรู้สึกทางกายหรือใจ ไม่ใช่คิดวิเคราะห์หรือกล่าวโทษเมื่อคุณให้ชื่อความรู้สึกที่มาแทนที่ความโกรธและเป็นความรู้สึกที่เชื่อมโยงกับความต้องการของคุณได้แล้ว ขอให้คุณพูดความต้องการของคุณออกมา แล้วจึงขอร้องสิ่งที่จะเอื้อให้เกิดการตอบสนอง อันจะช่วยให้ชีวิตคุณเต็มเปี่ยมยิ่งขึ้น ระลึกไว้ว่าขอในสิ่งที่อีกฝ่ายจะสามารถทำได้ทันที อีกฝ่ายอาจจะต้องการให้เราเข้าใจความต้องการของเขาเช่นกัน แต่ก็อาจจะเป็นไปได้ว่า เขายังไม่ผ่านกระบวนการภายในมาเช่นคุณ เขาอาจก้าวข้ามไปขั้นที่ 3 ทันที เช่น อาจพูดว่า "คุณมันเห็นแก่ตัวทุกที คิดถึงแต่ตัวเอง" เขาอาจพูดแต่คำกล่าวโทษ ที่คุณพยายามหลีกเลี่ยงที่จะพูด ขอให้คิดว่าไม่เป็นไรคุณรับได้อยู่แล้ว ขอให้เลือกที่จะฟังทุกอย่างที่เขาพูดอย่างเข้าใจ ใส่ใจกับความรู้สึกและความต้องการของเขา คาดคะเนดูว่าเขาอยากให้คุณทำอะไร "คุณรู้สึกกังวลใจ (ความรู้สึก) อยากได้ความเห็นใจในความต้องการของคุณ (ความต้องการ) แล้วอยากรู้ว่าฉันจะตกลงทำตามความต้องการนั้น (การกระทำ) ได้รึเปล่า" การบอกอีกฝ่ายว่าคุณรับรู้ถึงความต้องการของเขาต่างจากการตอบตกลงที่จะทำตามเขา การรับฟังความต้องการของอีกฝ่ายทำให้คุณเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของเขาจริง ๆ คุณจะแปลกใจว่า เขาจะไว้ใจคุณเร็วเพียงใด นี่เป็นเพราะเขาจะรู้สึกว่าคุณให้ความสำคัญสำหรับคุณ ผลก็คือเขาอาจเปิดใจมาดูความต้องการของคุณได้มากขึ้น ([http://www.novabizz.com/NovaAce/Emotional/Anger\\_Transforming.htm](http://www.novabizz.com/NovaAce/Emotional/Anger_Transforming.htm))

ทั้งนี้ วศิน อินทสระ (2546) ได้สรุปว่าวิธีละความโกรธที่เกิดขึ้นแล้วนั้น ตำราทั้งหลายทั้งทางจิตวิทยาและทางศาสนาได้พูดถึงไว้มาก พอสรุปได้ดังนี้ (1) ให้พิจารณาถึงโทษของความโกรธ เช่น ความโกรธทำให้ร่างกายผิดปกติ การไหลเวียนของโลหิตไม่สม่ำเสมอ ทำให้หัวใจ เต็มแรง ไม่หิวอาหาร และทำให้อาหารไม่ย่อย เป็นเหตุให้ท้องขึ้นท้องเฟ้อ เป็นต้น นอกจากนี้ความโกรธยังทำให้แสดงอาการหยาบคาย กระด้าง ไม่สุภาพอย่างที่เคยเป็นในเวลาปกติ ทำให้เสียบุคคลิก ลดเสน่ห์ในตัวลง เพราะความโกรธอาจทำให้หมั่นคนได้ อันเป็นโทษทั้งในปัจจุบันและอนาคต (2) เห็นอกเห็นใจและให้อภัย พิจารณาเนืองๆว่า คนเราเกิดมาไม่เหมือนกัน มีวาสนาบารมีมาต่างกัน สิ่งแวดล้อมไม่เหมือนกัน การศึกษาอบรมก็ต่างกัน เมื่อเป็นดังนี้ย่อมเป็นการยากที่จะเป็นไปอย่างใจเรา บางทีเราอยากมากเกินไปหรือเปล่า ก็อยากให้เขาเป็นอย่างที่เราร้องขอให้เขาเป็น แต่เขาเป็นไม่ได้ เพราะเขาไม่ใช่เรา แม้ตัวเราเองก็ยังไม่สามารถทำอะไรได้อย่างที่ต้องการ ทุกครั้งไป อนึ่ง ความแตกต่างระหว่างวัยก็มีอยู่ทั่วไป เด็กไม่ค่อยเข้าใจผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่ก็ไม่ค่อยเข้าใจเด็กแต่ต้องการให้เด็กเข้าใจตน อย่างนี้ก็มียุ่บ่อยๆ บางคนมีการศึกษาน้อย การอบรมก็ได้รับมาไม่ดี ทั้งๆที่แกอยากจะทำ

ดี แต่ก็ทำให้ดีอย่างคนที่เขามีการศึกษาอบรมมาดีได้โดยยาก เด็กลูกจ้างหรือเด็กรับใช้ตามบ้านต่างๆ มักมีปัญหามาก เพราะระดับการศึกษา การฝึกฝนอบรม และความเคยชินแตกต่างจากนายจ้างมาก นายจ้างก็จะเกณฑ์ให้แก่งานคิดอย่างตน รู้ความประสงค์ของตนไปทุกสิ่งทุกอย่าง เมื่อไม่ได้ใจก็โกรธแค้น บ่นอยู่เรื่อยว่าทำไมไม่คิดอย่างนั้น ไม่ทำอย่างนี้ คล้ายๆ กับว่าจะให้เกิดิเท่าตน ลองนึกดูเถิดว่า ถ้าเกิดิเท่าเราเราจะยอมมาเป็นเด็กรับใช้หรือลูกจ้างของเราทำไม หรือถ้าเกิดิเหนือเราเราก็ต้องเป็นนายเรา ถ้าคิดได้อย่างนี้อาจจะเพลาคความเกรี้ยวกราดลงได้บ้างเล็กๆ ก็เหมือนกัน แยกังเป็นเด็ก แยกังยอมคิดอย่างผู้ใหญ่ไม่ได้ แยกังคิดจะพูดจะทำก็ไปอย่างเด็กๆ ขอให้พยายามเข้าใจแก่บ้าง เด็กก็พยายามเข้าใจผู้ใหญ่ คือ คิดเห็นใจและให้อภัยว่า ท่านเป็นผู้ใหญ่ มีความรับผิดชอบมาก ท่านยอมคิดอย่างผู้ใหญ่และคิดรอบคอบหลายด้าน ดังนี้เป็นต้น (3) แผ่เมตตา ข้อนี้หมายความว่าหัดแผ่เมตตาบ่อยๆ การแผ่เมตตาคือการสำรวมใจให้สงบแล้วบริกรรม คือนึกในใจว่าขอให้สัตว์ทั้งหลาย บุคคลทั้งหลาย จงมีความสุข ปราศจากทุกข์เถิด อย่าได้เบียดเบียนกัน ขอให้มีความโปร่งใจ อย่าได้คับแค้นใจ อย่าว่าแต่เพียงปาก ขอให้จิตใจเราอ่อนโยน ปราศจากสุขแก่เขาจริงๆ เรื่องนี้เราอธิบายด้วยเหตุผลได้ และนำมาสอนใจของเราได้ คือ ขอให้เรานึกบ่อยๆ ว่า สัตว์ทั้งหลาย บุคคลทั้งหลาย ที่ดิ้นรนขวนขวายอยู่ก็ด้วยปราศจากสุขและต้องการหลีกเลี่ยงหนีพ้นจากทุกข์ การกระทำของเขา คำพูดของเขาที่ทำไปเพื่อสุขนั้น อาจมาขัดหู ขัดตาเรา หรือกระทบกระเทือนความสุขของเราบ้าง ถ้าไม่เหลือเกินจริงๆ เราลองหัดอดทนดูบ้าง เป็นการลงสนามทดลองขันติและเมตตาของเราว่ามีอยู่มากน้อยเท่าใด นายจ้างบางคนนั้น ลูกจ้างทำอะไรๆ ไม่ถูกใจหลายอย่าง แต่ก็มีส่วนคืออยู่เหมือนกัน ไม่ใช่ไม่ถูกใจไปทั้งหมด นายจ้างจะได้ลูกจ้างออกเมื่อไรก็ยอมทำได้ แต่เห็นว่ามีประโยชน์ในทางฝึกตนเองในทางขันติและเมตตา รวมทั้งการให้อภัยด้วย จึงคงจ้างไว้ต่อไป คนเรานั้นถ้ามีคนเอาใจมาๆเข้าอาจจะติดนิสัยเอาแต่ใจตัวไปก็ได้ มีคนจิตใจเสียบ้างก็ตีเหมือนกัน อนึ่งถ้าเราโกรธบ่อยๆ ก็ขอให้นึกสงสารตัวเองบ้างที่ยอมตนให้ตกเป็นทาสของความโกรธอย่างถอนตัวไม่ขึ้น ดีหรือที่ตกเป็นทาสของสิ่งหนึ่งสิ่งใด? พระพุทธองค์ตรัสว่า “ความโกรธก่อความพินาศ ความโกรธทำให้จิตเร่าร้อน เมื่อใดบุคคลถูกความโกรธครอบงำ เมื่อนั้นเขามีแต่ความมืด” (4) ลองนึกถึงจริยาของพระพุทธเจ้าทั้งในชาติอดีตและชาติสุดท้ายของพระองค์ท่านว่าท่านถูกเบียดเบียนใส่ร้ายป้ายสีอยู่มิใช่น้อย แต่พระองค์ท่านก็มีพระทัยสงบ ไม่โกรธ ไม่เกลียดผู้เบียดเบียน มีแต่หวังประโยชน์สุขแก่เขา เราจึงเคารพนับถือท่านเหลือเกิน บางคนอาจนึกแย้งว่าท่านเป็นพระพุทธเจ้า เราไม่ได้เป็น จะทำอย่างไรขอถามว่า เราเป็นสาวกของพระองค์ท่านมิใช่หรือ? นับถือท่านเป็นผู้นำทางมิใช่หรือ? เมื่อเป็นดังนี้ทำไมจึงไม่ดำเนินตามทางที่ท่านสอนและดำเนินมาแล้วเล่า การยกย่องนับถือที่แท้จริงย่อมหมายถึงการถ่ายแบบหรือดำเนินตามแบบ คือถ่ายเอาคุณสมบัติของท่านเข้าสู่ตน มิใช่ นับถืออยู่แต่ปาก แต่ไม่ทำอะไรอันเป็น การแสดงว่ายกย่องนับถือจริงๆ แล้วจะได้ผลอะไรเล่า การเคารพนับถือพระรัตนตรัยที่จะให้ได้ผลจริง ย่อมหมายถึงการถ่ายแบบ หรือถ่ายเอาคุณสมบัติของท่านเข้าสู่ตน (5) ลองนึกถึงความสัมพันธ์อันยาวนาน ข้อนี้หมายความว่า ใน

สังสารวัฏอันยาวนานที่เราเวียนเกิดเวียนตายอยู่ที่นี่ คนเราเคยเป็นอะไรๆ กันมามาก อาจเคยมีความสัมพันธ์เป็นพ่อแม่ พี่น้อง สามีภรรยาขึ้นมาในอดีตชาติใดชาติหนึ่ง คนที่เรากำลังโกรธอยู่เดี๋ยวนี้อาจเคยเป็นมารดาหรือบิดาของเรา เคยลำบากยากเข็ญเป็นนักหนาเพื่อถนอมชีวิตเรา หรืออาจเคยสละชีวิตเพื่อเรา มีเรื่องหนึ่งเล่าไว้ในอรรถกถาธรรมบทว่า ภิกษุรูปหนึ่งได้รับอุปการะเรื่องปัจจัย 4 จากอุบาสิกาคณะหนึ่ง ทำความเพียรจนได้บรรลุนิพพาน เธอมีความสุขอยู่ในมรรคผลนั้น พลางรำพึงว่า “น่าขบใจจริงหนอ อุบาสิกามีอุปการะมากต่อเรา เราได้อาศัยอุบาสิกานี้แล้ว แล่นออกจากภพได้(คือพ้นจากการเวียนว่ายตายเกิด) มหาอุบาสิกาเป็นที่พึ่งของเราเฉพาะในชาตินี้เท่านั้นหรือ? หรือว่าในอดีตเธอเคยเป็นที่พึ่งของเราแล้วเหมือนกันเมื่อรำพึงดังนี้แล้ว ภิกษุนั้นระลึกชาติถอยหลังไป 99 ชาติ ได้เห็นว่าอุบาสิกานั้น ได้เคยเป็นภรรยาของท่านมา 99 ชาติ และมีจิตปฏิพัทธ์ในชายอื่นฆ่าท่านมาตั้ง 99 ชาติแล้ว ท่านจึงปลงธรรมสังเวช(แบบพระอรหันต์)ว่า น่าสังเวชจริงหนออุบาสิกา ทำกรรมหนักมาแล้วเหลือหลายฝ่ายอุบาสิกาซึ่งได้บรรลุนิพพานก่อนภิกษุ และได้ปฏิสัมภิทา 4 และอธิญา 5 แล้วนั่งใคร่ครวญอยู่ในเรือนของตนรู้ว่าภิกษูกำลังคิดอะไรอยู่ จึงพิจารณาขึ้นไปถึงชาติที่ 100 เห็นว่าในชาตินั้น ตนได้สละชีวิตคือตายแทนภิกษุนั้น จึงได้ส่งกระแสจิตไปเตือนว่า “ขอให้ท่านโปรดระลึกต่อไปถึงชาติที่ 100 เล็ด” ภิกษุได้สดับเสียงของอุบาสิกาด้วยหุทิพย์ จึงระลึกถึงชาติที่ 100 ได้เห็นอุปการะของอุบาสิกาแล้วมีจิตเบิกบาน กล่าวสนทนาธรรมในมรรค 9 ผล 4 กันทางไตรจิต และปรินิพพาน ณ ที่นั่นเอง เรื่องนี้ชี้ให้เห็นว่า คนที่ท่องเที่ยวอยู่ในสังสารวัฏนั้น เมื่อมีความสัมพันธ์กันในรูปแบบต่างๆ ก็ย่อมจะประพฤติดิพพลาดต่อกันบ้าง เกื้อหนุนกันบ้าง เรียกว่าทำดีต่อกันบ้าง ทำร้ายต่อกันบ้าง ตามกระแสกิเลสที่เกิดขึ้นในวาระนั้นๆ จึงควรสังเวชสลัดจิตให้อภัย ไม่อยากก่อกรรมทำเข็ญอะไรอีกต่อไป (6) สงเคราะห์เอื้อเฟื้อกันเล็กๆ น้อยๆ จะช่วยให้มีสัมพันธ์ไมตรีต่อกันดีขึ้น การให้เป็นเครื่องสมานไมตรีและเป็นการผูกมิตร ทำให้จิตใจของอีกฝ่ายหนึ่งอ่อนโยนลงและจิตใจของเราก็อ่อนโยนลงด้วย และ (7) ลองนึกแยกธาตุ พิจารณาดูให้ดีจะเห็นว่ามนุษย์เราประกอบด้วยธาตุ 4 หรือธาตุ 6 กล่าวคือ ดิน น้ำ ลม ไฟ อากาศ และวิญญาณ เราโกรธอะไร? โกรธธาตุ 4 โกรธทำไม? โกรธไปที่แค่นั้น ไม่มีอะไรดีขึ้น อีกไม่นานทั้งเขาและเราก็จะตายจากกันไป ทำใจให้สบายดีกว่า เมื่อคิดได้ดังนี้ เข้าใจว่าความโกรธคงระงับลง หมั่นพิจารณาเรื่อยๆ ก็ย่อมจะละความโกรธที่เกิดขึ้นแล้วได้ อันที่จริงบางทีที่เราโกรธอยู่ก็เพราะถือนั่นถือนี่ ถือตัวถือนอนว่าเราเป็นอย่างนั้น เขาเป็นอย่างนี้ คิดแล้วก็เจ็บใจ ที่เจ็บใจก็เพราะนำมาคิด ถ้าไม่คิดเสียก็ไม่เจ็บใจและหมดเรื่อง

## 2.4 การจัดการอารมณ์โกรธตามแนวคิดของ Adelaide Bry

ดังที่ได้กล่าวไว้ในบทนำว่าการจัดการกับความโกรธเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และเนื่องด้วยความโกรธเป็นสิ่งที่ “เลวร้ายสากล” ดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ศาสนาต่าง ๆ ได้กล่าวถึงวิธีการจัดการกับการโกรธทั้งสิ้น สำหรับแง่มุมอื่น ๆ เช่น ในแง่จิตวิทยาก็มักกล่าวในลักษณะเดียวกันแม้ “วิธีการ” อาจจะแตกต่างกันไปบ้างแต่เป้าหมายนั้นค่อนข้างตรงกัน คือ เน้นให้มีการควบคุม ป้องกัน และสลายความโกรธและมีการกล่าวถึงการฟื้นความโกรธไปสู่คุณค่าที่ยิ่งกว่าอย่างไรก็ดีแม้ผู้วิจัยจะค่อนข้างเห็นด้วยกับแนวทางการจัดการกับอารมณ์โกรธดังกล่าวแต่ผู้วิจัยเห็นว่า การจะ ลด ละ เลิก ความโกรธ นั้นกระทำได้ยากมากจะต้องมีความอดทนอดสาหัสเป็นอย่างสูง และสำหรับในระหว่างการทำงานด้วยแล้วการจะจัดการความโกรธจากสถานการณ์ที่มีความหลากหลายยิ่งเป็นเรื่องยากเป็นทวีคูณ ด้วยเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยจึงค่อนข้างมีความเห็นค่อนข้างตรงกับเอดิเลด ไบร (1976, แปลเรียบเรียงโดย “เกษมสุภา”, อ้างแล้ว : 18-19) ที่กล่าวว่า “ที่จริงความโกรธเป็นสิ่งที่คู่ควรกับเรา เพราะมันเป็นส่วนหนึ่งของตัวเรามันเป็นความรู้สึกที่ดีและจริงใจ ซึ่งช่วยให้เราได้ในสิ่งที่เราต้องการในชีวิต ความรู้สึกโกรธนี้แหละจะบอกให้เราทราบว่าบางสิ่งบางอย่างไม่ได้เป็นไปอย่างที่ใจคิดเสียแล้ว ทั้งยังเป็นสัญญาณบอกว่าต้องลงมือทำอะไรสักอย่าง ความโกรธจึงเป็นพลังที่กระตุ้นให้เกิดการกระทำต่าง ๆ ขึ้น สำหรับวิธีเริ่มต้นที่ดีคือนิยามความรู้สึกของคุณเองเกี่ยวกับอารมณ์โกรธ โดยคำถามอาจจะเหมือนการเติมคำในช่องว่าง เช่น ความโกรธคือ... (นี่อะไรได้ก็ตอบอย่างนั้น) ดังนั้นเมื่อพิจารณาอย่างถี่ถ้วนก็จะพบว่า ความโกรธในตัวของมันเองไม่ใช่อะไรเลวร้าย แต่ขึ้นอยู่กับวิธีที่แสดงออกบางอย่าง อย่างไรก็ตามมีวิธีที่จะแสดงความโกรธได้มากมายซึ่งทำได้และเหมาะสมเพียงแต่เราจะเลือกมาใช้ให้เหมาะสมกับเราหรือไม่เท่านั้น รวมถึงไม่มีวิธีใดที่ดีที่สุด และไม่มีวิธีใดที่จะดีที่สุดสำหรับทุกคน ดังนั้นจึงต้องสำรวจตัวเองก่อนว่าเวลาโกรธเราจัดอยู่ในประเภทไหน ซึ่งเราอาจมีหลายลักษณะปน ๆ กัน ทั้งนี้เมื่อเวลาโกรธจะมีคนอยู่ 12 ลักษณะ (นักแสดง คุณแม่ที่ คนชอบโทษคนอื่น คนชอบป่วย ตัวตลก พวกหลบมุม จอมหาเรื่อง พวกฝันกลางวัน พวกนักกิจกรรม พวกบ่อนทำลาย พวกกู่กัด และ พวกโกรธแล้วกิน )ได้แก่

(1) นักแสดง พวกที่ชอบสร้างเวทีแสดงให้คนอื่นเห็นความโกรธของเขา พวกนี้จะต่างกับคนที่โกรธประเภทอื่น ๆ พวกนี้จะรู้สึกสบายใจที่ได้แสดงออกตามวิธีของเขา แต่ “นักแสดง” บางคนจะเกิดความรู้สึกขัดแย้งยิ่งขึ้น หลังจากได้แสดงอะไรออกไปแล้วเขาจะรู้สึกเสียใจที่เขาควบคุมตนเองไม่ได้ รู้สึกไม่น่าทำอะไรเหมือนเด็ก ๆ รู้สึกผิดและกังวลต่อความรู้สึกของคนที่เขาไปแสดงอารมณ์ใส่ และส่วนใหญ่ความโกรธมักจะออกจากตัวนักแสดงไปเข้าสู่คนที่ถูกโกรธได้ในท้ายที่สุด - วิธีจัดการกับความโกรธสำหรับพวกนักแสดงคือ ถ้ารู้สึกว่าจะอดทนไม่ไหวให้ใช้ห้อง

ส่วนตัวเป็นเวทีแสดง ให้แสดงบทโอรสให้เต็มที่แต่วิธีนี้จึงใช้เมื่อโอรสสุดซัดจริง ๆ เท่านั้น นอกจากนี้อ้าเป็นไปได้อาจหากิจกรรมที่เหมาะสมกับการเป็นนักแสดงเจ้าบทบาทจะดีกว่า เช่น เกมปาเป้า งานไม้ แต่ถ้าดีที่สุดสำหรับนักแสดงก็ควรกลับมาวิเคราะห์อารมณ์โอรสที่เกิดขึ้น เช่น คิดคำนึงว่าถ้ากลับเข้าไปอยู่ในเหตุการณ์นั้นได้อีกครั้ง คุณจะอย่างไร ซึ่งแน่นอนคำตอบคือ คุณคงทำอย่างนั้นเพราะนักแสดงบทบาทส่วนใหญ่จะไม่โมโหอะไรอย่างจริงจัง เพราะแม้เรื่องเพียงเล็กน้อย นักแสดงก็มีนักแสดงออกมาแล้วรวมถึงเมื่อแสดงแล้วก็มักรู้สึกในภายหลังฉะนั้นถ้าวิเคราะห์อารมณ์โอรสดี ๆ นักแสดงย่อมแสดงบทบาทที่น้อยลงแน่นอน

(2) คุณแม่ที่ ผู้มีอารมณ์โอรสประเภทที่สองนี้มีหลายสิ่งคล้ายพวกนักแสดงที่ต่างกันคือ พวก “นักแสดง” จะระเบิดอารมณ์โอรสออกมาเป็นท่าทางในขณะที่พวก “คุณแม่ที่” จะระเบิดออกมาเป็นคำพูด คนทั้งสองประเภทนี้มีสุขภาพจิตค่อนข้างดีและไม่ค่อยเป็นโรคที่มีสาเหตุจากความโกรธ เพราะคนประเภทนี้จะไม่สะสมอารมณ์โอรสเอาไว้พวกเขาจะทำการเปลี่ยนแปลงอารมณ์โอรสที่เกิดขึ้นและขับออกมาด้วยการแสดงออกทางกายหรือถ้าเป็นพวก “คุณแม่ที่” ก็จะพูดบ่นออกมาทางปาก และก็มีหลากหลายแบบ เช่น มีความสุขกับการดึงเอาเหตุการณ์ที่ทำให้โมโหมาพูดซ้ำแล้วซ้ำอีกให้คนนั้นคนนี้ฟัง โดยสร้างการแสดงและอารมณ์ทั้งหมดขึ้นมาใหม่เท่าที่จะจำและรู้สึกได้, คุณแม่ที่ประเภทวัตถุประสงค์ที่เวลาโมโหขึ้นมาจะระเบิดตุ่มทันที จากนั้นก็จะลืมเหตุการณ์นั้นไปไม่มีการขุดคุ้ยขึ้นมาอีก, คุณแม่ที่ประเภทจอมติ ซึ่งพวกนี้มักจะสังเกตได้ง่ายว่าจะพูดถึงคนอื่นในแง่ดีเสมอแต่ก็จะมีคำว่า “แต่” ต่อท้ายด้วยทุกครั้ง, คุณแม่ที่ประเภทปากไม่อยู่สุขจะเป็นผู้ที่ไม่รู้สึกผิดที่พูดถึงคนอื่น ทราบเท่าที่เรื่องที่เขาพูดเป็นเรื่องจริง, คุณแม่ที่ประเภทหุ่นยนต์ ซึ่งเป็นพวกที่เติบโตมาพร้อมกับความเชื่อที่ว่าการเก็บกดอารมณ์โอรส(หรืออารมณ์อื่น ๆ) ไว้ เป็นสิ่งที่ไม่ดีสำหรับตัวเอง เขาจึงพยายามเรียนรู้วิธีที่จะแสดงอารมณ์ของตนออกมา แต่ปัญหาก็คือ บางครั้งพวกเขาอาจไม่รู้ด้วยซ้ำว่าสิ่งที่เขารู้สึกจริง ๆ คืออะไร เขาจึงเหมือนหุ่นยนต์ที่ถูกตั้งโปรแกรมไว้และจะพูดตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามอารมณ์ที่เขาคิดว่าเขาควรจะมีโดยที่เขาไม่ได้มีอารมณ์นั้นจริง ๆ และคุณแม่ที่ประเภทชอบประณามตัวเอง ซึ่งพวกนี้มักมีลักษณะคล้ายพวกชอบหลบมุม คือ เกลียดตัวเอง แต่ต่างกันตรงที่ว่า พวกชอบประณามตัวเองจะมีมาตรการบางอย่างในการทำให้ตัวเองสบายใจขึ้นนั่นคือการพูดออกมา - วิธีจัดการกับความโกรธสำหรับพวกคุณแม่ที่ วิธีที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งคือ “ฟัง” ฟังคำพูดของคนอื่นและฟังคำพูดที่ผุดขึ้นในใจของตัวเอง พยายามคิดถึงสิ่งที่จะพูดก่อน ก่อนที่จะพูดออกไปและขณะที่พูดให้ฟังน้ำเสียงของคุณเองว่าสิ่งที่พูดได้ยืນทำให้คุณรู้สึกอย่างไรบ้าง นอกจากนี้ยังต้องตั้งใจฟังคนอื่นฟังคำพูดเขาให้จบเสียก่อน คิด แล้วจึงตอบ

(3) คนชอบโทษคนอื่น พวกนี้คือพวกที่โยนความรู้สึกที่ต้องรับผิดชอบต่อสิ่งที่ทำไปให้คนอื่นรับผิดชอบแทน คนชอบโทษคนอื่นจะไม่มีวันหรือไม่สามารถรับผิดชอบการกระทำของตนเองได้ พวกเขามักจะพูดเหมือนกับว่าเขาไม่ได้มีเจตนาที่จะทำอย่างนั้นแต่ที่ทำไปก็เพราะมีคน



ทำให้เขาต้องทำคนประเภทนี้จะพูดจนติดปากว่า เขาทำให้ฉันต้องทำอย่างนั้น มองในด้านหนึ่ง การโทษคนอื่นของเขาทำให้เขามีสุขภาพจิตดี เพราะเป็นวิธีที่เขาได้ระบายความโกรธออกมา แต่คนชอบโทษคนอื่นก็มักจะเป็นคนที่มีความข่มขืนอยู่เสมอ เพราะน้อยคนนักจะทนอยู่กับเขาได้ (ยกเว้นพวกคนที่เกลียดตัวเอง) - วิธีจัดการกับความโกรธสำหรับคนชอบโทษคนอื่น อาจเริ่มต้นโดยคิดบททวนไปครั้งสุดท้ายที่สวมบทบาทคนชอบโทษคนอื่น เขียนบรรยายเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้โกรธขึ้นมา โดยสมมุติชื่อบุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์ แต่ไม่ต้องบรรยายลักษณะ ที่สำคัญต้องเขียนตามความเป็นจริง จากนั้นจึงลงในรายละเอียดว่าคนอื่นทำให้คุณโกรธได้อย่างไร และทำไมจึงได้โทษเขาในสิ่งที่เกิดขึ้นให้ระบุสิ่งที่คนอื่นพูดและทำ รวมทั้งปฏิกิริยาโต้ตอบของตัวเอง เก็บเรื่องเขียนไว้สัก 2 - 3 วัน แล้วหยิบมาอ่านใหม่ พิจารณาว่าแต่ละคนเลือกวิธีที่เหมาะสมในการจัดการกับอารมณ์ของแต่ละคนหรือยัง นึกหาวิธีอื่นที่ดีกว่าได้หรือไม่ การที่เรื่องจบลงอย่างนั้นรู้สึกสบายใจหรือไม่ ถ้าสบายใจทำไมถึงสบายใจ ถ้าไม่สบายใจปรารถนาให้เรื่องจบลงอย่างไร นอกจากนี้ อาจทดสอบความคิดสร้างสรรค์และคราบน้ำตาถ้าอยากจะโทษคนอื่นขึ้นมา อย่าให้มีคำว่า “คุณทำให้ฉัน...” หรือ “เป็นความผิดของคุณที่...” ให้หาคำเหมาะ ๆ ที่ฟังแล้วไม่แสดงว่าคุณที่ถูกโทษมาใช้แทน เป็นต้น

(4) คนชอบป่วย คนประเภทนี้เกลียดอารมณ์โกรธเอามาก ๆ ฉะนั้นพอรู้ว่าโกรธก็จะเก็บกดอารมณ์โกรธเอาไว้ แต่การเก็บกดเอาไว้ก็จะชุ่มอยู่และคอยหาช่องโหว่หรือจุดอ่อนเพื่อแสดงตัวออกมา และคนส่วนมากมักจะมีจุดอ่อนทั้งสิ้น บางคนชอบเป็นหวัด บางคนผิวหนังเป็นผื่นง่าย บางคนถ้าใส่ยักเสบ บางคนความดันโลหิตสูง เมื่อคนเราเกิดอารมณ์ ความผิดปกติในร่างกายจะเกิดตามมา ทำให้ร่างกายเจ็บป่วยด้วยโรคต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอารมณ์โกรธที่ถูกเก็บไว้ไม่ให้แสดงออกมาโดยตรง (แต่ไม่ใช่ว่าไม่ได้เจ็บป่วยจริง ๆ อาการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นร่างกายมีความผิดปกติเกิดขึ้นจริงแต่ถ้าได้ทำความรู้จักกับความรู้สึกมากขึ้น สุขภาพก็จะดีขึ้นด้วย) - วิธีจัดการกับความโกรธสำหรับคนชอบป่วย ประการแรกคือ การทำความเข้าใจว่าอารมณ์โกรธและการมีความรู้สึกโกรธไม่ได้ทำให้กลายเป็นคนชั่วร้าย โดยให้ถือว่าอารมณ์โกรธเป็นเพียงความรู้สึกอย่างหนึ่งไม่ใช่การกระทำ อย่างกังวลว่าสมควรที่จะโกรธหรือไม่ ถึงแม้จะเป็น พ่อ แม่ หรือลูกที่รักมากก็ตาม เพราะอีกด้านหนึ่งของความรักบางครั้งก็รู้สึกโกรธได้ด้วย นอกจากนี้การแสดงออกซึ่งความโกรธ เช่น การกรีดร้องออกมาอย่างสุดเสียงก็อาจช่วยได้ในกรณีเริ่มต้น

(5) ตัวตลก การกดใครสักคนให้จมลงจะด้วยวิธีใดก็ได้แต่ก็คือวิธีที่เรายกตัวเองให้สูงขึ้น การเรียกเสียงฮาด้วยวิธีนี้ก็เช่นเดียวกันเป็นการสร้างอำนาจและความโดดเด่นให้ตัวเองในกลุ่มด้วยวิธีกดหรือเหยียบย่ำอีกคนหนึ่งให้ต่ำลง คนประเภทนี้จะเป็นคนพูดจาหลักแหลม ทั่นคน คุยสนุก เจ้าลำดับสำนวนและมีอารมณ์ขัน คนพวกนี้มักใช้คำพูดเชือดเฉือนคนอื่นมากกว่าที่จะใช้คำพูดเพื่อสื่อความเข้าใจกันอย่างคนทั่วไป เวลาจับกลุ่มคุยที่ไหนคนพวกนี้จะเป็นคนเด่นเพราะเป็นเพื่อนร่วมวงที่ดี คำพูดที่มีชีวิตชีวาของพวกเขาพลอยทำให้คนอื่นมีชีวิตชีวา และสนุกสนานไปด้วยแต่ถ้า

ฟังให้ดีๆ พบว่าในน้ำเสียงของเขามีอารมณ์โกรธและขมขื่นแฝงอยู่ภายใต้คำพูดอันปราศเปรื่องและหลักแหลมของเขาด้วย สิ่งที่ทำให้พวกตัวตลกสามารถเล่นงานคนอื่นด้วยการใช้อารมณ์ขันของเขา ทำให้คนอื่นอับอายก็คือคนส่วนใหญ่ไม่สามารถสรรหาคำมาตอบโต้ให้ตนหลุดพ้นจากการเป็นเป้าโจมตีของพวกตัวตลกนั่นเอง อย่างไรก็ตามก็พวกตัวตลกโชคดีกว่าคนที่โกรธประเภทอื่น ๆ ตรงที่ไม่มีใครตำหนิการแสดงอารมณ์โกรธของเขา เพราะวิธีการของเขาทำให้ทุกคนเข้าใจว่าการทำร้ายคนอื่นเป็นเพียงการล้อเล่นเท่านั้น เขื่อผู้เคราะห์ร้ายจะเคราะห์ร้ายเป็นสองเท่า ถ้าเขาไปถือสาการล้อเลียนถากถางของพวกตัวตลก และไม่ว่าจะอย่างไรคนที่ตกเป็นเป้าของการหยอกล้อหรือตกเป็นเหยื่อของมุขตลกจะเป็นทุกข์และอับอายเสมอ – วิธีการจัดการกับความโกรธสำหรับตัวตลก วิธีหนึ่งที่จะช่วยได้คือ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เพราะเราย่อมรู้ว่าคำพูดที่พูดออกไปมุ่งร้ายคนอื่นหรือไม่ ให้ถามตัวเองว่าฉันจะรู้สึกอย่างไรถ้ามีคนมาพูดว่าฉันอย่างนั้นบ้าง และควรใช้เวลาใคร่ครวญการพูดตลกดูว่าเป็นการพูดเพื่อความสนุกสนานจริง ๆ ไม่มีสิ่งใดแอบแฝง หรือมีเจตนาแก้แค้นหรือแก้แค้นใครสักคน หรือพูดเปิดเผยและไม่มีเหตุผลใดเป็นพิเศษ หรือต้องการระบายความยุ่งยากใจในขณะนั้น ให้ความสนใจอารมณ์โกรธแบบติดตลกด้วยการสังเกตสีหน้าของคนที่ถูกล้อหรือเล่นตลก จากนั้นคิดว่าต่อไปจะเกิดอะไรขึ้น เช่น มีภาวะหยุดการสนทนาเสียเฉย ๆ หรือคนในวงสนทนาคนอื่น ๆ มีปฏิกิริยาอย่างไร เป็นต้น แล้วลองนึกย้อนไปเหตุการณ์ครั้งสุดท้ายที่โกรธว่าได้แสดงอารมณ์โกรธออกมาด้วยวิธีเป็นตัวตลกหรือไม่

(6) พวกหลบมุม เป็นพวกที่เรียนรู้มาตั้งแต่ตอนที่ยังเป็นเด็กว่า ถ้าเขาโกรธหรือทำบางอย่างที่เป็นการแสดงความโกรธออกมา เขาจะถูกไล่ให้ไปนั่งเงียบ ๆ ที่มุมห้อง หรือไม่ก็ถูกไล่ไปห้องนอนเพื่อทบทวนสิ่งที่เขาทำไปและจะได้สำนึกผิด พ่อแม่ของ “พวกหลบมุม” มักจะเห็นด้วยกับทฤษฎีที่ว่าถ้าปล่อยให้ผู้กระทำผิดนั่งเงียบ ๆ คนเดียว เขาจะด้มีเวลาใคร่ครวญถึงการกระทำของเขา และมองเห็นความผิดพลาดในสิ่งที่ทำไป แล้วในที่สุดเขาก็จะแก้ไขปรับปรุงตัวเองเสียใหม่ พวกหลบมุมแยกได้เป็น 2 ประเภทด้วยกัน ประเภทแรกเป็นพวกที่อาศัยสิ่งอื่นแก้กลุ้ม คนพวกนี้จะฟังแอลกอฮอล์หรือยาเสพติด เพื่อให้ลืมความเกลียดและความโกรธที่พวกเขามี อีกประเภทหนึ่งคือ พวกทำลายตัวเองคนพวกนี้จะชิงชังพลังของความโกรธที่พยายามจะแสดงออกมา คนพวกนี้จะตกเป็นเหยื่อของความรู้สึกซึมเศร้า ซึ่งเป็นอาการที่แสดงถึงภาวะอันผิดปกติของจิตใจ ความรู้สึกที่ว่าตนเป็นคนไร้ค่า และไร้ความสามารถได้เข้าครอบงำเขาจนแทบจะไม่เห็นความดีในตัวเอง – วิธีการจัดการกับความโกรธสำหรับพวกหลบมุม น่าจะเริ่มต้นจากหาที่นั่งเงียบ ๆ อยู่ตามลำพัง พยายามปล่อยจิตใจให้ว่าง ไม่ครุ่นคิดอะไร เพื่อหาความคิดหรือความรู้สึกใด ๆ ที่ซ่อนอยู่ ต่อมานึกถึงความโกรธที่มีต่อคนอื่นหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้โกรธ เพื่อหาเหตุผลและปฏิกิริยาต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือเหตุใดเหตุการณ์หนึ่ง เพื่อในที่สุดก็จะมีเข้าใจและเลิกโทษตัวเอง

(7) จอมหาเรื่อง เมื่อเวลาในวันหนึ่ง ๆ ผ่านไปอย่างรวดเร็ว จนดูเหมือนว่าทุกสิ่งทุกอย่างในโลกกำลังดำเนินไปด้วยดี สำหรับคนส่วนใหญ่ถือว่าเป็นเวลาที่นำยินดีและน่าฟังปรารภ แต่

สำหรับบางคน ซึ่งก็คือพวกจอมหาเรื่อง เขาไม่อาจอยู่กับความเจ็บสงบเช่นนั้นได้หรืออยู่ได้ก็ไม่ นาน ทั้งนี้ความโกรธของคนลักษณะนี้บ่อยครั้งก็มักต้องสร้างสถานการณ์ขึ้นมาใช้เป็นข้ออ้างให้ เขาได้ระบายความโกรธออกมา ความเครียดซึ่งเกิดจากความโกรธจะมีอยู่ในตัวเขาเสมอ และมันก็ มากเกินกว่าที่เขาจะแบกไว้โดยไม่ปลดปล่อยมันออกมา สาเหตุส่วนใหญ่เริ่มมาตั้งแต่วัยเด็ก พวก เขาอาจรู้สึกว่าคุณทอดทิ้งหรืออาจถูกทอดทิ้งจริงๆ ในด้านอารมณ์ ซึ่งจะเป็นลักษณะของการมี ความกังวลใจเป็นอย่างมาก และการอยู่กับความโกรธยังจะง่ายกว่าการอยู่กับความรู้สึกที่ถูกทอดทิ้ง แต่ความเครียดจากสิ่งนี้ต้องได้รับการจัดหรือปลดปล่อยออกมาเป็นระยะๆ นอกจากปัญหาในวัย เด็กยังจะพบได้ในพวกที่ต้องทำงานซ้ำซาก เช่น พวกแม่บ้าน ที่ทั้งชีวิตมีแต่ทำ ทำ ทำ และทำให้ ผู้อื่น พวกเขาจะไม่มีเวลาหรือได้ทำอะไรเพื่อตัวเองเลย การระบายความโกรธจึงเป็นวิธีที่คน เหล่านี้เลือกกระทำ - วิธีการจัดการกับความโกรธสำหรับพวกจอมหาเรื่อง เริ่มจากต้องลดความตึง เครียดของกล้ามเนื้อในร่างกายด้วยการออกกำลังกายมาก ๆ สูดลมหายใจเข้าและออกโดยให้นึกว่า การผ่อนลมหายใจออกก็คือการปลดปล่อยความโกรธออกมา ต่อมาลองนึกย้อนผลเสียที่เกิดขึ้นจาก การกลั่นอารมณ์โกรธไม่อยู่ของคุณในเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งน่าจะทำให้คุณคิดอะไรได้มากขึ้น

(8) พวกฝืนกลางวัน คนส่วนใหญ่จะเป็นนักฝืนกลางวันด้วยกันทั้งสิ้น อย่างน้อยก็ใน บางครั้งเพราะคนส่วนใหญ่ (หรือจะพูดให้ถูกต้องก็จะเป็นพวกเราทุกคน) ไม่มีใครเป็นมนุษย์ที่ สมบูรณ์แบบเราไม่สามารถที่จะจัดการกับสถานการณ์ในชีวิตจริงด้วยความเด็ดเดี่ยว หาญกล้า และ ซาญฉลาด อย่างที่เราอยากจะเป็นไปได้เสมอไป เมื่อเราขาดคบภพหรือผิดพลาดในจุดใด เรามักจะชดเชยสิ่งนั้นในความนึกฝันแทน สำหรับพวกฝืนกลางวันมีหลายประเภทด้วยกัน เช่น พวกฝืนซ้ำซาก พวกนี้จะไม่ยอมรับว่าเป็นคนโกรธ ทั้ง ๆ ที่พวกนี้มักจะโกรธคนที่ตนรัก ซึ่งเป็น คนใกล้ชิดเสียส่วนใหญ่ แต่เขายอมรับไม่ได้ว่านั่นคือความโกรธ ฉะนั้นแทนที่จะบอกกับตัวเองว่า ฉันโกรธ แต่จะใช้จินตนาการนึกทำโทษหรือแก้แค้นไปต่าง ๆ นานา ต่อมาคือพวกหนีความจริง ที่ จะใช้วิธีนึกฝัน เป็นกลยุทธ์ในการหนีความจริง พวกนี้มักจะกระทำการต่าง ๆ รวมถึงแก้ปัญหาต่าง ๆ ในความนึกฝัน ทั้งนี้การนึกฝันเอาเองแบบนี้อาจจะประโยชน์อยู่มาก แต่ถ้าทำจนติดเป็น นิสัยแล้วก็จะกลายเป็นการเปล่าประโยชน์และเป็นการทำลายตนเองได้ เช่นเดียวกับการติดอยู่กับ ขนบประเพณีเก่า ๆ ซึ่งหาประโยชน์มิได้ - วิธีจัดการกับความโกรธสำหรับพวกฝืนกลางวัน ควร กระทำคือขอให้หักห้ามใจตัวเองในการที่จะเอาแต่นึกฝันแล้วกลับมาสู่โลกแห่งความเป็นจริง จัดการกับมันหรืออย่างน้อยสำหรับการฝืนกลางวันแบบวนเวียนอยู่กับเหตุการณ์ที่คุณต้องเผชิญเป็น ประจำ เช่น งานที่ต้องทำเป็นประจำหรือการที่ต้องเกี่ยวข้องกับคนที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ขอให้หักห้าม ใจตัวเองในการที่จะเอาแต่นึกฝันแล้วกลับมาสู่โลกแห่งความจริงให้พยายามหา “ตัวปัญหา” ซึ่งเป็น ต้นเหตุที่ทำให้โกรธแล้วหาวิธีการที่เหมาะสมในโลกแห่งความเป็นจริงจัดการกับมัน ขอให้ พยายามสร้างจินตนาการให้เฉพาะเจาะจงลงไปและให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด ไม่ใช่ นึกฝันไปในสิ่งที่เป็นไปได้ไม่ได้หรือเป็นไปได้ยาก หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คืออย่าหยุดคิดเกี่ยวกับ

เหตุการณ์ที่ทำให้ไม่สบายใจ ให้คิด แล้วหาวิธีจัดการกับสถานการณ์เหล่านั้นในโลกแห่งความเป็นจริง

(9) พวกนักกิจกรรม – นักกิจกรรมจัดเป็นคนละประเภทกับพวกชอบป่วย พวกหลังจะใช้ร่างกายเป็นภาชนะเก็บพลังความโกรธ แต่ร่างกายของพวกนักกิจกรรมจะทำหน้าที่เป็นสื่อที่ปล่อยความโกรธออกมา แนนอนการทำกิจกรรมย่อมเป็นวิธีที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย แต่จะเกิดประโยชน์มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าเรารู้ตัวหรือไม่ว่าเรากำลังทำอะไร และทำแล้วจะเกิดอะไรขึ้น เพราะการทำตัวเองให้ไม่ว่างโดยทำกิจกรรมเยอะ ๆ ตลอดเวลา เพื่อที่จะได้ลืมความโกรธนั้นแตกต่างกันมากกับการที่เราารู้ตัวว่าเราโกรธแล้วหากิจกรรมอะไรสักอย่างทำเพื่อให้ร่างกายได้เคลื่อนไหวและระบายความโกรธทิ้งไป – วิธีจัดการกับความโกรธ สำหรับพวกนักกิจกรรมสำหรับบุคคลพวกนี้ถือว่าเป็นพวกที่โชคคือน้อย ๆ ก็รู้ตัวว่าอารมณ์โกรธ ไม่ใช่สิ่งที่ผูกขึ้นมาและสิ่งสถิตอยู่ในหัว แต่รู้ว่ามันเป็นพลังอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นแล้วจะแผ่ซ่านไปทั่วทั้งร่างกายและจิตใจ ทั้งยังรู้ด้วยว่าจำเป็นต้องขับมันออกทิ้งไป อย่างไรก็ตามก็ดีถ้าเลือกเป็นนักกิจกรรมเป็นบางเวลาหรือพูดอีกอย่างหนึ่งคือ บางครั้งเมื่อคุณรู้ตัวว่าโกรธ และทำไมจึงโกรธ และเลือกที่จะจัดการกับความรู้สึกนี้ด้วยการอะไรอย่างอื่น ซึ่งเห็นว่าเหมาะสมกับสถานการณ์ในตอนนั้น ในขณะที่บางครั้งอาจลองหันไปใช้วิธีอื่นในการแสดงความรู้สึกออกมา เช่น เป็นตัวตลกหรือนักแสดง ๆ ซึ่งอาจพบว่ามีหลายวิธีในการตอบสนองความคับข้องใจ ซึ่งแปลว่าเป็นนักกิจกรรมที่ดี ในทางตรงกันข้าม คุณอาจเป็นนักกิจกรรมที่ไม่เข้าใจความรู้สึกของตัวเอง และทำให้เครียดถึงแม้การประกอบกิจกรรมต่าง ๆ จะใช้ให้หายเครียดได้บ้าง แต่ถ้าไม่รู้ว่าความรู้สึกนั้นคืออะไร มีใครหรืออะไร ทำให้โกรธ นั้นแปลว่าเป็นนักกิจกรรมที่ไม่ดีแน่นอน

(10) พวกบ่อนทำลาย ในใจของพวกบ่อนทำลายนั้น เราจะพบว่ามีความคิดขวางขนาดใหญ่ ๆ คอยกีดกันไม่ให้แสดงอารมณ์ออกมาโดยตรง ที่จริงแล้วเขาโกรธ แต่ไม่รู้สึกรู้ว่านั่นเป็นอารมณ์โกรธ เขาเลยไม่ได้แสดงออกตามอารมณ์ และเนื่องด้วยถูกตัดขาดออกจากความรู้สึกโกรธ จึงมักมีการแสดงออกแปลก ๆ ออกมา โดยพวกบ่อนทำลายมักจะกลายเป็นคนขี้ลืม เป็นคนข่มขำ ชอบทำของแตกหรือเสียหาย หรือเป็นคนชอบมาสาย พวกนี้สามารถทำให้คนอื่นโมโหไม่พอใจหรือเป็นทุกข์ด้วยการเป็นคนขี้ลืม ด้วยการทำให้ข้าวของของคนอื่นเสียหาย “โดยไม่ตั้งใจ” หรือด้วยการมาสายเป็นประจำโดยที่เจ้าตัวไม่รู้ตัวไม่รู้สึกรู้สึกทุกข์ร้อนหรือตะจิตตะขงใจที่เป็นต้นเหตุให้คนอื่นโมโห อย่างมากเขาก็แค่ได้ชื่อว่าเป็นคนสะเพร่าหรือไม่รู้จักรคิด คนที่ใกล้ชิดและรู้จักเขาดีจะมองพฤติกรรมของเขาออก พวกเขาจะเริ่มไม่พอใจ พวกเขาจะขอร้องให้แก้ไขตนเองหรือไม่ก็เลิกคบเขาไปเลย เมื่อถึงจุดนี้พวกบ่อนทำลายจะรู้สึกว่าคุณเป็นคนเคราะห์ร้าย และไม่เข้าใจว่าทำไมคนอื่นถึงไม่พอใจเขา ในขณะที่เดียวกันเขาก็รู้สึกพึงพอใจที่ทุกคนมุ่งความไม่พอใจมาอยู่ที่เขา เพราะอย่างน้อยเขาก็ได้รับความสนใจ เช่นเดียวกับพวกเราส่วนมากพวกบ่อนทำลายก็คือคนที่กำลังแก้แค้นพ่อแม่ ซึ่งอาจจะไม่ให้ความเอาใจใส่พวกเขาในวัยเด็กเท่าที่ควร การถูกทอดทิ้ง

ทำให้พวกเขาโกรธ แต่เขาไม่สามารถแสดงความไม่พอใจออกมาได้ตรงๆ เพราะถ้าเขาแสดงออกมาเขาอาจตกที่นั่งลำบาก พ่อแม่คงจะโกรธและไม่เหลียวแลเขาเลยก็ได้ ฉะนั้นเขาจึงหันมาใช้วิธีอื่นเพื่อเรียกร้องความสนใจจากผู้ใหญ่แทน พวกบ่อนทำลายมีหลายประเภท เช่น พวกที่ชอบลืม ชอบทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยๆ ชอบขัดหรือชอบสอดขึ้นมาในขณะที่คนอื่นกำลังพูดอยู่ พวกเหม่อลอยหรือเลอะเลือน เป็นต้น - วิธีจัดการกับความโกรธสำหรับพวกบ่อนทำลาย โดยแท้จริงพวกบ่อนทำลายเป็นพวกที่กำลังควบคุมพฤติกรรมของตัวเองตลอดเวลา เพียงแต่ว่าเป็นการบังคับทางอ้อมจากที่ไหนสักแห่งลึกลงไปได้จิตสำนึก การที่มาสาย จี้ลืม ชุ่มช้ำม เป็นเพราะกำลังโกรธใครสักคนหรือไม่พอใจอะไรบางอย่าง และมันเป็นหนทางเดียวที่ทำให้สามารถแสดงความคับข้องใจออกมาได้ ถ้าต้องการเลิกทำให้คนอื่นเสียเวลาหรืออะไรแล้วแต่ที่มีคุณเป็นต้นเหตุชั้นแรกควรย้อนคิดไปถึงเหตุการณ์ ครั้งล่าสุดที่คุณสวมบทเป็นบ่อนทำลาย คนเคราะห์ร้ายของคุณคนนั้นเป็นใคร ต่อมาคือไม่ว่าลักษณะพิเศษเฉพาะตัวในการบ่อนทำลายของคุณจะเป็นแบบไหน ลองจินตนาการว่าถ้ามีคนมาทำอย่างนั้นกับคุณบ้างคุณจะรู้สึกอย่างไร และท้ายที่สุดก็ควรจัดการกับชีวิตของคุณเสียใหม่ เพื่อที่จะได้เป็นนักบ่อนทำลายที่ยากขึ้น เป็นต้นว่า ถ้าเป็นคนชอบมาสายก็ให้ตั้งนาฬิกาให้เร็วกว่าเวลาจริง ถ้าเป็นคนจี้ลืมก็หาสมุดพกติดตัวเพื่อจดการนัดหมาย เป็นอาทิ

(11) พวกคู่กัด โดยปกติคนเราเมื่อเริ่มทำความรู้จักกันใหม่ ๆ เราก็จะพบแต่ความสุข และมักมองข้ามข้อบกพร่องของอีกฝ่ายเสมอ แต่เมื่อเวลาผ่านไป ความแปลกใหม่ที่แสนสดใส และเบิกบานก็จะค่อย ๆ ลดลงต่างมองอีกฝ่ายด้วยสายตาที่ชัดเจนมากขึ้น และเมื่อพวกเขาแน่ใจว่าอยู่ด้วยกันนานพอแล้ว เขาก็จะถอดหน้ากากออก ความโกรธซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของพวกเขา เช่นเดียวกับความรัก ก็จะเผยโฉมออกมา และพร้อมที่จะถูกเป็นไฟเมื่อมีคนไปจุดมัน ถ้าคุณสามารถพูดกับตัวเองและคู่รักของคุณได้อย่างเต็มปากเต็มคำว่าฉันรู้ว่าเราต่างก็มีสิทธิ์ที่จะโกรธ และยังรู้ด้วยว่าความสัมพันธ์ที่เรามีต่อกันจะลดลงและหมดไปถ้าเราไม่ยอมรับสิทธิ์ข้อนี้ของกันและกัน แล้วคุณก็จะสามารถวางอารมณ์โกรธไว้ในที่ที่เหมาะสมกับมันได้ หรือถ้าความโกรธเป็นส่วนหนึ่งของเราแต่ละคน มันก็เป็นส่วนหนึ่งของคู่สมรสแต่ละคู่ด้วย และเมื่อใดก็ตามที่คุณเข้าใจสิ่งนี้อย่างถ่องแท้ความโกรธก็ไม่ใช่อะไรที่น่าตกใจกลัว หรือเลวร้าย จนเกินไป แต่มันจะกลายเป็นอารมณ์ปกติที่เกิดขึ้นโดยชอบและแสดงออกตรง ๆ ถ้าคุณสามารถยอมรับข้อนี้ได้ คุณก็ไม่ต้องต่อสู้กับความโกรธของตัวเองและคนอื่นอีก และหันมาใช้พลังงานนี้เพื่อให้ได้สิ่งที่คุณต้องการมากกว่า ทั้งจากในชีวิตของคุณและจากชีวิตสมรส - วิธีการจัดการกับความโกรธสำหรับพวกคู่กัด อาจเริ่มจากบันทึก ความโกรธที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นคำพูดและการกระทำของ “คู่กัด” ของคุณที่กระตุ้นให้โกรธและวิธีที่ใช้ในการจัดการกับเหตุการณ์แต่ละเหตุการณ์ ทั้งนี้ขอให้ “คู่กัด” ของคุณกระทำในลักษณะเดียวกัน ต่อมานำมาเปรียบเทียบว่าแท้จริงแล้วการกระทำต่าง ๆ กับคู่รักหรือคนที่คุณรักนั้นเป็นการทำให้ความโกรธลดลงอย่างแท้จริงหรือไม่ ถ้าไม่ทำไมจึงเป็นเช่นนั้น จากนั้นพยายามที่จะหาทางแก้ไขร่วมกันต่อไป

(12) พวกโกรธแล้วกิน พวกนี้บางคนจะรู้ว่าตัวเองโกรธ แต่ความคิดที่จะทำอะไรสักอย่างหรือจะแสดงความโกรธออกมาด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเป็นสิ่งที่เขากลัว เพราะเขาไม่ทราบว่าคนอื่นจะโต้ตอบเขากลับมาอย่างไร พวกโกรธแล้วกินนั้นมีความเป็นมาในวัยเด็กเกือบจะเหมือนกันหมด คือเป็นเด็กที่ผู้ใหญ่มักจะชมเสมอว่าเป็นเด็กดี น่ารัก ไม่คือ ว่าง่าย แต่ในขณะที่เดียวกันก็เป็นเด็กที่ผู้ใหญ่ไม่สนใจ ไม่ว่าเขาจะซักถาม จะขอหรือบอกว่าเขาอยากได้อะไร รวมทั้งเมื่อเขาแสดงความไม่พอใจออกมา เขาจะต้องถูกลง หรือทำโทษได้ ดังนั้นคนพวกนี้จึงเรียนรู้มาตั้งแต่เด็กแล้วว่าความรู้สึกไม่ใช่สิ่งสำคัญ การแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมานอกจากจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อันใดกับตนแล้วยังอาจทำให้ตนเคราะห์ร้ายอีกด้วย ถ้าจะว่าไปแล้วพวกโกรธแล้วกิน จะเป็นพวกที่เคร่งครัดกับอารมณ์ความรู้สึกของตนเองมาก สำหรับพวกเขาแล้วความรู้สึกโกรธไม่เพียงแต่เป็นสิ่งที่อันตรายเท่านั้น แต่ยังเป็นสิ่งเลวร้ายและต่ำช้าอีกด้วยและเขาจะต้องกำจัดมันเช่นเดียวกับคนในสมัยก่อนที่จัดการความต้องการทางเพศออกไป ฉะนั้นคนพวกนี้จะเก็บกดความโกรธไว้ แล้วหันมาระบายด้วยการกิน กินทุกอย่างที่คิดว่าจะทำให้เขาเกิดความรู้สึกทดแทนต่อตัวเองดีขึ้น - วิธีการจัดการกับความโกรธสำหรับพวกโกรธแล้วกิน เนื่องจากคนพวกนี้จะกลัวผลจากการแสดงอารมณ์โกรธออกมา จึงอาจต้องเริ่มต้นด้วยการนึกถึงสิ่งเลวร้ายที่สุดที่อาจเกิดขึ้นได้ถ้าหากพฤติกรรมความโกรธออกมา ทั้งนี้เพราะเกมส์สมมุติดังกล่าวอาจทำให้เริ่มเข้าใจว่าการป้องกันตัวเองด้วยวิธีต่าง ๆ อาจไม่เกิดผลดีเสมอไป หรือกระทั่งการแสดงอารมณ์ออกมา (แม้แต่อารมณ์โกรธ) ก็อาจทำให้สิ่งต่าง ๆ ดีขึ้นได้ ดังนั้นการแสดงอารมณ์ออกมาบ้าง โดยเฉพาะเป็นอารมณ์ที่แท้จริงอาจเป็นสิ่งที่ดีมากกว่าการเก็บกดเอาไว้ก็อาจเป็นไปได้

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทศไนย วงศ์สุวรรณ (2542) ในงานวิจัยเรื่องผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และ พฤติกรรมต่อความโกรธของนักเรียนวัยรุ่น ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรมต่อความโกรธของนักเรียนวัยรุ่น โดยมีสมมติฐานการวิจัย คือ (1) ระดับความโกรธทั่วไปของนักเรียนที่ได้เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มจะต่ำกว่าระดับความโกรธโดยทั่วไปของนักเรียนกลุ่มควบคุมในระยะหลังการทดลองและในระยะติดตามผล (2) ระดับความโกรธทั่วไปของนักเรียนที่ได้เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มในระยะหลังการทดลองและในระยะติดตามผลจะต่ำกว่าในระยะก่อนการทดลอง(3) ระดับการแสดงความโกรธออกภายนอกของนักเรียนที่ได้เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มจะต่ำกว่า ระดับการแสดงความโกรธออกภายนอกของนักเรียนกลุ่มควบคุมในระยะหลังการทดลองและในระยะติดตามผล (4) ระดับการแสดงความโกรธออกภายนอกของนักเรียนที่ได้เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มในระยะ

หลังการทดลองและในระยะติดตามผลจะต่ำกว่าในระยะก่อนการทดลอง(5) ระดับการควบคุมความโกรธของนักเรียนที่ได้เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มจะสูงกว่าระดับการควบคุมความโกรธของนักเรียนกลุ่มควบคุมในระยะหลังการทดลองและในระยะติดตามผล และ (6) ระดับการควบคุมความโกรธของนักเรียนที่ได้เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มในระยะหลังการทดลองและในระยะติดตามผลจะสูงกว่าในระยะก่อนการทดลอง สำหรับรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงทดลองแบบมีกลุ่มทดสอบควบคุมทดสอบก่อนและหลังการทดลอง (Pretest-Posttest Control Group Design) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนที่มีประวัติจากฝ่ายปกครองว่ามีปัญหาทางพฤติกรรม จำนวน 16 คน ซึ่งสุ่มจากนักเรียนที่มีประวัติจากฝ่ายปกครองว่ามีปัญหาทางพฤติกรรมที่ได้คะแนนจากแบบวัดความโกรธและการแสดงความโกรธแบบลักษณะและมาตรฐานการแสดงความโกรธออกภายนอกสูงกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 75 และมีคะแนนในมาตรการควบคุมความโกรธต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 สุ่มเป็นกลุ่มทดลอง 8 คน และกลุ่มควบคุม 8 คน กลุ่มทดลองได้เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรมเป็นเวลา 7 สัปดาห์ต่อเนื่องกัน สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ครั้งละ 1 1/2 - 2 ชั่วโมง รวม 20 ชั่วโมง โดยผู้วิจัยเป็นผู้นำกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวัดประสบการณ์ความโกรธและการแสดงความโกรธซึ่งพัฒนามาจากแบบสำรวจความโกรธแบบสภาวะลักษณะการแสดงความโกรธของ Spielberg วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการแสดงความโกรธแบบลักษณะ การแสดงความโกรธออกภายนอกและคะแนนการควบคุมความโกรธด้วยการทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่า (1) หลังการทดลองและในระยะติดตามผล นักเรียนที่เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มมีคะแนนความโกรธ โดยทั่วไปต่ำกว่านักเรียนที่ไม่ได้เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) หลังการทดลองและในระยะติดตามผลนักเรียนที่เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มมีคะแนนความโกรธ โดยทั่วไปต่ำกว่าก่อนทำการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (3) หลังการทดลองและในระยะติดตามผล นักเรียนที่เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มมีคะแนนความโกรธออกภายนอกต่ำกว่านักเรียนที่ไม่ได้เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (4) หลังการทดลองและในระยะติดตามผล นักเรียนที่เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มมีคะแนนความโกรธออกภายนอกต่ำกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (5) หลังการทดลองและในระยะติดตามผล นักเรียนที่เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มมีคะแนนการควบคุมความโกรธสูงกว่านักเรียนที่ไม่ได้เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และ(6) หลังการทดลองและในระยะติดตามผลนักเรียนที่เข้าร่วมการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มมีคะแนนการควบคุมความโกรธสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วีณา มิ่งเมือง(2547) ในงานวิจัยเรื่องผลการศึกษาโปรแกรมกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ร่วมกับการฝึกอานาปานสติต่อความโกรธของวัยรุ่น ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมร่วมกับการฝึกอานาปานสติต่อความโกรธของวัยรุ่น โดยมีสมมติฐานการวิจัยคือ (1) หลังการทดลองและระยะติดตามผล เยาวชนที่เข้าร่วม โปรแกรมกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ร่วมกับการฝึกอานาปานสติจะมีระดับคะแนนความโกรธทั่วไป การแสดง ความโกรธออกภายนอกและการเก็บความโกรธไว้ภายในต่ำกว่าก่อนการทดลอง (2) หลังการทดลองและระยะติดตามผลเยาวชนที่เข้าร่วมโปรแกรมกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมร่วมกับการฝึกอานาปานสติ จะมีคะแนนการควบคุมความโกรธสูงกว่าก่อนการทดลอง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลองแบบทดสอบก่อนและหลังการทดลองโดยไม่มีกลุ่มควบคุม (Pretest-Posttest with no Control Group) กลุ่มตัวอย่าง เป็นเยาวชนชายในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน มีอายุตั้งแต่ 14 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 18 ปีบริบูรณ์ ซึ่งมีคะแนนจากแบบวัดความโกรธและการแสดงความโกรธในมาตราวัดความโกรธแบบลักษณะ มาตรการแสดงความโกรธออกภายนอก และการเก็บความโกรธไว้ภายในสูงกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 75 และมีคะแนนในมาตรการควบคุมความโกรธต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 จำนวน 10 คน เป็นกลุ่มทดลองโดยเข้าร่วม โปรแกรมกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมร่วมกับการฝึกอานาปานสติเป็นเวลา 6 สัปดาห์ต่อเนื่องกัน สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง รวม 21 ชั่วโมง โดยมีผู้วิจัยเป็นผู้นำกลุ่มเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวัดประสบการณ์ความโกรธและการแสดงความโกรธพัฒนาโดย ทศไนย วงศ์สุวรรณ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความโกรธแบบลักษณะการแสดงความโกรธออกภายนอก การเก็บความโกรธไว้ภายใน และคะแนนการควบคุมความโกรธ ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัย พบว่า (1) หลังการทดลองและระยะติดตามผล เยาวชนที่เข้าร่วมโปรแกรมกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ร่วมกับการฝึกอานาปานสติมีคะแนนความโกรธโดยทั่วไป การแสดงความโกรธออกภายนอกและการเก็บความโกรธไว้ภายในต่ำกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) หลังการทดลองและระยะติดตามผล เยาวชนที่เข้าร่วม โปรแกรมกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ร่วมกับการฝึกอานาปานสติ มีคะแนนการควบคุมความโกรธสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กัลยา สุวรรณสิงห์(2548) ในงานวิจัยเรื่องการศึกษาการใช้โปรแกรมควบคุมความโกรธต่อการแสดงความโกรธของผู้จิตเภทโรงพยาบาลไชโย จังหวัดอ่างทอง ซึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ของการแสดงความโกรธของผู้ป่วยจิตเภทก่อนและภายหลังการใช้โปรแกรมการควบคุมความโกรธ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยจิตเภทจำนวน 20 คน โดยคัดเลือกกลุ่ม



ตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด มีประวัติการแสดงความโกรธก้าวร้าวรุนแรงขณะอยู่ที่บ้านและในชุมชน เป็นผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลไชโย จังหวัดอ่างทอง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ 1) โปรแกรมควบคุมความโกรธ 2) แบบวัดการแสดงความโกรธของทศไนย วงศ์สุวรรณ 2542 และ 3) แบบวัดความรู้เรื่องการควบคุมความโกรธ ของสิรินภา จาคีเสถียร 2547 โดยโปรแกรมความโกรธ ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน แบบวัดความโกรธและแบบทดสอบความรู้เรื่องการควบคุมความโกรธ หาค่าความเที่ยงด้วยวิธีสัมประสิทธิ์เอลฟาครอนบราวน์ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .87 และ .82 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ยคะแนนมาตรฐาน และเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการแสดงความโกรธ ด้วยสถิติทดสอบpaired t-test

อุไร จักษ์ตรีมงคล (2544) ในงานวิจัยเรื่องการพัฒนาโครงสร้างเขาวน้อารมณ์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดโครงสร้างเขาวน้อารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 และสร้างแบบวัดเขาวน้อารมณ์ตามโครงสร้างดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2543 ของโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 1,826 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบวัดเขาวน้อารมณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และมาตรประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของคมเพชรและผ่องพรรณ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า (1) โครงสร้างเขาวน้อารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่จากการวิเคราะห์องค์ประกอบพบว่ามี 5 ด้าน คือ องค์ประกอบที่ 1 “การรู้จักตนเอง” ได้แก่ ได้แก่ การตระหนักรู้ตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง ภาคภูมิใจในคุณค่าของตน และสามารถประเมินตนเองได้ตามที่เป็นจริง องค์ประกอบที่ 2 “การจัดการอารมณ์” ได้แก่ การจัดการกับความเครียด มีความยืดหยุ่น และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ องค์ประกอบที่ 3 “การมีแรงจูงใจที่ดี” ได้แก่ การจูงใจตนเอง มีหลักการ และมีความเพียรพยายาม องค์ประกอบที่ 4 “การตระหนักรู้สังคม” ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคม มองโลกในแง่ดี เข้าใจคนอื่น เห็นอกเห็นใจคนอื่น และสามารถจัดการความขัดแย้ง องค์ประกอบที่ 5 “การมีทักษะในการทำงานเป็นกลุ่ม” ได้แก่ ทักษะการติดต่อสื่อสาร และความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม c และ (2) แบบวัดเขาวน้อารมณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามโครงสร้างเขาวน้อารมณ์นั้น ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 66 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 4 ระดับ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (a) .8532 ความเชื่อมั่นชนิดสอบซ้ำ .840 หลักฐานยืนยันความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างได้มาจากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแบบวัดเขาวน้อารมณ์ของผู้วิจัยกับมาตรประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของคมเพชรและผ่องพรรณ พบว่า แบบวัดทั้งสองฉบับมีสหสัมพันธ์กันสูงในสมรรถนะที่มีนิยามเหมือนกัน

สงบ เพิ่มพงษ์พิพัฒน์ (2548) ในงานวิจัยเรื่องการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 โรงเรียนวัดวังไคร้(วชิรานุกูลประชาสรรค์) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

เพชรบุรี เขต 2 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาชุดกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพเพื่อเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 โรงเรียนวัดวังไคร้(วชิรานุกูลประชาสรรค์) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 2 (2) ศึกษาผลของการใช้ชุดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 โรงเรียนวัดวังไคร้(วชิรานุกูลประชาสรรค์) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 2 โดยการเปรียบเทียบคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2548 โรงเรียนวัดวังไคร้(วชิรานุกูลประชาสรรค์) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำนวน 15 คน ได้มาโดยการรับสมัครนักเรียนที่มีคะแนนประเมินความฉลาดทางอารมณ์ต่ำกว่าเกณฑ์ ( 140 คะแนน กำหนดโดยกรมสุขภาพจิต) แล้วสุ่มอย่างง่าย ๆ เข้ากลุ่มทดลอง เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย ชุดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น และแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต ที่มีค่าความเที่ยง โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค เท่ากับ .85 สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่การทดสอบค่าทีแบบไม่อิสระ การวิจัยพบว่า (1) ชุดกิจกรรมมีความสอดคล้องที่ .93 และ (2) หลังการใช้ชุดกิจกรรมนักเรียนมีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กัมภ์ทิพย์ ชลวิสุทธิ (2546)ในงานวิจัยเรื่องการศึกษาเชิงวิเคราะห์พระอภิธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้าที่นำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักของการวิจัยเพื่อการศึกษาเรื่องพระอภิธรรมที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ซึ่งเกี่ยวกับเรื่องของจิต เจตสิก รูป รวมเรียกว่า รูป นาม หรือขันธ 5 อันเป็นส่วนประกอบของคนเราและสัตว์ทั้งหลาย แหล่งข้อมูล ส่วนใหญ่จะมาจากอภิธรรมมัตถสังคหะ ที่พระอนุรุทธาจารย์ได้รวบรวมเรียบเรียงไว้จากพระอภิธรรม 7 คัมภีร์ งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานค้นคว้าทางเอกสาร แหล่งข้อมูลประกอบด้วยแหล่งปฐมภูมิ คือ พระไตรปิฎก อรรถกถา เป็นต้น และแหล่งทุติยภูมิ ได้แก่ นักปราชญ์รุ่นหลังๆ ที่แตกฉานในพระอภิธรรม พระอภิธรรมเป็น ๑ ใน ๓ ของพระไตรปิฎก คือ พระวินัย พระสูตร พระอภิธรรม เป็นคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้า ประกอบด้วยส่วนที่เป็นปรมัตถธรรม ได้แก่ จิต เจตสิก รูป นิพพาน แต่บัญญัติธรรมสมมติขึ้นเพื่อใช้ในการสื่อสารปรมัตถธรรมให้เข้าใจ ปรมัตถธรรมเป็นธรรมที่จริงแท้แน่นอน ไม่เปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นอดีต ปัจจุบัน หรืออนาคต ทนต่อการพิสูจน์ ทดลอง และสามารถนำพระอภิธรรมไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ได้แก่ จิตซึ่งเป็นธรรมชาติที่รู้อารมณ์ อารมณ์เป็นธรรมชาติที่จิตเข้าไปรับรู้ เจตสิกเป็นธรรมชาติที่ประกอบปรุงแต่งจิตให้เกิดการรับรู้อารมณ์ต่างๆ รูปเป็นธรรมชาติที่รู้ไม่ได้ ผันแปรเปลี่ยนแปลงไปด้วยความเย็นและความร้อน นิพพานเป็นธรรมชาติที่ดับกิเลส (ความโลภ ความโกรธ ความหลง) และขันธทั้งหลาย จากงานวิจัยครั้งนี้ทำให้เข้าใจเรื่องของพระอภิธรรม ดังนี้ (1)ทำให้เรารู้ความจริงเรื่องของจิตว่ามีจำนวน 89 หรือ 121 และมีหน้าที่การงานต่างๆ เป็นสิ่งที่มีอยู่ ในจิตใจของคนและสัตว์ทั้งหลาย ในชีวิตประจำวัน ในฝ่ายอกุศล เช่น ความ

โลกแตกต่างกัน 8 ลักษณะ คือ อยากได้ประกอบด้วยความเห็นผิด ไม่ประกอบด้วยความเห็นผิด  
อยากได้พร้อมกับความดีใจ หรือเฉยๆ มีสิ่งชักชวนหรือไม่มีสิ่งชักชวน ให้เกิดความโลภ ความ  
โกรธก็มี 2 ลักษณะ คือ โกรธขึ้นเองโดยไม่มีสิ่งชักชวนหรือโกรธโดยมีสิ่งชักชวนความหลงมี 2  
ลักษณะ คือ ความฟุ้งซ่านและความสงสัย พระพุทธองค์ทรงแสดงเรื่องอริยสัจ 4 ได้แก่ ทุกข์ สมุทัย  
นิโรธ มรรค ทรงแสดงว่าชีวิตทั้งหลายมีแต่ทุกข์ ทุกข์เท่านั้นที่เกิดขึ้น ตั้งอยู่และดับไป ซึ่งมีสาเหตุ  
(สมุทัย) มาจากตัณหาหรือโลภะ ความยินดีติดใจ พอใจอยากได้ เมื่อได้สมใจแล้วก็อยากได้เพิ่มมาก  
ขึ้นไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อไม่ได้ก็เกิดโทสะ คือความโกรธไม่พอใจ ทั้งโลภะและโทสะเกิดจากมีโมหะหรือ  
อวิชชา ไม่รู้ความจริงของชีวิต พระพุทธองค์ให้แก้ไขโลภะด้วยการรู้จักเสียสละให้ทาน แก้ไข  
โทสะด้วยการเจริญเมตตา แก้ไขโมหะด้วยการเจริญปัญญา เป็นต้น นอกจากนั้นยังมีจิตในการทำ  
มหากุศล มีการให้ทาน รักษาศีล เจริญภาวนา เป็นต้น จิตในการทำให้เกิดสมาธิจนได้ฌานเรียกว่า ฐ  
ปาวจรจิต จิตในการทำให้เกิดรูปฌาน ตลอดจนจิตในการเจริญวิปัสสนา จนได้มรรคผลนิพพาน  
และสามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้(2)ทำให้รู้ความจริงเรื่องเจตสิกที่สามารถนำมาใช้  
ในชีวิตประจำวันได้ มีทั้งสิ้น 52 จะประกอบปรุงแต่งจิตให้เกิดการรู้อารมณ์ต่างๆ เช่น อิจฉาเจตสิก  
เมื่อเกิดขึ้นกับผู้ใดแล้ว จะทำให้ผู้นั้นเกิดความไม่พอใจในสมบัติ หรือคุณความดีของผู้อื่น พระพุทธ  
องค์ทรงสอนให้มีมูทิตาเจตสิก คือ พลอยยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดีมีความสุข จึงเกิดมีการแสดงมูทิตา  
สักการะซึ่งกันและกัน โดยเพราะพระเถระที่ได้เลื่อนสมณศักดิ์เป็นตัวอย่างอันดีให้แก่สาธุชน  
ทั้งหลาย (3)ทำให้รู้ความจริงเรื่องรูปที่สามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้ คือ ร่างกายของเรา  
ประกอบด้วยรูปต่างๆ 28 รูป มีธาตุดิน น้ำ ลม ไฟ เป็นต้น เมื่อธาตุใดธาตุหนึ่งแปรปรวนไป ย่อม  
ก่อให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บได้ เมื่อใดที่จิตมีโลภะ โทสะ โมหะมาก ร่างกายก็พลอยเร่าร้อนไปด้วย  
อำนาจของกิเลส อาจก่อให้เกิดคำพูดหรือการกระทำที่ไม่ดีต่างๆ ได้ ความเป็นหญิงเป็นชายย่อม  
แตกต่างกันในอวัยวะทุกส่วนแม้แต่เส้นผม รูปร่างที่แตกต่างกันเนื่องจากจิตใจ ต่างกันทั้งเหตุใน  
อดีตและปัจจุบัน เป็นต้น (4) ทำให้รู้ความจริงเรื่องนิพพาน ที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการ  
ดำเนินชีวิตในปัจจุบัน เมื่อมีโอกาสด้วยการใช้สติและปัญญา ในการนำพาชีวิตให้พ้นจากกิเลส เพื่อ  
สร้างสันติสุขให้แก่ตนเอง ครอบครัวสังคม ประเทศชาติ และแม้แต่การสร้างสันติภาพอย่างถาวร  
ให้แก่โลก

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยเรื่อง “การศึกษาการแสดงออกและการจัดการกับอารมณ์โกรธในการให้บริการประชาชนของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ” จะใช้การศึกษาวิจัยเอกสารควบคู่กับการศึกษาภาคสนาม (documentary and field research) และเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวจึงกำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ พนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่ให้ข้อมูลในเบื้องต้นของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะประกอบไปด้วย พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านระบบโทรศัพท์ ,พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านเว็บไซต์ และ พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐ ที่ให้บริการสอบถามโดยตรงที่สังกัดหน่วยงานระดับกรมหรือสำนักงาน ทั้งนี้สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรของแต่ละกลุ่มเหล่านี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

(1) พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านระบบโทรศัพท์ เลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหมายเลขกลางที่ใช้ในการติดต่อสอบถามข้อมูลภาครัฐ คือ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลข 1111 ซึ่งมีประชากรประมาณ 90 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา 30 % จากจำนวนประชากรจึงมีกลุ่มตัวอย่าง 27 คน

(2) พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านเว็บไซต์ เลือกกลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ - สขร. ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการดำเนินการตอบข้อร้องเรียนต่างๆของภาครัฐ พร้อมทั้งยังเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆของภาครัฐด้วย ทั้งนี้หน่วยงานดังกล่าวประกอบด้วย 6 ส่วนงานหลักประกอบด้วย ส่วนนโยบายและวิเคราะห์ , ส่วนงานวินิจฉัยอุทธรณ์ , ส่วนดำเนินการเรื่องร้องเรียนและตอบข้อหารือ , ส่วนส่งเสริมและเผยแพร่สิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสาร , กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศข้อมูลข่าวสาร และ ฝ่ายบริหารทั่วไป ทั้งนี้จึงจะเลือกกลุ่มตัวอย่างส่วนงานละ 2 คน (เนื่องด้วยในแต่ละส่วนงานจะมีบุคลากรส่วนงานละ 4-8 คนเท่านั้น) จึงทำให้มีกลุ่มตัวอย่าง 12 คน

(3) พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐ ที่ให้บริการตอบข้อสอบถามโดยตรง ซึ่งโดยแท้จริงแล้วกลุ่มงานดังกล่าวมีอยู่ในหน่วยงานภาครัฐทุกแห่ง แต่ด้วยขอบเขตของงานวิจัยจึงเลือกเฉพาะหน่วยงานภาครัฐในส่วนกลางหรือหมายถึงกระทรวงต่างๆภายในราชการส่วนกลางนั่นเอง จากกระทรวงต่างๆที่ประกอบด้วย กระทรวงกลาโหม , กระทรวงการคลัง , กระทรวงการต่างประเทศ , กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา , กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ , กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ , กระทรวงคมนาคม , กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม , กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร , กระทรวงพลังงาน , กระทรวงพาณิชย์ , กระทรวงมหาดไทย , กระทรวงยุติธรรม , กระทรวงแรงงาน , กระทรวงวัฒนธรรม , กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี , กระทรวงศึกษาธิการ , กระทรวงสาธารณสุข และ กระทรวงอุตสาหกรรม (ในที่นี้ไม่นับสำนักงานนายกรัฐมนตรีเป็นกระทรวง) ผู้วิจัยได้แบ่งกระทรวงต่างๆเหล่านั้นเป็น 3 กลุ่ม ตามภารกิจการทำงาน 3 ด้าน ประกอบด้วย กลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ , กลุ่มกระทรวงด้านความมั่นคง และ กลุ่มกระทรวงด้านสังคม จาก 3 กลุ่มภารกิจดังกล่าวได้เลือกตัวแทนของแต่ละกลุ่มกลุ่มละ 2 กระทรวง โดยใช้เกณฑ์ของขนาด (จำนวนข้าราชการที่สังกัดในกระทรวง) โดยเลือกกระทรวงที่มีขนาดใหญ่และขนาดเล็กควบคู่กันไปในแต่ละกลุ่มภารกิจ โดยกลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ (กลุ่มตัวอย่างคือ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา) , กลุ่มกระทรวงด้านความมั่นคง (กลุ่มตัวอย่างคือ กระทรวงมหาดไทย และ กระทรวงต่างประเทศ ) และ กลุ่มกระทรวงด้านสังคม(กลุ่มตัวอย่างคือ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงวัฒนธรรม) จากกระทรวงต่างๆ เลือกเจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อสอบถามของกรมภายใต้กระทรวงกลุ่มตัวอย่างกระทรวงละ 3 กรม จึงทำให้กลุ่มตัวอย่าง 18 คน

โดยสรุปจึงมีกลุ่มตัวอย่างรวมสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ 57 คน

### 3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตรฐานค่าที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับอารมณ์โกรธ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวทางการประเมินและกำหนดตัวบ่งชี้ประเด็นการจัดการอารมณ์ โกรธภายในองค์กร

2. จากแนวคิดของทฤษฎีข้างต้นนำมาเปรียบเทียบความจำเป็นเกี่ยวกับการนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้เพื่อให้สอดคล้องกับมุมมองการให้ความหมายความ โกรธตามนิยามศัพท์งานวิจัยซึ่งได้เลือกใช้การศึกษาการจัดการความ โกรธตามแนวคิดของ Adelaide Bry

3. วิเคราะห์และตรวจสอบตัวชี้วัดประเด็นการจัดการความ โกรธจากหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำข้อคำถามเพื่อทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบสอบถามมี 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่หนึ่ง เป็นข้อคำถามสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่สอง เป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามการให้ความหมายของความอารมณ์ โกรธและลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในขณะที่มีอารมณ์ โกรธ (ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อแรก)

ตอนที่สาม เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์ โกรธซึ่งมีสองตอนย่อยแบ่งตามปัจจัยสองปัจจัยภายใต้กรอบแนวคิดการวิจัย (ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อ 2- เพื่อศึกษาสาเหตุของอารมณ์ โกรธในการให้บริการ )

และตอนที่สี่ เป็นแบบสอบถามศึกษาวิธีการจัดการอารมณ์ โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ (ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อ 3- เพื่อศึกษาวิธีการจัดการอารมณ์ โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ)

4. ทดสอบหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามให้ได้ผลการทดสอบให้อยู่ในเกณฑ์เชื่อถือได้ จากนั้นจึงนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจริง

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ (ข้อคำถามข้อ1-3)

2. วิเคราะห์ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิด (ข้อคำถามข้อ 4) แล้วนำมาจัดกลุ่มโดยนำเสนอในรูปของความถี่และร้อยละ (ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อ1)

3. วิเคราะห์ลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์ โกรธ ซึ่งมี 12 ลักษณะ ประกอบด้วย นักแสดง คุณแม่ที่ คนชอบโทษคนอื่น คนชอบป่วย ตัวตลก พวกหลบมุม จอมหาเรื่อง พวกฝันกลางวัน พวกนักกิจกรรม พวกบ่อนทำลาย พวกคู่กัด และ พวกโกรธแล้วกิน โดยข้อคำถามในแต่ละข้อ คือข้อ 5.1-5.12 แทนลักษณะของพนักงานของหน่วยงาน

ภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธตามลำดับ ทั้งนี้เมื่อรวมข้อคำถามทั้งหมดจึงได้ลักษณะรวมของความรู้สึกร่วมเกี่ยวกับอารมณ์โกรธภายในตัวเองของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นตัวแปรตาม หรือที่ผู้วิจัยเรียกว่าอารมณ์โกรธตามกรอบแนวคิดงานวิจัย โดยหาค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละช่วงคะแนน (จากมาตรวัดแบบไลเคิร์ต 5 ตัวเลือก จากมากที่สุด 5 คะแนน ถึงน้อยที่สุด 1 คะแนน) ดังนี้

- 1.00 - 1.80 หมายความว่า มีลักษณะดังกล่าวน้อยที่สุด
  - 1.81 - 2.60 หมายความว่า มีลักษณะดังกล่าวน้อย
  - 2.61 - 3.40 หมายความว่า มีลักษณะดังกล่าวปานกลาง
  - 3.41 - 4.20 หมายความว่า มีลักษณะดังกล่าวมาก
  - 4.21 - 5.00 หมายความว่า มีลักษณะดังกล่าวมากที่สุด
- (ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อ 1)

4.วิเคราะห์สาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดอารมณ์โกรธจาก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก และ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน (ข้อคำถามจากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 6-17)

ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก (ข้อคำถามจากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 6-11) หมายถึง สิ่งต่างๆภายนอกตัวเราที่เข้ามากระทบแล้วก่อให้เกิดอารมณ์โกรธ ในที่นี้คือ ช่วงเวลาในการทำงาน (ข้อคำถามข้อ 6-7) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (ข้อคำถามข้อ 8-9) และแรงปะทะจากผู้มารับบริการ (ข้อคำถามข้อ 10-11)

ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน (ข้อคำถามจากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 12-17) หมายถึง สิ่งต่างๆที่อยู่ภายในตัวเราที่เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดอารมณ์โกรธ ในที่นี้คือ สุขภาพกาย (ข้อคำถามข้อ 12-13) สุขภาพจิต (ข้อคำถามข้อ 14-15) และ ความต้องการการตอบสนองจากองค์กร (ข้อคำถามข้อ 16-17)

โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละช่วงคะแนน (จากมาตรวัดแบบไลเคิร์ต 5 ตัวเลือก จากมากที่สุด 5 คะแนน ถึงน้อยที่สุด 1 คะแนน) ดังนี้

- 1.00 - 1.80 หมายความว่า เป็นปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุด
- 1.81 - 2.60 หมายความว่า เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
- 2.61 - 3.40 หมายความว่า เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง
- 3.41 - 4.20 หมายความว่า เป็นปัจจัยที่มีผลมาก
- 4.21 - 5.00 หมายความว่า เป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุด

(อธิบายลักษณะของตัวแปรต้นเพื่อทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์กับตัวแปรตามตอบสนอง  
วัตถุประสงค์งานวิจัยข้อ2)

5. การทดสอบสมมติฐานซึ่งมี 2 ข้อ ประกอบด้วย

(1) ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกน่าจะมีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธ  
ในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

(2) ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในน่าจะมีสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธใน  
การให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

โดยนำ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันไป  
ทดสอบกับแบบจำลองสมมติฐาน (ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อ 2 )

6. ศึกษาวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะ  
ได้วิธีการจัดการอารมณ์โกรธ 12 วิธีการ ประกอบด้วยการจัดการอารมณ์โกรธ 12 รูปแบบ  
(เช่นเดียวกับลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ ซึ่งมี 12 ลักษณะ  
ประกอบด้วย นักแสดง คุณแม่ที่ คนชอบโทษคนอื่น คนชอบป่วย ตัวตลก พวกหลบมุม จอม  
หาเรื่อง พวกฝันกลางวัน พวกนักกิจกรรม พวกบ่อนทำลาย พวกคู่กัด และ พวกโกรธแล้วกิน)  
โดยข้อคำถามในแต่ละข้อ คือข้อ 18-29 แทนวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของ  
พนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธตามลำดับ

โดยหาค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละ  
ช่วงคะแนน (จากมาตรวัดแบบไลเคิร์ต 5 ตัวเลือก จากมากที่สุด 5 คะแนน ถึงน้อยที่สุด 1  
คะแนน) ดังนี้

- 1.00 - 1.80 หมายความว่า เป็นวิธีการที่ใช้น้อยที่สุด
- 1.81 – 2.60 หมายความว่า เป็นวิธีการที่ใช้น้อย
- 2.61 – 3.40 หมายความว่า เป็นวิธีการที่ใช้ปานกลาง
- 3.41 – 4.20 หมายความว่า เป็นวิธีการที่ใช้มาก
- 4.21 – 5.00 หมายความว่า เป็นวิธีการที่ใช้มากที่สุด

(ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อ3)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การศึกษาวิจัยเรื่อง“การศึกษาสาเหตุและการจัดการกับอารมณ์โกรธในการให้บริการประชาชนของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ 3 ประการหลัก คือ (1) เพื่อศึกษาความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์โกรธภายในตนเองของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ (2) เพื่อศึกษาสาเหตุของการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ และ (3) เพื่อศึกษาวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐและได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ดังกล่าวประกอบด้วยพนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่ให้ข้อมูลในเบื้องต้นของหน่วยงานภาครัฐ (พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านระบบโทรศัพท์, พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐผ่านเว็บไซต์ และ พนักงานฝ่ายตอบข้อมูลภาครัฐ ที่ให้บริการสอบถามโดยตรงที่สังกัดหน่วยงานระดับกรมหรือสำนักงาน) ดังนั้นจึงแสดงผลการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับสารดังกล่าวข้างต้นโดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย

- 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ
- 4.3 ลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ
- 4.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ
- 4.5 การทดสอบสมมติฐาน
- 4.6 วิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

#### 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 86.0 (จำนวน 49 คน)ในขณะที่เป็นเพศชายร้อยละ 14.0 โดยส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (ร้อยละ 40.4 ) รองลงมาร้อยละ 29.8 มีอายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี สำหรับหน่วยงานที่สังกัดเป็นไปตามการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนหมายเลข 1111 จำนวน 27 คน สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สขร. 12 คน และ สำนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ 18 คน รวม 57 คน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	8	14.0
	หญิง	49	86.0
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	23	40.4
	30 -39 ปี	17	29.8
	40-49 ปี	6	10.5
	50 ปีขึ้นไป	11	19.3
หน่วยงาน ที่สังกัด	ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนหมายเลข 1111	27	47.4
	สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สขร.	12	21.1
	สำนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ	18	31.6

#### 4.2 ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

สำหรับความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากแบบสอบถามแล้วนำมาจัดกลุ่มในรูปของความถี่และร้อยละของการตอบ

จากจำนวนผู้ตอบทั้งหมด 50 คน (จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 57 คน) พบว่าส่วนใหญ่ (ร้อยละ 40) ได้ให้ความหมายของความโกรธว่าหมายถึง ความขุ่นเคืองใจ ความคับข้องใจ ความไม่พอใจ ความไม่ถูกใจ ความลุ่มร้อนที่อยู่ในใจ ความไม่ได้ดั่งใจ รองลงมาร้อยละ 30 และ 20 ได้ตอบว่าหมายถึง อารมณ์ประเภทหนึ่งซึ่งเป็นอารมณ์ในแง่ลบ และ สิ่งเร้า หรือ สิ่งกระตุ้นภายนอกที่มากระทบจิตใจ (ดังตารางที่ 2 )

ตารางที่ 2 แสดงการให้ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

N = 50

ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความขุ่นเคืองใจ ความคับข้องใจ ความไม่พอใจ ความไม่ถูกใจ ความลุ่มร้อนที่อยู่ในใจ ความไม่ได้ดั่งใจ	20	40
2. อารมณ์ประเภทหนึ่งซึ่งเป็นอารมณ์ในแง่ลบ	15	30
3. สิ่งเร้า หรือ สิ่งกระตุ้นภายนอกที่มากระทบจิตใจ	10	20
4. กริยาที่แสดงออกถึงความไม่พอใจ	5	10

### 4.3 ลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ

จากขอบเขตของงานวิจัยที่ระบุลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ ว่ามี 12 ลักษณะ ประกอบด้วย นักแสดง คุณแม่ที่ คนชอบโทษคนอื่น คนชอบป่วย ตัวตลก พวกหลบมุม จอมหาเรื่อง พวกฝืนกลางวัน พวกนักกิจกรรม พวกบ่อนทำลาย พวกคู่กัด และ พวกโกรธแล้วกิน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีการแสดงความโกรธมาก ในลักษณะของพวกนักกิจกรรม และ พวกโกรธแล้วกิน ในขณะที่ มีการแสดงความโกรธน้อยในลักษณะของนักแสดง พวกฝืนกลางวัน พวกบ่อนทำลาย และ พวกคู่กัด นอกจากนั้นมีการแสดงความโกรธปานกลาง ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าS.D.	ความหมาย
1 มีแรงผลักดันให้ทำอะไรบางอย่างเสมอ เช่น ร้องให้ ตะโกน หรือกระทั่งทำลายข้าวของ (ลักษณะของนักแสดง)	2.21	1.12	มีลักษณะ ดังก้าว น้อย
2 รู้สึกอึดอัด อยากพูดหรือระบายความรู้สึกออกมาให้หมด (ลักษณะของคุณแม่ที่)	3.24	0.96	มีลักษณะ ดังก้าว ปานกลาง
3 พยายามระงับความโกรธเพราะเห็นว่าความโกรธย่อมไม่ได้เกิดจากท่าน โดยตรงแต่เกิดจากสิ่งอื่นหรือคนอื่นมากกว่า (ลักษณะของคนชอบโทษคนอื่น)	3.24	0.87	มีลักษณะ ดังก้าว ปานกลาง
4 รู้สึกไม่สบายหรือมีอะไรในร่างกายมีปัญหาขึ้นมาทันที เช่น ปวดศีรษะ เป็นหวัด ความดันโลหิตสูงขึ้น (ลักษณะของคนชอบป่วย)	2.75	1.03	มีลักษณะ ดังก้าว ปานกลาง

ตารางที่ 3 แสดงลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าS.D.	ความหมาย
5 ยังคงสามารถพุดจาได้อย่างยิ้มแย้มและแปรความโกรธให้เป็นอารมณ์ขันหยอกล้อ หรือกระทั่งล้อเสียดคนอื่น (ลักษณะของตัวตลก)	2.91	0.89	มีลักษณะ ดั่งกล่าว ปานกลาง
6 รู้สึกไม่ถูกต้องที่จะแสดงความโกรธออกมา ถ้าจะโกรธจะโกรธตัวเองเสียดีกว่า (ลักษณะของพวกหลบมุม)	3.00	0.86	มีลักษณะ ดั่งกล่าว ปานกลาง
7 ถือว่าเป็นรสชาติอย่างหนึ่งของชีวิต การปลดปล่อยอารมณ์โกรธถือว่าเป็นเรื่องที่ควรกระทำดีกว่าเก็บไว้ที่ตนเอง (ลักษณะของจอมหาเรื่อง)	3.10	0.83	มีลักษณะ ดั่งกล่าว ปานกลาง
8 จินตนาการคิดหาวิธีลงโทษผู้ที่ทำให้ท่าน โกรธ เพราะการแสดงความโกรธออกมาน่าจะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี (ลักษณะของพวกฝืนกลางวัน)	2.47	0.88	มีลักษณะ ดั่งกล่าว น้อย
9 หากิจกรรมอะไรบางอย่างทำเพื่อที่จะได้ระบายความโกรธนั้นเสีย (ลักษณะของพวกนักกิจกรรม)	3.59	0.86	มีลักษณะ ดั่งกล่าว มาก
10 ไม่ค่อยโกรธใครแต่คนอื่นมักจะโกรธท่านมากกว่า เพราะท่านมักขี้ลืมหรือไม่ก็มาสาย ถึงแม้จะโดยไม่ตั้งใจก็ตามที่พวกบ่อนทำลาย (ลักษณะของพวกบ่อนทำลาย)	2.45	1.00	มีลักษณะ ดั่งกล่าว น้อย
11 ระบายความโกรธกับคู่รักหรือบุคคลที่ใกล้ชิดมากกว่า เพราะการแสดงอารมณ์โกรธออกมาโดยตรงเป็นการแสดงธาตุแท้ของท่านซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง (ลักษณะของพวกคู่กัด)	2.24	1.16	มีลักษณะ ดั่งกล่าว น้อย
12 บอกกับตัวเองให้ใจเย็นๆ ไม่ทำอะไรที่ขัดหูขัดตาคนอื่น แล้วหันไปสนใจสิ่งที่เจริญหูเจริญตาอย่างอื่นมากกว่า เช่น อาหาร เครื่องประดับ หรืออะไรก็ได้แล้วแต่ที่ท่านชอบเสียดีกว่า (ลักษณะของพวกโกรธแล้วกิน)	3.45	0.75	มีลักษณะ ดั่งกล่าว มาก

#### 4.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

ดังที่กล่าวไว้ก่อนหน้านี้ว่าสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้จะศึกษาสาเหตุของความโกรธ หรือศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดอารมณ์โกรธจาก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก และ ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน ดังนั้นสำหรับการรายงานผลการวิจัยนอกจากรายงานผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อแล้วจะรายงานผลการวิเคราะห์ในแต่ละปัจจัยตามลำดับ ประกอบด้วยปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก (ข้อคำถามจากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 6-11) หมายถึง สิ่งต่างๆภายนอกตัวเราที่เข้ามากระทบแล้วก่อให้เกิดอารมณ์โกรธ ในที่นี้คือ ช่วงเวลาในการทำงาน (ข้อคำถามข้อ 6-7) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (ข้อคำถามข้อ 8-9) และ แรงปะทะจากผู้รับบริการ (ข้อคำถามข้อ 10-11) และปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน (ข้อคำถามจากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 12-17) หมายถึง สิ่งต่างๆที่อยู่ภายในตัวเราที่เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดอารมณ์โกรธ ในที่นี้คือ สุขภาพกาย (ข้อคำถามข้อ 12-13) สุขภาพจิต (ข้อคำถามข้อ 14-15) และ ความต้องการการตอบสนองจากองค์กร (ข้อคำถามข้อ 16-17)

ผลการวิเคราะห์พบว่า สำหรับปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกโดยรวมเป็นปัจจัยที่มีผลน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.55) เมื่อแยกรายปัจจัยพบว่า แรงปะทะจากผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกที่มีผลมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.76) รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ ช่วงเวลาในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.57 และ 2.34 ตามลำดับ) สำหรับปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในโดยรวมเป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.71) เมื่อแยกรายปัจจัยพบว่า ความต้องการการตอบสนองจากองค์กรเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในที่มีผลมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.99) รองลงมาคือสุขภาพกาย และสุขภาพจิต (ค่าเฉลี่ย 2.61 และ 2.54 ตามลำดับ) ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ค่าS.D.	ความหมาย
1. เวลาเข้า – ออก งาน (จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 6)	2.29	0.86	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
2. ระยะเวลาในการทำงาน (จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 7)	2.38	0.79	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
ช่วงเวลาในการทำงาน	2.34	0.73	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
3. เวลาทำงานร่วมกับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 8)	2.57	0.84	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
4. เวลาทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน (จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 9)	2.56	0.77	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	2.57	0.70	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
5. ความไม่เข้าใจในวิธีการเกี่ยวกับการให้บริการของผู้มารับบริการ(จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 10)	2.68	0.75	เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง
6. กริยาอาการต่าง ๆ ในแง่ลบของผู้มาใช้บริการ(จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 11)	2.84	0.86	เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง
แรงปะทะจากผู้มารับบริการ	2.76	0.68	เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง
รวม - ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก (ข้อความจากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 6-11 )	2.55	0.81	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย

ตารางที่ 4 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าS.D.	ความหมาย
7. เมื่อสุขภาพไม่ปกติ เช่น กำลังป่วย (จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 12)	2.77	0.82	เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง
8. สภาวะของร่างกายหรือระบบใด ๆ ของร่างกายทำงานไม่ปกติ เช่น ระบบของกล้ามเนื้อ ระบบหัวใจ (จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 13)	2.45	0.86	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
สุขภาพกาย	2.61	0.78	เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง
9. เมื่อมีอาการไม่ปกติเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว(จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 14)	2.49	0.71	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
10. เมื่อมีจิตใจหรือพื้นอารมณ์ไม่ปกติที่เกิดจากเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 15)	2.59	0.70	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
สุขภาพจิต	2.54	0.66	เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย
11. การได้รับอำนาจหน้าที่ที่ไม่เหมาะสมกับการทุ่มเทในงานของท่าน (จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 16)	2.73	0.83	เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง
12. การได้รับผลตอบแทนไม่ว่าจะเป็นเงินหรือสิ่งอื่นใดอย่างไม่เหมาะสม (จากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 17)	3.24	1.00	เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง
ความต้องการการตอบสนองจากองค์กร	2.99	0.63	เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง
รวม - ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน (ข้อคำถามจากแบบสอบถามงานวิจัยข้อ 12-17)	2.71	0.82	เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง



#### 4.5 การทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ 2 ข้อ ประกอบด้วย

- (1) ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกน่าจะมีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ
- (2) ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในน่าจะมีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

งานวิจัยชิ้นนี้จึงรายงานผลการวิจัยเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

4.5.1. ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1 ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่าปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกน่าจะมีแนวโน้มจะมีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ พบว่า เมื่อพิจารณาค่าสถิติทดสอบ Pearson ' s Correlation Coefficient ได้ค่า Sig ( 2-tailed ) เท่ากับ .743 ซึ่งแสดงว่าปัจจัยของสิ่งเร้าภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐในรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของสิ่งเร้าภายนอกกับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

		ตัวแปรต้น (ปัจจัยของสิ่งเร้าภายนอก)
ตัวแปรตาม	Pearson Correlation	-.044
(อารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ)	Sig. (2-tailed)	.743
	N	57

4.5.2 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2 ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่าปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายในน่าจะมีน่าจะมีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ พบว่า เมื่อพิจารณาค่าสถิติทดสอบ Pearson ' s Correlation Coefficient ได้ค่า Sig ( 2-tailed ) เท่ากับ .897 ซึ่งแสดงว่าปัจจัยของสิ่งเร้าภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ในรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของสิ่งเร้าภายในกับการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

		ตัวแปรต้น (ปัจจัยของสิ่งเร้าภายใน)
ตัวแปรตาม	Pearson Correlation	-.017
(อารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ)	Sig. (2-tailed)	.897
	N	57

#### 4.6 วิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

สำหรับการรายงานผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับวิธีการจัดการอารมณ์โกรธ ผู้วิจัยได้กำหนดว่ามี 12 วิธีการ ตามลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ ซึ่งมี 12 ลักษณะ ประกอบด้วย นักแสดง คุณแม่ที่ คนชอบโทษคนอื่น คนชอบป่วย ตัวตลก พวกหลบมุม จอมหาเรื่อง พวกฝันกลางวัน พวกนักกิจกรรม พวกบ่อนทำลาย พวกคู่กัด และ พวกโกรธแล้วกิน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างเมื่อมีอารมณ์โกรธจะมีวิธีการจัดการความโกรธแบบคนชอบโทษคนอื่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมาจะมีวิธีการจัดการความโกรธแบบนักแสดง (ค่าเฉลี่ย 3.43) นอกจากนี้เมื่อพิจารณารายชื่อตามวิธีการจัดการอารมณ์โกรธ พบว่าจะมี 2 วิธีการที่กล่าวถึงข้างต้นที่เป็นวิธีการที่ใช้มาก นอกนั้นวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐจะเป็นวิธีการที่ใช้ปานกลางทั้งสิ้น ยกเว้นวิธีการจัดการความโกรธแบบพวกโกรธแล้วกินและแบบพวกหลบมุมจะเป็นวิธีการที่ใช้น้อย ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ค่าS.D.	ความหมาย
1. พยายามทำกิจกรรมที่เป็นการระบายอารมณ์โกรธมากกว่าระบายโทสะออกมา (วิธีการจัดการความโกรธแบบนักแสดง จากคำถามงานวิจัยข้อ 18)	3.43	0.88	เป็นวิธีการที่ใช้มาก
2. หยุดคิดหรือไตร่ตรองเรื่องที่เกิดขึ้นก่อนแล้วค่อยเล่าความโกรธของท่านให้คนอื่น ๆ ฟัง (วิธีการจัดการความโกรธแบบคุณแม่ที่ จากคำถามงานวิจัยข้อ 19)	3.14	0.98	เป็นวิธีการที่ใช้ปานกลาง
3. ไม่โทษว่าเป็นความผิดของสิ่งอื่นหรือคนอื่น แต่พยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นมากกว่า (วิธีการจัดการความโกรธแบบคนชอบโทษคนอื่น จากคำถามงานวิจัยข้อ 20)	3.50	0.75	เป็นวิธีการที่ใช้มาก
4. เห็นว่าความโกรธเป็นเพียงความรู้สึกอย่างหนึ่งไม่ใช่การกระทำที่ไม่ถูกต้อง (วิธีการจัดการความโกรธแบบคนชอบป่วย จากคำถามงานวิจัยข้อ 21)	3.40	0.92	เป็นวิธีการที่ใช้ปานกลาง
5. ใช้วิธีการพูดแบบตลกตลกเป็นการทดแทนความโกรธ (วิธีการจัดการความโกรธแบบตัวตลก จากคำถามงานวิจัยข้อ 22)	3.07	0.92	เป็นวิธีการที่ใช้ปานกลาง
6. ไม่พยายามกดความรู้สึกจนหดหู่หรือซึมเศร้าแล้วอาศัยสิ่งอื่น เช่น ของมีนเมาทำให้ลืมความโกรธนั้นเสีย (วิธีการจัดการความโกรธแบบพวกหลบมุม จากคำถามงานวิจัยข้อ 23)	2.52	1.26	เป็นวิธีการที่ใช้น้อย

ตารางที่ 7 ตารางแสดงวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงาน  
ภาครัฐ (ต่อ)

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ค่าS.D.	ความหมาย
7. ไม่ระเบิดโทสะออกมาโดยเกี่ยวข้องกับรังแกผู้อื่น (วิธีการจัดการความโกรธแบบจอมหาเรื่อง จากคำถามงานวิจัยข้อ 24)	3.28	1.26	เป็นวิธีการที่ใช้ปานกลาง
8. พุดออกมาให้คนอื่น ๆ เข้าใจความรู้สึกโกรธของคุณไม่ใช่เพียงไว้คนเดียว (วิธีการจัดการความโกรธแบบพุดกลางวัน จากคำถามงานวิจัยข้อ 25)	2.80	0.87	เป็นวิธีการที่ใช้ปานกลาง
9. พยายามทำกิจกรรม บางอย่างเพื่อระบายความโกรธแต่ก็พยายามหาสาเหตุของความโกรธด้วยเสมอ (วิธีการจัดการความโกรธแบบพุดนักกิจกรรม จากคำถามงานวิจัยข้อ 26)	3.36	0.91	เป็นวิธีการที่ใช้ปานกลาง
10. ไม่พยายามทำให้ผู้อื่น เดือดร้อนไปกับท่านด้วย เช่น ทำเป็นคนนำส่งสาร อ่อนแอ ซึ่งทำให้คนอื่นไม่สามารถโกรธท่านได้ (วิธีการจัดการความโกรธแบบพุดบ่อนทำลาย จากคำถามงานวิจัยข้อ 27)	3.22	1.11	เป็นวิธีการที่ใช้ปานกลาง
11. แสดงความโกรธออกมาโดยไม่ตัดความรู้สึกนี้ออกไป เพื่อให้หลงเหลือแต่ความสุข (วิธีการจัดการความโกรธแบบลู่กัก จากคำถามงานวิจัยข้อ 28)	2.82	0.82	เป็นวิธีการที่ใช้ปานกลาง
12. แสดงความโกรธออกมา เพราะเชื่อว่าบางครั้งการทำให้คนอื่นไม่ชอบคุณบ้างก็ไม่ใช่เรื่องเสียหายอะไร (วิธีการจัดการความโกรธแบบพุดโกรธแล้วกิน จากคำถามงานวิจัยข้อ 29)	2.52	0.90	เป็นวิธีการที่ใช้น้อย

## สรุปและอภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง“การศึกษาสาเหตุและการจัดการกับอารมณ์โกรธในการให้บริการประชาชนของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ” มีวัตถุประสงค์ 3 ประการหลัก คือ (1) เพื่อศึกษาความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์โกรธภายในตนเองของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ (2) เพื่อศึกษาสาเหตุของการเกิดอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ และ (3) เพื่อศึกษาวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ โดยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาศึกษาอารมณ์โกรธ ในแง่ที่เป็นพลังกระตุ้นให้เกิดการกระทำต่าง ๆ ขึ้น โดยใช้แนวคิดของ Adelaide Bry เป็นพื้นฐาน และขอบเขตด้านประชากร ศึกษาพนักงานภาครัฐจากหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนใน 3 ลักษณะ ประกอบด้วย การให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ และ ที่ให้บริการสอบถามข้อมูลโดยตรง ดังนั้นเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัย จึงได้แสดงผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย (1) สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม(2)ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ-ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 1 (3) ลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอาการโกรธ - ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 1 เช่นเดียวกัน(4) ปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ - ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 (5) การทดสอบสมมติฐาน - ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 และ (6) วิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ - ตอบสนองวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 3 ดังมีรายละเอียดดังนี้

### 5.1 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งเป็น 6 ส่วนหลัก ได้แก่

(1) สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และหน่วยงานที่สังกัดเป็นไปตามการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ศูนย์บริการข้อมูล

ภาครัฐเพื่อประชาชนหมายเลข 1111 จำนวน 27 คน สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สขร. 12 คน และ สำนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ 18 คน รวม 57 คน

(2) ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐพบว่าส่วนใหญ่ให้ความหมายของความโกรธว่าหมายถึง ความขุ่นเคืองใจ ความคับข้องใจ ความไม่พอใจ ความไม่ถูกใจ ความลุ่มร้อนที่อยู่ในใจ ความไม่ได้ดั่งใจ รองลงมาถือว่าหมายถึง อารมณ์ประเภทหนึ่งซึ่งเป็นอารมณ์ในแง่ลบ

(3) ลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ พบว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เมื่อมีอารมณ์โกรธจะมีลักษณะของพวกนักกิจกรรม รองลงมาคือ มีลักษณะของพวกโกรธแล้วกิน

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

(5) วิธีการจัดการอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐพบว่ากลุ่มตัวอย่างเมื่อมีอารมณ์โกรธจะมีวิธีการจัดการความโกรธแบบคนชอบโทษคนอื่นมากที่สุด รองลงมาจะมีวิธีการจัดการความโกรธแบบนักแสดง

## 5.2 อภิปรายผล

สำหรับการอภิปรายผลจึงจะอภิปรายตามผลการวิเคราะห์ ยกเว้นสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จึงแบ่งการอภิปรายผลการวิจัยเป็น 4 ส่วนประกอบด้วย

(1) ความหมายของความโกรธในทัศนะของพนักงานหน่วยงานภาครัฐพบว่าส่วนใหญ่ให้ความหมายของความโกรธว่าหมายถึง ความขุ่นเคืองใจ ความคับข้องใจ ความไม่พอใจ ความไม่ถูกใจ ความลุ่มร้อนที่อยู่ในใจ ความไม่ได้ดั่งใจ รองลงมาถือว่า หมายถึง อารมณ์ประเภทหนึ่งซึ่งเป็นอารมณ์ในแง่ลบ ทั้งนี้จึงดูเหมือนว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความหมายของ

ความโกรธค่อนข้างตรงกันหรือมีทิศทางเดียวกับการให้ความหมายของกลุ่มศาสนนิยม กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ให้ความหมายของความโกรธในแง่ “สิ่งต้องห้าม” ไม่ควรกระทำไม่ว่ากรณีใด ๆ หรือถ้าเกิดขึ้นแล้วก็จำเป็นต้อง ลด ละ เลิก ให้จงได้ พร้อมทั้งได้กล่าวโทษของความโกรธไว้ด้วย ทั้งนี้ดังกล่าวไว้ในบทที่ 2 (ข้อ 2.1) ว่าผู้โกรธจะต้องได้รับผลกระทบทั้งในปัจจุบัน(เช่นที่พระสารีบุตรว่าเมื่อเริ่มโกรธทำให้จิตขุ่นมัว ....) และอนาคต (เช่น แนวคิดทางคริสตศาสนา ได้กล่าวถึงบทลงโทษของผู้มีบาปโทษะ คือ การถูกฉีกร่างทั้งเป็นซ้ำแล้วซ้ำเล่า) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างบางส่วนได้ให้ความหมายว่าความโกรธเป็นอารมณ์ประเภทหนึ่งซึ่งเป็นอารมณ์ในแง่ลบ ซึ่งน่าจะค่อนข้างตรงกับแนวคิดทางจิตวิทยามากกว่า คือ แม้จะพิจารณาความโกรธว่าเป็นสิ่งไม่ดี แต่ในอีกแง่หนึ่งอาจพิจารณาความโกรธในแง่บวกได้บ้าง โดยมองว่าความโกรธเป็นอารมณ์หนึ่งของมนุษย์ เหมือนกับอารมณ์อื่น ๆ และอาจมีทิศทางในเชิงบวกได้ถึงแม้ต่อมาจะนำไปสู่ผลในแง่ลบก็ตามที ทั้งนี้ในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่าการที่ผู้ตอบส่วนใหญ่มีทัศนะดังกล่าวข้างต้น เพราะผู้ตอบส่วนใหญ่ น่าจะมีความเชื่อในแนวทางของการเป็นพุทธศาสนิกชนที่น้อมนำคำสอนขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้ามาปรับใช้กับชีวิตประจำวัน ซึ่งย่อมส่งผลต่อการทำงานด้วย และดูเหมือนว่าความเชื่อดังกล่าวมักจะมีพื้นฐานเดียวกันไม่ว่าจะในการกระทำทั่วไปหรือในการปฏิบัติงานนั่นเอง

(2) ลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ ดังผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความโกรธในลักษณะของพวกนักกิจกรรมและพวกโกรธแล้วกิน ทั้งนี้การจะระบุสาเหตุอย่างชัดเจนว่าเกิดจากสาเหตุใดอย่างแน่ชัดน่าจะไม่สามารถทำได้ ขอบข่ายของงานวิจัยชิ้นนี้ และเนื่องด้วยขอบเขตของงานวิจัยด้านเนื้อหาซึ่งใช้แนวคิดของ Adelaide Bry มาเป็นพื้นฐาน อันเป็นแนวคิดด้านจิตวิทยา ซึ่งเห็นว่าพฤติกรรมต่าง ๆ ย่อมเกิดจากประสบการณ์ในอดีต (โดยเฉพาะในวัยเด็ก) ดังนั้นการจะอภิปรายผลการวิเคราะห์ว่าการที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความโกรธมากในลักษณะของนักกิจกรรม และพวกโกรธแล้วกินว่าเกิดจากสาเหตุใดย่อมเป็นเรื่องพ้นวิสัยสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าโดยส่วนใหญ่จะมีความโกรธในลักษณะต่าง ๆ ปานกลางไปจนถึงน้อย ทั้งนี้มีเพียง 2 ลักษณะเท่านั้นที่แสดงความโกรธออกมามากน่าจะเนื่องมาจากกฎระเบียบของการบริการสาธารณะที่รัดกุม และงานบริการดังกล่าวถือว่าเป็นงานสาธารณะที่พนักงานภาครัฐ (กลุ่มตัวอย่าง) ย่อมรู้แจ้งว่าเป็นหน้าที่หลักของตนจึงไม่แสดงอารมณ์โกรธในลักษณะใดลักษณะหนึ่งอย่างเด่นชัด นอกจากนี้ความคาดหวังของประชาชนในการรับบริการสาธารณะในปัจจุบันน่าจะยังเป็นตัวบ่งชี้ให้พนักงานของหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถแสดงความโกรธออกมาได้อีกประการหนึ่งนั่นเอง

(3) ปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่ออารมณ์โกรธจาก 2 ปัจจัย ประกอบด้วยปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกและปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน พบว่าสำหรับปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอกโดยรวมแล้วมีผลน้อย ทั้งนี้เนื่องจาก

ปัจจัยย่อยคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและช่วงเวลาในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลน้อย เช่นเดียวกันมีเพียงแรงปะทะจากผู้รับบริการเท่านั้นที่เป็นปัจจัยที่มีผลปานกลาง ทั้งนี้น่าจะมีสาเหตุจากปัจจัยช่วงเวลาในการทำงาน (ทั้งเวลาเข้า – ออกงานและระยะเวลาในการทำงาน) และปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (เวลาทำงานร่วมกับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา และเวลาทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน) สำหรับพนักงานหน่วยงานภาครัฐ เป็นสิ่งที่มีวางกฎระเบียบไว้ อย่างชัดเจน หรือมีความเป็นทางการสูงอยู่แล้วพนักงานที่เข้ามาทำงานในหน่วยงานภาครัฐย่อมรู้สภาพของปัญหา และลักษณะงานของตนเป็นอย่างดี ปัจจัยดังกล่าวจึงน่าจะมีผลต่อการทำให้เกิดอารมณ์โกรธได้ยากกว่า ในขณะที่แรงปะทะจากผู้รับบริการ (ประกอบด้วยความไม่เข้าใจในวิธีการเกี่ยวกับการให้บริการของผู้รับบริการ และกริยาอาการต่างๆ ในแง่ลบของผู้รับบริการ) ย่อมเป็นปัจจัยที่คาดการณ์ไม่ได้ และเป็นการคาดการณ์ไม่ได้ที่ผู้รับบริการต้องการการบริการที่ดีขึ้นจากการประชาสัมพันธ์เกินจริงของภาครัฐในเรื่องการปรับบทบาทขององค์กรภาครัฐให้มีการบริการที่ดีทัดเทียมกับภาคเอกชน ซึ่งในปัจจุบันแม้ภาครัฐจะปรับปรุงการทำงานอย่างมากก็ตาม แต่ด้วยปัจจัยต่าง ๆ เช่น การมีวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมเพียงพอกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการไม่มีความพึงพอใจเท่าที่คาดหวัง ซึ่งแน่นอนว่าด่านแรกที่ต้องรับภาระความผิดพลาดต่างๆ ดังกล่าวย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้พนักงานของหน่วยงานภาครัฐนั่นเอง ดังนั้นการที่พื้นอารมณ์ของผู้ให้บริการ (พนักงานหน่วยภาครัฐ) จะไม่เป็นไปตามปกติ ย่อมน่าจะมีสาเหตุจากแรงปะทะจากผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก

สำหรับปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน พบว่ามีผลในระดับปานกลาง ซึ่งน่าจะด้วยสาเหตุ เช่นเดียวกันกับปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก คือ ปัจจัยย่อยเป็นปัจจัยที่มีผลปานกลางจึงทำให้เมื่อรวมปัจจัยย่อยๆเหล่านั้นจึงมีลักษณะดังกล่าวเช่นกัน กล่าวคือมีเพียงสุขภาพจิต (เมื่อมีอารมณ์ไม่ปกติเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว และเมื่อมีจิตใจหรือพื้นอารมณ์ไม่ปกติที่เกิดจากเรื่องใดเรื่องหนึ่ง) และความต้องการการตอบสนองจากองค์กร(การได้รับอำนาจหน้าที่ที่ไม่เหมาะสมกับการทุ่มเทในงานของท่าน และการได้รับผลตอบแทนไม่ว่าจะเป็นเงินหรือสิ่งอื่นใดอย่างไม่เหมาะสม) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลปานกลางทั้งนี้ใน 3 ปัจจัยย่อย ความต้องการการตอบสนองจากองค์กรมีผลทำให้เกิดอารมณ์โกรธได้มากที่สุดทั้งนี้น่าจะมีสาเหตุมาจากความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ขององค์กรและผลประโยชน์ส่วนบุคคล อันเกี่ยวข้องกับความต้องการการตอบสนองจากองค์กร ซึ่งโดยปกติที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการส่วนตัวโดยเฉพาะในฐานะของมนุษย์ในองค์กร ทั้งนี้ในทัศนะของผู้วิจัยปัจจัยสุขภาพจิตและสุขภาพกายสื่อเค้าถึงความต้องการของมนุษย์ในฐานะที่เป็นปुरुชน แต่ความต้องการการตอบสนองจากองค์กรน่าจะเป็นความต้องการในฐานะมนุษย์ในองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผลงานวิจัยสอดคล้องกับทฤษฎีที่ว่าด้วยความสัมพันธ์ที่มักไม่สมดุลระหว่างความต้องการทั้งสอง



อย่างไรก็ดีผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าปัจจัยทั้งสอง (ปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายนอก และปัจจัยที่มาจากสิ่งเร้าภายใน) ไม่มีความสัมพันธ์กับการเกิดอารมณ์โกรธทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานวิจัยชิ้นนี้ที่มีขอบเขตด้านเนื้อหา คือ การศึกษาสาเหตุของอารมณ์โกรธจากแนวคิดเชิงจิตวิทยา รวมถึงการศึกษาจากปัจจัยที่มีผลต่ออารมณ์ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมหรือตรงกับอารมณ์ในทุกประเภท นอกจากนี้ในทัศนะของผู้วิจัย ประเด็นเรื่องอารมณ์โกรธอาจเป็นเรื่องละเอียดอ่อนเกินกว่าจะระบุปัจจัยที่ชัดเจนก็อาจเป็นไปได้

4. วิธีการจัดการกับอารมณ์โกรธในการให้บริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ จากผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการจัดการกับอารมณ์โกรธมากในแบบของคนชอบโทษคนอื่นและแบบนักแสดง ส่วนวิธีการที่ใช้บ่อย คือ การจัดการความโกรธแบบพวกโกรธแล้วกินและแบบพวกหลบมุม ในขณะที่วิธีการอื่นๆ จะใช้ปานกลาง สำหรับการอภิปรายผลเกี่ยวกับประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นว่าต้องกล่าวถึง ลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐ ในขณะที่มีอารมณ์โกรธประกอบการพิจารณา เนื่องด้วยวิธีการจัดการอารมณ์โกรธในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเป็น 12 วิธีการตามลักษณะของพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในขณะที่มีอารมณ์โกรธ กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความโกรธมากในลักษณะของนักกิจกรรม และพวกโกรธแล้วกิน ในขณะที่มีการแสดงความโกรธน้อยในลักษณะของนักแสดง พวกฝืนกลางวัน พวกบ่อนทำลาย และพวกคู่กัด นอกนั้นมีการแสดงความโกรธปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความไม่สอดคล้องกันระหว่างลักษณะของอารมณ์โกรธ (การแสดงออก) และวิธีการจัดการอารมณ์โกรธ (การจัดการกับการแสดงออกนั้น) กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างจะมีลักษณะของนักกิจกรรม และพวกโกรธแล้วกินมาก ส่วนจะมีลักษณะของพวกนักแสดง ฝืนกลางวัน บ่อนทำลาย และคู่กัด ในลักษณะที่น้อย ซึ่งตรงกันข้ามกับการจัดการอารมณ์โกรธอย่างชัดเจนที่มีวิธีการจัดการอารมณ์โกรธแบบพวกชอบโทษคนอื่น และนักแสดง ในขณะที่มีวิธีการจัดการอารมณ์โกรธแบบพวกโกรธแล้วกินและแบบพวกหลบมุมซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้บ่อย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ดังนั้นเมื่อวิธีการแก้ไขไม่ตรงกับลักษณะที่เป็นก็ย่อมทำให้มีการแก้ไข (หรือจัดการ) ไม่ตรงจุดนั่นเอง

### 5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

(1) ประเด็นแนวคิดที่นำมาใช้ในงานวิจัย ควรพิจารณาแนวคิดเรื่องความโกรธจากแนวคิดในเชิงพุทธประกอบการพิจารณาด้วย เพราะแนวคิดดังกล่าวถือได้ว่าการกล่าวถึงประเด็นความโกรธไว้อย่างเหมาะสมที่สุด ทั้งนี้จึงควรขยายขอบเขตงานวิจัยในประเด็นดังกล่าวนั่นเอง

(2) ประเด็นกลุ่มตัวอย่าง ควรมีการขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมภาครัฐในส่วนงานอื่น ๆ ประกอบการพิจารณาด้วย ทั้งนี้เมื่อขยายขนาดของกลุ่มตัวอย่างย่อมส่งผลให้ได้

แนวความคิดที่แท้จริงผ่านกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนมากขึ้น นอกจากนี้ สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ที่ใช้กลุ่มตัวอย่างใน 3 ลักษณะ ประกอบด้วย 3 ลักษณะของการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ คือ บริการผ่านระบบโทรศัพท์ ผ่านเว็บไซต์ และ ที่ให้บริการสอบถามข้อมูลโดยตรง อย่างไรก็ตามในงานวิจัยชิ้นนี้มิได้เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะที่แตกต่างกันอย่างชัดเจนทั้งนี้จึงควรขยายขอบเขตงานวิจัยโดยใช้ลักษณะความแตกต่างดังกล่าวเป็นปัญหาวิจัยในครั้งต่อไป

บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

- จิราภา เต็งไตรรัตน์ และคณะ . จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- ชูทิพย์ ปานปรีชา ในคณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาจิตวิทยาทั่วไป. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา  
ทั่วไป. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช , 2551.
- ดิช นัท ฮันท์.(ชารา รินसानต์,แปล). ปัญญาดับเปลวไฟแห่งโทสะ. กรุงเทพฯ : มูลนิธิโกมลคีมทอง,  
2546 .
- ถวิล ชาราโกชน์ และ ศรีณีย์ คำริสุข . พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒน์,  
2543.
- พระเทพเวที . ทำอย่างไรจะหายโกรธ . กรุงเทพฯ : มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, 2535.
- วศิน อินทสระ . วิธีลดละความโกรธ. กรุงเทพฯ : ชรรมดา, 2550.
- ประนอม สโรชมาน . จิตวิทยาทั่วไป เล่ม 2 . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2524.
- พุทธทาสภิกขุ. การเก็บความโกรธใส่ยุ่งฉาง . กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ, 2518 ; 2548.
- มุกดา ศรียงค์ และคณะ . จิตวิทยาทั่วไป . กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์ . จิตวิทยาทั่วไปแนวคิดและทฤษฎีขั้นมูลฐานและการประยุกต์.  
กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2541.
- เสฐียรพงษ์ วรรณปก. ชรรมะ How To ปัญหามา ปัญญามี ด้วยพุทธวิธีธรรม. กรุงเทพฯ: มติชน,  
2550.
- อัศร ศุภเศรษฐ์ .การบริหารอารมณ์ .กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยธรรมสากล, 2547.
- เอดิเลด ไบร.(เกษมสุภา ,แปลเรียบเรียง) แปรความโกรธให้เป็นพลัง. กรุงเทพฯ : สร้างสรรค์  
- วิชาการ, 2534.
- Shari Klein and Neill Gibson (ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์,แปล).สร้างสันติด้วยมือเรา : การดูแลความ  
โกรธ. นครนายก : เสมสิกขาลัย , 2545 .

หนังสือภาษาอังกฤษ

- Bolton, Sharon C. **Emotion Management in the Workplace** .Houndmills, Basingstoke,  
Hampshire : Palgrave Macmillan, 2005.
- Neil R. Carlson . **Physiology of Behavior** . Boston [MA] : Allyn and Bacon, 1994.

Chaudhuri, Arjun. *Emotion and Reason in Consumer Behavior*. Oxford : Butterworth-Heinemann, 2006.

Fineman, Stephen. *Understanding Emotion at Work*. London : SAGE Publications, 2003.

Fineman ,Stephen (edited). *Emotion in Organizations* . London : Sage, 2000.

#### วิทยานิพนธ์

- กัลยา สุวรรณสิงห์. การศึกษาการใช้โปรแกรมควบคุมความโกรธต่อการแสดงความโกรธของผู้ป่วยจิตเภทโรงพยาบาลไชโย จังหวัดอ่างทอง .วิทยานิพนธ์ (พย.ม.)—จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548 .
- กัณฑ์ทิพย์ ชลวิสุทธิ . การศึกษาเชิงวิเคราะห์พระอภิธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้าที่นำไปใช้ในชีวิตรประจำวันได้. พุทธศาสนมหาบัณฑิต( พระพุทธศาสนามหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย , 2456.
- ทัศนัย วงศ์สุวรรณ. ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวพิจารณาเหตุผล อารมณ์และพฤติกรรม ต่อความโกรธของนักเรียนวัยรุ่น. วิทยานิพนธ์ (ศศ.ม.)—จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- ผาณิตา บัวขำ. ความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมเรื่องอารมณ์โกรธโดยแม่ กับพฤติกรรมการจัดการอารมณ์โกรธของเด็กก่อนวัยเรียน : เปรียบเทียบระหว่างเด็กไทยกับเด็กญี่ปุ่นที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย . วิทยานิพนธ์(วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์)—มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.
- หรรษา แก้วพูล . ผลของการฝึกควบคุมความโกรธและทักษะทางสังคมที่มีต่อการลดพฤติกรรมก้าวร้าวของนักศึกษาอาชีวศึกษา . วิทยานิพนธ์ (ค.ม.)—จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- วีณา มิ่งเมือง . ผลการศึกษาโปรแกรมกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรม ร่วมกับการฝึกอานาปานสติต่อความโกรธของวัยรุ่น . เอกสารการประชุมวิชาการสุขภาพจิตนานาชาติ ครั้งที่ 3 ปี 2547.
- สงบ เพิ่มพงษ์พิพัฒน์ . การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 โรงเรียนวัดวังไคร้ (วชิรานุกูลประชาสรรค์) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 2 . มหาวิทยาลัยศิลปากร , 2548.
- สิรินภา จาติเสถียร. การศึกษาการสอนเทคนิคการควบคุมความโกรธต่อการแสดงความโกรธของผู้ป่วยจิตเภทโรงพยาบาลศรีธัญญา .วิทยานิพนธ์ (พย.ม.)--จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

อุไร จักร์ตรีมงคล . การพัฒนาโครงสร้างเขาวน้อารมณ์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 .  
ปริญญาโท กศ.ค. (การทดสอบและวัดผลการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ,  
2544.

#### บทความ

ชำระศักดิ์ คงกาสวัสดิ์. ความโกรธเราจะบริหารจัดการอย่างไร. ฟอร์ควอลิตี้ 13,103 (พ.ค. 2549) 28-31 ;  
13,104 (มิ.ย. 2549) 41-44.

นิรมล มุนจินดา. วิธีดูแลความโกรธจากหมู่บ้านพลัม . สารคดี 19,220 (มิ.ย. 2546) 37.

สม สุวรรณ. ความโกรธ. วิทยาจารย์ 91, 10 (ต.ค.2536): 13-14.

สุพิศรา สุภาพ. กลยุทธ์โกรธแบบไม่มีเรื่องกับใคร. ฟ้าสูท 23,129 (2543): 13-15.

วศิน อินทสระ . ธรรมลีลา ปีที่ 3 ฉบับที่ 28 มีนาคม 2546.

#### ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

<http://khwankhao.multiply.com /journal/item/33>

<http:// www.dungtrin.com>

<http://www.geocities.com/kwamjing1/chapter02.htm>

[http://www.tamdee.net/db/printer\\_friendly\\_posts.asp](http://www.tamdee.net/db/printer_friendly_posts.asp)

[http://www.novabizz.com/NovaAce/Emotional/Anger\\_Transforming.htm](http://www.novabizz.com/NovaAce/Emotional/Anger_Transforming.htm)

<http://www.novabizz.com/NovaAce/Emotional/Anger.htm>

[http://www.siamhealth.net/public\\_html/Disease/neuro/psy/stress/anger.htm](http://www.siamhealth.net/public_html/Disease/neuro/psy/stress/anger.htm)

<http://www.tuator.net/content/view/179/39/>

[www.gdir.gits.net.th](http://www.gdir.gits.net.th)

[www.pinonlines.com](http://www.pinonlines.com)

[www.tambol.com](http://www.tambol.com)

[www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

**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 กรุณาเติมข้อความในช่องว่างตามความจริงในทัศนคติของท่าน (สำหรับข้อ 4) และ กรุณาทำ  
เครื่องหมาย / ตามลักษณะหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อท่านเกิดอารมณ์โกรธ (สำหรับข้อ 5)

4. ในทัศนคติของท่าน “ความโกรธ” หมายถึง

---

---

---

5. เมื่อท่านต้องการแสดงอารมณ์โกรธท่านจะ.....

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

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. ไม่พยายามกดความรู้สึกจนหน่วหรือซึ่มเส้ำแล้วอาศัยสิ่ง อื่น เช่น ของมีนเมาทำให้ลืมความโกรธนั้นเสีย					
24. ไม่ระเบิดโทสะออกมาโดยเกี่ยวข้องกับรังแกผู้อื่นแอกว่า					
25. พูดออกมาให้คนอื่น ๆ เข้าใจความรู้สึกโกรธของคุณไม่ใช่ เพียงไว้คนเดียว					
26. พยายามทำกิจกรรม บางอย่างเพื่อระบายความโกรธแต่ก็ พยายามหาสาเหตุของความโกรธด้วยเสมอ					
27. ไม่พยายามทำให้ผู้อื่น เดือดร้อนไปกับท่านด้วย เช่น ทำ เป็นคนนำสงสาร อ่อนแอ ซึ่งทำให้คนอื่นไม่สามารถโกรธ ท่านได้					
28. แสดงความโกรธออกมาโดยไม่ตัดความรู้สึกนี้ออกไป เพื่อให้หลงเหลือแต่ความสุข					
29. แสดงความโกรธออกมา เพราะเชื่อว่าบางครั้งการทำให้คน อื่น ไม่ชอบคุณบ้างก็ไม่ใช่เรื่องเสียหายอะไร					

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง

## ภาคผนวก 2 ประวัติผู้วิจัย

จุลศักดิ์ ชาญณรงค์

รัฐศาสตรบัณฑิต ( วิชาการระหว่างประเทศ ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ( องค์การและการจัดการ ) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ปัจจุบันเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะเศรษฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

### ผลงานทางวิชาการ

- งานวิจัย
- การศึกษาโครงสร้างองค์การธุรกิจชุมชน : กรณีศึกษากลุ่มแม่บ้านผลิตภัณฑ์กล้วยจังหวัดนนทบุรี ( ทุณฑวงมหาวิทยาลัยประจำปีพ.ศ. 2546 )
  - การศึกษาโครงสร้างองค์การของส่วนราชการภาครัฐ ( ทุณฑวงมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ประจำปีพ.ศ. 2548 )
  - การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างองค์การของส่วนราชการภาครัฐ ( ทุณฑวงมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ประจำปีพ.ศ. 2549 )
  - การวิเคราะห์วาทกรรมและผลลัพธ์ที่เกิดจากวาทกรรม : กรณีศึกษาคำว่าองค์การและองค์กร ( ทุณฑวงมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ประจำปีพ.ศ. 2550 )
  - การสำรวจทัศนคติเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้วิชาต่างๆภายใต้ขอบข่ายรัฐประศาสนศาสตร์ของนักวิชาการและผู้บริหารองค์การภาครัฐ กรณีศึกษาองค์การภาครัฐของจังหวัดนนทบุรี ( ทุณฑวงมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ประจำปีพ.ศ. 2551 )
  - การศึกษาสภาวะการณ์และแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ : กรณีกระบวนการบัตรประจำตัวประชาชน ( ทุณฑวงมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ประจำปี พ.ศ. 2552 )

ตำรา - วิชาการเมืองเศรษฐกิจและสังคม

เอกสารประกอบการสอน - วิชาธุรกิจชุมชนศึกษา

### บทความ

- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับใหม่ ใน จุลสารคณะศิลปศาสตร์และ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนกันยายน 2545.
- เอเปค : ปราบปรามการฉ้อโกงใหม่ของการเมืองเศรษฐกิจและสังคม ใน สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 16 ฉบับที่ 48 มกราคม – เมษายน 2545.
- ธุรกิจชุมชนตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียงและทฤษฎีใหม่ ใน สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 17 ฉบับที่ 51 มกราคม – เมษายน 2546.
- การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการบริหาร ใน สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 17 ฉบับที่ 53 กันยายน- ธันวาคม 2546.
- การเมืองคืออะไร ใน วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีที่ 29 มกราคม-มิถุนายน 2546.
- การศึกษาโครงสร้างองค์กรธุรกิจชุมชน : กรณีศึกษากลุ่มแม่บ้านผลิตภัณฑ์กล้วย จังหวัดนนทบุรี ใน สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 18 ฉบับที่ 56 กันยายน- ธันวาคม 2547.
- ข้อเสนอเกี่ยวกับการศึกษาโครงสร้างองค์กรโดยใช้แผนภาพ : กรณีการบริหารราชการส่วนกลาง ใน เอกสารการประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 4.
- องค์การภาครัฐสมัยใหม่ ในเอกสารการประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ (ครั้งที่ 6 :2548)
- การตรวจสอบทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ที่นำมาปรับใช้กับองค์การภาครัฐ ใน เอกสารการประชุมวิชาการ ครั้งที่ 1 ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- การศึกษาโครงสร้างองค์กรของส่วนราชการภาครัฐ ใน สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 20 ฉบับที่ 60 มกราคม-เมษายน 2549.
- การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐโดยไม่ทำลายประสิทธิผล : ข้อเสนอการลดขั้นตอนการทำบัตรประชาชนจากการศึกษาดูงาน สำนักทะเบียนเขตหลักสี่ ใน สุทธิปริทัศน์ ปีที่ 20 ฉบับที่ 62 กันยายน-ธันวาคม 2549.
- การวิเคราะห์วาทกรรมและผลลัพธ์ที่เกิดจากวาทกรรม : กรณีศึกษาคำว่า องค์กรและ องค์กร ในวารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรปีที่ 6 ฉบับที่ 1 ประจำเดือน มกราคม-เมษายน 2552 .
- การสำรวจทัศนนะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้วิชาต่างๆภายใต้ขอบข่ายรัฐประศาสนศาสตร์ ของนักวิชาการและผู้บริหารองค์การภาครัฐ กรณีศึกษาองค์การภาครัฐ จังหวัดนนทบุรี ในเอกสารการสัมมนาเครือข่ายวิชาการวิจัยสายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เรื่อง มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : พลังปัญญาเพื่อพัฒนาประเทศ . (ครั้งที่ 2 : 255: กรุงเทพมหานคร)
- การศึกษาสภาวะการณ์และแนวทางการเสริมแรงบุคลากรภาครัฐที่พึงประสงค์ : กรณีกระบวนการบัตรประจำตัวประชาชน ในเอกสารการประชุมวิชาการ การบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (ครั้งที่ 2 : 2551 : กรุงเทพมหานคร)