

นางสาวปานจิต รวีอร่ามวงศ์ : การเจรจาต่อรองของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับคนร้ายในกรณีคนร้ายจับตัวประกัน. (NEGOTIATION IN HOSTAGE SITUATION BETWEEN POLICE OFFICERS AND HOSTAGE TAKERS) อ. ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.อรรณณ ปิณฑน์โอวาท, จำนวนหน้า 84 หน้า. ISBN 974-53-1340-8.

T 167530

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษารูปแบบกลยุทธ์ในการเจรจาต่อรองของตำรวจที่สื่อสารกับคนร้าย และ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการเจรจาต่อรอง โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ประกอบไปด้วยสื่อมวลชน หน่วยกู้ภัย นักจิตวิทยา ประชาชนที่ร่วมอยู่ในเหตุการณ์การจับตัวประกัน และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เข้าร่วมในเหตุการณ์คนร้ายจับตัวประกัน ซึ่งแบ่งเป็น เหตุการณ์จับตัวประกันที่เป็นการก่อการร้ายสากล และเหตุการณ์ที่เป็นการจับตัวประกันในระดับทั่วไป โดยใช้ในการสัมภาษณ์ในการหาข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบที่เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้ในการเจรจาต่อรองกับคนร้ายจับตัวประกัน ประกอบไปด้วย การสร้างความไว้วางใจ ซึ่งประกอบไปด้วยการพูดคุยเพื่อปลอบประโลม การสอบถามข้อมูลทั่ว ๆ ไป และการแต่งกายเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นที่มีชื่อเสียงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ การสร้างสัมพันธภาพ การแสดงความเห็นอกเห็นใจ การใช้คำถามปลายเปิด การหลีกเลี่ยงการพูดโกหกแต่ไม่พูดความจริงโดยอ้างหลักเหตุผล การถ่วงเวลา การใช้ความเงียบ และการใช้สรรพนามที่เหมาะสม ส่วนในด้านของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการเจรจากับคนร้าย ได้แก่ พื้นฐานของคนร้าย พื้นฐานในการวางแผนการเจรจากับคนร้าย เป้าหมายการเจรจา การจัดชุดเจรจาต่อรอง กลยุทธ์ลักษณะการเจรจา และข้อจำกัดในการตั้งเงื่อนไขของคนร้าย

The objectives of this research are to study negotiation strategies of police officers with hostage takers and to study the elements that affected the negotiation situation: success or failure. There were five sampling groups in this research: journalists, rescuers, psychologists, the public at large with had experienced the hostage taking situation and the police officers who negotiated with the hostage takers. By the hostage situation, this research separated the situation into two cases: the first one was terrorism hostage situation and the second one was general hostage situation.

The research found that the strategies used in negotiation were uncertainty reduction, relationship building, sympathy expressing, opened-question asking, lie avoidance, incessant talks while procrastinating for proper rescue, appropriate pronoun usage. Success or failure in negotiation were the demographic and psychographic backgrounds of the hostage takers, the plan to negotiate, the objectives of the negotiation, the team set to negotiate, strategies of negotiation and the condition and limitation of the requests of hostage takers.