JOMSD

Journal of Organizational Management and Social Development

วารสารการจัดการองค์กร และพัฒนาสังคม

Research Article

The Influence of Organizational Display Rules and Emotional Labor on Service Performance among Police Officers: A Case Study of Nakhon Ratchasima Provincial Police

Kunthida Malam[1*] and Dhiyathad Prateeppornnarong[1]

[1]National Institute of Development Administration, Thailand

[*]Corresponding author. E-mail: kunmalam@gmail.com

ABSTRACT

The paper aimed to examine the influence of organizational display rules as an antecedent to police officers' emotional labor and its impact on service performance. This quantitative study utilized a questionnaire as the data collection tool. The population comprised 374 individuals, while the sample consisted of 229 respondents. Multiple regression analysis was employed to analyze the data. The results revealed that organizational display rules are positively related to service performance. This relationship can be attributed to the fact that organizational display rules serve as behavioral models for police officers at the Nakhon Ratchasima Police, emphasizing a service-minded approach to public service. This foundation is integral to the training of all police officers at the Royal Police Cadet Academy and the Police Non-Commissioned Officer Academy, as well as in various training programs. Politeness and friendliness, combined with the strength of their duties, significantly influence the public's perception of the organization's overall image. Adherence to the country's main institutions and placing the people at the center of work behavior demonstrate that police officers are dependable and always available to assist the public. Consequently, tolerating negative emotions has become a normal aspect of police work.

Keywords: Emotional Labor, Organizational Display Rules, Service Performance

รับบทความ: 25 มิถุนายน 2568; แก้ไขบทความ: 22 กันยายน 2568; ตอบรับตีพิมพ์: 24 กันยายน 2568

Received 25 June 2025; Revised 22 September 2025; Accepted 24 September 2025

การศึกษาอิทธิพลของกฎการแสดงออกขององค์กรและแรงงานทางอารมณ์ต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา

กุลธิดา มาลาม[1*] และ ติญทรรศน์ ประทีปพรณรงค์[1]
[1]สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประเทศไทย
[*]Corresponding author. E-mail: kunmalam@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของกฎการแสดงออกขององค์กรในฐานะตัวแปรที่มาก่อนแรงงานทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสำหรับการวิจัย ประชากรในการวิจัยจำนวน 374 คน และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 229 คน โดยใช้การถดถอยพหุคูณในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรกฎการแสดงออกขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการ เนื่องจากกฎการแสดงออกขององค์กรซึ่งเป็นแบบแผนการแสดงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมาให้ความสำคัญการให้บริการประชาชนด้วยจิตบริการ ซึ่งเป็นพื้นฐานที่ตำรวจทุกคนได้รับการฝึกอบรมภายใต้หลักสูตรการศึกษาของโรงเรียนนายร้อยตำรวจและโรงเรียนนายสิบตำรวจ รวมถึงหลักสูตรการฝึกอบรมต่าง ๆ ความสุภาพและใบหน้าที่เป็นมิตรภายใต้ความเข้มแข็งของการปฏิบัติหน้าที่มีอิทธิผลต่อความประทับใจของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรโดยภาพรวม การยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศและประชาชนให้เป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อนพฤติกรรมการทำงานแสดงให้เห็นว่าตำรวจเป็นที่พึ่งและอยู่เคียงข้างประชาชนตลอดมา การอดทนอดกลั้นอารมณ์เชิงลบจึงเป็นเรื่องธรรมดาของงานตำรวจ

คำสำคัญ: แรงงานทางอารมณ์, กฎการแสดงออกขององค์กร, ผลการดำเนินงานด้านการบริการ

© 2025 JOMSD: Journal of Organizational Management and Social Development

บทนำ

การรักษากฎหมายและความสงบเรียบร้อยของสังคมโดยตำรวจมีความสำคัญต่อความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงความอยู่ดีมีสุขของประชาชน ในสังคมประชาธิปไตย ตำรวจทำหน้าที่เป็นบริการสาธารณะที่รัฐต้องจัดให้ ซึ่งส่งผลให้ตำรวจมีความใกล้ชิดกับประชาชนและเป็นต้นธารของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา การให้บริการของตำรวจจึงมีผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กร (Tengpongsthorn, 2016) โครงสร้างการบริหารงานตำรวจที่รวมศูนย์อำนาจทำให้ตำรวจมีอิสระตามกฎหมาย แต่ต้องปฏิบัติงานตามนโยบายรัฐบาลโดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 และคณะกรรมการข้าราชการตำรวจเปิดโอกาสให้ฝ่ายการเมืองเข้ามาควบคุมการบริหารงานตำรวจทั่วประเทศ แม้ว่าจะมีการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อคานอำนาจการบังคับใช้กฎหมาย (ณัฏฐวิชญ์ ราชแก้ว และคณะ, 2566) แต่ตำรวจยังคงใช้อำนาจที่กฎหมายรับรองในการรักษาความสงบเรียบร้อยตามทิศทางของขั้วการเมือง ทำให้การบริหารงานต้องพึ่งพารัฐบาลอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม ตำรวจในฐานะบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องเผชิญกับความต้องการที่หลากหลายของประชาชน ซึ่งนำไปสู่ความคาดหวังในพฤติกรรมการให้บริการที่เหมาะสม อย่างไรก็ดี การขาดแคลนบุคลากรและทรัพยากรที่จำเป็นส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการและแรงกดดันในการทำงาน (สมพร ใหม่แก้ว และบุญรัตน์ อินต๊ะพิงค์, 2553)

จากการอธิบายข้างต้น แสดงให้เห็นว่าอารมณ์และความรู้สึกมีบทบาทสำคัญในกิจวัตรการทำงานประจำวัน แม้ว่าการทำงานในตำแหน่งตำรวจอาชีพ (Police Professionalism) จะถูกคาดหวังตามแนวคิดทฤษฎี แต่การศึกษางานตำรวจไม่สามารถมองข้ามภาวะทางอารมณ์ได้ ดังนั้น การศึกษาประเด็นแรงงานทางอารมณ์ (Emotional Labor) หรือ “การจัดการอารมณ์ตามความคาดหวังขององค์กรเพื่อสร้างพฤติกรรมการให้บริการที่เหมาะสม” ในกลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการสาธารณะ โดยเฉพาะตำรวจ จึงมีความสำคัญ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการให้บริการของตำรวจและเข้าใจภาวะทางอารมณ์ของตำรวจ ลดผลกระทบทางจิตใจของตำรวจผู้ปฏิบัติงาน (Mastracci et al., 2010) ตัวอย่างแรงงานทางอารมณ์ในวิชาชีพต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่าความต้องการขององค์กรเกี่ยวกับอารมณ์ของบุคลากรเป็นการบูรณาการระหว่างเป้าหมายของบุคลากรและองค์กรในการแสดงออกและควบคุมอารมณ์ (Grandey and Gabriel, 2015) โดยบางประเภทของงานบริการอาจต้องการการแสดงอารมณ์เชิงลบหรือการแสดงอารมณ์ที่เป็นกลางเพื่อรักษาความเป็นมืออาชีพ เช่น ผู้พิพากษาและพนักงานจัดเก็บรายได้ แม้ว่าแรงงานทางอารมณ์อาจสร้างความสับสน แต่มีการให้ความหมายที่ชัดเจนในภาษาไทย อัมพร ธำรงลักษณ์ (2557) นิยามแรงงานทางอารมณ์ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสถานะของผู้ให้บริการ และคล้ายคลึงกับทักษะการทำงานอื่น ๆ เช่น การตระหนักรู้ในตนเองและการจัดการความขัดแย้ง ขณะที่ภาวิณี ช่วยประคอง (2565) ระบุว่าแรงงานทางอารมณ์คือการแสดงอารมณ์ที่เหมาะสมตามมาตรฐานขององค์กร ซึ่งหมายถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับมาตรฐานดังกล่าว ดังนั้น ผู้เขียนจึงนิยามแรงงานทางอารมณ์ว่าเป็นการจัดการอารมณ์ตามความคาดหวังขององค์กรเพื่อสร้างพฤติกรรมการให้บริการที่เหมาะสม ดังแสดงให้เห็นตัวอย่างในภาพที่ 1

ภาพที่ 1 แสดงตัวอย่างการจัดการอารมณ์ตามความคาดหวังขององค์กรเพื่อสร้างพฤติกรรมการให้บริการที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ที่มา: (MGR ONLINE, 2567)

ในประเทศไทย ปัญหาการกระทำอัตวินิบาตกรรมหรือการฆ่าตัวตาย (Suicide) แสดงให้เห็นว่าตำรวจไทยกำลังเผชิญกับผลกระทบด้านจิตใจจากความขัดแย้งระหว่างอารมณ์และการทำงาน การแสดงอารมณ์ที่เหมาะสมหรือแรงงานทางอารมณ์เป็นเรื่องปกติในงานบริการ โดยเฉพาะตำรวจที่ต้องเผชิญกับแรงกดดันสูงและสถานการณ์ฉุกเฉิน หากแรงงานทางอารมณ์ขัดแย้งกับตัวตนมากเกินไปอาจส่งผลเสียต่องาน โดยแม้ว่าตำรวจในแต่ละหน้าที่จะมีปัญหาที่แตกต่างกัน แต่ผลลัพธ์สุดท้ายคือการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2564ก) การศึกษานี้มุ่งเน้นที่อิทธิพลของแรงงานทางอารมณ์ต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา รวมถึงอิทธิพลของตัวแปรแวดล้อม โดยเฉพาะกฎการแสดงออกขององค์กรว่ามีผลต่อระดับแรงงานทางอารมณ์หรือไม่ ข้อมูลจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติระบุว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสถิติคดีอาญามากที่สุดเป็นอันดับ 2 รองจากภาคกลางในช่วงปี พ.ศ. 2560-2564 โดยเฉพาะในฐานความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีปัญหาเกี่ยวกับอาชญากรรมอย่างชัดเจน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564ข)

ตารางที่ Error! No text of specified style in document. สถานการณ์การเกิดอาชญากรรมในประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ.2560-2564

ประเภทคดีอาญา	ภูมิภาคที่มีจำนวนคดีเกิดขึ้นมากที่สุดลำดับที่ 1	ภูมิภาคที่มีจำนวนคดีเกิดขึ้นมากที่สุดลำดับที่ 2	ภูมิภาคที่มีจำนวนคดีเกิดขึ้นมากที่สุดลำดับที่ 3
ฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
จำนวนคดี (คดี)	29,509	18,194	11,898
ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
จำนวนคดี (คดี)	99,984	50,863	34,484
ฐานความผิดพิเศษ	ภาคใต้	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
จำนวนคดี (คดี)	27,105	19,039	18,963
ฐานความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคกลาง	ภาคใต้
จำนวนคดี (คดี)	648,487	613,771	463,127

จากจำนวนคดีอาญาที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ภาระงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งในสำนักงานและการลงพื้นที่สูงขึ้นอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทำให้ตำรวจต้องแสดงอารมณ์ที่หลากหลายตามลักษณะเหตุการณ์ เช่น การแสดงความโกรธต่อผู้ต้องสงสัยที่ไม่ให้การที่เป็นประโยชน์ต่อรูปคดี ดังนั้น พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เกิดจากการใช้แรงงานทางอารมณ์จึงเป็นเรื่องปกติ โดยเฉพาะในงานบริการ โครงสร้างความสัมพันธ์ที่เจ้าหน้าที่มีสามารถดึงศักยภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการทักษะการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงเป็นสิ่งสำคัญ องค์กรไม่ควรละเลยศักยภาพของทักษะทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ เพราะความเป็นเลิศในการบริหารจัดการบุคลากรจะส่งผลต่อสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ซึ่งอาจนำไปสู่ความล้มเหลวทางจริยธรรมในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของกฎการแสดงออกขององค์กรในฐานะตัวแปรที่มาก่อนแรงงานทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการ

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) เนื่องจากว่าวัตถุประสงค์ต้องการวิเคราะห์ตัวแปรแรงงานทางอารมณ์ และตัวแปรที่มาก่อนแรงงานทางอารมณ์ เพื่ออาศัยตัวเลขทางสถิติเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงนัยสำคัญ ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 48 คน และ 2) เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน จำนวน 326 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ Krejcie & Morgan (1970) จำนวนประชากรที่ได้จากการคำนวณรวมทั้งสิ้นอย่างน้อยจำนวน 229 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 34 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 90 และ 2) เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน จำนวน 185 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 90 แต่เก็บจริงได้จำนวน 195 คน เนื่องจากว่ากำลังพลตำรวจของหน่วยงานมีการเคลื่อนย้ายบ่อยครั้งจึงมีจำนวนที่เก็บคลาดเคลื่อนเล็กน้อย จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลได้รวมทั้งสิ้นจำนวน 229 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม โดยผู้วิจัยจะแบ่งกลุ่มเหล่านั้นออกเป็นชั้นภูมิ (Stratum) จำแนกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ป้องกันปราบปราม สอบสวน จราจร และอำนวยการ

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบสอบถาม (Construct Validity) โดยควรมีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบย่อย เท่ากับ 0.61 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการทดสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยใช้ค่าดัชนีวัดความสอดคล้อง (Index of Item-objectives Congruence) จากผู้เชี่ยวชาญทั้งสิ้น 3 คน เท่ากับ 1.00 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.74 ซึ่งได้จากการทดสอบประชากรที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อยจำนวน 30 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับการวิจัยซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายเปิดและแบบสอบถามปลายปิดแบบให้เลือกเพียงคำตอบเดียว (Check-list Question) โดยแบ่งออกเป็น 4ตอน ประกอบด้วย ข้อคำถามสำหรับข้อมูลส่วนบุคคล ข้อคำถามสำหรับตัวแปรกฎการแสดงออกขององค์กร ข้อคำถามสำหรับตัวแปรการแสดงออกระดับลึกและการแสดงอกระดับพื้นผิว และข้อคำถามสำหรับตัวแปรผลการดำเนินงานด้านการบริการ ซึ่งข้อคำถามของทุกตอนจะเป็นแบบให้เลือกเพียงคำตอบเดียว การศึกษาครั้งนี้ได้สร้างและพัฒนาขึ้นตามแบบวัดทัศนคติ (Attitude Test) อ้างอิงตามการวัดทัศนคติของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยประกอบด้วยระดับคะแนนและความหมาย ดังนี้

4.21-5.00	หมายความว่า	มากที่สุด
3.41-4.20	หมายความว่า	มาก
2.61-3.40	หมายความว่า	ปานกลาง
1.81-2.60	หมายความว่า	น้อย
1.00-1.80	หมายความว่า	น้อยที่สุด

3. สมมติฐานการวิจัย

H1 กฎการแสดงออกขององค์กร (Organization Display Rules) มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยลงพื้นที่ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้อิสระแก่กลุ่มตัวอย่างในการตอบคำถามด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยได้คอยติดตาม ตรวจสอบความครบถ้วนของการตอบในทุกข้อคำถาม ทั้งนี้ ผู้วิจัยยังคงคำนึงถึงความสะดวกต่อการทำความเข้าใจและไม่รบกวนระยะเวลาของกลุ่มตัวอย่างจนเกินสมควร การเก็บรวบรวมข้อมูลในระยะแรกเป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณลักษณะส่วนบุคคลจึงเป็นการทำแบบสอบถามของแต่ละคน (ปิยะธิดา ปัญญา, 2565)

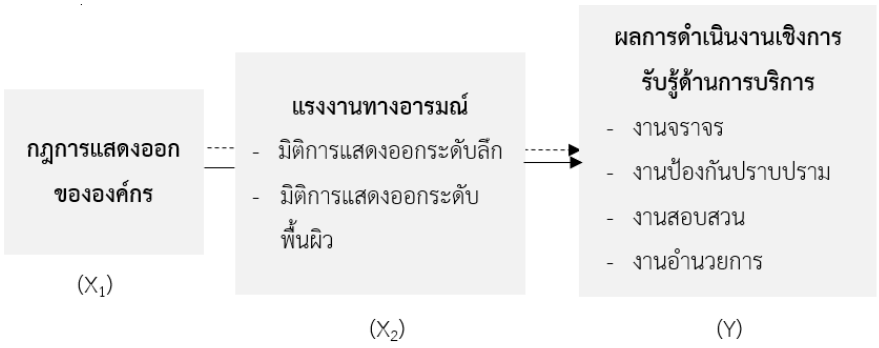
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณผู้วิจัยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science) โดยการนำข้อมูลทางสถิติมาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดค่าสถิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ตามหลักความน่าจะเป็นที่อาจจะเกิดขึ้นในการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาครั้งนี้กำหนดค่าความน่าจะเป็นไว้ที่ร้อยละ 90 ($p \leq 0.01$), ร้อยละ 95 ($p \leq 0.05$), และร้อยละ 99 ($p \leq 0.001$) จึงจะถือว่าค่าทางสถิตินั้นมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่หากค่าความน่าจะเป็นมีค่า $p > 0.05$ จะต้องปฏิเสธสมมติฐานว่าง (Null hypothesis) ตามการทดสอบสมมติฐานแบบสองหาง (Two-tailed Test) ซึ่งมีการทดสอบด้วยวิธีการทางสถิติด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (X) จำนวนทั้งสิ้น 3 ตัวแปร กับ ตัวแปรตาม จำนวนทั้งสิ้น 1 ตัวแปร (Y)

จะ เปลี่ยนไปอย่างไร ทั้งนี้ ก่อนการวิเคราะห์ค่าสถิติดังกล่าวผู้วิจัยได้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นด้วยกันเองโดยการทดสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ด้วยวิธีการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

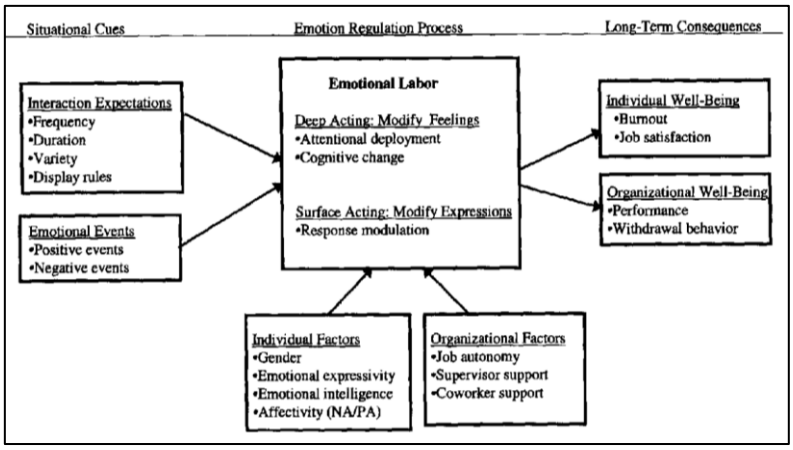
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประเด็นแรก ตัวแปรที่มาก่อนแรงงานทางอารมณ์ที่จะศึกษา คือ ตัวแปรกฎการแสดงออกขององค์กร (Organizational Display Rules) และจากการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า แรงงานทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการตามการอธิบายของบททบทวนวรรณกรรม เมื่อการแสดงออกระดับลึก (Deep Acting) สูงขึ้นจะมีอิทธิผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ที่สอดคล้องตามกฎการแสดงออกขององค์กรมากขึ้นด้วย ขณะที่การแสดงออกระดับพื้นผิว (Surface Acting) จะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการ เนื่องจากบุคลากรเกิดการสูญเสียความเป็นอัตตาที่ต้องควบคุมตนเอง (Self-control) ให้สอดคล้องกับกฎการแสดงออกขององค์กร จึงทำให้ต้องใช้ทักษะด้านจิตใจและทักษะการทำงานที่มากขึ้น เพื่อให้รับรู้ถึงอารมณ์ที่องค์กรคาดหวังให้แสดงออกต่อสาธารณะ จนทำให้ต้องเพิ่มความสนใจในงานและส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Barger & Grandey, 2006 cite in Gelderen et al., 2017) ซึ่งกรอบแนวคิดการวิจัยและแนวทางการศึกษาในครั้งนี้ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยและแนวทางการศึกษา

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรที่มาก่อน (Antecedences) ที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อแรงงานทางอารมณ์ ปัจจุบันปรากฏการศึกษาจำนวนมากเกี่ยวกับแรงงานทางอารมณ์ทั้งในไทยและต่างประเทศ โดยตัวแปรสำคัญที่มาก่อนแรงงานทางอารมณ์ คือ กฎการแสดงออกขององค์กร (Organizational Display Rules) เป็นกลไกที่ใช้เพื่อควบคุมการแสดงออกของบุคลากรตามที่องค์กรต้องการมีลักษณะเป็นบรรทัดฐานเกี่ยวกับการแสดงอารมณ์ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน กฎการแสดงออกสามารถสร้างผลกระทบต่อการแสดงอารมณ์ของบุคลากรจำแนกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ กฎการแสดงออกเชิงบวกโดยทั่วไปจะเป็นสิ่งที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการแสดงออกระดับลึกในระดับของกลุ่ม โดยที่บุคลากรภายในกลุ่มจะพยายามปรับเปลี่ยนอารมณ์ความรู้สึกภายในของตนได้ ส่วนอีกรูปแบบหนึ่ง คือ กฎการแสดงออกเชิงลบโดยทั่วไปจะกระตุ้นให้เกิดการแสดงออกระดับพื้นผิวในระดับของกลุ่ม โดยที่บุคลากรภายในกลุ่มจะยังคงอารมณ์ความรู้ที่แท้จริงของตนเองไว้ หากแต่บุคลากรจะไม่ได้แสดงความรู้สึกที่แตกต่างไปจากสิ่งที่ตนเองรู้สึกจริง ๆ แต่เพียงแค่แสร้งแสดงออกเท่านั้น ตามตัวแบบของ Grandy ดังภาพที่ 3 (Grandey & Melloy, 2017)



ภาพที่ 3 แสดงกรอบแนวคิดแรงงานทางอารมณ์ของ Gra
ที่มา: (Grandey, 2000)

ทั้งนี้ แรงงานทางอารมณ์ถือเป็นตัวแทนของอาชีพบริการซึ่งมีลักษณะเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระหว่างการทำงาน นักวิชาการในยุคเริ่มต้นที่สร้างตัวแบบแรงงานทางอารมณ์ คือ Hochschild (1983) จำแนกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิว เพื่ออธิบายถึงพฤติกรรมทางอารมณ์ที่สามารถแสดงออกได้และอารมณ์ที่ต้องเก็บซ่อนไว้ภายใต้เงื่อนไขสถานการณ์ต่าง ๆ สำหรับมิติแรก การแสดงออกระดับพื้นผิว (Surface Acting) เป็นองค์ประกอบการแสดงอารมณ์ที่เกิดจากการที่บุคลากรพยายามปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังขององค์กรและอารมณ์ที่แท้จริงภายในตามธรรมชาติยังสามารถเกิดขึ้นได้ ซึ่งองค์ประกอบนี้ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมเชิงบวกอย่างมาก อาทิ การแสดงสีหน้ายิ้มแย้มและพฤติกรรมการให้บริการอย่างเป็นมิตร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พยายามปรับเปลี่ยนตามกฎการแสดงออกขององค์กร เพื่อรักษาภาพลักษณ์และความเป็นมืออาชีพขององค์กร และมิติที่สอง การแสดงออกระดับลึก (Deep Acting) เป็นองค์ประกอบการแสดงอารมณ์ที่บุคลากรพยายามปรับเปลี่ยนอารมณ์ภายในตามธรรมชาติให้สอดคล้องกับความคาดหวังขององค์กร นั่นหมายความว่า บุคลากรสามารถควบคุมอารมณ์ในการทำงานจนเกิดเป็นความเคยชินและแสดงออกอย่างซื่อสัตย์ต่อองค์กร ซึ่งถ้าหากบุคลากรสามารถแสดงออกมาอย่างเป็นธรรมชาติจะถือว่าเป็นผลดีต่อทุกฝ่าย แต่ถ้าบุคลากรไม่สามารถปรับเปลี่ยนอารมณ์ภายในและพฤติกรรมการแสดงออกได้จะส่งทำให้เกิดความไม่สอดคล้องกันทางอารมณ์ ทั้งนี้ ความไม่สอดคล้องกันทางอารมณ์เป็นสภาวะที่อารมณ์ภายในและพฤติกรรมมีความคลาดเคลื่อนกัน ซึ่งมักจะเกิดขึ้นจากการรับรู้ที่ส่งผลให้เกิดความไม่มั่นคงในจิตใจ ภาวะเครียดจากการทำงาน และความอ่อนล้าทางอารมณ์ ทั้งนี้ ความไม่สอดคล้องกันทางอารมณ์เป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและเงื่อนไขทางสังคมขององค์กร กระบวนการข้างต้นจะสร้างประสบการณ์ทางอารมณ์ของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรจะเพิ่มการตื่นตัวที่มากขึ้น ถึงแม้ว่าบุคลากรจะสามารถแสดงอารมณ์ที่แท้จริงได้ แต่หากมีความรุนแรงจนเกินไปและไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางสังคมได้ก็สามารถนำไปสู่ความอ่อนล้าทางอารมณ์อันเป็นความรู้สึกเหนื่อยล้าที่สืบเนื่องมาจากภาวะความเครียดสะสม (Grandey et al., 2013)

ผลการวิจัย

จากการวิจัย พบว่า

1. ผลการศึกษาอิทธิพลของกฎการแสดงออกขององค์กรในฐานะตัวแปรที่มาก่อนแรงงานทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการ

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นเชิงปริมาณมากกว่า 1 ตัว กับ ตัวแปรตามเชิงปริมาณ 1 ตัว ซึ่งจำเป็นต้องมีการทดสอบภาวะร่วมเส้นตรงหลายตัวแปร (Multicollinearity) ระหว่างตัวแปรต้นเชิงปริมาณที่เกิดจากผลรวมของตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) ทั้งสิ้น 3 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรกฎการแสดงออกขององค์กร ตัวแปรแรงงานทางอารมณ์ที่เป็นการแสดงออกระดับลึก และตัวแปรแรงงานทางอารมณ์ที่เป็นการแสดงออกระดับพื้นผิว ให้มาเป็นตัวแปรแบบผลรวมจากการประเมิน (Summated Rating Scale) เพื่อนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณต่อไป ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบภาวะร่วมเส้นตรงหลายตัวแปร

ตัวแปร	กฎการแสดงออกขององค์กร	แรงงานทางอารมณ์ที่เป็นการแสดงออกระดับลึก	แรงงานทางอารมณ์ที่เป็นการแสดงออกระดับพื้นผิว
กฎการแสดงออกขององค์กร	1	-	-
แรงงานทางอารมณ์ที่เป็นการแสดงออกระดับลึก	0.025	1	-
แรงงานทางอารมณ์ที่เป็นการแสดงออกระดับพื้นผิว	0.073	0.163*	1

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 เป็นการภาวะร่วมเส้นตรงหลายตัวแปรระหว่างตัวแปร ทั้งสิ้น 3 คู่ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรแรงงานทางอารมณ์ที่เป็นการแสดงออกระดับลึกกับตัวแปรกฎการแสดงออกขององค์กร ตัวแปรแรงงานทางอารมณ์ที่เป็นการแสดงออกระดับพื้นผิวกับตัวแปรกฎการแสดงออกขององค์กร และตัวแปรแรงงานทางอารมณ์ที่เป็นการแสดงออกระดับพื้นผิวกับตัวแปรแรงงานทางอารมณ์ที่เป็นการแสดงออกระดับลึก พบว่าตัวแปรต้นทุกตัวไม่มีคู่ตัวแปรใดที่มีค่าสหสัมพันธ์มากกว่า 0.70 ดังนั้น จึงถือว่าทุกคู่ตัวแปรไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงหลายตัวแปรซึ่งกันและกัน จึงสามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณต่อไปได้

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรตาม / ตัวแปรต้น	ค่าสัมประสิทธิ์			Sig.
	B	Beta	t	
ผลการดำเนินงานด้านการบริการ (Constant)	2.071		7.297	0.000***
กฎการแสดงออกขององค์กร	0.210	0.175	2.680	.008**
แรงงานทางอารมณ์ที่เป็นการแสดงออกระดับลึก	0.001	0.001	0.011	0.991
แรงงานทางอารมณ์ที่เป็นการแสดงออกระดับพื้นผิว	0.074	0.103	1.560	0.120
R=0.210, Adjusted R^2=0.031, R^2=0.044, Standard Error=0.39204				

หมายเหตุ: *** มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

** มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกฎการแสดงออกขององค์กร ตัวแปรแรงงานทางอารมณ์ที่เป็นการแสดงออกระดับลึก ตัวแปรแรงงานทางอารมณ์ที่เป็นการแสดงออกระดับพื้นผิวที่มีต่อตัวแปรผลการดำเนินงานด้านการบริการโดยภาพรวมมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ที่ 0.210 (R=0.210) ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายอยู่ที่ 0.044 (R^2=0.044) ค่าการปรับสัมประสิทธิ์การทำนายให้เหมาะสมอยู่ที่ 0.031 (Adjusted R^2=0.031) และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานอยู่ที่ 0.39204 (Standard Error=0.39204)

จากการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรต้นที่มีผลต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีทั้งสิ้น 1 ตัวแปร คือ ตัวแปรกฎการแสดงออกขององค์กร มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) เพื่อจัดลำดับความสำคัญให้กับตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการ คือ กฎการแสดงออกขององค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยอยู่ที่ 0.175 (β=0.175) กล่าวคือ เมื่อจำนวนกฎการแสดงออกขององค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ผลการดำเนินงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพิ่มขึ้น เท่ากับ 0.175 (ร้อยละ 17.5) ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมีค่าค่าการปรับสัมประสิทธิ์การทำนายให้เหมาะสมเท่ากับ 0.031 (Adjusted R^2=0.031) แสดงให้เห็นว่าตัวแปรต้นที่ใช้ในการวิเคราะห์สามารถอธิบายผลการดำเนินงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อยู่ที่ร้อยละ 3.1 โดยมีค่าความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการพยากรณ์ (Standard Error) โดยเฉลี่ยประมาณ 39.204 ทั้งนี้ประชากรอาจมีความแตกต่างกันมาก เนื่องจากผู้วิจัยจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบภาพรวมและอาจไม่มีความเกาะกลุ่มเดียวกันของกลุ่มตัวอย่าง เพราะหากเก็บเพียงงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะอาจไม่เพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้จึงปรากฏค่าการวิเคราะห์ที่ที่อาจไม่สูงนัก

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ พบว่า กฎการแสดงออกขององค์กรในฐานะตัวแปรที่มาก่อนแรงงานทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการ กล่าวคือ หากกฎการแสดงออกขององค์กรเพิ่มขึ้นจะทำให้ผลการดำเนินงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพิ่มขึ้น สาเหตุที่กฎการแสดงออกขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานด้านการบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเงื่อนไขที่หน่วยงานสร้างขึ้นเพื่อควบคุมให้ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในสถานที่ทำงาน โดยอาศัยแรงงานทางอารมณ์ คือ การแสดงออกระดับลึกและการแสดงอกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านไปสู่ผลการดำเนินงานที่หน่วยงานคาดหวัง และกฎการแสดงออกขององค์กรเป็นกลไกการจัดการอารมณ์ในสถานการณ์ที่แตกต่างกันของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ได้จากกระบวนการทำงานโดยปราศจากอารมณ์ความรู้สึกส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ทั้งยังมีความเป็นทางการและถูกกำหนดโดยผู้บริหารระดับสูง สอดคล้องกับ ณัฐพร ปานเกิดผล (2563) พบว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานเกิดจากการรับรู้ถึงความรู้สึกในตนเองผ่านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ที่แสดงออกระดับพื้นผิว ขณะที่การแสดงออกระดับพื้นผิวจะแสร้งแสดงออกมาในสิ่งที่ตนไม่ได้รู้สึกเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังขององค์กร ขณะที่ความอ่อนล้าทางอารมณ์ยังเกิดจากอิทธิพลของการรับรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและการแสดงออกระดับลึก รวมถึงจะปรับความรู้สึกกับการแสดงอารมณ์ภายนอกเพื่อให้สอดคล้องกัน จึงส่งผลให้ค่าคะแนนด้านความสำเร็จส่วนบุคคลมีระดับสูง สอดคล้องกับ อนิตย์สรา มานะการ และคณะ (2561) พบว่า การปั้นแต่งทางอารมณ์หรือแรงงานทางอารมณ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นลักษณะการปั้นแต่งทางอารมณ์ที่สามารถมองเห็นได้จากภายนอก ทั้งนี้ การแสดงอารมณ์ที่มาจากความรู้สึกที่แท้จริง ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความขัดแย้งจากการทำงานไปสู่ครอบครัวสามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้ ทั้งนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ

Tamronglak (2019) พบว่า การแสดงออกระดับลึกจะมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายที่เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจนำไปสู่ผลการดำเนินงานหรือการให้บริการที่มีประสิทธิภาพลดลง ทั้งนี้ ความสามารถทางอารมณ์ยังมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาครั้งนี้ของผู้เขียนขัดแย้งกับ แบงก์ชาติ จินตรัตน์ (2564) เนื่องจากการศึกษาของผู้เขียนมีการใช้ตัวแปรที่ค่อนข้างแตกต่างจากการศึกษาดังกล่าวที่พบว่า การแสร้งแสดงความรู้สึกหรือการแสดงออกระดับพื้นผิวมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นบุคคล รวมถึงการปรับความรู้สึกภายในที่แสดงออกผ่านตัวแปรการแสดงออกระดับลึกมีอิทธิพลเชิงลบต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นบุคคล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 พื้นฐานเรื่องกฎการแสดงออกขององค์กรจะเป็นสิ่งสะท้อนถึงมุมมองการแสดงออกของแรงงานทางอารมณ์ โดยเฉพาะองค์กรตำรวจที่มีหน้าที่โดยตรงในการคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน แบบแผนขององค์กรจึงเป็นไปอย่างเคร่งครัด ดังนั้น การตรวจสุขภาพจิตในทุก ๆ 6 เดือน โดยการให้เจ้าหน้าที่ทางสาธารณสุขเข้ามาตรวจวัด รวมถึงการฝึกอบรมโดยเจ้าหน้าที่ทางสาธารณสุขจะช่วยบรรเทาแรงงานทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ โดยการให้เจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขเข้าทำแบบทดสอบในเบื้องต้น โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับวิตกกังวลทั่วไป โดยใช้แบบทดสอบ Generalized Anxiety Disorder 7 (GAD-7) ระดับวิตกกังวลเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นการทดสอบบุคลิกภาพเพื่อวินิจฉัยภาวะทางจิตโดยใช้แบบทดสอบ Minnesota Multiphasic Personality Inventory (MMPI) และระดับเสี่ยงต่อภาวะซึมเศร้า โดยใช้แบบทดสอบ Beck Depression Inventory (BDI) ทั้งนี้ การทดสอบควรดำเนินแบบไล่ไปทีละระดับเพื่อแก้ไขปัญหาให้เหมาะสม

1.2 การสร้างสมดุลในการทำงาน (Work-life Balance) โดยการพัฒนานโยบาย Well-being สำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรเริ่มต้นจากการสนับสนุนสุขภาพจิต เช่น การจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาโดยตรงจากจิตแพทย์หรือนักจิตวิทยาคลินิก เป็นต้น การสนับสนุนการพัฒนาตนเอง การรับรองและการให้รางวัล การสนับสนุนด้านการเงิน รวมถึงการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงนโยบาย ทั้งนี้ ควรมีการประเมินความต้องการและสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร วางแผนและตั้งเป้าหมาย การนำไปสู่การปฏิบัติ การส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเพื่อกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วม รวมถึงการติดตามผลการดำเนินนโยบายอย่างเป็นระยะ ๆ ซึ่งนโยบายดังกล่าวควรประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะด้านร่างกาย สุขภาวะทางจิตและอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม สุขภาวะในการทำงาน และสุขภาวะทางการเงิน

1.3 การฝึกอบรมด้านการจัดการอารมณ์และความเครียด (Emotional Intelligence & Stress Management Training) มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีความเครียดหรือความกดดันสูง เช่น ในงานบริการ การทำงานร่วมกับผู้อื่น หรืออาชีพที่มีความเสี่ยงทางอารมณ์อย่างงานตำรวจ ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ ดังนี้ การอบรมเกี่ยวกับเทคนิค Mindfulness เพื่อเพิ่มสติในการทำงานและลดปฏิกิริยาอัตโนมัติ การอบรมเกี่ยวกับเทคนิค Cognitive Behavioral Techniques เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจความเชื่อและความคิดที่ส่งผลต่ออารมณ์และปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม การอบรมเกี่ยวกับ Emotional Intelligence เพื่อเพิ่มความสามารถในการตระหนักอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น การอบรมเกี่ยวกับเทคนิค Journaling & Emotional Tracking เพื่อสะท้อนความรู้สึกและค้นหารูปแบบของอารมณ์ตนเอง และการอบรมเกี่ยวกับ Assertive Communication เพื่อลดการตอบสนองทางอารมณ์เชิงลบด้วยการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

1.4 การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างเรื่องสุขภาพจิต เพื่อลดทัศนคติที่สังคมมองว่า “ตำรวจต้องเข้มแข็งเสมอ” เพื่อสร้างพื้นที่ปลอดภัยให้สามารถพูดคุยเรื่องความเครียดและอารมณ์ได้อย่างไม่ถูกตีตรา โดยการสร้างแอปพลิเคชันสำหรับการประเมินสภาวะทางอารมณ์ รวมถึงการติดตามพฤติกรรมการแสดงอารมณ์ผ่านกล้องติดตัว (Body Camera) ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอน ดังนี้ การกำหนดเป้าหมายของแอปพลิเคชัน เช่น การสร้างระบบเพื่อประเมินอารมณ์ประจำวันหรือหลังภารกิจ การสร้างระบบเพื่อคัดกรองภาวะเครียด ภาวะซึมเศร้า หรืออารมณ์รุนแรง การสร้างระบบเพื่อให้คำแนะนำหรือส่งต่อทีมสุขภาพจิต หรือการสร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อปรับปรุงการบริหารงานบุคคลในระยะยาว เป็นต้น การออกแบบฟีเจอร์หลักของแอปพลิเคชัน ได้แก่ แบบประเมินอารมณ์ ระบบการแจ้งเตือนอัตโนมัติ ระบบให้คำแนะนำเบื้องต้น ระบบการรักษาความลับและสิทธิส่วนบุคคล และช่องทางส่งต่อหากพบความเสี่ยงสูงซึ่งระบบสามารถแนะนำหรือนัดหมายเข้าพบนักจิตวิทยาคลินิกหรือจิตแพทย์ การพัฒนาเทคโนโลยีและทดลองใช้กับกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจจำนวนหนึ่ง และการกำหนดนโยบายการใช้งานร่วมกับองค์กรและการประกาศใช้อย่างเป็นทางการ เพื่อสร้างแนวทางการประเมินและดูแลต่อเนื่องโดยไม่ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่ากำลังถูกควบคุมและแอปพลิเคชันดังกล่าวไม่ใช่เครื่องมือควบคุมพฤติกรรม แต่เป็นการสนับสนุนให้ใช้ในเชิงการส่งเสริมสุขภาพจิตที่ดี

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 การเพิ่มความถี่ในการทดสอบหรือสุ่มตรวจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยผู้บังคับบัญชา รวมถึงการจำลองสถานการณ์ที่หลากหลายและใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง จะช่วยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตระหนักและระมัดระวังในพฤติกรรมการแสดงออกต่อประชาชนมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เป็นการเสริมสร้างวินัยทางอารมณ์และจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สถานการณ์กดดัน โดยใช้รูปแบบประชาชนสมมติ (Mystery Citizen) แบ่งออกเป็น ขั้นตอน ดังนี้ การกำหนดวัตถุประสงค์ของสถานการณ์ เช่น เพื่อฝึกควบคุมอารมณ์หรือการเจรจา ฝึกการตัดสินใจในสถานการณ์เสี่ยง ฝึกตามขั้นตอนกฎหมาย เช่น การจับกุม, การตรวจค้น หรือฝึกการสื่อสารกับประชาชนในภาวะตึงเครียด เป็นต้น การออกแบบสถานการณ์จำลอง (Scenario Design) เช่น เหตุทะเลาะวิวาทหน้าสถานบันเทิง เพื่อฝึกการเจรจา, แยกคู่กรณี, ไม่ใช้ถ้อยคำรุนแรง เหตุที่มีผู้ขับรถปฏิเสธการให้ความร่วมมือด่านตรวจ เพื่อฝึกสื่อสารและอธิบายสิทธิหน้าที่ หรือเหตุร้องเรียนเจ้าหน้าที่ใช้อารมณ์ใส่ประชาชน เพื่อฝึกการตอบสนองอย่างมืออาชีพ เป็นต้น การประเมินผลและสะท้อนกลับ ซึ่งอาจต้องมีผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะ เช่น การตอบสนองเร็วเกินไปหรือไม่ หรือแสดงอารมณ์ออกมาหรือควบคุมได้ดี หรือสื่อสารกับประชาชนด้วยภาษาที่เหมาะสมหรือไม่ เป็นต้น และการนำเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรม โดยบรรจุไว้ให้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรฝึกอบรมตำรวจระดับต่าง ๆ และจัดซ้อมสถานการณ์เดือนละ 1–2 ครั้ง เพื่อให้เกิดความเคยชินโดยเชื่อมโยงกับระบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ หรือการเลื่อนขั้น/ปรับตำแหน่ง

2.2 การจัดตั้งหน่วยให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยาในสถานีตำรวจ เพื่อรองรับผลกระทบทางจิตใจที่เจ้าหน้าที่ตำรวจเผชิญจากงานที่มีความเสี่ยง ความเครียด และความกดดันสูงอย่างต่อเนื่อง การมีจิตวิทยาเชิงระบบในสถานีตำรวจจะช่วยสร้างวัฒนธรรมการดูแลจิตใจที่เป็นรูปธรรมและส่งเสริมการมีภูมิคุ้มกันทางอารมณ์ให้ตำรวจมีวุฒิภาวะในการรับมือกับประชาชนอย่างมืออาชีพ ลดปัญหาอารมณ์รุนแรง และส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระยะยาว การพัฒนารูปแบบของหน่วยให้คำปรึกษา เช่น จิตวิทยาภายในหน่วยโดยมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาประจำสถานีตำรวจระดับจังหวัดขึ้นไป การร่วมมือกับภายนอกโดยการทำ MOU กับโรงพยาบาล/กรมสุขภาพจิต เพื่อส่งผู้เชี่ยวชาญหมุนเวียนมาตรวจสุขภาพจิตหรือให้คำปรึกษา การเปิดช่องทางออนไลน์แบบไม่ระบุชื่อผู้ใช้งาน เช่น ผ่าน Line OA, แอปพลิเคชันขององค์กรตำรวจ เป็นต้น

2.3 การพัฒนาและจัดทำคู่มือ Tool Kit การจัดการอารมณ์ของตำรวจ เพื่อใช้เป็นแนวทาง ควบคุมอารมณ์ และ เสริมสร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotional Maturity) เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สถานการณ์ตึงเครียดได้อย่างมืออาชีพ ไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน และไม่ทำให้ความเครียดกลายเป็นความรุนแรง

โดยออกแบบโครงสร้างที่เข้าใจง่าย เช่น ส่วนการทำความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับอารมณ์ ส่วนแบบประเมินอารมณ์ด้วยตนเอง ส่วนเครื่องมือฝึกควบคุมอารมณ์แบบง่าย (Tool Set) ส่วนกรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง และส่วนช่องทางขอความช่วยเหลือ เป็นต้น การทดลองใช้และเก็บ Feedback โดยนำไปให้กลุ่มเป้าหมายใช้จริง (เช่น ตำรวจ 1 สถานีทดลองใช้ 2 สัปดาห์) สอบถามความเห็นและปรับปรุงตาม Feedbackเข้ามาตรวจวัด รวมถึงการฝึกอบรมโดยเจ้าหน้าที่ทางสาธารณสุขจะช่วยบรรเทาแรงงานทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ การฝึกอบรมหรือการตรวจสุขภาพที่ละเอียดขึ้น อย่างเช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจงานสอบสวนที่อาจมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพจิตค่อนข้างมาก การเข้าพบจิตแพทย์แบบตัวต่อตัว จะช่วยทำให้การใช้ชีวิตในการทำงานไม่เป็นการแบกภาระทางความรู้สึกมากจนเกินไป การได้รับการทดสอบจากผู้บังคับบัญชาในการเข้ามาสุ่มตรวจขอรับบริการให้มีความบ่อยครั้งขึ้นและจำลองสถานการณ์ที่หลากหลาย จะช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการระมัดระวังในพฤติกรรมการแสดงออกของตนเองที่มีต่อประชาชนมากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งถัดไปผู้วิจัยมองว่าควรใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณอีกครั้ง เนื่องจากการศึกษาเกี่ยวกับแรงงานทางอารมณ์ (Emotional Labor) ถือเป็นเรื่องที่ซับซ้อนสำหรับองค์กรภาครัฐไทยและยังไม่เป็นที่แพร่หลายนักในประเทศไทย เพราะฉะนั้นการนำตัวแปรที่มีนักวิชาการต่างประเทศได้ทำการศึกษาไว้แล้วในเบื้องต้นมาทดสอบทางสถิติอาจจะสะดวกและผลการวิจัยจะทำให้วงวิชาการมีข้อค้นพบเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าว เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับการศึกษาในอนาคตต่อไปได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ณัฏฐวิชญ์ ราชแก้ว, สัญญา เคณาภูมิ, และประชัน คะเนวัน. (2566). การตำรวจกับการเมือง: ความสัมพันธ์ที่อิงอาศัยซึ่งกันและกัน. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 3(3), 1–13.

ณัฐพร ปานเกิดผล. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ซึ้งถึงความรู้สึกกับความเหนื่อยหน่ายโดยมีแรงงานทางอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

แบงก์ชาติ จินตรัตน์. (2564). ความสัมพันธ์ของแรงงานทางอารมณ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา. (วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

ปิยะธิดา ปัญญา. (2565). สถิติสำหรับการวิจัย. มหาสารคาม: ตักศิลาการพิมพ์.

ภาวิณี ช่วยประคอง. (2565). “สุภาพ” สตรี: เพศสภาวะ แรงงานทางอารมณ์ และผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ท้องถิ่น. วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, 13(1), 1-34.

สมพร ใหม่แก้ว และบุญรัตน์ อินต๊ะพิงค์. (2553). การศึกษาความคาดหวังและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (รายงานการวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2560). สถิติคดีอาญาฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ จำแนกตามประเภทความผิดรายจังหวัด พ.ศ.2560. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

_____. (2561). สถิติคดีอาญาฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ จำแนกตามประเภทความผิดรายจังหวัด พ.ศ.2561. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

_____. (2562). สถิติคดีอาญาฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ จำแนกตามประเภทความผิดรายจังหวัด พ.ศ.2562. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

_____. (2563). สถิติคดีอาญาฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ จำแนกตามประเภทความผิดรายจังหวัด พ.ศ.2563. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

_____. (2564ก). อัตวินิบาตกรรม ตำรวจ (สถิติ ฆ่าตัวตาย ข้อมูล ณ 12 มี.ค.64). กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

_____. (2564ข). สถิติคดีอาญาฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ จำแนกตามประเภทความผิดรายจังหวัด พ.ศ.2564. กรุงเทพฯ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

อนิตย์สรา มานะการ, สุนทรี ศักดิ์ศรี และมานพ ชูนิล. (2561). การปั้นแต่งทางอารมณ์และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่พยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าของธนาคาร. Journal of Multidisciplinary in Social Sciences, 14(2), 49–66.

อัมพร ธำรงลักษณ์. (2557). แรงงานทางอารมณ์ (Emotional Labor): ภาวะผู้นำการบริการสาธารณะ. วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 14(1), 138–141.

Gelderen, B. R. v., Konijn, E. A., & Bakker, A. B. (2017). Emotional labor among police officers: A diary study relating strain, emotional labor, and service performance. The International Journal of Human Resource Management, 28(6), 852–879.

Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. Journal of Occupational Health Psychology, 5(1), 95–110.

Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here?. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2, 323–349.

Grandey, A. A., & Melloy, R. C. (2017). The state of the heart: Emotional labor as emotion regulation reviewed and revised. Journal of Occupational Health Psychology, 22(3), 407–422.

Grandey, A. A., Diefendorff, J. M., & Rupp, D. E. (2013). Bringing emotional labor into focus: A review and integration of three research lenses. In A. A. Grandey, J. M. Diefendorff, & D. E. Rupp (Eds.), Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work (pp. 3-27). Oxfordshire: Routledge.

Hochschild, A. R. (1983). The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. California: University of California Press.

Krejcie, R. V., & Morgan, D, W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.

Mastracci, S. H., Newman, M. A., & Guy, M. E. (2010). Emotional Labor: Why and How to Teach It. Journal of Public Affairs Education, 16(2), 123-141.

MGR ONLINE. (2567). รพ.ตำรวจ จัดตรวจสุขภาพฟรี ตามโครงการ “ตำรวจรักษ์ประชาชน”. สืบค้นจาก https://mgronline.com/crime/detail/9670000087091#google_vignette.

Tamronglak, A. (2019). Thailand. In M. E. Guy, S. H. Mastracci, & S.-B. Yang (Eds.), The Palgrave Handbook of Global Perspectives on Emotional Labor in Public Service (pp. 399-422). Berlin: Springer.

Tengpongsthorn, W. (2016). Factors affecting the effectiveness of police performance in Metropolitan Police Bureau. Kasetsart Journal of Social Sciences, 38(1), 39–44.