

สมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิง

The necessary to work competency of the inquiry female police official

พิชศาล พันธุ์วัฒนา^{1*}

Pitsarn Phanwattana^{1*}

บทคัดย่อ

การที่พนักงานสอบสวนหญิงปฏิบัติงานตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องรู้สมรรถนะสำคัญเพื่อใช้ส่งเสริมการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกทางอาญา สมรรถนะเป็นคุณลักษณะที่ทำให้บุคคลสามารถแสดงบทบาทและผลงานได้อย่างโดดเด่นแตกต่างกว่าบุคคลอื่นที่ช่วยเกื้อหนุนให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลหรือประสพผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป และเป็นปัจจัยหนึ่งอันสำคัญที่ช่วยให้เกิดผลลัพธ์ตามที่คาดหวังหรือตั้งเป้าหมายไว้

ความรู้ด้านกฎหมาย ทักษะในการประนีประนอม และความสามารถในการให้บริการ เป็นสมรรถนะสามเรื่องที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิง เนื่องจากเป็นสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่พนักงานสอบสวนหญิงต้องใช้ในการปฏิบัติงานประจำตามภาระหน้าที่

คำสำคัญ: ความรู้ด้านกฎหมาย ทักษะในการประนีประนอม ความสามารถในการให้บริการ

Abstract

The inquiry female police official will be working under the command of the Royal Thai Police which have the efficiency or the effectiveness. It is essential for the inquiry female police official to know key competencies the criminal justice at work because the competency is a characteristic that people work more different than other who support the operations efficiently or effectively on achieve higher standards. Moreover, this is one of the critical factors that contribute to the result as expected or targeted outcome.

Legal knowledge, mediation skills and services Ability as a necessary of inquiry female police official is based on job-specific competencies which required the inquiry female police official to have responsibility for the routines work.

Keywords: legal knowledge, mediation skills, service ability

¹ คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

¹ Faculty of Police Science, Police Cadet

* Corresponding author. E-mail: jodd0509@gmail.com

บทนำ

คน (man) เป็นหนึ่งในทรัพยากรทางการบริหาร (4M) ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงาน ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงพยายามมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพและความสามารถของคนหรือพนักงานให้เกิดสมรรถนะอันพึงประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล เจกเช่นเดียวกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่พยายามมุ่งพัฒนาบุคลากรด้านการสอบสวนโดยจัดหลักสูตรอบรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมุ่งหวังให้พนักงานสอบสวนหญิงพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา อย่างไรก็ตามสมรรถนะที่ดีและพึงประสงค์ต้องเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เหมาะสมตรงกับการปฏิบัติงานกับอาชีพนั้น ซึ่งแต่ละอาชีพต่างมีความแตกต่างกัน

ปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับเด็กเยาวชนเพศหญิงในสังคมปัจจุบันมีหลากหลายเรื่องเช่น การถูก

ทำร้ายทารุณ ถูกละเมิดทางเพศ ถูกทอดทิ้ง การค้ามนุษย์ การติดยาเสพติด โดยในสังคมไทยมีหน่วยงานให้ความช่วยเหลือเด็ก เยาวชนทั้งของรัฐและเอกชนเช่น ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โรงพยาบาลกลางช่วยเหลือเด็กที่ถูกละเมิดทางเพศ หรือถูกทำร้ายทารุณ มูลนิธิสังเคราะห์เด็กกำพร้าแห่งประเทศไทยช่วยเหลือเด็กที่ถูกทอดทิ้งหรือกำพร้า หรือโครงการสูชีวิตใหม่ มูลนิธิดวงประทีปที่ช่วยเหลือเด็กติดยาเสพติด (มหาวิทยาลัยนเรศวร, ศูนย์ศึกษาบทบาทหญิงและชาย, ม.ป.ป.) อย่างไรก็ตามหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบดูแลเด็กและเยาวชนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมคือ พนักงานสอบสวน อัยการ ศาลเยาวชนและครอบครัว กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรมคุมประพฤติ ขณะที่พนักงานสอบสวนหญิงในฐานะเป็นต้นธารของกระบวนการยุติธรรมมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลและช่วยเหลือเด็กเยาวชนหญิงที่ปัจจุบันมีปัญหาคาความรุนแรงมากกว่าเด็กเยาวชนเพศชาย (Table 1)

Table 1 The amount of cases in violence of the royal thai police headquarters.

types of violence	victims which are under the age of 18		victims which are over the age of 18	
	female	male	female	male
physical	7	3	134	31
sexual	118	9	50	10
mindness	1	2	4	-
social status	1	-	-	-

Source: Department of juvenile observation and protection, 2013: Department of women's affairs and family development, 2010.

จาก (Table 1) พบว่าจำนวนคดีการกระทำ ความรุนแรงในครอบครัวที่เข้าสู่กระบวนการตำรวจ ผู้ถูกกระทำอายุต่ำกว่า 18 ปี ทั้งเพศหญิงและเพศชาย ส่วนใหญ่เป็นคดีทางเพศ รองลงมาเป็นคดีทางกาย สำหรับผู้ถูกกระทำอายุ 18 ปีขึ้นไป ทั้งเพศหญิงและเพศชายส่วนใหญ่เป็นคดีทางกาย รองลงมาเป็นคดีทางเพศ โดยผู้ถูกกระทำทั้งสองช่วงอายุ เพศหญิง เป็นผู้ถูกกระทำมีจำนวนสูงกว่าเพศชาย

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ พนักงานสอบสวนหญิงในการปฏิบัติงานเป็นไปตาม คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 538/255 โดยเฉพาอย่างยิ่งข้อ 3.8 ได้ระบุไว้เป็นการเฉพาะให้พนักงานสอบสวนหญิงรับผิดชอบสอบสวนคดีความผิดอาญา (1) กรณีที่ผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นหญิงในคดี ความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรง ในครอบครัว พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 คดีความผิด เกี่ยวกับเพศ คดีความผิดเกี่ยวกับเสรีภาพ และ (2) คดีที่ผู้ต้องหาเป็นเด็กอายุไม่เกินสิบปีบริบูรณ์ได้กระทำความผิด (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555ก) โดยการสอบสวนผู้เสียหายคดีเกี่ยวกับเพศหรือการถาม ปากคำผู้เสียหายเป็นหญิงในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 133 วรรค 4 กำหนดให้ พนักงานสอบสวนซึ่งเป็นหญิงเป็นผู้สอบสวนวันแต่ ผู้เสียหายยินยอมหรือมีเหตุจำเป็นอย่างอื่นฯ หรือ มาตรา 132 (1) กำหนดว่าการตรวจตัวผู้เสียหายหรือผู้ต้องหาเป็นหญิงให้จัดเจ้าพนักงานซึ่งเป็นหญิงหรือหญิงอื่นเป็นผู้ตรวจค้น (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2551) ส่วนอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ

อื่นส่วนใหญ่ เป็นดังเช่นพนักงานสอบสวนเพศชาย กล่าวคือ ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องรวมถึงปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนมีหน้าที่รับผิดชอบทำการสอบสวนคดีความผิดอาญาทุกประเภทในแต่ละระดับ เช่นเดียวกับพนักงานสอบสวนถึงพนักงานสอบสวนผู้เชี่ยวชาญพิเศษตามแต่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555ข) ยกเว้นในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนเวรตามข้อ 3.2 ระบุว่าห้ามมิให้จัดพนักงานสอบสวนหญิงปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนเวร แต่ให้พนักงานสอบสวนซึ่งเป็นหญิงทำการสอบสวนคดีความผิดอาญาหรือร่วมสอบสวนตามประเภทและลักษณะคดีที่กำหนด กรณีมีคดีตามประเภทและลักษณะคดีดังกล่าวจำนวนมากให้หัวหน้าพนักงานสอบสวนพิจารณามอบ ส่วนจากพนักงานสอบสวนเวรให้พนักงานสอบสวนซึ่งเป็นหญิงรับผิดชอบตามเหมาะสม (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555ก)

การที่พนักงานสอบสวนหญิงจะปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่ระบุตามข้างต้น สมบูรณ์เป็นอย่างดี จำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานสอบสวนหญิงต้องมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน (work competency) เนื่องจากสมรรถนะเป็นคุณลักษณะที่ทำให้บุคคลสามารถแสดงบทบาทและผลงานได้อย่างโดดเด่นแตกต่างจากบุคคลอื่น และช่วยเกื้อหนุนให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล ประสพผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2558; Haase, 2007) และเป็นปัจจัยหนึ่งอันสำคัญที่ช่วยให้เกิดผลลัพธ์

ตามที่ตั้งเป้าหมายเชิงเช่นดังหลักพฤติกรรมการทำงานกับการปฏิบัติงาน (contingency theory of action & job performance) (Boyatzis, 2007) ซึ่งสมรรถนะในบทความนี้หมายถึง ผลจากความรู้ทักษะและความสามารถของพนักงานสอบสวนหญิงที่ได้แสดงออกในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองกับปัญหาของเด็ก เยาวชนเพศหญิงที่มีหลากหลายประเภทและมากกว่าเด็ก เยาวชนเพศชาย

เรื่องสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานจำแนกได้หลายมิติเช่น สมรรถนะหลักหรือสมรรถนะเฉพาะ ซึ่งในแต่ละมิติต่างก็มีหลากหลายเรื่องตัวอย่างเช่น การควบคุมตนเอง (self-control) การแก้ไขปัญหา (problem solving) การติดตามงาน (follow up) เรื่องของการให้คำปรึกษา (consultation) (McClelland, 1973; Boyatzis, 2007) แต่หากมุ่งพิจารณาเพียงผู้ปฏิบัติงานประเด็นเดียวจะพบว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละอาชีพต่างก็มีมิติและเรื่องของสมรรถนะที่แตกต่างกันอย่างชัดเจนดังเช่นนักวิเคราะห์นโยบายและแผนต้องมีสมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์รวม การสืบเสาะหาข้อมูลอันเป็นสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ต่างกันอย่างสิ้นเชิงกับสมรรถนะที่จำเป็นของพยาบาลวิชาชีพประจำห้องคลอดที่ต้องมีสมรรถนะในการบรรเทาอาการเจ็บครรภ์ การทำคลอดแบบปกติ หรือการดูแลทารกแรกเกิด ส่วนสมรรถนะของพนักงานสอบสวนหญิงก็มีความแตกต่างจากตัวอย่างทั้งสองเนื่องจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกำหนดเรื่องของสมรรถนะ

วิธีการศึกษาและผลการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลสมรรถนะของพนักงานสอบสวนหญิงใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิจัยเอกสาร (documentary research) จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิอันได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศจากเว็บไซต์ และหน่วยงานราชการแล้วทำการสังเคราะห์จากที่ได้พบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับสมรรถนะจนเกิดการอิ่มตัวเชิงทฤษฎี (theoretical saturation) จึงคัดเลือกตัวประกอบประกอบให้มีความสอดคล้องกับ (1) ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2) แผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (3) แนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิงและจัดลำดับความสำคัญกระทั่งเรียบเรียงได้ตัวแปร 3 เรื่อง ได้แก่ (1) ความรู้ด้านกฎหมาย (legal knowledge) (2) ทักษะในการประนีประนอม (mediation skills) และ (3) ความสามารถในการให้บริการ (service ability) เป็นสมรรถนะหลัก 3 เรื่อง ที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ส่งผลให้พนักงานสอบสวนหญิงเกิดสมรรถนะที่ดีและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประสพผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานที่เคยได้ปฏิบัติ (Table 2)

จาก (Table 2) แสดงเมตริกที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมแบบการสังเคราะห์เมธี (meta synthesis) โดยระบุงค์ประกอบที่มีเนื้อหาสาระร่วมกัน แล้วทำการเรียบเรียงสังเคราะห์ใหม่ซึ่งรายละเอียดสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่นักการศึกษาต่างประเทศใช้ศึกษา 3 เรื่อง ได้แก่ ความรู้

Table 2 Matrix of the competency model of the foreign educator.

educators	competency model		
	skills of Law	skills of negotiation	skills of service
Zengin <i>et al.</i> (2011)	/		
Cammaerts (2012)	/	/	
Shields and Coke (2012)		/	
Berglund (2012)		/	
Police Sector Council (2013)	/		/
Vallès (2013)			/
Walker (2012)	/	/	/
Parasuraman <i>et al.</i> (1991)			/
Vuorensyrja (2011)	/	/	/
Burn (2010)		/	/

ด้านกฎหมาย ทักษะในการประนีประนอมและความสามารถในการให้บริการ ในภาพรวมของตารางพบว่า เรื่องความสามารถในการให้บริการนักการศึกษาใช้ศึกษามากที่สุด (7) ส่วนความรู้ด้านกฎหมายและทักษะในการประนีประนอมใช้ศึกษาเท่ากัน อย่างไรก็ตามหากพิจารณารายละเอียดพบว่ามีเพียงงาน Walker (2012) เท่านั้นที่ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานครบทั้งสามเรื่อง ส่วนหน่วยงานและนักการศึกษาต่างประเทศอีกสี่ท่านที่ทำการศึกษาสองเรื่องได้แก่ Burn (2010); Vuorensyrja (2011); Berglund (2012); Cammaerts (2012); Police Sector Council (2013) และนักการศึกษาต่างประเทศที่ทำการศึกษาเพียงสมรรถนะเรื่องเดียวได้แก่ Parasuraman *et al.* (1991); Zengin *et al.* (2011); Shields and Coke (2012); Vallès (2013)

สมรรถนะที่จำเป็นเรื่องแรกของพนักงานสอบสวนหญิงได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมายซึ่งเรื่องความรู้ความเข้าใจต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิงเป็นสิ่งที่สร้างความเชื่อมั่นให้ทั้งตัวผู้ปฏิบัติงานรวมถึงผู้รับบริการหรือประชาชน (Van Maanen, 1977; Police Sector Council, 2013) โดยความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการเป็นเป้าหมายขององค์การที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555ค) นักการศึกษาต่างประเทศนาม เบนฟอร์ดและโจนาธาน (Brandford and Jonatan, 2009) ทำการศึกษาเรื่องความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญาประเทศสหรัฐอเมริกาว่า ความรู้ในงานของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในระดับสูง ซึ่งหากเป็นดังเช่นข้อค้นพบในงานความรู้ด้านกฎหมายที่ใช้ปฏิบัติงานของ

พนักงานสอบสวนหญิงจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่จำต้องเรียนรู้และฝึกฝนให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ทั้งยังส่งผลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิง เรื่องทำนองนี้มีส่วนสอดคล้องและสัมพันธ์กับพระบรมราชโองการของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในพิธีพระราชทานกระบี่ ปี พ.ศ. 2550 ที่มีใจความสำคัญตอนหนึ่งว่า “ผู้ที่ทำหน้าที่ของตำรวจให้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์จะต้องมีความรู้ความสามารถสูงทั้งด้านวิชาการและปฏิบัติการ” (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555) โดยที่ความหมายของคำว่าความรู้ (knowledge) หมายถึง ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ถ้าไม่มีความรู้ทางทฤษฎีที่ดีพอ พนักงานสอบสวนหญิงอาจไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้องและสำเร็จอย่างสมบูรณ์ ซึ่งส่งผลทางลบกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิง

ความรู้ในด้านกฎหมายเบื้องต้นของพนักงานสอบสวนหญิงได้แก่ กฎหมายอาญา กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายลักษณะพยาน ส่วนความรู้ด้านกฎหมายเฉพาะทางที่จำเป็นของพนักงานสอบสวนหญิงได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 คดีความผิดเกี่ยวกับเพศ และคดีความผิดเกี่ยวกับเสรีภาพ ในงานวิจัยของเชนจิ้น คลีเมนต์ และคู

(Zengin et al., 2011) ได้ระบุชัดเจนว่า ความรู้มักได้จากการศึกษาอบรม สัมมนา รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้มีความรู้ในด้านนั้นๆ โดยความรู้ของพนักงานสอบสวนหญิงจัดเป็นความรู้ในสายวิชาชีพ (technical knowledge) คือ ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว, 2553) ที่พนักงานสอบสวนหญิงต้องรู้และเข้าใจอย่างดีเรื่อง (1) การรับแจ้งการกระทำความรุนแรงในครอบครัว (2) หน้าที่ของตนหลังได้รับแจ้งเหตุ (3) การจัดการเรื่องร้องทุกข์ และ (4) การออกคำสั่งกำหนดมาตรการหรือวิธีการบรรเทาทุกข์

เมื่อเป็นเช่นนี้ความรู้ด้านกฎหมายที่เป็นความรู้ทางวิชาชีพโดยตรงของพนักงานสอบสวนหญิงเป็นสิ่งที่พนักงานสอบสวนหญิงมีความจำเป็นต้องรู้และเข้าใจอย่างชัดเจน กระจำแจ้ง เพื่อส่งเสริมให้เกิดสมรรถนะที่ดีในการปฏิบัติงานด้านอำนวยความยุติธรรมให้กับประชาชนผู้รับบริการกล่าวคือ พนักงานสอบสวนหญิงมีความรู้ความสามารถและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกระบวนการสอบสวนได้ชัดเจนเป็นอย่างดี เนื่องจากมีความเข้าใจคำสั่ง ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนอย่างแจ่มแจ้ง ทำให้การให้คำปรึกษา การตัดสินใจ มีความถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ อย่างไรก็ตามความรู้ด้านกฎหมายเรื่องเดียวไม่เพียงพอให้เกิดสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างสมบูรณ์ เนื่องจากพนักงานสอบสวนหญิงจำเป็นต้องมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอีก 2 เรื่อง

สมรรถนะที่จำเป็นประการสองคือ ทักษะในการประนีประนอมซึ่งการประนีประนอมข้อพิพาทเป็นการจัดการที่มุ่งหวังให้ผู้ที่มีความขัดแย้งทุกฝ่ายได้รับผลจากการจัดการความขัดแย้งโดยไม่ต้องให้มีผู้ใดเกิดความสูญเสียจากการจัดการ (Cammaerts, 2012) ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าเพศหญิงมีพฤติกรรมในการประนีประนอมสูงกว่าเพศชาย (Al-Zawahreh and Al-Madi, 2012) อาจเทียบเคียงได้ว่าพนักงานสอบสวนหญิงในฐานะเพศหญิงจะมีทักษะในการประนีประนอมสูงกว่าพนักงานสอบสวนเพศชายโดยพนักงานสอบสวนหญิงได้ใช้ความร่วมมือกัน (collaboration) และการแก้ไขปัญหา (problem solving) เป็นวิธีจัดการกับความขัดแย้งที่ได้รับผลของการจัดการที่ผ่านกระบวนการแก้ปัญหาอันประกอบด้วย (1) กระบวนการวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของปัญหา (2) การกำหนดสภาพที่ต้องการ และ (3) การกำหนดวิธีการในการแก้ปัญหาที่ช่วยให้ผู้ขัดแย้งยอมรับผลการจัดการโดยไม่มีการสูญเสีย ซึ่งวิธีนี้มักได้รับความพึงพอใจจากทุกฝ่ายหรือหาข้อยุติได้ซึ่งพนักงานสอบสวนหญิงทำได้ดีกว่าพนักงานสอบสวนเพศชาย ทั้งนี้การประนีประนอมข้อพิพาทมีความแตกต่างกับเรื่องการไกล่เกลี่ยพอสมควร กล่าวคือ ความหมายของผู้ไกล่เกลี่ยเพียงทำหน้าที่ชักจูงคู่พิพาทให้เจรจากัน ไม่ได้เสนอความคิดเห็นตนเป็นลักษณะเสมือนผู้ทำการสังเกตการณ์ (observers) เป็นทางการณ์น้อยกว่าการประนีประนอมที่ต้องเป็นผู้ปฏิบัติหรือกระทำด้วยตนเอง (Berglund, 2012; Shields and Coke, 2012)

การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิงกรณีคดีอาญายอมความได้กฎหมายกำหนดให้

ประนีประนอมข้อพิพาทระหว่างคู่พิพาทก่อน เพราะคดีสามารถระงับได้ด้วยกรยอมความกันในข้อพิพาทที่เกิดขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2551) ซึ่งการประนีประนอมข้อพิพาททางอาญาระหว่างคู่พิพาทต้องเป็นกรณีเกิดจากความสมัครใจเข้าร่วมการประนีประนอมข้อพิพาทของคู่พิพาทเท่านั้น ผู้ประนีประนอมหรือผู้ประนีประนอมข้อพิพาทต้องวางตัวเป็นกลางและเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในหลักการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ มีความจริงใจต่อคู่พิพาทเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับคู่พิพาท ผู้ประนีประนอมต้องดำเนินการตามที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้เท่านั้น หากปฏิบัติหน้าที่โดยไม่มีกฎหมายให้อำนาจรองรับอาจทำให้เกิดความเสียหายทั้งต่อตนเองและองค์การได้ ในที่นี้มีตัวอย่างกรณีที่สามีภริยาทะเลาะวิวาทและมีการทำร้ายร่างกายกัน เมื่อคดีเข้าสู่การพิจารณาของเจ้าพนักงานสอบสวน ให้เจ้าพนักงานสอบสวนพยายามทำการประนีประนอมข้อพิพาทโดยให้มีการเจรจา ระหว่างผู้กระทำความผิดและผู้เสียหายเพื่อให้ข้อพิพาทระงับลงและไม่ต้องดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไปเพื่อรักษาสถาบันครอบครัว ซึ่งหากพยายามจนถึงที่สุดแล้วไม่สามารถประนีประนอมข้อพิพาทได้จึงดำเนินการตามกฎหมาย (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว, 2552)

ทักษะในการประนีประนอมจึงเกี่ยวข้องกับพนักงานสอบสวนหญิงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งการปฏิบัติงานโดยใช้ทักษะในการประนีประนอมของพนักงานสอบสวนหญิงจะเป็นการแสดงออกด้วยความชำนาญผ่านพฤติกรรมได้แก่ (1) ไกล่เกลี่ยเจรจาพูดคุยกับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายด้วยความอ่อนน้อม

นิมิตวาล สุภาพ เพื่อประสานผลประโยชน์ต่างๆ (2) ทำบันทึกข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการยอมความโดยปราศจากการบังคับ ชูเชิญ ชักจูง ยุยง ส่งเสริม หรือยินยอมให้เด็กประพฤติดันที่เสี่ยงต่อการกระทำผิดซ้ำ และ (3) มีความสามารถเจรจาต่อรองเพื่อยุติปัญหาอันเป็นทักษะหรือความสามารถเฉพาะด้านที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ 3 เรื่องเบื้องต้น หากปราศจากทักษะดังกล่าวคงยากที่จะทำให้พนักงานทำงานมีผลงานออกมาดีและตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทักษะนี้มักจะได้มาจากการฝึกฝนหรือกระทำซ้ำอย่างต่อเนื่องจนเกิดความชำนาญในสิ่งนั้น (Berglund, 2012) ซึ่งสิ่งสำคัญในการปฏิบัติจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเป็นผู้ฟังที่ดีกล่าวคือ การประนีประนอมจะต้องรับฟังคู่พิพาทในเบื้องต้นก่อนเพื่อจะนำไปสู่การเจรจาประนอมของคู่พิพาท ในเรื่องนี้พนักงานสอบสวนหญิงสามารถเรียนรู้หรือปรับตัวได้ไม่ยากนัก และหากมีคุณลักษณะพึงประสงค์ในด้านความใฝ่รู้ (eager to learn) จะเรียนรู้ทักษะได้เร็วและเกิดการพัฒนาในทางที่ดี อย่างไรก็ตามหากพนักงานสอบสวนหญิงไม่มีคุณลักษณะพึงประสงค์ดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยการกระทำซ้ำๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นฐานในการเรียนรู้ทักษะ โดยใช้หลักการทำซ้ำเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยอันจะก่อให้เกิดความเข้าใจและเกิดความชำนาญได้เช่นกัน (Shields and Coke, 2012)

ความสามารถในการให้บริการเป็นสมรรถนะที่จำเป็นเรื่องสุดท้ายของพนักงานสอบสวนหญิงที่มีความหมายครอบคลุมถึงลักษณะของบุคคลที่มีความพร้อมทั้งทางร่างกายและทางจิตใจเพื่อจะนำไปใช้ปฏิบัติงานบริการประชาชน ความสามารถในการให้บริการของพนักงานสอบสวนหญิงที่สำคัญ

ประกอบด้วยการให้บริการที่มีคุณภาพ มีความรวดเร็ว มีความสะดวก มีเวลา มีทางเลือก มีความปลอดภัย ให้การสนับสนุนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก มีมนุษยสัมพันธ์ มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนแก่ประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งการแสดงออกต่อประชาชนผู้รับบริการด้วยความตระหนักและเข้าใจในบทบาทความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการหรือการมีจิตสำนึกของการให้บริการ (service mind) (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555ก; Police Sector Council, 2013)

เป็นที่ยอมรับในระดับสากลว่าประเทศต่างๆ ในยุโรปมากกว่าครึ่งมีการเพิ่มการให้บริการของตำรวจเพศหญิง (ISPC Report, 2012) การเพิ่มเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ช่วยสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เป็นเพศหญิง สร้างแรงบันดาลใจให้ผู้หญิงของชุมชนที่ประสงค์มีส่วนร่วมในการให้บริการ (Walker, 2012; Vallès, 2013) และที่สำคัญเพื่อแก้ปัญหาความไม่สมดุลระหว่างตำรวจเพศชายและตำรวจเพศหญิงในการให้บริการ เหมือนดังเช่นในประเทศไทยที่ปัจจุบันได้พยายามเพิ่มจำนวนของพนักงานสอบสวนหญิงสำหรับให้บริการประชาชน ซึ่งการเพิ่มบุคลากรนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านบริการประชาชนควบคู่กันไป (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555ค) เรื่องทำนองนี้ตำรวจในประเทศตุรกีให้ความสำคัญมากถึงกับมีระบบงานแบบเก๋ามุ่งหวังปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม การพัฒนาหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพและระบบการติดตามประเมินผลที่มี

ความเข้มแข็งเพื่อให้ผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมมีความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องเกิดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Zengin *et al.*, 2011)

ความสามารถในการให้บริการของพนักงานสอบสวนหญิงแสดงออกในรูปพฤติกรรมที่ดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการหรือประชาชน มีการแสดงพฤติกรรมต่อผู้รับบริการด้วยความตระหนักและเข้าใจในบทบาทความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการ (Parasuraman *et al.*, 1991) เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกของการให้บริการ (service mind) (Burn, 2010) จิตสำนึกการให้บริการเป็นสมรรถนะอย่างหนึ่งที่อยู่ในส่วนของสมรรถนะหลัก (core competency) ที่องค์การคาดหวังให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในด้านนี้ ซึ่งความสามารถของบุคคลด้านการมีจิตสำนึกของการให้บริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่หลายองค์การใช้วัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Vuorensyrja, 2011) หากผู้ให้บริการต้องการประสบความสำเร็จในการให้บริการควรแสดงออกทั้งกายและจิตใจควบคู่กัน (Burn, 2010) โดยการแสดงออกพฤติกรรมทางกายของผู้ให้บริการได้แก่ การยิ้มแย้มแจ่มใส ส่วนอีกด้านคือพฤติกรรมของบุคคลทางด้านจิตใจควรใช้หลักจิตสำนึกของการให้บริการ ซึ่งมีองค์ประกอบหนึ่งที่สัมพันธ์กับเรื่องแนวคิดหรือหลักการชีวิตแห่งการบริการ (service self) โดยนำหลักการให้บริการด้านร่างกายและการให้บริการทางจิตใจเข้าผนวกกันเป็นชีวิตแห่งการบริการที่หมายถึงผู้ให้บริการมีความพร้อมในการปฏิบัติงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ อุทิศร่างกายแรงใจเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานตามที่ต้องการ (Parasuraman *et al.*, 1985)

สรุป

การที่พนักงานสอบสวนหญิงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสมรรถนะของพนักงานสอบสวนหญิงผู้นั้น โดยสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่มีอยู่ภายในแต่ละบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (motive) อุปนิสัย (trait) อัตมโนทัศน์ (self-concept) ความรู้ (knowledge) และทักษะ (skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (causal relationship) ให้บุคคลแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหรือสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและหรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิงหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นที่เข้าใจว่าคุณคนต่างอาชีพต่างมีสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน สำหรับสมรรถนะที่จำเป็นต่อพนักงานสอบสวนหญิงในการปฏิบัติงานคือ ความรู้ด้านกฎหมาย ทักษะในการประนีประนอม และความสามารถในการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. 2556. รายงานสถิติคดีประจำปี พ.ศ. 2556. (ระบบออนไลน์). แหล่งข้อมูล: <http://www.djop.moj.go.th/images/djopimage/stat2556.pdf> (8 พฤษภาคม 2558).
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว. 2552. คู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่พนักงานสอบสวนและผู้ประนีประนอม: พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550. สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว, กรุงเทพฯ.

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว. 2553. รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านความรุนแรงของประเทศไทยตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 ประจำปี 2553. สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว, กรุงเทพฯ.
- มหาวิทยาลัยนเรศวร, ศูนย์ศึกษาบทบาทหญิงและชาย. ม.ป.ป. หน่วยงานองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือเด็ก. (ระบบออนไลน์). แหล่งข้อมูล : <http://office.nu.ac.th/gentle/childunit.htm> (8 พฤษภาคม 2558).
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2551. กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 125 ตอนที่ 30ก.(ระบบออนไลน์). แหล่งข้อมูล <http://www.senate.go.th/committee2551/committee/files/committee12/relatedlaw/law05.pdf> (9 พฤษภาคม 2558).
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2555ก. คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 538/2555 เรื่องการปฏิบัติและอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนและผู้ปฏิบัติงานสอบสวน. โรงพิมพ์ตำรวจ, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2555ข. คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 537/2555 เรื่องการกำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ.(ระบบออนไลน์). แหล่งข้อมูล: <http://www.maeaiipolice.org/file/537-2555.pdf> (10 พฤษภาคม 2558).
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2555ค. ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555 - 2564. โรงพิมพ์ตำรวจ, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2558. ร่างแผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. (ระบบออนไลน์). แหล่งข้อมูล: <http://www.edupol.org/eduorganize/publicDoc/strategyPlan/plan/planHQP/2558/draftPlanHQP.pdf> (10 พฤษภาคม 2558).
- Al-Zawahreh, A. and F. Al-Madi. 2012. The utility of equity theory in enhancing organizational effectiveness. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences* 46: 158-170.
- Berglund, L. 2012. Recognition of knowledge and skills at work: in whose interests?. *Journal of Workplace Learning* 24(2): 73-84.
- Boyatzis, R.E. 2007. Guest editorial Competencies in the 21st century. (online). Available: file:///C:/Users/Administrator/Downloads/3 deec52a7250076b3b.pdf (8 May 2015).
- Brandford, B. and J. Jonatan. 2009. Public trust in criminal justice: A review of the research literature in The United States. (online). Available: http://papers.ssm.com/sol3/cf_dev/AbsbyAuth.cfm?perid=1159086 (9 May 2015).
- Burn, C. 2010. The New South Wales Police force customer service programe. (n.d.). (online). Available: <http://policing.oxfordjournals.org/content/4/3/249.full.pdf+html> (8 May 2015).
- Cammaerts, B. 2012. Protest logics and the mediation opportunity structure. *European journal of Communication* 27(2): 117-134.
- Haase, S. 2007. Applying career competencies in career management. Ph.D. Dissertation. Coventry University.
- ISPC Report. 2012. Women in police services in the EU: Facts and Figures. Institute for Public Security of Catalonia.
- McClelland, D.C. 1973. Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*. (online). Available: <http://www>

- therapiebreve.be/documents/mcclelland-1973.pdf (9 May 2015).
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml and L.L. Berry. 1991. Perceived service quality as a customer-based performance measure: an empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management* 30(3): 335-364.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml and L.L. Berry. 1985. A conceptual model of service. Quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49(4): 41-50.
- Police Sector Council. 2013. A guide to competency-based management in police services. (online). Available: <http://www.policecouncil.ca/wp-content/uploads/2013/03/Competency-Based-Management-Guide.pdf> (8 May 2015).
- Shields, A. and T. Coke. 2012. Internal vs. external mediators: Your options for using mediation. (online). Available: http://www.centreformentalhealth.org.uk/pdfs/Internal_vs_External_Mediators.pdf (8 May 2015).
- Spencer, L. and M. Spencer. 1993. Competence at work: Models for superior performance, N.Y.
- Vallès, L. 2013. Women in police services in the EU 2012. (online). Available: http://www20.gencat.cat/docs/interior/Home/MS%20-%20Institut%20de%20Seguretat%20Publica%20de%20Catalunya/02%20ambits%20dactuacio/3_Recerca/Projectes%20europeus/Women%20in%20Police%20Services/WOMEN%20IN%20POLICE%20SERVICES%20EU_2012.pdf (9 May 2015).
- Van Maanen, J. 1977. Toward a theory of organizational socialization. (online). Available: <http://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/1934/swp-0960-03581864.pdf?sequence=1> (9 May 2015).
- Vuorensyrjä, M. 2011. Education, experience and earnings. The career co-ordinates of female vis-à-vis male police officers in Finland. Submitted to Police Practice and Research. (online). Available: <http://nu.se/polopolyfs/1.83168!Nyhetsbrev%20februari%202013.pdf> (10 May 2015).
- Walker, N. 2012. Speech by UN resident coordinator: 1st Asia region women police conference 2012, Dhaka. 7 March 2012, Dhaka.
- Zengin, C., P. Clements and M. Kul. 2011. Managerial perspectives on key aspects of training management in the Turkish National Police. *International Journal of Police Science & Management* 13(2): 172-186.