

## การแสดงออกของอารมณ์ในที่ทำงานของพนักงาน Emotional expressions at workplace of employees

มานพ ชูนิล<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การแสดงออกของอารมณ์ในที่ทำงานของพนักงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีอารมณ์สุข โกรธ กลัว และเศร้าในที่ทำงานของพนักงานและเพื่อศึกษาการแสดงออกของอารมณ์สุข โกรธ กลัว และเศร้าในที่ทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน จำนวน 249 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Random Sampling) และสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์คือ ร้อยละและความถี่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีอารมณ์สุขในที่ทำงาน จำนวน 233 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 249 คน คิดเป็นร้อยละ 93.57 มากกว่าอารมณ์อื่น โดยพนักงานมีอารมณ์โกรธ กลัว และเศร้า ร้อยละ 71.49, 52.61, และ 37.75 ตามลำดับ พนักงานส่วนใหญ่แสดงออกของอารมณ์สุข โกรธ กลัว และเศร้าในที่ทำงานโดยการยิ้ม พยายามสงบสติอารมณ์ ไม่มีความมั่นใจในการทำงาน และนั่งเงียบๆ ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** การแสดงออกของอารมณ์ในที่ทำงาน พนักงาน

### Abstract

The research in the title “Emotional expressions at workplace of employees” aims to study happy, angry, fearful and sad emotions at workplace of employees and to study emotional expressions: happy, angry, fearful and sad emotions at workplace of employees. The sample group was 249 employees derived from proportional random sampling and simple random sampling. The research instrument was questionnaires. The statistics for data analysis was frequency and percentage. The results revealed of 249 employees, 233 employees or 93.57% were happy at workplace. The employees were angry, fear and sad with 71.49%, 52.61%, และ 37.75% respectively. The majority of employees smiled when they were happy, tried to calm down when they were angry, did not have self-confidence when they were fear, and sat quietly when they were sad.

**Keywords :** Emotional expressions, employees

<sup>1</sup> รองศาสตราจารย์ ภาควิชามานุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

## 1. บทนำ

คัตานาค มณีศรี (2554) ได้อธิบายความสำคัญของอารมณ์ ว่ามีบทบาทในการเตรียมความพร้อมให้เรามีการตอบสนอง เมื่อเกิดความกลัว เราจะตื่นตัวพร้อมจะหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่คุกคาม ช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในอนาคตของเรา อารมณ์ที่เกิดขึ้นกับประสบการณ์หนึ่งๆ จะทำให้เราเรียนรู้ว่าในอนาคตเราควรจะทำปฏิกิริยาต่อเหตุการณ์ที่คล้ายคลึงกันอย่างไรจึงจะเหมาะสม และช่วยให้เรามีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ อารมณ์ที่ปรากฏทางสีหน้าท่าทาง คำพูด และการกระทำช่วยให้คนมีปฏิกิริยาตอบสนองกันได้อย่างเหมาะสม

การแสดงออกของอารมณ์มีความสำคัญ เพราะช่วยให้เราเข้าใจว่าบุคคลนั้นเป็นคนเช่นไร หรือเป็นตัวกำหนดเอกลักษณ์ (Identity) เช่น ร้องไห้บ่นแสดงว่าเป็นคนอ่อนแอ หรือหัวเราะบ่นแสดงว่าเป็นผู้มีสุขภาพจิตดี (Labott et al., 1991) เมื่อบุคคลกระทำและแสดงออกของอารมณ์เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว คนอื่นจะตัดสินว่าเขาเป็นอย่างไร เช่น บุคคลกระทำไม่ดีและไม่แสดงความเสียใจ คนอื่นจะเห็นว่าเขาเป็นคนไม่ดีอย่างแน่นอน บุคคลสามารถใช้ข้อมูลจากการแสดงออกของอารมณ์เป็นตัวทำนายพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (Robinson, Smith-Lovin, and Tsoudis, 1994) การแสดงออกของอารมณ์สุขจะมีผลต่อพฤติกรรมความร่วมมือ (Stouten and Cremer, 2009) การแสดงออกของอารมณ์โกรธในที่ทำงานมีผลต่อการเพิ่มความผูกพัน (O'Neill, 2009) แต่มีการถกเถียงการแสดงออกของอารมณ์ด้วยความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม (Levenson, 1994) และอำนาจของบุคคลมีผลต่อการแสดงออกของอารมณ์ เช่น บุคคลที่มีอำนาจสูงแสดงอารมณ์ทางบวกได้มากกว่าบุคคลที่มีอำนาจต่ำ แต่แสดงอารมณ์โกรธได้น้อยกว่าบุคคลที่มีอำนาจต่ำ (Berdahl and Martorana, 2006)

การแสดงออกทางอารมณ์ของมนุษย์ มีการแสดงออกได้หลายประการ ชนิษฐา วิเศษสาร (2540) ได้กล่าวถึงการแสดงออกทางอารมณ์ของมนุษย์ สามารถสังเกตได้จากพฤติกรรม ได้แก่ การแสดงออกทางใบหน้า อากัปกิริยา การแสดงออกทางอากัปกิริยาท่าทาง การแสดงออกทางด้านเสียง การคิด การตัดสินใจ Baron (1989 อ้างถึงใน สุวีรี ศิวแพทย์, 2549) แบ่งลักษณะการแสดงออกทางอารมณ์ (Expression of Emotion) เป็น 3 ประเภท คือ การแสดงออกทางสีหน้า (Facial Expressions) การใช้สายตาสื่ออารมณ์ (Eye Contact) เช่น การมองสบตานั้นมีความ

กว้างจนกลายเป็นการจ้องตา (Staring) อย่างไม่ลดละนั้น เป็นการมองดูด้วยอารมณ์โกรธ หรือมีความรู้สึกเป็นศัตรูต่อกัน ภาษาท่าทาง (Body Language) เช่น ผุดลุกผุดนั่ง เกากระชากผม ล้วงแต่สะท้อนถึงความวิตกกังวล หรือการกระตุ้นอารมณ์อย่างรุนแรง ซึ่งอาจจะพบได้ในสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น การสอบที่สำคัญ การสัมภาษณ์ เข้าทำงาน ฯลฯ จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา มีงานวิจัย การแสดงออกของอารมณ์ในที่ทำงานของพนักงานยังมีน้อย เราจึงมีความรู้เพียงเล็กน้อยเกี่ยวกับการแสดงออกของอารมณ์ในที่ทำงานของพนักงาน ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษา การแสดงออกของอารมณ์สุข โกรธ กลัว และเศร้าในที่ทำงานของพนักงานซึ่งจะมีประโยชน์สำหรับหัวหน้างานเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อทำให้เข้าใจอารมณ์ของพนักงานหรือพนักงานเข้าใจอารมณ์ของเพื่อนร่วมงานมากขึ้นด้วยการสังเกตการแสดงออกของอารมณ์

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาการมีอารมณ์สุข โกรธ กลัว และเศร้าในที่ทำงานของพนักงาน

2.2 เพื่อศึกษาการแสดงออกของอารมณ์สุข โกรธ กลัว และเศร้าในที่ทำงานของพนักงาน

## 3. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวข้อง คือ Baron (1989 อ้างถึงใน สุวีรี ศิวแพทย์, 2549) แบ่งลักษณะการแสดงออกทางอารมณ์ (Expression of Emotion) เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การแสดงออกทางสีหน้า (Facial Expressions as Guide to the Emotions of Others) เช่น เด็กแสดงสีหน้าแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด จากการสัมผัสรสชาติต่างๆ เช่น เป็รี้ยว ขม หวาน เป็นต้น

2. การใช้สายตาสื่ออารมณ์ (Eye Contact: Gazes and Stares) เช่น โดยทั่วไปจะพบว่า การสบสายตาทบอัยครั้ง เป็นสัญญาณทางด้านความรู้สึกที่ดีต่อกัน ในทางตรงกันข้าม การหลบหลีกหรือซ่อนเร้นสายตาก็เป็นสิ่งบ่งชี้ถึงความรู้สึกทางลบที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นความวิตก อาย หรือความรู้สึกไม่ชอบก็ตาม อย่างไรก็ตาม มีข้อยกเว้นว่าหากการมองสบตานั้นมีความกว้างจนกลายเป็นการจ้องตา (Staring) อย่างไม่ลดละนั้นกลับกลายเป็นว่าเป็นการมองดูด้วยอารมณ์โกรธ หรือมีความรู้สึกเป็นศัตรูต่อกัน

3. ภาษาท่าทาง (Body Language : Gestures and Movements) เช่น ผุดลุกผุดนั่ง เกากระชากผม ล้วงแต่สะท้อนถึงความวิตกกังวล นอกจากนี้ยังพบว่าภาษาท่าทาง

ในแต่ละวัฒนธรรมมีความแตกต่างกัน เช่น ชาวอินเดียตอบรับโดยการส่ายหน้าหรือสั่นศีรษะ ในขณะที่การพยักหน้าเป็นการตอบรับในภาษาสากล

อริยา คูหา (2545) ได้อธิบายอารมณ์กับพฤติกรรม 3 ประเภท ดังนี้

1. ปฏิกริยาภายนอก หรือพฤติกรรมภายนอก (Explicit Reaction) ปฏิกริยานี้เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ เช่น

1.1 การทำลาย เช่น ตีอกชกลม ขว้างปา ทูบตี ต่ำว่า ทำร้าย ลั่นกำปั้น กำหมัด กัดฟัน กัด หยิกทิ้ง ถ่มน้ำลาย กรีดสิ่งของ ทำร้ายตนเอง ฯลฯ

1.2 ความยินดี เช่น กอดรัด หัวเราะ กระโดดโลดเต้น ยิ้ม อมยิ้ม วิ่งรอบๆ บุคคลที่ใกล้ชิดเคียง ปัสสาวะรดกางเกง ร้องรำ ร้องไห้ อ้าปาก ฯลฯ

1.3 การถอยหนี เช่น หลบหน้า ถอยหนี หลบผู้คน ปลีกตัว ฯลฯ

1.4 การวางเฉย เช่น ไม่พูด ไม่ทานอาหาร เงียบ นิ่ง ฯลฯ

1.5 ทางสีหน้า เช่น บึ้ง ยิ้มแย้ม หน้าซีด เหงื่อแตก หน้าเครียด ฯลฯ

1.6 ทางน้ำเสียง เช่น เสียงสั้นรัว ตะคอก ตะโกน หัวเราะ พุดขอร้อง ร้องไห้ การสบถ ควบคุมขวาง คร่ำครวญ พิไลรำพัน เค่นเสียงในลำคอ ร้องกรีดๆ ตะโกนต่ำ บ่น ฯลฯ

2. ปฏิกริยาภายใน หรือพฤติกรรมภายใน (Implicit Reaction) ปฏิกริยานี้เป็นการทำงานของอวัยวะภายใน หรือโครงสร้างของสรีระภายในร่างกายมีทั้งที่สังเกตไม่ได้ และสังเกตได้และบุคคล นั้นจะรู้สึกตัว รับรู้หรือไม่ก็ได้ เพราะอารมณ์ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบประสาท และระบบต่อมไร้ท่อ ต่อมเหงื่อ ม่านตา กล้ามเนื้อ บุคคลที่มีการสะสมของอารมณ์ หรือมีการตอบสนองทางอารมณ์อย่างรุนแรง และมีสะสมอารมณ์อยู่นานๆ อาจมีการแสดงอาการเจ็บป่วยออกมาทางกายที่ส่งผลจากสาเหตุมาจากอารมณ์ซึ่งทางพุทธศาสนาเรียกว่า “จิตกายาพาธ” ดังแสดงได้ ดังนี้

2.1 อาการเจ็บป่วย ท้องอืด เพื่อ รู้สึกว่าลำคอ ตีบตัน อ่อนเพลีย วิงเวียนศีรษะ ปวดศีรษะ ปวดเมื่อยบริเวณหลังและต้นคอ ท้องผูก ปวดท้องเหมือนเป็นโรคระเพาะ ปวดท้องเหมือนถูกน้ำดีอีกเสบ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง คือ ทฤษฎีแซตเตอร์-ซิงเกอร์ (The Schachter-Singer Theory) อริยา คูหา (2545) ได้อธิบายทฤษฎีนี้ว่า แซตเตอร์ และซิงเกอร์ เห็นว่าขั้นตอนแรกของการเกิดอารมณ์ คือ การรับรู้ของสิ่งเร้า

ที่มากระทบขึ้นต่อมาคือการเปลี่ยนแปลงของอวัยวะต่างๆ ภายใน สมองไม่จำเป็นต้องมีการตอบสนองทางอารมณ์ด้วยการมีพฤติกรรมเฉพาะอย่างที่ตายตัว หรือเจาะจง แต่น่าจะมีการตอบสนองที่หลากหลาย หลายแบบอันไม่มีขอบเขตจำกัด การรับและเข้าใจก่อให้เกิดการสร้างแบบแผนปฏิกริยาทางอารมณ์ให้แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ที่ขึ้นอยู่กับตัวกระตุ้นประสบการณ์ของแต่ละบุคคล แซตเตอร์ และ ซิงเกอร์ ให้แก่ว่า อารมณ์ที่รายงานออกมา มีผลมาจากการแปลสิ่งที่ทำให้เกิดการเร้าการปลุกให้เกิดการตื่นตัวของร่างกาย

ทฤษฎีนี้จัดอยู่ในกลุ่มปัญญานิยม (Cognitive Physiological Theory) เพราะเน้นว่าการรวมความคิด ความเข้าใจกับการกระตุ้นระบบต่างๆ ของร่างกายมีความสัมพันธ์ต่อกัน จึงอธิบายการเกิดของอารมณ์ในแง่ของ 2 ปัจจัย กล่าวคือ แซตเตอร์ และ ซิงเกอร์ ได้เน้นว่า ปัจจัยแรกเป็นสภาวะการถูกกระตุ้น (Physiological Arousal) และปัจจัยที่สองหมายถึงการตีความ หรือความคิด ความเข้าใจในการแปลความหมายสิ่งเร้าที่มากระตุ้น (Cognitive, Interpretation)

ขั้นตอนของการเกิดอารมณ์ตามทฤษฎี แซตเตอร์-ซิงเกอร์ มี 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การรับรู้สถานการณ์ที่อยู่อารมณ์ (Cognitive Label Based on External Environment)

ขั้นที่ 2 ร่างกายถูกกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง อันเป็นผลจากการรับรู้ (Physiological Arousal)

ขั้นที่ 3 การแปลผลและวิเคราะห์ให้เข้ากับสภาพของร่างกายตามสภาวะการ (Interpretation and Labeling of Bodily State So That It Fits The Perceived Situation)

ขั้นที่ 4 การเกิดอารมณ์ (Emotional Experience)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกทางอารมณ์ ได้แก่ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงออกทางอารมณ์ คือ วินัส สุวรรณทา (2549) พบว่าพฤติกรรม การแสดงออกทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าการแสดงออกหยุดอยู่กับที่ ก้าวร้าว ถอยหนี และยอมแพ้อยู่ในระดับต่ำ ความไม่สบายใจ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และพลังอำนาจ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพได้ Zenteno-hidalgo (2012) พบว่า คุณภาพของความสัมพันธ์ การตอบสนองของผู้สังเกต อำนาจ และเพศ สามารถอธิบายการแสดงออกของอารมณ์โกรธในที่ทำงานได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแยกแยะอารมณ์ คือ Peace (2003) พบว่า หน้าตาที่มีความสุขจะได้รับการแยกแยะได้รวดเร็วกว่าหน้าตาที่มีความโกรธจากกลุ่มตัวอย่างที่มองดูภาพที่แสดงให้ดูในห้องทดลองซึ่งมีภาพหน้าตาที่มีความสุข เฉยๆ และโกรธ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการแสดงอารมณ์ คือ จุลศักดิ์ ชาญณรงค์ (2553) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการแสดงออกความโกรธมากในลักษณะของพวกนักกิจกรรมและโกรธแล้วกินและพบว่า มีการจัดการกับความโกรธแบบยอมขอโทษคนอื่นและมีการจัดการแบบนักแสดง Thomas (1989) พบว่า เพศหญิงเมื่อมีอารมณ์โกรธจะใช้วิธีแสดงออกมาไม่เก็บเอาไว้ โกรธใส่ผู้อื่นและตำหนิผู้อื่น มากกว่าเพศชาย Lawton and Nutter (2010) พบว่า กลุ่มผู้ขับรถที่มีอารมณ์โกรธ แสดงความก้าวร้าวมากกว่ากลุ่มผู้ไม่ได้ขับรถที่มีอารมณ์โกรธ Dimberg and Christmansson (2008) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความกลัวมากที่จะต้องพูดในที่สาธารณะจะรับรู้อารมณ์โกรธว่าเป็นอารมณ์ทางลบมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความกลัวน้อยที่จะต้องพูดในที่สาธารณะ และ Gruchy and Dawn (1992) พบว่า บรรทัดฐานเพื่อการแสดงออกของอารมณ์เศร้ามีความแตกต่างกันระหว่างเพศ ผู้ชายจะได้รับการลงโทษทางสังคมมากกว่าผู้หญิงหากร้องไห้ และพบว่าผู้ที่มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับบทบาททางเพศอย่างเสรีมาก ยอมรับการร้องไห้ของผู้ชายได้มากด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลของการแสดงอารมณ์ คือ Hareli et al. (2008) พบว่า การแสดงอารมณ์โกรธขณะกำลังปั่นช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของผู้ปั่น Gibson et al. (2009) พบว่า การแสดงอารมณ์โกรธที่ส่งผลดีกว่าโดยผู้แสดงอารมณ์โกรธควรแสดงอารมณ์โกรธในระดับต่ำแสดงด้วยการพูดดีกว่าแสดงทางกาย และสถานที่แสดงอารมณ์โกรธควรเป็นสถานที่ที่เหมาะสม O'Neill (2009) พบว่า การแสดงอารมณ์โกรธทำให้มีการฝืนทำมากขึ้น ขณะที่การแสดงอารมณ์รู้สึกผิดทำให้มีการฝืนทำลดลง และ Madera (2005) พบว่า หัวหน้าที่แสดงอารมณ์เศร้า หรืออารมณ์โกรธ อารมณ์เศร้า จะเป็นที่ชื่นชอบมากกว่าหัวหน้าที่แสดงอารมณ์โกรธ

#### 4. ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท ไทยโทรเทคทีฟไทม์ลิสต์ จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติงานในโรงงานของบริษัทที่อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม จำนวน 657 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน 2555) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาด

ของตัวอย่างของ Yamane (Yamane, 1973 อ้างถึงใน พิชิตฤทธิ์จรูญ, 2544) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 249 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Random Sampling) และสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับสลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งสร้างให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ลำดับบุตร สถานภาพสมรส จำนวนบุตร รายได้ต่อเดือน วุฒิการศึกษา การมีโรคประจำตัว อายุงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และเติมคำหรือข้อความ ตอนที่ 2 อารมณ์ในที่ทำงานแยกสอบถามเกี่ยวกับอารมณ์ทั้ง 4 ประเภท คือ อารมณ์สุข โกรธ กลัว และเศร้า ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และเติมคำหรือข้อความ การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีขั้นตอน คือ ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถาม นำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม ผู้วิจัยแก้ไขแบบสอบถามตามให้ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มพนักงานของบริษัท ไทยโทรเทคทีฟไทม์ลิสต์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 ท่าน ซึ่งพนักงานดังกล่าวไม่ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบอีกครั้ง และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปใช้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำหนังสือจากคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลและส่งไปให้แผนกธุรการและบุคคลของบริษัท เพื่อขออนุญาตบริษัทเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้รับอนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะขอรายชื่อของพนักงานในแต่ละแผนกของบริษัทมาจับสลาก เพื่อสุ่มอย่างง่าย นำแบบสอบถามไปฝากให้แผนกธุรการและบุคคลของบริษัท แจกให้พนักงานตามรายชื่อที่ได้สุ่มตัวอย่างไว้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและอารมณ์ในที่ทำงานจะถูกวิเคราะห์ด้วยร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency)

#### 5. ผลการวิจัย

5.1 การมีอารมณ์สุข โกรธ กลัว และเศร้าในที่ทำงานของพนักงาน

จากคำถาม “ในสัปดาห์ที่ผ่านมา ท่านมีความสุขในการทำงานบ้างหรือไม่” และถามคำถามลักษณะดังกล่าวกับอารมณ์โกรธ กลัว และเศร้าในที่ทำงานของพนักงาน พบว่าการมีอารมณ์สุข โกรธ กลัว และเศร้าในที่ทำงานของพนักงานของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงาน จำนวน 249 คน

พนักงานมีอารมณ์สุขในที่ทำงาน จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 93.57 มีอารมณ์โกรธในที่ทำงาน จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 71.49 มีอารมณ์กลัวในที่ทำงาน จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 52.61 มีอารมณ์เศร้าในที่ทำงาน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การมีอารมณ์สุข โกรธ กลัว และเศร้าในที่ทำงานของพนักงาน

อารมณ์ในที่ทำงานของพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สุข	233	93.57
โกรธ	178	71.49
กลัว	131	52.61
เศร้า	94	37.75

5.2 การแสดงออกของอารมณ์สุข โกรธ กลัว และเศร้าในที่ทำงานของพนักงาน

จากคำถาม “ขณะที่ท่านมีความสุขในที่ทำงาน ท่านแสดงออกอย่างไร (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)” และถามคำถามลักษณะดังกล่าวกับอารมณ์โกรธ กลัว และเศร้าในที่ทำงานของพนักงาน ทำให้ทราบการแสดงของอารมณ์สุข โกรธ กลัว และเศร้าในที่ทำงานของพนักงาน ดังต่อไปนี้

1. จากพนักงานที่มีอารมณ์สุขในที่ทำงาน จำนวน 233 คน มีการแสดงออกของอารมณ์สุขในที่ทำงานโดย

การยิ้มมากที่สุด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 69.08 รองลงมา คือ การทักทาย หรือพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 66.27 หัวเราะ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 53.01 ตั้งใจทำงาน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 44.98 ทำงานอย่างขยันขันแข็ง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 32.93 ร้องเพลงเบาๆ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 23.29 กินขนม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.84 และฟังเพลง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.82 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละการแสดงออกของอารมณ์สุขในที่ทำงานของพนักงาน

การแสดงออกของอารมณ์สุขในที่ทำงานของพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ยิ้ม	172	69.08
ทักทาย หรือพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน	165	66.27
หัวเราะ	132	53.01
ตั้งใจทำงาน	112	44.98
ทำงานอย่างขยันขันแข็ง	82	32.93
ร้องเพลงเบาๆ	58	23.29
กินขนม	22	8.84
ฟังเพลง	12	4.82

2. จากพนักงานที่มีอารมณ์โกรธในที่ทำงาน จำนวน 178 คน มีการแสดงออกของอารมณ์โกรธในที่ทำงาน โดยพยายามสงบสติอารมณ์ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 42.57 รองลงมา คือ พุดน้อยลงกว่าปกติ จำนวน 97 คน

คิดเป็นร้อยละ 38.96 พยายามยับยั้งชั่งใจ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 เดินหนีไปจากเหตุการณ์ที่ทำให้โกรธ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 26.91 ระบายออกด้วยการพูดคุยกับเพื่อนสนิท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 22.89

พยายามอธิบายเหตุผลให้คนที่ทำให้โกรธฟัง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.65 พยายามอยู่คนเดียว 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.44 ฟังเพลง จำนวน 15 คน คิดเป็น

ร้อยละ 6.02 ก้าวร้าวใส่คนอื่น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 และอื่นๆ เช่น บ่นไปเรื่อยเปื่อย หน้าตาบึ้งตึง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละการแสดงออกของอารมณ์โกรธในที่ทำงานของพนักงาน

การแสดงออกของอารมณ์โกรธในที่ทำงานของพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พยายามสงบสติอารมณ์	106	42.57
พูดน้อยลงกว่าปกติ	97	38.96
พยายามยับยั้งชั่งใจ	78	31.33
เดินหนีไปจากเหตุการณ์ที่ทำให้โกรธ	67	26.91
ระบายออกด้วยการพูดคุยกับเพื่อนสนิท	57	22.89
พยายามอธิบายเหตุผลให้คนที่ทำให้โกรธฟัง	34	13.65
พยายามอยู่คนเดียว	26	10.44
ฟังเพลง	15	6.02
ก้าวร้าวใส่คนอื่น	3	1.20
อื่นๆ เช่น บ่นไปเรื่อยเปื่อย หน้าตาบึ้งตึง	2	0.80

3. จากพนักงานที่มีอารมณ์กลัวในที่ทำงาน จำนวน 131 คน มีการแสดงออกของอารมณ์กลัว โดยไม่มีความมั่นใจในการทำงาน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 รองลงมา คือ พูดน้อยลงกว่าปกติ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.08 ไม่กล้าตัดสินใจอะไร จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.27 ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส จำนวน 38 คน

คิดเป็นร้อยละ 15.26 หวาดระแวง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.45 ไม่อยากไปทำงาน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.24 ลาป่วยหรือลาจิจ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.22 และอื่นๆ เช่น เผชิญหน้ากับความกลัว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละการแสดงออกของอารมณ์กลัวในที่ทำงานของพนักงาน

การแสดงออกของอารมณ์กลัวในที่ทำงานของพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีความมั่นใจในการทำงาน	65	26.10
พูดน้อยลงกว่าปกติ	50	20.08
ไม่กล้าตัดสินใจอะไร	43	17.27
ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	38	15.26
หวาดระแวง	31	12.45
ไม่อยากไปทำงาน	28	11.24
ลาป่วย หรือลาจิจ	13	5.22
อื่นๆ เช่น เผชิญหน้ากับความกลัว	1	0.40

4. จากพนักงานที่มีอารมณ์เศร้าในที่ทำงาน จำนวน 94 คน มีการแสดงออกของอารมณ์เศร้าในที่ทำงานโดยนั่งเงียบๆ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 21.69 รองลงมาคือ ไม่พูดคุยกับใคร จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.26 ตั้งหน้าตั้งตาทำงาน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.45

พูดคุยเฉพาะเพื่อนสนิท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.84 เปิดเพลงฟัง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.42 และอื่นๆ เช่น ยิ้ม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละการแสดงออกของอารมณ์เศร้าในที่ทำงานของพนักงาน

การแสดงออกของอารมณ์เศร้าในที่ทำงานของพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นั่งเงียบๆ	54	21.69
ไม่พูดคุยกับใคร	38	15.26
ตั้งหน้าตั้งตาทำงาน	31	12.45
พูดคุยเฉพาะเพื่อนสนิท	22	8.84
เปิดเพลงฟัง	11	4.42
อื่นๆ เช่น ยิ้ม	1	0.40

## 6. สรุปผลและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การแสดงออกของอารมณ์ในที่ทำงานของพนักงาน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า พนักงานมีอารมณ์สุขในที่ทำงาน จำนวน 233 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 249 คน คิดเป็นร้อยละ 93.57 มากกว่าอารมณ์โกรธ กลัว และเศร้า พนักงานส่วนใหญ่แสดงออกของอารมณ์สุขในที่ทำงานโดยการยิ้มมากที่สุด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 69.08 พนักงานส่วนใหญ่แสดงออกของอารมณ์โกรธในที่ทำงาน โดยพยายามสงบสติอารมณ์ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 42.57 พนักงานส่วนใหญ่แสดงออกของอารมณ์กลัว โดยไม่มีความมั่นใจในการทำงาน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 พนักงานส่วนใหญ่แสดงออกของอารมณ์เศร้าในที่ทำงานโดยนั่งเงียบๆ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 21.69

พนักงานมีอารมณ์สุขในที่ทำงานซึ่งเป็นอารมณ์ที่พึงปรารถนาในที่ทำงาน อารมณ์สุขในที่ทำงานดังกล่าวเป็นอารมณ์ที่พนักงานมีมากกว่าอารมณ์อื่นอีก 3 อารมณ์ที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ อารมณ์โกรธ กลัว และเศร้าในที่ทำงาน จึงเป็นไปได้ที่หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมหรือพนักงานเองที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในที่ทำงานและอารมณ์สุขเป็นอารมณ์ที่ดี ควรส่งเสริมให้มีอารมณ์นี้เพิ่มขึ้นในที่ทำงาน ขณะเดียวกันก็ควรลดอารมณ์โกรธ กลัวและเศร้า

จากการศึกษา พบว่ายิ้มเป็นการแสดงออกของอารมณ์สุขมากกว่าการแสดงออกอย่างอื่นของอารมณ์สุข

ในที่ทำงาน ดังนั้นหัวหน้างานอาจสังเกตพนักงานซึ่งเป็นผู้ได้บังคับบัญชาว่าถ้าเห็นว่าพนักงานยิ้มแสดงว่าพนักงานกำลังมีความสุขในที่ทำงาน แต่พนักงานยิ้มอาจมีอารมณ์อื่นที่ไม่ใช่อารมณ์สุขก็ได้ ยิ้มจึงไม่ได้เป็นการแสดงออกว่าพนักงานมีอารมณ์สุขเท่านั้นและยังมีการแสดงออกอื่นๆ ที่เป็นการแสดงออกของอารมณ์สุขในที่ทำงานอีก คือ หัวเราะ ทักทายหรือพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ร้องเพลงเบาๆ ทำงานอย่างขยันขันแข็ง ตั้งใจทำงาน ฟังเพลง อย่างไรก็ตามพนักงานอาจมีการแสดงออกของอารมณ์สุขมากกว่า 1 แนวทางในเวลาเดียวกัน เช่น ฟังเพลง และยิ้ม เป็นต้น

การแสดงออกมากที่สุดของอารมณ์โกรธในที่ทำงานคือ พยายามสงบสติอารมณ์ อย่างไรก็ตามการแสดงออกดังกล่าวอาจไม่ชัดเจนว่ามีพฤติกรรมแสดงออกอย่างไร เช่น นั่งเงียบๆ ไม่ขยับตัวไปมา และไม่พูดคุยกับใคร หรือแสดงออกในลักษณะอื่น อาจเป็นอุปสรรคสำหรับหัวหน้างานที่จะสังเกตการแสดงออกดังกล่าว คล้ายกับการแสดงออกมากที่สุดของอารมณ์กลัวในที่ทำงานที่พนักงานแสดงออกในลักษณะไม่มีความมั่นใจในตนเอง

ยิ้ม นั่งเงียบๆ ไม่ขยับตัวไปมา และไม่พูดคุยกับใครล้วนเป็นตัวอย่างพฤติกรรมจากการแสดงออกทางอารมณ์ของพนักงานจากการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของชนิษฐา (ชนิษฐา วิเศษสาร, 2540) ที่อธิบายว่ามีการแสดงออกที่สามารถสังเกตได้จากพฤติกรรม และ Baron (1989 อ้างถึงใน สุวีรี ศิวแพทย์, 2549) กล่าวถึงลักษณะ

การแสดงออกทางอารมณ์ (Expression of Emotion) คือ ภาษาท่าทาง (Body Language) แต่ไม่มีการรายงานการแสดงออกทางอารมณ์ด้วย การแสดงออกทางสีหน้า (Facial Expressions) และการใช้สายตาสื่ออารมณ์ (Eye Contact)

การแสดงออกของอารมณ์ที่นำแปลกประการหนึ่งก็คือ พนักงานมีอารมณ์ในที่ทำงานต่างกัน แต่มีการแสดงออกของอารมณ์ของอารมณ์เหมือนกัน เช่น เปิดเพลงฟัง เป็นการแสดงออกของอารมณ์ในที่ทำงานของพนักงานขณะที่มีอารมณ์สุข เศร้า และโกรธ หรือยิ้มเป็นการแสดงออกของอารมณ์ในที่ทำงานของพนักงานขณะที่มีอารมณ์สุข และเศร้า พุดน้อยลงกว่าปกติเป็นการแสดงออกของอารมณ์ในที่ทำงานของพนักงานขณะที่มีอารมณ์โกรธ และเศร้า ดังนั้นการสังเกตการณ์แสดงออกของอารมณ์ของพนักงานจึงเป็นเรื่องที่ยู้งยาก อาจเกิดความผิดพลาดที่จะบ่งชี้ว่าพนักงานมีอารมณ์อะไรในขณะนั้น

## 7. ข้อเสนอแนะ

### 7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

หัวหน้างานสามารถใช้ผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการทำความเข้าใจอารมณ์ในที่ทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งอารมณ์สุข โกรธ กลัว และเศร้าโดยการสังเกตการณ์แสดงออกของอารมณ์ แต่ต้องพึงระวังการแสดงออกอย่างเดียวกันแต่มีอารมณ์ต่างกัน เมื่อพบว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีอารมณ์ใด หัวหน้างานอาจหาทางปรับปรุงอารมณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อไป โดยเพิ่มอารมณ์สุข ลดอารมณ์โกรธ กลัวและเศร้า

### 7.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษารายละเอียดของการแสดงออกของอารมณ์ในรายละเอียดว่าพนักงานมีอารมณ์ในที่ทำงานต่างกัน แต่มีการแสดงออกของอารมณ์เหมือนกัน เช่น เปิดเพลงฟัง เป็นการแสดงออกของอารมณ์ในที่ทำงานของพนักงานขณะที่มีอารมณ์สุข เศร้า และโกรธ การเปิดเพลงต่างกันอย่างไร อาจเป็นเพลงจังหวะช้า เร็ว เพลงฟังแล้วน่าเศร้า หรือฟังแล้วเกิดความฮึกเหิม หรือยิ้มเป็นการแสดงออกของอารมณ์ในที่ทำงานของพนักงานขณะที่มีอารมณ์สุข และเศร้า การยิ้มนั้นต่างกันอย่างไร จะทำให้สามารถแยกแยะการแสดงออกทางอารมณ์ได้

## 8. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

## 9. เอกสารอ้างอิง

### ภาษาไทย

ชนิษฐา วิเศษสาธิต. (2540). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ : งานตำราและเอกสารการพิมพ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

คัดนางค์ มณีศรี. (2554). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

จุลศักดิ์ ชาญณรงค์. (2553). การศึกษาการแสดงออกและการจัดการกับอารมณ์โกรธในการให้บริการประชาชนของพนักงานหน่วยงานของรัฐ รายงานผลการวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

พิชิต ฤทธิจรรยา. (2544). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: เฮ้าส์ ออฟ เคอร์รี่มีส์.

วินัส สุวรรณทา. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุวีรี ศิวะแพทย์. (2549). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

อริยา คูหา. (2545). *แรงจูงใจและอารมณ์*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

### ภาษาอังกฤษ

Berdahl, J.L. and Martorana, P. (2006). "Effects of power on emotion and expression during a controversial group discussion." *European Journal of Social Psychology*, 36(4), 497-509.

Dimberg, U. and Christianson, L. (1991). "Facial reactions to facial expressions in subjects high and low in public speaking fear." *Scandinavian Journal of Psychology*, 32(3), 246-253.

Gibson et al. (2009). "The Influence of anger expression on outcomes in organizations." *Negotiation and Conflict Management Research*, 2(3), 236-262.

Gruchy, Gunn and Dawn, Caria. (1992). Gender, context and crying as an expression of sadness. M.A. thesis, The University of New Brunswick, Canada.



Hareli, S. et al. (2008). "When scowling may be a good things: The influence of anger expressions on credibility." **European Journal of social Psychology**, 39(4), 631-638.

Labott, S.M., Martin, R.B., Eason, P.S., and Bakery, E.Y. (1991). "Social interactions to the expression of emotion." **Cognition and Emotion**, 5, 397-417.

Lawton, R. and Nutter, A. (2002). "A comparison of reported levels and expression of anger in everyday and driving situations." **British Journal of Psychology**, 93(3), 407-423.

Levenson, R.W. (1994). Human emotion: A functional view. In P. Ekman and R.J. Davidson (Eds.), **The nature of emotion: Fundamental questions**, (pp. 123-126). New York: Oxford University Press.

Madera, J.M. (2005). The effects of leader negative emotions on evaluations of leadership: The role of anger and sadness. **M.A. thesis, Rice University.**

O'Neill, O.A. (2009). "Workplace expression of emotions and escalation of commitment." **Journal of Applied Social Psychology**, 39(10), 2396-2424.

Peaco, S. (2013). The happiness/anger superiority effect: The influence of the gender of perceiver and poser in facial expression recognition. **M.A. thesis. Florida Atlantic University.**

Robinson, D.T., Smith-Lovin, L. and Tsoudis, O. (1994). "Heinous crime or unfortunate accident? The effects of remorse on responses to muck criminal confessions." **Social Forces**, 73, 175-190.

Stouten, J.S. and Cremer, D.D. (2009). "Seeing is believing: The effects of facial expressions of emotion and verbal communication in social dilemmas." **Journal of Behavioral Decision Making**, 23(3), 271-287.

Thomas, S.P. (1989). "Gender differences in anger expression: Health implications." **Research in Nursing & Health**, 12(6), 389-398.

Zenteno-Hidalgo, A. (2012). A model of workplace anger response cycles. **Dissertation. Temple University.**