

# วุฒิภาวะทางอารมณ์ของพนักงานสอบสวนที่กำลังปฏิบัติงาน สถานีตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ Emotional Quotient of Thai Investigative Police in Metropolitan Police Stations

ร.ต.ท.สุเมธ บวรนนท์กุล\* ศุภกรณ์ ปุณญฤทธิ์\*\*  
Sumaethus Borwornnuntakul\* Suppakorn Punyarit\*\*

Received : 10 April 2022 / Revised : 8 May 2022 / Accepted : 29 June 2022

## บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวุฒิภาวะทางอารมณ์ของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับวุฒิภาวะอารมณ์ดังกล่าว พนักงานสอบสวนที่กำลังปฏิบัติงานในสถานีตำรวจนครบาลทั้งหมด จำนวน 324 ราย เป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า  $t$  - test และ  $F$  - test สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์ Duncan ผลการศึกษา พบว่า 1) ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 18 – 30 ปี การศึกษาปริญญาตรี รายได้ครอบครัว ต่ำกว่า 50,000 บาท ขึ้นยศต่ำกว่าสารวัตร สมรสแล้ว ปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงานสอบสวน 9 ปีขึ้นไป มีการในการส่งเสียและดูแลเฉพาะคนในครอบครัว ในการทำงานมีการแทรกแซงจากผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอิทธิพลเฉพาะคดีสำคัญ กฎ ระเบียบในหน่วยงาน ไม่เคร่งครัด ยังขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมาก เจื่อนใจทางคดีส่งผลสร้างความเครียดในการทำงาน 2) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับวุฒิภาวะทางอารมณ์พนักงานสอบสวนฯ โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยความภูมิใจในตนเองสูงที่สุด รองลงมาด้านความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น ความพึงพอใจในชีวิต ความสามารถในการมีสัมพันธ์กับผู้อื่น ความสามารถในการรับผิดชอบ ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา ส่วนระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง ตามลำดับ 3) ปัจจัยที่สัมพันธ์กับวุฒิภาวะทาง

\*นักศึกษาระดับปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยมหิดล

\*\*อาจารย์ประจำและประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

\*Master of Arts Student in Criminology and Justice, Mahidol University

\*\* Asst. Prof. and Chairman of the Executive Committee of the Master of Arts Program in Criminology and Justice, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

อารมณ์ของพนักงานสอบสวนที่กำลังปฏิบัติงานในสถานีตำรวจนครบาลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน ภาระในครอบครัว การแทรกแซงจากผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอิทธิพล กฎระเบียบในหน่วยงาน และเงื่อนไขทางคดี

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ได้แก่ สรรวจสภาวะเบื้องต้น อบรมการพัฒนาและควบคุมอารมณ์ การปรับปรุงเปลี่ยนสถานที่ทำงาน จัดทำเส้นทางอาชีพที่ชัดเจน จัดหาอาชีพและกิจกรรมที่รักและสนใจเพิ่มเติม ออกกฎเกณฑ์ป้องกันการแทรกแซง รวมทั้งสำรวจจิตภาวะทางอารมณ์ตำรวจทั่วประเทศ การจัดการความรู้ด้านการสอบสวนและจัดให้พนักงานสอบสวนไปพบนักจิตวิทยาตามระยะเวลาที่เหมาะสม

**คำสำคัญ:** จิตภาวะทางอารมณ์/พนักงานสอบสวน/สถานีตำรวจนครบาล /สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

### Abstract

The objectives of this study were to assess Emotional Quotient (EQ) of the Metropolitan police investigator, Royal Thai Police and delineate factors related such emotional maturity. Three hundred and twenty-four Metropolitan investigator police who are working at all Metropolitan police station were the sample in this study. Questionnaire is the research tool in data collecting. Data was analyzed through SPSS Program within Mean, Standard deviation, t – test and F – test and Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient including Duncan as category analysis.

The research result had revealed as follows; 1) Most of the sample were male, age between 18-30 years got bachelor degree marriage within family income below 50,000 baht and got rank as lower than police inspector performed as the police investigator more than 9 years, care remain burden of their family. On the work duty, there are a few interfere on special criminal case from the superior and influencers, lack of essential materials as while the regulations in working as flexible. In addition, conditions in criminal case are remain effecting on the work frustration obviously. 2) Within the opinion on Emotional Quotient (EQ) of the Metropolitan Investigator police, it was totally high level. The highest was self- esteem awareness. The subordinate was as empathy, self-satisfaction,

ability to other relationship, responsibility competency and ability to decision making and problem solving. The moderate was as self-awareness and motivation and ability to own emotion and needs respectively. 3) As for factors related with emotional maturity of the Metropolitan police investigator, there were gender, age, educational background, marital status, time period on investigator police, burden of family feeding, external interfere from the superior and influencer, agency 'regulations, and criminal case conditions.

Suggestions from the study are to survey police burnout, training in the emotional control and competency, workplace improvements, set up a clear career path, provide careers and activities loved more, rules to prevent intervention, including surveying police emotional maturity across the country, managing investigation knowledge and arranging for any police investigators to see a psychologist for a reasonable period of time.

**Keywords:** Emotional Quotient / Police investigator / Metropolitan police station / Royal Thai Police

## บทนำ

วุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotional Quotient : EQ) หรือ ความฉลาดทางอารมณ์มีบทบาทและความสำคัญต่อการประสบความสำเร็จในชีวิตของบุคคลทั้งการทำงานและการใช้ชีวิต โดยบุคคลที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์จะสามารถเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกตนเองสามารถควบคุมตนเอง ยับยั้งซึ่งใจในการกระทำ มีสติ ไม่ใจร้อน ควบคุม ยอมรับและเข้าใจการเปลี่ยนแปลง มีการปรับตัว ความรู้สึกอารมณ์ มีความมั่นคงและสม่ำเสมอในอารมณ์ รู้จักการใช้อารมณ์ควบคุมสถานการณ์ในขณะเดียวกันก็มีความเข้าใจผู้อื่น การเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รวมทั้งสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

วุฒิภาวะทางอารมณ์กับงานตำรวจนั้นมีความเกี่ยวข้องกัน โดยเฉพาะงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำงานด้านการสอบสวน เนื่องจาก การสอบสวนคืออาญาของพนักงานสอบสวนเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และเป็นเงื่อนไขในการฟ้องคดีของพนักงานอัยการ มีผลต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา จากการทำงานสอบสวนนั้นการปฏิบัติหน้าที่งานที่หนัก มีปริมาณงานมาก และความรับผิดชอบมาก มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เคร่งครัด ขั้นตอน

ยุ่งยาก รวมทั้งให้บริการแก่บุคคลที่มีรายรับบริการที่มีความหลากหลายลักษณะที่ความแตกต่างของวัย หรืออายุและอารมณ์ อีกทั้งสภาพของปัญหาทางคดีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และมีงานสอบสวนที่ต้องรับผิดชอบทำสำนวนคดี ต้องผ่านกระบวนการการเห็นชอบจากสายงานบังคับบัญชา หลายขั้นตอน นอกจากนี้เป็นงานที่เสี่ยงต่ออันตรายจากการถูกฟ้องร้อง ร้องเรียน การสอบสวนจากผู้บังคับบัญชาอีกด้วย การทำหน้าที่พนักงานสอบสวนตำรวจเป็นงานบริการสาธารณะที่รับผิดชอบสูงมากทั้งชีวิตของผู้อื่นและตนเอง นอกจากจะต้องมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ความอดทน อดกลั้น ตลอดจนการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีแล้วยังจะต้องเผชิญกับปัญหาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกันออกไปด้วย ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่เหล่านั้นมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ดีสามารถจัดการกับงานที่เกิดขึ้นได้ จะทำให้มีขวัญและกำลังใจเพิ่มขึ้น ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทและมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลต่อการบริการประชาชนต่อไป

จากสภาพที่กล่าวมาข้างต้น ในการศึกษาครั้งนี้มีคำถามที่ต้องแสวงหาคำตอบ (Research Questions) ว่า ระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotional Quotient : EQ) ของพนักงานสอบสวนว่าอยู่ในระดับใด และมีปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับวุฒิภาวะทางอารมณ์ดังกล่าว ข้อมูลดังกล่าวสถานีตำรวจนครบาล สามารถนำไปกำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ที่ใช้พัฒนาวุฒิภาวะทางอารมณ์พนักงานสอบสวน เพื่อให้พนักงานสอบสวนสามารถจัดการความรู้สึกตนเองและเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมทำให้เป็นที่ยอมรับของสังคมและของสถานีตำรวจนครบาลในการทำงานบริการประชาชนด้วย

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ของพนักงานสอบสวนที่กำลังปฏิบัติงานในสถานีตำรวจนครบาลและศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์กับวุฒิภาวะทางอารมณ์ของพนักงานสอบสวนที่กำลังปฏิบัติงานในสถานีตำรวจนครบาล

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจนครบาลทุกสถานีเป็นประชากรเป้าหมาย ประชากรที่จะศึกษา คือ พนักงานสอบสวนทุกระดับ ทั้งพนักงานสอบสวนหญิงและพนักงานสอบสวนชายที่กำลังปฏิบัติงานในสถานีตำรวจนครบาล เป็นหน่วยวิเคราะห์ ใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi stage sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสอบสวน จำนวน 324 นาย ส่วนขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาที่จะศึกษา คือ ศึกษาระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotional Quotient : EQ) ตามแนวความคิดของ Goleman (1998 อ้างถึงในกรมสุขภาพจิต, 2543)



ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ อายุงาน ชั้นยศ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ครอบครัวและบุคลิกภาพและอายุงาน ปัจจัยดำเนินการ ประกอบด้วย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง การแทรกแซงจากผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอิทธิพล ความขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เงื่อนไขทางคดี เช่น ระยะเวลาคู่ความในคดี ตัวแปรตาม เป็นองค์ประกอบของวุฒิภาวะทางอารมณ์ของพนักงานสอบสวน ได้แก่ วุฒิภาวะทางอารมณ์ ประกอบด้วย ด้านความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง ด้านความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น ด้านความสามารถในการรับผิดชอบ ด้านความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง ด้านความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา ด้านความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ด้านความพึงพอใจในชีวิตและด้านความภูมิใจในตนเอง

#### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยดำเนินการของพนักงานสอบสวนที่กำลังปฏิบัติงานในสถานีตำรวจนครบาลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS ใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า  $t$  - test และ  $F$  - test สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและวิเคราะห์ Duncan จำแนกเปรียบเทียบ

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 41 - 50 ปี และมีอายุ 18 - 30 ปี การศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.รายได้ครอบครัว (รวมต่อเดือน) ต่ำกว่า 50,000 บาท มีชั้นยศต่ำกว่าสารวัตร สมรสแล้ว ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงานสอบสวน 9 ปีขึ้นไป ภาระในครอบครัว ส่งเสียและดูแลเฉพาะคนในครอบครัว การแทรกแซงจากผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอิทธิพล มีลักษณะแทรกแซงบางกรณีที่สำคัญ กฎ ระเบียบในหน่วยงาน สายกลาง ไม่เคร่งครัด ยังมีความขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน มาก เงื่อนไขทางคดีส่งผลสร้างความเครียดในการทำงาน ฉัตรชัย ลาพานิชย์ อลงกรณ์ อรรคแสงและศุภสวัสดิ์ ชัชวาล (2561) ที่ศึกษา การแทรกแซงองค์กรตำรวจของนักการเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ที่พบว่า การแทรกแซงองค์กรตำรวจ ของนักการเมืองแม้จะอยู่ในระดับปานกลาง แต่จะมีการแทรกแซง ทั้งการแทรกแซงกระบวนการทางคดีของตำรวจอยู่ในระดับมาก การแต่งตั้งโยกย้ายอยู่ในระดับปานกลางและกระบวนการพิจารณาความดีความชอบอยู่ในระดับน้อย และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของกชกร โฉมแพ (2563) ที่ศึกษา ภาวะความเครียดของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล1 และ งานของอิทธิพล กริสว่าง (2553) เรื่อง ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6 โดยพบว่า งานสอบสวนนับเป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการยุติธรรมซึ่งกระบวนการและขั้นตอนของการสอบสวน เริ่มที่สถานีตำรวจ การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนจึงมีความสำคัญที่ทำให้กระบวนการยุติธรรมเริ่มทำงาน ความยุติธรรมจะมีมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับกระบวนการยุติธรรมเบื้องต้นทั้งสิ้น ซึ่งพนักงานสอบสวนมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท การรวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิด เพื่อให้เห็นความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหาแล้วส่งสำนวนการสอบสวนพร้อมความความเห็นไปยังพนักงานอัยการ เพื่อพิจารณาต่อไป และลักษณะของงานสอบสวนนั้นมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เคร่งครัดซึ่งคอยควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน อีกทั้งสภาพของปัญหาทางคดีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และมีพนักงานสอบสวนที่ต้องรับผิดชอบทำสำนวนคดีงานสอบสวนในปัจจุบันนั้นยังมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก การใช้อำนาจในการวินิจฉัยทางคดีก็ต้องผ่านกระบวนการการเห็นชอบจากสายงานบังคับบัญชาหลายขั้นตอน ทำให้ขาดอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยบทบาทหน้าที่

ดังกล่าวข้างต้นการเผชิญความเครียดของพนักงานสอบสวนมีผลต่อการทำงาน และการดำเนินชีวิตผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 41 - 50 ปี และมีอายุ 18 - 30 ปี การศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74. รายได้ครอบครัว (รวมต่อเดือน) ต่ำกว่า 50,000 บาท มีชั้นยศต่ำกว่าสารวัตรสมรสแล้ว ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงานสอบสวน 9 ปีขึ้นไป ภาระในครอบครัว ส่งเสียและดูแลเฉพาะคนในครอบครัว การแทรกแซงจากผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอิทธิพล มีลักษณะแทรกแซงบางกรณีที่สำคัญ กฎระเบียบในหน่วยงาน สายกลาง ไม่เคร่งครัด ยังมีความขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมาก เงื่อนไขทางคดีส่งผลสร้างความเครียดในการทำงาน

## **ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพทางอารมณ์พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลสำนักงานตำรวจแห่งชาติ**

ความคิดเห็น เกี่ยวกับบุคลิกภาพทางอารมณ์พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติแบ่งการศึกษาออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองด้านการดำเนินการ ด้านความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น ด้านความสามารถในการรับผิดชอบ ด้านความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง ด้านความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา ด้านความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความภูมิใจในตนเอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับบุคลิกภาพทางอารมณ์พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.99) โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านความภูมิใจในตนเอง อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.22) สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.07) ด้านความพึงพอใจในชีวิต อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.85) ด้านความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.72) ด้านความสามารถในการรับผิดชอบ อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.68) ด้านความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.67) ด้านความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.48) และ ด้านความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.46) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านองค์ประกอบของบุคลิกภาพทางอารมณ์จะพบว่า

1. ด้านความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.46) โดยพบว่า ด้านความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองใน ด้านสามารถอดทนรอคอยเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พอใจ อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.97) รองลงมาได้แก่ เวลาโกรธ รับรู้ได้ว่ามีสาเหตุอะไร เกิดอะไรขึ้น ทำให้ถึงโกรธ ไม่ว่าขณะทำงานหรือนอกเวลางาน อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.91)และทำหน้าที่ได้ดี แม้จะเป็นในบทบาทพนักงานสอบสวนที่ต้องเผชิญกับปัญหาสารพัดที่ยุ่งยากและกดดันของคู่กรณี อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.84)

ส่วนในระดับปานกลาง ได้แก่ เมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบจะไม่ทำ (ค่าเฉลี่ย = 3.08) ระหว่างทำงานในหน้าที่หรือนอกเวลางาน บางครั้งบอกไม่ได้ว่าอะไรทำให้รู้สึกโกรธ แต่ยังมีอารมณ์โกรธคุกรุ่นในใจ เมื่อถูกขัดใจ มักรู้สึกหงุดหงิด จนบางครั้งควบคุมอารมณ์ไม่ได้ และมักรู้สึกที่ต้องตอบโต้ (ค่าเฉลี่ย = 2.61) รวมทั้งมักมีปฏิกิริยาโต้ตอบรุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.52) ตามลำดับ สอดคล้องกับงานการศึกษาของStéphane Côté, Anett Gyurak, and Robert W. Levenson (2010) เรื่อง The Ability to Regulate Emotion is Associated with Greater Well-Being, Income, and Socioeconomic Status. ที่พบว่า คนที่สามารถใช้กลยุทธ์เพื่อควบคุมพฤติกรรมการแสดงอารมณ์ได้ดีที่สุดมีความสุขและประสบความสำเร็จมากกว่า แม้ว่า การวิจัยในอดีตจะตรวจสอบความผันแปรของแต่ละคนในความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์การควบคุมอารมณ์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด แต่ยังไม่ค่อยมีใครทราบเกี่ยวกับความแตกต่างของแต่ละบุคคลในความสามารถในการใช้กลยุทธ์เหล่านี้จริง ๆ ตามที่ประเมินอย่างเป็นกลางในห้องปฏิบัติการนั้นสัมพันธ์กับเกณฑ์ภายนอกอย่างไร ในการศึกษาสองชิ้น เราตรวจสอบว่าการเปลี่ยนแปลงของแต่ละบุคคลในความสามารถในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการแสดงอารมณ์เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่กระตุ้นอารมณ์นั้นสัมพันธ์กับความเป็นอยู่ที่ดีและความสำเร็จทางการเงินอย่างไร การศึกษาที่ แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่สามารถระงับปฏิกิริยาทางอารมณ์ของตนได้ดีที่สุดจะมีความสุขที่สุดกับชีวิตของพวกเขา ดังนั้น ความสามารถในการใช้กลยุทธ์การควบคุมอารมณ์ในตนเองจึงมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับความเป็นอยู่ที่ดีและความสำเร็จทางการงานและชีวิต

2. ด้านความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.07) โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพทางอารมณ์พนักงานสอบสวนในด้านความสามารถในการเห็นใจผู้อื่นใน คือ การสังเกตได้และเข้าใจเมื่อเพื่อนพนักงานสอบสวนมีอารมณ์ในการทำงานที่พบเจอคนหลากหลายประเภท อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.23) รองลงมาได้แก่ การทำงานในหน้าที่ต้องฟังความทุกข์ของผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือ บางครั้งรู้สึกเห็นใจและเข้าใจความทุกข์ผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย = 4.16) แม้จะสถานการณ์ที่ประสบจะเลวร้าย และกระทบต่อชีวิตและการทำงาน ก็มีความหวังว่าจะดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 4.06) เห็นคุณค่าในน้ำใจที่ประชาชนอื่นมีต่อแม้บางครั้งได้ทำงานในหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.92) ยอมรับได้ว่าผู้อื่นก็อาจไม่พอใจการกระทำ (ค่าเฉลี่ย = 3.80) งานที่ทำมักเป็นเรื่องธรรมดาที่พบเห็นการวิ่งเต้นและพยายามหาหนทางเป็นการเอาเปรียบผู้อื่นเมื่อมีโอกาส (ค่าเฉลี่ย = 3.68) ส่วนการรู้สึกว่าอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้อื่นชอบเรียกร้องเพื่อตัวเขาเองมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย = 3.28) ไม่สนใจกับความทุกข์ของผู้อื่นที่ไม่รู้จัก (เช่น ประชาชนที่มาพบ) มิฉะนั้น จะเครียดในการทำงานต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย = 2.91) ไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นคิดและทำต่างจากที่คิด (ค่าเฉลี่ย = 2.37) ตามลำดับ สอดคล้องกับงานการศึกษาของ F. Ioannidou (2008) เรื่อง Empathy and Emotional intelligence: What is it really about ที่พบว่า การเอาใจใส่ความรู้สึกผู้อื่นหรือคือ ‘ความสามารถ’ ในการแบ่งปันและทำความเข้าใจ ‘สภาพจิตใจ’ หรืออารมณ์ของผู้อื่น มันมักจะมีลักษณะเป็นความ

สามารถในสิ่งที่เรียกว่า การ “put oneself into another’s shoes” หรือในทางใดทางหนึ่งสัมผัสกับอารมณ์ของผู้อื่นในตัวเอง ความเห็นอกเห็นใจเป็นทักษะการสื่อสารที่ทรงพลังและการสื่อสารด้วยความเห็นอกเห็นใจเป็นทักษะที่สอนได้และเรียนรู้ได้ ซึ่งมีประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมสำหรับทั้งบุคคลที่ทำงานสาธารณะ เช่น แพทย์และผู้ป่วย ตำรวจกับประชาชน ฯลฯ การสื่อสารด้วยความเห็นอกเห็นใจอย่างมีประสิทธิภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาของความสัมพันธ์ระหว่างกัน การใช้ความเห็นอกเห็นใจอย่างเหมาะสมเป็นเครื่องมือในการสื่อสารช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน การเอาใจใส่และความฉลาดทางอารมณ์ เป็นส่วนสำคัญของการทำงานทางสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านความสามารถในการรับผิดชอบ โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.68) โดยพบว่า ด้านความสามารถในการรับผิดชอบใน เมื่อทำผิดสามารถกล่าวคำ ขอโทษ”ผู้อื่นได้ อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.31) รองลงมาได้แก่ ถึงแม้จะต้องเสียประโยชน์ส่วนตัวไปบ้าง ก็ยินดีที่จะทำเพื่อส่วนรวม (ค่าเฉลี่ย = 4.28) รู้สึกลำบากใจในการผู้ใหญ่ให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อผู้อื่น ส่วนที่อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย = 3.33) ได้แก่ ข้อ21. ใส่ข้อความด้วย อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย = 3.06) ในงานสอบสวน ไม่รู้ว่าเก่งเรื่องอะไร (ค่าเฉลี่ย = 2.90) ตามลำดับ สอดคล้องกับงานการศึกษาของ Shamira Malekar and R.P. Mohanty (2009) เรื่อง Factors affecting emotional intelligence: an empirical study for some school students in India ที่พบว่า เราอาศัยอยู่ในสังคมที่บุคคลมีความสำคัญมากกว่าส่วนรวม การขาดความรับผิดชอบส่วนตัวของบุคคลส่งผลเสียที่ทำให้ละเมิดสิทธิผู้อื่นและสร้างปัญหา การพยายามผสมผสานวาระความรับผิดชอบส่วนบุคคลเข้ากับโครงสร้างทางสังคมเป็นความจำเป็น เพราะจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่า ยินดีจะทำเพื่อส่วนรวม ความรับผิดชอบส่วนบุคคลถูกกำหนดให้เป็นความรับผิดชอบต่อตนเองและความต้องการและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้อื่น มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในสังคมที่จะปฏิเสธความรับผิดชอบและตำหนิผู้อื่นสำหรับสถานการณ์ของตัวเอง สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ด้านความรับผิดชอบส่วนบุคคล

4.ด้านความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.48) โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวุฒิภาวะทางอารมณ์พนักงานสอบสวน ด้านความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง ในด้านรู้สึกมีคุณค่าเมื่อได้ทำสิ่งต่างๆได้ช่วยเหลือประชาชนผู้ที่มีความทุกข์อย่างเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย =4.33) รองลงมาได้แก่ พยายามหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยไม่คิดเอาเองตามใจชอบ (ค่าเฉลี่ย =4.18) เมื่อเริ่มทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด มักทำต่อไปให้สำเร็จให้ได้ (ค่าเฉลี่ย =4.14) เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคในการสอบสวนค้นหาความจริงและความผิดพลาด ก็จะไม่ยอมแพ้ (ค่าเฉลี่ย =4.08) งานสอบสวนแม้จะเป็นงานยาก ก็มั่นใจว่าสามารถทำได้ดี (ค่าเฉลี่ย =3.97) ส่วนอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การที่บ่อยครั้งที่ไม่ว่าอะไร ทำให้ไม่มีความสุข (ค่าเฉลี่ย =2.98) สอดคล้องกับงานการศึกษาของ Rubén Trigueros และคณะ (2000) เรื่อง Influence of Emotional Intelligence, Motivation and Resilience on Academic Performance and the Adoption of Healthy Lifestyle Habits among Adolescents ที่พบว่า ความฉลาดทาง

อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับอารมณ์เชิงบวก และสัมพันธ์เชิงลบกับอารมณ์ด้านลบ อารมณ์เชิงบวกทำนายนัยทั้งแรงจูงใจในตนเองที่มีต่อชั้นเรียน แรงจูงใจในตนเองทำหน้าที่เป็นตัวทำนายผลการเรียน และการมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ ตราบเท่าที่อารมณ์จะเพิ่มแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมที่ดีและคงไว้ซึ่งพฤติกรรมการใช้ชีวิตที่กระฉับกระเฉง

5. ด้านความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.48) โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพทางอารมณ์พนักงานสอบสวน ด้านความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา ในด้านงานสอบสวนเจ้าหน้าที่ต้องมีจิตวิทยาในการทำงานสูงมาก ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.46) รองลงมาได้แก่ การทำหน้าที่พนักงานสอบสวนจริงๆเป็นการช่วยแก้ปัญหาให้ผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย = 4.30) เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างในเวลาเดียวกันตัดสินใจได้ว่าจะทำอะไรก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย = 4.06) หนีไม่ได้เมื่อต้องเคร่งครัดกฎระเบียบขัดกับความเคยชินที่มี อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.12) ส่วนอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ รู้สึกว่าการตัดสินใจแก้ปัญหาเป็นเรื่องยาก (ค่าเฉลี่ย = 2.88) สอดคล้องกับงานการศึกษาของ Sternberg, R. (2006) เกี่ยวกับ Cognitive psychology. Belmont ที่พบว่า วงการแก้ปัญหาประกอบด้วย การแยกแยะปัญหา การนิยามปัญหา การจัดทาลยุทธ์สำหรับปัญหา การจัดระเบียบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา การจัดสรรทรัพยากร การตรวจสอบการแก้ปัญหาและการประเมินการแก้ปัญหา หากไม่สามารถดำเนินการแก้ปัญหาได้ในกระบวนการตามระบบนี้ จะเกิดความรู้สึกคับข้องใจและหากมีบุคลิกภาพทางอารมณ์ที่ไม่มั่นคงจะยิ่งทำให้กระบวนการแก้ไขปัญหายิ่งยุ่งยากตามมาอีก

6. ด้านความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.48) โดยพบว่า ด้านความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ในด้านในที่ทำงานมีเพื่อน พี่ น้อง ที่สนิทหลายคนทำงานร่วมกัน อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.17) ส่วนอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ รู้สึกไม่พอใจที่เจ้าหน้าที่ตำรวจอื่นๆ เอาแต่วิ่งเต้นและได้รับสิ่งดีๆ มากกว่า (ค่าเฉลี่ย = 3.26) การไม่กล้าบอกความต้องการของให้เพื่อน พี่ น้อง ที่ร่วมงานผู้อื่นให้รู้แบบตรงไปตรงมา (ค่าเฉลี่ย = 2.89) และลำบากใจเมื่อต้องอยู่กับคนแปลกหน้าหรือคนที่ไม่คุ้นเคย (ค่าเฉลี่ย = 2.62) ตามลำดับ สอดคล้องกับงานการศึกษาของ Amrita Sidhu, Pretty Bhalla, Inass Said Salamah Ali (2019) เรื่อง Impact of Emotional Intelligence on Quality of Romantic Relationships: Review Research ที่พบว่า ในสภาพสังคมปัจจุบัน ความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่นดีต่อสุขภาพ ทำหน้าที่เป็นสิ่งที่กำหนราบความเครียดสำหรับแต่ละคน ดังนั้นความสัมพันธ์ที่มีคุณภาพและมั่นคงจึงเป็นสิ่งที่ต้องการของทุกคน ผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของความสัมพันธ์ส่งผลต่อคุณภาพของความสัมพันธ์ที่ทั้งสองฝ่าย ไม่เพียงแต่เพิ่มระดับความมุ่งมั่นเท่านั้น แต่ยังเพิ่มการรับรู้ทางอารมณ์ ความพร้อมทางอารมณ์ระหว่างบุคคล และระดับความสนิทสนมในความสัมพันธ์ ปัจจัยต่างๆ ที่กำหนดคุณภาพของความสัมพันธ์ ได้แก่ การตระหนักรู้ทางอารมณ์ ความเห็นพ้องต้องกัน ความพึงพอใจ การติดต่อกัน ความพร้อมทางอารมณ์ ความใกล้ชิด ความไว้วางใจ ระดับความมุ่งมั่น และความใกล้ชิดระหว่างกัน

7.ด้านความพึงพอใจในชีวิต โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.85) โดยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะทางอารมณ์พนักงานสอบสวน ด้านความพึงพอใจในชีวิต ในด้านเมื่อว่างเว้นจากหน้าที่ จะทำในสิ่งที่ชอบเช่น กีฬาหรือเกมส์ นัดเพื่อนๆ พี่ๆทานข้าว อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.28) รองลงมาได้แก่ พอใจกับสิ่งที่เบ็นอยู่ (ค่าเฉลี่ย = 3.93) เมื่อรู้สึกไม่สบายใจ เพื่อนๆร่วมงานคอยช่วยเหลือ ให้ผ่อนคลายได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.90) รู้สึกดีในใจ ไม่สบายใจ หากช่วยประชาชนในคดีไม่ได้จริงๆ (ค่าเฉลี่ย = 3.78) ส่วนอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เมื่อรู้สึกเบื่อหน่ายกับการแข่งขันไม่รู้ว่าทำอะไรทำหรือแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย = 3.23) สอดคล้องกับงานการศึกษาของ Neena Gopalan และ Murugan Pattusamy (2020) เรื่อง Role of Work and Family Factors in Predicting Career Satisfaction and Life Success ที่ว่า ความสมดุลระหว่างงานและครอบครัวจะช่วยให้บุคคลมีความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจของชีวิต ความพึงพอใจในอาชีพการงาน และการรับรู้ถึงความสำเร็จในชีวิต เป็นสื่อกลางระหว่างบทบาทงานกับความสำเร็จในชีวิตในการทำงานต่อไปได้ดียิ่งขึ้น

8. ด้านความภูมิใจในตนเอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.22) โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะทางอารมณ์พนักงานสอบสวน มีความพึงพอใจในชีวิต ในด้านภูมิใจที่งานสามารถช่วยเหลือ ให้ความยุติธรรมกับผู้เดือดร้อน อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.35) รองลงมาได้แก่ รู้สึกภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่นที่ความเดือดร้อนในชีวิต (ค่าเฉลี่ย = 4.30) ภาคภูมิใจในการทำงานในหน้าที่พนักงานสอบสวน (ค่าเฉลี่ย = 4.13) และปฏิบัติงานโดยไม่บกพร่อง ไม่ทำให้เพื่อนร่วมงานผู้อื่นเดือดร้อน อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.04) ตามลำดับ สอดคล้องกับงานการศึกษาของ June Price Tangney และคณะ (2007) เรื่อง Moral Emotions and Moral Behavior ที่ว่าความรู้สึกและอารมณ์ทางศีลธรรมเป็นองค์ประกอบสำคัญทางศีลธรรมของมนุษย์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานทางศีลธรรมกับพฤติกรรม ที่ผ่านมา เราจะเน้นที่ความละเอียดและความรู้สึกผิด ความกตัญญู และประสบการณ์ความภาคภูมิใจในบางครั้งที่เกี่ยวข้องกับความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นๆ หากเราได้ให้ความช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนแล้วจะรู้สึกภูมิใจ

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสอบสวนที่กำลังปฏิบัติงานในสถานตำรวจนครบาลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับภาวะทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานสอบสวนที่กำลังปฏิบัติงานในสถานตำรวจนครบาลที่มีปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน และภาระในครอบครัว ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับภาวะทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยดำเนินการของพนักงานสอบสวนที่กำลังปฏิบัติงานในสถานตำรวจนครบาลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับภาวะทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน พบว่า พบว่าพนักงานสอบสวนที่กำลังปฏิบัติงานในสถานตำรวจนครบาลที่มีปัจจัยด้าน การแทรกแซงจากผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอิทธิพล ภาระเบียบในหน่วยงาน ปัจจัยเงื่อนไขทางคดี ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับภาวะทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน แต่อยู่ในระดับต่ำ

## ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและเสนอแนะ ดังนี้

1) จากการศึกษา พบว่า วุฒิภาวะทางอารมณ์พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจนครบาล โดยภาพรวมสูง จะมีปานกลางเพียงแคในด้าน ด้านความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง และด้านความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง แสดงถึงความรู้สึกเบื่อหน่ายเล็กน้อย โดยเฉพาะการสร้างแรงจูงใจให้ตัวเอง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรสำรวจถึงภาวะความเบื่อหน่ายในการทำงาน ภาวะหมดไฟ (Burn out) ของพนักงานสอบสวน เพื่อทราบและหาแนวทางกระตุ้นในการสร้างแรงจูงใจในตัวเองของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจนครบาล

2) จากการศึกษา พบว่า วุฒิภาวะทางอารมณ์พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจนครบาล ด้านความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง จะมีปานกลางในลักษณะ ไม่ว่าระหว่างทำงานในหน้าที่หรือนอกเวลางาน บางครั้งบอกไม่ได้ว่าอะไรทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกโกรธ แต่ยังมีอารมณ์โกรธคุกรุ่นในใจ เมื่อถูกขัดใจ ข้าพเจ้ามักรู้สึกหงุดหงิด จนบางครั้งควบคุมอารมณ์ไม่ได้ และมักรู้สึกว่าต้องตอบโต้ ข้าพเจ้ามักมีปฏิกิริยาโต้ตอบรุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อยและเมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบ ข้าพเจ้าจะไม่ทำ บ่งถึง การที่ยังมีการเก็บความรู้สึกโกรธอยู่ในใจ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ควรจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมในหลักสูตรที่ช่วยสนับสนุนการทำงานและการใช้ชีวิต เช่น เทคนิคการจัดการอารมณ์ เป็นต้น

3) จากการศึกษา พบว่า วุฒิภาวะทางอารมณ์พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจนครบาล ด้านความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง จะมีปานกลางในลักษณะ บ่อยครั้งที่พนักงานสอบสวนระบุไม่รู้ว่าจะไร ทำให้ข้าพเจ้าไม่มีความสุข เท่านั้น จากการศึกษาวิจัยมีผลงานหลายชิ้นระบุว่า ในที่ทำงานสามารถกระตุ้นให้เกิดความสุขในการทำงานได้ มากถึง ร้อยละ 20 ในการทำงานและจะช่วยเหลือเชื่อมโยงความสุขอื่นได้ เช่น การจัดสถานที่ทำงานใหม่ให้เป็นระเบียบ สวยงาม สร้างบรรยากาศมีกิจกรรมในเพื่อร่วมงานเล็กน้อย ทั้งการกีฬาและสังสรรค์ ผู้บังคับบัญชาเพื่อร่วมงานช่วยกันสร้างบรรยากาศที่ดี อบอุ่น มีสิ่งของเล็กน้อยๆมาแจก ฯลฯ ในต่างประเทศในบางสถานีตำรวจยังมีการจัดห้องสนทนาการ พักผ่อนรวมที่เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้ามาใช้ร่วมกัน มีอาหาร เครื่องดื่ม พักผ่อน คลายเครียด แนวทางดังกล่าวสามารถนำมาปรับใช้ในสถานีตำรวจนครบาลได้เช่นกัน

4) จากการศึกษา พบว่า วุฒิภาวะทางอารมณ์พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจนครบาล เกี่ยวกับวุฒิภาวะทางอารมณ์พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น พบว่า พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลรู้สึกไม่พอใจที่เจ้าหน้าที่ตำรวจอื่นๆ เอาแต่วิ่งเต้นและได้รับสิ่งดีๆ มากกว่าข้าพเจ้า สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรกำหนดหลักเกณฑ์การเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งที่มีตัวชี้วัดชัดเจน (KPI) ในงานสอบสวนและออกนโยบายการห้ามการวิ่งเต้นขอตำแหน่งให้ชัดเจนและไม่เปลี่ยนแปลงกลับไปมาบ่อย เพื่อให้ผู้ที่ทำงานจริงจังได้เห็นผลตอบแทนจากการทำงานจริงจัง รวมทั้งเห็นเส้นทางอาชีพ (Career path ) การเติบโตจากการทำงาน

5) จากการศึกษา พบว่า วุฒิภาวะทางอารมณ์พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจนครบาล ด้านความพึงพอใจในชีวิต พบว่า ความรู้สึกเบื่อหน่ายกับการแข่งขันไม่รู้ว่าทำอะไรทำหรือแก้ปัญหา แสดงให้เห็นถึง ปฏิกริยาที่มีต่อการแข่งขัน ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรที่จะมีการจัดหาโครงการเสริมด้านอาชีพ ด้านกีฬาหรือกิจกรรมชมรมที่ทำให้พนักงานสอบสวนสามารถกระทำกิจกรรมหรืองานเสริมนอกเวลาที่เป็นงานที่ตนรักเสริมกับงานอาชีพประจำจะช่วยลดความรู้สึกเบื่อหน่ายกับการแข่งขัน ดังที่ดำเนินการในหลายประเทศและประสบความสำเร็จ

6) จากการศึกษา พบว่า วุฒิภาวะทางอารมณ์พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจนครบาล ด้านปัจจัยด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51- 60 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับวุฒิภาวะทางอารมณ์ด้านของพนักงานสอบสวนที่กำลังปฏิบัติงานในสถานีตำรวจนครบาล โดยภาพรวมแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุกลุ่มอื่นๆทั้งหมด แสดงให้เห็นว่า อายุงานการทำงานที่ผ่านประสบการณ์ต่าง ๆ ในการทำงานสอบสวนมาและเข้าใจสภาพความเป็นจริงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาวุฒิภาวะทางอารมณ์ ดังนั้น ระบบพี่เลี้ยงพนักงานสอบสวนที่มีอยู่ก็มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องคงอยู่ในการทำงานและควรมีการวางแผนทางให้พนักงานสอบสวนที่ยังมีอายุน้อยไม่มากได้ปรึกษาหารือเพื่อแก้ปัญหาในการทำงานให้สามารถบรรลุผลได้ดี ไม่เกิดความเครียด ความกดดันในการทำงานและทำงานอย่างมีความสุขมากขึ้น

7) จากการศึกษา พบว่า ในต่างประเทศมีการนำเอา การฝึกอบรมการควบคุมอารมณ์ด้วยตนเอง (Integrative Training of Emotional Competencies; ITEC; (Berkling, 2010a) สามารถปรับปรุงทักษะการควบคุมอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ดี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรมีการนำเอาแนวทางดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อฝึกอารมณ์พนักงานสอบสวนในประเทศไทยด้วยวุฒิภาวะทางอารมณ์พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจนครบาล

8) จากการศึกษา พบว่า การแทรกแซงจากผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอิทธิพล กุฎระเบียบในหน่วยงาน ปัจจัยเงื่อนไขทางคดี ยังส่งผลต่อวุฒิภาวะทางอารมณ์พนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจนครบาล ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรมีการออกกฎเกณฑ์หรือระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการแทรกแซงจากผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอิทธิพล รวมทั้งการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขทางคดีให้มีความยืดหยุ่นต่อการทำงานที่จะไม่สร้างความกดดันในการทำงานการสอบสวนคดีอาชากับพนักงานสอบสวนจนมากเกินไป

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นพนักงานสอบสวนละศึกษาพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจนครบาลเท่านั้น ดังนั้น ควรมีการศึกษาในเชิงสำรวจวุฒิภาวะทางอารมณ์ของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธรด้วย เพื่อนำเอาข้อมูลมาปรับใช้ในการวางแผนปรับปรุงวุฒิภาวะทางอารมณ์พนักงานสอบสวนในต่างจังหวัด

2.ควรมีการศึกษาประมวลปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับปัญหาในทางคดีที่เกิดขึ้นกับพนักงานสอบสวนและดำเนินการจัดการความรู้ (Knowledge management ) และการถอดบทเรียนเกี่ยวกับการสอบสวนคดีที่ยุ่งยากซับซ้อนต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนข้อคิดต่างๆ ในลักษณะของการที่พนักงานสอบสวนรุ่นใหม่สามารถเรียนรู้ และนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน จะช่วยให้สามารถรับมือและมีคุณภาพทางอารมณ์ที่เหมาะสมในการทำงาน

3.ประเด็นที่พบในต่างประเทศ คือ การให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้มีการไปพบนักจิตวิทยาและจิตแพทย์เป็นประจำปีเพื่อตรวจสอบเช่นเดียวกับการตรวจร่างกายประจำปี เพื่อสำรวจสภาพจิตใจที่ส่งผลหรือเกี่ยวข้องกับการทำงานหรือปฏิบัติงาน และประเมินผล ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรมีการสำรวจเกี่ยวกับปัญหาด้านความเครียด ความคับข้องใจและปัญหาทางด้านอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการประมวลผลข้อมูลและนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนาด้านจิตใจเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อไป

---

## บรรณานุกรม

- กชกร โฉมแพ (2563) ภาวะความเครียดของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 *วารสารวิจัยวิชาการ*, 3(2): 113-124.
- ฉัตรชัย ลาพานิชย์ อลงกรณ์ อรรถแสงและศุภสวัสดิ์ ชัชวาล (2561) *การแทรกแซงองค์กรตำรวจของนักการเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด*, *วารสารช่อพะยอม*, 29(2): 199-208.
- อิทธิพล กริสว่าง (2553). ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม). คณะสังคมศาสตร์: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Amrita Sidhu, Pretty Bhalla, Inass Said Salamah Ali (2019) /mpact of Emotional Intelligence on Quality of Romantic Relationships: Review Research, *International Journal of Recent Technology and Engineering* 7, Issue-6S5: 774-781.
- Jadhav, SG, Havalappanavar, NB (2009) Emotional intelligence and self efficacy of police constable trainees. *Indian Psychological Review*, 73: 307-314.
- Joseph, DL, Newman, DA (2010) Emotional intelligence: an integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of Applied Psychology*, 95: 54-78.
- June Price Tangney et. all (2007) Moral Emotions and Moral Behavior Annual, *Review of Psychology*, 58: 345-372.

- Neena Gopalan and Murugan Pattusamy (2020) Role of Work and Family Factors in Predicting Career Satisfaction and Life Success, *Int J Environ Res Public Health*, 17(14): 5096.
- Rubén Trigueros et.all (2019) Influence of Emotional Intelligence, Motivation and Resilience on Academic Performance and the Adoption of Healthy Lifestyle Habits among Adolescents, *Int J Environ Res Public Health*, 16(16): 2810.
- Shamira Malekar and R.P. Mohanty (2009) *Factors affecting emotional intelligence: an empirical study for some school students in India* Int. J. Management in Education, 3(1): 8 – 28.
- Stéphane Côté, Anett Gyurak, and Robert W. Levenson (2010) *The Ability to Regulate Emotion is Associated with Greater Well-Being, Income, and Socioeconomic Status* *Emotion*. 10(6): 923–933.
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. (2004). Emotional intelligence in the workplace: A critical review. *Applied Psychology: An International Review*, 53, 371-399.