



การประเมินผลสื่อเพื่อการเรียนรู้ในการเจรจา ต่อรองเพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤต ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพ มหานคร

อัทธรา จรัสสิงห์, วท.ม.*

บทคัดย่อ

สื่อวีดิทัศน์และเทปบันทึกเสียงการเจรจาต่อรองเพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤต เป็นเทคโนโลยีที่ผลิตขึ้นเพื่อช่วยในการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการประเมินผลสื่อเพื่อการเรียนรู้ในการเจรจาต่อรองเพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยประเมินผล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความครอบคลุมและการเข้าถึงสื่อของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเหมาะสมของสื่อ และประสิทธิภาพของสื่อ กลุ่มเป้าหมายเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 133 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแนวคำถามในการสนทนากลุ่มประกอบด้วย 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการเข้าถึงสื่อ จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความเหมาะสมของสื่อ จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสื่อ จำนวน 4 ข้อ รวบรวมข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม จำนวน 10 กลุ่มๆ ละ 12-18 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า การเข้าถึงสื่อของเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่ ยังไม่ครอบคลุม เจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานี และมีการเข้าถึงสื่อวีดิทัศน์มากกว่าเทปบันทึกเสียง ความเหมาะสมของสื่อต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจพบว่าสื่อทั้งสองชนิดมีความเหมาะสม ด้านประสิทธิภาพของสื่อ พบว่าสื่อทั้งสองชนิดมีประสิทธิภาพดี ช่วยให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้คำพูดในการสื่อสารและการเจรจากับผู้ก่อเหตุ ได้ดีขึ้น สามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการทำงานบริการด้านอื่นๆ สรุปสื่อวีดิทัศน์และเทปบันทึกเสียงการเจรจาต่อรองเพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤตมีความเหมาะสมช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับความรู้ ความเข้าใจ สามารถเลือกใช้วิธีการในการแก้ไขปัญหาและการจัดการกับเหตุการณ์ในภาวะวิกฤตได้ ช่วยให้มีความพร้อมก่อนการปฏิบัติจริงเพื่อลดความรุนแรงและความสูญเสียที่อาจจะเกิดขึ้น แต่ต้องปรับการบริหารจัดการเพื่อให้สื่อไปถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างกว้างขวางและครอบคลุม ข้อเสนอแนะควรจัดทำสื่อการเจรจาต่อรองอย่างต่อเนื่องและเพิ่มเนื้อหากรณีศึกษาที่หลากหลายหรือเจาะลึกในกรณีที่มีกบปบยหรือมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อนในการแก้ไขสถานการณ์ ควรจัดทำคู่มือความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองเพื่อใช้ประกอบการศึกษาทบทวนความรู้และเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น และควรมีการติดตามประเมินผลสื่ออย่างต่อเนื่อง เพื่อนำจุดดีจุดด้อยของสื่อมาพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ : สื่อการเรียนรู้, การเจรจาต่อรอง, การช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤต

* ศูนย์สุขภาพจิตที่ 13 กรมสุขภาพจิต



An evaluation research of training media for crisis negotiation among of Bangkok Metropolitan Polices

Achara Charatsingha, M.Sc. *

Abstract

The VDO and recorded tapes about crisis negotiation were self-learning media for policemen. The objective of this study was to evaluate accessibility, appropriateness and efficiency of the training media used by the police. The samples were 133 policemen in Bangkok Metropolitan Area, who were the users of the media. Data collection instrument was the interview guideline comprising 3 parts. The first part was a set of 4 questions regarding accessibility to media; the second part was a set of 4 questions concerning the appropriateness of the media; and the third part was a set of 4 questions concerning the efficiency of the media. Focus group technique was applied to collect the data from 10 groups, 12-18 persons for each. The data were interpreted by content analysis. The findings from this research showed that the media were partially accessible by these policemen. The VDO tapes were preferable to the recorded tapes. The samples pointed out that the format, content, time, language, and presentation of both types of media were appropriate. The presentation of picture in VDO tapes created easy and clear identifying each step of crisis intervention for each case. Tone of voice and language usage in conversations in the record tapes were congruent for each situation made the recorded tapes. Both of the media were helpful and efficient regarding the language used and clear demonstration. In addition, the knowledge gained from both media was easy adjusted. In conclusion, both were essential tools of technical know-hows to be opted for crisis resolution and management. Moreover, they helped built up the policemen's first experience and readiness in dealing with the real crisis situation in order to reduce violence and loss of the situation. However, the coverage of distribution should be managed. Continuous developing of the technology and manual for various complicated situations were recommended.

Key words : training media, negotiation, crisis intervention

* Mental Health Center 13 Region, Department of Mental Health

บทนำ

ในสถานการณ์วิกฤตต่างๆ เช่น การชุมนุมประท้วง การก่อกบฏ การจับตัวประกัน การพยายามฆ่าตัวตายของบุคคลนั้น เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการประสานขอความช่วยเหลือให้ดำเนินการแก้ไขสถานการณ์วิกฤต ดังกล่าวในเบื้องต้นก็คือเจ้าหน้าที่ตำรวจ การจัดการแก้ไขสถานการณ์วิกฤตเพื่อลดภาวะความกดดันที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นเผชิญอยู่โดยสันติวิธีนั้น การเจรจาต่อรองเป็นเครื่องมือที่สำคัญยิ่ง ทั้งนี้ในการเจรจาต่อรองจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยผู้ที่ทำหน้าที่ในการเจรจาต่อรองที่มีทักษะที่ดี มีการสะสมประสบการณ์หรือได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมปัญหาหนึ่งในการฝึกอบรม คือ กำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีอยู่อย่างจำกัด และต้องปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง การจัดการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนได้เข้ารับการอบรมเรื่องการเจรจาต่อรองในรูปแบบชั้นเรียน โดยเป็นการเรียนภาคทฤษฎีและฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลองจึงเป็นเรื่องที่ยากลำบาก ผลการศึกษาวิจัยจำนวนมากที่สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นจากสื่อวิทยุทัศน์หรือเทปบันทึกเสียง จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรม การปฏิบัติในทางที่ดีขึ้นจากผู้ที่ได้ใช้สื่อนั้น^{1,2,3} ด้วยเหตุนี้ กรมสุขภาพจิตและกองบัญชาการตำรวจนครบาลจึงได้ร่วมกันหาแนวทางในการพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีเรื่องเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองเพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤตให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในรูปแบบสื่อวิทยุทัศน์และเทปบันทึกเสียงเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองจากสื่อวิทยุทัศน์และเทปบันทึกเสียงได้ด้วยตนเอง และสามารถนำความรู้ที่ได้จากสื่อนั้นไปใช้ในสถานการณ์จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญเกี่ยวกับ 1) ความสำคัญของการเจรจาต่อรอง ธรรมชาติจิตใจของมนุษย์รวมถึงผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิต ผู้ที่พยายามฆ่าตัวตาย ผู้สพยาบ้า 3) หลักการ

และเทคนิคการเจรจาต่อรอง 4) หลักการผสมผสานระหว่างการจู่โจมและการเจรจาต่อรอง 5) ข้อควรปฏิบัติและข้อควรระวังในการเจรจาต่อรองช่วยเหลือผู้ที่พยายามฆ่าตัวตาย 6) หลักการจัดการกับสถานการณ์แวดล้อมของเหตุการณ์วิกฤตที่ต้องใช้การเจรจาต่อรอง และ 7) กรณีตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม ใ้ไรก็ดีสื่อวิทยุทัศน์และเทปบันทึกเสียงการเจรจาต่อรองเพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤต จะสามารถใช้เป็นเครื่องมือให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดการเรียนรู้และสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติในการเจรจาต่อรองเพื่อช่วยเหลือบุคคลในภาวะวิกฤตได้ด้นั้น จำเป็นต้องมีการติดตามและประเมินผลเพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงประสิทธิภาพของสื่อในด้าน 1) ความครอบคลุมและการเข้าถึงสื่อของกลุ่มเป้าหมาย 2) ความเหมาะสมของสื่อ 3) ความมีประสิทธิภาพของสื่อ^{4,5} การศึกษานี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินประสิทธิภาพของสื่อในประเด็นข้างต้น ข้อค้นพบจากการประเมินผลจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสื่อวิทยุทัศน์และเทปบันทึกเสียงการเจรจาต่อรองเพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัสดุและวิธีการ

การศึกษานี้ครั้งนี้ เป็นการวิจัยประเมินผล (Evaluation Research)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานตามสถานีตำรวจนครบาลในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9 และหน่วยปราบจลาจล

กลุ่มตัวอย่าง เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานตามสถานีตำรวจนครบาลจากทั้งหมด 88 แห่ง ทำการคัดเลือกตัวแทนหน่วยงานมา 10 % โดยวิธี Simple random sampling ได้จำนวน 9 แห่ง ซึ่งได้แก่ 1) สถานีตำรวจนครบาลพญาไท 2) สถานีตำรวจนครบาลเตาปูน 3) สถานีตำรวจนครบาลบางยี่เรือ 4) สถานี

ตำรวจนครบาลประจำชั้น 5) สถานีตำรวจนครบาลพระราชวัง 6) สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ 7) สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน 8) สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว 9) สถานีตำรวจนครบาลหนองแขม และหน่วยปราบจลาจลอีก 1 แห่ง รวมเป็น 10 แห่ง และทำการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ตำรวจแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) แห่งละประมาณ 12-18 คน ในระดับชั้นสัญญาบัตรได้แก่ ตำแหน่งผู้กำกับสถานี และ/หรือรองผู้กำกับสถานี สารวัตรปราบปราม/สอบสวน/สืบสวน/จราจรและ/หรือรองสารวัตรปราบปราม/สอบสวน/สืบสวน/จราจร และตำรวจชั้นประทวน โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจที่คัดเลือกต้องเป็นผู้ที่เต็มใจและให้ความร่วมมือในการสนทนากลุ่ม มีจำนวนทั้งสิ้น 133 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแนวคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความครอบคลุมและการเข้าถึงสื่อ จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 2) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความเหมาะสมของสื่อ จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 3) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสื่อ จำนวน 4 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการประสานงานกับสถานีตำรวจนครบาลทั้ง 9 แห่ง และหน่วยปราบจลาจลเพื่อวางแผนนัดหมายจัดเก็บข้อมูล และจัดสนทนากลุ่ม ณ สถานีตำรวจแต่ละแห่ง ๆ ละ 1 กลุ่ม ประมาณ 12-18 คนต่อกลุ่ม โดยให้สมาชิกแต่ละคนได้พูดคุยอภิปรายกันในกลุ่ม ตามประเด็นแนวคำถามที่จัดทำไว้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2543

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และนำเสนอในรูปแบบของการบรรยายเชิงพรรณนา

ผล

การประเมินผลสื่อเพื่อการเรียนรู้ในการเจรจาต่อรองเพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤต พบว่า

1. ความครอบคลุมและการเข้าถึงสื่อ
เจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละสายงานของสถานีตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกสถานีเข้าถึงสื่อทั้งสองชนิดยังไม่ครอบคลุม โดยสามารถแบ่งความครอบคลุมของการใช้สื่อได้ 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มที่ใช้สื่อวิทยุทัศน์มากกว่าร้อยละ 50 มี 4 สถานี ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลปทุมธานี สถานีตำรวจนครบาลบางเขน สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ และสถานีตำรวจนครบาลหนองแขม 2) กลุ่มที่ใช้สื่อวิทยุทัศน์ประมาณร้อยละ 50 มี 1 สถานี ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน 3) กลุ่มที่ใช้สื่อวิทยุทัศน์ต่ำกว่าร้อยละ 50 มี 5 สถานี ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลเตาปูน สถานีตำรวจนครบาลประจักษ์ สถานีตำรวจนครบาลพระราชวัง สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว และหน่วยปราบจลาจล ทั้งนี้มีการเข้าถึงสื่อวิทยุทัศน์การเจรจาต่อรองเพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤตมากกว่าการเข้าถึงเทปบันทึกเสียง โดยมีค่าเฉลี่ยความถี่ของการเข้าถึงสื่ออยู่ระหว่าง 1-2 ครั้ง/คน

การเข้าถึงสื่อของกลุ่มเป้าหมาย พบว่าสถานีตำรวจมีวิธีการจัดการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้เข้าถึงสื่อใน 4 วิธี คือ 1) จัดเวลาสำหรับการดูวิทยุทัศน์ให้โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าดูเป็นกลุ่มๆ ละ 30-40 คน 2) จัดลำดับความสำคัญของแต่ละสายงาน ให้สายงานที่มีความสำคัญได้ดูก่อน โดยให้ดูเป็นกลุ่ม สายงานละ 4-5 วัน 3) จัดวางสื่อทั้งวิทยุทัศน์และเทปไว้ในห้องที่มีอุปกรณ์ แล้วให้แต่ละแผนกเวียนกันไปดูหรือให้เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ละนายจัดเวลามาดูกันเองตามโอกาส 4) จัดให้ดูในช่วงที่มีการประชุมหรือจัดเวลาให้ดูเป็นรอบๆ ละ 15-20 นาที วันละ 1-2 รอบ หรือให้ดูทีละเรื่องในแต่ละวันแล้วมาดูเรื่องใหม่ในวันต่อไป ทั้งนี้การเข้าถึงเทปบันทึกเสียงจะน้อยกว่าวิทยุทัศน์

2. ความเหมาะสมของสื่อ พบว่าสื่อทั้งสองชนิดมีความเหมาะสม ทั้งรูปแบบ เนื้อหา เวลา ภาษารูปภาพ และวิธีการนำเสนอ ในส่วนของวิทัศน์การนำเสนอด้วยภาพที่แสดงทำให้เข้าใจได้ง่ายแม้ไม่เคยมีประสบการณ์ในภาวะวิกฤต และการยกตัวอย่างกรณีเฉพาะเหตุการณ์ ทำให้เห็นความแตกต่างในขั้นตอนการช่วยเหลือในภาวะวิกฤตแต่ละกรณีส่วนเทพบันทึกเสียงการเลือกใช้น้ำเสียงการใช้ถ้อยคำในการสนทนาในแต่ละสถานการณ์ดี

3. ประสิทธิภาพของสื่อ

3.1 ด้านความรู้ความเข้าใจ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ความเข้าใจภายหลังการเรียนรู้จากสื่อการเจรจาต่อรองว่าเหมือนหนึ่งได้รับประสบการณ์ในการเจรจาต่อรองจากเหตุการณ์นั้นด้วยตนเอง ทำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเกิดภาวะวิกฤตดีขึ้น เข้าใจถึงการกระทำของตัวผู้ก่อเหตุ รวมทั้งขั้นตอนการเจรจาเทคนิคที่ใช้และหลักการเจรจา โดยเฉพาะการใช้คำพูดในการสื่อสารและเจรจากับผู้ก่อเหตุได้ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะในลักษณะงานที่ปฏิบัติงานเคยชินนั้นเจ้าหน้าที่ตำรวจมักใช้คำพูดที่เป็นไปโดยสัญชาตญาณในลักษณะเชิงการพูดในเชิงบังคับ และจากการดูวิทัศน์และฟังเทปทำให้เข้าใจและตระหนักดีว่าควรจะใช้การพูดในลักษณะไหนจึงจะแก้ไขปัญหาวิกฤตเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้เขาเรียนรู้ถึงวิธีการควบคุมอารมณ์เมื่อต้องเข้าไปทำหน้าที่ในการเจรจาต่อรองและวิธีการที่หลีกเลี่ยงความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้น

3.2 ด้านทัศนคติ พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในทางที่ดีขึ้น จากการที่ได้เข้าใจถึงขั้นตอนการเกิดเหตุการณ์ ทำให้เข้าใจเห็นใจผู้ก่อเหตุและตระหนักว่าผู้ก่อเหตุเหล่านั้นเป็นคนดีที่ต้องการความช่วยเหลือ ไม่ใช่คนร้ายที่จะต้องจัดการด้วยความรุนแรง ความรู้สึกเช่นนี้ช่วยลดความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการทำงาน เช่น การจับกุมหรือ

วิสามัญฆาตกรรมในกรณีที่ผู้ก่อเหตุจะทำร้ายตัวประกัน และที่สำคัญช่วยเปลี่ยนทัศนคติจากเดิมที่คิดว่าผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการเจรจาต่อรองควรเป็นผู้ที่ได้รับการอบรมการเจรจาต่อรองโดยตรงมาเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องช่วยเหลือให้ผู้ก่อเหตุหลุดพ้นจากภาวะวิกฤตนั้น

3.3 ด้านพฤติกรรม การปฏิบัติหรือการใช้ประโยชน์จากสื่อ เจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าการดูสื่อวิทัศน์การเจรจาต่อรองเพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤตนั้น ทำให้ตนเองมีพัฒนาการในการเจรจาต่อรองดีขึ้นจากการได้รับประสบการณ์การเรียนรู้จากกรณีตัวอย่าง นอกจากนี้ยังสามารถนำเนื้อหาความรู้จากสื่อไปเป็นข้อมูลในการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานด้านการเจรจาต่อรองและยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ประชาชนได้ดี ตั้งแต่การไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท การเจรจาอ่อนหนักให้เป็นเบา รวมทั้งสามารถแก้ไขสถานการณ์วิกฤตเฉพาะหน้าในชีวิตส่วนตัวได้ด้วยดี อย่างไรก็ตามก็ยังมีกรณีติดตามการดำเนินงานในเรื่องการเจรจาต่อรองของเจ้าหน้าที่ตำรวจภายหลังจากการใช้สื่อการเจรจาต่อรอง พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจ 133 ราย มีถึง 38 ราย ที่มีประสบการณ์การเจรจาต่อรองภายหลังการดูสื่อวิทัศน์ ซึ่งในจำนวนนี้มีถึง 33 ราย (ร้อยละ 86.84) ที่สามารถเจรจาต่อรองได้ผลสำเร็จในทางบวก

วิจารณ์

1. ความครอบคลุมและการเข้าถึงสื่อ

จากผลการศึกษาที่พบว่าในแต่ละสายงานของสถานีตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกสถานีเข้าถึงสื่อทั้งสองชนิดยังไม่ครอบคลุม โดยมีการเข้าถึงสื่อวิทัศน์การเจรจาต่อรองเพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤตมากกว่าการเข้าถึงเทปบันทึกเสียง และมีค่าเฉลี่ยความถี่ของการเข้าถึงสื่ออยู่ระหว่าง 1-2 ครั้ง/คน อย่างไรก็ตามก็ดี

เมื่อพิจารณาวิธีการเข้าถึงสื่อของเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งพบว่า 4 วิธี นั้นสามารถอธิบายเชื่อมโยงไปสู่ลักษณะความครอบคลุมของสื่อได้ ดังนี้ วิธีที่ 1. การจัดเวลาให้คู่วิดิตส์แล้วจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าดูเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 30-40 คน โดยวิธีนี้จะครอบคลุมเจ้าหน้าที่ตำรวจได้มากและเร็วที่สุด ส่วนวิธีที่ 2. การจัดให้คู่วิดิตส์ตามลำดับความสำคัญของแต่ละสายงาน วิธีนี้จะใช้เวลานานจึงจะได้ดูครบทุกสายงาน ทำให้เมื่อไปเก็บข้อมูลในการประเมินผลเจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนยังไม่ได้คู่วิดิตส์ วิธีที่ 3. การจัดวางคู่วิดิตส์และเทปไว้ในห้องที่มีอุปกรณ์แล้วให้แต่ละคนจัดเวลาดูหรือฟังตามเวลาหรือโอกาสที่ทำได้ วิธีนี้จะทำให้จำนวนผู้เข้าถึงสื่อทั้งสองชนิดในสถานีตำรวจแห่งนั้นน้อยมาก เพราะส่วนใหญ่จะบอกว่าไม่มีเวลาเพราะภาระงานในหน้าที่มาก และวิธีสุดท้ายการจัดเวลาให้ดูเป็นรอบๆ หรือให้ดูทีละเรื่องในแต่ละวันแล้วมาดูเรื่องใหม่ในวันต่อไปนั้น วิธีนี้แม้จะครอบคลุมเจ้าหน้าที่ตำรวจในเชิงปริมาณ แต่ในเชิงคุณภาพจะทำให้ความสนใจ ความต่อเนื่อง สมารถลดลง บางครั้งจะลืมเรื่องเดิมที่เคยดูแล้ว ผลในเชิงความรู้ความเข้าใจจะน้อยกว่าวิธีอื่นๆ

อย่างไรก็ดีวิธีการจัดการทั้ง 4 วิธีนั้นส่วนใหญ่จะจัดเวลาให้คู่วิดิตส์แต่ไม่จัดให้ฟังเทป ทำให้ความครอบคลุมในการเข้าถึงสื่อทั้ง 2 ชนิดแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องจากลักษณะของสื่อเองที่มีผลต่อการเลือกวิธีการจัดการ ลักษณะของคู่วิดิตส์จะเอื้อในการจัดการให้กับกลุ่มคนจำนวนมากได้เหมาะสมกว่าเทปบันทึกเสียง โดยกลุ่มผู้ดูสื่อจะสนใจกับสื่ออย่างต่อเนื่องเพราะสื่อมีทั้งภาพที่เคลื่อนไหว เสียง แสง สี สันที่นาสนใจ นอกจากนี้การดูร่วมกันยังสามารถวิเคราะห์วิจารณ์ได้อีกด้วย สถานีตำรวจเกือบทุกแห่งจึงเลือกที่จะให้ความสำคัญมากกว่าเทปบันทึกเสียง โดยจะเห็นได้จากการพยายามจัดเวลาให้ดู ขณะที่เทปบันทึกเสียงให้แต่ละคนหาเวลาฟังเอง ทำให้การเข้าถึงน้อยกว่าและ

ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายน้อยกว่า อาจกล่าวได้ว่าการจัดการของหน่วยงานส่งผลต่อโอกาสในการเข้าถึงสื่อของเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจและส่งผลต่อโอกาสการเรียนรู้และใช้ประโยชน์จากสื่อทั้งสองชนิด เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤตโดยใช้ทางเลือกการเจรจาต่อรองเพื่อลดความรุนแรงและแก้ไขภาวะวิกฤต ในส่วนของปัญหาความไม่ครอบคลุมในการเข้าถึงสื่อที่พบว่ามี 5 สาเหตุ นั้น สามารถอธิบายเชื่อมโยงความครอบคลุมและการเข้าถึงสื่อได้ดังนี้ คือ 1) วิธีการจัดการในการเข้าถึงสื่อของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยสถานีตำรวจบางแห่งจัดให้คู่วิดิตส์เฉพาะบางสายงานที่เห็นว่าเกี่ยวข้องเท่านั้น บางแห่งจัดเก็บสื่อทั้ง 2 ชนิดไว้ในที่ๆ ไม่สะดวกในการเข้าถึง ไม่มีอุปกรณ์ในการฟังเทปบันทึกเสียง และลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เอื้ออำนวยต้องออกปฏิบัติงานนอกสถานีตำรวจ เช่น สายตรวจ จราจร ประจำคุ้มยาม หรือบางสายงานที่ต้องอยู่เวรค่อนข้างถี่ ทำให้โอกาสที่จะเข้าถึงสื่อทั้ง 2 ชนิดมีน้อยและลักษณะงานเป็นงานบริการที่ต้องติดต่อกับประชาชนทำให้ไม่สะดวกที่จะคู่วิดิตส์หรือฟังเทประหว่างปฏิบัติงาน

ทั้งนี้อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าความครอบคลุมและการเข้าถึงสื่อของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นเกี่ยวข้องกับจัดการของหน่วยงาน การมีอุปกรณ์ของหน่วยงาน อาทิ เครื่องเล่นคู่วิดิตส์ และเครื่องเล่นเทป ลักษณะงานหรือความถี่ของปัญหาเกี่ยวกับภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้ความสำคัญในการเข้าถึงสื่อของหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ นโยบายของหน่วยงานแต่ละหน่วยมีผลต่อการให้ความสำคัญในการจัดแบ่งเวลาและการจัดการของหน่วยงานในการเข้าถึงสื่อของบุคลากร ลักษณะเฉพาะของงานในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลต่อความสนใจที่จะเข้าถึงสื่อ และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานเกี่ยวกับสื่อมีน้อย

2. ความเหมาะสมของสื่อ

จากผลการศึกษาที่พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเห็นว่าสื่อทั้งสองชนิดมีความเหมาะสม ทั้งรูปแบบเนื้อหาเวลาภาษา รูปภาพ และวิธีการนำเสนอ ในส่วนของวิทัศน์การนำเสนอด้วยภาพที่แสดงทำให้เข้าใจได้ง่ายแม้ไม่เคยมีประสบการณ์ในภาวะวิกฤต และการยกตัวอย่างกรณีเฉพาะเหตุการณ์ ทำให้เห็นความแตกต่างในขั้นตอนการช่วยเหลือในภาวะวิกฤตแต่ละกรณี ในส่วนของเทปบันทึกเสียงการเลือกใช้น้ำเสียงได้ดี ชัดเจน น่าที่จะอธิบายได้ว่า การเจรจาต่อรองช่วยเหลือผู้ที่อยู่ในภาวะวิกฤตนั้นเป็นงานที่เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ปฏิบัติงานมานาน โดยการสั่งสมประสบการณ์ค่อยๆ กันมาแต่ขาดหลักวิชาการ โดยเฉพาะทฤษฎีพื้นฐานทางจิตวิทยาและมนุษยวิทยามาเกี่ยวข้อง ดังนั้น การที่กรมสุขภาพจิตและกองบัญชาการตำรวจนครบาลได้ร่วมกันผลิตสื่อทั้งในรูปแบบวิทัศน์และเทปบันทึกเสียงจึงเป็นเรื่องที่ตรงกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการเป็นอย่างมาก นอกจากนี้สื่อการเจรจาต่อรองยังได้แสดงกรณีตัวอย่างและบทการเจรจาที่สามารถนำไปใช้ได้ผล ซึ่งนอกจากจะเป็นความรู้ใหม่ยังเป็นการช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ทบทวนเปรียบเทียบประสบการณ์ใหม่จากสื่อและประสบการณ์เก่าจากการทำงานยังผลให้เกิดพัฒนาการที่ดีขึ้นในด้านการเจรจาต่อรอง

อย่างไรก็ดี คงปฏิเสธไม่ได้ว่าก่อนที่จะสื่อการเจรจาต่อรองเพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤตชุดนี้ จะนำออกเผยแพร่สู่สถานีตำรวจนครบาลต่างๆ นั้น ในขั้นตอนการผลิตได้มีการถกเถียงเนื้อหา กรณีตัวอย่างบทเจรจาจากผู้เชี่ยวชาญหลายสาขาวิชาขึ้นมาแล้ว รวมทั้งการจ้างบริษัทเอกชนผู้มีความชำนาญในการผลิตสื่อมาผลิตสื่อการเจรจาต่อรองให้ จึงน่าที่จะเป็นหลักประกันหรือสนับสนุนได้ว่าสื่อการเจรจาต่อรองเพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤตชุดนี้มีความเหมาะสมในเรื่องเนื้อหา ภาษา เวลา รูปภาพ และการนำเสนอ

ค่อนข้างมากเป็นทุนเดิมอยู่แล้วประกอบกับเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องการเพราะสามารถใช้เรียนรู้ล่วงหน้าก่อนลงไปปฏิบัติในสถานการณ์จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้ประเด็นการศึกษาในเรื่องความเหมาะสมของสื่อส่งผลในทางบวกค่อนข้างมาก

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ตำรวจยังได้ให้ข้อเสนอแนะว่าสิ่งที่เขาคือต้องการเพิ่มมากขึ้นก็คือ เนื้อหาและกรณีตัวอย่างที่หลากหลายและมักเกิดขึ้นบ่อยในสังคม ผู้วิจัยเห็นด้วยเพราะจะเป็นการช่วยเพิ่มประสบการณ์ล่วงหน้าให้กับพวกเขาในการปฏิบัติงาน แต่ทั้งนี้ตัวอย่างในสถานการณ์จริงที่จะนำมาเป็นบทเรียนในการเรียนรู้ต้องมีการบันทึกเทปในสถานการณ์จริงเพื่อให้ได้ภาพและเสียงที่ต่อเนื่องและคมชัดเพียงพอที่จะนำมาผลิตเป็นสื่อเพื่อการเรียนรู้เป็นสิ่งที่ค่อนข้างยาก แต่ถ้าหากทำได้จริงก็จะทำให้ได้สื่อที่มีคุณภาพที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรองได้อย่างกว้างขวางจากเหตุการณ์จริงทั้งในด้านบวกและลบ รวมทั้งแนวทางที่ดีกว่าในการเจรจาต่อรองจากสื่อ

3. ประสิทธิภาพของสื่อ

จากผลการศึกษาที่พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความเห็นว่า สื่อทั้งสองชนิดมีประสิทธิภาพดีช่วยให้มีความรู้ความเข้าใจในการเจรจาต่อรองดีขึ้น เข้าใจถึงขั้นตอนการเกิดเหตุการณ์และขั้นตอนการปฏิบัติการเจรจาต่อรองกับผู้ก่อเหตุดีขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเนื้อหาที่บรรจุในสื่อทั้ง 2 ชนิด มีความกระชับ รัดกุม และระมัดระวังในเรื่องคำพูด ประกอบกับรูปภาพตัวอย่างแสดงสถานการณ์ ประกอบ ตลอดจนเสียงผู้บรรยายที่น่าฟังล้วนกระตุ้นให้เกิดความสนใจและติดตาม ผสมผสานกับประสบการณ์เดิมที่เคยปฏิบัติการเจรจาต่อรองในสถานการณ์จริงมาแล้ว ทำให้เกิดความเข้าใจในเนื้อหาสาระในสื่อได้ง่ายขึ้น ส่วนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในทางที่ดีขึ้น โดยหลายท่านได้แสดงความคิดเห็น

เห็นว่าหลังจากการดูและฟังสื่อ ทำให้เข้าใจคนร้ายหรือผู้ก่อเหตุมากขึ้น โดยเฉพาะการมองว่าคนร้ายหรือผู้ก่อเหตุ นั้นต้องการความช่วยเหลือเพื่อหลุดพ้นจากภาวะวิกฤต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเนื้อหาสาระทางมนุษยวิทยาและจิตวิทยาที่บรรจุไว้ในสื่อ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจได้เข้าใจถึงภาวะกดดันที่เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ก่อเหตุซึ่งเป็นมุมมองที่เขาไม่เคยคิดกันมาก่อน อาจกล่าวได้ว่าทฤษฎีหลักวิชาการต่างๆ ที่สามารถอธิบายถึงเหตุและผลของการกระทำของมนุษย์นั้น ช่วยให้เกิดความเข้าใจถึงพฤติกรรมของมนุษย์มากขึ้น ดังนั้นการปฏิบัติการใด ๆ ที่รองรับด้วยทฤษฎีและหลักวิชาการจึงเป็นการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพส่งผลถึงความสำเร็จอย่างน้อยก็ได้มากกว่าร้อยละ 90 และจากการที่มีพื้นฐานความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองที่ดี ยังผลให้มีทัศนคติที่ดีทั้งต่องานที่ทำและผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการสนทนาเจ้าหน้าที่ตำรวจบางนายได้กล่าวถึงการเข้าใจเห็นใจผู้ก่อเหตุและตระหนักว่าผู้ก่อเหตุ นั้นเป็นคนดีที่ต้องการความช่วยเหลือ ไม่ใช่คนร้ายที่จะต้องจัดการด้วยความรุนแรงและทำให้มีความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องช่วยเหลือให้เขาหลุดพ้นจากภาวะวิกฤตนั้น ความรู้สึกเช่นนี้ช่วยลดความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการทำงาน เช่น การจับกุมหรือวิสามัญฆาตกรรมในกรณีที่ผู้ก่อเหตุจะทำร้ายตัวประกันลงได้ อย่างไรก็ตามผลการปฏิบัติงานที่น่าชื่นชมก็คือภายหลังจากการศึกษาสื่อ ในช่วงเดือนมกราคม-สิงหาคม 2543 เจ้าหน้าที่ตำรวจ 38 นาย ใน 133 นาย ได้ปฏิบัติหน้าที่ในการเจรจาต่อรองเพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤตและประสบความสำเร็จถึง 33 นาย คิดเป็นร้อยละ 86.84 ซึ่งสอดคล้องกันกับแนวคิดของประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ⁶ ที่ว่าความรู้มีผลต่อทัศนคติ และทัศนคติก็มีผลต่อการปฏิบัติ กล่าวคือหากบุคคลมีความรู้ความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดดี ย่อมส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งนั้น เช่นเดียวกับการปฏิบัติที่ดีซึ่งเกี่ยวข้องกับ

ความรู้ และทัศนคติ นั่นคือบุคคลที่มีความรู้ในสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็ย่อมที่จะสามารถปฏิบัติสิ่งนั้น ได้ลุล่วงและเกิดผลสำเร็จ ในทำนองเดียวกันหากบุคคลมีความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งนั้นก็มีความรู้สึกโน้มเอียงที่จะปฏิบัติต่อสิ่งนั้นในทางบวกด้วยเช่นกัน

จากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า สื่อ วิทัศน์และเทปบันทึกเสียงการเจรจาต่อรองเพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤตช่วยให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความรู้ ความเข้าใจ สามารถเลือกใช้วิธีการในการแก้ไขปัญหและการจัดการกับเหตุการณ์ในภาวะวิกฤตได้ ช่วยให้มีความพร้อมก่อนการปฏิบัติจริงเพื่อช่วยลดความรุนแรงและความสูญเสียที่อาจจะเกิดขึ้น แต่ทั้งนี้แม้จะผลิตสื่อให้มีคุณลักษณะคืออย่างไรก็ตาม ถ้าหากขาดการบริหารจัดการเพื่อให้สื่อไปถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างกว้างขวางและครอบคลุมแล้ว ย่อมทำให้กลุ่มเป้าหมายขาดโอกาสในการเรียนรู้และใช้ประโยชน์จากสื่อดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

การประเมินผลสื่อเพื่อการเรียนรู้ในการเจรจาต่อรองเพื่อช่วยเหลือผู้อยู่ในภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ควรจัดทำสื่อการเจรจาต่อรองอย่างต่อเนื่องและหลากหลายกรณีศึกษา หรือเจาะลึกในกรณีที่มักพบบ่อยหรือมีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อนในการแก้ไขสถานการณ์
2. ควรจัดทำหนังสือหรือคู่มือความรู้เกี่ยวกับการเจรจาต่อรอง เพื่อใช้ประกอบการศึกษาทบทวนความรู้และเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น
3. ควรมีการติดตามและประเมินผลสื่ออย่างต่อเนื่อง เพื่อนำจุดดี จุดด้อยของสื่อมาพัฒนาปรับปรุงสื่อให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอบคุณ คุณจุฬารัตน์ วิระะรัตน์ ที่ให้คำปรึกษาในการวิเคราะห์ข้อมูลและช่วยตรวจทานแก้ไขต้นฉบับ

เอกสารอ้างอิง

1. ธาริณี วีระสกุลทัศน์. การใช้วิดีโอเทปเพื่อการสอนซ่อมเสริม วิชาวิทยาศาสตร์กายภาพชีวภาพเรื่องรังสีที่มองไม่เห็น [วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร; 2534.
2. ชฎามาศ เจริญพานิช. ผลการให้สุศึกษาโรคเอดส์โดยใช้ วิดีทัศน์กับสารนิเทศแก่พลตำรวจในจังหวัดชุมพร [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร; 2534.
3. Bertrand, JT. Communications Pretesting. Chicago: Communication and Family Study Center, University of Chicago; 1978.
4. ณรงค์ สมพงษ์. สื่อเพื่องานส่งเสริมเผยแพร่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอเอสพริ้นติ้ง เฮาส์; 2535.
5. สุวิทย์ จุงตระกูล. การผลิตสื่อสิ่งพิมพ์สำหรับชาวบ้าน. กรุงเทพฯ: ฝ่ายพัฒนาวิชาการ ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนภาคเหนือ ลำปาง กรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ; 2532.
6. ประภาพรเพ็ญ สุวรรณและสวีส สุวรรณ. พฤติกรรมศาสตร์: พฤติกรรมสุขภาพและสุขภาพ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล; 2536.