

เทคนิคการสัมภาษณ์ : การบัญชีสืบสวน

ดร.ชาญชัย ตั้งเรื่อนรัตน์

อาจารย์ประจำภาควิชาการบัญชี

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะกรรมการวิชาชีพบัญชีด้านการวางระบบบัญชี

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอเทคนิคการสัมภาษณ์ที่สำคัญสำหรับการบัญชีสืบสวน เพื่อใช้ในการสืบหาหลักฐานประกอบการสืบสวน นอกจากนี้บทความนี้ได้นำเสนอเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงปัญญา ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานการบัญชีสืบสวนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การบัญชีสืบสวน เทคนิคการสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์เชิงปัญญา

Interview Techniques: Investigative Accounting

Dr.Chanchai Tangruenrat

Lecturer of Department of Accounting

Thammasat Business School, Thammasat University

Accounting System Committee

Federation of Accounting Professions under the Royal Patronage of His Majesty the King

ABSTRACT

This article aims to present significant interviewing techniques of investigative accounting in order to collect proper evidence during the investigation. It also discussed the use of "Cognitive Interview" technique which can efficiently help practitioners meet their goal in the investigative accounting.

Keywords: Investigative Accounting, Interview Techniques, Cognitive Interview

บทนำ

ระหว่างการสืบสวนในทุก ๆ คดี ผู้สืบสวนหรือผู้ตรวจสอบจำเป็นต้องพูดคุยกับบุคคล ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะเป็นพยาน ผู้เห็นเหตุการณ์ ผู้ดูแลรักษาสินทรัพย์ หรือผู้ต้องสงสัย ผู้สืบสวนจะต้องดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้ความพยายามเพื่อให้ได้ข้อมูล โดยการใช้วิธีสอบถามและเทคนิคต่าง ๆ วิธีในการซักถามจะแตกต่างกันไปตามความซับซ้อน การสอบปากคำยังขึ้นอยู่กับหัวข้อหรือวัตถุประสงค์ในการสอบถาม จากคำถามง่าย ๆ จนได้คำตอบตามความเป็นจริง เป็นเหมือนเกมทางจิตวิทยา บทความนี้อธิบายถึงกรอบแนวคิดที่นักสืบสวนอาชญากรรมทางการเงินสามารถนำไปใช้สร้างกระบวนการและวิธีการสัมภาษณ์ที่ประสบความสำเร็จอย่างไรก็ตาม เค้าโครงต่าง ๆ ต้องนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

การสัมภาษณ์คืออะไร

มีคำกล่าวไว้ว่าการสัมภาษณ์ไม่มีอะไรมากไปกว่าการสนทนาอย่างมีจุดประสงค์ เป็นความจริงสำหรับคำกล่าวนี้ หากแต่มองข้ามข้อเท็จจริงที่ว่า พลวัตหรือการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์อาจยับยั้งไม่ให้เกิดการสัมภาษณ์นั้นสมฤทธิ์ผลและบรรลุวัตถุประสงค์ ไม่ว่าจะสัมภาษณ์พยานหรือผู้ต้องสงสัยก็ตาม มีอุปสรรคและสิ่งกีดขวางมากมายที่จะทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพและไม่สามารถไปถึงเป้าหมายที่กำหนด

เป็นหน้าที่ของผู้สืบสวนที่จะกำจัดอุปสรรคขยี้กีดขวางเหล่านี้หรืออย่างน้อยทำให้อุปสรรคอย่างน้อยลงมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อเพิ่มความเป็นไปได้ที่จะเปิดช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน การสัมภาษณ์จากการอ่านข้อคำถามในสมุดโน้ตไม่สามารถเป็นที่ยอมรับได้อีกต่อไป แม้แต่พยานผู้ซึ่งให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่อาจไม่สามารถจดจำคำถามหรือรายละเอียดเพื่อให้ได้คำตอบในระดับที่ผู้สืบสวนต้องการได้ ความทรงจำของมนุษย์เป็นระบบที่ละเอียดอ่อนและซับซ้อน ซึ่งจะไม่กระจำงัดความทรงจำและความทรงจำได้อย่างไร ผู้สืบสวนจะต้องเอาชนะอุปสรรคทั้งด้านการสื่อสารและสภาพแวดล้อมที่ขัดขวาง

การไหลของข้อมูล พยานและเหยื่อบ่อยครั้งที่จะให้ข้อมูลที่ที่ไม่เป็นจริงเนื่องจากหลายสาเหตุ บางคนอาจไม่ต้องเผชิญที่จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการที่อาจคัดค้านหรือผู้ต้องหา เพื่อนบ้าน คนรัก หรือคนรู้จักของตน หรือบางคนอาจปิดบังข้อมูลบางอย่างเนื่องจากหลงลืมหรือมีอคติ หรือบางคนมีความกลัวต่อผู้ต้องสงสัย ผู้สืบสวนจึงควรเลือกปฏิบัติกับพยานหรือบุคคลตามลำดับก่อน มีเซสัมภาษณ์โดยมีสมมติฐานอยู่บนพื้นฐานที่ถูกต้อง ไม่ให้ความร่วมมือและพยายามที่จะปิดบังข้อมูลลงอย่างง่าย ในฐานะผู้สืบสวนเป็นความรับผิดชอบที่จะก้าวผ่านอุปสรรคเหล่านี้และกลับกรองข้อมูลให้เหลือเพียงข้อเท็จจริงที่จำเป็นในการพิสูจน์หรือโต้แย้งคดี

อุปสรรคที่ลึกลับอีกอย่างหนึ่งที่ผู้สืบสวนจะพบเจอในคดีเกี่ยวกับการเงิน คือ ภาษา เมื่อสัมภาษณ์พยานที่มีความรู้ความสามารถทางการเงิน โดยธรรมชาติพยานจะใช้ศัพท์เทคนิคคุ้นเคย ซึ่งอาจเป็นศัพท์เฉพาะหรือเข้าใจกันเฉพาะแคบ และเพื่อที่จะลดความไม่เข้าใจหรือความเข้าใจผิด การวางแผนการสัมภาษณ์ล่วงหน้าจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก

การวางแผนการสัมภาษณ์

ผู้สืบสวนจะวางแผนการสัมภาษณ์ โดยพิจารณาประเด็นว่าจะสัมภาษณ์ใคร อะไร ทำไม่ เมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร

ใคร?

การพิจารณาว่าจะสัมภาษณ์ใครเป็นสิ่งที่จำเป็นมาก และเป็นอันดับแรกที่ต้องทำ การทุจริตทางการเงินเกี่ยวข้องกับหลักฐานและพยานที่อาจไม่ได้พบเจอเป็นปกติทั่วไป ในการจัดเตรียมรายชื่อของบุคคลที่อาจทำการสัมภาษณ์สำหรับอาชญากรรมทางการเงิน ผู้สืบสวนจะต้องตระหนักไว้ว่าพยานผู้เห็นเหตุการณ์มีจำนวนไม่มากเหมือนอาชญากรรมประเภทอื่น เนื่องจากการทุจริตทางการเงินเกี่ยวข้องกับ การปกปิดและการขโมย ในขณะที่อาชญากรรมประเภทอื่น เช่น การฆาตกรรม การขโมยของ การทำร้ายร่างกายหรือ

แม้แต่การพนันมักเกี่ยวข้องกับพยานหลายคนที่สามารถบอกลักษณะของตัวคนร้ายและรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้น ผู้ทุจริตทางการเงินจะกระทำการทุจริตโดยมิให้พยานล่วงรู้ได้ เพื่อมิให้ตกเป็นผู้ต้องสงสัย ผู้กระทำผิดมักจะทำการทุจริตนั้นเป็นเหมือนรายการกิจวัตรประจำวัน ซึ่งเกิดขึ้นเป็นปกติทั่วไปของการดำเนินธุรกิจ พยานจึงไม่สามารถระบุชี้หรือแยกรายการไหนๆ ออกจากรายการประจำวันทั่วไปได้ ดังนั้น บุคคลที่ควรจะถูกสัมภาษณ์ คือ ผู้ที่มีข้อมูลหลากหลาย เพื่อให้เห็นภาพมากขึ้นว่าควรเลือกบุคคลใด ผู้สืบสวนอาจพิจารณาจากเอกสารหลักฐานประกอบคนที่ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องหรือติดต่อกับผู้ต้องสงสัยอาจเป็นผู้ที่ให้ข้อมูลหรือหลักฐานที่เป็นประโยชน์และมีสาระสำคัญ นอกจากนี้ผู้สืบสวนไม่ควรมองข้ามพยาน เช่น ผู้สอบบัญชี พนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน พนักงานธนาคารที่กิจการทำธุรกรรมอยู่ด้วย โบรคเกอร์ ผู้ให้กู้ และที่ปรึกษาทางธุรกิจ เพื่อให้ได้ข้อมูลว่าธุรกิจดำเนินการอย่างไรหรือควรปฏิบัติงานอย่างไร

นอกจากจะเตรียมสัมภาษณ์ผู้ต้องสงสัยและพนักงานที่ทำงานให้กับองค์กรในปัจจุบันแล้ว ยังต้องไม่ลืมผู้ร่วมงานผู้ที่มีความใกล้ชิดกับผู้ต้องสงสัย และบุคคลากรที่เคยทำงานให้กับบริษัทด้วย ซึ่งผู้ที่ออกจากกิจการแล้วจะเห็นชื่อในเชิงลึกและรายละเอียดเกี่ยวกับระบบการทำงาน และบุคคลภายใน โดยมิกลัวว่าจะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับผู้ต้องสงสัย อย่างไรก็ตาม พึงระวังว่าพนักงานเก่าอาจมีความเป็นปรีภักซ์กับผู้ต้องสงสัย และอาจให้ข้อมูลที่ไม่น่าเป็นจริง สร้างเรื่องและพูดในสิ่งที่ไม่จริงว่าผู้สืบสวนต้องการได้ยิน ดังนั้น ผู้สืบสวนควรหาเครื่องยืนยันในแง่ลบในคำกล่าวของพยานที่ร้ายแรงแบบนี้

ผู้ถูกสัมภาษณ์อาจเป็น ญาติ ผู้ร่วมงาน รวมทั้งหัวหน้างาน (ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน) คู่ค้า คนรัก ญาติของผู้ต้องสงสัย ทนายความ สมุหบัญชี พนักงานธนาคาร หน่วยงานกำกับดูแล ผู้นำของอุตสาหกรรม และที่ปรึกษา

อะไร?

เมื่อพิจารณาผู้ที่สัมภาษณ์แล้ว ผู้สืบสวนต้องคิดถึงว่าผู้ถูกสัมภาษณ์รู้หรือมีแนวโน้มว่าจะรู้ในเรื่องใด และคาดการณ์ว่าจะสามารถให้ข้อมูลในเชิงใดบ้าง บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจการทุจริตอาจให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ เช่น แม้นักงานธนาคารจะไม่สามารถเข้าถึงการทำรายการขององค์กรและไม่สามารถพิสูจน์หลักฐานของผู้กระทำผิดได้ แต่สามารถที่จะให้ข้อมูลว่าเงินที่หายไปที่ใด การคิดล่วงหน้าว่าผู้ถูกสัมภาษณ์จะมีความรู้และข้อมูลอะไรทำให้สามารถเตรียมคำถามที่ตามมาต่อไปอีก เพื่อมีต้องทำการนัดสัมภาษณ์ หรืออีกครั้ง เนื่องจากมีข้อสงสัยหรือตกหล่นคำถามที่จำเป็นจะต้องถามเพิ่มเติม ซึ่งจะก่อให้เกิดงานที่เพิ่มมากขึ้นหรือความไม่สะดวก เพราะผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่มีเวลาสำหรับกา นัดสัมภาษณ์ใหม่อีกครั้ง

คำว่า “ทำไม” มีความใกล้เคียงกับ “ใคร” และ “อะไร” เป็นอย่างมาก การคิดถึงสาเหตุว่าทำไมจะต้องสัมภาษณ์บุคคลหนึ่ง ๆ ผู้สืบสวนจะต้องคิดว่าพวกเขาเป็นใครและน่าจะให้ข้อมูลอะไรได้บ้าง ซึ่งจากสองข้อที่ได้ อาจทำให้ได้คำตอบว่าทำไมผู้ถูกสัมภาษณ์จึงมีความสำคัญ ในส่วนของการคิดว่าทำไมยังรวมไปถึงคำถามที่ว่า ทำไมจึงต้องเป็น ณ เวลานี้ การสัมภาษณ์พยานบางคนอาจให้ข้อมูลที่ เป็นพื้นฐาน บางคนอาจให้ข้อมูลที่สำคัญในขั้นการรวบรวม ข่าวกรอง สมุหบัญชี นายธนาคาร โบรคเกอร์หุ้น อาจให้มุมมองในภาพรวม ในขณะที่พนักงานบัญชีเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลรายการต่างๆ เป็นรายบุคคลได้

เมื่อไหร่?

การคิดว่าจะสัมภาษณ์พยานหรือผู้ต้องสงสัยในเวลาใด มีความสำคัญมากกว่าแค่การคิดว่า จะกำหนดลำดับการสัมภาษณ์พวกเขาอย่างไร ผู้สืบสวนจะต้องพิจารณาอีกด้วยว่าจะสัมภาษณ์บุคคลนั้นๆ ในเวลาใดของวัน เช่น ตารางงานของผู้อำนวยการฝ่ายการเงินที่กำลังเตรียมตัว จะนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารอาจจะแน่นอนจนไม่สามารถเจียดเวลามาให้ได้ หรือช่วงยุ่งในเดือนธันวาคม

ของพนักงานบัญชีซึ่งจะต้องปิดงบประจำปี และพนักงาน
ธนาคารอาจมีช่วงเวลาที่ยืดหยุ่นได้ในบางช่วงของวันหรือ
สัปดาห์ เป็นต้น หากผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกเร่งรีบหรือไม่พอใจ
กับเวลาการสอบถาม ซึ่งอาจกินเวลาอันมีค่าสำหรับพวกเขา
เช่น ระหว่างมื้ออาหาร ผู้ถูกสัมภาษณ์อาจให้ข้อมูลที่ไม่
มีประโยชน์เท่าไร่นักและผู้สัมภาษณ์ก็อาจไม่มีความอดทน

ที่ไหน?

สถานที่ในการสัมภาษณ์มีความสำคัญเช่นกัน ผู้สืบสวน
มีหลายทางเลือกสำหรับสถานที่ในการสัมภาษณ์ เช่น บ้าน
หรือสถานที่ทำงานของพยาน สำนักงานของผู้สืบสวนเอง
สถานที่ประชุมหรืออื่น ๆ อย่างไรก็ตาม แต่ละสถานที่ก็มีทั้ง
ข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกัน สถานที่ที่อยู่อาศัยอาจเป็นที่ที่
มีบรรยากาศทำให้พยานมีความรู้สึกสบายใจ แต่สำหรับ
บุคคลที่มีขอบสังสรรค์อย่างมืออาชีพ พนักงานธนาคาร
ผู้เชี่ยวชาญ หรือโบรกเกอร์อาจรู้สึกสะดวกใจกว่าที่จะ
สัมภาษณ์ที่สถานที่ทำงาน อย่างไรก็ตามสมควรให้พยานหรือ
ผู้ต้องสงสัยรู้สึกสบายใจมากขึ้น สถานที่ที่เหมาะสมจะให้ความ
ได้เปรียบและสมดุลต่อความกดดันทางจิตวิทยา
ผู้สืบสวนจะต้องสามารถควบคุมแรงกดดันต่อผู้ต้องสงสัยเพื่อ
ลดการต่อต้านที่จะให้คำสารภาพ ซึ่งเครื่องมือที่มีสมรรถภาพ
อย่างหนึ่ง คือ การให้ผู้ต้องสงสัยออกจากสภาพแวดล้อม
ที่คุ้นเคยหรือเป็นเจ้าของมาอยู่ในสถานที่ที่เห็นหน้าของ
ผู้สืบสวนไม่ว่าจะเป็นสำนักงานของผู้สืบสวน ขนาคณะของ
ตำรวจ สำนักงานนายความ

อย่างไร?

สุดท้าย คือ การพิจารณาว่าจะทำการสัมภาษณ์อย่างไร
อาจจะบันทึกด้วยเทปเสียง วิดีโอ หรือด้วยตัวเลข (วิธีการ
เขียนข้อความอย่างย่อด้วยสัญลักษณ์) ไม่ว่าจะสัมภาษณ์
อย่างไร ผู้สืบสวนจะต้องบันทึกการสัมภาษณ์ เนื่องจากด้วย
เหตุผลหลายประการ การบันทึกช่วยปกป้องผู้สืบสวน
ซึ่งอาจโดนกล่าวหาว่าผู้สืบสวนจึงมีหลักฐานยืนยันคำพูดและ
การสนทนา อย่างไรก็ตามการบันทึกเสียงและวิดีโอ ส่วนมาก
การบันทึกเสียงนั้นดีกว่า เนื่องจากภาพเคลื่อนไหวที่แสดง
ทำให้เห็นถึงภาษากาย ลักษณะท่าทาง ซึ่งอาจสื่อความหมาย

บอกเป็นนัยบางอย่าง บางครั้งสิ่งที่สำคัญมิใช่สิ่งที่พูดออกมา
แต่เป็นการดูว่าพูดออกมาอย่างไร นอกจากนี้ การบันทึกเสียง
ช่วยปกป้องพยาน เพราะทำให้พยานรู้สึกอุ่นใจว่าผู้สืบสวน
จะไม่บิดเบือนในสิ่งที่ตนได้กล่าว หรือเพิ่มเติมเสริมแต่
ทั้ง ๆ ที่ตนมิได้พูด การบันทึกยังช่วยเรื่องถึงความตรงใจ
ของผู้สืบสวนเมื่อกลับมาเปิดดูใหม่อีกครั้ง ทั้งช่วยให้
ผู้สืบสวนเห็นว่าอาจมีข้อเข้าใจผิด หรืออะไรจะเอยดเพิ่มเติม
ที่มองข้ามไป

ผู้สืบสวนควรจัดการสัมภาษณ์กับผู้ต้องสงสัยและพยานใน
ลักษณะที่ต่างกัน เนื่องจากข้อประสงค์ที่ต่างกัน แรงกดดัน
ทางจิตวิทยาและการทวงทวงประพุดติจะแปรผันไปตาม
ประเภทของการสัมภาษณ์

กระบวนการสัมภาษณ์

ตามธรรมเนียมปฏิบัติ การสัมภาษณ์จะถูกจัดประเภท
โดยผู้ถูกสัมภาษณ์ คือ ผู้ต้องสงสัยและพยาน โดยใช้คำ
เรียกที่ต่างกัน คือ การสอบปากคำสำหรับผู้ต้องสงสัย
และการสัมภาษณ์สำหรับพยาน (หรือผู้ที่มิใช่ผู้ต้องสงสัย)
การสอบปากคำก็คือการซักถามบุคคล ซึ่งคาดว่าน่าจะเป็น
ผู้กระทำความผิด ส่วนการสัมภาษณ์พยานรวมไปถึงพยาน
ผู้เห็นเหตุการณ์ เหยื่อหรือผู้เสียหาย และบุคคลอื่นใดที่ไม่ได้
ถูกสงสัยในขณะนั้น อย่างไรก็ตามความคิดที่ว่าทุก ๆ คนมีความ
ผิดจะเป็นอคติที่นำไปสู่การตีความและพิจารณาคดีที่
ผิดพลาดหรือความเข้าใจผิด ผู้สืบสวนหรือผู้ตรวจสอบ
อาชญากรรมทางการเงินจะต้องรักษาไว้ซึ่งความสงสัยเยี่ยง
ผู้ประกอบวิชาชีพเพื่อหลีกเลี่ยงสมมติฐานที่ผิดพลาดหรือ
การด่วนสรุป

ผู้สืบสวนอาจใช้หลากหลายรูปแบบในการสัมภาษณ์
ตั้งแต่คำถามปลายเปิดไปจนถึงคำถามที่ได้กำหนด
ไว้ล่วงหน้า ซึ่งแบบที่มักจะใช้อย่างแพร่หลาย คือโครงสร้าง
การสัมภาษณ์แบบกึ่ง คือใช้ทั้งคำถามปลายเปิดและปลายปิด
เพราะจะช่วยให้ผู้สืบสวนมีแนวคำถามจากคำถามพื้นฐาน
และเป้าหมายชี้ชัด ทั้งยังค้นพบประเด็นต่าง ๆ ที่อาจมีขึ้น
สำหรับคำถามบริบทที่กว้างอีกด้วย

การดำเนินการสัมภาษณ์

ในสมัยก่อนผู้สอบสวน (ซึ่งในกรณีนี้คือตำรวจ) มักจะใช้คำถามขึ้น่าผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งส่วนมากจะเป็นคำถามที่ต้องการคำตอบว่าใช่หรือไม่ เช่น คนร้ายมีปืนหรือไม่ คนร้ายมีผมสีอะไร ซึ่งมักจะมีผลลัพธ์ออกมาในรูปแบบที่ว่าพยานไม่สามารถเรียกความทรงจำกลับมาได้ทั้งหมดไม่แน่ใจ และอาจรู้สึกว่าจะไม่สามารถช่วยเหลือผู้สืบสวนได้ ในขณะที่ผู้สืบสวนก็จะหมดกำลังใจจากคำตอบ จากการศึกษาการสังเกตการณ์ของพยาน ข้อมูลที่ได้จากพยานมักจะมีแนวโน้มว่ามีความถูกต้องแม่นยำแค่เพียงบางส่วนเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ความก้าวหน้าทางด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์และการศึกษาศาสตร์ทางจิตวิทยาประยุกต์ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ว่าพยานเก็บความทรงจำและเรียกคืนความทรงจำอย่างไร หนึ่งในพัฒนาการเทคนิคเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกจำได้เจริญเติบโตขึ้นเรียกว่า “การสัมภาษณ์เชิงปัญญา” (Cognitive Interview)

การสัมภาษณ์เชิงปัญญา

การสัมภาษณ์เชิงปัญญาตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีจำนวนมาก หนึ่งในคือสมมติฐานที่ว่าข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บไว้ในสิ่งบันทึก (Records) หรือแยกเป็นหน่วยย่อยบรรจุไว้ในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หนึ่ง ๆ สิ่งบันทึกเหล่านี้ถูกจำแนกประเภทตามหัวข้อเรื่องและอาจถูกค้นหาโดยใช้การอธิบายลักษณะจนกว่าจะค้นเจอสิ่งบันทึกที่ต้องการตรงตามลักษณะที่อธิบาย ซึ่งบริบทและสภาพแวดล้อมในขณะที่เหตุการณ์นั้น ๆ ถูกบันทึกเป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลเชิงอธิบายนี้ ดังนั้น การจำลองหรือการสร้างสภาพแวดล้อมขึ้นจะช่วยให้บุคคลเข้าถึงข้อมูลของอธิบายและสิ่งบันทึกอย่างที่สอง คือ ทฤษฎีทางเลือกที่ระบุว่าความทรงจำต่าง ๆ ของมนุษย์มิได้ถูกแบ่งออกเป็นหน่วยย่อย แต่มีการเชื่อมความสัมพันธ์กันเป็นเครือข่าย ดังนั้น จึงเป็นไปได้ว่าจะสามารถเรียกความทรงจำในเหตุการณ์โดยสลับเปลี่ยนมุมมองชั่วคราว เช่น เกิดเหตุการณ์ ระยะช่วงกลางและจุดสิ้นสุดของเหตุการณ์ หรือทำย้อนถอยหลัง และไม่เตลสุดท้ายคือ ทฤษฎีโครงสร้างความรู้ (Schema Theory) ซึ่งระบุว่า

เหตุการณ์ที่คล้ายคลึงกันจะมีบท (Script) ที่ทำให้ช่วยอ้างว่าความทรงจำได้ถูกเข้ารหัสไว้อย่างไรในสมองของบุคคล หากมนุษย์พบเจอเหตุการณ์ที่คล้ายคลึงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและอยู่ในความทรงจำของเรา เหตุการณ์นั้นจะถูกบรรจุอยู่ในช่องว่าง ซึ่งถูกลำดับไว้ตามเหตุการณ์ใหม่ ๆ จะถูกเก็บอยู่ในช่องว่างขึ้นอยู่กับความคล้ายคลึงหรือคั่นเคยของข้อมูลที่ถูกต้อง คำ โครงสร้างความรู้ หมายถึงกลุ่มของความรู้ ซึ่งประกอบด้วยการสร้างความรู้ที่บุคคลมีอยู่เดิมแล้ว ที่เรียงรายการข้อมูลเป็นระดับชั้น จัดอยู่เป็นกลุ่มตามคุณสมบัติที่คล้ายคลึงกันและมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โครงสร้างความรู้เชิงเหล่านี้เปรียบเสมือนพิมพ์เขียวแผนงาน หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ทฤษฎีโครงสร้างความรู้นี้อธิบายถึงวิธีจัดระเบียบความรู้ในสมองของเรา วิธีการนำเอาความรู้ใหม่เข้าไปรวมกับความรู้เดิม วิธีการตัดแต่งปรับปรุงแก้ไขความรู้เดิมให้เหมาะสม

การสัมภาษณ์เชิงปัญญาประกอบด้วยสามขั้น คือการรายงานอย่างอิสระ การตั้งคำถาม และการเรียกกลับคืน ขั้นแรกคือการรายงานอย่างอิสระนั้น ผู้สืบสวนจะต้องสร้างระบบการควบคุมแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์โดยใช้อารมณ์ กระตุ้นให้พยานพูดให้มาก อาจกระทำโดยใช้คำถามปลายเปิดและต้องหลีกเลี่ยงการขัดหรือรบกวนการพูดของพยานด้วยการวิจารณ์ การถามคำถามอื่นแทรกต้องกระทำอย่างระมัดระวัง ขั้นที่สองหรือขั้นการตั้งคำถามอาจเริ่มต้นด้วยคำถามพื้นฐานทั่วไปยึดจากเหตุการณ์และสิ่งที่พยานได้พูดในขั้นการรายงานอย่างอิสระ ขั้นสุดท้ายคือการเรียกกลับคืน ซึ่งหลังจากที่คำถามพื้นฐานปกติได้ถูกถามไปหมดสิ้นแล้ว ขั้นนี้จะเป็นการเปิดโอกาสให้พยานพยายามพูดจากการเรียกคืนความทรงจำซึ่งตกลงหรือไม่สามารถเรียกคืนได้ในขั้นการรายงานอิสระอีกครั้ง ผู้สืบสวนควรจะมีผลักดันให้พยานจินตนาการภาพเหตุการณ์ขึ้นมาในหัว เพื่อสร้างบริบทที่จะเรียกคืนความทรงจำกลับมา และเมื่อพยานได้สร้างภาพเหตุการณ์ขึ้นมาแล้ว ผู้สืบสวนถามคำถามที่จะให้พยานอธิบายลงรายละเอียดเกี่ยวข้องกับสถานที่แวดล้อมในเหตุการณ์ บุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์ หรือความรู้สึกนึกคิดขณะที่อยู่ในเหตุการณ์

และพยายามให้พยานพูดทุกสิ่งแม้จะเป็นสิ่งที่พยานคิดว่าไม่มีความสำคัญ ผู้สืบสวนอาจใช้เทคนิคลำดับเหตุการณ์ตามเวลาที่เกิดขึ้นหรือในลำดับที่ย้อนกลับ และสร้างโมเดลจิตแก่พยาน ความสัมพันธ์ที่คุ้นเคยจะทำให้พยานรู้สึกสบายใจ และกล้าที่จะบอกความลับออกมา นอกจากนี้ผู้สืบสวนยังต้องตีความจากทั้งวจนภาษาและอวจนภาษา คือ ภาษาพูดและภาษากาย ซึ่งอาจจะได้เบาะแสบางอย่างจากท่าทางของพยาน ซึ่งผู้สืบสวนมักจะบรรลุข้อนี้ได้จากโมเดลการสื่อสารที่เรียกว่า โปรแกรมภาษาจิตประสาท (Neuro Linguistic Programming: NLP)

โปรแกรมภาษาจิตประสาท

Neuro-Linguistic Programming หรือ NLP ถ้าหากจับแยกออกเป็นคำก็จะมาจากคำสามคำ Neuro ที่หมายถึงสมองและระบบประสาท กับคำว่า Linguistic ซึ่งหมายถึงภาษาและการตอบสนอง และสุดท้ายการ Programming คือ การติดตั้งหรือปลุกฝังด้วยแผนการหรือกระบวนการ นั่นก็คือการโปรแกรมด้วยภาษาจิตประสาท หมายถึง การศึกษาว่า ภาษาทางคำพูด และภาษากายหรือท่าทางต่าง ๆ นั้น มีผลกระทบต่อระบบประสาทของมนุษย์อย่างไรบ้าง เนื่องจากเทคนิคนี้ตั้งอยู่บนความคิดที่ว่าทุก ๆ การสื่อสารมีต้นกำเนิดจากกระบวนการการมองเห็น การได้ยิน การรับรู้รสชาติและการได้กลิ่น

การจบการสัมภาษณ์

เมื่อผู้สืบสวนแน่ใจแล้วว่าได้รับข้อมูลเพียงพอและไม่น่าจะมีข้อมูลใดเหลืออีกต่อไปในระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้สืบสวนก็ยังคงต้องสานสัมพันธ์กับพยานต่อไปอีก เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกมีส่วนร่วมได้ เสียและว่าได้มีส่วนร่วมในกระบวนการ นอกจากนี้ผู้สืบสวนควรบอกเป็นนัยแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ว่าการสัมภาษณ์กำลังจะสิ้นสุดลง การจบการสัมภาษณ์เป็นสิ่งสำคัญมากที่จะเน้นย้ำกับพยานว่าหากมีข้อมูลเพิ่มเติมก็สามารถเรียกคืนความทรงจำได้มากขึ้น ให้สามารถเรียกคืนผู้สืบสวนได้ทันที และผู้สืบสวนจะต้องชี้แจงว่าในอนาคตอาจจะต้องมีการสอบถามพยานอีกครั้งเมื่อมี

ความคืบหน้าในคดีมากขึ้นโดยอธิบายอย่างชัดเจนว่าผู้สืบสวนได้รับข้อมูลและหลักฐานรวมถึงพยานมากขึ้นจะช่วยให้เห็นเรื่องราวอื่น ๆ ต่อไปทำให้การสัมภาษณ์ใหม่อีกครั้งถือเป็นเรื่องที่เป็นปกติกิจ โดยการปิดการสัมภาษณ์โดยปกติที่ดีจะทำให้ง่ายต่อการนัดสัมภาษณ์พยานใหม่อีกครั้ง และเมื่อการสัมภาษณ์จบลง ผู้สืบสวนจำเป็นที่จะต้องจดบันทึกเนื้อหาทำให้การของผู้ถูกสัมภาษณ์ลงในรายงาน

การสัมภาษณ์พยานที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเงิน

อุปสรรคใหญ่ในการสัมภาษณ์พยานที่มีความเชี่ยวชาญทางการเงินก็คือ ภาษา ผู้สืบสวนควรมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับด้านบัญชีและภาษีเงิน เพื่อที่สามารถสื่อสารกับพยานเหล่านี้ได้อย่างเข้าใจ สำหรับคดีการทุจริตทางการเงิน สิ่งสำคัญในการสัมภาษณ์พยาน คือ การเตรียมตัว หลายครั้งที่โครงสร้างข้อเท็จจริง ความเป็นเจ้าของ และรายการที่เกิดขึ้นของกิจการมีความซับซ้อนหรือไม่ชัดเจน รวมถึงรายการทางการเงินที่มีความซับซ้อนบางอย่างที่ถูกกฎหมายจะดูเหมือนเป็นรายการที่ผิดกฎหมาย หลักการสัมภาษณ์อาชญากรรมทางการเงินเกี่ยวข้องกับรายละเอียด คำถามต่าง ๆ ว่าใช่หรือไม่ หรือคำถามปลายเปิดเพื่อให้อธิบายว่าเกิดอะไรขึ้นอาจไม่ทำให้ผู้สืบสวนได้ข้อมูลอะไร ดังนั้นการเตรียมตัวพร้อมก่อนการสัมภาษณ์จะช่วยเหลือผู้สืบสวนอย่างยิ่ง นอกจากเค้าโครงว่าจะถามอะไรบ้างแล้วนั้น การเตรียมตัวยังรวมถึงการศึกษาหาความรู้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจและองค์กร กระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของกิจการ การหมุนเวียนของเงินสด ซึ่งทำให้ได้คำถามที่สามารถถามได้อย่างสัมฤทธิ์ผล โดยใช้เทคนิคและกระบวนการสัมภาษณ์ รวมถึงขั้นตอนการสืบสวนเข้าช่วย นอกจากนี้ ผู้สืบสวนควรรู้ภาษาที่พยานใช้เฉพาะเจาะจงในวงการ รวมถึงค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและบริษัทที่มีลักษณะเหมือนกัน เพื่อให้สามารถคาดการณ์ได้ว่า ข้อมูลที่จะได้น่าจะเป็นแบบใด และทราบถึงรายละเอียด ข้อมูลเกี่ยวกับข้อบังคับหรือข้อกำหนดและมาตรฐานของอุตสาหกรรม รวมทั้งอัตราส่วนทางการเงินของอุตสาหกรรม

การตรวจสอบข้อมูลในอุตสาหกรรมโดยเฉพาะและจัดบันทึกรายละเอียดไว้จะทำให้ผู้สืบสวนสามารถประเมินความถูกต้องและสมเหตุสมผลของข้อมูลจากคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ และผู้สืบสวนควรเก็บรวบรวมเอกสารหลักฐานที่อาจต้องใช้ในการพิสูจน์หรือเบิกพยานในภายหลัง หากเป็นไปได้ ผู้สืบสวนควรขอให้พยานช่วยจัดเตรียมเอกสารหรือสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต้องใช้ในการสัมภาษณ์ล่วงหน้า เพื่อให้ผู้สืบสวนสามารถศึกษาทำความเข้าใจและตั้งคำถามก่อนได้ การที่ผู้สืบสวนพยายามที่จะตรวจสอบเอกสารพร้อม ๆ กับการสัมภาษณ์พยานจะทำให้เกิดปัญหาสองประการ หนึ่ง คือ ผู้สืบสวนไม่มีความคุ้นเคยกับเอกสาร ซึ่งอาจทำให้ไม่สังเกตเห็นความผิดปกติหรือความไม่สอดคล้องที่มีอยู่ สอง คือ การเบี่ยงเบนความสนใจจากการเตรียมถามคำถามถัดไปกับพยานไปยังการตรวจสอบเอกสารที่ซับซ้อน ทำให้ไม่สามารถให้ความสำคัญกับอย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสองอย่างก็เป็นได้

ผู้สืบสวนสามารถใช้เอกสารหรือสื่อภาพประกอบ (เช่น แผนภาพ แผนภูมิ ผังการไหลของข้อมูล) ไปใช้ในการสัมภาษณ์ เพราะสิ่งเหล่านี้ทำให้พยานเข้าใจกระบวนการและการไหลของข้อมูลได้ตามแต่ละขั้นตอน ผู้สืบสวนจำเป็นต้องเข้าใจกระบวนการ และขั้นตอนต่าง ๆ ที่สัมภาษณ์พยาน ซึ่งทั้งหมดนี้อาจช่วยในการสรุปข้อมูลได้ และหากพบเจอสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย ผู้สืบสวนก็ควรขอความช่วยเหลือจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในทานั้น ๆ

สรุป

การที่จะประสบความสำเร็จในเรื่องการบัญชีสืบสวนนั้นไม่สามารถหลีกเลี่ยงการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการสืบหาหลักฐานประกอบการสืบสวน ผู้ปฏิบัติงานการบัญชีสืบสวนจึงต้องหมั่นทำความเข้าใจเทคนิคและฝึกฝนการสัมภาษณ์เพื่อสืบหาหลักฐาน โดยอิงกับเทคนิคต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาในบทความนี้เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการบัญชีสืบสวนตามที่ต้องการ

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทยและการแปล

ศิลปพร ศรีจันเพชร. (2553). มารู้อัจฉกักับการบัญชีสืบสวน. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 17, 23-27.

[Sillapaporn Srijunpetch. (2010). Forensic Accounting. *Journal of Accounting Profession*, 17, 23-27.]

ทวี สอดส่อง. (2553). เทคนิคการสืบสวนสอบสวน คดีอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ โดยใช้ความรู้ทางนิติวิทยาศาสตร์ด้านบัญชีภาษีอากรและการเงิน. *วารสารกระบวนกรยุติธรรม*, 1, 5-28.

[Tawee Sodsong. (2010). Investigation Techniques Economic Criminal Case by Using Expertise in Tax and Finance. *Journal of Thai Justice System*, 1, 5-28.]

English

Silverstone, H. and Sheetz, M. (2007). *Forensic accounting and fraud investigation for non-experts (2nd Edition)*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Singleton, T. W. and Singleton, A. J. (2010). *Fraud auditing and forensic accounting (4th Edition)*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Albrecht, W. S., Albrecht, C. C., Albrecht, C. O., and Zimbelman, M. (2009). *Fraud examination (3rd Edition)*. USA: South-Western Cengage Learning.

JAP