

การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุขฎิบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา

ตุลาคม 2554

การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาคุณวุฒิปบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา

ตุลาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา

ตุลาคม 2554

พันตำรวจเอก กิตติศักดิ์ ปลาทอง. (2554). การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ด. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: รองศาสตราจารย์ ดร.นันทา สุรักษา, ศาสตราจารย์ ดร. ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, อาจารย์ ดร.เสกสรรค์ ทองคำบรรจง.

การวิจัยเรื่อง การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา 1) การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจและ 2) ผลของการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบัญชาการตำรวจนครบาล 1,348 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 384 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น ส่วนกลุ่มตัวอย่าง ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 12 คน ได้มาจากการคัดเลือกแบบเจาะจงจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตต่ำ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.667 และโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตมีค่า IOC อยู่ระหว่าง .80 – 1.00 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตโดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ประกอบด้วย 1) การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และ 2) การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ก่อนการฝึกอบรม กับหลังการฝึกอบรม กับเมื่อสิ้นสุดระยะการติดตามผล และก่อนการฝึกอบรม กับเมื่อสิ้นสุดระยะการติดตามผล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

PSYCHOLOGICAL TRAINING FOR DEVELOPING CRISIS NEGOTIATION
OF POLICE OFFICERS



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Doctor of Education Degree in Counseling Psychology
at Srinakharinwirot University
October 2011

Pol.Col. Kittisak Plathong. (2011). *Psychological Training for Developing Crisis Negotiation of Police officers*. Ed.D. (Counseling Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc. Prof.Dr.Nanta Sooraksa, Prof.Dr.Pongpan Kirdpitak, Dr.Sakesan Tongkhambancho...00ng.

The purposes of this research topic “psychological training for developing crisis negotiation of police officers” were 1) to examine crisis negotiation of Police officers and 2) to study the effect of psychological training on Developing the police officers’ crisis negotiation. The research population consists of 1,348 police officers of the Metropolitan Police Bureau. The subjects of the crisis negotiation study were 384 police officers. They were stratified randomly from the population. Another group of subjects included 12 police officers whose crisis negotiation scores were low. This group of subjects participated in the psychological training program. The research instruments were an evaluation form of crisis negotiation with the reliability coefficient (alpha) of 0.667 and a program of psychological training for developing crisis negotiation with the IOC ranged from .8 -1.00. The data were analyzed by the computer programs.

The research results were as follows:

1. The police officers' crisis negotiation total mean scores were high: 1) the crisis negotiation knowledge mean scores were average and 2) the crisis negotiation ability mean scores revealed high.
2. Statistically significant differences were found before and after training, after training and at the end of the follow-up, and also before training and at the end of the follow-up at .01 level.

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ ด้วยความกรุณาอย่างสูงของ รองศาสตราจารย์ ดร.นันทา ผู้รักษา
ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ ศาสตราจารย์ ดร.ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ และอาจารย์ ดร.เสกสรรค์
ทองคำบรรจง กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลา ชี้แนะ และให้คำแนะนำแนวทางการ
ทำวิจัยทุกขั้นตอน เพื่อปรับปรุงปริญญานิพนธ์ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากที่สุด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใน
ความกรุณาและความเมตตาของท่าน จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรสุกกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.ทศพร มณีศรีขำ ที่กรุณาเป็นประธานและกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ และได้ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ
ที่เป็นประโยชน์ทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญและ
ผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาเสียสละเวลา มาร่วมในการสนทนากลุ่ม รวมทั้งกรุณาให้ความเห็นและแก้ไขเครื่องมือ
แบบประเมินและโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตจนสามารถ
ใช้ในงานวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาทุกท่านที่ให้การสนับสนุนในการวิจัยครั้งนี้ โดยเฉพาะพลตำรวจตรี
ดร.ประวุฒิ ถาวรศิริ รวมทั้งผู้ร่วมงานที่เอื้อเฟื้อสนับสนุนผู้วิจัยเป็นอย่างดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ ในสาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษาทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐศรี เลิศรัตนเดชากุล ที่ได้ให้คำแนะนำ และคอยให้คำปรึกษาในทุกเรื่อง ผู้วิจัยรู้สึก
ประทับใจเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ยังได้รับน้ำใจจากเพื่อนจิตวิทยาการให้คำปรึกษารุ่นที่ 5 ทุกคนที่ช่วยเหลือ
เกื้อกูลด้วยความปรารถนาดีตลอดมา หนึ่งในเพื่อนที่ดีเด่นที่สุด ขอมอบให้ พันเอก นายแพทย์ประดิษฐ์
เลิศรัตนเดชากุล ที่ใส่ใจและพร้อมให้การช่วยเหลือทุกๆ เรื่อง ทั้งเข้าร่วมการบรรยายและดูแลสุขภาพจิต
ของผู้วิจัยตลอดระหว่างทำวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและจะไม่มีวันลืมความปรารถนาดีของเพื่อนตลอดไป

ในทุกครั้งของชีวิต จะสุขหรือทุกข์ หรือบางครั้งเกิดการท้อแท้ ผู้วิจัยมีครอบครัวคอยให้กำลังใจ
อยู่เสมอ ทำให้มีกำลังใจฝ่าฟันปัญหาและอุปสรรคไปได้อย่างดี จึงขอขอบคุณความสำเร็จครั้งนี้ให้แก่ครอบครัว
ได้แก่พี่ๆ และคู่ชีวิต โดยเฉพาะเด็กหญิง ปิยะดา ปลายทอง และเด็กหญิง ปารวี ปลายทอง ซึ่งบุตรสาวทั้งสอง
คอยเฝ้าดูความเจริญงอกงามทางการศึกษาของของผู้วิจัย เพื่อเป็นแบบอย่างในการศึกษาของพวกเขา
ต่อไป ผู้วิจัยได้ใช้โอกาสนี้เป็นการสอนบทเรียนชีวิตในด้านการศึกษาไปพร้อมๆ กัน ที่สุดของชีวิต คุณ
งามความดีต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้กระทำให้มา และอยู่ในสำนึกของผู้วิจัยเสมอมา คือ คุณแม่ ผดุง ปลายทอง ผู้วิจัย
ขอกราบขอบพระคุณท่านที่คอยห่วงใยและอบรม ดูแลผู้วิจัยอย่างดีตลอดมา จนประสบความสำเร็จใน
ครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกราบขอบพระคุณท่านมา ณ ที่นี้ ด้วยความเคารพรักเป็นอย่างสูง

พันตำรวจเอก กิตติศักดิ์ ปลายทอง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามการวิจัย	5
ความมุ่งหมายของการวิจัย	6
ความสำคัญของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	6
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	6
นิยามปฏิบัติการ	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
สมมติฐานของการวิจัย	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
การพัฒนาสมรรถนะการเจรจาต่อรอง	13
ความหมายของสมรรถนะ	13
แนวคิดเรื่องสมรรถนะ	13
องค์ประกอบของสมรรถนะ	14
วิธีการศึกษาสมรรถนะ	15
การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต	16
ความหมายการเจรจาต่อรอง	16
แนวคิด ทฤษฎี ในการเจรจาต่อรอง	17
การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้	19
การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ	52
บทบาทหน้าที่และภารกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต .	59
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต	63
ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม	68

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
2(ต่อ)	
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม	72
ความหมาย การฝึกอบรมคืออะไร	72
ระยะของกระบวนการฝึกอบรม (The Training Process in Three Phases)	75
รูปแบบบางประการของแนวคิด (Some Conceptual Model)	76
กระบวนการฝึกอบรมสำหรับองค์กรของผู้เข้าอบรม (The Training Process for the Participants Organization)	77
การออกแบบโครงการฝึกอบรม (Designing the Program)	80
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)	83
แนวคิดและความเป็นมาของการสนทนากลุ่ม	83
ความหมายของการสนทนากลุ่ม	84
ขนาดของกลุ่มที่ร่วมสนทนา	84
หลักการจัดสนทนากลุ่ม	85
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต	90
งานวิจัยต่างประเทศ	90
งานวิจัยในประเทศ	91
3 วิธีดำเนินการวิจัย	93
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	93
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	93
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	94
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	96
ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย	103
การเก็บรวบรวมข้อมูลและเกณฑ์การประเมิน	104
การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	105
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	105

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	109
สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์และการแปลผล	109
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	109
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	110
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	132
ความมุ่งหมายของการวิจัย	132
สมมติฐานในการวิจัย	132
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	132
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	133
การดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	133
วิธีการดำเนินการทดลอง	136
การเก็บรวบรวมข้อมูล	137
การวิเคราะห์ข้อมูล	138
สรุปผลการวิจัย	138
อภิปรายผล	141
ข้อเสนอแนะ	143
บรรณานุกรม	145
ภาคผนวก	151
ภาคผนวก ก.	152
ภาคผนวก ข.	156
ภาคผนวก ค.	162
ภาคผนวก ง.	170
ภาคผนวก จ.	177

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก จ.	184
ภาคผนวก ซ.	200
ภาคผนวก ฌ.	204
ภาคผนวก ญ.	222
ประวัติย่อผู้วิจัย	270



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 รูปแบบการเจรจาต่อรอง	18
2 เปรียบเทียบความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือดกับพฤติกรรมที่แสดงออก	36
3 แสดงอาการภาวะขาดแอลกอฮอล์	37
4 เปรียบเทียบการฝึกอบรม	73
5 หน่วยงาน และข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตร ถึงรองผู้กำกับการ (ยศร้อยตำรวจตรี ถึงพันตำรวจโท) ที่เป็นกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างในกองบัญชาการตำรวจนครบาล	94
6 โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต	102
7 แบบแผนการทดลองแบบ One Group Pretest- Posttest Design	103
8 ค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ($n = 384$)	110
9 ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่ง ของคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ($n = 384$)	114
10 ค่าความถี่ ร้อยละและการแปลผลคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านความรู้ ($n = 384$)	115
11 ความถี่ ร้อยละและการแปลผลคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ($n = 384$)	117
12 ความถี่ ร้อยละและการแปลผลคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ($n = 384$)	120
13 ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่งของคะแนน การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ระยะก่อนทดลอง หลังทดลอง และสิ้นสุดระยะการติดตามผล ($n = 12$)	122
14 เปรียบเทียบคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมและจำแนกตามองค์ประกอบหลักก่อนการทดลอง หลังการทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล ($n = 12$)	125
15 เปรียบเทียบคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกตามองค์ประกอบย่อย ระยะก่อนการทดลอง หลังการทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล ($n = 12$)	128

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 ผลการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	169
17 ค่าดัชนี IOC ของแบบประเมินจากการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ	172
18 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้	178
19 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ด้านเนื้อหาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนา การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต	201
20 การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต	205



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	10
2 กรอบแนวคิดในการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยใช้ การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา	10
3 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)	14
4 บันไดแสดงขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม	30
5 ระยะเวลาณผู้เสพยาเสพติดแอมเฟตามีน	40
6 รูปแบบอย่างง่ายของกระบวนการฝึกอบรม (Simple Model of the Training Process)	76
7 รูปแบบอย่างละเอียดของกระบวนการฝึกอบรม (Elaborated Model of the Training Process)	76
8 ลักษณะการเรียงคำถาม	88
9 สุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และกำหนดขนาดตัวอย่างแบบ สัดส่วน 28% จากประชากร	95
10 การแจกแจงคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	117
11 การแจกแจงคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	119
12 แจกแจงคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	121
13 คะแนนเฉลี่ยการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ก่อนทดลอง หลัง ทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล โดยรวมและจำแนกตามองค์ประกอบหลัก ..	123
14 คะแนนเฉลี่ยการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ก่อนทดลอง หลังทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล จำแนกตามองค์ประกอบย่อย	124
15 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตโดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล	126
16 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล	127
17 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล	128

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมหลากหลายรูปแบบ และทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ดังปรากฏเป็นข่าวมากมายทางสื่อมวลชนแทบทุกแขนง เช่น ข่าวคนกระโดดตึกฆ่าตัวตาย คนคลุ้มคลั่งเมายาบ้าจับผู้อื่นเป็นตัวประกัน รวมไปถึงเหตุการณ์ก่อการร้าย บุกยึดสถานทูต หรือการจี้เครื่องบิน เป็นต้น บางครั้ง เหตุการณ์เหล่านั้นถูกปล่อยให้เกิดขึ้นโดยไม่ได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วและเหมาะสม จนกลายเป็นเหตุการณ์ภาวะวิกฤต สาเหตุส่วนหนึ่งของความรุนแรงที่ปรากฏเป็นข่าวอาจมาจากปัญหาใหญ่ๆ เช่น ปัญหาสุขภาพจิต ปัญหายาเสพติด หรือปัญหาสังคม นอกจากนี้แล้ว บางเหตุการณ์ยังอาจเกิดจากความขัดแย้งทางสังคม เชื้อชาติ ศาสนา หรือระบบการปกครอง เช่น เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมไทย ตั้งแต่เกิดการรัฐประหาร เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2549 เป็นต้นมา เห็นได้ชัดเจนว่า มีการแบ่งแยกแนวความคิดทางการเมืองของกลุ่มคนในสังคมต่างๆ หลายกลุ่ม

เจ้าหน้าที่ตำรวจในฐานะเจ้าพนักงาน ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ตลอดจนดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและตำรวจเป็นหน่วยงานแรกที่ต้องเผชิญเหตุ และจัดการกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งเหตุการณ์แต่ละเหตุการณ์ มักเกี่ยวข้องกับชีวิตและทรัพย์สินของผู้ก่อเหตุเอง ตัวประกัน ผู้เกี่ยวข้องหรือประชาชนทั่วไป บางครั้งก่อให้เกิดความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สิน และเป็นที่สะท้อนขวัญแก่ประชาชนโดยรวม

ตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงต้องยอมรับในบทบาทที่ต้องรับหน้าที่เป็นผู้จัดการคลี่คลายสถานการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในสังคม โดยต้องคัดเลือกหรือฝึกอบรมผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรองที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้สำเร็จหรือเกิดผลดีที่สุด ดังตำราพิชัยสงครามของซุนวู นักการทหารและนักการปกครอง ซึ่ง ไซน่า เอปซี (2554: ออนไลน์) ได้กล่าวไว้ว่า “รู้เขารู้เรา รบร้อยครั้งชนะร้อยครั้ง” จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตอาจมีแนวทางเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต นอกจากจะรู้เขารู้เราแล้วยังจะต้องรู้สถานการณ์ในขณะเกิดเหตุภาวะวิกฤตด้วย จึงต้องยึดหลัก 3 ประการคือ รู้เขา รู้เรา รู้สถานการณ์ ดังนี้

1. รู้เขา ผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรองจะต้องรู้ถึงบุคคลผู้ก่อเหตุว่าเป็นบุคคลที่อยู่ในสภาวะวิกฤต (People in Crisis) หรือไม่ หรือเป็นพวกอาชญากรที่ไม่สมประกอบ หรือเป็นอาชญากรที่ต่อต้านสังคม รวมไปถึงบุคคลที่มีสติวิปลาส (Psychotic people) หรือแม้กระทั่งพวกที่มีจิตใจหดหู่ (Depressed people) หรือเป็นพวกนักโทษ

การจัดประเภทผู้ก่อเหตุทำให้สามารถรู้ถึงอารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมของผู้ก่อเหตุได้ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการให้ความช่วยเหลือ หรือการเจรจาต่อรอง ตัวอย่างเช่น บุคคลในภาวะวิกฤตโดยทั่วไป มักเป็นบุคคลปกติธรรมดา ไม่เคยมีพื้นฐานเป็นโรคจิตหรือผิดปกติแต่อย่างใด แต่เพียงมีพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงต่อชีวิตของบุคคลเหล่านั้นอย่างรุนแรง เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาส่วนตัว หรือปัญหาครอบครัว อาการที่พบเห็นชัด คือ จะรู้สึกเป็นบุคคลที่ เปล่าเปลี่ยว ปราศจากการช่วยเหลือเกื้อกูลและมีความวิตกกังวลสูง รู้สึกหมดหวังสิ้นหวัง และในที่สุดจะทำร้ายตนเอง

ส่วนอีกปัญหาหนึ่งที่พบมาก คือ ผู้ก่อเหตุเสพยาเสพติดประเภทแอมเฟตามีน หรือยาบ้า และจับตัวประกัน บทความ 14 ปี ของยาบ้า (โกวิท วงศ์สุรวัฒน์. 2553: 6) สรุปได้ว่า ได้รับการยืนยันจากอธิบดี กรมราชทัณฑ์ ผู้ต้องหา จำนวน 250,000 คน เป็นผู้ต้องหาที่เกี่ยวข้องกับยาบ้า จำนวนร้อยละ 60 เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศแล้วจะมียาบ้าแค่ร้อยละ 10 เท่านั้น สรุปให้เห็นว่า ปัญหาของประเทศไทย มีผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับการเสพยาแอมเฟตามีน หรือยาบ้าเป็นจำนวนมาก ซึ่งผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติดแอมเฟตามีนหรือยาบ้าจะส่งผลต่อจิตใจ ทำให้เป็นโรคจิตชนิดหวาดระแวงเกิดความกลัวประสาทหลอนเกรงว่า จะมีคนมาทำร้าย จึงต้องทำร้ายผู้อื่น และในที่สุดผู้ก่อเหตุก็จะทำร้ายตัวประกัน

2. รู้เรา ผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรอง ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ พร้อมทั้งสามารถทำงานเป็นทีมหรือร่วมมือประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ในการร่วมกันแก้ไขปัญหาวิกฤตที่เกิดขึ้นได้จากที่กล่าวมาแล้วแสดงให้เห็นว่า ผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตนั้น จะต้องเป็นผู้รู้ถึงบุคคลผู้ก่อเหตุ และรู้จักความสามารถตนเองเป็นอย่างดีว่ามีความพร้อม ความสามารถเป็นอย่างไร และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ได้เพราะอารมณ์จะส่งผลต่อการเจรจาต่อรอง ฟูลเมอร์ และ บาร์รี่ (Fulmer; & Barry. 2004: 257) กล่าวว่า ความสามารถในการควบคุมอารมณ์มี 3 ด้าน คือ ด้านที่หนึ่ง การแสดงออกทางอารมณ์ต่อตนเองและผู้อื่น ด้านที่สอง การควบคุมอารมณ์ ด้านที่สาม การใช้อารมณ์อย่างเหมาะสมรวมถึงการเข้าถึงอารมณ์ เพื่อช่วยการรับรู้และความสามารถในการทำความเข้าใจและวิเคราะห์อารมณ์ตนเองได้

นอกจากนี้แล้ว ความแตกต่างของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองดังที่เอลเฟนบิน และคณะ (Elfenbeina; et al. 2008: 1464 – 1465) ศึกษาผลกระทบของความแตกต่าง ระหว่างบุคคลในเรื่องผลการเจรจา ได้รับการยืนยันและมีความสอดคล้อง 3 ประการ ประการแรก ศึกษาบทบาทความแตกต่างระหว่างบุคคลในบริบทปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประการที่สองศึกษาผลการเจรจาในเชิงลักษณะของบุคคล และวัตถุประสงค์ของการเจรจา ประการที่สาม ศึกษาความแตกต่างของบุคคลมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมของบุคคล เมื่อบุคคลนั้นอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน นอกจากนี้การเจรจาต่อรองได้ขยายจากลักษณะเฉพาะไปสู่ลักษณะนิสัย ทักษะ และทัศนคติ การศึกษาลักษณะของบุคลิกภาพ ความสามารถ การรับรู้ ความเชื่อ และกลยุทธ์ในการเจรจาต่อรอง รวมทั้งรูปแบบแรงจูงใจ กระบวนการคิดทางอารมณ์และสติปัญญา ทำให้เป็นข้อได้เปรียบในการเจรจาต่อรอง ส่วนลักษณะอุปนิสัยสามารถนำมาจัดประเภทได้ 5 ลักษณะ ดังนี้

1) ความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาเชิงบวก และความเชื่อ เช่น ความสามารถของตนเอง และความมั่นใจที่มีกลยุทธ์ในการเจรจาต่อรอง 2) รูปแบบแรงจูงใจ เช่น แนวโน้มทางสังคมและการได้แสดงพฤติกรรมที่มีผลต่อจริยธรรม 3) ความสามารถ เช่น กระบวนการคิดทางอารมณ์และสติปัญญา 4) นิสัยที่ถาวร เช่น ความโน้มเอียงของนิสัย 5) ลักษณะส่วนบุคคลที่เห็นได้ เช่น เพศ และอายุ ในการศึกษาอุปนิสัยของบุคคลในการเจรจาต่อรองทำให้เกิด ข้อได้เปรียบและเกิดผลดีในการเจรจาเป็นอย่างมาก

3. รัฐสถานการณ์ ในสถานการณ์ภาวะวิกฤต พฤติกรรมการตัดสินใจมีความสำคัญยิ่งที่สามารถประเมินสถานการณ์ปัจจุบันและคาดการณ์สถานการณ์อนาคตนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้องดังการศึกษาฟูลเมอร์ และ บาร์รี่ (Fulmer; & Barry. 2004: 255) กล่าวว่า มุมมองเรื่องการตัดสินใจเรื่องพฤติกรรมบ่งบอกให้ทราบถึงทฤษฎีการเจรจา หากผู้เจรจาเผชิญกับสถานการณ์หรือฝ่ายตรงข้าม โดยมีอำนาจเพียงเล็กน้อยที่จะเปลี่ยนแปลงอีกฝ่าย ดังนั้น ลักษณะสำคัญประการเดียวเกี่ยวกับสถานการณ์การเจรจาที่อยู่ภายในการควบคุมของผู้เจรจาอยู่เป็นประจำ คือ การจะตัดสินใจอย่างไร การรวมกันอย่างเหนียวแน่นในการเจรจาต่อรองกับการตัดสินใจ หมายความว่า หลักการที่ยอมรับของบุคคลในเรื่องของการตัดสินใจที่นำมาปรับใช้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองให้เคร่งครัดในทฤษฎีเพื่อการเจรจาต่อรอง มุมมองที่มีบทบาทสำคัญที่นำมาปฏิบัติด้านการเจรจาต่อรองได้ คือ ทฤษฎีการตัดสินใจเชิงพฤติกรรม โดยหลักแล้วผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรองต้องใช้แบบจำลองในการคาดเดาพฤติกรรมที่เป็นไปได้ เกี่ยวกับฝ่ายตรงข้ามแต่ต้องอยู่บนพื้นฐานคำแนะนำที่จะชancenคติในการตัดสินใจ

การตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแก้ไขสถานการณ์ปัญหาวิกฤต อินทร์นั ปัญญา (2551) ทำการวิจัยศึกษากระบวนการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแก้ไขสถานการณ์ปัญหาวิกฤต ปรากฏว่าร้อยละ 93.48 ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เข้าแก้ไขปัญหาวิกฤต ยังไม่เคยมีประสบการณ์ในสถานการณ์ที่ต้องบริหารปัญหาวิกฤตมาก่อน และร้อยละ 82.37 ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขสถานการณ์ปัญหาวิกฤต และได้เสนอแนะให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้ปฏิบัติและสร้างทีมบริหารปัญหาวิกฤต เพื่อแก้ไขปัญหาวิกฤตต่อไป

ปรัชญาการจัดการทีมเจรจา หน่วยงานด้านรักษากฎหมายและรักษาความปลอดภัยของสหรัฐอเมริกา (Federal Bureau of Investigation) มีเป้าหมายคือความปลอดภัยในชีวิตของผู้เกี่ยวข้องทุกคนเป็นสิ่งสำคัญสุด การคัดเลือกผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรองจะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์มีความรู้ด้านพฤติกรรมศาสตร์ หรือด้านจิตวิทยา พร้อมทั้งต้องมีทักษะในการฟังและ การพูดเป็นอย่างดี นอกจากนี้แล้วยังต้องเป็นผู้มีวุฒิภาวะทางจิตใจ และทางอารมณ์ กล่าวคือมีการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาได้ รวมทั้งสามารถประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องและร่วมกันทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี

การดำเนินการด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ของการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตจะต้องคำนึงถึงประเภทของผู้จับตัวประกัน ขณะเดียวกันจะต้องรู้ข้อมูลประเภทของตัวประกัน และความต้องการของผู้จับตัวประกัน ผู้ทำหน้าที่การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตสามารถประเมินข้อเรียกร้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนำมาเป็นข้อมูลประกอบกระบวนการวางแผน การตัดสินใจ เพื่อการตอบโต้ผู้จับตัวประกัน และทำให้ภารกิจบรรลุเป้าหมายสำคัญในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย บาร์เซอร์แมน เคอร์ฮาน และมัวร์ (Bazerman; Curhan; & Moore. 2000: 212) เสนอแนะว่า วิธีการตีความวิเคราะห์สถานการณ์เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำนาย หรือคาดการณ์ทัศนคติของผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรองและผลที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากการอ้างเหตุผลสามารถที่จะลดทอนความขัดแย้งระหว่างฝ่ายต่างๆ ได้ และการเปิดเผยต่อกัน ทั้งสองฝ่ายจะช่วยให้การอ้างเหตุผลที่มุ่งร้ายต่อฝ่ายตรงข้ามลดน้อยลง นอกจากนี้ยุทธวิธีการวางรูปแบบของสถานการณ์ความขัดแย้งในแง่ของผู้เจรจาต่อรองแต่ละคน อาจมีผลต่อทัศนคติของผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรอง และผลที่จะตามมา ดังนั้นการพิจารณาการจัดการของผู้เจรจาต่อรองในการอ้างเหตุผลและกระบวนการตีความเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับแก้ปัญหาความขัดแย้งในการเจรจา

ปิยวัฒน์ บัวขาว (2547: 75; อ้างอิงจาก อเนก เชนนวัฒน์. 2542) ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเจรจาช่วยเหลือผู้ที่จะฆ่าตัวตายในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาล ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่ระงับเหตุการณ์ผู้ที่กำลังจะฆ่าตัวตาย ให้ยุติการกระทำที่เป็นอันตรายกับบุคคลนั้น หรือผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์ โดยใช้หลักจิตวิทยาและหลักการให้คำปรึกษาในการสื่อสาร และประเมินสถานการณ์ให้บุคคลที่กำลังจะฆ่าตัวตายเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมดีขึ้น กลุ่มตัวอย่างสุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล 87 สถานี จำนวน 390 นาย สอบถาม สัมภาษณ์ถึงความรู้ ความเข้าใจในสาเหตุการฆ่าตัวตายและความรู้ความเข้าใจในการช่วยเหลือผู้ที่จะฆ่าตัวตาย พบว่า มีความสัมพันธ์กับภูมิหลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สอดคล้องกับ ปานจิต รวีอร่ามวงศ์ (2547) สรุปผลการวิจัยการเจรจาต่อรองของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับผู้ก่อเหตุ ในกรณีผู้ก่อเหตุจับตัวประกัน การศึกษาวิจัยรูปแบบกลยุทธ์ในการเจรจาต่อรองของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สื่อสารกับผู้ก่อเหตุ ประกอบด้วยการสร้างใจกว้างใจ การพูดคุยเพื่อลอบประโลม การหลีกเลี่ยงการพูดโกหก แต่ไม่พูดความจริง โดยอ้างหลักเหตุผลและการใช้สรรพนามที่เหมาะสม

บัทเทอร์ ไทเทินเบิร์ก และ ฟิวส์เลอร์ (Butter; Leitenberg; & Fuselier. 1993: 213) ศึกษาหน่วยงานผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ในสหรัฐอเมริกา 300 แห่ง ที่ได้ว่าจ้างนักเจรจาต่อรองมาปฏิบัติหน้าที่ในเหตุการณ์ ที่ผู้ก่อเหตุจับตัวประกัน ซึ่งเป็นการทำตามผลสำรวจเรื่องการให้ผู้เชี่ยวชาญ ด้านจิตวิทยาการให้คำปรึกษาในที่เจรจาต่อรองตัวประกัน ร้อยละ 39 ของสถานีตำรวจ ที่มีผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรองตัวประกัน จะให้ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาเป็นผู้ให้คำปรึกษาด้านเทคนิคเจรจาต่อรองแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผลงานวิจัยสรุปว่า เหตุการณ์ที่ผู้ก่อเหตุจับตัวประกันมักจบลงด้วยการที่ผู้ก่อเหตุยอมมอบตัวเพิ่มมากขึ้น จะเห็นได้ว่าทักษะการเจรจาต่อรองที่ดีจะส่งผลต่อการช่วยเหลือในภาวะวิกฤตได้

ในสถานการณ์ภาวะวิกฤตจำเป็นต้องใช้กระบวนการทางจิตวิทยา เพื่อสนับสนุนกระบวนการแก้ไขสถานการณ์ ให้คลี่คลายและแก้ไขสถานการณ์ให้กลับเข้าสู่ภาวะปกติ การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตถือได้ว่าเป็นกระบวนการเจรจาต่อรองที่น่ากระบวนการทางจิตวิทยาทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด กระบวนการเจรจาต่อรองจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการตัดสินใจที่จะกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใด จากสภาพปัญหาและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันการเจรจาต่อรองได้รับความสนใจจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แม้จะมีการส่งบุคลากรไปอบรมยังต่างประเทศและได้นำแนวคิดจากต่างประเทศมาอบรมให้ความรู้ในเรื่องการเจรจาต่อรองแก่บุคลากร บางส่วน แต่บุคลากรที่ช่วยฝึกอบรมมีไม่เพียงพอต่อความต้องการหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน นอกจากนี้ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังไม่มีการจัดการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จำเป็นต้องพัฒนา จัดระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตต่อไป

การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้พัฒนามนุษย์ ดังที่ บัคเลย์ และ แคพเพิล (Buckley; & Caple. 1995: 13) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการวางแผนและจัดกระทำอย่างเป็นระบบ เพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาความรู้ (Knowledge) เจตคติ (Attitude) และ ทักษะ (Skill) โดยผ่านประสบการณ์เรียนรู้ เพื่อปฏิบัติงานให้ได้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี การพัฒนาความรู้ความสามารถการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจเคยผ่านงานการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ได้พบเห็นปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และสามารถจัดการปัญหาเหล่านั้นลงลงมาด้วยดี ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และศึกษาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจพร้อมทั้งประสิทธิภาพการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาสามารถพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตทางด้านความรู้ และความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ ประชาชนในการรักษาความสงบสุขของสังคมต่อไป

คำถามการวิจัย

1. การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีอย่างไร
2. การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาสามารถพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้มากน้อยเพียงใด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
2. เพื่อศึกษาผลของการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา เพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต และการใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต เป็นแนวทางในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เจรจาต่อรองและหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และความสงบสุขของสังคม

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่สายสืบสวน ด้านป้องกันปราบปราม ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล ระดับ รองสารวัตรถึงรองผู้กำกับการ (ยศร้อยตำรวจตรี ถึง พันตำรวจโท) จำนวน 1,348 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 384 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Statified Random Sampling) จากประชากร

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการฝึกอบรมคือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เจรจาต่อรอง ที่มีการเจรจาต่อรองต่ำ จำนวน 12 คน ซึ่งได้จากการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตต่ำที่สุดจนถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจคนที่ 12

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรจัดกระทำ คือ การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

2.2 ตัวแปรตาม คือ การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ประกอบด้วย การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ และการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ

นิยามปฏิบัติการ

1. ภาวะวิกฤต หมายถึง สถานการณ์ที่อยู่ในขั้นอันตราย หรือขั้นหัวเลี้ยวหัวต่อ ชั้นแตกหัก จะไปในทิศทางที่ดีหรือในทางร้ายก็ได้ เป็นสภาวะความวุ่นวายทางอารมณ์และคุณความการปรับตัวปกติของบุคคล และเป็นสภาวะที่ก่อให้เกิดอันตราย และก่อให้เกิดความคิดต้องการตัดสินใจที่จะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และนำมาซึ่งความขัดแย้งในจิตใจ

2. การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต หมายถึง การแสดงออกของผู้รับผิดชอบต่อเหตุการณ์ในภาวะอันอาจเกิดอันตราย เพื่อแก้ไขปัญหาโดยไม่ใช้ความรุนแรงให้ผู้ก่อเหตุหยุดกระทำการอันอาจเกิดอันตรายแก่ชีวิตของตนเอง หรือผู้อื่น

3. การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง การรับรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แสดงออกถึงการมีความรู้ การฟัง การพูด รวมถึงการประเมินสถานการณ์ เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจดำเนินการ โดยไม่ใช้ความรุนแรง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุหยุดกระทำการอันอาจเกิดอันตรายแก่ชีวิตตนเอง หรือผู้อื่นประกอบด้วย

3.1 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ หมายถึง การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ชี้ให้เห็นว่ามีความรู้ ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ได้แก่

3.1.1 ความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจในสาระที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้เจรจาต่อรอง รูปแบบการเจรจาต่อรอง บทบาทและวิธีการเจรจาต่อรอง

3.1.2 ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจในสาระที่เกี่ยวข้องกับความผิดปกติของจิตใจ เนื่องมาจากการติดสารเสพติด และภาวะซึมเศร้า

3.1.3 ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจในสาระที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและเทคนิควิธีการให้คำปรึกษา และสามารถนำไปใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

3.2 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ หมายถึง การรับรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการฟัง การพูด รวมทั้งการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการตัดสินใจดำเนินการโดยไม่ใช้ความรุนแรง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุหยุดกระทำการอันอาจเกิดอันตรายแก่ชีวิตตนเองหรือผู้อื่น ได้แก่

3.2.1 ความสามารถในการฟัง หมายถึง การแสดงออกถึงการเข้าใจข้อเท็จจริงของปัญหา เข้าถึงอารมณ์ความรู้สึกและความต้องการของผู้ก่อเหตุอย่างแท้จริง ตลอดจน มีความอดทนต่อการยั่วเย้า โดยสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ในสถานการณ์ที่มีความกดดันได้เป็นอย่างดี

3.2.2 ความสามารถในการพูด หมายถึง การแสดงออกในการพูดเพื่อช่วยให้เกิดทางเลือกและพูดเพื่อโน้มน้าวใจให้มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ก่อเหตุ และเกิดประโยชน์ต่อสถานการณ์ สร้างความมั่นใจให้ผู้ก่อเหตุหรือตัวประกันมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตของตนเองและผู้อื่น

3.2.3 ความสามารถในการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการตัดสินใจในการดำเนินการ หมายถึง ความสามารถในการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินสถานการณ์ปัจจุบันและการคาดการณ์อนาคตได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา

4. การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง วิธีการในการให้ความรู้ การฝึกปฏิบัติ และการเสริมสร้างประสบการณ์แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต โดยมีกระบวนการฝึกอบรม ดังนี้

4.1 ขั้นเริ่มต้น ผู้วิจัยสร้างความสัมพันธ์ และชีวิตคู่ประสงค์ในการศึกษาให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทราบ เพื่อสร้างความเป็นกันเองและการยอมรับจากผู้วิจัย

4.2 ขั้นดำเนินการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้และด้านความสามารถ โดยประยุกต์ทฤษฎีและเทคนิคต่างๆ ของจิตวิทยาการให้คำปรึกษา และเทคนิคต่างๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรม ดังนี้

4.2.1 การบรรยาย (The Lecture) เป็นวิธีการที่ผู้วิจัย นำเสนอ ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเข้าใจในสาระสำคัญของการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

4.2.2 การสาธิต (Demonstration) เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยอธิบายโดยใช้การปฏิบัติ ใช้ทักษะ หรือขั้นตอนให้เห็นจริง หลังจากนั้นให้สาธิตย้อนกลับ โดยต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้จริง สามารถปฏิบัติได้

4.2.3 การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้แสดงบทบาทตามที่กำหนดไว้ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจฝึกตามขั้นตอนและตามบทบาทที่ผู้วิจัยและสมาชิกกลุ่มได้กำหนดไว้

4.2.4 การสอน (Coaching) เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยสอนตัวต่อตัวให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในระหว่างการฝึกอบรม วิธีนี้ใช้เพื่อแก้ไขความเสียหาย และเพื่อพัฒนา

4.2.5 การอภิปราย (Discussion) เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยพูด สนทนา แสดงความคิดเห็น ความรู้สึก แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในประเด็นที่กำหนดไว้เพื่อพิจารณาคำตอบ แนวทาง ข้อเสนอ ในประเด็นที่กำหนดไว้

4.2.6 การวิเคราะห์กรณีศึกษา (Case Study Analysis) เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยกำหนดกรณีใดกรณีหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งที่เป็นจริงหรือเสมือนจริงแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้วิเคราะห์กรณีศึกษาดังกล่าว

4.2.7 การฝึกอบรมโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem – based Training)

4.2.8 การให้ข้อมูลย้อนกลับ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยให้กำลังใจ และการเสริมแรง (Encouragement and reinforcement)

4.3 ขั้นสรุป

4.3.1 ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการอบรมเชิงจิตวิทยาร่วมกันอภิปรายเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้รับ เพื่อเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรมที่ต้องการปรับเปลี่ยน

4.3.2 ผู้วิจัยสรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

4.3.3 ผู้วิจัยนัดหมายวันเวลาสถานที่ในการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาในครั้งต่อไป

5. เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามระเบียบกฎหมายเมื่อเกิดเหตุการณ์อันตรายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ระดับ รองสารวัตรถึง รองผู้กำกับการ (ยศร้อยตำรวจตรี ถึง พันตำรวจโท)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) มาเป็นแนวในการสร้างแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต และหาคุณภาพของแบบประเมินดังกล่าว ได้กรอบแนวคิดการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังแสดงใน ภาพประกอบ 1

การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

1. การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้

- 1.1 ความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต
- 1.2 ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ
- 1.3 ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา

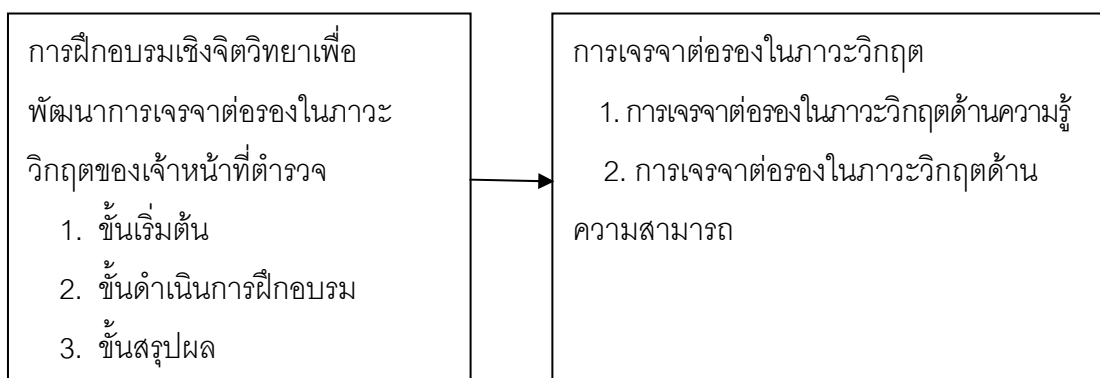
2. การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ

- 2.1 ความสามารถในการฟัง
- 2.2 ความสามารถในการพูด
- 2.3 ความสามารถในการประเมินสถานการณ์เพื่อ
การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจดำเนินการ

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2. การพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาตามแนวคิดของทฤษฎีทางจิตวิทยาการให้คำปรึกษา

ในการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยใช้
การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตก่อนการฝึกอบรม หลังการฝึกอบรม และเมื่อสิ้นสุดการติดตามผลแตกต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. การพัฒนาสมรรถนะ
 - 1.1 ความหมายของสมรรถนะ
 - 1.2 แนวคิดสมรรถนะ
 - 1.3 องค์ประกอบสมรรถนะ
 - 1.4 วิธีศึกษาสมรรถนะ
2. การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต
 - 2.1 ความหมายของการเจรจาต่อรอง
 - 2.2 แนวคิดการเจรจาต่อรอง
 - 2.3 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้
 - 2.3.1 ความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต
 - 2.3.2 ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติของจิตใจ
 - 2.3.3 ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา
 - 2.4 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ
 - 2.5 บทบาทหน้าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต
 - 2.6 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต
 - 2.7 ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต
 - 3.1 ความหมายของการฝึกอบรม
 - 3.2 ระยะเวลาการฝึกอบรม
 - 3.3 รูปแบบแนวคิดการฝึกอบรม
 - 3.4 กระบวนการฝึกอบรม
 - 3.5 การออกแบบการฝึกอบรม
4. การจัดกลุ่มสนทนา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต
 - 5.1 งานวิจัยต่างประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยในประเทศ

1. การพัฒนาสมรรถนะการเจรจาต่อรอง

1.1 ความหมายของสมรรถนะ (Competency)

แพร์รี (Parry. 1996: 48 – 56) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ องค์ประกอบ (Cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และ ทัศนคติ (Attitudes) ของปัจเจกบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้นๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานและสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้กำหนดนิยามความหมายของสมรรถนะ (Competency) คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ

दनัย เทียนพุ่ม (2546: 21) กล่าวว่า ความสามารถ (Competency) คือ การบูรณาการความรู้ ทักษะ ทัศนคติและคุณลักษณะส่วนบุคคล มาใช้ได้ดีที่สุดในบทบาทนั้นๆ จนกระทั่งเกิดผลงานที่มีคุณค่าสูงสุด (Superior Performance) หรือมีประสิทธิภาพมากที่สุด

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546: 33) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ ระดับของความสามารถในการปรับใช้กระบวนทัศน์ (Paradigm) ทัศนคติ พฤติกรรม ความรู้ และทักษะเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลในองค์กร

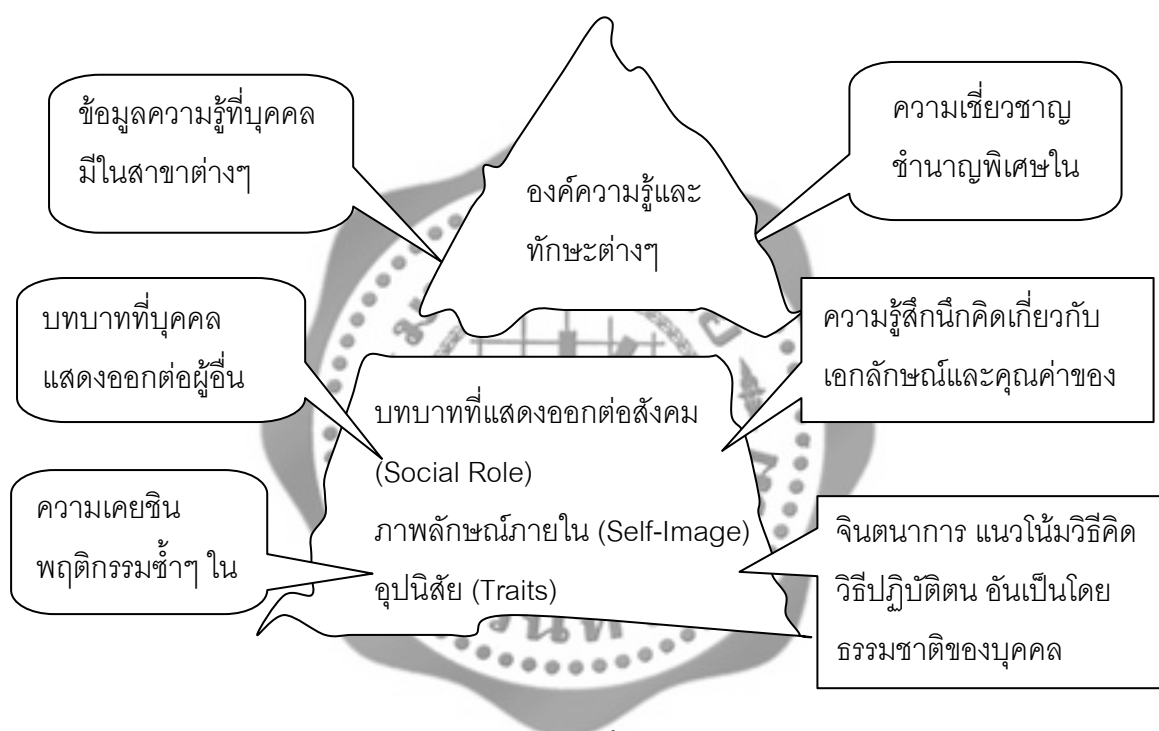
จากความหมายข้างต้น พอสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถของบุคคลอันประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ เจตคติส่วนบุคคล ที่จะทำให้บุคคลสามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จ

1.2 แนวคิดเรื่องสมรรถนะ

แม็กซ์เชลแลนด์ (McClelland. 1973: 1 – 14) นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัย Harvard เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ โดยพัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพเพื่อศึกษาว่า บุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีทัศนคติและนิสัยอย่างไร และได้ใช้ความรู้ในเรื่องเหล่านี้ ช่วยแก้ปัญหาการคัดเลือกบุคคลให้กับหน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ได้แก่ ปัญหากระบวนการคัดเลือกที่เน้นการวัดความถนัดที่ทำให้คนผิวดำและชนกลุ่มน้อยอื่นๆ ไม่ได้รับการคัดเลือก และปัญหาผลการทดสอบความถนัดที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานน้อยมาก (ซึ่งแสดงว่า ผลการทดสอบไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้) อีกทั้งยังได้เก็บข้อมูลของกลุ่มที่มีผลงานโดดเด่น และผู้ที่ไม่ได้มีผลงานโดดเด่นด้วยการสัมภาษณ์ ซึ่งพบว่า สมรรถนะเกี่ยวกับความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ไม่ใช่การทดสอบด้วยแบบทดสอบความถนัด นอกจากนี้บทความเรื่อง Testing for Competence Rather than Intelligence ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางและเป็นจุดเริ่มต้นของ

การพัฒนา Competency ให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งนอกเหนือไปจากการวัดเชาวน์ปัญญา และใช้กันต่อๆ มาจนถึงทุกวันนี้

แนวคิดเรื่องสมรรถนะมักมีการอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ซึ่งอธิบายว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่าย และพัฒนาได้ง่าย คือ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือ องค์ความรู้และทักษะต่างๆ ที่บุคคลมีอยู่และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยาก อยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายในและบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก



ภาพประกอบ 3 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่ ซึ่งอธิบายในตัวเองแบบภูเขาน้ำแข็ง คือ ทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะอื่นๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ของบุคคลนั้นๆ

1.3 องค์ประกอบของสมรรถนะ

1.3.1 ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น

1.3.2 ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์

ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และความสามารถ ปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

1.3.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

1.3.4 บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

1.3.5 แรงจูงใจ / เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

1.4 วิธีการศึกษาสมรรถนะ

การได้มาซึ่งสมรรถนะของวิชาชีพหนึ่งๆ หรืองานหนึ่งๆ มีหลายวิธี (กุลยา ตันติผลาชีวะ. 2532: 146; & Swansburg. 1995: 35) การจะเลือกใช้วิธีใด ก็พิจารณาตามความเหมาะสม วิธีการศึกษาเหล่านี้ ได้แก่

1.4.1 การกำหนดสมรรถนะโดยการประเมินความต้องการ (Need Assessment) โดยการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้ บุคลากร และนโยบายต่างๆ ถึงความต้องการที่จะให้มีการจัดเตรียมบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานใด มีความรู้ ทักษะ และเจตคติอย่างไร

1.4.2 การกำหนดสมรรถนะโดยการวิเคราะห์งาน (Task Analysis) โดยการจำแนก เนื้อหา และเป้าหมายของงานให้อยู่ในรูปของงานที่ต้องปฏิบัติ หรือต้องเรียนรู้ และแจกแจงในรายละเอียดของแต่ละงานให้เป็นระดับย่อยมากที่สุด การวิเคราะห์งานจะช่วยให้การกำหนดงานที่ต้องการให้เกิดแก่ผู้ปฏิบัติได้ในรายละเอียด

1.4.3 การวิเคราะห์กิจกรรมของผู้ปฏิบัติวิชาชีพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกิจกรรมในการปฏิบัติงานประจำจากการสังเกตโดยใช้ผู้ร่วมงานหรือผู้อื่น

1.4.4 การกำหนดสมรรถนะ โดยการวิเคราะห์สมรรถนะอย่างเป็นระบบ (System Competency Analysis) หมายถึง การกำหนดสมรรถนะหรือเป้าหมายที่พัฒนามาจากระบบการวิเคราะห์ปกติ ด้วยการจำแนกเนื้อหาของงานออกเป็นหน่วยย่อยที่เป็นรูปแบบชัดเจน

1.4.5 การให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ (Expert Judgment) การให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นกลุ่มในการตัดสินใจแจกแจงพฤติกรรมของนักการปฏิบัติวิชาชีพว่า ผู้มีสมรรถนะในวิชาชีพนั้นต้องมีความรู้เรื่องใดบ้าง มีทักษะที่ต้องการและต้องมีเจตคติทางวิชาชีพอะไรบ้าง

1.4.6 การศึกษาสภาพความเป็นจริงในสังคม เศรษฐกิจ การเมือง

1.4.7 การศึกษาสมรรถนะโดยการวิเคราะห์ตามหลักการทฤษฎีและตำรา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การพัฒนาสมรรถนะ หมายถึง ส่วนที่สามารถเห็นและสามารถ

พัฒนาได้ เป็นความสามารถในการแสดงออกถึงความรู้ และความสามารถของผู้ที่ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ในที่นี้ จะกล่าวถึงการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

2. การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

2.1 ความหมายการเจรจาต่อรอง

ก้องเกียรติ โอภาสวงการ (2545: บทนำ) การเจรจาต่อรองเป็นการเจรจาที่ไม่นุ่มไม่แข็งเกินไป จะช่วยประนีประนอมความต้องการของคู่กรณี และรักษาสัมพันธภาพที่ดีเอาไว้ ซึ่งมุ่งเน้นตัดสินใจปัญหาโดยพิจารณาจาก ผลประโยชน์ที่คู่กรณีจะได้รับ เป็นการมองหาจุดร่วมที่เป็นประโยชน์ต่อทั้งสองฝ่ายมากที่สุด สรุปคือ ให้แข็งแกร่งในเรื่องผลประโยชน์แต่นุ่มนวลในตัวบุคคล

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2546: 16) กล่าวว่า การเจรจาต่อรองคือการแลกเปลี่ยนระหว่างกันของคู่เจรจาทั้งสองฝ่าย โดยมีจุดประสงค์ที่ต่างฝ่ายก็ได้รับสิ่งที่ตนต้องการ

กล่าวโดยสรุป การเจรจาต่อรอง หมายถึง กระบวนการที่คนตั้งแต่ 2 คน หรือ 2 กลุ่มขึ้นไปที่มีความขัดแย้งกัน หรือมีความต้องการหรือความเห็นชอบที่แตกต่างกันร่วมกันตัดสินใจแก้ไขปัญหา หรือข้อขัดแย้ง โดยมีเป้าหมายที่จะบรรลุข้อตกลงร่วมกัน ที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับและได้รับผลประโยชน์ที่เป็นที่น่าพึงพอใจ

พิจิตรา ชุนหิฐิตธรรม (2551: 17) ได้สรุปความหมายของภาวะวิกฤต คือ

1. ภาวะวิกฤตเป็นภาวะความยุ่งยากทางอารมณ์ที่เกิดจากการที่บุคคลรับรู้ว่าคุณบางสิ่งคุกคามที่ท้าทายการปรับตัวปกติของบุคคล
 2. ภาวะวิกฤตเกิดขึ้นทันทีเมื่อบุคคล ครอบครัวย หรือกลุ่มคน จัดการกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ไม่ดีพอ วิธีการปรับตัวล้มเหลว ความเครียดสูงขึ้น และเกิดความรู้สึกต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความวิตกกังวล ความกลัว ความละอาย และหมกมุ่นทางช่วยเหลือ
 3. ภาวะวิกฤตเป็นจังหวะของความเสียหายเพิ่มขึ้น แต่ก็เป็นจังหวะที่สามารถกระตุ้นให้บุคคลเจริญงอกงามได้เช่นกัน
 4. ภาวะวิกฤต แบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ วิกฤตจากพัฒนาการ วิกฤตจากสถานการณ์ และวิกฤตจากภัยต่างๆ
 5. การช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤตนั้นต้องช่วยเหลืออย่างสิ้นๆ และกระทำอย่างฉับไว เพื่อเป้าหมายให้ผู้ตกอยู่ในภาวะวิกฤตเข้าสู่ภาวะเดิมก่อนวิกฤตและทำหน้าที่ของตนได้เร็วที่สุด
- จะเห็นได้ว่า การทำหน้าที่เจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตจะต้องเป็นการแสดงออกในสถานการณ์ที่น่าจะเกิดอันตรายเป็นการแก้ไขปัญหาโดยไม่ใช้ความรุนแรง และมีเป้าหมายให้ทั้งสองฝ่ายได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน

2.2 แนวคิด ทฤษฎี ในการเจรจาต่อรอง

เอลเฟลบิน และคณะ (Elfenbeina; et al. 2008: 1467) กล่าวว่า รูปแบบการเจรจา ให้ระบุรูปแบบพฤติกรรมเฉพาะตัวให้มีความชัดเจนที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ซึ่งจะทำให้สามารถตรวจสอบและคาดการณ์ได้ว่า ความสามารถในการเจรจามีผลหลักมาจากความแตกต่างเฉพาะของแต่ละบุคคล รูปแบบของงานนี้เรียกว่า แบบทดสอบการเจรจาแบบ Mixed-Motive หรือที่จะเรียกว่าวิธี Win-Win หรือการต่อรองแบบผสมผสาน (Integrative Bargaining) ซึ่งต่างจากวิธีการต่อรองแบบแบ่งแยก (Distributive Bargaining) หรือวิธีการเจรจาแบบ "zero-sum" สำหรับวิธีการต่อรองแบบผสมผสาน (Integrative Bargaining) นั้นมีหลายหัวข้อที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสิ่งที่น่าสนใจไม่ใช่แค่ทั้งการต่อต้านอย่างสมบูรณ์หรือการเข้ากันได้อย่างสมบูรณ์

เอลเฟลบิน และคณะ (Elfenbeina; et al. 2008: 1473 – 1474) กล่าวว่า สิ่งที่มีผลกระทบสำหรับการเจรจา คือ ผลกระทบส่วนใหญ่ของคู่เจรจาต่อคุณลักษณะเฉพาะ แสดงให้เห็นว่า การฝึกฝนอาจช่วยเพิ่มความไวต่อความรู้สึกในการสร้างสรรค์ประสบการณ์เชิงบวกให้กับผู้ร่วมเจรจา และผลลัพธ์ที่ปรากฏบ่งบอกถึงบทบาทที่สำคัญของอุปนิสัยเฉพาะบุคคลในการเจรจามากเท่าไร ก็บ่งบอกถึงความสามารถหรืออิทธิพลของการฝึกฝนการเจรจามากเท่านั้น ข้อค้นพบที่สอดคล้อง ส่วนใหญ่ก็เกี่ยวเนื่องกับความคาดหวังและความเชื่อ เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง การสนับสนุนกิจกรรมการเจรจา และความเชื่อแฝงที่ว่า ทักษะการเจรจาได้มาจากการฝึกฝนเฉพาะบทมากกว่าจะมีมาแต่กำเนิด ความเชื่อนั้น สามารถเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ โดยสันนิษฐานแล้วอาจเกิดจากการเรียนรู้ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจด้วยสถานการณ์การเจรจา

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2551: 23 – 24) แนวคิดทฤษฎีการเจรจาต่อรอง มี 3 แนวคิด

แนวคิดที่ 1 มองว่าการเจรจาต่อรองเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้เจรจาได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการโดยไม่คำนึงถึงวิธีการที่ใช้ ตามแนวคิดนี้ผู้เจรจายกใช้กลยุทธ์ และกลวิธีทุกอย่าง เพื่อเอาชนะในการเจรจาต่อรอง และทำให้คู่เจรจาต้องยอมรับข้อเสนองานที่หยิบยื่นให้ การเจรจาต่อรอง แนวคิดนี้เรียกว่า การเจรจาต่อรองแบบแข่งขัน (Competitive Negotiation)

แนวคิดที่ 2 มองว่า การเจรจาต่อรองเป็นเรื่องของการสร้างความร่วมมือระหว่างคู่เจรจา ผลสำเร็จของการเจรจาต่อรองไม่ได้อยู่ที่การเอาชนะในการเจรจา แต่อยู่ที่การหาข้อยุติ ซึ่งทำให้ทั้งสองฝ่ายได้ประโยชน์ ซึ่งทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานร่วมกันต่อไป การเจรจาตามแนวคิดนี้เรียกว่า การเจรจาต่อรองแบบร่วมมือ (Integrative Negotiation)

แนวคิดที่ 3 มองว่าการเจรจาต่อรองเป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ ดังนั้น แม้จะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการเจรจาต่อรอง แต่หากได้ความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่เจรจา ก็จะส่งผลให้การเจรจาต่อรองในครั้งต่อไปง่ายขึ้น และเกิดประโยชน์ร่วมกันได้มากขึ้น ตามแนวคิดนี้ผู้เจรจายกมองคู่เจรจาเป็นเหมือนคู่ค้า ตลอดจนมีกิจกรรมต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ให้กระชับมากขึ้น เมื่อ

ความสัมพันธ์ใกล้ชิดขึ้นแล้วก็ใช้เงื่อนไข ความสัมพันธ์นั่นเอง เป็นประโยชน์ในการเจรจาต่อรองการเจรจา
ต่อรองตามแนวคิดนี้ เรียกว่า การเจรจาต่อรองแบบสร้างความสัมพันธ์ (Relationship Negotiation)

สรุปรูปแบบการเจรจาต่อรอง ดังตาราง วิชัย โสสุวรรณจินดา (2551: 161 – 163) ดังนี้

ตาราง 1 รูปแบบการเจรจาต่อรอง

การเจรจาแบบเอาชนะ (มุ่งผลการเจรจา)	การเจรจาแบบร่วมมือ (มุ่งได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย)	การเจรจาแบบยอมความ (มุ่งเน้นความสัมพันธ์)
คู่กรณีเป็นศัตรูกัน	คู่กรณีช่วยกันแก้ปัญหา	คู่กรณีเป็นมิตรกัน
เป้าหมายคือการเอาชนะกัน	เป้าหมาย คือการให้มีข้อยุติที่ ฉลาดมีประสิทธิภาพ	ยอมโอนอ่อน ผ่อนคลายเป็นเพื่อ รักษาสัมพันธภาพ นุ่มนวลต่อ บุคคล และปัญหา
แข่งกร้าวต่อบุคคลและปัญหา	นุ่มนวลต่อบุคคลแต่ แข็งกร้าว กับตัวปัญหา	ไว้วางใจฝ่ายตรงข้าม
ไม่ไว้วางใจฝ่ายตรงข้าม	ต่อรองโดยไม่เกี่ยวข้องกับ ความ ไว้วางใจ	เปลี่ยนจุดยืนได้ง่าย
การเจรจาแบบเอาชนะ (มุ่งผลการเจรจา)	การเจรจาแบบร่วมมือ (มุ่งได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย)	การเจรจาแบบยอมความ (มุ่งเน้นความสัมพันธ์)
ยึดจุดยืนเอาไว้แน่นหนา	พิจารณาเฉพาะเรื่องที่สนใจ ไม่ใช่ยึดถือจุดยืน	เปลี่ยนจุดยืนได้ง่าย
ข่มขู่ ปิดบังจุดมุ่งหมาย และทำ ให้ฝ่ายตรงข้ามไขว้เขว	สำรวจความต้องการที่เป็นไปได้ ทั้งหมด หาทางออกอื่น ๆ ที่เป็น ประโยชน์ต่อทุกฝ่าย	เสนอที่จะให้ ยอมเสียเปรียบ เพื่อให้เรื่องตกลงกันได้
ให้ความสำคัญกับจุดยืนของ ตนเอง	ให้ความสำคัญกับบรรทัดฐานที่ ใช้วัดเป้าหมาย	ให้ความสำคัญกับการยุติ ข้อตกลง
พยายามใช้แรงกดดัน	ใช้เหตุใช้ผล และยอมแพ้อ เหตุผลไม่ใช่แรงกดดัน	พ่ายแพ้ต่อแรงกดดัน

2.2.1 หลักการการเจรจาต่อรอง แบบร่วมมือ

การเจรจาต่อรองแบบร่วมมือทั้งสองฝ่ายต้องใช้แนวทาง 6 ข้อ

2.2.1.1 เน้นจุดร่วมมากกว่าจุดต่าง โดยขยายจุดร่วมให้กว้างขึ้น และลดจุดต่างให้เหลือน้อยลง

2.2.1.2 มุ่งความต้องการ และผลประโยชน์มากกว่าจุดยืน

2.2.1.3 ยึดมั่นในการตอบสนองของความต้องการของทุกกลุ่ม ที่เกี่ยวข้องกับทั้งกลุ่มที่เข้าร่วมเจรจา และกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการตกลง หรือไม่ตกลงกัน

2.2.1.4 มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล และความคิดเพื่อให้เข้าใจซึ่งกันและกัน

2.2.1.5 เสนอทางเลือกใหม่เพื่อประโยชน์ร่วมกัน

2.2.1.6 เน้นการแสดงออกที่มุ่งถึงความร่วมมือต่อกัน

การเจรจาต่อรองแบบร่วมมือเป็นเครื่องมือในการเจรจาต่อรองได้ประสบความสำเร็จ จะต้องเป็นผู้เจรจาที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีการวางตนในระดับเดียวกันฝ่ายตรงข้าม โดยไม่แสดงความเหนือกว่าไม่ว่าด้านใด ๆ

2. มองฝ่ายตรงข้ามเป็นผู้ร่วมมือ

3. เริ่มต้นเจรจาต่อรองด้วยข้อเสนอสื่อ หรือข้อเรียกร้องที่สมเหตุสมผล

4. มีทั้งการให้ และการรับ โดยยอมลดหย่อนให้ฝ่ายตรงข้ามเป็นการตอบแทน

5. เป็นคนเปิดเผย เปิดใจ น่าเชื่อถือ

6. ใช้การเจรจาในแนวทางประนีประนอมแทนการใช้อำนาจ

7. สนใจความต้องการของฝ่ายตรงข้าม และนำผลประโยชน์ของฝ่ายตรงข้ามมาพิจารณา

8. เน้นผลความสัมพันธ์กับคู่เจรจาในระยะยาว

9. คิดในแง่ของการได้ประโยชน์ หรือได้ผลดี แก่ทั้งสองฝ่ายเสมอ (ชนะ – ชนะ)

สรุป จากแนวคิดทฤษฎีจะเห็นได้ว่า การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตจะต้องเป็นการเจรจาต่อรองแบบการสร้างความร่วมมือระหว่างคู่เจรจา (Integrative Negotiation) ไม่ได้ตั้งผลของการแพ้ชนะ แต่จะมุ่งเน้นให้ได้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่าย (Win-Win) จะเน้นที่กระบวนการเจรจามากกว่าผลลัพธ์ของการเจรจา

2.3 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้

การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ ผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรองจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจ คุณลักษณะของการเจรจาต่อรอง รูปแบบ และวิธีการของการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต รวมทั้งต้องมีความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติของจิตใจ และมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการและเทคนิค

ของจิตวิทยาการให้คำปรึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

2.3.1 ความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

2.3.1.1 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ของ เอฟบีไอ (FBI. 2004: 1 – 7) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเจรจาต่อรอง ดังนี้

1. ผู้ควบคุมทีมเจรจาต่อรองบุคคลนี้จะจัดองค์กรในทีม วางแผนและกลยุทธ์และเป็นที่ปรึกษา หัวหน้าทีม ผู้ควบคุมทีมเจรจาต่อรองมีความรับผิดชอบทั้งหมดในการจัดการ การเจรจาต่อรองตัวประกันและในบางโอกาสต้องร่วมไปกับทีม เป็นตัวแทนทีมและออกคำสั่งกับหน่วยงานต่างๆ จะมีการกำหนดตำแหน่งผู้ควบคุมทีม

2. ผู้เจรจาต่อรองลำดับแรก บุคคลผู้นี้จะมีความรับผิดชอบเบื้องต้นในการสื่อสารความกับผู้จับตัวประกัน

3. ผู้เจรจาต่อรองลำดับที่สอง (โค้ช) บุคคลนี้ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเจรจาต่อรอง จะเตือนและควบคุมผู้เจรจาลำดับแรก และช่วยเมื่อจำเป็น หรือเมื่อถูกขอให้ช่วย

2.3.1.2 หลักการคัดเลือกผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรอง

1. เป็นนักฟังที่ดี (มีการเข้าถึงอารมณ์ มีความอดทน)
2. สามารถใช้คำพูด หรือการสื่อสารที่ดี
3. มีความเชี่ยวชาญในด้านการเจรจา (มีความเชื่อว่าการเจรจาไม่ใช่ความรุนแรง และมีความรู้ด้านพฤติกรรมศาสตร์ หรือจิตวิทยา)

4. มีวุฒิภาวะทางด้านอารมณ์และจิตใจ คือ เป็นผู้ที่มีการตัดสินใจที่ดี หรือมีวิจารณญาณที่ดี

5. เป็นผู้สามารถทำงานเป็นทีม หรือประสานงานได้ดี

2.3.1.3 ปรัชญาการจัดการในทีมเจรจาต่อรอง

หลักพื้นฐานที่สำคัญของการตัดสินใจทุกเรื่องที่จะกระทำไป จะมีเป้าหมายเดียวกัน คือ ทำเพื่อความปลอดภัยในชีวิตผู้เกี่ยวข้องทุกคนเป็นสิ่งสำคัญที่สุด การประเมินการกระทำของผู้จับตัวประกัน ประเมินจากข้อเรียกร้อง ภาพรวม สถานการณ์ทั้งหมด สาเหตุการจับตัวประกัน ประเมินข้อเรียกร้องกับเหตุการณ์ นำมาสู่การวางแผนเพื่อการตัดสินใจที่ดี

2.3.1.4 ประเภทของผู้จับตัวประกัน (Types of Hostage takers) แบ่งเป็น 7 ประเภท

1. พวกบุคคลในสภาวะวิกฤต (People in Crisis) คนบางคนพบว่า ตัวเองอยู่ในสภาพของการเป็นผู้จับตัวประกัน (Hostage takers) โดยทั่วไปแล้วมักจะเป็นคนปกติธรรมดาที่ไม่เคยมีพื้นฐานเป็นโรคจิตกรรจิต หรือผิดปกติ แต่อย่างไรและก็เป็นไปได้ที่เขาเพียงแค่มีพฤติกรรมสนองตอบ (Reacting) ต่อข้อของเหตุการณ์ที่ผันแปรชีวิตเขาอย่างรุนแรง ตัวอย่างของเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงสถานการณ์

ของบุคคล เช่น การเปลี่ยนแปลงทางการเงิน ปัญหาส่วนตัว หรือครอบครัว บุคคลผู้นั้นมักจะรู้สึกที่ตัวเองเปล่าเปลี่ยวปราศจากการเกื้อกูล หรือมีหนทางเลือกทางอื่น

อาการที่แสดงประกอบด้วย : ความกระวนกระวายเพิ่มสูง (Increased anxiety)
รู้สึกหมดหวังและหมดทางช่วยเหลือ (Hopelessness and helplessness)

1.1 รู้สึกหมดทางควบคุมซึ่งมักจะรวมไปกับความเข้าใจแต่ในแง่แคบๆ กับปัญหา
กับตนเอง และทางแก้ปัญหานั้นอาจจะเป็นไปได้ (Possible solutions)

1.2 ตัวประกันของคนพวกนี้อาจจะเป็นสมาชิกในครอบครัวเพื่อนร่วมงานเก่าๆ
หรือปัจจุบัน หรือเป็นคนแปลกหน้า บางทีก็จะใช้ตนเองเป็นตัวประกันแต่เพียงผู้เดียว

1.3 คำเรียกร้องพวกเขามักจะมีเหตุผล (Rational) และประกอบไปด้วยการขอ
กลับไปทำงาน หรือขอลู่ทางหนีหรือขอสิ่งอื่นพอจะเป็นไปได้

ข้อแนะนำการเจรจาต่อรอง (Negotiation Guidelines)

1. อนุญาตให้ผู้จับตัวประกันระบายความเคียดแค้น ซึ่งจะเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่
รวบรวมข้อมูลเพิ่มขึ้น จะทำให้การวางแผนหาหนทางวิธีโต้ตอบได้ดีขึ้น

2. ใช้วิธีการสะท้อนความรู้สึก (Reflection) เป็นเทคนิคที่พิสูจน์ในคลินิกแล้ว
ว่าไม่คุกคาม (Non-threatening technique) วิธีนี้เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์มากต่อการสื่อสารระหว่าง
ผู้จับตัวประกัน (Hostage taker) และผู้เจรจาต่อรองเอาตัวประกัน (Hostage negotiator)

3. ใช้เหตุการณ์จากอดีตที่ผู้จับตัวประกัน เคยใช้แก้ปัญหาต่างๆ ในชีวิตมาเป็น
ฐานของการเจรจาในคราวต่อไป

4. เสริมสร้างการสนทนาโต้ตอบระหว่างผู้จับตัวประกัน และผู้เจรจาต่อรองเอา
ตัวประกันให้เป็นไปอย่างมีเหตุผล (Rational)

5. บอกเน้นกับผู้จับตัวประกันว่า มีผู้อื่นๆ เหมือนกันกับเขาก็ประสบกับปัญหา
แบบนี้และปัญหาอย่างนี้มีทางแก้ไขได้

6. ให้ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้จับตัวประกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจ (Insight)
ถึงสาเหตุที่จูงใจเขาให้ก่อเหตุการณ์นี้ขึ้น

7. ขยายจุดศูนย์รวม (Focus) ของสถานการณ์ในขณะนั้นให้กว้างขึ้นด้วยการ
เสนอทางเลือก (Options) ร่วมกันไปกับผู้จับตัวประกัน

8. ยอมใช้เวลาเพื่อมองหา (Identify) ปัญหาอันเป็นสาระที่ก่อให้เกิดการจูงใจ
(Motivational) ที่จะช่วยเสนอแนะแง่มุมอื่นของข้อวิฤฤ

9. มุ่งทำงานเพื่อจุดมุ่งหมายในระยะสั้น (Short term goals) แต่ว่าเป็นจุดมุ่งหมายที่แท้จริง (Realistic) ซึ่งเกี่ยวข้องสามารถทำได้ เข้าใจได้ และเป็นที่น่าเชื่อถือของทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องในการต่อรอง

10. ผู้เจรจาต่อรองที่ไม่ใช่ตำรวจ (Non-police) จะมีความหมายน้อยมาก เนื่องจากขาดการอบรมทางการรักษากฎหมาย

แนวทางในการเจรจาต่อรองนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้เจรจาจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจปัญหาของผู้ก่อเหตุ ต้องสร้างความเห็นอกเห็นใจและสร้างความรู้สึกร่วมกันทำให้รู้สึกคลายกังวลเมื่อเจรจาด้วยโดยเน้นความจริงใจไม่โกหก หลอกลวง

2. พวกอาชญากร-ต่อต้านสังคม (Criminals-Antisocial Personalities) โดยทั่วไปคนพวกนี้ตกอยู่ในภาวะอาชญากร และสิ้นหนทางจึงได้จับตัวประกันเพื่อช่วยการหลบหนี คนพวกนี้มักชอบอยู่ตัวคนเดียว หรือพร้อมที่จะหักหลังพวกเดียวกัน

2.1 คนพวกนี้เป็นพวกหลงตัวเอง (Egocentric) ชอบเอาปัญหาของตัวเองไปโทษคนอื่น และชอบหาทางแก้ตัวให้กับความผิดของตนเอง ในความคิดของพวกเขา เขาไม่เคยทำความผิดเลย เขามีความเชื่อว่าคนอื่นพร้อมที่จะกล่าวโทษเขาว่า บุคคลคาม ซึ่งไม่สมเหตุสมผลแต่อย่างใด

2.2 คนพวกนี้มักจะมีประวัติอาชญากรที่ยืดเยื้อยาวนานไปถึงสมัยเป็นวัยรุ่น เขามักจะคล่องและพร้อมเสมอที่จะแก้ตัวว่า ทำไมตนเองถึงได้ตกมาอยู่ในสถานการณ์ลำบากแบบนี้ และสาเหตุของข้ออ้างก็มักจะเป็นเพราะความผิดของผู้อื่นเสมอ ตัวเขาไม่ผิด แต่คนอื่นทั้งโลกเป็นผู้ก่อพลาดเอง

2.3 ตัวประกันของคนพวกนี้จะเป็นคนแปลกหน้าผู้ซึ่งบังเอิญมาอยู่ผิดที่ผิดเวลา

2.4 ข้อเรียกร้องของผู้จับตัวประกันโดยปกติมักจะเรียกขอเงินและยานพาหนะจากสถานที่เกิดเหตุ หรือไม่ก็เป็นข้อเรียกร้องอื่นที่มีเหตุผลเป็นไปได้ (Realistic requests)

ข้อแนะนำการเจรจาต่อรอง (Negotiation Guidelines)

1. ควรคำนึงถึงความหลงตัวของคนเหล่านี้ (Their egocentricity)
2. ทำให้กระบวนการตัดสินใจเลือกทางเลือก (Making decision)
3. ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจแต่ละข้อที่เลือก
4. รักษาให้ข้อเจรจาต่อรองอยู่ในแนวความเป็นจริงสมเหตุผล
5. พึงจำไว้เสมอว่าคนเหล่านี้มีแรงกระตุ้นไว (Impulsiveness)
6. คำพูดยกยอปอปั้น (Positive statements) ให้คนเหล่านี้
7. ผู้เจรจาต่อรองที่ไม่ใช่ตำรวจ (Non-police) มีความหมายน้อย
8. พุดจาหวานล่อลวง การปล่อยตัวประกัน ก่อนประโยชน์ต่อผู้ก่อเหตุ

แนวทางการเจรจาต่อรองกับบุคคลพวกนี้ต้องเน้นความเข้าใจ ไม่กดดันเพิ่ม แสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้การยอมรับ ไม่ติเตียน แสดงความรู้สึกเห็นด้วยบ้าง แต่ไม่ทั้งหมดและไม่พยายามที่จะแสดงความขัดแย้ง

3. พวกอาชญากร-ผู้ไม่สมประกอบ (Inadequate/Borderline Personalities) โดยส่วนมากคนประเภทนี้ จะไม่เกี่ยวข้องกับกรณีอาญา ที่มักจะดำเนินตามแผนไม่สำเร็จ คนผู้นี้มักจะเป็นผู้วางแผนและกระทำการลักตัวประกันแต่เพียงผู้เดียว

3.1 คนเหล่านี้เป็นผู้ไม่ประสบความสำเร็จในสังคม

3.2 มีประสบการณ์ในรูปแบบที่ทำลายตัวเองมาตลอดชีวิต (Self-defeating experiences)

3.3 เป็นผู้ด้อยความสำเร็จ (Under-achiever) มีประวัติที่มักจะชอบทำกลั้วตาลบิตร กระทำใดๆ แย่ลงกว่าเดิม

3.4 บางครั้งคนพวกนี้บอกลึกและหยุดกระทำ โดยไม่มีการบอกกล่าวล่วงหน้า

3.5 สถานการณ์ที่มีแรงกดดัน (Stressful) แม้เพียงเล็กน้อยก็จะทำให้คนกลัว และก็เป็นกร่ายต่อการสับสน (Flustered) และอัดอั้นผิดหวัง (Frustrated) กับกิจกรรมธรรมดาๆ

3.6 คนอื่นๆ มักรู้สึกสงสารต่อคนเหล่านี้และถูกหลอกใช้ (Manipulated) ให้ช่วยพวกเขา

3.7 คนเหล่านี้มีความเข้าใจตัวเองน้อย (Low self – concept) และมักจะรู้สึกอึดอัดใจกับเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทเหนือกว่าตน (Authority figures)

3.8 ตัวประกันมักเป็นผู้ซึ่งบังเอิญมาอยู่ผิดที่ผิดเวลา อย่างไรก็ตามคนเหล่านี้มีประวัติที่มักจะทำอะไรผิดๆ เสมอ จึงใช้ตัวประกันเป็นผู้ช่วย และตัวประกันจะรู้สึกสงสารและพยายามช่วยพวกเขาเหล่านี้

3.9 ข้อเรียกร้องของคนเหล่านี้จะสอดคล้องกับความเป็นจริง (Reality factor) และที่เกี่ยวเนื่องกับอิสรภาพ (Concept of freedom)

แนวทางการเจรจาต่อรอง (Negotiation Guidelines)

1. พึงจำไว้ถึงความอ่อนไหว หลงตัวเองของคนเหล่านี้ (Their egocentricity)
2. อย่ากดดันคนเหล่านี้ (Over - stress) เกินไป ในการที่จะตัดสินใจที่ยุ้งยาก (Complex decision-making scenarios)
3. ระหว่างการเจรจาให้แสดงการยอมรับ (Acceptance) โดยไม่มีการติเตียน
4. ให้เตรียมการคาดหวังไว้ว่า ตัวประกันอาจมีปฏิกิริยาโต้ตอบรุนแรง แบบ Stockholm Syndrome และให้คิดผสมผสานปัจจัยข้อนี้ไว้ในระหว่างกระบวนการต่อรอง

5. การฆ่าตัวตายอย่างจงใจหรืออุบัติเหตุที่นั่นเป็นไปได้ยาก
6. เพราะผู้จับตัวประกันมีความคิดบิดเบี่ยงไม่ตรงความจริง (Skewed sense of reality) เขาจึงไม่มีโอกาสที่จะเข้าใจถึงความจริง (Seriousness) สถานการณ์เกิดขึ้น
7. ให้คาดหวังไว้ว่า ตัวประกันจะเข้ามามีบทบาทในกระบวนการต่อรอง อย่าใช้ผู้ต่อรองเจรจาจากภายนอก (Outside negotiators)

4. พวกบุคคลสติวิปลาส (Psychotic People) คนสติวิปลาสจะประสบกับอาการที่จิตไม่สมประกอบอย่างรุนแรง มักจะเป็นผู้ที่หลุดจากความเป็นจริง (Out of touch with reality) และมีจิตที่ไม่มั่นคง เขามักจะเป็นคนสันโดษ (Loners)

4.1 อาการโดยทั่วไป ส่วนใหญ่คนพวกนี้ คือ อาการจิตหลอน (Hallucinations) และเข้าใจผิดๆ (Delusions) มีความคิดว่าอาการหลอนเหล่านี้เป็นความจริงพฤติกรรมเขาก็ถูกจูงใจจากอาการหลอน

4.2 ตัวประกันคนพวกนี้ โดยมากจะเป็นคนแปลกหน้า หรือว่า เป็นคนเคยมีส่วนอยู่ในระบบความเชื่อที่ผิดเพี้ยนของเขา

4.3 ชื่อเรียกร่องคนพวกนี้ มักจะพิสดาร (Bizarre) เนื่องมาจากความรู้สึกกดดันที่เขาอยู่หรือจากความเชื่อที่ตามรบกวน ให้คาดหวังไว้ว่าจะได้ยินจากคนพวกนี้ ประเภทคำพูดแบบที่ว่า “ปิดสวิทช์ไฟพระจันทร์ และโลกกำลังจะถึงซึ่งกาลอวสาน”

ข้อแนะนำการเจรจาต่อรอง (Negotiation Guidelines)

1. อย่าคาดหวังว่าจะสร้างสัมพันธภาพที่มั่นคงกับคนพวกนี้
2. ให้ฟังผู้จับตัวประกันว่าพูดว่าอะไรแม้ว่าคำพูดนั้นฟังดูพิสดารก็ตาม
3. รักษาท่าทีของตัวเอง และอย่าพยายามโต้เถียง
4. ให้ความรู้สึกเห็นใจ (Be sensitive) ต่อความกังวลของเขา
5. ให้เขามีโอกาสได้ระบายความในใจตัวเอง (Express themselves)
6. หลีกเลี่ยงการใช้ผู้เจรจาต่อรองที่ไม่ใช่ตำรวจ (Non-police)

แนวทางในการเจรจากับบุคคลวิปลาสอาจเข้าใจหรือหาแนวทางยาก เนื่องจากคนพวกนี้มีจิตใจไม่แน่นอน แต่ผู้เจรจาต้องไม่แสดงอารมณ์คล้อยตามไปด้วยมากเกินไป ต้องรักษาท่าทีของตัวเอง ไม่พยายามโต้เถียง แสดงความเข้าใจ คล้อยตามบ้าง หรือต่อต้านบ้าง เพื่อดูว่ามีปฏิกิริยาตอบสนองแบบใด

5. พวกบุคคลที่มีจิตใจหดหู่ (Depressed People) คนที่มีใจหดหู่จะเป็นคนที่มีความรู้สึกท้อมาก ซึ่งโดยธรรมดาแล้วจะเป็นคนที่มีความเฉลียวฉลาดเหนือคนทั่วไป และได้จับตัวประกันเพื่อพยายามบีบบังคับให้ตำรวจฆ่าตัวเขา ช่วงขอบเขตความหดหู่ เริ่มจากระดับธรรมดา (Normal) ไป

จนถึงระดับวิปلاส (Psychotic) และเป็นปฏิกิริยาอาการตอบสนองของความกดดันที่เป็นจริง (Real) หรือที่คิดเอาเอง (Imagines)

5.1 คนเหล่านี้ประสบความทุกข์จากความรู้สึกหมดหวัง (Hopelessness) รู้สึกหมดทางช่วยเหลือตัวเอง (Helplessness) ไม่สามารถจะแก้ไข หรือเอาชนะเหนือความรู้สึกสูญเสียของเขาไปได้

5.2 ตัวประกันอาจเป็นสมาชิกในครอบครัว หรือคนแปลกหน้า

5.3 เงื่อนไขข้อเรียกร้อง มักจะเลือนราง (Vague) และอาจจะขอให้ตำรวจถอนตัวออกไป บ่อยครั้งที่เดียวที่จะเปลี่ยนข้อเงื่อนไข เมื่อข้อตกลงใกล้จะสำเร็จแล้ว

ข้อแนะนำการเจรจาต่อรอง (Negotiation Guidelines)

1. ตอบมาอย่างล่าช้า ฉะนั้นเตรียมตัวรอ
2. รับการโต้ตอบ (Discussion) ของคุณให้อยู่ในขนาดที่อันใกล้นี้ไม่ใช่อาทิตย์หน้า
3. ถามว่า เขาคิดจะฆ่าตัวตายหรือเปล่า
4. ให้ระวังเหตุการณ์เกิดขึ้น (Improvement) อย่างกะทันหันซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการเจรจา

5. เตรียมพร้อมที่จะย้าให้ความมั่นใจ (Reassurances)
6. เพื่อนและญาติ อาจจะก่อให้เกิดความเครียดเพิ่ม หรือทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นไร้ (Worthlessness) และความรู้สึกสำนึกผิด (guilt)

แนวทางในการเจรจากับบุคคลพวกนี้ จำเป็นต้องใช้ความอดทนค่อนข้างสูง และต้องแสดงความเข้าใจอย่างแท้จริง ไม่ทำให้ความรู้สึกว่าเสแสร้ง และต้องไม่โกหก พยายามหาสาเหตุจากผู้ใกล้ชิด เช่น ญาติ เพื่อน และพยายามสร้างให้รู้สึกว่าคุณมีคุณค่า

6. **พวกนักโทษ (Prisoners)** พวกนักโทษที่จับตัวประกัน อาจเป็นคนที่เป็นภัยอย่างมหันต์ เพราะเขาคิดว่าเขามีข้อที่จะสูญเสียอย่างมาก หรือไม่มีอะไรที่จะสูญเสียเลย

6.1 นักโทษที่จับตัวประกัน อาจคิดจับตัวประกันเพราะเหตุว่าแผนหลบหนีคุกของเขาล้มเหลว

6.2 ตัวประกันของพวกเขา มักจะเป็นพนักงาน หรือไม่ก็เพื่อนร่วมคุก อาจจะเป็นการยากที่จะกำหนดว่าใครเป็นคนจับตัวประกัน และใครเป็นตัวประกัน

6.3 ข้อสำคัญอยู่ที่การตีความว่าเงื่อนไขข้อเรียกร้อง ได้รับการไตร่ตรองมาดีแล้วหรือไม่ และวางกำหนดจุดประสงค์แต่แรก (Original intent)

ข้อแนะนำการเจรจาต่อรอง (Negotiation Guidelines)

1. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าพูดกับบุคคลที่เป็นหัวหน้า
2. หัวหน้าอาจมีพื้นนิสัยต่อต้านสังคม (ย้อนไปดูหัวข้อพวกอาชญากรต่อต้านสังคม) (Criminals antisocial personalities guidelines)
3. พิจารณาใช้ทฤษฎีแบ่งแยกและยึดครอง (Divide and conquer theory)
4. ใช้ผู้เจรจาต่อรองตัวประกันที่นักโทษไม่รู้จัก
5. ระวังผู้เจรจาต่อรองตัวประกันที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ตำรวจ

7. พวกก่อการร้าย การเมือง/ศาสนา (Political / Religious Terrorists) อันที่

จริงแล้วผู้ก่อการร้ายการเมือง/ศาสนา อาจจะเป็นผู้ก่อเหตุที่ลักอาวุธสงคราม (Trapped armed robbers) รู้จักคำถามที่เหมาะสมซึ่งจะช่วยระบุให้กระจ่างถึงสาเหตุ เงื่อนไขตัวประกัน และเหตุผลที่ทำให้ผู้ก่อการร้ายก่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น คุณจะต้องทำว่าได้เจรจาต่อรองกับหัวหน้าผู้จับตัวประกัน

- 7.1 อะไรเป็นข้อผลักดันอยู่เบื้องหลังคนกลุ่มนี้ และสืบประวัติ
- 7.2 ตัวประกัน สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือเงื่อนไข ผู้จับตัวประกัน
- 7.3 ศึกษาเงื่อนไขข้อต่อรองให้ชัดเจน แล้วพิจารณาว่า ข้อเรียกร้องมีความสมควร (logical) หรือมีความเกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือไม่

ข้อแนะนำการเจรจาต่อรอง (Negotiation Guidelines)

1. อย่าให้ผู้ก่อเหตุพุดข่ม (Intimidated) โดยวาทศิลป์การเมือง
2. ถามคำถามที่ช่วยทำให้เข้าใจถึงสาเหตุได้กระจ่างขึ้น
3. ขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ
4. พูดกับผู้จับตัวประกันหลายคนเท่าที่จะมากได้ แล้วประยุกต์ใช้ (Apply) ทฤษฎีแบ่งแยกและยึดครอง (Divide and conquer theory)
5. เล่นแง่กับเงื่อนไขที่เกินควร เพื่อถ่วงเวลา
6. การเปิดเผยสื่อมวลชน (Media) เป็นแรงกระตุ้นที่สำคัญมาก
7. เตือนผู้ก่อการร้ายว่าจุดประสงค์ของผู้ก่อการร้ายได้ถูกรับทราบแล้ว ฉะนั้นความรุนแรงต่างๆ จะไม่เป็นประโยชน์
8. พึงจำไว้ว่าการยินดีสละชีพ ต่างกันกับพร้อมที่จะสละชีพ
9. การใช้ผู้เจรจาต่อรองที่ไม่ใช่ตำรวจ (Non-police) อาจจะเป็นการด้านความสำเร็จ (Counter-productive)

2.3.1.5 ปรัชญาการเจรจาต่อรองในสภาวะวิกฤต (Philosophy of crisis Negotiation)

เว็คชี แวน ฮัทเซลล์ และ โรมานโน (Vecchi, Van Hasselt; & Romano. 2005: 533 – 551) ได้เสนอหลักการเจรจาต่อรองไว้ ดังนี้

1. ควบคุมตัวเอง (Self Control) เมื่อเข้าเผชิญเหตุผู้เจรจาต้องสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง มีสติไม่หวั่นไหว ควบคุมลักษณะท่าทาง ตลอดจนการแสดงออก ไม่ว่าจะเป็นทางด้านวาจาหรือท่าทางก็ตาม สิ่งสำคัญ คือ ผู้เจรจาต้องสามารถควบคุมเหตุการณ์ และผู้ก่อเหตุให้ได้ คือ ต้องควบคุมตัวเองให้ได้

2. ลดความตึงเครียด สถานการณ์ที่วิกฤต การเจรจานำไปสู่ความสำเร็จผู้เจรจาต้องทำให้สถานการณ์ผ่อนคลาย รวมทั้งตัวผู้ก่อเหตุจะต้องมีความผ่อนคลาย ระดับความเครียดลดลง

3. เน้นกระบวนการเจรจา แทนที่จะเน้นที่ผลการเจรจา (แพ้-ชนะ) ผลสุดท้ายของการเจรจาจะต้องพอใจทั้งสองฝ่าย กระบวนการเจรจาต่อรอง คือ การฟังเขาพูด รับทราบสิ่งที่เขาพูด แต่ไม่ได้หมายความว่าเห็นด้วย เห็นพ้องด้วยในจุดที่เป็นไปได้ โดยต้องไม่ยินยอม คือ หากจุดร่วมที่เหมือนกันสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร ร่วมมือ เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหา อย่าเถียง หรือโต้ตอบ

4. อย่าลืมพูดถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ความมั่นคงทางร่างกายและอารมณ์ การยอมรับว่าความเห็นของเขามีคนเข้าใจ ให้เขาเกิดความรู้สึกว่าเขามีสิทธิ์ มีเสียง มีศักดิ์ศรี และประสบความสำเร็จได้ในบางสิ่งบางอย่าง

2.3.1.6 คุณสมบัติของนักเจรจา

1. มีความรู้ในเรื่องจิตวิทยาปกติ Abnormal Psychology เนื่องจากผู้เจรจาต้องสามารถระบุประเภทบุคคล และพฤติกรรมของผู้ก่อเหตุให้ได้ การมีความรู้ในเรื่อง Abnormal Psychology สามารถแยกความปกติและความผิดปกติ ตลอดจนเข้าใจในเรื่องของจิตวิทยาของมนุษย์

2. มีทักษะในการสื่อสาร การพูด การใช้ภาษา ซึ่งภาษาที่ใช้ในการเจรจาควรเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน เป็นภาษาธรรมดาๆ

3. มีความรู้พื้นฐานในการให้การปรึกษา เพราะบางครั้งการเข้าใจปัญหาของผู้ก่อเหตุ และสามารถช่วยเหลือได้ในระดับหนึ่ง อาจจะนำมาซึ่งความสำเร็จในที่สุด

4. มีความเข้าใจในเรื่องของธรรมชาติความต้องการของมนุษย์ความแตกต่างระหว่างบุคคล ในการเจรจาต่อรองจึงไม่มีสูตรตายตัวขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล สถานที่ และสภาพแวดล้อม

5. ความสามารถประเมินสภาพจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ตลอดจนความกังวลต่างๆ ได้

6. รู้จักการทำงานเป็นทีม

7. รู้จักตัดสินใจ แก้ปัญหาเฉพาะหน้า

8. การควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี
9. มีทัศนคติที่ไม่พิพากษา
10. เป็นคนยอมรับศักยภาพของผู้อื่น / ใจกว้าง
11. ไม่นำค่านิยมส่วนตัวเข้าไปใส่ในเหตุการณ์
12. คำนึงถึงความรู้สึก ค่านิยม วิถีชีวิตและความคิดเห็นของบุคคล
13. มีทักษะในการฟังแบบตั้งใจ

2.3.1.7 วิธีการสื่อสารที่เป็นประโยชน์ในการเจรจา

1. โดยหลักจิตวิทยา บุคคลทั่วไปมักต้องการให้ผู้อื่นเข้าใจตน การให้ผู้อื่นเข้าใจได้ ระบาย และพูดออกมา และผู้เจรจาต้องเป็นผู้รับฟังที่ดี
2. การฟังเป็นทักษะสำคัญ และใช้ได้ดีที่สุด
3. การให้เกียรติ ยอมรับว่า เขาเป็นมนุษย์เทียบเท่าผู้เจรจา
4. แสดงความรู้สึกเห็นใจ (Empathy) คือ เข้าใจเหตุการณ์ และความรู้สึกที่เกิดขึ้นของอีกฝ่ายหนึ่ง การแสดงความรู้สึกเห็นใจ เป็นการลดความตึงเครียดได้ในระดับหนึ่ง นำเสียงต้องบ่งบอกถึงความจริงใจ เพราะเป็นสิ่งที่แสดงถึงทัศนคติของผู้เจรจา และมีน้ำหนักมากกว่า คำพูดของผู้เจรจา การวางตัวที่สุ่ม ควบคุมอารมณ์ได้

2.3.1.8 การใช้ทักษะการตั้งใจฟัง (Active Listening Skill)

สมมติฐานเกี่ยวกับการตั้งใจฟัง เชื่อว่าบุคคลผู้กระจำในอารมณ์ของตนเอง มักจะได้เปรียบในการแก้ไขปัญหาของตนเอง และ “เมื่อใดที่ผู้ฟังสามารถสะท้อนอารมณ์ของผู้พูดได้ เมื่อนั้นผู้ฟังจะกลายเป็นผู้ที่เข้าใจ และไว้วางใจได้”

2.3.1.9 ยุทธวิธี และเทคนิคในการฟัง (Strategies and Techniques)

ทักษะการตั้งใจฟังอย่างจริงจัง (Active Listening Skill) เป็นทักษะที่สำคัญสำหรับสถานการณ์ทั้งที่มีการยึดตัวประกัน (Hostage Situations) และไม่มีการยึดตัวประกัน (Non-Hostage Situations) การเจรจาต่อรองจำเป็นต้องกล่าวถึงเหตุการณ์ขึ้นพื้นฐานสำคัญ 2 ประเภท (Two Basic Types of Incidents)

1. สถานการณ์ที่มีการยึดตัวประกัน (Hostage Situations) เป็นสถานการณ์ที่มีจุดมุ่งหมาย มีข้อเรียกร้องที่มีสาระ ปกติจะเรียกร้องหาทางหนีด้วย โดยทั่วไปจะเป็นพฤติกรรมที่มีวัตถุประสงค์จำเป็นต้องให้ตำรวจเป็นฝ่ายให้ความสะดวกในการปฏิบัติตามข้อเรียกร้อง แรงจูงใจที่สำคัญ คือ ต้องการให้มีข้อปฏิบัติตามข้อเรียกร้องไม่ต้องการที่จะทำร้ายตัวประกัน ฝ่ายผู้ก่อเหตุตระหนักดีว่า การรักษาตัวประกันให้มีชีวิตอยู่จะเป็นการป้องกันไม่ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติจริง

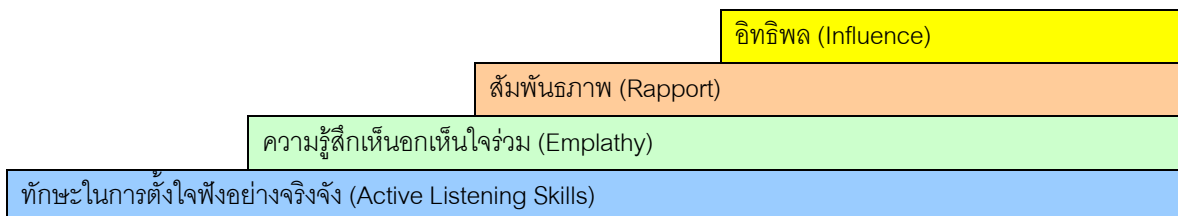
2. สถานการณ์ที่ไม่มีการยึดตัวประกัน (Non – Hostage Situations) ได้แก่ สถานการณ์ที่เป็นการระบายที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน เต็มไปด้วยอารมณ์ ไร้เหตุผล หรือเป็นการทำลายตัวเอง ไม่มีจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจน ไม่มีข้อเรียกร้องที่มีแก่นสาร เป็นข้อเรียกร้องที่ไม่ดูสภาพความเป็นจริง ไม่มีข้อเรียกร้องที่จะหนี ไม่มีการใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล มีแรงผลักดันด้วยความโกรธ โมโหรุนแรง หรือความขุ่นเคืองไม่พอใจ เป็นหลัก ไม่ต้องการอะไรจากตำรวจ มุ่งเน้นไปที่บุคคลที่กำลังถูกจับตัว บุคคลที่จับตัวคือ ผู้เคราะห์ร้าย ไม่ใช่ตัวประกัน มีสถานการณ์อยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งแท้จริงแล้ว ไม่มีสถานการณ์ที่มีการจับตัวประกันจริง เป็นสถานการณ์ที่มีขีดความสามารถสูงมากที่จะเกิดการฆาตกรรม ติดตามด้วยการฆ่าตัวตาย

ความสำเร็จของการใช้ทักษะการตั้งใจฟัง อย่างจริงจัง อันดับแรกผู้เจรจาต้องเข้าใจในธรรมชาติของวิกฤตการณ์ เมื่อผู้เจรจามาถึงที่เกิดเหตุ และเริ่มต้นเจรจาต้องจำไว้เสมอว่า ผู้ก่อเหตุนั้นกำลังอยู่ในภาวะกดดัน ผู้เจรจาต้องช่วยให้ผู้ก่อเหตุออกจากวิกฤตการณ์นั้นให้ได้ และจะต้องหยั่งรู้ ถึงปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวก่อให้เกิดวิกฤตการณ์ขึ้น ทักษะการตั้งใจฟังอย่างจริงจัง เป็นทักษะหนึ่งที่ใช้ในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตและไม่มีรูปแบบเฉพาะที่ตายตัว แต่เป็นการประยุกต์บางทักษะ หรือทั้งหมด เมื่อต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์ผู้เจรจาควรจะเป็นผู้ประยุกต์ทักษะต่างๆ เหล่านี้ที่คิดว่าเหมาะสม และสามารถที่จะใช้ได้กับวิกฤตการณ์นั่นเอง การใช้ทักษะการตั้งใจฟังอย่างจริงจัง ช่วยในการแสดงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างสัมพันธภาพระหว่าง ผู้เจรจา และผู้ก่อเหตุ ทำให้สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ก่อเหตุได้ เมื่อผู้ก่อเหตุมีระดับอารมณ์ที่อยู่ในภาวะปกติ โดยทั่วไปการเจรจาที่ประสบความสำเร็จจะยึดหลักของสันติ ไม่มีการตัดสิน ไม่คุกคาม และเข้าใจความรู้สึกของผู้ก่อเหตุ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ก่อเหตุผ่านวิกฤตการณ์นั้นได้

สรุป ผู้เจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตต้องแก้ไขวิกฤตการณ์ ที่เกิดขึ้นเป็นรายบุคคลมีลักษณะของพฤติกรรมหลากหลายและซ่อนอยู่ ของผู้ก่อเหตุที่เต็มไปด้วยความเครียด ขาดการคิดอย่างมีเหตุมีผล ดังนั้นทักษะและความสามารถของผู้เจรจามีความสำคัญมาก และมีอิทธิพลต่อการแสดงออกของผู้ก่อเหตุ การประยุกต์ใช้ทักษะการตั้งใจฟังอย่างจริงจัง การแสดงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจสร้างสัมพันธภาพ การไม่แสดงความคุกคาม และมีเป้าหมายที่ช่วยเหลือผู้ก่อเหตุ สามารถช่วยให้แก้ไขวิกฤตการณ์นั้น ได้อย่างเป็นผลสำเร็จ

2.3.1.10 บันไดแสดงขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior Change Stairway)

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavioral Change)



ภาพประกอบ 4 บันไดแสดงขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

บันไดแสดงขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ถึงได้เป็นอิทธิพลทางจิตวิทยา สิ่งที่ต้องการสูงสุดในการเจรจา คือ การเปลี่ยนความคิด หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ก่อเหตุ เช่น กรณีผู้ก่อเหตุจับตัวประกันสิ่งที่ต้องการคือ การปล่อยตัวประกัน ผู้เจรจาจะต้องมีอิทธิพลพอที่จะทำให้ผู้ก่อเหตุเกิดความศรัทธา ความไว้วางใจ ความเชื่อใจเมื่อเกิดสัมพันธภาพอย่างลึกซึ้งที่มีความเห็นอกเห็นใจ เชื่อมั่นในตัวผู้เจรจา ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดได้เมื่อผู้เจรจาใช้ทักษะการสื่อสารแบบการตั้งใจฟังอย่างจริงจัง

เทคนิคในการถ่วงเวลา (Stalling Techniques) ใช้ทักษะในการตั้งใจฟังอย่างจริงจัง เปิดโอกาสให้ผู้ก่อเหตุได้ระบายอารมณ์ออกมา สะท้อนความรู้สึก และอารมณ์ผู้ก่อเหตุและพูดถึงความรู้สึกและอารมณ์ดังกล่าว พูดถึงทุกสิ่งอย่างละเอียด แต่ให้ใช้สามัญสำนึกพูดซ้ำๆ ด้วยความสุ่ม ก่อว้า คำพูดผู้ก่อเหตุเพื่อความชัดเจน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการสถานการณ์ที่ไม่มีปฏิกิริยาตอบสนอง (Suggested Approaches To Non-Responsive Situation) จงเตรียมพร้อมที่จะเจรจาแต่ฝ่ายเดียว เริ่มใช้คำพูดให้ผู้ก่อเหตุเกิดความมั่นใจ และคำพูดที่ไม่เป็นการข่มขู่ต่อผู้ก่อเหตุ จงเลี่ยงการใช้คำพูดที่เป็นเพียงการกล่าวคำขอร้องซ้ำๆ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุติดต่อกลับมาคาดการณ์อารมณ์ของผู้ก่อเหตุไว้ล่วงหน้า และจำแนกกว่าเป็นอารมณ์ประเภทใด “ผมทราบคุณต้องตกใจกลัวแน่ แต่เราไม่ได้มาทำร้ายคุณ” เสนอแนะวิธีสนองตอบกลับหลายๆ วิธีให้แก่ผู้ก่อเหตุเหตุผลเพิ่มเติมสำหรับการที่ไม่มีปฏิกิริยาตอบสนอง ผู้ก่อเหตุอาจจะเสียชีวิตแล้ว ผู้ก่อเหตุอาจจะหลบหนีออกไปจากที่เกิดเหตุแล้ว ผู้ก่อเหตุอาจจะไม่ได้อยู่ในที่เกิดเหตุตั้งแต่ต้นแล้ว ผู้ก่อเหตุอาจจะนอนหลับอยู่ โปรดจำไว้ว่า การที่ไม่มีปฏิกิริยาสนองตอบกลับมา มิได้หมายความว่า เขาไม่ได้ฟังอยู่น้ำเสียงคุณ อากัปกริยาคุณ และความจริงใจของคุณการแสดงออกมีความสำคัญยิ่งกว่ากล่าววลีใดๆ ทั้งสิ้น (ไม่ว่าจะดีหรือไม่ดี) โปรดจำไว้ว่า คุณสามารถจะกลับไปเจรจาได้ หลังเกิดข้อผิดพลาด

ทางวาจา แต่จะเป็นสิ่งยากจะกลับไปเจรจาอีกเพราะเกิดข้อผิดพลาดการปฏิบัติการเจรจา

สรุป (Summarization) ความสำเร็จการเจรจา เพื่อกับความสามารถควบคุมอารมณ์ อย่างถูกต้อง การประเมินสถานการณ์อย่างถูกต้อง มีการใช้ทักษะในการตั้งใจฟังอย่างจริงจัง ให้จริงจังในการฟัง อย่าทำตัวข่มขู่ ฟังแล้วให้แสดงความเข้าใจ ลดความตึงเครียดลง จำไว้ว่าต้องมีความคิดสร้างสรรค์ ยืดหยุ่น อุดหนุน “ผู้เจรจาที่เก่งที่สุดคือผู้ฟังที่ดี” (The Best negotiator is a good listener)

ยุทธวิธีการถ่วงเวลาหรือซื้อเวลาการใช้ยุทธวิธีถ่วงเวลา

1. ความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความหิว
2. ทำให้ฤทธิ์ของยาเสพติดลดลง ทำให้การเจรจาสงบลงได้
3. ลดอารมณ์โกรธ ความเครียด ความวิตกกังวลของผู้ก่อเหตุ
4. สร้างความไว้วางใจและสัมพันธภาพ แนวทางแก้ไขปัญห
5. มีเวลาได้ข่าวกรองและข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจได้ดีขึ้น

ข้อพึงระวังในการเจรจาต่อรอง

1. การกำหนดเส้นตาย ผู้เจรจาต้องพยายามชักชวนโน้มน้าวผู้ก่อเหตุไม่ให้กำหนดเส้นตาย พูดเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ในขณะที่ถึงเส้นตายกับผู้ก่อเหตุจนกระทั่งเส้นตายผ่านไป อย่ากำหนดเส้นตายให้ตัวเอง เช่น “ผมจะนำอาหารมาให้คุณภายใน 5 นาที”
2. สิ่งที่สามารถให้ได้ในการเจรจา อาหารและเครื่องดื่ม เงิน ให้ทำข่าวสื่อมวลชน การรักษาทางแพทย์ การติดต่อบุคคลที่สาม เช่น ครอบครัว จะต้องใช้ความระมัดระวังอย่างมาก ต้องสามารถควบคุมบุคคลที่สามที่เข้ามาได้ และแน่ใจว่าจะไม่เป็นผลเสียต่อการเจรจา เช่น ไม่ทำให้อารมณ์ของผู้ก่อเหตุรุนแรงขึ้น และล้าให้แปลประโยคต่อประโยคและให้เลียนแบบอารมณ์ของผู้ก่อเหตุ โดยให้อยู่ในความควบคุมของผู้เจรจา

ข้อเรียกร้องของผู้ก่อเหตุ ผู้เจรจาต้องเปิดใจกว้างและมีความยืดหยุ่นการจัดการกับข้อเรียกร้องของผู้ก่อเหตุ ปล่อยให้ผู้ก่อเหตุเป็นผู้ตั้งข้อเสนอข้อแรกก่อนหลีกเลี่ยงคำพูดว่า “ไม่ได้” ออกมาตรงๆ อาจจะใช้คำว่า “กำลังนำเสนออยู่” พยายามเจรจาต่อรองให้ได้สิ่งที่ตอบสนองกลับมา หากจำเป็นต้องให้อะไรเขา แต่การให้อะไรมากเกินไปหรือเร็วเกินไป หากผู้ก่อเหตุไม่เสนอข้อเรียกร้อง อย่าถามหาข้อเรียกร้อง หรืออย่าถามหาข้อเรียกร้องอื่นๆ ที่ผู้ก่อเหตุไม่ได้เสนอผู้เจรจาต้องเตรียมตัวให้พร้อมที่จะเสนอทางเลือกอื่นๆ อย่างบอกปิดว่าข้อเรียกร้องข้อใดข้อหนึ่งไม่มีความสำคัญ

การใช้บุคคลที่สาม หรือล้าในการเจรจา ต้องมีความระมัดระวังและแน่ใจว่า สามารถควบคุมบุคคลที่สามหรือล้าได้ หรือนำบุคคลที่สามเข้ามาเป็นผู้เจรจาเร็วเกินไป ควรพิจารณาจังหวะเวลาที่สมควร เนื่องจากผู้ก่อเหตุ หรือผู้ที่พยายามจะทำร้ายตนเองต้องการเวลาที่จะระบายความรู้สึกออกมาก่อน รวมทั้งชุดเจรจาต้องมีเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ต้องมีการสัมภาษณ์ หรือซักถามบุคคลที่สามให้แน่ใจ

ก่อนว่า หากให้เป็นผู้เจรจาจะทำให้เกิดประโยชน์ไม่เป็นการเข้าไปกระตุ้นอารมณ์ผู้ก่อเหตุ

2.3.1.11 สิ่งที่จะบ่งถึงความคืบหน้าในการเจรจา

1. อารมณ์ของผู้ก่อเหตุเย็นลง ลักษณะการพูดมีความเร็วลดลง
2. การสนทนามีความยาวขึ้น ผู้ก่อเหตุมีความต้องการที่จะพูดกับผู้เจรจา
3. พฤติกรรมรุนแรงของผู้ก่อเหตุลดลง
4. ผู้ก่อเหตุยอมให้กำหนดเส้นตายผ่านไปโดยไม่มีอะไรเกิดขึ้น
5. ผู้ก่อเหตุมีความเต็มใจมากขึ้นในการทำตามข้อเรียกร้องของผู้เจรจา
6. มีการปล่อยตัวประกัน
7. มีความรู้สึกเป็นมิตรระหว่างกันมากขึ้น

2.3.2 ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติทางจิตใจ

การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตบางสถานการณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องเผชิญกับผู้ก่อเหตุที่มีความผิดปกติทางจิต พิจิตรา ชุณหวิสุทธิธรรม (2551: 17 – 22) ได้สรุปความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติทางจิตใจ ดังนี้

2.3.2.1 ความเครียดหรือความกดดันที่มีต่อภาพลักษณ์ตนเอง (Stressors affecting body image) ภาวะที่ต้องสูญเสียส่วนต่างๆ ของร่างกายอย่างกะทันหัน เช่น สูญเสียขา แขน ตา หรืออวัยวะทางกาย เช่น ผ่าตัดเต้านม มดลูก ฯลฯ หรือการเปลี่ยนแปลงขนาด รูปร่างของส่วนต่างๆ ของร่างกาย เช่น น้ำหนักขึ้นอย่างรวดเร็วหรือลง ทำศัลยกรรมตกแต่ง จะเห็นได้ว่าสิ่งต่างๆ ที่คุกคามต่อภาพลักษณ์ของตนเอง จะมีผลต่อคุณค่าตนเองและบทบาทตนเอง ทำให้บุคคลมีความวิตกกังวลเพิ่มขึ้น การที่บุคคลมองว่าสิ่งที่ทำให้เครียดเหล่านี้เป็นภาวะที่รุนแรงอย่างมากหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปรับตัวของบุคคล

องค์ประกอบที่มีผลต่อความเครียดของภาพลักษณ์ตนเอง มีดังนี้ คือ

1. ความหมายของสิ่งที่มากระตุ้นทำให้สาเหตุของความเครียดนั้นคุกคามต่ออุดมคติของตนและมีผลต่อการมองคุณค่าตนเองหรือไม่
2. ความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคล และแหล่งที่ช่วยเหลือสนับสนุน
3. ลักษณะหรือธรรมชาติของสิ่งที่มาทำให้เครียด ถ้าลักษณะความเครียดไม่รุนแรงและระยะเวลาในการเปลี่ยนแปลงกะทันหันก็อาจจะไม่เป็นผลต่อบุคคลมากนัก
4. ระดับของการปรับตัวแต่ละบุคคล เกิดอุปสรรคเพียงใด อุปสรรคของการปรับตัวมีผลเพียงใดต่อความมั่นคงตนเอง และมีผลอย่างไรต่อการควบคุมตนเอง

นอกจากนี้แล้ว ผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตบางครั้ง ต้องเผชิญกับผู้ที่มีภาวะความสูญเสียหรือลดคุณค่าในตนเอง คือ การที่บุคคลพิจารณาตัดสินค่าตนเอง โดยวิเคราะห์พฤติกรรมของตนเองว่ากระทำตามอุดมคติของตนหรือไม่ หรือการที่บุคคลวัดค่าตนเองจากการทำ และตัดสิน ถ้า

บุคคลมีอุดมคติของตนเองที่เหมาะสมและสามารถทำได้ตามแรงบันดาลใจ หรือจุดมุ่งหมาย ความมุ่งมั่นปรารถนาในสิ่งนั้น ทำให้เกิดคุณค่าที่ดีต่อตนเองเกิดการยอมรับตนเอง สามารถทำอะไรให้สำเร็จได้ตรงกันข้าม ถ้าบุคคลตั้งอุดมคติไว้สูงเกินไป จะทำให้เกิดปมด้อย มองตนเองไม่มีคุณค่า เช่น อยากจะเป็นแพทย์ แต่เรียนไม่เก่ง คุณค่าตนเองเกิดจาก 2 แหล่ง คือ ตัวเองและผู้อื่น

การสูญเสียของบุคคลทำให้บุคคลตอบสนองต่อการสูญเสียโดยผ่านกระบวนการเศร้าโศก ซึ่งจะเป็นกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลปรับตัวต่อการสูญเสียได้ ซึ่งจะกินเวลาเป็นอาทิตย์ เป็นเดือน เป็นปี ขึ้นกับปัจจัยที่กล่าวมาแล้ว แต่ปกติจะกินเวลาประมาณ 6 เดือน ถึง 1 ปี

ระยะของความเศร้าโศก อลิซาเบธ คูเบลอร์ โรส (Elizabeth Kubler-Ross) ได้แบ่งระยะของผู้ที่กำลังจะตายและคนรักกำลังจะตายจะต้องผ่านกระบวนการเศร้าโศก 5 ระยะ ดังนี้

1. ระยะปฏิเสธ (Denial) “ไม่จริง ไม่ใช่ฉัน” การปฏิเสธ เป็นกลไกการป้องกันตัวที่จำเป็นที่บุคคลต้องป้องกันตัวเองจากสิ่งที่เกิดขึ้น ระยะนี้จะปฏิเสธ ไม่เชื่อ และเที่ยวแสวงหาคำตอบ และหาแนวทางที่จะทำให้พอใจ การปฏิเสธจะบรรเทาลง เมื่อตระหนักว่า จะมีใครสักคน ช่วยให้ได้แสดงความรู้สึกจริงๆ ขณะที่กำลังเผชิญความจริง ดังนั้นในช่วงเวลานี้ผู้รับบริการต้องการเพื่อน ต้องการการศึกษา

2. ระยะโกรธ (Anger) “ทำไมต้องเป็นฉัน” ในระยะนี้ผู้รับบริการจะรู้สึกโกรธ และแสดงความโกรธออกมา บางทีแสดงความโกรธต่อตนเอง ต่อพระเจ้าหรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ต่างๆ ดังนั้นอาจจะพบว่า ผู้รับบริการจะแสดงความโกรธความก้าวร้าวออกมา ต้องเข้าใจความรู้สึกของเขาโดยมีท่าทีที่สงบ เข้าใจและสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ

3. ระยะต่อรอง (Bargaining) “ใช่ฉัน แต่” การคาดการณ์ว่าจะต้องตายจะทำให้ผู้รับบริการไปสู่ช่วงเวลาการต่อรอง เพื่อจะเลื่อนระยะเวลาการตายออกไป ผู้รับบริการจะไปไหว้พระ เพื่อขอให้มีชีวิตในการทำเป้าหมายของตน มีการสัญญาว่าเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตและกระทำตามแนะนำทุกด้าน ในระยะนี้ควรช่วยเหลือดูแลในเรื่องการตัดสินใจ เพราะช่วงนี้การตัดสินใจผู้รับบริการไม่ดี

4. ระยะเศร้า (Depression) “ใช่ฉัน” เมื่อผู้รับบริการรู้สึกว่าความตายจะเกิดขึ้น และไม่สามารถที่จะยืดเวลาต่อไปได้อีกผู้รับบริการจะเข้าสู่ระยะซึมเศร้า ซึ่งแสดงอาการออกมา เช่น ถดถอย แยกตัว ไม่พูด สิ้นหวัง ท้อแท้ ไม่ยอมรับประทานอาหาร ภาวะซึมเศร้านี้เป็นระยะการสร้างสัมพันธ์ภาพเพื่อการบำบัดที่จะช่วยผู้รับบริการถดถอยจากชีวิต และมีความรู้สึกการมีชีวิตอยู่ และยอมรับการตาย ต้องดูแลใกล้ชิด กระตุ้นให้ระบายความรู้สึกและป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้น

5. ระยะการยอมรับ (Acceptance) “เวลาของฉันใกล้เข้ามา และถึงเวลาของฉันแล้ว” ระยะนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการเข้าใจความจริงว่าความตายเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่พ้น ไม่มีใครที่จะรอดพ้นจากการตาย และรู้สึกสงบต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้น ในระยะนี้ ผู้รับบริการต้องการคนที่สำคัญกับตัวเอง

เพียง 1 – 2 คน เท่านั้น ที่จะนั่งข้างๆ อย่างสงบ และสัมผัสอย่างนุ่มนวล

จอห์น โบบี (John Bowlby) แบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่

1. ระยะไม่สมดุล (Disequilibrium) ปฏิกริยาความเศร้าโศกเริ่มด้วย ตกใจช็อค ไม่เชื่อ เป็นระยะที่มีความรู้สึกต่างๆ มากมาย เกิดขึ้นเพราะไม่ยอมรับการสูญเสียและต้องการให้สิ่งที่สูญเสียคืนมา

2. ระยะสับสนวุ่นวาย (Disorganization and despair) บุคคลจะทราบว่าการสูญเสียเกิดขึ้นจริงและถาวร จะรู้สึกสิ้นหวัง มีอาการทางกายเกิดขึ้น เช่น มีความผิดปกติของระบบทางเดินอาหาร มีความผิดปกติในการหายใจ และการรับรู้ ขาดสมาธิ แยกตัวไม่คบเพื่อนและญาติ พฤติกรรมนี้จะพบในระยะ 20 – 60 วันแรก

3. ระยะกลับคืน (Reorganization) บุคคลกลับคืนสู่ปกติ บุคคลมีการบริหารจัดการตนเองใหม่ สามารถเริ่มต้นมองเป้าหมายใหม่หาสัมพันธภาพใหม่ ปรับพฤติกรรมใหม่เพื่อคงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ตนเอง ซึ่งเป็นการแสดงว่าบุคคลปรับตัวต่อการสูญเสีย

คอลิน เมอเรีย พาร์ก (Colin Murray Parkes) แบ่ง เป็น 4 ระยะ ได้แก่

1. ระยะช็อคและไม่เชื่อ (Shock and disbelief) ระยะนี้เป็นระยะที่ทันทีที่ทราบข่าว จะเกิดอาการตกใจ มึนงง หมดความรู้สึก ซึ่งเป็นการปกป้อง ป้องกัน อารมณ์ ความรู้สึกเจ็บปวดต่างๆ มากมาย

2. ระยะแสดงอารมณ์เศร้าโศก (Expression of the emotion of grief) หลังจากงงววย หมดสติ บุคคลที่สูญเสียแสดงอารมณ์โหยหาต่อผู้ที่จากไปอย่างรุนแรง และรู้สึกเปล่าเปลี่ยวในระยะนี้ มีอาการเจ็บปวดมากมายและมีความรู้สึกผิดและโกรธ

3. ระยะวุ่นวาย (Disorganized) ระยะนี้มีอารมณ์ว่างเปล่า เฉยเมย และอารมณ์เศร้า

4. ระยะกลับคืน (Recovery) ระยะที่ปรับตัวได้และเริ่มต้นที่มีสัมพันธภาพใหม่ ความเจ็บปวดจากการสูญเสียและความทรงจำเกี่ยวกับผู้ตายไม่ได้ถูกลบไป แต่สามารถปรับตัวกับชีวิตใหม่ได้

จะเห็นได้ว่า บุคคลที่อยู่ในภาวะวิกฤตจะมีอารมณ์วุ่นวายและเกิดความเครียดสูง หรือมีความวิตกกังวล ดังนั้นผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรองต้องเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกและต้องสร้างความมั่นใจและให้กำลังใจแก่ผู้ที่ตกอยู่ในภาวะวิกฤต เพื่อจะได้เห็นคุณค่าในตนเอง

2.3.2.2 แอลกอฮอล์/เครื่องดื่ม แอลกอฮอล์

สถานการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นบางครั้ง ผู้ก่อเหตุมีการใช้แอลกอฮอล์หรือดื่มสุรา จนเป็นเหตุให้พฤติกรรมของผู้ก่อเหตุรุนแรงแสดงออกตามระดับแอลกอฮอล์ในเลือด ดัง พิจิตรา ชูณหิฐิตธรรม (2551: 147 – 150) ให้รายละเอียด

ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ผู้เคยดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ อย่างน้อยที่สุด 1 ครั้ง มีจำนวนร้อยละ 90 และอยู่ในวัยผู้ใหญ่ ร้อยละ 51 และคนส่วนมากรับผิดชอบในการดื่ม การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ อย่างหนักจะทำให้เกิดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ เศร้าอย่างรุนแรง ฆ่าตัวตายหรือฆ่าผู้อื่น

สำหรับประเทศไทย จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี 2544 พบว่า จำนวนคนไทยวัยเกินอายุ 15 ปี ที่ดื่มแอลกอฮอล์ มีจำนวน 15.3 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 32.6 ของผู้ดื่ม และคิดเป็นร้อยละ 9.8 ของประชากรหญิงที่วัยเกิน 15 ปี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา นพ.วีระศักดิ์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์ พบว่า ผู้หญิงวัย 15 – 19 ปี ที่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เพิ่มจำนวนขึ้นจาก ร้อยละ 1.0 เป็นร้อยละ 1.9 และจากการสำรวจของกรมสุขภาพจิต ปี พ.ศ. 2547 พบว่า มีคนไทยที่ใช้แอลกอฮอล์อยู่ในระดับอันตราย หรือติดสุรามากถึง 7 ล้านกว่าคน

มนุษย์ได้มีการดื่มแอลกอฮอล์เป็นระยะเวลานาน และได้รับการยอมรับวัฒนธรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสุรา ไวน์ เบียร์ หรือวิสกี้ และคนส่วนมากคิดว่าเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์นั้นเป็นตัวกระตุ้นให้รู้สึกผ่อนคลาย ตื่นตัว และรู้สึกสบายใจ สารที่ใช้ผิดมากที่สุด ในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศที่พัฒนาคือ สุรา/เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ โดยมีประชากรวัยผู้ใหญ่ประมาณ 10% ที่ดื่มแอลกอฮอล์ และยังคงดื่มจนถึง 20 ปี

2.3.2.3 ผลของแอลกอฮอล์ (Effect of Alcohol)

แอลกอฮอล์ออกฤทธิ์โดยจับกับ GABA receptor ซึ่งจะกดระบบประสาทส่วนกลาง ทำให้สติสัมปชัญญะ ความรู้สึกตัวลดลง ความรู้สึกนึกคิด การตัดสินใจช้าลง ความวิตกกังวลทำให้เกิดความสบายใจ ไร้ทุกข์ และกล้าแสดงออกในสิ่งขณะปกติไม่กล้าทำ แอลกอฮอล์จะถูกดูดซึมทางปาก กระเพาะอาหาร และลำไส้เล็ก จากนั้นประมาณ 95% จะถูกทำลายที่ตับ และส่วนที่เหลือจะถูกขับออกทางลมหายใจ เหงื่อและปัสสาวะ โดยทั่วไปแล้วบุคคลสามารถเผาผลาญแอลกอฮอล์ได้ 10 ซีซี ในทุกๆ 90 นาที ส่วนอัตราการดูดซึมแปรเปลี่ยนตามปัจจัยต่างๆ มากมาย ได้แก่ น้ำหนัก อาหารที่รับประทาน และการทำหน้าที่ของตับ แต่ถ้าดื่มแอลกอฮอล์ในปริมาณที่สูง สามารถกดการหายใจได้และเป็นเหตุการตายได้ ภาวะพิษของแอลกอฮอล์เกิดขึ้นเมื่อระดับความเข้มข้นแอลกอฮอล์ในเลือดสูง 0.15g% หรือมากกว่านั้น ถ้าระดับความเข้มข้นแอลกอฮอล์ในเลือดสูง 0.5g% จะทำให้ผู้ดื่มตายได้ ตามกฎหมายระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์กำหนดไว้ต่ำกว่า 0.08g%

ตาราง 2 เปรียบเทียบความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือดกับพฤติกรรมที่แสดงออก

ระดับแอลกอฮอล์ในเลือด (g/dl)	พฤติกรรม
0.05 – 0.15	ครึ้มอกครึ้มใจ อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย สมาธิสั้น การตัดสินใจบกพร่อง สูญเสียการยับยั้งทางเพศ
0.15 – 0.25	พูดซ้ำ เดินเซ ง่วงนอน ซึม อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย พร้อมกับ outburst
0.3	ง่วงซึม พฤติกรรมก้าวร้าว พูดจาไม่ต่อเนื่อง หายใจลำบาก อาเจียน
0.4	Coma ไม่รู้สึกตัว
0.5	กตการหายใจอย่างรุนแรง ตาย

1. ภาวะดีด้อย (Tolerance)

การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างหนักและดื่มมานาน เป็นผลทำให้ผู้ป่วยดีด้อยทางร่างกายและพฤติกรรม การดีด้อยทางร่างกาย หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในเซลล์ของระบบประสาท ที่ต้องดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น เพื่อให้ได้ผลตามที่ต้องการ ถ้าเกิดภาวะดีด้อย บุคคลอาจจะมีอาการขาดยา หรือหยุดยาหลังจากการดื่มครั้งสุดท้ายหรือการลดปริมาณการดื่มลง

2. การลึ้มหรือจำเหตุการณ์ไม่ได้ (Blackout)

การดื่มอย่างหนัก ทำให้เกิดการลึ้มหรือจำเหตุการณ์ไม่ได้ (Blackout) คือ การสูญเสียสติสัมปชัญญะ กล่าวคือ ในขณะที่ดื่มยังเหมือนปกติแต่ต่อมาไม่สามารถจะจำเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้โดย Blackout ใช้เวลานาน เป็นชั่วโมงหรือหลายๆ ชั่วโมงก็ได้ เช่น ผู้ป่วยถามว่า เมื่อคืนฉันทิ้งรถไว้ที่ไหน หรือฉันมาอยู่ที่นี่ได้อย่างไร ความผิดปกติจากแอลกอฮอล์ (Alcohol Induced Disorder) ภาวะพิษจากแอลกอฮอล์ (Alcohol Intoxication) เกิดขึ้นหลังจากดื่มแอลกอฮอล์ในปริมาณที่มากจนแสดงพฤติกรรมที่ผิดปกติ เช่น การชกต่อย การตัดสินใจบกพร่อง หรือการงานอาชีพบกพร่อง อาการแสดง ได้แก่ พูดซ้ำ กล้ามเนื้อทำงานไม่ประสานกัน ยืนไม่ตรง หน้าแดง นอกจากนั้น ยังสามารถสังเกตอาการได้ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ หงุดหงิดง่าย พูดมาก หรือสมาธิสั้น

3. ภาวะขาดแอลกอฮอล์ (Alcohol Withdrawal) หรืออาการเลิกดื่มแอลกอฮอล์ (Abstinence syndrome) เกิดขึ้นหลังจากมีการลดหรือเลิกดื่มแอลกอฮอล์ อาการแสดงในระยะเริ่มแรก สั่น อยู่ไม่สุข หงุดหงิดง่าย สมาธิสั้น คลื่นไส้ อาเจียน ชีพจรเร็ว ความดันโลหิตสูง นอนไม่หลับ การประสานงาน

กล้ามเนื้อไม่ดี วิตกกังวลอย่างรุนแรง ต่อมามีกลุ่มอาการ Delirium tremens มักเกิดขึ้นหลังจากหยุดดื่ม 48 ชั่วโมง ได้แก่ สับสน เพ้อ ไม่รู้จักเวลา สถานที่ บุคคล ประสาทหลอน วิตกกังวล ซึ่งเป็นอาการรุนแรงของการขาดแอลกอฮอล์ ดังตาราง ดังนี้

ตาราง 3 แสดงอาการภาวะขาดแอลกอฮอล์

เวลาหลังหยุด/ลด แอลกอฮอล์ (ชั่วโมง)	อาการ	การดำเนินการ
6 – 24	- หงุดหงิด สิ้น ความดันโลหิตสูง เหงื่อแตก หน้าแดง ใจสั่น นอนไม่ หลับ	- มีอาการอยู่ 48 – 72 ชั่วโมง - ร้อยละในกลุ่มนี้มีโอกาสเกิดอาการที่ รุนแรงขึ้น เช่น delirium tremens
7 – 48	- Grand mal seizure (rum fits)	- peak อยู่ประมาณ 24 ชั่วโมง - ลักษณะส่วนใหญ่เป็น Grand mal seizure
48 – 72	- Delirium tremens - ไม่รู้เวลา สถานที่ บุคคล - ประสาทหลอนเหมือนจริง - สิ้น นอนไม่หลับ - มีไข้สับสน	- มีอาการสูงสุดอยู่นาน 72 ชั่วโมง จากนั้นค่อยๆ ลดลงใน 5 – 10 วัน - อาการเป็นมาวันที่ 4 – 5 หลังหยุด ดื่ม - มักมี medical conditions ร่วมด้วย liver failure pneumonia GI b

ภาวะความจำเสื่อมที่เกิดจากการใช้แอลกอฮอล์เรื้อรัง (Alcohol Amnestic Disorder) เป็นผลจากการดื่มปริมาณมากและดื่มมานานทำให้เกิดภาวะทุพโภชนาการ ภาวะไม่สามารถจำเหตุการณ์ในอดีตได้ (Amnesia) มีอาการความสามารถในการเรียนรู้ข้อมูลใหม่ (ความจำระยะสั้น เสื่อม) และการระลึกข้อมูลบกพร่อง (ความจำระยะยาวเสื่อม) นอกจากนั้น มีอาการทางระบบประสาท ได้แก่ เดินไม่ตรง เป็นต้น ภาวะความจำเสื่อมจากการใช้แอลกอฮอล์ (Amnestic Disorder) มีความสัมพันธ์กับการขาดวิตามิน Thiamine เป็นภาวะเฉียบพลันที่เกิดจากการขาดวิตามิน B1 ในผู้ที่ดื่มสุราเรื้อรัง (Wernicke's encephalopathy) การทำงานของสมองลดลงระดับอ่อน ถึงรุนแรง อาการเหล่านี้จะดีขึ้น ถ้าให้วิตามิน

Thiamine ทดแทน

ความผิดปกติของสมองที่เกิดจากขาดวิตามิน B1 (Korsakoff's psychosis) เป็นผลจากการขาดวิตามิน Thiamine ทำให้มีอาการเดินไม่ตรง สูญเสียความจำระยะสั้น ไม่รู้เวลา สถานที่ บุคคล เพื่อ Neuropathy อาการเหล่านี้ ถึงแม้จะทดแทนด้วยวิตามิน Thiamine ก็ไม่สามารถทำให้อาการต่างๆ กลับคืนมาได้ Alcohol Dementia เกี่ยวข้องกับการติดแอลกอฮอล์มานาน อาการแสดง ได้แก่ สูญเสียความเฉลียวฉลาด ความจำบกพร่อง การคิดนามธรรมและการตัดสินใจเสีย ทำให้เกิดผลเสียต่ออาชีพการงาน สังคม

2.3.2.3 ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดเป็นปัญหาของสังคมไทย ซึ่ง ยาเสพติดเป็นเหตุให้ผู้ก่อเหตุกระทำผิดกฎหมายและก่อเหตุอาชญากรรม ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับ ยาเสพติด และผลของยาเสพติด เพื่อจะได้เข้าใจในการปฏิบัติการช่วยเหลือ หรือทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจ รายละเอียดเกี่ยวกับยาเสพติดมี ดังนี้

2.3.2.3.1 ความหมายของยาเสพติด สำนักงานป้องกันปราบปรามยาเสพติด (2552: ออนไลน์)

ยาเสพติด หมายถึง สารใดก็ตามที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ หรือสารที่สังเคราะห์ขึ้น เมื่อนำเข้าสู่ร่างกายไม่ว่าจะโดยวิธีรับประทาน ดม สูบ ฉีด หรือด้วยวิธีการใดๆ แล้วทำให้เกิดผลต่อร่างกาย และจิตใจ นอกจากนี้ยังจะทำให้เกิดการเสพติดได้ หากใช้สารนั้นเป็นประจำทุกวัน หรือวันละหลายๆ ครั้ง

2.3.2.3.2 อาการของผู้เสพยาเสพติด

1. เกิดอาการดื้อยา หรือต้านยา และเมื่อติดแล้ว ต้องการใช้นั้นในปริมาณมากขึ้น
2. เกิดอาการขาดยาหรือต้านยาและเมื่อติดแล้วต้องการใช้นั้นเท่าเดิม ลดลง หรือหยุดใช้
3. มีความต้องการเสพทั้งทางร่างกายและจิตใจ อย่างรุนแรงตลอดเวลา
4. สุขภาพร่างกายทรุดโทรมลง เกิดโทษต่อตนเอง ครอบครัว ผู้อื่นตลอดจนสังคม และประเทศชาติ

2.3.2.3.3 ประเภทของยาเสพติด จำแนกออกตามการออกฤทธิ์ต่อระบบประสาท แบ่งเป็น 4 ประเภท

1. ประเภทกดประสาท ได้แก่ มึน มอร์ฟีน เฮโรอีน ยานอนหลับ ยาระงับประสาท ยาแก้ปวดประสาทเครื่องดื่มมีเมาทุกชนิด รวมทั้งสารระเหย เช่น ทินเนอร์ แล็กเกอร์ น้ำมันเบนซิน กาว เป็นต้น มักพบว่า ผู้เสพยาติดมีร่างกายซูบซีดผอมเหลือง อ่อนเพลีย ฟุ้งซ่าน อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย

2. ประเภทกระตุ้นประสาท ได้แก่ ยาบ้า ยาอี กระเทียม โคเคน มักพบว่าผู้เสพติดจะมีอาการหงุดหงิด กระวนกระวาย จิตสับสนหวาดระแวง บางครั้งมีอาการคลุ้มคลั่ง หรือทำในสิ่งที่คนปกติไม่กล้าทำ เช่น ทำร้ายตนเองหรือฆ่าผู้อื่น เป็นต้น

3. ประเภทหลอนประสาท ได้แก่ แอลเอสดี และเห็ดขี้ควาย เป็นต้น ผู้เสพติดจะมีอาการประสาทหลอน กระวนกระวาย จิตสับสนหวาดระแวง บางครั้งมีอาการคลุ้มคลั่ง หรือทำในสิ่งที่คนปกติไม่กล้าทำ เช่น ทำร้ายตนเอง หรือฆ่าผู้อื่น เป็นต้น

4. ประเภทออกฤทธิ์ผสมผสาน คือ ทั้งกระตุ้นกดและหลอนประสาทร่วมกัน ได้แก่ ผู้เสพติดมักมีอาการหวาดระแวง ความคิดสับสนเห็นภาพลวงตา หนูแว่ว ควบคุมตนเองไม่ได้ และป่วยเป็นโรคจิตได้

2.3.2.3.4 สารเสพติด

ยาเสพติดแพร่ระบาดอย่างมากในสังคมไทย ได้แก่ ยาเสพติดประเภทแอมเฟตามีน หรือที่เรียกว่า ยาบ้า จากสถิติของผู้ประกอบความผิดส่วนมากแล้วผู้ก่อเหตุที่จับตัวประกันส่วนใหญ่ จะเป็นผู้ที่เสพยาแอมเฟตามีนหรือยาบ้าจะส่งผลให้ผู้ก่อเหตุอยู่ในอาการหวาดระแวงและในที่สุดก็จะทำร้ายตัวประกัน

สารเสพติด เมทแอมเฟตามีน หรือยาบ้า สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ (2549: 104 – 108) เมทแอมเฟตามีน (Methamphetamine) หรือยาบ้า จัดอยู่ในกลุ่มยาเสพติดที่ออกฤทธิ์กระตุ้นประสาท มีลักษณะเป็นยาเม็ดกลมแบน ขนาดเล็ก เส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 6 – 8 มิลลิเมตร มีสีต่างๆ กัน เช่น สีส้ม สีน้ำตาล สีม่วง สีชมพู สีเทา สีเหลือง และสีเขียว มีสัญลักษณ์ที่ปรากฏบนเม็ดยา เช่น 99 พ M PG WY สัญลักษณ์รูปดาว รูปพระจันทร์เสี้ยว หรืออาจเป็นลักษณะของเส้นบางครึ่งเม็ด ผู้ที่เกิดอาการประสาทหลอนจากยาเสพติดที่พบมากในประเทศไทยเกิดจากการเสพ “ยาบ้า” ขนาดของยาบ้าที่สามารถทำให้เกิดอาการประสาทหลอนได้ คือ 50 – 70 มิลลิกรัม (2 – 3 เม็ด)

2.3.2.3.5 ผลร้ายจากการเสพยาบ้า

1. ผลต่อจิตใจ ทำให้เป็นโรคจิตชนิดหวาดระแวง เช่น เกิดอาการกลัว ประสาทหลอน ซึ่งโรคนี้หากเกิดขึ้นแล้ว อาการจะคงอยู่ตลอดไป แม้ในเวลาที่ไม่ได้เสพยาบ้าก็ตาม

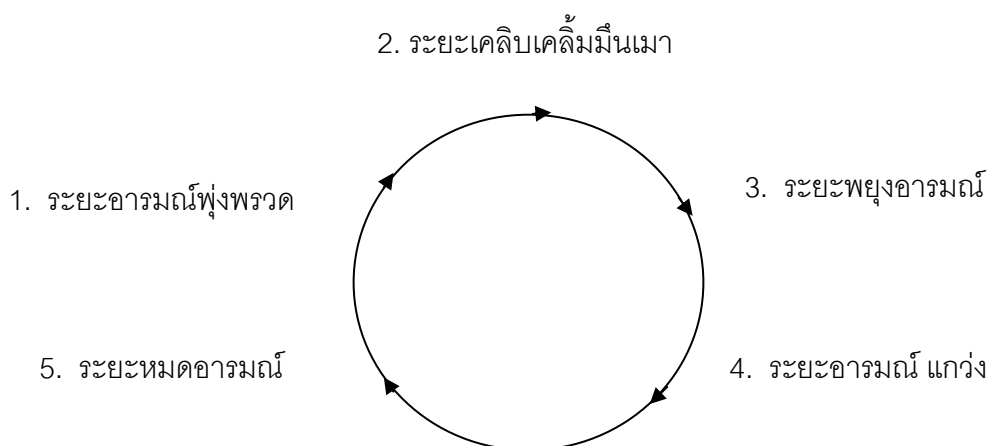
2. ผลต่อระบบประสาท ในระยะแรกจะออกฤทธิ์กระตุ้นประสาททำให้ประสาทตึงเครียด แต่เมื่อหมดฤทธิ์ยา จะมีอาการประสาทชา ทำให้ตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ช้าลง และผิดพลาด หากใช้ติดต่อกันเป็นเวลานานจะทำให้สมองเสื่อม หรือกรณีที่ให้ยาในปริมาณมาก (Overdose) จะทำให้หมดสติ หัวใจวาย และถึงแก่ความตายได้

3. ผลต่อพฤติกรรม ฤทธิ์ของยาจะกระตุ้นสมองส่วนที่ควบคุมความก้าวร้าว และความกระวนกระวายใจคือ ผู้เสพจะมีความก้าวร้าวเพิ่มมากขึ้น และหากยังใช้ต่อไป จะมีโอกาสเป็น

โรคจิตชนิดหวาดระแวงเกรงว่าจะมีคนมาทำร้ายตนเอง จึงต้องทำร้ายผู้อื่นก่อน

2.3.2.3.6 การประเมินผู้ติดยาเสพติด ผู้ที่เสพยาเสพติดประเภทแอมเฟตามีน จะมีระยะของอารมณ์ แบ่งได้เป็น 5 ระยะ ดังนี้

1. ระยะอารมณ์พุ่งพรวด จะเกิดขึ้นฉับพลันทันทีเมื่อเสพยาบ้าเข้าไป โดยจะมีอาการหัวใจเต้นแรงและเร็ว ความดันโลหิตสูง และมีสภาวะอารมณ์คล้ายการถึงจุดสุดยอดของความทุกข์
2. ระยะเคลิบเคลิ้มมีเมามา จะมีลักษณะถือเอาตัวเองเป็นหลัก เป็นต่อผู้อื่น ชอบโต้เถียง และขัดจังหวะการพูดของผู้อื่น
3. ระยะพยุลงอารมณ์ เป็นระยะที่ผู้เสพยาพยายามให้เกิดอารมณ์พุ่งพรวดขึ้นมาอีก โดยการเสพยาซ้ำๆ เข้าไป แต่เพราะร่างกายเกิดการต้านยาทำให้ยิ่งเสพยายิ่งมีความรู้สึกดังกล่าวน้อยลงจนทำให้เกิดภาวะไม่เป็นสุข มีอาการทางจิต กระสับกระส่าย หวาดระแวง
4. ระยะอารมณ์แฉ่ว เป็นระยะที่ประสาทไม่ตอบสนองต่อฤทธิ์ของยาบ้าที่เสพยาเพิ่มเข้าไปอีก จะมีอาการไม่สบายกายไม่สบายใจอย่างมาก หวาดระแวง บางครั้งผู้เสพยาพยายามกำจัดอาการดังกล่าวด้วยสุรา แต่นอกจากจะไม่เป็นผลดี อาจเป็นผลเสียจนถึงขั้นทำให้เกิดภาวะรุนแรงมากขึ้น เป็นระยะที่อันตรายที่สุดของผู้เสพยาบ้า ซึ่งสามารถจะทำได้ สิ่งเลวร้ายได้ อาการในระยะอารมณ์แฉ่วนี้อาจดูเหมือนคนปกติที่มีความพิเศษ ร่างกายจะเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วกะทันหันและมากกว่าปกติ ลูกนัยน์ตาจะมีลักษณะวาว กรอกไปมาอย่างรวดเร็ว มีการกระพริบตามากกว่าคนปกติ 20 เท่า สามารถสบตากับคู่สนทนาตรงๆ ได้ แม้ว่า จะพูดเท็จก็ตาม การพูดจาจะใช้คำพูดที่สั้น กระทัดรัด พูดเร็ว พูดเสียงดังแต่สั้น ที่สำคัญจะมีอาการประสาทหลอนแบบหวาดระแวง ความคิดแตกแยกจนทำให้อาละวาดได้
5. ระยะหมดอารมณ์ เป็นระยะที่ยาเริ่มหมดฤทธิ์ ผู้เสพยาจะนอนหลับประมาณ 1 – 3 วัน หลังจากนั้นเมื่อตื่นขึ้นมาก็จะมีอาการเป็นปกติ



ภาพประกอบ 5 ระยะอารมณ์ผู้เสพยาเสพติดแอมเฟตามีน

2.3.3 ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา

ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษายังเกี่ยวข้องกับการเจาะต่อร่องในภาวะวิกฤต เพราะผู้ทำหน้าที่ในการเจาะต่อร่องในภาวะวิกฤตจะต้องมีความสามารถหรือมีทักษะที่เกี่ยวกับความรู้ของจิตวิทยาการให้คำปรึกษาไม่ว่าจะเป็นกระบวนการหรือเทคนิคของการให้คำปรึกษาจากนั้นก็นำไปประยุกต์ใช้ในการเจาะต่อร่องในสถานการณ์วิกฤต ในส่วนของจิตวิทยาให้คำปรึกษาจะพบคำว่า ผู้ให้คำปรึกษาก็จะเหมือนกับผู้ทำหน้าที่เจาะต่อร่อง ส่วนผู้รับคำปรึกษานั้นก็จะเป็นเหมือนคู่เจรจา

2.3.3.1 ความหมายการให้คำปรึกษา

วัชร ทรัพย์มี (2549: 4 – 12) จอร์จ และ คริสเตียนี (George; & Cristiani. 1990) กล่าวว่า การให้บริการปรึกษาเป็นความร่วมมือกันระหว่างผู้ให้บริการปรึกษากับผู้รับบริการ เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการรู้จักตนเองและสิ่งแวดล้อม เพื่อจะได้นำไปใช้ในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง

จากคำจำกัดความต่างๆ ดังกล่าว สรุปได้ว่า การให้บริการปรึกษาทางจิตวิทยามีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การให้บริการปรึกษาเป็นบริการทางวิชาชีพ ซึ่งกระทำโดยผู้ให้บริการปรึกษาที่ได้รับ การฝึกอบรม จนมีความสามารถและทักษะในการให้บริการดังกล่าว เช่น มีความสามารถในการฟัง การตอบสนอง การช่วยให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
2. การให้บริการปรึกษาเป็นกระบวนการของสัมพันธภาพซึ่งเต็มไปด้วยความอบอุ่น การยอมรับ ความเข้าใจ
3. การให้บริการปรึกษาเป็นกระบวนการช่วยเหลือให้ผู้รับบริการมีทักษะในการตัดสินใจ และแก้ปัญหา
4. การให้บริการปรึกษาจะช่วยให้ผู้รับบริการได้เรียนรู้พฤติกรรมและทัศนคติใหม่ๆ
5. การให้บริการปรึกษาเป็นความร่วมมือกันระหว่างผู้ให้บริการปรึกษากับผู้รับบริการ
6. การให้บริการปรึกษาเป็นกระบวนการช่วยให้บุคคลพัฒนาขึ้น

สรุปได้ว่า การให้บริการปรึกษา เป็นกระบวนการของสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการปรึกษา ซึ่งเป็นนักวิชาชีพที่ได้รับการฝึกอบรม กับผู้รับบริการซึ่งต้องการความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ได้ปรับปรุงทักษะในการตัดสินใจ และทักษะในการแก้ปัญหา ตลอดจนปรับปรุงความสามารถในการที่จะทำให้ตนเองพัฒนาขึ้น

2.3.3.2 คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ

คุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาการให้คำปรึกษา

จอร์จ และ คริสตัน (George; & Cristiani. 1995: 14 – 17) ได้รวบรวมคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่ประสบความสำเร็จ ดังนี้

1. การเปิดเผย และการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ สามารถรับรู้ความรู้สึกภายในของตนเอง แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่โดยทั่วไปอาจถูกมองว่าเป็นสิ่งไม่ดี ไม่ว่าจะอยู่ในอารมณ์อย่างไร การตระหนักในสภาวะอารมณ์ของตนเองนี้จะทำให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถควบคุม พฤติกรรมของตนเองได้ ไม่ปล่อยให้ความรู้สึกเหล่านั้น มีผลต่อการให้คำปรึกษา ต้องมีการตระหนักรู้ อย่างมีสติ และเช่นเดียวกันผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจะสามารถยอมรับประสบการณ์ส่วนตัวของ ผู้รับคำปรึกษาให้การยอมรับว่า ผู้รับคำปรึกษามีสิทธิที่จะมีความรู้สึกทางลบได้ ซึ่งการเปิดเผย และการยอมรับเช่นนี้จะมีผลในการเสริมสร้างความก้าวหน้าของผู้รับคำปรึกษา

2. ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจะตระหนักในคุณค่า ค่านิยม และความเชื่อ ของตนเอง จะรู้ว่าอะไรคือสิ่งที่สำคัญสำหรับตนเอง อะไรคือสิ่งที่ปรารถนา และสามารถตัดสินใจเลือก แนวทางที่สอดคล้องกับค่านิยมของตนเอง มีแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น และสิ่งแวดล้อม สามารถหลีกเลี่ยงรูปแบบพฤติกรรมที่ไม่มีประโยชน์ ไม่สอดคล้องกลมกลืน และเสริมสร้างพฤติกรรมที่ สร้างสรรค์มีคุณค่าและมีประโยชน์

3. ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาการสร้างสัมพันธภาพกับ ผู้อื่นอย่างอบอุ่นและลึกซึ้ง จะให้เกียรติบุคคลอื่นด้วยการยอมรับความรู้สึก ความคิดเห็นมีการเอื้ออาทร ไม่มีเงื่อนไข ไม่มีการประเมินหรือตัดสิน

4. ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ สามารถแสดงตัวตนที่แท้จริงของตนเอง ต่อผู้อื่น มีความจริงใจและมีความสอดคล้องกลมกลืนในพฤติกรรม ซึ่งทำให้มีความสามารถพัฒนาความสัมพันธ์ ที่ดีกับผู้อื่น สามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับคำปรึกษาได้

5. ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจะมีความรับผิดชอบต่อพฤติกรรม การกระทำ ของตนเองมากกว่าปฏิเสธความรับผิดชอบและตำหนิผู้อื่น สามารถจัดการกับความล้มเหลว และความอ่อนแอ ของตนเอง สามารถตัดสินใจเลือกที่จะยอมทำตามหรือเพิกเฉยต่อการควบคุมจากอิทธิพลภายนอก การตัดสินใจนี้ จะอยู่บนพื้นฐานของการพิจารณาด้วยเหตุและผลเป็นอย่างดีแล้ว มีความรับผิดชอบต่อตนเอง มีความมั่นคง ต่อการวิพากษ์วิจารณ์ สามารถยอมรับคำวิพากษ์วิจารณ์ได้แทนที่จะปกป้องตนเอง หรือเพิกเฉย หรือตำหนิ คนอื่น ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนามากกว่า

6. ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ สามารถตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนและเป็นจริง สามารถตระหนักในทักษะเฉพาะความสามารถของตนเอง สามารถประเมินว่า อะไรคือสิ่งที่คาดหวัง ยอมรับ ประสบการณ์ของตนเองทั้งแง่ลบและแง่บวก ซึ่งทำให้สามารถประเมินเป้าหมายที่เป็นจริงได้

แบรมเมอร์ (Brammer. 1993: 38 – 44) ได้รวบรวมลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่ ควรมีจากผลศึกษาของ โรเจอร์ (Roger. 1957) ทรูแอก และ คาร์คัฟ (Truax; & Carkhuff. 1967) คอมบี้ และคณะ (Combs; et al. 1969) และ คาร์คัฟ (Carkhuff. 1969) ซึ่งการศึกษาดังกล่าวพบลักษณะของ

ผู้ให้คำปรึกษาที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาผู้รับคำปรึกษา ดังนี้ คือ

1. การเข้าใจความรู้สึก (Empathy) หมายถึง การให้คำปรึกษามองเห็นและเข้าใจโลกภายในที่ผู้รับคำปรึกษารับรู้ โดยผู้ให้คำปรึกษาสามารถนำตนเองเข้าสู่การรับรู้ของผู้รับคำปรึกษาอย่างไม่สูญเสียความเป็นตนเอง หรือสูญเสียการมองตามที่เป็นจริง
2. ความอบอุ่นและการเอาใจใส่ (Helper Warmth and Caring) หมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษาตอบสนองทางอารมณ์แก่ผู้รับคำปรึกษาด้วยความเข้าใจ ความสนใจ ห่วงใยในบรรยากาศที่เป็นกัลยาณมิตร
3. การเปิดเผย (Helper Openness) หมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษา สามารถเปิดเผยทัศนคติของตนเองต่อผู้รับคำปรึกษาอย่างซื่อสัตย์บนพื้นฐานของการตระหนักรู้ในตนเอง เปิดเผยในระดับที่เหมาะสมมีความสอดคล้องหรือความคงที่ระหว่างคำพูด และการกระทำ มีความตรงไม่ซ่อนเร้นไว้เบื้องหลัง เบื้องหน้าของบทบาททางวิชาชีพนั้น และมีความกลมกลืนในพฤติกรรมที่แสดงออกมา ไม่ว่าจะเป็นคำพูด หรือทัศนคติพื้นฐาน สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไว้วางใจ และเป็นแบบอย่างให้ผู้รับคำปรึกษากลับเปิดเผยความคิด และความรู้สึกต่อผู้ให้คำปรึกษาอย่างอิสระ
4. การยอมรับนับถือโดยปราศจากเงื่อนไข (Helper Positive Regard and Respect) หมายถึง การยอมรับในความแตกต่างและคุณค่าของบุคคล โดยไม่มีการตัดสิน และปราศจากเงื่อนไขจะแสดงต่อผู้รับคำปรึกษาว่ามีความเป็นอิสระ มีความเป็นตัวของตัวเอง และผู้ให้คำปรึกษาจะได้รับความเคารพที่เป็นเช่นนั้น
5. ความชัดเจนและเฉพาะเจาะจง (Helper Concreteness and Specificity) เป็นความสะดวกในการสื่อสารกับผู้รับคำปรึกษาอย่างชัดเจน เฉพาะเจาะจง มุ่งเน้นที่ความเป็นปัจจุบันมากกว่าอดีตหรืออนาคต
6. สมรรถนะความสามารถในการสื่อสาร (Communication Competence) เป็นความสามารถที่จะทำให้ผู้รับคำปรึกษามีความกระฉับกระชวยในคำพูดและการกระทำของตนเอง สามารถเอื้ออำนวยให้ผู้รับคำปรึกษาอธิบายโดยพูดถึงตัวเองและเกิดความชัดเจนในความคิดของตัวเองได้ดีขึ้น
7. ความลึกซึ้งและกว้างไกล (Intentionality) เป็นความสามารถของผู้ให้คำปรึกษาที่จะพิจารณาสถานการณ์ที่มีความเป็นไปได้ทั้งหมดอย่างกว้างขวาง สามารถรับรู้ข้อมูลต่างๆ อันเป็นพื้นฐานสิ่งแวดล้อมของผู้รับคำปรึกษา และรู้จักวิธีการทั้งหมดที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายในการให้คำปรึกษา รวมทั้งการที่สามารถเลือกวิธีตอบสนองการให้คำปรึกษาด้วยความมั่นใจ

คาร์มีเออร์ และ แฮคเนย์ (Camier; & Hackney. 1993: 10 – 16) ได้รวบรวมคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผลงานการวิจัยการสังเกตทางคลินิกและการนิเทศงาน พบว่าผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจะมีคุณลักษณะต่อไปนี้

1. การตระหนักรู้และเข้าใจตนเอง (Self-Awareness and Understanding) โดยผู้ให้คำปรึกษาสำรวจและทำความเข้าใจตนเองเกี่ยวกับความต้องการ และความรู้สึกของตนเอง แรงจูงใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ตระหนักรู้ในจุดเด่น ข้อจำกัดของบุคลิกภาพ และทักษะในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ซึ่งคุณลักษณะนี้ จะช่วยทำให้ผู้ให้คำปรึกษามองสิ่งต่างๆ ได้ชัดเจน เกิดความมั่นคงและปลอดภัยต่อกระบวนการในการให้คำปรึกษา

2. การมีสุขภาพจิตที่ดี (Good Psychological Health) เป็นการมีความพร้อม ความสมบูรณ์ทางด้านจิตใจ ไม่ถูกรบกวนด้วยปัญหาของตนเอง

3. การไวต่อความรู้สึก (Sensitivity) เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาสามารถพบสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาต้องการสื่อสาร ทั้งทางภาษาพูดและภาษาท่าทาง การไวต่อความรู้สึก จะทำให้ผู้ให้คำปรึกษาตระหนักรู้ในตนเอง และผู้รับคำปรึกษาดำเนินการเลือกและปรับวิธีการกลวิธีในการให้คำปรึกษาที่เหมาะสมสำหรับผู้รับคำปรึกษาแต่ละคน

4. การมีใจเปิดกว้าง (Open Mindedness) ผู้ให้คำปรึกษาที่มีใจเปิดกว้างจะสามารถแยกแยะความคิดของตนเองที่แตกต่างจากผู้รับคำปรึกษา และไม่ผลักดันให้ผู้รับคำปรึกษายอมรับในความเชื่อหรือค่านิยมของผู้ให้คำปรึกษาเอง ซึ่งจะก่อให้เกิดการสื่อสารที่จริงใจต่อกัน

5. การประจักษ์ตามที่เป็นจริง (Objectivity) เป็นความสามารถที่จะมองเห็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับคำปรึกษาตามที่เป็นจริง ทำให้สามารถสังเกตรูปแบบพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาได้ และตอบสนองในทางที่เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการให้คำปรึกษา

6. มีสมรรถนะ (Competence) โดยผู้ให้คำปรึกษามีความรู้มีข้อมูลที่จำเป็นในการช่วยเหลือและมีทักษะในการให้คำปรึกษา มีความสามารถประสานองค์ความรู้ บุคลิกภาพส่วนตัว และทักษะในการให้คำปรึกษาเข้าด้วยกัน ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และสามารถเป็นแบบอย่างแก่ผู้รับคำปรึกษาได้

7. ความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษา มีความคงที่มีความรับผิดชอบ และหลีกเลี่ยงสิ่งที่เป็นอันตรายต่อผู้รับคำปรึกษา

8. ความน่าดึงดูดใจ (Interpersonal Attractiveness) ผู้รับคำปรึกษาจะรู้สึกว่าผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้น่าดึงดูดใจ ถ้าหากมองเห็นว่าผู้ให้คำปรึกษามีความคล้ายคลึงหรือเข้ากันได้ดี มีความเป็นมิตรและมีความอบอุ่น ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อผู้รับคำปรึกษาได้

นูฟีลด์ท (Neufeldt. 1994: 10 – 11) ได้รวบรวมคุณลักษณะเฉพาะที่สำคัญของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ 14 คุณลักษณะ ดังนี้

1. การช่วยเหลือให้กำลังใจ (Encouraging) เป็นการช่วยเหลือและให้กำลังใจที่เป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ การให้กำลังใจนั้นช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเรียนรู้และเชื่อในศักยภาพที่จะพัฒนาให้ดีขึ้นที่มีอยู่ในตัวเอง

2. มีศิลปะ (Artistic) ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ มีแนวโน้มที่จะมีความรู้สึกตอบสนองไวต่อความรู้สึกต่อผู้รับคำปรึกษา การมีศิลปะโดยนัยแล้วหมายถึงความเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ยืดหยุ่น และสามารถหาวิธีการในการให้คำแนะนำมาปรับใช้ได้ดี ตามความต้องการเฉพาะของผู้รับคำปรึกษาศิลปิน ผู้ทำงานศิลปะจริงๆ นั้น ใส่สิ่งที่มีอยู่ในตัวเองลงไปในงานแต่ละชิ้นที่สร้างขึ้นมาสักชิ้นมา ส่วนผู้ให้คำปรึกษานั้นต้องใส่ความเป็นตัวของตัวเองลงไปในกระบวนการให้คำปรึกษา คือ นำความเป็นคนและอารมณ์อย่างที่ท่านพึงมีมาใส่ในงานให้คำปรึกษาผู้ที่มีความเป็นคน (มนุษย์) อยู่ในตัวเองนั้นสามารถช่วยเสริมและสนับสนุนกระบวนการให้คำปรึกษาได้อย่างแท้จริง

3. มีอารมณ์ที่มั่นคง (Emotionally Stable) ผู้ให้คำปรึกษาที่มีอารมณ์ไม่มั่นคง อาจจะทำอันตรายต่อผู้รับคำปรึกษามากกว่าทำให้ดีขึ้น โชคไม่ดีที่มีผู้ให้คำปรึกษาบางคนเข้ามาในอาชีพผู้ให้คำปรึกษาซึ่งมีหน้าที่ช่วยผู้มีปัญหาทางด้านจิตใจให้ผ่านวิกฤตไปได้ จะพยายามช่วยผู้รับคำปรึกษาก็เพียงเพื่อหวังในเงินค่าใช้จ่ายในการรักษาเท่านั้น แลงส์ (Langs. 1985) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า มีหลักฐานแสดงว่า ผู้รับคำปรึกษาจำนวนมากต้องลงทุนลงแรงอย่างมาก เพื่อปรับเปลี่ยนอารมณ์ขึ้นๆ ลงๆ ของผู้ให้คำปรึกษา สร้างความรู้สึกที่ไม่มั่นคงให้กับผู้รับคำปรึกษาและทำให้เสียเวลาอันมีค่าด้วย

4. การเข้าใจความรู้สึกและการเอาใจใส่ (Empathic and Caring) ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ จะเอาใจใส่ผู้คนและมีความปรารถนาที่จะช่วยผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ มีอารมณ์ที่ไวต่อการตอบสนองและอยู่ในภาวะที่สามารถติดต่อด้านสัมผัส และมีความเข้าใจชีวิตที่ต้องพยายามต่อสู้ดิ้นรนของคนอื่นๆ ผู้รับคำปรึกษาที่มีประสบการณ์สามารถสัมผัสได้ถึงความช่วยเหลือที่เติมไปด้วยความจริงใจ และมีเมตตาจากผู้ให้คำปรึกษา และสิ่งที่สามารถช่วยให้ผู้รับคำปรึกษามีกำลังใจที่จะเผชิญหน้ากับความจริงของชีวิต และสำรวจหาทิศทางและความเป็นไปได้ใหม่ๆ ในชีวิต

5. การรู้จักตระหนักรู้ตนเอง (Self-Aware) เป็นการตระหนักรู้จักตนเอง หรือการมีสติ ทำให้ผู้ให้คำปรึกษารู้สึกและเข้าใจขีดจำกัดและขอบเขตของตนเอง การรู้จักตระหนักรู้ตนเองนี้ยังสามารถช่วยให้คำปรึกษาตรวจสอบความต้องการว่าตนเองสามารถทำให้ผู้รับคำปรึกษาพอใจในทิศทางทางของตนเองได้หรือไม่ ซึ่งจะไม่เกี่ยวกับวิธีการให้คำปรึกษา การรู้จักตระหนักรู้ตนเองนี้ผู้ให้คำปรึกษาควรต้องมีตลอด คำนี้จะไปเกี่ยวข้องกับคำว่า “ตนเอง” เช่น ยอมรับตนเอง นับถือตนเอง ระวัง/สำนึกได้ด้วยตนเอง ซึ่งในที่นี้หมายถึง คนที่มีความสำนึกหรือรู้สึกถึงตนเองมากขึ้น ทำให้ยอมรับฐานะของตนเอง

ดีขึ้น การยอมรับตนเองสามารถนำไปสู่และเสริมให้คนมีการนับถือตนเอง ทำให้คนมุ่งไปสู่การสำนึกได้ด้วยตนเองอย่างอิสระ

6. การยอมรับตนเอง (Self-Acceptance) การยอมรับตนเอง สามารถอธิบายได้ว่าผู้ให้คำปรึกษาจะทำตัวให้เหมาะสม แม้ว่าจะมีความหวังว่าผู้ให้คำปรึกษาจะสามารถปรับปรุงในการพัฒนาและความเจริญก้าวหน้าให้ดีขึ้นในการทำงาน

7. การนับถือในคุณค่าของตนเองทางบวก (Positive Self-Esteem) ความนับถือตนเองสามารถช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษารับมือกับตนเองและอาชีพ และยังคงรักษาอารมณ์ให้มั่นคงได้ ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการทำงานของตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาที่มีความรู้สึกไม่ดีกับตนเอง อาจจะมองหาข้อไม่ดีของผู้รับคำปรึกษายิ่งทำให้การให้คำปรึกษายิ่งแย่มากขึ้น

8. การรู้จักตนเองอย่างแท้จริง (Self-Realization) ดีแลน (Dylan. 1971) กล่าวเปรียบเทียบเรื่องจิตวิญญาณของคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลนั้นว่า คนเราเกิดง่ายตายยาก และผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดยาก การที่พวกเขาจะไปถึงทิศทางใหม่และสำรวจพบขอบเขตใหม่ซึ่งในขณะที่ทำงานพวกเขาจะรับรู้ได้ถึงความจริงก้าวหน้า นั้นต้องมีข้อมูลที่มีความเสี่ยงและความเจ็บปวดซึ่งพวกเขาจะเรียนรู้เพื่อความก้าวหน้า ยอมรับประสบการณ์ ซึ่งจะทำให้สามารถพัฒนาชีวิต และยังสามารถช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหาของตนเองได้ การมีชีวิตอยู่ของผู้ให้คำปรึกษา หมายถึงมีชีวิตอยู่อย่างกระตือรือร้น ซึ่งจะสร้างพลังและมองโลกในแง่ดีสามารถกระตุ้นและสร้างความหวังให้ผู้รับคำปรึกษาได้

9. การเปิดเผยตนเอง (Self-Disclosure) ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ สามารถก่อให้เกิดการเปิดเผยด้านความคิด และความรู้สึก เมื่อผู้ให้คำปรึกษาเปิดเผยตนเองเป็นแบบอย่างแล้วก็จะกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาเปิดเผยตนเองเช่นกัน ผลที่ได้จากการเปิดเผยตนเอง สามารถนำมาใช้ในกระบวนการให้คำปรึกษาได้

10. ความกล้าที่จะเผชิญ (Courageous) แม้ว่า จะเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้รับคำปรึกษาจะมองผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้มีความสามารถ แต่ผู้ให้คำปรึกษาก็ไม่ได้สมบูรณ์แบบไปเสียทั้งหมด ผู้ให้คำปรึกษา ควรพยายามที่จะเป็นแบบอย่างของความกล้าที่จะเป็นคนที่สมบูรณ์แบบไปเสียทั้งหมด (Dreikurs; & Soltz. 1984) ผู้ให้คำปรึกษาควรกล้าที่จะบอกจุดอ่อนของตนเอง และพร้อมที่จะแสดงจุดแข็งที่เป็นภาพที่แท้จริงของตนเอง และไม่ควรรู้สึกที่ตนเองดีเกินไปสำหรับการให้คำปรึกษา ซึ่งอาจทำให้เป็นการดูถูกผู้รับคำปรึกษาได้ ผู้ให้คำปรึกษาควรเข้าใจความรู้สึกนี้ ถ้าเขาเป็นผู้รับคำปรึกษาบ้าง ซึ่งจะเป็นการเสริมให้มีความเข้าใจกระบวนการให้คำปรึกษามากขึ้น

11. ความอดทน (Patient) ความอดทนเป็นประโยชน์ในกระบวนการให้คำปรึกษา การจะช่วยเหลือคนบางคนให้เปลี่ยนแปลงนั้นเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน และต้องการความมานะพยายาม

อย่างยิ่ง ผู้รับคำปรึกษาอาจจะพัฒนาก้าวหน้าขึ้นแล้วสามารถกำจัดนิสัยเดิมๆ ออกไปได้ ผู้ให้คำปรึกษาต้องอดทนต่อการไปถึงจุดมุ่งหมายและผลสำเร็จในกระบวนการให้คำปรึกษาออกทางด้านบวก

12. การไม่ตัดสินใจ (Nonjudgmental) ผู้ให้คำปรึกษาต้องระวังไม่กำหนดค่านิยมและความเชื่อของผู้รับคำปรึกษา แม้ว่า อยากให้ผู้รับคำปรึกษาแสดงออกซึ่งความคิดใหม่ๆ เวลานั้นสำหรับผู้รับคำปรึกษาการไม่ตัดสินจะสื่อถึงความเคารพ และทำให้เข้าใจถึงศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง

13. ความอดทนกับความกำกวม (Tolerance for Ambiguity) เป็นคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ ความอยากรู้อยากเห็นเกี่ยวกับศิลปะของการให้คำปรึกษา เช่น ผู้ให้คำปรึกษาไม่รู้จักจริงๆ ว่าจะใช้วิธีอะไรบำบัดผู้รับคำปรึกษา และจะใช้วิธีการอะไรที่ทำการดำเนินกระบวนการประสบผลสำเร็จ แม้ว่าวิทยาการด้านการให้คำปรึกษาจะสามารถช่วยทำให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของกระบวนการให้คำปรึกษา แต่ผู้ให้คำปรึกษาก็ต้องมีความอดทนกับความน่าสงสัยนี้เช่นกัน

14. จิตวิญญาณ (Spirituality) เป็นพลังที่มีแนวโน้มให้ความสำคัญต่อการให้คำปรึกษาในความรู้สึกนี้เป็นการเน้นคุณค่า ค่านิยม และกระบวนการใช้ประโยชน์จิตวิญญาณทางศาสนา กระบวนการในการช่วยเหลือ เป็นสิ่งที่ระลึกได้จริงๆ คุณลักษณะทางจิตวิญญาณนี้ประกอบด้วยความสามารถ เช่น การมีความรู้สึกไวต่อประเด็นจิตวิญญาณคุณธรรมของตนเองและคนอื่น (เช่น มโนธรรม และจิตวิญญาณ) และมีความสามารถแสดงบทบาทหน้าที่ และความสัมพันธ์กับโลกของจิตที่แยกจากโลกของวัตถุ

2.3.3.3 จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษา

วัทธิ ทรัพย์มี (2549: 7 – 9) จุดมุ่งหมาย การให้คำปรึกษาระยะสั้น จอร์จ และ คริสเตียน (George; & Cristiani . 1990) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายการให้คำปรึกษาระยะสั้น คือ

1. ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม คือ การส่งเสริมให้ผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่แนวทางที่ปรารถนา ลดความขัดแย้งในด้านจิตใจ

2. ส่งเสริมความสามารถของผู้รับบริการในการตัดสินใจและวางแผนโครงการอนาคต โดยให้ผู้รับบริการใช้เหตุผลพิจารณาสถานการณ์ต่างๆ อย่างรอบคอบ

3. ส่งเสริมการปรับปรุงสัมพันธภาพ

4. ส่งเสริมให้ผู้รับบริการในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในชีวิต

ดอยล์ (Doyle. 1998: 3) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่เป็นเอกลักษณ์บุคคลที่จะประสบความสำเร็จต้องอาศัยทัศนคติ ทักษะและความรู้ที่ผู้ให้คำปรึกษานำมาสัมพันธ์กัน ซึ่งมีคุณลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่เชี่ยวชาญในการช่วยเหลือผู้อื่น จะเป็น ดังนี้

1. เชื่อว่า ผู้รับคำปรึกษามีคุณค่ามีความสำคัญในตนเอง

2. เชื่อว่า ผู้รับคำปรึกษามีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงตนเองได้

3. มีความรู้ ฐันทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ

4. มีความรู้ และมีทักษะที่จำเป็นในการช่วยเหลือผู้อื่น
5. มีความเต็มใจ ยินดีที่จะช่วยเหลือ และดำเนินการตามกระบวนการ
6. มีความรู้เกี่ยวกับตนเอง และรู้ทักษะของตนและข้อจำกัดของตนเอง

จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ทำหน้าที่เจรจาต่อรองในการะวิกฤตจะต้องเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษาเสมือนหนึ่งเป็นผู้ให้คำปรึกษาจะต้องรู้หลักการกลวิธี เทคนิคการให้คำปรึกษาเพื่อนำไปใช้กับผู้ก่อเหตุในสถานการณ์ต่างๆ

2.3.3.4 ประเภทของการให้คำปรึกษา วัชร ทรัพย์มี (2543: 9) การให้คำปรึกษาแบ่งเป็น 4 ประเภท

1. การให้คำปรึกษาในภาวะวิกฤต (Crisis Counseling) วิกฤตการณ์ (Crisis) เป็นภาวะของการที่ผู้รับบริการพบกับความคับข้องใจอย่างรุนแรงในชีวิต และว่าวุ่นใจอย่างหนักที่จะแก้ไข ปัญหา

2. การให้คำปรึกษาเพื่อส่งเสริมการแก้ปัญหาหรือปรับตัว (Facilitative counseling)
3. การให้คำปรึกษาเพื่อป้องกันปัญหา (Preventive counseling)
4. การให้คำปรึกษาเพื่อส่งเสริมพัฒนาการ (Developmental counseling)

2.3.3.5 การให้คำปรึกษาแบบจุลภาค

ความหมายของการให้คำปรึกษาแบบจุลภาคมีผู้ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาแบบจุลภาคไว้หลายท่าน ดังนี้

ไอ์วีย์ และ ออเทอร์ (Ivey, & Auther, 1978: 8 – 9) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาแบบจุลภาคเป็นกลวิธีในการสอนทักษะในการช่วยเหลือแต่ละทักษะอย่างเป็นระบบ โดยการใช้วิธีทัศน์คู่มือปฏิบัติซึ่งแบบทักษะออกเป็นขั้นๆ และใช้วิธีสังเกตด้วยตนเอง สำหรับทักษะต่างๆ ในการให้คำปรึกษาแบบจุลภาค ได้แก่ การใช้คำถาม การสะท้อนความรู้สึก การนำ และการตีความหมายซึ่งทักษะ เหล่านี้เป็นทักษะพื้นฐานในการช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพ

จีน แบรี (2537: 8) กล่าวถึง การให้คำปรึกษาแบบจุลภาคว่า เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้ในการฝึกอบรม โดยมีลักษณะ ดังนี้

1. เป็นการปรึกษาแบบย่อย ซึ่งเน้นการฝึกทักษะต่างๆ ที่ละหนึ่งทักษะ จนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความชำนาญ
2. เป็นการฝึกอบรม โดยสมมุติสถานการณ์ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้แสดงบทบาท คือ บทบาทที่ 1 เป็นผู้ให้คำปรึกษา บทบาทที่ 2 เป็นผู้รับคำปรึกษา และบทบาทที่ 3 เป็นผู้สังเกตการณ์คอยให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) แก่ผู้แสดงบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา

3. บทบาทสมมตินี้ ผู้เข้ารับการอบรมหรือผู้ฝึกอบรมเป็นผู้กำหนดให้ ซึ่งเป็นบทบาทที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือลักษณะงานที่ผู้รับการฝึกอบรมปฏิบัติอยู่

จากแนวความคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การให้คำปรึกษาแบบจุลภาคเป็นวิธีการฝึกทักษะต่างๆ ในการช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน โดยมีการฝึกทักษะทีละทักษะ

ไอเวีย และ ออเทอร์ (Ivey; & Auther. 1978: 15) กล่าวถึงคุณค่าของการให้คำปรึกษาแบบจุลภาคว่า เป็นวิธีที่สร้างขึ้น เพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกปฏิบัติจริงแทนที่จะเรียนแต่ทฤษฎีเท่านั้น

2.3.3.6 ทักษะในการให้คำปรึกษาแบบจุลภาค ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(จิ้น แบร์. 2537: 8 – 24)

1. ทักษะพฤติกรรมการใส่ใจ (Attending Behavior) เป็นพฤติกรรมการใส่ใจพฤติกรรมของผู้ให้คำปรึกษาที่แสดงออกด้วยภาษาพูด หรือภาษาท่าทางที่บอกความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาโดยแสดงความสนใจ เห็นความสำคัญ และให้เกียรติเพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความอบอุ่นใจ และไม่รู้สึกลำบาก (จิ้น แบร์. 2537: 8 – 9) การใส่ใจแบ่งออกเป็น ดังนี้

1.1 การใส่ใจโดยการแสดงออกด้วยภาษาพูด เป็นการพูดอย่างต่อเนื่องในเรื่องเดียวกันกับผู้รับคำปรึกษาได้พูดให้ฟังในขณะนั้น แสดงการรับรู้ และเข้าใจในทัศนะ ตลอดจนแนวคิด และผู้รับคำปรึกษา พร้อมทั้งมีการใช้ภาษาในลักษณะเดียวกัน

1.2 การใส่ใจโดยการแสดงออกด้วยภาษา ท่าทาง เป็นการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ที่ไม่ใช่คำพูด แต่ตีความหมาย ซึ่งสื่อความคิด และความรู้สึกบางประการของผู้ให้คำปรึกษาต่อผู้รับคำปรึกษา ความหมายของภาษาท่าทางนี้มีน้ำหนักกว่าคำพูด ซึ่งประกอบด้วยสถานที่ และสิ่งแวดล้อมในการให้คำปรึกษา ระยะห่างระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา การวางตัว กิริยา การเคลื่อนไหว การแสดงสีหน้า การประสานสายตา น้ำเสียง การแต่งกาย

2. ทักษะการใช้คำถาม (Question Skill)

ทักษะการใช้คำถาม เป็นทักษะสำคัญในการให้โอกาสผู้รับคำปรึกษาบอกความรู้สึก และเรื่องราวต่างๆ ที่ต้องการขอคำปรึกษา เป็นการช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษา เข้าใจปัญหาของผู้รับคำปรึกษามากยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้รับคำปรึกษาได้ใช้เวลาคิด และทำความเข้าใจเรื่องราวของตนเอง คำถาม แบ่งออกเป็นดังนี้ (จิ้น แบร์. 2537: 11 – 12)

2.1 คำถามปิด เป็นการถาม เพื่อทราบข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวกับผู้รับคำปรึกษา ซึ่งมีลักษณะคล้ายการสอบสวน และการซักถาม การถามลักษณะนี้จะทำให้ได้คำตอบเพียงสั้นๆ เช่น ต้องทราบว่า ผู้ขอรับคำปรึกษาเป็นเพื่อนสนิทหรือไม่ คำถามแบบปิดจะใช้มากในช่วงต้นๆ ของการให้คำปรึกษา หรือใช้ซักถามเมื่อผู้รับคำปรึกษาไม่ค่อยพูด

2.2 คำถามเปิด เป็นคำถามที่ไม่ได้กำหนดขอบเขตของการตอบ ทำให้ผู้รับคำปรึกษา มีโอกาสพูดเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก และสิ่งที่ความต้องการของตน โดยจะทำให้ผู้ตอบได้พูดอย่างเต็มที่ และสะดวกใจ ทำให้ทราบเรื่องราวต่างๆมากมาย คำถามปลายเปิดมักจะเป็นประโยคคำถามที่เริ่มต้นด้วย คำว่า “อะไร” “อย่างไร” “ทำไม” (Ivey; & Authier. 1973: 75)

3. ทักษะการฟัง (Listening Skill)

ทักษะการฟัง เป็นความพร้อมของผู้ให้คำปรึกษาที่จะรับเนื้อหาที่ผู้ขอคำปรึกษา สื่อความหมาย และสามารถตอบสนองต่อสิ่งที่สื่อความหมาย นั้นได้ด้วย โดยผู้ให้คำปรึกษาต้องฟัง และ จับใจความประเด็นสำคัญที่ผู้รับคำปรึกษาพูด หรือแสดงกิริยาต่างๆ ออกมาให้เห็น เพื่อช่วยให้ทราบรายละเอียด ต่างๆ อันจะได้นำมาวางแผนทางพิจารณาช่วยเหลือต่อไป (ศุภวดี บุญญวงษ์. 2542: 114) นอกจากนี้ ยังช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาอีกด้วย (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2529: 150)

การฟังผู้รับคำปรึกษาพูด ต้องแสดงความสนใจอย่างจริงจัง โดยจะต้องขจัดความคิด และปัญหาทั้งหมดของตนให้พ้นออกไปชั่วคราวขณะที่ทำงานอยู่ อย่าให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดมาสร้างความกังวลใจ ต้องฟังเรื่องราวตั้งแต่ต้นโดยตลอดจนจบ ขณะที่ผู้ให้คำปรึกษาฟังหลีกเลี่ยงการตัดสินพฤติกรรมผู้รับ คำปรึกษา วิพากษ์วิจารณ์ ได้แย้ง พูดมากเกินไป ขัดจังหวะไม่เห็นด้วย คือเอาปัญหาของผู้รับคำปรึกษา เป็นเรื่องไร้สาระ ไม่จริงจัง ไม่สนใจ หรือปล่อยให้จิตใจหมกมุ่นกับเรื่องราวของตนเอง

ประโยชน์ที่จะได้รับ เมื่อผู้ให้คำปรึกษาใช้ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ ก็จะช่วยให้ เข้าใจบุคลิกลักษณะ ความรู้สึกนึกคิด และอารมณ์ของผู้ขอรับคำปรึกษาที่ซ่อนอยู่ภายใน และยังช่วยให้ ผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจความเป็นจริงของตนเอง และในที่สุดสามารถเลือกขั้นตอนของการให้คำปรึกษา ว่าควรจะทำปฏิบัติอย่างไรจึงจะเหมาะสม

4. ทักษะการให้กำลังใจเล็กน้อย (Minimal Encouragement)

การกระตุ้นเพียงเล็กน้อย เป็นวิธีการที่ผู้ให้คำปรึกษาสื่อให้ผู้รับคำปรึกษาทราบว่า กำลังสนใจติดตามเรื่องราวที่ผู้รับคำปรึกษาเล่าให้ฟัง แสดงถึงมีส่วนร่วมในการสนทนา โดยอาจใช้ ภาษา ท่าทางที่แสดงถึงการใส่ใจ เช่น การประสานสายตา การผงกศีรษะ และอากัปกริยาที่แสดงถึง ความใส่ใจ ให้เป็นประโยชน์ในการกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาพูดต่อไป การใช้ภาษาพูดประกอบด้วยน้ำเสียง ที่ออกมาจากลำคอ เช่น “อืม” “ออ” คำเพียงคำเดียว เช่น “หรือ” “แล้ว” “และ” “เพราะฉะนั้น” และวลี สั้นๆ เช่น “พูดต่อไปซิ” “ฉันเข้าใจ” “หมายความว่า”

5. ทักษะการทวนความ (Paraphrasing Skill)

การทวนความ เป็นการพูดในสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาได้บอกเล่าอีกครั้งหนึ่ง โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าในแง่ของภาษา หรือความรู้สึกที่แสดงออกมา โดยช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจ

ชัดเจนในสิ่งที่ต้องการปรึกษา เป็นวิธีการที่จะสื่อถึงความใส่ใจ ความเข้าใจของผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อผู้รับคำปรึกษา ทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นที่เข้าใจ เป็นที่ยอมรับ เกิดความอบอุ่นใจ ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษา เปิดเผยตัวเองมากขึ้น และพูดต่อไปเป็นการตรวจสอบรับสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาได้ยินนั้นถูกต้องหรือไม่ (จีน แบร์. 2537: 18) การพูดซ้ำคำ หรือซ้ำความของผู้รับคำปรึกษาเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาคิดอีกครั้งหนึ่งถึงสิ่งที่เขาพูดถึง และเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้คำปรึกษาประเมินว่าสิ่งที่ตนพูดนั้นถูกต้องหรือไม่

6. ทักษะการสรุปความ (Summarization)

การสรุปความ เป็นการรวบรวมสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้คำปรึกษา หรือเมื่อยุติการให้คำปรึกษาโดยใช้คำพูดสั้นๆ ให้ได้ใจความสำคัญทั้งหมด ซึ่งจะมีทั้งการสรุปเนื้อหา ความรู้สึก และกระบวนการให้คำปรึกษา (จีน แบร์. 2537: 21) การสรุปความจะไม่นำความคิดของผู้ให้คำปรึกษาเพิ่มเติมเข้าไปด้วย

7. ทักษะการสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling)

การสะท้อนความรู้สึก เป็นการรับรู้ความรู้สึก และอารมณ์ต่างๆ ที่ผู้ขอรับคำปรึกษา ได้แสดงออกมา ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา หรือกิริยา ท่าทาง และเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างชัดเจนด้วยภาษาพูดให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับฟัง เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ปัญหาที่แท้จริง เนื่องจากว่าปัญหาของผู้รับคำปรึกษานั้นมักเกิดจากความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์ต่างๆ เป็นส่วนใหญ่ การสะท้อนความรู้สึกจะช่วยขยายขอบเขตในการมองตนเองได้ชัดเจน และเป็นจริงมากขึ้น (จีน แบร์. 2537: 20) และเป็นการเน้นความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้ และเข้าใจความรู้สึกหรืออารมณ์ในขณะนั้น (Ivey; & Authier. 1978: 82) ประโยชน์ที่ได้รับ คือ

7.1 ช่วยลดความรู้สึกต่อปัญหา ซึ่งมีผลทำให้ผู้ขอรับคำปรึกษามองสภาพการณ์ต่างๆ อย่างเป็นจริงมากขึ้น

7.2 ผู้ขอรับคำปรึกษาจะเกิดความไว้วางใจผู้ให้คำปรึกษา เนื่องจากผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจในปัญหาของตนเอง

8. ทักษะการสะท้อนกลับ (Feedback)

การสะท้อนกลับเป็นทักษะที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้เพื่อสื่อสาร หรือเปิดเผยความรู้สึก ความคิดเห็น และการรับรู้ของตน ที่มีต่อผู้รับคำปรึกษา และสิ่งที่เกิดขึ้นในขณะนั้นไปยังผู้รับคำปรึกษา มุ่งที่จะให้ผู้รับคำปรึกษาได้ตระหนักถึงการรับรู้ของผู้อื่นที่มีต่อตน

9. ทักษะการเปิดเผยตนเอง (Self-Disclosure Skill)

การเปิดเผยตนเอง เป็นการที่ผู้ให้คำปรึกษาเล่าถึงข้อมูลเกี่ยวกับตนเองให้ผู้รับคำปรึกษา รู้ อาจเป็นข้อมูลที่เป็นข้อสังเกต ความคิด ความรู้สึก หรือประสบการณ์การเปิดเผยตนเอง อาจเป็น

ไปในทางลบ หรือทางบวก และผู้ให้คำปรึกษาจะต้องนึกอยู่เสมอว่านอกจากการเปิดเผยตนเองด้วยคำพูดแล้ว ทำทางกิริยา และวิธีการต่างๆ ที่ไม่ใช่การพูดนั้นก็เป็นการเปิดเผยตัวเองด้วยเช่นกัน ถึงแม้ว่าจะไม่ตั้งใจที่จะเปิดเผย และผู้รับคำปรึกษาจะรับรู้สิ่งเหล่านี้มากกว่าคำพูด (จิ้น แบรี่. 2537: 28 – 29) มีวิธีปฏิบัติดังนี้

- 9.1 ใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 แทนตัวเอง เช่น ฉัน ผม
- 9.2 พูดตามความจริงที่ตนเองคิดหรือรู้สึก
- 9.3 จังหวะในการเปิดเผยตนเองควรจะสอดคล้องกับความรู้สึกที่เกิดขึ้น
- 9.4 ควรเปิดเผยตนเองเฉพาะในกรณีที่มีความจำเป็น และเห็นว่าเป็นประโยชน์

ต่อผู้รับคำปรึกษา

- 9.5 ควรพูดถึงความคิด หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขณะนั้น ซึ่งจะมีผลมากกว่าการพูดถึงความรู้สึกในอดีต หรือความคาดหวังในอนาคต

10. ทักษะการใช้ผลลัพธ์ที่ตามมา (Feed back Consequences)

การใช้ผลลัพธ์ที่ตามมา เป็นการชี้ให้ผู้รับคำปรึกษาได้เห็นผลที่ตามมาจากการวางแผน และการปฏิบัติของตนเอง ทั้งในทางลบและทางบวก ผลลัพธ์ที่ตามมานี้ อาจเป็นได้ทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในใจ หรือเหตุการณ์ภายนอก ซึ่งทำให้พฤติกรรมที่เป็นปัญหาคงอยู่ หรือรุนแรงขึ้น หรือลดลง การใช้ผลลัพธ์ที่ตามมาที่มีผลต่อผู้รับคำปรึกษา (จิ้น แบรี่. 2537: 25)

- 10.1 ด้านอารมณ์ความรู้สึก เช่น รู้สึกดี ไม่ดี กลุ้มใจ สับสน ไม่มั่นใจ เป็นต้น
- 10.2 ด้านร่างกาย เช่น ใจเต้น ปวดศีรษะ ท้องผูก เป็นต้น
- 10.3 ด้านพฤติกรรม การปฏิบัติตน
- 10.4 ด้านความคิด ทศนคติ ความเชื่อ
- 10.5 ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น เวลา เหตุการณ์ สถานที่ เงิน ทรัพย์สิน เป็นต้น
- 10.6 ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ทำให้มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อน ญาติ เพื่อนร่วมงาน

2.4 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ

การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ ฟูลเมอร์ และ บาร์รี่ (Fulmer; & Barry. 2004: 246) ได้กล่าวว่าจากการศึกษาของ สโลฟเวอร์ เมเยอร์ และคณะ (Salovey, Mayer; et al.) ได้วางเงื่อนไขความสามารถของเจรจา ดังนี้

1. ความสามารถในการรับอารมณ์และการเปิดเผยอารมณ์
2. ความสามารถในการเข้าถึงอารมณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อความคิด
3. ความสามารถในการเข้าใจและวิเคราะห์อารมณ์
4. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง

จากความแตกต่างของบุคคลส่งผลต่อความสำเร็จของการเจรจาและอยู่ภายใต้เงื่อนไข การคัดเลือกผู้ทำหน้าที่เจรจา ผู้ที่ทำหน้าที่เจรจาสามารถพัฒนาทักษะได้ด้วยการฝึกอบรม การพัฒนายุทธศาสตร์ การเจรจาต่อรองสามารถสร้างอุปนิสัยที่มีประโยชน์ที่สุด เพื่อชดเชยอุปนิสัยที่มีประโยชน์น้อย หรืออุปนิสัยด้อย กล่าวคือ ความฉลาดในการเจรจาต่อรอง สามารถพัฒนาเทคนิคด้วยการฝึกอบรมและด้วยการปรับปรุงทักษะการเจรจาให้ดีขึ้น ส่วนกระบวนการเจรจาที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการรับรู้และความฉลาดทางอารมณ์มี 4 ประเด็น คือ 1) การได้มาซึ่งข้อมูล 2) การตัดสินใจแก้ไขปัญหา 3) ทางเลือกของกลยุทธ์ 4) ความสามารถที่ส่งผลกระทบทางอารมณ์ต่ออุปสรรคในการเจรจา จะเห็นได้ว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลนั้นมีความสำคัญต่อการเจรจา ความสามารถในการรับรู้เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีเหตุผล สามารถวางแผน แก้ไขปัญหา คิดในเชิงทฤษฎี เข้าใจในสิ่งที่ซับซ้อน เรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว รู้จักเรียนรู้จากประสบการณ์ แสดงให้เห็นว่า ความสามารถในการรับรู้จะช่วยให้ผู้ทำหน้าที่เจรจาได้เปรียบในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการตัดสินใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะวิกฤต

บราเซอร์แมน เคอร์ฮาน และ มัวร์ (Bazerman; Curhan; & Moore. 2000: 199 – 200) การศึกษาจิตวิทยาสังคมที่โดดเด่น เริ่มจากรู้จักวิธีการซึ่งมีการขยายการวิจัยในเรื่องอำนาจการตัดสินใจ บอกให้ทราบถึงทฤษฎีการเจรจา หากผู้เจรจาตามแบบฉบับเผชิญกับสถานการณ์ หรือฝ่ายตรงข้าม และมีอำนาจเพียงเล็กน้อยที่จะเปลี่ยนแปลงอีกฝ่าย ดังนั้นลักษณะสำคัญประการเดียวเกี่ยวกับสถานการณ์เจรจาที่อยู่ภายในการควบคุมของผู้เจรจาอยู่เป็นประจำ คือ ตัดสินใจอย่างไร การรวมกันของการเจรจาต่อรองกับการตัดสินใจในงานวิจัย หมายความว่า หลักการที่เป็นที่ยอมรับของบุคคลในเรื่องการตัดสินใจสามารถนำมาปรับใช้กับการวิจัยเรื่องการเจรจา โดยเคร่งครัดมุมมองที่มีบทบาทสำคัญถูกนำมาปฏิบัติด้านเจรจาและกลายมาเป็นทฤษฎีการตัดสินใจเชิงพฤติกรรม

การสร้างผลงานในทฤษฎีการตัดสินใจเชิงพฤติกรรม ได้ถูกระบุไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิจัยเรื่องการเจรจา 2 ฝ่าย ชี้ว่า การเจรจามีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้น เช่น 1) ได้รับผลกระทบในทางที่ไม่เหมาะสมในเชิงบวกและเชิงลบต่อการพิจารณา 2) จำนวนข้อมูลที่ไม่ตรงประเด็น 3) เชื่อมโยงมากเกินไปในข้อมูลที่หาได้และมั่นใจมากจนเกินไปเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่ได้ 4) สรุปผลของการเจรจาไว้แล้วด้วยเหตุนี้ จึงพลาดโอกาสในการแลกเปลี่ยนที่เป็นประโยชน์ต่อกัน 5) เพิ่มข้อตกลงร่วมกันมากขึ้น เมื่อไม่มีทางเลือกอื่น 6) มองข้ามข้อมูลที่มีคุณค่าที่สามารถได้มาโดยการพิจารณามุมมองการรับรู้ของฝ่ายตรงข้าม และการลดคุณค่าที่เกี่ยวข้องใดๆที่สร้างขึ้นโดยฝ่ายตรงข้าม

ข้อเสนอแนะ วิธีการตีความวิเคราะห์สถานการณ์เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำนาย หรือคาดการณ์ทัศนคติของผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรองและผลที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากการอ้างเหตุผลสามารถที่จะลดทอนความขัดแย้งระหว่างฝ่ายต่างๆ ได้ และการเปิดเผยต่อกันทั้งสองฝ่ายจะช่วยให้การอ้างเหตุผลที่มุ่งร้ายต่อฝ่ายตรงข้ามลดน้อยลง นอกจากนี้ยุทธวิธีการวางรูปแบบของสถานการณ์ความขัดแย้งในแง่ของผู้เจรจาต่อรองแต่ละคน

อาจมีผลต่อทัศนคติของผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรอง และผลที่จะตามมา ดังนั้นการพิจารณาการจัดการของผู้เจรจาต่อรองในการอ้างเหตุผลและกระบวนการตีความเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับแก้ปัญหาความขัดแย้งในการเจรจา ส่วนบทบาทหน้าที่ของอารมณ์ต่อผลของการเจรจาต่อรอง ผู้เจรจาต่อรองที่อยู่ในอารมณ์เชิงบวกมักจะไม่นิยมรับพฤติกรรมโต้แย้ง และมักจะรวบรวมผลลัพธ์ที่ลงตัว กลมกลืนมากกว่า และจะมีการยินยอมอ่อนข้อให้มากกว่า และมักไม่เกิดความผิดพลาด รวมทั้งพฤติกรรมแข่งขันและอารมณ์เชิงบวก จะทำให้ผู้เจรจาเชื่อว่าการแสดงออกที่ดีกว่าฝ่ายตรงข้าม และดีกว่าผู้เจรจาต่อรองอื่นๆ และพบว่าการเพิ่มอารมณ์ที่ดี และลดอารมณ์ที่แย่ลง จะเป็นแนวโน้มในการเลือกวิธีการเจรจาต่อรองแบบร่วมมือ และผู้ที่อยู่ในอารมณ์เชิงบวกจะเก็บข้อมูลได้มากกว่าผู้เจรจาต่อรองที่อยู่ในภาวะอารมณ์เชิงลบ มากกว่าครึ่งหนึ่งของข้อมูลที่มีอยู่ และผู้ที่ทำหน้าที่เจรจาต่อรองในภาวะอารมณ์เชิงบวก จะช่วยเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จให้กับผู้เจรจาต่อรองมากขึ้น

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2551: 33) กล่าวว่า การเป็นนักเจรจาต่อรอง แม้ส่วนหนึ่งจะมาจากบุคลิกภาพแต่ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาและการฝึกอบรม อย่างไรก็ตามปัจจัยพื้นฐานหลายปัจจัยที่ควรต้องพิจารณาเพื่อให้เข้าใจตนเอง เข้าใจคู่เจรจาฝ่ายตรงข้าม อันจะนำไปสู่ความสำเร็จการเจรจาต่อรอง โดยเฉพาะปัจจัยเกี่ยวกับเพศ บุคลิกภาพ รูปแบบการบริหาร ค่านิยม และทัศนคติของตนที่เข้าร่วมการเจรจาต่อรอง ผู้ที่จะเป็นนักเจรจาต่อรองที่ดี และประสบความสำเร็จควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี
2. สามารถประนีประนอม หรือหาทางออกเพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้
3. เชื่อมมั่นในแนวคิดเอาชนะร่วมกัน
4. มีความเชี่ยวชาญในการจัดการกับความขัดแย้ง
5. พร้อมที่จะหาข้อมูล และวิเคราะห์ประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน
6. มีความอดทนต่อการยั่วยุและความก้าวร้าว
7. มีความอดทนสูงในการเผชิญกับความเครียด
8. มีความหนักแน่น ไม่ตื่นเต้นตกใจง่าย กับการใช้กลยุทธ์ของฝ่ายตรงข้าม
9. สามารถสรุปประเด็นหลักที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองได้อย่างรวดเร็ว
10. เป็นผู้ฟังที่ดี

2.4.1 ความสามารถในการฟัง

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2552: 91 – 92) กล่าวถึง รูปแบบการฟังสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. การฟังแบบตั้งรับ (Passive listening) คือ ฟังแต่เพียงอย่างเดียวแต่ไม่มีข้อมูลป้อนกลับให้แก่ฝ่ายตรงข้าม ซึ่งการฟังในลักษณะนี้เป็นการแสดงให้อีกฝ่ายเห็นว่าตนเองไม่ได้ให้ความสนใจ

เกี่ยวกับสิ่งที่อีกฝ่ายกำลังพูดอยู่

2. การแสดงความสนใจ (Acknowledgement) เกี่ยวข้องกับความสนใจที่มีบ้างต่อข้อมูลที่มีความสำคัญบางประการ โดยผ่านการใช้คำพูด เช่น “ผม/ดิฉัน เข้าใจ” “น่าสนใจ” “แน่นอน” “พูดต่อไป” และ “กรุณาวาดต่อไป” การแสดงความสนใจในลักษณะนี้ กระตุ้นให้อีกฝ่ายได้ส่งข้อความที่ต้องการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

3. การฟังอย่างตั้งใจ (Active listening) หมายถึง การให้ความสนใจต่อข้อความที่ได้รับและมีการวิเคราะห์อย่างละเอียดรอบคอบ และแยกแยะความสำคัญของข้อมูลที่ถูกส่งออกมา การฟังอย่างตั้งใจเป็นการแสดงให้เห็นถึงการเน้นย้ำไปที่การฟังมากกว่าการพูด หรือการตอบสนองต่อบุคคลมากกว่าสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น ความรู้สึก ความเชื่อ หรือจุดยืน มากกว่าความคิดที่เป็นนามธรรม ให้ฟังและคิดตามโดยพยายามคิดว่าอะไรเป็นสิ่งที่อีกฝ่ายพูดโดยไม่เบี่ยงเบนความสนใจไปจากสิ่งที่อีกฝ่ายคิดหรือรู้สึก และตอบสนองต่อความรู้สึกที่อีกฝ่ายแสดงออก

นักเจรจาต่อรองที่ดีควรที่จะใช้รูปแบบการฟังแบบตั้งใจ และใช้ทักษะในการกระตุ้นให้คู่เจรจาได้พูดอย่างเต็มที่เกี่ยวกับความรู้สึก มุมมอง และสิ่งที่อีกฝ่ายให้ความสำคัญ ซึ่งในกระบวนการนี้ คู่เจรจามีแนวโน้มที่จะระบุถึงจุดยืนของตน ซึ่งช่วยให้นำไปสู่การเจรจาต่อรองที่ประสบความสำเร็จ ลักษณะของนักเจรจาต่อรองที่ดี

1. มีความเชี่ยวชาญในการวางแผน
2. มีความเฉลียวฉลาด
3. มีความรู้ในเรื่องที่เจรจา
4. มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเมื่อต้องเจรจาเป็นทีม
5. มีความสามารถในการใช้อำนาจต่อรองและการเผชิญกับการใช้อำนาจ

ต่อรอง

6. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยการพูด

2.4.2 ความสามารถในการสื่อสารด้วยการพูด

แบรนธัม (Brand, M. 1988: 161 – 163) กล่าวถึงทฤษฎีการสื่อสารว่า (Communication Theory) ทฤษฎีการสื่อสารนี้มีสมมติฐานว่า บุคคลย่อมจะไม่เข้าใจกันและกัน ถ้าการสื่อความหมายระหว่างบุคคลทั้งสองไม่บรรลุความสำเร็จ ดังนั้น การพูดและการฟังที่จะใช้ในการสื่อความหมายระหว่างบุคคลจะต้องกระฉ่างชัด การใช้คำพูดนั้นต้องพูดให้ตรงกับสิ่งที่ต้องการจะสื่อความหมาย นั่นคือ จะต้องสื่อให้ตรงเป้าหมายมีความหมายชัดเจน และให้สอดคล้องกับลักษณะท่าทางหรือการแสดงออกในการสื่อให้ตรงเป้าหมายมีความหมายชัดเจน และให้สอดคล้องกับลักษณะท่าทาง หรือการแสดงออกในการสื่อความหมายขณะสัมภาษณ์นั้น บุคคลจะต้องพยายามเตือนสติตนเองอยู่เสมอ โดยระลึกว่าการสื่อความหมายเป็นกระบวนการ

สื่อความหมายแบบสองทาง (Two-Way Communication) คือ ผู้รับคำปรึกษาเป็นผู้สื่อสาร และผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้รับสาร ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องตระหนักอยู่เสมอว่าสิ่งที่ตนเข้าใจนั้นมีความหมายบิดเบือนไปจากข้อมูลที่ได้รับคำปรึกษาหรือไม่ สิ่งใดที่ผู้ให้คำปรึกษาแปลความหมายเอง ถ้าหากเกิดความไม่กระจ่างในการสื่อความหมาย ผู้ให้คำปรึกษาอาจมีการสร้างภาพพจน์ หรือแสดงปฏิกิริยาออกมาจนทำให้มีการปฏิบัติที่ผิดพลาดอันเนื่องมาจากการแปลความหมายผิด เป็นต้น

ธนชาติ บุญลือ (2542: 482) พฤติกรรมการสื่อสารแบ่งออกเป็น 4 แนวทาง คือ 1) ทฤษฎีสื่อสารเชิงพฤติกรรม (Communication Theory : Systems of Behavior) 2) ทฤษฎีสื่อสารเชิงพฤติกรรม การถอดรหัสและเข้ารหัส (Communication Theory : Decoding Encoding) 3) ทฤษฎีสื่อสารเชิงปฏิสัมพันธ์ (Communication Theory : System of Interaction) 4) ทฤษฎีสื่อสารเชิงบริบททางสังคม (Communication Theory : Social Context) ในส่วนของทฤษฎีการสื่อสารเชิงปฏิสัมพันธ์เป็นการสื่อสารหรือเป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์หรือการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหา ข่าวสารกับบุคคล ปฏิสัมพันธ์ที่แสดงออกมาทางพฤติกรรมต่างๆ ดังนั้น พฤติกรรมทั้งหลายจึงเกิดจากพฤติกรรมการสื่อสารทั้งสิ้น ตัวแปรทางการสื่อสารได้แก่ บุคลิกภาพ ความน่าเชื่อถือ ทักษะคิด ความคิด อิทธิพล ข่าวสาร

จระไน แกลโกศล (2542: 544) ได้ศึกษาการสื่อสารระหว่างบุคคล สรุปดังนี้ วีเวอร์ (Weaver) ได้ให้ความหมายการสื่อสารระหว่างบุคคล 1) การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับบุคคล 2 คน 2) การสื่อสารระหว่างบุคคลมักมีปฏิกิริยาตอบกลับ 3) การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่จำเป็นต้องเป็นการสื่อสารที่อยู่ต่อกัน 4) การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่จำเป็นต้องเป็นการสื่อสารแบบจงใจ 5) การสื่อสารระหว่างบุคคลมักก่อให้เกิดผลอย่างหนึ่งอย่างใด 6) การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่จำเป็นต้องอาศัยคำพูดเพียงอย่างเดียว

ผู้สื่อสารจะต้องมีการสังเกตวัจนภาษา อวัจนภาษา การแสดงออกทาง สีหน้า ท่าทางการหาข้อมูล ความใกล้ชิด ระยะห่าง และความเหมือน เพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจและพิจารณาว่าควรจะมีการสื่อสารอย่างไร หรือมีความสัมพันธ์อะไรต่อไป สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่แน่ใจและการลดความไม่แน่ใจ สิ่งที่ทำให้คู่สื่อสารเกิดความไม่แน่ใจ ได้แก่ ตัวผู้สื่อสารเองคิดว่าไม่ไว้วางใจอีกฝ่ายภาษา และพฤติกรรมที่แสดงออกมาสับสน กำกวม ทำให้คู่สื่อสารไม่แน่ใจ

ดังนั้นการลดความไม่แน่ใจเหล่านี้ลง ผู้สื่อสารจะต้องรู้ข้อมูลของอีกฝ่ายให้ได้มากที่สุด พยายามหาพฤติกรรมที่เราไม่เข้าใจเพื่อจะได้สื่อสารให้ตรงกัน โดยการสังเกตพฤติกรรมของอีกฝ่ายถามคนที่อยู่รอบๆ ข้างหรือคนที่รู้จักสนิทสนมคุ้นเคยกับเขา บางครั้งถ้ามีโอกาสก็ควรจะคุยถามอีกฝ่ายตรงๆ เลยก็อาจเป็นได้

พีระ จิระโสภณ (2542: 629) ได้สรุปความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล (Source Credibility Approach) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล โดยมีพื้นฐานความเชื่อที่ว่า ความน่าเชื่อถือ

ของแหล่งข้อมูลเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การโน้มน้าวใจสัมฤทธิ์ผล นอกจากภาษาที่ใช้แล้ว อวัจนภาษาก็เป็นสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ (Persuasive Communication) เพราะการที่ผู้พูดจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกเชื่อใจ ไว้วางใจได้นั้น ผู้พูดจะต้องมีความสามารถในการใช้สายตา อากัปกิริยาท่าทาง ประกอบการพูดของตน กิริยาท่าทางสามารถสะท้อนถึงเจตนาความหมายที่ซ่อนเร้นภายในใจผู้พูดได้ และผู้ฟังก็จะตัดสินว่าควรเชื่อหรือไว้วางใจผู้พูดหรือไม่ จากการแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง หรือแม้แต่การประสานสายตา

ปานจิต รวีอร่ามวงศ์ (2547: 11 - 14) สรุปการสื่อสารไว้ว่า การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะสามารถเข้าไปเจรจากับคนร้ายนั้น ไม่สามารถเดินเข้าไปหาและปฏิบัติการเจรจาได้เลย หากแต่จะต้องมีวิธีการต่างๆ ในการเข้าหาคนร้าย การทำสิ่งใดๆ ก็ตามให้คนร้ายเกิดความไว้วางใจ น่าเชื่อถือ และยินยอมที่จะเจรจาด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงจำเป็นต้องทำทุกวิถีทางเพื่อที่จะลดความไม่แน่ใจจึงมีความจำเป็นที่จะต้องนำมาประกอบการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ว่ามีการกระทำอย่างไรบ้าง เพื่อให้คนร้ายไว้วางใจและยินยอมเจรจาด้วย มิเช่นนั้นแล้ว การเจรจาย่อมจะไม่เกิดขึ้นแน่นอน การที่จะประสบความสำเร็จในการเจรจากับคนร้าย เจ้าหน้าที่ตำรวจจำเป็นต้องทำตัวให้น่าเชื่อถือ เพราะในการเจรจา คนร้ายมักจะมีการร้องขอ ให้เจ้าหน้าที่สัญญาว่าจะให้อะไรบางอย่าง หรือบางครั้งคนร้ายมีอาการทวงจิต หวาดระแวง ไม่ไว้วางใจใคร เจ้าหน้าที่ก็จำเป็นต้องแสดงออกให้คนร้ายทราบถึงความห่วงใย จริงใจให้ได้ไม่ว่าจะในด้านสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง หรือในบางครั้งที่จะต้องมีการปลอมตัวเป็นผู้อื่น เจ้าหน้าที่ย่อมจะต้องแสดงออกให้น่าเชื่อถือเป็นบุคคลที่มาจากวงการนั้นๆ จริง

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการสื่อสารมีความสำคัญสำหรับผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรอง ในการสื่อสารนั้น ต้องมีความชัดเจนและจริงใจ ผู้รับฟัง หรือผู้รับสาร เมื่อได้รับฟังแล้วจะเกิดความรู้สึกที่ดีและการสื่อสารนั้นต้องสามารถโน้มน้าวความรู้สึกของผู้ก่อเหตุได้ และผู้ก่อเหตุเกิดความมั่นใจในผู้เจรจาต่อรอง

2.4.3 ความสามารถในการคิดภายใต้แรงกดดัน เพื่อแก้ไขปัญหาและตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

ณาทยา อุทยานรัตน์ (2549: 10 – 12) ให้ความหมายของความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์เป็นความสามารถทางสมองที่นักการศึกษา และนักจิตวิทยาได้ศึกษาและให้นิยามไว้ดังนี้

บลูม (Bloom. 1976: 6 – 9, 201 - 207) ได้กำหนดจุดมุ่งหมายทางการศึกษา (Bloom's Taxonomy of Educational Objectives) เป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรู้คิด ด้านจิตพิสัย และด้านทักษะพิสัยของบุคคลส่งผลต่อความสามารถทางการคิดที่บลูมจำแนกไว้เป็น 6 ระดับ คำถามในแต่ละระดับ มีความซับซ้อนแตกต่างกัน ได้แก่

ระดับที่ 1 ระดับความรู้ความจำ แยกเป็น ความรู้ในเนื้อหา เช่น ความรู้ในศัพท์ที่ใช้ และความรู้ในข้อเท็จจริงเฉพาะ ความรู้ในวิธีดำเนินการ เช่น ความรู้เกี่ยวกับระเบียบแบบแผน ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและลำดับขั้น ความรู้เกี่ยวกับการจดจำแนกประเภท ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ต่างๆ และ ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ ความรู้รวบยอดในเรื่อง เช่น ความรู้เกี่ยวกับหลักวิชาและการขยายความ และ ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง

ระดับที่ 2 ระดับความเข้าใจแยกเป็นการแปลความ การตีความและการขยายความ

ระดับที่ 3 ระดับการนำไปใช้ แยกเป็น การประยุกต์

ระดับที่ 4 ระดับการวิเคราะห์ แยกเป็น การวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ และการวิเคราะห์หลักการ

ระดับที่ 5 ระดับการสังเคราะห์ แยกเป็น การสังเคราะห์การสื่อความหมาย การสังเคราะห์ แผนงานและการสังเคราะห์ความสัมพันธ์

ระดับที่ 6 ระดับประเมินค่า แยกเป็น การประเมินค่าโดยอาศัยข้อเท็จจริงภายในและ การประเมินค่าโดยอาศัยข้อเท็จจริงภายนอก การที่บุคคลจะมีทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ บุคคลนั้นจะต้องสามารถวิเคราะห์และเข้าใจสถานการณ์ใหม่หรือข้อความจริงใหม่ได้

บลูม และคณะ (Arcaro, 1995: 39 – 40, 61, 67; citing Bloom; et al. 1971: *Handbook on Formative and Summative Evaluation of Student Learning*) ได้จัดลำดับ ความสามารถทางการคิดของบุคคลเป็น 6 ระดับ เริ่มจาก

1. ความรู้พื้นฐานดั้งเดิมเกี่ยวกับเรื่องนั้น
2. ความเข้าใจข้อเท็จจริงในเรื่องนั้น
3. การนำข้อเท็จจริงนั้นไปแก้ไขปัญหาหรือนำไปใช้ในเรื่องอื่น
4. การวิเคราะห์ทดสอบข้อเท็จจริงในความสัมพันธ์หรือในสถานการณ์ที่แตกต่าง
5. การสังเคราะห์สิ่งใหม่หรือการสร้างความคิดใหม่ที่อยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจในข้อเท็จจริงนั้น
6. การประเมินคุณค่าของข้อมูล ความคิดหรือผลผลิต

ความสามารถทางการคิดของบุคคลของ บลูมในระดับการคิดวิเคราะห์เป็นทักษะ การคิดระดับพื้นฐานของนักศึกษาสู่ความสามารถทางการคิดในระดับสูง เพราะนักศึกษาจะเข้าใจเหตุการณ์ ต่างๆ อย่างชัดเจนผ่านกระบวนการวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และการวิเคราะห์หลักการ โดยนักศึกษาสามารถวิเคราะห์ประเด็นต่างๆ จากส่วนย่อยสู่ส่วนใหญ่และเชื่อมความสัมพันธ์ของประเด็น ต่างๆ เข้าด้วยกันจนสามารถสรุปอย่างเป็นหลักการโดยมีเหตุผลรองรับ

เอนนิส (Ennis. 1985: 83) ได้ให้ความหมายของการคิดวิเคราะห์ เป็นการประเมินข้อความ ได้ถูกต้อง เป็นการคิดแบบตรรกะตรงและมีเหตุผล เพื่อการตัดสินใจก่อนที่จะเชื่อหรือก่อนที่จะลงมือปฏิบัติ

วัตสัน และ เกลเซอร์ (Watsan; & Glaser. 1964: 11) ให้ความหมายของการคิดวิเคราะห์ ว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากส่วนประกอบของทัศนคติ ความรู้และทักษะ โดยทัศนคติเป็นการแสดงออกทางจิตใจ ต้องการสืบค้นปัญหาที่มีอยู่ ความรู้จะเกี่ยวข้องกับการใช้เหตุผลในการประเมินสถานการณ์ การสรุปความ อย่างเที่ยงตรงและการเข้าใจในความเป็นนามธรรม ส่วนทักษะจะประยุกต์รวมอยู่ในทัศนคติและความรู้

สรุปจากความหมายดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าความสามารถ ในการประเมินสถานการณ์เพื่อ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการตัดสินใจก็คือการคิดอย่างมีระบบ หรือการคิดวิเคราะห์และประเมินเหตุการณ์ อนาคตหรือการคาดเดาอนาคตอย่างมีเหตุผลเพื่อการตัดสินใจกระทำอย่างถูกต้อง ซึ่งมีความจำเป็น สำหรับนักเจรจาต่อรอง จะต้องมีความคิดวิเคราะห์เพื่อสามารถตัดสินใจในสถานการณ์วิกฤตหรือในภาวะ ที่มีความกดดัน

2.5 บทบาทหน้าที่และภารกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี เล่ม 1 (2533: 3) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนด หน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ ซึ่งปรากฏในประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีเล่มที่ 1 ภาคที่ 1 ได้กำหนดหน้าที่ทั่วไปของตำรวจดังนี้ คือ

1. รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน
2. รักษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดในทางอาญา
3. บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน
4. ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าหน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจในสังคมมีขอบเขต กว้างขวาง จนมีผู้กล่าวตำรวจมีหน้าที่มากมายครอบคลุมทุกด้านของสังคม ซึ่งตำรวจก็ยังสับสนหน้าที่ ของตนเองที่มีต่อสังคม จนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้สมบูรณ์จึงเกิดปัญหาในการปฏิบัติ

2.5.1 ภารกิจหน้าที่และอำนาจของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

เลวิน และคณะ (อัณณพ ชูบำรุง. 2536: 8 - 9; อ้างอิงจาก Lewin et al.n.d.) ได้ กล่าวไว้ว่าหน้าที่ของตำรวจในปัจจุบันมีดังต่อไปนี้

1. หน้าที่ในการตอบสนองนโยบายทางการเมืองของฝ่ายปกครอง เช่น การขัดขวาง ผู้ประท้วงการทำสงครามของสหรัฐอเมริกาเกี่ยวกับเวียดนามในสมัยประธานาธิบดี นิกสัน และประธานาธิบดี จอห์นสัน เป็นต้น
2. หน้าที่ในการพิทักษ์ศีลธรรมในสังคม เช่น การกวาดล้างความชั่วร้ายต่างๆ ได้แก่ พวกเมาส์รา พวกเสฟกัญชา พวกเล่นการพนัน พวกค้าหนังสือลามกอนาจาร และพวกค้าประเวณี

3. หน้าที่ในการบริการแก่ชุมชน รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคมและป้องกันอาชญากรรม หน้าที่ดังกล่าวนี้ตำรวจต้องใช้เวลาปฏิบัติมากกว่าหน้าที่สองประการข้างต้น

คณะกรรมการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายและบริหารงานยุติธรรมของประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา ได้กำหนดหน้าที่ของตำรวจไว้ 2 ประการ คือ

เบเลย์ (อันณพ ชูบำรุง. 2530: 10; อ้างอิงจาก Bayley. 1975) นักอาชญาวิทยาชาวอเมริกันได้แบ่งหน้าที่ของตำรวจไว้ 5 ประการ คือ

1. หน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายอาญา เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติในฐานะผู้รักษากฎหมายของรัฐ โดยการจับกุมผู้กระทำความผิด และสืบสวนการกระทำความผิด

2. หน้าที่ในการป้องกันการละเมิดกฎหมายอาญา การปฏิบัติหน้าที่เน้นในเรื่องการเป็นตำรวจสายตรวจในเขตของความรับผิดชอบ

3. หน้าที่ในการประนีประนอมข้อขัดแย้ง เป็นการป้องกันไม่ให้เรื่องลุกลามใหญ่โตต่อไป เช่น แก้ปัญหาเรื่องคนเมาสุราทะเลาะกัน แก้ปัญหาข้อพิพาทในครอบครัว ควบคุมฝูงชนมิให้ก่อการจลาจลวุ่นวาย เป็นต้น

4. หน้าที่ในการออกกฎหมายควบคุมสังคม ดำเนินการออกใบอนุญาตต่างๆ ออกคำสั่งต่างๆ คอยตรวจตราสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ประชาชน ตามปกติตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่โดยร่วมมือกับหน่วยงานอื่นของทางราชการ

5. หน้าที่ในการให้บริการด้านต่างๆ ทางสังคม เช่น ให้บริการด้านการแพทย์ในภาวะฉุกเฉิน ช่วยเหลือคนขาดญาติมิตร ทำลายล้างสิ่งที่เป็นอันตรายแก่ชีวิตและร่างกาย แนะนำหนทางแก่ผู้ใคร่รู้ ให้คำปรึกษาแก่เยาวชน ให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายแก่ผู้สอบถาม เป็นต้น

หน้าที่ทั้ง 5 ประการนี้ เบเลย์ (Bayley) ได้สรุปลงเพียง 2 ประการ คือ หน้าที่ด้านการบังคับใช้กฎหมาย (Enforcement Tasks) และหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย (Non-Enforcement Tasks) การสรุปหน้าที่ของตำรวจลงเหลือเพียง 2 ประการ เช่นนี้ก็เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องกับปัญหาอื่นๆ ในสังคม โดยเฉพาะปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น อาจจะวิเคราะห์ว่าคนในเมืองมีความสัมพันธ์แบบไม่เป็นกันเอง ไม่ค่อยคุ้นเคยกัน ไม่ค่อยใส่ใจกัน อาชญากรรมจึงเกิดขึ้นมา ตำรวจจึงต้องเน้นหนักในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ส่วนคนในชนบทมีความสัมพันธ์กันแบบเป็นกันเอง มีความคุ้นเคยกันเป็นอันดี เอาใจใส่กัน คอยป้องกันเหตุร้ายให้แก่กันและกัน อาชญากรรมก็เกิดขึ้นน้อย ส่วนการทะเลาะกันก็พอมิบ้าง ในสถานการณ์ เช่นนี้ ตำรวจก็ทำหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายมากขึ้น ดังนี้ เป็นต้น

เวสต์ตัน และ เวลล์ (อันณพ ชูบำรุง. 2536: 11 – 12; อ้างอิงจาก Weston; & Wells. 1972) นักวิชาการด้านตำรวจ ได้กล่าวถึงหน้าที่ของตำรวจตามความคิดของโลแมน และ โลมเมอร์ (Lonman; &

Misner) ไว้หลายประการ ดังต่อไปนี้

1. การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม
2. พิทักษ์รักษาสันติสุข (รักษาความสงบภายในประเทศ)
3. ป้องกันบุคคลและทรัพย์สินสมบัติ (รักษาความปลอดภัย)
4. บังคับใช้กฎหมาย
5. สืบสวนสอบสวนการเกิดอาชญากรรม
6. เสาะหาทรัพย์สินที่สูญหายและทรัพย์สินที่ถูกขโมยไป
7. จับกุมผู้กระทำความผิด
8. กำหนดกฎเกณฑ์ ความประพฤติที่ไม่เกี่ยวกับการประกอบอาชญากรรม
9. ป้องกันสิทธิของบุคคล
10. ควบคุมการจราจร
11. การให้บริการแก่สาธารณชนในลักษณะต่างๆ
12. การจัดเตรียมคดีเพื่อแสดงศาล

2.5.2 บทบาทของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเจรจาต่อรองแก้ไขภาวะวิกฤต

ปิยวัฒน์ บัวขาว (2547: 60 – 62) สรุปบทบาทของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการปฏิบัติหน้าที่ในการแก้ไขสถานการณ์ภาวะวิกฤต คือ เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งอาจจะเป็นสายตรวจ หรือ ร้อยเวรป้องกันปราบปราม หรือร้อยเวรสอบสวนได้รับแจ้งเหตุว่ามีเหตุวิกฤต ให้ปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้ โดยด่วน

1. รีบเดินทางไปยังสถานที่เกิดเหตุ โดยพยายามอย่าให้ผู้ก่อเหตุทราบการมาของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
2. ดำเนินการกันประชาชนออกจากที่เกิดเหตุ ถ้ามีคนเจ็บซึ่งไม่อยู่ในการควบคุมของผู้ก่อเหตุ หรือมีความปลอดภัยที่จะนำไปส่งโรงพยาบาล ให้รีบจัดส่งโดยเร็ว
3. รายงานเหตุการณ์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ หากจำเป็นเร่งด่วนให้ขอกำลังเพิ่มเติม และอุปกรณ์ต่างๆ เช่น รถพยาบาล รถดับเพลิง หรือเจ้าหน้าที่การไฟฟ้า หรือเจ้าหน้าที่องค์การโทรศัพท์ เป็นต้น
4. ปิดกั้นการจราจร และเส้นทางหลบหนีผู้ก่อเหตุ
5. ไม่ปฏิบัติใดๆ อันจะเป็นการเร่งเร้าให้ผู้ก่อเหตุกระทำการรุนแรงต่อตัวประกันในกรณีที่มีตัวประกัน
6. หากพบผู้ก่อเหตุอย่าพยายามเจรจากับผู้ก่อเหตุ ควรสังเกต และรายงานเหตุการณ์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ อย่าสอบถามผู้ก่อเหตุว่า ต้องการหรือเรียกร้องอะไร แต่ให้พยายามฟัง

ผู้ก่อเหตุพูดแล้วจับประเด็นว่าผู้ก่อเหตุต้องการ หรือเรียกร้องอะไร

7. ในกรณีที่ผู้ก่อเหตุหรือผู้ก่อเหตุต้องการเจรจาด้วย ให้พยายามพูดในเชิงให้ผู้ก่อเหตุมีอาการสงบ พูดเพื่อสร้างความมั่นใจว่าเหตุการณ์ข้างนอกอยู่ในสภาพสงบ และไม่ต้องการให้ใครได้รับบาดเจ็บซึ่งรวมทั้งตัวผู้ก่อเหตุ หรือผู้ถูกจับเป็นตัวประกัน

8. ถ้าผู้ก่อเหตุเรียกร้องต้องการอะไร ให้พยายามสอบถามเป็นคำถามเปิดกว้าง เช่น อย่างไร ทำไม เพื่อให้ผู้ก่อเหตุพูดอธิบายให้มาก และถ้าผู้ก่อเหตุขีดเส้นตายให้ปฏิบัติตามให้พูดบายเบี่ยงเพื่อให้ผู้บังคับบัญชามาถึงสถานที่เกิดเหตุก่อน

9. กำหนดให้มีผู้ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อเตรียมให้ข้อมูลแก่ผู้เจรจาและผู้บังคับบัญชา โดยการสอบถามจากคนในครอบครัว ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้อยู่ในเหตุการณ์ในเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับผู้ก่อเหตุ ตำแหน่งพรรณ อาวุธที่ใช้ ประวัติอาชญากร ประวัติความเจ็บป่วยในการรักษาในโรงพยาบาล

เมื่อเหตุการณ์อยู่ในระดับที่ไม่สามารถควบคุมให้จบลงได้ในระยะเวลาอันสั้น จำเป็นต้องใช้การเจรจาต่อรอง ผู้บังคับบัญชา ซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบเหตุการณ์วิกฤตนั้น ระดับสถานีตำรวจ เป็นผู้มีอำนาจสั่งการ ดังต่อไปนี้

1. จัดแบ่งกำลังออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนปฏิบัติการ มีหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยสถานที่เกิดเหตุ และแก้ไขปัญหาตัวประกัน ส่วนอำนวยความสะดวกและสนับสนุน มีหน้าที่ส่งกำลังบำรุงการรายงานเหตุและการอำนวยความสะดวกอื่นๆ

2. จัดให้เจ้าหน้าที่ชุดเจรจาต่อรองเบื้องต้น ซึ่งควรมีอย่างน้อย 3 คน คือ ผู้เจรจาหลัก ซึ่งมีหน้าที่ในการเจรจากับผู้ก่อเหตุโดยตรง ผู้เจรจาสำรอง มีหน้าที่ช่วยเหลือผู้เจรจาหลักในการเพิ่มเติมหรือให้คำแนะนำหรือเปลี่ยนหน้าที่เป็นผู้เจรจาหลัก ในกรณีที่ผู้ก่อเหตุไม่ยอมรับผู้เจรจาคนแรกหรือสับเปลี่ยนเพื่อลดความตึงเครียด และผู้จัดบันทึก ซึ่งมีหน้าที่จดบันทึกสาระสำคัญในการเจรจา

3. ควบคุมการสื่อสารของผู้ก่อเหตุ เพื่อป้องกันมิให้ผู้ก่อเหตุโทรศัพท์หรือวิทยุติดต่อกับผู้ใด เช่น ผู้สื่อข่าว

4. กำหนดจัดแนววงล้อมชั้นในรอบบริเวณที่ตั้งที่ผู้ก่อเหตุจับตัวประกันไว้ และวงล้อมชั้นนอกกรอบบริเวณที่เกิดเหตุกับประชาชนออกไปจากแนววงล้อมของที่เกิดเหตุ โดยแนววงล้อมชั้นนอกให้อยู่ห่างจากจุดที่อยู่ของผู้ก่อเหตุในระยะที่ไกลกว่าระยะหวังผลของอาวุธของผู้ก่อเหตุ

5. ให้ตำรวจทำการสอบถามหาข่าวเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารจากประชาชนใกล้เคียง ในที่เกิดเหตุ และหาข่าวเกี่ยวกับตัวอาคารจุดที่ผู้ก่อเหตุจับตัวประกันอยู่

6. ควบคุมการใช้ไฟฟ้า น้ำประปาในอาคาร โดยการตัดไฟฟ้า งดการจ่ายน้ำประปา

7. กำหนดจุดรวมพลซึ่งจะใช้เป็นที่ตั้งของส่วนอำนวยความสะดวก และเป็นสถานที่รวมพลของหน่วยกำลังที่จะแก้ไขปัญหาหรือผู้บังคับบัญชาและผู้สื่อข่าว ซึ่งจุดรวมพลนี้ ควรต้องใกล้ที่เกิดเหตุเข้าถึงง่าย และมีขีดต่อสายตาของผู้ก่อเหตุ

8. ควรมอบเอกภาพในการสั่งการให้แก่ผู้รับผิดชอบเหตุการณ์ เพื่อป้องกันความสับสน ซึ่งควรมีการแต่งตั้งมอบหมายไว้ก่อนในแต่ละระดับ เช่น ระดับสถานีตำรวจ ระดับจังหวัด ส่วนผู้บังคับบัญชาอื่นๆ ควรให้คำปรึกษาแก่ผู้รับผิดชอบเหตุการณ์

9. ให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือส่วนอำนวยความสะดวกอำนวยความสะดวกให้กับสื่อมวลชน โดยจัดให้รวมกันอยู่ในจุดรวมพลเพื่อป้องกันเหตุร้ายที่จะเกิดแก่สื่อมวลชน โดยควรแจ้งให้สื่อมวลชนทราบ และจัดแถวข่าวทุกระยะเหตุการณ์ อย่าปล่อยให้สื่อมวลชนไปสัมภาษณ์ ถ่ายรูป หรือบันทึกเทปโทรทัศน์ผู้ก่อเหตุขณะเกิดเหตุ

2.5.3 องค์ประกอบของทีมเจรจาต่อรอง

เอฟบีไอ (FBI. 2004: 4) กำหนดองค์ประกอบของทีมเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตประกอบดังนี้

1. หัวหน้าทีมเจรจาต่อรอง บุคคลที่จะเป็นผู้จัดทีมวางแผนกำหนดยุทธวิธี ควบคุมดูแลโดยทั่วไปเน้นการบริหารงาน และในบางกรณีก็จะร่วมอยู่ในทีมเจรจาต่อรองด้วยตนเอง
2. ผู้เจรจาต่อรอง บุคคลผู้มีหน้าที่หลักในการสื่อสารกับผู้ก่อเหตุ หรือตัวประกัน
3. ผู้ช่วยผู้เจรจาต่อรอง บุคคลที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้เจรจาต่อรองโดยตรง จะคอยดูแลผู้เจรจาต่อรอง และให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็น หรือหากได้รับการร้องขอ
4. พนักงานข่าวกรอง ลูกทีม จะคอยดูแลให้การติดต่อสื่อสารด้านการข่าวระหว่างผู้เจรจากับศูนย์บังคับการให้เป็นไปด้วยความคล่องตัว นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งข่าวกรองสำหรับลูกทีมอื่นๆ อาจทำงานเป็นลักษณะทีมข่าวกรอง พนักงานเดินข่าว บุคคลผู้นี้จะดำเนินส่งข่าวทั้งหมดจากทีมเจรจาต่อรอง
5. ที่ปรึกษาทางด้านจิตวิทยา บุคคลนี้จะคอยประเมินสภาพจิตของทั้งผู้ก่อเหตุ และผู้เจรจาต่อรอง มักจะไม่ทำหน้าที่เจรจาโดยตรงแต่จะคอยแนะนำวิธีการเจรจา

2.6 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

กฎหมายเกี่ยวกับการเจรจาต่อรอง เอนก เจนนุวัฒน์. 2542; (ปิยวัฒน์ บัวขาว. 2547: 66 – 69; อ้างอิงจาก เอนก เจนนุวัฒน์) สรุป ดังนี้

กรณีจับตัวประกัน ประมวลกฎหมายอาญามาตรา 310 “ผู้ใดหน่วงเหนี่ยวหรือกักขังผู้อื่น หรือกระทำได้ด้วยประการใดให้ผู้อื่นปราศจากเสรีภาพในร่างกาย ต้องระวางโทษ ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคแรกเป็นเหตุให้ผู้ถูกหน่วงเหนี่ยว ถูกกักขัง หรือต้องปราศจากเสรีภาพในร่างกายนั้นถึงแก่ความตาย หรือรับอันตรายสาหัส ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 290, มาตรา 297 หรือ

มาตรา 298 นั้น”

หากผู้กระทำมีอาวุธก็จะเป็นความผิดอีกกรณีหนึ่งต่างหาก ถ้าผู้เยาว์อายุยังไม่เกินสิบห้าปี ผู้ก่อเหตุมีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 317 “ผู้ใดโดยปราศจากเหตุอันสมควร พรากรเด็กอายุยังไม่เกินสิบห้าปีไปเสียจากบิดา มารดา ผู้ปกครอง หรือผู้ดูแล ต้องระวางโทษ ถ้าเป็นการกระทำเพื่อหากำไร หรือเพื่ออนาจารต้องระวางโทษ...(วรรคสาม)

หากผู้ถูกระทำเป็นผู้เยาว์ อายุเกินสิบห้าปี แต่ไม่เกินสิบแปดปี ผู้ก่อเหตุอาจมีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 318 “ผู้ใดพรากรผู้เยาว์อายุกว่าสิบห้าปี แต่ไม่เกินสิบแปดปีไปเสียจากบิดามารดา ผู้ปกครอง หรือผู้ดูแลโดยผู้เยาว์นั้นไม่เต็มใจไปด้วย ต้องระวางโทษ...

กรณีมีการใช้อาวุธของผู้ก่อเหตุ ถ้ามีการยิงปืนก็จะเป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 376 “ผู้ใดยิงปืนซึ่งใช้ดินระเบิดโดยไม่มีเหตุในเมือง หมู่บ้าน หรือชุมนุมชน ต้องระวางโทษ...” ประกอบกับความผิดฐานพกพาอาวุธไปในเมือง หมู่บ้าน หรือทางสาธารณะโดยเปิดเผย หรือโดยไม่มีเหตุสมควร หรือพาไปในชุมนุมชนที่จัดให้มีขึ้นเพื่อการนันทนาการ การรื่นเริง หรือการอื่นใด หากไม่มีการยิงก็ผิดเฉพาะเรื่องพกพาอาวุธปืน และมีข้อแตกต่างตรงที่อาวุธปืนเป็นของตนเองโดยถูกต้องหรือไม่ด้วย

เมื่อพิจารณาตามลักษณะการกระทำผิดอาจแบ่งเป็น

เรื่องการต่อสู้ขัดขวาง คือ หากตำรวจเข้าจับกุมผู้ก่อเหตุต่อสู้หรือขัดขวางก็จะเป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 138 “ผู้ใดต่อสู้หรือขัดขวางเจ้าพนักงาน หรือผู้ซึ่งต้องช่วยเจ้าพนักงาน ตามกฎหมายในการปฏิบัติการตามหน้าที่ต้องระวางโทษ...วรรคสอง ถ้ากระทำโดยใช้กำลังประทุษร้าย หรือขู่เข็ญว่าจะใช้กำลังประทุษร้าย ต้องระวางโทษจำคุกหนักขึ้น การต่อสู้ขัดขวางนั้นจะต้องมีการกระทำที่แสดงออกมาอย่างใดอย่างหนึ่ง ไม่ใช่แต่การนิ่งไม่ทำตามการกระทำของเจ้าพนักงาน ความผิดสำเร็จเกิดขึ้นทันทีเมื่อมีการต่อสู้ขัดขวาง ไม่จำเป็นต้องมีผลถึงกับทำให้เจ้าพนักงานนั้นไม่สามารถทำการได้สำเร็จ

การต่อสู้ขัดขวางต้องเป็นกรณีที่เจ้าพนักงานปฏิบัติการตามหน้าที่ หรือในการเจรจาต่อรองในกรณีอื่นๆ เช่น กระโดดตึกฆ่าตัวตาย หรือการก่อการร้าย การแหกคุก ก็ต้องแยกแยะข้อเท็จจริงแต่ละเรื่องไป ว่าจะมีความผิดฐานใด เช่น เมื่อต้องมีการเจรจาต่อรองและมีความผิดซึ่งปรากฏอยู่ ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย เนื่องจากหน้าที่ของตำรวจ คือ รักษาความสงบเรียบร้อย ให้แก่สังคมป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา หากเกิดเหตุการณ์วิกฤตขึ้นและกรณีอื่นๆ จะเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สินของบุคคลตำรวจต้องเข้าไปแก้ไขสถานการณ์

เรื่องป้องกัน ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 68 “ผู้ใดจำต้องกระทำการใด เพื่อป้องกันสิทธิของตน หรือของผู้อื่นให้พ้นอันตรายซึ่งเกิดจากการประทุษร้ายอันละเมิดต่อกฎหมาย และเป็นอันตรายที่ใกล้จะถึง ถ้าได้กระทำพอสมควรแก่เหตุ การกระทำนั้นเป็นการป้องกันโดยชอบด้วยกฎหมาย ผู้นั้นไม่มีความผิด ซึ่งองค์ประกอบของการป้องกันมี 4 ประการ คือ

1. จะต้องมียันตราย ซึ่งเกิดจากการประทุษร้ายอันละเมิดต่อกฎหมาย
 - 1.1 ต้องเป็นการกระทำของมนุษย์
 - 1.2 หากผู้ก่ออันตราย มีอำนาจที่จะกระทำได้ตามกฎหมาย ผู้รับภัยจะต้องป้องกันไม่ได้
2. ภัยอันตรายนั้นต้องใกล้จะถึงและต้องเกิดขึ้นและยังไม่สิ้นสุด เช่น พกปืนขั้บรดไปอ้างเอาไว้ป้องกันตัวไม่ได้

3. ผู้กระทำจำต้องกระทำเพื่อป้องกันสิทธิของตนหรือผู้อื่น ให้พ้นภัยอันตรายนั้น
 - 3.1 หมายถึง มีวิธีอื่นหรือไม่ ถ้ามีวิธีอื่นจะอ้างป้องกันไม่ได้
 - 3.2 ไม่จำเป็นต้องหนีภัยอันตรายนั้น
 - 3.3 การจำต้องกระทำต่อผู้ก่อภัยไม่ใช่กระทำต่อบุคคลอื่น
4. ต้องเป็นการกระทำโดยไม่เกินสมควรแก่เหตุ
 - 4.1 เป็นการใช้วิถีทางเพื่อให้ตนเองพ้นภัยอันตรายโดยวิถีทางน้อยสุดเท่าที่จำต้องกระทำหรือไม่
 - 4.2 ดูว่าได้สัดส่วนกับภัยอันตรายหรือไม่

สรุปว่า ถ้ามีภัยอันตรายเกิดจากการประทุษร้ายอันละเมิดต่อกฎหมายแล้ว กระทำต่อผู้ก่อภัยอ้างป้องกันทุกกรณี แต่ถ้าภัยอันตรายนั้นไม่ได้เกิดจากการประทุษร้าย อันละเมิดต่อกฎหมายไม่ว่ากระทำต่อใคร อ้างจำเป็นทั้งนั้น ฉะนั้นในการพิจารณาว่า จะเป็นป้องกันหรือจำเป็นจะต้องพิจารณาโดยอาศัยพฤติการณ์ และองค์ประกอบของกฎหมาย ดังนั้นในการปฏิบัติตามหน้าที่ของกฎหมายควรคำนึงถึงองค์ประกอบของกฎหมายเป็นสำคัญ

เรื่องจำเป็น ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 67 “ผู้ใดกระทำความผิดด้วยความจำเป็น”

1. เพราะอยู่ในที่บังคับ หรือภายใต้อำนาจ ซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือขัดขืนได้ หรือ
2. เพราะเพื่อให้ตนเอง หรือผู้อื่นพ้นจากภัยอันตรายที่ใกล้จะถึงและไม่สามารถหลีกเลี่ยงให้พ้นโดยวิธีอื่นใดได้ เมื่อภัยอันตรายนั้นตนมิได้ก่อให้เกิดขึ้นเพราะความผิดของตน ถ้าการกระทำนั้น ไม่เป็นการเกินสมควรแก่เหตุแล้วผู้นั้นไม่ต้องรับโทษ

การอ้างจำเป็น 2 กรณี

1. จำเป็นเพราะอยู่ในที่บังคับ (Duress)
2. จำเป็นเพื่อให้พ้นภัยอันตราย (Necessity)

หลักเกณฑ์เรื่องจำเป็น

1. อยู่ในที่บังคับหรือภายใต้อำนาจ

2. ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือขัดขึ้นได้
3. ผู้กระทำต้องไม่ก่อเหตุการณ์ด้วยความผิดของตนเอง
4. กระทำไปไม่เกินขอบเขต

ข้อแตกต่างระหว่างป้องกันกับจำเป็น

1. ป้องกันผู้กระทำไม่มีความผิด ส่วนจำเป็นผิดแต่กฎหมายยกเว้นโทษ
2. ถ้าภัยอันอันตรายเกิดจากการละเมิดกฎหมาย ถ้ากระทำต่อผู้กระทำผิดอ้างป้องกัน หรือทำต่อบุคคลอื่นอ้างจำเป็น ถ้าภัยอันอันตรายไม่ได้เกิดจากการละเมิดกฎหมายไม่ว่าจะทำต่อผู้กระทำผิด หรือบุคคลที่สามอ้างจำเป็นทั้งนั้น
3. ป้องกันมีเจตนาพิเศษเพื่อป้องกันสิทธิจำเป็น เจตนาพิเศษเพราะอยู่ในที่บังคับ เพื่อให้พ้นภัยอันอันตราย
4. ป้องกันต้องกระทำต่อผู้กระทำผิด ไม่ต้องหลบหนี แต่จำเป็นต้องหลีกเลี่ยงภัยอันอันตรายเสียก่อน
5. ป้องกันสิทธิคนอื่นได้

ปัญหาถ้าป้องกันเกินสมควรกว่าเหตุเป็นความผิดแต่ศาลจะลงโทษน้อยลงได้ เช่น การช่วยตัวประกัน ถ้ามีการวิสามัญผู้กระทำผิดต้องดูว่า พอสมควรแก่เหตุหรือไม่

กรณีที่มีการจับตามประมวลกฎหมาย วิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 83 – 85 หากบุคคลที่ถูกจับขัดขวางการจับกุมและหลบหนีผู้จับ อาจใช้วิธีการหรือการป้องกันทั้งหลายเท่าที่เหมาะสมแก่พฤติการณ์ของเรื่องในการจับนั้น

กรณีถือว่า พฤติการณ์เกินสมควรแก่เหตุ เช่น เจ้าพนักงานใช้ปืนยิงฆาตกรผู้ก่อเหตุแตก เพื่อให้รหดยุดถือว่าเหมาะสมแก่พฤติการณ์

กรณีถือว่า พฤติการณ์เกินสมควรแก่เหตุ เช่น ผู้กระทำผิดหลบหนีภายหลังควบคุม เจ้าพนักงานใช้ปืนยิง 1 นัด ผู้กระทำผิดตาย หรือกรณีจับการพนันผู้ต้องหาสะบัดหลุดใช้ปืนยิงศีรษะตาย หรือมีแนวฎีกาผู้ต้องหาขัดขวางตำรวจตายแล้วจะหนี ตำรวจ 18 คน ล้อมห้องซังและระดมยิงเข้าไป 10 กว่านัด ฎีกาผู้ตายสองนัด ทั้งๆ ที่หากปิดล้อมไว้ก็ไม่มีความหลบหนี (เหล่านี้เป็นการเกินสมควรแก่เหตุ)

กรณีคดีวิสามัญฆาตกรรม หมายความว่า คดีฆาตกรรมที่ผู้ตายถูกเจ้าพนักงานซึ่งอ้างว่าปฏิบัติราชการตามหน้าที่ฆ่าตัวตาย หรือตายในระหว่างอยู่ในความควบคุมของเจ้าพนักงานซึ่งอ้างว่าปฏิบัติราชการตามหน้าที่ โดยเน้นในกรณีที่หมายความว่าความถึงเฉพาะคดีที่ความตายเกิดขึ้นโดยผู้กระทำมีเจตนาเท่านั้น

การที่จะกระทำวิสามัญฆาตกรรมได้ ต้องเป็นกรณีกระทำเพื่อป้องกันโดยชอบด้วยกฎหมายเท่านั้น เจ้าพนักงานตำรวจไม่มีอำนาจตามกฎหมายใดๆ รองรับที่จะให้ใช้ปืนยิงคนได้โดยชอบ แตกต่าง

จากเจ้าหน้าที่เรือนจำอาจใช้อาวุธ นอกจากปืนแก๊ปผู้ต้องขังได้ ในกรณีต่อไปนี้

1. เมื่อปรากฏว่าผู้ต้องขังกำลังหลบหนี หรือพยายามจะหลบหนี และไม่มีทางจะป้องกันอย่างอื่นนอกจากใช้อาวุธ
2. เมื่อผู้ต้องขังหลายคนก่อการจู่โจม หรือพยายามใช้กำลังเปิดหรือทำลายประตูรั้ว หรือกำแพงเรือนจำ

3. เมื่อปรากฏว่าผู้ต้องขังจะใช้กำลังกายทำร้ายเจ้าพนักงานหรือผู้อื่น โดยการใช้อาวุธของเจ้าหน้าที่ได้ตามอำนาจของกฎหมาย ตามมาตรา 17 เจ้าพนักงานเรือนจำอาจใช้อาวุธปืนแก๊ปผู้ต้องขังได้ ในกรณีต่อไปนี้

1. ผู้ต้องขังไม่ยอมวางอาวุธ เมื่อเจ้าพนักงานสั่งให้วาง
2. ผู้ต้องขังที่กำลังหลบหนีไม่ยอมหยุดในเมื่อเจ้าพนักงานสั่งให้หยุด และไม่มีทางอื่นที่จะจับกุมได้
3. ผู้ต้องขังตั้งแต่สามคนขึ้นไป ก่อการจู่โจม หรือพยายามใช้กำลังเปิดหรือทำลายประตูรั้ว หรือกำแพงเรือนจำ หรือใช้กำลังทำร้ายเจ้าพนักงานหรือผู้อื่น และไม่ยอมหยุดในเมื่อเจ้าพนักงานสั่งให้หยุด

ถ้ามีเจ้าพนักงานเรือนจำผู้มีอำนาจเหนือตนอยู่ในที่นั้นด้วย จะใช้อาวุธปืนได้ก็ต่อเมื่อได้รับคำสั่งจากเจ้าพนักงานผู้นั้นแล้วเท่านั้น

เมื่อเกิดกรณีวิสามัญฆาตกรรมแล้วต้องแจ้งให้พนักงานสอบสวนท้องที่เกิดเหตุทราบโดยเร็วที่สุด และจะต้องจัดให้มีการชันสูตรพลิกศพตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 148 พนักงานสอบสวนต้องทำสำนวนชันสูตรพลิกศพส่งไปยังพนักงานอัยการภายใน 30 วัน นับแต่วันทราบเรื่อง ถ้ามีเหตุจำเป็นจะขยายเวลาออกไปได้อีกไม่เกินสองครั้ง ละครึ่งไม่เกิน 30 วัน แต่ต้องมีบันทึกเหตุผลความจำเป็นไว้ เมื่อได้รับสำนวนแล้ว อัยการต้องทำคำร้องต่อศาลชั้นต้นแห่งท้องที่ที่ศพอยู่ เพื่อให้ไต่สวนและทำคำสั่งว่า ผู้ตายคือใคร ตายที่ไหน เมื่อใด และเหตุพฤติการณ์ที่ตายภายใน 30 วัน ขยายได้ 2 ครั้ง คำสั่งศาลถึงที่สุด

มาตรา 150 ทวิ ผู้ใดกระทำการใดๆ แก่ศพหรือสภาพแวดล้อมในบริเวณที่พบศพก่อนการชันสูตรพลิกศพเสร็จสิ้น ในประการที่น่าจะทำให้การชันสูตรพลิกศพ หรือผลทางคดีเปลี่ยนแปลงไป เว้นแต่จำเป็นต้องกระทำเพื่อป้องกันอันตรายแก่อนามัยของประชาชน หรือเพื่อประโยชน์สาธารณะอย่างอื่น ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หกเดือนถึงสองปี หรือปรับตั้งแต่หนึ่งหมื่นถึงสี่หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าการกระทำความผิดตามวรรคหนึ่งเป็นการกระทำโดยทุจริต หรือเพื่ออำพรางคดีผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษเป็นสองเท่าของโทษที่กำหนดไว้สำหรับความผิดนั้น แต่ถ้าความตายเกิดจากผู้กระทำมีเจตนาฆ่าผู้อื่นโดยตรง มิใช่เป็นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ แต่อ้างเพื่อให้ตนเองพ้นผิด ก็ไม่จำเป็นต้องร้องขอต่อ

ศาลให้มีการไต่สวนชั้นอุทธรณ์คดีแต่อย่างใด เพราะไม่เข้าเกณฑ์ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 120

เมื่อผลคดีไต่สวนชั้นอุทธรณ์คดีเสร็จแล้ว พนักงานสอบสวนจะต้องทำสำนวนคดีอาญา ส่งให้อัยการและอัยการสูงสุดจะเป็นผู้พิจารณาสั่งตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

2.7 ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม

การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตมีความสำคัญยิ่งที่ผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรองจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีพฤติกรรมนิยม เพราะต้องรู้ว่ามนุษย์มีธรรมชาติเป็นอย่างไรและต้องนำความรู้จากทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ในการทำหน้าที่เจรจาต่อรองได้ (เพชรสุดา เพชรใส. 2547: 82 – 85) ได้ศึกษา ดังนี้

2.7.1 ทศนะเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษย์

ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม มีดังนี้ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2545: 180; อ้างอิงจาก Skinner. 1971; Bandura. 1986; Dazdin. 1994 Corey. 1996: 285 – 286; Prout; & Brown. 1983: 46 – 47)

1. มนุษย์ที่เกิดมานั้น ไม่ดีหรือไม่เลว แต่จะเริ่มต้นชีวิตในลักษณะที่ว่างเปล่า
2. มนุษย์เป็นสิ่งที่ชีวิตที่สามารถตอบสนองสิ่งเร้าต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมแบบแผนพฤติกรรมของมนุษย์จะเรียนรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม หรือจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างพันธุกรรม และสิ่งแวดล้อม
3. พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ และจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม การเรียนรู้ทำให้เกิดขึ้นได้ โดยการจัดสิ่งแวดล้อมภายใต้เงื่อนไขต่างๆ ส่วนการเรียนรู้เดิมสามารถทำให้หมดไปได้ และทำนองเดียวกัน สามารถทำให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ได้
4. มนุษย์สามารถควบคุมและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองได้ แม้ว่าจะตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมก็ตาม

2.7.2 เป้าหมายของทฤษฎี

นักพฤติกรรมนิยมเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ ดังนั้น จึงสามารถจะแก้ไขปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นปัญหาหรือไม่พึงประสงค์ และสร้างสรรค์พฤติกรรมที่พึงประสงค์ด้วยการเรียนรู้ การเรียนรู้จึงมีความสำคัญยิ่งในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2545: 190; อ้างอิงจาก Corey. 1996: 287 – 288; Sharf. 2000: 296)

สำหรับเป้าหมายของการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม มีดังนี้

1. เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เรียนรู้พฤติกรรมใหม่ที่พึงประสงค์ โดยปรับเปลี่ยนแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ หรือพฤติกรรมที่เป็นปัญหาให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์
2. เพื่อสร้างสภาพการณ์เรียนรู้ใหม่ที่จะช่วยปรับเปลี่ยนแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของผู้รับคำปรึกษาให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยมีการตกลงร่วมกันระหว่างผู้รับคำปรึกษากับผู้ให้

คำปรึกษาว่า ต้องการจะปรับหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอะไร จะกำหนดเป้าหมายพฤติกรรมที่จะพึงประสงค์อย่างไร และจะดำเนินการอย่างไร จึงจะบรรลุเป้าหมายนั้นๆ โดยผู้รับคำปรึกษาจะต้องรับผิดชอบที่จะปฏิบัติตามข้อตกลงหรือเงื่อนไขที่กำหนด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น

3. เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เรียนรู้วิธีการใหม่ที่เหมาะสมยิ่งขึ้นในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองในการดำรงชีวิต และสามารถนำวิธีการเหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์และมีคุณค่าต่อตนเองในอนาคต

2.7.3 แนวปฏิบัติการให้คำปรึกษา

ประกอบด้วยขั้นตอน และเทคนิคในการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม เป็นดังนี้ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2545: 211 – 213; อ้างอิงจาก Gilliland; James; & Bowman. 1994: 225 – 242: Corey. 1996: 290 – 299)

1. ขั้นตอนการให้การปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ในการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ผู้ให้คำปรึกษาจะสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับคำปรึกษาเป็นลำดับแรก พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความอบอุ่นใจ ไว้วางใจผู้ให้คำปรึกษาและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง ต่อจากนั้นผู้ให้คำปรึกษาจะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1.1 การสำรวจปัญหาและระบุพฤติกรรมที่เป็นปัญหา ผู้ให้คำปรึกษาจะสำรวจปัญหาด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่จะได้จากการสัมภาษณ์ และสังเกตพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา ข้อมูลที่ได้มานี้อาจมีปัญหามากมาย แต่จะให้ผู้รับคำปรึกษา เป็นผู้เลือกว่าปัญหาใดเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกที่ต้องการแก้ไข ส่วนปัญหาอื่นๆ ที่มีความสำคัญรองลงมานั้นจะหาทางแก้ไขในโอกาสต่อไป

1.2 เมื่อผู้รับคำปรึกษาระบุพฤติกรรมที่เป็นปัญหาได้แล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะให้ผู้รับคำปรึกษาวิเคราะห์ปัญหา โดยนำปัญหานั้นมาวิเคราะห์ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้

1.2.1 ปัญหานั้นๆ มีสาเหตุทางกายหรือจิตใจหรือสาเหตุจากสภาพแวดล้อม และผลที่เกิดจากปัญหานั้นๆ เป็นอย่างไร

1.2.2 ทำการตรวจสอบความเข้าใจระหว่างผู้ให้คำปรึกษา และผู้รับคำปรึกษา เกี่ยวกับปัญหาที่ต้องการแก้ไขและสาเหตุต่างๆ ถ้าเข้าใจตรงกันแล้วก็จะดำเนินการกำหนดเป้าหมายในการให้คำปรึกษาต่อไป โดยเป้าหมายนั้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับคำปรึกษาอย่างแท้จริง จะต้องชัดเจน เป็นรูปธรรม ไม่สลับซับซ้อน และสามารถประเมินได้

1.3 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้ให้คำปรึกษาจะพิจารณาเลือกเทคนิคที่เหมาะสมกับปัญหาของผู้รับคำปรึกษา อธิบายให้ผู้รับคำปรึกษาทราบถึงลำดับขั้นตอนเพื่อผู้รับคำปรึกษาจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง

1.4 ภายหลังการดำเนินการให้คำปรึกษาโดยใช้เทคนิคต่างๆ แล้วผู้ให้คำปรึกษาจะต้อง ประเมินผลการให้คำปรึกษา โดยประเมินผลเป็นระยะๆ เพื่อดูการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานหรือพฤติกรรมพื้นฐาน (Baseline Data) ของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งเป็นข้อมูล หรือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติก่อนจะนำวิธีการหรือเทคนิคใดๆ มาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา นอกจากนี้ ยังมีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา ทั้งระหว่างและภายหลังการใช้ เทคนิคเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นๆ เพื่อจะได้ตรวจสอบว่า พฤติกรรมที่เป็นปัญหาของผู้รับคำปรึกษา เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด หากเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์ และบรรลุเป้าหมายของการให้ คำปรึกษาแล้วการให้คำปรึกษานั้นก็จะสิ้นสุดลง แต่หากการเปลี่ยนแปลงยังไม่บรรลุเป้าหมายของการให้ คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพิจารณาว่าควรปรับปรุงแก้ไข ขั้นตอนใดและควรจะดำเนินการต่อไป อย่างไร

2. ขั้นตอนการให้คำปรึกษา เมื่อการให้คำปรึกษารุดรุดเป้าหมายและเป็นที่พอใจของผู้รับ คำปรึกษาแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องอธิบายให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจถึงการสิ้นสุดของการให้คำปรึกษา พร้อมทั้งช่วยเตรียมการให้ผู้รับคำปรึกษานำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการให้คำปรึกษาไปปรับใช้กับสถานการณ์ อื่นๆ ในชีวิตประจำวัน

3. เทคนิคในการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ในการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ผู้ให้คำปรึกษาไม่จำเป็นต้องจำกัดตัวเองอย่างเข้มงวดกับเทคนิคที่ได้จากทฤษฎีการเรียนรู้เท่านั้น สามารถ ใช้เทคนิคในการให้การปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมร่วมกับวิธีการอื่นๆ โดยพิจารณาเลือกใช้เทคนิคที่เหมาะสม กับผู้รับคำปรึกษา ดังนั้น หลักในการให้คำปรึกษาที่ใช้กับบุคคลแต่ละคน จึงแตกต่างกันไป และปัญหา ก็ต้องการเทคนิคที่แตกต่างกันไปในการแก้ไขปัญหา คมเพชร ชัตรศุภกุล. 2547: 103 – 108) สรุป เทคนิคที่นิยมใช้ ได้แก่

3.1 การควบคุมตนเอง (Self-control) ปัญหาของการควบคุมตนเองมี 2 ลักษณะ คือ มีพฤติกรรมบางอย่างมากเกินไป โดยที่ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ กับมีพฤติกรรมที่พึงปรารถนา น้อยเกินไป

3.2 การเสริมแรง (Token Economy) เทคนิคนี้ใช้สำหรับพฤติกรรม กรณีการให้แรง เสริมชนิดไม่เป็นวัตถุไม่ได้ผล ดังนั้น ต้องการให้เกิดพฤติกรรมที่เหมาะสม จึงต้องเสริมแรงที่เป็นเหรียญ (Token Economy)

3.3 การเรียนรู้จากตัวแบบ (Modeling Technique) โดยผู้รับคำปรึกษาจะสังเกต พฤติกรรมของตัวแบบซึ่งอาจจะเป็นตัวแบบที่มีชีวิตในสถานการณ์จริงหรือสถานการณ์จำลองหรือตัวแบบ สัญลักษณ์ เช่น ตัวแบบในภาพยนตร์ ในโทรทัศน์ หรือในวีดิทัศน์ และเมื่อผู้รับคำปรึกษาเลียนแบบ พฤติกรรมของตัวแบบแล้ว ก็จะทำให้ผู้รับคำปรึกษาได้เรียนรู้ทักษะใหม่ที่เป็นต่อการแสดงพฤติกรรม

ที่เหมาะสม

3.4 การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก (Assertion Training) เทคนิคนี้จะมีประโยชน์สำหรับบุคคลต่อไปนี้ เพื่อจะได้มีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมในอนาคต

3.4.1 คนที่ไม่สามารถแสดงอารมณ์โกรธ

3.4.2 คนที่ไม่กล้าปฏิเสธ ไม่กล้ากล่าวคำว่า “ไม่”

3.4.3 คนที่สุภาพมากเกินไป และถูกคนอื่นเอาเปรียบ

3.4.4 คนที่รู้สึกยากลำบากใจในการแสดงความรัก ทั้งทางภาษากายคำ หรือท่าทางหรือในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

3.4.5 คนที่รู้สึกท้อแท้ ตนไม่มีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็น ความเชื่อ และความรู้สึก

3.5 การจัดความรู้สึกลัววิตกกังวลอย่างเป็นระบบ (Systematic Desensitization) เป็นเทคนิคที่จะช่วยขจัดความกลัว ความวิตกกังวลของผู้รับคำปรึกษาที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือสถานการณ์บางอย่าง ซึ่งเทคนิคนี้มีพื้นฐานมาจากการเรียนรู้เงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical Conditioning)

3.6 การฝึกการผ่อนคลาย (Relaxation Training) กับวิธีการอื่นที่เกี่ยวข้อง (Related Methods) เช่น การฝึกผ่อนคลายกล้ามเนื้อควบคู่กับจินตนาการ ควบคู่กับการจัดความหวาดวิตกกังวลอย่างเป็นระบบ ควบคู่กับการทำสมาธิ เป็นต้น เทคนิคนี้จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาที่มีความวิตกกังวล ความเครียด ไม่มีสมาธิ นอนไม่หลับ คิดมาก มีอาการต่างๆ บรรเทาลง

2.7.4 บทบาทของผู้ให้คำปรึกษา

บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม มีดังนี้ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2545: 223 – 224; อ้างอิงจาก Corey. 1996: 228 – 290)

1. ผู้ให้การปรึกษาจะต้องมีลักษณะอบอุ่นมีความเห็นอกเห็นใจให้การยอมรับ และจะต้องไม่ตัดสิน (Nonjudgmental) พฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาว่าถูกต้องหรือไม่ถูกต้อง ดีหรือเลว ถ้าปราศจากลักษณะต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นนี้ ก็อาจจะประสบอุปสรรคมากมาย ทำให้ไม่สามารถทราบพฤติกรรมที่เป็นปัญหาที่แท้จริงของผู้รับคำปรึกษาและอาจจะไม่ได้รับความร่วมมือที่จะแก้ไขปัญหจากผู้รับคำปรึกษา

2. ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถแก้ปัญหา หรือความยุ่งยากของตนเองพิจารณาหาแนวทาง เทคนิควิธีให้สอดคล้องกับลักษณะปัญหาของผู้รับคำปรึกษาควบคุมกระบวนการต่างๆ ที่จะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถบรรลุจุดมุ่งหมาย การควบคุมกระบวนการนี้ไม่ใช่เป็นการกระทำที่ขัดกับความต้องการหรือความประสงค์ของผู้รับคำปรึกษา

3. ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มองการณ์ไกล รู้จักและเข้าใจปัญหาของผู้รับคำปรึกษา มีความชำนาญ มีประสบการณ์ มีการสังเกต ไวต่อความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ให้เกียรติ ใน

การตัดสินใจ และคอยให้กำลังใจในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา ตลอดทั้งติดตามผล การให้คำปรึกษา

สรุป การทำหน้าที่เจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรองต้องมีความรู้ความเข้าใจ ในพฤติกรรมของผู้ก่อเหตุขณะเดียวกัน ต้องเข้าใจในบทบาทและวิธีการปฏิบัติของทฤษฎีพฤติกรรมนิยม และผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรอง สามารถนำทฤษฎีพฤติกรรมนิยมมาประยุกต์ปรับใช้ในการเจรจาต่อรองใน ภาวะวิกฤตได้

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

3.1 ความหมาย การฝึกอบรมคืออะไร

บัคเลย์ และ คาเพิล (Buckley; & Caple. 1995: 13) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) หมายถึง ความพยายามกระทำอย่างเป็นระบบและมีการวางแผนที่จะปรับปรุงหรือพัฒนาความรู้ (Knowledge) เจตคติ (Attitude) และทักษะ (Skill) โดยผ่านประสบการณ์การเรียนรู้ เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จและมี ประสิทธิภาพในกิจกรรมต่างๆ ที่หลากหลาย ซึ่งจุดมุ่งหมายหลักของการฝึกอบรมในหน่วยงานต่างๆ คือ การช่วยให้บุคคลได้มีความสามารถต่างๆ เพื่อที่จะทำให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างสมบูรณ์ในงานที่ได้รับมอบหมาย

ยงยุทธ เกษสาคร (2543: 23) กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่ง ในการพัฒนาองค์กร โดยอาศัยการทำงานอย่างเป็นระบบขั้นตอน มีการวางแผน และเป็นการกระทำที่ ต่อเนื่องโดยไม่มีการหยุดยั้ง ซึ่งการกระทำทั้งหมดนี้เพื่อการพัฒนาความรู้ และเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนเจตคติ (Attitude) และพฤติกรรม (Behavior) เพื่อให้เกิดความคิดใหม่ๆ เปลี่ยนแปลงเจตคติเก่าๆ ความเชื่อดั้งเดิมที่ล้าสมัยและเสื่อมถอยเพื่อให้บังเกิดเจตคติใหม่ๆ ที่มีประโยชน์ ตามความประสงค์ขององค์กร การฝึกอบรมจึงเป็นกระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความสามารถ (Ability) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) ของบุคลากรในองค์กร อันจะก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

พัฒนา สุขประเสริฐ (2540: 4) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการสำคัญที่จะ ช่วยพัฒนาหรือฝึกฝนเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใหม่ที่จะเข้าทำงานหรือที่ปฏิบัติงานประจำอยู่แล้วในหน่วยงาน ให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะหรือความชำนาญ ตลอดจนประสบการณ์ให้เหมาะสมกับการทำงาน รวมถึงก่อให้เกิดความรู้สึก เช่น ทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้บุคลากรแต่ละคนในหน่วยงาน หรือองค์กรมีความสามารถเฉพาะตัวสูงขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำให้หน่วยงาน หรือองค์กรมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

จากความหมายการฝึกอบรมข้างต้นสรุปได้ว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่มีระบบขั้นตอน ในการมุ่งพัฒนาบุคคลเพื่อให้มีความรู้ เจตคติ ทักษะ โดยผ่านประสบการณ์การเรียนรู้ เพื่อให้สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ลินตัน และ ปาร์ค (Lynton; & Pareek. 1978: 6 – 10) ได้ให้ความหมายการฝึกอบรมสมมุติฐาน ภายใต้แนวคิด 2 แนวคิดในการฝึกอบรม (Assumption Underlying Two Concepts of Training)

ตาราง 4 เปรียบเทียบการฝึกอบรม

แนวคิดที่เดิม	แนวคิดใหม่
1. เป็นเนื้อหาความรู้ที่ได้รับ ภายหลังจากการมีส่วนร่วมใน การปฏิบัติ	1. แรงจูงใจและทักษะนำไปสู่การปฏิบัติ ทักษะเกิดขึ้นได้จากการปฏิบัติ
2. ผู้เข้าอบรมเป็นผู้เรียนโดยมี วิทยากรเป็นผู้สอนการเรียนรู้ เป็นการทำหน้าที่อย่างง่าย ๆ ตามความสามารถของผู้เข้า อบรมและเรียนรู้ตาม ความสามารถของผู้สอน	2. การเรียนรู้การทำหน้าที่ที่ซับซ้อนของแรงจูงใจและความสามารถ ของผู้เข้าอบรมแต่ละคน มาตรฐานของกลุ่ม วิธีการฝึกอบรม พฤติกรรมของวิทยากร การสร้างบรรยากาศในสถาบันฝึกอบรม และ ความร่วมมือของการสร้างแรงจูงใจ ที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศใน องค์การ
3. การกระทำของแต่ละบุคคล นำไปสู่การ พัฒนางาน	3. มีการพัฒนางานที่มีความซับซ้อน ให้แต่ละคน ได้เรียนรู้ มีมาตรฐาน การทำงานกลุ่ม และมีการสร้างบรรยากาศทั่วไปในองค์การ มีการเรียนรู้ เป็นรายบุคคลในเรื่องที่ไม่เคยชิน ซึ่งทำให้เกิดความคับข้องใจ
4. การฝึกอบรมรับผิดชอบโดย สถาบันฝึกอบรม ซึ่งเริ่มต้นและสิ้นสุดในหลักสูตร	4. การฝึกอบรมเป็นความรับผิดชอบ 3 ฝ่าย ได้แก่ ผู้มีส่วนร่วมใน องค์การ ผู้เข้าอบรม และสถาบันฝึกอบรม โดยมีขั้นตอน 3 ระยะ คือ การเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกอบรม ระยะฝึกอบรม และ ภายหลัง การฝึกอบรมระยะทั้งหมดเป็นสิ่งที่สำคัญต่อความสำเร็จของการ ฝึกอบรม

สมมติฐาน 4 ข้อที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการฝึกการอบรม และมีลักษณะคู่ขนานกัน 2 ข้อ ใน 4 ข้อ ของสมมติฐานมีประโยชน์อย่างมาก สมมติฐาน 2 ข้อแรกเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ของบุคคล ซึ่งนำไปสู่สมมติฐานที่เหลืออีก 2 ข้อ เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติและการฝึกอบรม

1. ความรู้และการปฏิบัติ (Knowledge and Action)

ในปัจจุบันการดำเนินการฝึกอบรมจำนวนมาก เป็นทั้งความรู้ และการปฏิบัติที่มีความเกี่ยวข้องกันโดยตรง แต่ในความเป็นจริงแล้วพบว่า ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่ไม่ได้นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติ ความรู้ในการฝึกอบรมจึงเป็น ความรู้ ที่ยัง “ไม่ได้ใช้” ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ จนกว่าผู้เข้าอบรมจะมี “ประสบการณ์” และประสบการณ์นี้ได้รับการสั่งสมมาจากการทำงานหนักเป็นเวลาหลายปี ถึงแม้ว่าผู้รับผิดชอบในการจัดฝึกอบรมจะเข้าใจในสิ่งนี้ แต่มักจะละเลยข้อเท็จจริงนี้ในการวางแผนสำหรับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเน้นที่ทักษะในการทำงานตามภารกิจที่กว้างใหญ่ และซับซ้อน ดังนั้นการฝึกฝนทักษะด้านอื่นๆอย่างเพียงพอ เป็นการสร้างความรู้สึกในการทำงานตามความเป็นจริงของบุคคลทรัพยากรและเวลา ซึ่งรวมถึงความเข้าใจกระบวนการที่ซับซ้อนของปัจจัยที่หลากหลายในการทำงานและมีปฏิสัมพันธ์ตามความเป็นจริง โดยการให้ผู้เข้าอบรมเริ่มฝึกหัดทักษะใหม่ๆ ในสถานการณ์ที่มีความซับซ้อนที่คล้ายคลึงกับชีวิตจริงที่มีแรงกดดัน มีข้อจำกัดด้านทรัพยากร ทางเลือกและความไม่แน่นอน แรงจูงใจที่ขัดแย้งกันของบุคคล ที่ประกอบขึ้นเป็นตัวของผู้เข้าอบรมเอง

2. การฝึกอบรมและการเรียนรู้ มุมมอง 2 ประการ (Training and Learning : Two Points of View)

การเรียนรู้เป็นประเภทหนึ่งของการปฏิบัติ และเหมือนกับการปฏิบัติอื่นๆ ที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ ประการ ดังนั้นการเชื่อมต่อระหว่างสิ่งที่ทรัพยากรสอนและสิ่งที่ผู้เข้าอบรมเรียนรู้บางส่วนในทางอ้อม เป็นสิ่งที่ดีที่สุด

3. การเรียนรู้และการปฏิบัติ : ผู้เข้าอบรมและขององค์กร (Learning and Action : The Participant and His Organization)

ถึงแม้ว่า บุคคลจะได้รับการเรียนรู้ทักษะที่เป็นประโยชน์ ไม่ได้หมายความว่า จะสามารถปฏิบัติได้ ประสบการณ์ของความสำเร็จได้สอนว่า หลักการย้อนกลับของการฝึกอบรมมักจะค้นพบความสามารถใหม่ๆ ที่เคยมองข้ามไป เช่นเดียวกับสิ่งที่ผู้เข้าอบรมเคยไม่พึงพอใจ ผู้เข้าอบรมจะค้นพบทั้งการสนับสนุนหรือการคัดค้านที่ไม่แตกต่างกัน ทำให้มีความสงสัยเกี่ยวกับประโยชน์ของการฝึกอบรม เมื่อความศรัทธาลือลางในไม่ช้าผู้เข้าอบรมจะยอมรับคำแนะนำของเพื่อนร่วมงาน และถ้าคนอื่นๆ ที่ได้รับการฝึกอบรม มีทั้งความผิดหวังและความคับข้องใจ ต่อไปก็จะรู้ได้ว่าการลงทุนด้วยตนเอง เป็นการริเริ่มและพัฒนาสิ่งใหม่ๆ

4. ความรับผิดชอบในการฝึกอบรม (Responsibility for Training)

สถาบันฝึกอบรม ไม่ใช่หน่วยงานที่ต้องความรับผิดชอบทั้งหมดของการฝึกอบรม ถ้าเป็นการปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร เป็นความเข้าใจผิดที่กล่าวว่าสถาบันฝึกอบรมต้องต่อด้านความต้องการเพื่อให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ ผู้เข้าอบรมและองค์กรสามารถร่วมแสดงความรับผิดชอบ การฝึกอบรมตามเป้าหมายและความต้องการขององค์กร ส่วนสถาบันฝึกอบรมต้องมีความชัดเจนในเป้าหมายของการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร มีการเลือกผู้เข้าอบรมอย่างระมัดระวัง และองค์กรสนับสนุนการปรับปรุง เพื่อให้การฝึกอบรมบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ระยะเวลาของกระบวนการฝึกอบรม (The Training Process in Three Phases)

กระบวนการฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะก่อนการฝึกอบรม ระยะฝึกอบรม และระยะหลังการฝึกอบรม

1. ระยะก่อนการฝึกอบรม (Pretraining)

การฝึกอบรมเริ่มต้นจากการอธิบายงาน โดยเฉพาะงานที่ต้องการความสามารถทางเทคนิค ซึ่งการปฐมนิเทศงานมักจะกล่าวถึงเพียงเล็กน้อย ทำให้มีความเข้าใจไม่เพียงพอ ความเข้าใจในงานจึงต้องสามารถทำงานได้จริงกับงานนั้นๆ ด้วย ซึ่งจะประกอบด้วย บุคคลที่เกี่ยวข้อง เวลาที่ใช้ความรับผิดชอบ ความกดดัน ปริมาณของงาน และลักษณะอื่นๆ ที่สำคัญ

นอกจากนี้ ควรพิจารณาว่า บุคคลใดควรจะได้รับ การฝึกอบรม เป็นบุคคลคนเดียวหรือกลุ่มบุคคล ผู้บริหารมีความคิดเห็นอย่างไร ใครจะเข้ารับการอบรมและมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในองค์กรอย่างไร เนื่องจากข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรม

2. ระยะการฝึกอบรม (Training)

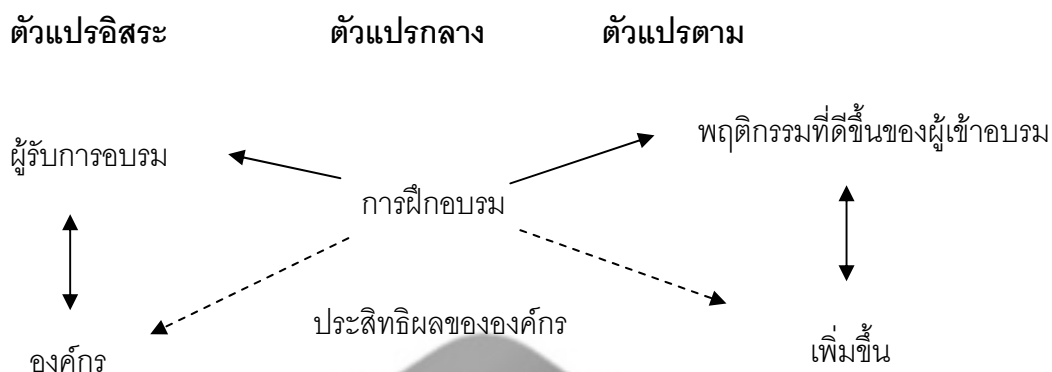
เมื่อมีคำถามหรือข้อสงสัยผู้เข้าอบรมจะไม่ละเลยคำถามเหล่านี้ถึงแม้ว่าจะมีการอบรมในเวลาใดก็ตาม โดยเฉพาะหากเป็นช่วงเย็น เนื่องจากเป็นเวลาเดียวกับการทำงานจริงๆ จึงเตือนตนเองได้ และมักมีคำถามอยู่ในใจเนื่องจากความประทับใจ สิ่งใหม่ๆ คนใหม่ๆ บรรยากาศใหม่ๆ ที่เข้ามาในชีวิต ดังนั้นจะให้ความสนใจกับสิ่งที่มีประโยชน์สำหรับตนเอง และกระตุ้นให้เข้ากันได้กับคนอื่นๆ

3. ระยะหลังการฝึกอบรม (Posttraining)

เมื่อจบการฝึกอบรมแล้ว ผู้เข้าอบรมจะกลับมาทำงานเช่นเดิม แน่นอนว่า บุคคลรอบข้างย่อมจะคาดหวังการพัฒนาในตัวผู้เข้าอบรม ในกรณีเชิงบวก ความสามารถและทักษะของผู้ฝึกอบรมจะถูกนำมาปรับใช้กับงาน นอกจากนี้องค์กรจะสนับสนุนให้ได้ใช้ความสามารถที่ได้รับจากการฝึกอบรม และให้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมในครั้งต่อไป ในกรณีเชิงลบ บุคคลรอบข้างจะต่อว่า ถึงช่วงเวลาที่หายไปกับการฝึกอบรม เพราะภาระงานจะเป็นภาระของคนอื่น ดังนั้นจึงควรจะมาทำงานชดเชยกับส่วนที่ขาดหายไป เมื่อเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ การเชื่อมต่อกับสถาบันฝึกอบรมจะสิ้นสุดลง

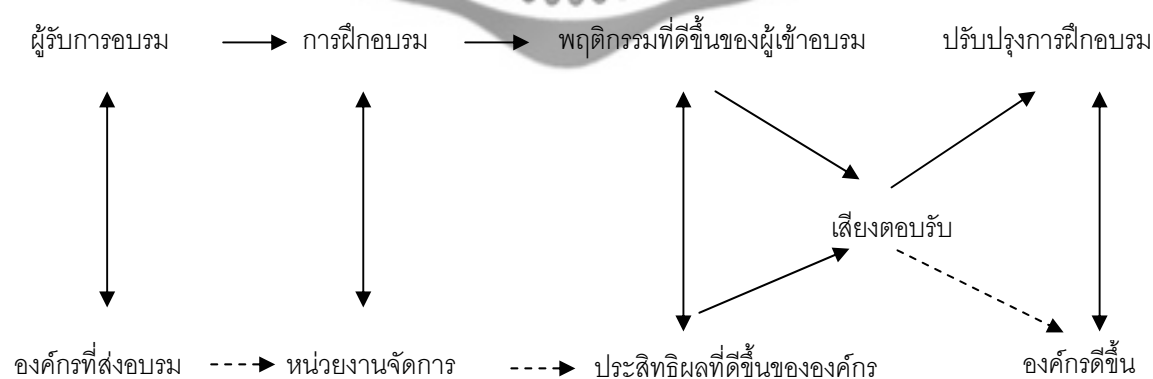
3.3 รูปแบบบางประการของแนวคิด (Some Conceptual Model)

เป้าหมายของการฝึกอบรมคือ พฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิผลมากขึ้น เพื่อความเข้าใจที่ดีขึ้น การปรับปรุงเป็นตัวแปรตาม บุคคลและองค์กรเป็นตัวแปรอิสระในกระบวนการ ดังภาพแสดงต่อไปนี้



ภาพประกอบ 6 รูปแบบอย่างง่ายของกระบวนการฝึกอบรม (Simple Model of the Training Process)

แต่ในการฝึกอบรมจริงๆ นั้นมีความซับซ้อนกว่านี้มาก สถาบันฝึกอบรมมีความต้องการให้มีการปรับปรุงและพัฒนาตัวผู้ให้การฝึกอบรมด้วยเช่นกัน โดยการพัฒนานี้ได้มาจากหลายๆ โอกาส เช่น การตอบรับจากผู้เข้าอบรมอบรม ดังนั้นในบางครั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรกลาง จะกลายเป็นตัวแปรตาม ดังภาพแสดงต่อไปนี้



ภาพประกอบ 7 รูปแบบอย่างละเอียดของกระบวนการฝึกอบรม (Elaborated Model of the Training Process)

3.4 กระบวนการฝึกอบรมสำหรับองค์กรของผู้เข้าอบรม (The Training Process for the Participants Organization)

กระบวนการเรียนรู้ได้ดำเนินไปตามมุมมองของผู้เข้าอบรม การฝึกอบรมเป็นวัตถุประสงค์หลักขององค์กร ส่วนความหวังของผู้ฝึกอบรมและสถาบันฝึกอบรมนั้นจะตามมาทีหลัง ดังนั้นการฝึกอบรมจึงต้องเกี่ยวข้องกับมุมมอง 3 ประการข้างต้น เพราะสิ่งเหล่านี้ มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้เข้าอบรมการช่วยเหลือจากองค์กรของผู้เข้าอบรมจะเน้นไปที่ช่วงก่อนและหลังการฝึกอบรม และมีผลในระหว่างการฝึกอบรมด้วยเช่นกัน ส่วนการช่วยเหลือจากสถาบันฝึกอบรมจะมีผลอย่างมากในระหว่างการฝึกอบรม แต่ยังมีผลถึงอีกสองช่วงที่เหลือด้วย ในลำดับต่อไปนี้จะแสดงถึงวัตถุประสงค์ที่องค์กรของผู้เข้าอบรมต้องตระหนักถึงในช่วงต่อไป เพื่อให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ

1. ก่อนการฝึกอบรม : จุดประสงค์ การคัดเลือกและแรงจูงใจ (Pretraining : Objectives, Selection, and Motivation)

องค์กรจะคำนึงถึงสามส่วนก่อนการฝึกอบรม ได้แก่ การกำหนดจุดประสงค์ของการฝึกอบรมให้ชัดเจนและความคาดหวังขององค์กรจากผู้เข้าอบรมหลังการฝึกอบรมการคัดเลือกผู้เข้าอบรมที่เหมาะสมและการสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้เข้าอบรม ก่อนการฝึกอบรม

1.1 การกำหนดจุดประสงค์ของการฝึกอบรมให้ชัดเจนและการใช้ผู้เข้าอบรมที่ผ่านการอบรมมาแล้ว เพื่อที่จะกำหนดความต้องการของการฝึกอบรมและให้โอกาสที่ดีกับผู้เข้าอบรมรายละเอียดการทำงานทั้งหมดขององค์กรจะเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด นั่นหมายถึง การให้ความสนใจกับเนื้อหาของงานความสัมพันธ์ และเวลา หากการฝึกอบรมไม่เป็นไปตามมาตรฐาน สถาบันฝึกอบรมควรให้ความช่วยเหลือเพื่อสร้างการเชื่อมต่อเมื่อความต้องการของงานถูกกำหนดลงไปแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการกำหนดสิ่งต่างๆ สำหรับการฝึกอบรม ในหลายๆ กรณี เราจำเป็นต้องมีทรัพยากรและเป้าหมายของงานใหม่ๆ เพิ่มขึ้น อาจจะเพิ่มมากขึ้นได้ในภายหลังจากการที่พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมมาแล้ว สุดท้ายรายละเอียดงานขององค์กรและจุดประสงค์การฝึกอบรมจะเป็นตัวบ่งบอกว่าพนักงานคนใดที่ต้องผ่านการฝึกอบรม

1.2 การคัดเลือกผู้เข้าอบรมที่เหมาะสม การพิจารณานั้นไม่ได้เกี่ยวข้องกับความเหมาะสมของบุคคลนั้นๆ เพียงอย่างเดียว แต่เกี่ยวข้องกับความสะดวกขององค์กรและบุคคลด้วย องค์กรเองอาจจะต้องการให้พนักงานเข้าฝึกอบรม เพื่อให้เป็นไปตามแผนการพัฒนาและความหลากหลายขององค์กร นอกจากนี้บุคคลที่ทำหน้าที่ในการคัดเลือกมีผลด้วยเช่นกัน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะได้รับผลจากการที่ไม่อยู่ และการทำงานที่เปลี่ยนไปหลังการฝึกอบรม เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอาจแสดงความไม่พึงพอใจและไม่ให้ความช่วยเหลือผู้เข้าอบรมให้ได้ใช้ความสามารถที่ได้รับมาจากการฝึกอบรม

1.3 การสร้างแรงจูงใจ และความคาดหวังที่ดีให้ผู้เข้าอบรมอบรม เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้เข้าอบรม มีความมั่นใจว่า องค์กรเห็นความสำคัญของการฝึกอบรม และกำลังให้โอกาสได้ใช้สิ่งที่เรียนรู้มา

เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรม สิ่งที่จะมีผลกระทบต่อความคาดหวังและแรงจูงใจของผู้เข้าอบรม ได้แก่ สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ และบรรยากาศภายในองค์กร รวมไปถึงปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลและความเป็นมา ซึ่งองค์กรไม่สามารถควบคุมได้ โดยเฉพาะทัศนคติของผู้เข้าอบรมเอง การดูแลเอาใจใส่ความสะดวกของผู้เข้าอบรม อาจถูกมองว่าเป็นการดูถูก ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่องค์กรกระทำกับสิ่งที่ผู้เข้าอบรมเห็น เป็นที่ชัดเจน มีความแตกต่างระหว่างความคิดเห็น ในการกระทำของผู้ให้การอบรมและสถาบัน

จุดประสงค์หลักขององค์กร คือ ความมั่นใจที่ว่า ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ในการฝึกอบรม อย่างที่ควรจะเป็น รวมทั้งสามารถประยุกต์ใช้ได้ในอนาคต โดยเริ่มต้นจากการเก็บข้อมูลที่เป็น ให้ผู้เข้าอบรมติดต่อกับสถาบันโดยตรง และส่งเสริมการเชื่อมต่อระหว่างคนอื่นๆ ภายในองค์กรหรือคนอื่นๆ ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมแบบเดียวกัน อย่างน้อยที่สุดควรให้ได้มีเวลาเตรียมตัวบ้าง หากเป็นไปได้องค์กร ควรจะให้ความสะดวก หรือแนะนำเกี่ยวกับการฝึกอบรมนี้

2. ระหว่างการฝึกอบรม : จัดสิ่งที่ยึดติดและการเชื่อมต่อความสนใจ (Training : Removeing Preoccupation and Communicating Interest)

การส่งพนักงานไปฝึกอบรม ตามความสนใจอาจจะกลายเป็นอย่างอื่น ไม่ว่าจะเป็น การฝึกอบรมในลักษณะใดหรือเวลาใด ล้วนแล้วแต่มีโอกาสไม่เอาใจใส่ในการฝึกอบรมได้ทั้งสิ้น หากเป็นเช่นนั้นองค์กรควรจะให้ความสนใจไปที่ผลลัพธ์จากการฝึกอบรมและคิดว่า เป็นความรับผิดชอบของผู้เข้าอบรมและสถาบันฝึกอบรม

แต่หากเป็นเช่นนั้น หากผู้เข้าอบรมมั่นใจทางบ้านยังสามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างปกติแม้จะไม่อยู่ องค์กรควรจะทำให้แน่ใจว่าไม่มีอะไรมาทำให้เสียสมาธิในการฝึกอบรม การติดต่อสื่อสาร ในระหว่างการฝึกอบรมขององค์กร จะช่วยให้ผู้เข้าฝึกอบรมเรียนรู้ได้ดีขึ้น แต่การสื่อสารนั้นควรจะอยู่ใน ปริมาณที่เหมาะสมไม่มากหรือน้อยจนเกินไป ทั้งนี้องค์กร ควรพิจารณาความเหมาะสมว่าบุคคลใด มีความต้องการความช่วยเหลือและการช่วยเหลือนั้นได้ผลหรือไม่ด้วย

3. หลังการฝึกอบรม : การสนับสนุนและการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับองค์กร (Posttraining : Support and Organizational Adjustment)

หลังจากผู้เข้าอบรมกลับมาจากการฝึกอบรม จะต้องการกำลังใจที่จะสนับสนุนให้ได้ใช้ ความรู้ที่เรียนรู้อมา องค์กรควรให้เวลาในการปรับตัวบ้าง หากไม่มีเวลาให้เลย จำเป็นจะต้องพยายามหลบๆ ซ่อนๆ เพื่อปรับตัวและทำให้รู้สึกไม่ดี นอกจากนี้การที่งานจำนวนมาก ในช่วงที่ออกไปฝึกอบรมนั้นไม่ใช่ สิ่งที่ดี จะทำให้กลับมาทำงานที่น่าเบื่อแบบเดิมๆ การให้โอกาสในการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานถึงประสบการณ์ ในการฝึกอบรมจะเป็นการแสดงออกถึงความคาดหวังขององค์กรที่จะให้ได้ใช้สิ่งที่เรียนรู้อมา รวมถึงทำให้ คนอื่นๆ ให้ความร่วมมือด้วย

เริ่มต้นด้วยองค์กร มีความคาดหวังที่ชัดเจนว่า ต้องการให้ผู้เข้าอบรมกระทำสิ่งใด เมื่อกลับมา จะต้องการอะไรบ้างเพื่อที่จะทำสิ่งนั้น และมีผลกับเพื่อนร่วมงานอย่างไร การคาดการณ์ และการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องจะมีความแม่นยำมากขึ้น เมื่อองค์กรมีการสื่อสารในระหว่างการฝึกอบรม เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงเมื่อกลับมา ทุกอย่างจะพร้อมให้ได้ใช้สิ่งที่ได้รับการฝึกอบรมมาอย่างเต็มที่

แม้ว่า การฝึกอบรมจะมีค่าใช้จ่ายสูงทั้งจากค่าฝึกอบรม การสื่อสารกับผู้เข้าอบรมระหว่างการฝึกอบรม การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้ได้ใช้ความสามารถที่เรียนรู้มาอย่างเต็มที่ และการสูญเสียงานที่เคยทำอยู่ ซึ่งผลลัพธ์ของการฝึกอบรมจะคุ้มค่างบเวลาและค่าใช้จ่ายที่เสียไป

การฝึกอบรมจากประสบการณ์ และระบบของการฝึกอบรมได้เสนอวิธีที่ใช้ในการฝึกอบรม 7 วิธี ประกอบด้วย

1. การฝึกอบรมในสาขา (ภาคสนาม) (Training in the field)
2. การจำลองสถานการณ์จริง : บทบาทสมมุติ และเกมเชิงธุรกิจ (Simulating Real Life : Role Playing and Business Games)
3. การฝึกอบรมในห้องปฏิบัติการสำหรับการพัฒนาบุคคลและองค์กร (Laboratory Training for Personal and Organizational Development)
4. การยกตัวอย่างชีวิตจริง : เหตุการณ์ และการณ์ตัวอย่าง (Sampling Real Life : Incidents and Cases)
5. การฝึกอบรมรายบุคคล (Individualized Training)
6. การจัดประชุมสัมมนาและการประชุมแบบซินดิเกต (Seminars and Syndicates)
7. การบรรยาย (The Lecture)

ดังตัวอย่างการฝึกอบรม

1. การฝึกอบรมในสาขา (ภาคสนาม) (Training in the field)

การฝึกอบรมในสาขา (ภาคสนาม) เป็นการฝึกอบรมที่ให้ผู้เข้าอบรมได้สัมผัสกับสถานการณ์จริง (Bird's eye view) เหมาะสำหรับบุคคลที่ยังไม่มีความชำนาญ หรือเป็นคนนอก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถรับรู้และค้นหาได้ในทุกส่วน ตลอดระยะเวลาของการฝึกอบรม

เป้าหมายของการฝึกอบรมนี้ คือ ในการประเมินความพึงพอใจของข้อมูล และการให้ความสำคัญต่อข้อมูลอย่างเต็มที่ เป็นการรวมกันของความอิสระซึ่งเป็นข้อได้เปรียบของการเป็นคนนอก เนื่องจากผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมไม่ได้อยู่ภายใต้การควบคุมของใคร

2. การจำลองสถานการณ์จริง : บทบาทสมมุติ และเกมเชิงธุรกิจ (Simulating Real Life: Role Playing and Business Games)

ในจำนวนทั้งหมดการฝึกอบรมในสาขา เป็นวิธีการที่มีความเสี่ยงมาก อันเป็นผลมาจากบทบาทที่มีผลต่อการใช้เวลาสำหรับการสร้างและการปฏิบัติของผู้เข้าร่วม เพื่อลดต้นทุนความเสี่ยงเหล่านี้ และมีความเป็นไปได้ที่ให้การปฏิบัติในสถานการณ์ และบทบาทที่หลากหลาย ที่นำมาสู่โอกาสในการออกแบบการฝึกอบรมที่อยู่ห่างจากชีวิตจริงมาก การนำผู้เข้าร่วมเข้าไปในสาขา ที่มีต้นทุนด้านเวลา ข้อจำกัดด้านความรับผิดชอบและบทบาทที่พิเศษ สภาวะในสาขาได้ถูกจำลองในระยะเวลาของการฝึกอบรม

3.5 การออกแบบโครงการฝึกอบรม (Designing the Program)

ลินตัน และ ปาร์ค (Lynton; & Pareek. 1978: 175 – 181) การออกแบบโครงการฝึกอบรม มี 5 ขั้นตอน ได้อธิบายตามลำดับขั้นตอนที่ใช้เป็นเครื่องมือ บางขั้นเป็นเครื่องมือการประเมิน และได้นำความรู้ที่มีการสร้างสรรค์ในระดับที่สูงมาทดลองใช้ในการฝึกอบรม ประกอบด้วย

ขั้นที่ 1 มักจะเป็นการเลือกกลยุทธ์ หรือองค์ประกอบของกลยุทธ์ กลยุทธ์ที่นิยมใช้เป็นเครื่องมือของวิธีการฝึกอบรม

ขั้นที่ 2 คือ เป็นการแสดงส่วนประกอบ ของวัตถุประสงค์ทั่วไปหลายส่วน ในการฝึกอบรม การวิเคราะห์คร่าวๆ ในครั้งแรก ภายในองค์ประกอบของความรู้ ความเข้าใจ และทักษะ

ขั้นที่ 3 เป็นการพิจารณาเจาะจงวิธีการฝึกอบรมที่หลากหลาย เพื่อบรรลุผลในเวลาทั้งหมด และต้องการการบรรลุวัตถุประสงค์ได้โดยง่าย ขั้นตอนนี้ยังไม่สมบูรณ์ซึ่งสามารถเพิ่มการบรรลุผลรวมเวลาคร่าวๆ ทั้งหมดและความต้องการอุปกรณ์อำนวยความสะดวกโดยภาพรวมของโครงการ

ขั้นที่ 4 เป็นการตัดสินใจในความแตกต่างของส่วนประกอบทั้งหมด ในสิ่งที่โครงการฝึกอบรมนี้ ได้รับการสนับสนุน และการขอให้องค์กรเลือกกระหว่างความหลากหลายเหล่านี้

ขั้นที่ 5 การออกแบบโครงการฝึกอบรม คือ รายละเอียดในการทำงานฝึกอบรม การจัดลำดับเหตุการณ์ในการฝึกอบรม และท้ายที่สุด คือรูปร่างของรูปแบบการฝึกอบรมทั้งหมด

3.5.1 การจัดลำดับโครงสร้างโครงการและหัวข้อ

วิธีการที่เหมาะสม ต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ซึ่งได้รับการถ่ายทอดโดยการเพิ่มสถานการณ์ในการฝึกอบรม อันนำไปสู่สิ่งที่ทราบเกี่ยวกับกระบวนการและลักษณะที่หลากหลายของการเรียนรู้ สิ่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณา ซึ่งสามารถรวมกันได้เป็น 5 ลักษณะ ประกอบด้วย 1 การจัดลำดับโครงการที่สอดคล้องกับการเรียนรู้ 2) ความสัมพันธ์ของโครงการต่อสิ่งที่เหนือความคาดหมาย 3) การสร้างกลุ่มการฝึกอบรม 4) การรวบรวมหัวข้อสำคัญของการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนา และ 5) ความพยายามเพื่อให้สอดคล้องกับการฝึกอบรม มีรายละเอียด ดังนี้

1. การจัดลำดับโครงการให้สอดคล้องกับกระบวนการการเรียนรู้ สูตรของกระบวนการเรียนรู้ 3 ขั้นตอนของ Kurt Lewin ประกอบด้วย การหลอมละลาย (Unfreezing) การพัฒนา (Moving) และการคงสภาพความรู้ใหม่ (Refreezing) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับความสำคัญในการออกแบบโครงการอย่างมาก

และส่วนที่สำคัญหลักๆ ซึ่งหมายความว่า ในตำแหน่งแรกของการหลอมละลาย ขึ้นอยู่กับระยะเริ่มต้นของโครงการ และระยะเริ่มต้นในทุกๆ ส่วนประกอบ ข้อสงสัยได้สร้างการมองที่สถานการณ์และการกระทำที่เป็นนิสัยก่อนการหลอมละลาย ผู้เข้ารับการอบรมไม่สนใจความสำคัญของปัญหาสำหรับพฤติกรรมใหม่ และเรียนรู้อย่างเหมาะสม สถานการณ์การฝึกอบรมขึ้นอยู่กับระยะเริ่มต้นของโครงการที่ได้รับการสนับสนุน การเลียนแบบและการรวบรวมให้ได้มากที่สุด : การฝึกอบรมในห้องปฏิบัติการ (Laboratory Training) การฝึกอบรมโดยจำลองสถานการณ์ (Stimulation Training) การฝึกอบรมภาคสนาม (Training in the Field) ผ่านวิธีการที่กล่าวมา ผู้เข้ารับการอบรมได้รับการท้าทาย การปลุกปั่น และการจูงใจต่อการมีการติดต่อกับความไม่ลงรอยกันของปัญหา ความไม่สอดคล้องกัน และไม่มีความสะดวกอย่างเหมาะสม ขึ้นของการหลอมละลายในการฝึกอบรมสำหรับเกษตรกรเปรียบได้กับการไถ

2. ความสัมพันธ์ของโครงการต่อสิ่งที่เห็นความคาดหวัง โดยแท้จริง ความต้องการนี้เกิดขึ้นมาก่อน และจบลงที่ความแข็งแกร่งที่สุดของโครงการอย่างแท้จริง ในการเริ่มต้นคาดว่า ต้องใส่ใจกับผู้เข้ารับการอบรมและวิทยากร ขอบเขตที่คาดหวังของโครงการฝึกอบรมต้องสัมพันธ์กับความเป็นจริง และลดความไม่ชัดเจนลง หรือกลับไปทีขั้นแรก ทั้งผู้รับการอบรมและวิทยากรสามารถพัฒนาข้อจำกัดของโครงการได้อย่างอิสระมากขึ้น

3. การสร้างกลุ่มการฝึกอบรม โครงการต้องการสะท้อนมิติทางสังคมของการเรียนรู้ ผลการศึกษาแสดงว่าแต่ละคนเรียนรู้ หรือการเรียนรู้ที่ดีกว่าในเวลาที้น้อยกว่าและเร็วกว่า เมื่อผู้เข้าอบรมรู้สึกเห็นด้วยกับวิทยากรและเมื่อผู้อื่นมีท่าทีต่อการปรับปรุงที่เหมือนกับตนเอง ผู้ให้การฝึกอบรมต้องการที่จะตรวจสอบความคิด และความก้าวหน้าของการเข้าร่วม ในการพัฒนามาตรฐานของแนวคิดเชิงพฤติกรรมที่ตรงกับความต้องการ และประสบกับสิ่งที้นอกเหนือหน้าที่ในกลุ่มที่ทำให้การเรียนรู้ง่ายขึ้น

4. การรวบรวมหัวข้อสำคัญของการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนา เกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบของโครงการกับหัวข้อของความต้องการในการฝึกอบรม ในการพัฒนาประเทศ จะได้กล่าวถึง ความเหมาะสม 2 ประการ คือ หนึ่งเป็นความต้องการที่นำความแตกต่างของสถานการณ์และการสร้างสรรค์ นำไปสู่การพบกับการเรียนที่หนัก และการทำซ้ำสอง เนื้อหาที่ต้องการพัฒนาจากสัมพันธภาพที่พึงพึงไปสู่ไม่พึงพึง และการพึงพึงซึ่งกันและกัน

5. ความพยายามเพื่อความสอดคล้องในการฝึกอบรม การพิจารณาทั่วไปอื่นๆ ที่เกี่ยวกับความพร้อมในการคิดหัวข้อสำหรับโครงการของผู้จัดการฝึกอบรมตลอดเวลาทั้งหมดที่ผู้เข้าร่วมต้องเข้าร่วม และไม่ใช่ว่าเฉพาะหัวข้อที่กำหนดเวลากิจกรรมในการอบรม ความแตกต่างระหว่างความคิดในวิธีการบางส่วนและความคิดในวิธีการทั้งหมด ที่มีความใกล้เคียงกับโครงการมากที่สุด เรื่องพักในการฝึกอบรม สำหรับการเน้นที่วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม การใช้เวลาทั้งวันอาจหมายถึง การจัดการเรื่องอาหาร และที่พัก วิธีการปฏิบัติการ เกม และเวลาว่างอื่นๆ ในโครงการ ที่เกี่ยวกับการบริหารและผู้ช่วยงานของสถาบันฝึกอบรม

ทุกองค์ประกอบของการฝึกอบรมทั้งหมด การสื่อสารบางอย่างที่เหมาะสมกับผู้เข้าร่วมทั้งหมด และเปรียบเทียบกับ การฝึกอบรมที่ได้รับในโครงการปกติ ถ้าไม่มีความเป็นกลาง การสื่อสารจากหน่วยบริการเหล่านี้ที่ยึดติดกับการพัฒนา การเพิ่มและการสนับสนุนเชิงธุรกิจ ที่มีต่อโครงการฝึกอบรมที่มีความชัดเจนและจัดความสงสัยเหล่านี้ได้

3.5.2 การประเมินความก้าวหน้าของการฝึกอบรมในขณะที่โครงการดำเนินอยู่

จากความชัดเจนของประสบการณ์ระหว่างการดำเนินโครงการ ผู้จัดการฝึกอบรม ต้องการดัชนีที่จะชี้แนะในการปรับแผนการสอน ดังนั้นผู้จัดการฝึกอบรมตัดสินใจด้วยความถูกต้องอย่างยุติธรรม เมื่อมีการเพิ่มระยะการอบรม มีการพยายามใช้วิธีการสอนที่หลากหลาย มีการปรับลำดับในบางส่วนของโครงการการให้แบบฝึกหัดพิเศษสำหรับผู้เข้าร่วมที่มีความล่าช้าเพียงเล็กน้อย ให้โอกาสเพื่อการทบทวนสัมพันธภาพ ทั้งหมดนี้นำไปสู่วิธีในการสร้างโครงการสำหรับสถานการณ์ที่คาดไม่ถึงของความก้าวหน้าของผู้เข้าร่วมไปสู่เป้าหมายเฉพาะของการฝึกอบรม เป้าหมายคือทักษะที่เพิ่มมากขึ้น

การประเมินที่เกิดขึ้นพร้อมกัน มี 2 วิธี หนึ่ง คือ ประเมินความก้าวหน้าของผู้เข้าร่วมไปสู่วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเฉพาะในเวลาที่ใช้โครงการกำลังดำเนินการ สองคือ การให้การประเมินแผนการสอน สำหรับทบทวนการฝึกอบรมในโครงการปกติ

วิธีการ 6 อย่างสำหรับวัดความก้าวหน้าของผู้เข้าร่วม (Six Methods of Measuring Participant's Progress)

1. การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการที่ธรรมดาที่สุด ซึ่งอาจทำได้โดยการใช้แบบสังเกต ข้อจำกัด คือ ทักษะของผู้สังเกต
2. แบบตรวจสอบรายการ (Check list) สามารถรับรองว่าลักษณะที่แตกต่างกันของการฝึกอบรมจะได้รับการสังเกต โดยการแสดงความถี่ในสิ่งที่ต้องการ
3. มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scales) เป็นเครื่องมือที่วัดความคิดเห็นและความรู้สึกและมีความเป็นไปได้ที่จะอธิบายมิติของพฤติกรรมที่ชัดเจน
4. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ใช้สำหรับวิเคราะห์งานเขียนหรือคำพูด ซึ่งใช้ได้ดีในการวัดความเข้าใจ
5. การวิเคราะห์ การจำลองสถานการณ์การประชุม (Analysis of simulation sessions) ทำให้รู้ระดับของทักษะที่ผู้เข้าร่วมใช้จัดการกับสถานการณ์
6. วิธีการฉายภาพ (Projective Methods) มีประโยชน์มากในการใช้เพื่อวัดทัศนคติ

4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

4.1 แนวคิดและความเป็นมาของการสนทนากลุ่ม (ชูศรี เลิศรัตนเดชากุล. 2547: 67 – 74)

การสนทนากลุ่ม เป็นวิธีการศึกษาวิจัยแบบหนึ่งของการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการวิจัยเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความนึกคิด จิตใจ และพฤติกรรมของมนุษย์ รวมทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนั้นๆ และยังทำให้ทราบถึงปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า คำถามในวงสนทนากลุ่มจะเป็นคำถามที่ถามถึงความรู้สึก การตัดสินใจ การให้เหตุผล แรงจูงใจ หรือสถานการณ์ต่างๆ การสนทนากลุ่มมีลักษณะเป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันอย่างกว้างขวางของผู้เข้าร่วมสนทนากันเองและกับนักวิจัย การสนทนากลุ่มมีความเป็นอิสระในการแสดงความเห็น ตลอดจนการโต้แย้งปัญหา หรือหัวข้อของการสนทนาถูกกำหนดโดยนักวิจัย หรือผู้สนใจทำการศึกษาในเรื่องนั้นๆ แล้วเลือกสรรบุคคลที่คิดว่าสามารถให้คำตอบในเรื่องที่สนใจได้ตรงประเด็นที่สุดเข้าร่วมในการสนทนา (วีรสิทธิ์ สิทธิไตรย์; และ โยธิน แสงวงศ์. 2536 : 1; ภาณี วงษ์เอก. 2541: 253)

ภาณี วงษ์เอก (2541: 353) กล่าวว่า ในการศึกษาเชิงคุณภาพทั่วไปนั้น วิธีการสนทนากลุ่มที่รู้จัก และเรียกกันมีอยู่ 2 วิธี คือ การสัมภาษณ์แบบเจาะจง (Focused Interview) และการสนทนากลุ่มแบบธรรมชาติ (Group Discussion) ส่วนการสนทนากลุ่มนั้นจะมีลักษณะแตกต่างกันออกไป ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสนทนากลุ่มมาเป็นแนวทางในการศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ทำหน้าที่ในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

การสนทนากลุ่ม เป็นการนำเอาทั้งสองวิธีมารวมกัน คือ การสนทนาเป็นกลุ่ม และมีประเด็นปัญหาที่เฉพาะเจาะจงในการสนทนาแต่ละครั้ง แต่โดยหลักใหญ่แล้ว วิธีการศึกษาทั้ง 2 วิธีการดังกล่าวนั้น เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป จนถึง 10 หรือ 12 คน โดยมีข้อสมมติฐานที่เหมือนกันว่า มีปฏิกิริยาโต้ตอบของคนได้อย่างละเอียดลึกซึ้ง โดยการกระตุ้นให้คนหันมาสนใจในสิ่งเดียวกัน และมาแสดงความคิดเห็นร่วมกันซึ่งอยู่ในลักษณะการเคลื่อนไหวภายในกลุ่ม (Group Dynamics) และผู้วิจัยก็จะสังเกตพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มที่ศึกษา ตลอดจนบันทึกการโต้ตอบกันภายในกลุ่มด้วยการบันทึกเทป หรือการจดบันทึกเอาไว้ เพื่อการวิเคราะห์ต่อไป การกระตุ้นดังกล่าวนี้อาจทำได้หลายวิธีด้วยกัน เช่น การให้ชมภาพยนตร์ ฟังการกระจายเสียงให้อ่านบทความ หรือหนังสือ การจุดประเด็นในการสนทนาเฉพาะเรื่องที่สนใจจะศึกษา หรือแม้กระทั่งการที่จะให้กลุ่มที่จะศึกษาร่วมอยู่ในเหตุการณ์ การกระทำดังกล่าวทั้งหมดนี้ถือว่า เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดการเคลื่อนไหวภายในกลุ่ม แต่ละวิธีมีวิธีการที่แตกต่างกันบ้าง ซึ่งก็แล้วแต่ผู้นำไปประยุกต์ใช้แต่ในที่นี้ จะขอกล่าวถึงการนำหลักเกณฑ์ดังกล่าวนี้ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาด้วยวิธีการจัดสนทนากลุ่มเท่านั้น (Dawson; & Manderson. 1993)

การสนทนากลุ่ม ได้เริ่มเข้ามาสู่วงการเมื่อประมาณ พ.ศ. 2522 เนื่องจากในแวดวงวิชาการได้ให้ความสนใจกับการศึกษาวิธีนี้ ซึ่งเห็นว่า เป็นเทคนิคการวิจัยประยุกต์ที่มีประโยชน์มาก จึง

ได้เริ่มนำเอามาใช้ด้วยวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน เช่น The U.S. National Cancer Institute's Information Branch ใช้การศึกษาวิจัยแบบสนทนากลุ่ม เพื่อเป็นเทคนิคในการทดสอบโครงการให้การศึกษาแก่ประชาชนในเรื่องการป้องกันโรคมะเร็ง The U.S. National Heart, Lung and Blood Institute ใช้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับทำโครงการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับอันตราย และวิธีการป้องกันความดันโลหิตสูง UNICEF ใช้เป็นงานวิจัยประยุกต์ส่วนหนึ่งที่จะให้ได้ข้อมูลระดับลึก เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนและพฤติกรรมอันเกี่ยวข้องกับการเลี้ยงลูกด้วยนมในประเทศที่กำลังพัฒนา ในการศึกษาเกี่ยวกับการวางแผนครอบครัวที่เม็กซิโก ได้ใช้เทคนิคนี้เพื่อหาข้อมูลการพัฒนาโครงการขยายตลาดผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับการคุมกำเนิด ส่วนในการศึกษาเรื่องการวางแผนครอบครัวในเขตเมืองของอินโดนีเซีย ใช้การจัดสนทนากลุ่ม เพื่อเป็นก้าวแรกในการที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยแบบสำรวจในขั้นต่อไป (ภาณี วงษ์เอก. 2541: 344 – 345; อ้างอิงจาก Schearer. 1981) นอกจากนี้โครงการ “Focus Group Research on the Determinants of Fertility in Southern Thailand” (Havanon; et al. 1983) ก็ได้ริเริ่มนำเอาการจัดสนทนากลุ่ม มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยทางด้านประชากรและวางแผนครอบครัวในประเทศไทย

4.2 ความหมายของการสนทนากลุ่ม

วีรสิทธิ์ ลิทธิไตรย์ และ โยธิน แสงวดี (2536: 2 – 3) ได้ให้ความหมายของการสนทนากลุ่มไว้ว่าเป็นการรวบรวมข้อมูลจากการนั่งสนทนากับผู้ให้ข้อมูล (Key Informanta) เป็นกลุ่ม ซึ่งผู้ร่วมสนทนากลุ่มนี้จะได้มาจากการเลือกสรรตามหลักเกณฑ์ที่นักวิจัยกำหนดไว้ว่า จะเป็นผู้ที่สามารถให้คำตอบตรงประเด็น และสามารถตอบวัตถุประสงค์ที่สนใจศึกษามากที่สุด

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2544: 240 – 241) ได้ให้ความหมายของการสนทนากลุ่มไว้ว่าเป็นวิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีนี้เก็บข้อมูลและจะนัดหมายผู้ให้ข้อมูลประชุมร่วมกัน ณ ที่แห่งใดแห่งหนึ่งเพื่อการซักถามเก็บข้อมูลต่างๆ ตามที่ต้องการ ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจะต้องเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้อง การแสดงความคิดเห็นหรือการซักถามจะเป็นไปในลักษณะของการสนทนา ผู้ให้ข้อมูลทุกคนควรได้รับการบอกกล่าว ชักจูงว่า ตนมีความสำคัญและความสามารถในการแสดงความคิดเห็น การให้ความคิดเห็นเป็นไปอย่างอิสระเสรีและไม่กระทบกระเทือนทำให้เสียประโยชน์ใดๆ

4.3 ขนาดของกลุ่มที่ร่วมสนทนา

วีรสิทธิ์ ลิทธิไตรย์ และ โยธิน แสงวดี (2536: 2 – 3) กล่าวว่า การสนทนากลุ่ม ได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ว่า ผู้ที่จะเข้าร่วมกลุ่มนั้นจะต้องมีลักษณะคล้ายๆ กัน ในหลายๆ ด้าน (Homogeneous) นอกจากนี้ กลุ่มสนทนาควรจะต้องมากกว่า 3 – 4 คน ทั้งนี้เพราะว่า กลุ่มที่นักวิจัยจะทำการสนทนาแบบรวบรวมข้อมูลนี้ ไม่ใช่เป็นกลุ่มที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติ แต่เป็นการรวมกลุ่มให้เกิดขึ้นแล้วบรรยากาศในวงสนทนาให้เป็นธรรมชาติ และสร้างสรรคให้เกิดการเสวนากันในลักษณะที่เป็นการพูดคุยกัน แสดงความคิดเห็นทั้งสองสอดคล้องและเป็นการโต้แย้ง ดังนั้น ถ้าสมาชิกกลุ่มเพียง 3 – 4 คน ก็จะไม่เกิดการโต้แย้ง

หรือการแสดงความคิดเห็นเท่าที่ควร เพราะเป็นกลุ่มเล็กเกินไป ประกอบกับเป็นการจัดตั้งกลุ่ม นักวิจัย และสมาชิกกลุ่มยังไม่คุ้นเคยกัน การโต้แย้งหรือการเสนอแนวคิดต่างๆ ก็อาจจะเกิดขึ้นได้น้อย ดังนั้น กลุ่มนักคิดทางวิจัยธุรกิจการตลาดและนักวิจัยทางสังคมศาสตร์ที่นำวิธีการสนทนากลุ่มย่อยมาใช้ จึงนำหลักการของนักจิตวิทยาสังคมและนักจิตวิทยาคลินิกที่ใช้ในการทดลองศึกษาการโต้แย้งของคนเป็นกลุ่ม ว่ากลุ่มคนที่มีขนาดระหว่าง 7 – 8 คน นี้ เป็นกลุ่มที่มีลักษณะการตอบโต้และโต้แย้งกันดีที่สุด เป็นขนาดกลุ่มที่ก่อให้เกิดการสนทนาที่มีลักษณะเปิดกว้างที่จะให้ผู้ร่วมสนทนาทุกคนไม่อาย และแต่ละคนวิพากษ์วิจารณ์ได้ดีที่สุด เป็นกลุ่มคนกำลังเหมาะในการจุดประเด็นซักถามนั่นเอง

โทมัส (Thomas. 2000: 3) กล่าวว่า ขนาดของกลุ่มผู้ที่ให้ข้อมูล หรือเข้าร่วมสนทนากลุ่ม ควรมีจำนวนระหว่าง 7 – 10 คน ส่วนไบร์แมน (Bryman. 2001: 341) กล่าวว่า ขนาดของกลุ่มผู้ที่ให้ข้อมูล หรือผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ควรมีจำนวนระหว่าง 6 – 10 คน ส่วนวิจิตรพร หล่อสุวรรณกุล (2544: 130) ได้กำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักในการสนทนากลุ่มศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรด้วยการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 10 คน

ดังนั้น กลุ่มของวงสนทนาจึงประกอบด้วยผู้เข้าร่วมสนทนา 6 – 8 คน ซึ่งนับว่า เป็นขนาดที่กำลังเหมาะที่จะก่อให้เกิดการถกประเด็นปัญหาและการเสวนากลุ่ม ถ้าหากกลุ่มมีขนาดใหญ่กว่านี้ เป็น 9 – 12 คน ก็จะมีลักษณะเป็นกลุ่มใหญ่ และในวงสนทนาอาจจะมีการแบ่งกลุ่มย่อยหันหน้าเข้าสนทนากันเอง ซึ่งจะลำบากในการนั่งสนทนาเป็นกลุ่มและยากต่อการสรุปประเด็นปัญหา หรือวิเคราะห์ข้อมูล

4.4 หลักการจัดสนทนากลุ่ม

หลักที่สำคัญคือ ผู้ที่ให้ข้อมูล หรือผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม (ยกเว้นผู้วิจัย) จะต้องเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องที่จะศึกษานั้น และทุกคนจะต้องเข้ามาด้วยความสมัครใจพร้อมที่จะให้ข้อมูลข้อเท็จจริงตามประสบการณ์และความคิดเห็นของตน (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2544: 2541)

ดอร์สัน และ แมนเดอร์สัน (Dawson; & Manderson. 1993: 101 – 102) ได้เสนอว่า หลักการจัดสนทนากลุ่มเท่าที่นิยมใช้กันมีจุดมุ่งหมายดังต่อไปนี้ คือ

1. ใช้ในการสร้างสมมติฐานใหม่ๆ (Generating Hypotheses)
2. ใช้ในการสำรวจความคิดเห็น ทศนคติ และคุณลักษณะของประชากร (Exploring Opinions, Attitudes and Attributes)
3. ใช้ในการทดสอบแนวความคิดใหม่ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นมาใหม่ (Testing New Product Items)
4. ใช้ในการประเมินผลทางด้านธุรกิจ (Evaluating Commercials)
5. ใช้ในการกำหนดคำถาม และเพื่อทดลองใช้แบบสอบถาม (Identifying and Pretesting Questionnaire Items)

6. ใช้ในการสนทนากลุ่มเพื่อเป็นการค้นหาคำตอบที่ยังคลุมเครือ หรือไม่แน่ชัดของการวิจัยแบบสำรวจ ซึ่งเรียกว่า เป็นการใช้การสนทนากลุ่มเพื่อช่วยเสริมให้งานวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

การจัดกลุ่มสนทนาสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การเตรียมการก่อนการจัดกลุ่มสนทนา

1.1 การกำหนดหัวข้อประเด็นและแนวคำถามที่จะใช้ในการจัดกลุ่มสนทนา ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อประเด็น และแนวคำถามจากวัตถุประสงค์ในการวิจัย และปัญหาในการวิจัยออกมาเป็นร่างแนวคำตอบย่อย แล้วนำคำถามย่อยที่ร่างไว้มาเรียบเรียงเป็นข้อคำถาม จัดลำดับ และผูกเป็นเรื่องราวเพื่อนำการสนทนาให้เป็นขั้นตอน และจัดลำดับความคิดให้เป็นหมวดหมู่ หรือหัวข้อใหญ่ เช่น หมวดคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีบทบาทหน้าที่เจ้าหน้าที่ตำรวจเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต เป็นต้น

1.2 การเตรียมบุคลากรในการจัดกลุ่มสนทนา ผู้วิจัยได้เตรียมบุคลากรในการร่วมกันจัดกลุ่มสนทนา ดังนี้

1.2.1 ผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) ในการวิจัยครั้งนี้ พลตำรวจตรี ดร.ประวุฒิ ถาวรศิริ เป็นผู้ดำเนินการสนทนาในการจัดกลุ่มสนทนา และสามารถควบคุมประเด็นการสนทนากลุ่มได้ และได้กระตุ้นให้สมาชิกกลุ่มอธิบายความรู้สึกในประเด็นที่ซักถามได้ว่า มีความเห็นหรือมีทัศนะอย่างไร พร้อมทั้งสามารถตีวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับเพื่อเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลนั้นกับข้อมูลอื่นที่ได้รับคำตอบมาก่อน

1.2.2 ผู้จดบันทึกคำสนทนา (Note-take) คือ ผู้ที่ทำหน้าที่จดคำพูดทุกคำพูดในการสนทนากลุ่มให้ได้มากที่สุด รวมทั้งจดกิริยาท่าทางของสมาชิกผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนา เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยที่จะนำมาใช้ประกอบการศึกษาถึงบรรยากาศของการจัดกลุ่มสนทนาในแต่ละครั้ง เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำพูด และท่าทางของผู้ร่วมสนทนากลุ่ม นอกจากนี้ผู้จดบันทึกคำสนทนาต้องทำหน้าที่ช่วยผู้ดำเนินการสนทนา โดยเป็นผู้คอยเตือนผู้ดำเนินการสนทนาให้ถามบางคำถามที่ละเลยหรือลืมถาม หรือถามข้ามไป โดยก่อนเริ่มการจัดกลุ่มสนทนา ผู้จดบันทึกคำสนทนากลุ่มจะเขียนแผนผังการนั่งสนทนากลุ่มให้ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม และผู้จดบันทึกคำสนทนากลุ่มได้ทราบว่า สมาชิกกลุ่มคนใดนั่งตรงไหน และผู้ร่วมสนทนากลุ่มที่นั่งในตำแหน่งต่างๆ นั้นชื่ออะไร เพื่อช่วยให้การดำเนินการจัดกลุ่มสนทนาเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี และผู้จดบันทึกคำสนทนากลุ่มก็สามารถจะจดบันทึกคำสนทนากลุ่มได้ง่ายขึ้น ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากผู้ช่วยผู้วิจัยที่มีประสบการณ์ในการเป็นผู้จดบันทึกคำสนทนาในการสนทนากลุ่ม และเคยทำงานภาคสนามมาแล้ว เป็นผู้จดบันทึกคำสนทนากลุ่ม

1.2.3 เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป (Provider) เป็นบุคคลที่คอยเอื้ออำนวย และให้ความสะดวกแก่ผู้ที่อยู่ในกลุ่มสนทนา โดยการบริการน้ำดื่ม อาหารว่าง บันทึกเทป เปลี่ยนเทป ซึ่งในการวิจัย

ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากผู้ช่วยผู้วิจัยที่มีประสบการณ์ในการเป็นเจ้าหน้าที่บริการทั่วไปในการจัดกลุ่มสนทนา และเคยทำงานภาคสนามมาแล้ว เป็นผู้ให้บริการทั่วไป

1.3 การเตรียมอุปกรณ์ในการรวบรวมข้อมูลในการจัดกลุ่มสนทนา อุปกรณ์ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ เทปบันทึกเสียงเพราะในการจัดกลุ่มสนทนานั้นตลอดเวลาของการสนทนา จะมีการถกประเด็นของปัญหา มีการโต้แย้ง เป็นกระแสความคิดเห็นที่สวนกันไปมาหลายเสียงหลายความคิดเห็น บางครั้งมีการพูดพร้อมกันหลายคน หรือมีการถกเถียงโต้ตอบกันรวดเร็ว ซึ่งผู้จัดบันทึกคำสนทนาจะบันทึกไม่ทัน จึงต้องบันทึกเสียงเอาไว้ นอกจากเทปบันทึกข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการจัดกลุ่มสนทนาต่อไปนี้ เช่น ดินสอ ปากกา ยางลบ กระดาษ ฯลฯ

1.3.1 สถานที่จัดกลุ่มสนทนา ผู้วิจัยเลือกสถานที่ที่จัดกลุ่มสนทนาที่สะดวก สำหรับสมาชิกทุกคนมากที่สุด และเป็นพื้นที่ที่สมาชิกคุ้นเคย บรรยากาศเงียบ อากาศถ่ายเทได้ดี ไม่มีเสียงรบกวน และสามารถกันผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องให้ออกไปจากพื้นที่ที่ใช้ในการจัดกลุ่มสนทนาได้

1.3.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกลุ่มสนทนา ผู้วิจัยใช้เวลาในการจัดกลุ่มสนทนา ประมาณ 3 ชั่วโมง

1.3.3 การกำหนดบุคคลที่เข้าร่วมการสนทนา การจัดกลุ่มสนทนาในการวิจัยครั้งนี้ สมาชิกประกอบด้วยบุคคลได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนนักจิตวิทยาที่มีความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในระดับชาติ จำนวนทั้งสิ้น 6 คน

2. ขั้นตอนในการจัดสนทนากลุ่ม ในการจัดสนทนากลุ่มควรมีขั้นตอนดังนี้ (ภาณี วงษ์เอก. 2536: 403 – 404)

เลือกบุคคลที่จะให้เข้าร่วมสนทนากลุ่มด้วยแบบฟอร์มที่เตรียมไว้ตามขนาดของกลุ่มที่ต้องการโดยทั่วๆ ไปควรจะประมาณ 6 – 12 คน เพราะหัวข้อบางหัวข้อที่ยาก หรือไม่น่าสนใจสำหรับผู้สนทนาในกลุ่ม จะทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถจุดประเด็นที่เรงำให้เกิดการสนทนาได้อย่างมีรสชาติ และปฏิกิริยาโต้ตอบกันระหว่างผู้สนทนาเองก็จะแสดงออกไม่เต็มที่ ถ้าหากเกิน 12 คนแล้ว ผู้เข้าร่วมสนทนาทุกคนก็จะมีโอกาสแสดงความคิดเห็นของตนเอง และเป็นการยากแก่ผู้ดำเนินการสนทนาในการที่จะชักนำให้กลุ่มนั้นหันเหเข้ามาสู่ประเด็นที่ต้องการ

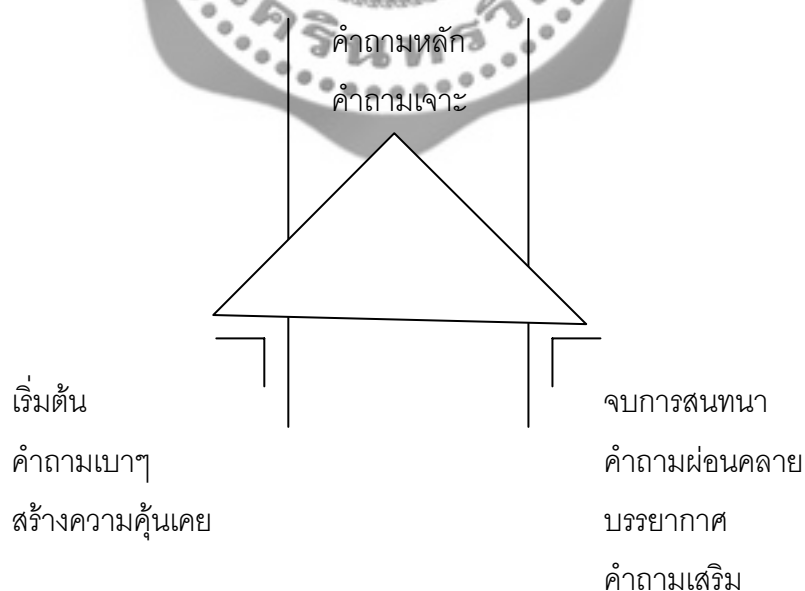
2.1 เมื่อได้บุคคลที่เข้าข่ายแล้ว คณะผู้วิจัย ผู้ดำเนินการสนทนา ผู้จัดบันทึก (ผู้ช่วย) จะเป็นผู้พาผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนามาพร้อมกัน ณ สถานที่ที่จัดให้มีการสนทนากลุ่ม

2.2 ผู้ดำเนินการสนทนาแนะนำคณะผู้วิจัยอีกครั้ง และบอกจุดมุ่งหมายในการสนทนาด้วย พร้อมทั้งสร้างบรรยากาศแห่งความเป็นกันเอง โดยเชิญให้รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม และขอความยินยอมจากกลุ่มสนทนา โดยขอบันทึกเสียงการสนทนา ควรชี้แจงให้ทราบจุดมุ่งหมายในการบันทึกเสียง และการจัดบันทึก และเปิดโอกาสให้ซักถามคณะผู้วิจัยก่อนเพื่อสร้างความไว้วางใจ

2.3 เริ่มการสนทนาโดยยึดแนวทางการสนทนาที่มีอยู่เป็นหลัก แต่ดูความเหมาะสมสามารถยืดหยุ่นได้แล้วแต่สถานการณ์กลุ่มพาไป อย่างไรก็ตาม ต้องคำนึงถึงว่าครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการแล้วหรือยัง ผู้ดำเนินการสนทนาควรจะประมาณระยะเวลาที่จะใช้ในแต่ละประเด็นเอาไว้ด้วย เพื่อไม่ให้เสียเวลามากไปกับบางหัวข้อ แต่ทั้งนี้ผู้ดำเนินการสนทนาจะต้องไม่ทำให้ผู้เข้าร่วมกลุ่ม มีความรู้สึกว่าถูกตัดบทเมื่อแน่ใจว่า ได้เนื้อหาตามที่ต้องการในแนวทางการสนทนาแล้ว จบการสนทนาด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสนทนาซักถามข้อข้องใจอีกครั้งเพื่อเป็นการตอบข้อสงสัยในเรื่องที่สนทนามาทั้งหมด

2.4 แจกของสมนาคุณ เพื่อเป็นการแสดงความขอบคุณต่อผู้เข้าร่วมสนทนาวិธีการสร้าง
แนวคำถามและการกำหนดประเด็นปัญหา

วิธีที่ 3 วิธีที่ 4 และ วิธีที่ 5 (2536: 4) กล่าวว่า การเขียนแนวคำถามทำได้หลายวิธี เช่น อาจกำหนดเป็นประเด็นแล้วแปลงประเด็นหนึ่งๆ เป็นคำถามหลายคำถามที่จะนำคำตอบไปสรุปให้ตรงกับประเด็นนั้นๆ หรืออาจทำได้โดยการกำหนดตัวแปรและร่างสมมติฐานและนำมาสร้างเป็นคำถามที่สามารถตอบวัตถุประสงคในการศึกษาได้ชัดเจนที่สุดนั่นเอง นั่นก็คือ นำวัตถุประสงค์ของการวิจัยในแต่ละข้อไปจำแนกเป็นประเด็นหรือสมมติฐานหลัก แล้วสร้างเป็นคำถามย่อยๆ โดยมีหลักเกณฑ์ว่าคำถามแต่ละคำถามหรือแต่ละชุด ต้องตั้งอยู่บนสมมติฐานย่อย หรือข้อคิดทางทฤษฎีหนึ่งๆ ทำนองว่าทำไมเป็นอย่างนี้ เพราะอะไร ทำไม อย่างไร การเขียนคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาอย่างนี้ เพื่อให้จะได้คำตอบออกมาในเชิงเป็นเหตุเป็นผลนั่นเอง



ภาพประกอบ 8 ลักษณะการเรียงคำถาม

การเรียงแนวคำถามในการจัดสนทนากลุ่ม ควรจะมีการเรียงคำถามจากคำถามที่เป็นเรื่องทั่วไป เบาๆ ง่ายต่อความเข้าใจ และสร้างบรรยากาศให้คุ้นเคยกันระหว่างนักวิจัยกับผู้เข้าร่วมสนทนา แล้วจึงวกเข้าสู่คำถามหลัก หรือคำถามประเด็นหลักของการศึกษาแล้วจึงไปจบลงที่คำถามเบาๆ อีกครั้งหนึ่ง เพื่อผ่อนคลายบรรยากาศในการสนทนาเพราะจะเป็นการผ่อนคลายความคิด และสร้างบรรยากาศให้เป็นกันเองในวงสนทนามากยิ่งขึ้น ในช่วงทำยนี้เองอาจเติมคำถามเสริมเข้าไปได้ แต่ต้องไม่เป็นคำถามที่ยาว หรือจำนวนคำถามมากเกินไป คำถามเสริมนี้อาจจะเป็นคำถามที่ไม่ได้เตรียมไปก่อน แต่เป็นคำถามในเรื่องที่ปรากฏขึ้นมาระหว่างสนทนาแล้ว เป็นเรื่องที่ผู้ดำเนินการอภิปรายเห็นว่า ถ้าถามให้ได้คำตอบชัดเจนมากจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์และได้รับความรู้ในเรื่องที่ศึกษาอยู่มากยิ่งขึ้น ดังภาพประกอบ

ในวงสนทนากลุ่มการที่ผู้ร่วมสนทนา มีปฏิริยาโต้ตอบกันระดับสูงในระหว่างการสนทนาจะเป็นสิ่งรื้อให้เกิดการสนทนาในระดับลึกยิ่งขึ้น หรือเข้มข้นยิ่งขึ้นในแต่ละประเด็นด้วย วิธีดังกล่าวนี้ จึงมีส่วนทำให้นักวิจัยสามารถหยั่งรู้ถึงสาเหตุเบื้องหลังพฤติกรรมต่างๆ โดยผู้ร่วมสนทนาไม่รู้ตัว สิ่งที่ได้มานั้นเป็นสิ่งที่ได้มาด้วยวิธีการใช้แบบสำรวจข้อมูล เพราะในวงสนทนากลุ่มนักวิจัยจะต้องคอยวิเคราะห์สถานการณ์และข้อมูลในกลุ่มบุคคลที่ถูกกระตุ้นนั้นด้วยแล้ว สร้างประเด็นคำถามใหม่ๆ ย้อนกลับต่อไปเรื่อยๆ จนกว่าจะได้คำตอบที่ดีมีเหตุผลชัดเจน และรายละเอียดมากที่สุด

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ขณะที่ศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลควบคู่กันไปกับการศึกษาข้อมูล โดยการฟังข้อมูลจากเทปบันทึกเสียงซ้ำหลังจากการจัดสนทนากลุ่ม และจัดกลุ่มข้อมูลออกมาทันทีที่ศึกษาข้อมูลเสร็จ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดกลุ่มสนทนาต่อไป จนสามารถเก็บข้อมูลได้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัยและปัญหาในการวิจัยที่ต้องการศึกษา จึงหยุดการศึกษาข้อมูล หลังจากเก็บข้อมูลแล้วผู้วิจัยจะได้ประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

ข้อดีของการจัดสนทนากลุ่ม

การจัดสนทนากลุ่ม มีข้อดีคือ (ภาชี วงษ์เอก. 2536: 407)

1. เนื่องจากผู้ที่จะเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม จะต้องเป็นตัวผู้วิจัยเองหรือเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดี ดังนั้น การที่ผู้ร่วมสนทนาเข้าใจผิดในประเด็นที่สนทนา ตัวผู้ดำเนินการสนทนาก็สามารถจะแก้ไขได้ทันที เพราะเป็นผู้ที่รู้ถึงวัตถุประสงค์ และสมมติฐานในการวิจัยเรื่องนั้นๆ เป็นอย่างดี

2. ในการจัดสนทนากลุ่มแตกต่างจากวิธีอื่นๆ คือ มีผู้ร่วมสนทนาประมาณ 6 – 12 คน และบุคคลเหล่านี้จะมีสถานภาพต่างๆ ที่คล้ายคลึงกัน ดังนั้นจะไม่ค่อยมีความรู้สึกขัดแย้งหรือมีความยำเกรงอันเนื่องมาจากความคิดที่ว่าผู้วิจัยมีการศึกษาดีกว่า และมีสถานภาพทางเศรษฐกิจสูงกว่า เพราะเป็น

การเผชิญหน้ากันในลักษณะของกลุ่มมากกว่าตัวต่อตัวเหมือนวิธีสัมภาษณ์รายบุคคลหรือการสัมภาษณ์ระดับลึก

3. ลักษณะของการเปิดโอกาสให้มีการปฏิริยาโต้ตอบกันในการสนทนากลุ่มนั้น ทำให้มีการถกเถียงกันในเนื้อหาสาระอย่างกว้างขวาง ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ประเด็นต่างๆ ได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น เท่ากับเป็นการกลั่นกรองความผิดพลาด อันเนื่องมาจากการตีความหมายผิด ทั้งนี้ ถ้าหากในประเด็นต่างๆ ยังไม่ชัดเจนเพียงพอ ผู้วิจัยสามารถจะซักถามต่อเพื่อหาคำอธิบาย หรือสามารถจะเก็บความเอจากวิพากษ์วิจารณ์ที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มมาวิเคราะห์ได้

4. บรรยากาศในการสนทนากลุ่มจะช่วยลดความกลัวว่า ความคิดเห็นของแต่ละคน จะเป็นเป้าหมายในการถูกบันทึกเอาไว้ ทั้งนี้เพราะเป็นการแสดงความเห็นในลักษณะกลุ่มมากกว่า

ข้อจำกัดของการจัดสนทนากลุ่ม

การจัดสนทนากลุ่ม มีข้อจำกัด คือ (ภาษี วงษ์เอก. 2536: 408)

1. การจัดสนทนากลุ่มแต่ละครั้ง จะต้องระวังมิให้เกิดการผูกขาดการสนทนากลุ่มขึ้น โดยบุคคลใดบุคคลหนึ่งในกลุ่ม และครอบงำผู้ร่วมสนทนาให้เท่าๆ กันทุกคน
2. พฤติกรรม หรือความคิดเห็นบางอย่าง ซึ่งเป็นส่วนที่ไม่ยอมรับของชุมชนอาจจะไม่ได้รับการเปิดเผยในการจัดสนทนากลุ่ม ถ้าหากไปสัมภาษณ์ตัวต่อตัวจะได้รับการเปิดเผยมากกว่า

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

5.1 งานวิจัยต่างประเทศ

บัทเทอร์ โลเทินเบิร์ก และ ฟิวส์เลอร์ (Butter, Leitenberg; & Fuselier. 1993: 213) ศึกษาหน่วยงานผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ในสหรัฐอเมริกา 300 แห่ง ที่ได้ว่า จ้างนักเจรจาต่อรองมาปฏิบัติหน้าที่เหตุการณ์ผู้ก่อเหตุ จับตัวประกันซึ่งเป็นการทำตามผลสำรวจเรื่องการใช้ผู้เชี่ยวชาญ ด้านจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ในทีมเจรจาต่อรองตัวประกัน ร้อยละ 39 ของสถานีตำรวจ ที่มีผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรองตัวประกัน จะใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาเป็นผู้ให้คำปรึกษาด้านเทคนิคเจรจาต่อรองแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผลงานวิจัยสรุปว่า เหตุการณ์ที่ผู้ก่อเหตุจับ ตัวประกันมักจบลงการที่ผู้ก่อเหตุยอมมอบตัวเพิ่มมากขึ้น จะเห็นได้ว่าทักษะการเจรจาต่อรองที่ดีจะส่งผลต่อการช่วยเหลือในภาวะวิกฤตได้

บราเซอร์แมน เคอร์ฮาน และ มัวร์ (Bazerman; Curhan; & Moore. 2000: 196 – 197) การศึกษาเกี่ยวกับการเจรจาในจิตวิทยาสังคมประกอบด้วยกระแสนงานวิจัยหลัก 2 แบบ คือ การศึกษาเรื่องความแตกต่างของบุคคล (Individual difference) ตามสถานการณ์ที่ขัดขวางหรือเอื้อต่อกระบวนการเจรจาเกี่ยวกับเพศและความสามารถในการแข่งขันของผู้เจรจาสรุปได้ว่า ความแตกต่างทางเพศอธิบายว่าค่าความแปรปรวนในความสามารถในการแข่งขันมีน้อยกว่า 1 เปอร์เซ็นต์

ฟูลเมอร์ และ แบร์รี (Fulmer; & Barry. 2004: 246) ความถูกต้องในการตัดสินใจ (Decision-Making Soundness) ในการเจรจากระบวนการตัดสินใจเป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งมีข้อพิสูจน์จากขอบเขตความรู้จำนวนมากว่าความสามารถในการรับรู้สัมพันธ์กับการวินิจฉัยและการตัดสินใจที่ถูกต้องแม่นยำมากขึ้น

เอลเฟลบิน และคณะ (Elfenbeina; et al. 2008: 1464 – 1465) ศึกษาผลกระทบของความแตกต่าง ระหว่างบุคคลในเรื่องผลการเจรจา ได้รับการยืนยันและมีความสอดคล้อง 3 ประการ คือ ประการแรกศึกษาบทบาทความแตกต่างระหว่างบุคคลในบริบทปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประการที่สอง ศึกษาผลการเจรจาในเชิงลักษณะของบุคคลและวัตถุประสงค์ของการเจรจา ประการที่สาม ศึกษาความแตกต่างของบุคคลมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมของบุคคลเมื่อบุคคลนั้นอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน ส่วนการศึกษาลักษณะอุปนิสัยสามารถนำมาจัดประเภทได้ 5 ลักษณะ 1) ความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาเชิงบวกและความเชื่อ เช่น ความสามารถของตนเอง และความมั่นใจที่มีกลยุทธ์ในการเจรจาต่อรอง 2) รูปแบบแรงจูงใจ เช่น แนวโน้มทางสังคมและการได้แสดงพฤติกรรมที่มีผลต่อจริยธรรม 3) ความสามารถ เช่น กระบวนการคิดทางอารมณ์และสติปัญญา 4) นิสัยที่ถาวร เช่นความโน้มเอียงของนิสัย 5) ลักษณะส่วนบุคคลที่เห็นได้ เช่น เพศและอายุ

5.2 งานวิจัยในประเทศ

ปิยวัฒน์ บัวขาว (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเจรจาต่อรองแก้ไขภาวะวิกฤต กลุ่มประชากรเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 378 คน ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ของสมรรถนะการเจรจาต่อรองแก้ไขภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับตัวแปรต้น คือประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจ และการฝึกอบรม พบว่า สมรรถนะในการเจรจาต่อรองแก้ไขภาวะวิกฤตมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจและการฝึกอบรมในเรื่องการเจรจาต่อรองแก้ไขภาวะวิกฤต

ปานจิต รวีอร่ามวงศ์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบที่เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้ในการเจรจาต่อรองกับคนร้ายจับตัวประกันประกอบไปด้วย การสร้างความไว้วางใจ ซึ่งประกอบไปด้วยการพูดคุยเพื่อปลอบประโลม การสอบถามข้อมูลต่างๆ ไป และการแต่งกายเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นที่มีใช้รูปแบบของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การสร้างสัมพันธ์ การแสดงความเห็นอกเห็นใจ การใช้คำถามปลายเปิด การหลีกเลี่ยงการพูดโกหกแต่ไม่พูดความจริงโดยอ้างเหตุผล การถ่วงเวลา การใช้ความเงียบ และการใช้สรรพนามที่เหมาะสม ส่วนในด้านของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการเจรจากับคนร้าย ได้แก่ พื้นฐานของคนร้าย พื้นฐานในการวางแผนการเจรจากับคนร้าย เป้าหมายการเจรจา การจัดชุดเจรจาต่อรอง กลยุทธ์ลักษณะการเจรจา และข้อจำกัดในการตั้งเงื่อนไขของคนร้าย

อินทรัตน์ ปัญญา (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษากระบวนการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแก้ไขสถานการณ์ปัญหาวิกฤต ศึกษาเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีดำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 416 คน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการตัดสินใจในสถานการณ์ปัญหาวิกฤตมีลักษณะเป็นกระบวนการตัดสินใจ เริ่มจาก 1) การระบุปัญหา 2) การระบุข้อจำกัดของปัจจัย 3) การพัฒนาทางเลือก 4) การวิเคราะห์ทางเลือก 5) การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด 6) การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติและ 7) การสร้างระบบควบคุมและประเมินเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการแก้ไขสถานการณ์ปัญหาวิกฤต และเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่ร้อยละ 93.48 ยังไม่เคยมีประสบการณ์ในสถานการณ์ที่ต้องมีการบริหารวิกฤตการณ์มาก่อน และเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่ร้อยละ 82.37 ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขสถานการณ์ปัญหาวิกฤต

จากผลการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศจะเห็นว่า การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาสามารถพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพิ่มขึ้นได้ ผู้วิจัยจึงคาดว่าพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา สามารถพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ และการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ด้านความสามารถได้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และผลการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ลักษณะของการวิจัยเป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย
 - 3.1 สร้างแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
 - 3.2 สร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านสืบสวน หรือด้านป้องกันปราบปราม กองบัญชาการตำรวจนครบาล ระดับรองสารวัตร ถึง รองผู้กำกับการ ชั้นยศตั้งแต่ ร้อยตำรวจตรี ถึง พันตำรวจโท จำนวน 1,348 คน แสดงดัง ตาราง 5

ตาราง 5 หน่วยงาน และข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตร ถึงรองผู้กำกับการ (ยศร้อยตำรวจตรี ถึงพันตำรวจโท) ที่เป็นกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างในกองบัญชาการตำรวจนครบาล

หน่วยงานระดับกองบังคับการ	จำนวนประชากร			จำนวน ตัวอย่าง (คน)
	สายสืบสวน	สายป้องกัน ปราบปราม	รวม (คน)	
กองบังคับการตำรวจนครบาล 1	53	82	135	38
กองบังคับการตำรวจนครบาล 2	56	101	157	45
กองบังคับการตำรวจนครบาล 3	40	73	113	32
กองบังคับการตำรวจนครบาล 4	47	83	130	37
กองบังคับการตำรวจนครบาล 5	73	88	161	46
กองบังคับการตำรวจนครบาล 6	43	75	118	34
กองบังคับการตำรวจนครบาล 7	35	82	117	33
กองบังคับการตำรวจนครบาล 8	49	77	126	36
กองบังคับการตำรวจนครบาล 9	50	91	141	40
กองบังคับการสืบสวนสอบสวน	56	-	56	16
กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน	-	94	94	27
กองบังคับการตำรวจจราจร	-	-	-	-
กองบังคับการอำนวยการ	-	-	-	-
รวม	502	846	1,348	384

ข้อมูล : กองอัตรากำลังพล สำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ณ วันที่ 1 มกราคม 2554

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านสืบสวน ด้านป้องกันปราบปรามระดับรองสารวัตร ถึงระดับรองผู้กำกับการ ซึ่งมียศตั้งแต่ ร้อยตำรวจตรี ถึงพันตำรวจโท จำนวน 384 คน โดยคำนวณจากสูตรการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540: 284; อ้างอิงจาก Yamane. 1967: 886 – 887) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

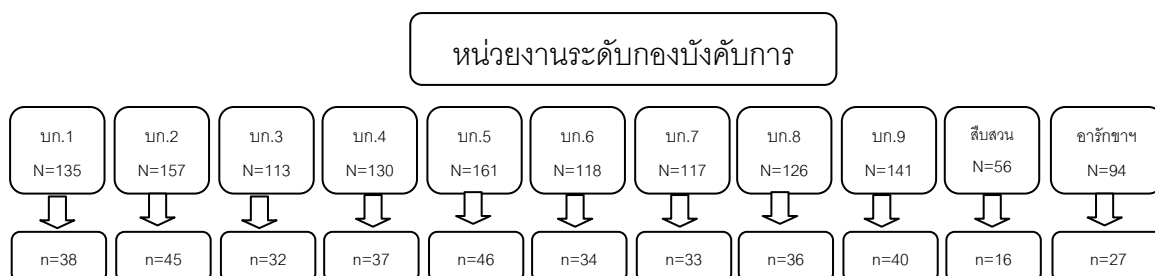
N แทน จำนวนประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนในกลุ่ม $\alpha = .05$

แทนค่าลงในสูตรได้ค่า ดังนี้

$$n = \frac{1,348}{1 + (1,348)(.05)} = 308.46$$

ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane ได้จำนวน 308.46 คน เนื่องจากกองบัญชาการตำรวจนครบาล มี 13 กองบังคับการ แต่มี 11 กองบังคับการ ที่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจสายสืบสวนหรือสายป้องกันปราบปราม ประกอบด้วย กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 – 9, กองบังคับการสืบสวนสอบสวน กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน ซึ่งถือว่า ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันระหว่างกองบังคับการ และมีความคล้ายคลึงกันภายในหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงใช้รูปแบบการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้กองบังคับการเป็นชั้น จากนั้นผู้วิจัยได้สุ่มแบบเป็นสัดส่วน 28% ของจำนวนประชากรจากแต่ละกองบังคับการ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน ดังภาพประกอบ 9



ภาพประกอบ 9 สุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และกำหนดขนาดตัวอย่างแบบสัดส่วน 28% จากประชากร

2. กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา เพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 12 คน ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตน้อยที่สุดในกลุ่มขึ้นไป จนถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจคนที่ 12 ที่ได้จากการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี ดังนี้

1. แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
2. โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1. แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อหาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ขั้นที่ 2 สรุปรวความคิดเห็นเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด เพื่อให้ได้การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตครอบคลุมด้านใดบ้าง

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยเขียนกรอบเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยนำข้อมูลที่ได้จากเอกสาร และผลการสำรวจในข้อ 1 และ 2 มาเขียนเป็นกรอบเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการสนทนากลุ่ม

ขั้นที่ 4 ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านจิตวิทยา 2 คน ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการเจรจาต่อรอง 4 คน รวม 6 คน (ภาคผนวก ก) การสนทนากลุ่มในหัวข้อเรื่องการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม โดยคำนึงถึงความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของการจัดการสนทนากลุ่ม การจัดสนทนากลุ่มเป็นวิธีการหนึ่งของการเก็บข้อมูลโดยการศึกษาเชิงคุณภาพที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการวิจัยประเมินทัศนคติของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ การสนทนากลุ่มจะช่วยให้เกิดความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล จะต้องคำนึงหลัก 4 ประการ (เบญจา ยอดดำเนิน; แอ๊ดติคส์. 2541: 84) ดังนี้

4.1 ในการศึกษาควรเลือกบุคคลที่มีลักษณะพื้นฐานคล้ายคลึงกัน (Homogeneous Group) ซึ่งเป็นวิธีการศึกษาข้อมูลตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่พลวัตของกลุ่ม (Group Dynamic) เป็นการกระตุ้นให้แต่ละคนในกลุ่มแสดงความคิดเห็นและทัศนะของตนออกมาอย่างเปิดเผยและจริงใจ โดย

การจัดสนทนากลุ่มประกอบด้วย สมาชิกกลุ่มละ 6 คน ซึ่งผู้วิจัยจะจงเลือกมาเข้าร่วมกลุ่ม จะต้องมีความรู้ลักษณะพื้นฐานที่คล้ายคลึงกัน (Homogeneous) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม มีความรู้สึกสบายใจที่จะแสดงทัศนะของตนในกลุ่ม ลักษณะของแนวคำถาม ที่ถามถึงความรู้สึก ภูมิหลังในการคิด การตัดสินใจ การใช้เหตุผล แรงจูงใจหรือสถานการณ์ต่างๆ ตลอดจนความประทับใจในการสนทนากลุ่ม โดยความคิดเห็นของคนคนหนึ่งในกลุ่ม อาจจะไปกระตุ้นให้คนอื่นๆ ในกลุ่มพูดและแสดงความคิดเห็นของตนเองออกมา

4.2 ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Moderator) ต้องมีความสามารถในการตั้งคำถาม และกำกับการสนทนาให้เป็นไปตามแนวทางของหัวข้อที่จะศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนตรงประเด็นที่จะศึกษา และละเอียดที่สุดในเวลาที่กำหนด สามารถที่จะควบคุมประเด็นการสนทนากลุ่มได้ สามารถชักจูงให้สมาชิกกลุ่มอธิบายความรู้สึกในประเด็นชักถามได้ มีความคิดเห็นหรือมีทัศนะอย่างไร พร้อมทั้งสามารถคิด วิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้รับ เพื่อเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลนั้น กับข้อมูลอื่นที่ได้รับคำตอบมาก่อน ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม จะเป็นผู้แยกประเด็นคำถามให้เป็นรายละเอียดที่ชักถามและสร้างความต่อเนื่องในการสนทนากลุ่ม รวมทั้งสร้างบรรยากาศการสนทนากลุ่มให้เป็นกันเอง ไม่ตึงเครียด เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มรู้สึกเป็นอิสระ ที่จะแสดงความคิดเห็น และร่วมในการสนทนากลุ่มอย่างเต็มที่ ซึ่งจะทำให้ผู้ร่วมสนทนากลุ่มเข้าใจและสามารถตอบคำถามได้อย่างตรงประเด็น ในการสนทนากลุ่มครั้งนี้ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม คือ พลตำรวจตรี ดร.ประวุฒิ ถาวรศิริ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการเจรจาต่อรอง

4.3 สถานที่ และบรรยากาศ สำหรับการจัดสนทนากลุ่ม ควรเป็นสถานที่สะดวกสำหรับสมาชิกทุกคนมากที่สุด และเป็นพื้นที่ที่สมาชิกกลุ่มคุ้นเคย บรรยากาศเงียบ เป็นอิสระ ปราศจากการรบกวนจากภายนอก ในการสนทนากลุ่มครั้งนี้ใช้สถานที่สโมสรตำรวจ แขวงตลาดหลักสี่ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ

4.4 ความเป็นกลางของผู้เก็บข้อมูลและผู้ให้ข้อมูล ผู้ทำหน้าที่ประเมินและวิเคราะห์ข้อมูลได้ดีที่สุด ควรเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม หรือผู้ที่อยู่ร่วมในการสนทนากลุ่มอย่างใกล้ชิด มิฉะนั้น อาจทำให้ได้ข้อมูลรูปที่ขาดความถูกต้องแม่นยำ เพราะขาดความเข้าใจในเนื้อเรื่องและบรรยากาศในขณะสนทนากลุ่ม

ขั้นที่ 5 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม มาดำเนินการสรุป วิเคราะห์ เพื่อเขียนนิยามศัพท์เฉพาะ ผลการสนทนากลุ่มสรุปดังนี้

5.1 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง การรับรู้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแสดงออกถึงการมีความรู้ และความสามารถในการฟัง การพูด รวมถึงการประเมินสถานการณ์ เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจดำเนินการ โดยไม่ใช้ความรุนแรง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุหยุดกระทำการอันอาจเกิดอันตรายแก่ชีวิตตนเองหรือผู้อื่น ประกอบด้วย

5.1.1 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ หมายถึง การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ชี้ให้เห็นว่ามีความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ได้แก่

5.1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต หมายถึง การแสดงออกถึง ความรู้ ความเข้าใจในสาระที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้เจรจาต่อรอง รูปแบบการเจรจาต่อรอง บทบาท และวิธีการเจรจาต่อรอง

5.1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติของจิต หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจในสาระที่เกี่ยวข้องกับความผิดปกติของจิตใจ เนื่องมาจากการติดสารเสพติดและภาวะซึมเศร้า

5.1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจในสาระที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและเทคนิควิธีการให้คำปรึกษาและสามารถนำไปใช้ได้ อย่างถูกต้องและเหมาะสม

5.1.2 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ หมายถึง การรับรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการฟังการพูดรวมทั้งการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและ การตัดสินใจดำเนินการโดยไม่ใช้ความรุนแรงเพื่อให้ผู้ก่อเหตุหยุดกระทำการอันอาจเกิดอันตรายแก่ชีวิต ตนเองหรือผู้อื่น

5.1.2.1 ความสามารถในการฟัง หมายถึง การแสดงออกถึงการเข้าใจข้อเท็จจริง ของปัญหา เข้าถึงอารมณ์ความรู้สึก ความต้องการของผู้ก่อเหตุอย่างแท้จริง ตลอดจนมีความอดทนต่อการ ยั่วเย้า โดยสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ในสถานการณ์ที่มีความกดดันได้เป็นอย่างดี

5.1.2.2 ความสามารถในการพูด หมายถึง การแสดงออกในการพูดเพื่อให้เกิด ทางเลือกและพูดโน้มน้าวใจให้ความรู้สึกที่ดีต่อผู้ก่อเหตุและเกิดประโยชน์ต่อสถานการณ์ สร้างความมั่นใจ ให้ผู้ก่อเหตุหรือตัวประกันมีความปลอดภัยในชีวิตของตนเองหรือผู้อื่น

5.1.2.3 ความสามารถในการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและ การตัดสินใจในการดำเนินการ หมายถึง ความสามารถในการการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อประเมิน สถานการณ์ปัจจุบัน และคาดการณ์อนาคตได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติที่เหมาะสมในการ แก้ไขปัญหา

ขั้นที่ 6 ดำเนินการสร้างแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจตาม นิยามศัพท์เฉพาะ ได้แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ และการเจรจาต่อรองใน ภาวะวิกฤตด้านความสามารถ แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประกอบด้วย

6.1 สถานภาพของผู้ตอบ จำนวน 7 ข้อ

6.2 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ จำนวน 50 ข้อ

ตัวอย่างแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้

ให้ท่านพิจารณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อความที่ถูกต้องและทำ เครื่องหมาย X ในข้อความที่ไม่ถูกต้อง

..... ข้อ 0 ประโยชน์ที่ได้จากการถ่วงเวลาหรือซื้อเวลาจะช่วยให้ลดความโกรธ
ความเครียดหรือความวิตกกังวล

..... ข้อ 00 ผู้คิดฆ่าตัวตายส่วนมากจะรู้สึกชีวิตสิ้นหวังไร้คุณค่า ไม่มีความหมายเกณฑ์
การให้คะแนนแบบประเมิน

ข้อที่ตอบถูกได้ 1 คะแนน ข้อที่ตอบผิดหรือไม่ตอบได้ 0 คะแนน

6.3 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ จำนวน 54 ข้อ

ตัวอย่างแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ

สถานการณ์ที่ 1 กรณีผู้ก่อเหตุจะทำร้ายตัวเอง

สถานการณ์ที่ 2 กรณีผู้ก่อเหตุเมายาบ้าจับตัวประกัน

เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมิน

การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ ประกอบด้วย 1) ความสามารถในการฟัง 2) ความสามารถในการพูด 3) ความสามารถในการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการตัดสินใจดำเนินการ ข้อที่ได้ปฏิบัติได้ 1 คะแนน ข้อที่ไม่ได้ปฏิบัติ หรือไม่ได้ตอบได้ 0 คะแนน

ขั้นที่ 7 นำแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน (ภาคผนวก ก) ตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นความเที่ยงตรงเชิงพิณิจ (Face Validity) เพื่อคัดเลือกและปรับปรุงข้อความให้สอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้ โดยข้อความทั้งหมดต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-objective Congruence: IOC) ระหว่างข้อคำถามและนิยามศัพท์เฉพาะ โดยข้อคำถามทั้งหมดจะต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.60 – 1.00 ส่วนข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่าเกณฑ์ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ข้อคำถามจำนวน 111 ข้อ

ขั้นที่ 8 นำแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 111 ข้อไปทดลองใช้ เครื่องมือ (Try Out) กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกันจำนวน 100 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

ขั้นที่ 9 นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ค่าความยากง่าย (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) และหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบประเมินทั้งฉบับ โดยใช้สูตร KR - 20 Kuder - Richardson (ล้วน สายยศ; และ อังคณา สายยศ. 2539: 215 – 217) คัดเลือกข้อคำถามที่ไม่ได้คุณภาพออก และได้ค่าเฉลี่ยของความยากง่ายทั้งฉบับเท่ากับ 0.785 และค่าเฉลี่ยดัชนีอำนาจจำแนกทั้งฉบับ เท่ากับ 0.179

ส่วนค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบประเมินเท่ากับ 0.667 (ภาคผนวก ฉ) และปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทำให้ได้ แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ จำนวน 26 ข้อประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤติ จำนวน 16 ข้อ ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ จำนวน 4 ข้อ ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา จำนวน 6 ข้อ และ การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ จำนวน 54 ข้อ ประกอบด้วย ความสามารถในการฟัง จำนวน 12 ข้อ ความสามารถในการพูด จำนวน 30 ข้อ ความสามารถในการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจในการดำเนินการ จำนวน 12 ข้อ

ขั้นที่ 10 นำแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไปใช้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน

ขั้นที่ 11 เขียนคู่มือการใช้และการแปลผลแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สร้างขึ้น

เกณฑ์การแปลผลการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้

คะแนน แปลผล

0 – 13 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ต่ำ

14 – 20 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ปานกลาง

21 – 26 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้สูง

เกณฑ์การแปลผลการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ

คะแนน แปลผล

0 – 27 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถต่ำ

28 – 41 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถปานกลาง

42 – 54 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถสูง

เกณฑ์การแปลผลการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

คะแนน แปลผล

0 – 40 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตต่ำ

41 – 60 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตปานกลาง

61 – 80 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตสูง

2. การสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

การสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา เพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต มีลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างโปรแกรมการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ขั้นที่ 2 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รายละเอียดเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ และการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ

ขั้นที่ 3 สร้างโปรแกรมการพัฒนาโดยแบ่งเนื้อหาการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านต่างๆ มีการประยุกต์ใช้เทคนิคการฝึกอบรม และทฤษฎีที่มีความสัมพันธ์กับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต และมีการบูรณาการเทคนิคในการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตโดยใช้วิธีการฝึกอบรม ได้แก่ การฟัง การระดมความคิดเห็น การวิเคราะห์ และการฝึกปฏิบัติ โดยผู้วิจัยเป็นผู้พัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งหมด 9 ครั้ง โดยมีรายละเอียดของการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต (ภาคผนวก ฉ)

ขั้นที่ 4 นำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรสุกกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูศรี เลิศรัตนเดชากุล พลตำรวจตรี ปรีชา นิมามนตรี ศาสตราจารย์ พลตำรวจตรี ดร.พิศาล มุกแจ้ง พลตำรวจตรี ศรฤกษ์ แก้วผลึก ตรวจสอบคุณภาพให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ โดยผลการตรวจสอบโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งหมด มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง .8 – 1.0 (ภาคผนวก ช)

ขั้นที่ 5 นำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 12 คน ระหว่างวันที่ 4 เมษายน 2554 ถึงวันที่ 8 เมษายน 2554 ณ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับเนื้อหา วิธีการ และระยะเวลาที่ใช้ในการทดลองใช้ก่อนนำไปใช้ในการวิจัยต่อไป

ขั้นที่ 6 นำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ผ่านการตรวจคุณภาพแล้วไปดำเนินการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน ระหว่างวันที่ 18 เมษายน 2554 ถึงวันที่ 22 เมษายน 2554 ณ สโมสรตำรวจ ดังรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 6 โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

ครั้งที่	วัน เดือน ปี	เวลา	การฝึกอบรม
1	18 เมษายน 54	09.00 – 10.15	ปฐมนิเทศ สร้างสัมพันธภาพ
	18 เมษายน 54	10.30 – 12.00	อภิปรายกลุ่ม
2	18 เมษายน 54	13.30 – 16.30	ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ
3	19 เมษายน 54	09.00 – 10.15	ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา เทคนิค วิธีการให้คำปรึกษา
	19 เมษายน 54	10.30 – 12.00	พฤติกรรมใส่ใจ
	19 เมษายน 54	13.00 – 14.15	การฟังและการสังเกต
	19 เมษายน 54	14.30 – 16.30	การใช้คำถาม
4	20 เมษายน 54	09.00 – 10.15	การสะท้อนความรู้สึก
5	20 เมษายน 54	10.30 – 12.00	ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม
	20 เมษายน 54	13.00 – 14.15	การฝึกพฤติกรรมการแสดงออก
	20 เมษายน 54	14.30 – 16.30	การฝึกการผ่อนคลาย
6	21 เมษายน 54	09.00 – 12.00	ขั้นตอนการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีคำปรึกษาแบบ พฤติกรรมนิยม
7	21 เมษายน 54	13.00 – 16.30	การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต
8	22 เมษายน 54	09.00 – 12.00	การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต
9	22 เมษายน 54	13.00 – 16.30	ปัจจัยนิเทศประเมินผลการพัฒนาการเจรจาต่อรองใน ภาวะวิกฤต

ขั้นที่ 7 หลังการเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตผู้วิจัยทดสอบการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน ด้วยแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ และจัดให้มีการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตในสถานการณ์จำลอง เพื่อประเมินความสามารถในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของกลุ่มตัวอย่าง (Post test)

ขั้นที่ 8 ระยะเวลาติดตามผลหลังทดลอง 3 เดือน นำผลการทดสอบก่อนและหลังการทดลอง และระยะติดตามผลมาวิเคราะห์การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตและสรุปผล

ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย

การดำเนินงานตามขั้นตอนการศึกษาและพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มี 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.1 นำแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ฉบับสมบูรณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแล้วส่งให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านสืบสวน หรือด้านป้องกันปราบปรามจำนวน 384 คน

1.2 รวบรวมแบบประเมินตนเองจากข้อ 1 นำไปวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาระดับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ในการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้วิจัยเป็นผู้พัฒนาการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

2.1 การเตรียมการทดลอง

2.1.1 เตรียมผู้ประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

2.1.1.1 ผู้วิจัยเลือกผู้ช่วยวิจัย 1 คน อาจารย์ภาณุ ประเสริฐทรง ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาเพื่อช่วยประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยกำหนดให้ผู้ช่วยวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ที่มีความรู้ด้านจิตวิทยาการให้คำปรึกษา มีความรู้เรื่องการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

2.1.1.2 ผู้วิจัยอธิบายให้ผู้ช่วยวิจัยเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายของการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะของการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต โปรแกรมพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตรวมทั้งแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้เกิดความเข้าใจตรงกัน เพื่อสามารถประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างถูกต้อง

2.1.2 วิธีดำเนินการทดลอง

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยแบบ One Group Pretest Design (Campbell; & Ruso. 1999: 83) ตามแบบแผนการทดลองดังแสดงใน ตาราง

ตาราง 7 แบบแผนการทดลองแบบ One Group Pretest- Posttest Design

กลุ่ม	ทดสอบก่อน	ทดลอง	ทดสอบหลัง	สิ้นสุดระยะการติดตามผล
E	T ₁	X	T ₂	T ₃

ความหมายของสัญลักษณ์

E แทน กลุ่มทดลอง

T₁ แทน การทดสอบก่อนการทดลองของกลุ่มทดลอง

T₂ แทน การทดสอบหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง

T₃ แทน การสิ้นสุดระยะการติดตามผล

X แทน การใช้โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะ

วิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ณ สโมสรตำรวจ แขวงตลาดหลักสี่ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

1. ก่อนการทดลอง

ผู้วิจัยนำผลทดสอบการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจากการทดสอบการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ และทดสอบการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถในสถานการณ์จำลองแล้ว นำคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตที่ได้จากการประเมิน และบันทึกไว้เป็นคะแนนการทดสอบก่อน

2. ระยะทดลอง

ผู้วิจัย ดำเนินการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยใช้โปรแกรมการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นเวลา 5 วัน วันละ 6 ชั่วโมง ณ สโมสรตำรวจ แขวงตลาดหลักสี่ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร รายละเอียดตาม (ภาคผนวก ก)

3. หลังการทดลอง

ผู้วิจัยประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยใช้แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้และให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทดสอบความสามารถในสถานการณ์จำลอง แล้วนำคะแนนที่ได้บันทึกไว้เป็นคะแนนทดสอบหลังการทดลอง

4. ระยะติดตามผล 3 เดือน

ผู้วิจัยประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยใช้แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้และให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทดสอบความสามารถในสถานการณ์จำลอง แล้วนำคะแนนที่ได้บันทึกไว้เป็นคะแนนทดสอบหลังสิ้นสุดระยะติดตามผล 3 เดือน

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเกณฑ์การประเมิน

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังหน่วยงาน กองบัญชาการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1 ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง
3. เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
4. รวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน หาค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมิน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล โดยมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
2. วิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้
3. วิเคราะห์หาค่าความยากง่ายรายข้อ (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินทั้งฉบับจากการทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) โดยใช้สูตร KR-20 ของคูเดอร์ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson) ของแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จากโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์แบบทดสอบ TAP (Test Analysis Program) และคัดเลือกข้อคำถามที่มีคุณภาพเพื่อนำแบบประเมินไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง
4. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนของการแจกแจงคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละด้าน
5. วิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และสิ้นสุดระยะการติดตามผลของกลุ่มทดลองโดยใช้การทดสอบเครื่องหมายแบบวิลคอกซัน (Wilcoxon's Matched Pairs Signed Ranks Test)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1.1 ค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) โดยคำนวณจากสูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) คำนวณจากสูตร

$$S = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนน
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา หมายถึง ค่าที่ได้จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล เป็นการตรวจสอบและพิจารณาว่า แบบทดสอบหรือแบบวัดความพึงพอใจที่สร้างขึ้นมา แต่ละข้อนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาวิชาและจุดมุ่งหมายหรือไม่ค่าที่ได้จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ เรียกว่า ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1 กับ + 1 ถ้าค่า IOC ที่ได้น้อยกว่า 0.5 แสดงว่า ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ต้องการจะวัด ต้องปรับปรุงใหม่ โดยการนำคะแนนที่ได้มาแทนค่าในสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 การหาค่าความยากง่าย (Difficulty index : p) และค่าอำนาจจำแนก (Discrimination index : r) ของแบบประเมิน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อสอบในรายข้อ (Item Analysis) (ณัฏฐพงษ์ เจริญทิพย์. 2542: 215) โดยคำนวณจากสูตร

$$p = \frac{R}{N}$$

เมื่อ P แทน ค่าความยากง่ายของคำถามแต่ละข้อ
R แทน จำนวนนักเรียนที่ทำข้อนั้นถูก
N แทน จำนวนผู้เข้าสอบทั้งหมด

2.3 ค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตร KR-20 ของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson 20) (ล้วน สายยศ; และ อังคณา สายยศ. 2538: 197 – 198)

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum pq}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ r_{tt} แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
n แทน จำนวนข้อของแบบทดสอบ
p แทน สัดส่วนผู้ตอบถูกต้องผู้เข้าสอบทั้งหมด
q แทน สัดส่วนผู้ตอบผิดต่อผู้เข้าสอบทั้งหมด
 S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งหมด

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบสมมติฐานเป็นการเปรียบเทียบคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ และการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ด้านความสามารถ ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล ของกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์ในขั้นนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การตรวจสอบการแจกแจงปกติของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากการแจกแจงของคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต โดยรวมและรายด้าน มีการแจกแจงไม่เป็นโค้งปกติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้สถิติไม่อิงพารามิเตอร์ (Nonparametric Statistics) ในการทดสอบ ซึ่งในการทดสอบความแตกต่างภายในกลุ่ม ระยะก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และสิ้นสุดระยะการติดตามผลการทดลอง ผู้วิจัยใช้การทดสอบเครื่องหมายแบบวิลคอกซัน (Wilcoxon's Matched Pairs Signed Ranks Test) ซึ่งเป็น

การพิจารณาจากผลต่างของคู่คะแนนที่สัมพันธ์กัน ถ้าผลต่างเป็นเครื่องหมายบวก (Positive) แสดงว่าค่าหลังมากกว่าค่าแรกหรือการทดลองได้ผลในทางบวก ถ้าผลต่างเป็นลบ (Negative) แสดงว่าค่าหลังน้อยกว่าค่าแรก หรือการทดลองได้ผลในทางลบ ถ้าจำนวนเครื่องหมายบวกและเครื่องหมายลบเท่ากัน (Ties) แสดงว่าการทดลองไม่มีผล (ไพร์ตัน วงษ์นาม. 2551: 144 –156)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์และการแปลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Max	แทน	ค่าสูงสุด
Min	แทน	ค่าต่ำสุด
Sk	แทน	ค่าความเบ้ (Skewness)
Kur	แทน	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็นในการทดสอบสมมติฐาน (Probability)
α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของการวัด (Cronbach's Alpha)
SE _M	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัด (Standard Error of Measurement)
KNL	แทน	การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้
KA	แทน	ความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต
KB	แทน	ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ
KC	แทน	ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา
ABL	แทน	การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ
LIS	แทน	ความสามารถในการฟัง
COM	แทน	ความสามารถในการพูด
ADJ	แทน	ความสามารถในการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจ ในการดำเนินการ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.2 ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความเบ้ ความโด่งของการแจกแจงคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละด้าน

1.3 การแปลผลคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และสิ้นสุดระยะการติดตามผลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การทดสอบเครื่องหมายแบบวิลคอกซัน (Wilcoxon's Matched Pairs Signed Ranks Test) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละด้าน

1.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ในตอนนี้ผู้วิจัย ได้นำข้อมูลจากการตอบแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้รับการสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่าง มาวิเคราะห์ค่าร้อยละของข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา สถาบันที่จบการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน การฝึกอบรมเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต สถานที่ที่เคยฝึกอบรม และหลักสูตรที่เคยฝึกอบรม รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 ค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ($n = 384$)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
20 – 30 ปี	48	12.5
31 – 40 ปี	198	51.5
41 – 50 ปี	122	31.8
51 ปี ขึ้นไป	16	4.2
รวม	384	100.0

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วุฒิการศึกษา		
ระดับปริญญาตรี	297	77.3
ระดับปริญญาโท	87	22.7
รวม	384	100.0
สถาบันที่จบการศึกษา		
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	4	1.0
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	10	2.6
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	4	1.0
มหาวิทยาลัยธนบุรี	1	0.3
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	3	0.8
มหาวิทยาลัยปทุมธานี	4	1.0
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช	7	1.8
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	4	1.0
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	2	0.5
มหาวิทยาลัยรามคำแหง	124	32.3
มหาวิทยาลัยศรีปทุม	11	2.9
มหาวิทยาลัยสยาม	8	2.1
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	98	25.5
โรงเรียนนายร้อยตำรวจ	64	16.6
วิทยาลัยทองสุข	11	2.9
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	21	5.5
รวม	384	100.0

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งปัจจุบัน		
รองสารวัตร	353	91.9
สารวัตร	25	6.5
รองผู้กำกับการ	6	1.6
รวม	384	100.0
ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	37	9.6
6 – 10 ปี	119	31.0
10 ปี ขึ้นไป	228	59.4
รวม	384	100.0
การฝึกอบรมเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต		
เคย	112	29.2
ไม่เคย	272	70.8
รวม	384	100.0
สถานที่ที่เคยฝึกอบรมเกี่ยวกับการเจรจาต่อรอง		
กองบัญชาการตำรวจนครบาล	2	0.5
กองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 9	1	0.3
ค่ายนเรศวร	2	0.5
กองบัญชาการศึศึกษา	2	0.5
โรงเรียนนายร้อยตำรวจ	59	15.4
โรงเรียนนายร้อยตำรวจและวิทยาลัยการตำรวจ	1	0.3
สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	7	1.8

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ศูนย์ฝึกอบรม พช.2 ชลบุรี	1	0.3
ศูนย์สืบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล	1	0.3
ไม่ระบุ	308	80.2
รวม	384	100.0
หลักสูตรที่เคยฝึกอบรม		
การเจรจาต่อรอง	6	1.6
การเจรจาต่อรองขั้นพื้นฐาน	1	0.3
การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต	6	1.6
การเจรจาต่อรองเบื้องต้น	4	1.0
เจรจาต่อรองช่วยเหลือตัวประกัน	3	0.8
เจรจาต่อรองและแก้ไขสถานการณ์	1	0.3
ประกาศนียบัตรวิชาชีพสืบสวน, ยุทธวิธีเพื่อความปลอดภัย	1	0.3
ไม่ระบุ	362	90.1
รวม	384	100.0

จากตาราง 8 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.6 อายุ 41 – 50 ปี 20 – 30 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.8, 12.5 และ 4.2 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาวุฒิการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่า จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.3 ปริญญาโท ร้อยละ 22.7 สถาบันที่กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาส่วนใหญ่ 3 สถาบันหลัก ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง คิดเป็นร้อยละ 32.3 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช คิดเป็นร้อยละ 25.5 และ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 16.6 สำหรับตำแหน่งปัจจุบันส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นรองสารวัตร คิดเป็นร้อยละ 91.9 สารวัตร คิดเป็นร้อยละ 6.5 และ รองผู้กำกับการ คิดเป็นร้อยละ 1.6 ซึ่งประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 59.4 ประสบการณ์ 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 และน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับ

การฝึกอบรมเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 70.8 ส่วนที่เคยผ่านการอบรมมาแล้ว คิดเป็นร้อยละ 29.2 ซึ่งหน่วยงาน สถานที่และหลักสูตรที่จัดการอบรมนั้นเกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.2 ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความเบ้ ความโด่งของการแจกแจงคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ของแต่ละด้าน

ตาราง 9 ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่ง ของคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (n = 384)

การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ	คะแนนเต็ม	Min	Max	$\bar{X}$	SD	Sk	Kur	แปลผล
การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้าน								
ความรู้	26	8	24	19.70	2.994	-1.059	1.245	ปานกลาง
1. ความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะ วิกฤต	16	4	16	12.65	2.366	-1.148	1.642	
2. ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ	4	0	4	2.43	.762	.150	-.121	
3. ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา	6	1	6	4.62	.915	-1.006	1.400	
การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้าน								
ความสามารถ	54	36	54	46.81	4.539	-.295	-.645	สูง
1. ความสามารถในการฟัง	12	5	12	9.95	1.710	-.568	-.414	
2. ความสามารถในการพูด	30	17	30	25.92	2.916	-.786	.476	
3. ความสามารถในการประเมินสถานการณ์ เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการ ตัดสินใจในการดำเนินการ	12	7	12	10.94	1.312	-1.129	.394	
การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตโดยรวม	80	52	77	66.51	5.392	-.339	-.608	สูง

จากตาราง 9 พบว่า การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตโดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 66.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.392 และเมื่อพิจารณา องค์ประกอบการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ ซึ่งมี 26 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 19.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.994 เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต มี 16 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 12.65 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.366

ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ มี 4 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 2.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 และความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา มี 6 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 4.62 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .915 ส่วนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถมี 54 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 46.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.539 เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ ได้แก่ ความสามารถในการฟัง มี 12 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 9.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.710 ความสามารถในการพูด มี 30 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 25.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.916 และความสามารถในการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจในการดำเนินการ มี 12 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 10.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.312

1.3 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ตาราง 10 ค่าความถี่ ร้อยละและการแปลผลคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ด้านความรู้ (n = 384)

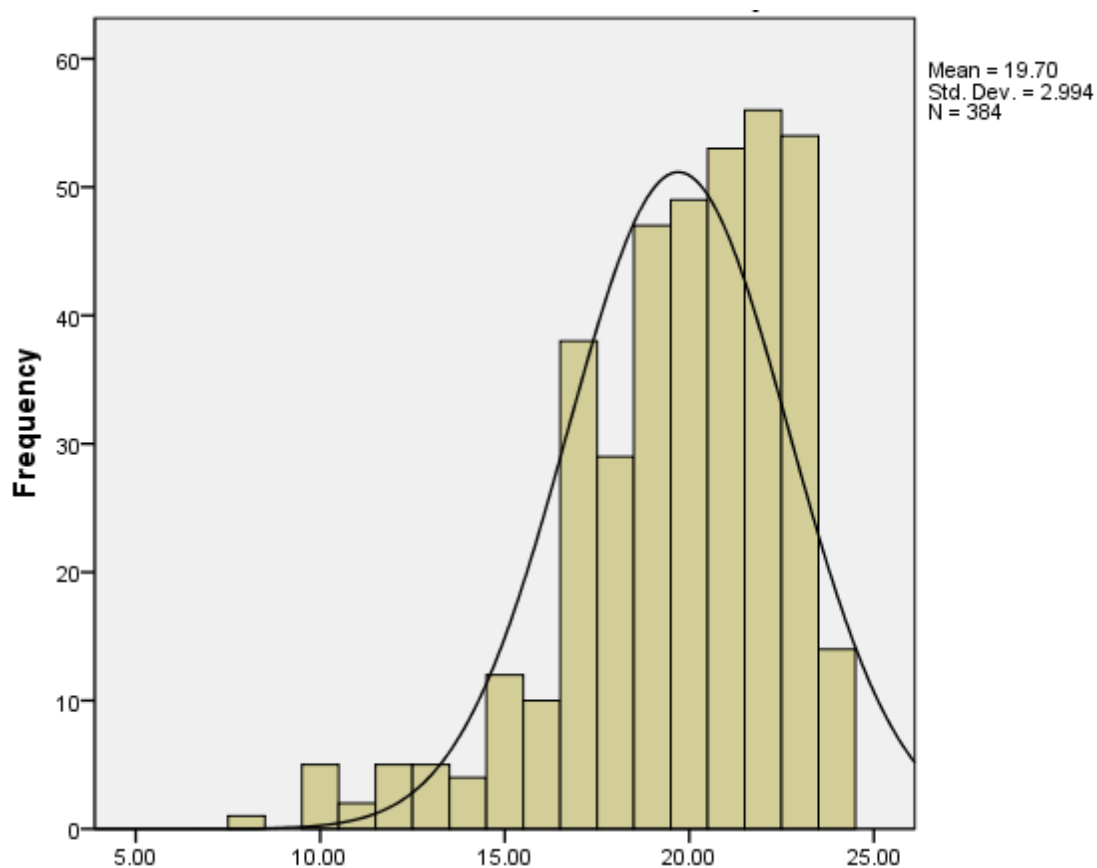
คะแนน	ความถี่	ร้อยละ	การแปลผล
8	1	.3	ต่ำ
10	5	1.3	ต่ำ
11	2	.5	ต่ำ
12	5	1.3	ต่ำ
13	5	1.3	ต่ำ
14	4	1.0	ปานกลาง
15	12	3.1	ปานกลาง
16	10	2.6	ปานกลาง
17	38	9.9	ปานกลาง
18	29	7.6	ปานกลาง
19	47	12.2	ปานกลาง
20	49	12.8	ปานกลาง
21	53	13.8	สูง
22	56	14.6	สูง
23	54	14.1	สูง

ตาราง 10 (ต่อ)

คะแนน	ความถี่	ร้อยละ	การแปลผล
24	14	3.6	สูง
รวม	384	100.0	

จากตาราง 10 พบว่า คะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านความรู้ มีช่วงอยู่ระหว่าง 8 – 24 คะแนน ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 49.2 ส่วนช่วงคะแนนในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 46.1 และช่วงคะแนนในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 4.7 ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอกราฟการแจกแจงของคะแนนดัง ภาพประกอบ 10





ภาพประกอบ 10 การแจกแจงคะแนนการเจรจาต่อรองในการะวิกฤตด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

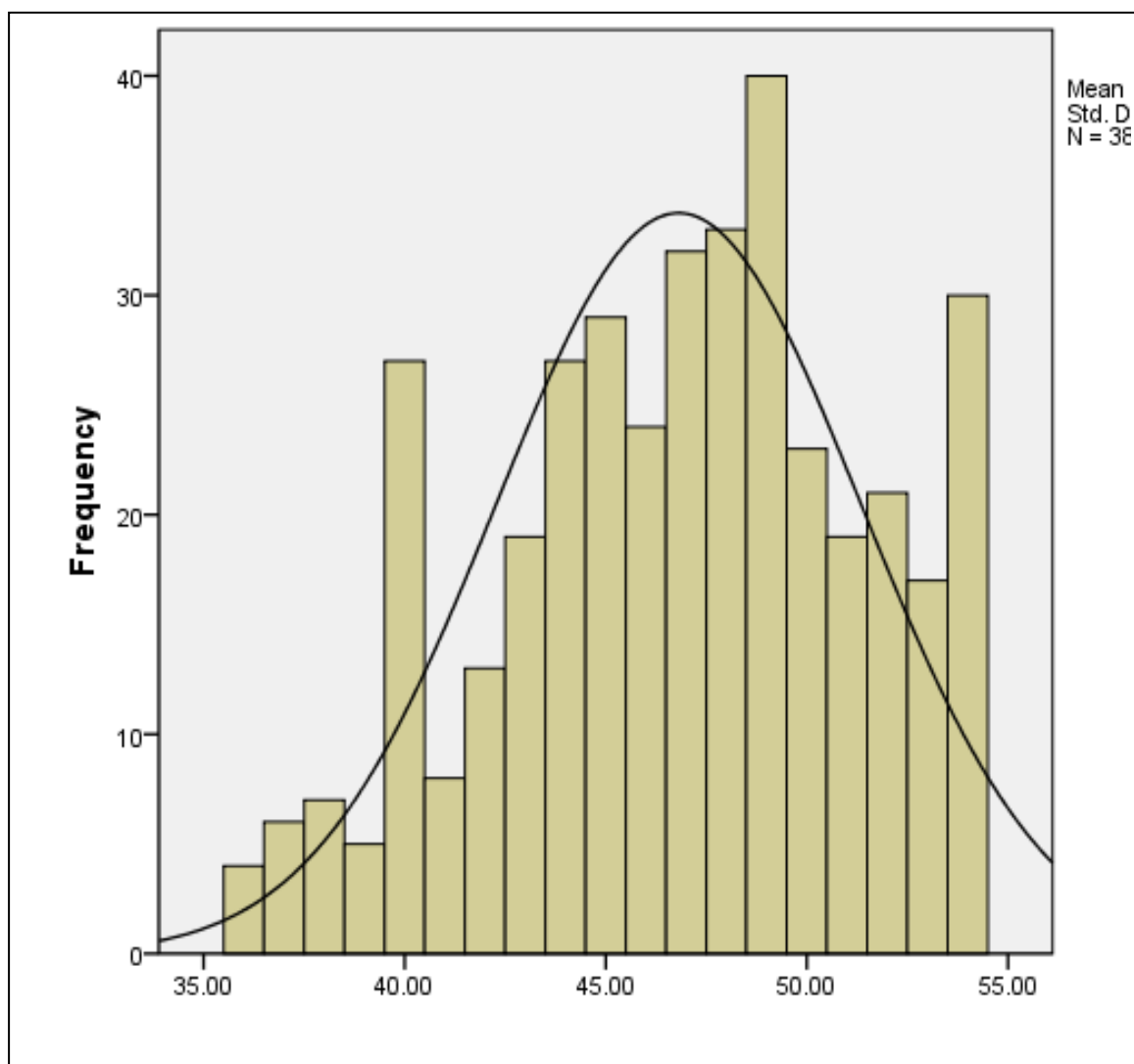
ตาราง 11 ความถี่ ร้อยละและการแปลผลคะแนนการเจรจาต่อรองในการะวิกฤตด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (n = 384)

คะแนน	ความถี่	ร้อยละ	การแปลผล
36	4	1.0	ปานกลาง
37	6	1.6	ปานกลาง
38	7	1.8	ปานกลาง
39	5	1.3	ปานกลาง
40	27	7.0	ปานกลาง
41	8	2.1	ปานกลาง
42	13	3.4	สูง

ตาราง 11(ต่อ)

คะแนน	ความถี่	ร้อยละ	การแปลผล
43	19	4.9	สูง
44	27	7.0	สูง
45	29	7.6	สูง
46	24	6.3	สูง
47	32	8.3	สูง
48	33	8.6	สูง
49	40	10.4	สูง
50	23	6.0	สูง
51	19	4.9	สูง
52	21	5.5	สูง
53	17	4.4	สูง
54	30	7.8	สูง
รวม	384	100.0	

จากตาราง 11 พบว่า คะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีช่วงอยู่ระหว่าง 42 – 54 คะแนน ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับคะแนนอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 85.2 และช่วงคะแนนในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.8 ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอกราฟการแจกแจงของคะแนนดังกล่าวประกอบ 11



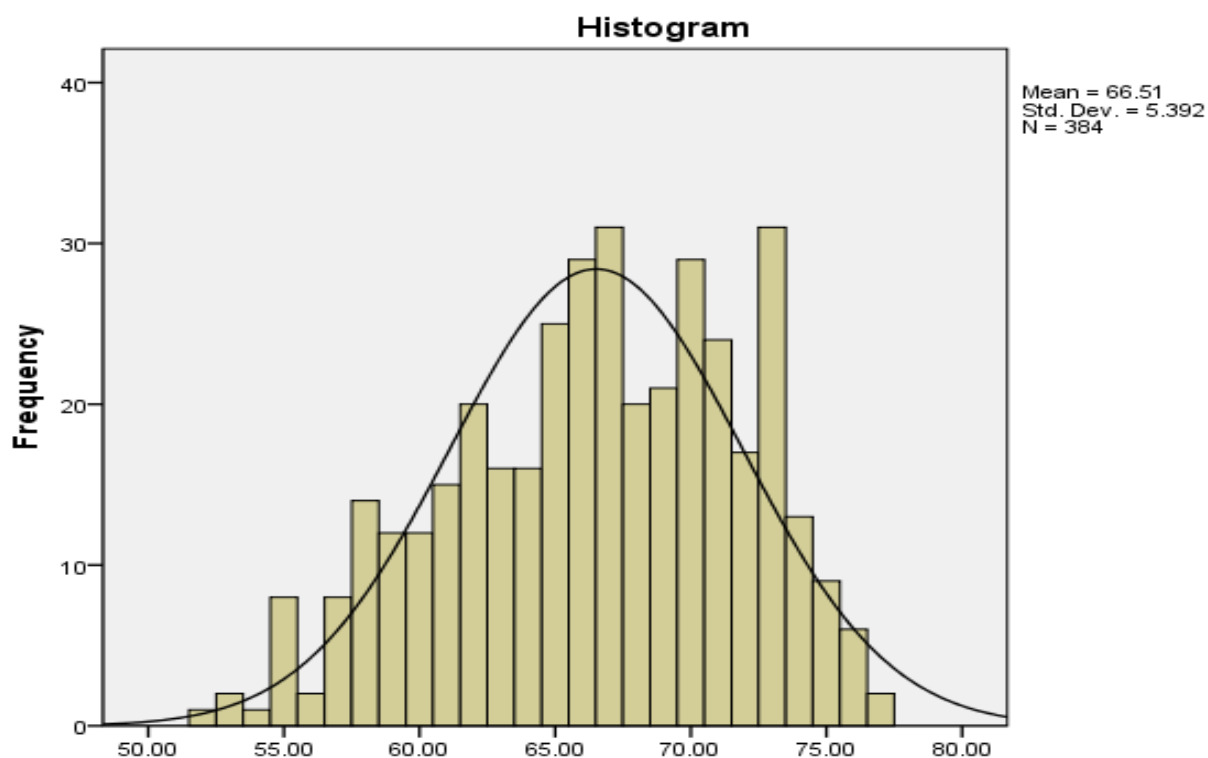
คะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ

ภาพประกอบ 11 การแจกแจงคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ตาราง 12 ความถี่ ร้อยละและการแปลผลคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
(n = 384)

คะแนน	ความถี่	ร้อยละ	การแปลผล
52	1	.3	ปานกลาง
53	2	.5	ปานกลาง
54	1	.3	สูง
55	8	2.1	สูง
56	2	.5	สูง
57	8	2.1	สูง
58	14	3.6	สูง
59	12	3.1	สูง
60	12	3.1	สูง
61	15	3.9	สูง
62	20	5.2	สูง
63	16	4.2	สูง
64	16	4.2	สูง
65	25	6.5	สูง
66	29	7.6	สูง
67	31	8.1	สูง
68	20	5.2	สูง
69	21	5.5	สูง
70	29	7.6	สูง
71	24	6.3	สูง
72	17	4.4	สูง
73	31	8.1	สูง
74	13	3.4	สูง
75	9	2.3	สูง
76	6	1.6	สูง
77	2	.5	สูง
รวม	384	100.0	

จากตาราง 12 พบว่า คะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีช่วงอยู่ระหว่าง 52 – 77 คะแนน ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับคะแนนอยู่ในระดับสูงตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอกราฟการแจกแจงของคะแนนดัง ภาพประกอบ 12



คะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

ภาพประกอบ 12 แจกแจงคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

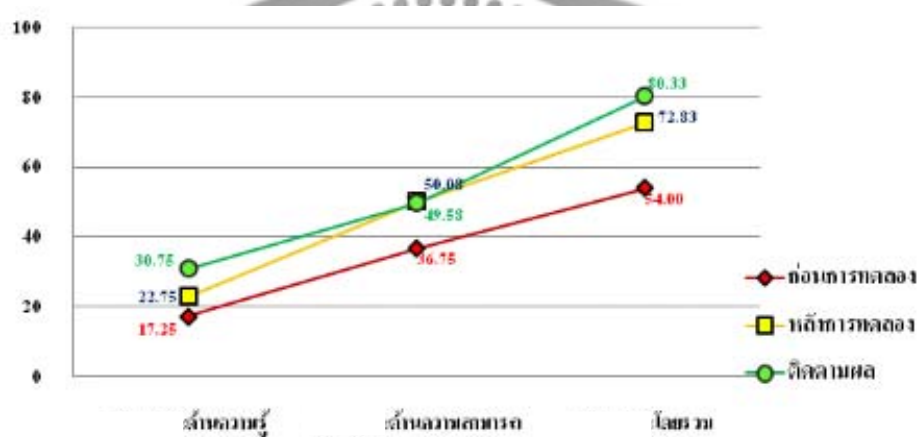
ตอนที่ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจก่อนทดลอง หลังทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผลหลังการเข้าฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา เพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2.1 ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความเบ้ ความโด่งของการแจกแจงคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในระยะก่อนทดลอง หลังทดลองและระยะสิ้นสุดการติดตามผล

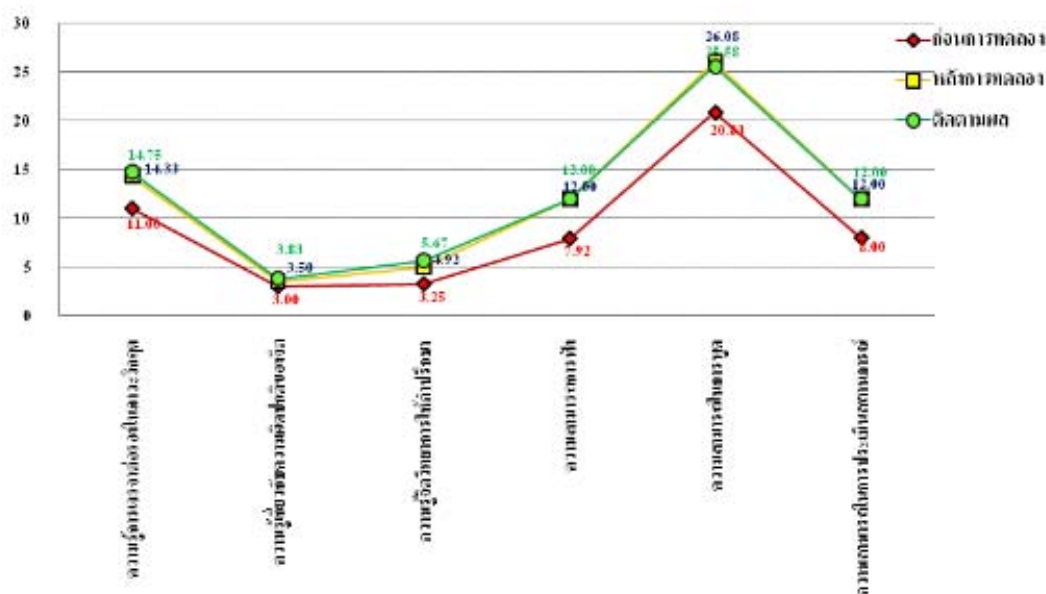
ตาราง 13 ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่งของคะแนน
การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ระยะก่อนทดลอง หลังทดลอง และสิ้นสุดระยะ
การติดตามผล (n = 12)

การเจรจาต่อรองในภาวะ วิกฤต	ระยะการทดลอง	คะแนนเต็ม	Min	Max	$\bar{X}$	SD	Sk	Kur
การเจรจาต่อรองในภาวะ วิกฤตด้านความรู้	ก่อนทดลอง		15	20	17.25	1.545	.033	-.603
	หลังทดลอง	26	19	26	22.75	2.417	-.159	-.891
	ติดตามผล		22	38	30.75	5.463	-.315	-1.182
ความรู้เกี่ยวกับการเจรจา ต่อรองในภาวะวิกฤต	ก่อนทดลอง		9	13	11.00	1.279	-.313	-.856
	หลังทดลอง	16	12	16	14.33	1.557	-.321	-1.436
	ติดตามผล		13	16	14.75	1.288	-.364	-1.687
ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติ ด้านจิตใจ	ก่อนทดลอง		3	3	3.00	.000	.	.
	หลังทดลอง	4	3	4	3.50	.522	.000	-2.444
	ติดตามผล		3	4	3.83	.389	-2.055	2.640
ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการ ให้คำปรึกษา	ก่อนทดลอง		3	4	3.25	.452	1.327	-.326
	หลังทดลอง	6	4	6	4.92	.793	.161	-1.261
	ติดตามผล		5	6	5.67	.492	-.812	-1.650
การเจรจาต่อรองในภาวะ วิกฤตด้านความสามารถ	ก่อนทดลอง		36	38	36.75	.754	.478	-.868
	หลังทดลอง	54	49	51	50.08	.900	-.185	-1.865
	ติดตามผล		48	51	49.58	.996	-.274	-.654
ความสามารถในการฟัง	ก่อนทดลอง		7	8	7.92	.289	-3.464	12.000
	หลังทดลอง	12	12	12	12.00	.000	.	.
	ติดตามผล		12	12	12.00	.000	.	.
ความสามารถในการพูด	ก่อนทดลอง		20	22	20.83	.835	.354	-1.447
	หลังทดลอง	30	25	27	26.08	.900	-.185	-1.865
	ติดตามผล		24	27	25.58	.996	-.274	-.654
ความสามารถในการประเมิน สถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าและการตัดสินใจ ดำเนินการ	ก่อนทดลอง		7	9	8.00	.426	.000	5.500
	หลังทดลอง	12	12	12	12.00	.000	.	.
	ติดตามผล		12	12	12.00	.000	.	.
การเจรจาต่อรองในภาวะ วิกฤตโดยรวม	ก่อนทดลอง		51	56	54.00	1.477	-.406	-.061
	หลังทดลอง	80	70	76	72.83	1.992	-.139	-1.214
	ติดตามผล		71	88	80.33	5.774	-.532	-1.098

จากตาราง 13 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมระยะก่อนทดลอง หลังทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล เท่ากับ 54.00, 72.83 และ 80.33 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.477, 1.992 และ 5.774 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ก่อนทดลอง หลังทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล พบว่ามีคะแนนเฉลี่ย 17.25, 22.75 และ 30.75 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.545, 2.417 และ 5.463 ตามลำดับ ส่วนคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถก่อนทดลอง หลังทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล มีคะแนนเฉลี่ย 36.75, 50.08 และ 49.58 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.754, .900 และ 0.996 ตามลำดับ เพื่อแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจก่อนทดลอง หลังทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล แสดงได้ดัง ภาพประกอบ 13 และ ภาพประกอบ 14



ภาพประกอบ 13 คะแนนเฉลี่ยการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ก่อนทดลอง หลังทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล โดยรวมและจำแนกตามองค์ประกอบหลัก



ภาพประกอบ 14 คะแนนเฉลี่ยการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ก่อนทดลอง หลังทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล จำแนกตามองค์ประกอบย่อย

2.2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างก่อนทดลอง หลังทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล

การวิเคราะห์ในตอนนี้ผู้วิจัยต้องการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต โดยรวมและจำแนกตามองค์ประกอบ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 คน ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล โดยใช้การทดสอบเครื่องหมายแบบวิลคอกซัน (Wilcoxon's Matched Pairs Signed Ranks Test) ดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 เปรียบเทียบคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมและจำแนกตามองค์ประกอบหลักก่อนการทดลอง หลังการทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล (n = 12)

องค์ประกอบ	ผลการฝึกอบรม กลุ่มที่นำมาเปรียบเทียบ	Negative Rank	Positive Rank	Ties	Z	p
1. การเจรจาต่อรองใน ภาวะวิกฤตด้านความรู้	หลังทดลอง - ก่อนทดลอง	0	12	0	-3.071**	0.002
	ติดตามผล - ก่อนทดลอง	0	12	0	-3.074**	0.002
	ติดตามผล - หลังทดลอง	0	12	0	-3.065**	0.002
2. การเจรจาต่อรองใน ภาวะวิกฤตด้าน ความสามารถ	หลังทดลอง - ก่อนทดลอง	0	12	0	-3.088**	0.002
	ติดตามผล - ก่อนทดลอง	0	12	0	-3.089**	0.002
	ติดตามผล - หลังทดลอง	5	2	5	-1.561	0.119
การเจรจาต่อรองในภาวะ วิกฤตโดยรวม	หลังทดลอง - ก่อนทดลอง	0	12	0	-3.130**	0.002
	ติดตามผล - ก่อนทดลอง	0	12	0	-3.064**	0.002
	ติดตามผล - หลังทดลอง	0	12	0	-3.068**	0.002

**p < .01

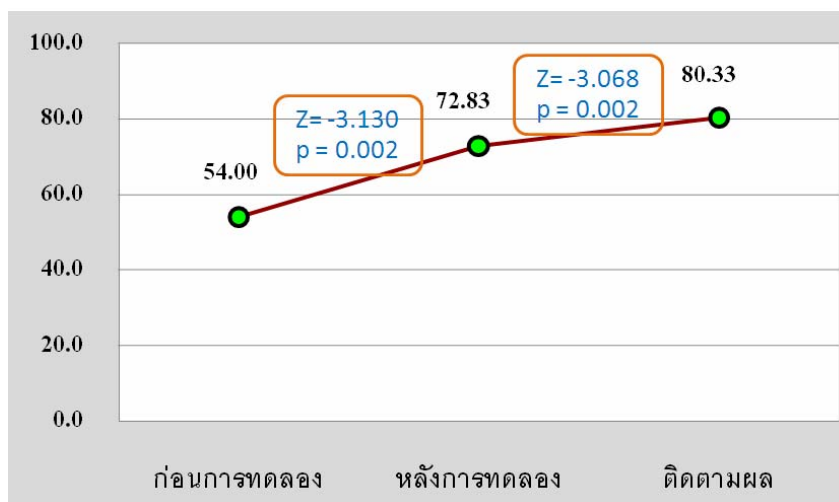
จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 14 พบว่า ในการเปรียบเทียบคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมและจำแนกตามองค์ประกอบหลักก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และสิ้นสุดระยะการติดตามผล ให้ผล ดังนี้

1. คะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตโดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

คะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตหลังการทดลองกับคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตก่อนการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -3.130$, $p = 0.002$)

คะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตหลังสิ้นสุดระยะการติดตามผลกับคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตก่อนการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -3.064$, $p = 0.002$)

คะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตหลังสิ้นสุดระยะการติดตามผลกับคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตหลังการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -3.068$, $p = 0.002$)



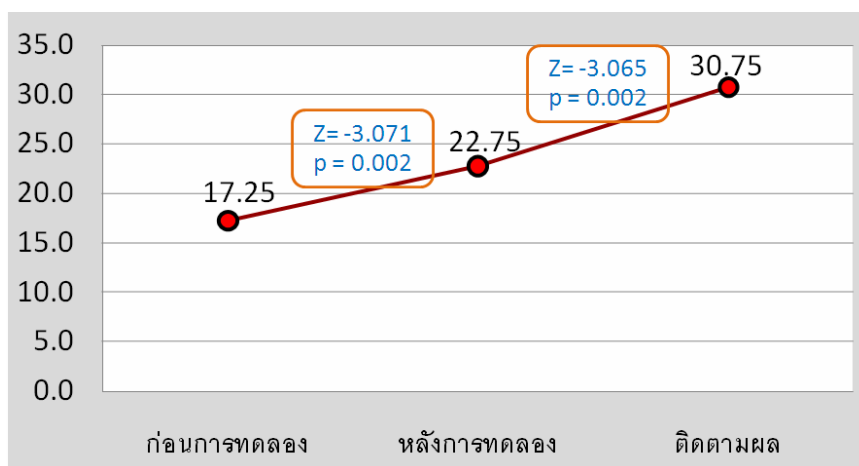
ภาพประกอบ 15 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตโดยรวมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล

2. คะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

คะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้หลังการทดลองกับคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ก่อนการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -3.071$, $p = 0.002$)

คะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้หลังสิ้นสุดระยะการติดตามผลกับคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ก่อนการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -3.074$, $p = 0.002$)

คะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้หลังสิ้นสุดระยะการติดตามผลกับคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้หลังการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -3.065$, $p = 0.002$)



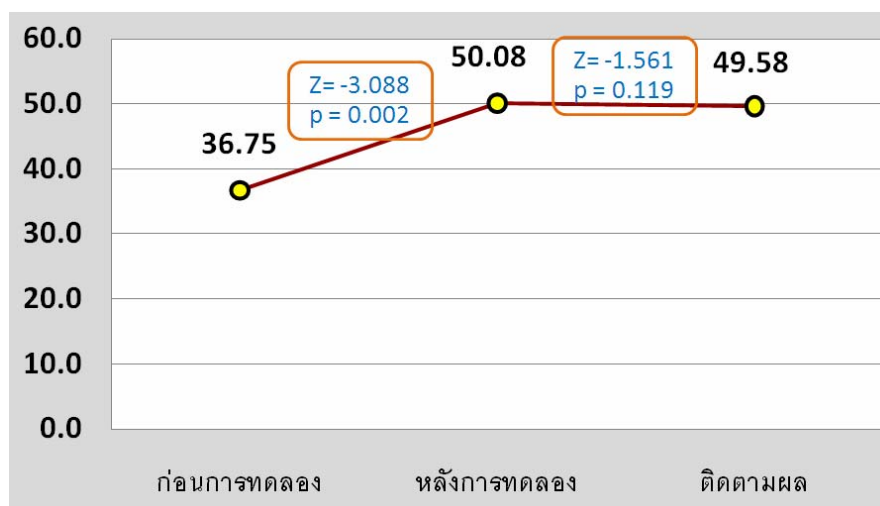
ภาพประกอบ 16 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล

3. คะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

คะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ หลังการทดลองกับคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ ก่อนการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -3.088$, $p = 0.002$)

คะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ หลังสิ้นสุดระยะการติดตามผลกับคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ ก่อนการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -3.089$, $p = 0.002$)

คะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ หลังสิ้นสุดระยะการติดตามผลกับคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถหลังการทดลอง ไม่แตกต่างกัน



ภาพประกอบ 17 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกตามองค์ประกอบย่อย ระยะก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และสิ้นสุดระยะการติดตามผล ให้ผลดัง ตาราง 15

ตาราง 15 เปรียบเทียบคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกตามองค์ประกอบย่อย ระยะก่อนการทดลอง หลังการทดลองและสิ้นสุดระยะการติดตามผล (n = 12)

องค์ประกอบ	ผลการฝึกอบรม กลุ่มที่นำมาเปรียบเทียบ	Negative Rank	Positive Rank	Ties	Z	p
1. ความรู้เกี่ยวกับการ เจรจาต่อรองในภาวะ วิกฤต	หลังทดลอง – ก่อนทดลอง	0	12	0	-3.093**	0.002
	ติดตามผล – ก่อนทดลอง	0	12	0	-3.088**	0.002
	ติดตามผล – หลังทดลอง	0	5	7	-2.236*	0.025
2. ความรู้เกี่ยวกับความ ผิดปกติด้านจิตใจ	หลังทดลอง – ก่อนทดลอง	0	6	6	-2.449*	0.014
	ติดตามผล – ก่อนทดลอง	0	10	2	-3.162**	0.002
	ติดตามผล – หลังทดลอง	0	4	8	-2.000*	0.046
3. ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยา การให้คำปรึกษา	หลังทดลอง – ก่อนทดลอง	0	12	0	-3.126**	0.002
	ติดตามผล – ก่อนทดลอง	0	12	0	-3.153**	0.002
	ติดตามผล – หลังทดลอง	0	9	3	-3.000**	0.003

ตาราง 15 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ผลการฝึกอบรม กลุ่มที่นำมาเปรียบเทียบ	Negative Rank	Positive Rank	Ties	Z	p
4. ความสามารถในการฟัง	หลังทดลอง - ก่อนทดลอง	0	12	0	-3.357**	0.001
	ติดตามผล - ก่อนทดลอง	0	12	0	-3.357**	0.001
	ติดตามผล - หลังทดลอง	0	0	12	0.000	1.000
5. ความสามารถในการพูด	หลังทดลอง - ก่อนทดลอง	0	12	0	-3.081**	0.002
	ติดตามผล - ก่อนทดลอง	0	12	0	-3.078**	0.002
	ติดตามผล - หลังทดลอง	5	2	5	-1.561	0.119
6. ความสามารถในการ ประเมินสถานการณ์ เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าและการตัดสินใจ ดำเนินการ	หลังทดลอง - ก่อนทดลอง	0	12	0	-3.274**	0.001
	ติดตามผล - ก่อนทดลอง	0	12	0	-3.274**	0.001
	ติดตามผล - หลังทดลอง	0	12	0	0.000	1.000

*p < .05, **p < .01

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 15 พบว่า ในการเปรียบเทียบคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยรวมและจำแนกตามองค์ประกอบหลัก ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และสิ้นสุดระยะการติดตามผล ให้ผลดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

คะแนนความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตหลังการทดลองกับคะแนนความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตก่อนการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -3.093$, $p = 0.002$)

คะแนนความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตหลังสิ้นสุดระยะการติดตามผล กับคะแนนความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตก่อนการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -3.088$, $p = 0.002$)

คะแนนความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตหลังสิ้นสุดระยะการติดตามผล กับคะแนนความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตหลังการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($Z = -2.236$, $p = 0.025$)

2. ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ

คะแนนความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจหลังการทดลองกับคะแนนความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจก่อนการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(Z= -2.449, p = 0.014)

คะแนนความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจหลังสิ้นสุดระยะการติดตามผลกับ
คะแนนความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจก่อนการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01 ($Z = -3.162, p = 0.002$)

คะแนนความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจหลังสิ้นสุดระยะการติดตามผลกับคะแนนความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจหลังการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($Z = -2.000, p = 0.046$)

3. ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา

คะแนนความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษาหลังการทดลองกับคะแนนความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษาก่อนการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -3.126$, $p = 0.002$)

คะแนนความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษาหลังสิ้นสุดกระบวนการติดตามผลกับคะแนนความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษาก่อนการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -3.153, p = 0.002$)

คะแนนความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษาลงถึงสิ้นสุดระยะการติดตามผลกับคะแนนความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษาลงถึงการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -3.000, p = 0.003$)

4. ความสามารถในการฟัง

คะแนนความสามารถในการฟังหลังการทดลองกับคะแนนความสามารถในการฟังก่อนการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -3.357, p = 0.001$)

คะแนนความสามารถในการฟังหลังสิ้นสุดระยะการติดตามผลกับคะแนนความสามารถในการฟังก่อนการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -3.357, p = 0.001$)

คะแนนความสามารถในการฟังหลังสิ้นสุดระยะการติดตามผลกับคะแนนความสามารถในการฟังหลังการทดลอง ไม่แตกต่างกัน

5. ความสามารถในการพูด

คะแนนความสามารถในการพูดหลังการทดลองกับคะแนนความสามารถในการพูดก่อนการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -3.081, p = 0.002$)

คะแนนความสามารถในการพูดหลังสิ้นสุดระยะการติดตามผลกับคะแนนความสามารถในการพูดก่อนการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -3.078, p = 0.002$)

คะแนนความสามารถในการพูดหลังสิ้นสุดระยะการติดตามผลกับคะแนนความสามารถในการพูดหลังการทดลอง ไม่แตกต่างกัน

6. ความสามารถในการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจในการดำเนินการ

คะแนนความสามารถการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจในการดำเนินการหลังการทดลองกับคะแนนความสามารถในการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจในการดำเนินการก่อนการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -3.274, p = 0.001$)

คะแนนความสามารถการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจในการดำเนินการหลังสิ้นสุดระยะการติดตามผลกับคะแนนความสามารถการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจในการดำเนินการก่อนการทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($Z = -3.274, p = 0.001$)

คะแนนคะแนนความสามารถการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจในการดำเนินการหลังสิ้นสุดระยะการติดตามผลกับคะแนนความสามารถการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจในการดำเนินการหลังการทดลอง ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมีความมุ่งหมายเฉพาะการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
2. เพื่อศึกษาผลของการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา เพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สมมติฐานในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤติก่อนการฝึกอบรม หลังการฝึกอบรม และสิ้นสุดระยะการติดตามผล แตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านสืบสวน หรือด้านป้องกันปราบปราม กองบัญชาการตำรวจนครบาล ระดับรองสารวัตร ถึง รองผู้กำกับการ มียศตั้งแต่ ร้อยตำรวจตรี ถึง พันตำรวจโท จำนวน 1,348 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤติของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านสืบสวนหรือด้านป้องกันปราบปรามระดับรองสารวัตร ถึงระดับรองผู้กำกับการ มียศตั้งแต่ ร้อยตำรวจตรี ถึง พันตำรวจโท จำนวน 384 คน คำนวณจากสูตรการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวน 384 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และกำหนดขนาดประชากรตัวอย่างแบบสัดส่วน 28% จากประชากร
2. กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา เพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤติของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 12 คน ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤติน้อยที่สุดในกลุ่มขึ้นไปจนถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจคนที่ 12 ที่ได้จากการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษากการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต คือ การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ และการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ ส่วนตัวแปรที่ใช้ในการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ได้แก่

1. ตัวแปรจัดกระทำ คือ การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต
2. ตัวแปรตาม คือ การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ประกอบด้วย การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้และการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
2. โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

การดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต มีขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้
 - ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อหากรอบการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
 - ขั้นที่ 2 สำนวความความคิดเห็นเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด เพื่อให้ได้การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตว่าครอบคลุมด้านใดบ้าง
 - ขั้นที่ 3 ผู้วิจัย เขียนกรอบเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยนำข้อมูลที่ได้จากเอกสาร และผลการสำรวจในข้อ 1 และ 2 มาเขียนเป็นกรอบเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการสนทนากลุ่ม
 - ขั้นที่ 4 ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านจิตวิทยา 2 คน คือ นายแพทย์ประภาส อุครานันท์ นางวัลลี ธรรมโกสิทธิ์ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการเจรจาต่อรอง 4 คน คือ พลตำรวจตรี ดร.ประวุฒิ ถาวรศิริ พลตำรวจตรี อรรถกฤษณ์ ธารีฉัตร พันตำรวจเอก อัครพล บุญยปัษณ์ และ นางมนฤดี เกตุพันธุ์ การสนทนากลุ่มในหัวข้อเรื่อง การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ขั้นที่ 5 ดำเนินการสร้างแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามนิยามศัพท์เฉพาะ ได้แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต จำนวน 111 ข้อ การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ มีองค์ประกอบย่อย 3 ด้าน คือ ความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ และความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ส่วนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ มีองค์ประกอบย่อย 3 ด้าน คือ ความสามารถในการฟัง ความสามารถในการพูด และความสามารถในการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในการตัดสินใจดำเนินการ มีรายละเอียด ดังนี้

5.1 สถานภาพของผู้ตอบ จำนวน 7 ข้อ

5.2 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้เป็นแบบถูกผิด จำนวน 50 ข้อ

5.3 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ จำนวน 54 ข้อ แบบประเมินเป็นสถานการณ์ 2 สถานการณ์ การประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถหากปฏิบัติได้คะแนน ถ้าไม่ปฏิบัติไม่ได้คะแนน

ขั้นที่ 6 นำแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจไปให้ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน คือ รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรสุภกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูศรี เลิศรัตนเดชากุล พลตำรวจตรี ปรีชา ธิมาภรณ์ ศาสตราจารย์ พลตำรวจตรี ดร.พิศาล มุกแจ้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รท.ดร.ไพบุลย์ อ่อนมั่ง (ภาคผนวก ง) ตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) เพื่อคัดเลือกและปรับปรุงข้อความให้สอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้ โดยข้อความทั้งหมดต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-objective Congruence : IOC) ระหว่างข้อคำถามและนิยามศัพท์เฉพาะ โดยข้อคำถามทั้งหมดจะต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.60 – 1.00 ส่วนข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่าเกณฑ์ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ข้อคำถาม จำนวน 111 ข้อ

ขั้นที่ 7 นำแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 111 ข้อ ที่ได้รับจากการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญไป ทดลองใช้เครื่องมือ (Try Out) กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกัน จำนวน 100 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 8 นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ค่าความยากง่าย (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) และหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบประเมินทั้งฉบับ โดยใช้สูตร KR - 20 Kuder - Richardson (ล้วน สายยศ; และ อังคณา สายยศ. 2539: 215 – 217) คัดเลือกข้อคำถามที่ไม่ได้คุณภาพออก และค่าเฉลี่ยความยากง่ายเท่ากับ 0.785 และได้ค่าอำนาจเท่ากับ 0.179 ส่วนค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบประเมินเท่ากับ 0.667 ตาม (ภาคผนวก ฉ) และปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญได้แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประกอบด้วย ตอนที่ 1 สถานภาพของ

ผู้ตอบ จำนวน 7 ข้อ ตอนที่ 2 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ จำนวน 26 ข้อ และการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ จำนวน 54 ข้อ

ขั้นที่ 9 นำแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไปใช้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน

2. การสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

การสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต มีลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างโปรแกรมการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ขั้นที่ 2 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รายละเอียดเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้และการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ

ขั้นที่ 3 สร้างโปรแกรมการพัฒนาโดยแบ่งเนื้อหาการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านต่างๆ มีการประยุกต์ใช้เทคนิคการฝึกอบรม และทฤษฎีพฤติกรรมนิยมที่มีความสัมพันธ์กับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตและมีการบูรณาการเทคนิคในการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต โดยใช้วิธี การฝึกอบรม ได้แก่ การฟัง การระดมความคิดเห็น การวิเคราะห์ และการฝึกปฏิบัติ โดยผู้วิจัยเป็นผู้พัฒนา การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยากับเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งหมด 9 ครั้ง โดยมีรายละเอียดของการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตใน (ภาคผนวก ฉ)

ขั้นที่ 4 นำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูศรี เลิศรัตนเดชากุล พลตำรวจตรี ปรีชา ธิมามนตรี ศาสตราจารย์ พลตำรวจตรี ดร.พิศาล มุกแจ้ง พลตำรวจตรี ศรฤกษ์ แก้วผลึก ตรวจสอบคุณภาพให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาค้นคว้า โดยผลการตรวจสอบโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งหมดมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง .8 – 1.0 (ภาคผนวก ข)

ขั้นที่ 5 นำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 12 คน ระหว่างวันที่ 4 เมษายน 2554 ถึงวันที่ 8 เมษายน 2554 ที่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับเนื้อหา วิธีการ และระยะเวลาที่ใช้ในการทดลองใช้ก่อนนำไปใช้ในการวิจัยต่อไป

ขั้นที่ 6 นำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ผ่านการตรวจคุณภาพแล้วไปดำเนินการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน ระหว่างวันที่ 18 เมษายน 2554 ถึงวันที่ 22 เมษายน 2554 ณ สโมสรตำรวจ แขวงตลาดหลักสี่ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

ขั้นที่ 7 หลังการเข้าโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ผู้วิจัยทดสอบการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ด้วยแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ และจัดให้มีการทดสอบการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ด้านความสามารถในสถานการณ์จำลอง เพื่อประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน (Posttest)

ขั้นที่ 8 สิ้นสุดระยะการติดตามผล 3 เดือน ผู้วิจัยทดสอบการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้วยแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ และจัดให้มีการทดสอบการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ด้านความสามารถในสถานการณ์จำลอง เพื่อประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถของกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 9 นำผลทดสอบก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และสิ้นสุดระยะการติดตามผลของกลุ่มตัวอย่างนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตและสรุปผล

วิธีการดำเนินการทดลอง

1. ขั้นก่อนการทดลอง

ผู้วิจัยใช้คะแนนจากแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจน้อยที่สุดในกลุ่มขึ้นไปจนถึงคนที่ 12 ที่ได้จากการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection)

2. ขั้นดำเนินการทดลอง

2.1 ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการทดลอง การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตั้งแต่วันที่ 18 – 22 เมษายน 2554 ณ สโมสรตำรวจ แขวงตลาดหลักสี่ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

2.2 ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทดสอบการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ด้านความรู้และทดสอบการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ด้านความสามารถในสถานการณ์จำลอง และบันทึกไว้เป็นคะแนนหลังการทดลอง (Posttest)

2.3 ผู้วิจัยติดตามผลระยะ 3 เดือน ทดสอบการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้และทดสอบการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถในสถานการณ์จำลอง และบันทึกไว้เป็นคะแนนสิ้นสุดระยะการติดตามผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการทางสถิติเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการวิจัยการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค 1 และผู้บัญชาการตำรวจนครบาล

2. นำแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

3. เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.1 นำแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตไปทดลองใช้เครื่องมือ (Try Out) กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1 จำนวน 100 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความยากง่าย และค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามรายข้อ และความเชื่อมั่นของแบบประเมินทั้งฉบับ

3.2 นำแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 384 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เพื่อนำมาศึกษาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3.3 นำโปรแกรมการอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรสุณกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูศรี เลิศรัตนเดชากุล พลตำรวจตรี ปรีชา ธิมามนตรี ศาสตราจารย์ พลตำรวจตรี ดร.พิศาล มุกแจ้ง พลตำรวจตรี ศรฤกษ์ แก้วผลึก พิจารณาตรวจแก้ไข

3.4 นำโปรแกรมการอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ที่ผ่านการพิจารณาตรวจแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาปรับปรุงแก้ไขจากนั้นดำเนินการทดลองฝึกอบรมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 12 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

3.5 นำโปรแกรมที่ผ่านการทดลองแล้ว มาปรับปรุงให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น จากนั้นนำโปรแกรมไปดำเนินการทดลอง เพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยทดลองกับกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตต่ำ จำนวน 12 คน ที่ได้จากการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) จากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตต่ำที่สุดถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจคนที่ 12

4. รวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน หาค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมิน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และสิ้นสุดระยะการติดตามผล โดยมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
2. วิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.60 – 1.00 ส่วนข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่าเกณฑ์ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ
3. วิเคราะห์หาค่าความยากง่ายรายข้อ (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินทั้งฉบับจากการทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) โดยใช้สูตร KR-20 ของคูเดอร์ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson) ของแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จากโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์แบบทดสอบ TAP (Test Analysis Program) และคัดเลือกข้อคำถามที่มีคุณภาพเพื่อนำแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง
4. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนของการแจกแจงคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละด้าน
5. วิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และสิ้นสุดระยะติดตามผลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การทดสอบเครื่องหมายแบบวิลคอกซัน (Wilcoxon's Matched Pairs Signed Ranks Test) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผลการวิจัยสรุปได้ตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการศึกษาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา เพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต โดยวิเคราะห์การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจก่อนการอบรม หลังการเข้าฝึกอบรมและสิ้นสุดระยะติดตามผลของการฝึกอบรมพบว่า
 1. การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
 - 1.1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.6 อายุ 41 – 50 ปี 20 – 30 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.8, 12.5

และ 4.2 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.3 ปริญญาโท ร้อยละ 22.7 สถาบันที่กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษา ส่วนใหญ่ 3 สถาบันหลัก ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง คิดเป็นร้อยละ 32.3 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช คิดเป็นร้อยละ 25.5 และโรงเรียนนายร้อยตำรวจ คิดเป็นร้อยละ 16.6 สำหรับตำแหน่งปัจจุบัน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นรองสารวัตร คิดเป็นร้อยละ 91.9 สารวัตร คิดเป็นร้อยละ 6.5 และ รองผู้กำกับการ คิดเป็นร้อยละ 1.6 ประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 59.4 ประสบการณ์ 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 และ น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต คิดเป็นร้อยละ 70.8 ส่วนที่เคยผ่านการอบรมมาแล้ว คิดเป็นร้อยละ 29.2 หน่วยงาน สถานที่และหลักสูตรที่จัดการอบรมนั้นเกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.2 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจมี 2 ด้าน คือ การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ และการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมมีคะแนน 80 คะแนน คะแนนต่ำสุด 52 คะแนน คะแนนสูงสุด 77 คะแนน คะแนนเฉลี่ย 66.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 5.392 สรุปว่า มีระดับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตอยู่ในระดับสูง

1.2.1 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ มี 26 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 19.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.994 เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต มี 16 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 12.65 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.366 ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ มี 4 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 2.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762 และความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา มี 6 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 4.62 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .915 สรุปว่า ระดับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้อยู่ในระดับปานกลาง

1.2.2 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถมี 54 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 46.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.539 เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ ได้แก่ ความสามารถในการฟัง มี 12 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 9.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.710 ความสามารถในการพูด มี 30 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 25.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.916 และความสามารถการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจในการดำเนินการ มี 12 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 10.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.312 สรุปว่า การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถอยู่ในระดับสูง

2. ผลวิเคราะห์โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เข้ารับการอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ดังนี้

แสดงให้เห็นว่า โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลทำให้การเจรจาต่อรองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ก่อนการฝึกอบรม หลังการเข้าอบรม และสิ้นสุดระยะการติดตามผลแตกต่างกัน

อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตที่มีคุณภาพ โดยใช้แนวทางการฝึกอบรมของ FBI. (Federal Bureau of Investigation) ประกอบการดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จากผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านจิตวิทยา ผู้เชี่ยวชาญการเจรจาต่อรองระดับชาติ จนได้แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ประกอบด้วย การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ จำนวน 33 ข้อ และ แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ จำนวน 54 ข้อ แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตมีค่าความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง เนื่องจากแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต เป็นฉบับแรก และครั้งแรกที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานตำรวจโดยตรง การนำแบบประเมินไปใช้ให้เกิดผลดีต้องปรับปรุงให้เหมาะสมและสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างในองค์กรและวัฒนธรรม ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติด้วย จากผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้

1. การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตที่มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจ ในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในสังคมได้

ผลการประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับสูง ส่วนหนึ่งมาจากแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ ค่อนข้างง่ายและเป็นแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้เป็นแบบประเมินถูก ผิด ส่วนแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถเป็นการประเมินในสถานการณ์จำลอง 2 สถานการณ์ กรณีผู้ก่อเหตุจะทำร้ายตัวเอง และกรณีผู้ก่อเหตุเมายาบ้า จับตัวประกัน ข้อที่คิดว่าได้ปฏิบัติจะได้คะแนน ส่วนข้อที่คิดว่าไม่ปฏิบัติก็ได้คะแนน และตอบลงในแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ แต่ในสถานการณ์ การทดลองจริง เจ้าหน้าที่ตำรวจอาจจะไม่ได้ปฏิบัติตามที่คิดไว้ก็ได้

จึงสรุปได้ว่า การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้ง 2 ด้าน คือ การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้และการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ ที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และผลของการสนทนากลุ่มคาดหวังว่าจะทำได้จริงจึงนำเสนอให้มีการประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยใช้สถานการณ์จำลอง เพื่อจะ

ได้ฝึกปฏิบัติได้เหมือนจริง จึงสอดคล้องกับหลักสูตรการฝึกอบรมของ เอฟบีไอ (Federal Bureau of Investigation) เว็ดชี : แวนฮัทเชิลส์; และ โรมานโน (Vecchi.; Van Hasset.; & Romano. 2005: 533 – 551) และแนวคิดผลงานวิจัยของ บัทเทอร์ และคณะ (Better; et al. 1993: 213) และฟูลเมอร์ และแบร์รี (Fulmer; & Barry: 2004: 246) และของบราเซอร์แมน; เคอร์ฮาน และมัว (Bazernan; Curhan; & Moore. 2000: 199-200)

2. ผลการนำโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาไปพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจรายด้าน และโดยรวมก่อนการเข้าอบรม หลังการฝึกอบรม และสิ้นสุดระยะการติดตามผล การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยามีผลต่อการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อาจเป็นไปได้ว่า โปรแกรมการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการศึกษาหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ได้ค่าอยู่ระหว่าง .8 – 1.0 (ภาคผนวก ข) จากผู้ทรงคุณวุฒิ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และนำไปทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างโดยมีแผนการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 9 ครั้ง จึงแสดงให้เห็นว่า โปรแกรมการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีคุณภาพและประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้วิจัยกำหนดให้มีกิจกรรมเทคนิค วิธี ตามกระบวนการพัฒนา ซึ่งประกอบด้วยเทคนิคการฟังการระดมความคิดการวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ทั้งขั้นตอนการและขั้นสรุป มีใบงานใบความรู้ให้ศึกษาค้นคว้า สอดคล้องกับ บัคเคิลีย์ และ คาเพิล (Buckley; & Caple. 1995: 13) ลินตัน และ ปาร์ค (Lynton; & Pareek. 1978: 6 – 10) ประกอบกับโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตได้มีการบูรณาการการเจรจาต่อรองด้านความรู้ มาใช้โดยนำเทคนิคการให้คำปรึกษาแบบจุลภาค มาประยุกต์ใช้และฝึกทักษะให้เกิดความชำนาญและพัฒนาความสามารถ ซึ่งเรียกว่า มีความสอดคล้องกับ แม็กซีเซลแลนด์ (Mecleland. 973: 1 – 14) และ เอลเฟลบิน และคณะ (Elfenbein; et al. 2008: 1473 – 1474)

การเข้ารับการพัฒนารุ่นนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการพัฒนได้ฝึกปฏิบัติด้านต่างๆ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนา และผู้เข้ารับการพัฒนามีความพอใจในการรับรู้ ความรู้ใหม่ๆ และได้เรียนรู้ในการฝึกปฏิบัติ เพื่อจะนำไปใช้ในสถานการณ์จริง ก่อนการเข้ารับการพัฒนา ผู้เข้ารับการพัฒนามักมองปัญหาจากความรู้และประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ก่อน แต่เมื่อได้รับการเรียนรู้และการฝึกการปฏิบัติ ทำให้ผู้เข้ารับการพัฒนา มีความรู้และความสามารถในการทำหน้าที่การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตดีขึ้น จึงสรุปได้ว่า การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตได้เป็นอย่างดี

ข้อสังเกตจากโปรแกรมการฝึกอบรม

1. ความสำนึกในอาชีพตำรวจในการฝึกอบรมครั้งนี้ ตำรวจเป็นผู้สมัครเข้าร่วม ซึ่งมีผลทำให้มีความตั้งใจในการฝึกอบรมเป็นอย่างดี ผลที่ตามมาคือการเรียนรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นหลังการฝึกอบรม

2. องค์ความรู้วิชาการสำหรับการเจรจาต่อรอง โปรแกรมการฝึกอบรมได้กำหนดความรู้ที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมีความรู้ 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ และความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา สิ่งที่สำคัญคือ ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้ใหม่ๆ จากผู้เชี่ยวชาญโดยตรงในทุกสาขา ซึ่งประกอบด้วย พันตำรวจเอก นายแพทย์ประดิษฐ์ เลิศรัตนเดชากุล ซึ่งเป็นจิตแพทย์ อาจารย์ชฎาภา ประเสริฐทง นักจิตวิทยาการให้คำปรึกษา และพันตำรวจเอก นพศิลป์ พูลสวัสดิ์ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความเชี่ยวชาญด้านการเจรจาต่อรอง ดังนั้น โปรแกรมจึงมีสาระที่ครอบคลุมการเจรจาต่อรองเป็นอย่างดี

3. การสนับสนุนจากหน่วยงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีหน้าที่ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน ได้เห็นถึงความสำคัญของการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ดังนั้น บุคลากรทุกระดับ จึงถูกปลูกฝังให้รับผิดชอบต่อหน้าที่ ในการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน อนุมัติให้เข้ารับการฝึกอบรม แม้ว่าในช่วงของการฝึกอบรมจะมีเหตุการณ์บ้านเมืองที่ไม่สงบสุขก็ตาม ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมได้รับโอกาสที่ดี

4. การฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง โปรแกรมฝึกอบรมครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบให้มีการฝึกปฏิบัติรวมอยู่ด้วย ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับโอกาส ที่จะนำความรู้ความเข้าใจจากการเรียนรู้มาปฏิบัติอย่างจริงจังในสถานการณ์จำลอง ผลที่ตามมาคือ ก่อให้เกิดความรู้ความสามารถ และทักษะเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

การศึกษาศึกษาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต โดยแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต และโปรแกรมการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้ตามความเหมาะสม ดังนี้

1.1 แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

1.1.1 แบบประเมินที่มีความเหมาะสมควรเป็นแบบประเมินให้ผู้เข้ารับการประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตทดลอง ปฏิบัติสถานการณ์จำลอง เพราะจะได้มีการปฏิบัติและสามารถประเมินผล การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน

1.1.2 ควรมีหน่วยงานเฉพาะในการทำหน้าที่เจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต เพื่อจะได้มีการพัฒนาและจัดระดับปัญหาในภาวะวิกฤตต่างๆ เพื่อจะได้บริหารจัดการปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 โปรแกรมการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ควรมีการเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ ให้นักเรียน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องที่จำเป็นต้องแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต จะได้ศึกษาเรียนรู้และมีการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อเกิดเหตุการณ์จะได้แก้ไขปัญหา เพื่อความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและผู้อื่น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

2.1.1 ควรพัฒนาแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ในรูปแบบอื่นๆ ทั้งศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับเกณฑ์ปกติ (Norms) จากกลุ่มตัวอย่างอื่น หรือกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ เพื่อจะได้มีเครื่องมือการประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตที่ได้มาตรฐาน และมีความหลากหลาย

2.1.2 เพื่อยืนยันการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ฝ่ายอื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายธุรการ หรือฝ่ายสนับสนุน หรือบุคคลตามสถาบันการศึกษา เพื่อดูว่าการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตมีความแตกต่างจากผลการวิจัยในครั้งนี้หรือไม่

2.1.3 ควรนำแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปศึกษาต่อในเรื่องของอำนาจการพยากรณ์ (Predictive Validity) จะได้ยืนยันความเที่ยงตรงของแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

2.2 โปรแกรมการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตควรศึกษาเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตกับเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายอื่นๆ และควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทฤษฎีการให้คำปรึกษา จากทฤษฎีพฤติกรรมนิยมเป็นทฤษฎีการให้คำปรึกษาอย่างอื่น เช่น ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง เพื่อจะได้มีโปรแกรมการพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตให้มีความหลากหลายหลายรูปแบบ



บรรณานุกรม

- กองอัตรากำลัง. (2552). *สถานภาพกำลังพลข้าราชการตำรวจ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกำลังพล.
- ก้องเกียรติ โอภาสวงการ. (2545). *กลยุทธ์การเจรจาต่อรอง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เม็ดทราย ฟรินดิง.
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2532). *การได้มาซึ่งสมรรถนะของวิชาชีพและการเลือกใช้ตามความเหมาะสม*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- โกวิท วงศ์สุรวัฒน์. (2553, สิงหาคม). 14 ปีของยาบ้า. *มติชน*. หน้า 6.
- คมเพชร ฉัตรศุภกุล. (2547). *ทฤษฎีการให้คำปรึกษา*. กรุงเทพฯ: พัฒนาคุณภาพวิชาการ (พว.).
- จระไน แกลโกศล. (2542). *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร*. เอกสารประกอบชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร. นนทบุรี: บัณฑิตศึกษาสาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จีน แบร์. (2529). *คู่มือการฝึกทักษะให้คำปรึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2537). *คู่มือการฝึกทักษะการปรึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2552). *การเจรจาต่อรอง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล. (2547). *การศึกษาและพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบิดา มารดาในสังคมไทย*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ไชน่า เอบีซี. (2554). *ตำราพิชัยสงคราม* [http://thai.cri.cn/chinaabc/chapter 14/chapter 140201.html](http://thai.cri.cn/chinaabc/chapter%2014/chapter140201.html).
- ณัฐพงษ์ เจริญทิพย์. (2542). *การวัดผลการเรียนวิทยาศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาหลักสูตรและการสอน วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณตยา อุทัยรัตน์. (2549). *พัฒนาการความสามารถในการศึกษาวิเคราะห์ของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถตนเอง ด้านการเรียนรู้ในโรงเรียนกลุ่มรัตนโกสินทร์*. กรุงเทพฯ: ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (สาขาการวัดผลการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- दनัย เทียนพุด. (2546). *ความสามารถปัจจัยขณะของธุรกิจและคน*. กรุงเทพฯ: ดี เอ็น ที คอนซัลแตนท์.
- ธนะบดี บุญลือ. (2542). *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร*. เอกสารประกอบชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร. นนทบุรี: บัณฑิตศึกษาสาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประมวลระเบียบตำรวจเกี่ยวกับคดี. (2553). เล่ม 1 ภาค 1 บทบาทภารกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจ. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

- ปานจิต รวบรวมวงศ์. (2547). การเจรจาต่อรองของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับคนร้ายในกรณีจับตัวประกัน. วิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ปรีชา วิหคโต. (2545). ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม : ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้คำปรึกษา. นนทบุรี: บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการศึกษา สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.
- ปิยวัฒน์ บัวขาว. (2547). สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการเจรจาต่อรองแก้ไขภาวะวิกฤต. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2529). การแนะแนวและการให้คำปรึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา. กรุงเทพฯ: บัณฑิตการพิมพ์.
- . (2545). การเปรียบเทียบทฤษฎีการให้คำปรึกษาและการพัฒนาแนวปฏิบัติในการให้คำปรึกษาประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและหน่วยปฏิบัติในการให้คำปรึกษา. นนทบุรี: บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- . (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและวิจัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พัฒนา สุขประเสริฐ. (2540). กลยุทธ์ในการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิจิตรา ชูณห์สีตธรรม. (2551). การปฏิบัติการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช. พิมพ์ครั้งที่ 3. ศูนย์เทคโนโลยีมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- พีระ จีระโสภณ. (2542). หลักและทฤษฎีการสื่อสาร. เอกสารประกอบชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร. นนทบุรี: บัณฑิตศึกษาสาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เพชรสุดา เพชรใส. (2547). สมรรถนะในการให้คำปรึกษาสำหรับครูแนะแนว. ปริญญาโท กศ.ด. (จิตวิทยาให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพรัตน์ วงษ์นาม. (2551). สถิติสำหรับการวิจัยพร้อมการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม : MINITAB SPSS และ SAS. ชลบุรี: ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาประยุกต์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาณี วงษ์เอก. (2541). การศึกษาเชิงคุณภาพ : เทคนิคการวิจัยภาคสนาม. พิมพ์ครั้งที่ 4. นครปฐม: โครงการเผยแพร่ข่าวสารและการศึกษาด้านประชากร สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

- ยงยุทธ เกษสาคร. (2543). *การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: วี เจ พรินติ้ง.
- ล้วน สายยศ, อังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- วัชร ทรัพย์มี. (2525). *ทฤษฎีและกระบวนการให้บริการปรึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สภาพพิมพ์.
- . (2549). *ทฤษฎีให้บริการปรึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วัฒนา พัฒนพงศ์. (2546). *BSC และ KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: แปซิฟิค.
- วิจิตร อวระกุล. (2537). *การฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิตรพร หล่อสุวรรณกุล. (2544). *การพัฒนาหลักสูตรเสริมเพื่อพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณในกระบวนการพยาบาล*. ปรินูนิพนธ์ กศ.ด. (การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2551). *ครบเครื่องเรื่องการเจรจาต่อรอง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2546). *การเจรจาต่อรองเชิงธุรกิจ*. สำนักพิมพ์ Book Bank.
- วีรสิทธิ์ สิทธิไตรย์; และ โยธิน แสงดี. (2536). *การสนทนากลุ่ม : เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมวิจัยเชิงคุณภาพแห่งประเทศไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภาดิ บุญวงศ์. (2533). *ทักษะการให้คำปรึกษาสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: โอ เอส พรินติ้ง.
- สถาบันกัลยาณราชนครินทร์. (2549). *คู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงานวิกฤตสุขภาพจิต หลักจิตวิทยาการเจรจาต่อรอง*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ครุสภา.
- สำนักงานกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548, 31 มกราคม). *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. ใน *เอกสารประกอบการสัมมนา*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2533). *ประมวลระเบียบเกี่ยวกับคดี เล่ม 1 ภาค 1*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- สำนักงานป้องกันปราบปรามยาเสพติด. (2552). *ความรู้เกี่ยวกับยาเสพติด*. Retrieved from <http://www.chetupon.ac.th/yasebtid/pages/Kind Drug.html>
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้าพรินติ้ง.
- อเนก เจนนุวัฒน์. (2542). *ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเจรจาช่วยเหลือผู้กำลังฆ่าตัวตาย : ศึกษากรณีตำรวจนครบาล*. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรรถพร ชูบำรุง. (2536). *การปรับโครงสร้างตำรวจไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อินทร์ ปัญญา. (2551). *กระบวนการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแก้ไขสถานการณ์ปัญหาวิกฤต*.

วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชญวิทยาและการยุติธรรม. กรุงเทพฯ:

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหิดล.

Bazerman, Curhan; & Moor. (2000). *The Death and Rebirth of the social Psychology of Negotiation*. pp. 196 – 228.

Bland, M. (1998). *Communication Out of a Crisis*. London: McMillan Business.

Bloom, Benjamin S. (1976). *Taxonomy of Education Objectives, Handbook I : Cognitive Domain*. New York: David McKay.

Bloom, B. S.; et al. (1956). *Taxonomy of Educational Objectives. Vol. 1*. New York: Mckay.

----- . (1976). *Human Characteristics and School Learning*. New York: McGraw Hill Book.

Brammer, Lawrence M. (1993). *The Helping Relationship Process and Skill*. 5th ed. New Jersey: Prentice Hall.

Bryman, A. (2001). *Social Research Methods*. New York: Oxford University Press.

Buckley, Roger; & Caple, Jim. (1995). *The Theory and Practice of Training*. 3rd ed. Great Britain: Biddles; Guilford and King's Lynn.

Butter; Leitenberg; & Fuselier. (1993). *The Use of Mental Health Professional Consultants to Police Hostage Negotiation Teams*. pp. 213 – 222.

Carkuff, Robert R. (1969). *Helping and Human Relations Volume I*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Carmier, Sherilyn L.; & Hackney, H. (1993). *The Professional Counselor : A Process Guided to Helping*. 2nd ed. Boston: Allyn and Bacon.

Combs, Arther W.; Avila, Donald I.; & Purkey, William W. (1978). *Helping Relationships : Basic Concept for the Helping Profession*. 2nd ed. Boston: Allyn and Bacon.

Elfenbein, Hillary Anger; et al. (2800). *Journal of Research in Personality*. pp. 1463 – 1475.

Ennis, R. H. (1985, October). A Logical Basis Measuring Critical Thinking Skill. *Educational Leadership*. 45 – 48.

F.B.I. (2004). *Crisis Negotiation Course*. Quantico: FBI Academy.

Fulmer, Ingrid Smithy; & Bruce, Barry. (2004). *The International Journal of Conflict Management*. pp. 245 - 272.

- George, Rockey L.; & Therese, S. Crisranni. (1990). *Counseling*. 3rd ed. New Jersey: Prentice.
- . (1995). *Counseling : Theory and Practice*. 4th ed. Boston: Allyn and Bacon.
- Hackney, H. & Carmier, L.S. (1994). *Counseling Strategies and Objectives*. New Jersey: Prentice – Hall.
- Ivey, AE. (1971). *Micro- counseling : Innovations in Interviewing Training*. Springfield IL: Charles, C. Thomas.
- Ivey, AE.; & Authier, F. (1978). *Micro-counseling Innovations in Interviewing, Counseling, Psychotherapy and Psycho-education*. Springfield, IL: Chaveles, C. Thomas.
- Ivey, AE.; & Downing, L. (1980). *Counseling and Psychotherapy : Skills, Theories and Practice*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- . (1987). *Counseling and Psychotherapy : Integrating Skills, Theory and Practice*. 2nd ed. New Jersey: Prentice – Hall Inc.
- Lynton, Rolf P.; & Pareek, Udai. (1978). *Training for Development*. West Hartford: Kumarian Press.
- McClelland, D.C. (1973). Testing for Competence Rather than for Intelligence. *American Psychologist*. 28:1 – 14.
- Parry, S.B. (1996, July). The Quest for Competencies. *Training*. 33: 48 – 56.
- Perry, C.; Ball, I.; & Stacey, E. (2004). Emotional Intelligence and Teaching Situations : Development of a New Measure. *Issues In Educational Research*. 14(1): 29 – 43.
<http://www.education.curtin.edu.au/iier/iier14/perry.html>
- Roger, Carl R. (1959). *Client – Centered Theory*. Boston: Houghton Mifflin.
- Thomas, L. G. (2000). *Moderating Focus Group*. California: Sage Publishing.
- Vecchi, Gregory M.; Van, Hasselt; Vincent, B.; & Romano, Stephen J. (2005). Aggression and Violent Behavior. *Crisis (Hostage) Negotiation Current Strategies and Sissues in Higs-risk Conflict Resolution*. pp. 533 – 551.
- Watson, G.; & Glaser, E.M. (1964). *Watson-Glaser Critical Thinking Appraisal Manual : Form Ym and Zm*. New York: Harcout Brace and World.
- Yamane, Tero. (1967). *Statistic : An Intro Destroy Analysis*. New York: Harper and Row.





รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ที่ร่วมดำเนินการสนทนากลุ่ม

รองศาสตราจารย์ ดร.นันทา สู้รักษา	รองศาสตราจารย์ ประธานบริหารหลักสูตรปริญญาเอก จิตวิทยาการให้คำปรึกษา (ประธานการสนทนากลุ่ม)
นายแพทย์ประภาส อุครานันท์ (จิตแพทย์)	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์ (จิตแพทย์)
นางวัลลี ธรรมโกสิทธิ์	นักจิตวิทยา สถาบันกัลยาณ์ราชชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต (นักจิตวิทยา)
นางมนฤดี เกตุพันธุ์	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารธุรกิจ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ผู้เชี่ยวชาญด้านการเจรจาต่อรอง)
พลตำรวจตรี ดร.ประวุฒิ ถาวรศิริ	รองผู้บัญชาการสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร (ผู้เชี่ยวชาญด้านการเจรจาต่อรอง)
พลตำรวจตรี อรรถกฤษณ์ ธารีฉัตร	รองผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 (ผู้เชี่ยวชาญด้านเจรจาต่อรอง)
พันตำรวจเอก อัครพล บุญโยปษ์ภูมิภัก	ผู้อำนวยการส่วนคดีอาชญากรรมระหว่างประเทศ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (ผู้เชี่ยวชาญด้านการเจรจาต่อรอง)
พันตำรวจเอก กิตติศักดิ์ ปลาทอง	ผู้วิจัย
อาจารย์รัก ชูณหากาญจน์	เลขานุการ

**รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต**

รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จัตรศุภกุล

รองศาสตราจารย์

รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์

รองคณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

พลตำรวจตรี ปรีชา ธิามานตรี

ผู้บังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

กองบัญชาการตรวจคนเข้าเมือง

ศาสตราจารย์ พลตำรวจตรี ดร.พิศาล มุขแจ้ง

ศาสตราจารย์

โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

กองบัญชาการโรงเรียนนายร้อยตำรวจ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรือโท ดร.ไพฑูรย์ อ่อนมั่ง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต**

รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร จัตุรงค์กุล

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูศรี เลิศรัตน์เดชากุล

รองคณบดี

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

พลตำรวจตรี ปรีชา ธิมานนตรี

ผู้บังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2

กองบัญชาการตรวจคนเข้าเมือง

ศาสตราจารย์ พลตำรวจตรี ดร.พิศาล มุขแจ้ง

ศาสตราจารย์

โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

กองบัญชาการโรงเรียนนายร้อยตำรวจ

พลตำรวจตรี ศรกฤษณ์ แก้วผลึก

ผู้บังคับการฝึกอบรมตำรวจกลาง

กองบัญชาการฝึกศึกษา





รศ.ดร.นันทา สุริรักษา ประธานกล่าวเปิดการสนทนากลุ่ม
ประธานบริหารหลักสูตรปริญญาเอกจิตวิทยาการให้คำปรึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



บรรยากาศการสนทนากลุ่ม



นายแพทย์ประภาส อุครานันท์ (จิตแพทย์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนครินทร์



นางวัลลี ธรรมโกสิทธิ์ นักจิตวิทยา
สถาบันกัลยาณ์ราชชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต



พล.ต.ต.ดร.ประวุฒิ ถาวรศิริ
รองผู้บัญชาการสำนักงานเทคโนโลยีและสารสนเทศและการสื่อสาร/โฆษกตำรวจ
ผู้เชี่ยวชาญด้านการเจรจาต่อรอง



นางมนฤดี เกตุพันธุ์ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารธุรกิจ
บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
ผู้เชี่ยวชาญด้านการเจรจาต่อรอง



พล.ต.ต. อรรณพ ธารีรัตน์ รองผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค 4
ผู้เชี่ยวชาญด้านการเจรจาต่อรอง



พ.ต.อ. อัศวพล บุญโยปักษ์ภัมภ์
ผู้อำนวยการส่วนคดีอาชญากรรมระหว่างประเทศ กรมสอบสวนคดีพิเศษ
ผู้เชี่ยวชาญด้านการเจรจาต่อรอง



อาจารย์รัก ชุมหกาญจน์ เลขาณุกร (ผู้จัดบันทึก)



พ.ต.อ.กิตติศักดิ์ ปลาทอง ผู้วิจัย



ผลการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เกี่ยวกับการเจาะต่อรอกในภาวะวิกฤตได้ดำเนินการในวันศุกร์ที่ 19 กุมภาพันธ์ 2553 เวลา 09.00 – 12.00 น. ณ สโมสรตำรวจ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ มีผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญด้านการเจาะต่อรอก ดังรายนามต่อไปนี้

1. นายแพทย์ประภาส อุดรฉัตร (จิตแพทย์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา ราชนครินทร์
2. นางวัลลี ธรรมโกสิทธิ์ (นักจิตวิทยา) สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ กรมสุขภาพจิต
3. นางมนฤดี เกตุพันธุ์ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารธุรกิจ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ผู้เชี่ยวชาญการเจาะต่อรอก)
4. พล.ต.ต.ดร.ประวุฒิ ถาวรศิริ รองผู้บัญชาการสำนักงานเทคโนโลยีและสารสนเทศและการสื่อสาร (ผู้เชี่ยวชาญการเจาะต่อรอก)
5. พล.ต.ต. อรรถกฤษณ์ ธารีฉัตร รองผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 (ผู้เชี่ยวชาญการเจาะต่อรอก)
6. พ.ต.อ. อัครพล บุญโยปัทม์ ผู้อำนวยการส่วนคดีอาชญากรรมระหว่างประเทศ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (ผู้เชี่ยวชาญการเจาะต่อรอก)

ประธานการสนทนากลุ่ม ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้านการเจาะต่อรอกที่ได้ให้เกียรติสละเวลามาร่วมสนทนากลุ่มครั้งนี้ การสนทนากลุ่มโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อหาการเจาะต่อรอกในภาวะวิกฤต เป็นขั้นตอนหนึ่งการทำวิจัยของพันตำรวจเอกกิตติศักดิ์ ปลาทอง นิสิตปริญญาเอก สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา หัวข้อวิจัยเรื่อง การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการต่อรอกในภาวะวิกฤต

พล.ต.ต.ดร.ประวุฒิ ถาวรศิริ : วันนี้จะมาพูดคุยรายละเอียดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้ที่ทำหน้าที่เจาะต่อรอก ในส่วนขององค์ความรู้และทักษะมีอะไรบ้าง รวมไปถึงการฝึกอบรมของนักเจาะต่อรอก นักเจาะต่อรอกแตกต่างจากโหมก โหมกพูดแบบทางเดียว ส่วนนักเจาะต่อรอกพูดแบบสื่อสารโต้ตอบ จึงจำเป็นต้องหาคนมาฝึกอบรมค่อนข้างยาก ยิ่งยากขึ้นไปอีกถ้าอยู่ในภาวะวิกฤต ดังนั้นจึงต้องสรรหาคนมาใช้ในหน่วยงานดำเนินการจะคัดสรรอย่างไร

พ.ต.อ. อัครพล บุญโยปัทม์ : มี 2 ประเด็นในการคัดเลือกคนทำหน้าที่เจาะต่อรอก 1) จะสร้างนักเจาะต่อรอกแบบมืออาชีพ 2) นักเจาะต่อรอกเบื้องต้น การคัดเลือกนักเจาะต่อรอกทั้งสองแบบเหมือนกันคือ (1) คนที่ทำหน้าที่นักเจาะต่อรอกต้องสมัครใจ ชอบที่จะเป็นนักเจาะต่อรอก (2) พูดได้ไม่พอแต่ต้องพูดเป็น พูดแบบสร้างทางเลือกให้ผู้ก่อเหตุหรือคนร้าย นักเจาะต่อรอกต้องมีบุคลิกภาพผสมผสาน

และต้องมีคุณสมบัติที่เหนือกว่าผู้ก่อเหตุ ต้องมีทักษะ ต้องมีการฝึกฝน ต้องมีความพร้อมเหนือกว่าผู้ก่อเหตุ นักเจรจาต่อรองของไทยมีเพียงเกรดบีหรือบีบวกเท่านั้น บางครั้งต้องมีความสามารถใช้ภาษาได้โดยไม่ต้องมีล่าม

คุณวัลลี ธรรมโกสิทธิ์ : เมื่อปี 2540 การคัดเลือกตำรวจ 30 คนของ บชน.มาทำหน้าที่เจรจาต่อรอง ได้ใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยาคัดเลือกคุณสมบัติ ไม่ใช่จะใช้ใครก็ได้มาเป็นนักเจรจา จะต้องดูอารมณ์ จะต้องดูบุคลิกภาพ บางคนบกร่องก็ใช้ไม่ได้ ขึ้นแรกคัดคนมาได้ แต่พออบรม ปรากฏว่าบุคคลนั้นไม่สามารถทำหน้าที่เจรจาได้ การฝึกอบรมต้องมีสถานการณ์จำลอง ที่ผ่านมา 10 ปียังหานักเจรจาต่อรองได้ไม่มาก

พล.ต.ต. อรรถกฤษณ์ ธารีฉัตร : กระบวนการสรรหามาจากผู้บังคับบัญชา ไม่มีใครได้ทำหน้าที่โดยตรง การฝึกอบรมการเจรจาต่อรองในระดับสากลได้รับการฝึกจากออสเตรเลีย อเมริกา ฝึกมาอย่างดี ฝึกมาได้นำไปใช้หรือไม่ ระหว่างนำไปใช้ได้มีการพัฒนาหรือไม่ การพัฒนาจะต้องมีการพัฒนาไปสู่มืออาชีพทดแทนคนเก่า สรุปการฝึกอบรมระดับนานาชาติแล้วต้องขยายผลและต้องพัฒนา และต้องสร้างประชาสมัคมนักเจรจาต่อรอง นักเจรจาต่อรองก็คือ มนุษย์ธรรมดาที่มีรัก โลภ โกรธ หลง นักเจรจาจะต้องเผชิญกับความเครียดไม่ว่าอนาคตจะเป็นอย่างไร เผชิญกับผู้ก่อเหตุและผู้บังคับบัญชา กรณีคดีเมายาบ้าเกิดขึ้นมาก ตำรวจต้องรีบเร่งจัดการ สิ่งสำคัญคือการรักษาวินัยมนุษย์ให้ได้เพื่อตอบโจทย์ของสังคม

คุณมนฤดี เกตุพันธุ์ : เป็นพลเรือน ปี 2534 ได้เข้าอบรม โดยสมัครใจไปจากประสบการณ์ คิดว่า นักเจรจาต้องมีความอดทน อดทนทางร่างกาย (ร่างกายแข็งแรง) อดทนต่ออารมณ์ ต้องมีสติ และมีสมาธิ และต้องคำนึงผู้คนรอบข้าง และต้องทัศนคติที่ดี และมีไหวพริบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ตำรวจเป็นหน่วยงานหลักทำหน้าที่จากเบื้องต้นไปสู่มืออาชีพ (มืออาชีพก็คือการร้ายสากล)

พล.ต.ต.ดร.ประวุฒิ ถาวรศิริ : ต้องมีความตั้งใจและความอดทน เหมือนกับเป็นนักบินหากเมาเครื่องต้องอดทน โดยนำเครื่องบินลงให้ได้ก่อน ดูจากประวัติการทำงาน ตำรวจไทยการคัดเลือก คัดจากคนใกล้ชิดเป็นเหตุให้การฝึกอบรมไม่ต่อเนื่อง จำเป็นต้องมีรูปแบบการคัดเลือก และการฝึกอบรมเพื่อที่จะทำงานเจรจาได้

คุณมนฤดี เกตุพันธุ์ : การพัฒนามีความสำคัญมาก หน่วยงานก็เริ่มให้ความสำคัญจะต้องมีการคัดกรองคนหลายๆ รอบ เพื่อให้ได้นักเจรจาต่อรองจริง

พล.ต.ต. อรรถกฤษณ์ ธารีฉัตร : หน่วยงานตำรวจทุกสถานี ทุกจังหวัด กำหนดให้มีนักเจรจาตามแผนกรกฎ 52 แต่ตำรวจมีเฉพาะปริมาณ คุณภาพยังไม่มี จำเป็นต้องคิดว่าจะทำอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ

พล.ต.ต.ดร.ประวุฒิ ถาวรศิริ : นักเจรจายังไม่มีศูนย์กลาง จำเป็นต้องมีศูนย์รวม

พ.ต.อ. อัครพล บุญโยปัทม์ : ข้อห่วงใยนักเจรจาต่อรองเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการในภาวะวิกฤต นักเจรจาต่อรองยังเข้าใจผิด จำเป็นต้องทำความเข้าใจ การนำคนส่วนอื่นเข้าอบรมการเจรจาเพื่อทำความเข้าใจและรู้เหตุการณ์ ไม่ว่าจะเป็นนักจิตวิทยาหรือผู้เกี่ยวข้องมีความจำเป็นต้องเรียนรู้ภาพรวม นักเจรจาต้องสร้างทางเลือกไม่ตัดสินใจแทน ขณะเดียวกันต้องสังเกตผู้บังคับบัญชาด้วยว่ามีบุคลิกภาพแบบไหน

พล.ต.ต. ประวุฒิ ถาวรศิริ : นักเจรจาต้องมีปฏิภาณไหวพริบ ต้องได้รับการฝึกฝนและต้องมีความรู้

พล.ต.ต. อรรถกฤษณ์ ธารีฉัตร : ส่วนตัวเป็นนักเจรจาแต่ใจจริงไม่อยากจะอยู่ชุดจุดจุ่ม เพราะจะควบคุมอารมณ์ไม่ค่อยได้ แต่ที่ทำเพราะเป็นหน้าที่ ส่วนของชุดจุดจุ่ม นครสวรรค์ 261 ก็ต้องเรียนรู้การเจรจาต่อรองเพื่อให้รู้ด้วย

คุณวัลลี ธรรมโกสิทธิ์ : จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ต้องประเมินคนให้ได้ เหมือนกับที่เรา รู้รูปแบบนักเจรจาของโลกก็เปลี่ยนไป อย่างเช่น จิตวิทยาชุมชน ว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร มีวิธีการจัดการอย่างไร

พล.ต.ต. ประวุฒิ ถาวรศิริ : จะต้องรู้เขา รู้ได้อย่างไร กรณีสถานการณ์ใหญ่ๆ บางทีผู้ก่อเหตุอยู่บนเสาไฟฟ้า บางครั้งต้องรู้ว่า ผู้ก่อเหตุติดยาบ้ายังไม่กระโดด เพราะมีอาการประสาทหลอน กลัวคนฆ่า ยาบ้าเหมือนยาไอซ์ หากเป็นยาไอซ์บอกให้กระโดดจะกระโดด กรณีรู้เขา คือ รู้ว่าเขาเป็นอย่างไรและเข้าใจคนร้าย และขณะเดียวกันก็เข้าใจผู้บังคับบัญชา นักเจรจาต่อรองไม่ใช่ผู้ตัดสินใจ แต่ต้องรับรู้เหตุการณ์และเข้าใจสถานการณ์ สร้างทางเลือกให้ผู้บังคับบัญชาตัดสินใจ

คุณมนฤดี เกตุพันธุ์ : จำเป็นต้องมีข้อมูลเบื้องต้น หน้าที่ค้นหาความจริง ต้องอดทนมากๆ หน่วยสนับสนุนต้องแม่นยำข้อมูล เพื่อที่จะได้สนับสนุนข้อมูล ไม่เช่นนั้นจะต้องอดทนอย่างมากเพื่อหาข้อมูล

พล.ต.ต. ประวุฒิ ถาวรศิริ : วิธีการที่จะต้องหาข้อมูลจากผู้ก่อเหตุให้ได้มากที่สุด

นายแพทย์ประภาส อุครานันท์ : บริบทประเทศไทยมีหลายหลักสูตร เหตุการณ์วิกฤตแต่ละแห่งแตกต่างกัน รูปแบบแต่ละแห่งก็ไม่เหมือนกัน หลักการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ต้องเหมือนตัวอย่างใน เดอะ สตาร์ ค้นฟ้าคว้าดาว การค้นหานักเจรจาต่อรอง จำเป็นต้องมีสมรรถนะที่เหมือนกันในระดับหนึ่ง กรณีคนไทยที่ตกอยู่ในภาวะวิกฤตก็มีความแตกต่างจากคนต่างประเทศ การคัดเลือกบุคคลทำหน้าที่เจรจาต่อรองว่าแบบไหนเหมาะสม บางครั้งบุคลิกภาพดีเยี่ยมแต่เจรจาต่อรองไม่ได้ บางครั้งผู้ผ่านภาวะวิกฤตมาก่อนสามารถทำหน้าที่ได้ดี เพราะเข้าใจและมีประสบการณ์มาก่อน ดังนั้น การคัดเลือกไม่ควรตั้งเกณฑ์ไว้สูงมาก บางคนมีศักยภาพอยู่ภายในก็สามารถนำมาพัฒนาได้ ผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรองในพื้นฐานเบื้องต้น ดูที่ภูมิหลัง โดยการสัมภาษณ์ ดูประวัติ จากนั้นก็ทำแบบทดสอบมีหลายแบบ ต้องการวัดอะไร ต่อไปก็ดูที่สมรรถนะความต้องการ จากทฤษฎีพื้นฐานจากผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ

แล้วนำมาคัดเลือก ได้ข้อมูลจากคนที่ม่ประสบการณ์ นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หลักสูตรอะไรจะเลือกคนแบบไหน การเจรจาต่อรองหากคนไม่ยอมเรียน เพราะไม่ทันใจและเขาไม่ศรัทธา ต้องออกแบบหลักสูตรให้เขารู้ว่าเป็นเส้นทางอาชีพของนักเจรจา ในสถานการณ์จริงต้องมีข้อมูลให้มากและคัดกรองข้อมูล เพื่อที่จะทำนายเหตุการณ์ได้ ต้องมีการจัดการในภาวะวิกฤตและต้องกรองเหตุการณ์ได้ด้วย และควรจะพูดแบบไหน ต้องมีความพร้อม มีสติและมีสมาธิ และต้องพูดอย่างไร

พล.ต.ต.ดร.ประวุฒิ ถาวรศิริ : ต้องหาข้อมูลจากเพื่อนร่วมทีม ต้องมีปฏิภาณไหวพริบ เรียนรู้ด้วยการฝึก สถานการณ์จะสอนเราว่าต้องทำอะไร การฝึกแบบเหตุการณ์จำลองเป็นตัวอย่าง โปรแกรมการฝึก

พล.ต.ต. อรรถกฤษณ์ ธารีฉัตร : กรณีแบบจำลองเหตุการณ์ จะแบ่งเป็นกรณีไม่มีตัวประกัน กับแบบมีตัวประกัน กรณีไม่มีตัวประกัน เครียด ติดยาบ้า ชีวิตล้มเหลว มีตัวประกัน คือ ติดยาบ้า ปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง การเรียนรู้หลักการและวิธีการต้องมีแบบจำลองเหตุการณ์

พล.ต.ต.ดร.ประวุฒิ ถาวรศิริ : ประวัติต้องดูที่ภูมิหลัง ปฏิภาณไหวพริบ การอบรมต้องมีการทดสอบและคัดเลือก และคัดคนเข้าโปรแกรมการฝึกอบรม

คุณวัลลี ธรรมโกสิทธิ์ : ต้องเรียนรู้ธรรมชาติของมนุษย์ การเจรจาต่อรองต้องฝึกทักษะการฟังอย่างมาก นักเจรจาือนักฟัง ส่วนใหญ่มักฟังไม่เป็น ไม่อดทนที่จะฟัง เน้นการฟัง การฝึกแยกเป็นฐานทำการฝึก จะได้ว่าใครทำเป็นทำได้ แค่อ่านจะไม่รู้ว่าใครทำเป็นทำได้ การซักประวัติ การสัมภาษณ์ดูที่บุคลิกภาพก่อน ต้องมีทดสอบการฟังการเข้าใจ

พล.ต.ต.ดร.ประวุฒิ ถาวรศิริ : ตำรวจทุกระดับควรมีการฝึกอบรม และต้องรู้บุคลิกภาพว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ของผู้ก่อเหตุว่าเป็นอย่างไร

พ.ต.อ. อัครพล บุญโยปัษฎัมภ์ : ระดับท้องถิ่นควรให้มีการฝึกที่หลากหลาย เพราะในแต่ละภูมิภาคมีความแตกต่างกันแต่ละเหตุการณ์ ในระดับท้องถิ่นต้องเรียนรู้ทฤษฎีและการปฏิบัติ เพื่อมุ่งสู่ที่ผลลัพธ์คือ ความสำเร็จ หากไม่มีรูปแบบการเจรจาก็ต้องเลือกแนวทางการปฏิบัติ ให้ในชุมชนต้องมีความหลากหลายระดับชุมชนต่อยอดไปถึงระดับชาติ จากระดับชาติก็พัฒนาไปถึงระดับสากล ระดับสากลไม่ค่อยมี นักเจรจาระดับชาติควรมาสอนนักเจรจาท้องถิ่น

พล.ต.ต. อรรถกฤษณ์ ธารีฉัตร : นักเจรจาระดับชาติ ในปัจจุบันเล่นพวกพ้อง จึงไม่ค่อยพัฒนาแตกความสามัคคีในกลุ่ม เสียดยคนเก่งอดตาสูง พัฒนายาก คนเป็นครูต้องผ่านงานภาคสนาม จึงมีประสบการณ์จริง

พล.ต.ต.ดร.ประวุฒิ ถาวรศิริ : คนเป็นครูต้องมีประสบการณ์และมีการสร้างครูให้ต่อเนื่อง การฝึกอบรมครูต้องคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรม หากคนที่มีแว่นักเจรจามารับช่วงต่อ สรุปลก็คือ คัดคนเข้ามาอบรม เพื่อทำงานให้ได้

นายแพทย์ประภาส อุครานันท์ : เชื่อว่าตำรวจที่เก่งบางครั้งสมรรถนะบางอย่างไม่สอดคล้องตามเจตนารมณ์ อาจทำงานด้านเจรจาต่อรองได้ดีสักคน หากทำงานไม่ได้ก็ไม่สนุก การคัดลอกหลักสูตรเอฟบีไอ บางอย่างเมืองนอกมีแต่เมืองไทยไม่มี ฉะนั้นการคัดเลือกจะต้องได้คนที่ชอบ และมีความตั้งใจ หากมีประสบการณ์ตรงก็ทำให้อยากเรียน คือ ความชอบบวกประสบการณ์ยิ่งทำให้อยากทำ ความรุนแรงในระดับท้องถิ่นที่มีข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์ก็มีสองกรณีคือ การจับตัวประกันกับการไม่มีตัวประกัน การฝึกอบรมต้องเป็นแบบจำลอง เพราะจะทำให้การฝึกสนุก มีแรงจูงใจ การฝึกจะทำให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงภายใน ซึ่งในบริบทของคนไทย บางครั้งเหตุผลอาจใช้ไม่ได้ แต่ความรู้สึกอาจโดนใจทำให้ผู้ก่อเหตุยอม

คุณวัลลี ธรรมโกสิทธิ์ : ในเรื่องของวิกฤตสุขภาพจิตมีความจำเป็นมาก โดยเฉพาะโรงพยาบาลต่างๆ จะมีมาก ดังนั้นคนเจรจาจะต้องมีความเข้าใจ ต้องเข้าใจทั้งคนไข้และญาติผู้ป่วย

พล.ต.ต. อรรถกฤษณ์ ธารีฉัตร : โรงพยาบาลภูมิพลก็มีหลักสูตรนี้ และก็ได้ไปช่วยสอนด้วย

คุณวัลลี ธรรมโกสิทธิ์ : โรงพยาบาลภูมิพลเกิดเหตุคนไข้ฟันหมอและพยาบาล ต่อมาคนไข้ถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจยิงตาย การดำเนินการกรณีนี้ จะต้องรู้ว่า ใครควรทำอะไร หน้าทีอะไร และควรทำอย่างไร

พล.ต.ต. อรรถกฤษณ์ ธารีฉัตร : นักเจรจาต้องมีธรรมะและมีเหตุผล ธรรมะที่เกี่ยวข้อง คือ อริยสัจ 4

พล.ต.ต.ดร.ประวุฒิ ถาวรศิริ : มีคุณธรรมก็เหมือนมีธรรมะ การปฏิบัติตามหลักสายกลาง

นายแพทย์ประภาส อุครานันท์ : ทางตะวันตก ของเอฟบีไอไม่มีเรื่องธรรมะแต่มีเฉพาะกายและใจ ส่วนของทางตะวันออก (ไทย) มนุษย์มีกายมีใจและมีสมาธิ เรื่องของการช่วยเหลือทางจิตใจ หากผู้เจรจาเครียดแล้วจะต้องหยุด จะต้องประเมินให้ได้ว่าผู้ก่อเหตุที่จะทำร้ายตนเอง ส่วนของไทยอาจใช้คำว่าชะตาฟ้าลิขิต ส่วนต่างชาติไม่มี และผู้เจรจาต่อรองจะต้องไม่ทำร้ายตนเอง หากการเจรจาต่อรองล้มเหลวให้ระลึกเสมือนว่าฟ้าลิขิตคุณทำดีที่สุดแล้ว

คุณวัลลี ธรรมโกสิทธิ์ : ความเครียดมี 2 แบบคือ ความเครียดจากภายใน และความเครียดจากภายนอก

คุณมนฤดี เกตุพันธุ์ : จากประสบการณ์จริงเคยมีความเครียด โดยไม่รู้ว่าตนเครียด กรณีคนร้ายบุกยึดสถานทูต ได้เกิดความเครียดไม่รู้ตัว ถึงขั้นอาเจียน

คุณวัลลี ธรรมโกสิทธิ์ : ในส่วนของนักจิตวิทยา อยู่ในสถานการณ์จริงต้องมีความอดทนเช่นกัน

พล.ต.ต.ดร.ประวุฒิ ถาวรศิริ : ควรจะต้องมีการบริหารความเครียดของตนเองให้ได้

พล.ต.ต. อรรถกฤษณ์ ธารีฉัตร : ตั้งสติให้มีสมาธิ ปลดปล่อยอารมณ์ การทำสมาธิทำให้มีสติ

คุณมนฤดี เกตุพันธุ์ : ขณะปฏิบัติงานจริง ตาจะจ้องไปที่ผู้ก่อเหตุ หูจะต้องฟังโดยไม่สนใจเรื่องอื่น สมาธิจะต้องแน่น

พ.ต.อ. อัครพล บุญโยปัทม์ : ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความเครียด 1) หน่วยงานของนักเจรจาต่อรองเอง บางครั้งไม่สนับสนุน 2) นักเจรจาต่อรองมีประสบการณ์การเจรจาต่อรองที่แตกต่างกัน บางคนควบคุมตัวเองไม่ได้ จำเป็นที่ต้องควบคุมตนให้ได้ อย่าเอาตนเองเป็นที่ตั้ง

คุณมนตรี เกตุพันธุ์ : ต้องรักและชอบจึงจะเป็นนักเจรจาต่อรองได้ ต้องรักในสิ่งที่ทำด้วย

พล.ต.ต.ดร.ประวุฒิ ถาวรศิริ : ต้องกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่ทำหน้าที่นักเจรจา กำหนดให้ต้องสอบผ่านหลักสูตรหนึ่งหากจะไปอีกหลักสูตรหนึ่ง หากได้รับการฝึกอบรมเสร็จแล้วจะค้นพบนักเจรจาต่อรองที่มีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมการคัดเลือกนักเจรจา จะต้องมีการกำหนดว่าจะสามารถคัดเลือกอย่างไร และอบรมอย่างไร รวมถึงจะมีการพัฒนาต่อ การนำจากผลการศึกษาที่ได้จากผลการวิจัยมาเสริมการฝึกอบรม

นายแพทย์ประภาส อุครานันท์ : ปัญหายังมีอยู่แต่มองไม่เห็น กรณีคนไข้โรคจิตคลุ้มคลั่ง ต้องการฆ่าตัวตาย ความรุนแรงที่เกิดขึ้นนั้น จะหยุดยั้งโดยใช้การบริหารในภาวะวิกฤตในญี่ปุ่นการออกกฎหมายการฆ่าตัวตายเป็นความผิด สามารถช่วยลดการฆ่าตัวตายลงได้

พล.ต.ต.ดร.ประวุฒิ ถาวรศิริ : การฝึกอบรมการเจรจาต่อรอง ต้องใช้งานในระดับท้องถิ่นได้ ส่วนในระดับชาติ จะต้องฝึกให้เกิดความชำนาญเป็นพิเศษ ส่วนเรื่องการเจรจาต่อรองในการชุมนุมทางการเมืองเป็นการต่อสู้ทางการเมือง ต้องมีปัจจัยอย่างอื่นที่ต้องนำเข้ามาพิจารณาประกอบ

ตาราง 16 ผลการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต	รายละเอียดทั่วไปของการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต	ความถี่
การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้และความสามารถ	การแสดงออก การมีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	6
ความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต	มีความรู้เข้าใจคุณลักษณะของผู้เจรจาต่อรอง รูปแบบ บทบาท วิธีการ	6
ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ	มีความรู้ เข้าใจ ผู้ติดสารแอมเฟตามีนและผู้อยู่ในอาการซึมเศร้า	6
ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา	มีความรู้ เข้าใจ กระบวนการเทคนิคจิตวิทยาการให้คำปรึกษา	6
ความสามารถในการฟัง	แสดงความเข้าใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงปัญหา เข้าถึงอารมณ์ ความต้องการ ผู้ก่อเหตุ อดทน ควบคุมอารมณ์ตนเอง	6
ความสามารถในการพูด	แสดงออกด้วยการพูด พูดให้เกิดทางเลือก พูดโน้มน้าวใจ พูดให้เกิดประโยชน์ต่อสถานการณ์	6
ความสามารถในการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจดำเนินการ	แสดงออกการคิดอย่างเป็นระบบเพื่อประเมินสถานการณ์และคาดการณ์อนาคตได้	6

ผู้วิจัยเขียนนิยามศัพท์เฉพาะตามผลการสนทนากลุ่ม

ข้อมูลจากการจัดสนทนากลุ่ม นำมาเขียนนิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการแสดงออกถึงการมีความรู้ และความสามารถในการฟัง การสื่อสาร รวมถึงความสามารถในการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจดำเนินการ โดยไม่ใช้ความรุนแรง เพื่อให้ผู้ก่อเหตุหยุดกระทำการอันอาจเกิดอันตรายแก่ชีวิตตนเองหรือผู้อื่น ประกอบด้วย

1.1 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้ หมายถึง ความสามารถในการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ได้แก่

1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจในสาระที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้เจรจาต่อรอง รูปแบบการเจรจาต่อรอง บทบาทและวิธีการเจรจาต่อรอง

1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจในสาระที่เกี่ยวข้องกับความผิดปกติด้านจิตใจ เนื่องมาจากการติดสารเสพติดและภาวะซึมเศร้า

1.1.3 ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา หมายถึง การแสดงออกถึง ความรู้ ความเข้าใจในสาระที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและเทคนิควิธีการให้คำปรึกษาและสามารถนำไปใช้ได้ อย่างถูกต้องและเหมาะสม

1.2 การเจรจาต่อรอง ในภาวะวิกฤตด้านความสามารถ ดังต่อไปนี้

1.2.1 ความสามารถในการฟัง หมายถึง การแสดงออกถึงการเข้าใจข้อเท็จจริงของปัญหา เข้าถึงอารมณ์ความรู้สึก ความต้องการของผู้ก่อเหตุอย่างแท้จริง และมีความอดทนต่อการยั่วเย้า โดยสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ในสถานการณ์ที่มีความกดดันได้เป็นอย่างดี

1.2.2 ความสามารถในการพูด หมายถึง การแสดงออกในการพูดเพื่อให้เกิดทางเลือก และพูดโน้มน้าวใจให้ความรู้สึกที่ดีต่อผู้ก่อเหตุ และเกิดประโยชน์ต่อสถานการณ์ สร้างความมั่นใจให้ผู้ก่อเหตุหรือตัวประกันมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตของตนเองหรือผู้อื่น

1.2.3 ความสามารถในการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจ ในการดำเนินการ หมายถึง การแสดงออก การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อประเมินสถานการณ์ปัจจุบัน คาดการณ์อนาคตได้อย่างถูกต้องเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา

ภาคผนวก ง

คำดัชนี IOC ของแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตโดยผู้เชี่ยวชาญ



ตาราง 17 ค่าดัชนี IOC ของแบบประเมินจากการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ

ข้อ	ผลการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ					ค่าดัชนี IOC	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5		
1	1	1	1	-1	0	0.4	นำไปปรับปรุง
2	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
3	-1	0	0	1	-1	-0.2	-
4	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
5	1	1	1	1	-1	0.6	คัดเลือกไว้
6	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
7	1	1	1	-1	-1	0.2	นำไปปรับปรุง
8	1	1	1	1	0	0.8	คัดเลือกไว้
9	1	1	1	-1	-1	0.2	นำไปปรับปรุง
10	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
11	1	0	1	1	0	0.6	คัดเลือกไว้
12	1	1	1	-1	-1	0.2	คัดเลือกไว้
13	1	1	-1	1	1	0.6	คัดเลือกไว้
14	1	1	1	0	1	0.8	คัดเลือกไว้
15	1	1	1	1	-1	0.6	คัดเลือกไว้
16	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
17	1	1	1	1	0	0.8	คัดเลือกไว้
18	1	1	-1	1	-1	0.2	นำไปปรับปรุง
19	1	1	1	-1	-1	0.2	นำไปปรับปรุง
20	1	1	1	-1	-1	0.2	นำไปปรับปรุง
21	1	1	1	-1	-1	0.2	นำไปปรับปรุง
22	1	1	1	-1	-1	0.2	นำไปปรับปรุง
23	1	1	1	-1	-1	0.2	นำไปปรับปรุง
24	1	1	1	0	-1	0.4	นำไปปรับปรุง
25	1	1	0	1	-1	0.4	นำไปปรับปรุง
26	1	1	1	-1	-1	0.2	นำไปปรับปรุง

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อ	ผลการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ					ค่าดัชนี	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	IOC	
27	1	1	1	-1	-1	0.2	-
28	1	1	-1	-1	-1	0.2	-
29	1	1	-1	1	1	0.6	คัดเลือกไว้
30	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
31	1	1	1	-1	1	0.6	คัดเลือกไว้
32	1	1	1	-1	-1	0.2	นำไปปรับปรุง
33	1	1	1	-1	-1	0.2	นำไปปรับปรุง
34	1	1	1	1	0	0.8	คัดเลือกไว้
35	1	1	1	0	1	0.8	คัดเลือกไว้
36	1	1	1	-1	-1	0.2	นำไปปรับปรุง
37	1	1	1	-1	-1	0.2	นำไปปรับปรุง
38	1	1	1	-1	-1	0.2	นำไปปรับปรุง
39	1	1	1	1	-1	0.6	คัดเลือกไว้
40	1	1	1	1	-1	0.6	คัดเลือกไว้
41	1	1	1	-1	-1	0.2	นำไปปรับปรุง
42	1	1	1	1	-1	0.6	คัดเลือกไว้
43	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
44	1	1	1	1	-1	0.6	คัดเลือกไว้
45	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
46	1	1	1	1	-1	0.6	คัดเลือกไว้
47	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
48	1	1	1	0	-1	0.4	นำไปปรับปรุง
49	1	1	1	-1	-1	0.2	คัดเลือกไว้
50	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
51	1	1	0	1	1	0.8	คัดเลือกไว้
52	1	1	1	1	0	0.8	คัดเลือกไว้

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อ	ผลการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ					ค่าดัชนี	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	IOC	
53	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
54	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
55	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
56	1	1	1	1	0	0.8	คัดเลือกไว้
57	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
58	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
59	1	1	1	0	1	0.8	คัดเลือกไว้
60	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
61	1	1	1	1	0	0.8	คัดเลือกไว้
62	1	1	1	1	-1	0.6	คัดเลือกไว้
63	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
64	1	1	1	1	-1	0.6	คัดเลือกไว้
65	1	1	-1	1	1	0.6	คัดเลือกไว้
66	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
67	1	1	1	1	-1	0.6	คัดเลือกไว้
68	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
69	1	1	1	1	0	0.8	คัดเลือกไว้
70	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
71	1	1	-1	1	1	1	คัดเลือกไว้
72	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
73	1	1	0	1	-1	0.4	นำไปปรับปรุง
74	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
75	1	1	1	1	0	0.8	คัดเลือกไว้
76	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
77	1	1	1	1	0	0.8	คัดเลือกไว้
78	1	1	1	1	0	0.8	คัดเลือกไว้

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อ	ผลการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ					ค่าดัชนี	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	IOC	
79	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
80	1	1	1	1	-1	0.6	คัดเลือกไว้
81	1	1	1	1	-1	0.6	คัดเลือกไว้
82	1	1	1	1	-1	0.6	คัดเลือกไว้
83	1	1	1	1	0	0.8	คัดเลือกไว้
84	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
85	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
86	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
87	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
88	1	1	1	1	0	0.8	คัดเลือกไว้
89	1	1	1	1	-1	0.6	คัดเลือกไว้
90	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
91	1	1	1	1	-1	0.6	คัดเลือกไว้
92	1	1	-1	0	1	0.4	นำไปปรับปรุง
93	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
94	1	1	1	1	-1	0.6	คัดเลือกไว้
95	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
96	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
97	1	1	1	-1	1	0.6	คัดเลือกไว้
98	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
99	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
100	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
101	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
102	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
103	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
104	1	1	1	1	0	0.8	คัดเลือกไว้

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อ	ผลการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ					ค่าดัชนี	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	IOC	
105	1	1	1	1	0	0.8	คัดเลือกไว้
106	1	1	1	1	1	1	คัดเลือกไว้
107	1	1	1	1	-1	0.6	คัดเลือกไว้
108	1	1	1	1	-1	0.6	คัดเลือกไว้
109	1	1	1	1	-1	0.6	คัดเลือกไว้

หมายเหตุ ค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ลงมาผู้วิจัยนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ





ค่าความยากและอำนาจจำแนกของแบบประเมินรายข้อ
และคุณภาพของแบบประเมินทั้งฉบับ

ตอนที่ 1 ค่าความยากและอำนาจจำแนกของแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้

ตาราง 18 การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้

ข้อคำถาม	Item Diff. ค่าความยาก	Disc. Index อำนาจจำแนก	KR-20 if item Deleted ค่า KR-20 ที่เปลี่ยนแปลงเมื่อตัดข้อนั้นออก	หมายเหตุ
ข้อ 8	0.77	0.512	0.646	คัดเลือกไว้
ข้อ 9	0.95	0.057	0.665	นำไปปรับปรุง
ข้อ 10	0.67	0.680	0.634	คัดเลือกไว้
ข้อ 11	0.92	0.140	0.664	นำไปปรับปรุง
ข้อ 12	0.55	0.797	0.635	คัดเลือกไว้
ข้อ 13	0.96	0.114	0.659	นำไปปรับปรุง
ข้อ 14	0.95	0.086	0.663	นำไปปรับปรุง
ข้อ 15	0.94	0.114	0.659	นำไปปรับปรุง
ข้อ 16	0.96	0.057	0.660	นำไปปรับปรุง
ข้อ 17	0.52	0.672	0.637	คัดเลือกไว้
ข้อ 18	0.96	0.057	0.662	นำไปปรับปรุง
ข้อ 19	0.58	0.584	0.639	คัดเลือกไว้
ข้อ 20	0.41	0.331	0.665	คัดเลือกไว้
ข้อ 21	0.53	0.821	0.629	คัดเลือกไว้
ข้อ 22	0.93	0.114	0.655	นำไปปรับปรุง
ข้อ 23	0.96	0.086	0.661	นำไปปรับปรุง
ข้อ 24	0.41	0.636	0.637	คัดเลือกไว้
ข้อ 25	0.39	0.599	0.647	คัดเลือกไว้
ข้อ 26	0.04	0.451	0.654	คัดเลือกไว้
ข้อ 27	0.55	0.555	0.649	คัดเลือกไว้
ข้อ 28	0.94	0.171	0.658	นำไปปรับปรุง
ข้อ 29	0.38	0.599	0.646	คัดเลือกไว้
ข้อ 30	0.94	0.083	0.662	นำไปปรับปรุง
ข้อ 31	0.98	0.057	0.660	นำไปปรับปรุง
ข้อ 32	0.96	0.114	0.659	นำไปปรับปรุง

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อคำถาม	Item Diff. ค่าความยาก	Disc. Index อำนาจจำแนก	KR-20 if item Deleted ค่า KR-20 ที่เปลี่ยนแปลงเมื่อตัดข้อนั้นออก	หมายเหตุ
ข้อ 33	0.38	0.576	0.646	คัดเลือกไว้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การเจาะคำตอบรองในภาวะวิกฤต โดยใช้โปรแกรม TAP (Test Analysis Program)

ตอนที่ 2 ประเมินการเจาะคำตอบรองในภาวะวิกฤตด้านความรู้

Mean Item Difficulty (ค่าเฉลี่ยของค่าความยากทั้งฉบับ) = 0.785

Mean Item Discrimination (ค่าเฉลี่ยของดัชนีอำนาจจำแนกทั้งฉบับ) = 0.179

KR-20 (Alpha) (ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ ที่คำนวณด้วยสูตร KR-20) = 0.667

KR-21 (ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ ที่คำนวณด้วยสูตร KR-21) = 0.522

ตอนที่ 3 แสดงร้อยละของความสามารถในการปฏิบัติเจาะคำตอบรองในภาวะวิกฤต (ในฐานะผู้ทำหน้าที่เจาะคำตอบรอง)

สถานการณ์ที่ 1 (ข้อ 58 – 84) เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับแจ้งว่ามีหญิงวัยกลางคน อายุประมาณ 30 ปีเศษ อาการเหม่อลอย เดินวนเวียนไปมา ไม่พูดจา จะทำการกระโดดตึก อาคารจอดรถชั้น 7 ในฐานะเป็นนักเจาะคำตอบรองในภาวะวิกฤต ท่านได้ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติในเรื่องต่อไปนี้

ความสามารถการฟัง

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
58	ข้าพเจ้าตั้งใจฟังผู้ก่อเหตุอย่างมีสมาธิ เพื่อจะได้เข้าใจสิ่งที่ผู้ก่อเหตุต้องการ	96%	4%
59	ขณะที่ข้าพเจ้าฟัง ข้าพเจ้าจะฟังอย่างตั้งใจโดยงดกิจกรรมหรือสบตาผู้ก่อเหตุ	88%	12%
60	ข้าพเจ้าปล่อยให้ผู้ก่อเหตุพูดจนจบโดยไม่ขัดจังหวะ	88%	12%
61	ข้าพเจ้าเงียบ หรือหยุดตอบโต้ชั่วคราวเพื่อให้ผู้ก่อเหตุได้คิด	87%	13%
62	ในกรณีผู้ก่อเหตุสร้างความกดดันให้ข้าพเจ้า ข้าพเจ้าไม่แสดงอาการตื่นเต้น ตกใจหรือแสดงความก้าวร้าว	92%	8%
63	ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ ไม่แสดงอาการตกใจ	95%	5%

ความสามารถการพูด

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
64	ข้าพเจ้าแนะนำชื่อ ตำแหน่งหน้าที่ และวัตถุประสงค์ของการเจรจา	94%	6%
65	ข้าพเจ้าถามชื่อผู้ก่อเหตุ และพูดคุยเรื่องทั่วไป ด้วยความห่วงใย	94%	6%
66	ข้าพเจ้าถามผู้ก่อเหตุโดยใช้คำถามปลายเปิด เช่น อะไร ที่ไหน อย่างไร เพื่อให้ผู้ก่อเหตุมีโอกาสพูด	88%	12%
67	ข้าพเจ้าจะไม่ใช้คำถามทำไม หรือมีปัญหอะไร เพราะเหมือนเป็นการตำหนิผู้ก่อเหตุ	85%	15%
68	ข้าพเจ้าใช้การสะท้อนความรู้สึกของผู้ก่อเหตุ เพื่อช่วยให้ผู้ก่อเหตุเข้าใจ อารมณ์ ความรู้สึกของตนเองถูกต้องขึ้น	87%	13%
69	ข้าพเจ้าใช้การทวนความ คำพูดของผู้ก่อเหตุ โดยไม่เปลี่ยนแปลงสาระจาก คำพูดของผู้ก่อเหตุ	84%	16%
70	ข้าพเจ้าพูดให้กำลังใจ หรือแสดงความเห็นด้วยเล็กๆ น้อยๆ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุ เห็นคุณค่าในตนเองและอยากจะแก้ปัญหา	89%	11%
71	ข้าพเจ้าหลีกเลี่ยงคำพูดห้ามปรามหรือการสั่ง เช่น อย่ากระโดดนะ เพราะ คำพูดเหล่านี้เป็นการยั่วเย้า ให้แสดงพฤติกรรมมากขึ้น	95%	5%
72	ข้าพเจ้าพูดด้วยน้ำเสียงจริงใจ ไม่ก้าวร้าว พูดช้าๆ และชัดเจน	93%	7%

ความสามารถการพูด (ต่อ)

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
73	ข้าพเจ้าจะไม่พุดูถูก ตำหนิ หรือทำทนายผู้ก่อเหตุ	95%	5%
74	ข้าพเจ้าไม่พุดในเรื่องที่เกินความจริง หรือเป็นไปไม่ได้	85%	15%
75	ข้าพเจ้าหลีกเลี่ยงคำพุดปลอบใจแบบชาวบ้าน เช่น อย่าคิดมาก น้ำตาแก้ปัญหาไม่ได้	80%	20%
76	ข้าพเจ้าพุดโน้มน้าวให้ผู้ก่อเหตุรู้สึกชีวิตยังมีหวัง	94%	6%
77	ข้าพเจ้าพุดให้ผู้ก่อเหตุเห็นว่า ปัญหาเกิดขึ้นนั้นสามารถแก้ไขได้	92%	8%
78	ข้าพเจ้าพุดให้ผู้ก่อเหตุเกิดความรู้สึกปลอดภัย	92%	8%

ความสามารถการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจในการดำเนินการ

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
79	จากการสังเกตลักษณะท่าทางของผู้ก่อเหตุจะทำให้สามารถประเมินสถานการณ์ว่าผู้ก่อเหตุมีอาวุธ หรือวัตถุที่เป็นอันตรายต่างๆ อย่างไร	97%	3%
80	ข้าพเจ้าสามารถประเมินอารมณ์ ความรู้สึก สภาวะจิตใจของผู้ก่อเหตุว่าอยู่ในสภาวะการณ์อย่างไร	92%	8%
81	ข้าพเจ้าจะยืนอยู่ในระยะห่างพอเหมาะและแสดงตนอย่างเป็นมิตร	96%	4%
82	ในสถานการณ์ที่มีความกดดัน ข้าพเจ้าควบคุมสติและใช้ความคิดพิจารณาปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีสมาธิ	91%	9%
83	ข้าพเจ้าจะสามารถประเมินสิ่งบ่งชี้ว่าจะเกิดความรุนแรงจากผู้ก่อเหตุ	95%	5%
84	ข้าพเจ้าสามารถประเมินความก้าวหน้าการเจรจาต่อรองได้	88%	12%

สถานการณ์ที่ 2 (ข้อ 85 – 111) เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับแจ้งเหตุว่ามีชายไทยอายุประมาณ 40 ปีเศษ เมายาบ้า อาการกระวนกระวาย เสียสติ ได้ใช้อาวุธมีด จับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เป็นตัวประกัน ในฐานะนักเจรจาต่อรองจะดำเนินการอย่างไร

ความสามารถการฟัง

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
85	ข้าพเจ้าตั้งใจฟังผู้ก่อเหตุอย่างมีสมาธิ เพื่อจะได้เข้าใจสิ่งที่ผู้ก่อเหตุต้องการ	96%	4%
86	ข้าพเจ้าแสดงท่าทางฟังอย่างตั้งใจโดยผงกศีรษะหรือสบตาผู้ก่อเหตุ	92%	8%
87	ข้าพเจ้าปล่อยให้ผู้ก่อเหตุพูดจนจบโดยไม่ขัดจังหวะ	87%	13%
88	ข้าพเจ้าเงียบ หรือหยุดตอบโต้ชั่วคราวเพื่อให้ผู้ก่อเหตุได้คิด	83%	17%
89	ในกรณีผู้ก่อเหตุสร้างความกดดัน ข้าพเจ้าไม่แสดงอาการตื่นเต้นตกใจหรือแสดงความก้าวร้าว	90%	10%
90	ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ ไม่แสดงอาการตกใจ	94%	6%

ความสามารถการพูด

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
91	ข้าพเจ้าแนะนำชื่อ ตำแหน่งหน้าที่ และวัตถุประสงค์ของการเจรจา	90%	10%
92	ข้าพเจ้าถามชื่อผู้ก่อเหตุ และพูดคุยเรื่องทั่วไป ด้วยความห่วงใย	95%	5%
93	ข้าพเจ้าถามผู้ก่อเหตุโดยใช้คำถามปลายเปิด เช่น อะไร ที่ไหน อย่างไร เพื่อให้ผู้ก่อเหตุมีโอกาสพูด	90%	10%
94	ข้าพเจ้าจะไม่ใช้คำถามทำไม หรือมีปัญหาอะไร เพราะเหมือนเป็นการตำหนิ ผู้ก่อเหตุ	87%	13%
95	ข้าพเจ้าใช้การสะท้อนความรู้สึกของผู้ก่อเหตุ เพื่อช่วยให้ผู้ก่อเหตุเข้าใจ อารมณ์ ความรู้สึกของตนเองถูกต้องขึ้น	84%	16%
96	ข้าพเจ้าใช้การทวนความ คำพูดของผู้ก่อเหตุ โดยไม่เปลี่ยนแปลงสาระจาก คำพูดของผู้ก่อเหตุ	87%	13%
97	ข้าพเจ้าพูดให้กำลังใจ หรือแสดงความเห็นด้วยเล็กๆ น้อยๆ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุ เห็นคุณค่าในตนเองและอยากจะแก้ปัญหา	94%	6%

ความสามารถการพูด (ต่อ)

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
98	ข้าพเจ้าระวังคำพูดในการต่อรองแลกเปลี่ยนเพื่อเกิดประโยชน์ทุกครั้งที่จะให้อะไรแก่ ผู้ก่อเหตุ	93%	7%
99	ข้าพเจ้าไม่พูดตอบโต้ ได้เถียง หรือแนะนำสิ่งต่างๆ แก่ผู้ก่อเหตุ	86%	14%
100	ข้าพเจ้าจะพูดให้เหตุผลที่พอรับได้ เพื่อถ่วงเวลา กรณีผู้ก่อเหตุขีดเส้นตาย	95%	5%
101	ข้าพเจ้าพยายามพูดโน้มน้าวให้ผู้ก่อเหตุพูดกับข้าพเจ้าเท่านั้น	84%	16%
102	ข้าพเจ้าจะพูดด้วยน้ำเสียงจริงใจ ไม่ก้าวร้าว เป็นจังหวะช้าๆ และชัดเจน	97%	3%
103	ข้าพเจ้าพยายามกระตุ้นให้ผู้ก่อเหตุได้พูดเพื่อถ่วงเวลา	88%	12%
104	ข้าพเจ้าพยายามพูดโน้มน้าวให้ผู้ก่อเหตุเห็นความสำคัญของตัวประกัน	93%	7%
105	ข้าพเจ้าจะพูดให้มีทางเลือกอื่นๆ และหลีกเลี่ยงคำพูดไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่ผู้ก่อเหตุพูด	88%	12%

ความสามารถการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจในการดำเนินการ

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
106	จากการสังเกตลักษณะท่าทางของผู้ก่อเหตุจะทำให้สามารถประเมินสถานการณ์ว่าผู้ก่อเหตุมีอาวุธ หรือวัตถุที่เป็นอันตรายต่างๆ อย่างไร	98%	2%
107	ข้าพเจ้าสามารถประเมินอารมณ์ ความรู้สึก สภาวะจิตใจของผู้ก่อเหตุว่าอยู่ในสภาวะการณ์อย่างไร	90%	10%
108	ข้าพเจ้าจะยืนอยู่ในระยะห่างที่พอเหมาะและแสดงตนอย่างเป็นมิตร	95%	5%
109	ในสถานการณ์ที่มีความกดดัน ข้าพเจ้าควบคุมสติและใช้ความคิดพิจารณาปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีสมาธิ	95%	5%
110	ข้าพเจ้าจะสามารถประเมินสิ่งบ่งชี้ได้ว่าจะเกิดความรุนแรงจากผู้ก่อเหตุ	93%	7%
111	ข้าพเจ้าสามารถประเมินความก้าวหน้าการเจรจาต่อรองได้	89%	11%



ภาคผนวก จ

แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตและคำเฉลยคำตอบ

แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

ลำดับที่

--	--	--

แบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

คำชี้แจง : การตอบแบบประเมินการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต แบบประเมินมีทั้งหมด 3 ตอน ขอให้ท่านตอบทั้ง 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นรายละเอียดสถานภาพผู้ตอบแบบประเมิน (ข้อ 1 – ข้อ 7)

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความรู้การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต (ข้อ 8 – ข้อ 33)

ตอนที่ 3 เป็นแบบประเมินความสามารถในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต (ข้อ 34 – ข้อ 87)

ขอให้ท่านประเมินตามความเป็นจริงมากที่สุด การตอบแบบสอบถามนี้ คำตอบของท่าน จะได้รับการรักษาเป็นความลับไม่นำไปเปิดเผยที่ใดเป็นรายบุคคล และไม่เกิดผลทางลบต่อท่าน ขอให้ท่านตอบด้วยความสบายใจ ยิ่งตอบได้ความเป็นจริงมากเท่าใด ยิ่งจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการทำหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และความสงบสุขของสังคมโดยรวม

พันตำรวจเอก กิตติศักดิ์ ปลาทอง (ผู้วิจัย)

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน ☐

1. อายุ

☐ 20 – 30 ปี

☐ 31 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 ปี ขึ้นไป

2. วุฒิการศึกษา

☐ ระดับปริญญาตรี

☐ ระดับปริญญาโท

☐ อื่นๆ (ระบุ)

3. สถานที่จบการศึกษา

4. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง

☐ รองสารวัตร

☐ สารวัตร

☐ รองผู้กำกับการ

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

☐ น้อยกว่า 5 ปี

☐ 5 – 10 ปี

☐ 10 ปี ขึ้นไป

6. ☐ เคย

☐ ไม่เคย ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

7. ถ้าเคยได้รับการฝึกอบรม เคยได้รับการฝึกอบรมที่ใด เรื่องใด

7.1

.....

7.2

.....

7.3

.....

ตอนที่ 2 แบบประเมินความรู้การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

คำชี้แจง : ให้ท่านพิจารณาตอบคำถามทุกข้อโดยให้ทำเครื่องหมาย ☒ ในข้อความที่ถูกต้อง และทำเครื่องหมาย ☐ ในข้อความที่ไม่ถูกต้อง

ความรู้การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

8	การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต เป็นการเจรจาเพื่อเอาชนะฝ่ายตรงข้ามให้ได้ขาด
9	สิ่งบ่งบอกถึงความก้าวหน้าของการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต คืออารมณ์ของผู้ก่อเหตุลดลง
10	การเจรจาต่อรองเป็นเรื่องที่ยินยอมกันได้ โดยการมอบอาวุธหรือยาเสพติดให้ผู้ก่อเหตุเพื่อแลกตัวประกัน
11	ผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตไม่จำเป็นต้องน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ในสายตาผู้ก่อเหตุ
12	กรณีผู้ก่อเหตุจับตัวประกัน ผู้เจรจาต่อรองควรพูดคุยกับตัวประกันให้มากกว่าผู้ก่อเหตุ
13	เป้าหมายสำคัญของการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต คือพยายามให้ผู้ก่อเหตุยอมปล่อยตัวประกัน โดยมีการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน
14	การใช้บุคคลที่สามหรือล่ามเพื่อการเจรจาต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของทีมเจรจา
15	ตำรวจชั้นผู้ใหญ่ เช่น ผู้บัญชาการหรือผู้บังคับการจะเป็นบุคคลสำคัญที่สุดในการทำหน้าที่เจรจาต่อรอง
16	ในการเจรจาต่อรองทุกครั้งจำเป็นต้องมีญาติ เพื่อน หรือพระ มาช่วยเจรจากับผู้ก่อเหตุที่จับตัวประกัน
17	โดยทั่วไปแล้วควรส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจไปแลกกับตัวประกัน
18	เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนที่ได้รับการฝึกอบรมในเรื่องการเจรจาต่อรองสามารถปฏิบัติหน้าที่การเจรจาต่อรองที่มีประสิทธิภาพได้
19	การแก้ไขปัญหาสถานการณ์วิกฤตจำเป็นต้องมีผู้เจรจาคนหนึ่งทำหน้าที่เจรจากับผู้ก่อเหตุ
20	คนแรกที่เป็นผู้เริ่มเจรจาต่อรองต้องเป็นผู้ทำให้การเจรจาต่อรองยุติ
21	ในกรณีผู้ก่อเหตุเมายาบ้าจับตัวประกัน ผู้เจรจาต่อรองจะต้องเคลื่อนไหวตนเองอย่างรวดเร็วเพื่อให้ผู้ก่อเหตุสังเกตไม่ทัน

22	ในกรณีผู้ก่อเหตุเมายาบ้าจับตัวประกัน ผู้เจรจาต่อรองควรโต้ตอบ และปฏิเสธข้อเรียกร้องของผู้ก่อเหตุเพื่อให้ผู้ก่อเหตุได้สติ
23	ผู้เจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตต้องเป็นนักพูดหรือนักไต่สวนที่ เพราะมีวาทศิลป์ในการพูด
24	ตามกฎหมายได้กำหนดระดับความเข้มข้นแอลกอฮอล์ในเลือดเกินกว่า 50 มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์เป็นความผิด
25	ผลจากการดื่มแอลกอฮอล์จะออกฤทธิ์กดระบบประสาทส่วนกลาง ทำให้สติสัมปชัญญะความรู้สึกตัวลดลงและมีการตัดสินใจเร็วขึ้น
26	ยาบ้าจัดเป็นกลุ่มยาเสพติดที่ออกฤทธิ์แบบกดประสาท
27	ผู้ติดยาบ้าในช่วงอารมณ์แปรปรวนร่างกายจะเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว นัยน์ตาจะมีลักษณะวาว กรอกไปมา กระพริบตามากกว่าปกติ เสียงดัง เสียงสั่นและประสาทหลอน
28	ความเครียดไม่มีผลต่อบุคคลในด้านอารมณ์ ร่างกาย และพฤติกรรม
29	ผู้ที่คิดฆ่าตัวตาย ส่วนมากจะรู้สึกกว่าตนเองไร้ค่าและหมดหวังในชีวิต
30	การสร้างสัมพันธภาพที่ดี คือการพูดในสิ่งที่น่าสนใจ เช่น เรื่องการเมือง หรือเรื่องศาสนา
31	การตั้งคำถามที่ดี ควรเป็นคำถามที่ตอบว่าใช่หรือไม่ เพราะผู้ตอบจะได้ตอบอย่างสั้นและกระชับ
32	คำถามปลายเปิดเป็นคำถามที่กำหนดขอบเขตของการตอบ ทำให้ผู้ตอบได้มีโอกาสแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก และสิ่งที่ตนต้องการ
33	การให้กำลังใจเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อให้ผู้ก่อเหตุมีกำลังใจเห็นคุณค่าของตนเองและมีพลังที่จะแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น

ตอนที่ 3 แบบประเมินความสามารถในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต (ในฐานะท่านเป็นผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรอง)

คำชี้แจง สถานการณ์ต่อไปนี้เป็นสถานการณ์ที่ผู้ก่อเหตุได้ก่อเหตุการณ์ขึ้นในฐานะที่ท่านเป็นผู้เจรจาต่อรองในเหตุการณ์ดังกล่าว ท่านได้ปฏิบัติหรือไม่ได้ปฏิบัติ โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่กำหนด

สถานการณ์ที่ 1 (ข้อ 34 – ข้อ 60)

เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับแจ้งว่ามีหญิงวัยกลางคน อายุประมาณ 30 ปีเศษ อาการเหม่อลอย เดินวนเวียนไปมา ไม่พูดจา จะทำการกระโดดตึก อาคารจอดรถชั้น 7 ในฐานะเป็นนักเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ท่านได้ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติในเรื่องต่อไปนี้

ความสามารถการฟัง

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
34	ข้าพเจ้าตั้งใจฟังผู้ก่อเหตุอย่างมีสมาธิ เพื่อจะได้เข้าใจสิ่งที่ผู้ก่อเหตุต้องการ		
35	ขณะที่ข้าพเจ้าฟัง ข้าพเจ้าจะฟังอย่างตั้งใจโดยงดกิริยาหรือสบตาผู้ก่อเหตุ		
36	ข้าพเจ้าปล่อยให้ผู้ก่อเหตุพูดจนจบโดยไม่ขัดจังหวะ		
37	ข้าพเจ้าเงียบ หรือหยุดตอบได้ชั่วขณะเพื่อให้ผู้ก่อเหตุได้คิด		
38	ในกรณีผู้ก่อเหตุสร้างความกดดันให้ข้าพเจ้า ข้าพเจ้าไม่แสดงอาการตื่นเต้น ตกใจหรือแสดงความก้าวร้าว		
39	ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ ไม่แสดงอาการตกใจ		

ความสามารถการพูด

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
40	ข้าพเจ้าแนะนำชื่อ ตำแหน่งหน้าที่ และวัตถุประสงค์ของการเจรจา		
41	ข้าพเจ้าถามชื่อผู้ก่อเหตุ และพูดคุยเรื่องทั่วไป ด้วยความห่วงใย		
42	ข้าพเจ้าถามผู้ก่อเหตุโดยใช้คำถามปลายเปิด เช่น อะไร ที่ไหน อย่างไร เพื่อให้ผู้ก่อเหตุมีโอกาสพูด		
43	ข้าพเจ้าจะไม่ใช้คำถามทำไม หรือมีปัญหาอะไร เพราะเหมือนเป็นการตำหนิผู้ก่อเหตุ		

ความสามารถการพูด (ต่อ)

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
44	ข้าพเจ้าใช้การสะท้อนความรู้สึกของผู้ก่อเหตุ เพื่อช่วยให้ผู้ก่อเหตุเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองถูกต้องขึ้น		
45	ข้าพเจ้าใช้การทวนความ คำพูดของผู้ก่อเหตุ โดยไม่เปลี่ยนแปลงสาระจากคำพูดของผู้ก่อเหตุ		
46	ข้าพเจ้าพูดให้กำลังใจ หรือแสดงความเห็นด้วยเล็กๆ น้อยๆ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุเห็นคุณค่าในตนเองและอยากจะทำปัญหา		
47	ข้าพเจ้าหลีกเลี่ยงคำพูดห้ามปรามหรือการสั่ง เช่น อย่ากระโดดนะ เพราะคำพูดเหล่านี้เป็นการยั่วเย้า ให้แสดงพฤติกรรมมากขึ้น		
48	ข้าพเจ้าพูดด้วยน้ำเสียงจริงใจ ไม่ก้าวร้าว พูดช้าๆ และชัดเจน		
49	ข้าพเจ้าจะไม่พูดดูถูก ตำหนิ หรือท้าทายผู้ก่อเหตุ		
50	ข้าพเจ้าไม่พูดในเรื่องที่เกินความจริง หรือเป็นไปไม่ได้		
51	ข้าพเจ้าหลีกเลี่ยงคำพูดปลอบใจแบบชาวบ้าน เช่น อย่าคิดมาก น้ำตาแก้ปัญหาไม่ได้		
52	ข้าพเจ้าพูดโน้มน้าวให้ผู้ก่อเหตุรู้สึกชีวิตยังมีหวัง		
53	ข้าพเจ้าพูดให้ผู้ก่อเหตุเห็นว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นสามารถแก้ไขได้		
54	ข้าพเจ้าพูดให้ผู้ก่อเหตุเกิดความรู้สึกปลอดภัย		

ความสามารถการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจในการ
ดำเนินการ

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
55	จากการสังเกตลักษณะท่าทางของผู้ก่อเหตุจะทำให้สามารถประเมินสถานการณ์ว่าผู้ก่อเหตุมีอาวุธ หรือวัตถุที่เป็นอันตรายต่างๆ อย่างไร		
56	ข้าพเจ้าสามารถประเมินอารมณ์ ความรู้สึก สภาวะจิตใจของผู้ก่อเหตุว่าอยู่ในสภาวะการณ์อย่างไร		
57	ข้าพเจ้าจะยืนอยู่ในระยะห่างพอเหมาะและแสดงตนอย่างเป็นมิตร		
58	ในสถานการณ์ที่มีความกดดัน ข้าพเจ้าควบคุมสติและใช้ความคิดพิจารณาปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีสมาธิ		
59	ข้าพเจ้าจะสามารถประเมินสิ่งปฏิกูลซึ่งจะเกิดความรุนแรงจากผู้ก่อเหตุ		
60	ข้าพเจ้าสามารถประเมินความก้าวหน้าการเจรจาต่อรองได้		

สถานการณ์ที่ 2 (ข้อ 61 – ข้อ 87)

ได้รับแจ้งเหตุว่ามีชายไทยอายุประมาณ 40 ปีเศษ เมายาบ้า อาการกระวนกระวาย เสียสติ ได้ใช้อาวุธมีดจับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เป็นตัวประกัน ในฐานะนักเจรจาต่อรองจะดำเนินการอย่างไร

ความสามารถการฟัง

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
61	ข้าพเจ้าตั้งใจฟังผู้ก่อเหตุอย่างมีสมาธิ เพื่อจะได้เข้าใจสิ่งที่ผู้ก่อเหตุต้องการ		
62	ข้าพเจ้าแสดงท่าทางฟังอย่างตั้งใจโดยผงกศีรษะหรือสบตาผู้ก่อเหตุ		
63	ข้าพเจ้าปล่อยให้ผู้ก่อเหตุพูดจนจบโดยไม่ขัดจังหวะ		
64	ข้าพเจ้าเงียบ หรือหยุดตอบได้ชั่วขณะเพื่อให้ผู้ก่อเหตุได้คิด		
65	ในกรณีผู้ก่อเหตุสร้างความกดดัน ข้าพเจ้าไม่แสดงอาการตื่นเต้นตกใจหรือแสดงความก้าวร้าว		
66	ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ ไม่แสดงอาการตกใจ		

ความสามารถการพูด

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
67	ข้าพเจ้าแนะนำชื่อ ตำแหน่งหน้าที่ และวัตถุประสงค์ของการเจรจา		
68	ข้าพเจ้าถามชื่อผู้ก่อเหตุ และพูดคุยเรื่องทั่วไป ด้วยความห่วงใย		
69	ข้าพเจ้าถามผู้ก่อเหตุโดยใช้คำถามปลายเปิด เช่น อะไร ที่ไหน อย่างไร เพื่อให้ผู้ก่อเหตุมีโอกาสพูด		
70	ข้าพเจ้าจะไม่ใช้คำถามทำไม หรือมีปัญหอะไร เพราะเหมือนเป็นการตำหนิผู้ก่อเหตุ		
71	ข้าพเจ้าใช้การสะท้อนความรู้สึกของผู้ก่อเหตุ เพื่อช่วยให้ผู้ก่อเหตุเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองถูกต้องขึ้น		
72	ข้าพเจ้าใช้การทวนความ คำพูดของผู้ก่อเหตุ โดยไม่เปลี่ยนแปลงสาระจากคำพูดของผู้ก่อเหตุ		
73	ข้าพเจ้าพูดให้กำลังใจ หรือแสดงความเห็นด้วยเล็กๆ น้อยๆ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุเห็นคุณค่าในตนเองและอยากจะทำปัญหา		

ความสามารถการพูด (ต่อ)

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
74	ข้าพเจ้าระวังคำพูดในการต่อรองแลกเปลี่ยนเพื่อเกิดประโยชน์ทุกครั้งที่จะให้อะไรแก่ ผู้ก่อเหตุ		
75	ข้าพเจ้าไม่พูดตอบโต้ ได้เถียง หรือแนะนำสิ่งต่างๆ แก่ผู้ก่อเหตุ		
76	ข้าพเจ้าจะพูดให้เหตุผลที่พอรับได้ เพื่อถ่วงเวลา กรณีผู้ก่อเหตุซัดเส้นตาย		
77	ข้าพเจ้าพยายามพูดโน้มน้าวให้ผู้ก่อเหตุพูดกับข้าพเจ้าเท่านั้น		
78	ข้าพเจ้าจะพูดด้วยน้ำเสียงจริงจัง ไม่ก้าวร้าว เป็นจังหวะช้าๆ และชัดเจน		
79	ข้าพเจ้าพยายามกระตุ้นให้ผู้ก่อเหตุได้พูดเพื่อถ่วงเวลา		
80	ข้าพเจ้าพยายามพูดโน้มน้าวให้ผู้ก่อเหตุเห็นความสำคัญของตัวประกัน		
81	ข้าพเจ้าจะพูดให้มีทางเลือกอื่นๆ และหลีกเลี่ยงคำพูดไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่ผู้ก่อเหตุพูด		

ความสามารถการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจในการดำเนินการ

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
82	จากการสังเกตลักษณะท่าทางของผู้ก่อเหตุจะทำให้สามารถประเมินสถานการณ์ว่าผู้ก่อเหตุมีอาวุธ หรือวัตถุที่เป็นอันตรายต่างๆ อย่างไร		
83	ข้าพเจ้าสามารถประเมินอารมณ์ ความรู้สึก สภาวะจิตใจของผู้ก่อเหตุว่าอยู่ในสภาวะการณ์อย่างไร		
84	ข้าพเจ้าจะยืนอยู่ในระยะห่างที่พอเหมาะและแสดงตนอย่างเป็นมิตร		
85	ในสถานการณ์ที่มีความกดดัน ข้าพเจ้าควบคุมสติและใช้ความคิดพิจารณาปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีสมาธิ		
86	ข้าพเจ้าจะสามารถประเมินสิ่งบ่งชี้ได้ว่าจะเกิดความรุนแรงจากผู้ก่อเหตุ		
87	ข้าพเจ้าสามารถประเมินความก้าวหน้าการเจรจาต่อรองได้		

😊 ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน 😊

คำเฉลยแบบประเมินสมรรถนะการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

ตอนที่ 2 แบบประเมินความรู้การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

✗	8	การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต เป็นการเจรจาเพื่อเอาชนะฝ่ายตรงข้ามให้ได้ขาด
✓	9	สิ่งบ่งบอกถึงความก้าวหน้าของการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต คืออารมณ์ของผู้ก่อเหตุลดลง
✗	10	การเจรจาต่อรองเป็นเรื่องที่ยินยอมกันได้ โดยการมอบอาวุธหรือยาเสพติดให้ผู้ก่อเหตุเพื่อแลกตัวประกัน
✗	11	ผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตไม่จำเป็นต้องน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ในสายตาผู้ก่อเหตุ
✗	12	กรณีผู้ก่อเหตุจับตัวประกัน ผู้เจรจาต่อรองควรพูดคุยกับตัวประกันให้มากกว่าผู้ก่อเหตุ
✗	13	เป้าหมายสำคัญของการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต คือพยายามให้ผู้ก่อเหตุยอมปล่อยตัวประกัน โดยมีการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน
✓	14	การใช้บุคคลที่สามหรือล่อลวงเพื่อการเจรจาต่อรองอยู่ภายใต้การควบคุมของทีมเจรจา
✗	15	ตำรวจชั้นผู้ใหญ่ เช่น ผู้บัญชาการหรือผู้บังคับการจะเป็นบุคคลสำคัญที่สุดในการทำหน้าที่เจรจาต่อรอง
✗	16	ในการเจรจาต่อรองทุกครั้งจำเป็นต้องนำญาติ เพื่อน หรือพระ มาช่วยเจรจากับผู้ก่อเหตุที่จับตัวประกัน
✗	17	โดยทั่วไปแล้วควรส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจไปแลกกับตัวประกัน
✗	18	เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนที่ได้รับการฝึกอบรมในเรื่องการเจรจาต่อรอง สามารถปฏิบัติหน้าที่การเจรจาต่อรองที่มีประสิทธิภาพได้
✓	19	การแก้ไขปัญหาสถานการณ์วิกฤตจำเป็นต้องมีผู้เจรจาคนหนึ่งทำหน้าที่เจรจากับผู้ก่อเหตุ
✗	20	คนแรกที่เป็นผู้เริ่มเจรจาต่อรองต้องเป็นผู้ทำให้การเจรจาต่อรองยุติ
✗	21	ในกรณีผู้ก่อเหตุเมายาบ้าจับตัวประกัน ผู้เจรจาต่อรองจะต้องเคลื่อนไหวตนเองอย่างรวดเร็วเพื่อให้ผู้ก่อเหตุสังเกตไม่ทัน
✗	22	ในกรณีผู้ก่อเหตุเมายาบ้าจับตัวประกัน ผู้เจรจาต่อรองควรโต้ตอบ และปฏิเสธข้อเรียกร้องของผู้ก่อเหตุเพื่อให้ผู้ก่อเหตุได้สติ
✗	23	ผู้เจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตต้องเป็นนักพูดหรือนักไต่สวน เพราะมีวาทศิลป์ในการพูด

✓	24	ตามกฎหมายได้กำหนดระดับความเข้มข้นแอลกอฮอล์ในเลือดเกินกว่า 50 มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์เป็นความผิด
×	25	ผลจากการดื่มแอลกอฮอล์จะออกฤทธิ์กดระบบประสาทส่วนกลาง ทำให้สติสัมปชัญญะความรู้สึกตัวลดลงและมีการตัดสินใจเร็วขึ้น
×	26	ยาบ้าจัดเป็นกลุ่มยาเสพติดที่ออกฤทธิ์แบบกดประสาท
✓	27	ผู้ติดยาบ้าในช่วงอารมณ์แปรปรวนร่างกายจะเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว นัยน์ตาจะมีลักษณะวาว กรอกไปมา กระพริบตามากกว่าปกติ เสี่ยงดัง เสี่ยงสั้นและประสาทหลอน
×	28	ความเครียดไม่มีผลต่อบุคคลในด้านอารมณ์ ร่างกาย และพฤติกรรม
✓	29	ผู้ที่คิดฆ่าตัวตาย ส่วนมากจะรู้สึกว่ตนเองไร้ค่าและหมดหวังในชีวิต
×	30	การสร้างสัมพันธภาพที่ดี คือการพูดในสิ่งที่น่าสนใจ เช่น เรื่องการเมือง หรือเรื่องศาสนา
×	31	การตั้งคำถามที่ดี ควรเป็นคำถามที่ตอบว่าใช่หรือไม่ เพราะผู้ตอบจะได้ตอบอย่างสั้นและกระชับ
×	32	คำถามปลายเปิดเป็นคำถามที่กำหนดขอบเขตของการตอบ ทำให้ผู้ตอบได้มีโอกาสแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก และสิ่งที่ตนต้องการ
✓	33	การให้กำลังใจเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อให้ผู้ก่อเหตุมีกำลังใจเห็นคุณค่าของตนเองและมีพลังที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ตอนที่ 3 แบบประเมินความสามารถในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต (ในฐานะท่านเป็นผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรอง)

คำชี้แจง : สถานการณ์ต่อไปนี้ เป็นสถานการณ์ที่ผู้ก่อเหตุได้ก่อเหตุการณ์ขึ้นในฐานะที่ท่านเป็นผู้เจรจาต่อรองในเหตุการณ์ดังกล่าว ท่านได้ปฏิบัติหรือไม่ได้ปฏิบัติ โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่กำหนด

สถานการณ์ที่ 1 (ข้อ 34 – ข้อ 60)

เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับแจ้งว่ามีหญิงวัยกลางคน อายุประมาณ 30 ปีเศษ อาการเหม่อลอย เดินวนเวียนไปมา ไม่พูดจา จะทำการกระโดดตึก อาคารจอดรถชั้น 7 ในฐานะเป็นนักเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ท่านได้ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติในเรื่องต่อไปนี้

ความสามารถการฟัง

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
34	ข้าพเจ้าตั้งใจฟังผู้ก่อเหตุอย่างมีสมาธิ เพื่อจะได้เข้าใจสิ่งที่ผู้ก่อเหตุต้องการ	1	0
35	ขณะที่ข้าพเจ้าฟัง ข้าพเจ้าจะฟังอย่างตั้งใจโดยงดการสนทนาหรือสบตาผู้ก่อเหตุ	1	0
36	ข้าพเจ้าปล่อยให้ผู้ก่อเหตุพูดจนจบโดยไม่ขัดจังหวะ	1	0
37	ข้าพเจ้าเงียบ หรือหยุดตอบได้ชั่วคราวเพื่อให้ผู้ก่อเหตุได้คิด	1	0
38	ในกรณีผู้ก่อเหตุสร้างความกดดันให้ข้าพเจ้า ข้าพเจ้าไม่แสดงอาการตื่นเต้น ตกใจหรือแสดงความก้าวร้าว	1	0
39	ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ ไม่แสดงอาการตกใจ	1	0

ความสามารถการพูด

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
40	ข้าพเจ้าแนะนำชื่อ ตำแหน่งหน้าที่ และวัตถุประสงค์ของการเจรจา	1	0
41	ข้าพเจ้าถามชื่อผู้ก่อเหตุ และพูดคุยเรื่องทั่วไป ด้วยความห่วงใย	1	0
42	ข้าพเจ้าถามผู้ก่อเหตุโดยใช้คำถามปลายเปิด เช่น อะไร ที่ไหน อย่างไร เพื่อให้ผู้ก่อเหตุมีโอกาสพูด	1	0
43	ข้าพเจ้าจะไม่ใช้คำถามทำไม หรือมีปัญหอะไร เพราะเหมือนเป็นการตำหนิผู้ก่อเหตุ	1	0
44	ข้าพเจ้าใช้การสะท้อนความรู้สึกของผู้ก่อเหตุ เพื่อช่วยให้ผู้ก่อเหตุเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองถูกต้องขึ้น	1	0
45	ข้าพเจ้าใช้การทวนความ คำพูดของผู้ก่อเหตุ โดยไม่เปลี่ยนแปลงสาระจากคำพูดของผู้ก่อเหตุ	1	0
46	ข้าพเจ้าพูดให้กำลังใจ หรือแสดงความเห็นด้วยเล็กๆ น้อยๆ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุเห็นคุณค่าในตนเองและอยากจะทำปัญหา	1	0
47	ข้าพเจ้าหลีกเลี่ยงคำพูดห้ามปรามหรือการสั่ง เช่น อย่ากระโดดนะ เพราะคำพูดเหล่านี้เป็นการยั่วเย้า ให้แสดงพฤติกรรมมากขึ้น	1	0

ความสามารถการพูด (ต่อ)

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
48	ข้าพเจ้าพูดด้วยน้ำเสียงจริงใจ ไม่ก้าวร้าว พูดช้าๆ และชัดเจน	1	0
49	ข้าพเจ้าจะไม่พูดดูถูก ต่ำหนิ หรือทำทนายผู้ก่อเหตุ	1	0
50	ข้าพเจ้าไม่พูดในเรื่องที่เกินความจริง หรือเป็นไปไม่ได้	1	0
51	ข้าพเจ้าหลีกเลี่ยงคำพูดปลอบใจแบบชาวบ้าน เช่น อย่าคิดมาก น้ำตาแก้ปัญหาไม่ได้	1	0
52	ข้าพเจ้าพูดโน้มน้าวให้ผู้ก่อเหตุรู้สึกชีวิตยังมีหวัง	1	0
53	ข้าพเจ้าพูดให้ผู้ก่อเหตุเห็นว่า ปัญหาเกิดขึ้นนั้นสามารถแก้ไขได้	1	0
54	ข้าพเจ้าพูดให้ผู้ก่อเหตุเกิดความรู้สึกปลอดภัย	1	0

ความสามารถการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจในการดำเนินการ

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
55	จากการสังเกตลักษณะท่าทางของผู้ก่อเหตุจะทำให้สามารถประเมินสถานการณ์ว่าผู้ก่อเหตุมีอาวุธ หรือวัตถุที่เป็นอันตรายต่างๆ อย่างไร	1	0
56	ข้าพเจ้าสามารถประเมินอารมณ์ ความรู้สึก สภาวะจิตใจของผู้ก่อเหตุว่าอยู่ในสภาวะการณ์อย่างไร	1	0
57	ข้าพเจ้าจะยืนอยู่ในระยะห่างพอเหมาะและแสดงตนอย่างเป็นมิตร	1	0
58	ในสถานการณ์ที่มีความกดดัน ข้าพเจ้าควบคุมสติและใช้ความคิดพิจารณาปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีสมาธิ	1	0
59	ข้าพเจ้าจะสามารถประเมินสิ่งบ่งชี้ว่าจะเกิดความรุนแรงจากผู้ก่อเหตุ	1	0
60	ข้าพเจ้าสามารถประเมินความก้าวหน้าการเจรจาต่อรองได้	1	0

สถานการณ์ที่ 2 (ข้อ 61 – ข้อ 87)

ได้รับแจ้งเหตุว่ามีชายไทยอายุประมาณ 40 ปีเศษ เมายาบ้า อาการกระวนกระวาย เสียสติ ได้ใช้อาวุธมีดจับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เป็นตัวประกัน ในฐานะนักเจรจาต่อรองจะดำเนินการอย่างไร

ความสามารถการฟัง

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
61	ข้าพเจ้าตั้งใจฟังผู้ก่อเหตุอย่างมีสมาธิ เพื่อจะได้เข้าใจสิ่งที่ผู้ก่อเหตุต้องการ	1	0
62	ข้าพเจ้าแสดงท่าทางฟังอย่างตั้งใจโดยผงกศีรษะหรือสบตาผู้ก่อเหตุ	1	0
63	ข้าพเจ้าปล่อยให้ผู้ก่อเหตุพูดจนจบโดยไม่ขัดจังหวะ	1	0
64	ข้าพเจ้าเงียบ หรือหยุดตอบได้ชั่วขณะเพื่อให้ผู้ก่อเหตุได้คิด	1	0
65	ในกรณีผู้ก่อเหตุสร้างความกดดัน ข้าพเจ้าไม่แสดงอาการตื่นเต้นตกใจหรือแสดงความก้าวร้าว	1	0
66	ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ ไม่แสดงอาการตกใจ	1	0

ความสามารถการพูด

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
67	ข้าพเจ้าแนะนำชื่อ ตำแหน่งหน้าที่ และวัตถุประสงค์ของการเจรจา	1	0
68	ข้าพเจ้าถามชื่อผู้ก่อเหตุ และพูดคุยเรื่องทั่วไป ด้วยความห่วงใย	1	0
69	ข้าพเจ้าถามผู้ก่อเหตุโดยใช้คำถามปลายเปิด เช่น อะไร ที่ไหน อย่างไร เพื่อให้ผู้ก่อเหตุมีโอกาสพูด	1	0
70	ข้าพเจ้าจะไม่ใช้คำถามทำไม หรือมีปัญหาอะไร เพราะเหมือนเป็นการตำหนิผู้ก่อเหตุ	1	0
71	ข้าพเจ้าใช้การสะท้อนความรู้สึกของผู้ก่อเหตุ เพื่อช่วยให้ผู้ก่อเหตุเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองถูกต้องขึ้น	1	0
72	ข้าพเจ้าใช้การทวนความ คำพูดของผู้ก่อเหตุ โดยไม่เปลี่ยนแปลงสาระจากคำพูดของผู้ก่อเหตุ	1	0

ความสามารถการพูด (ต่อ)

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
73	ข้าพเจ้าพูดให้กำลังใจ หรือแสดงความเห็นด้วยเล็กๆ น้อยๆ เพื่อให้ผู้ก่อเหตุเห็นคุณค่าในตนเองและอยากจะทำปัญหา	1	0
74	ข้าพเจ้าระวังคำพูดในการต่อรองแลกเปลี่ยนเพื่อเกิดประโยชน์ทุกครั้งที่จะให้อะไรแก่ ผู้ก่อเหตุ	1	0
75	ข้าพเจ้าไม่พูดตอบโต้ ได้เถียง หรือแนะนำสิ่งต่างๆ แก่ผู้ก่อเหตุ	1	0
76	ข้าพเจ้าจะพูดให้เหตุผลที่พอรับได้ เพื่อถ่วงเวลา กรณีผู้ก่อเหตุขีดเส้นตาย	1	0
77	ข้าพเจ้าพยายามพูดโน้มน้าวให้ผู้ก่อเหตุพูดกับข้าพเจ้าเท่านั้น	1	0
78	ข้าพเจ้าจะพูดด้วยน้ำเสียงจริงใจ ไม่ก้าวร้าว เป็นจังหวะช้าๆ และชัดเจน	1	0
79	ข้าพเจ้าพยายามกระตุ้นให้ผู้ก่อเหตุได้พูดเพื่อถ่วงเวลา	1	0
80	ข้าพเจ้าพยายามพูดโน้มน้าวให้ผู้ก่อเหตุเห็นความสำคัญของตัวประกัน	1	0
81	ข้าพเจ้าจะพูดให้มีทางเลือกอื่นๆ และหลีกเลี่ยงคำพูดไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่ผู้ก่อเหตุพูด	1	0

ความสามารถการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจในการดำเนินการ

ข้อ	รายละเอียดการกระทำ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
82	จากการสังเกตลักษณะท่าทางของผู้ก่อเหตุจะทำให้สามารถประเมินสถานการณ์ว่าผู้ก่อเหตุมีอาวุธ หรือวัตถุที่เป็นอันตรายต่างๆ อย่างไร	1	0
83	ข้าพเจ้าสามารถประเมินอารมณ์ ความรู้สึก สภาวะจิตใจของผู้ก่อเหตุว่าอยู่ในสภาวะการณ์อย่างไร	1	0
84	ข้าพเจ้าจะยืนอยู่ในระยะห่างที่พอเหมาะและแสดงตนอย่างเป็นมิตร	1	0
85	ในสถานการณ์ที่มีความกดดัน ข้าพเจ้าควบคุมสติและใช้ความคิดพิจารณาปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีสมาธิ	1	0
86	ข้าพเจ้าจะสามารถประเมินสิ่งบ่งชี้ได้ว่าจะเกิดความรุนแรงจากผู้ก่อเหตุ	1	0
87	ข้าพเจ้าสามารถประเมินความก้าวหน้าการเจรจาต่อรองได้	1	0

☺ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน ☺



ตาราง 19 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ด้านเนื้อหาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการ
เจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

ครั้งที่	เรื่องที่ประเมิน	ผลการประเมินโดย					ค่าดัชนี IOC	การแปลผล
		ผู้เชี่ยวชาญ						
		1	2	3	4	5		
1	ปฐมนิเทศ การสร้างสัมพันธภาพและชี้แจง การฝึกอบรม							
	1.1 เนื้อหาสอดคล้องวัตถุประสงค์	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	1.2 ความถูกต้องของเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	1.3 ความสอดคล้องของเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	1.4 ความชัดเจนในการอธิบายเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	1.5 ความเหมาะสม เวลาเรียน กับเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
2	เนื้อหาและรายละเอียดความรู้เกี่ยวกับความ ผิดปกติของจิต							
	2.1 เนื้อหาสอดคล้องวัตถุประสงค์	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	2.2 ความถูกต้องของเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	2.3 ความสอดคล้องของเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	2.4 ความชัดเจนในการอธิบายเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	2.5 ความเหมาะสม เวลาเรียน กับเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
3-4	เนื้อหาและรายละเอียดความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยา การให้คำปรึกษา							
	3.1 เนื้อหาสอดคล้องวัตถุประสงค์	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	3.2 ความถูกต้องของเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	3.3 ความสอดคล้องของเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	3.4 ความชัดเจนในการอธิบายเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	3.5 ความเหมาะสม เวลาเรียน กับเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน

ตาราง 19 (ต่อ)

ครั้งที่	เรื่องที่ประเมิน	ผลการประเมินโดย					ค่าดัชนี IOC	การแปลผล
		ผู้เชี่ยวชาญ						
		1	2	3	4	5		
5	เนื้อหาและรายละเอียดความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม							
	5.1 เนื้อหาสอดคล้องวัตถุประสงค์	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	5.2 ความถูกต้องของเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	5.3 ความสอดคล้องของเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	5.4 ความชัดเจนในการอธิบายเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	5.5 ความเหมาะสม เวลาเรียน กับเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
6	เนื้อหาและรายละเอียดความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม							
	6.1 เนื้อหาสอดคล้องวัตถุประสงค์	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	6.2 ความถูกต้องของเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	6.3 ความสอดคล้องของเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	6.4 ความชัดเจนในการอธิบายเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	6.5 ความเหมาะสม เวลาเรียน กับเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
7-8	เนื้อหาและรายละเอียดความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต							
	7.1 เนื้อหาสอดคล้องวัตถุประสงค์	1	1	1	1	0	0.8	ผ่าน
	7.2 ความถูกต้องของเนื้อหา	1	1	1	1	0	0.8	ผ่าน
	7.3 ความสอดคล้องของเนื้อหา	1	1	1	1	0	0.8	ผ่าน
	7.4 ความชัดเจนในการอธิบายเนื้อหา	1	1	1	1	0	0.8	ผ่าน
	7.5 ความเหมาะสม เวลาเรียน กับเนื้อหา	1	1	1	1	0	0.8	ผ่าน

ตาราง 19 (ต่อ)

ครั้งที่	เรื่องที่ประเมิน	ผลการประเมินโดย					ค่าดัชนี IOC	การแปลผล
		ผู้เชี่ยวชาญ						
		1	2	3	4	5		
9	ปัจจัยนิเทศ							
	9.1 เนื้อหาสอดคล้องวัตถุประสงค์	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	9.2 ความถูกต้องของเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	9.3 ความสอดคล้องของเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	9.4 ความชัดเจนในการอธิบายเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	9.5 ความเหมาะสม เวลาเรียน กับเนื้อหา	1	1	1	1	1	1	ผ่าน



ภาคผนวก ฅ

โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต



ตาราง 20 การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

ครั้งที่/วันที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
1	ปฐมนิเทศ การสร้าง สัมพันธภาพ และชี้แจง วัตถุประสงค์ ของการ ฝึกอบรมเชิง จิตวิทยาเพื่อ พัฒนาการ เจรจาต่อรองใน ภาวะวิกฤต	1. เพื่อสร้างความคุ้นเคย และสัมพันธภาพระหว่าง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เข้ารับการ ฝึกกับผู้วิจัย 2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ เข้ารับการพัฒนาได้ทราบ จุดมุ่งหมายในการพัฒนาใน การเจรจาต่อรองในภาวะ วิกฤต กฎระเบียบ ข้อผูกพัน สถานที่ ช่วงเวลา ระยะเวลา และจำนวนครั้งที่จะร่วมการ พัฒนาในการเจรจาต่อรองใน ภาวะวิกฤต รวมทั้งบทบาท หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในกลุ่ม และประโยชน์ที่จะได้รับจาก การพัฒนา 3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ เข้ารับการพัฒนา ตระหนักถึง ความสำคัญและประโยชน์ต่อ การพัฒนาการเจรจาต่อรอง ในภาวะวิกฤตเพื่อการปฏิบัติ หน้าที่ในการรักษาความสงบ เรียบร้อยของสังคม	ในการดำเนินการพัฒนาครั้งที่ 1 ผู้วิจัย ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ ขั้นนำ 1. ผู้วิจัยสร้างบรรยากาศให้เจ้าหน้าที่ ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาคุ่นเคยและเป็น กันเอง โดยการใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ 2. ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับการ พัฒนาสรุปข้อคิดและความรู้สึกที่ได้จากการ ทำกิจกรรมนี้ ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการฟัง การระดมความคิด เห็น การวิเคราะห์และการลงมือปฏิบัติ ดังนี้ 1. ผู้วิจัยชี้แจงจุดมุ่งหมายของการพัฒนา รวมทั้งอธิบายรายละเอียด วิธีการ สถานที่ ระยะเวลาจำนวนครั้งที่ฝึกตลอดจน ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาครั้งนี้และ ชี้แจง บทบาท หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้รับการพัฒนาที่ต้องปฏิบัติตนทั้งส่วนตัว และกลุ่มระหว่างการพัฒนา 2. ผู้วิจัยใช้เทคนิคการระดมความคิดโดย ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้รับการพัฒนาแบ่งเป็น กลุ่มย่อย กลุ่มละ 4 คน ให้ช่วยกันคิดเรื่อง การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตในปัจจุบัน ว่าเป็นอย่างไร ควรจะอย่างไร และควร จะปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใดบ้าง

ตาราง 20 (ต่อ)

ครั้งที่/วันที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
1 (ต่อ)	ปฐมนิเทศ	ขั้นสรุป	ผู้วิจัยใช้เทคนิคการระดมความคิดและการสะท้อนความคิด โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนา สรุปข้อคิดและความรู้สึกที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมดในครั้งที่ 1 และเปิดโอกาสให้ซักถาม
2	ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ	1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนามีความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติของจิตใจอันเนื่องมาจากสารเสพติด 2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนารู้จักอธิบายความผิดปกติของจิตด้านภาวะความซึมเศร้า	ขั้นสรุป ในการดำเนินการพัฒนาครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้เชิญวิทยากร จิตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต มาเป็นวิทยากรบรรยาย ขั้นนำ ผู้วิจัยได้แนะนำวิทยากร จิตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต ขั้นดำเนินการ 1. ผู้วิจัยใช้เทคนิคการฟัง การระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับความผิดปกติของจิตอันเนื่องมาจากสารเสพติด และความผิดปกติของจิตทางด้านภาวะซึมเศร้า 2. จิตแพทย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ และผลของสารเคมีต่อระบบประสาท ฉายวีดิทัศน์เรื่องสารเสพติด 3. เปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย

ตาราง 20 (ต่อ)

ครั้งที่/วันที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
3 – 4	ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษาและเทคนิควิธีการให้การให้คำปรึกษาพฤติกรรมการใส่ใจ	1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาสามารถอธิบายความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ความหมาย ความสำคัญ และขั้นตอนการให้คำปรึกษา 2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนา มีการฝึกเทคนิค วิธีการ การให้คำปรึกษาได้	ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาสรุปข้อคิดและความรู้สึกและประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรม ยกกรณีตัวอย่างที่พบในการทำงาน พร้อมเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย ในการดำเนินการพัฒนาครั้งที่ 3-4 ผู้วิจัยดำเนินดังนี้ ขั้นนำ ผู้วิจัยสอบถามเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับการพัฒนาเพื่อทบทวนสิ่งที่ได้ศึกษาในครั้งที่ 2 แล้วโยงเรื่องสู่แนวทางการให้ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยดำเนินการช่วงที่ 1 ดังนี้ 1. ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการพัฒนาศึกษาเรื่องความรู้ ความสำคัญของจิตวิทยาการให้คำปรึกษา พร้อมอธิบายจุดเน้นที่สำคัญ 2. เปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัยขั้นสรุป ผู้วิจัยถามประเด็นคำถามเพื่อทดสอบความเข้าใจความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ขั้นสรุป ผู้วิจัยใช้เทคนิคประเด็นคำถามการสะท้อนความคิด โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาสรุปข้อคิดและความรู้สึกที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด

ตาราง 20 (ต่อ)

ครั้งที่/วันที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
	(ช่วงที่ 2)	1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนา สามารถอธิบายความหมายและแนวทางการใช้ทักษะพฤติกรรมกรมการใส่ใจได้ 2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาสามารถใช้ทักษะ พฤติกรรมกรมการใส่ใจได้อย่างเหมาะสม 3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาสามารถอธิบายผลที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมกรมการใส่ใจได้	การดำเนินการในช่วงที่ 2 เป็นดังนี้ ขั้นนำ ทบทวนความรู้ความเข้าใจและข้อคิดที่ได้จากครั้งที่ 3 ช่วงที่ 1 เรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา โยงเข้าสู่พฤติกรรมกรมการใส่ใจ ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการฟัง การระดมความคิดเห็น การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติดังนี้
3-4 (ต่อ)	(ช่วงที่ 2)		1. ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนา แบ่งออกเป็นกลุ่มย่อย ทดลองแสดงพฤติกรรม 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมกรมการใส่ใจ กับพฤติกรรมกรมการไม่ใส่ใจ ขณะสนทนาตามหัวข้อสนทนา โดยมีสถานการณ์กำหนด 2. นายวีดีโอ เกี่ยวกับพฤติกรรมกรมการใส่ใจ และแจกเอกสารใบความรู้ 3. ให้ศึกษาทำความเข้าใจ ชักถาม และให้ฝึกทักษะทุกคนอีกครั้งจนเกิดความชำนาญและเข้าใจ

ตาราง 20(ต่อ)

ครั้งที่/วันที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
(ช่วงที่ 3)	1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนา สามารถอธิบายความหมายและแนวทางการใช้ทักษะการฟังและการสังเกตได้ 2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาสามารถใช้ทักษะการฟังและการสังเกตได้ 3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาสามารถอธิบายผลที่เกิดขึ้นจากการฟังและการสังเกตได้	ขั้นสรุป ผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนา ร่วมกันสรุปผลที่เกิดขึ้นจากการใช้พฤติกรรมกรไสใจ บอกข้อดีและประโยชน์พฤติกรรมกรไสใจในการให้คำปรึกษา และข้อคิดเห็นการนำไปใช้กับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต	การพัฒนาช่วงที่ 3 เป็นดังนี้ ขั้นนำ ผู้วิจัยแจกเอกสารประกอบการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฟังและการสังเกตให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศึกษาทำความเข้าใจ และผู้วิจัยสาธิตทักษะการฟังและการสังเกต (วัตถุประสงค์ข้อที่ 1) ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการฟัง และการระดมความคิด การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ ดังนี้

ตาราง 20 (ต่อ)

ครั้งที่/วันที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
3-4 (ต่อ)	(ช่วงที่ 3)		1. ผู้วิจัยจัดกิจกรรมบทบาทสมมติ คนที่ 1 เป็นผู้รับคำปรึกษาให้ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งของตนเองกับบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ คนที่ 2 เป็นผู้ให้คำปรึกษา คนที่ 3 เป็นผู้สังเกตพฤติกรรมและเป็นผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับ 2. ให้แต่ละคนสวมบทบาทหน้าที่ที่กำหนดให้ 3. ผู้สังเกตพฤติกรรมให้สังเกตและให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ให้คำปรึกษา 4. ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาลัดกันแสดงบทบาทเพื่อให้ทุกคนได้มีประสบการณ์และนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการเสนอความคิดเห็นบทบาททุกบทบาท 5. ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนารูปความคิด ความรู้สึก ที่ได้ปฏิบัติตามบทบาทต่าง ๆ ขั้นสรุป ผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาร่วมกันอภิปรายผลที่เกิดขึ้นจากการใช้ทักษะการฟัง และการสังเกต และสรุปแนวทางการนำทักษะการฟังและการสังเกตไปใช้ในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

ตาราง 20 (ต่อ)

ครั้งที่/วันที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
3-4 (ต่อ)	(ช่วงที่ 4)	1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนา สามารถอธิบายความหมายและแนวทางการใช้ทักษะการถามได้ 2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาสามารถใช้ทักษะการถามได้อย่างเหมาะสม	การดำเนินการพัฒนาช่วงที่ 4 เป็นดังนี้ ขั้นนำ ผู้วิจัย ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศึกษาและทำความเข้าใจ เกี่ยวกับทักษะการใช้คำถาม ผู้วิจัยเปิดวิดีโอเกี่ยวกับทักษะการใช้คำถามแล้ว ผู้วิจัยสาธิตการใช้คำถามปลายเปิดและปลายปิด
	(ช่วงที่ 4)	3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาสามารถอธิบายผลที่เกิดขึ้นจากการถามได้	ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการฟัง การระดมความคิดเห็น การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ ดังนี้ 1. เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาเขียนคำถามปลายเปิดมา 5 ข้อ และคำถามปลายปิดมา 3 ข้อ จากสถานการณ์ที่กำหนดให้ 2. เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาจับคู่ผลัดกันถามคำถาม แล้วช่วยกันสรุปข้อดี และข้อบกพร่องของคำถามอย่างไร 3. แบ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาออกเป็นกลุ่มย่อย เป็นผู้ถาม ผู้ตอบ และผู้สังเกต

ตาราง 20 (ต่อ)

ครั้งที่/วันที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
3-4 (ต่อ)	(ช่วงที่ 4)	3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ เข้ารับการพัฒนาศาสมารถ อธิบายผลที่เกิดขึ้นจากการ ถามได้	4. ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการ พัฒนาผลัดกันทำหน้าที่ เพื่อให้ทุกคนได้มี ประสบการณ์ทุกบทบาท 5. ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒน แลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้สึกและข้อคิดเห็น ที่ได้จากการสวมบทบาททุกบทบาท
			ขั้นสรุป ผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการ พัฒนา ร่วมกันบอกผลดีที่เกิดขึ้นจากการใช้ ทักษะการถามได้ และสรุปแนวทางการนำ ทักษะไปใช้คำถามปลายเปิดและปลายปิด ในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต
	(ช่วงที่ 5)	1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาศาสมารถ อธิบายความหมายและ แนวทางการใช้ทักษะการ สะท้อนความรู้สึกได้	การดำเนินการพัฒนาช่วงที่ 5 เป็นดังนี้ ขั้นนำ ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการพัฒนาศึกษา ทำ ความเข้าใจเรื่องทักษะการสะท้อน ความรู้สึก ฉายวีดิทัศน์ และผู้วิจัยสาธิต ทักษะการสะท้อนความรู้สึกโดยใช้บทบาท สมมติสถานการณ์จำลอง
		2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ เข้ารับการพัฒนาศาสมารถใช้ ทักษะการสะท้อนความรู้สึกได้	ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการฟัง การระดมความคิดเห็น การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ ดังนี้

ตาราง 20 (ต่อ)

ครั้งที่/วันที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
3-4 (ต่อ)	(ช่วงที่ 5)	3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนา อธิบายผลที่เกิดขึ้นจากการ ใช้ทักษะการสะท้อน ความรู้สึกได้	1. ผู้วิจัยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับ การพัฒนาปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษา ผู้สังเกต และให้ข้อมูล ย้อนกลับ 2. ผู้วิจัยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับ การพัฒนาฝึกปฏิบัติการใช้ทักษะการ สะท้อนความรู้สึก ผู้สังเกตให้ข้อมูล ย้อนกลับและประเมินการใช้ทักษะการ สะท้อนความรู้สึก 3. ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการ พัฒนาผลัดกันแสดงบทบาทจนครบทุกคน ทุกบทบาท 4. ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการ พัฒนาบอกข้อมูล ข้อคิดที่ได้สวมบทบาท ขั้นสรุป ผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการ พัฒนา ร่วมกันบอกผลการใช้ทักษะการ สะท้อนความรู้สึกทั้งข้อดีและข้อควร ปรับปรุงและอภิปราย สรุปแนวทางการนำ ทักษะการสะท้อนความรู้สึกไปใช้ในการ เจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

ตาราง 20 (ต่อ)

ครั้งที่/วันที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
3 – 4 (ต่อ)	(ช่วงที่ 5)		ขั้นสรุปรวม 1. ผู้วิจัยฉายวิดีโอที่ถ่ายแต่ละคนไว้ขณะแสดงบทบาทแต่ละเทคนิค ให้ดูเพื่อหาสิ่งที่ดี สิ่งที่ต้องแก้ไข เพื่อนำไปใช้ในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต 2. ผู้วิจัยสอบถามเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาถึงข้อคิด ความรู้สึกและประโยชน์ของการฝึกทักษะการให้คำปรึกษา เทคนิคพฤติกรรมกรรมการใส่ใจ การฟัง และการสังเกต การใช้คำถาม การสะท้อนความรู้สึกและเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย
5	ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม (ช่วงที่ 1)	1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาสามารถอธิบายในเรื่องต่อไปนี้ 1.1 ความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ และลักษณะพฤติกรรมที่เป็นปัญหาได้ 1.2 หลักการสำคัญและเป้าหมายการให้คำปรึกษา 1.3 เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม	ในการดำเนินการพัฒนารั้งที่ 5 ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ ขั้นนำ ผู้วิจัยสอบถามความรู้ ข้อคิดที่ได้จากครั้งที่ 3 – 4 พร้อมเปิดโอกาสซักถาม ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการฟัง การระดมความคิดเห็น การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ ดังนี้ 1. ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนา ศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม

ตาราง 20 (ต่อ)

ครั้งที่/วันที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
5 (ต่อ)	(ช่วงที่ 1)	2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนา สามารถปฏิบัติตามเทคนิค การให้คำปรึกษาแบบ พฤติกรรมนิยมได้	2. ผู้วิจัยทดสอบความเข้าใจผู้รับการ พัฒนาโดยการสอบถาม 3. ผู้วิจัยและผู้เข้ารับการพัฒนารูป ความรู้ที่ได้ 4. ผู้วิจัยสอบถามความเข้าใจและเปิด โอกาสให้ซักถามเพิ่มเติมเพื่อความเข้าใจ 5. ผู้วิจัยสาธิตเทคนิคการให้คำปรึกษา แบบพฤติกรรมนิยมและเปิดวิดีโอให้ดู 6. แบ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการ พัฒนาเป็นกลุ่มย่อยๆ ให้แสดงบทบาทเป็น ผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาและผู้สังเกต ให้ปฏิบัติตามเทคนิคการฝึกพฤติกรรม กล้า แสดงออกและการผ่อนคลาย 7. ให้แต่ละคนในกลุ่มพูดถึงความรู้สึกนึก คิด สิ่งที่สังเกตได้จากการแสดงบทบาทแต่ ละบทบาท ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการ พัฒนา สรุปข้อคิดเห็นที่ได้ พร้อมทั้งเปิด โอกาสให้ซักถาม
5 (ต่อ)	(ช่วงที่ 1)		

ตาราง 20 (ต่อ)

ครั้งที่/วันที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
5 (ต่อ)	(ช่วงที่ 2)	1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนาสามารถอธิบายขั้นตอนการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกทั้งทางอารมณ์และความรู้สึกต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม 2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนาสามารถฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกทั้งทางอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ ต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม	ในการดำเนินการพัฒนาครั้งที่ 5 ช่วงที่ 2 ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ ขั้นนำ ผู้วิจัยนำเสนอกรณีศึกษาเรื่องความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล เนื่องจากการไม่เปิดเผยอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริงออกมา แล้วช่วยกันระดมความคิดเห็นแนวทางแก้ไข ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการฟัง การระดมความคิดเห็น การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ ดังนี้ 1. ผู้วิจัยนำใบความรู้เรื่องขั้นตอนการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศึกษาและทำความเข้าใจ 2. ผู้วิจัยดำเนินกิจกรรมบทบาทสมมติที่เกี่ยวข้องกับความโกรธ และการเผชิญกับความโกรธของผู้อื่น และฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาร่วมกันสรุปขั้นตอนการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก (วัตถุประสงค์ ข้อที่ 1)

(ช่วงที่ 2)

ตาราง 20 (ต่อ)

ครั้งที่/วันที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
5 (ต่อ)	(ช่วงที่ 3)	1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสมารถอธิบายขั้นตอนการฝึกฝนจนคลายได้ 2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสมารถช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาผ่านคลาย ลดความเครียด ความวิตกกังวล คับคล่องใจที่ปรากฏผลออกมาทางกายได้	ในการดำเนินการพัฒนาครั้งที่ 5 ช่วงที่ 3 ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ ขั้นนำ ผู้วิจัยนำเสนองกรณีตัวอย่างเกี่ยวกับข่าวความเครียดในสังคมไทย แล้วช่วยกันแสดงความคิดเห็นถึงแนวทางการแก้ไข ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการฟัง การระดมความคิดเห็น การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ ดังนี้ 1. ผู้วิจัยนำใบความรู้เรื่องวิธีการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาผ่านคลาย ลดความเครียด ความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ที่ปรากฏผลออกมาทางกาย ให้ศึกษาและทำความเข้าใจ 2. ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาทุกคนฝึกการผ่านคลาย ตามขั้นตอนที่ศึกษา 3. ผู้วิจัยสอบถามความรู้สึก ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาเกี่ยวกับการได้ฝึกการผ่านคลาย แล้วให้ฝึกซ้ำอีก 2 ครั้ง เพื่อให้เกิดความชำนาญ

ตาราง 20 (ต่อ)

ครั้งที่/วันที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
6	ขั้นตอน การให้ คำปรึกษา ตามทฤษฎี การให้ คำปรึกษา แบบ พฤติกรรม นิยม	1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาศาสมารถ อธิบายขั้นตอนการให้ คำปรึกษาแบบพฤติกรรม นิยมได้ 2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาศาสมารถ ปฏิบัติตามขั้นตอน การให้ คำปรึกษาแบบพฤติกรรม นิยมได้อย่างเหมาะสม	ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการ พัฒนาช่วยกันสรุปขั้นตอนการฝึกการผ่อน คลาย(วัตถุประสงค์ข้อที่ 2) ในการดำเนินการพัฒนาครั้งที่ 6 ผู้วิจัย ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ ขั้นนำ ผู้วิจัยสอบถามเพื่อทบทวนความรู้ที่ได้รับ จากครั้งที่ 5 ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการฟัง การระดมความ คิดเห็น การวิเคราะห์ และการลงมือปฏิบัติ ดังนี้ 1. ผู้วิจัยแจกใบความรู้เรื่องขั้นตอนใน การให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ให้ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศักศึกษา และทำความเข้าใจและเปิดโอกาสให้ สอบถามเพิ่มเติมได้ ผู้วิจัยสาธิตขั้นตอน การให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม เน้น การใช้เทคนิคการฝึกพฤติกรรมกล้า แสดงออกและการฝึกการผ่อนคลา 2. ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการ พัฒนาแบ่งเป็นกลุ่มย่อย แสดงบทบาทเป็น ผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษา และผู้สังเกต แล้วให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการให้คำปรึกษา แบบพฤติกรรมนิยม ให้สลับบทบาทหน้าที่ กันจนครบ

ตาราง 20 (ต่อ)

ครั้งที่/วันที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
6 (ต่อ)			3. ให้แต่ละคนในแต่ละกลุ่มพูดถึงความรู้สึกนึกคิด ขณะปฏิบัติตามขั้นตอนการให้คำปรึกษา ขั้นสรุป ผู้วิจัยสอบถามเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาดังความรู้ ข้อคิดที่ได้รับ และนำไปใช้ในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต โดยใช้ประเด็นคำถาม และเปิดโอกาสให้ซักถาม
7 – 8	ความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต	1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนายอมรับคุณลักษณะผู้ทำหน้าที่เจรจาต่อรอง รูปแบบ วิธีการขั้นตอนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต 2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนามีความสามารถในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต	ในการดำเนินการพัฒนาครั้งที่ 7-8 ผู้วิจัยได้เชิญวิทยากร ผู้เชี่ยวชาญด้านการเจรจาต่อรอง มาเป็นวิทยากรให้ความรู้ ขั้นนำ ผู้วิจัยแนะนำผู้เชี่ยวชาญด้านการเจรจาต่อรอง ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาย วิทยากรเปิดวิสัยทัศน์และสถิติการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยใช้เทคนิค การฟัง การระดมความคิด การวิเคราะห์และการลงมือปฏิบัติ ดังนี้ วิทยากรและทีมงานสาธิตเทคนิคและวิธีการเจรจาต่อรอง 1. วิทยากรและทีมงานสาธิตเทคนิคและวิธีการเจรจาต่อรองในสถานการณ์ผู้ก่อเหตุทำร้ายตนเองและสถานการณ์ผู้ก่อเหตุจับตัวประกัน

ตาราง 20 (ต่อ)

ครั้งที่/วันที่	หัวเรื่อง	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
7 – 8 (ต่อ)			2. วิทยากรให้อาสาสมัครเจ้าหน้าที่ ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาแสดงบทบาท ผู้ทำหน้าที่ในสถานการณ์ผู้ก่อเหตุทำร้าย ตนเองและในสถานการณ์ผู้ก่อเหตุจับตัว ประกัน 3. วิทยากรให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับการ พัฒนาส่วนที่เหลือเป็นผู้สังเกตและให้ ข้อมูลย้อนกลับ ขั้นสรุป ผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการ พัฒนาบอกข้อดีในการเจรจาต่อรองและ ข้อควรปรับปรุงและอภิปรายสรุปแนวทาง การนำไปใช้
9	ปัจฉิม นิเทศ	1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาได้ ประเมินผลการพัฒนาการ เจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต	ในการดำเนินการพัฒนาครั้งที่ 9 ผู้วิจัย ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ ขั้นนำ ผู้วิจัยซักถามความรู้ ข้อคิด ความรู้สึกที่ ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม พร้อมเปิด โอกาสให้ซักถาม

ตาราง 20 (ต่อ)

ครั้งที่/วันที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
9 (ต่อ)	ปัจฉิมนิเทศ	2. เพื่อให้ทราบผลการพัฒนาตามโปรแกรมการพัฒนาในภาวะวิกฤต	ขั้นตอนการ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการลงมือปฏิบัติ ดังนี้ 1. ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาทำแบบประเมินสมรรถนะการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต (POST-TEST) 2. ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาทุกคนทดสอบโดยแสดงบทบาทเป็นผู้เจรจาต่อรองในสถานการณ์จำลองสองสถานการณ์ โดยนำเทคนิค และวิธีการจิตวิทยาการให้คำปรึกษา และตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมที่ได้ศึกษามาใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของผู้ก่อเหตุ และถ่ายวีดีทัศน์ไว้และผู้วิจัยเป็นผู้ประเมินโดยให้คะแนนตามแบบประเมินในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลหาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตก่อนและหลังระยะติดตามผลอีก 3 เดือน ขั้นสรุป ผู้วิจัยบอกผลการประเมินแล้วให้ซักถามข้อสงสัยและให้ความมั่นใจ



ภาควิชา
รายละเอียดโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

2. ผู้วิจัยแจกเอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะเด่นของเพื่อน แล้วให้ระบุลักษณะเด่นระบุสัก 3 ลักษณะหรือเข้าไปสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ได้รับการพัฒนาโดยเข้าไปสอบถามเพิ่มเติมหาคำตอบกับเพื่อนๆ ใช้เวลา 20 นาที

3. ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับการพัฒนารู้อคิดและความรู้สึกที่ได้จากการทำกิจกรรมนี้ (วัตถุประสงค์ข้อที่ 1)

ขั้นตอนการ

1. ผู้วิจัยชี้แจงจุดมุ่งหมายของการพัฒนารวมทั้งอธิบายรายละเอียด วิธีการ สถานที่ ระยะเวลา จำนวนครั้งที่ฝึก ตลอดจนประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนา และชี้แจงบทบาทของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้รับการพัฒนที่ต้องปฏิบัติตนทั้งส่วนตัวและในกลุ่มระหว่างการเข้ารับการพัฒน และเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย เพื่อให้เข้าใจตรงกัน (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2)

2. ผู้วิจัยใช้เทคนิคการระดมความคิด โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับการพัฒน แบ่งเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 4 คน ให้ศึกษาและช่วยกันคิดในเอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 2 เรื่อง สถานการณ์วิกฤตเกี่ยวกับการจราจรในปัจจุบันพร้อมแนวทางแก้ไข ใช้เวลา 20 นาที จากนั้นนำผลสรุปที่ได้จากการระดมความคิดนำผลสรุปแล้วรายงานเสนอต่อกลุ่มใหญ่ กลุ่มละ 10 นาที แล้วผู้วิจัย และเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้าร่วมรับการพัฒน ร่วมกันเสนอความคิดเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และสรุปข้อคิดที่ได้จากการระดมความคิด (วัตถุประสงค์ข้อที่ 3)

ขั้นสรุป

ผู้วิจัยใช้เทคนิคการระดมความคิด และการสะท้อนความคิดโดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนารู้อคิดและความรู้สึกที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมดในครั้งที่ 1 นี้ และเปิดโอกาสให้ซักถาม

การประเมินผล

1. การสังเกตจากการเข้าร่วมกลุ่มสัมพันธ์ กิจกรรมกลุ่ม ระดมความคิดและการนำเสนอ
2. การสรุป การตอบคำถาม ข้อคิด และความรู้สึกที่ได้ (จากขั้นสรุป)

สรุปผล

เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนามีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสถานการณ์การจราจรในปัจจุบัน พร้อมแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และความสงบสุขของสังคม

เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 1
ลักษณะเด่นของเพื่อน

คนที่	ชื่อ-ชื่อสกุล	มีลักษณะเด่น 3 ลักษณะ
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		



เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 2

เรื่อง สถานการณ์การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตในปัจจุบันพร้อมแนวทางการแก้ไขปัญหา

คำชี้แจง

1. ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาแบ่งกลุ่มออกกลุ่มละ 4 คน แล้วช่วยกันคิดเรื่องเกี่ยวกับสถานการณ์การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตในปัจจุบัน ยกตัวอย่างสถานการณ์ให้ชัดเจนและหาแนวทางการแก้ไขปัญหา
2. ส่งตัวแทนของกลุ่มนำเสนอต่อกลุ่มใหญ่



ครั้งที่ 2 เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนามีความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจอันเนื่องมาจากติดสารเสพติด
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนา สามารถอธิบายความหมายของความผิดปกติด้านจิตใจและอาการภาวะซึมเศร้า

เวลา 3 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 3 เรื่อง ความผิดปกติด้านจิตใจ
2. เครื่องฉายโปรเจคเตอร์

วิธีดำเนินการ

ขั้นนำ เทียนวิทยากรซึ่งเป็นจิตแพทย์ ผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ
ขั้นดำเนินการ

1. ผู้วิจัยเกริ่นนำความสัมพันธ์ระหว่างความผิดปกติด้านจิตใจกับการเจรจาต่อรอง
2. ผู้วิจัยแนะนำวิทยากรซึ่งเป็นจิตแพทย์บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนา(วัตถุประสงค์ข้อที่ 1, 2)
3. วิทยากรแจกเอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 3 เรื่องความผิดปกติด้านจิตใจและอธิบายจุดสำคัญ
4. ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนา ชักถามกรณีที่พบปัญหาและตอบคำถามเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ

ขั้นสรุป

ผู้วิจัยใช้เทคนิคการระดมความคิดเห็นและการสะท้อนความคิดโดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนารูปร่างความคิดที่ได้รับและเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย

การประเมินผล

การตอบประเด็นคำถาม ความหมาย อาการภาวะความผิดปกติด้านจิตใจ

สรุปผล

เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาได้รับความรู้และมีความเข้าใจในความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ

เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 3

เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับความผิดปกติด้านจิตใจ

1. จิตซึมเศร้า

สำหรับคนส่วนใหญ่แล้วคำว่า จิตซึมเศร้าฟังดูไม่คุ้นหู ถ้าพูดถึงเรื่องซึมเศร้ามักจะนึกถึง กันว่าเป็นเรื่องของอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดจากความผิดหวัง หรือการสูญเสียมากกว่าที่จะเป็น ซึ่งตามจริงแล้ว จิตซึมเศร้าที่พบกันในชีวิตประจำวันส่วนใหญ่ก็จะเป็นเรื่องของอารมณ์ความรู้สึกธรรมดาๆ ที่มีกันในชีวิตประจำวันมากบ้างน้อยบ้าง อย่างไรก็ตามในบางครั้งถ้าอารมณ์เศร้าที่เกิดขึ้นนั้นเป็นอยู่นานโดยไม่มีทีท่าว่าจะดีขึ้น หรือเป็นรุนแรงมีอาการต่างๆ ติดตามมา เช่น นอนหลับๆ ตื่นๆ เบื่ออาหาร น้ำหนักลดลงมาก หมดความสนใจต่อโลกภายนอก ไม่คิดอยากมีชีวิตอยู่อีกต่อไป ก็อาจจะเข้าข่ายของจิตซึมเศร้าแล้ว

คำว่า “จิตซึมเศร้า” บ่งว่าเป็นความผิดปกติทางการแพทย์ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการดูแล รักษา เพื่อให้อาการทุเลา ต่างจากภาวะอารมณ์จิตซึมเศร้าร่วมกับอาการต่างๆ แล้ว การทำงานหรือการประกอบกิจวัตรประจำวันก็แย่ลงด้วย

ดังนั้น การเป็นจิตซึมเศร้าไม่ได้หมายความว่า ผู้ที่เป็นคนอ่อนแอ คิดมาก หรือเป็นคนไม่สู้ปัญหาเอาแต่ท้อแท้ ซึมเศร้า แต่ที่เป็นนั้นจิตซึมเศร้า ถ้าได้รับการรักษาที่ถูกต้องเหมาะสม โรคก็จะทุเลาลง ก็จะสามารถกลับมาเป็นผู้ที่จิตใจแจ่มใสพร้อมจะทำกิจวัตรต่างๆ ดังเดิม

ผู้ที่ป่วยเป็นจิตซึมเศร้าจะมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมค่อนข้างมาก การเปลี่ยนแปลงหลักๆ จะเป็นในด้านอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด พฤติกรรมร่วมกับอาการทางร่างกาย

การเปลี่ยนแปลงในผู้ที่เป็จิตซึมเศร้า

การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในผู้ที่เป็จิตซึมเศร่าดังที่จะกล่าวต่อไปนี้ อาจเป็นแบบค่อยเป็นค่อยไปเป็นเดือนๆ หรือเป็นเร็วภายใน 1 – 2 สัปดาห์ก็ได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับหลายๆ ปัจจัย เช่น มีเหตุการณ์มากระทบรุนแรงมากน้อยเพียงใด บุคลิกเดิมของเจ้าตัวเป็นอย่างไร มีการช่วยเหลือจากคนรอบข้างมากน้อยเพียงใด เป็นต้น และผู้ที่เป็นอาจไม่มีอาการตามนี้ไปทั้งหมด แต่อย่างน้อยอาการหลักๆ จะมีคล้ายๆ กัน เช่น รู้สึกเบื่อเศร้า ท้อแท้ รู้สึกตนเองไร้ค่า นอนหลับไม่ดี เป็นต้น

ลักษณะการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

1. อารมณ์เปลี่ยนแปลงไป ที่พบบ่อย คือ จะกลายเป็นคนเศร้าสร้อย หดหู่ สะเทือนใจง่าย ร้องไห้บ่อย เรื่องเล็กๆ น้อยๆ ก็ดูเหมือนจะอ่อนไหวไปหมด บางคนอาจไม่มีอารมณ์เศร้า ชัดเจน แต่จะบอกว่า จิตใจหม่นหมอง ไม่แจ่มใส ไม่สดชื่นเหมือนเดิม บางคนอาจมีความรู้สึกเบื่อหน่ายไปหมดทุกสิ่งทุกอย่าง สิ่งที่เคยทำแล้วเพลินใจ หรือสบายใจ เช่น ฟังเพลง พบปะเพื่อนฝูง เข้าวัด ก็ไม่ยอมทำ

หรือทำแล้วก็ไม่ทำให้สบายใจขึ้น บ้างก็รู้สึกเบื่อไปหมดตั้งแต่ตื่นมา บางคนอาจมีอาการหงุดหงิดจนเฉียวง่ายอะไรก็ดูขวางหูขวางตาไปหมด กลายเป็นคนอารมณ์ร้ายไม่ใจเย็นเหมือนก่อน

2. ความคิดเปลี่ยนไป มองอะไรก็รู้สึกแย่ไปหมด มองชีวิตที่ผ่านมาในอดีต ก็เห็นแต่ความผิดพลาดความล้มเหลวตนเอง ชีวิตตอนนี้ก็รู้สึกว่าจะอะไร ก็ดูแย่ไปหมดไม่มีใครช่วยได้ ไม่เห็นทางออก มองอนาคตไม่เห็น รู้สึกท้อแท้หมดหวังกับชีวิต บางคนกลายเป็นคนไม่มั่นใจตนเองไป จะตัดสินใจอะไรก็ลังเลไปหมด รู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ ไร้คุณค่า เป็นภาระแก่คนอื่น ทั้งๆ ที่ญาติหรือเพื่อนๆ ก็ยืนยันว่า ยินดีไม่เป็นภาระอะไรแต่ก็ยังคงคิดเช่นนั้นอยู่ ความรู้สึกกว่าตนเองไร้ค่า ความคับข้องใจทรมานจิตใจ เหล่านี้อาจทำให้คิดถึงเรื่อง การตายอยู่บ่อยๆ แรกๆ ก็อาจคิดเพียงแค่อยากไปให้พ้นๆ จากสภาพตอนนี้ ต่อมาเริ่มคิด อยากตายแต่ก็ไม่ได้คิดถึงแผนการอะไรที่แน่นอน เมื่ออารมณ์เศร้าหรือความรู้สึกหมดหวังมีมากขึ้น ก็จะเริ่มคิดเป็นเรื่องเป็นราวว่าจะทำอย่างไรในช่วงนี้หากมีเหตุการณ์มากระทบกระเทือนจิตใจก็อาจเกิดการฆ่าตัวตายขึ้นได้จากอารมณ์ชั่ววูบ

3. สมาธิความจำแยลง จะหลงลืมง่าย โดยเฉพาะกับเรื่องใหม่ๆ วางของไว้ที่ไหนก็นึกไม่ออก ญาติเพิ่งพูดด้วยเมื่อเช้าก็นึกไม่ออกว่าเขาสั่งว่าจะไรจิตใจเหม่อลอย ทำอะไรไม่ได้นาน เนื่องจากสมาธิไม่มี ดูโทรทัศน์นานๆ จะไม่รู้เรื่อง อ่านหนังสือก็ไม่ได้ถึงหน้า ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ทำงานผิดๆ ถูกๆ

4. มีอาการทางร่างกายต่างๆ ที่พบบ่อยคือ จะรู้สึกอ่อนเพลียไม่มีเรี่ยวแรง ด้านอารมณ์รู้สึกเบื่อหน่ายไม่อยากทำอะไร จะทำให้คนอื่นดูว่าเป็นคนขี้เกียจ ปัญหาด้านการนอนก็พบบ่อยเช่นกัน มักจะหลับยาก นอนไม่เต็มอิ่ม หลับๆ ตื่นๆ บางคนตื่นแต่เช้ามืดแล้วนอนต่อไม่ได้ ส่วนใหญ่จะรู้สึกเบื่ออาหาร ไม่เจริญอาหารเหมือนเดิม น้ำหนักลดลงมาก บางคนลดลงหลายกิโลกรัมภายในไม่ถึงเดือน นอกจากนี้ยังอาจมีอาการท้องผูก อืด แน่นท้อง ปากคอแห้ง บางคนอาจมีอาการปวดหัว ปวดเมื่อยตามตัว

5. ความสัมพันธ์กับคนรอบข้างเปลี่ยนไป ผู้ที่เป็นมักจะดูซึมลง ไม่ร่าเริง แจ่มใส เหมือนก่อน จะเก็บตัวมากขึ้น ไม่ค่อยพูดจากับใคร บางคนอาจกลายเป็นคนใจน้อย อ่อนไหวง่าย ซึ่งคนรอบข้างก็มักจะเข้าใจว่า ทำไมเขาถึงเปลี่ยนไป บางคนอาจหงุดหงิดบ่อยกว่าเดิม แม้บ้านอาจทนที่ลูกๆ ชนไม่ได้ หรือมีปากเสียงระหว่างคู่ครองบ่อยๆ

6. การงานแยลง ความรับผิดชอบต่อการงานก็ลดลง ถ้าเป็นแม่บ้านงานบ้านก็ไม่ได้ทำหรือทำลวกๆ เพียงให้ผ่านๆ ไป คนที่ทำงานสำนักงานก็จะทำงานที่ละเอียดไม่ได้เพราะสมาธิไม่มี ในช่วงแรกๆ ผู้ที่เป็นอาจจะพอฝืนใจตัวเองให้ทำได้ แต่พอเป็นมากๆ ขึ้นก็จะหมดพลังที่จะต่อสู้ เริ่มลังงานขาดงานบ่อยๆ ซึ่งหากไม่มีผู้เข้าใจหรือให้การช่วยเหลือก็มักจะถูกให้ออกจากงาน

7. อาการจิตซึมเศร้า จะพบในรายที่เป็นรุนแรง ซึ่งนอกจากผู้ที่เป็นจะมีอาการซึมเศร้ามาแล้วจะยังพบว่า มีอาการได้แก่ อาการหลงผิด หรือ ประสาทหลอนร่วมด้วยที่พบบ่อย คือ จะเชื่อว่ามีคนคอย

กลั่นแกล้ง หรือประสกริร้ายต่อตนเอง อาจมีหูแว่วเสียงคนมาพูดด้วย อย่างไรก็ตามอาการเหล่านี้ มักจะเป็นเพียงชั่วคราวเท่านั้น เมื่อได้รับการรักษาอาการเศร้าดีขึ้นอาการจิตซึมเศร้าก็มักทุเลาตาม

จะเห็นได้ว่า ผู้ที่มีภาวะซึมเศร้ามักจะเป็นผู้ไม่มีเหตุผล ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่เจรจาต่อรองต้องเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลเหล่านี้ และต้องสร้างความมั่นใจให้ผู้ตกอยู่ในภาวะซึมเศร้าได้มีกำลังใจ และเห็นคุณค่าในตนเอง

2. ยาเสพติด

ความหมายของยาเสพติด สำนักงานป้องกันยาเสพติด (2552 : ออนไลน์)

ยาเสพติด หมายถึง สารใดก็ตามที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ หรือสารที่สังเคราะห์ขึ้น เมื่อนำเข้าสู่ร่างกายไม่ว่าจะโดยวิธีรับประทาน ดม สูบ ฉีด หรือด้วยวิธีการใดๆ แล้วทำให้เกิดผลต่อร่างกายและจิตใจนอกจากนี้ยังจะทำให้เกิดการเสพติดได้ หากใช้สารนั้นเป็นประจำทุกวัน หรือวันละหลาย ๆ ครั้ง

ลักษณะสำคัญของสารเสพติด จะทำให้เกิดอาการ และอาการแสดงต่อผู้เสพ ดังนี้

1. เกิดอาการดีดยา หรือต้านยา และเมื่อติดแล้ว ต้องการให้สารนั้นในปริมาณมากขึ้น
2. เกิดอาการขาดยาหรือต้านยาและเมื่อติดแล้วต้องการให้สารนั้นเท่าเดิม ลดลงหรือหยุดใช้
3. มีความต้องการเสพทั้งทางร่างกายและจิตใจ อย่างรุนแรงตลอดเวลา
4. สุขภาพร่างกายทรุดโทรมลง เกิดโทษต่อตนเอง ครอบครัว ผู้อื่น ตลอดจนสังคม และประเทศชาติ

ประเภทของยาเสพติด จำแนกออกตามการออกฤทธิ์ต่อระบบประสาท แบ่งเป็น 4 ประเภท

1. ประเภทกดประสาท ได้แก่ ฝิ่น มอร์ฟีน เฮโรอีน ยานอนหลับ ยาระงับประสาท ยาแก้ปวดประสาทเครื่องดื่มนเมาทุกชนิด รวมทั้งสารระเหย เช่น ทินเนอร์ แล็กเกอร์ น้ำมันเบนซิน กาว เป็นต้น มักพบว่า ผู้เสพติดมีร่างกายซูบซีดผอมเหลือง อ่อนเพลีย ฟุ้งซ่าน อารมณ์ เปลี่ยนแปลงง่าย
2. ประเภทกระตุ้นประสาท ได้แก่ ยาบ้า ยาอี กระเทียม โคเคน มักพบว่า ผู้เสพติดจะมีอาการหงุดหงิด กระวนกระวาย จิตสับสนหวาดระแวง บางครั้งมีอาการคลุ้มคลั่ง หรือทำในสิ่งที่คนปกติไม่กล้าทำ เช่น ทำร้ายตนเองหรือฆ่าผู้อื่น เป็นต้น
3. ประเภทหลอนประสาท ได้แก่ แอลเอสดี และเห็ดขี้ควาย เป็นต้น ผู้เสพติดจะมีอาการประสาทหลอน กระวนกระวาย จิตสับสนหวาดระแวง บางครั้งมีอาการคลุ้มคลั่ง หรือทำในสิ่งที่คนปกติไม่กล้าทำ เช่น ทำร้ายตนเอง หรือฆ่าผู้อื่น เป็นต้น
4. ประเภทออกฤทธิ์ผสมผสาน คือ ทั้งกระตุ้นกดและหลอนประสาทร่วมกัน ได้แก่ ผู้เสพติดมักมีอาการหวาดระแวง ความคิดสับสนเห็นภาพลวงตา หูแว่ว ควบคุมตนเองไม่ได้และป่วยเป็นโรคจิตได้

แอลกอฮอล์

พิจิตรา ชุณหวิจิตรธรรม (2551: 147 – 150)

ในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ผู้เคยดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ อย่างน้อยที่สุด 1 ครั้ง มีจำนวนร้อยละ 90 และอยู่ในวัยผู้ใหญ่ ร้อยละ 51 และคนส่วนมากรับผิดชอบในการดื่ม การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ อย่างหนักจะก่อให้เกิดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ เศร้าอย่างรุนแรง ฆ่าตัวตายหรือฆ่าผู้อื่น

สำหรับประเทศไทย จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี 2544 พบว่า จำนวนคนไทยวัยเกินอายุ 15 ปี ที่ดื่มแอลกอฮอล์ มีจำนวน 15.3 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 32.6 ของผู้ดื่ม และคิดเป็นร้อยละ 9.8 ของประชากรหญิงที่วัยเกิน 15 ปี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา นพ.วีระศักดิ์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์ พบว่า ผู้หญิงวัย 15 – 19 ปี ที่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เพิ่มจำนวนขึ้นจากร้อยละ 1.0 เป็นร้อยละ 1.9 และจากการสำรวจของกรมสุขภาพจิต ปี พ.ศ. 2547 พบว่า มีคนไทยที่ใช้แอลกอฮอล์อยู่ในระดับอันตรายหรือติดสุรามากถึง 7 ล้านกว่าคน

สารเสพติด

ชนิดของสารเสพติด เมทแอมเฟตามีน หรือยาบ้า สถาบันกัลยาณิราชนครินทร์ (2549: 104 – 108)

เมทแอมเฟตามีน (Methamphetamine) หรือยาบ้า จัดอยู่ในกลุ่มยาเสพติดที่ออกฤทธิ์กระตุ้นประสาท มีลักษณะเป็นยาเม็ดกลมแบน ขนาดเล็ก เส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 6 – 8 มิลลิเมตร มีสีต่างๆ กัน เช่น สีส้ม สีน้ำตาล สีม่วง สีชมพู สีเทา สีเหลือง และสีเขียว มีสัญลักษณ์ที่ปรากฏบนเม็ดยา เช่น 99 พ M PG WY สัญลักษณ์รูปดาว รูปพระจันทร์เสี้ยว หรืออาจเป็นลักษณะของเส้นบางครึ่งเม็ด ผู้ที่เกิดอาการประสาทรุนแรงจากยาเสพติดที่พบมากในประเทศไทยเกิดจากการเสพ “ยาบ้า” ขนาด ของยาบ้าที่สามารถทำให้เกิดอาการประสาทหลอนได้ คือ 50 – 70 มิลลิกรัม (2 – 3 เม็ด)

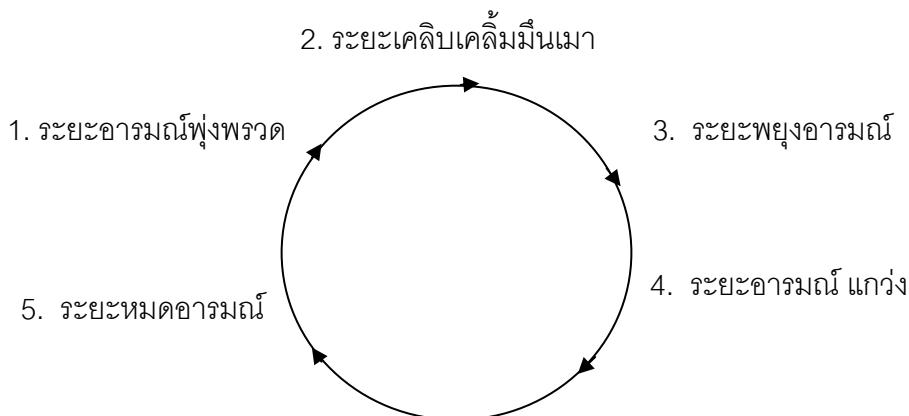
ผลร้ายจากการเสพยาบ้า

1. ผลต่อจิตใจ ทำให้เป็นโรคจิตชนิดหวาดระแวง เช่น เกิดอาการกลัว ประสาทหลอน ซึ่งโรคนี้หากเกิดขึ้นแล้ว อาการจะคงอยู่ตลอดไป แม้ในช่วงเวลาที่ไม่ได้เสพยาก็ตาม
2. ผลต่อระบบประสาท ในระยะแรกจะออกฤทธิ์กระตุ้นประสาททำให้ประสาทตึงเครียด แต่เมื่อหมดฤทธิ์ยา จะมีอาการประสาทซ้ำ ทำให้ตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ช้าลง และผิดพลาด หากใช้ติดต่อกันเป็นเวลานานจะทำให้สมองเสื่อม หรือกรณีที่เสพยาในปริมาณมาก (Overdose) จะทำให้หมดสติ หัวใจวาย และถึงแก่ความตายได้
3. ผลต่อพฤติกรรม ฤทธิ์ของยาจะกระตุ้นสมองส่วนที่ควบคุมความก้าวร้าว และความกระวนกระวายใจคือ ผู้เสพจะมีความก้าวร้าวเพิ่มมากขึ้น และหากยังใช้ต่อไป จะมีโอกาสเป็นโรคจิตชนิดหวาดระแวงเกรงว่าจะมีคนมาทำร้ายตนเอง จึงต้องทำร้ายผู้อื่นก่อน

การประเมินผู้ติดยาเสพติด

ผู้ที่เสพยาเสพติดประเภทแอมเฟตามีน จะมีระยะของอาการ แบ่งได้เป็น 5 ระยะ ดังนี้

1. ระยะอาการพุ่งพรวด จะเกิดขึ้นฉับพลันทันทีเมื่อเสพยาบ้าเข้าไป โดยจะมีอาการหัวใจเต้นแรงและเร็ว ความดันโลหิตสูง และมีสภาวะอารมณ์คล้ายการถึงจุดสุดยอดของความสุข
 2. ระยะเคลิบเคลิ้มมีเมามา จะมีลักษณะถือเอาตัวเองเป็นหลัก เป็นต่อผู้อื่น ชอบโต้เถียง และขัดจังหวะการพูดของผู้อื่น
 3. ระยะพยุ่งอารมณ์ เป็นระยะที่ผู้เสพยาพยายามให้เกิดอาการพุ่งพรวดขึ้นมาอีก โดยการเสพยาซ้ำๆ เข้าไป แต่เพราะร่างกายเกิดการต้านยาทำให้ยังเสพก็ยังไม่มีความรู้สึกดังกล่าวน้อยลงจนทำให้เกิดภาวะไม่เป็นสุข มีอาการทางจิต กระสับกระส่าย หวาดระแวง
 4. ระยะอาการแหว่ง เป็นระยะที่ประสาทไม่ตอบสนองต่อฤทธิ์ของยาบ้าที่เสพเพิ่มเข้าไปอีก จะมีอาการไม่สบายกายไม่สบายใจอย่างมาก หวาดระแวง บางครั้งผู้เสพพยายามกำจัดอาการดังกล่าวด้วยสุรา แต่นอกจากจะไม่เป็นผลดี อาจเป็นผลเสียจนถึงขั้นทำให้เกิดภาวะรุนแรงมากขึ้น เป็นระยะที่อันตรายที่สุดของผู้เสพยาบ้า ซึ่งสามารถจะทำการล้างยาได้
- อาการในระยะอาการแหว่งนี้อาจดูเหมือนคนปกติที่มีความพิเศษ ร่างกายจะเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วกะทันหันและมากกว่าปกติ ลูกนัยน์ตาจะมีลักษณะวาว กรอกไปมาอย่างรวดเร็ว มีการกระพริบตามากกว่าคนปกติ 20 เท่า สามารถสบตากับคู่สนทนาตรงๆ ได้ แม้ว่าจะพูดเท็จก็ตาม การพูดจาจะใช้คำพูดที่สั้น กะทัดรัด พูดเร็ว พูดเสียงดังแต่สั้น ที่สำคัญจะมีอาการประสาทหลอนแบบหวาดระแวง ความคิดแตกแยกจนทำให้อละวาดได้
5. ระยะหมดอารมณ์ เป็นระยะที่ยาเริ่มหมดฤทธิ์ ผู้เสพจะนอนหลับประมาณ 1-3 วัน หลังจากนั้นเมื่อตื่นขึ้นมาก็จะมีอาการเป็นปกติ



เอกสารอ้างอิง

- พิจิตรา ชุณห์ฐิติธรรม. (2551). การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช. ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- สถาบันกัลยาณราชนครินทร์. (2549). คู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงานวิกฤตสุขภาพจิต หลักจิตวิทยาการเจรจาต่อรอง. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ครุสภา.
- สำนักงานป้องกันปราบปรามยาเสพติด. (2552). ความรู้เกี่ยวกับยาเสพติด. [http://www.Chelupon.ac.th/yascbtid/pages/Kind Druy.html](http://www.Chelupon.ac.th/yascbtid/pages/Kind%20Drug.html)



ครั้งที่ 3 – 4

เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา เทคนิค และวิธีการให้คำปรึกษา

เวลา 6 ชั่วโมง (แยกเป็นการฝึกได้ 5 ช่วง ช่วงละ 1 ชั่วโมง)

ช่วงที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาให้คำปรึกษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนาสามารถอธิบายความหมาย ความสำคัญเกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษาได้
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนาสามารถอธิบาย เทคนิค การให้คำปรึกษา และวิธีการให้คำปรึกษา

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 4 เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา
2. เครื่องฉายโปรเจคเตอร์

วิธีดำเนินการ

ชั้นนำ ทบทวนความรู้ที่ได้จากครั้งที่ 2 ผู้วิจัยเฝ้าดูเรื่องจิตวิทยาการให้คำปรึกษา

ขั้นตอนการ

1. ผู้วิจัยแจกเอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา พร้อมอธิบายจุดเน้นที่สำคัญได้แก่ขั้นตอนการให้คำปรึกษาตั้งแต่ขั้นเริ่มต้น ขั้นตอนการ และการยุติการให้คำปรึกษา และเทคนิคที่ใช้ในการให้คำปรึกษาได้แก่ เทคนิคการฟังการสังเกต พฤติกรรมการใส่ใจ การใช้คำถาม การสะท้อนความรู้สึก
2. ผู้วิจัยฉายวิดีโอ เรื่องกระบวนการให้คำปรึกษาให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนา (สถานการณ์จำลอง) และสาธิตการเริ่มต้นการให้คำปรึกษา
3. ฝึกขั้นตอนการให้คำปรึกษา โดยแบ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนาเป็นกลุ่มๆ ละ 3 คน ให้แต่ละคนสวมบทบาทสมมติเป็นผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษา และผู้สังเกต ทำการฝึกพร้อมทุกขั้นตอน โดยใช้บทบาทสมมติ(สถานการณ์จำลอง)ให้ทั้ง 3 คนผลัดกันเป็นผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษา และผู้สังเกต จนครบและให้ทุกคนบอกข้อมูลและความรู้สึกที่ได้จากการสวมบทบาททุกบทบาท
4. เปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย

ขั้นสรุป

ผู้วิจัยถามประเด็นคำถามเพื่อทดสอบความเข้าใจความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา และให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาสรุปขั้นตอนการให้คำปรึกษาในแต่ละขั้นตอนและช่วยการประเมินข้อดี รวมทั้งข้อควรแก้ไข

ช่วงที่ 2 พฤติกรรมการใส่ใจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาสามารถอธิบายความหมาย และแนวทางการใช้ทักษะพฤติกรรมการใส่ใจได้
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาสามารถอธิบายหลักการในการฝึกทักษะใช้ทักษะพฤติกรรมการใส่ใจได้อย่างเหมาะสม
3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนา สามารถอธิบายผลที่เกิดขึ้นจากการใช้ทักษะพฤติกรรมการใส่ใจได้

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 5 เรื่องทักษะพฤติกรรมการใส่ใจ
2. แบบบันทึกการสังเกตและการให้ข้อมูลย้อนกลับ

วิธีดำเนินการ

ขั้นนำ ทบทวนความรู้ความเข้าใจ และข้อคิดที่ได้จาก ครั้งที่ 3 ช่วงที่ 1 เรื่อง ความรู้ความเข้าใจ จิตวิทยาการให้คำปรึกษาและเชื่อมโยงเข้ากับเทคนิคพฤติกรรมการใส่ใจ

ขั้นตอนการ

1. ผู้วิจัย ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาแบ่งออกเป็นกลุ่มย่อยๆ กลุ่ม 2 คน ทดลองแสดงพฤติกรรม 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมการใส่ใจ กับพฤติกรรมการการไม่ใส่ใจ แล้วให้สมาชิกทั้ง 2 คน พูดถึงการสังเกตปฏิกิริยาของแต่ละฝ่าย ให้กลุ่มใหญ่รับฟัง โดยสุ่มมา 3 – 4 คู่ (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ช่วยกันเปรียบเทียบการทำกิจกรรมทั้ง 2 ครั้ง แล้วสรุป)
2. ฉายวิดีโอเกี่ยวกับพฤติกรรมการใส่ใจและแจกเอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 5
3. ให้ศึกษาทำความเข้าใจและซักถาม ให้ฝึกทักษะนี้ทุกคนอีกครั้งจนชำนาญและเข้าใจ

ขั้นสรุป

ผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้รับการพัฒนาร่วมกันสรุปผลที่เกิดขึ้นจากการพฤติกรรมการใส่ใจ บอกข้อดีและประโยชน์พฤติกรรมการใส่ใจ ในการให้คำปรึกษาและข้อคิดเห็นในการนำไปใช้ (วัตถุประสงค์ข้อที่ 3)

ช่วงที่ 3 การฟังและการสังเกต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสามารถอธิบายความหมาย และแนวทางการใช้ทักษะการฟังและการสังเกตได้
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสามารถใช้ทักษะการฟังและการสังเกตได้
3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสามารถอธิบายผลที่เกิดขึ้นจากการใช้ทักษะการฟังและการสังเกตได้

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 6 เรื่องทักษะการฟังและการสังเกต
2. แบบบันทึกการสังเกตและการให้ข้อมูลย้อนกลับ

วิธีดำเนินการ

ขั้นนำ ผู้วิจัย แจกเอกสารประกอบการฝึกอบรมที่ 6 ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาศึกษาและทำความเข้าใจหลังจากนั้นผู้วิจัยดำเนินการสาธิตทักษะการฟังและการสังเกต (วัตถุประสงค์ข้อที่ 1)

ขั้นตอนการ

1. ผู้วิจัย จัดกิจกรรมบทบาทสมมติโดยแบ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้าร่วมการพัฒนาศาออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3 คน และมอบหมายบทบาทต่างๆ ดังนี้

คนที่ 1 เป็นผู้รับคำปรึกษาโดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งของตนเองกับบุคคล ในสถานการณ์ต่างๆ

คนที่ 2 เป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ทำหน้าที่ให้การช่วยเหลือ

คนที่ 3 เป็นผู้สังเกตพฤติกรรม และให้ข้อมูลย้อนกลับ

มอบหมายให้แต่ละคนมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

1. ผู้ให้คำปรึกษาจะใช้คำถามกับผู้รับคำปรึกษาเพื่อหาข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ เช่น ความขัดแย้งภายในครอบครัว ให้ใช้เวลาประมาณ 20 นาที คำถามที่ใช้เพื่อค้นหาข้อเท็จจริง ความรู้สึกและค้นหาความหมาย

2. ผู้สังเกตพฤติกรรมภายนอก ให้สังเกตและให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ให้คำปรึกษา โดย การประสานสายตา การแสดงออกทางใบหน้า ริมฝีปาก ผงกศีรษะ การขมวดคิ้ว อากัปกริยา

ท่าทางต่างๆ ไป เช่น การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งของมือ แขน ขา เท้า ลำตัว การหายใจ การผ่อนคลาย การเกร็งกล้ามเนื้อ เป็นต้น

3. ผู้สังเกตพฤติกรรมภาษาพูด ให้ฟังและสังเกตแล้ว ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ให้คำปรึกษา ดังนี้ คุณภาพของเสียง เช่น น้ำเสียง ระดับเสียง คำพูดที่มักเน้นบ่อยๆ ความขัดแย้งที่แสดงออกทางพฤติกรรมภาษากาย มีอะไรบ้าง ในประเด็นใดที่เกิดลักษณะนี้ขึ้น ประเด็นที่ผู้รับคำปรึกษา เช่น การเห็น การได้ยินการกระทำหรือรวมๆ กัน ความขัดแย้งที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงออก เช่น ระหว่างคำพูด 2 ประโยค ระหว่างคำพูดกับการกระทำระหว่างผู้รับคำปรึกษากับผู้อื่น เป็นต้น

2. ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาผลักดันแสดงบทบาทให้ครบทุกบทบาท เพื่อให้ทุกคนได้มีประสบการณ์ (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2) และนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการเสนอความคิดเห็นบทบาททุกบทบาท

3. ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาสรุปความคิด ความรู้สึก ที่ได้ปฏิบัติตามบทบาทต่างๆ

ขั้นสรุป

ผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาอภิปรายผลที่เกิดขึ้นจากการใช้ทักษะการฟังและการสังเกต และสรุปแนวทางการนำทักษะการฟัง และการสังเกตไปใช้ในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต (วัตถุประสงค์ข้อที่ 3)

ช่วงที่ 4 การใช้คำถาม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาสามารถอธิบายความหมาย และแนวทางการใช้ทักษะการถามได้
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาสามารถใช้ทักษะการถามได้อย่างเหมาะสม
3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาสามารถอธิบายผลที่เกิดจากการใช้ทักษะการถามได้

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 7 เรื่องใช้คำถาม
2. แบบบันทึกการสังเกตและการให้ข้อมูลย้อนกลับ
3. วีดิทัศน์

วิธีดำเนินการ

ชั้นนำ

ผู้วิจัยแจกเอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 7 เกี่ยวกับทักษะการใช้คำถามให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาศึกษาและทำความเข้าใจ ผู้วิจัยเปิดวิธีที่ดีที่ค้นเกี่ยวกับทักษะการใช้คำถามแล้วผู้วิจัย สาทิตทักษะการใช้คำถามปลายเปิดและปลายปิด (วัตถุประสงค์ข้อที่ 1)

ขั้นตอนการ

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาเขียนคำถามปลายเปิดมา 5 ข้อ และปลายปิดมา 3 ข้อ จากสถานการณ์ที่กำหนดให้

2. เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาจับคู่ผลัดกันอ่านคำถามให้ฟัง แล้วช่วยกันสรุปว่า คำถามทั้ง 2 ประเภทนี้มีข้อดี และข้อบกพร่องอย่างไร

3. แบ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3 คน เป็นผู้ถาม ผู้ตอบและผู้สังเกต

ผู้ถาม : ทำหน้าที่ตั้งคำถามในประเด็นต่างๆ เช่น ด้านการศึกษา เพื่อน ครอบครัว การใช้ เวลาว่าง

ผู้ตอบ : ทำหน้าที่ตอบคำถามที่ผู้ถามได้ถาม

ผู้สังเกต : ทำหน้าที่สังเกต และให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ถาม ตามหัวข้อ

คำถามที่ใช้ ชนิดของคำถาม คำถามใดที่ช่วยให้ผู้ตอบให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ มากที่สุด ข้อเสนอแนะต่อผู้ถาม

4. ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาผลัดกันทำหน้าที่ เพื่อให้ทุกคนได้มีประสบการณ์ ทุกบทบาท (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2)

5. ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้สึกและข้อคิดเห็นที่ได้ จากการสวมบทบาททุกบทบาท

ขั้นสรุป

ผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนา ร่วมกันบอกผลที่เกิดขึ้น จากการใช้ทักษะ การถามได้และสรุปแนวทางการนำทักษะการใช้คำถามปลายเปิดและปิดไปใช้ในการเจรจาต่อรองในภาวะ วิกฤต (วัตถุประสงค์ข้อที่ 3)

ช่วงที่ 5 การสะท้อนความรู้สึก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนาสามารถอธิบายความหมาย และแนวทางการใช้ทักษะการสะท้อนความรู้สึกได้
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนาสามารถใช้ทักษะการสะท้อนความรู้สึกได้
3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนาสามารถอธิบายผลที่เกิดจากการใช้ทักษะการสะท้อนความรู้สึกได้

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 8 เรื่องทักษะการสะท้อนความรู้สึก
2. แบบบันทึกการสังเกต และการให้ข้อมูลย้อนกลับ
3. วีดิทัศน์

วิธีดำเนินการ

ขั้นนำ เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 8 ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนา และทำความเข้าใจแล้วฉายวีดิทัศน์ และผู้วิจัยสาธิตทักษะการสะท้อนความรู้สึก โดยใช้บทบาทสมมติ (สถานการณ์จำลอง) (วัตถุประสงค์ที่ 1)

ขั้นดำเนินการ

1. ผู้วิจัยแบ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนาออกเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3 คน เป็นผู้ให้ปรึกษา ผู้รับคำปรึกษาผู้สังเกตและให้ข้อมูลย้อนกลับ
2. ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนาฝึกปฏิบัติการใช้ทักษะการสะท้อนความรู้สึก โดยใช้เวลาคู่ละ ประมาณ 10 นาที ผู้สังเกตให้ข้อมูลย้อนกลับและประเมินการใช้ทักษะการสะท้อนความรู้สึก
3. ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนาผลัดกันแสดงบทบาทจนครบทุกคน ทุกบทบาท (วัตถุประสงค์ 2)
4. ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนา บอกข้อมูล ข้อคิดและความรู้สึกที่ได้สรวมบทบาท

ขั้นสรุป

ผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาร่วมกันบอกผลการใช้ทักษะการสะท้อนความรู้สึก ที่ทั้งข้อดีและข้อควรปรับปรุง และอภิปรายสรุปแนวทางการนำทักษะการสะท้อนความรู้สึกไปใช้ในการเจรจา

ต่อรองในภาวะวิกฤต (วัตถุประสงค์ 3)

ขั้นสรุปรวม

1. ผู้วิจัยฉายวิดีโอที่ถ่ายแต่ละคนไว้ ขณะแสดงบทบาทแต่ละเทคนิคให้ดูเพื่อหาสิ่งดี สิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุง
2. ผู้วิจัยสอบถามเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาดังข้อคิด ความรู้สึก และประโยชน์ของการฝึกทักษะการให้คำปรึกษา เทคนิคพฤติกรรมกรรมการใส่ใจ การฟังแล้วการสังเกต การใช้ คำถาม การสะท้อนความรู้สึกแล้วเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย

การประเมินผล

1. สังเกตการแสดงบทบาทสมมติ
2. สังเกตการให้ข้อมูลย้อนกลับและการอภิปรายของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนา
3. ประเมินจากภาษาท่าทาง และภาษาพูด ขณะปฏิบัติตามทักษะพฤติกรรมกรรมการใส่ใจ การฟัง และการสังเกต การใช้คำถาม และการสะท้อนความรู้สึก
4. สังเกตจากความร่วมมือทำกิจกรรม

สรุปผล

เจ้าหน้าที่ตำรวจ ผู้เข้ารับการพัฒนาได้ปฏิบัติตามทักษะพฤติกรรมกรรมการใส่ใจ การใช้คำถาม การฟังและการสังเกต และการสะท้อนความรู้สึกอย่างถูกต้องเหมาะสม

เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 4

เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษาแบบจุลภาค

ความหมายของการให้คำปรึกษาแบบจุลภาค มีผู้ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาแบบจุลภาคไว้หลายท่าน ดังนี้

ไอเวีย และ ออเทอร์ (Ivey; & Auther. 1978: 8 – 9) กล่าวว่า การให้คำปรึกษาแบบจุลภาคเป็นกลวิธีในการสอนทักษะในการช่วยเหลือแต่ละทักษะอย่างเป็นระบบโดยการใช้วิธีทัศน์ คู่มือปฏิบัติซึ่งแบบทักษะออกเป็นขั้นๆ และใช้วิธีสังเกตด้วยตนเอง สำหรับทักษะต่างๆ ในการให้คำปรึกษาแบบจุลภาคได้แก่ การใช้คำถาม การสะท้อนความรู้สึก การนำ และการตีความหมาย ซึ่งทักษะเหล่านี้ เป็นทักษะพื้นฐานในการช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพ

จิ้น แบร์ (2537: 8) กล่าวถึง การให้คำปรึกษาแบบจุลภาคว่า เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้ในการฝึกอบรมโดยมีลักษณะ ดังนี้

1. เป็นการปรึกษาแบบย่อย ซึ่งเน้นการฝึกทักษะต่างๆ ทีละหนึ่งทักษะ จนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความชำนาญ
2. เป็นการฝึกอบรม โดยสมมุติสถานการณ์ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แสดงบทบาท คือ บทบาทที่ 1 เป็นผู้ให้คำปรึกษา บทบาทที่ 2 เป็นผู้รับคำปรึกษา และบทบาทที่ 3 เป็นผู้สังเกตการณ์คอยให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) แก่ผู้แสดงบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา
3. บทบาทสมมตินี้ ผู้เข้ารับการอบรม หรือผู้ฝึกอบรมเป็นผู้กำหนดให้ ซึ่งเป็นบทบาทที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือลักษณะงานที่ผู้รับการฝึกอบรมปฏิบัติอยู่

จากแนวความคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การให้คำปรึกษาแบบจุลภาคเป็นวิธีการฝึกทักษะต่างๆ ในการช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน โดยมีการฝึกทักษะทีละทักษะคุณค่าและประโยชน์ของการให้คำปรึกษาแบบจุลภาค

ไอเวีย และ ออเทอร์ (Ivey; & Auther. 1978: 15) กล่าวถึงคุณค่าของการให้คำปรึกษาแบบจุลภาคว่า เป็นวิธีที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกปฏิบัติจริงแทนที่จะเรียนแต่ทฤษฎีเท่านั้น

เอกสารอ้างอิง

- จีน แบรี่. (2537). *คู่มือการฝึกทักษะให้การปรึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Ivey; & Authier, F. (1978). *Microcounseling Innovations In Interviewing*. Counseling, Psychotherapy and Psychoeducation. Springfield IL: Chaveles C. Thomas.



เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 5

พฤติกรรมกาใส่ใจ (Attending Behavior)

พฤติกรรมกาใส่ใจเป็นพฤติกรรมของผู้ให้คำปรึกษาที่แสดงออกด้วยภาษาพูดหรือภาษาท่าทางที่บอกความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาโดยแสดงความสนใจ เห็นความสำคัญและให้เกียรติเพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความอบอุ่นใจและไม่รู้สึกห่างเหิน (จิ้น แบรี่. 2537: 8 – 9)

กาใส่ใจ แบ่งออกเป็น ดังนี้

1. การใส่ใจโดยการแสดงออกด้วยภาษาพูด เป็นการพูดอย่างต่อเนื่องในเรื่องเดียวกันกับที่ผู้รับคำปรึกษาได้พูดให้ฟังในขณะนั้น แสดงการรับรู้และเข้าใจในทัศนะ ตลอดจนแนวคิดและผู้รับคำปรึกษา พร้อมทั้ง มีการใช้ภาษาในลักษณะเดียวกัน

2. การใส่ใจ โดยการแสดงออกด้วยภาษาท่าทาง เป็นการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ที่ไม่ใช่คำพูด แต่ตีความหมาย ซึ่งสื่อความคิดและความรู้สึกบางประการของผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อผู้รับคำปรึกษา ความหมายของภาษาท่าทางนี้มีน้ำหนักมากกว่าภาษาพูด ซึ่งประกอบด้วยสถานที่และสิ่งแวดล้อมในการให้คำปรึกษา ระยะห่างระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา การวางตัวกิริยา การเคลื่อนไหว การแสดงสีหน้า การประสานสายตา น้ำเสียง การแต่งกาย

วิธีปฏิบัติ เป็นดังนี้

ขณะที่ผู้รับคำปรึกษามาขอรับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาต้องแสดงความสนใจ ผู้รับคำปรึกษาด้วยการใส่ใจในการรับฟังด้วยคำพูด เช่น ค่ะ ครับ และการแสดงกิริยาท่าทาง สีหน้าที่มีความรู้สึกอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เกร็งหรือตึงเครียด อาจจะโน้มตัวไปข้างหน้าในระยะพอควร และมีการพยักหน้าบ้างตามความเหมาะสมประโยชน์ที่ได้รับ ทำให้เกิดบรรยากาศที่อบอุ่น ผู้รับคำปรึกษาเห็นว่าผู้ให้คำปรึกษายอมรับและเข้าใจตนเอง เป็นการช่วยให้การสนทนาในการให้คำปรึกษานี้ดำเนินไปด้วยความราบรื่นและสะดวกมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จิ้น แบรี่. (2537). *คู่มือการฝึกทักษะให้การปรึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 6

ทักษะการฟัง (Listening Skill)

ทักษะการฟัง เป็นความพร้อมของผู้ให้คำปรึกษาที่จะรับเนื้อหาที่ผู้ขอคำปรึกษาสื่อความหมาย และสามารถตอบสนองต่อสิ่งที่เขาสื่อความหมายนั้นได้ด้วย โดยผู้ให้คำปรึกษาต้องฟังและจับใจความ ประเด็นสำคัญที่ผู้รับคำปรึกษาพูด หรือแสดงกิริยาอาการต่างๆ ออกมาให้เห็นเพื่อช่วยให้ทราบรายละเอียดต่างๆ อันจะได้นำมาวางแผนทางพิจารณาช่วยเหลือต่อไป (ศุภวดี บุญญวงษ์. 2542: 144) นอกจากนี้ ยังช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาอีกด้วย (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2529: 150)

การฟังผู้รับคำปรึกษาพูดต้องแสดงความสนใจอย่างจริงจัง โดยจะต้องขจัดความคิดและปัญหา ทั้งหมดของตนให้พ้นออกไปชั่วระยะที่ทำงานอยู่ อย่าให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดมาสร้างความกังวลใจต้องฟังเรื่องราว ตั้งแต่ต้นโดยตลอดจนจบ ขณะที่ฟังผู้ให้คำปรึกษาฟังหลีกเลี่ยงการตัดสินพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา วิพากษ์วิจารณ์ ได้แย้ง พูดมากเกินไป ขัดจังหวะไม่เห็นด้วย คือเอาปัญหาของผู้รับคำปรึกษาเป็นเรื่อง ไร้สาระ ไม่จริงจัง ไม่สนใจ หรือปล่อยให้จิตใจหมกมุ่นกับเรื่องราวของตนเอง

ประโยชน์ที่จะได้รับ เมื่อผู้ให้คำปรึกษาใช้ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ ก็จะช่วยให้อ่านบุคลิกลักษณะ ความรู้สึกนึกคิด และอารมณ์ของผู้ขอคำปรึกษาที่ซ่อนอยู่ภายใน และยังช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เข้าใจ ความเป็นจริงของตนเอง และในที่สุดสามารถเลือกขั้นตอนของการให้คำปรึกษาว่าควรจะทำอย่างไร จึงจะเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2529). การแนะแนวและการให้คำปรึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา. กรุงเทพฯ: บัณฑิตการพิมพ์.
- ศุภวดี บุญญวงษ์. (2542). เทคนิคเบื้องต้นในการให้คำปรึกษา. สงขลา: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 7

ทักษะการใช้คำถาม (Question Skill)

ทักษะการใช้คำถามเป็นทักษะสำคัญในการให้โอกาสผู้รับคำปรึกษาบอกความรู้สึกและเรื่องราวต่างๆ ที่ต้องการขอคำปรึกษา เป็นการช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจปัญหาของผู้รับคำปรึกษามากยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้รับคำปรึกษาได้ใช้เวลาคิดและทำความเข้าใจเรื่องราวของตนเอง

จิ้น แบรี (2537: 11 – 12) ได้แบ่งคำถาม ออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. คำถามปิด เป็นการถามเพื่อทราบข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวกับผู้รับคำปรึกษา ซึ่งมีลักษณะคล้ายการสอบสวน และการซักถาม การถามลักษณะนี้จะทำให้ได้คำตอบเพียงสั้นๆ เช่น ต้องทราบว่าผู้ขอรับคำปรึกษามีเพื่อนสนิทหรือไม่ คำถามแบบปิดจะใช้มากในช่วงต้นๆ ของการให้คำปรึกษา หรือใช้ซักถามเพื่อผู้รับคำปรึกษาไม่ค่อยพูด

2. คำถามเปิด เป็นการถามที่ไม่ได้กำหนดขอบเขตของการตอบ ทำให้ผู้รับคำปรึกษามีโอกาสพูดเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก และสิ่งที่เป็นความต้องการของตน โดยจะทำให้ผู้ตอบได้พูดอย่างเต็มที่และสะดวกใจ ทำให้ทราบเรื่องราวต่างๆ มากมาย คำถามปลายเปิดมักจะเป็นประโยคคำถามที่เริ่มต้นด้วยคำว่า “อะไร” “อย่างไร” “ทำไม” (Ivey; & Authier, 1978: 75)

วิธีปฏิบัติ ดังนี้

ควรใช้คำถามเปิดให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้โอกาสผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจความรู้สึกนึกคิดของตนเองอย่างกว้างขวาง และผู้รับคำปรึกษาจะไม่รู้สึกไร้ค่าจากการถามคำถามปิด ควรใช้ตามความจำเป็น เมื่อต้องการทราบคำตอบเฉพาะ เพราะคำถามปิดไม่ค่อยเอื้อให้เกิดการเปิดเผยตนเองได้ข้อมูลน้อย และมักจะได้คำตอบเพียง “ใช่” หรือ “ไม่ใช่”

การใช้คำถามที่ขึ้นต้นด้วย “ทำไม” หรือ “มีปัญหอะไร” มักทำให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกผิด อาจจะทำให้กระทบกระเทือนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้ขอคำปรึกษาได้เพราะหากใช้คำถามลักษณะนี้มักจะนำไปสู่การหาเหตุผลต่างๆ เหตุผลนั้น อาจมีบางส่วนที่ไม่เป็นจริงได้ ดังนั้น คำถามว่า “ทำไม” หรือ “มีปัญหอะไร” จึงไม่ค่อยเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในระหว่างการปรึกษา (พรพรรณราย ทวีทรัพย์ประภา. 2537: 238)

เอกสารอ้างอิง

- จีน แบรี่. (2537). *คู่มือการฝึกทักษะให้การปรึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณราย ทรัพย์ประภา. (2537). *เทคนิคการสัมภาษณ์: เพื่อการปรึกษาเชิงจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: การพิมพ์พระนคร.
- Ivey; & Authier, F. (1978). *Microcounseling Innovations In Interviewing*. Counseling, Psychotherapy and Psychoeducation. Springfield IL: Chaveles, C. Thomas.



เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 8

ทักษะการสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling)

การสะท้อนความรู้สึก เป็นการรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ต่างๆ ที่ผู้ขอคำปรึกษาได้แสดงออกมา ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือกิริยาท่าทาง และเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างชัดเจนด้วยภาษาพูดให้ผู้รับคำปรึกษาได้รับฟัง เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ปัญหาที่แท้จริงเนื่องจากว่า ปัญหาของผู้รับคำปรึกษานั้นมักเกิดจากความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์ต่างๆ เป็นส่วนใหญ่การสะท้อนความรู้สึกจะช่วยขยายขอบเขตในการมองเห็นได้ชัดเจนและเป็นจริงมากขึ้น (จีน แบรี. 2537: 20) และเป็นการเน้นความรู้สึกของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับคำปรึกษารับรู้และเข้าใจความรู้สึกหรืออารมณ์ในขณะนั้น (Ivey; & Auther. 1978: 82)

วิธีปฏิบัติ ดังนี้

1. สังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกมา ลักษณะคำพูด น้ำเสียง และหาจังหวะที่จะสะท้อนความรู้สึก
2. หาคำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึกที่ตรงกับความรู้สึกของเขามากที่สุด เพื่อสามารถสื่อความรู้สึกได้อย่างชัดเจน โดยการใช้ภาษาง่ายๆ
3. ไม่ควรใช้คำว่า “รู้สึก” บ่อยครั้งและไม่ใช้คำศัพท์เกี่ยวกับความรู้สึกซ้ำๆ ควรหาวิธีเปลี่ยนลักษณะคำพูด
4. การใช้ทักษะนี้ ต้องทำทันทีที่ผู้ขอคำปรึกษาแสดงความรู้สึกของเขาออกมาเพื่อให้เขาได้รับรู้อย่างชัดเจนและเป็นจริง และต้องการให้ผู้รับคำปรึกษามีสติในเรื่องนั้นๆ ได้สัมผัสความรู้สึกของตนเอง ได้ตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2529: 154)

ประโยชน์ที่ได้รับ คือ

1. ช่วยลดความรู้สึกต่อปัญหา ซึ่งมีผลทำให้ผู้ขอคำปรึกษามองสภาพการณ์ต่างๆ อย่างเป็นจริงมากขึ้น
2. ผู้ขอคำปรึกษาจะเกิดความไว้วางใจผู้ให้คำปรึกษา เนื่องจากรู้สึกว่าคุณให้คำปรึกษาเข้าใจในปัญหาของตนเอง
3. ผู้ขอคำปรึกษาล้าเปิดเผยตนเอง ระบายความรู้สึกที่ฝังใจกับปัญหาออกมาสามารถรับผิดชอบตนเอง มีอิสระในการเลือกสิ่งทีพึงพอใจ ทำให้สามารถมีชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข (คมเพชร ฉัตรสุภากุล. 2530: 103)

เอกสารอ้างอิง

- คมเพชร ฉัตรสุภากุล. (2530). *ทฤษฎีการให้คำปรึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- จีน แบรี่. (2537). *คู่มือการฝึกทักษะให้การปรึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2529). *การแนะแนวและการให้คำปรึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตการพิมพ์.
- Ivey, AE.; & Auther. (1978). *Microcounseling : Innovations In Interviewing Counseling*. Psychotherapy and Psychoeducation. Springfield IL: Charles, C. Thomas.



ครั้งที่ 5

ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม

1. ความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ และลักษณะพฤติกรรมที่เป็นปัญหา
2. หลักการที่สำคัญ / เป้าหมายของการให้คำปรึกษา
3. เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม

เวลา 6 ชั่วโมง (แยกเป็น 3 ช่วงๆ ละ 2 ชั่วโมง)

ช่วงที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศักยภาพสามารถอธิบายในเรื่องต่อไปนี้
 - 1.1 ความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ และลักษณะพฤติกรรมที่เป็นปัญหาได้
 - 1.2 หลักการที่สำคัญและเป้าหมายของการให้คำปรึกษา
 - 1.3 เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศักยภาพปฏิบัติตามเทคนิคการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมได้

เวลา 2 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 9 เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม
2. เครื่องฉายโปรเจคเตอร์

วิธีดำเนินการ

ขั้นนำ ผู้วิจัยสอบถามความรู้ข้อคิดที่ได้จากครั้งที่ 4 พร้อมเปิดโอกาสซักถาม

ขั้นดำเนินการ

1. ผู้วิจัยแจกเอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 9 ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศักยภาพ และทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ในเรื่อง

ดังต่อไปนี้

- 1.1 ธรรมชาติของมนุษย์
- 1.2 หลักการที่สำคัญ และเป้าหมายของการให้คำปรึกษา
- 1.3 เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม
2. ผู้วิจัยทดสอบความเข้าใจผู้รับการพัฒนาโดยการสอบถาม
3. ผู้วิจัยและผู้เข้ารับการพัฒนารู้สึกว่า
4. ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการพัฒนานำความรู้ไปใช้ทบทวน
5. ผู้วิจัยสอบถามความเข้าใจและเปิดโอกาสให้ซักถามเพิ่มเติมเพื่อความเข้าใจ (วัตถุประสงค์

ข้อที่ 1)

6. ผู้วิจัยสาธิตเทคนิคการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ได้แก่ การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก การฝึกการผ่อนคลายที่ละเทคนิค และเปิดวิธีโอให้ดู

7. แบ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนากลุ่มย่อยๆ กลุ่มละ 3 คน แสดงบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษา และผู้สังเกต ให้ปฏิบัติตามเทคนิคการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก และการฝึกการผ่อนคลาย โดยทุกคนจะต้องสลับบทบาทกันจนครบ

8. ให้แต่ละคนในกลุ่มพูดถึงความรู้สึกนึกคิดสิ่งที่สังเกตได้จากการแสดงบทบาทแต่ละบทบาท เพื่อสำรวจตรวจสอบว่าได้ใช้เทคนิคการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกและการฝึกการผ่อนคลาย ของการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมเหมาะสมหรือไม่ ควรปรับปรุงอย่างไร (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2)

ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนารู้ข้อคิดที่ได้ พร้อมเปิดโอกาสให้ซักถาม

การประเมินผล

1. จากการตอบคำถาม
2. การสังเกต

สรุปผล

เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนารู้สึกว่า ได้สรุปแนวคิด ความรู้สึก และซักถามข้อสงสัย ได้ปฏิบัติตามเทคนิคการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมได้ถูกต้องเหมาะสม

ช่วงที่ 2 เรื่อง การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศักยภาพสามารถอธิบายขั้นตอนการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกทั้งทางอารมณ์ และความรู้สึกต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศักยภาพฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกทั้งทางอารมณ์ และความรู้สึกต่างๆ ต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

เวลา 2 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 10 เรื่อง ขั้นตอนการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก
2. เครื่องฉายโปรเจคเตอร์

วิธีดำเนินการ

ขั้นนำ ผู้วิจัยนำเสนอนกขัตติยนิศึกษาเรื่องความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล เนื่องจากการไม่เปิดเผยอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริงออกมา แล้วช่วยกันระดมความคิดเห็นแนวทางแก้ไข

ขั้นตอนการ

1. ผู้วิจัยนำเอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 10 เรื่อง ขั้นตอนการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศักยภาพและทำความเข้าใจ
2. ผู้วิจัยขออาสาสมัคร 2 คน เป็นตัวแทนที่แสดงความโกรธและผู้เผชิญกับความโกรธของผู้อื่นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาค้นคว้า สังเกตแล้วให้ทุกคนแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกเกี่ยวกับทั้งตัวแทนที่แสดงบทบาทโกรธ และผู้เผชิญความโกรธที่เหมาะสม ทั้งภาษาถ้อยคำ และภาษาท่าทาง
3. ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาค้นคว้า แบ่งกลุ่มย่อยกลุ่มละ 3 คน ลองแสดงบทบาทสมมติที่เป็นทั้งผู้แสดงความโกรธ ผู้เผชิญกับความโกรธ และผู้สังเกต ตามสถานการณ์ต่างๆ ที่ตกลงกันเองระหว่างผู้แสดง แล้วให้ข้อมูลย้อนกลับถึงผลการแสดงว่าสิ่งใดเหมาะสมสิ่งใดควรแก้ไขแล้วสลับบทบาทกันจนครบทุกคนทุกบทบาท (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2)
4. ผู้วิจัยให้การเสริมแรงทางบวกคือการกล่าวคำชมเชยให้กำลังใจและการให้ฝึกเพิ่มเติมในสถานการณ์อื่นๆ

ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาร่วมกันสรุปขั้นตอนการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก (วัตถุประสงค์ข้อที่ 1)

การประเมินผล

1. การสังเกตจากการเข้าร่วมฝึกปฏิบัติ
2. การสังเกตจากการพูดถึงความรู้สึกนึกคิดขณะปฏิบัติบทบาทสมมติ

สรุปผล

เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสามารถอธิบายและฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกทั้งทางอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ ต่อผู้อื่น



ช่วงที่ 3 เรื่องการฝึกการผ่อนคลาย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสามารถอธิบายขั้นตอนการฝึกผ่อนคลายได้
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสามารถช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาผ่อนคลายลดความเครียด ความวิตกกังวล คับข้องใจที่ปรากฏผลออกมาทางกายได้

เวลา 2 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 11 เรื่องวิธีการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาผ่อนคลาย
2. เครื่องฉายโปรเจคเตอร์

วิธีดำเนินการ

ขั้นนำ ผู้วิจัยนำเสนองานนี้ตัวอย่างเกี่ยวกับชาวความเครียดในสังคมไทยแล้วช่วยกันแสดงความคิดเห็นถึงแนวทางการแก้ไข

ขั้นตอนการ

1. ผู้วิจัยนำเอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 11 เรื่อง วิธีการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาผ่อนคลาย ลดความเครียด ความวิตกกังวล ความคับข้องใจที่ปรากฏผลออกมาทางกาย เช่น การปวดศีรษะ ปวดเมื่อย เป็นต้น ให้ศึกษาและทำความเข้าใจ
2. ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาทุกคน ฝึกการผ่อนคลายตามขั้นตอนที่ศึกษา
3. ผู้วิจัยสอบถามความรู้สึก ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาเกี่ยวกับการได้ฝึกการผ่อนคลาย แล้วให้ฝึกซ้ำอีก 2 ครั้ง เพื่อให้เกิดความชำนาญ (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2)

ขั้นสรุป ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาช่วยกันสรุปขั้นตอนการฝึกการผ่อนคลาย (วัตถุประสงค์ข้อที่ 1)

การประเมินผล

1. การสังเกตจากการเข้าร่วมฝึกปฏิบัติ
2. การสังเกตการณ์พูดถึงความรู้สึกนึกคิดขณะฝึกการผ่อนคลาย

สรุปผล

เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสามารถอธิบายและปฏิบัติการผ่อนคลายลดความเครียด ความวิตกกังวล คับข้องใจ ที่ปรากฏผลออกมาทางกาย เช่น มีอาการมึนหรือเวียนศีรษะ ปวดเมื่อย ต้นคอ จุกแน่นหน้าอก อ่อนเพลียเพลียแรง ประหม่า นอนไม่หลับ กลัวโดยไม่มีสาเหตุได้

เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 9

ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม

ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม

1. ทศนะเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษย์

ทศนะเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษย์ของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม มีดังนี้ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2545: 180; อ้างอิงจาก Sinner. 1971; Bandura. 1986; Dazdin. 1994; Corey. 1996: 285 – 286; Prout ; & Brown. 1983: 46 – 47)

1.1 มนุษย์ที่เกิดมานั้น ไม่ดีหรือไม่เลว แต่จะเริ่มต้นชีวิตในลักษณะที่ว่างเปล่า

1.2 มนุษย์เป็นสิ่งที่ชีวิตที่สามารถตอบสนองสิ่งเร้าต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมแบบแผนพฤติกรรมของมนุษย์จะเรียนรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมหรือจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม

2. พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ และจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ทำให้เกิดขึ้นได้โดยการจัดสิ่งแวดล้อมภายใต้เงื่อนไขต่างๆ ส่วนการเรียนรู้เดิมสามารถทำให้หมดไปได้และทำนองเดียวกันสามารถทำให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ได้

3. มนุษย์สามารถควบคุมและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองได้ แม้ว่า จะตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมก็ตาม

4. เป้าหมายของทฤษฎี

นักพฤติกรรมนิยมเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ ดังนี้ จึงสามารถจะแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นปัญหา หรือที่ไม่พึงประสงค์และสร้างสรรค์พฤติกรรมที่พึงประสงค์ด้วยการเรียนรู้ การเรียนรู้จึงมีความสำคัญยิ่งในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2545: 190; อ้างอิงจาก Corey. 1996: 287 – 288; & Sharf. 2000: 296)

สำหรับเป้าหมายของการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม มีดังนี้

1. เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เรียนรู้พฤติกรรมใหม่ที่พึงประสงค์ โดยปรับเปลี่ยนแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ หรือพฤติกรรมที่เป็นปัญหาให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์

2. เพื่อสร้างสภาพการเรียนรู้ใหม่ที่จะช่วยปรับเปลี่ยนแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของผู้รับคำปรึกษาให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยมีการตกลงร่วมกันระหว่างผู้รับคำปรึกษากับผู้ให้คำปรึกษาว่าต้องการจะปรับหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอะไรจะกำหนด เป้าหมายพฤติกรรมที่พึงประสงค์อย่างไร และจะดำเนินการอย่างไรจึงจะบรรลุเป้าหมายนั้นๆ โดยผู้รับคำปรึกษาจะต้องรับผิดชอบที่จะปฏิบัติตามข้อตกลงหรือเงื่อนไขที่กำหนด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น

3. เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้เรียนรู้วิธีการใหม่ที่เหมาะสมยิ่งขึ้นในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองในการดำรงชีวิตและสามารถนำวิธีการเหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ และมีคุณค่าต่อตนเองในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2545). การเปรียบเทียบทฤษฎีการให้คำปรึกษาและการพัฒนาแนวปฏิบัติในการให้คำปรึกษา. *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้คำปรึกษา*. นนทบุรี: บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.



ครั้งที่ 6

เรื่อง ขั้นตอนการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาสามารถอธิบายขั้นตอนการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมได้
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาสามารถปฏิบัติตามขั้นตอน การให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมได้อย่างเหมาะสม

เวลา 3 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 10 เรื่องขั้นตอนการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม
2. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 11 การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม
3. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 12 การฝึกการผ่อนคลาย
4. เครื่องฉายโปรเจคเตอร์

วิธีดำเนินการ

ขั้นนำ ผู้วิจัยสอบถามเพื่อทบทวนความรู้ที่ได้รับจากครั้งที่ 5

ขั้นตอนการ

1. ผู้วิจัยแจกเอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 10 เรื่อง ขั้นตอนในการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศึกษาและทำความเข้าใจผู้วิจัยซักถามความเข้าใจและเปิดโอกาสให้สอบถามเพิ่มเติมได้ ผู้วิจัยสาธิตขั้นตอนการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมเน้นการใช้เทคนิคการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก และการฝึกการผ่อนคลายของทฤษฎีด้วย แจกเอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 10, 11 ให้ผู้เข้าร่วมพัฒนา ศึกษา และทำความเข้าใจ (วัตถุประสงค์ข้อที่ 1)

2. ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาแบ่งกลุ่มย่อย กลุ่มละ 3 คน แสดงบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษา ผู้รับคำปรึกษา และผู้สังเกต แล้วให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการให้คำปรึกษา แบบพฤติกรรมนิยมโดยเลือกใช้ 1 เทคนิค ของการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม (ตามสภาพปัญหาของผู้รับคำปรึกษา) ให้สลับบทบาทหน้าที่กันจนครบ

3. ให้แต่ละคนในแต่ละกลุ่ม พูดถึงความรู้สึกนึกคิดขณะปฏิบัติตามขั้นตอนการให้คำปรึกษา เพื่อสำรวจตรวจสอบการปฏิบัติตามขั้นตอนว่าเหมาะสมหรือไม่ ควรปรับปรุงอย่างไร (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2)

ขั้นสรุป ผู้วิจัยสอบถามเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาด้านความรู้ข้อคิดที่ได้รับโดยใช้ประเด็นคำถาม และเปิดโอกาสให้ซักถาม

การประเมินผล

1. การสังเกตขณะทำงานกลุ่มและปฏิบัติจริง
2. การสังเกต การพูดถึงความรู้สึกนึกคิดขณะปฏิบัติตามขั้นตอนการให้คำปรึกษา

สรุปผล

เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนารายผลที่เกิดขึ้นและปฏิบัติตามขั้นตอนจากการใช้เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม



เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 10

แนวปฏิบัติการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม

แนวปฏิบัติการให้คำปรึกษา

ประกอบด้วยขั้นตอนและเทคนิคในการให้คำปรึกษา ดังนี้ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2545: 211 – 213; อ้างอิงจาก Gilliland; James; & Bowman. 1994: 225 – 242; Corey. 1996: 290 – 299)

ขั้นตอนการให้การปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ในการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ผู้ให้คำปรึกษาจะสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับคำปรึกษาเป็นลำดับแรก พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความอบอุ่นใจ ไว้วางใจผู้ให้คำปรึกษาและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง ต่อจากนั้นผู้ให้คำปรึกษาจะดำเนินการตามขั้นตอน ต่อไปนี้

การสำรวจปัญหาและระบุพฤติกรรมที่เป็นปัญหา ผู้ให้คำปรึกษาจะสำรวจปัญหาด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่จะได้รับการสัมภาษณ์ และสังเกตพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา ข้อมูลที่ได้มานี้อาจมีปัญหามากมาย แต่จะให้ผู้รับคำปรึกษาเป็นผู้เลือกปัญหาใดเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกที่ต้องการแก้ไข ส่วนปัญหาอื่นๆ ที่มีความสำคัญรองลงมานั้นจะหาทางแก้ไขในโอกาสต่อไป

1. เมื่อผู้รับบริการระบุพฤติกรรมที่เป็นปัญหาได้แล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะให้ผู้รับคำปรึกษาวิเคราะห์ปัญหา โดยนำปัญหานั้นมาวิเคราะห์ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้

1.1 ปัญหานั้นๆ มีสาเหตุทางกายหรือจิตใจหรือสาเหตุจากสภาพแวดล้อม และผลที่เกิดจากปัญหานั้นๆ เป็นอย่างไร

1.2 ทำการตรวจสอบความเข้าใจระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่ต้องการแก้ไข และสาเหตุต่างๆ ถ้าเข้าใจตรงกันแล้วก็จะดำเนินการกำหนดเป้าหมายในการให้คำปรึกษาต่อไป โดยเป้าหมายนั้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับคำปรึกษาอย่างแท้จริง จะต้องชัดเจน เป็นรูปธรรม ไม่สลับซับซ้อน และสามารถประเมินได้

2. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้ให้คำปรึกษาจะพิจารณาเลือกเทคนิคที่เหมาะสมกับปัญหาของผู้รับคำปรึกษา อธิบายให้ผู้รับคำปรึกษาทราบถึงลำดับขั้นตอน เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง

3. ภายหลังการดำเนินการให้คำปรึกษาโดยใช้เทคนิคต่างๆ แล้วผู้ให้คำปรึกษาจะต้องประเมินผลการให้คำปรึกษา โดยประเมินผลเป็นระยะๆ เพื่อดูการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานเป็นระยะๆ เพื่อดูการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานหรือพฤติกรรมพื้นฐาน (Baseline Data) ของผู้รับคำปรึกษาซึ่งเป็นข้อมูลหรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

ตามธรรมชาติก่อนจะนำวิธีการหรือเทคนิคใดๆ มาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา นอกจากนี้ยังมีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษาทั้งระหว่างและภายหลังการใช้เทคนิคเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นๆ เพื่อจะได้ตรวจสอบว่าพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของผู้รับคำปรึกษาเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดๆ หากเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์ และบรรลุเป้าหมายของการให้คำปรึกษาแล้วการให้คำปรึกษานั้นก็สิ้นสุดลง แต่หากการเปลี่ยนแปลงยังไม่บรรลุเป้าหมายของการให้คำปรึกษาผู้ให้คำปรึกษาจะต้องพิจารณาว่าควรจะปรับปรุงแก้ไข ขั้นตอนใดและควรจะดำเนินการต่อไปอย่างไร

4. ขั้นตอนการให้คำปรึกษา เมื่อการให้คำปรึกษารับรู้เป้าหมายและเป็นที่พอใจของผู้รับคำปรึกษาแล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องอธิบายให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจถึงการสิ้นสุดของการให้คำปรึกษา พร้อมทั้งช่วยเตรียมการให้ผู้รับคำปรึกษานำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการให้คำปรึกษาไปปรับใช้กับสถานการณ์อื่นๆ ในชีวิตประจำวัน

เอกสารอ้างอิง

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2545). การเปรียบเทียบทฤษฎีการให้คำปรึกษาและการพัฒนาแนวปฏิบัติในการให้คำปรึกษา. *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้คำปรึกษา*. นนทบุรี: บัณฑิต ศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 11

การฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม (Assertive Training)

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษากล้าแสดงออกทั้งทางอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ ต่อผู้อื่นอย่างเหมาะสม โดยไม่เกิดความวิตกกังวล โดยให้ความสำคัญกับความวิตกกังวลที่ได้แสดงออก หรือไม่ได้แสดงออกเป็นสำคัญ บางคนไม่กล้าแสดงออกเพราะกลัวถูกต่อว่า บางคนแสดงออกไปแล้วก็กลัวจะถูกต่อว่า จึงเกิดความวิตกกังวล ดังนั้น การฝึกการแสดงออกที่เหมาะสมจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อให้แสดงออกต่อพฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่งอย่างเหมาะสมทั้งภาษาท่าทางและภาษาถ้อยคำ เช่น การฝึกให้แสดงออกที่เหมาะสมเมื่อเผชิญกับความโกรธกับคนอื่น

วิธีการฝึกพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสม มีขั้นตอนการฝึก ดังนี้

1. การใช้ตัวแบบด้วยการให้ผู้ฝึกสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบเกี่ยวกับการเผชิญความโกรธ เพื่อให้เห็นตัวอย่างแล้วให้แสดงความคิดเห็น ความรู้สึกเกี่ยวกับตัวแบบและฝึกปฏิบัติตาม
2. การแสดงบทบาทสมมติ ด้วยการให้ผู้ฝึกได้แสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ต่างๆ ที่กำหนด โดยไม่มีการฝึกซ้อมมาก่อน
3. การให้คำแนะนำเป็นการอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ผู้ฝึกกำลังแสดง หรือให้ข้อเสนอแนะ หรือให้ข้อมูลย้อนกลับบอกผลการแสดงของผู้ฝึกว่าสิ่งใดเหมาะสม สิ่งใดควรปรับแก้
4. การฝึกซ้อมพฤติกรรมด้วยการให้ผู้ฝึกได้ฝึกซ้อมพฤติกรรมที่เหมาะสมในการเผชิญความโกรธ ทั้งด้านภาษาถ้อยคำ และภาษาท่าทางก่อนที่ต้องไปเผชิญกับสถานการณ์ที่เป็นจริง
5. การเสริมแรงทางบวก ได้แก่ ให้คำชมเชยหรือให้กำลังใจเมื่อผู้ฝึกทำถูกต้อง เพื่อเป็นกำลังใจให้ผู้ฝึกมีแรงจูงใจในการเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม
6. การให้การบ้าน ด้วยการให้ผู้ฝึกไปฝึกเพิ่มเติมด้วยตนเอง

เอกสารอ้างอิง

ปรีชา วิหคโต. (2545). ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม. *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้คำปรึกษา*. นนทบุรี: บัณฑิตศึกษาศาสาวิชาศึกษาศาสตร์ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 12

การฝึกการผ่อนคลาย(Muscle Relaxation)

วัตถุประสงค์

เป็นวิธีการช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาลดความเครียด ความวิตกกังวล คับข้องใจที่ปรากฏผลออกมาทางกาย เช่น มีการผื่น หรือวิงเวียนศีรษะ ปวดเมื่อยต้นคอ จุกแน่นหน้าอก อ่อนเพลียเพลียแรง ประหม่า นอนไม่หลับ กลัวโดยไม่มีสาเหตุ

วิธีการฝึกการผ่อนคลาย

การฝึกผ่อนคลายเป็นการฝึกผ่อนคลายกล้ามเนื้อด้วยการผ่อนคลายกล้ามเนื้อตามส่วนต่างๆ ของร่างกายทีละส่วน เช่น ที่หน้าผาก คอ มือ แขน ขา เป็นต้น การฝึกการผ่อนคลายเป็นวิธีทำให้กล้ามเนื้อหย่อนหรือคลายความตึง การผ่อนคลายเช่นนี้จะทำให้เกิดความสงบไม่เกิดอารมณ์เครียด วิธีการฝึกมีหลักการสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ (ปรีชา วิหคโต. 2545: 37)

ขั้นที่ 1 เกร็งและคลายกล้ามเนื้อของร่างกายทีละส่วน โดยขั้นแรกให้เกร็งกล้ามเนื้อจนเครียด แล้วเกร็งไว้สักครู่จนรู้สึกถึงความเครียด ต่อมาจึงคลายกล้ามเนื้อจนถึงจุดที่รู้สึกว่าการคลายเต็มที่ การเกร็งสลับกับการคลายนี้จะทำให้กล้ามเนื้อผ่อนคลายได้เต็มที่

ขั้นที่ 2 เกิดการเรียนรู้ด้วยการแยกแยะความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเกร็งและคลายกล้ามเนื้อ ซึ่งถ้าฝึกมากๆ ขึ้น เมื่อรู้สึกตัวว่าเครียดบริเวณใดจะผ่อนคลายได้เอง

นอกจากนี้ จากอบสัน (Jacobson. 1962: 94) ผู้ได้รายงานว่าผลของการฝึก การปรับยังเกิดประโยชน์โดย 1) หากฝึกอย่างต่อเนื่องจะพัฒนาให้เป็นคนอยู่ในความสงบในสภาวะที่ไม่สบายใจได้อย่างอัตโนมัติ 2) ช่วยลดความแปรปรวนของร่างกายและจิตใจได้ เช่น ลดอารมณ์ฉุนเฉียว เบื่อหน่าย กระวนกระวายใจ อาการทางสรีระ เช่น ปากคอแห้ง หายใจที่วิงเวียนศีรษะ อาการที่เกิดกับกล้ามเนื้อ เช่น ลดอาการมือเท้าสั่น ปวดหลัง ตาพร่า และพฤติกรรมนอนไม่หลับ ลุกลุกนอน เดินตัวเกร็ง เป็นต้น รายละเอียดเกี่ยวกับการผ่อนคลายกล้ามเนื้ออีกวิธีที่จะขอเสนอมีรายละเอียด ดังนี้

นั่งพิงเก้าอี้ในท่าสบาย ไม่สวมรองเท้า อยู่ในชุดเสื้อผ้าที่ใส่สบาย หายใจลึกๆ สักครั้ง สองครั้ง แล้วหลับตา เพื่อให้ความสนใจอยู่กับกล้ามเนื้อของร่างกายของตนเองเริ่มต้น โดยให้ความรู้สึกนึกคิดอยู่ที่เท้าเรียนรู้การผ่อนคลายที่เท้าทั้งสองข้าง โดยจะเกร็งให้เครียดมากที่สุด ด้วยการยกเท้าขึ้น ให้ส้นเท้าอยู่กับพื้น แล้วทั้งเกร็งทั้งนิ้วเท้าทั้งเล็บเข้าไป เกร็งให้แรงจนรู้สึกผ่อนคลายนี้สักครู่ เปรียบเทียบความรู้สึกขณะที่เกร็งเครียดอยู่กับขณะที่ปล่อยวางอยู่ว่าต่างกันอย่างไร

แล้วจึงให้ความคิดความรู้สึกมาอยู่ที่น่องทั้งสองฝ่าย เกร็งกล้ามเนื้อที่น่องให้เครียดที่สุด โดยยกส้นเท้าขึ้น กดหน้าเท้าลงกับพื้นให้แน่น เรียนรู้ความเครียดตามกล้ามเนื้อส่วนที่ถูกกระทบกระเทือนไปด้วย เมื่อน่องเครียดมากที่สุดแล้วจึงค่อยๆ คลายออกปล่อยวางส้นเท้าลงตามปกติ ไม่มีการเกร็งกล้ามเนื้ออะไรอีก รวมทั้งกล้ามเนื้อชุดอื่นๆ ที่พลอยเครียดไปด้วย ให้ปล่อยวางผ่อนคลายออกเป็นปกติ ต่อไปจึงเลื่อนความคิดความรู้สึกมาอยู่ที่หน้าขา เกร็งกล้ามเนื้อชุดนี้ โดยใช้ส้นเท้ากดไว้ที่พื้นให้แน่นและแรง จนรู้สึกกล้ามเนื้อที่หน้าขาขมวดเป็นมัด และเมื่อยเข่ามากแล้วจึงค่อยคลายออกช้าๆ อย่างรู้ตัว ต่อไปให้ความคิดความรู้สึกมาอยู่ที่บริเวณหน้าท้อง ทำให้ท้องเครียด โดยการเกร็งกล้ามเนื้อที่ท้องไว้ เหมือนกับกำลังเกร็งไว้ เพื่อด้านคนจะมาชนหน้าท้องของคุณกลั้นลมหายใจให้แน่น เพื่อช่วยให้การเกร็งได้หนักแน่นขึ้น เมื่อรู้สึกเครียดที่สุด แล้วจึงค่อยๆ ปล่อยกล้ามเนื้อให้คลายออก หายใจลึกๆ แรงๆ สัก 4 – 5 ครั้ง แล้วเรียนรู้อารมณ์ความรู้สึกผ่อนคลายที่หน้าอกสักครู่ จึงให้ลมหายใจเข้าออกสบายๆ ตามปกติ ต่อไป จึงค่อยให้ความคิดความรู้สึกมาอยู่ที่มือทั้งสองข้าง ทำให้กล้ามเนื้อมือและนิ้วมือ ตึงเครียด โดยการกำหมัดทั้งสองข้างให้แน่นที่สุดเท่าที่จะทำได้ ผู้ที่ไว้เล็บยาวอาจใช้วิธีงอนิ้วทั้งสิบไว้ในลักษณะเหมือนกำลังบีบอะไรอยู่ แล้วเกร็งข้อนิ้วทั้งสิบให้เครียดที่สุดแทนก็ได้ หลังจากนั้นจึงค่อยๆ ผ่อนคลายออกช้าๆ จนนิ้วทั้งสิบอยู่ในสภาพผ่อนคลายตามโครงสร้างของแต่ละคนโดยไม่เกร็งหรือแบบอย่างเจตนาแต่อย่างใด ต่อไปให้ความคิดความรู้สึกมาอยู่ที่บริเวณหน้าแขน ยกแขนอยู่ข้างตัว ให้ตั้งฉากกับตัวหงายมือขึ้นแล้วใช้แรงจากฝ่ามือดันเข้ามาจนหน้าแขนเกร็งเป็นสันเป็นมัด เมื่อรู้สึกว่าเครียดที่สุดแล้วจึงค่อยๆ ผ่อนกล้ามเนื้อออก แล้ววางแขนลงอยู่ข้างตัว โดยไม่ใช้กล้ามเนื้ออะไรอีก ต่อไปให้ความคิดความรู้สึกมาอยู่ที่หัวไหล่ทั้งสองข้าง ทำให้ไหล่ตึงเครียด โดยการยกไหล่หรือห่อไหล่ขึ้นให้สูงที่สุด เพื่อให้เกิดความตึงเครียดที่สุดที่เส้นเอ็นบริเวณไหล่กับต้นคอจนทนไม่ไหวแล้ว จึงค่อยๆ ปล่อยกล้ามเนื้อลงช้าๆ ให้คลายออกจนอยู่ในสภาพผ่อนคลายที่สุด อาจโอบไหล่เล็กน้อย ถ้าไม่แน่ใจว่ากล้ามเนื้อปล่อยวางได้หมด พักสักครู่หนึ่งเพื่อสำรวจว่ากล้ามเนื้อส่วนอื่นๆ อยู่ในสภาพผ่อนคลาย ไม่เผลอเกร็งกล้ามเนื้อชุดใดชุดหนึ่งค้างอยู่ ต่อไปจึงให้ความคิดความรู้สึกมาอยู่ที่บริเวณคอ การเกร็งกล้ามเนื้อคอ ต้องระวังเป็นพิเศษกว่าส่วนอื่น เพราะเป็นกล้ามเนื้อที่อ่อนไหวง่าย ถ้าเกร็งแรงเกินไป อาจเกิดเคล็ดขัดยอกขึ้นได้ จึงควรค่อยๆ เพิ่มความเครียดอย่างรู้ตัวจนถึงเครียดที่สุด อย่าหักโหมเกร็งแรงหรือเร็วเกินไป ก่อนเกร็งควรตั้งคอให้อยู่ในระดับตรง ยกฝ่ามือทั้งสองข้างรองไว้ได้คางแล้วจึงกดคางเข้าหาฝ่ามือในขณะที่ฝ่ามือดันขึ้นด้านไว้ ให้น้ำหนักกดและด้านพอๆ กัน โดยใช้แรงกดจากบริเวณหลังคอ ให้หลังคอเกร็งเครียดที่สุด พยายามให้บริเวณคางที่ดันไว้ปวดเครียดน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้เสร็จแล้วจึงค่อยๆ คลายแรกกดและแรงด้านออก ปล่อยมือให้ความรู้สึกอยู่ที่บริเวณ ลำคอทั้งหมด เรียนรู้ถึงความผ่อนคลายสักครู่

แล้วจึงยกมือทั้งสองข้างประสานกันไว้อยู่ที่หลังศีรษะ ทำให้กล้ามเนื้อเครียดอีก โดยการใช้นิ้วดันศีรษะมาข้างหน้า แต่ให้แรงกดด้านกลับให้ศีรษะคงอยู่ในสภาพตั้งตรงให้แรงดันกับแรงต้านพอๆ กัน จนรู้สึกคอเกร็งเครียดที่สุด จึงค่อยๆ คลายแรงกดและแรงต้านออกช้าๆ ปล่อยมือลงแล้วปล่อยให้คออยู่ในสภาพผ่อนคลายสักครู่ ต่อไปให้ความคิดความรู้สึกมาอยู่ที่หน้าผาก ทำให้น้ำผากเครียด โดยการเลิกคิ้วทั้งสองข้างขึ้นไป จนหน้าผากเป็นริ้วรอย ให้เครียดที่สุดจนขยายไปทั่วหน้าตาและบริเวณขมับทั้งสองข้าง แล้วจึงค่อยๆ คลายออก จนรู้สึกผ่อนคลายแถวหน้าตาและบริเวณขมับด้วย ต่อไปให้คิ้วตึงเครียด โดยการขมวดคิ้วทั้งสองข้างเข้าหากัน จนรู้สึกบริเวณระหว่างคิ้ว ขมับและเส้นประสาทภายในสมอง ตลอดจนจนทั่วใบหน้าเครียดไปหมดเมื่อเครียดถึงที่สุดแล้วจึงค่อยๆ คลายคิ้วออก แล้วให้รับรู้ความรู้สึกผ่อนคลายภายในสมองและใบหน้าสักครู่ ต่อไปจึงให้ความคิดความรู้สึกอยู่ที่ตาทั้งสองข้าง กล้ามเนื้อตานี้ เป็นบริเวณที่บอบช้ำได้ง่ายอีกส่วนหนึ่ง การทำให้เกร็งเครียดจึงต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ ไม่ควรทำแรง และเร็วเกินไป ควรค่อยๆ ปิดตาให้แน่นสนิทและกดแน่นอย่างรู้ตัว ทนได้จึงปิดให้แรงและแน่นขึ้นต่อไป จนรู้สึกเส้นประสาทภายในสมองและบริเวณใบหน้าเครียดที่สุดแล้ว จึงค่อยๆ คลายออกช้าๆ จนอยู่ในสภาพผ่อนคลาย สามารถกลอกลูกตารายไปมาได้สบายๆ ต่อไป ให้ความคิดความรู้สึกอยู่ที่แก้มทั้งสองข้าง ทำให้แก้มตึงเครียด โดยการนูนหรืออมแก้มเข้าไปให้ลึกและนาน จนรู้สึกเครียดที่สุด จึงค่อยๆ ปล่อยออกหรืออาจทำให้แก้มเครียดโดยการยิ้มเปิดปากให้เบ่งกว้างออกไปจนปริออกไปทั้งสองข้างให้มากที่สุด จนใบหน้าตึงไปหมด ลามไปถึงบริเวณขมับทั้งสองข้างแล้วจึงค่อยๆ ปล่อยกลับก็ได้เช่นกัน ต่อไปให้ความคิดความรู้สึกเลื่อนมาอยู่ที่บริเวณปาก ทำปากให้ตึงเครียด โดยการเฝ้มปากหรือให้ริมฝีปากบนและล่างปิดแนบสนิทให้มากที่สุด จนเครียดถึงที่สุด แล้วจึงค่อยๆ คลายออกปล่อยให้ริมฝีปากบนและล่างปิดแนบสนิทมากที่สุด จนเครียดถึงที่สุด แล้วจึงค่อยๆ คลายออกปล่อยให้ริมฝีปากเผยเล็กน้อยตามโครงสร้างของมัน ไม่ต้องคอยเฝ้มปาก ปิดปากให้แน่นกันอยู่ตลอดเวลา จนเป็นนิสัยเคยชินอีกต่อไป และสุดท้ายให้ความคิดความรู้สึกมาอยู่ที่ลิ้น เกร็งลิ้นให้เครียดด้วยการดันปลายลิ้นขึ้นไปติดอยู่บนเพดานปากให้แน่นที่สุด จนเครียดมากแล้วจึงปล่อยวางลงช้าๆ ให้อยู่ในสภาพอ่อนตัวที่สุดเท่าที่จะปล่อยได้ ถ้าคนที่มีปัญหาชอบขบฟันตัวเองบ่อยๆ ก็เพิ่มการเกร็งเครียดที่บริเวณนั้น โดยการขบฟันเข้าด้วยกันอย่างรู้ตัว พยายามให้ฟันล่างข้างในดันขึ้นมาชนกับฟันบนแนบสนิทกัน จนเครียดแล้วจึงค่อยๆ คลายออก พยายามอย่าทำแรงไปจนปวดกราม ก็เป็นอันว่าเสร็จสิ้นการฝึกเทคนิคการผ่อนคลายกล้ามเนื้อด้วยตัวเองเพียงเท่านี้ แต่ก่อนที่จะล้มตาขึ้น ควรจะนั่งสำรวจจากกล้ามเนื้อตามส่วนต่างๆ ที่ทำมาแล้วว่า มันอยู่ในสภาพผ่อนคลายดีหรือไม่ อย่างไรก่อน ถ้าสำรวจพบว่ายังมีส่วนใดเกร็งหรือเครียดอยู่ก็ค่อยๆ ปล่อยวางกล้ามเนื้อให้คลายออกก่อนทุกครั้ง ก่อนที่จะยุติการฝึกเทคนิคฉบับนี้

การผ่อนคลายกล้ามเนื้อด้วยการเกร็งกล้ามเนื้อให้เครียดที่สุดก่อนนี้ นอกจากจะเป็นเทคนิคกำจัดความเครียดตามกล้ามเนื้อที่ค้างค้ำอยู่ให้หมดไปได้แล้ว ยังเป็นการฝึกสติขั้นต้นไปในตัวอีกด้วย เพราะการตั้งเจตนาทำให้กล้ามเนื้อหดต่างๆ เครียดและคลายออกอย่างรู้ตัวตลอดเวลาที่นั่นเป็นการทำให้ความรู้สึกเหล่านี้มีขึ้นมาเป็นจิตสำนึก แทนที่จะเป็นการกระทำโดยไม่รู้ตัว เป็นจิตใต้สำนึกหรือนิสัยเคยชินเหมือนที่เคยเป็นมาก่อนนั่นเอง

เทคนิคการผ่อนคลายกล้ามเนื้อนี้ควรฝึกทุกวัน จะเป็นช่วงเวลาตอนเย็น หรือก่อนนอนก็ยังดี จะทำให้ร่างกายผ่อนคลายได้ดีในขณะนอนหลับ จึงควรมีเวลาให้กับการฝึกเทคนิคนี้วันละประมาณ 10 – 20 นาที ในสองสัปดาห์แรกควรทำทุกๆ ส่วนของกล้ามเนื้อ ดังกล่าว ต่อมาก็อาจดัดแปลงยืดเหยียด หรือต่อเติมได้ตามความจำเป็นและเงื่อนไขของอาการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน เช่น อาจเกร็งเฉพาะส่วนที่รู้ตัวว่าเครียดเท่านั้น บางส่วนที่รู้ตัวว่ามันผ่อนคลายอยู่แล้วก็ไม่ต้องทำหรืออาจสลับกับการฝึกเกร็งเครียดทั่วตัว แล้วจึงคลายออกทำประมาณ 2-3 เที้ยว จึงเสร็จสิ้นการฝึกเป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ในระยะเริ่มแรกโดยเฉพาะสองสัปดาห์แรกนั้น ควรฝึกการเกร็งกล้ามเนื้อที่ละส่วน หรือทีละชุด จะได้เป็นพื้นฐานที่ดีสำหรับรู้จักผ่อนคลายกล้ามเนื้อตัวเองเป็นแล้วยังจะช่วยให้จิตใจ และอารมณ์ผ่อนคลายได้ดีขึ้นอีกระดับหนึ่งอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

ปรีชา วิหคโต. (2545). *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการให้คำปรึกษา*. นนทบุรี:

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

Jacobson, Edmund. (1962). *You Must Relax*. New York: McGraw Hill.

ครั้งที่ 7 – 8

เรื่องความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนาสามารถอธิบายรูปแบบ บทบาท และวิธีการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนาสามารถเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตได้ สองสถานการณ์ คือ ผู้ก่อเหตุทำร้ายตนเอง กับ ผู้ก่อเหตุจับตัวประกัน

เวลา 6 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 13 เรื่อง ความหมาย รูปแบบวิธีขั้นตอนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต
2. เครื่องฉายโปรเจคเตอร์
3. กระดาษชาร์ต

วิธีดำเนินการ

ขั้นนำ ผู้วิจัยแนะนำวิทยากรที่เป็นนักเจรจาต่อรอง ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนา

ขั้นตอนการ

1. วิทยากรผู้เชี่ยวชาญการเจรจาต่อรอง ฉายวิดีโอ เกี่ยวกับสถานการณ์การเจรจาต่อรองในสถานการณ์ต่างๆ และให้ทีมสาธิตสถานการณ์การเจรจาต่อรอง สองสถานการณ์ คือ ผู้ก่อเหตุทำร้ายตนเอง กับผู้ก่อเหตุจับตัวประกัน (วัตถุประสงค์ข้อที่ 1)

2. ขออาสาสมัครเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนาแสดงบทบาท เป็นผู้เจรจาต่อรองโดยจำลองตามสถานการณ์ทั้งสองสถานการณ์

ขั้นสรุป ผู้วิจัยใช้เทคนิคประเด็นคำถามการสะท้อนความคิดโดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนาสรุปข้อดี ข้อที่ควรแก้ไข และเปิดโอกาสให้ซักถาม

การประเมินผล

การสังเกตจากการแสดงบทบาทสมมติ

สรุปผล

เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนาศาสนาได้รับความรู้ และความสามารถในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตและมีความรู้สึกที่ดีต่อการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับที่ 13

ความหมาย รูปแบบ วิธีการ ขั้นตอนการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

การเจรจาต่อรอง (Negotiation) ในภาษาลาติน แปลว่า การดำเนินธุรกิจและในภาษาสเปน สมัยใหม่คำว่า “negocios” แปลว่า ธุรกิจ (ดังนั้น การเจรจาต่อรองจึงมีผู้ศึกษาอย่างกว้างขวางในทางธุรกิจอย่างมาก ดังนั้น หากต้องการกล่าวถึงความหมายโดยทั่วไปของการเจรจาต่อรองแล้ว อาจกล่าวได้ว่า หมายถึง เทคนิคการใช้ปากเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนต้องการ จึงมีลักษณะเป็นเทคนิค วิธีการ หรือ กระบวนการ เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการอย่างหนึ่งของผู้เจรจาต่อรองของตนโดยต้องมีการกำหนดความต้องการในการเจรจา วิธีการพูด มีการวางแผน ด้วยทักษะการพูด รวมแล้วคือ มีความเป็นศาสตร์ และศิลป์

แนวคิด ทฤษฎี ในการเจรจาต่อรอง

วิชย โสสุวรรณจินดา (2551: 23 – 24) แนวคิดทฤษฎีการเจรจาต่อรอง มี 3 แนวคิด

แนวคิดที่ 1 มองว่า การเจรจาต่อรองเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้เจรจาได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการ โดยไม่คำนึงถึงวิธีการที่ใช้ตามแนวคิดนี้ผู้เจรจาจะใช้กลยุทธ์ และกลวิธีทุกอย่าง เพื่อเอาชนะในการเจรจาต่อรอง และทำให้คู่เจรจาต้องยอมรับข้อเสนอนที่หยิบยื่นให้ การเจรจาต่อรอง แนวคิดนี้เรียกว่า การเจรจาต่อรองแบบแข่งขัน (Competitive Negotiation)

แนวคิดที่ 2 มองว่า การเจรจาต่อรองเป็นเรื่องของการสร้างความร่วมมือระหว่างคู่เจรจา ผลสำเร็จของการเจรจาต่อรองไม่ได้อยู่ที่การเอาชนะในการเจรจา แต่อยู่ที่การหาข้อยุติ ซึ่งทำให้ทั้งสองฝ่ายได้ประโยชน์ ซึ่งทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานร่วมกันต่อไป การเจรจาตามแนวคิดนี้เรียกว่า การเจรจาต่อรองแบบร่วมมือ (Integrative Negotiation)

แนวคิดที่ 3 มองว่า การเจรจาต่อรองเป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ ดังนั้น แม้จะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการเจรจาต่อรอง แต่หากได้ความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่เจรจา ก็จะส่งผลให้การเจรจาต่อรองในครั้งต่อไปง่ายขึ้น และเกิดประโยชน์ร่วมกันได้มากขึ้น ตามแนวคิดนี้ผู้เจรจาจะมองคู่เจรจาเป็นเหมือนคู่ค้า ตลอดจนชีพ และมีการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ให้กระชับมากขึ้น เมื่อความสัมพันธ์ใกล้ชิดขึ้นแล้วก็ใช้เงื่อนไข ความสัมพันธ์นั่นเองเป็นประโยชน์ในการเจรจาต่อรองการเจรจาต่อรองตามแนวคิดนี้ เรียกว่า การเจรจาต่อรองแบบสร้างความสัมพันธ์ (Relationship Negotiation)

สรุป จากแนวคิดทฤษฎีจะเห็นได้ว่า การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตจะต้องเป็นการเจรจาต่อรองแบบการสร้างความร่วมมือระหว่างคู่เจรจา (Integrative Negotiation) ไม่ได้ตั้งผลของการแพ้ชนะ แต่จะมุ่งเน้นให้ได้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่าย (Win-Win) จะเน้นที่กระบวนการเจรจามากกว่าผลลัพธ์ของการเจรจา

การเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตของ FBI 2004 (Federal Bureau of Investigation)

การจัดทีมการเจรจาต่อรอง

1. ผู้ควบคุมทีมเจรจาต่อรอง

บุคคลนี้จะจัดองค์กรในทีม วางแผนและกลยุทธ์และเป็นที่ปรึกษา หัวหน้าทีม ผู้ควบคุมทีมเจรจาต่อรองมีความรับผิดชอบทั้งหมดในการจัดการ การเจรจาต่อรองตัวประกันและในบางโอกาสต้องร่วมไปกับทีม เป็นตัวแทนทีมและออกคำสั่งกับหน่วยงานต่างๆ จะมีการกำหนดตำแหน่งผู้ควบคุมทีม

2. ผู้เจรจาต่อรองลำดับแรก บุคคลผู้ี้จะมีความรับผิดชอบเบื้องต้นในการสื่อสารกับผู้จับตัวประกัน

ตัวประกัน

3. ผู้เจรจาต่อรองลำดับที่สอง (โค้ช)

บุคคลนี้ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเจรจาต่อรอง จะเตือนและควบคุมผู้เจรจาลำดับแรก และช่วยเมื่อจำเป็น หรือเมื่อถูกขอให้ช่วย

ประเภทของผู้จับตัวประกัน (Types of Hostage takers) แบ่งเป็น 7 ประเภท

1. พวกบุคคลในสภาวะวิกฤต (People in Crisis)

คนบางคนที่พบว่า ตัวเองอยู่ในสภาวะของการเป็นผู้จับตัวประกัน (Hostage takers) โดยทั่วไปแล้วมักจะเป็นคนปกติธรรมดาที่ไม่เคยมีพื้นฐานเป็นโรคจิตกจริต หรือผิดปกติ แต่อย่างไรก็ตาม ก็เป็นไปได้ที่เขาเพียงแค่มีพฤติกรรมสนองตอบ (Reacting) ต่อใช้ของเหตุการณ์ที่ผันแปรชีวิตเขาอย่างรุนแรง ตัวอย่างของเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงสภาพของบุคคล เช่น การเปลี่ยนแปลงทางการเงิน ปัญหาส่วนตัว หรือครอบครัว บุคคลผู้ี้มักจะรู้สึกตัวเองเปลี่ยวปราศจากการเกื้อกูล หรือมีหนทางเลือกทางอื่น

2. พวกอาชญากร-ต่อต้านสังคม (Criminals-Antisocial Personalities)

โดยทั่วไป คนพวกนี้ตกอยู่ในภาวะอาชญากร และสิ้นหนทางจึงได้จับตัวประกัน เพื่อช่วยการหลบหนี คนพวกนี้มักชอบอยู่ตัวคนเดียว หรือพร้อมที่จะหักหลังพวกเดียวกัน

3. พวกอาชญากร-ผู้ไม่สมประกอบ (Inadequate/Borderline Personalities)

โดยส่วนมากคนประเภทนี้จะไม่เกี่ยวข้องกับกรณีอาญา ที่มักจะดำเนินตามแผนไม่สำเร็จ คนผู้ี้มักจะเป็นผู้วางแผนและกระทำการลักตัวประกันแต่เพียงผู้เดียว

4. พวกบุคคลสติวิปลาส (Psychotic People)

คนสติวิปลาสจะประสบกับอาการที่จิตไม่สมประกอบอย่างรุนแรง มักจะเป็นผู้ที่หลุดจากความเป็นจริง (Out of touch with reality) และมีจิตที่ไม่มั่นคง เขามักจะเป็นคนสันโดษ (Loners)

5. พวกบุคคลที่มีจิตใจหดหู่ (Depressed People)

คนที่มีใจหดหู่จะเป็นคนที่มีความรู้สึกท้อมาก ซึ่งโดยธรรมดาแล้วจะเป็นคนที่มีความเฉลียวฉลาดเหนือคนทั่วไป และได้จับตัวประกันเพื่อพยายามบีบบังคับให้ตำรวจฆ่าตัวเขา ช่วงขอบเขตความหดหู่ เริ่มจากระดับธรรมดา (Normal) ไปจนถึงระดับวิปลาส (Psychotic) และเป็นปฏิกิริยาอาการตอบสนองของความกดดันที่เป็นจริง (Real) หรือที่คิดเอาเอง (Imagines)

6. พวกนักโทษ (Prisoners)

พวกนักโทษที่จับตัวประกัน อาจเป็นคนที่เปิ่นภัยอย่างมหันต์ เพราะเขาคิดว่า เขามีข้อที่จะสูญเสียอย่างมาก หรือไม่มีอะไรที่จะสูญเสียเลย

7. พวกก่อการร้าย การเมือง/ศาสนา (Political / Religious Terrorists)

อันที่จริงแล้วผู้ก่อการร้ายการเมือง / ศาสนา อาจจะเป็นผู้ก่อเหตุที่ลักอาวุธสงคราม (Trapped armed robbers) รู้จักคำถามที่เหมาะสมซึ่งจะช่วยระบุให้กระจายถึงสาเหตุ เงื่อนไขตัวประกัน และเหตุผลที่ทำให้ผู้ก่อการร้ายก่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น คุณจะต้องทำว่าได้เจรจาต่อรองกับหัวหน้าผู้จับตัวประกัน

เอกสารอ้างอิง

วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2551). *ครบเครื่องเรื่องการเจรจาต่อรอง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.

FBI. (2004). *Crisis Negotiation Course*. Quantico: F.B.I. ACADAMY

ครั้งที่ 9

เรื่องปัจจัยนิเทศ

เวลา 3 ชั่วโมง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนารู้ประเมนผลการพัฒนาสมรรถนะในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต
2. เพื่อให้ทราบผลการพัฒนา ตามโปรแกรมการพัฒนาสมรรถนะในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต

อุปกรณ์

1. เครื่องฉายวีดีทัศน์
2. ม้วนวีดีทัศน์

วิธีดำเนินการ

ขั้นนำ ผู้วิจัยขอให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมช่วยกันสรุปสิ่งที่ได้จากการฝึกอบรมครั้งนี้ ชักถามความรู้ ข้อคิด ความรู้สึกที่ได้รับจากการทำกิจกรรม พร้อมเปิดโอกาสให้ซักถาม

ขั้นตอนการ

1. ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนารู้แบบประเมินสมรรถนะในการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤต (Post-test) (วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ใช้เวลา 30 นาที)
2. ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนารูทุกคนทดสอบโดยแสดงบทบาทเป็นผู้เจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตในสถานการณ์จริงสองสถานการณ์ โดยใช้ขั้นตอนและเทคนิคจิตวิทยาการให้คำปรึกษาและทฤษฎีพฤติกรรมนิยมมาใช้ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ และถ่ายวีดีทัศน์ไว้ ผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัยให้คะแนนตามแบบประเมิน (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2)

ขั้นสรุป

ผู้วิจัยบอกผลการประเมินแล้วให้ซักถามข้อสงสัย และให้ความมั่นใจ

การประเมินผล

สังเกตจากการปฏิบัติและแบบประเมินผล

สรุปผล

เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้เข้ารับการพัฒนารู้แบบประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะการเจรจาต่อรองในภาวะวิกฤตด้วยความตั้งใจ



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	พันตำรวจเอก กิตติศักดิ์ ปลาทอง
วันเดือนปีเกิด	1 เมษายน 2510
สถานที่เกิด	อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	577/78 ถนนประชาชื่น แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้กำกับการ ฝ่ายอำนวยการ 3 กองบังคับการอำนวยการ สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2533	ร.บ. (ตร.) รัฐประศาสนศาสตร์ จาก โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
พ.ศ. 2537	สส.ม. (กระบวนการยุติธรรม) จาก มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2554	กศ.ด. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ