

การรักษาพนักงานสอบสวนหญิงให้อยู่ในตำแหน่งงาน
กรณีศึกษา : พนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Employee Retention of Female Inquiry Officers Conducting Investigation,
Case Study: Female Inquiry Officers in 4 Metropolitan Police Stations



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2021

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	การรักษาพนักงานสอบสวนหญิงให้อยู่ในตำแหน่งงาน กรณีศึกษา : พนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ กองบัญชาการตำรวจนครบาล
โดย	ว่าที่ พ.ต.ต.ภูวไนย อินจาด
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.ไชยันต์ ไชยพร)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.จิราพร เหล่าเจริญวงศ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภูวนัย อินจาด : การรักษาพนักงานสอบสวนหญิงให้อยู่ในตำแหน่งงานกรณีศึกษา : พนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล. (Employee Retention of Female Inquiry Officers Conducting Investigation,Case Study: Female Inquiry Officers in 4 Metropolitan Police Stations) อ.ที่ปรึกษาหลัก :
อ. ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ

ตำแหน่งพนักงานสอบสวนหญิงนั้นถือว่าเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญในกระบวนการสอบสวน ในคดีที่ผู้เสียหายเป็นเด็ก สตรี เมื่อตรวจสอบจำนวนนั้นของพนักงานสอบสวนหญิงดูแล้วนั้นพบว่ามีน้อยมากเมื่อเทียบประชากรในปัจจุบัน ยิ่งในกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองหลวงมีประชากรที่หนาแน่น มีอัตราการเกิดคดีต่างๆ สูงขึ้นตามจำนวนของประชากร การเปิดรับสมัครพนักงานสอบสวนก็ไม่ได้เปิดรับเป็นประจำทุกปี เมื่อมีการเปิดรับสมัครเข้ามาแล้วพนักงานสอบสวนหญิงก็ต้องผ่านกระบวนการฝึกอบรมโดยใช้ระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปี จึงจะสามารถมาปฏิบัติงานจริงในสถานีตำรวจได้ ซึ่งเมื่อมาปฏิบัติงานจริงในตำแหน่งพนักงานสอบสวนแล้วหากเกิดปัญหา และปัญหาไม่ได้ถูกนำไปแก้ไข ถ้าพนักงานสอบสวนหญิงตัดสินใจที่ลาออก ก็จะทำให้จำนวนของพนักงานสอบสวนหญิงซึ่งมีจำนวนที่น้อยอยู่แล้วนั้นลดน้อยลงไปอีก การวิจัยเรื่องการรักษาพนักงานสอบสวนหญิงให้อยู่ในตำแหน่งงาน กรณีศึกษา : พนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล จึงสนใจที่จะศึกษาการรักษาพนักงานสอบสวนให้อยู่ในตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

การวิจัย มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิงในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และแนวทางในการแก้ไขปัญหาและความท้าทายที่พนักงานสอบสวนหญิงเผชิญรวมถึงแนวทางรักษาพนักงานสอบสวนหญิงในตำแหน่ง การศึกษาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยให้ผู้สัมภาษณ์คือ พนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่จริงในปัจจุบัน เพื่อนร่วมงานของพนักงานสอบสวนหญิง และ ผู้บังคับบัญชาของพนักงานสอบสวนหญิง ในพื้นที่ 4 สถานีตำรวจของกองบัญชาการตำรวจนครบาลได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลสายไหม สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี สถานีตำรวจนครบาลวัดพระยาไกร และ สถานีตำรวจนครบาลห้วยขวาง

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่และอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิงคือ การปรับใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน ปริมาณงานที่ตนเองรับผิดชอบ ความเครียดและความกดดันจากการทำงาน การขาดการสนับสนุนในการทำงาน และขาดความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิง แนวทางการแก้ปัญหาคือผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับปัญหาที่เกิดขึ้น หมั่นสอบถามถึงปัญหาต่างๆ ในการทำงานว่าติดขัดสิ่งใดหรือไม่ หากมีสิ่งที่เป็นปัญหาผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานก็ควรให้การสนับสนุนและร่วมกันแก้ปัญหาเหล่านั้นเพื่อให้สามารถดำเนินการปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้โดยไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ ควรให้การสนับสนุนช่วยเหลือโดยการจัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่สอบสวนให้เพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นกระดาษหมึกพิมพ์ เจ้าหน้าที่ขับรถ ยานพาหนะและเชื้อเพลิงที่ใช้เดินทางออกตรวจสถานที่เกิดเหตุ ประกอบกับตัวพนักงานสอบสวนหญิงก็ต้องปรับตัวให้พร้อมสำหรับการทำงานอยู่เสมอ นำข้อเสนอแนะของพนักงานสอบสวนหญิงเคยปฏิบัติหน้าที่มาก่อนมาปรับใช้ เช่นการอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ ที่เกี่ยวกับลักษณะคดีเกี่ยวกับเพศ เด็ก สตรี ก็ควรพิจารณาให้พนักงานสอบสวนหญิงเข้าไปอบรมก่อนเป็นลำดับแรก

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6380109224 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD:

Puwanai Injad : Employee Retention of Female Inquiry Officers Conducting Investigation, Case Study: Female Inquiry Officers in 4 Metropolitan Police Stations. Advisor: WIMONMAT SRICHAMROEN, Ph.D.

A female inquiry officer is considered an important position in the investigation process in cases when the victims are children and women. There were a few female inquiry officers when compared to the current population, especially in Bangkok, the capital of Thailand where there is a higher incidence rate of various cases due to the high number of populations. Although with high demand, the recruitment of inquiry officers does not take place every year. Furthermore, new female inquiry officers must be in the training process for at least one year before working at the police station. When working as an inquiry officer, there are many problems, and those problems were ignored and not solved. These ignored problems lead to the resignation of female inquiry officers. This research aims to study the retention of female inquiry officers. The objective of this research aims to study 1) problems and obstacles of female inquiry officers in their responsibilities in Bangkok areas 2) ways to solve the problems and challenges faced by female inquiry officers in their duties 3) ways to retain female inquiry officers in their position. The qualitative study was conducted using in-depth interviews with female inquiry officers, their colleagues, and their supervisors in 4 police stations under the supervisory of Metropolitan Police Headquarters: Sai Mai, Lumpini, Wat Phraya Krai, and Huai Khwang Police Stations. The research found that problems and obstacles encountered in female inquiry officers' duty are applying knowledge to work, the amount of work that they must be responsible for, the stress and pressure from their duties, lack of support in their duties, and lack of public confidence of female inquiry officers' working.

The solutions to these problems are that the supervisor and colleagues should pay attention when their female inquiry officers encounter a problem and always ask and help them to solve the problem so they can continue working on their duties to support the government organization. Furthermore, enough equipment for investigation such as papers, ink, drivers, and the fuel used for inspecting the accident scenes should be supported by the office, and not for the female inquiry officers to pay at their own cost. In addition, the female inquiry officers must adjust themselves to be ready for their duties by applying the advice of their seniors in the inquiry position such as participating in trainings to enhance skills to work on cases involving children, women, and sex crimes. These trainings should also be provided to female inquiry officers first.

Field of Study: Public Administration
Academic Year: 2021

Student's Signature
Advisor's Signature

CHULALONGKORN UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การรักษาพนักงานสอบสวนหญิงให้อยู่ในตำแหน่งงาน กรณีศึกษา : พนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล” สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ช่วยแนะนำแนวทางแก้ไขปรับปรุงให้คุณภาพของชิ้นงานนี้ออกมาอย่างมีความสมบูรณ์อย่างที่สุด

ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เกี่ยวข้อง ทั้ง 4 สถานีได้แก่ สน.สายไหม , สน.วัดพระยาไกร , สน.ลุมพินี , สน.ห้วยขวาง ที่สละเวลาให้ข้อมูลที่สำคัญ และ เป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับงานวิจัยในครั้งนี้ และหวังว่าข้อมูลที่ได้รับจะนำไปพัฒนาแก้ปัญหาในระบบในสายงานสอบสวนให้ดียิ่งๆขึ้นไป

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณกำลังใจดีดีจากครอบครัว รวมถึงกัลยาณมิตรทุกท่านจากใจจริง หวังว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในอนาคต และผู้ที่สนใจต่อไป

ภูวไนย อินจาด



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.1.1 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ สถานีตำรวจในปัจจุบัน.....	1
1.1.2 พนักงานสอบสวน.....	2
1.1.3 พนักงานสอบสวนหญิง	4
1.1.4 ความท้าทายของพนักงานสอบสวนหญิง	5
1.2 คำถามในการวิจัย.....	6
1.3 วัตถุประสงค์	7
1.4 ขอบเขตการวิจัย	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร	8
2.1.1 ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์กร	8
2.1.2 ความสำคัญของ ความผูกพันต่อองค์กร	8
2.1.3 องค์ประกอบของ ความผูกพันต่อองค์กร	9

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน และ ผลกระทบในด้านลบจากการปฏิบัติงาน.....	10
2.2.1 ความพึงพอใจในงาน (JOB SATISFICATION).....	10
2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีความก้าวหน้าในการทำงาน	12
2.2.3 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิง.....	14
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมในที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา.....	14
2.3.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	15
2.3.2 เพื่อนร่วมงาน	16
2.3.3 การบังคับบัญชา และ ผู้บังคับบัญชาที่ดี	18
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการรักษานุคลากรให้อยู่กับองค์กร (Employee Retention).....	19
2.4.1 ความสำคัญของการธำรงรักษานุคลากรคือ	19
2.4.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการธำรงรักษานุคลากร	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	22
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	23
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	25
4.1 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสอบสวนหญิง.....	25
4.1.1 ความรู้สึกต่อเป้าหมายขององค์กร.....	25
4.1.2 ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร.....	27
4.2.1 ความรู้สึกเชิงบวกกับงาน.....	30
4.2.3 ความมีคุณค่าของงาน.....	36
4.2.4 ค่าตอบแทนที่ได้รับ และ สวัสดิการต่างๆ.....	37
4.3 ลักษณะสภาวะแวดล้อมในที่ทำงานของพนักงานสอบสวนหญิง	40

4.3.1	ด้านการมีกิจกรรมร่วมกันกับบุคลากรอื่นๆ ในองค์กร	41
4.3.2	ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานสอบสวนหญิงกับเพื่อนร่วมงาน และ ผู้บังคับบัญชา....	42
4.3.3	สภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	45
4.4	แนวทางการพัฒนาในการรักษาพนักงานสอบสวนหญิงให้อยู่ในตำแหน่ง.....	46
4.4.1	การลดปริมาณงานด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานด้านสอบสวนและการสื่อสารถึงภาวะ ความรับผิดชอบในงานที่ชัดเจน.....	46
4.4.2	การเพิ่มค่าตอบแทนเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน.....	48
4.4.3	การเพิ่มจำนวนบุคลากรเพื่อมาช่วยกันแบ่งเบาภาระของงาน.....	49
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	51
5.1	สรุปและอภิปรายผลการศึกษา.....	51
	วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิง ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	51
	วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาและความท้าทายที่พนักงานสอบสวน หญิงนั้นเผชิญ.....	51
	วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางรักษาพนักงานสอบสวนหญิงในตำแหน่ง	54
5.2	ข้อเสนอแนะ	55
5.2.1	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	55
5.2.2	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ.....	56
5.2.3	ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป	57
	บรรณานุกรม.....	59
	ประวัติผู้เขียน.....	64

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

1.1.1 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ สถานีตำรวจในปัจจุบัน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นส่วนราชการโดยเทียบเท่าระดับกรม มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยก่อนหน้านี้มีชื่อเรียกว่า “กรมตำรวจ” สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ.2541 กรมตำรวจได้ถูกโอนอำนาจไปขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี เปลี่ยนชื่อจากกรมตำรวจเป็น “สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” มาจนถึงปัจจุบัน มีผู้บังคับบัญชาสูงสุดคือผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ (ราชกิจจานุเบกษา, 2541)

สถานีตำรวจ เป็นหน่วยงานในบังคับบัญชาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และ ตามกฎหมายอื่นเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญา โดยมีกำลังพลที่ปฏิบัติงานคือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประจำการอยู่ในแต่ละสถานี พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ได้ระบุหน้าที่ไว้ คือมีอำนาจหน้าที่ถวายความปลอดภัยแก่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ และพระราชวงศ์ทุกพระระดับ รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือพื้นที่การปกครอง บริการสังคม ตลอดจนรักษากฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติต่างๆ ที่มีโทษทางอาญา และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยขึ้นการบังคับบัญชาทั้งกองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9(ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร) หรือ ตำรวจภูธรจังหวัด (จังหวัดอื่นๆ นอกเหนือจากกรุงเทพมหานครทั้งหมด) โดยแบ่งงานในความรับผิดชอบออกเป็น 5 ลักษณะ และ 1 หน่วยปฏิบัติการดังนี้

1.งานอำนวยความ มีหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก วางแผน ตรวจสอบ ติดตามประเมินผล และพัฒนาเกี่ยวกับ งานกำลังพล การข่าว นโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงาน การส่งกำลังบำรุง งบประมาณ การเงิน สวัสดิการ การพัสดุ พลาธิการ สรรพาวุธ งานจราจร งานกิจการพิเศษ งานความมั่นคง รวมทั้งงานลักษณะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.งานปกครองป้องกัน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน หาข่าว ปฏิบัติงานในด้านการป้องกันอาชญากรรมและรักษาความสงบเรียบร้อย งานคณะกรรมการตรวจสอบและติดตาม การบริหารงาน ตำรวจ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ รวมทั้งงานอื่นที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้อาชญากรรมบังเกิดขึ้น ภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจ รวมทั้งการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และพัฒนางานดังกล่าว

3.งานจรรยา มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน หาข่าว ปฏิบัติงานในด้านการควบคุม การจรรยา และบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจรรยา งานจรรยาตามโครงการพระราชดำริ รวมทั้งงานอื่นที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาด้านการจรรยา ภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจ ตลอดจนพื้นที่ที่มีการจรรยาต่อเนื่องกัน รวมทั้งการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และพัฒนางานดังกล่าว

4.งานสืบสวนปราบปราม มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน หาข่าว ปฏิบัติงานในด้านการสืบสวน ปราบปรามอาชญากรรมซึ่งเป็นการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติต่างๆที่มีโทษทางอาญาทุก ฉบับ การติดตามจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับต่างๆ ตลอดจนองค์กรหรือเครือข่ายที่อยู่เบื้องหลัง รวมทั้งงานอื่นที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง เพื่อมิให้ผู้ใดละเมิดกฎหมายและสร้างอิทธิพลขึ้นภายในเขตอำนาจ รับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจ รวมทั้งการตรวจสอบติดตาม ประเมินผล และ พัฒนางานดังกล่าว

5.งานสืบสวนสอบสวน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน หาข่าว ปฏิบัติงานในด้านการสืบสวน สอบสวนคดีอาญา การแสวงหาและรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์การกระทำความผิดร่วมกับ พนักงานสอบสวน การเปรียบเทียบปรับ การควบคุมผู้ต้องหาส่งพนักงานอัยการหรือศาล การส่ง หมายเรียก หมายจับ หมายศาล รวมทั้งงานอื่นที่มีลักษณะเกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานี ตำรวจ รวมทั้งการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และพัฒนางานดังกล่าว

สำหรับพนักงานสอบสวน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท ปฏิบัติงานในด้านการรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์การกระทำความผิด เพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดภายในเขตอำนาจรับผิดชอบ หรือเขตพื้นที่การปกครองของ สถานีตำรวจ รวมทั้งการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และพัฒนางานดังกล่าว

1.หน่วยปฏิบัติการพิเศษ มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน หาข่าว ปฏิบัติงานในด้านการป้องกัน ปราบปรามอาชญากรรม การจลาจล การก่อการร้าย การรักษาความสงบเรียบร้อย และ ความมั่นคง ของชาติ ตลอดจนสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยต่างๆ ภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่ การปกครองของสถานีตำรวจ รวมทั้งการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และพัฒนางานดังกล่าว (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2555)

1.1.2 พนักงานสอบสวน

ผู้ที่จะเป็นพนักงานสอบสวนหรือร้อยเวรได้นั้น ต้องได้รับปริญญาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้ทางสายกฎหมาย โดยต้องศึกษาสำเร็จวิชากฎหมายไทยอย่างน้อย 3 วิชา คือ

ประมวลกฎหมายอาญาครบทุกลักษณะ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาครบทุกลักษณะ และกฎหมายลักษณะพยาน หรือเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ โดยจะต้องใช้ความรู้ทั้งทางกฎหมาย เพื่อที่จะวิเคราะห์การกระทำเข้ากับหลักกฎหมายได้อย่างถูกต้อง มีความรู้ด้านจิตวิทยา เพื่อเข้าใจการสื่อสารและความต้องการของมนุษย์ มีคุณสมบัติในการจัดการความขัดแย้ง เมื่อต้องอยู่ท่ามกลางความขัดแย้งของคู่กรณีเวลาเกิดเหตุในที่ต่างๆ ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการจัดการแก้ปัญหาให้กับประชาชน เพื่อให้สังคมในภาพรวมอยู่กันอย่างสงบสุข (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2564)

เมื่อมีการกระทำความผิดในทางอาญาเกิดขึ้น พนักงานสอบสวนมีอำนาจหน้าที่ในการสอบสวน พิสูจน์การกระทำความผิดนั้น และหากพบว่าผู้กระทำความผิดนั้นจริง ก็ต้องดำเนินการนำตัวผู้กระทำความผิดนั้นมาลงโทษตามกฎหมาย โดยในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 28 ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินคดีทางอาญาหรือการฟ้องคดีอาญาต่อศาลนั้นไว้ 2 แนวทางดังนี้

1. การฟ้องคดีโดยผู้เสียหายเอง หากผู้เสียหายซึ่งเป็นผู้ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกระทำความผิดหรือเรียกว่าเป็นผู้เสียหายทางนิตินัย สามารถฟ้องได้โดยไม่ต้องมีการสอบสวนก่อน แต่การฟ้องในลักษณะนี้ผู้เสียหายจะต้องเตรียมพยานหลักฐานทั้งหมดและยื่นฟ้องต่อศาล เมื่อศาลได้สำนวนมูลฟ้องแล้วหากมีมูลพยานที่ศาลจะรับคดีไว้พิจารณา ศาลก็จะประทับรับฟ้อง หากไม่มีมูลคดีศาลก็จะพิจารณายกฟ้อง

2. การฟ้องคดีโดยพนักงานอัยการ ซึ่งอัยการนั้นคือบุคคลที่รัฐมอบหน้าที่ให้ฟ้องผู้ต้องหาที่ถูกกล่าวหาว่าได้กระทำความผิดนั้นๆต่อศาล ซึ่งเอกสารและพยานหลักฐานที่พนักงานอัยการนำไปฟ้องนั้นก็มาจากพนักงานสอบสวนซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่สถานีตำรวจทั่วประเทศ

หากว่าท่านมีความรู้ความสามารถ มีพยานหลักฐานที่ครบถ้วน ท่านก็สามารถฟ้องคดีต่อศาลได้โดยตรง แต่หากเป็นบุคคลทั่วไปไม่ได้มีความรู้ความสามารถที่จะไปติดตามหาพยานหลักฐานมาเอาผิดผู้กระทำความผิด ก็ต้องดำเนินการด้วยการไปร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่สถานีตำรวจ เมื่อแจ้งความร้องทุกข์แล้วก็จะเข้าสู่กระบวนการรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับคดี ทำการสอบปากคำ ไม่ว่าจะพยานบุคคล พยานวัตถุ พยานเอกสาร พยานแวดล้อม หรืออาจจะเป็นพยานผู้เชี่ยวชาญที่ต้องใช้ความเห็นในการสั่งฟ้องคดี เช่น แพทย์ หรือ เจ้าหน้าที่เฉพาะทาง เมื่อได้พยานหลักฐานที่เพียงพอว่าเชื่อว่ามีผู้กระทำความผิดนั้นจริง พนักงานสอบสวนก็จะสรุปสำนวนการสอบสวนส่งไปยังพนักงานอัยการเพื่อยื่นฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล หากอัยการเห็นว่ายังขาดเอกสารที่สำคัญต่อคดีเพิ่มเติม อัยการก็อาจจะสั่งให้พนักงานสอบสวนหาพยานหลักฐานนั้นมาเพิ่มในสำนวนคดีได้ เมื่อพนักงานอัยการเห็นว่าสำนวนการสอบสวนมีความครบถ้วนสมบูรณ์ก็จะฟ้องผู้ต้องหาต่อศาล ส่วนผลในการพิจารณาคดีก็ขึ้นอยู่กับพยานหลักฐาน และการพิจารณาของศาล หาก

ศาลเห็นว่าผู้ต้องหากระทำความผิดจริงก็จะสั่งลงโทษผู้ต้องหา หากเห็นว่าไม่มีพยานหลักฐานที่จะเอาผิดผู้ต้องหาได้ก็ยกฟ้อง เป็นอันเสร็จสิ้นกระบวนการยุติธรรมในแนวทางที่ฟ้องผ่านพนักงานอัยการ จะเห็นได้ว่าพนักงานสอบสวนมีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมตั้งแต่รับแจ้งจากผู้เสียหาย รวบรวมพยานหลักฐานไปส่งให้กับพนักงานอัยการ

เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานสอบสวนถือว่าเป็นตำแหน่งหน้าที่ที่จะต้องมีความรับผิดชอบสูง มีภาระงานที่ต้องแบกรับเอาปัญหาของประชาชนไว้ ถือได้ว่ามีความลำบากตรากตรำในการทำงาน เพื่อเป็นสวัสดิการและสิ่งจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่นั้น พนักงานสอบสวนนอกจากจะได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนแล้ว ยังมีเงินเพิ่มพิเศษที่เป็นค่าตอบแทนในการทำสำนวนคดีอาญา แบ่งตามอัตราโทษของคดีอยู่ที่คดีละ 500 – 1,500 บาท(กระทรวงการคลัง, 2534) และมีเงินประจำตำแหน่งพนักงานสอบสวนเพิ่มเติมจากเงินเดือนอยู่ที่เดือนละ 12,000 – 17,300 บาท ในระดับสถานีตำรวจ ขึ้นอยู่กับตำแหน่งตั้งแต่ รองสารวัตร ไปจนถึง รองผู้กำกับการ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2554)

1.1.3 พนักงานสอบสวนหญิง

การดำเนินการในคดีที่เกี่ยวข้องกับเพศ เด็ก สตรี และ ความรุนแรงในครอบครัว ก็ถือเป็นคดีรูปแบบหนึ่งที่พนักงานสอบสวนจะต้องเจอและรับผิดชอบ เนื่องจากการกระทำความผิดดังกล่าว เป็นการกระทำความผิดในทางอาญา มีโทษทางอาญาเข้ามากำกับในแต่ละรูปแบบการกระทำความผิด การที่พนักงานสอบสวนซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย แล้วต้องไปรับผิดชอบการสอบสวนปากคำเด็ก และสตรี ในหมวดคดีความผิดเกี่ยวกับเพศนั้น ความอ่อนโยน ความนุ่มนวล ความเข้าใจในอารมณ์ความรู้สึกของผู้เสียหาย อาจจะทำให้ทำได้ไม่ดีพอ เนื่องจากผู้เสียหายอาจจะเขินอาย หรือไม่ไว้วางใจเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งเป็นเพศชาย อาจจะทำให้รายละเอียดต่างๆ ของรูปคดีได้ออกมาไม่ครบถ้วน อาจจะไม่เพียงพอที่จะพิสูจน์การกระทำความผิดของผู้ต้องหา จึงจำเป็นต้องจัดให้มีพนักงานสอบสวนหญิง ที่จะเข้ามามีบทบาทสำคัญในการสอบสวนคดีเกี่ยวกับเพศฯ โดยมีความเชื่อที่การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งเป็นเพศหญิง จะเข้าใจในความรู้สึกของเพศหญิงด้วยกัน มีความอ่อนโยน และมีความเห็นอกเห็นใจ แล้วจะส่งผลให้ผู้เสียหายรู้สึกผ่อนคลายและรู้สึกเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ รายละเอียดต่างๆ ในคดีก็จะสามารถเล่าหรือสื่อสารให้กับพนักงานสอบสวนหญิงด้วยความสบายใจมากกว่าพนักงานสอบสวนชาย โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติเปิดรับพนักงานสอบสวนหญิงครั้งแรกในปี พ.ศ.2538 และในบางปีก็ได้เปิดรับสมัครผู้ที่มีวุฒิเนติบัณฑิตเข้ามาเป็นพนักงานสอบสวนด้วย และในปีการศึกษา 2552 โรงเรียนนายร้อยตำรวจซึ่งเป็นโรงเรียนที่ผลิตนายตำรวจชาย และ มีประวัติอันยาวนานกว่า 107 ปี ได้เปิดรับนักเรียนนายร้อยตำรวจหญิง หลักสูตร 4 ปี เป็นครั้งแรก ตั้งแต่ก่อตั้งโรงเรียนนายร้อยตำรวจ โดยนักเรียนนายร้อยตำรวจหญิงรุ่นแรกนั้นเทียบได้กับรุ่นนักเรียนนายร้อยตำรวจรุ่นที่ 66

ต่อมาเมื่อปี 2561 ได้ยกเลิกหลักสูตรนายร้อยตำรวจหญิงลง รวมแล้วรับนักเรียนนายร้อยตำรวจหญิงมาทั้งหมด 10 รุ่น ตั้งแต่ รุ่นที่ 66 ถึงรุ่นที่ 75 โดยมีนักเรียนนายร้อยตำรวจหญิงรุ่นละประมาณ 70 คน รวมทั้งสิ้นแล้วหลักสูตรนายร้อยตำรวจหญิงก็ผลิตพนักงานสอบสวนหญิงให้กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ประมาณ 700 คน

ผู้เสียหายหลายรายไม่กล้ามาให้ปากคำหลังจากที่เกิดเหตุในทันที บางคนก็ปล่อยผ่านไปหลายวันถึงจะมาแจ้งความกับพนักงานสอบสวน เพราะเกรงกลัว ไม่กล้าพูด ไม่กล้ามาให้ปากคำ เพราะไม่รู้ว่าจะมาแจ้งความแล้วจะพบเจอกับพนักงานสอบสวนในรูปแบบใด แสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายในคดีทางเพศไม่กล้าเข้ามาแจ้งความ เนื่องจากในบางสถานีตำรวจที่ไม่ใช่สถานีตำรวจในเมืองใหญ่ๆ ไม่มีพนักงานสอบสวนหญิง ในปัจจุบันพนักงานสอบสวนหญิงทั่วประเทศนั้นมีจำนวนน้อยมาก มีพนักงานสอบสวนหญิงปฏิบัติหน้าที่จริงประมาณ 500 คน ในประเทศที่มีประชากรทั้งประเทศเกือบ 70 ล้านคน ในทางกฎหมายแล้วผู้เสียหายที่เป็นเพศหญิงนั้นสามารถเลือกที่จะให้ปากคำกับพนักงานสอบสวนหญิงได้ และ ถ้าหากมีการร้องขอ ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจก็ต้องจัดหาพนักงานสอบสวนหญิงมาให้ แต่ในทางปฏิบัติแล้วหากในสถานีตำรวจนั้นไม่มีพนักงานสอบสวนหญิงแล้ว ต้องทำเรื่องไปยังสถานีตำรวจอื่นๆ เพื่อจัดหาพนักงานสอบสวนมาสอบสวนปากคำให้ในคดีนั้นๆ ซึ่งด้วยความยุ่งยากและซับซ้อน ผู้เสียหายที่เป็นหญิงหลายรายจึงเลือกที่จะไม่ใช้สิทธิ์การสอบสวนปากคำโดยพนักงานสอบสวนหญิง และยอมให้การแก่พนักงานสอบสวนชายด้วยความจำยอม(ธีรณัย จารุวัสดร์, 2565)

1.1.4 ความท้าทายของพนักงานสอบสวนหญิง

พนักงานสอบสวนหญิงเป็นส่วนหนึ่งของตำแหน่งพนักงานสอบสวนซึ่งกำลังพลส่วนใหญ่เป็นพนักงานสอบสวนเพศชาย ย่อมมีปัญหาในการทำงานเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองหลวง และเป็นเมืองที่มีประชากรหลายล้านคน ทำให้ปริมาณคดีก็มากตามไปด้วย จึงเกิดคำถามว่าจะทราบได้อย่างไรว่าปัญหาจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนหญิงนั้นมีอะไรบ้าง และ จะสามารถแก้ไขปัญหา หรือ เยียวยาปัญหานั้นได้อย่างไร เพื่อที่จะรักษาบุคลากรซึ่งมีความสำคัญต่อการสอบสวนเด็กและสตรีไว้กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ต่อไปอย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ เป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียหาย ในคดีเกี่ยวกับเพศ เด็ก สตรี ความรุนแรงในครอบครัวที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

จากประสบการณ์ของผู้วิจัย เมื่อสำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจแล้วนั้น ก่อนที่จะทำการเลือกตำแหน่งที่จะต้องไปปฏิบัติหน้าที่จริงนั้น ทุกคนจะต้องผ่านการอบรมด้านงานสอบสวนจากสถาบันส่งเสริมงานสอบสวน เพื่อให้มีความรู้ความสามารถด้านการสอบสวน โดยแบ่งเป็นการฝึกอบรมทางวิชาการจำนวน 3 เดือน จากนั้นเป็นการฝึกอบรมด้านงานสอบสวนในสถานีตำรวจเป็น

ระยะเวลาจำนวน 5 เดือน เมื่อเสร็จสิ้นการอบรมก็จะได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพสอบสวน และทำการเลือกสถานีตำรวจที่จะต้องไปปฏิบัติหน้าที่ในฐานะพนักงานสอบสวนอย่างเต็มตัว โดยการเลือกนั้นจะเลือกตามอันดับคะแนนเฉลี่ยสะสม รวมกับ คะแนนความประพฤติ ตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษาภายในโรงเรียนนายร้อยตำรวจเป็นระยะเวลา 4 ปี เมื่อได้ไปปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนแล้วจึงรับรู้ได้ว่าพนักงานสอบสวนนั้นเป็นตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบสูง ต้องแบกรับความคาดหวังของประชาชนที่เดือดร้อน โดยที่การดำเนินการต่างๆต้องเป็นไปในแนวทางที่มีกฎหมายรองรับ ไม่สามารถตัดสินใจด้วยอารมณ์หรือความรู้สึกส่วนตัวได้ เมื่อเสร็จภารกิจจากการปฏิบัติหน้าที่เวลานอกเหนือจากนั้นซึ่งเป็นเวลาพัก ก็ต้องจัดสรรให้พอดีที่จะพักผ่อน และสะสมงานคดีต่างๆ ที่ได้รับการร้องทุกข์จากประชาชนขณะที่เข้าเวรสอบสวน หากไม่สามารถจัดการให้เรียบร้อย ภาระงานก็จะสะสมเพิ่มขึ้น จนในบางครั้งทำให้เกิดสภาวะความเครียด แต่ก็ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน และ ผู้บังคับบัญชา ทำให้สามารถผ่านปัญหาต่างๆได้ จนในปัจจุบันก็ได้รับการแต่งตั้งไปดำรงตำแหน่งในสายงานอื่นที่ไม่ใช่งานสอบสวนแล้ว แต่ผู้วิจัยเองก็ยังมีความสนใจและคิดว่าปัญหาต่างๆ ในระบบงานสอบสวนน่าจะยังมีอยู่ โดยเฉพาะพนักงานสอบสวนที่เป็นเพศหญิง ที่ต้องเน้นการทำสำนวนคดีเกี่ยวกับเด็ก สตรี ความรุนแรงในครอบครัว ประกอบกับในปัจจุบันที่มีความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ทำให้มีการกระทำความผิดรูปแบบใหม่ๆเกิดขึ้น ด้วยความน่าสนใจที่จะศึกษาปัญหาดังกล่าว และ มุ่งที่จะเยียวยารับแก้ไขปัญหาเพื่อให้พนักงานสอบสวนหญิงซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการยุติธรรมในปัจจุบันนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และไม่มีความคิดที่จะย้ายสายงานออกไปนอกสายงานสอบสวน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.2 คำถามในการวิจัย

จากที่มาและความสำคัญรวมทั้งประสบการณ์ส่วนตัวของผู้วิจัยเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ดังนี้

- 1) การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความท้าทายอย่างไร
- 2) สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรมีแนวทางอย่างไรในการแก้ไขปัญหาและความท้าทายที่พนักงานสอบสวนหญิงเผชิญและรักษาพนักงานสอบสวนหญิงไว้ในตำแหน่ง

1.3 วัตถุประสงค์

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิงในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
- 2) ศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและความท้าทายที่พนักงานสอบสวนหญิงเผชิญ
- 3) ศึกษาแนวทางรักษาพนักงานสอบสวนหญิงในตำแหน่ง

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิงในปัจจุบัน โดยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนเพื่อมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบ

1.4.2 ด้านประชากร ได้แก่ พนักงานสอบสวนหญิงที่ยังคงปฏิบัติหน้าที่สอบสวนอยู่ในปัจจุบัน , ตำรวจหญิงที่เคยปฏิบัติหน้าที่อยู่ในตำแหน่งพนักงานสอบสวนแต่ในปัจจุบันได้ย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอื่นแล้ว และ ผู้บังคับบัญชาของพนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่หรือเคยปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน

1.4.3 ด้านพื้นที่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาพนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครใน 4 พื้นที่ ได้แก่ (สน.วัดพระยาไกร , สน.ลุมพินี , สน.สายไหม , สน.ห้วยขวาง)

1.4.4 ด้านระยะเวลา จัดเก็บข้อมูลวิจัยภายในเดือน มกราคม - เมษายน 2565

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิง
- 2) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการบริหารงานบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าจะสนับสนุนปัจจัยด้านต่างๆเพื่อเป็นแรงจูงใจ ในการทำงานให้กับพนักงานสอบสวนหญิงเพิ่มเติมจนกระทั่งแนวทางในการรักษาพนักงานสอบสวนหญิง ไม่ให้มีปริมาณที่ลดลง

บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการรักษาพนักงานสอบสวนหญิงให้อยู่ในตำแหน่งงาน กรณีศึกษา : พนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยผู้วิจัยเคยดำรงตำแหน่งพนักงานสอบสวนมาก่อน ทำให้เข้าใจถึงสภาพของการทำงานมาแล้วบ้างบางส่วน จากนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษา โดยได้ทำการค้นคว้าจากงานวิจัยที่เคยศึกษาไว้มาศึกษาเพิ่มเติม นำมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์เข้ารวมกับสภาพปัญหาในปัจจุบัน จากเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และกำหนดประเด็นในการนำเสนอ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และ ผลกระทบในด้านลบจากการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมในที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กร

2.1 แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร

2.1.1 ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาค้นคว้าในงานวิจัยและบทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร จากนักวิชาการชาวไทย และชาวต่างประเทศจำนวน 10 คน ได้แก่ (Mowday et al., 2013) , (รุ่งโรจน์ อรรถานิติ, 2554) , (ปรีดี อิทธิพงศ์, 2552), (ฉัตรชัย ชุมวงศ์, 2554), (ปรียาภรณ์ อัครดำรงชัย, 2541 น.13 อ้างถึงใน จงกล เหมือนโพธิ์, 2550 น.11), (สมคเนย์ เกษมสำราญ, 2551), (วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2550) สามารถให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์กร ได้ดังต่อไปนี้

ความผูกพันต่อองค์กรนั้น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลากรตั้งแต่ระดับปฏิบัติงานไปจนถึงระดับผู้บริหาร ที่มีทัศนคติที่ดีในด้านบวกต่อองค์กร โดยจะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างกระตือรือร้น ทุ่มเท โดยจะยึดเป้าหมายขององค์กรเป็นหลักในการทำงานเสมอ เพื่อประโยชน์และความเจริญก้าวหน้าสูงสุดกับตัวเอง จนรู้สึกได้ว่ากลายเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความผูกพันจงรักภักดีต่อองค์กรที่ทำงานอยู่ และต้องการจะอยู่กับองค์กรนี้ต่อไป

2.1.2 ความสำคัญของ ความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาค้นคว้าในงานวิจัยและบทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร สามารถให้ความสำคัญของคำว่า ความผูกพันในองค์กร ได้ดังต่อไปนี้

ความผูกพันต่อองค์กร คือสิ่งที่จะช่วยทำให้บุคลากรในองค์กร ตั้งใจทำงาน ทุ่มเทความรู้ ความสามารถที่มีเพื่อนำองค์กรของตนเองไปสู่ความสำเร็จ อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่คอยกระชับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรเดียวกัน หากมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เป็นอุปสรรค เข้ามาขัดขวางหรือมีผลกระทบก็ไม่สามารถทำลายความผูกพันที่มีต่อองค์กรได้ โดยเมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะสังเกตได้ว่าจะมีเป้าหมายไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่(นันทนา ผ่องแสงซ์, 2544)

ความผูกพันในองค์กร ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน พัฒนาคุณภาพขององค์กร เพิ่มความพึงพอใจให้กับบุคลากรในการทำงาน ส่งผลให้อัตราการขาดงาน และลาออกจากงานลดลง ถือว่าเป็นการเพิ่มผลผลิตในด้านบวกให้กับองค์กร (Natarajan, 2011)

สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีความสำคัญในส่วนที่จะช่วยให้บุคลากรในองค์กรนั้นสามารถแสดงออกถึงการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปในแนวทางและเป้าหมายเดียวกันกับองค์กร

2.1.3 องค์ประกอบของ ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร หากแบ่งตามทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อองค์กร แบ่งได้เป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้ (Meyer & Allen, 1991)

- 1) ความผูกพันด้านจิตใจ คือความรู้สึกของบุคคลที่ผูกตนเองเข้ากับองค์กร ถือเอาเป้าหมายขององค์กร มาเป็นเป้าหมายหลักของตัวเอง บุคลากรเอง เกิดเป็นความตั้งใจจากตัวบุคลากรเอง (WANT) ว่าจะคงอยู่กับองค์กรไปอีกระยะเวลานาน
- 2) ความผูกพันด้านคงอยู่ในงาน บุคลากรจะตระหนักถึงผลลัพธ์ในทางบวก(NEED) และ ทางลบที่เกิดขึ้นจากการทำงานในองค์กร เช่น ความผูกพันจากการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ใกล้ชิดกับประชาชน , เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใกล้ชิดกับนักเรียนเพราะได้ไปโบกรถหน้าโรงเรียน , ประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้จากการทำงาน , การถูกยอมรับจากองค์กร ซึ่งหากว่าจะละทิ้งหรือจากองค์กรไป ก็เกิดความรู้สึกเสียดาย เพราะรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่า
- 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นความรู้สึกที่บุคลากรสำนึกในหน้าที่(ought to)ที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อความถูกต้องเหมาะสม เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความศรัทธาและภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ครูโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน อยู่เพื่อเด็กๆ ในถิ่นทุรกันดาร (Meyer & Allen, 1991)

นอกจากนี้ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรยังรวมถึง การความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีเป้าหมายและทิศทางในการปฏิบัติในการทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกับขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ (Buchana,1994 อ้างถึงใน ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว, 2548)

- 1) ความแนบแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) รู้สึกว่าเป็นทีมงานเดียวกัน แสดงออกจากเป้าหมายและ ค่านิยมต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน
- 2) องค์กรที่ประสบความสำเร็จคือองค์กรที่สร้างประโยชน์ให้กับสังคม บุคลากรมีความรักใน องค์กร ภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในองค์กร และปฏิบัติตนให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ตั้งใจทำงาน มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มักใช้สรรพนามแทนว่าของเรา เช่น โรงพักของเรา หน่วยงานของเรา (สุพานี สฤกษ์วานิช, 2549) , (Collini et al., 2015)
- 3) ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทของแต่ละ คนอย่างเต็มที่
- 4) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ความรู้สึกรัก ซื่อสัตย์ และผูกพันต่อองค์กร

จากความหมาย ความสำคัญ และ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรจะเห็นได้ว่าเป็น ความผูกพันที่มาจากรอบด้าน ทั้งความผูกพันทางด้านจิตใจ สังคม และ ประสบการณ์ทำงาน จะเห็น ได้ว่าความผูกพันในองค์กรเป็นทัศนคติที่สำคัญ เพราะเป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของมนุษย์ และ จุดมุ่งหมายขององค์กร ให้เข้ามาอยู่ในแนวทางเดียวกัน ทำให้รู้สึกได้ถึงความเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกับองค์กร เมื่อใดก็ตามที่องค์กรของตนประสบความสำเร็จ บุคลากรเองก็มีความรู้สึกได้ว่า ความสำเร็จนั้นมีตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความสำเร็จนั้นด้วย เกิดความภาคภูมิใจร่วมกับ องค์กรและจะมีความตั้งใจจะเป็นบุคลากรในองค์กรนั้นต่อไป

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน และ ผลกระทบในด้านลบจากการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความพึงพอใจในงาน (JOB SATISFICATION)

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจในงานหมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ต่องานที่ตนรับผิดชอบ โดยเมื่อบุคคล นั้นได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่ หลังจากทำงานชิ้นนั้นแล้วก็ได้รับผลตอบแทนอย่างเป็นที่ น่าพอใจ ทั้งในด้านลักษณะงาน สภาพแวดล้อมต่างๆ รวมไปถึงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน (เกรียงไกร เจริญพานิช, 2541)

เมื่อเราเกิดความพึงพอใจในงาน เราก็จะมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นอย่างเต็มที่ เมื่อความ ตั้งใจของบุคลากรเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กรแล้ว ถือได้ว่าความพึงพอใจใน งานเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร และในทิศทางกลับกันหากบุคลากรไม่ได้มีความพึงพอใจ

ในงานหรือลักษณะงานที่ตัวเองทำอยู่นั้น ก็อาจจะทำให้มีความต้องการที่จะเปลี่ยนงานได้ (Collini et al., 2015) ทั้งนี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานได้แก่

1) ลักษณะงานที่ทำ

หากว่างานที่เราทำนั้นมีลักษณะงานที่ตรงกับความชื่นชอบโดยส่วนตัวของเรา เราก็จะสามารถทำงานได้ด้วยมีความสุข มีความรู้สึกท้าทายกับงานที่ทำ แต่ถ้างานนั้นเป็นลักษณะที่ไม่ได้ตรงกับความชื่นชอบของเรา งานนั้นก็อาจจะทำให้เรารู้สึกเบื่อหน่าย ซ้ำซากจำเจ เมื่อเวลาผ่านไปก็ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ (Amiri et al., 2010) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้ได้ปฏิบัติงานนั้นๆ ถ้างานบางงานหากเป็นงานที่ไม่ได้ใช้ความคิดในการแก้ปัญหา หรือเป็นงานในลักษณะที่ง่ายจนเกินไป ก็ส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่าย และผู้ที่ปฏิบัติงานเองก็จะรู้สึกไม่ท้าทาย ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ปริยาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์, 2553)

2) ผลตอบแทนจากงาน

ผลตอบแทนจากงานถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน อาจหมายถึงความรวมถึง เงินเดือน สวัสดิการ เงินพิเศษต่างๆ ซึ่งจะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ดี ถ้าผลตอบแทนมีความเหมาะสม กับภาระงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมาย (Ahmad & Riaz, 2011)

3) ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

เป็นการรับรู้ถึงความสำเร็จด้านความรู้สึกภายใน ซึ่งความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้น ได้เลื่อนตำแหน่งตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยการเลื่อนตำแหน่งนั้นมาจากความสำเร็จที่เกิดจากงาน ซึ่งได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่มีจนเป็นที่ยอมรับในงานนั้น ๆ (Gattiker & Larwood, 1986)

4) การเลื่อนตำแหน่งหมายถึง

การเลื่อนตำแหน่งการมอบหมายงาน ให้บุคคลทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยจะต้องมีความรับผิดชอบมากขึ้น มีลักษณะงานที่จากไปจากงานเดิมในปัจจุบันด้วย ถือเป็นความก้าวหน้าอย่างหนึ่ง โดยมีการเลื่อนตำแหน่งเป็นตัวชี้วัด (เสนาะ ดิยาว & สุปราณี ศรีฉัตรภิมุข และ นียดา ชุณหวงศ์, 2527)

ความพึงพอใจในงานหมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ได้รับมอบหมาย เป็นความรู้สึกในทางบวกซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะงานที่เหมาะสมกับตัวผู้ปฏิบัติงาน คือไม่ฝืนความรู้สึกเบื่อหน่ายจนเกินไป และไม่ยากจนเกิดความรู้สึกว่าเป็นปัญหาในการปฏิบัติงานนั้นๆ ซึ่งความพึงพอใจในงานทำให้เกิดความกระตือรือร้น มีขวัญกำลังใจในการทำงาน ส่งผลให้งานเกิดความสำเร็จ เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร มีผลตอบแทนที่ได้รับอย่างเหมาะสม ได้เลื่อนตำแหน่งเมื่อถึงโอกาสอันสมควร อาจมองได้ว่าความพึงพอใจและความผูกพันในงานนั้นมีความเกี่ยวข้องกับองค์กรในทางบวกเช่นเดียวกัน หากมีตัวใดตัวหนึ่งถูกลดทอนหรือด้อยค่าลงไป อาจส่งผลต่อแนวโน้มที่ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจจะเปลี่ยนงานที่เพิ่มสูงขึ้น

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีความก้าวหน้าในการทำงาน

ความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน โดยความก้าวหน้าและความมั่นคงในสายอาชีพ คือการที่องค์กรนั้นๆ มีการกำหนดความก้าวหน้าในอาชีพ การเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเงินเดือน การส่งเสริมอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการทำงาน และอยากจะพัฒนาความสามารถของตนเอง ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ (เฉลิมพล แก้ววงศ์วัน, 2552)

เมื่อเราได้ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว เราเองก็ย่อมมีความต้องการที่เห็นงานที่เราทำนั้นประสบความสำเร็จ มีคุณภาพ เพื่อให้ความสำเร็จนั้นเป็นเครื่องยืนยันการทำงานที่มีประสิทธิภาพของเรา ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อถึงวาระที่เหมาะสม หรือการปรับฐานเงินเดือนเพิ่มขึ้น ถือเป็นสิ่งยืนยันถึงความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรในแต่ละคน (ปานทิพย์ บุญยะสุด, 2540) โดยสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพที่เป็นภาคส่วนราชการได้ดังนี้

- 1) องค์กรหรือหน่วยงาน เป็นส่วนที่บุคลากรนั้นปฏิบัติงานอยู่ เมื่อบุคลากรได้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว หน่วยงานเองก็จะเป็นส่วนที่จะแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าที่บุคลากรได้รับ ไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับโอกาสในการไปอบรมทางวิชาการด้านต่างๆ เป็นต้น
- 2) ผู้ปฏิบัติงาน หรือตัวบุคลากรเอง เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญเพราะเป็นผู้ขับเคลื่อนการทำงานขององค์กร ซึ่งให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละคน โดยมีความต้องการที่จะเจริญเติบโต มีความตั้งใจแน่วแน่ที่จะใช้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่มาใช้กับงาน ไม่ว่าจะเป็น

เป็นความรู้ในทางวิชาการของงานนั้น ๆ รวมไปถึงความเข้าใจที่เกิดจากการ (ประณต นันทิยะกุล, 2535 อ้างถึงใน ปานทิพย์ บุญยะสุด, 2540)

3) คุณภาพของการทำงาน ถือเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความก้าวหน้า ซึ่งคุณภาพของงานที่ดีนั้นเกิดจากการทำงานด้วยความรักงาน รับผิดชอบในงานที่ทำ โดยเริ่มมาจากการมีบุคลากรที่ดี ที่มีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งที่ตนรับผิดชอบอยู่ เมื่อมีองค์ความรู้ใหม่ๆ เกิดขึ้นบุคลากรก็ควรศึกษาและนำมาปรับใช้กับงานในรับผิดชอบของตนเอง เพื่อรักษาคุณภาพของการทำงานไว้เสมอ

4) การเรียนรู้เพื่อนร่วมงาน มนุษย์ทุกคนไม่มีใครใดนั่งทำงานคนเดียว โดยไม่ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้อื่น เนื่องจากในการทำงานไม่ว่าจะเป็นงานใดก็ตาม จะต้องมีการติดต่อประสานงาน ขอความร่วมมือจากผู้อื่นซึ่งอยู่ใกล้ตัวที่สุดก็คือเพื่อนร่วมงาน การที่จะเรียนรู้เพื่อร่วมงานได้ดีคือจะต้องเรียนรู้โดยเริ่มจากการสังเกตอุปนิสัยใจคอว่าสิ่งใดชอบหรือสิ่งใดไม่ชอบซึ่งจะทำให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสร้างกลยุทธ์ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานโดยพนักงาน กลยุทธ์ที่กล่าวมาข้างต้น เป็นนโยบายที่องค์กรกำหนดให้พนักงานนำไปปฏิบัติให้เกิดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน แต่สำหรับตัวพนักงานก็จำเป็นจะต้องสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานให้เกิดขึ้นเช่นกัน โดยเคล็ดลับในการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานประกอบด้วย (ศิริภัสสร วงศ์ทองดี, 2552)

1) การคิดก่อนทำเสมอ Think Before คือ ถ้าเราคิดก่อนทำมีความมั่นใจว่าเป็นประโยชน์มีคุณค่าเป็นสิ่งที่ดีงามเราก็ต้องทำอย่างจริงจังทำอย่างมั่นใจ เราคิดว่ามัน ใช่ มันคือสิ่งที่ดีงาม คือสิ่งที่เกิดประโยชน์เป็นสิ่งที่ถูกต้องก็ขอให้ทำตรงนั้น

2) มุมสบาย Comfort Zone คือ ทำตัวให้ดูร่าเริง สดใส และต้องเป็นคนที่มีความมานะอดทน เป็นคนที่ใช้ชีวิตอย่างไรก็ได้ และต้องทำตัวให้สามารถที่จะไปไหนก็ได้ ทำอะไรก็ได้ อย่างคล่องแคล่ว คล่องตัว พร้อมเสมอที่จะเรียนรู้

3) การรู้จักยืดหยุ่น รู้จักบริหารอารมณ์ บริหารเวลา บริหารสังคมให้อยู่อย่างมีความสุข การที่เรารู้จักมองว่าจะทำอะไรต่อไปมีการวางแผนว่าวันนี้จะมีการทำอะไรบ้าง และพยายามทำให้ครบโดยการยืดหยุ่นตามสถานการณ์ การที่ทำทุกสิ่งทุกอย่างดังเกินไป ดังนั้นถึงแม้จะมีการวางไว้อย่างเป็นทางการเป็นส่วนที่จะทำให้เสร็จตามที่คิด ไว้ทุกอย่าง แต่สิ่งเหล่านั้น

จะต้องมีความยืดหยุ่นได้ ไม่จำเป็นว่าทุกสิ่งจะต้องเสร็จตามที่กำหนดแบบตรงตามที่ต้องการเสมอไป ซึ่งถ้ามีชีวิต ดึงเกินไปจะส่งผลให้ชีวิตเกิดความเครียด และเราต้องรู้ว่าเมื่อไรถึงเหมาะสม นี่คือ สิ่งที่ต้องหมั่นฝึกฝน หมั่นสังเกตและเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เข้มทิศชีวิตของทุกคนจะต้องดำเนิน ไปอย่างต่อเนื่อง และมั่นคงจุดสูงสุดของชีวิตเริ่มต้นที่ก้าวแรกเสมอ อย่างคิดว่าไกลเกินเอื้อม ถ้าเราไม่เริ่มมันก็ไม่เกิด ฉะนั้น ถ้าเข้าใจสัจธรรมตรงนี้ได้จะทำให้เรามีกำลังใจในการดำเนินชีวิต

4) การแบ่งปันความรู้สึกดี ๆ ให้คนรอบ ๆ ตัว รู้จักการให้อภัย ไม่โกรธ มีการให้รางวัลกับชีวิตของตัวเองบ้าง เหมือนกับการได้ชาร์จแบตเตอรี่ ชื่นชมความงามของธรรมชาติ รอบๆตัว ให้ออกไปในส่วนที่จะทำให้เรามีความรู้สึกที่ดี และเรื่องที่สำคัญ คือ การหาความสุขพบเจอ เช่น นั่งสมาธิ เพราะการนั่งสมาธิจะทำให้เรามีสุขภาพ ที่ดี และมีสภาวะทางสมองที่ดีอีกด้วย

2.2.3 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิง

พนักงานสอบสวนหญิงถือเป็นฟันเฟืองที่สำคัญกระบวนการยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า เด็ก สตรี ที่เป็นผู้เสียหายในคดีเพศ ศติความรุนแรงในครอบครัว รู้สึกสบายใจและยินดีที่จะเล่าข้อเท็จจริงต่างๆที่เกิดขึ้นให้กับพนักงานสอบสวนหญิงมากกว่าพนักงานสอบสวนชาย (นาฏสุตา เอโกบล, 2558) ด้วยความที่เป็นเพศเดียวกัน ความรู้สึกที่ส่งไปถึงผู้เสียหายที่เป็นเพศ ที่เป็นเพศหญิงหรืออาจรวมไปถึงเด็กที่ต้องการได้รับความอบอุ่นหรือการดูแลเอาใจใส่ พนักงานสอบสวนหญิงจึงเข้าใจ เข้าถึงความรู้สึกของผู้เสียหายได้เป็นอย่างดี ทำให้พนักงานสอบสวนหญิงได้รับความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นว่าจะทำคดีที่เกี่ยวกับเพศ หรือความรุนแรงในครอบครัวได้เป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตามในการทำงานในสถานีตำรวจจริง ๆ นั้น บางแห่งไม่ให้ความสำคัญกับพนักงานสอบสวนหญิง หรือ นำข้อได้เปรียบตรงนี้ไปใช้ ผู้บังคับบัญชาบางท่านก็สั่งงานโดยไม่ตรงกับความต้องการ ไม่เข้าใจในบทบาทของพนักงานสอบสวนหญิง ทำให้เกิดเป็นความซับซ้อน ทั้งยังให้รับผิดชอบงานอื่นๆที่ไม่ใช่งานสอบสวนอีกด้วย(ไกรวุฒิ วัฒนสิน, 2563)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมในที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานนั้นส่งผลต่อคุณภาพของงานที่ทำ ได้แก่ สิ่งต่างๆ รอบตัวในที่ที่เราทำงานอยู่ ภายในหน่วยงานซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วยบรรยากาศในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา วิธีส่งเสริมการทำงานในด้านต่างๆ แนวคิดการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่จึงมุ่งไปที่การจัดสภาพแวดล้อมให้บุคลากรได้ทำงานได้อย่างมีความสุข เกิดเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำ ทำให้ทำงานได้อย่างสุขใจและมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรให้ประสบความสำเร็จ (Mobley, 1982)

2.3.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพหรือความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น คน สัตว์ สิ่งของ เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการทำงาน รวมไปถึงสถานที่ทำงาน โดยหากเราได้อยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความเหมาะสมกับงานที่เราทำอยู่ ก็จะสามารถทำผลงานนั้นได้โดยสะดวก ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น (Boxall & Macky, 2009)

สภาพแวดล้อมการทำงานมีองค์ประกอบที่สามารถอำนวยความสะดวกในการทำงานไว้ 10 ด้าน คือ (Gilmer ,1973 อ้างถึงใน รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง, 2547)

- 1) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ งานที่ทำนั้นมีความมั่นคง การได้รับความเป็นธรรมจากหัวหน้างาน ทำให้ผู้ที่ทำงานได้มีความรู้สึกที่อบอุ่นใจ และรู้สึกปลอดภัยที่จะได้ร่วมทำงานในองค์กร
- 2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) คือ การได้รับโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยที่องค์กรให้การสนับสนุนต่อพนักงานให้มีความก้าวหน้าต่อหน้าที่ในงานที่ทำ โดยพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม พิจารณาต่อการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม และ ให้รางวัลแก่พนักงาน รวมถึงการยอมรับและยกย่องชื่นชมขณะที่พนักงานนั้นมีการทำงานได้ดี และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น
- 3) องค์กรและการจัดการ (Company and management) คือ การจัดระบบโครงสร้างขององค์กร ในการกำหนดแผนนโยบาย การปฏิบัติตามแนวทางของบริษัท และการทำงานตามแผนขององค์กรที่วางไว้
- 4) ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือนซึ่งเป็นค่าตอบแทนต่างๆ สำหรับในงานที่ทำ ซึ่งพิจารณาในเรื่องของค่าจ้างที่เหมาะสมกับจำนวนของงาน และมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรม
- 5) ลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic aspects of the jobs) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีสถานภาพ มีความภาคภูมิใจ มีศักดิ์ศรี มีเกียรติและได้รับ

การยอมรับนับถือ เป็นงานที่มีการช่วยส่งเสริมความคิดริเริ่มเป็นงานที่ทำหาย เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถจึงทำให้เกิดมีการเปลี่ยนแปลง

- 6) การนิเทศงาน (Supervision) เป็นการได้รับความเอาใจใส่ในการตรวจสอบรายละเอียดของผลงาน แนะนำงานอย่างใกล้ชิด และ ได้ทราบถึงรายละเอียดของผลงานที่ถูกต้องจากหัวหน้า การนิเทศงานจึงมีความสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องานที่ทำได้ ซึ่งการนิเทศงานไม่ดี อาจจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เขาตัดสินใจเปลี่ยนงานหรือลาออกของผู้ที่ทำงาน
- 7) ลักษณะของงานทางสังคม (Social aspects of the jobs) เป็นการได้ทำงานกับกลุ่มที่มีความคล้ายกับงานที่ตนทำอยู่ ได้รับการยกย่องและยอมรับและที่จะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มในทำงาน มีความสามัคคี รู้จักหน้าที่ของตน
- 8) การติดต่อการสื่อสาร (Communication) คือ การได้รับข่าวสารในบริษัทเช่น ข่าวสารที่สัมพันธ์กับการส่งเสริมการพัฒนาความเจริญของบริษัทแผนงานที่องค์กรกำลังทำอยู่และจนถึงอนาคต ข่าวสารเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับการทำงาน การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวข้องกับนโยบาย และ ขั้นตอนงานที่ทำ ข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานในบริษัทและบุคคลต่างๆ ภายในบริษัท
- 9) สภาพการทำงาน (Working conditions) คือ สภาพของความปลอดภัยในงานที่ทำนั้นมีเครื่องมือ มีความสะอาด มีระเบียบ เครื่องจักรมีการจัดไว้อย่างเหมาะสมสำหรับเตรียมพร้อมที่จะใช้เสมอ มีอากาศถ่ายเทและแสงสว่างพอเหมาะ มีศูนย์อนามัย ร่วมถึงการมีสถานที่จอดรถ
- 10) สวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ (Benefits) คือสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่น ที่นอกเหนือจากค่าจ้างที่พนักงานจะได้รับ อย่างเช่น วันหยุดที่ได้พักผ่อนประจำปี การลางาน ค่ารักษาพยาบาล การจัดประกันภัย เป็นต้น

2.3.2 เพื่อนร่วมงาน

เพื่อนร่วมงาน เป็นส่วนหนึ่งในหัวข้อความพึงพอใจในงาน เพราะหากเราได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่ดี เป็นมิตรในที่ทำงานแล้ว ก็ทำให้ความสำเร็จในงานเกิดขึ้นได้ (Alam & Mohammad, 2009) มีการศึกษาพบว่า มิตรภาพที่ดีที่เกิดขึ้นในที่ทำงานนั้น ส่งผลทำให้ความตั้งใจลาออกของพนักงานลดลง ในขณะที่เดียวกัน มิตรภาพในที่ทำงานนั้น แปรผันตรงกับประสิทธิภาพทางบวกในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และ ความผูกพันต่อองค์กรที่ทำอยู่ (Yang et al., 2012)

แนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน ประกอบไปด้วย 8 องค์ประกอบดังนี้

- 1) ความเชื่อใจและเชื่อมั่นระหว่างกัน หมายถึง ความซื่อตรงและมีความตรงไปตรงมาต่อกัน เชื่อมั่นในความสามารถของเพื่อนร่วมงาน แสดงออกได้อย่างตรงไปตรงมากับกับความรู้สึกจริงที่เกิดขึ้น
- 2) การให้ความช่วยเหลือกันและกัน หมายถึง การยินดีที่จะแบ่งปันทักษะ ความรู้ที่เรามีให้กับเพื่อนร่วมงาน เป็นการช่วยเหลือเกื้อกูล แบ่งเบาภาระกันและกัน ปกป้องสิทธิประโยชน์ของเราและเพื่อนร่วมงาน
- 3) การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน หมายถึงการยอมรับและเปิดใจรับฟังผู้อื่น ให้กำลังใจทั้งเรื่องงานและเรื่องต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต ส่งเสริมและยินดีกับความก้าวหน้าของเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มใจ
- 4) ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ หมายถึง หมายถึง การแสดงออกต่อกันด้วยความอ่อนโยน เห็นอกเห็นใจกันในที่ทำงาน สร้างบรรยากาศที่น่าทำงานร่วมกัน อาจจะใช้รอยยิ้ม สร้างขวัญกำลังใจให้แก่กัน
- 5) การทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จร่วมกันหมายถึง การส่งเสริมให้ตนเองและเพื่อนร่วมงานได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีร่วมกัน ยอมรับในจุดดี จุดด้อยของกันและกัน มีการกำหนดบทบาทและทบทวนเมื่อพบข้อบกพร่องอยู่เสมอ
- 6) การริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) หมายถึงการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมสนับสนุน และตระหนักถึงคุณค่าในผลงานของบุคคลอื่น ที่แสดงออกโดยการร่วมมือต่อโครงการใหม่ๆ วิพากษ์วิจารณ์ผลงานและจัดการกับความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานหากพบวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพกว่าเดิม
- 7) การติดต่อสื่อสารระบบเปิด (Open communication) หมายถึง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันโดยเสรี สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ด้วยความยินดีและความเต็มใจจากทั้งสองฝ่าย ไม่ใช่เป็นการบังคับหรือกดดันจากทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทำให้สามารถจัดการกับข้อขัดแย้งได้อย่างตรงไปตรงมา
- 8) ความเป็นอิสระจากการคุกคาม (Freedom from threat) หมายถึง การดำเนินการตามหน้าที่ของแต่ละบุคคลได้อย่างเป็นอิสระ ปราศจากการทำงานโดยมีอคติ สามารถยอมรับคุณภาพงานของผู้อื่นได้อย่างจริงใจ เปิดรับการวิพากษ์วิจารณ์อย่างสร้างสรรค์และตรงไปตรงมา ก่อให้เกิด

การพัฒนาตนเอง การพิจารณาหรือการประเมินใดๆก็ตามก็เป็นการพิจารณาจากคุณภาพของงานที่แท้จริง

2.3.3 การบังคับบัญชา และ ผู้บังคับบัญชาที่ดี

การบังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาที่ไม่ได้เอาใจใส่ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา จะได้รับผลงานที่ไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องคอยตรวจสอบการทำงาน ในแต่ละส่วนให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ หากเกิดปัญหาผู้บังคับบัญชาก็ต้องเข้าไปให้ข้อเสนอแนะ และส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถทำงานต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพบว่าหากมีผู้บังคับบัญชาที่ไม่ดี ผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะไม่ปรับปรุงการทำงาน ขาดการกระตุ้น และจะเบื่อหน่าย ไม่พอใจองค์กรไปในที่สุด (Amiri et al., 2010)

คุณสมบัติของผู้บังคับบัญชาที่ดี ที่จะคอยส่งเสริม เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ (พยอม วงษ์สารศรี, 2552 อ้างถึงใน พิชชาพร อุ่นศิริ, 2558 น.43-44)

- มีความคิด ทักษะที่ดี มีความเห็นอกเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา
- มีทักษะไหวพริบดี สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างชาญฉลาด
- สามารถทำงานภายใต้แรงกดดัน
- มีลักษณะเป็นที่น่าเคารพนับถือและเป็นแบบอย่างที่ดี
- มีความรับผิดชอบในคำสั่งที่ตนเองได้สั่งไปแล้ว
- มีอารมณ์มั่นคง การมีอารมณ์มั่นคงนี้ ส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจและเต็มใจในการทำงาน
- ไม่เคร่งครัดต่ออำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการจนเกินไป
- มีทักษะทางเทคนิค (Technical Skill) ที่พอเพียงในการกำหนดงาน มอบหมายงาน ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

จากคุณสมบัติของผู้บังคับบัญชาดังกล่าว ประกอบด้วยทักษะด้านความคิด (เก่งคิด) (Conceptual Skill) ทักษะด้านมนุษย (เก่งคน) (Human Skill) และทักษะด้านเทคนิค (เก่งงาน) (Technical Skill) จะพบว่าผู้บังคับบัญชาที่ดีจะมีทักษะทั้ง 3 ทักษะ เพียงแต่ว่ามีตำแหน่งเป็นผู้จัดการในระดับใด ความเข้มของทักษะทั้งสามก็จะลดหลั่นกันไป แต่อย่างไรก็ตามผลที่พบร่วมกันอย่างชัดเจนก็คือทักษะด้านมนุษยนั้นมีบทบาทและสำคัญมากไม่ว่าจะเป็นผู้จัดการระดับใดนั้นย่อมเป็นการยืนยันว่าบทบาททางด้านพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Sciences) จะเป็นความรู้พื้นฐานที่

จำเป็นยิ่งในหน้าที่ผู้บริหาร ทั้งนี้เพราะความรู้ในด้านปัจจัยมนุษย์ (Human factor) ทำให้ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจในการทำงานของตนอย่างแท้จริง

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า สภาพแวดล้อมการทำงานซึ่งรวมไปถึง เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ความพอใจในงาน โดยสภาพแวดล้อมที่ดีนั้นจะสร้างความสำเร็จให้เกิดในงานได้เป็นอย่างมาก โดยองค์กรไหนที่ต้องการจะประสบผลสำเร็จ ผู้นำองค์กรต้องมีการจัดสรรและสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ออกแบบสภาพการทำงานให้มีความเหมาะสม ยืดหยุ่น สอดรับกับเป้าหมายขององค์กรที่ได้วางเอาไว้ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะธำรงรักษาให้บุคลากรอยู่กับหน่วยงานนั้นต่อไป

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กร (Employee Retention)

จากการศึกษาค้นคว้าในงานวิจัยและบทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรจากนักวิชาการ จำนวน 3 คน ได้แก่ (พยอม วงศ์สารศรี, 2552) , (นงนุช วงษ์สุวรรณ , 2553) , (ฉัญนาฏ ญาณพิบูลย์, 2555)สามารถให้ความหมายของคำว่า การรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กร ได้ดังต่อไปนี้

การธำรงรักษาบุคลากรหมายถึง การรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งขององค์กร ตั้งแต่เริ่มเข้ามาเป็นสมาชิก ให้สามารถปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยาวนาน โดยส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความรู้สึกมั่นคงในงานที่ทำงาน และผูกพันกับองค์กรที่ทำงานอยู่ มีความสุขที่ปฏิบัติงาน และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนภารกิจไปได้ โดยไม่มีความคิดที่จะโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงไปยังองค์กรอื่นๆ

2.4.1 ความสำคัญของการธำรงรักษาบุคลากรคือ

1.การทำให้องค์กรไม่สูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้พ้นไปจากองค์กร ทำให้องค์กรมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพที่พร้อมจะปฏิบัติหน้าที่จนสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ในทางกลับกันหากสูญเสียบุคลากรไปก็ต้องเสียโอกาสในการหาบุคลากรใหม่เพื่อเข้ามาทดแทน ซึ่งกว่าจะรับบุคลากรใหม่ กว่าจะปรับตัว กว่าจะเรียนรู้งานในด้านต่างๆ ก็ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อจัดหาทดแทน

2.การธำรงรักษาบุคลากรที่ดีขององค์กรจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรว่ามีความเอาใจใส่ดูแลบุคลากรได้ดี

จะเห็นได้ว่าการธำรงรักษาบุคลากรคือกระบวนการที่สำคัญที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ เพื่อให้บุคลากรที่เรามีอยู่ในปัจจุบันสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ มีความสุข มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความสำคัญต่อองค์กรและองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องรักษาบุคลากรนั้นไว้เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

2.4.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการธำรงรักษาบุคลากร

จากการศึกษาระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจากงาน มีผลการศึกษาคือ ความตั้งใจของห้องทำงานหากดังจนเกินไปก็จะสร้างมลภาวะทางเสียงในที่ทำงาน อุณหภูมิขณะปฏิบัติงานหากสูงหรือต่ำจนเกินไปก็ทำให้ทำงานได้ไม่เป็นปกติ พบว่าความพึงพอใจในระดับที่ต่ำของสภาพแวดล้อมในการทำงานจะมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกจากงาน (Mayfield & Mayfield, 2008)

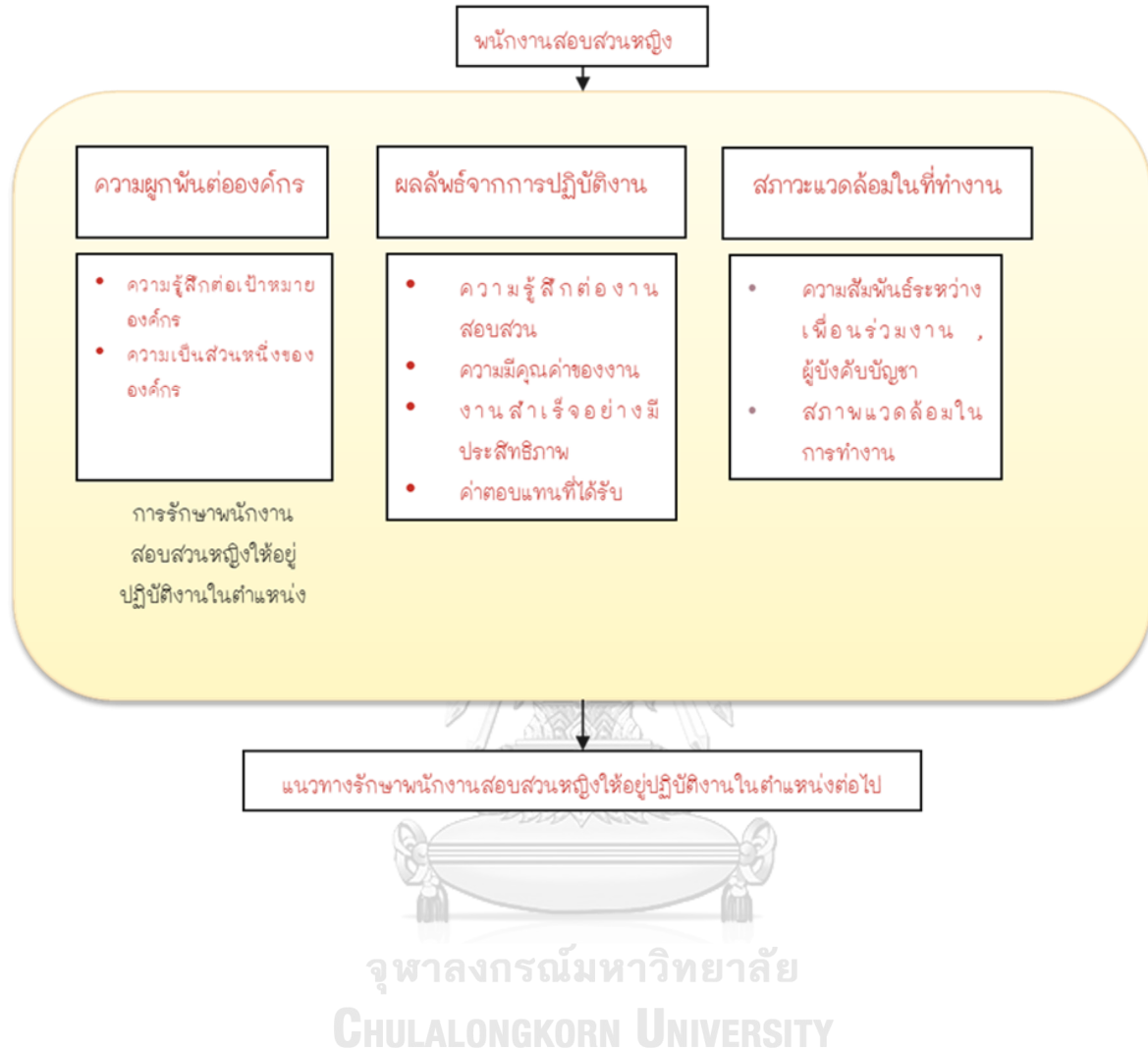
จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานธนาคาร ผลการศึกษาพบว่า การป้องกันการลาออกคือการที่องค์กรจัดสรรบุคลากรให้มีหน้าที่ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่บุคลากรนั้นมีอยู่ ใช้คนให้ถูกกับงาน เลือкмอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบของตำแหน่ง และต้องมีการจ่ายค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบนั้นด้วย (ณัฐพร พิงบ้านเกาะ, 2554) โดยสอดคล้องกันกับผลการศึกษาของ ปกรณ์ ลิมโยธิน (2555) ว่า ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานที่ทำ และ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของบุคลากร โดยสามารถสรุปเป็นแนวทางของการธำรงรักษาบุคลากรได้ดังนี้

1. ความตั้งใจที่จะลาออกเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรมีความไม่พอใจในองค์กร และรู้สึกว่าคุณเองไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอีกต่อไป

2. กิจกรรมในการรักษาบุคลากร ควรจะมีแนวทางตั้งแต่การรับเข้ามาทำงานตั้งแต่แรก เพื่อแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อบุคลากรทุกคนในองค์กร เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุข ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ และมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

3. ความท้าทายในการทำงาน หมายถึงการมอบหมายงานที่ทำให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีเพื่อทำงานให้กับองค์กรจนประสบความสำเร็จ จนรู้สึกได้ว่าความสำเร็จขององค์กรนั้นมีส่วนมาจากความรู้ความสามารถของตน เป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการอยากที่จะทำงานและอยู่กับองค์กรต่อไป

กรอบแนวคิด



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาเรื่อง “การรักษาพนักงานสอบสวนให้อยู่ในตำแหน่งงาน กรณีศึกษา : พนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล” โดยผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนหญิง เพื่อเป็นการหาวิธีที่จะรักษาบุคลากรพนักงานสอบสวนหญิงให้อยู่ในตำแหน่งและสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ โดยดำเนินการศึกษาวิจัยนี้เป็นเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล มีขั้นตอนการศึกษาตามลำดับขั้น ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกวิธีการเก็บข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง โดยมีหลักเกณฑ์ในการเลือกจากผู้ให้ข้อมูล คือ เป็นผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับพนักงานสอบสวนหญิง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิง ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้แก่ สน.วัดพระยาไกร สน.สายไหม สน.ห้วยขวาง และ สน.ลุมพินี โดยแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลออกเป็นสามกลุ่มได้แก่ พนักงานสอบสวนหญิง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา โดยผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดเป็นข้าราชการตำรวจยศ พันตำรวจโท 4 คน ร้อยตำรวจเอก 6 คน และยศร้อยตำรวจโท 2 คน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการวิจัยในครั้งนี้มีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 12 คน แบ่งเป็นสามกลุ่มได้แก่ พนักงานสอบสวนหญิงจำนวน 4 คน ผู้บังคับบัญชาของพนักงานสอบสวนหญิงจำนวน 4 คน และ เพื่อนร่วมงานของพนักงานสอบสวนหญิงจำนวน 4 คน ข้อมูลสำคัญประกอบไปทั้งหมดหญิงและชาย ยศร้อยตำรวจโท 4 คน ร้อยตำรวจเอก 4 คน และ พันตำรวจโท 4 คน มีอายุอยู่ระหว่าง 24 – 53 ปี จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท เนติบัณฑิตไทย และมีประสบการณ์ในสายงานสอบสวนตั้งแต่ 7 เดือน – 25 ปี ตามลำดับ โดยพนักงานสอบสวนหญิงสามคนจากสี่คนไม่เคยดำรงตำแหน่งใดในอาชีพตำรวจมาก่อน เมื่อผ่านการสอบเข้ามาและทำการฝึกอบรมก็มาบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานสอบสวน ส่วนพนักงานสอบสวนหญิงอีกหนึ่งคน เคยดำรงตำแหน่งระดับชั้นประทวนในกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ต่อมาได้สอบเข้ามาในหลักสูตรนายร้อยตำรวจหญิงและมารับราชการในตำแหน่งพนักงานสอบสวนหญิง เหตุผลที่ทำการเลือกกลุ่มของผู้ให้สัมภาษณ์ในกลุ่มของพนักงานสอบสวนหญิง เพื่อศึกษาถึงปัญหาสิ่งที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการทำงานจริง ทราบถึงความรู้สึกทั้งในด้านที่ดีและในด้านที่ไม่ดี ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ในส่วนของกลุ่มผู้บังคับบัญชา เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ แนวทางการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิง และ

การให้คำปรึกษาในด้านต่าง และในส่วนของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน เพื่อศึกษาถึงข้อมูลในระหว่างช่วงที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับพนักงานสอบสวนหญิงนั้น มีทัศนคติและมีแนวทางในการทำงานร่วมกันอย่างไร

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structure interview) คือเป็นการสัมภาษณ์ที่มีการวางแผนการสัมภาษณ์ไว้ก่อนล่วงหน้าถึงประเด็นคำตอบที่เราคาดหวังจากผู้ให้สัมภาษณ์ แต่สามารถปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมในขณะทำการสัมภาษณ์เพื่อให้เกิดความชัดเจนในประเด็นคำตอบเพิ่มขึ้นได้ โดยคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ถูกซักถามเส้นทางของการมารับราชการในตำแหน่งพนักงานสอบสวน ความประทับใจที่ได้รับจากการทำงานในสายงานสอบสวน ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน โดยมีแบบสัมภาษณ์เฉพาะของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งสามกลุ่มได้แก่ พนักงานสอบสวนหญิง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา โดยในส่วนของแบบสอบถามจะเริ่มด้วยการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ตำแหน่งปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน ในส่วนต่อมาจะเป็นในส่วนของความผูกพันในการทำงาน ทั้งลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน ส่วนต่อมาจะเป็นในส่วนของปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และ ในส่วนสุดท้ายจะเป็นแนวทางในการดำรงรักษาบุคลากรพนักงานสอบสวนหญิง ในมุมมองของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละกลุ่ม

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการเก็บข้อมูลของงานวิจัย ผู้วิจัยจะใช้วิธีสัมภาษณ์ โดยจะเริ่มจากการติดต่อประสานไปยังผู้ให้ข้อมูล และส่งประเด็นคำถามที่จะสัมภาษณ์ให้กับผู้ให้ข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจกับคำถาม และเตรียมความพร้อมสำหรับการตอบคำถามสัมภาษณ์ และเมื่อถึงเวลาตามที่นัดหมายกับผู้ให้ข้อมูลก็แจ้งถึงจุดประสงค์ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ และได้มีการขออนุญาตบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ รวมถึงการจดบันทึกระหว่างสัมภาษณ์ ทั้งนี้หากผู้ให้ข้อมูลมีแนวทางหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมนอกจากคำถามที่อยู่ในแบบสอบถามก็จะนำข้อมูลดังกล่าวไปทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมกับงานวิจัยต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) คือคือการตีความสร้างข้อสรุป จากข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ โดยแบ่งตามหมวดหมู่ของเนื้อหาในแต่ละหัวข้อ แล้วเปรียบเทียบเนื้อหาต่างๆ เข้าด้วยกัน โดยมีการค้นหาและตีความหมายที่แฝงอยู่ในข้อความเหล่านั้น โดยอาศัยข้อมูลต่างๆ มาประกอบการวิเคราะห์และตีความหมายข้อมูลในเอกสาร (เอี่ยมพร

หลินเจริญ, 2555) พรรณนาบรรยายข้อมูลที่สรุปได้ในแต่ละส่วนคำถาม โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล และสรุปเชื่อมโยงกับการทบทวนวรรณกรรมการดำรงรักษาบุคลากรให้อยู่ในตำแหน่งงาน ของ พนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ ข้อมูลทั้งหมด 12 ท่าน หลังจากนั้นผู้วิจัยจะทำสรุปสิ่งที่ได้จากการเก็บข้อมูล เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ในการดำรงรักษาบุคลากรพนักงานสอบสวนหญิง ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมี ความสุข และมีประสิทธิภาพ สามารถทำงานบริการประชาชนได้ต่อไป



บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การรักษาพนักงานสอบสวนหญิงให้อยู่ในตำแหน่งงาน กรณีศึกษา พนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของพนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน เพื่อศึกษาและวิเคราะห์แนวทางการรักษาบุคคลกรในตำแหน่งพนักงานสอบสวนหญิงให้สามารถปฏิบัติงานด้านสอบสวนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุขกับการทำงานและไม่ได้มีแนวคิดที่จะเปลี่ยนไปสายงานอื่นหรือออกจากตำแหน่งพนักงานสอบสวนหญิง เพื่อให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติยังมีปริมาณบุคคลกรในตำแหน่งพนักงานสอบสวนหญิงซึ่งเป็นฟันเฟืองที่สำคัญในการสอบสวนคดีที่เกี่ยวข้องกับ เพศ เด็ก สตรี และความรุนแรงในครอบครัวในปัจจุบัน ซึ่งปรากฏผลการวิจัยดังต่อไปนี้

- ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสอบสวนหญิง
- ความพึงพอใจในการทำงาน และ ผลกระทบในด้านลบจากการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานสอบสวนหญิง
- ลักษณะสภาวะแวดล้อมในที่ทำงานของพนักงานสอบสวนหญิง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา
- แนวทางการพัฒนาในการรักษาพนักงานสอบสวนหญิงให้อยู่ในตำแหน่งได้ต่อไป

4.1 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสอบสวนหญิง

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสอบสวนหญิง หมายถึงความรู้สึกของพนักงานสอบสวนหญิง ที่มีต่อองค์กร โดยหากมีความผูกพันที่อยู่ในทางบวกแล้วพนักงานสอบสวนหญิงก็จะตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างทุ่มเท เต็มที่ เพื่อประโยชน์สูงสุดกับองค์กรรวมไปถึงตัวพนักงานสอบสวนหญิงเอง ประกอบไปด้วย ความรู้สึกต่อเป้าหมายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และรวมไปถึงความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

จากการศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับความผูกพันต่อเป้าหมายองค์กรของพนักงานสอบสวนหญิง พบว่า

4.1.1 ความรู้สึกต่อเป้าหมายขององค์กร

เมื่อพนักงานสอบสวนหญิงเกิดความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเองว่ามีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากงานที่ตนเองรับผิดชอบนั้นเป็นงานที่มีความสำคัญต่อกระบวนการยุติธรรมและเป็นหน้าที่

หลักของตำรวจที่ต้องบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน ทำให้เกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองและแสดงออกในงานที่ตัวเองได้รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

พนักงานสอบสวนหญิงรู้สึกว่าเป็นพื้นที่สำคัญของกระบวนการสอบสวนปากคำในคดีเกี่ยวกับเด็ก เพศ และความรุนแรงในครอบครัว จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า

“...หากพนักงานสอบสวนเป็นเพศหญิงในการสอบถามปากคำผู้เสียหาย ข้าพเจ้าคิดว่า ผู้เสียหายที่เป็นเพศหญิงจะกล้าเล่าความจริงเกี่ยวกับคดี ให้กับพนักงานสอบสวนหญิงมากกว่า ซึ่งล่าสุดข้าพเจ้าได้มีส่วนในการสอบสวนปากคำคดีที่มีผู้ต้องหาเป็นผู้ที่มีอิทธิพล โดยผู้เสียหายแจ้งว่าหากพนักงานสอบสวนเป็นเพศชายก็ไม่กล้าเล่าความจริงทั้งหมด เนื่องจากหวาดกลัวและเป็นเรื่องน่าอายในสังคมไทย ถูกผู้ชายข่มขืนมาหากต้องมาเล่าให้ผู้ชายฟังอีกก็ไม่สะดวกใจเท่าไร ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 4)

นอกจากนี้ ข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์พบว่า ผู้เสียหายที่เป็นเด็กหรือผู้หญิงมีความรู้สึกที่พนักงานสอบสวนหญิงจะมีความเข้าใจใจกัน

“...ผู้เสียหายที่เขาคือเป็นเด็กหรือเป็นผู้หญิง บางทีเขาจะไม่ค่อยกล้าให้การกับตำรวจที่เป็นผู้ชายค่ะ เพราะว่าพอคดีพวกนี้มันจะเป็นคดีที่แบบละเอียดอ่อนต้องถามเจาะลึกเกี่ยวกับพฤติการณ์การกระทำของผู้ต้องหา ถ้าเป็นตำรวจที่เป็นผู้หญิงเนี่ยมันจะเข้าใจกันมากกว่า แล้วก็คือผู้เสียหายเขาจะกล้าให้การมากกว่า เลยคิดว่าพนักงานสอบสวนหญิงยังมีความจำเป็นในการทำคดีพวกนี้อยู่ค่ะ ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 1)

จากประเด็นความผูกพันต่อเป้าหมายขององค์กรสรุปและวิเคราะห์ที่ได้ว่า พนักงานสอบสวนหญิงทราบและเข้าใจในความสำคัญของการมีพนักงานสอบสวนอยู่ในกระบวนการยุติธรรม เห็นถึงความสำคัญของหน้าที่ตนเองที่ต้องรวบรวมพยานหลักฐานทั้งปวงมาเพื่อประกอบสำนวนการสอบสวนให้ละเอียดรอบคอบและรัดกุมที่สุด เพื่อพิสูจน์ความผิดของผู้ต้องหา หรือยืนยันในความบริสุทธิ์ของผู้ที่ถูกกล่าวหา โดยเฉพาะเมื่อผู้เสียหายเป็นเด็กหรือสตรี แสดงให้เห็นถึงความตระหนักถึงคุณค่าและ

ความสำคัญของตนเองและรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายองค์กรโดยเมื่องานนั้นสำเร็จถึงแม้ จะไม่สามารถย้อนเวลาเพื่อไปแก้ไขเหตุการณ์ที่อดีตที่เกิดขึ้นกับผู้เสียหายไปแล้วก็ตาม แต่อย่างน้อยที่สุดก็ถือว่าได้ใช้อำนาจหน้าที่ที่ตนเองมีอยู่ช่วยเหลือผู้อื่น ทำให้สังคมนี้น่าอยู่ในแบบที่ควรจะเป็นและดำเนินต่อไปได้อย่างปกติสุข

4.1.2 ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหมายถึง เมื่อพนักงานสอบสวนหญิงสามารถปฏิบัติภารกิจต่างๆขององค์กร ที่ได้รับมอบหมายในการสอบสวนปากคำคดีที่เกี่ยวข้องกับเด็ก เพศ หรือคดีความรุนแรง ในครอบครัวนั้นจนสำเร็จก็รู้สึกว่าคุณสำเร็จต่างๆ ขององค์กรนั้นมีตนเองเป็นส่วนหนึ่งอยู่ในความสำเร็จนั้นด้วย จึงเกิดเป็นความผูกพันที่จะตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้กับองค์กรนั้นต่อไปอีก

จากการสอบถามกับพนักงานสอบสวนหญิง แม้ว่าพนักงานสอบสวนหญิงเองจะรู้สึกว่าคุณปัจจัย ความเป็นเพศหญิงของตนเอง มีความสำคัญต่อเป้าหมายองค์กรคือใช้ความอ่อนโยน และ ความเห็นอกเห็นใจของผู้เสียหาย และเนื่องจากบทบาทที่ตนเองได้รับได้แก่การรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อทราบถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดเพื่อพิสูจน์ความผิด หรือยืนยันความบริสุทธิ์ของผู้ที่ถูกกล่าวหา และ ความรู้สึกว่าคุณสำคัญในกระบวนการยุติธรรม แต่ก็มีความเห็นของพนักงานสอบสวนหญิง เช่นเดียวกันว่า ไม่ได้จงรักภักดีที่จะอยู่กับสายงานสอบสวน หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาตินี้ไปตลอด โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการขาดความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีที่จะอยู่กับสายงานสอบสวน หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติคือ เป้าหมายในการทำงานในสายงานอื่นเนื่องจากวุฒิการศึกษา เอื้ออำนวยให้สามารถทำได้ และมีความหลากหลายนอกเหนือจากการเป็นพนักงานสอบสวน และภาระงานในหน้าที่พนักงานสอบสวน โดยสามารถแบ่งเป็นประเด็นได้ดังนี้

1) มีวุฒิการศึกษาเอื้ออำนวยให้ทำงานในสายงานอื่นได้

เช่นผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งมีวุฒิเนติบัณฑิต กล่าวว่า

“...ข้าพเจ้าจบนิติศาสตร์บัณฑิต จากนั้นก็จบเนติบัณฑิต และมีการรับสมัคร พนักงานสอบสวนหญิงโดยรับจากวุฒิเนติบัณฑิต โดยข้าพเจ้ามีความสนใจ เนื่องจาก เป็นอาชีพที่มั่นคงตรงกับสายงานด้านกฎหมายที่ข้าพเจ้าเคยเรียนมาและอาจเป็น สายงานที่ข้าพเจ้าอยากทำงานในอนาคตคืออัยการและศาล ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 4)

“...พอเรียนจบเนติ ก็มีไปไปสอบทนายด้วย จากนั้นก็ได้ไปเป็นพนักงานราชการอยู่ที่สำนักงานสาธารณสุข จ.ปทุมธานีค่ะ แต่มันไม่ได้เกี่ยวกับกฎหมาย คือจุดประสงค์หลักที่จบเนติเพราะว่าอยากไปสอบ ไปสอบด้านอัยการ ผู้พิพากษาค่ะ แต่ว่าจะต้องเก็บอายุงานด้านกฎหมายก่อน แต่ที่นั่นมันมีเปิดสอบของตำรวจ แล้วก็ตอนนั้นตอนนั้นจริงๆคืออะไรยังไม่รู้ว่าพนักงานสอบสวนเนี่ยมันทำงานอะไรบ้าง แต่ก็คิดว่าเค้าใช้วุฒินิติคิดว่ามันน่าจะตรงกับสายอย่างที่เรাজบมา ก็เลยมาลองสมัครดู ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 1)

2) รอโอกาสทางการงานในตำแหน่งอื่นๆ ในสายงานยุติธรรม โดยเฉพาะพนักงานสอบสวนหญิงที่มีวุฒินิติบัณฑิต เช่นเมื่อสอบถามคำถามว่า พนักงานสอบสวนหญิงมองเห็นความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนได้อย่างไร พนักงานสอบสวนหญิงที่มีวุฒินิติบัณฑิตกล่าวว่า

“...ซึ่งจริงๆก็ยังไม่ได้คิดขนาดนั้นค่ะ เพราะว่าที่เข้ามาเพราะมาเป็นทางผ่านเพื่อไปต่อยอดในสายงานอื่นประมาณเนี่ยค่ะ ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 1)

และเมื่อสอบถามพนักงานสอบสวนหญิงอีกท่านหนึ่งที่มีวุฒินิติบัณฑิตถึงเหตุผลในการเลือกที่ “เหตุใดท่านจึงเลือกปฏิบัติงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” พนักงานสอบสวนหญิงให้เหตุผลว่าเป็นเพราะความสะดวกในการเดินทางไปสอบเมื่อมีการเปิดรับสมัครผู้พิพากษาหรือพนักงานอัยการ และหากสามารถผ่านคัดเลือกแล้ว ก็ยินดีเปลี่ยนสายงานไปในทันที โดยได้รับคำตอบว่า

“...ข้าพเจ้าทำการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ที่มหาวิทยาลัยศรีปทุมและหากในอนาคตมีการเปิดสอบศาลหรืออัยการข้าพเจ้าจะเดินทางมาสอบได้ง่ายกว่าหากต้องทำงานในต่างจังหวัด ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 4)

3) มีภาระงานซึ่งมีเป็นจำนวนมากจนล้นเวลาส่วนตัวและทำให้เกิดความเครียด ทำให้พนักงานสอบสวนหญิงต้องการไปทำงานในสายงานอื่น หรือทำงานในสังกัดเดิม แต่ย้ายสายงานภายในสังกัด เพื่อที่จะมีเวลาส่วนตัวมากขึ้น ดังข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...ข้าพเจ้าอยากออก แต่อยากย้ายไปอยู่ในสายงานที่เกี่ยวกับกฎหมายแต่ไม่
อยากเป็นพนักงานสอบสวน เช่น ไปอยู่ในส่วนของการตรวจสำนวน การตรวจ
เอกสาร หรือไม่ก็ลาออกไปเลย เพราะบางที นอกเวลางานก็ต้องสละเวลามาเคลียร์
งานเก่า ทำให้ไม่มีเวลาอ่านหนังสือ ตามความฝันของข้าพเจ้าที่อยากเป็นผู้พิพากษา
หรืออัยการ อีกอย่างจะได้ไม่ต้องมาปะทะกับประชาชนเหมือนในปัจจุบัน ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 4)

“... ข้าพเจ้ายังเลือกที่จะเป็นตำรวจต่อไป ไม่ขอตามไปอยู่ในกรมสอบสวน
ถึงแม้ว่าจะได้สวัสดิการดีกว่าก็ตาม เพราะสุดท้ายแล้วก็ยังอยู่ในสายงานสอบสวนอยู่
ดีซึ่งค่ามองว่างานสอบสวนเป็นงานที่เครียด และในปัจจุบันชายังมีความรักในการ
เป็นตำรวจมีความรักในองค์กรตำรวจอยู่ ถ้าเลือกได้จริงๆขอย้ายออกจากสายงาน
สอบสวนอย่างเดียวดีกว่าไม่อยากทำแล้ว ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 3)

จากหัวข้อความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในส่วนของพนักงานสอบสวนหญิงที่อยู่ในตำแหน่ง
โดยมีวุฒิเนติบัณฑิต ซึ่งเป็นผู้มีคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถในทางกฎหมายของไทย โดยทั่วไปแล้ว
หากพนักงานสอบสวนไม่มีวุฒิเนติบัณฑิตและมีประชาชนที่เข้ามาแจ้งความร้องทุกข์จะสามารถช่วย
แนะนำกระบวนการทางอาญาได้ แต่หากเป็นคดีที่ความเสียหายเป็นในทางแพ่ง พนักงานสอบสวน
ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติก็ไม่มีอำนาจที่จะดำเนินการใดๆ เว้นแต่ถ้าเป็นพนักงานสอบสวนที่มีวุฒิ
เนติบัณฑิต ซึ่งจะสามารถใช้ความรู้ความสามารถจากวุฒิเนติบัณฑิตแนะนำช่วยเหลือประชาชน
เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งได้ด้วย

แต่เมื่อวิเคราะห์ดูตามเส้นทางการศึกษาของผู้ที่จบนิติศาสตร์บัณฑิต หรือ เนติบัณฑิตก็ตาม
เป้าหมายของชีวิตในเส้นทางของสายกฎหมายก็คือ การเป็นผู้พิพากษา หรือ พนักงานอัยการ ไม่ใช่
พนักงานสอบสวน จึงเห็นได้ชัดจากข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งกล่าวว่าการทำงานในตำแหน่งพนักงาน
สอบสวนนั้น เป็นเพียงเพื่อรอโอกาสในการใช้วุฒิเนติบัณฑิตเพื่อสมัครสอบเข้าทำงานเป็นผู้พิพากษา
หรือพนักงานอัยการเท่านั้น ดังนั้นจึงมีแนวโน้มที่จะสูญเสียบุคลากรพนักงานสอบสวนหญิงไปใน
อนาคต

4.2 ความรู้สึกกับงาน และ ผลกระทบในด้านลบจากการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานสอบสวนหญิง

เมื่อพนักงานสอบสวนได้ผ่านการฝึกอบรมทั้งด้านวิชาการ ด้านการฝึกระเบียบวินัยต่างๆ รวมไปถึงการฝึกงานสอบสวนในสถานีดำรวจ และได้ใช้วิชาความรู้ที่ทำการฝึกศึกษามานั้นอย่างเป็นรูปธรรม ก็จะมีความรู้สึกทั้งในด้านทางบวกและทางลบ ในด้านทางบวกเช่นความสนุกกับงาน ความรู้สึกดีที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น การมองเห็นคุณค่าในงานที่ตัวเองทำ ส่วนในทางลบเช่น ปัญหาต่างๆ จากการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นความเครียด ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน ซึ่งความรู้สึกทั้งด้านบวกและด้านลบจากการปฏิบัติงานนี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และ กำลังใจในการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิงในแต่ละวัน

4.2.1 ความรู้สึกเชิงบวกกับงาน

จากการศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้รับจากการปฏิบัติงานพบว่าในสายงานสอบสวนนั้นความพึงพอใจซึ่งเป็นความรู้สึกกับงานในด้านบวกที่พนักงานสอบสวนหญิงได้รับคือ ความภาคภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือผู้เสียหาย ช่วยดำเนินการให้ผู้กระทำความผิดได้ถูกลงโทษ เป็นการปรับเอาความรู้ในทางทฤษฎีที่ศึกษามาจากในห้องเรียน มาประยุกต์เข้ากับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง สอดคล้องกับข้อมูลจากพนักงานสอบสวนหญิงว่า

“... แต่พอได้มาปฏิบัติหน้าที่จริงเราก็สามารถเอาความรู้ความสามารถไปต่อยอดได้ เพราะหากเราเรียนแต่ในห้องเรียนเราก็รู้ในทางทฤษฎี แต่พอเรามาทำงานจริงเราเห็นภาพสามารถทำให้เข้าใจสิ่งต่างๆได้มากยิ่งขึ้น ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 4)

ในบางครั้งจากการทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ความเรียบร้อยของการทำสำนวนการสอบสวน ก็ได้รับคำชมจากหน่วยงานที่พนักงานสอบสวนหญิงต้องส่งสำนวนการสอบสวนไป นั่นก็คือสำนักงานอัยการ เมื่อได้รับสำนวนไปแล้วตรวจดู พบว่าสำนวนเกี่ยวกับคดีเพศที่พนักงานสอบสวนหญิงทำไปนั้นมีความเรียบร้อยจนได้รับคำชมจากอัยการจังหวัด ก็เกิดเป็นกำลังใจที่ดี ในการทำงานในงานสอบสวนต่อไป

“...ถ้าจะมีเรื่องดี ๆ นะ ก็จะเป็นเรื่องที่ย้ำการชมคุณภาพของสำนักงานสอบสวนที่ส่งไป เรื่องอื่นก็น่าจะเป็นแบบพื้นฐานอย่างเช่นเราช่วยเหลือชาวบ้านได้ ให้ความสำคัญ ยุติธรรมกับเค้าได้ ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 1)

4.2.2 ความรู้สึกเชิงลบกับงาน

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาจากการทำงาน พบว่าความรู้สึกเชิงลบกับงานของพนักงานสอบสวนหญิงมาจากปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่หลากหลายรูปแบบ และพบว่าความเห็นส่วนใหญ่ของผู้ให้ข้อมูลจะเป็นการบอกกล่าวถึงปัญหามากกว่าความพึงพอใจที่ได้รับ ดังข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

1) ปัญหาด้านการปรับใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน

จากการสอบถามพนักงานสอบสวนหญิง พบว่าความรู้ในห้องเรียนกับสิ่งที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานจริงมีความแตกต่างกันพอสมควรเนื่องจากในการปฏิบัติงานแต่ละงานนั้น ไม่มีวิธีการที่แน่นอนหรือเป็นสูตรสำเร็จตามหนังสือ เพียงแต่ต้องปรับและนำมาใช้ตามสถานการณ์ต่างๆ แต่พอได้ลองปฏิบัติงานจริงก็มีประสบการณ์มากขึ้น สามารถรับมือกับปัญหาในแต่ละวันได้ แต่ในส่วนของงานสอบสวนนั้น ลักษณะงานค่อนข้างกว้างเนื่องจากตัวบทกฎหมายที่ใช้ พระราชบัญญัติต่างๆ ก็มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงโดยตลอด จึงทำให้ต้องปรับปรุงฐานข้อมูลความรู้ของตัวเองให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา

“... อุปสรรคปัญหาก็น่าจะเป็นเรื่องงานก่อนเลย เพราะเหมือนเราเพิ่งจบใหม่คือความรู้ด้านทฤษฎีด้านกฎหมายนี่คะ ถึงจะจบเนติบัณฑิตมา แต่ว่ามันเอามาทำงานเนี่ยมันแตกต่างกันโดยสิ้นเชิงเลย คือเหมือนถ้าปฏิบัติก็คือคนละเรื่องเลยบางทีมันก็ต้องมาศึกษาหรืออย่างระเบียบของตำรวจหรือเป็น พ.ร.บ. เล็กน้อยบางทีมันไม่ได้เรียนเหมือนกันเราก็จะไม่รู้เลยแล้วรวมไปถึงเวลาเป็นถ้าเป็น พงส. จะต้องเก่งด้านการพูดด้านการสื่อสารให้อธิบายให้คนที่เข้ามาแจ้งเข้าใจว่าเรื่องมันเป็นยังไงบางทีเขาก็แบบเชื่อบ้างไม่เชื่อบ้าง หรือบางทีก็ตั้งแง่กับตำรวจมาก่อนเลย ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 1)

2) ปัญหาด้านปริมาณงาน

จากการสอบถามพนักงานสอบสวนหญิง ให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันว่า ปริมาณงานในสายงานสอบสวนนั้นมีปริมาณที่มากเกินไป ประกอบกับงานแต่ละงานนั้นมีกรอบเวลากำกับด้วยตัวบทกฎหมาย ทำให้ต้องรีบเร่งทำเพื่อให้เสร็จทันเวลา และ โดยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีประชากรที่หนาแน่นทำให้มีปริมาณคดีเยอะขึ้นตามไปด้วย พนักงานสอบสวนเองก็จำเป็นต้องรับผิดชอบงานในหน้าที่ของตน เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อรูปคดีและไม่ให้เกิดผลกระทบต่อตัวพนักงานสอบสวนเอง ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... ไม่มีงานไหนที่หนักเท่ากับงานสอบสวนแล้ว ถึงแม้จะได้เงินประจำตำแหน่งเพิ่มถึงเดือนละหมื่นสองก็ตาม เนื่องจากอัตราพนักงานสอบสวนที่นี้จริงๆมีทั้งหมดยี่สิบคน แต่ว่าไปช่วยราชการที่อื่น จึงทำให้อยู่ปฏิบัติงานเข้าเวรจริงๆ แค่อีสองคน”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 2)

“... งานสอบสวนเป็นงานที่ไม่สิ้นสุดมีการบ้านตลอด เป็นงานที่ภาระความรับผิดชอบทั้งหมดอยู่ที่พนักงานสอบสวนเพียงคนเดียว ถึงแม้ว่าคดีนั้นจะสรุปสำนวนออกหมายจับส่งไปแล้วก็ตาม แต่เมื่อจับมาแล้วก็ไม่พ้นพนักงานสอบสวนที่จะต้องดำเนินการต่ออยู่ดี เลยรู้สึกว่ามันเหมือนทำงานไปเรื่อย ๆ ไม่มีที่สิ้นสุด”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 3)

“...ถ้าพนักงานสอบสวนหญิงคิดจะลาออก ข้าฯ คิดว่าปัญหาหลักๆ น่าจะเกิดจากความเครียดจากการทำงานในสายงานสอบสวน การที่เราเป็นพนักงานสอบสวนก็เหมือนการรับปัญหาจากชาวบ้านแล้วเราก็ต้องแก้ปัญหาให้เขา บางปัญหาอาจจะไม่สามารถแก้ไขได้ในตอนนั้น ซึ่งในแต่ละวันที่เข้าเวรรับปัญหาเข้ามาจำนวนหลายเรื่อง บางวันอาจจะรับถึงสี่ห้าเรื่อง แต่ละเรื่องก็เป็นปัญหาของทุกคน ในบางครั้งก็ถูกกดดันจากผู้เสียหาย ผู้บังคับบัญชา ซึ่งทำให้เกิดความเครียดและความกดดันจนมีความรู้สึกอยากย้ายสายงาน หรือลาออก”

(เพื่อนร่วมงานคนที่ 2)

“...สายงานอื่นภาระงานเป็นการรับผิดชอบในเวลา ไม่มีการบ้าน จบงานก็คือจบ พักผ่อนได้ แต่หากเป็นงานสอบสวนในช่วงตอนเช้าเวรคือไปรับเรื่องมาก็จะเป็น การบ้าน ต้องนำงานกลับไปสะสางที่บ้าน ”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 4)

3) ปัญหาด้านความเครียดและความกดดันจากงาน

จากการสอบถามพนักงานสอบสวนหญิงพบว่าความเครียดและความกดดันนั้น ส่วนหนึ่งมาจากกรอบเวลาที่ระบุว่าต้องทำให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ถ้าหากไม่ทำตามกำหนดคระนั้นก็จะมีผลกระทบต่อตัวพนักงานสอบสวนหญิงเอง อีกส่วนหนึ่งคือการถูกกดดัน หรือการโทรเร่งให้ดำเนินการให้รวดเร็ว แต่ในความเป็นจริงนั้นพนักงานสอบสวนไม่ได้รับผิดชอบคดีเพียงคดีเดียว อาจจะทำให้ไม่สามารถดำเนินการที่รวดเร็วทันใจผู้เสียหายในทุกๆคดีได้ อย่างตัวอย่างในบทสัมภาษณ์คือ

“...ถ้ากดดันก็มีบ้างค่ะ อย่างโทรมาเร่งรัดสำนวนแล้วแบบว่าคดีไปถึงไหนแล้ว มีอยู่ เช่นอย่างคดีเพศ เขาจะโทรมาเรื่อย ๆ แทบจะทุกอาทิตย์ คดีเป็นยังไงบ้างถึงไหน แล้ว โทรมาตามผลเรื่องใบแพทย์ หรือโทรหาว่าแบบทำไม่ผู้ต้องหาขอลอยนวลอยู่ ไม่ได้จับตัวไปสักทีอะไรอย่างเงี้ยค่ะ ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 1)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

“... เครียดทุกวันเลยค่ะ จัดการความเครียดโดยการพักเรื่องงานไว้ก่อนใช้เวลาในวันหยุดไปเที่ยวให้สบายกายสบายใจหลังจากนั้นก็กลับมาสู้กับงานต่อ ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 3)

4) ปัญหาด้านการขาดการสนับสนุนในการทำงาน

จากการสอบถามพนักงานสอบสวนหญิงได้ข้อมูลว่า ในการปฏิบัติหน้าที่เข้าเวรในแต่ละผลัดนั้น จะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจชายเป็นเพื่อนร่วมงานที่เข้าเวรร่วมด้วย ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งพนักงานขับรถ หรือ พนักงานลงบันทึกประจำวัน โดยในบางสถานีตำรวจอาจจะควบทั้งสองหน้าที่นี้ไว้ในคนคนเดียวกัน ซึ่งถ้าในบางครั้งถ้าไม่มีพนักงานขับรถ หรือ มีเหตุจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องออกไปตรวจที่เกิดเหตุเพียงลำพัง ดังบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“... ความจริงก็ไม่ค่อยโอเคค่ะ เพราะรู้สึกตั้งแต่มาอยู่งานสอบสวนเป็นงานที่เหนื่อยที่สุดแล้วก็รู้สึกเหมือนเป็นสายงานที่ดูจะโดดเดี่ยว ถูกทอดทิ้ง แต่ว่าก็ดี ตรงที่มีเงินตำแหน่งค่ะ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 1)

“...หากข้าฯ เข้าเวรตรงกับผู้ช่วยพนักงานสอบสวนซึ่งไม่สามารถขับรถกระบะที่เป็นเกียร์กระปุกได้ ข้าพเจ้าก็ต้องขับรถจักรยานยนต์ด้วยตัวเองหรือออกตรวจสถานที่เกิดเหตุด้วยตัวเอง เนื่องจากว่าข้าฯ ก็ขับรถเกียร์กระปุกไม่เป็นเช่นเดียวกัน และในบางที่ไม่ได้ชำนาญเส้นทางอาจจะต้องขับไปเปิดแมพไป หากเป็นรถที่เป็นเกียร์อัตโนมัติก็จะสามารถขับได้ หรือไม่ก็อบรมผู้ช่วยพนักงานสอบสวนให้สามารถขับรถเกียร์กระปุกได้ก็น่าจะแก้ไขปัญหาตรงนี้ได้”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 4)

“...มีข้อเสียคือในเรื่องการออกตรวจที่เกิดเหตุหากในการปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่มีผู้ช่วยข้าพเจ้าก็ต้องออกไปตรวจที่เกิดเหตุคนเดียวขับรถเองอะไรเองก็เกิดความเสี่ยงแต่ก็ต้องปฏิบัติหน้าที่ต่อไป”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 3)

5) ปัญหาด้านการขาดความเชื่อมั่นในตัวพนักงานสอบสวนหญิง

จากการสอบถามพนักงานสอบสวนหญิงได้ข้อมูลว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ หรือเดินทางมาแจ้งความที่สถานีตำรวจ มีความคุ้นเคยกับภาพลักษณ์ขององค์กรตำรวจ ที่มีบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เมื่อมีพนักงานสอบสวนหญิงเข้ามาปฏิบัติหน้าที่จึงถูกตัดสินไปก่อนว่าอาจจะไม่มีประสิทธิภาพเท่ากับพนักงานสอบสวนเพศชาย ถึงแม้ในความเป็นจริงแล้วนั้น การดำเนินการต่างๆ ที่พนักงานสอบสวนหญิงดำเนินการให้ นั้น ก็เป็นวิธีการเดียวกันกับที่พนักงานสอบสวนชายดำเนินการให้ก็ตาม ดังบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... ปัญหาที่เจอคือประชาชนจะเชื่อ จากสิ่งที่ตนได้รับมา จากสิ่งที่ตนอ่านมา ได้ค้นคว้ามาจากอินเทอร์เน็ตแล้วก็จะเชื่อแบบนั้นมากกว่า ไม่ได้รับฟังสิ่งที่พนักงานสอบสวนพยายามอธิบายให้เข้าใจ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 2)

“...หากเกิดเรื่องที่เกิดลงไม่ได้เกิดเรื่องทะเลาะกันบนโรงพัก ทั้งข้าพเจ้าก็ได้อธิบายหลักกฎหมายให้ฟังแล้วแต่คุณก็ไม่รับฟังไม่เชื่อถือ คำพูดของข้าไม่มีน้ำหนัก แต่พอคำให้พี่พนักงานสอบสวนที่เป็นผู้ชายระดับสารวัตรมาพูด ซึ่งพูดแบบเดียวกันอธิบายแบบเดียวกัน แต่ชาวบ้านกลับรับฟัง”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 4)

นอกจากนี้แล้วในด้านความรู้สึกกับงาน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากมุมมองของเพื่อนร่วมงานของพนักงานสอบสวนหญิง โดยเพื่อนร่วมงานของพนักงานสอบสวนหญิงก็ได้ให้ข้อคิดเห็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับงานที่พนักงานสอบสวนหญิงต้องพบเจออยู่ในทุกๆวันซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อทางเลือกที่จะอยู่ในตำแหน่งพนักงานสอบสวนหญิงต่อไป เช่นปัญหาด้านสุขภาพที่อาจจะเกิดกับพนักงานสอบสวนหญิงในอนาคต โดยเฉพาะสุขภาพจิตจากการทำคดีที่มีความกระทบกระเทือนจิตใจ

“...ในการสอบสวนปากคำคดีเพศ การฟังพยานที่เกี่ยวกับคดีข่มขืน คดีล่วงละเมิดทางเพศ อาจจะส่งผลกระทบต่อภาวะจิตใจของพนักงานสอบสวนหญิง หากว่าต้องรับฟังเรื่องราวดังกล่าวเป็นประจำ ซ้ำๆ ในระยะยาว ”

(เพื่อนร่วมงานคนที่ 4)

ซึ่งผลกระทบต่อพนักงานสอบสวนหญิงที่อาจจะเกิดขึ้นรณในระยะยาวนี้ก็เป็นเรื่องที่น่าสนใจว่าทางองค์กรเองก็ควรที่จะหาแผนที่จะรองรับกับปัญหาทางด้านสุขภาพจิตนี้เสียไว้ด้วย

จะเห็นได้ว่าจากบทสัมภาษณ์ในหัวข้อความรู้สึกเชิงลบต่องานนั้น แสดงให้เห็นว่ามีความรู้สึกเชิงลบต่องานในหลายลักษณะไม่ว่าจะเป็นด้านปริมาณงาน ด้านความกดดันและความเครียด ด้านเวลาในการทำงาน ซึ่งมองได้ว่าการปฏิบัติงานในแต่ละวันของพนักงานสอบสวนหญิงนั้น ต้องเผชิญกับอุปสรรคในหลายๆด้าน แต่ถึงแม้จะมีความรู้สึกในด้านลบอย่างไรก็ตาม พนักงานสอบสวนหญิงเองก็

ต้องจัดการปัญหาที่มีอยู่ และดำเนินการปฏิบัติหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมายนั้น ให้เสร็จเรียบร้อย และทันเวลา

4.2.3 ความมีคุณค่าของงาน

จากการศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับความมีคุณค่าของงานในหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานสอบสวนหญิงนั้น พนักงานสอบสวนหญิง เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ทราบถึงคุณค่าของงานที่ตัวเองทำซึ่งความเห็นเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งหมด ว่างานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่นั้น ไม่ว่าจะอยู่กับคนละพื้นที่การทำงานก็ตาม ดังข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...คดีที่มีเด็กผู้ชายอายุหกขวบถูกลูกตุ้มตัวเองข่มขืน พอมีคนมาแจ้งข้าพเจ้าก็รีบทำสำนวนเต็มทีจนสุดท้ายผู้ต้องหาที่ถูกดำเนินคดีและเด็กชายก็รอดมาจากสถานการณ์นั้นได้ ถือเป็นความประทับใจของข้าคะ ที่ได้ช่วยเหลือผู้เสียหาย ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 3)

“... ข้าพเจ้าคิดว่ามีความสำคัญโดยเฉพาะในคดีที่เกี่ยวกับเพศและเด็ก ผู้เสียหายจะรู้สึกสบายใจมากกว่าเมื่อให้ปากคำกับพนักงานสอบสวนที่เป็นเพศหญิง เนื่องจากถูกกระทำ ในบางกรณีผู้เสียหายเองก็เป็นฝ่ายร้องขอว่าขอให้การกับพนักงานสอบสวนที่เป็นเพศหญิง เนื่องจากไม่สะดวกใจที่จะให้ปากคำกับพนักงานสอบสวนชายในพฤติการณ์เกี่ยวกับการโดนข่มขืน ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 2)

“...ข้าพเจ้าคิดว่าเป็นข้อได้เปรียบในการปฏิบัติงานกับเด็กและสตรีเนื่องจากสามารถทำให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายต่อการพูดคุย ในคดีเพศ คดีข่มขืน ความรุนแรงในครอบครัว ว่าถ้าเป็นพนักงานสอบสวนเพศชายอาจจะทำให้ผู้เสียหายกลัว ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 4)

“...สำคัญมาก เนื่องจากต้องใช้พนักงานสอบสวนหญิงที่เป็นคนสอบสวนปากคำคดีเกี่ยวกับเพศ เด็ก สตรี เพราะผู้เสียหายที่เป็นผู้หญิงอาจจะไม่ยอมเล่าสถานการณ์

ต่างๆให้กับพนักงานสอบสวนที่เป็นเพศชายฟัง ดังนั้นหากใช้พนักงานสอบสวนหญิง
จะได้พฤติการณ์ที่มีรายละเอียดมากกว่า ”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2)

“...มีความสำคัญเนื่องจาก ต้องใช้พนักงานสอบสวน ยิ่งในการสอบสวนปากคำคดี
เพศ และเด็ก ในปัจจุบันมีจำนวนคดีเพศและเด็กเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งต้องใช้ความเป็น
ผู้หญิงในการสอบถามปากคำเพื่อให้ได้พฤติการณ์ที่ชัดเจน ถ้าสถานีตำรวจไม่มี
พนักงานสอบสวนผู้หญิงต้องไปหยิบยืมจากสถานีตำรวจข้างเคียงหากไม่สามารถ
ตามหาพนักงานสอบสวนได้จริงๆ ผู้ชายก็ต้องทำเอง แต่ข้าพเจ้าคิดว่าผู้เสียหายจะ
สะดวกให้ปากคำกับพนักงานสอบสวนที่เป็นเพศหญิงมากกว่า เนื่องจากจะมีความ
เขินอายกับพนักงานสอบสวนที่เป็นเพศชาย หากต้องมาเล่าเรื่องให้พนักงาน
สอบสวนที่เป็นผู้ชายฟัง อาจจะรู้สึกเหมือนโดนข่มขืนซ้ำ ”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 4)

4.2.4 ค่าตอบแทนที่ได้รับ และ สวัสดิการต่างๆ

จากการศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับค่าตอบแทนนั้น นอกเหนือจากเงินเดือน
ของข้าราชการตำรวจแล้วนั้นพนักงานสอบสวนหญิง ยังมีสิทธิได้รับเงินอื่นๆ เพิ่มอีกไม่ว่าจะเป็นเงิน
ประจำตำแหน่ง เงินค่าสำนวน และในบางโรงพักนั้นสามารถขอใช้สิทธิในการพักแพลตข้าราชการ
ตำรวจ ซึ่งก็จะช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายลงได้ แต่ก็มีความเห็นที่น่าสนใจในเรื่องของค่าตอบแทน ดัง
ข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการอยู่ในตำแหน่งเมื่อพิจารณาในเรื่องรายได้ และค่าตอบแทน โดย
พนักงานสอบสวนหญิงคิดว่าค่าตอบแทนยังน้อยเกินไปและไม่เหมาะสมเมื่อเทียบกับภาระงาน

“...นอกจากเงินเดือนก็จะมีค่าสำนวนการสอบสวน เราจะได้ก็ต่อเมื่อส่งสำนวนที่
เสร็จแล้ว มีใบปะหน้าแล้วก็ส่งไปยังสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่เรา โดยไม่แน่นอน
ในแต่ละเดือนอาจจะเฉลี่ยแล้วตกอยู่เดือนละประมาณ 5,000 บาทได้ แล้วก็ยังมีเงิน
ประจำตำแหน่งรองสารวัตรอีก 12,000 บาท เรื่องเงินก็เป็นปัจจัยสำคัญ ถ้าต้องย้าย
จริงๆ แล้วไม่ได้เงินประจำตำแหน่งก็อาจจะยังคงยังไม่ไป ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 1)

“... ไม่พอ ไม่คุ้มค่ากับสิ่งที่แลกไป หนึ่งหมื่นสองพันบาทสำหรับเรา ทหารจำนวนวัน ต่อเดือนสามสิบวันตกวันละสี่ร้อยบาท เรารู้ว่าเราไปยื่นบิ๊งลูกชิ้น ยอมเหนื่อยกายแต่สบายใจมากกว่าการเป็นพนักงานสอบสวน ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 2)

“... ปัจจุบันข้าฯได้รับเงินเดือน บวกกับเงินประจำตำแหน่งในระดับรองสารวัตรสอบสวนจำนวนหนึ่งหมื่นสองพันบาท และ ค่าสำนวนโดยเฉลี่ยแล้วจะได้เดือนละประมาณสามพันบาท ถ้ามองด้วยจำนวนเงินก็ดูเหมือนว่าจะเหมาะสม แต่ถ้าหากมาดูจำนวนเงินสุทธิที่ได้รับจริงๆแล้วข้าฯมองว่าไม่เหมาะสม เพราะว่ามีเงินประจำตำแหน่งเข้ามาก็จริง แต่ว่าก็มีค่าใช้จ่ายอื่นๆที่จำเป็นจะต้องใช้จ่ายไปกับงานเป็นจำนวนมาก เช่นค่าเดินทาง ค่าน้ำมันเติมรถในการเดินทางไปศาล หรืออุปกรณ์ใดๆต่างๆที่ขาดเหลือแล้วไม่สามารถเบิกได้ก็จำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณส่วนตัวในการจัดหา ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 3)

“...นอกเหนือจากเงินเดือนแล้ว ข้าฯ ได้รับเงินประจำตำแหน่งเดือนละหนึ่งหมื่นสองพันบาท ค่าชั้นสูตรพลิกศพ มีค่าสำนวนโดยต้องทำสำนวนให้เสร็จสิ้นจนกว่าจะส่งไปที่พนักงานอัยการถึงจะได้รับค่าสำนวน แต่หากเป็นคดีที่ไม่รู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือคดีที่สั่งไม่ฟ้อง ถ้าเป็นในลักษณะนั้นก็จะได้ไม่ได้รับเงินค่าสำนวน แต่เงินค่าสำนวนนั้นนานๆจะออกที ไม่ได้ออกทุกเดือน ตั้งแต่ลงมาทำงานเพิ่งออกไปครึ่งเดียว ข้าฯคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับน้อยเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงาน และค่าใช้จ่ายต่างๆที่ข้าฯต้องใช้ในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันมีคดีที่เกี่ยวกับการฉ้อโกงออนไลน์เยอะมาก ข้าฯต้องจัดเตรียมเอกสารเป็นจำนวนมากทั้งออกหมายเรียกในคดีต่างๆ ซึ่งค่าใช้จ่ายในส่วนนั้นข้าฯต้องเป็นผู้รับผิดชอบเองทั้งหมด ค่าใช้จ่ายการเดินทางเวลาไปศาลไปอัยการก็เป็นเงินส่วนตัว .”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 4)

“...ข้าพเจ้าก็เห็นว่าคำตอบแทนของพนักงานสอบสวนนั้น เป็นปัญหาแต่คิดว่าไม่สามารถพูดหรือแก้ไขอะไรได้ โดยเนื้อหาของงานสอบสวนข้าคิดว่าภาระงาน มีความเทียบเคียงกับอัยการหรือศาล ในกระบวนการทั้งสามกระบวนการหากตำรวจไม่รวบรวมพยานหลักฐานให้ดีให้ครบถ้วน อัยการก็ไม่สามารถสั่งคดีได้เต็มที่ ศาลก็ไม่สามารถลงโทษผู้ต้องหาได้ อาจจะมีแพคดีหรือยกฟ้องคดี ข้าคิดว่าควรจะได้คำตอบแทนต่างๆที่มากกว่านี้ และมีสวัสดิการในการสนับสนุนการปฏิบัติงานมากกว่านี้ ”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 4)

อย่างไรก็ตาม มีความเห็นจากพนักงานสอบสวนหญิงว่า ถึงแม้คำตอบแทนเมื่อเทียบกับปริมาณงานนั้นยังน้อยเกินไป แต่คำตอบแทนที่ได้รับจากการเป็นพนักงานสอบสวนนั้นก็เพียงพอที่จะทำให้อยู่ในตำแหน่งพนักงานสอบสวนต่อไป เมื่อเทียบกับสายงานอื่นหรืออาชีพอื่น

“...เอออันนี้ก็เคยคิดค่ะจริงๆ เรื่องเงินก็เป็นปัจจัยสำคัญ ถ้าต้องย้ายจริงๆ แล้วไม่ได้เงินประจำตำแหน่งก็อาจจะยังคงยังไม่ไป ถ้าได้เปลี่ยนแปลงอาชีพไปเลย ก็อาจจะแบบต้องเป็นอาชีพที่เงินเดือนแบบไม่ได้ต่างกันมาก อะไรประมาณนี้ เพราะว่าเงินก็เป็นปัจจัยสำคัญเหมือนกัน เพราะว่าตอนนี้คือพอมันได้ขนาดนี้แล้ว จะให้ก็ไปลดน้อยลงก็ไม่เอา”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 1)

จากบทสัมภาษณ์จะเห็นได้ว่าพนักงานสอบสวนนั้นมีเงินเพิ่มพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือน แต่ก็มีรายจ่ายต่างๆ ที่ต้องใช้เงินส่วนตัวของพนักงานสอบสวน เพื่อใช้ลงไปในงานเพื่อให้งานนั้นดำเนินต่อไปได้เช่นเดียวกัน โดยมีความเห็นของผู้บังคับบัญชาที่อยู่ในสายงานสอบสวนมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานได้ให้ความเห็น เป็นไปในแนวทางคำสอนให้กับพนักงานสอบสวนรุ่นน้องไว้ดังนี้

“...คิดว่าค่าใช้จ่ายเป็นเรื่องส่วนตัวหากใช้จ่ายแค่พอประมาณก็คิดว่าเงินเดือนกับเงินประจำตำแหน่งน่าจะเพียงพอ ”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 1)

ในด้านสวัสดิการ เช่นที่พักอาศัย พบว่าที่พักอาศัยนั้นขึ้นอยู่กับสถานีดำรงงานในแต่ละที่ว่าจะจัดสรรสวัสดิการต่างๆ ให้กับพนักงานสอบสวนหญิงนั้นอย่างไร บางสถานีดำรงงานที่จัดสรรที่พักเป็นลักษณะของแฟลตตำรวจให้ ก็เพิ่มความสะดวกสบายเนื่องจากแฟลตตำรวจอยู่ติดกับสถานีดำรงงาน ไม่ต้องเสียเวลานานเพื่อเดินทางมาทำงาน อีกทั้งเป็นการช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายเพราะค่าเช่าที่พักในกรุงเทพมหานครถือว่ามีความสูงหากอยู่ในย่านชุมชน การมีสวัสดิการที่พักรักษาใจก็ถือเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานสอบสวนหญิงและช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานสอบสวนหญิงในพื้นที่ สน.สายไหม ว่า

“...แล้วตอนนี้มีแฟลตตำรวจให้ด้วยคือเราไม่เสียค่าใช้จ่ายเรื่องห้องเช่า แต่เสียแค่ค่าไฟอย่างเดียว แบ่งเบาภาระในเรื่องค่าใช้จ่ายไปด้วย ค่าเดินทางก็จะมีก็ลดลงไม่ต้องขับรถไปกลับ คือแบบเดินทางมาทำงานได้เลยเนี่ย มันก็โอเค ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 1)

แต่สวัสดิการเรื่องที่พักอาศัยนั้นไม่ได้จัดให้กับพนักงานสอบสวนหญิง หรือข้าราชการตำรวจทุกคน เป็นเพียงสิทธิ์ของข้าราชการเท่านั้น จะได้สิทธิ์ในการเข้าพักหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าในขณะนั้นอาคารมีห้องว่างหรือไม่ หรือข้าราชการตำรวจที่เคยพักอาศัยแต่ย้ายไปแล้ว คือนสิทธิ์ในการใช้ห้องแล้วหรือไม่ หากยังไม่มีก็จะต้องรอไปก่อน โดยหากไปเช่าห้องพักภายนอกของเอกชนก็ยังสามารถเบิกค่าเช่าตามสิทธิ์ของทางข้าราชการได้

เมื่อเทียบค่าตอบแทนของผู้ที่เริ่มงานใหม่ ยังไม่มีประสบการณ์ ตำแหน่งพนักงานสอบสวนถือว่าเป็นตำแหน่งที่ได้ผลตอบแทนที่สูงเมื่อเทียบกับข้าราชการในระดับปฏิบัติขั้นต้น เพราะนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับแล้ว ยังได้รับเงินประจำตำแหน่งเดือนละ 12,000 บาท เงินค่าส่วนงาน เงินค่าชั้นสูตรพลีกศพ แต่ก็มีประเด็นที่น่าสนใจคือพนักงานสอบสวนก็เป็นตำแหน่งหน้าที่ที่ต้องใช้เงินส่วนตัวลงไปใช้มากพอสมควรไม่ว่าจะเป็นค่าเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการซื้ออุปกรณ์ในการทำงาน ซึ่งต้องจัดหามาเป็นอุปกรณ์ส่วนตัวเนื่องจากต้องนำงานกลับไปทำหลังจากเวลางานด้วย

4.3 ลักษณะภาวะแวดล้อมในที่ทำงานของพนักงานสอบสวนหญิง

สภาวะแวดล้อมในการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิง เป็นข้อสำคัญที่ต้องนำมาพิจารณา เพราะจากทฤษฎีเราเชื่อว่าถ้าเรามีสถานที่ทำงานที่ดี บรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีเพื่อนร่วมงานที่ดีมี

ผู้บังคับบัญชาที่ดี นั้นจะเป็นแวดล้อมที่ช่วยสนับสนุนให้พนักงานสอบสวนหญิงปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ไม่ถูกลดทอนกำลังใจ หรือ ลดทอนประสิทธิภาพในการทำงานต่างๆไป หากว่าอยู่ในสถานที่ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

ตำแหน่งในสายงานสอบสวนถือว่าเป็นตำแหน่งที่ต้องใช้ความคิด ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับ ประสบการณ์ในการทำงาน หากได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน แบ่งปันความรู้ แลกเปลี่ยนความเห็นในการปฏิบัติงาน ได้รับคำแนะนำและแนวทางการแก้ปัญหาที่ถูกต้องจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา หากเกิดปัญหาระหว่างการทำงานสอบสวนแล้ว การสนับสนุนและคำแนะนำต่างๆ เหล่านั้นจะช่วยให้พนักงานสอบสวนหญิงไม่ได้รู้สึกทำงานอยู่เพียงลำพัง แต่ยังมีทีมงานที่คอยช่วยสนับสนุนกันและกันในด้านต่างๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันระหว่างบุคลากรในองค์กร

4.3.1 ด้านการมีกิจกรรมร่วมกันกับบุคลากรอื่นๆ ในองค์กร

จากการสอบถามพนักงานสอบสวนหญิงทำให้ทราบว่าการทำงานที่องค์กรแต่ละองค์กรนั้นมีกิจกรรมร่วมกันกับบุคลากรอื่นในองค์กรนั้น ทำให้สภาพแวดล้อมของการทำงานนั้นเกิดความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เหมือนการละลายพฤติกรรมให้คนในหน่วยงานทำความรู้จักสนิทสนมกันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาหน่วยงาน หรือ กิจกรรมทางด้านกีฬา โดยกิจกรรมนี้ส่งผลคือทำให้มีการกระชับความสัมพันธ์ของคนในหน่วยงาน หากมีภารกิจใดที่ต้องปฏิบัติหรือขอความร่วมมือระหว่างสายงาน ก็จะสามารถดำเนินการได้ดีมากกว่าการไปทำงานร่วมกับคนที่ไม่เคยพูดคุยหรือมีกิจกรรมใดๆร่วมกันมาก่อน

“... เป็นกิจกรรมเป็นลักษณะจิตอาสา ใช้ทำความสะอาด บริเวณรอบๆ นะคะที่แบบว่าเค้าจะให้แต่ละฝ่ายมาช่วยกันเก็บกวาดทำนู่นทำนี่ เป็นการบำเพ็ญประโยชน์ ดูแลความเรียบร้อยสถานที่ ในส่วนของกีฬาที่มีค้ะเป็นฟุตบอล ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 1)

“...จะมีกิจกรรมเตะฟุตบอลทุกวันจันทร์ โดยเป็นการแข่งขันระหว่างข้าราชการ ตำรวจแต่ละสายงาน โดยไปเตะที่สนามฟุตบอลใกล้ๆ โรงพัก ในวันจันทร์ โดยทุกคนจะทราบดีว่าในตอนเย็นจะมีการเตะบอล ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 2)

“...กิจกรรมที่ส่งเสริมความสามัคคีในโรงพัก ก็จะมีกิจกรรมร่วมกันปรับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ช่วยๆ กันใครว่างก็มา เป็นการกระชับความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงาน และในบางครั้งก็จะมีนัดกันทานมื้อเย็นด้วยกันหลังจากออกรเวรแล้ว ”

(เพื่อนร่วมงานคนที่ 2)

“...กิจกรรมที่ส่งเสริมความสามัคคีในหน่วยงานก็จะมีกิจกรรมฟุตบอลในโรงพักครับ แต่นักกีฬาจะเป็นตำรวจชายครับ ส่วนตำรวจหญิงจะคอยทำหน้าที่เป็นกองเชียร์ ”

(เพื่อนร่วมงานคนที่ 3)

กิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรได้จัดให้มีการทำกิจกรรมร่วมกันนั้น พนักงานสอบสวนหญิง สามารถร่วมกิจกรรมกับข้าราชการตำรวจในสายงานอื่นๆ ที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชายได้เป็นอย่างดี และในกิจกรรมประเภทกีฬาโดยส่วนใหญ่แล้วจะจัดกิจกรรมเป็นกีฬาฟุตบอลนั้น แม้ว่าพนักงานสอบสวนหญิงจะไม่ได้ลงเป็นผู้เล่นก็ตามแต่ก็ทำหน้าที่สนับสนุนหรือร่วมกิจกรรมในลักษณะอื่นเช่น กองเชียร์ คนพากษ์ฟุตบอลข้างสนาม หรือ คนช่วยดูแลเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม

4.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานสอบสวนหญิงกับเพื่อนร่วมงาน และ ผู้บังคับบัญชา

นอกเหนือจากกิจกรรมที่ได้จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมความสามัคคีในองค์กรแล้วอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญก็คือการรับฟังปัญหาและการให้คำปรึกษาต่างๆ ให้กับพนักงานสอบสวนหญิง โดยพนักงานสอบสวนหญิงก็ได้รับการดูแลที่ดีจากทางผู้บังคับบัญชาและทางเพื่อนร่วมงานในเรื่องต่อไปนี้

1) ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานสอบสวนหญิงกับผู้บังคับบัญชา

พบว่าผู้บังคับบัญชามีบทบาทในการเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำในเรื่องปัญหาจากการปฏิบัติงาน และทำให้พนักงานสอบสวนหญิงเกิดความสบายใจ และ อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ได้รู้สึกโดดเดี่ยวในการปฏิบัติหน้าที่ในสายงานสอบสวน ถึงแม้ว่าในการเข้าเวรปฏิบัติหน้าที่แต่ละครั้งนั้น จะเป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยที่ไม่มีผู้บังคับบัญชามาปฏิบัติงานเข้าเวรอยู่ด้วยตลอดเวลาก็ตาม

“... ตั้งแต่มาทำงาน เหมือนหัวหน้าคนนี้จะจะเป็นเป็นเสาหลักของ สน. เพราะว่าเหมือนแกอยู่ในงานสอบสวนมาตลอดตั้งแต่เป็นตำรวจ มีประสบการณ์เยอะมาก แล้วก็ แกใจดี แกชอบช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาเวลามีปัญหา แกจะให้คำแนะนำได้ตลอด เพราะจะสอนเรา จะช่วยเซฟเราด้วยว่าแบบทำแบบนี้มันจะเสี่ยงนะ ให้ทำแบบนี้ดีกว่านะ ก็จะแบบไม่ยอมให้เราพลาดเหมือนที่เขาเคยเจอ ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 1)

“...ไม่ว่าจะมีปัญหาในด้านใด ข้าพเจ้าก็สามารถปรึกษาผู้บังคับบัญชาได้ตลอด และในบางครั้งด้วยความที่ข้าพเจ้าเป็นผู้หญิงก็เกิดความรู้สึกที่จะไม่ปลอดภัย ไม่สามารถรับความกดดันตรงนั้นได้ แต่ว่าในหลายๆครั้งก็จะมีพี่ๆพนักงานสอบสวนที่เป็นผู้ชาย เข้าไปช่วยเหลือ เข้าไปช่วยจัดการให้ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในสถานี ตำรวจก็ดีค่ะ ได้มีโอกาสรู้จักเพื่อนร่วมงานทั้งในสายงานสอบสวนและในสายงานอื่น จากการปฏิบัติงาน ช่วงระดมกวาดล้าง ช่วงออกตรวจ ช่วงระงับเหตุต่างๆในการช่วยเหลือประชาชน โดยแต่ก่อนจะมีกิจกรรมเช่นวันเด็กหรือกิจกรรมกีฬา แต่ในช่วงที่ข้าฯ มาดำรงตำแหน่งนั้นเป็นช่วงสถานการณ์โควิด ก็เลยว่างเว้นจากกิจกรรมที่ร่วมกลุ่มมาเป็นระยะเวลาสองสามปีแล้ว ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 4)

“... พี่ก็พยายามจะยกประสบการณ์ที่ผ่านมาเทียบกับสถานการณ์ปัจจุบัน ตัวบทกฎหมายข้อมูลความรู้ต่างๆสามารถสืบค้นได้ง่ายกว่าในอดีต เอกสารต่างๆในการพิมพ์สามารถจัดการได้ง่ายกว่าสมัยก่อนซึ่งใช้การพิมพ์ดีด ซึ่งสมัยก่อนไม่พร้อมเท่ากับปัจจุบันนี้ ตัวบทกฎหมายในสมัยก่อนต้องใช้การเปิดจากหนังสือไม่ได้ค้นหาได้สะดวกจากในโทรศัพท์ได้เหมือนปัจจุบันในทุกวันนี้ เราสบายมากกว่าสมัยก่อนเยอะ เราสู้ม้งานจะลำบากให้เราลองเอาใจลงไปเล่นมีความสุขกับมัน ถ้าใจเรารู้เราเรียนรู้กับมันแล้วเราชินเรามีประสบการณ์ที่จะทำได้ เหมือนกับการขี่จักรยานที่ตอนแรกเราขี่ไม่เป็นแต่ถ้าเราฝึกจนเป็นวันหนึ่งการขี่จักรยานก็เป็นเรื่องปกติสำหรับเรา แม้กระทั่งนักเรียนนายร้อยตำรวจที่จบมาใหม่ๆก็อยากให้เป็นงานก่อนสักสองสามปี เป็นงานสอบสวนไปก่อนแต่ถ้าต้องการจะหนึ่งงานสอบสวนไปตั้งแต่แรกเราก็จะไม่รู้

งานซึ่งงานสอบสวนเป็นงานที่รวมทุกหน้างานไว้ ให้ใจเย็นเย็นอยู่เรียนรู้ไปก่อน ให้อยู่จนครบถ้วนก่อนถึงเวลาย้ายค่อยย้าย ถ้ามีปัญหา เราในฐานะที่เป็นหัวหน้าแล้ว เราไม่ให้คำปรึกษาปัญหานั้นก็จะยังอยู่และเป็นผลเสียต่อในอนาคต ”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 1)

“...ข้าฯ จะตักเตือนและให้คำแนะนำ เพราะคิดว่าข้อผิดพลาดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ หากไม่เป็นเรื่องอะไรที่มันร้ายแรงหรือใหญ่โต หรือไม่ทุจริตไม่ได้เรียกปรับเงินอาจจะว่ากล่าวตักเตือนไป แต่คงไม่เอาเป็นเอาตายที่จะลงโทษกัน ”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 3)

โดยภาพรวมของผู้ให้สัมภาษณ์พนักงานสอบสวนหญิงทั้งหมดจากทุกสถานีตำรวจ พบว่ามีความประทับใจกับผู้บังคับบัญชาของตนเอง โดยความสัมพันธ์อยู่ในลักษณะที่ดี โดยผู้บังคับบัญชาจะให้คำปรึกษาด้านการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของพนักงานสอบสวนหญิงซึ่งมาปฏิบัติหน้าที่ใหม่ ซึ่งไม่ได้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านสอบสวนมาก่อน ทำให้พนักงานสอบสวนหญิงรู้สึกมีขวัญและกำลังใจ มีที่พึ่ง มีที่ปรึกษาเมื่อในคราวที่ไม่รู้ว่าจะหาทางออกในลักษณะไหน ก็จะมีผู้บังคับบัญชาคอยให้คำแนะนำที่ดีอยู่ตลอด โดยความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างพนักงานสอบสวนหญิงและผู้บังคับบัญชานี้ส่งเสริมให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

2) ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานสอบสวนหญิงกับเพื่อนร่วมงาน

พบว่าปัญหาในการทำงานระหว่างพนักงานสอบสวนหญิงและเพื่อนร่วมงานสามารถเกิดขึ้นได้ แต่ก็ถือเป็นปัญหาที่สามารถปรับความเข้าใจ และสามารถทำงานร่วมกันต่อไปได้ โดยปัญหาที่พบได้แก่ปัญหาด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน เช่นการโยนงาน

“... แต่หากจะเป็นเรื่องไม่พอใจข้าพเจ้าคิดว่า น่าจะเป็นในลักษณะการโยนงาน ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 2)

“...พบปัญหาจากการทำงานบ้างเล็กน้อย จากเพื่อนร่วมงาน เช่นพนักงานสอบสวนชายจะมองว่าพนักงานสอบสวนหญิงก็เหมือนพนักงานสอบสวนคนหนึ่งเหมือนกัน

สามารถทำอะไรต่างๆได้เช่นเดียวกับพนักงานสอบสวนชาย แต่เมื่อมีการสอบสวน บางคำที่เป็นเด็กหรือสตรี ก็ผลักราะมาให้พนักงานสอบสวนหญิงทำอยู่ดี โดยอ้างว่าคดีพิเศษเหมาะที่จะให้พนักงานสอบสวนหญิงสอบสวนปากคำผู้เสียหายมากกว่า เลย์รู้สึกเหมือนถูกโยนงาน ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 3)

แต่ทั้งนี้ พนักงานสอบสวนหญิงก็ยังมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานผ่านการแลกเปลี่ยน คำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน

“...โดยปกติแล้วเมื่อพนักงานสอบสวนหญิงมีปัญหา มักจะปรึกษากันในระดับเดียวกันกับเพื่อนร่วมงานก่อน หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ก็จะปรึกษาผู้บังคับบัญชาในลำดับต่อไป ”

(เพื่อนร่วมงานคนที่ 2)

ในภาพรวมแล้วความสัมพันธ์ของพนักงานสอบสวนหญิงกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับที่ดีไม่มีปัญหาอะไรร้ายแรง ปัญหาที่มีก็เป็นเพียงปัญหาทั่วไปที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในทุกๆ หน่วยงาน โดยเมื่อมีผู้บังคับบัญชาที่ดีคอยใส่ใจอยู่แล้ว ก็สามารถปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันได้

4.3.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวในที่ทำงานของเราโดยจะมีผลต่อการทำงานและคุณภาพของการทำงาน จากวรรณกรรมในบทที่ 2 พบว่าหากบุคคลมีที่ทำงานที่ดี เหมาะสมกับการทำงาน ก็จะสามารถทำอะไรต่างๆได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ในส่วนของสำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้นได้มีการปรับปรุงสถานีตำรวจให้อยู่ในสภาพดี มีห้องน้ำสะอาดไว้บริการประชาชน จึงไม่ได้มีปัญหาอะไรจากสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยมีเพียงบางสถานีตำรวจที่พนักงานสอบสวนหญิงอยากปรับปรุงห้องทำงานดังนี้

“...อยากปรับปรุงห้องของพนักงานสอบสวนให้มีที่กันเป็นสัดส่วนชัดเจน เป็นพื้นที่ส่วนตัวของแต่ละคนเนื่องจากว่าในการสอบสวนปากคำ หากมีการสอบสวนปากคำ

ของกันเสี่ยงก็จะตีกันก็จะเกิดความวุ่นวาย และมีความเป็นส่วนตัวในการปฏิบัติงานมากกว่านี้ ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 4)

4.4 แนวทางการพัฒนาในการรักษาพนักงานสอบสวนหญิงให้อยู่ในตำแหน่ง

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกในส่วนของพนักงานสอบสวนหญิง เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา โดยทุกคนทราบถึงปัญหาของสายงานสอบสวน โดยแต่ละคนก็มีมุมมองในการช่วยสนับสนุนให้กับพนักงานสอบสวนหญิง สร้างแรงจูงใจให้มากยิ่งขึ้น โดยเมื่อนำหลายๆความคิดเห็นมาจัดกลุ่มแล้วจะได้เป็นสามแนวทางหลักๆ และ มีประเด็นที่สำคัญอีกหนึ่งประเด็นที่ทุกสถานี่ตำรวจพูดไปในแนวทางเดียวกันว่าจุดนี้คือปัญหาหลักของสายงานสอบสวน โดยมีรายละเอียดที่สรุปได้ดังนี้

4.4.1 การลดปริมาณงานด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานด้านสอบสวนและการสื่อสารถึงภาระความรับผิดชอบในงานที่ชัดเจน

โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องยึดเอาการปฏิบัติงานภาระหน้าที่ของพนักงานสอบสวนเป็นหลัก ลดความรับผิดชอบที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับสายงานสอบสวนลง และระบุถึงความคาดหวังต่อตำแหน่งเมื่อรับสมัครพนักงานสอบสวนใหม่ โดยมีความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ถึงแนวทางดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

“... ตอนนี้อยู่รับมอบหมายหน้าที่เพิ่มเติมคือเหมือนเป็นแอดมินให้กับโรงพัก เพื่อรับแจ้งความออนไลน์ อย่างงานที่สั่งคดีออนไลน์อย่างนี้ รู้สึกว่าเป็นการเพิ่มภาระ รู้สึกว่าคนที่สั่งไม่ได้ทำ ไม่มีประสิทธิภาพ คนที่ทำก็ไม่ได้เป็นคนสั่ง เหมือนเขาไม่ได้มีความรู้แล้วก็อยากจะสั่ง เนี่ยจะทำอะไรคือเน้นแต่ผลงานของตัวเองแต่ไม่ดูลูกน้องเลย ค่ะ คือรู้สึกว่าเหมือนอยากให้มันเป็นไปตามนโยบายตอนแรกที่เขากำหนดมาคือมันกำหนดมาว่า พงส.หญิง จะทำในเรื่องดูแลในส่วนของคดีเพศ คดีความรุนแรงในครอบครัวอย่างเงี้ย คือให้รับผิดชอบในงานนี้ไม่ต้องโยกย้ายไปทำอย่างอื่น หรือว่าไปรับผิดชอบด้านอื่นๆ ค่ะคือก็คือตั้งมาโดยเฉพาะคดีตรงนี้เลย คือให้มันให้มันทำเหมาะสมกับกับผู้หญิง มันเหมาะสมกับเรื่องงาน ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 1)

“... ควรจะแจ้งไปเลยว่าสิ่งที่ท่านเข้ามาทำในสายงานสอบสวนคืออะไร มีภาระ ความรับผิดชอบอย่างไร มีผลตอบแทนอย่างไร เพราะตอนที่รับสมัครส่วนใหญ่จะ พูดแต่ข้อดี มีเงินเดือน มีเงินประจำตำแหน่ง มีค่าสำนวน แต่ว่าไม่ได้ระบุว่าท่านจะได้เงินแต่ละอย่างมานั้นท่านต้องมีภาระรับผิดชอบอย่างไรบ้างเผชิญความเครียด อะไรบ้างต้องเอางานไปทำที่บ้านยังไงบ้างเวลาก็คบครอบครัวลดน้อยลงอย่างไรบ้าง มั้ยบอกเลย หรือไม่ก็ทำเป็นวิถีทัศนหนึ่งวันกับพนักงานสอบสวนหญิงว่าให้ท่าน ทราบถึงชีวิตของแต่ละวันว่าต้องทำอะไรบางอย่างน้อยคนที่จะเข้ามาสมัครจะได้เห็น ภาพ และ จินตนาการว่าหากตัวเองเข้ามาปฏิบัติหน้าที่จริงๆจะสามารถทนต่อแรง กดดันต่าง ๆ นั้นได้หรือไม่ ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 2)

“... ควรระบุความรับผิดชอบอำนาจหน้าที่รวมไปถึงค่าตอบแทนต่างๆ ให้ชัดเจน ตั้งแต่ตั้งแต่ต้น พอเข้ามาทำงานจริงก็ควรได้ทำงานตามที่ประกาศไว้ตอนแรก ไม่นำไปใช้ในหน่วยงานอื่น อย่างเช่นในส่วนของข้าพเจ้าตอนรับสมัครมาก็บอกแล้วว่า ให้ มาทำเกี่ยวกับคดีแพ่ง และ เด็กแต่พอมาปฏิบัติงานจริงแล้วรับทุกคดีรวมถึงรับ คดีแพ่งและเด็กของพนักงานสอบสวนชายด้วย ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 3)

“...ข้าพเจ้าทราบมาบ้าง แต่ว่าคิดว่ามาทำเฉพาะคดีแพ่งและคดีเด็ก เพราะตอนรับ สมัครเข้ามาประกาศไว้แบบนี้ แต่พอมาปฏิบัติงานจริงต้องรับทุกคดีทั้งอาญา จราจรฉ้อโกงออนไลน์เต็มไปหมด ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 4)

“...ต้องบอกไว้ตั้งแต่รับสมัครว่าเขาจะต้องมาทำอะไร ได้รับผลตอบแทนอย่างไร รายละเอียดของงานเป็นอย่างไร เจออุปสรรคอะไรบ้าง ”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2)

“...ข้าพเจ้าคิดว่าต้องระบุไปเลยว่าเข้ามาแล้วต้องปฏิบัติงานสอบสวนกี่ปี หรือวางระเบียบไว้เลยว่าให้ปฏิบัติงานในสายงานสอบสวนเท่านั้น เช่นการปฏิบัติงานของสายงานวิชาชีพเฉพาะทางเช่น หมอ พยาบาล นักบิน ก่อนหน้านั้นงานสอบสวนจะเป็นแห่ง คือคนที่จะเติบโตในสายงานสอบสวนก็คือพนักงานสอบสวนด้วยกัน แต่เมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมา ได้มีการยุบแห่งสอบสวนทำให้บุคลากรจากสายงานอื่นไหลเข้ามาในสายงานสอบสวนซึ่งแต่ละคนก็ไม่ได้มีประสบการณ์เกี่ยวกับการสอบสวน เพียงแต่เข้ามาเพื่อรับตำแหน่ง ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควร และทำให้กำลังใจของพนักงานสอบสวนในสายงานเดิมลดน้อยลงเนื่องจากไม่สามารถเติบโตในสายงานได้ เพราะมีคนจากสายงานอื่นเข้ามาแย่งตำแหน่งในการเติบโต ”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 4)

4.4.2 การเพิ่มค่าตอบแทนเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน

จากบทสัมภาษณ์พบว่างานสอบสวนเป็นงานที่ต้องใช้ความลำบากตรากตรำในการทำงาน มีทั้งความเครียดและความกดดัน จึงควรมีแนวทางที่จะเพิ่มเงินค่าตอบแทนให้กับผู้ยังเข้าเวรรับคดีอยู่ เพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“... ข้าอยากให้มีเงิน เพิ่มค่าตอบแทน เพราะว่าหากเราเพิ่มเงินอาจจะทำให้คนบางคน สนใจที่จะกลับเข้ามาทำงานสอบสวน ก็เหมือนเป็นการเพิ่มจำนวนคนทางอ้อม เหมือนเป็นการจูงใจให้กลับเข้ามาสู่สายงานสอบสวน และเงินก็เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตในทุกวันนี้ อันนี้พูดถึงในกรณีที่ไม่สามารถย้ายได้นะก็อยากได้เงินเพิ่มแต่หากสามารถย้ายได้จริงๆขอย้ายสายงานดีกว่า ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 2)

“...การเพิ่มเงินประจำตำแหน่ง น่าจะเพิ่มให้กับคนที่ปฏิบัติงานจริง ส่วนคนที่ไปช่วยราชการที่อื่นก็ให้นำเงินส่วนนี้มาให้คนที่ปฏิบัติงานจริง หรือไม่ก็ตัดเงินในส่วนของคนที่ไม่ได้เข้าเวรจริงไปเลย หรืออาจจะมาเพิ่มในส่วนของค่าสำนวนของคนปฏิบัติงานจริงเพื่อที่จะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 4)

“...อยากให้เพิ่มเงินประจำตำแหน่ง ให้ทัดเทียมกับหน่วยงานอื่นเพื่อเป็นแรงจูงใจ ”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 2)

“...ข้ามองว่า ต้องเพิ่มเยอะจริงๆ หากเพิ่มจากหมื่นสองเป็นหมื่นห้าก็ยังไม่สามารถจูงใจได้ หากจะเพิ่มจริงๆ ควรเพิ่มเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นอย่างเช่นกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยข้าฯมีความเห็นว่าควรเพิ่มในแต่ละระดับให้มากกว่านี้ ”

(ผู้บังคับบัญชาคนที่ 3)

4.4.3 การเพิ่มจำนวนบุคลากรเพื่อมาช่วยกันแบ่งเบาภาระของงาน

จากบทสัมภาษณ์พบว่าพนักงานสอบสวนต้องการให้เพิ่มจำนวนคนเพื่อช่วยทำงาน โดยเชื่อว่าเมื่อมีบุคลากรมากขึ้น งานที่แต่ละคนจะต้องรับผิดชอบก็จะลดปริมาณลง ส่งผลให้มีเวลาทำงานในส่วนรับผิดชอบของตัวเองได้มากขึ้น มีเวลาพัก มีเวลาส่วนตัวมากขึ้น ความเครียดต่างก็ลดลง

“... ถ้าเลือกได้อยากเพิ่มคนมากกว่า เพิ่มเงินมาแต่เหนื่อยไปก็ไม่ไหว อยากมีเวลาพักผ่อนอยากเอาเวลาชีวิตไปทำอย่างอื่นบ้าง ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 1)

“... ข้าอยากได้บุคลากรเพิ่มมากกว่าแต่บุคลากรที่เพิ่มมาอยากให้อยู่ปฏิบัติหน้าที่จริงๆ ที่ไม่หนีหรือไปช่วยราชการที่ไหนเพราะว่าจะได้มาช่วยแบ่งเบาการทำงานคนที่ปฏิบัติหน้าที่จะได้มีภาระงานลดลงมีเวลาพักผ่อนมากขึ้นมีความเครียดลดลง ”

(พนักงานสอบสวนหญิงคนที่ 3)

“...ข้าฯอยากให้ลองมองย้อนไปถึงสวัสดิการที่พนักงานสอบสวนหญิงได้รับ ว่าการที่เงินเดือนเท่านี้ภาระงานเท่านี้ ดีพอหรือยัง บุคลากรเพียงพอหรือยัง แล้วก็อยากให้มองดูปัจจัยด้วยว่าทำไมถึงต้องย้าย ถ้ามาจากงานก็อาจจะมาจากสาเหตุคนไม่เพียงพอ ดังนั้นควรที่จะจัดสรรบุคลากรมาเพิ่ม ให้เหมาะสมกับปริมาณคดี ”

(เพื่อนร่วมงานคนที่ 2)

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่าพนักงานสอบสวนหญิงในปัจจุบันมีความผูกพันกับองค์กร ทั้งในด้านความมีคุณค่าของสายงานสอบสวนต่อกระบวนการยุติธรรม ในการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับความเดือดร้อน ทราบถึงเป้าหมายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าการมีพนักงานสอบสวนหญิงอยู่ นั้นมีความจำเป็นในการสอบปากคำในคดีเด็ก เพศ และความรุนแรงในครอบครัว แต่อาจจะมีบางส่วนซึ่งเป็นคุณสมบัติเฉพาะพนักงานสอบสวนหญิงบางคนที่มีวุฒิเนติบัณฑิต ซึ่งอาจจะมีเป้าหมายสูงสุดในการทำงานว่าต้องการเป็นผู้พิพากษาหรือพนักงานอัยการ ซึ่งถ้าผ่านการสอบคัดเลือกแล้วพนักงานสอบสวนหญิงเหล่านั้นก็ยินดีที่จะเปลี่ยนสายงานได้ในทันที

ในส่วนของด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานสอบสวนหญิงมีความพึงพอใจ เมื่อตนเองได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่ ช่วยเหลือผู้เสียหายให้ได้รับการเยียวยา จากเหตุร้ายต่างๆ แต่ในด้านของความไม่พอใจในงานสามารถแบ่งออกได้หลายประเด็นไม่ว่าจะเป็น การปรับใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัญหาในช่วงเริ่มต้นของการทำงานสายสอบสวน ปัญหาด้านปริมาณงานที่มากจนเกินไปทำให้ไม่สามารถทำงานออกมาได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ปัญหาด้านความเครียดและความกดดันต่างๆที่เป็นสิ่งทำลายขวัญและกำลังใจของพนักงานสอบสวนหญิง ปัญหาด้านการขาดการสนับสนุนที่เพียงพอในการทำงานทำให้พนักงานสอบสวนต้องแบกรับภาระอื่นๆเพิ่มเติมจากงานเดิมที่มีมากอยู่แล้ว และเรื่องการขาดความเชื่อมั่นในตัวของพนักงานสอบสวนหญิงเมื่อเทียบกับพนักงานสอบสวนชายซึ่งเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรตำรวจซึ่งมีตำรวจชายเป็นบุคลากรส่วนใหญ่ในองค์กร เห็นได้ว่าปัญหาหลักที่สะท้อนออกมาจากพนักงานสอบสวนหญิงจะอยู่ในเรื่องผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน โดยแนวทางการแก้ไขที่ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือเรื่องการลดภาระงานอื่นๆที่ไม่จำเป็นเพื่อให้พนักงานสอบสวนหญิงนำเวลาที่มีไปเพิ่มประสิทธิภาพงานที่ทำอยู่ได้อย่างเต็มที่ และ อีกเรื่องหนึ่งที่สำคัญก็คือเรื่องการสนับสนุนปัจจัยด้านต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

ในส่วนของสภาพแวดล้อมของพนักงานสอบสวนหญิงส่งผลให้พนักงานสอบสวนหญิงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เกิดบรรยากาศในสถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดยข้อมูลที่ได้รับจากพนักงานสอบสวนหญิงพบว่าได้รับการสนับสนุนที่ดีจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หากมีปัญหาหรือสิ่งใดที่ขัดข้องจากการปฏิบัติงานสามารถสอบถามหรือปรึกษาได้ ส่วนประเด็นปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานนั้น เป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกๆองค์กร เมื่อปรับความเข้าใจและยึดเอาเป้าหมายขององค์กรเป็นหลักที่มุ่งจะบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน พนักงานสอบสวนหญิงเองก็สามารถปรับตัวและปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างปกติ

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การรักษาพนักงานสอบสวนหญิงให้อยู่ในตำแหน่งงาน กรณีศึกษา : พนักงานสอบสวนหญิงที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิงในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ศึกษาแนวทางในการแก้ปัญหาและความท้าทายที่พนักงานสอบสวนหญิงนั้นเผชิญ และ ศึกษาแนวทางการรักษาพนักงานสอบสวนหญิงในตำแหน่ง นั้น

ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาเพื่อนำผลการศึกษาเสนอในรูปแบบของการบรรยาย ในการรักษาพนักงานสอบสวนหญิงในตำแหน่ง ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิงในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาจึงสรุปได้ว่าปัญหาและอุปสรรคของพนักงานสอบสวนหญิง ที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่ามีปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการทำงานของพนักงานสอบสวนหญิง ได้แก่ ปัญหาด้านการปรับใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านปริมาณงาน ปัญหาด้านด้านความเครียด และความกดดันจากงาน ปัญหาด้านการขาดการสนับสนุนในการทำงาน ปัญหาด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิง และ ปัญหาด้านกำลังพลสาเหตุจากการช่วยราชการ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาและความท้าทายที่พนักงานสอบสวนหญิงนั้นเผชิญ

จากผลการศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาและความท้าทายที่พนักงานสอบสวนหญิงเผชิญ พบว่า ควรมีแนวทางที่รองรับปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิง และ สนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ของพนักงานสอบสวนหญิง

- ปัญหาด้านการปรับใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าพนักงานสอบสวนจะได้มีการฝึกการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจก่อนที่จะมาปฏิบัติหน้าที่จริงนั้น แต่เมื่อมาทำการปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนแล้ว ยังไม่สามารถจัดการนำความรู้ที่มีอยู่นั้นออกมาใช้ได้อย่างเป็นระบบ สาเหตุอาจจะเกิดมาจากในช่วงที่ไปฝึกปฏิบัติงานนั้น ไม่ได้ฝึกทำงานด้วยตนเอง พนักงานสอบสวนที่เป็นพี่เลี้ยงอาจจะให้แค่ร่วมสังเกตการณ์ในการสอบสวน ไม่ได้ให้มาปฏิบัติหน้าที่ด้วยตนเองจริง สาเหตุอาจ

เป็นเพราะหากปล่อยให้นักเรียนฝึกงาน ทำเองทั้งหมดอาจจะได้สาระสำคัญที่ไม่ครบถ้วน หรือ พนักงานสอบสวนที่เป็นพี่เลี้ยงนั้นกลัวว่าหากปล่อยให้นักเรียนฝึกงานทำแล้วน่าจะเกิดความเสียหาย ต่อสำนวนคดีในภายหลัง เลยไม่ได้ปล่อยให้นักเรียนฝึกงานได้ฝึกการตัดสินใจหรือวิเคราะห์การ แก้ปัญหาด้วยตนเอง เมื่อมาปฏิบัติหน้าที่จริงๆ ที่ตนเองเป็นผู้รับผิดชอบแล้วก็ไม่ทราบว่าจะ ดำเนินการสิ่งไหนก่อน สิ่งไหนหลัง ถึงแม้ว่ามีความรู้ทฤษฎีจากในห้องเรียนก็ตาม แต่ไม่สามารถนำ ความรู้ที่มีนั้นออกมาใช้งานจริงได้ สิ่งที่พนักงานสอบสวนต้องปรับปรุงคือควรจะมีรายการสิ่งที่ต้องทำ ในแต่ละคดีว่า เมื่อเกิดเหตุขึ้น สิ่งที่ต้องทำมีอะไรบ้าง ไล่เรียงมาตามลำดับก่อนหลัง เมื่อเหตุเกิดขึ้น จริง ในสถานการณ์จริงที่วุ่นวาย แต่เมื่อเรามีลำดับในการปฏิบัติงานแล้ว ก็จะสามารถดำเนินการได้ อย่างครบถ้วน เป็นข้อๆไม่ตกหล่น ยกตัวอย่างเช่นในคดีจราจร เมื่อเกิดเหตุขึ้น ต้องจดบันทึกเวลาว่า เราได้รับแจ้งเมื่อใด สถานที่เกิดเหตุคือที่ใด เดินทางไปถึงสถานที่เกิดเหตุเวลาใด มีผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือมี ผู้เสียชีวิตหรือไม่ ลักษณะการเฉี่ยวชนกันเป็นอย่างไร สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากพยานในที่ เกิดเหตุและขอรายชื่อเบอร์โทรศัพท์ของพยานไว้ติดต่อกลับในภายหลัง วาดภาพสถานที่เกิดเหตุ ถ่ายภาพสถานที่เกิดเหตุ จากนั้นก็นำข้อมูลทั้งหมด มาเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ตามหลักที่เรียนมา ว่าใครได้เปรียบเสียเปรียบอย่างไร จะชดใช้เยียวยากันอย่างไร ในทางคดีจะต้องทำการฟ้องหรือ เปรียบเทียบปรับกับฝ่ายที่ประมาทอย่างไร จากการยกตัวอย่างหากเราทำลำดับขั้นตอนไว้ เมื่อถึง เวลาที่ต้องปฏิบัติหน้าที่จริงๆ ก็จะสามารถรวบรวมพยานหลักฐานซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในคดี ได้อย่างครบถ้วน และ ควรจะเป็นรูปแบบเริ่มต้นที่สำคัญของพนักงานสอบสวนที่เริ่มต้นปฏิบัติงานจริง พอปฏิบัติงานจริงไปได้สักระยะเวลาหนึ่ง การดำเนินการต่างๆก็จะเป็นไปโดยอัตโนมัติ เนื่องจากมี ความชำนาญ และมีประสบการณ์มากขึ้น

- ปัญหาด้านปริมาณงาน ปัญหาด้านปริมาณงานสามารถมองออกได้เป็น 2 ลักษณะ ลักษณะ แรกคือด้วยพื้นที่บริเวณนั้นเป็นพื้นที่ที่มีความหนาแน่นของประชากร ปริมาณคดีก็ย่อมเยอะตาม จำนวนประชากรในบริเวณนั้นไปด้วย กับ ลักษณะที่สองคือ มีปริมาณงานมากเนื่องจากถูกมอบหมาย งานทั้งในงานด้านสอบสวนซึ่งเป็นงานหลักโดยหน้าที่ บวกกับงานด้านอื่นที่ถูกมอบหมายจาก ผู้บังคับบัญชา จึงทำให้มีปริมาณงานที่มากกว่าปกติ หากเป็นปัญหาในลักษณะแรกปริมาณคดีเยอะ เป็นปกติอยู่แล้วนั้น พนักงานสอบสวนเองจะต้องมีการจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน ว่างานไหน คือกานที่สำคัญ เร่งด่วน ประชาชนให้ความสนใจ หรือเป็นข่าว ก็อาจจะต้องให้ความสำคัญกับงาน นั้นๆก่อน เพราะผู้บังคับบัญชา สื่อมวลชน หรือ ประชาชนโดยทั่วไปก็เฝ้ารอติดตามความคืบหน้า หากไม่มีการดำเนินการอะไรก็อาจจะถูกร้องเรียน หรือ กดดันจากหลายฝ่ายได้ ส่วนในลักษณะที่สอง

นั้น หากมีงานเพิ่มขึ้นจากสายงานอื่นที่ไม่ใช่สายงานสอบสวน ปัญหาอาจจะแก้ได้โดยผู้บังคับบัญชาให้กระจายงานให้เหมาะสม ไม่ใช่เจาะจงให้ใครคนใดคนหนึ่งทำ ส่วนงานที่เป็นงานงานถาวรความปลอดภัยให้กับองค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ นั้น ถึงแม้ว่าจะเป็นงานอื่นที่ไม่ใช่สายงานสอบสวน แต่อย่าลืมว่านี่คือภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน้าที่ที่ข้าราชการตำรวจทุกคนต้องทำ ถึงแม้ว่าจะเป็นภารกิจที่นอกเหนือจากสายงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ก็ตาม

- ปัญหาด้านความเครียดและความกดดันจากการทำงาน เป็นปัญหาที่สืบเนื่องต่อมาจากปัญหาจากการมีปริมาณงานที่มากจนเกินไป ทำให้ไปเบียดบังเวลาส่วนตัว เองงานที่รับผิดชอบกลับมาทำในเวลาพักเนื่องจากกลัวว่างานจะเสร็จไม่ทันตามกำหนด แนวทางการแก้ไขควรมาจากการบริหารจัดการความเครียดของตัวพนักงานสอบสวนให้หากิจกรรมอื่นทำนอกเหนือจากงานที่ทำบ้าง อย่างเช่น งานอดิเรกต่างๆ ที่ไม่ใช่งานในหน้าที่อาจจะเป็นการออกกำลังกาย ทำในสิ่งที่ตนเองสนใจ หรือออกไปเที่ยวพักผ่อนในช่วงสั้นๆ ช่วงเวลาที่ไม่ได้เข้าเวร เพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียด ความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน เหมือนเป็นการเติมกำลังใจให้กลับมาทำงานได้อย่างเต็มที่อีกครั้งหนึ่ง

- ปัญหาด้านการขาดการสนับสนุนในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็อุปสรรคในการทำงาน อุปสรรคสำนักงาน หรือ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อไปปฏิบัติงาน ปัญหานี้เป็นปัญหาด้านงบประมาณ ซึ่งเป็นปัญหาโดยรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แต่ในเมื่อผู้ปฏิบัติงานจำเป็นจะต้องปฏิบัติงานเพื่อให้บริการกับประชาชน จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารในแต่ละสถานีตำรวจที่จะต้องจัดสรรงบประมาณต่างๆ เพื่อมาจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานสอบสวน ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ หมวกพิมพ์ กระดาษ แฟ้ม อุปกรณ์สำนักงาน รวมไปถึงงบประมาณสำหรับเติมน้ำมันเพลิงที่ใช้ในการออกตรวจพื้นที่เกิดเหตุ หรือ ใช้ในการเดินทางไปยังศาล สำนักงานอัยการ และ เรือนจำ อีกด้วย

- ปัญหาด้านความเชื่อมั่นของประชาชนในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนหญิง ปัญหานี้เป็นปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้กับพนักงานสอบสวนที่เริ่มปฏิบัติหน้าที่ในโรงพักในระยะเริ่มต้น เนื่องจากยังขาดประสบการณ์ ขาดทักษะในการเจรจาพูดคุยกับพี่น้องประชาชน หรือ การแสดงออกถึงความเข้มแข็งของการเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ ถึงแม้ว่าจะเป็นตำรวจหญิงก็ตาม แนวทางแก้ไขคือผู้บังคับบัญชาควรให้ความรู้ แนะนำการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักกฎหมาย เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับพนักงานสอบสวนที่ยังไม่ได้มีประสบการณ์ ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจ ไม่ต้องเกรงกลัวกับสิ่งใด ๆ ก็ตาม หากเราทำงานโดยมีกฎหมายรองรับ เมื่อปฏิบัติด้วยความมั่นใจเป็นระยะเวลาพอสมควรก็จะเกิดเป็นประสบการณ์ทำงานที่ถูกต้อง สามารถแนะนำและเป็นตัวอย่างให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางรักษาพนักงานสอบสวนหญิงในตำแหน่ง

จากผลการศึกษาแนวทางในการรักษาพนักงานสอบสวนหญิงในตำแหน่ง นอกจากผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัญหา และ แนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับพนักงานสอบสวนหญิงแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานสอบสวนหญิงอาวุโส ที่เคยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ในการสอบสวน และ ในการทำคดีเกี่ยวกับเพศ เด็ก สตรี มาเป็นระยะเวลายาวนาน เพื่อให้ทราบถึงข้อเท็จจริง หรือ ข้อจำกัดต่างๆ ตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติมา รวมไปถึงศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานสอบสวนหญิงมาโดยตลอดนั้น มีใจความสำคัญที่สรุปได้ดังนี้

1) ความนิยมในข้าราชการ มีความคิดว่าการเป็นข้าราชการเป็นอาชีพที่มั่นคง ไม่ว่าจะเจอปัญหาวิกฤติการณ์ ไม่ว่าจะ เป็นโรคระบาดร้ายแรง พิษเศรษฐกิจตกต่ำจากสถานการณ์ในต่างประเทศ ข้าราชการตำรวจก็ยังมีรายรับทุกเดือน ให้พอดูแลตนเองและคนในครอบครัวได้ ประกอบกับการเป็นข้าราชการตำรวจนั้นมียศ มีตำแหน่ง จึงทำให้เกิดความภาคภูมิใจเป็นชื่อเสียงของครอบครัว โดยเฉพาะครอบครัวที่บิดามารดาอยู่ในต่างจังหวัด การที่บุตรหลานได้รับราชการตำรวจถือได้ว่าเป็นสิ่งที่เชิดหน้าชูตาของวงศ์ตระกูล

2) สวัสดิการของระบบราชการ ในการเป็นข้าราชการตำรวจถึงแม้ว่าผลตอบแทนที่ได้รับในแต่ละเดือน เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรเอกชนแล้วจะมีจำนวนที่น้อยกว่า แต่ก็มีกรชดเชยด้วยสวัสดิการต่างๆที่ได้รับ เมื่อรับราชการไปช่วงระยะเวลาหนึ่งหรือถึงเวลาเกษียณก็มีเงินบำเหน็จหรือเงินบำนาญช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในยามบั้นปลายของชีวิต สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลเมื่อยามเจ็บป่วย ทั้งตัวเอง บุตร รวมไปถึงบิดามารดา สวัสดิการอีกอย่างหนึ่งที่สำคัญคือสามารถเข้าถึงแหล่งทุน ในรูปแบบของสหกรณ์ออมทรัพย์ในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งจะสามารถอนุมัติได้ง่ายกว่าการไปขออนุมัติจากสถาบันการเงินแหล่งอื่น

3) ความรักและความภาคภูมิใจ ในการเป็นพนักงานสอบสวนหญิงนั้น สิ่งที่ทำให้เกิดความสุขที่สุดของการทำงานคือความรู้สึกของการได้ช่วยเหลือผู้เสียหาย เหมือนเป็นการช่วยผู้อื่นให้พ้นทุกข์ ไม่ว่าจะในการทำงาน การรวบรวมพยานหลักฐาน การเดินทางไปสอบสวนปากคำที่ต่างๆจะลำบากเท่าไร แต่พอได้เห็นผลจากการพยายามทำงานในฐานะพนักงานสอบสวนหญิง ความเหนื่อยยาก หรือ ความลำบากที่ได้รับมานั้นมันก็หายไป เป็นความรู้สึกที่รับรู้ได้เฉพาะตัวจริงๆ

4) ความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่ ในการทำงานของข้าราชการตำรวจนั้น มีความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าจะ เป็นสายป้องกันปราบปราม สืบสวน ที่ต้องเสี่ยงภัยเมื่อต้องเจอกับโจรผู้ร้าย สายงานจราจรที่ต้องพบเจอกับมลภาวะบนท้องถนน และเสี่ยงกับอุบัติเหตุ แต่เมื่อเทียบกับงานสอบสวน

พนักงานสอบสวนหญิงน่าจะเหมาะกับสายงานนี้ที่สุด เพราะด้วยลักษณะทางกายภาพของเพศหญิงที่มีความแข็งแรงน้อยกว่าเพศชาย เป็นสายงานที่มีความเสี่ยงน้อยกว่า ไม่จำเป็นต้องไปใช้กำลังในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อต่อสู้ แต่เป็นการใช้ทักษะในการพูดคุย ซักถามช่างสังเกตในการทำงาน

เมื่อพิจารณาถึงแนวทางของเหตุผลในการรับราชการของพนักงานสอบสวนหญิงอาวุโสก็จะเห็นได้ว่ามีแนวคิดที่หลากหลาย ซึ่งต่างกันออกไปตามเหตุผลและความจำเป็นของแต่ละคน ประกอบกับช่วงวัย ช่วงอายุ อาจจะทำให้แนวคิดหลายๆอย่างนั้นต้องปรับเปลี่ยนไปตามกาลเวลา

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลและนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ในบางสถานีตำรวจที่พนักงานสอบสวนหญิงเอง ใช้งบประมาณส่วนตัวไปกับอุปกรณ์ต่างๆ ในการทำงานเช่น กระดาษ อุปกรณ์สำนักงาน เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาในระดับสถานีตำรวจที่ควรเข้ามาดูแลอย่างใกล้ชิด ดังนั้นควรมีนโยบายด้านการสนับสนุนทรัพยากรอย่างเพียงพอ

2) นโยบายในการมอบงานความรับผิดชอบงาน ในการรับภารกิจต่าง ควรพิจารณาในการรับภารกิจมาเท่าที่จำเป็น โดยให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา ในภารกิจบางอย่างหากมีหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักอยู่แล้ว สำนักงานตำรวจแห่งชาติเองไม่จำเป็นต้องไปรับมาเพื่อเป็นภารกิจของตนเอง สิ่งที่จะต้องทำคือทำในส่วนของงานรับผิดชอบหลักของตัวเองเพื่อสนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ น่าจะเหมาะสมที่สุดไม่จำเป็นต้องนำกำลังพลไปลงมือปฏิบัติเอง ยกตัวอย่างเช่นเกิดเหตุอุทกภัย ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลักคือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการ มีหลักปฏิบัติของหน่วยงานอยู่แล้ว สำนักงานตำรวจแห่งชาติเองไม่จำเป็นต้องจัดให้กำลังพลไปมอบถุงยังชีพช่วยน้ำท่วม หรือไปช่วยกันกรอกกระสอบทรายช่วยเหลือชาวบ้าน สิ่งที่จะต้องทำคือทำหน้าที่ของตนเองที่มีอยู่ให้ดีขึ้น ปกป้องทรัพย์สินของพี่น้องประชาชนในช่วงเกิดเหตุเพื่อให้ไม่เป็นการฉวยโอกาสลักขโมยในขณะที่เกิดอุทกภัย หรือ จัดการจราจรในเส้นทางเพื่ออำนวยความสะดวกให้หน่วยงานที่มีหน้าที่นั้นสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว เพื่อไม่เป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้ปฏิบัติงานมากจนเกินไป โดยในปัจจุบันมีโครงการต่างๆ เกิดขึ้นมากมายในยุคเทคโนโลยี 4.0 ทำให้ประสิทธิภาพในการรับผิดชอบงานหลักจะลดลงไปเพราะต้องแบ่งเวลา และให้ความสำคัญกับโครงการใหม่ๆที่เพิ่มเข้ามา

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) ในสายงานสอบสวนที่พนักงานสอบสวนหญิงปฏิบัติหน้าที่อยู่นั้น ควรจัดให้มีการประชุมของข้าราชการในสายงานสอบสวนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน หากพบปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ต้องให้ความสำคัญและหาหนทางช่วยกันแก้ปัญหาด้วยความจริงใจ

2) ควรจัดให้มีการอบรมเพิ่มพูนความรู้ ปรับปรุงองค์ความรู้ในสายงานสอบสวนให้เป็นปัจจุบัน ทันท่วงทีต่อสถานการณ์และปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ยกตัวอย่างเช่นปัญหาที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดในทางเทคโนโลยี ที่อาจจะเป็นการกระทำความผิดในรูปแบบใหม่ ควรเตรียมพร้อมเพื่อให้กำลังพลในสายงานสอบสวนเข้าใจในบทบาท ขั้นตอนในการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุขึ้นจริง

3) ผู้กำกับการซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาในแต่ละสถานีตำรวจที่พนักงานสอบสวนหญิงปฏิบัติหน้าที่อยู่นั้น ควรทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายงานอื่น ถึงความสำคัญเกี่ยวกับคดีเด็ก เพลิดเพลิน และคดีความรุนแรงในครอบครัว ให้เข้าใจและพร้อมสนับสนุนพนักงานสอบสวนหญิง ว่าหากมีการร้องทุกข์ดำเนินคดี ทุกฝ่ายควรบูรณาการร่วมมือกัน ไม่ปล่อยให้พนักงานสอบสวนหญิงนั้นดำเนินการสอบสวนเพียงลำพัง

4) ปัญหาด้านการขาดแคลนบุคลากรในปัจจุบันไม่ได้เกิดจากมีปริมาณกำลังพลที่ไม่เพียงพอ เพียงแต่กำลังพลในสายงานสอบสวน ไม่ได้ได้อยู่ปฏิบัติงานเข้าเวรสอบสวนโดยแท้จริง ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับสายงานสอบสวนโดยพิจารณาการออกคำสั่งให้ไปปฏิบัติการในอีกหน้าที่หนึ่ง หรือการช่วยราชการนั้นไม่ให้กระทบกับกำลังพลในสายงานสอบสวนที่มากจนเกินไป

ด้วยความรับผิดชอบและหน้าที่ที่สำคัญของพนักงานสอบสวนหญิงในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งมีความจำเป็นในการสอบสวนปากคำเด็ก สตรี ถือได้ว่าพนักงานสอบสวนหญิงเป็นบุคลากรที่สำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ถือเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญ การที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ความสำคัญ พยายามที่จะรักษาพนักงานสอบสวนไว้ในตำแหน่งจะถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร จากทฤษฎีสามารถสรุปเป็น 3 หัวข้อในการรักษาพนักงานสอบสวนหญิง โดยเชื่อมโยงกับแนวทางของ ฌ็องฌูพร ฟิงบ้านเกาะ (2554) , ปกรณ์ ลิ้มโยธิน (2555) ได้ดังต่อไปนี้

1) ความตั้งใจจะลาออกจะเกิดขึ้นเมื่อมีความไม่พอใจในองค์กร ในทางปฏิบัติจริงเป็นไปได้ที่จะทำให้พนักงานสอบสวนหญิงนั้นปราศจากความไม่พอใจใดในองค์กรเลย เพียงแต่ว่าเมื่อเกิดความ

ไม่พอใจ หรือข้อขัดข้องใด ผู้บังคับบัญชาควรใส่ใจ ให้ความสนใจโดยมีการประชุมเพื่อให้ได้พบปะระหว่างกันของบุคลากรในสายงานสอบสวน ลดระยะห่างระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานสอบสวนหญิงเกิดความเชื่อถือ เชื่อมมั่นในเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เชื่อได้ว่าหากมี ปัญหาใด ก็สามารถเล่าสู่กันฟังได้โดยเร็ว ก็จะลดความไม่พอใจในองค์กรลง และ เปลี่ยนเป็นการเพิ่มความผูกพันในองค์กรให้เพิ่มขึ้นอีกด้วย

2) กิจกรรมในการรักษาบุคลากรนั้นควรมีแนวทางชัดเจน ตั้งแต่รับเข้ามาทำงาน ควรให้พนักงานสอบสวนนั้นเห็นความรับผิดชอบของงานที่ตัวเองทำอยู่ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตัวเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากมีการอบรมต่างๆ ที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับเรื่องเด็ก สตรี ก็ควรให้ความสำคัญกับพนักงานสอบสวนหญิงเป็นลำดับแรก ที่สำคัญควรให้เห็นเส้นทางการเจริญเติบโตในสายงานสอบสวน ให้มีความชัดเจนเพื่อให้มีเป้าหมาย และสามารถวางแผนแนวทางการรับราชการต่อไปในอนาคตได้

3) การมอบหมายงานให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ ความสามารถ อย่างเต็มที่ เหมาะสม จนเกิดเป็นความสำเร็จแก่องค์กร ซึ่งงานที่พนักงานสอบสวนต้องรับผิดชอบมีความชัดเจนอยู่แล้วว่า รับผิดชอบในคดีเด็ก เพศ ความรุนแรงในครัว แต่การที่จะทำได้อย่างเต็มความสามารถนั้น ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานควรให้ความสนับสนุนในสิ่งจำเป็นพื้นฐานเช่นอุปกรณ์สำนักงาน เจ้าหน้าที่ขับรถ ผู้ช่วยพนักงานสอบสวนที่คอยช่วยเหลือในการออกตรวจสถานที่เกิดเหตุในคดีต่างๆ และ การที่มีพนักงานสอบสวนหญิงให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน ลดการส่งพนักงานสอบสวนไปช่วยราชการในหน้าที่อื่นๆ เพราะทำให้ขาดกำลังพลในการปฏิบัติงานในภาพรวม ทำให้พนักงานสอบสวนหญิงที่ยังปฏิบัติหน้าที่เข้าเวรสอบสวนอยู่นั้นต้องแบกรับภาระแทนคนที่ขาดหายไป ทำให้มีปริมาณงานที่รับผิดชอบมากขึ้น ประสิทธิภาพของงานโดยรวมก็อาจจะลดลงเมื่องานที่ทำมีเท่าเดิม แต่ ปริมาณโดยเฉลี่ยต่อคนนั้นเพิ่มมากขึ้น

5.2.3 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

- หากมีการศึกษาในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบพนักงานสอบสวนชายที่มีวุฒินิติศาสตร์ เติบโตขึ้น ว่ามีแนวโน้มในการย้ายสายงานไปเป็นสายงานในทางกฎหมายหรือไม่
- ควรมีการศึกษาถึงแนวคิดของการรับราชการของผู้ที่เริ่มรับราชการใหม่ในปัจจุบันว่ามีแนวทางในการรับราชการอย่างไร เพราะในปัจจุบันการหารายได้ไม่ได้จำกัดว่าต้องมาจากเงินเดือนที่ได้รับจากงานประจำเพียงอย่างเดียวเท่านั้น หากมีรายได้ทางอื่นที่เข้ามาเมื่อคำนวณแล้วพบว่าในระยะ

ยาวได้มากกว่าการทำงานในระบบราชการไปจนเกษียณอายุราชการก็อาจจะมีแนวโน้มที่จะทำให้พนักงานสอบสวนหญิงมีจำนวนที่ลดลง หากประเมินแล้วว่าการทำงานอยู่ในระบบราชการต่อไปนั้นไม่คุ้มค่ากับสิ่งที่ได้รับ เมื่อเทียบกับผลตอบแทนจากทางด้านอื่นๆ



บรรณานุกรม

- Ahmad, T., & Riaz, A. (2011). Factors affecting turn-over intentions of doctors in public sector medical colleges and hospitals. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(10), 57-66.
- Alam, M. M., & Mohammad, J. F. (2009). Level of job satisfaction and intent to leave among Malaysian nurses. *Business intelligence journal*, 3(1), 123-137.
- Amiri, M., Khosravi, A., & Mokhtari, A. A. (2010). Job satisfaction and its influential factors. *Journal of research in health sciences*, 10(1), 42-46.
- Boxall, P., & Macky, K. (2009). Research and theory on high-performance work systems: progressing the high-involvement stream. *Human Resource Management Journal*, 19(1), 3-23. [https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.2008.00082.x](https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.2008.00082.x)
- Collini, S. A., Guidroz, A. M., & Perez, L. M. (2015). Turnover in health care: the mediating effects of employee engagement. *Journal of nursing management*, 23(2), 169-178.
- Gattiker, U. E., & Larwood, L. (1986). Subjective career success: A study of managers and support personnel. *Journal of business and psychology*, 1(2), 78-94.
- Mayfield, J., & Mayfield, M. (2008). The creative environment's influence on intent to turnover: A structural equation model and analysis. *Management Research News*.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61-89.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover : causes, consequences, and control*. Addison-Wesley.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (2013). *Employee—organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. Academic press.
- Natarajan, C. N. (2011). Relationship of organizational commitment with job satisfaction. *Indian Journal of commerce and management studies*, 2(1), 118-123.
- Yang, L.-S., Yang, H.-H., Chen, H.-T., Chang, M.-F., Chiu, Y.-F., Chou, Y.-W., & Cheng, Y.-C.

- (2012). A study of nurses' job satisfaction: The relationship to professional commitment and friendship networks.
- กระทรวงการคลัง (2534). ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจ่ายเงินค่าตอบแทนการสอบสวนคดีอาญา พ.ศ.2534.
- เกรียงไกร เจริญพานิช. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณาจารย์สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ [ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไกรวุฒิ วัฒนสิน. (2563). การศึกษาความท้าทายการปฏิบัติหน้าที่ของนายร้อยตำรวจหญิง. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ, 5(7), 197-210. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSBA/article/view/242478>
- จกกล เหมือนโพธิ์. (2550). ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 [ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉัตรชัย ชุมวงศ์ (2554). คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาบริษัทฟาร์มเลี้ยงไก่ปุ๋ย-ยาพันธุ์ แห่งหนึ่ง. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. <https://books.google.co.th/books?id=aCUvMwEACAAJ>
- เฉลิมพล แก้ววงศ์วัน. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลำปาง [รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์].มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐพร พิงบ้านเกาะ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สำนักงานเขตพื้นที่พระประโทน [ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ].มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว. (2548). ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 [ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธัญนาฏ ญาณพิบูลย์. (2555). แนวทางการธำรงรักษาทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษาธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน). วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 5(2), 21-34.
- ธีรณัย จารวุฒิสต์. (2565). คดีทางเพศมีทุกวัน แต่ ‘พนักงานสอบสวนหญิง’ ยังเป็นอาชีพที่ขาดแคลน. <https://prachatai.com/journal/2022/04/98108/>

- นงนุช วงษ์สุวรรณ (2553). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Vol. 6). จามจุรีโปรดักท์.
- นันทนา ผ่องแสงชู. (2544). ความผูกพันต่อองค์การศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการวิทยาลัยการพยาบาล
 เกื้อการุณย์ [ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป].
 มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นาฏสุดา เอโกบล. (2558). ปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงใน
 ครอบครัว พ.ศ.2550 ของผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มพนักงานสอบสวน. *Public Health Policy and
 Laws Journal*, 1(1), 14-26. [https://so05.tci-
 thaijo.org/index.php/journal_law/article/view/161752](https://so05.tci-thaijo.org/index.php/journal_law/article/view/161752)
- ปกรณ ลิมโยธิน. (2555). ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออก
 จากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย [ปริญาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ].
 มหาวิทยาลัย สงขลา นครินทร์.
- ปรีดี อธิพิงศ์ (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน
 และความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมเหล็กแห่งหนึ่ง.
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์ (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล (Vol. 2). ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- ปานทิพย์ บุญยะสุด. (2540). ทักษะของนักสังคมสงเคราะห์ต่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพสังคม
 สงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์สังคม
 สงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสวัสดิการสังคม].มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พยอม วงศ์สารศรี (2552). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Vol. 5). ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวน
 ดุสิต.
- พิชชาพร อุ่นศิริ. (2558). การบริหารผู้บังคับบัญชา [ปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
 การศึกษา].มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้า
 ทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเลนส์ [วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
 สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม].มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชกิจจานุเบกษา (2541). พระราชกฤษฎีกา โอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งเป็น
 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2541 (Vol. เล่ม 115).
- รุ่งโรจน์ อรรถานันท์ (2554). *Employee engagement: การสร้างความผูกพันของพนักงานในองค์กร*.
 บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฉบับสมบูรณ์ =: *Human resource
 management*. โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกร.

- ศิริภัสสร วงศ์ทองดี. (2552). สมดุลยภาพระหว่างชีวิตกับงาน (Work-life Balance / Work-life Effectiveness. เอกสารความรู้ สดร. สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. <http://www.dla.go.th/work/kpinow/7ebook/pdf/2554/worklife.pdf>
- สมคเนย์ เกษมสำราญ. (2551). ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางละมุง จังหวัดชลบุรี [ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2554). ระเบียบ ก.ตร. ว่าด้วยเงินเพิ่มเป็นกรณีพิเศษสำหรับตำแหน่งพนักงานสอบสวน พ.ศ.2554.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2555). คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 537/2555 เรื่องการกำหนดอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจ เรื่อง การกำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2564). การสรรหาบุคคลและข้าราชการตำรวจเข้าเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ดำรงตำแหน่ง รอง สว.(สอบสวน)ในหน่วยงานต่างๆ สังกัด ตร.
- สุพานี สฤกษ์วานิช (2549). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. <https://books.google.co.th/books?id=j-q6ZwEACAAJ>
- เสนาะ ตีเยาว์, & สุปราณี ศรีฉัตรวิมุข และนิยดา ชุณหวงษ์ (2527). การบริหารงานบุคคล. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอี่ยมพร หลินเจริญ. (2555). เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. วารสารการวัดผลการศึกษ, 17(1).



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ว่าที่ พ.ต.ต. ภูวไนย อินจาด
วัน เดือน ปี เกิด	8 เมษายน 2535
สถานที่เกิด	ลพบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	3/9 หมู่12 ต.ธารเกษม อ.พระพุทธบาท จ.สระบุรี
ผลงานตีพิมพ์	-
รางวัลที่ได้รับ	-



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY