



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการความขัดแย้ง)

ปริญญา

การจัดการความขัดแย้ง

สังคมศาสตร์

สาขา

คณะ

เรื่อง สภาพปัญหา แนวทางการจัดการความขัดแย้ง และความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ย
ของศูนย์สันติวิธี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Problems, Approaches to Conflict Management and Achievement of Peace Center
of Dhurakij Pundit University

นามผู้วิจัย นายนิติพล ธาระรูป

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภกาญจน์ พงศ์ยี่หล้า, Ph.D)

ประธานสาขาวิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์โสวัตรี วัฒนกลาง, Ph.D)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา วีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

สภาพปัญหา แนวทางการจัดการความขัดแย้ง และความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยของศูนย์สันติวิธี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Problems, Approaches to Conflict Management and Achievement of Peace Center of
Dhurakij Pundit University

โดย

นายนิติพล ธาระรูป

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการความขัดแย้ง)

พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นิติพล ธาระรูป 2557: สภาพปัญหาแนวทางการจัดการความขัดแย้ง และความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยของศูนย์สันติวิธี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการความขัดแย้ง) สาขาการจัดการความขัดแย้ง คณะสังคมศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภกาญจน์ พงศ์ยี่หล้า, Ph.D. 152 หน้า

การศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาแนวทางการจัดการความขัดแย้ง และความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยของศูนย์สันติวิธี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาความขัดแย้งของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาล นักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยเป็นงานแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตจำนวน 390 คน และคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวน 20 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวน 6 คน และคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวน 10 ข้อพิพาทและได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความขัดแย้งด้านข้อมูลมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31$, $\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ สำหรับแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า มีแนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยงมากที่สุด ($\bar{X} = 2.77$) ส่วนคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีแนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบการประนีประนอมมากที่สุด ($\bar{X} = 2.37$) และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า 1. คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบด้วยการมีจิตวิญญาณของนักสันติวิธี, การมองเห็นความดีที่มีอยู่ในตัวมนุษย์, การยึดมั่นในหลักความเป็นธรรม, การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการเข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษา 2. กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า การเกิดจุดคานงัดของแนวคิดการดำเนินงานด้านวินัยนักศึกษาและ การดำเนินกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างมีกลยุทธ์ 3. ถ้าคู่พิพาทลักษณะที่ก้าวร้าว ชอบใช้อำนาจ ทะเลาะวิวาทกัน การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถทำได้ง่าย 4. ถ้าคู่พิพาททราบว่าตัวเองมีส่วนผิดในเหตุการณ์ด้วยจะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำได้ง่าย เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

NitipholThararoob2014: Problems, Approaches to Conflict Management and Achievement of Peace Center of Dhurakij Pundit University. Master of Arts (Conflict Management), Major Field: Conflict Management, Faculty of Social Sciences. Thesis Advisor: Assistant Professor SuppakamPongyelar, Ph.D. 152 pages.

This study, problems and strategies in conflict management of Dhurakij Pundit University's students, aimed 1. to study cause of conflict of Dhurakij Pundit University's students 2. to study conflict management methods of Dhurakij Pundit University's students and 3. to find out the factors related to the success of mediation of the Peace Center at Dhurakij Pundit University. This research were a mixed methods research that integrates quantitative and qualitative approaches. For quantitative approaches, the data were collected from 390 Dhurakij Pundit University's students, and 20 litigants. In case of qualitative approaches, the data was obtained by structural interviews from 6 teachers who were as mediators and 10 litigants. The data was then analyzed by content analysis.

The results revealed that Dhurakij Pundit University's students, and the litigants mostly had data conflict ($\bar{X} = 3.31$, $\bar{X} = 3.41$) respectively. For conflict management methods of Dhurakij Pundit University's students, it showed that avoiding method was the most frequently used ($\bar{X} = 2.77$), while the compromising method was mostly used by the litigants ($\bar{X} = 2.37$). In addition, the factors related to the success of mediation of the Peace Center at Dhurakij Pundit University showed that four factors were used to deal with conflict. Ranking from the most frequently used to the least, 1. Characteristic of mediators, i.e., spirit of pacifist, good moral being, belief in fairness, continuous learning and understanding student behavior 2. Mediation process found the lever point of student disciplinary process and the mediation process 3. If litigants are aggressive, dictatorial, and quarrelsome, the mediation will be done easily 4. If litigants know that they have a part in situation, the mediation will be done easily. All were the factors related to the success of mediation of Peace Center at Dhurakij Pundit University.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของผศ.ดร.ศุภกาญจน์ พงศ์ยี่หล้า อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักที่ได้ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ การตรวจสอบแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์และความถูกต้องของวิทยานิพนธ์ รศ.นิตยา เงินประเสริฐศรีที่กรุณาให้คำแนะนำปรับแก้ไข วิทยานิพนธ์ อ.จิตติ ลาภอนันต์ อ.ฉวีรักษ์ แดงไทย อ.นเรศ สุนทรชัย อ.อดิชาติ ตันเจริญ อ.อิทธิพัทธ์ คาคี ให้คำสัมภาษณ์อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ผศ.ดร.วัลย์พร รัตนเศรษฐ์ ให้ความอนุเคราะห์ต่อการเก็บข้อมูลนักศึกษาคณะรัฐประศาสนศาสตร์ และอาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการความขัดแย้ง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทุกท่านได้ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาอันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพ.ต.อ.ธวัชชัย ชาระรูป และนางสุดารัตน์ ชาระรูป บิดา มารดา ผู้ให้กำเนิด เพื่อนร่วมรุ่นหลักสูตรการจัดการความขัดแย้งรุ่นที่ 5 ในการแนะนำคำปรึกษาตลอดระยะเวลาการศึกษาในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ นางสาวณัฐวดี ลี้มเลิศเจริญวนิชที่ให้ความช่วยเหลือในการจัดทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์ ตลอดจนถึงคุณเทพปริดา วงศ์กาวิ และคุณสาวิณี ภูภูมิสิทธิ์ ที่ดูแลและช่วยประสานงานตลอดการศึกษาที่ผ่านมา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอมอบประโยชน์ และคุณค่าจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้แก่คุณพ่อ คุณแม่ คณาจารย์ และท่านผู้มีพระคุณทุกท่านที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

นิติพล ชาระรูป

กรกฎาคม 2557

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	20
ข้อมูลของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
กรอบแนวคิด	48
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	
การดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
การวิเคราะห์ข้อมูล	55
การดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การวิเคราะห์ข้อมูล	58

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	59
ผลการวิจัย	59
ข้อวิจารณ์	111
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	128
สรุปผลการวิจัย	128
ข้อเสนอแนะ	132
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	134
ภาคผนวก	140
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	152

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตัวแปรการกำหนดความยากและง่ายในการเจรจาใกล้เกลี่ยข้อพิพาท	33
2	การสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนชั้นภูมิ	50
3	ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	60
4	แสดงระดับสาเหตุของความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ รวมทุกด้าน	62
5	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับสาเหตุของความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัย ธุรกิจบัณฑิตย์ด้านข้อมูล	63
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับสาเหตุของความขัดแย้งของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ด้านผลประโยชน์	64
7	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับสาเหตุของความขัดแย้งของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ด้านโครงสร้าง	65
8	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ สาเหตุของความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัย ธุรกิจบัณฑิตย์ด้านความสัมพันธ์	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับสาเหตุของความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัย ธุรกิจบัณฑิตย์ด้านค่านิยม	67
10	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการจัดการ ความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์รวมทุกด้าน	68
11	แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ด้านการเอาชนะ	68
12	แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ด้านการยอมรับ	69
13	แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ด้านการหลีกเลี่ยง	70
14	แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ด้านการร่วมมือ	71
15	แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ด้านการประนีประนอม	72
16	ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	แสดงระดับสาเหตุของความขัดแย้งของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทุกด้าน	76
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสาเหตุของความขัดแย้งของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านข้อมูล	77
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสาเหตุของความขัดแย้งของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านผลประโยชน์	78
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสาเหตุของความขัดแย้งของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านโครงสร้าง	79
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสาเหตุของความขัดแย้งของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านความสัมพันธ์	80
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสาเหตุของความขัดแย้งของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านค่านิยม	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับสาเหตุของความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการ เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทุกด้าน	82
24	แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของความขัดแย้งของ กลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านการเอาชนะ	82
25	แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้า กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการยอมรับ	83
26	แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการหลีกเลี่ยง	84
27	แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการร่วมมือ	86
28	แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้า สู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประนีประนอม	87

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	คุณลักษณะของประเภทการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	25
2	โครงสร้างองค์กรของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	41
3	กรอบแนวคิด	48
4	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	110
5	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทตามคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษา	124

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสังคมไทยได้เผชิญกับสถานการณ์ของความขัดแย้งอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งทางการเมือง ความขัดแย้งในสถานที่ทำงาน ตลอดจนถึงความขัดแย้งในสถานศึกษาที่ปรากฏตามสื่อที่แสดงให้เห็นว่าปัญหาการทะเลาะวิวาท การใช้ความรุนแรงของนักศึกษา และวัยรุ่นกำลังทวีความรุนแรงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าวได้สร้างความเสื่อมเสียให้กับตัวนักศึกษา และสถาบันการศึกษา ซึ่งเป็นเสาหลักของกระบวนการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพสู่สังคม ตลอดจนถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อชีวิตและทรัพย์สิน ความปลอดภัยของประชาชนในสังคมที่ต้องหวาดระแวง ระมัดระวังเหตุการณ์การทะเลาะวิวาทของนักศึกษา

ปัญหาการทะเลาะวิวาทและการใช้ความรุนแรงในสถานศึกษาทางสถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีมาตรการ แนวทางการแก้ปัญหา เช่น การกวดขันระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด การเข้าค่ายเพื่อปรับปรุงวินัย อย่างไรก็ตามก็ดิวิวิธีการแก้ปัญหาส่วนใหญ่เป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ และเป็นวิธีการที่ไม่เกิดประสิทธิผล เพราะ ปัญหาการทะเลาะวิวาทในสถานศึกษายังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ปัญหาดังกล่าวได้เป็นโจทย์ที่สำคัญของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่ต้องการลดอัตราการใช้ความรุนแรงในสถานศึกษา โดยได้จัดตั้งศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการความขัดแย้งในมหาวิทยาลัยด้วยวิธีการสันติวิธี คือ การใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อจัดการความขัดแย้ง และเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกที่นำกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใช้จัดการความขัดแย้งอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นระบบ อีกทั้งเมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 ได้มีการบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างสำนักงานศาลยุติธรรมกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตในการพัฒนาวิธีการจัดการข้อพิพาททางเลือกในปัจจุบัน (ศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา, 2557) โดยศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษาถูกเลือกเป็นหนึ่งในหน่วยงานต้นแบบเพื่อศึกษาการจัดการความขัดแย้งในมหาวิทยาลัยด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แสดงให้เห็นว่าสถานศึกษาแห่งอื่นๆ ให้ความสนใจกับการนำ

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้จัดการความขัดแย้งในมหาวิทยาลัย อีกทั้งการดำเนินงานของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษาตั้งแต่ปีพ.ศ.2555-2556 พบว่า ได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยไปแล้วทั้งสิ้น 29 ข้อพิพาท (ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2556) มีผลสำเร็จจากการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 100 % พิจารณาจากคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ละเมิดบันทึกข้อตกลงที่ได้ทำร่วมกัน และผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความน่าสนใจ คือ คู่พิพาทสามารถกลับมาใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยได้อย่างปกติสุข เพราะก่อนนำกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้จัดการความขัดแย้งแผนกวินัยนักศึกษาจะดำเนินการลงโทษตามระเบียบของมหาวิทยาลัยทำให้คู่พิพาทไม่สามารถใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขในมหาวิทยาลัยได้ เพราะ หวาดระแวงว่าจะถูกทำร้ายจากคู่พิพาท และผู้กระทำผิดไม่รู้สำนึก

อย่างไรก็ดีนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์บางส่วนเลือกการจัดการความขัดแย้งโดยไม่ผ่านศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษาด้วยเหตุดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยเกิดคำถามว่าปัจจัยอะไรที่ทำให้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา ประสบผลสำเร็จ และนักศึกษาที่ไม่ได้เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มีสภาพปัญหาของความขัดแย้ง และแนวทางการจัดการความขัดแย้งอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาความขัดแย้งของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
2. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตเชิงเนื้อหามุ่งศึกษาสภาพปัญหาของความขัดแย้งและแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและชมรมอภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ขอบเขตเชิงประชากร ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีทั้ง 12 คณะ จำนวน 14,197 คน (สำนักทะเบียนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2556) และนักศึกษาคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและชมรมอภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตจำนวน 29 คู่พิพาท (พ.ศ.2555-2556) และอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวน 6 คน (ศูนย์สันติวิธีและชมรมอภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2556) โดยขอบเขตเชิงเวลาศึกษาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – ธันวาคม ปี พ.ศ.2556

นิยามศัพท์

การวิจัยเรื่องสภาพปัญหา แนวทางการจัดการความขัดแย้ง และความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยของศูนย์สันติวิธีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตผู้วิจัยได้นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ ดังนี้

ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง อาจารย์ประจำศูนย์สันติวิธีและชมรมอภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่ทำหน้าที่เป็นบุคคลที่สาม หรือคนกลางเพื่อให้ความช่วยเหลือสนับสนุนกระบวนการเจรจาให้ดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพ

สภาพปัญหาความขัดแย้ง หมายถึง สถานการณ์ที่ทำให้คู่พิพาทมีความเห็น ไม่ตรงกัน และตกอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถหาข้อตกลงร่วมกันได้ โดยในงานวิจัยนี้ได้กำหนดสภาพปัญหาความขัดแย้งออกเป็น 5 แนวทาง ได้แก่ ข้อมูล ผลประโยชน์ โครงสร้างความสัมพันธ์ และค่านิยม

แนวทางการจัดการความขัดแย้ง หมายถึง วิธีการแก้ไขสถานการณ์ที่คู่พิพาทมีความเห็น ไม่ตรงกัน และไม่สามารถหาทางออกร่วมกันได้ โดยในงานวิจัยนี้ได้กำหนดแนวทางการจัดการความขัดแย้งออกเป็น 5 แนวทาง ได้แก่ การเอาชนะ การยอมรับ การหลีกเลี่ยง การร่วมมือ และการประนีประนอม

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง การระงับข้อพิพาททางเลือกโดยอาศัยคนกลาง หรือผู้ไกล่เกลี่ยที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้ผู้พิพาทสามารถเจรจาร่วมกันได้ในภายใต้กติกาที่กำหนดไว้ร่วมกัน

ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ หมายถึง หน่วยงานของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ทำหน้าที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของนักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง คู่พิพาทได้ข้อตกลงที่พึงพอใจในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและคู่พิพาทไม่ละเมิดข้อตกลงหลังจากการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง องค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้คู่พิพาทสามารถหาข้อตกลงร่วมกันได้อย่างพึงพอใจในการเจรจาไกล่เกลี่ยและได้ผลลัพธ์การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบชนะ-ชนะ ได้แก่

คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง บุคลิกภาพและรูปแบบพฤติกรรมต่างๆ ของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หมายถึง ขั้นตอนต่างๆ ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ การแนะนำ การแสดงปัญหา การระบุปัญหา การประเมินทางเลือกการเลือกทางเลือก และหาข้อตกลง

คุณลักษณะของคู่มือ หมายถึง หมายถึง บุคลิกภาพและรูปแบบพฤติกรรมต่างๆของคู่มือ

ลักษณะของข้อผิดพลาด หมายถึง รูปแบบของประเด็นที่คู่มือไม่สามารถหาข้อตกลงร่วมกันได้



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ โดยแบ่งเป็น 4 หัวข้อดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ย
3. ข้อมูลของศูนย์สันติวิธีและชมรมภาวนานักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง

วิธีการระงับข้อพิพาททางเลือกว่าด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นวิธีที่ได้รับความนิยมเนื่องจากใช้ระยะเวลารวดเร็วและสร้างผลลัพธ์แบบชนะ-ชนะ และผู้ให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีมุมมองต่อความขัดแย้งว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

ดังนั้น การอธิบายทฤษฎีของความขัดแย้งเพื่อปรับมุมมองและสร้างความเข้าใจในลักษณะและธรรมชาติของความขัดแย้งในประเด็นต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและสามารถนำไปใช้อธิบายสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและชมรมภาวนานักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์เพื่อวิเคราะห์ความขัดแย้งได้อย่างครอบคลุม

ความหมายของความขัดแย้ง

การให้ความหมายของความขัดแย้งถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อการทำความเข้าใจของความขัดแย้ง โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความขัดแย้งแตกต่างกันออกไปซึ่งขึ้นอยู่กับ การให้ความสำคัญของปัจจัยในการเกิดความขัดแย้ง

ความขัดแย้ง คือภาวะที่ไม่สามารถตอบสนองเป้าหมาย หรือความต้องการของแต่ละฝ่าย โดยมีนักวิชาการได้อธิบายสนับสนุนแนวคิดดังกล่าว ได้แก่ Lewicki, Saunders, and Barry (2006: 78) อธิบายว่า “ความขัดแย้งเป็นความไม่ลงรอยของฝ่ายต่างๆ ที่มีแนวคิดและผลประโยชน์ที่ไม่สอดคล้องกัน” และ Schermerhorn, Hunt, and Osborn (1997: 145) อธิบายความหมายของความขัดแย้งได้สอดคล้องกับ Lewicki *et al.* (2006) โดยอธิบายว่า ความขัดแย้งเป็นความไม่ลงรอยระหว่างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้ง 2 ฝ่าย รวมไปถึงอารมณ์ที่เป็นปรปักษ์กันของทั้ง 2 ฝ่ายทำให้เกิดความไม่ลงรอยกันระหว่างกลุ่ม แต่สิ่งที่ Schermerhorn *et al.* (1997) ให้ความสำคัญอีกประการหนึ่งคือ ภาวะด้านอารมณ์ของกลุ่มพิพาท

นอกจากความขัดแย้งเป็นความไม่สอดคล้องกันของแนวคิด ผลประโยชน์แล้ว ความขัดแย้ง หมายความว่ารวมถึงการเข้าไปขัดขวางไม่ให้อีกฝ่ายบรรลุเป้าหมายโดย Wilmot and Hocker (2013: 12) อธิบายว่า “ความขัดแย้งเป็นผลมาจากการมีปฏิสัมพันธ์แบบพึ่งพากันของ 2 ฝ่าย แต่เมื่อมองเห็นว่าเป้าหมายที่ตัวเองได้รับ ไม่เท่ากันจึงมีความพยายามเพื่อไม่ให้เป้าหมายอีกฝ่ายหนึ่งบรรลุผล” และ Carrel, Jennings, and Heavrin (1997: 145) อธิบายว่า “ความขัดแย้งเป็นการเข้าไปขัดขวางอีกฝ่าย เพื่อไม่ให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการอันเนื่องมาจากความจำกัดของทรัพยากร”

ความหมายความขัดแย้งที่ได้กล่าวไปแสดงให้เห็นว่า ความขัดแย้งเป็นผลมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างกลุ่มต่างๆ แต่สิ่งที่น่าสนใจคือ ปัจจัยทางสังคมสามารถนำมา อธิบายความขัดแย้งได้หรือไม่ ซึ่งคำตอบดังกล่าว Coser (1956: 12) ได้อธิบายไว้อย่างน่าสนใจเช่นกัน โดยอธิบายว่า “ความขัดแย้งเป็นกระบวนการขัดเกลาทางสังคมรูปแบบหนึ่ง มนุษย์จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งไม่ได้และความขัดแย้งเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม”

อีกทั้งวันชัย วัฒนศัพท์ (2547: 10) ได้อธิบายความหมายของความขัดแย้งได้อย่างครอบคลุมโดยให้น้ำหนักความสำคัญในด้านปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยอธิบายว่า

“ความขัดแย้งเป็นการต่อสู้กันระหว่างความคิด ความสนใจ ผลประโยชน์ ค่านิยม แนวทาง ความชอบ อำนาจ สถานภาพ และอื่นๆ โดยความขัดแย้งสามารถเกิดได้กับทุกคน”

ดังที่ได้กล่าวไปเป็นการให้ความหมายของความขัดแย้งตามทรรศนะของนักวิชาการซึ่งมองความขัดแย้งในหลายมุมมองด้วยกัน เช่น ความไม่สอดคล้องกันของแนวคิดและผลประโยชน์ การมีภาวะทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน การเข้าไปขัดขวางเป้าหมายของแต่ละฝ่ายไม่ให้อบรรลุเป้าหมาย หากจะสรุปความหมายของความขัดแย้งแล้วผู้วิจัยเห็นว่า ความขัดแย้ง หมายถึง การไม่บรรลุความต้องการของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งส่งผลทำให้เกิดความหวั่น ความกังวลที่มีอยู่เบื้องลึกในจิตใจของมนุษย์ และนำไปสู่การแสดงออกถึงพฤติกรรมความขัดแย้งในรูปแบบต่างๆ

การทำความเข้าใจต่อความหมายของความขัดแย้ง (Conflict) และ ข้อพิพาท (Dispute)

งานวิจัยเรื่อง สภาพปัญหา แนวทางการจัดการความขัดแย้ง และความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยของศูนย์สันติวิธีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตศึกษาศาสตร์ไปที่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ข้อพิพาท และความขัดแย้งมีความหมายคล้ายคลึงกันหรือไม่ โดยวันชัย วัฒนศัพท์ (2547: 9) ได้อธิบายว่า ความหมายของความขัดแย้งและข้อพิพาท กล่าวคือ “. . .ความขัดแย้งเป็นสถานการณ์ที่คู่กรณีมีความเชื่อความคิดเห็นแตกต่างกันแต่ยังสามารถทำงานร่วมกันได้ หรือดำเนินชีวิตได้ตามปกติ แต่หากคู่กรณีต้องการเอาชนะกันเพื่อให้ได้เป้าหมายของตนเองความขัดแย้งนั้นจะกลายเป็นข้อพิพาท. . .”

เมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างความขัดแย้งและข้อพิพาทสามารถกล่าวได้ว่าความขัดแย้ง และข้อพิพาทมีต้นกำเนิด คือ ความไม่ลงรอยกัน โดยถ้าคู่กรณียังสามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติแม้เกิดความขัดแย้งขึ้นแล้วก็ตาม แต่เมื่อใดที่ต้องการเอาชนะกันต้องการผลประโยชน์ความขัดแย้งนั้นจะกลายเป็นข้อพิพาท หรือสามารถสรุปได้ว่า ทุกข้อพิพาท คือความขัดแย้ง แต่ทุกความขัดแย้งไม่จำเป็นต้องเป็นข้อพิพาท

การที่บุคคลมีมุมมองต่อความขัดแย้งแตกต่างกันทำให้มีวิธีการจัดการความขัดแย้งที่แตกต่างกัน แต่ผู้วิจัยต้องการนำเสนอว่า การใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผู้เข้าร่วมกระบวนการต้องมีมุมมองความขัดแย้งในแบบร่วมสมัย คือ ความขัดแย้งสามารถ

สร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นได้หากนักจัดการความขัดแย้งรู้จักใช้ประโยชน์ และควบคุมความขัดแย้งไม่ให้ขยายตัวกลายเป็นความรุนแรง โดยอธิบายมุมมองของความขัดแย้ง ดังนี้

มุมมองความขัดแย้ง

เหตุผลในการอธิบายเรื่องมุมมองความขัดแย้งเพื่อสร้างความเข้าใจว่า ปัจจุบันการศึกษาค้นคว้าความรู้ด้านการจัดการความขัดแย้งมีมุมมองต่อความขัดแย้งในบริบทต่าง ๆ อย่างไร ซึ่งหากมองในมุมมองที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการเลือกวิธีการแก้ไขที่แตกต่างกัน โดยเราสามารถมองความขัดแย้งได้ 3 มุมมองด้วยกัน (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2550: 13)

1. มุมมองแบบดั้งเดิม

การมองความขัดแย้งในยุคเริ่มแรก (ค.ศ.1930-1948) อธิบายว่า “. . .ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาให้เกิดขึ้นส่งผลร้ายให้กับองค์กรจึงต้องป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้ง และมองว่าความขัดแย้งเป็นผลมาจากการความผิดพลาดทางการสื่อสาร การขาดความไว้วางใจ การมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน. . .”

2. มุมมองแบบมนุษย์สัมพันธ์

การมองความขัดแย้งในมุมมองแบบมนุษย์สัมพันธ์ (ค.ศ.1940-1975) อธิบายว่า “. . .ความขัดแย้งเป็นเรื่องตามธรรมชาติสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาจึงทำให้มนุษย์ไม่สามารถหลีกเลี่ยงจากความขัดแย้งได้ทำให้เราต้องเรียนรู้ ยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งในชีวิต และใช้ประโยชน์จากความขัดแย้งเพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตและปฏิบัติงาน โดยใช้การโต้แย้งกันเพื่อสร้างความคิดใหม่ๆให้เกิดขึ้นได้ แต่ต้องควบคุมให้อยู่ในระดับที่เอื้ออำนวยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. . .”

3. มุมมองแบบร่วมสมัย

การมองความขัดแย้งในมุมมองแบบร่วมสมัย (ทศวรรษ 1980 เป็นต้นมา) อธิบายว่า “. . .มุมมองแบบร่วมสมัยได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดการบริหารงานของประเทศญี่ปุ่น โดยมีแนวคิดที่ว่า มนุษย์ไม่สมบูรณ์แบบมีข้อบกพร่อง ดังนั้น ความผิดพลาดจากการกระทำของมนุษย์อาจ

เกิดขึ้นได้ ดังนั้นการมองความขัดแย้งแบบมุมมองแบบร่วมสมัยจึงมองความขัดแย้งว่าเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และต้องจัดการกับความขัดแย้งอย่างเหมาะสม เพื่อใช้ความขัดแย้งกระตุ้นให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ. . .”

มุมมองของความขัดแย้งตามที่ได้กล่าวไปแสดงให้เห็นถึง การพัฒนาการยอมรับของความขัดแย้งในแต่ละช่วงเวลา โดยมุมมองแบบดั้งเดิมจะปฏิเสธความขัดแย้งอย่างสิ้นเชิง และป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้ง ต่อมามุมมองแบบมนุษยสัมพันธ์เริ่มที่จะยอมรับความขัดแย้งมากขึ้น จากเดิม และสามารถใช้ประโยชน์จากความขัดแย้ง ต่อมามุมมองแบบร่วมสมัยนอกจากจะมองว่ามนุษย์สามารถใช้ประโยชน์จากความขัดแย้งในการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ แต่สิ่งที่มีความพิเศษ คือ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล คือ การยอมรับว่ามนุษย์ทุกคนล้วนมีความแตกต่างกันและไม่มีใครสมบูรณ์แบบทำให้มุมมองแบบร่วมสมัยสามารถช่วยเสริมแนวคิดความแตกต่างระหว่างบุคคลจากมุมมองแบบมนุษยสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี

ประเภทความขัดแย้ง

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ สามารถจัดประเภทของความขัดแย้งได้หลายรูปแบบ โดยผู้วิจัยนำแนวคิดของ Moore (1996: 13) และ ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2550: 16-17) ในการอธิบายประเภทของความขัดแย้งดังนี้

Moore (1996: 13) อธิบายว่า ความขัดแย้งสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ประเภทได้แก่

1. ความขัดแย้งด้านข้อมูล (Data Conflict) เกิดจากการรับข้อมูลที่ผิดพลาด การตีความคลาดเคลื่อน
2. ความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ (Interest Conflict) เกิดจากการแย่งผลประโยชน์ในสิ่งที่คุณเหมือนมีหรือมีไม่เพียงพอ
3. ความขัดแย้งด้านโครงสร้าง (Structure Conflict) เป็นเรื่องของ การแย่งอำนาจ ความอยากครอบครอง และการขยายอำนาจ

4. ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Conflict) เป็นเรื่องของการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่อารมณ์ฉุนเฉียว ความเข้าใจผิด หรือการสื่อสารที่บกพร่อง

5. ความขัดแย้งด้านค่านิยม (Values Conflict) เป็นเรื่องของการที่บุคคลมีวิถีชีวิตที่แตกต่างกัน ซึ่งมีความเชื่อ ค่านิยม ประเพณี ที่แตกต่างกัน

วันชัย วัฒนศัพท์ (2547: 39) ได้อธิบายว่า “. . .การแบ่งประเภทของความขัดแย้งตามแนวคิดของ Moore ทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและสามารถพิจารณาได้ว่าความขัดแย้งประเภทข้อมูล ผลประโยชน์และความสัมพันธ์สามารถแก้ไขได้ง่าย ส่วนความขัดแย้งประเภทค่านิยม และโครงสร้างแก้ไขได้ยาก. . .”

การอธิบายประเภทของความขัดแย้งตามแนวคิดของ Moore (1996: 13) ให้น้ำหนักในเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์สถานการณ์ ความขัดแย้งต่างๆ ได้เป็นอย่างดี คือ อยากรู้ว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นบางครั้งจะมีลักษณะที่ผสมผสาน และซับซ้อนซึ่งจะขึ้นอยู่กับตัวแปรต่างๆ ของสถานการณ์ความขัดแย้ง

อีกทั้งชัยเสกฐ์ พรหมศรี (2550: 16-17) ได้อธิบายประเภทของความขัดแย้งโดยมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น กล่าวคือ ความขัดแย้งที่สร้างสรรค์ และความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์

1. ความขัดแย้งที่สร้างสรรค์ (Functional Conflict)

ความขัดแย้งประเภทนี้เป็นเรื่องของการที่องค์กร หรือบุคคลรู้จักใช้โอกาสในการนำความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมาใช้ประโยชน์ เพื่อแก้ปัญหา สร้างสรรค์แนวความคิดใหม่ๆ หรือสร้างผลกระทบในเชิงบวกให้กับองค์กร

2. ความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์ (Dysfunctional Conflict)

ความขัดแย้งประเภทที่ไม่สร้างสรรค์จะสร้างผลกระทบให้กับองค์กรในทุกด้าน ซึ่งเกิดมาจากการมีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกันทำให้รู้สึกเป็นปรปักษ์ต่อกัน การลาออก ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

การจัดประเภทของความขัดแย้งตามแนวคิดของซัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2550: 16-17) สามารถอธิบายได้ว่าเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญไปที่ผลลัพธ์ของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้วิจัยคิดว่ามีความครอบคลุมในการอธิบายประเภทของความขัดแย้งในภาพรวมได้

ถ้าจะกล่าวประเภทของความขัดแย้งโดยสรุปแล้วสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทคือ ความขัดแย้งที่ดีส่งเสริมให้เกิดผลิตภาพ และความขัดแย้งที่ไม่ดี ซึ่งส่งผลกระทบในด้านลบกับองค์กร อย่างไรก็ตาม ความขัดแย้งทั้ง 2 ประเภทนั้นมีความคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ความขัดแย้งที่ดีมาจากวิธีการจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพมีมุมมองต่อความขัดแย้งแบบร่วมสมัย แต่ถ้าไม่รู้จักวิธีการจัดการความขัดแย้ง หรือมีมุมมองแบบดั้งเดิมจะทำให้ความขัดแย้งผันตัวกลายเป็นความรุนแรง ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของคณะกรรมการและการบริหารความขัดแย้งในมลรัฐโอไฮโอ ประเทศสหรัฐอเมริกา (OCDRCM) อธิบายว่า “. . .ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมชาติที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน แต่มีระดับของความขัดแย้งแตกต่างกันทำให้ความขัดแย้งที่ดีหรือไม่ดีจะขึ้นอยู่กับวิธีการจัดการ ถ้าสามารถจัดการได้ดีความขัดแย้งนั้นจะกลายเป็นประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดี แต่ถ้าไม่สามารถจัดการได้ดีความขัดแย้งจะเปลี่ยนเป็นความรุนแรง. . .” (วันชัย วัฒนศัพท์, 2547: 164)

สาเหตุของความขัดแย้ง

เมื่อพิจารณาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นระดับบุคคล ระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่ม จะพบว่าสาเหตุของความขัดแย้งที่แตกต่างกันไปโดยมีนักวิชาการได้อธิบายสาเหตุของความขัดแย้งไว้หลายประการด้วยกันดังนี้

Bono (1987: 57) อธิบายว่า “ความขัดแย้งเกิดจากความคิดเห็นของบุคคลไม่ตรงกัน ซึ่งมีสาเหตุมาจาก บุคคลมองสิ่งต่างๆไม่เหมือนกัน บุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกัน และบุคคลมีแบบของความคิดที่แตกต่างกัน” โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. บุคคลมองสิ่งต่างๆไม่เหมือนกัน

การที่บุคคลมองสิ่งต่างๆไม่เหมือนกันจะมีปัจจัยหลายประการเข้ามาเกี่ยวข้องในการหล่อหลอมการรับรู้ต่อมุมมองความขัดแย้งที่ต่างกันซึ่งประกอบไปด้วย อารมณ์ สภาพแวดล้อม ความสามารถในการวิเคราะห์เหตุการณ์ เหตุผลเฉพาะหน้า มุมมองต่อปัญหา การมีข้อมูลแตกต่าง

กัน และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ปัจจัยต่างๆเหล่านี้มีผลทำให้บุคคล มีมุมมองต่อความขัดแย้งที่แตกต่างกัน

2. บุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกัน

บุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกันจะส่งผลให้มีความคิดเห็นที่ต่างกัน ซึ่งความต้องการที่ต่างกันมีสาเหตุมาจากแบบฉบับของแต่ละบุคคลที่มีค่านิยม และวัฒนธรรมทำให้การตัดสินใจ การคิด การกระทำที่ตอบสนองต่อความขัดแย้งแตกต่างกัน

3. บุคคลมีแบบของความคิดที่แตกต่างกัน

การมีมุมมองของแต่ละบุคคลทำให้มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้เกิดความขัดแย้งได้

การอธิบายสาเหตุของความขัดแย้งของ Bono (1987: 57) พบว่า ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของมนุษย์ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ภายใต้จิตใจ หากมนุษย์ได้รับการหล่อหลอมในวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการรับรู้ ค่านิยม ต่อมุมมองความขัดแย้งที่แตกต่างกัน หรือกล่าวได้ว่าตามแนวคิดของ Bono เน้นปัจจัยภายในของบุคคล

Crawford and Bodine (1996: 7-9) อธิบายว่า “. . .ความขัดแย้งมาจากความต้องการที่ไม่เพียงพอ ความปรารถนาที่ไม่สมหวัง และจะเกิดความขัดแย้งขึ้นเมื่อการมีทรัพยากรที่จำกัด ซึ่งสามารถแก้ไขโดยการร่วมมือแก้ปัญหา การยอมรับซึ่งกันและกัน ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น เพราะ ปัจจัยทางจิตวิทยาได้รับการตอบสนองได้แก่ ความต้องการเป็นเจ้าของ ความพึงพอใจ ความต้องการอำนาจ ความเป็นอิสระ. . .”

ตามความคิดของ Crawford and Bodine (1996: 7-9) แสดงให้เห็นว่า สาเหตุของความขัดแย้งมาจากปัจจัยภายในของมนุษย์เช่นเดียวกับ Bono (1987: 57) คือ ความต้องการ และความปรารถนาที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่ง Crawford and Bodine (1996: 7-9) ได้อธิบายว่า “การมีทรัพยากรที่จำกัดเป็นต้นเหตุของความขัดแย้ง” ซึ่งสอดคล้องกับ Carrel *et al.* (1997: 145) อธิบายว่า

“ความขัดแย้งเป็นการเข้าไปขัดขวางอีกฝ่ายเพื่อไม่ให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการอันเนื่องมาจากความจำกัดของทรัพยากร”

Pneuman and Bruehl (1982: 35) อธิบายว่า สาเหตุของความขัดแย้งมี 3 แบบด้วยกัน ได้แก่ องค์ประกอบด้านบุคคล ปัญหาการปฏิสัมพันธ์ และปัญหาจากสภาพองค์กร

1. องค์ประกอบด้านบุคคล

องค์ประกอบด้านบุคคล ได้แก่ การมีภูมิหลังที่แตกต่างกัน เช่น ค่านิยม การศึกษา ประสบการณ์ การมีแบบฉบับของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น ทักษะการเจรจา ภาวะผู้นำ การมี การรับรู้ที่แตกต่างกัน เช่น การรับรู้ที่ผิดพลาด และความแตกต่างต่อความรู้สึกที่บุคคลแสดงออกมา

2. ปัญหาการปฏิสัมพันธ์

ปัญหาการปฏิสัมพันธ์ ได้แก่ การสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม ซึ่งเป็นปัญหากับผู้ส่งสาร สื่อ และผู้รับสาร

3. ปัญหาจากสภาพองค์กร

ปัญหาจากสภาพองค์กร เช่น การมีทรัพยากรที่จำกัด ความไม่ชัดเจนขององค์กร เช่น โครงสร้างองค์กรไม่ชัดเจน บทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจน เป็นต้น

ตามความคิดของ Pneuman and Bruehl (1982: 35) แสดงให้เห็นว่า สาเหตุของความขัดแย้ง มาจากปัจจัยภายใน เช่น บุคคล และปัจจัยภายนอก เช่น ทรัพยากร การติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีความครอบคลุมในการอธิบายสาเหตุของความขัดแย้ง เพราะให้ความสำคัญกับปัจจัยหลายประการทั้งตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมภายนอก

อีกทั้งปัจจัยภายในตัวบุคคล Goleman (2012: 24) อธิบายว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็น ปัจจัยของบุคคลที่จะตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การควบคุมอารมณ์และสามารถสร้างแรงจูงใจด้วยตนเองได้ รวมไปถึงทักษะการเข้าสังคม

นอกจากนี้เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540: 72-75) อธิบายว่า ความไว้วางใจเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อความขัดแย้ง เพราะ เป็นความคาดหวังจากคำพูด การกระทำสิ่งที่เป็นคุณมากกว่าโทษ ถ้าบุคคลขาดความไว้วางใจต่อกันทำให้ยากที่จะเปลี่ยนความคิดและนำไปสู่ความไว้วางใจมากขึ้น นอกจากนี้การข่มขู่เป็นปัจจัยต่อการเพิ่มความขัดแย้งทำให้เกิดความตึงเครียดเพื่อเอาชนะและการรักษาหน้า

อีกทั้ง ฐิติ ลาภอนันต์ (2556) ได้อธิบายถึงสาเหตุของความขัดแย้งในสถานศึกษามาจากปัจจัยในหลายประการด้วยกัน ดังนี้

1. การควบคุมอารมณ์ นักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในช่วงของวัยรุ่นทำให้ความสามารถด้านการควบคุมอารมณ์เมื่อต้องพบกับสถานการณ์ที่ไม่ชอบ หรืออยู่ในภาวะที่กดดันทำได้ยากล้าบาก เช่น การถูกกลุ่มเพื่อหยอกล้อ การถูกเรียกหรือใช้คำพูดที่ไม่ดีต่อกัน ปัญหาความหึงหวง เป็นต้น สิ่งเร้าต่างๆ เหล่านี้ได้ช่วยกระตุ้นให้นักศึกษาที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ไม่เพียงพอตอบสนองต่อเหตุการณ์เหล่านี้ด้วยการใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหาทำให้เกิดการทะเลาะวิวาทระหว่างกัน

ในประเด็นเรื่องการควบคุมอารมณ์งานวิจัยของ Bushman (2002: 3) อธิบายว่า “การระบายความโกรธออกมานั้นไม่ได้ช่วยให้ความโกรธลดลงแต่อย่างใด ตรงกันข้ามเหมือนกับ การเทน้ำมันลงในกองไฟด้วยซ้ำ ดังนั้นต้องรู้จักการวางระยะห่างจากอารมณ์ ทำให้อารมณ์นั้นค่อย ๆ มอดดับลง” งานวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าความโกรธจะส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวเมื่อบุคคลนั้นเชื่อว่า การก้าวร้าวต่อผู้อื่นจะทำให้เขาลดความโกรธและรู้สึกดี

2. การมีค่านิยมที่ไม่ตรงกัน นักศึกษาแต่ละคนมักจะมีค่านิยมที่แตกต่างกันทำให้ความแตกต่างระหว่างค่านิยมนี้สร้างปัญหาทำให้เกิดความขัดแย้งได้ก็ต่อเมื่อนักศึกษาเริ่มมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันไม่ว่าจะผ่านการสื่อสาร ผ่านทางภาษากาย เช่น ค่านิยมในการแต่งกายในการเข้าเรียน หากมีนักศึกษาแต่งกายที่แปลกแตกต่างจากกลุ่มนักศึกษาจะทำให้เกิดการกีดกัน รวมไปถึงการพูดหยอกล้อระหว่างกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้

อีกทั้ง Mayer (2553: 34) อธิบายว่าค่านิยมหมายถึงความรวมถึงวัฒนธรรม ซึ่งวัฒนธรรมเป็นบรรทัดฐาน ค่านิยม ประเพณี และแบบแผนพฤติกรรมทั่วไปของกลุ่มคนแต่ละกลุ่ม ทุกคนจึงอยู่ในวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างและทับซ้อนกันอย่างหลากหลาย และทำให้แบบแผนวัฒนธรรมที่

ทับซ้อนกันก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมและการจัดการความขัดแย้งที่แตกต่างกันไป (บรรพต ดันธีรวงศ์, 2553 อ้างถึง Mayer, 2010)

3. การสื่อสาร ในสถานศึกษาได้เป็นแหล่งรวมของนักศึกษาที่มีถิ่นกำเนิดที่แตกต่างกันทำให้การใช้ภาษา รูปแบบการพูด ตลอดจนถึงการสื่อความหมายสามารถทำให้เกิดความเข้าใจผิดระหว่างกันได้ และการสื่อสารโดยไม่คำนึงถึงกาลเทศะ บริบทที่ใช้ไม่มีความเหมาะสมทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้

4. ครอบครัว นักศึกษาที่มาจากการเลี้ยงดูจากครอบครัวที่มีความแตกต่างกันจะทำให้มีลักษณะนิสัย คุณลักษณะต่างๆของบุคลิกภาพที่แตกต่างกันทำให้เมื่อมาอยู่รวมกันในสถานศึกษา การแสดงออก รูปแบบการคิด การดำเนินชีวิตมีความแตกต่างกันหากนักศึกษาไม่เข้าใจถึงความแตกต่างจากการอบรมเลี้ยงดูจากครอบครัวที่มีความแตกต่างกันจะทำให้เกิดความไม่พอใจกันและสามารถพัฒนาต่อกลายเป็นความขัดแย้งได้

5. สื่อ อิทธิพลของสื่อต่าง ๆ เช่น ภาพยนตร์ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และหนังสือ ได้สร้างรูปแบบพฤติกรรมของการเลียนแบบให้กับนักศึกษา สื่อโดยส่วนใหญ่แล้วมักจะมีเนื้อหาที่รุนแรง หากนักศึกษาได้รับสื่ออย่างต่อเนื่องและหากวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่ดีจะทำให้เกิดพฤติกรรมเลียนแบบซึ่งจะค่อยๆ ฝังรากลึกกลงภายในจิตใจทำให้เมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างกันจะแก้ไขด้วยการใช้ความรุนแรงตามอิทธิพลที่ได้รับจากสื่อต่างๆ

การพัฒนาของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างเห็นได้ชัด นักจัดการความขัดแย้งต้องสามารถมองความขัดแย้งจากเหตุการณ์ที่เป็นรูปธรรมได้เพียงด้านเดียวยังต้องพิจารณาถึง ระยะเวลาของความขัดแย้งที่มีลักษณะของนามธรรมโดยพิจารณาจากพัฒนาการของความขัดแย้ง

วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ (2545: 9-10) อธิบายว่า “ความขัดแย้งมีพัฒนาการอยู่ 3 ระยะ ได้แก่ความขัดแย้งแฝง (Latent Conflicts) ความขัดแย้งกำลังเกิด (Emerging Conflicts) และความขัดแย้งที่ปรากฏออกมา (Manifest Conflicts)”

ระยะแรก ความขัดแย้งแฝง (Latent Conflicts)

ความขัดแย้งแฝงเป็นความขัดแย้งที่ซ่อนตัวอยู่ในจิตใจของบุคคล และกลุ่มบุคคล ความขัดแย้งแฝงจะไม่ปรากฏออกมาอย่างชัดเจนแต่มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้

ระยะที่สอง ความขัดแย้งกำลังเกิด (Emerging Conflicts)

ความขัดแย้งกำลังเกิดเป็นความขัดแย้งที่เริ่มมองเห็นได้และรับรู้ได้ว่าเป็นเหตุการณ์ของความขัดแย้ง แต่อาจยังไม่มี การโต้เถียงระหว่างกัน

ระยะที่สาม ความขัดแย้งที่ปรากฏออกมา

ความขัดแย้งที่ปรากฏออกมาเป็นเหตุการณ์ที่มีคู่พิพาทเข้าไปเกี่ยวข้องกับ ความขัดแย้ง

พัฒนาการความขัดแย้งที่ได้อธิบายในเบื้องต้น พบว่า ความขัดแย้งเริ่มจากภายในจิตใจของบุคคล เริ่มพัฒนาความขัดแย้งจนสามารถเห็นได้ชัด และในที่สุดกลายเป็นข้อพิพาทที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม พัฒนาการของความขัดแย้งอาจไม่ได้เกิดขึ้นตามระยะ แต่อาจข้ามระยะไปได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับภูมิหลังของบุคคลที่แตกต่างกัน

แนวคิดเรื่องความขัดแย้งตามที่ได้อธิบายไปสังเกตได้ว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่สามารถให้ประโยชน์กับบุคคล และหน่วยงานได้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าไม่รู้จักรีวิธีการบริหารความขัดแย้งจะเกิดโทษต่อบุคคล และหน่วยงานได้เช่นเดียวกัน

ประโยชน์ของความขัดแย้ง

วันชัย วัฒนศัพท์ และ รัตนาภรณ์ วัฒนศัพท์ (2552: 56) อธิบายว่า “. . .ความขัดแย้งถ้าอยู่ในระดับที่เหมาะสมจะสร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับบุคคลและองค์กร เพราะ ความขัดแย้งทำให้องค์กรไม่หยุดนิ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง บุคคลและองค์กรสามารถใช้ความแตกต่างในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ได้ ความกลมเกลียวกันภายในกลุ่มรวม และส่งเสริมการพัฒนาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ. . .”

โทษของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งทำให้นักคลเห็นประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม เสียโอกาส เกิดความสิ้นเปลือง และข้อมูลถูกบิดเบือนซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาองค์กรและไม่ส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (วันชัย วัฒนศัพท์ และ รัตนาภรณ์ วัฒนศัพท์, 2552: 53 อ้างถึง พรนพ พุกกะพันธ์, 2542: 156)

วิธีการจัดการความขัดแย้ง

เมื่อเกิดความขัดแย้งคู่พิพาทสามารถใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งได้หลายรูปแบบซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของความขัดแย้ง ความรุนแรงของปัญหา และอำนาจในการจัดการความขัดแย้ง โดยวิธีการจัดการความขัดแย้งได้ใช้แนวคิดของ (Thomas and Kilmann, 2001: 3) เนื่องจากเหมาะสมกับบริบทการจัดการความขัดแย้งในมหาวิทยาลัย ตลอดจนถึงผลงานวิจัยของณรงค์ดี พลแก้ว (2554) ได้สังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งทั้งหมด 75 เรื่องตลอดระยะเวลา 13 ปี พบว่า วิธีการจัดการความขัดแย้งของ Thomas and Kilmann ได้ถูกเลือกนำมาใช้อธิบายมากที่สุด โดยวิธีการจัดการความขัดแย้งดังกล่าวสามารถแบ่งได้ 5 วิธีด้วยกัน (Thomas and Kilmann, 2001: 3) ได้แก่

1. การเอาชนะ (Competition) เป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งโดยเอาชัยชนะ หรือพยายามที่ทำให้บรรลุเป้าหมายโดยไม่สนใจคู่พิพาท โดยใช้อำนาจ และอิทธิพลต่างๆ เพื่อให้การจัดการความขัดแย้งแบบนี้จะทำให้เกิดผลลัพธ์ในลักษณะชนะ-แพ้

2. การยอมรับ (Accommodation) เป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งโดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของทุกฝ่ายเพื่อให้ได้รับการยอมรับ สร้างความพึงพอใจ แนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบนี้ การแก้ไขความขัดแย้งแบบนี้จะทำให้เกิดผลลัพธ์ในลักษณะชนะ-แพ้

3. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) เป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งโดยเน้นการหลบเลี่ยงปัญหา ไม่ให้ความสนใจกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และไม่นำตัวเองเข้าไปอยู่ในวงความขัดแย้งการจัดการความขัดแย้งแบบนี้จะทำให้เกิดผลลัพธ์ในลักษณะแพ้-แพ้

4. การร่วมมือ (Collaboration) เป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งโดยเน้นการสร้างความปลอดภัยให้เกิดขึ้น โดยอาศัยกระบวนการร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาของกลุ่มพิพาทการแก้ไขความขัดแย้งแบบนี้จะทำให้เกิดผลลัพธ์ในลักษณะชนะ-ชนะ

5. การประนีประนอม (Compromising) เป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งโดยเน้นให้คู่พิพาทบรรลุเป้าหมายเพียงบางส่วนทำให้ต้องเสียสละบางสิ่งเพื่อให้ได้ผลประโยชน์กลับมา การจัดการความขัดแย้งแบบนี้จะทำให้เกิดผลลัพธ์ในลักษณะแพ้-แพ้ หรือชนะ-แพ้

วิธีการจัดการกับความขัดแย้งมีหลายวิธีด้วยกันแต่การจะใช้วิธีใดนั้นจะขึ้นอยู่กับข้อพิพาท สถานการณ์ความขัดแย้ง แต่เมื่อไม่ว่าจะใช้วิธีการแก้ไขความขัดแย้งแบบใดผลที่ได้สามารถสรุปได้ 3 แบบ (มนตรี ศิริปรีหม่าบัณฑิต, 2554: 18-19) ได้แก่

1. ฝ่ายหนึ่งแพ้ฝ่ายหนึ่งชนะ (Win-lose Situation)

เมื่อผลของการจัดการความขัดแย้งมีฝ่ายหนึ่งชนะและฝ่ายหนึ่งแพ้เท่ากับว่าฝ่ายหนึ่งต้องได้รับผลประโยชน์และอีกฝ่ายต้องเสียผลประโยชน์ โดยฝ่ายผู้เสียประโยชน์มักไม่พอใจ มีความรู้สึกขัดข้องใจจนอาจทำให้เกิดความขัดแย้งรอบใหม่ขึ้น

2. แพ้ทั้งคู่ (Lose-Lose Situation)

เมื่อผลของการจัดการความขัดแย้งทำให้คู่พิพาทแพ้ทั้งคู่ คือคู่พิพาททั้ง 2 ฝ่ายไม่บรรลุความต้องการของตนเอง แต่วิธีการดังกล่าวถือว่าเป็นการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์อย่างหนึ่งเพื่อแลกกับผลประโยชน์อีกอย่าง

3. ชนะทั้งคู่ (Win-Win Situation)

เมื่อผลของการจัดการความขัดแย้งทำให้คู่พิพาทชนะทั้งคู่ ซึ่งเป็นผลมาจากการที่คู่พิพาทร่วมกันหาทางออก แก้ไขปัญหาร่วมกันจนได้วิธีการที่เป็นที่ยอมรับทั้ง 2 ฝ่าย

การเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งที่แตกต่างกันนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน แต่ผลลัพธ์ที่เป็นที่ปรารถนาของกลุ่มพิพาทที่เกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นคงหลีกเลี่ยงไม่พ้นวิธีการชนะ-ชนะ เพราะ ต่างฝ่ายต่างได้ประโยชน์

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกระบวนการระดับข้อพิพาททางเลือกวิธีหนึ่งที่ได้รับการนิยมน เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ให้ผลลัพธ์แบบชนะ-ชนะระหว่างคู่พิพาทโดยอาศัยบุคคลที่ 3 ในการอำนวยความสะดวกให้เกิดการเจรจา สำหรับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังนี้

ความหมายของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สำหรับการให้ความหมายของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายประการด้วยกัน โดยผู้วิจัยขอนำเสนอดังนี้

Chicanot and Sloan (2003: 81) อธิบายว่า “การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกิดขึ้นเมื่อคู่พิพาทตกลงร่วมกันนำบุคคลที่ 3 ที่ไม่มีอคติมาช่วยเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทข้อพิพาท”

Kestner and Ray (2002: 208) อธิบายว่า การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นวิธีการอย่างไม่เป็นทางการที่ให้คู่พิพาทได้พูดคุยถึงเป้าหมายของแต่ละฝ่ายและหาจุดร่วมของเป้าหมายเพื่อหาข้อตกลงที่คู่พิพาททั้ง 2 ฝ่ายพึงพอใจโดยอาศัยบุคคลที่ 3 ช่วยหาทางออกให้บรรลุข้อตกลงหรือทางแก้ปัญหา

Brown and Marriott (2011: 7) อธิบายว่า “การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยเทคนิคความรู้ของบุคคลที่ 3 ที่เรียกว่า ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกลี่ยเข้ามาช่วยเหลือเพื่อให้คู่พิพาทเจรจาดตกลงกัน”

Moore (1996: 5) อธิบายว่า “การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกระบวนการเจรจาอย่างละเอียดที่มีบุคคลที่ 3 ที่ได้รับการยอมรับเข้าไปแทรกแซงโดยบุคคลที่ 3 ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ”

Cooper (1992: 287) อธิบายว่า “การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือกระบวนการที่มีการเลือกบุคคลเพื่อเข้ามาช่วยแก้ไขข้อพิพาท”

บรรพต ตันธีรวงศ์ (2553: 5) อธิบายว่า “การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกระบวนการจัดการความขัดแย้งโดยถูกใช้เป็นเครื่องมือในการแทรกแซงความขัดแย้ง โดยมีบุคคลที่ 3 ให้ความช่วยเหลือคู่พิพาท”

ภานุ รังสิตหัทธ (2553: 71) อธิบายว่า “การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทที่มีบุคคลที่ 3 เข้ามาช่วยเหลือคู่พิพาทเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้สำเร็จ”

วันชัย วัฒนศัพท์ (2547: 151) อธิบายว่า “การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกระบวนการที่คู่พิพาทตกลงสมัครใจเจรจาโดยมีคนกลางช่วยการดำเนินการเจรจา”

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามแนวคิดของนักวิชาการตามที่ได้นำเสนอในข้างต้นได้แสดงให้เห็นถึงความหมายของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งสามารถสรุปการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องอาศัยคนกลางที่เป็นที่ยอมรับของคู่พิพาทเข้ามาร่วมแก้ไขปัญหาคือ สอดคล้องกับการให้ความหมายของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ Erickson and Mcknight (2001: 1-3) อธิบายว่า “การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีรากศัพท์มาจากภาษากรีกที่แปลว่า ยืนอยู่ตรงกลาง กล่าวคือถ้าเกิดความขัดแย้งขึ้นคนกลางจะทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ”

ความเป็นมาของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสังคมไทย

ในสังคมไทยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ถูกใช้กันมาอย่างยาวนานโดยเฉพาะในสังคมชนบทที่ผู้ใหญ่จะมีบทบาท หรืออำนาจอยู่มาก เช่น ในภาคอีสาน เรียกว่าเจ้าโคตร โดยเจ้าโคตรเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับนับถือของคนในตระกูล เมื่อเกิดข้อขัดแย้งในกันครอบครัวหรือชุมชนเจ้าโคตรจะทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในทางภาคเหนือมีระบบการเจรจาไกล่

เกลี้ยข้อพิพาทเช่นเดียวกัน โดยถูกเรียกว่า แก่เหมือง แก่ฝาย สังเกตได้ว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในภูมิภาคของประเทศไทยนั้นจะมีลักษณะเกลี้ยกล่อมโดยอาศัยอำนาจบารมีของคนกลาง

หลังจากนั้นในปี พ.ศ.2537 ประเทศไทยได้นำการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลเข้ามาใช้ โดยเริ่มจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีแนวคิดที่ว่า สถาบันการศึกษาหากไม่สนใจการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทนอกศาลมาศึกษาทำวิจัย และนำไปเผยแพร่ปฏิบัติจะทำให้คนไทยหันหน้ามาใช้ความรุนแรงต่อกัน จากแนวคิดดังกล่าวทำให้มหาวิทยาลัยขอนแก่นขอความช่วยเหลือจากองค์กรให้ความช่วยเหลือพัฒนาประเทศแคนาดา (CIDA) ซึ่งได้ส่งคณาจารย์เข้าไปปรับการฝึกอบรมที่มหาวิทยาลัย British Columbia ประเทศแคนาดา และได้มีการจัดสัมมนาครั้งแรกในประเทศไทยในมิถุนายน พ.ศ.2538 ในหัวข้อ ความขัดแย้งในสังคมไทย : แนวทางการแก้ไขอย่างสันติ และต่อมาได้จัดสัมมนาอย่างต่อเนื่องโดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิจากต่างประเทศมาบรรยาย ต่อมาในปี พ.ศ.2538 ได้มีการตั้งสถาบันสันติศึกษาที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมี ศ.นพ.วันชัย วัฒนศัพท์ เป็นผู้อำนวยการคนแรก ของสถาบัน สถาบันดังกล่าวได้เผยแพร่ความรู้ด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน เอื้ออำนวยให้เกิดกระบวนการประสานประโยชน์ กับหน่วยงานภาครัฐ (วันชัย วัฒนศัพท์, 2547: 163-165)

การเปรียบเทียบการเจรจาในบริบทต่างๆ

การศึกษาความหมายของการเจรจาในบริบทต่างๆสามารถจำแนกอย่างง่ายได้ 2 ประเภท ได้แก่ การเจรจาต่อรอง และการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยการเจรจาต่อรองมีลักษณะการพยายามที่จะได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการมากที่สุด ส่วนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีลักษณะการให้คู่พิพาทได้ข้อตกลงที่ทำให้ 2 ฝ่ายพึงพอใจโดยอาศัยบุคคลที่ 3 เข้ามาช่วยในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับทั้ง 2 ฝ่าย (วันชัย วัฒนศัพท์, 2547: 161-162)

หลักการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การดำเนินกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะมีหลักการเบื้องต้นที่ต้องทำความเข้าใจอยู่ 3 ประการด้วยกัน (วันชัย วัฒนศัพท์, 2547: 168-169) ได้แก่

1. กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะหาทางออกของปัญหาโดยคู่พิพาท คนกลางไม่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจแทนคู่พิพาท สอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper (1992: 287) ที่อธิบายไว้เช่นเดียวกันว่า ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่มีอำนาจเข้าไปจัดการกับข้อพิพาท

2. กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเน้นการใช้วิธีการเรียนรู้ร่วมกันในจุดสนใจของคู่พิพาทเป็นพื้นฐานของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสอดคล้องกับแนวคิดของ Kestner and Ray (2002: 210) ที่อธิบายว่าหน้าที่ของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องสนับสนุนให้แต่ละฝ่ายเข้าใจในจุดสนใจของตนเอง

3. กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีกติกา เช่น การกำหนดกติกาว่าหากอีกฝ่ายพูดอีกฝ่ายต้องฟัง อาจมีการแยกกันเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หากไม่สามารถหาข้อยุติได้จะทำอะไรเป็นต้น ซึ่งกระบวนการกำหนดกติกานั้นผู้วิจัยจะอธิบายอย่างละเอียดในหัวข้อขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

หลักการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามที่ได้นำเสนอพบว่ามีลักษณะที่สำคัญ คือ การกำหนดบทบาทหน้าที่ของคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และกรอบในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งเป็นหลักการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เป็นอย่างดี

ประเภทของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยพื้นฐานแล้วสามารถแบ่งออกได้ 5 ประเภทด้วยกัน (Kestner and Ray, 2002: 219) ได้แก่

1. การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบประเมิน (Evaluative Mediation)

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบประเมิน (Evaluative Mediation) เป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะร่วมกับคู่พิพาทในการหาทางแก้ปัญหาที่ทั้ง 2 ฝ่ายพึงพอใจ โดยการชี้ให้เห็นถึงจุดอ่อนของข้อโต้แย้งและคาดการณ์การโต้ตอบ หรือผลที่จะเกิดขึ้นกับผู้พิพาท กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบนี้จะพบได้บ่อยในศาล

2. การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อการตกลงปรองดองกัน (Settlement Mediation)

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อการตกลงปรองดองกัน (Settlement Mediation) เป็นกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เน้นไปที่เนื้อหาที่แท้จริงในเรื่องที่พิพาทกันบ่อยครั้งที่ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะร่วมกันระหว่างคู่พิพาทในการแก้ไขปัญหาาร่วมกันซึ่งจะพบในศาล

3. การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Transformative Mediation)

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Transformative Mediation) ที่มีหลักคิดมาจากการกระจายอำนาจให้กับคู่พิพาทเท่าที่จะทำได้และให้แต่ละฝ่ายรับรู้ถึงความต้องการ จุดสนใจ ค่านิยม มุมมองร่วมกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคู่พิพาท โดยจะพบมากในการเจรจาไกล่เกลี่ยในชุมชน

4. การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบสั่งการ (Directive Mediation)

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบสั่งการ (Directive Mediation) โดยที่ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีบทบาทเป็นผู้ชี้แนะจะพบมากในการเจรจาไกล่เกลี่ยในศาลและภาคเอกชน

5. การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่ออำนวยความสะดวก (Facilitative Mediation)

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่ออำนวยความสะดวก (Facilitative Mediation) เป็นกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยอำนวยความสะดวกในด้านการสื่อสารให้กับคู่พิพาท ซึ่งมักจะใช้กับการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในภาคเอกชน หรือชุมชน

การแบ่งประเภทของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า บทบาทหน้าที่ของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นตัวแบ่งประเภทของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท นอกจากนี้ Kestner and Ray (2002: 219) ยังได้อธิบายคุณลักษณะประเภทการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังนี้



ภาพที่ 1 คุณลักษณะของประเภทการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

หมายเหตุ: แปลจากหัวข้อ Mediation Continuum

ที่มา: Kestner and Ray (2002: 219)

จากภาพดังกล่าวอธิบายได้ว่า ประเภทของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้ง 5 รูปแบบจะขึ้นอยู่กับบทบาทของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และคู่พิพาท ถ้าพิจารณาในมุมมองของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หากเข้าไปเกี่ยวข้องกับกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสูงจะเป็นรูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อการตกลงปรองดองกัน (Settlement Mediation) และหากผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทถ้าเข้าไปเกี่ยวข้องกับกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทน้อยจะเป็นรูปแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Transformative Mediation) เป็นต้น

นอกจากนี้ Fisher and Ury (1991: 9) อธิบายว่า “. . .การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบแข็งกระด้าง (Hard Bargaining) การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบนุ่มนวล (Soft Bargaining) และการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยยึดผลประโยชน์ หรือการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยมีหลักการ (Interest-Based or Principled Negotiation) . . .”

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบแข็งกระด้าง (Hard Bargaining) เป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เน้นการแข่งขัน โดยมีเป้าหมายในการเอาชนะ โดยสามารถตั้งข้อสังเกตได้ว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบแข็งกระด้าง แสดงให้เห็นว่าคู่พิพาทไม่ไว้วางใจกันทำให้มีข้อเรียกร้องที่ยืดจุดยืน การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบแข็งกระด้าง มักจะมีความกดดัน การถูกข่มขู่ และการต่อสู้เพื่อให้ได้สิ่งที่ตัวเองปรารถนา ซึ่งวิธีการเช่นนี้แสดงออกมาเพื่อให้เห็นว่าใครมีอำนาจมากที่สุด

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบนุ่มนวล (Soft Bargaining) เป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่คู่พิพาทเห็นด้วยที่จะค้นหาแนวทางแก้ปัญหาาร่วมกัน การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบนุ่มนวลแสดงให้เห็นถึงความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การยินยอมให้บางสิ่งถือว่าเป็นการสร้างสัมพันธภาพ การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบนี้จะง่ายต่อการเปลี่ยนจุดยืน และลดความกดดันหลักพื้นฐานของวิธีการนี้คือต้องการสร้างหรือการรักษาสัมพันธภาพของคู่กรณี

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยยึดผลประโยชน์ หรือการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยยึดจุดสนใจที่แท้จริง (Interest-Based or Principled Negotiation) เป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีลักษณะนุ่มนวลกับคนและแข็งในประเด็นของคนแข็งในประเด็นของปัญหา โดยเป้าหมายของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบยึดจุดสนใจนี้พยายามที่จะตอบสนองความต้องการร่วมกันของคู่พิพาท และลักษณะเด่นของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยยึดจุดสนใจ คือวิธีการสร้างความร่วมมือกันในการแก้ปัญหา โดยต้องประเมินและนำบรรทัดฐานที่เป็นรูปธรรมหรือมีมาตรฐานมาใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตลอดจนเมื่อได้ข้อตกลงแล้ว ต้องสามารถประเมินแนวทางออกได้ด้วย การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยยึดจุดสนใจเป็นการชี้หรือแนะให้คู่พิพาทมองเห็นถึงความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ แต่ไม่จำเป็นต้องไว้วางใจทั้งหมดก็ได้ หลักพื้นฐานและเป้าหมายของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือทุกฝ่ายต้องได้ประโยชน์ร่วมกัน

ผู้วิจัยคิดว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบให้ได้ผลลัพธ์แบบชนะ-ชนะ ควรจะเป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบนุ่มนวล และการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแบบยึดผลประโยชน์ เพราะรักษาความสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการร่วมของคู่พิพาทได้

ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

Kestner and Ray (2002: 223-227) อธิบายถึงขั้นตอน 6 ขั้นตอนในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยผู้วิจัยขออธิบายดังนี้

1. การแนะนำ

ขั้นตอนการแนะนำเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยต้องอธิบายถึงหน้าที่ของตนเองในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และความรับผิดชอบในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อ

พิพาทข้อพิพาท เช่น การอธิบายถึงกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับ คู่พิพาท การกำหนดกติกาพื้นฐานในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมไปถึงสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ร่วมกัน

2. การแสดงปัญหา

ในขั้นตอนนี้คู่พิพาทจะแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่พิพาทกัน หรือเป็นขั้นตอนของการให้คู่พิพาทแถลงข้อเท็จจริงของตนเอง โดยในขั้นตอนนี้ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องฟังอย่าง ตั้งใจ สรุป จดบันทึกและใช้ภาษาที่เหมาะสม

3. การระบุปัญหา

หลังจากได้ข้อสรุปในขั้นการแสดงปัญหาแล้วผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องกล่าวทวน ประเด็นทั้งหมดที่คู่เจรจาทั้ง 2 ฝ่ายได้อธิบาย และทำความเข้าใจให้ตรงกันว่าถูกต้องและเข้าใจ หากมีประเด็นที่ยังคลุมเครือให้ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยจดบันทึก และสอบถามในประเด็นดังกล่าวเพื่อ สร้างความเข้าใจให้ตรงกัน ในขั้นตอนนี้ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องสังเกตภาษากายของคู่พิพาท ว่าภาษากายที่แสดงออกมาสอดคล้องกับคำพูดหรือไม่

4. การประเมินทางเลือก

ในขั้นตอนนี้ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องเข้าไปช่วยสร้างทางเลือกที่ดีที่สุดในการ แก้ปัญหา ซึ่งในกระบวนการนี้ควรใช้การระดมสมองร่วมกันระหว่างคู่พิพาทเพื่อให้ได้ทาง แก้ปัญหาที่ทุกฝ่ายพึงพอใจ

5. เลือกทางเลือก

ในขั้นตอนนี้ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องสอบถามความเป็นไปได้ในทางเลือกที่ คู่พิพาทได้เลือกเพื่อสังเคราะห์ทางเลือก หรือให้ได้ทางเลือกใหม่ๆ

6. ข้อตกลง

เมื่อคู่พิพาทได้ทางเลือกที่ 2 ฝ่ายพึงพอใจแล้วผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องช่วยสรุปประเด็นทั้งหมดเป็นข้อตกลงและเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร

ขั้นตอนของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไปเป็นขั้นตอนที่มีความละเอียดและมีแบบแผนเป็นขั้นตอน โดยในขั้นตอนต่างๆ มุ่งเน้นไปที่ความสามารถ ทักษะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ว่าจะเป็นการใช้ภาษา การจดบันทึก การสรุปประเด็นที่คู่พิพาทได้เจรจากัน

อย่างไรก็ดีผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ซึ่งมีนักวิชาการได้อธิบายกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษาไว้เช่นกัน ผู้วิจัยขอนำเสนอขั้นตอนของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษาซึ่งมีความครอบคลุม และง่ายต่อการทำความเข้าใจดังที่จะกล่าวต่อไป

ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษา

วันชัย วัฒนศัพท์, สุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์, และ สุวธิดา ศรียะพันธุ์ (2548: 12-13) ได้แบ่งการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ ก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เริ่มเข้ากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และหลังการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ในขั้นตอนนี้ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องเตรียมตัว 4 ขั้นตอน ได้แก่ การติดต่อเบื้องต้นและการประชุมแยก การรวบรวมข้อมูล การออกแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการหาสถานที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.1 การติดต่อเบื้องต้นและการประชุมแยก

ในขั้นตอนนี้ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเดินทางไปพบคู่พิพาทแต่ละกลุ่มเพื่อแจ้งให้คู่พิพาททราบถึงกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะให้คู่พิพาทคิดในมุมมองของคนอื่น และคิดถึงทางออกซึ่งอาจเป็นที่ยอมรับของคนอื่นๆ เช่นเดียวกับเป็นที่ยอมรับของตนเอง ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องฟังมุมมองของแต่ละฝ่ายและพยายามให้คู่พิพาทระบายสิ่งที่อยู่ในใจออกมาเพื่อลดอุปสรรคของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในขั้นตอนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้คู่พิพาทเข้าไปเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างสร้างสรรค์

1.2 การรวบรวมข้อมูล

ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีหน้าที่รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลและพิจารณาว่าข้อมูลที่จำเป็นต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อป้องกันทางตันอันเนื่องมาจากการขาดข้อมูล และการรวบรวมข้อมูลจะช่วยพัฒนายุทธศาสตร์ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1.3 การออกแบบการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การออกแบบแผนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีความต่อเนื่อง ซึ่งทำให้คู่พิพาทบรรลุข้อตกลงได้ โดยแผนจะมีความละเอียดซับซ้อนมากเพียงใดขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของความขัดแย้ง และข้อมูลที่ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้รับ

1.4 การหาสถานที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การเลือกสถานที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรพิจารณาถึง ประโยชน์ใช้สอยของสถานที่ ความจุของห้อง รวมทั้งบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ มีความปลอดภัย และเป็นส่วนตัว นอกจากการเลือกสถานที่การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้วยังต้องพิจารณาถึงการจัดที่นั่ง เช่น ถ้าจัดที่นั่งเป็นวงกลมจะทำให้บรรยากาศการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีลักษณะเท่าเทียมกัน หากจัดที่นั่งแบบเผชิญหน้ากันสถานการณ์อาจนำไปสู่ความรุนแรงได้

2. เริ่มเข้ากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2.1 การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยโดยให้คู่กรณีให้คำมั่นสัญญาในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะกล่าวต้อนรับคู่พิพาท และให้คู่พิพาทตกลงเพื่อเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2.2 การให้คู่พิพาทเล่าเหตุการณ์

ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องให้คู่พิพาทเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้แต่ละฝ่ายรับฟังเรื่องราวซึ่งกันและกัน ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยต้องทำความเข้าใจ กล่าวทวน สรุปสาระสำคัญในแต่ละประเด็นของคู่พิพาท สร้างกรอบผลประโยชน์ของคู่พิพาทแต่ละฝ่าย

2.3 กำหนดวาระของการเจรจา

ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องสรุปสาระสำคัญ จัดลำดับความสำคัญ หาจุดสนใจร่วมกันของคู่พิพาท และเลือกจุดสนใจเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทครั้งละ 1 ประเด็น

2.4 การสร้างความชัดเจนในผลประโยชน์และเสนอทางเลือกหลายๆทาง

ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและคู่พิพาทต้องระดมสมอง รวมไปถึงทบทวนจุดสนใจในประเด็นรองลงมาของคู่พิพาทเพื่อสร้างทางเลือกในการแก้ไขปัญหา

2.5 การเขียนข้อตกลงและปิดการเจรจา

เมื่อได้ข้อสรุปที่คู่พิพาททั้ง 2 ฝ่ายพึงพอใจร่วมกันในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน ลงนามในข้อตกลงและปิดการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

3. หลังการเจรจาใกล้เกลี่ยข้อพิพาท

เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการเจรจาใกล้เกลี่ยข้อพิพาทผู้เจรจาใกล้เกลี่ยต้องรักษาความลับของคู่พิพาท สรุปผลการเจรจาใกล้เกลี่ยที่เกิดขึ้น และติดตามผลในกรณีที่ทำเป็น

นอกจากนี้วันชัย วัฒนศัพท์ และ รัตนาภรณ์ วัฒนศัพท์ (2552: 146-147) อธิบายเทคนิคที่ใช้ในกระบวนการเจรจาใกล้เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่

1. ช่วงแนะนำกระบวนการเจรจาใกล้เกลี่ยใช้เทคนิคการอธิบายที่ชัดเจน สั้นกะทัดรัด และเข้าใจง่าย
2. ช่วงการประชุมร่วมเป็นช่วงที่ให้คู่พิพาทแถลงข้อเท็จจริงใช้เทคนิคการถามคำถามปลายเปิด การฟังอย่างตั้งใจ และจดรายละเอียด
3. ช่วงการประชุมแยกคู่พิพาทเพื่อหาวาระซ่อนเร้น สร้างสัมพันธภาพ พิจารณาหาความต้องการของคู่พิพาทใช้เทคนิคการถามคำถามปลายเปิด การฟังอย่างตั้งใจ และการสรุปประเด็น
4. การประชุมร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนข้อเสนอ ประเมินข้อตกลงของแต่ละฝ่าย และหาข้อตกลงใช้เทคนิคการจัดประเด็นลำดับสำคัญ ใช้คำถามที่เป็นกลาง การเสนอทางออกของปัญหา และการเสนอคำถามที่ปฏิบัติได้จริง
5. การเขียนข้อตกลงเพื่อให้คู่พิพาทมีส่วนร่วมในการเขียนข้อเสนอ การยอมรับข้อตกลงร่วมกันใช้เทคนิคการสนับสนุนให้คู่พิพาทเขียนข้อเสนอ การเขียนให้ชัดเจน และตรวจสอบคำพูดที่ใช้เขียนข้อตกลง

คุณสมบัติของผู้เจรจาใกล้เกลี่ยข้อพิพาท

Kestner and Ray (2002: 210) อธิบายถึงคุณลักษณะของผู้เจรจาใกล้เกลี่ยข้อพิพาทว่า “. . . ผู้เจรจาใกล้เกลี่ยข้อพิพาทที่ดีต้องมีประสบการณ์เพราะประสบการณ์จะช่วยดำเนินการเจรจาใกล้เกลี่ยข้อพิพาทอย่างไม่มีช่องว่าง มีความเป็นกลาง มีจริยธรรม เพราะจริยธรรมเป็นสิ่งที่สร้าง

ความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีความคิดสร้างสรรค์ เพราะต้องประมวลรวบรวมทางเลือกต่างๆที่คู่พิพาทได้เสนอแนะมาเพื่อสร้างทางเลือกแก้ปัญหาให้เกิดความพึงพอใจของคู่พิพาทกรณี มีความยืดหยุ่น โดยความยืดหยุ่นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากเพราะช่วยให้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถดำเนินไปได้ และมีการกระจายอำนาจให้กับคู่พิพาทในการแก้ปัญหาข้อพิพาท. . ."สอดคล้องกับแนวคิดของ Borisoff and Victor (1998: 132) ที่อธิบายว่า “. . .นักเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ดีต้องดำรงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือของตนเองสุขุมรอบคอบ มีความเป็นกลาง รับฟังเงื่อนไขของคู่พิพาท จัดการสื่อสารระหว่างข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ รักษาช่องทางการสื่อสารของทั้ง 2 ฝ่าย และช่วยให้คู่พิพาทกำหนดประเด็น วิเคราะห์และเข้าใจความจริงที่เกิดขึ้นทั้งหมดเพื่อนำเสนอมุมมอง เงื่อนไขของปัญหาในการสร้างความปรองดองของคู่พิพาท . . .”

คุณสมบัติของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแสดงให้เห็นว่าต้องใช้ทักษะ และประสบการณ์ในการจัดการความขัดแย้ง รวมไปถึงมีไหวพริบในการหาทางออกของปัญหาให้กับคู่พิพาท อีกทั้งคุณสมบัติที่ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมี คือการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) เพราะการฟังอย่างตั้งใจจะช่วยให้รวบรวมข้อมูลว่าคู่พิพาทต้องการอะไร มีจุดยืนอย่างไร และการฟังอย่างตั้งใจจะช่วยให้เกิดการสานสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน

นอกจากคุณสมบัติของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้วผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งทำหน้าที่เป็นคนกลางต้องมีบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมเพื่อไม่ให้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเปลี่ยนไปเพื่อการเอาชนะกันระหว่างคู่พิพาท โดยมีนักวิชาการอธิบายไว้ดังนี้

บทบาทของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

วันชัย วัฒนศัพท์ (2547: 168) อธิบายว่าบทบาทของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีบทบาทในการสนับสนุนกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ดำเนินไปได้อย่างสร้างสรรค์ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นกลาง แสดงแง่มุมในด้านบวกและลบของทั้ง 2 ฝ่าย ช่วยให้คู่พิพาทเข้าใจธรรมชาติของข้อพิพาท ส่งเสริมให้คู่พิพาทพิจารณาทางเลือก ร่วมกันหาทางเลือกอื่นที่ดีที่สุดช่วยหาทางออกที่ตอบสนองต่อความต้องการของทั้ง 2 ฝ่าย ช่วยร่างข้อตกลง และปกป้องความน่าเชื่อถือของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตามแนวคิดที่วันชัย วัฒนศัพท์ (2547: 168) ได้อธิบายไว้แสดงให้เห็นว่า บทบาทของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเน้นการอำนวยความสะดวก สร้างบรรยากาศให้คู่พิพาทสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ หรืออาจกล่าวได้ว่ากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำให้คู่พิพาทสามารถดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะบทบาทหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างคู่พิพาทที่มีความขัดแย้งระหว่างกัน

ตัวแปรการกำหนดความยากและง่าย ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

วันชัย วัฒนศัพท์, บรรพต ดันธีรวงศ์, และ สุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์ (2547: 44-45) อธิบายแปรที่จะกำหนดความยาก และง่ายต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้ ดังนี้

ตารางที่ 1 ตัวแปรการกำหนดความยากและง่ายในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ตัวแปรกำหนดความยากต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	ตัวแปรกำหนดความง่ายต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
1. ความสัมพันธ์ของคู่พิพาทในอดีต	1. คู่พิพาทมีความสัมพันธ์กันมาก
2. ปัญหาหนักและปัญหาไม่มีความชัดเจน	2. ปัญหาเบาและปัญหาที่มีความชัดเจน
3. จำนวนคู่พิพาท	3. คู่กรณีมีจำนวนน้อย
4. ทางเลือกในการแก้ปัญหาเบา	4. ทางเลือกในการแก้ปัญหาหนัก
5. แรงจูงใจของคู่พิพาทในการแก้ปัญหาเบา	5. แรงจูงใจของคู่พิพาทในการแก้ปัญหาหนัก
6. ระยะเวลาของข้อพิพาทยาวนาน	6. ระยะเวลาของข้อพิพาทไม่นาน
7. คู่พิพาทใช้อำนาจไม่ยุติธรรม	7. คู่พิพาทใช้อำนาจอย่างยุติธรรม
8. สาธารณชนมีข้อโต้แย้งในข้อพิพาทเบา	8. สาธารณชนมีข้อโต้แย้งในข้อพิพาทหนัก

ที่มา: วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ (2547: 44-45)

ตัวแปรในการกำหนดความยาก และง่ายในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า ตัวแปรต่างๆ ให้ความสำคัญไปที่คู่พิพาท เช่น ความสัมพันธ์ จำนวนของปัญหา จำนวนคู่พิพาท เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ตัวแปรดังกล่าวอธิบายถึงแรงกดดันจากผู้ที่เกี่ยวข้องที่สามารถเป็นอุปสรรคต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ คือ การให้ความสนใจของสาธารณชน

อีกทั้ง สลัท ประเทืองรัตนนา (2555: 13) อธิบายปัจจัยที่ทำให้การเจรจาใกล้เกลี่ยข้อพิพาททำ
ได้ยาก ได้แก่

1. คู่เจรจายึดจุดยืนสุดโต่ง ถึงแม้คนกลางจะพยายามให้คู่เจรจานั้นพิจารณาผลประโยชน์
เช่น ความต้องการ ความหวัง ความหวังกังวล ความกลัว แต่ก็ยังคงดึงดันยึดจุดยืนที่ประกาศไว้
2. ขาดทรัพยากร เพราะ การเจรจาใกล้เกลี่ยข้อพิพาทต้องใช้งบประมาณ รวมทั้งปัจจัยต่างๆ
ที่จะทำให้คนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการเจรจาใกล้เกลี่ยข้อพิพาท ดังนั้นหากขาดทรัพยากรอาจ
ทำให้การเจรจาใกล้เกลี่ยข้อพิพาทดำเนินได้ไม่ตลอด
3. คู่เจรจาขาดแรงจูงใจ เมื่อคู่เจรจาบางกลุ่มที่มาเจรจาเห็นว่าถ้าไม่เจรจาก็จะได้รับประโยชน์
มากกว่า ก็จะไม่ใช้แนวทางเจรจาในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน แต่ใช้วิธีอื่นที่คิดว่าจะเป็นวิธีการที่
ดีกว่า
4. ผู้ทำหน้าที่เจรจาใกล้เกลี่ยข้อพิพาทขาดเป้าหมายที่ชัดเจน ทำให้เมื่อคู่เจรจายื่นข้อเสนอ
ใหม่มาให้ ก็ไม่สามารถปรับเปลี่ยนหรือรับข้อเสนอได้
5. ผู้ทำหน้าที่เจรจาใกล้เกลี่ยข้อพิพาทไม่ได้เตรียมตัว ขาดการวางแผน จึงไม่เข้าใจจุดอ่อน
จุดแข็งของคู่พิพาท จึงไม่สามารถเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาท
6. การขาดข้อมูลสำคัญ ข้อมูลมีความสัมพันธ์อย่างมากต่อความสำเร็จการเจรจา ดังนั้น
คู่พิพาทต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนเท่าเทียมกันเพื่อสร้างทางเลือกในการเจรจาใกล้เกลี่ยข้อ
พิพาท
7. การสื่อสารที่ไม่ดี กระบวนการสื่อสารที่ไม่ดีก็ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้ จึงต้อง
ระมัดระวังกระบวนการสื่อสารทั้งโดยตรงและโดยอ้อมระหว่างคู่เจรจา
8. คู่พิพาทที่มาเจรจาไม่มีอำนาจตัดสินใจ อำนาจของคู่พิพาทมีความสำคัญในการตัดสินใจ
การเจรจาใกล้เกลี่ยหลายครั้งผู้มีอำนาจตัดสินใจไม่ได้มาร่วมเจรจา อาจส่งทนายความหรือผู้แทน

มาร่วมพูดคุย ซึ่งจะช่วยให้คู่พิพาทตัวจริงที่มีอำนาจตัดสินใจรู้สึกไม่พอใจที่คู่กรณีอีกฝ่ายที่ตัดสินใจได้

เป้าหมายของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษา

วันชัย วัฒนศัพท์, ศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์, และ สุวธิดา ศรียะพันธ์ (2548: 9) อธิบายว่า “. . .เป้าหมายของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษา คือ การแสวงหาทางออกของปัญหา มากกว่าการใช้มาตรการลงโทษทางวินัย เช่น พักการเรียน กักบริเวณ และการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ทักษะชีวิต เปิดโอกาสให้เรียนรู้เข้าใจกัน และสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ที่ดียิ่งขึ้น และทำให้คู่พิพาทมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีมีศีลธรรม เพื่อแก้ไขปัญหาของคู่พิพาท สร้างความสมดุลระหว่างอำนาจ. . .”

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่ทำให้คู่พิพาททั้ง 2 ฝ่ายบรรลุวัตถุประสงค์แบบรัฐสภาชนะ-ชนะ ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นการแสวงหาทางออกหรือแนวทางแก้ปัญหาในสถานศึกษาได้เป็นอย่างดีมากกว่าการลงโทษทางวินัยซึ่งเป็นการแก้ปัญหาที่ไม่ยั่งยืน

ประโยชน์ของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษา

วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ (2548: 10) อธิบายว่า “การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษาได้สร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นไม่เพียงแต่ตัวนักเรียน นักศึกษาเพียงกลุ่มเดียว แต่ยังสร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในหลายส่วนด้วยกัน” ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อครู

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษาได้สร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับครู โดยครูจะใช้เวลาน้อยลงในการแก้ไขข้อพิพาท ลดภาระหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ลดความตึงเครียดระหว่างครูและนักเรียน และสร้างสิ่งแวดล้อมของสถานศึกษาให้ดีขึ้น

2. ประโยชน์ต่อนักเรียน นักศึกษาที่ทำหน้าที่เป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้สร้างประโยชน์ต่อนักเรียน นักศึกษา คือนักเรียน นักศึกษาที่ทำหน้าที่เป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถพัฒนาความเป็นผู้นำ พัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร พัฒนาทักษะด้านการแก้ปัญหา และการรู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น

3. ประโยชน์ต่อครอบครัว

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถนำไปใช้แก้ปัญหาภายในครอบครัว โดยการหันหน้าเข้าหากันใช้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อร่วมกันหาทางออก ช่วยเพิ่มการมีปฏิสัมพันธ์ในครอบครัว

4. ประโยชน์ต่อชุมชน

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้สร้างประโยชน์ต่อชุมชน คือชุมชนลดความขัดแย้งที่นำไปสู่ความรุนแรง เพราะสมาชิกในชุมชนได้พูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันผ่านกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำให้คู่พิพาทในชุมชนรู้จักการรับฟังปัญหาของบุคคลอื่น และร่วมกันแก้ไข ปัญหา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

Richmond (2006: 169) อธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 4 ประการด้วยกัน ได้แก่ คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คุณลักษณะของคู่พิพาท และลักษณะของข้อพิพาท

1. คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบไปด้วย ตำแหน่งและคุณลักษณะของนักเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2. กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบด้วย ช่วงเริ่มต้นการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สภาพแวดล้อมขณะเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และกลยุทธ์ที่ใช้ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

3. คุณลักษณะของกลุ่มพิพาท ประกอบด้วย ระบบการเมืองและวัฒนธรรม สถานภาพของอำนาจ ความสัมพันธ์ในอดีต และ มุมมองต่อข้อพิพาท

4. ลักษณะของข้อพิพาท ประกอบด้วย ระยะเวลาของการแทรกแซง ประเด็นข้อพิพาท และความรุนแรงของประเด็นที่พิพาท

ผู้วิจัยได้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความเหมาะสมสำหรับการนำมาวิเคราะห์กับศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เนื่องจากตัวแบบดังกล่าวนำเสนอตัวแปรที่มีความหลากหลาย รอบด้านสามารถนำไปวิเคราะห์กับคุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างครอบคลุม

อีกทั้งวันชัย วัฒนศัพท์, สุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์, และ สุวธิดา ศรียะพันธุ์ (2548: 21) พยายามชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจของกลุ่มพิพาทเป็นเป้าหมายที่สำคัญของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษาทำให้สามเหลี่ยมความพึงพอใจที่มีองค์ประกอบ ได้แก่ วิธีการ เนื้อหา และความสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ อธิบายได้ดังนี้

องค์ประกอบด้านวิธีการจะให้ความสำคัญกับกระบวนการระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีความยุติธรรม เปิดโอกาสให้คู่พิพาทได้เจรจาต่อกัน มีความเป็นมาตรฐานสามารถใช้ได้อย่างสม่ำเสมอ และกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทช่วยให้คู่พิพาทหาข้อตกลงระหว่างกันได้

องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์จะให้ความสำคัญกับความรู้สึกรู้สึกของกลุ่มพิพาท ได้แก่ ความรู้สึก ความกลัว ความกังวล และความคาดหวังมา ประเด็นต่างๆเหล่านี้ต้องถูกนำมาพิจารณาหรือให้ความใส่ใจในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

องค์ประกอบด้านเนื้อหาจะให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของกลุ่มพิพาทแต่ละฝ่ายเพื่อสร้างความพึงพอใจในการหาข้อตกลงในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

องค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ วิธีการ ความสัมพันธ์ และเนื้อหา คือ ปัจจัยของความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สังเกตได้ว่าองค์ประกอบทั้ง 3 ประการให้ความสำคัญกับขั้นตอนระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

อีกทั้งสถาบันพระปกเกล้าที่เป็นหน่วยงานเผยแพร่ความรู้ด้านการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับสันติวัฒนธรรมในวิถีทางประชาธิปไตย โดยสถาบันพระปกเกล้าได้อธิบายปัจจัยที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จไว้หลายประการ โดยผู้วิจัยจะนำเสนอโดยสังเขปดังนี้ (สถาบันพระปกเกล้า, 2554)

1. คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1.1 ทักษะการฟังของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทถือได้ว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีทักษะการสื่อสาร ได้แก่ การพูด การฟัง การใช้ภาษา กาย ซึ่งสอดคล้องกับ Kestner and Ray (2002: 216) อธิบายว่า “ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องให้ความสนใจภาษากาย (Body Language) ของคู่พิพาท รวมไปถึงการฟังอย่างตั้งใจ” เพราะการฟังอย่างตั้งใจจะแสดงปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังด้วยภาษาท่าทาง และกล่าวทวนในสิ่งที่พูดเพื่อยืนยันในความถูกต้องของเนื้อหา

1.2 ทักษะการหาทางเลือกอื่นที่ดีที่สุด

ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องสามารถหาทางเลือกอื่นที่ดีที่สุด หรือ BATNA (Best Alternative to a Negotiated Agreement) รวมไปถึงผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องแสดงความมุ่งมั่นให้เห็นว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถช่วยคู่กรณีจัดการความขัดแย้งได้ และทำให้คู่พิพาทเห็นประโยชน์ที่จะได้ร่วมกันจากเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1.3 ทักษะในการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน

ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องสามารถดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างเป็นขั้นตอน ซึ่งต้องอาศัยความรู้ ทักษะ และการวางแผนเพื่อช่วยให้ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถควบคุมกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้

1.4 ทักษะด้านคุณธรรมจริยธรรม

ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องรักษาความลับของคู่พิพาท มีความเป็นอิสระและเป็นกลางและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจมีความซื่อสัตย์สุจริต

2. คุณลักษณะของคู่พิพาท

2.1 คู่พิพาทมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน

การที่คู่พิพาทมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกันจะช่วยให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถสำเร็จลงได้ด้วยผลลัพธ์แบบชนะ-ชนะ ซึ่งผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องชี้ให้คู่พิพาทเห็นว่าเป้าหมายของทั้ง 2 ฝ่ายคืออะไร

2.2 การเคารพมุมมองของทุกฝ่าย

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องให้คู่พิพาทยอมรับฟังความเห็นซึ่งกันและกันและไม่ควรเชื่อหรือยึดมั่นแต่ความเห็นของตนเองเท่านั้น

2.3 การแสดงความรับผิดชอบ

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคู่พิพาทอาจยอมรับในสิ่งที่ตัวเองได้กระทำต่อคู่พิพาทและพร้อมที่จะแสดงความรับผิดชอบ การแสดงออกเช่นนี้จะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสำเร็จได้

3. การสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจ

การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างคู่พิพาท เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างคู่พิพาทไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สามารถหาข้อยุติได้ ดังนั้นนักเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องพิจารณา ความสัมพันธ์ระหว่างคู่พิพาท และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความสัมพันธ์ตั้งแต่สมัยอดีตเป็นอย่างไร ตลอดจนที่ผ่านมาเคยมีความขัดแย้งระหว่างกันหรือไม่

4. สภาพแวดล้อม

สถานที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีความเป็นกลางไม่สร้างความกดดันให้เกิดขึ้นกับคู่พิพาท เช่น ไม่มีการชุมนุมประท้วงอยู่นอกห้องเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โต๊ะเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องให้มีลักษณะของความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยใช้โต๊ะกลม สำหรับห้องประชุมควรมีขนาดพอเหมาะ และมีพื้นระดับเดียวกันที่ไม่ใช่ห้องประชุมแบบเวทีฟังบรรยาย

5. ระบบความเชื่อ

การที่คู่พิพาทมีระบบความเชื่อที่คล้ายคลึงกัน ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอาจใช้ความเหมือนกันของระบบความเชื่อช่วยในการหาทางออกให้กับคู่พิพาท เช่น การเชื่อเรื่องกฎของกรรม

ข้อมูลของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

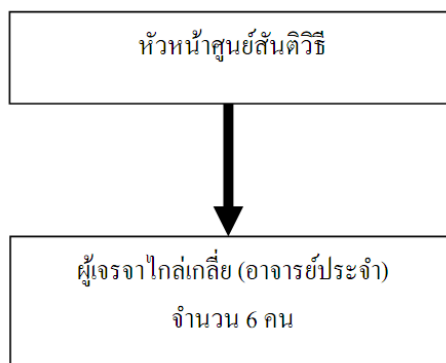
ความเป็นมาของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์เป็นสถาบันการศึกษาเป็นแหล่งที่รวมวัยรุ่นที่มีความหลากหลาย เช่น การมาจากครอบครัวที่แตกต่าง การมีความคิดเห็นความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นเรื่องปกติในสถานศึกษาที่ต้องเผชิญกับความขัดแย้ง แต่ถ้านักศึกษาทราบวิธีการตอบสนองต่อความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์จะสามารถหลีกเลี่ยงจากความรุนแรงได้ เพราะ บรรยากาศที่สำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาผู้เรียน คือ บรรยากาศของความเป็นมิตรต่อกันจะสามารถพัฒนาส่งเสริมให้นักศึกษาใช้ชีวิตได้อย่างปกติสุขในมหาวิทยาลัย ประกอบกับในระยยะเวลาดังกล่าวสังคมไทยได้เกิดความขัดแย้ง

ทางการเมืองขึ้นทำให้มหาวิทยาลัยต่างๆ มีความตื่นตัวกับกระแสความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยการหาวิธีการพัฒนานักศึกษาให้เรียนรู้ที่จะอยู่กับความขัดแย้งและตอบสนองได้อย่างสร้างสรรค์ซึ่งหนึ่งในวิธีหลายๆวิธี คือ การจัดตั้งศูนย์สันติวิธี หรือ ศูนย์สันติศึกษาขึ้นในมหาวิทยาลัยเพื่อสอนเรื่องความขัดแย้งและแนวทางการจัดการความขัดแย้ง แนวคิดดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากคณะรัฐมนตรี ได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ.2548 ให้มหาวิทยาลัยจัดตั้งศูนย์สันติวิธี หรือศูนย์สันติศึกษาขึ้นเพื่อสอนทักษะในการจัดการความขัดแย้ง และสามารถพัฒนาต่อยอดในการจัดตั้งสถาบันหรือองค์กรอิสระเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งและสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมไทย

ด้วยเหตุดังกล่าวทำให้มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตจัดตั้งศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษาในวันที่ 19 มกราคม พ.ศ.2552 ซึ่งได้ดำเนินการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 เช่น การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งก่อนเกิดปัญหา การอบรมให้ความรู้แก่ คณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ตัวแทนอาจารย์ที่ปรึกษาทุกให้มีความรู้ ความเข้าใจต่อความขัดแย้งและวิธีการจัดการความขัดแย้ง อีกทั้งบริเวณโดยรอบมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตได้พบปัญหาความขัดแย้งขึ้นมากมายทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย โดยวิธีการแก้ปัญหาแบบเดิมนั้นจะใช้มาตรการทางวินัยนักศึกษา และมาตรการทางกฎหมายโดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลทั้งสองห้อง และสำนักงานเขตหลักสี่ในการดูแลความเรียบร้อย แต่การแก้ปัญหาดังกล่าวไม่มีความยั่งยืน เพราะคู่กรณีไม่สามารถใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยได้อย่างสงบสุข ต้องคอยหวาดระแวงว่าจะถูกทำร้ายจากคู่กรณี ทำให้ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษาต้องเข้ามาแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อหาทางออกร่วมกัน มากกว่าการพิจารณาโทษเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ซึ่งวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นวิธีการที่มีประสิทธิผลในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

โครงสร้างองค์กรของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์



ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กรของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ที่มา: ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (2554)

โครงสร้างองค์กรของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ประกอบไปด้วยอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวน 6 ท่าน ซึ่งต้องรับภาระหน้าที่ในการดูแลด้านวินัยนักศึกษา และเป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้กับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ข้อมูลการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลข้อพิพาทจากเอกสารจากแบบบันทึกผลการดำเนินการของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พบว่า ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจำนวน 29 ข้อพิพาทตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2555 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ.2556 (ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2556) มีประเด็นข้อพิพาทดังนี้

1. ข้อพิพาทในสื่อสังคมออนไลน์

ข้อมูลจากเอกสารจากแบบบันทึกผลการดำเนินการของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พบว่า มีคู่พิพาทต้องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพราะมีสาเหตุมาจากการทะเลาะกันผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยแสดงมีพฤติกรรมการใช้คำพูดที่รุนแรงระหว่างกันที่มหาวิทยาลัย ทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นอาจารย์ เจ้าหน้าที่รักษาความ

ปลอดภัยได้ประสานกับศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ให้เข้ามาช่วยเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งมีจำนวน 6 ข้อพิพาท

2. การทะเลาะวิวาท

ข้อมูลจากเอกสารจากแบบบันทึกผลการดำเนินการของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พบว่า มีนักศึกษาได้ก่อเหตุทะเลาะวิวาทซึ่งมาจากสาเหตุหลายประการด้วยกัน เช่น ความหึงหวง ความไม่พอใจ การใช้อาวุธข่มขู่ การใช้คำพูดที่ไม่ดี เป็นต้น ซึ่งมีจำนวน 20 ข้อพิพาท

3. ข้อพิพาทเรื่องทรัพย์สิน

ข้อมูลจากเอกสารจากแบบบันทึกผลการดำเนินการของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พบว่า ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นเรื่องทรัพย์สินจะมีเรื่องการไม่ชำระเงินค่าโทรศัพท์ การกรีดรอยนต์ ซึ่งมีจำนวน 3 ข้อพิพาท

กิจกรรมของศูนย์สันติวิธีศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ได้มีกิจกรรมพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ และนักศึกษา ตั้งแต่ ปี พ.ศ.2553-2556 (ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2548) ได้แก่

1. โครงการเพิ่มศักยภาพนักศึกษา DPU SMART
2. โครงการ การสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนด้วยเครือข่ายภาคพลเมือง
3. โครงการศาสนสัมพันธ์เพื่อสันติสุข คู่ประชาคมอาเซียน
4. โครงการยุทธศาสตร์สันติวิธี โดยอบรมมาแล้วทั้งหมด 7 รุ่น
5. โครงการอบรม "บริการประทับใจ"
6. โครงการอบรมหลักสูตรจัดการความขัดแย้งระยะสั้น 5 รุ่น
7. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ
8. โครงการปรองดองเพื่อพ่อ

9. โครงการสันติวัฒนธรรมสัญจร
10. โครงการอบรมนักเจรจา
11. โครงการอบรมแนวคิดพื้นฐาน
12. โครงการอบรมแกนนำนักศึกษา
13. โครงการอบรมวิทยากร
14. โครงการการจัดการความขัดแย้งในสถาบันการศึกษา
15. โครงการอบรมวิธีการจัดการความขัดแย้งในสถาบันการศึกษา
16. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการทางจิตวิทยาเรื่อง เทคนิคการเจรจาต่อรอง
ในสภาวะวิกฤต
17. โครงการสัมมนาเรื่อง การสร้างสันติวัฒนธรรมในสถาบันการศึกษา
18. โครงการการศึกษาคุณานิจกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในโรงเรียน ณ โรงเรียนพนม
สารคามพนมอดุลวิทยา จังหวัดฉะเชิงเทรา

โครงการต่างๆ ที่ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ได้จัดขึ้นแสดงให้เห็นว่า ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์เน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและนักศึกษาในการจัดการกับความขัดแย้ง หรือการใช้สันติวิธีในการแก้ไขปัญหา รวมไปถึงฝึกนักเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เกิดขึ้นในสถาบันการศึกษาอีกด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วินิจ มุลวิษา (2555) ศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาและแนวทางในการลดความรุนแรงของนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการเห็นในสถานศึกษา โดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง กรณีศึกษาโครงการเรียนร่วมในความรับผิดชอบของโรงเรียนการศึกษาคนตาบอด ขอนแก่น ประกอบด้วยโรงเรียนในโครงการ จำนวน 11 โรงเรียนในเขต อ. เมือง จ.ขอนแก่น กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 12 คน ครู จำนวน 24 คน และตัวแทนนักเรียน จำนวน 20 คน รวมทั้งสิ้น 56 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม แบบทดสอบ แบบสังเกต และแบบสัมภาษณ์ ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเพื่อศึกษาแนวทางในการลดความรุนแรงของนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการเห็นในสถานศึกษา โดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ได้แก่ การคัดเลือกตัวแทนนักเรียน การฝึกอบรมให้ความรู้ การฝึก

ทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง การศึกษาคุณงานการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางการฝึกปฏิบัติจากสถานการณ์จริงในสถานศึกษา สรุปและประเมินผล

ผลการศึกษา พบว่า การดำเนินการตามรูปแบบแนวทางการลดความรุนแรงของนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการเห็นในสถานศึกษา โดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางทั้ง 6 ขั้นตอน กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเพิ่มขึ้น

ธณินทร์ ชมภู (2554) ศึกษาเรื่องแนวทางการไกล่เกลี่ยในสถานศึกษา อำเภอคง สังกัดสำนักงานในเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู โดยศึกษาในโรงเรียน 3 ขนาด ได้แก่ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่

ผลการศึกษาพบว่า ในด้านการบรรลุเป้าหมายของสังคม พบว่า กระทำกรอย่างยึดหยุ่นมีค่ามากที่สุด ในด้านการก่อให้เกิดความชอบธรรม พบว่า การไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีค่ามากที่สุด ในด้านการเยียวยารักษาโดยมิติของการเจรจาไกล่เกลี่ย พบว่า การรับฟังข้อเสนอจะก่อให้เกิดมิตรต่อกันมีค่ามากที่สุด และในด้านการลดความเป็นปรปักษ์ระหว่างคู่ขัดแย้ง พบว่า การส่งเสริมให้เกิดการยอมรับอารมณ์ความรู้สึกของกลุ่มเพื่อให้อีกฝ่ายเกิดการพิจารณาอย่างถี่ถ้วน เข้าใจกันมากขึ้นมีค่ามากที่สุด

ทะนง หลักคำ (2554) ศึกษาเรื่องแนวทางการลดความรุนแรงของนักเรียนในสถานศึกษา โดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง: กรณีศึกษาโรงเรียนหนองกุงศรีวิทยาคาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัชฌิมศึกษาเขต 24 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาความรุนแรงของนักเรียนในโรงเรียนหนองกุงศรีวิทยาคารเพื่อหาแนวทางการลดความรุนแรงของนักเรียนในโรงเรียนหนองกุงศรีวิทยาคาร โดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางการดำเนินการวิจัยมี 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 กลุ่มเป้าหมายได้แก่ผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 5 คนครูฝ่ายกิจการงานนักเรียนจำนวน 7 คนผู้ปกครองนักเรียนเลือกแบบเจาะจงจำนวน 250 คนนักเรียนจำนวน 310 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 572 คน ระยะที่ 2 กลุ่มเป้าหมายครูแนะแนวจำนวน 1 คน นักเรียนที่เป็นตัวแทนจำนวน 18 คนรวมทั้งหมดจำนวน 19 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบตรวจสอบรายการ แบบสัมภาษณ์

ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาความรุนแรงของนักเรียนในสถานศึกษา ด้านความรุนแรงทางร่างกายเป็นปัญหาที่ พบมากที่สุดเนื่องจากนักเรียนอยู่ในช่วงวัยรุ่นไม่สามารถระงับอารมณ์

รุนแรงของตัวเองได้จึงเกิดการทะเลาะวิวาทกันขึ้น ด้านความรุนแรงทางจิตใจเป็นปัญหาที่พบรองลงมาเนื่องจากนักเรียนมาจากครอบครัวที่หลากหลายไม่ได้รับการดูแลทางด้านจิตใจเป็นครอบครัวที่แตกแยกพ่อแม่หย่าร้างเป็นส่วนมากนักเรียนอาศัยอยู่กับญาติ ด้านความรุนแรงที่ก่อให้เกิดความสูญเสียหรือการทะเลาะหรือทอดทิ้งไม่พบปัญหาเพราะโรงเรียนได้ดำเนินการดูแลและมีระบบช่วยเหลือนักเรียนมีการเยี่ยมบ้านให้ครูฝ่ายกิจการดูแลและ ด้านความรุนแรงทางเพศไม่พบปัญหาเพราะนักเรียนส่วนมากจะพักอยู่กับครอบครัวไม่ได้อยู่เพียงลำพังจึงไม่มีโอกาสเกิดปัญหาเรื่องเพศ ส่วนการดำเนินงานตามขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางการสนทนากลุ่มพบว่า ผลการดำเนินงานทำให้ผู้บริหารและครูได้แนวทางในการลดความรุนแรงในสถานศึกษาปัญหาความรุนแรงของนักเรียนในสถานศึกษาไม่เพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มที่จะลดลงเรื่อยๆ ทั้งนี้เพราะนักเรียนกลุ่มเป้าหมายมีการขยายผลและประชาสัมพันธ์ให้ผู้เพื่อนๆ ทำให้นักเรียนบางส่วนเริ่มมีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการลดความรุนแรงบ้างแล้วส่วนนักเรียนคู่กรณีที่เคยทะเลาะวิวาทกันเมื่อผ่านกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางแล้วทั้งสองก็ให้อภัยซึ่งกันและกันหันมาเป็นเพื่อนกันช่วยเหลือกันและให้คำมั่นสัญญาว่าจะไม่หวนกลับมาทะเลาะกันอีก

อภิสิทธิ์ แพ้ไรสง (2554) ศึกษาแนวทางการลดความรุนแรงของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาในสถานศึกษาโดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง: กรณีศึกษา โรงเรียนเป็อยน้อยศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางในการลดความรุนแรงของนักเรียนและ 2. ศึกษาแนวทางการลดความรุนแรงของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาในโรงเรียนเป็อยน้อยศึกษา โดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้ปกครองและนักเรียนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ศึกษาเอกสาร การสังเกตการสัมภาษณ์ และดำเนินการสนทนากลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาและแนวทางในการลดความรุนแรงของนักเรียน 1. สภาพปัญหาความรุนแรงของนักเรียนที่พบมากที่สุดคือความรุนแรงทางร่างกาย พบว่า ครูและผู้ปกครองส่วนใหญ่ไม่เคยกระทำจนทำให้นักเรียนได้รับบาดเจ็บส่วนที่เคยในลักษณะเข็มนตักนักเรียนส่วนใหญ่ไม่เคยทำร้ายร่างกายผู้อื่นจนทำให้ได้รับบาดเจ็บ เช่นกระตุกหักเลือดออกภายในฟกช้ำแผลไฟไหม้ ได้รับสารพิษ รวมถึงการทะเลาะวิวาทส่วนที่เคยในลักษณะตอยตะ ซึ่งบริเวณที่นักเรียนกระทำผู้อื่นและถูกผู้อื่นกระทำหรือเคยเห็นเพื่อนถูกกระทำจนทำให้ได้รับบาดเจ็บ คือ บริเวณห้องเรียนสนามกีฬา ห้องน้ำบริเวณลับตาคนโดยนักเรียนแก้ปัญหาเมื่อเห็นเพื่อนถูกกระทำได้รับบาดเจ็บโดยเก็บไว้คนเดียวไม่บอกใคร บอกให้ครูให้ทราบรับฟังปัญหาของเพื่อนที่ถูกทำร้าย และ

เมื่อมีเหตุการณ์ชกตบ ตีเตะ ต่อย ผลัก หรือทะเลาะวิวาทกันของนักเรียนเกิดขึ้นนักเรียนคนอื่นๆ ที่เห็นมีคนเข้าไปห้ามทุกครั้ง ซึ่งนักเรียนคิดว่าสาเหตุเกิดมาจากถูกด่าให้เจ็บใจถูกทำร้ายร่างกายก่อน ถูกดูถูกเหยียดหยามศักดิ์ศรี 2. แนวทางในการลดความรุนแรงของนักเรียนควรดำเนินการเป็นเครือข่ายโดยให้ทุกส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและแก้ไข โดยพ่อแม่ผู้ปกครองจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดี ไม่ใช้ความรุนแรง เพราะเด็กบางคนได้รับความรุนแรง จากครอบครัวมา โรงเรียนซึ่งมักใช้ความรุนแรงต่อเพื่อนร่วมห้องชอบชกต่อยกับเพื่อนและมีอารมณ์โกรธง่ายส่วนของโรงเรียนต้องดำเนินการตามแนวทางระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีครูที่ปรึกษาเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาและแก้ไขปัญหาและครูผู้สอนจะต้องคอยดูแลนักเรียนในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างระมัดระวัง และควรจัดโครงการอบรมคุณธรรมจริยธรรมในโรงเรียนเพื่อให้นักเรียนมีความตระหนักถึงสิ่งที่ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติ จัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนเช่น กิจกรรมแนะแนว กิจกรรมชุมนุม กิจกรรมลูกเสือเนตรนารีและกิจกรรมที่สำคัญคือกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณะประโยชน์เพื่อให้นักเรียนได้พัฒนาด้านจิตใจสังคม และการดำเนินชีวิตประจำวันสิ่งสำคัญครูควรมีความสามารถในการพูดจาเจรจาไกล่เกลี่ยนักเรียนที่กระทำความผิดและควรส่งเสริมให้นักเรียนที่ทำร้ายร่างกายผู้อื่นให้ได้รับบาดเจ็บแสดงความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง นอกจากนี้นักเรียนไม่ควรล้อเลียนเพื่อนพูดจาไม่สุภาพต่อเพื่อน พูดหยาบคาย แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อเพื่อน

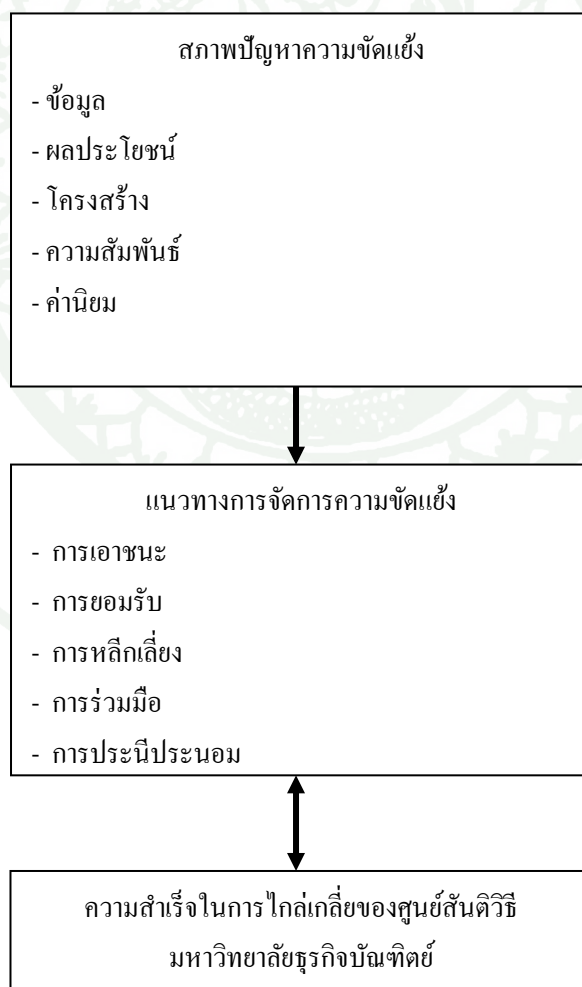
ธนภัทร แสงจันทร์ (2553) ศึกษาแนวทางในการลดความรุนแรงของนักเรียนในสถานศึกษา โดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง กรณีศึกษาวิทยาลัยเทคนิคขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการลดความรุนแรงของนักเรียนในสถานศึกษา ด้วยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง กรณีศึกษาวิทยาลัยเทคนิคขอนแก่น กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 1 คน ครู จำนวน 2 คน และตัวแทนนักเรียน จำนวน 12 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบทดสอบ แบบสังเกต และแบบสัมภาษณ์ ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเพื่อศึกษาแนวทางในการลดความรุนแรงของนักเรียนในสถานศึกษา โดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเพิ่มขึ้น จะเห็นได้จากผลต่างของคะแนนทดสอบก่อนและหลังการอบรมเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 35 ส่งผลให้นักเรียนสามารถปฏิบัติการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางตามสถานการณ์จริงในสถานศึกษาได้ถูกต้องตามกระบวนการด้วยความมั่นใจ จนทำให้ข้อพิพาทของกลุ่มยุติลงด้วยความเรียบร้อย ในการดำเนินการตามรูปแบบดังกล่าวนี้ เนื่องจากเป็นช่วงระยะเวลาสั้นๆ จึงยังไม่พบว่าสถิติการ

ทะเลาะวิวาทของนักเรียนลดลงอย่างชัดเจนนัก แต่พบว่าสติความรุนแรงไม่เพิ่มขึ้น และมีแนวโน้มว่าจะลดลงเรื่อยๆ ทั้งนี้เพราะนักเรียนกลุ่มเป้าหมายมีการขยายผล และประชาสัมพันธ์สู่เพื่อนๆ ทำให้นักเรียนบางส่วนเริ่มมีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการลดความรุนแรงบ้างแล้ว ส่วนนักเรียนคู่กรณีที่เคยทะเลาะวิวาทกัน เมื่อผ่านกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางแล้ว ทั้งสองก็ให้อภัยซึ่งกันและกัน หันมาเป็นเพื่อนกัน ช่วยเหลือกัน และให้คำมั่นสัญญาโดยลงลายมือชื่อไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในบันทึกประจำวันของฝ่ายปกครองว่าจะไม่หวนกลับมาทะเลาะกันอีก

กรอบแนวคิด

จากการตรวจสอบเอกสารแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวในข้างต้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดทฤษฎีมา กำหนดเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิด

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สภาพปัญหา แนวทางการจัดการความขัดแย้ง และความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยของศูนย์สันติวิธีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตเป็นงานวิจัยเชิงผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัย ดังต่อไปนี้

การดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ

1. การวิจัยเรื่อง สภาพปัญหา แนวทางการจัดการความขัดแย้ง และความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยของศูนย์สันติวิธีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีประชากร คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตจำนวน 14,197 คน (สำนักทะเบียนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2556)

การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 คำนวณหาขนาดของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 14,197 คน ด้วยสูตรของ Yamane's (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548: 47) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{14,197}{1+14,197 (0.05)^2}$$

$$= 390$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 390 คน

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ทั้ง 12 คณะ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) โดยมีวิธีการ ดังนี้

จำนวนตัวอย่างในแต่ละชั้น = $\frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$

ตารางที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนชั้นภูมิ

(n = 390)

คณะ	จำนวนนักศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง
คณะบริหารธุรกิจ	3,975	109
คณะการบัญชี	1,272	35
คณะเศรษฐศาสตร์	92	3
คณะนิติศาสตร์ปริทัศน์ พนมยงค์	717	20
คณะศิลปศาสตร์	775	21
คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์	201	6
คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม	555	15
คณะนิเทศศาสตร์	2,374	65
คณะวิศวกรรมศาสตร์	673	18

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n = 390)

คณะ	จำนวนนักศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	1,333	37
คณะศิลปกรรมศาสตร์	1,393	38
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	837	23
รวม	14,197	390

ที่มา: สำนักทะเบียนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2556)

2. สำหรับนักศึกษาที่เคยเข้าสู่การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้วิจัยได้คัดเลือกจากแบบบันทึกคำร้องของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 20 คน จาก 10 ข้อพิพาท (ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2556)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาของความขัดแย้ง และแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยแบ่งได้ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิดโดยใช้เลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงเพียง 1 คำตอบ ประกอบด้วยข้อความจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีการศึกษา คณะวิชา ข้อพิพาทที่ท่านเคยเข้าไปมีส่วนร่วม การรู้จักศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และการเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งซึ่งเป็นแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตโดยเป็นข้อความที่ให้ผู้ตอบเลือกให้ตรงกับความเป็นจริงเพียง 1 คำตอบประกอบด้วย ข้อมูล ผลประโยชน์ ค่านิยม ความสัมพันธ์ และ

โครงสร้าง จำนวน 26 ข้อเป็นแบบสอบแบบประเมินค่า (Rating Scale) โดย กำหนดการแบ่งเกณฑ์ การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับของสาเหตุความขัดแย้ง	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่ ผู้วิจัยใช้คะแนนรายข้อแบ่งระดับสาเหตุของความขัดแย้ง โดยมีวิธีการดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ระดับของสาเหตุความขัดแย้ง	คะแนน
น้อย	1.00 - 2.33
ปานกลาง	2.34 - 3.66
มาก	3.67 - 5.00

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

1. ระดับคะแนน 1.00 - 2.33 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีสาเหตุความขัดแย้งอยู่ในระดับน้อยหรือไม่ปรากฏความขัดแย้ง
2. ระดับคะแนน 2.34 - 3.66 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีสาเหตุความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง
3. ระดับคะแนน 3.67 - 5.00 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีสาเหตุความขัดแย้งอยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 3 แนวทางการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตเป็นข้อคำถามที่ให้ผู้ตอบเลือกให้ตรงกับความเป็นจริงเพียง 1 คำตอบประกอบด้วย การเอาชนะ การยอมรับ การหลีกเลี่ยง การร่วมมือ และการประนีประนอม

แนวทางการจัดการความขัดแย้ง	คะแนน
บ่อยครั้ง	3
บางครั้ง	2
ไม่เคย	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่ ผู้วิจัยจะใช้คะแนนรายข้อแบ่งระดับแนวทางการจัดการความขัดแย้งโดยมีวิธีการดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{3 - 1}{3} = 0.66$$

ระดับของแนวทางการจัดการความขัดแย้ง	คะแนน
น้อย	1.00 – 1.66
ปานกลาง	1.67 – 2.36
มาก	2.37 – 3.00

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

1. ระดับคะแนน 1.00–1.66 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีแนวทางการจัดการความขัดแย้งในระดับน้อย
2. ระดับคะแนน 1.67–2.36 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีแนวทางการจัดการความขัดแย้งในระดับปานกลาง
3. ระดับคะแนน 2.37–3.00 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีแนวทางการจัดการความขัดแย้งในระดับมาก

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปเสนอกณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อทำการพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไข

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบด้วยการ Try-Out กับกลุ่มประชากรกลุ่มเดียวกันที่มีได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ด้วยการให้กรอกแบบสอบถามเป็นรายบุคคลเช่นเดียวกับการใช้แบบสอบถามตามสถานการณ์จริงทุกประการ

จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายข้อโดยใช้วิธีวัดแบบ Cronbach ได้ค่าเท่ากับ 0.94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนต่างๆดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วแจกให้แก่กลุ่มตัวอย่างของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ในแต่ละคณะ
2. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม
3. ลงรหัสในแบบสอบถามและบันทึกข้อมูลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
4. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ประมวลผล และเสนอเป็นผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีการศึกษา คณะวิชา ข้อพิพาทที่ท่านเคยเข้าไปมีส่วนร่วม การรู้จัก

ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และการเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายสภาพปัญหาของความขัดแย้ง และแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

การดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. อาจารย์ผู้ทำหน้าที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำนวน 6 คน (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2556) ได้แก่

1.1 อาจารย์ฐิติ ลาภอนันต์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักกิจการนักศึกษาและ รักษาการหัวหน้าศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

1.2 อาจารย์นเรศ สุนทรชัย ตำแหน่ง ผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

1.3 อาจารย์อชิพัทธ์ คาคี ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มวิชาพลศึกษาและอาจารย์ประจำศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

1.4 อาจารย์วรวิมล สวัสดิ์ชัย ตำแหน่ง อาจารย์ประจำศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

1.5 อาจารย์อดิชาติ ต้นเจริญ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

1.6 อาจารย์ถวัลย์ แดงไทย หัวหน้าศูนย์อาสาสมัครเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (อดีตอาจารย์ประจำศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา)

2. นักศึกษาคู่พิพาทที่เคยเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำนวน 20 คน โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกข้อพิพาทที่มีความน่าสนใจเพื่อนำมาถอดบทเรียนการหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ ได้แก่ การทะเลาะวิวาท 5 ข้อพิพาท การทะเลาะวิวาทจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ 3 ข้อพิพาท และข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สิน 2 ข้อพิพาท (ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2556)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์ในการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์ส่วนบุคคลแบบตัวต่อตัวกับนักศึกษาคู่พิพาทที่เคยเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งผู้วิจัยจะใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยกำหนดแนวคำถามที่เป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะแบ่งการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การสัมภาษณ์อาจารย์ผู้ทำหน้าที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และการสัมภาษณ์คู่พิพาทที่เคยเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยจะชี้แจงทำความเข้าใจเบื้องต้นในการทำวิจัยซึ่งข้อมูลทุกอย่างจะเป็นความลับ โดยมีประเด็นการสัมภาษณ์ คือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อตีความในการอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์



บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สภาพปัญหา แนวทางการจัดการความขัดแย้ง และความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยของศูนย์สันติวิธีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตเป็นงานวิจัยเชิงผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้สำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจาก 12 คณะ จำนวน 390 คน เพื่อศึกษาสาเหตุของความขัดแย้ง และแนวทางการแก้ไขความขัดแย้งของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่ไม่ผ่านกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และชมรมภักดีนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไขความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เคยเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และชมรมภักดีนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสัมภาษณ์อาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศูนย์สันติวิธี และชมรมภักดีนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตจำนวน 6 คน และสัมภาษณ์คู่พิพาทซึ่งเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่เคยเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และชมรมภักดีนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตจำนวน 20 คน (10 คู่พิพาท)

การดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ศึกษาสภาพปัญหาความขัดแย้งและแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจาก 12 คณะ ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาจำนวน 390 คน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต

ส่วนที่ 3 แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีการศึกษา คณะวิชา ข้อพิพาทที่ท่านเคยเข้าไปมีส่วนร่วม การรู้จักศูนย์สันติวิธี และชมรมภักดีนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และการเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและชมรมภักดีนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต สามารถอธิบายได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

(n=390)

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	181	46.4
หญิง	209	53.6
อายุ		
18-20 ปี	4	1.0
21-23 ปี	339	86.9
24-26 ปี	42	10.8
27 ปีขึ้นไป	5	1.3
ชั้นปีการศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	56	14.4
ชั้นปีที่ 2	134	34.4
ชั้นปีที่ 3	154	39.5
ชั้นปีที่ 4		

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n=390)		
ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิชา		
คณะบริหารธุรกิจ	109	27.9
คณะการบัญชี	35	9.0
คณะเศรษฐศาสตร์	3	0.8
คณะนิติศาสตร์ปริธีพนมยงค์	20	5.1
คณะศิลปศาสตร์	21	5.4
คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์	6	1.5
คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม	15	3.8
คณะนิเทศศาสตร์	65	16.7
คณะวิศวกรรมศาสตร์	18	4.6
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	37	9.5
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	38	9.7
คณะศิลปกรรมศาสตร์	23	5.9
ท่านเคยเข้าไปเกี่ยวข้องกับประเด็นความขัดแย้งใด		
ด้านข้อมูล	30	7.7
ด้านผลประโยชน์	118	30.3
ด้านโครงสร้าง	65	16.7
ด้านความสัมพันธ์	12	3.1
ด้านค่านิยม	165	42.3
ท่านรู้จักศูนย์สันติวิธีและชมรมภิกษุบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ หรือไม่		
รู้จัก	208	53.3
ไม่รู้จัก	182	46.7
ท่านเคยเข้ากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และชมรมภิกษุบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ หรือไม่		
เคย	48	12.3
ไม่เคย	342	87.7

จากตารางที่ 3 สามารถอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตได้ดังนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาเพศหญิงมากที่สุด(ร้อยละ 53.6) มีอายุ 21-23 ปี (ร้อยละ 86.9) กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 39.5) ส่วนใหญ่ศึกษาในคณะบริหารธุรกิจ (ร้อยละ 27.9) เคยเข้าไปเกี่ยวข้องกับประเด็นความขัดแย้งด้านค่านิยม (ร้อยละ 42.3) ส่วนใหญ่รู้จักศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (ร้อยละ 53.3) และไม่เคยเข้ากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (ร้อยละ 87.7)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพสาเหตุของความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตประกอบด้วย ด้านข้อมูล ด้านผลประโยชน์ ด้านโครงสร้าง ด้านความสัมพันธ์ และด้านค่านิยมสามารถอธิบายได้ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงระดับสาเหตุของความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตรวมทุกด้าน (n=390)

สาเหตุของความขัดแย้งของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	\bar{X}	S.D.	ระดับความขัดแย้ง
ด้านข้อมูล	3.31	0.77	ปานกลาง
ด้านผลประโยชน์	2.13	0.83	น้อย
ด้านโครงสร้าง	2.41	0.86	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์	2.59	0.87	ปานกลาง
ด้านค่านิยม	1.91	0.97	น้อย
รวม	2.47	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า สาเหตุความขัดแย้งรวมทุกด้านของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.47$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีสาเหตุความขัดแย้งด้านข้อมูลมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31$) รองลงมาคือสาเหตุความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ($\bar{X} = 2.59$) และนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีสาเหตุความขัดแย้งด้านค่านิยมน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.91$)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับสาเหตุความขัดแย้งของ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตด้านข้อมูล

(n=390)

สาเหตุของความขัดแย้ง ด้านข้อมูล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ขัดแย้ง
1. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เข้าใจผิดเวลาพูดคุยกัน	46 (11.8)	179 (45.9)	82 (21.0)	42 (10.8)	41 (10.5)	3.37	0.14	ปานกลาง
2. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ ถูกนินทา กล่าวหา หรือถูกว่าร้าย	98 (25.1)	100 (25.6)	100 (25.6)	28 (7.2)	56 (14.4)	3.42	0.32	ปานกลาง
3. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อนจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ (Facebook,line, twitter ฯลฯ)	109 (27.9)	83 (21.3)	83 (21.3)	56 (14.4)	59 (15.1)	3.32	0.40	ปานกลาง
4. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เชื่อถือข้อมูลกันคนละแบบ	61 (15.6)	53 (13.6)	120 (30.8)	90 (23.1)	66 (16.9)	3.12	0.28	ปานกลาง
รวม						3.31	0.22	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับสาเหตุความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตด้านข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นนักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ ถูกนินทา กล่าวหา หรือถูกว่าร้ายเป็นสาเหตุความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) รองลงมาคือประเด็นนักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เข้าใจผิดเวลาพูดคุยกัน ($\bar{X} = 3.37$) และน้อยที่สุดคือ ประเด็น นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เชื่อถือข้อมูลกันคนละแบบ ($\bar{X} = 3.12$)

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับสาเหตุความขัดแย้งของ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ด้านผลประโยชน์

สาเหตุของความขัดแย้ง ด้านผลประโยชน์	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	(n=390)	
								ระดับ ความ ขัดแย้ง	
5. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับ เพื่อน เพราะ เพื่อนยืมเงินแล้วไม่ นำมาใช้คืน	29 (7.4)	45 (11.5)	135 (34.6)	57 (14.6)	124 (31.8)	2.48	0.25	ปานกลาง	
6. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับ เพื่อน เพราะ เพื่อนทำทรัพย์สิน เสียหายและไม่รับผิดชอบ	-	54 (13.8)	111 (28.5)	90 (23.1)	135 (34.6)	2.21	0.06	น้อย	
7. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับ เพื่อน เพราะ เพื่อนทำคะแนนใน การสอบได้ดีกว่าตนเอง	13 (3.3)	16 (4.1)	33 (8.5)	93 (23.8)	235 (60.3)	1.66	0.14	น้อย	
8. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับ เพื่อน เพราะ เพื่อนไม่เข้าเรียนแต่ ได้คะแนนดีกว่าตนเอง	-	41 (10.5)	54 (13.8)	87 (22.3)	208 (53.3)	1.81	0.13	น้อย	
9. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับ เพื่อน เพราะ เพื่อนไม่ยอมช่วยทำ รายงาน หรือกิจกรรม	14 (3.6)	58 (14.9)	130 (33.3)	90 (23.1)	98 (25.1)	2.48	0.12	น้อย	
รวม						2.13	0.14	น้อย	

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับสาเหตุความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านผลประโยชน์อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.13$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นนักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เพื่อนยืมเงินแล้วไม่นำมาใช้คืนและ ประเด็นนักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เพื่อนไม่ยอมช่วยทำรายงาน หรือกิจกรรมเป็น สาเหตุความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มากที่สุด ($\bar{X} = 2.48$) รองลงมาคือ ประเด็นนักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เพื่อนทำทรัพย์สินเสียหายและไม่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 2.21$) และน้อยที่สุดคือ ประเด็น นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เพื่อนทำคะแนน ในการสอบได้ดีกว่าตนเอง ($\bar{X} = 1.66$)

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับสาเหตุความขัดแย้งของ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ด้าน โครงสร้าง

สาเหตุของความขัดแย้ง ด้านโครงสร้าง	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
								ความ ขัดแย้ง
10. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับ เพื่อน เพราะ เพื่อนไม่ยอมทำตาม ระเบียบของมหาวิทยาลัย เช่น ไม่ เข้าเรียน	21 (5.4)	14 (3.6)	65 (16.7)	126 (32.3)	164 (42.1)	1.97	0.30	น้อย
11. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับ อาจารย์ในการติดต่อขอคำปรึกษา หรือในการส่งงาน	19 (4.9)	15 (3.8)	54 (13.8)	141 (36.2)	161 (41.3)	1.94	0.16	น้อย
12. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย เพราะ ไม่อำนวยความสะดวกและใช้ กริยาวาจาที่ไม่ดีในการติดต่อ ประสานงาน	29 (7.4)	51 (13.1)	138 (35.4)	78 (20.0)	94 (24.1)	2.59	0.19	ปานกลาง
13. นักศึกษารู้สึกไม่ชอบใจใน กระบวนการติดต่อประสานงาน กับมหาวิทยาลัย เช่น การ ลงทะเบียน การ โอนย้ายวิชา	67 (17.2)	82 (21.0)	142 (36.4)	40 (10.3)	59 (15.1)	3.14	0.15	ปานกลาง
รวม						2.41	0.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับสาเหตุความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านโครงสร้างอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.41$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็น นักศึกษารู้สึกไม่ชอบใจในกระบวนการติดต่อประสานงานกับมหาวิทยาลัย เช่น การลงทะเบียน การโอนย้ายวิชาเป็นสาเหตุของความขัดแย้งมากที่สุด ($\bar{X} = 3.14$) รองลงมาคือ ประเด็นนักศึกษา เคยมีความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย เพราะ ไม่อำนวยความสะดวกและใช้กริยาวาจาที่ไม่ ดีในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 2.59$) และน้อยที่สุดคือ ประเด็น นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับ อาจารย์ในการติดต่อขอคำปรึกษา หรือในการส่งงาน ($\bar{X} = 1.94$)

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับสาเหตุความขัดแย้งของ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตด้านความสัมพันธ์

(n=390)

สาเหตุของความขัดแย้ง ด้านความสัมพันธ์	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ขัดแย้ง
14. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับ เพื่อน เพราะ ไม่สามารถควบคุม อารมณ์ของตนเองให้ใช้เหตุผลใน การพูดคุยกันได้	-	86	128	89	87	2.54	0.06	ปานกลาง
15. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับ เพื่อน เพราะ การมีทัศนคติที่ไม่ ตรงกันและหาข้อสรุปร่วมกัน ไม่ได้	4	83	140	73	90	2.50	0.09	ปานกลาง
16. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับ เพื่อน เพราะ ความมีอคติที่ไม่ดีต่อ เพื่อน	14	81	107	73	115	2.81	0.10	ปานกลาง
17. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับ เพื่อน เพราะ หนีไม่ได้กับนิสัยที่ไม่ ดีของเพื่อน	37	79	116	90	68	2.50	0.13	ปานกลาง
18. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับ เพื่อน เพราะ ความไม่ไว้วางใจซึ่ง กันและกัน	33	60	89	97	111	2.06	0.20	น้อย
รวม						2.59	0.11	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับสาเหตุความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตด้านความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.59$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นนักศึกษามีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ ความมีอคติที่ไม่ดีต่อเพื่อนเป็นสาเหตุของความขัดแย้งมากที่สุด ($\bar{X} = 2.81$) รองลงมา คือ ประเด็นนักศึกษามีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ใช้เหตุผลในการพูดคุยกันได้ ($\bar{X} = 2.54$) และน้อยที่สุด คือ ประเด็นนักศึกษามีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ ความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 2.06$)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับสาเหตุความขัดแย้งของ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตด้านค่านิยม

สาเหตุของความขัดแย้ง ด้านค่านิยม	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	(n=390)
								ระดับ ความ ขัดแย้ง
19. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับ เพื่อน เพราะ ความเชื่อใน วัฒนธรรมท้องถิ่นไม่ตรงกัน	13 (3.3)	36 (9.2)	88 (22.6)	81 (20.8)	172 (44.1)	2.06	0.05	น้อย
20. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับ เพื่อน เพราะ ความเชื่อในหลัก ศาสนาที่ไม่เหมือนกัน	12 (3.1)	16 (4.1)	74 (19.0)	76 (19.5)	212 (54.4)	1.82	0.07	น้อย
21. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้ง มหาวิทยาลัย เรื่องการปลุกฝัง ค่านิยมในเรื่องการแต่งกาย	19 (4.9)	31 (7.9)	54 (13.8)	110 (28.2)	176 (45.1)	1.99	0.09	น้อย
22. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้ง มหาวิทยาลัย เรื่องการปลุกฝัง วัฒนธรรมไทย	-	18 (4.6)	83 (21.3)	78 (20.0)	211 (54.1)	1.76	0.06	น้อย
รวม						1.91	0.06	น้อย

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับสาเหตุความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ด้านค่านิยมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.91$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นนักศึกษาเคยมี ความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ ความเชื่อในวัฒนธรรมท้องถิ่นไม่ตรงกันเป็นสาเหตุของความขัดแย้ง มากที่สุด ($\bar{X} = 2.06$) รองลงมา คือ ประเด็นนักศึกษาเคยมีความขัดแย้งมหาวิทยาลัย เรื่องการ ปลุกฝังค่านิยมในเรื่องการแต่งกาย ($\bar{X} = 1.99$) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นนักศึกษาเคยมีความ ขัดแย้งมหาวิทยาลัย เรื่องการปลุกฝังวัฒนธรรมไทย ($\bar{X} = 1.76$)

ส่วนที่ 3 แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตรวมทุกด้าน

(n=390)

แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต รวมทุกด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับแนวทาง การจัดการความขัดแย้ง
การเอาชนะ	1.66	0.45	น้อย
การยอมรับ	2.52	0.57	มาก
การหลีกเลี่ยง	2.77	0.49	มาก
การร่วมมือ	2.12	0.49	ปานกลาง
การประนีประนอม	2.11	0.43	น้อย
รวม	2.24	0.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.24$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีแนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยงมากที่สุด ($\bar{X} = 2.77$) รองลงมา คือ แนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบการยอมรับ ($\bar{X} = 2.52$) และน้อยที่สุด คือ แนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบการเอาชนะ ($\bar{X} = 1.66$)

ตารางที่ 11 แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตด้านการเอาชนะ

(n=390)

แนวทางการจัดการความขัดแย้งของ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ด้านการเอาชนะ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ขัดแย้ง
1. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษา ต้องการเป็นผู้ชนะแต่เพียงฝ่ายเดียวโดยไม่ สนใจวิธีการ	33 (8.5)	167 (42.8)	190 (48.7)	1.59	0.64	น้อย

ตารางที่ 11 (ต่อ)

(n=390)						
แนวทางการจัดการความขัดแย้งของ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ด้านการเอาชนะ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ขัดแย้ง
2. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษา เชื่อมั่นในความคิดของตัวเองเพียงฝ่าย เดียว	18 (4.6)	244 (62.6)	128 (32.8)	1.71	0.54	ปานกลาง
3. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะไม่ ขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นๆ	62 (15.9)	195 (50.0)	133 (34.1)	1.81	0.68	ปานกลาง
4. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะใช้ อำนาจที่มีอยู่ หรือแสวงหาอำนาจเพื่อ เอาชนะ	21 (5.4)	162 (41.5)	207 (53.1)	1.52	0.59	น้อย
รวม				1.66	0.61	น้อย

จากตารางที่ 11 พบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตด้านการเอาชนะอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=1.66$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะไม่ขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นๆ คือ แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมากที่สุด ($\bar{X} = 1.81$) รองลงมา คือ ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาเชื่อมั่นในความคิดของตัวเองเพียงฝ่ายเดียว ($\bar{X} = 1.71$) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาใช้อำนาจที่มีอยู่ หรือแสวงหาอำนาจเพื่อเอาชนะ ($\bar{X} = 1.52$)

ตารางที่ 12 แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ด้านการยอมรับ

(n=390)						
แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ด้านการยอมรับ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ขัดแย้ง
5. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะอยู่กับฝ่ายที่มี จำนวนผู้สนับสนุนมากกว่า	204 (52.3)	127 (32.6)	59 (15.1)	2.37	0.73	มาก
6. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะทำตามความ ต้องการของกลุ่มเพื่อป้องกัน ไม่ให้เกิดความขัดแย้ง	230 (59.0)	114 (29.2)	46 (11.8)	2.47	0.69	มาก

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n=390)						
แนวทางการจัดการความขัดแย้งของ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านการยอมรับ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ขัดแย้ง
7. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะรับ ฟังความเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	271 (69.5)	98 (25.1)	21 (5.4)	2.64	0.58	มาก
8. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มากกว่าการ ยอมให้เกิดความขัดแย้ง	252 (64.6)	121 (31.0)	17 (4.4)	2.60	0.57	มาก
รวม				2.52	0.64	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ด้านการยอมรับอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.52$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะรับฟังความเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คือ แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มากที่สุด ($\bar{X} = 2.64$) รองลงมา คือ ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มากกว่าการยอมให้เกิดความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.60$) และน้อยที่สุด คือ ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้งนักศึกษาคืออยู่กับฝ่ายที่มีจำนวนผู้สนับสนุนมากกว่า ($\bar{X} = 2.37$)

ตารางที่ 13 แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ด้านการหลีกเลี่ยง

(n=390)						
แนวทางการจัดการความขัดแย้งของ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านการหลีกเลี่ยง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ขัดแย้ง
9. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะละทิ้ง ไม่สนใจที่จะแก้ไขปัญหา เพราะ ความ ขัดแย้งต่าง ๆ มันจะหายไปหากเราไม่สนใจ	326 (83.6)	50 (12.8)	14 (3.6)	2.80	0.42	มาก
10. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาชอบ เปลี่ยนเรื่องหรือเปลี่ยนประเด็นเพื่อให้ ตนเองพ้นจากความเกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง	328 (84.1)	42 (10.8)	20 (5.1)	2.78	0.51	มาก

ตารางที่ 13 (ต่อ)

(n=390)						
แนวทางการจัดการความขัดแย้งของ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ด้านการหลีกเลี่ยง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ขัดแย้ง
11. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาไม่ กล้าแสดงความคิดเห็นเพื่อหาทางออกของ ปัญหา	323 (82.3)	49 (12.6)	18 (4.6)	2.78	0.51	มาก
12. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะ ฝากเพื่อนหรือบุคคลอื่นแก้ไขความขัดแย้ง	324 (83.1)	31 (7.8)	35 (9.0)	2.74	0.61	มาก
รวม				2.77	0.51	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะละทิ้งไม่สนใจที่จะแก้ไขปัญหา เพราะ ความขัดแย้งต่างๆ มันจะหายไปหากเราไม่สนใจ คือ แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมากที่สุด ($\bar{X} = 2.80$) รองลงมา คือ การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาชอบเปลี่ยนเรื่องหรือเปลี่ยนประเด็นเพื่อให้ตนเองพ้นจากความเกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง และการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาไม่กล้าแสดงความคิดเห็นเพื่อหาทางออกของปัญหา ($\bar{X} = 2.78$) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะฝากเพื่อนหรือบุคคลอื่นแก้ไขความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.74$)

ตารางที่ 14 แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ด้านการร่วมมือ

(n=390)						
แนวทางการจัดการความขัดแย้งของ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ด้านการร่วมมือ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ขัดแย้ง
13. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะ ร่วมกันคิด ร่วมกันปรึกษาหารือกับคนที่ เกี่ยวข้อง	156 (40.0)	193 (49.5)	41 (10.5)	2.36	0.64	ปานกลาง

ตารางที่ 14 แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ด้านการร่วมมือ

(n=390)

แนวทางการจัดการความขัดแย้งของ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ด้านการร่วมมือ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ขัดแย้ง
14. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาเชื่อ จะรับฟังข้อมูลจากทุกฝ่าย	201 (51.5)	132 (33.8)	57 (14.6)	2.26	0.72	ปานกลาง
15. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาเชื่อ ว่าตัวเองไม่สามารถหาทางออกของ ปัญหาเพียงคนเดียวได้	110 (28.2)	201 (51.5)	79 (20.3)	2.07	0.69	ปานกลาง
16. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษา ต้องการเป้าหมายคือ ทุกฝ่ายต้องชนะ	48 (12.3)	205 (52.6)	137 (35.1)	1.77	0.65	ปานกลาง
รวม				2.12	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิตด้านการร่วมมืออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.12$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะร่วมกันคิด ร่วมกันปรึกษาหารือกับคนที่เกี่ยวข้อง คือ
แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมากที่สุด ($\bar{X} = 2.36$)
รองลงมา คือ การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะร่วมกันคิด ร่วมกันปรึกษาหารือกับคนที่เกี่ยวข้อง
($\bar{X} = 2.29$) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาต้องการเป้าหมายคือ ทุกฝ่าย
ต้องชนะ ($\bar{X} = 1.77$)

ตารางที่ 15 แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ด้านการประนีประนอม

(n=390)

แนวทางการจัดการความขัดแย้งของ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ด้านการประนีประนอม	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ขัดแย้ง
17. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะลด ความต้องการของตัวเองลงในระดับที่ ยอมรับได้เพื่อยุติความขัดแย้ง	82 (21.0)	255 (65.4)	53 (13.6)	2.07	0.58	ปานกลาง

ตารางที่ 15 (ต่อ)

(n=390)						
แนวทางการจัดการความขัดแย้งของ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านการประนีประนอม	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ขัดแย้ง
18. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะใช้ บุคคลที่สามเพื่อช่วยในการเจรจายุติความ ขัดแย้ง	95 (24.4)	245 (62.8)	50 (12.8)	2.11	0.59	ปานกลาง
19. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาต้อง แลกเปลี่ยนอย่างเพื่อยุติความขัดแย้ง	76 (19.5)	253 (64.9)	61 (15.9)	2.03	0.59	ปานกลาง
20. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษา ต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างคู่กรณี	142 (36.4)	199 (51.0)	49 (12.6)	2.23	0.65	ปานกลาง
รวม				2.11	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ด้านการประนีประนอมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.11$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคู่กรณีคือ แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มากที่สุด ($\bar{X} = 2.23$) รองลงมา คือ การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะใช้บุคคลที่สามเพื่อช่วยในการเจรจายุติความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.11$) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาต้องแลกเปลี่ยนอย่างเพื่อยุติความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.03$)

ตารางที่ 16 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และชมรมอภิบาลนักศึกษานักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

(n=20)		
ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	10	50.0
หญิง	10	50.0

ตารางที่ 16 (ต่อ)

		(n=20)
	ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	
อายุ		
	18-20 ปี	5 25.0
	21-23 ปี	11 55.0
	24-26 ปี	4 20.0
	26 ปีขึ้นไป	- -
ชั้นปีการศึกษา		
	ชั้นปีที่ 1	5 25.0
	ชั้นปีที่ 2	6 30.0
	ชั้นปีที่ 3	5 25.0
	ชั้นปีที่ 4	4 20.0
คณะวิชา		
	คณะบริหารธุรกิจ	2 10.0
	คณะการบัญชี	- -
	คณะเศรษฐศาสตร์	- -
	คณะนิติศาสตร์ปริธี พนมยงค์	- -
	คณะศิลปศาสตร์	2 10.0
	คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์	4 20.0
	คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม	- -
	คณะนิเทศศาสตร์	8 40.0
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	- -
	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	- -
	คณะรัฐประศาสนศาสตร์	- -
	คณะศิลปกรรมศาสตร์	2 10.0
ท่านเคยเข้าไปเกี่ยวข้องกับประเด็นความขัดแย้งใด		
	ด้านข้อมูล	4 20.0
	ด้านผลประโยชน์	1 5.0
	ด้านโครงสร้าง	3 15.0
	ด้านความสัมพันธ์	6 30.0
	ด้านค่านิยม	14 70.0

ตารางที่ 16 (ต่อ)

(n=20)		
ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มพิพาที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	จำนวน	ร้อยละ
ท่านเคยเข้าไปเกี่ยวข้องในประเด็นความขัดแย้งใด		
ด้านข้อมูล	4	20.0
ด้านผลประโยชน์	1	5.0
ด้านโครงสร้าง	3	15.0
ด้านความสัมพันธ์	6	30.0
ด้านค่านิยม	14	70.0
ท่านรู้จักศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ หรือไม่		
รู้จัก	15	75.0
ไม่รู้จัก	5	25.0
ท่านเคยเข้ากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ หรือไม่		
เคย	20	100.0
ไม่เคย	-	-

จากตารางที่ 16 สามารถอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มพิพาที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาเพศชายและหญิง ในจำนวนที่เท่ากัน (ร้อยละ 50.0) มีอายุ 21-23 ปี (ร้อยละ 55.0) กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 มากที่สุด (ร้อยละ 30.0) ส่วนใหญ่ศึกษาในคณะนิเทศศาสตร์ (ร้อยละ 40.0) เคยเข้าไปเกี่ยวข้องในประเด็นความขัดแย้งด้านค่านิยม (ร้อยละ 70) ส่วนใหญ่รู้จักศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (ร้อยละ 75.0) และทั้งหมดเคยเข้ากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (ร้อยละ 100.0)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพสาเหตุของความขัดแย้งของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประกอบด้วย ด้านข้อมูล ด้านผลประโยชน์ ด้านโครงสร้าง ด้านความสัมพันธ์ และ ด้านค่านิยม สามารถอธิบายได้ดังนี้

ตารางที่ 17 แสดงระดับสาเหตุของความขัดแย้งของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทุกด้าน

สาเหตุของความขัดแย้งของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	\bar{X}	S.D.	ระดับความขัดแย้ง
ด้านข้อมูล	3.41	0.15	ปานกลาง
ด้านผลประโยชน์	2.41	0.16	ปานกลาง
ด้านโครงสร้าง	3.07	0.74	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์	3.14	0.75	ปานกลาง
ด้านค่านิยม	2.98	0.03	ปานกลาง
รวม	3.00	0.36	ปานกลาง

(n=20)

จากตารางที่ 17 พบว่า สาเหตุของความขัดแย้งของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.00$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีสาเหตุความขัดแย้งด้านข้อมูลมากที่สุด ($\bar{X}=3.41$) รองลงมามีสาเหตุความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ ($\bar{X}=3.14$) และคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีสาเหตุความขัดแย้งด้านผลประโยชน์น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.41$)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสาเหตุของความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านข้อมูล

(n=20)

สาเหตุของความขัดแย้ง ด้านข้อมูล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความขัดแย้ง
1. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เข้าใจผิดเวลาพูดคุยกัน	5 (25.0)	8 (40.0)	2 (10.0)	4 (20.0)	1 (5.0)	3.60	0.23	ปานกลาง
2. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ ถูกนิินทา กล่าวหา หรือถูกว่าร้าย	2 (10.0)	2 (10.0)	11 (55.0)	-	5 (25.0)	2.80	0.23	ปานกลาง
3. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อนจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ (Facebook,line, twitter ฯลฯ)	-	8 (40.0)	4 (20.0)	-	8 (40.0)	3.30	0.52	ปานกลาง
4. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เชื้อถือข้อมูลกันคนละแบบ	5 (25.0)	6 (30.0)	4 (20.0)	-	5 (25.0)	2.60	0.39	ปานกลาง
รวม						3.07	0.24	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับสาเหตุของความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อนเพราะ เข้าใจผิดเวลาพูดคุยกันมากที่สุด ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมาคือประเด็นนักศึกษามีความขัดแย้งกับเพื่อนจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ (Facebook, line, twitter ฯลฯ) ($\bar{X} = 3.30$) และน้อยที่สุดคือ ประเด็น นักศึกษามีความขัดแย้งกับเพื่อนเพราะเชื้อถือข้อมูลกันคนละแบบ ($\bar{X} = 2.60$)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสาเหตุของ ความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านผลประโยชน์

(n=20)

สาเหตุของความขัดแย้ง ด้านผลประโยชน์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ขัดแย้ง
5. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เพื่อนยืมเงินแล้วไม่นำมาใช้คืน	-	5	6	-	9	2.35	0.30	ปานกลาง
6. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เพื่อนทำทรัพย์สินเสียหายและไม่รับผิดชอบ	-	7	5	-	8	2.30	0.34	น้อย
7. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เพื่อนทำคะแนนในการสอบได้ดีกว่าตนเอง	-	7	1	2	10	2.25	0.40	น้อย
8. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เพื่อนไม่เข้าเรียนแต่ได้คะแนนดีกว่าตนเอง	-	5	4	3	8	2.30	0.26	น้อย
9. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เพื่อนไม่ยอมช่วยทำรายงาน หรือกิจกรรม	-	5	10	2	3	2.85	0.98	ปานกลาง
รวม						2.41	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับสาเหตุความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านผลประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.41$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นนักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เพื่อนไม่ยอมช่วยทำรายงาน หรือกิจกรรม ($\bar{X} = 2.85$) รองลงมาคือ ประเด็นนักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เพื่อนยืมเงินแล้วไม่นำมาใช้คืน ($\bar{X}=2.35$) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นนักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เพื่อนทำคะแนนในการสอบได้ดีกว่าตนเอง ($\bar{X} = 2.25$)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสาเหตุของ ความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้าน โครงสร้าง

(n=20)

สาเหตุของความขัดแย้ง ด้านโครงสร้าง	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ขัดแย้ง
10. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้ง กับเพื่อน เพราะเพื่อนไม่ยอมทำ ตามระเบียบของมหาวิทยาลัย เช่น ไม่เข้าเรียน	7 (35.0)	-	8 (40.0)	5 (25.0)	-	3.45	0.23	ปานกลาง
11. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้ง กับอาจารย์ในการติดต่อขอ คำปรึกษา หรือในการส่งงาน	2 (20.0)	8 (40.0)	-	10 (50.0)	-	3.10	0.16	ปานกลาง
12. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้ง กับเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย เพราะ ไม่อำนวยความสะดวก และใช้กริยาวาจาที่ไม่ดีในการ ติดต่อประสานงาน	-	7 (35.0)	7 (35.0)	-	6 (30.0)	3.05	0.82	ปานกลาง
13. นักศึกษารู้สึกไม่ชอบใจใน กระบวนการติดต่อประสานงาน กับมหาวิทยาลัย เช่น การ ลงทะเบียน การ โอนย้ายวิชา	9 (45.0)	3 (15.0)	8 (40.0)	-	-	4.05	0.94	มาก
รวม						3.41	0.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับสาเหตุความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้าน โครงสร้างอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ นักศึกษารู้สึกไม่ชอบใจในกระบวนการติดต่อประสานงานกับมหาวิทยาลัย เช่น การลงทะเบียน การ โอนย้ายวิชา ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมาคือ นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อนเพราะเพื่อนไม่ยอมทำตามระเบียบของมหาวิทยาลัย เช่น ไม่เข้าเรียน ($\bar{X} = 3.45$) และน้อยที่สุดคือ ประเด็น นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย เพราะ ไม่อำนวยความสะดวกและใช้กริยาวาจาที่ไม่ดีในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 3.05$)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสาเหตุของ ความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านความสัมพันธ์

(n=20)

สาเหตุของความขัดแย้ง ด้านความสัมพันธ์	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ขัดแย้ง
14. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้ง กับเพื่อน เพราะ ไม่สามารถ ควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ใช้ เหตุผลในการพูดคุยกันได้	-	7 (35.0)	9 (45.0)	3 (15.0)	1 (5.0)	3.10	0.85	ปานกลาง
15. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้ง กับเพื่อน เพราะ การมีทัศนคติที่ ไม่ตรงกันและหาข้อสรุปร่วมกัน ไม่ได้	-	7 (35.0)	8 (40.0)	5 (25.0)	-	3.10	0.78	ปานกลาง
16. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้ง กับเพื่อน เพราะ ความมีอคติที่ไม่ ดีต่อเพื่อน	-	6 (30.0)	8 (40.0)	-	6 (30.0)	2.70	0.21	ปานกลาง
17. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้ง กับเพื่อนเพราะ ทนไม่ได้กับนิสัย ที่ไม่ดีของเพื่อน	4 (20.0)	3 (15.0)	7 (35.0)	6 (30.0)	-	3.25	0.11	ปานกลาง
18. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้ง กับเพื่อน เพราะ ความไม่ ไว้วางใจซึ่งกันและกัน	4 (20.0)	5 (25.0)	10 (50.0)	-	1 (5.0)	3.55	0.99	ปานกลาง
รวม						3.14	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับสาเหตุความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นนักศึกษามีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ ความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกันเป็น สาเหตุของความขัดแย้งมากที่สุด ($\bar{X} = 3.55$) รองลงมา คือ ประเด็นนักศึกษามีความขัดแย้งกับ เพื่อน เพราะ ทนไม่ได้กับนิสัยที่ไม่ดีของเพื่อน ($\bar{X} = 3.25$) และน้อยที่สุด คือ ประเด็นนักศึกษามี ความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ ความมีอคติที่ไม่ดีต่อเพื่อน ($\bar{X} = 2.70$)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสาเหตุของ ความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านค่านิยม

สาเหตุของความขัดแย้ง ด้านค่านิยม	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	(n=20)
								ระดับ ความ ขัดแย้ง
19. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้ง กับเพื่อน เพราะ ความเชื่อใน วัฒนธรรมท้องถิ่นไม่ตรงกัน	2 (10.0)	9 (45.0)	1 (5.0)	7 (35.0)	1 (5.0)	3.20	0.19	ปานกลาง
20. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้ง กับเพื่อน เพราะ ความเชื่อใน หลักศาสนาที่ไม่เหมือนกัน	2 (10.0)	4 (20.0)	9 (45.0)	2 (10.0)	3 (15.0)	3.00	0.16	ปานกลาง
21. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้ง มหาวิทยาลัย เรื่องการปลูกฝัง ค่านิยมในเรื่องการแต่งกาย	2 (10.0)	5 (25.0)	5 (25.0)	4 (20.0)	4 (20.0)	2.85	0.30	ปานกลาง
22. นักศึกษาเคยมีความขัดแย้ง มหาวิทยาลัย เรื่องการปลูกฝัง วัฒนธรรมไทย	-	2 (10.0)	10 (50.0)	-	8 (40.0)	2.30	0.12	ปานกลาง
รวม						2.98	0.19	ปานกลาง

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับสาเหตุความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านค่านิยมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นนักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ ความเชื่อในวัฒนธรรมท้องถิ่นไม่ตรงกันเป็นสาเหตุของความขัดแย้งมากที่สุด ($\bar{X} = 3.20$) รองลงมา คือ นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ ความเชื่อในหลักศาสนาที่ไม่เหมือนกัน ($\bar{X} = 3.00$) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นนักศึกษาเคยมีความขัดแย้งมหาวิทยาลัย เรื่องการปลูกฝังวัฒนธรรมไทย ($\bar{X} = 2.30$)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสาเหตุของ ความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทุกด้าน

(n=20)

แนวทางการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทุกด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับแนวทางการจัดการความขัดแย้ง
การเอาชนะ	2.03	0.39	น้อย
การยอมรับ	2.33	0.28	น้อย
การหลีกเลี่ยง	1.82	0.53	น้อย
การร่วมมือ	2.02	0.61	น้อย
การประนีประนอม	2.37	0.23	ปานกลาง
รวม	2.12	0.40	น้อย

จากตารางที่ 23 พบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.12$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีแนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบการประนีประนอมมากที่สุด ($\bar{X} = 2.37$) รองลงมา คือ แนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบการยอมรับ ($\bar{X} = 2.33$) และน้อยที่สุดคือ แนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบการหลีกเลี่ยง ($\bar{X} = 1.82$)

ตารางที่ 24 แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการเอาชนะ

(n=20)

แนวทางการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการเอาชนะ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.	ระดับความขัดแย้ง
1. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาต้องการเป็นผู้ชนะแต่เพียงฝ่ายเดียวโดยไม่สนใจวิธีการ	8 (40.0)	9 (45.0)	3 (15.0)	2.25	0.71	ปานกลาง

ตารางที่ 24 (ต่อ)

(n=20)

แนวทางการจัดการความขัดแย้งของ คู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทด้านการเอาชนะ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ขัดแย้ง
2. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษา เชื่อมั่นในความคิดของตัวเองเพียงฝ่าย เดียว	3 (15.0)	17 (85.0)	-	2.15	0.36	ปานกลาง
3. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะ ไม่ขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นๆ	5 (25.0)	10 (50.0)	5 (25.0)	2.00	0.72	ปานกลาง
4. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะ ใช้อำนาจที่มีอยู่ หรือแสวงหาอำนาจ เพื่อเอาชนะ	-	15 (75.0)	5 (25.0)	1.75	0.44	ปานกลาง
รวม				2.03	0.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 24 พบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ด้านการเอาชนะอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาต้องการเป็นผู้ชนะแต่เพียงฝ่ายเดียวโดยไม่สนใจวิธีการ คือ แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มากที่สุด ($\bar{X}=2.25$) รองลงมา คือ ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาเชื่อมั่นในความคิดของตัวเองเพียงฝ่ายเดียว ($\bar{X}=2.15$) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะใช้อำนาจที่มีอยู่ หรือแสวงหาอำนาจเพื่อเอาชนะ ($\bar{X}=1.75$)

ตารางที่ 25 แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาทด้านการยอมรับ

(n=20)

แนวทางการจัดการความขัดแย้งของคู่พิพาท ที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านการยอมรับ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ขัดแย้ง
5. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะอยู่กับ ฝ่ายที่มีจำนวนผู้สนับสนุนมากกว่า	2 (10.0)	12 (60.0)	-	2.10	0.30	ปานกลาง

ตารางที่ 25 (ต่อ)

							(n=20)
แนวทางการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มพิพาท ที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านการยอมรับ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ขัดแย้ง	
6. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะทำ ตามความต้องการของกลุ่มเพื่อป้องกัน ไม่ให้เกิดความขัดแย้ง	8 (40.0)	12 (60.0)	-	2.40	0.50	มาก	
7. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะรับฟัง ความเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	13 (65.0)	7 (35.0)	-	2.65	0.48	มาก	
8. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มากกว่าการยอมให้ เกิดความขัดแย้ง	4 (20.0)	16 (80.0)	-	2.20	0.41	ปานกลาง	
รวม				2.33	0.42	ปานกลาง	

จากตารางที่ 25 พบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการยอมรับอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.33$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะรับฟังความเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คือ แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมากที่สุด ($\bar{X} = 2.65$) รองลงมา คือ ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะทำตามความต้องการของกลุ่มเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.40$) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะอยู่กับฝ่ายที่มีจำนวนผู้สนับสนุนมากกว่า ($\bar{X} = 2.10$)

ตารางที่ 26 แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการหลีกเลี่ยง

							(n=20)
แนวทางการจัดการความขัดแย้งของ กลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทด้านการหลีกเลี่ยง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ขัดแย้ง	
9. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะละ ทิ้งไม่สนใจที่จะแก้ไขปัญหา เพราะ ความ ขัดแย้งต่างๆมันจะหายไปหากเราไม่สนใจ	3 (15.0)	14 (70.0)	3 (15.0)	2.00	0.56	ปานกลาง	

ตารางที่ 26 (ต่อ)

(n=20)						
แนวทางการจัดการความขัดแย้งของ คู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทด้านการหลีกเลี่ยง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ขัดแย้ง
10. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาชอบ เปลี่ยนเรื่องหรือเปลี่ยนประเด็นเพื่อให้ ตนเองพ้นจากความเกี่ยวข้องกับความ ขัดแย้ง	7 (35.0)	8 (40.0)	5 (25.0)	1.60	0.78	น้อย
11. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาไม่ กล้าแสดงความคิดเห็นเพื่อหาทางออกของ ปัญหา	- -	12 (60.0)	8 (40.0)	1.60	0.50	น้อย
12. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะ ฝากเพื่อนหรือบุคคลอื่นแก้ไขความขัดแย้ง	5 (25.0)	2 (10.0)	13 (65.0)	2.20	0.88	ปานกลาง
รวม				1.82	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 26 พบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.82$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะฝากเพื่อนหรือบุคคลอื่นแก้ไขความขัดแย้ง คือ แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย้มมากที่สุด ($\bar{X} = 2.20$) รองลงมา คือ การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะละทิ้งไม่สนใจที่จะแก้ไขปัญหา เพราะ ความขัดแย้งต่าง ๆ มันจะหายไปหากเราไม่สนใจ ($\bar{X} = 2.00$) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาชอบเปลี่ยนเรื่องหรือเปลี่ยนประเด็นเพื่อให้ตนเองพ้นจากความเกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง และการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาไม่กล้าแสดงความคิดเห็นเพื่อหาทางออกของปัญหา ($\bar{X} = 1.60$)

ตารางที่ 27 แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาทด้านการร่วมมือ

(n=20)

แนวทางการจัดการความขัดแย้งของ กลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทด้านการร่วมมือ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ขัดแย้ง
13. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะ ร่วมกันคิด ร่วมกันปรึกษาหารือกับคนที่ เกี่ยวข้อง	8 (40.0)	8 (40.0)	4 (20.0)	2.35	0.76	ปานกลาง
14. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาเชื่อจะ รับฟังข้อมูลจากทุกฝ่าย	13 (64.0)	1 (5.0)	6 (30.0)	2.20	0.93	ปานกลาง
15. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาเชื่อว่า ตัวเองไม่สามารถหาทางออกของปัญหา เพียงคนเดียวได้	- -	14 (70.0)	6 (30.0)	1.70	0.47	ปานกลาง
16. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษา ต้องการเป้าหมายคือ ทุกฝ่ายต้องชนะ	5 (25.9)	7 (35.0)	8 (40.0)	1.85	0.81	ปานกลาง
รวม				2.02	0.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 27 พบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการร่วมมืออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.02$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะร่วมกันคิด ร่วมกันปรึกษาหารือกับคนที่เกี่ยวข้อง คือ แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมากที่สุด ($\bar{X} = 2.35$) รองลงมา คือ การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะร่วมกันคิด ร่วมกันปรึกษาหารือกับคนที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 2.20$) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาเชื่อว่าตัวเองไม่สามารถหาทางออกของปัญหาเพียงคนเดียวได้ ($\bar{X} = 1.70$)

ตารางที่ 28 แสดงแนวทางการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาทด้านการประนีประนอม

(n=20)						
แนวทางการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มพิพาท ที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อ พิพาทด้านการประนีประนอม	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ ขัดแย้ง
17. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะลด ความต้องการของตัวเองลงในระดับที่ ยอมรับได้เพื่อยุติความขัดแย้ง	4 (20.0)	16 (80.0)	-	2.20	0.41	ปานกลาง
18. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะใช้ บุคคลที่สามเพื่อช่วยในการเจรจายุติความ ขัดแย้ง	5 (25.0)	13 (65.0)	-	2.25	0.44	ปานกลาง
19. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาต้อง แลกเปลี่ยนอย่างเพื่อยุติความขัดแย้ง	7 (35.0)	13 (65.0)	-	2.35	0.48	ปานกลาง
20. การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษา ต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างคู่กรณี	16 (80.0)	2 (10.0)	2 (10.0)	2.70	0.65	ปานกลาง
รวม				2.37	0.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 28 พบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการ
เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประนีประนอมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.37$) และเมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์ที่ดี
ระหว่างคู่กรณี คือ แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย้มาก
ที่สุด ($\bar{X} = 2.70$) รองลงมา คือ การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาต้องแลกเปลี่ยนอย่างเพื่อยุติความ
ขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.35$) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นการแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะลดความต้องการ
ของตัวเองลงในระดับที่ยอมรับได้เพื่อยุติความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.20$)

การดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในส่วนของการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยแบ่งการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การสัมภาษณ์อาจารย์ผู้ทำหน้าที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำนวน 6 คน และการสัมภาษณ์คู่พิพาทที่เคยเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา จำนวน 20 คน จาก 10 ข้อพิพาทเพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์อาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในมุมมองของอาจารย์ผู้ปฏิบัติหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Richmond, 2006: 169) ได้แก่ คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คุณลักษณะของกลุ่มพิพาท และลักษณะของข้อพิพาทใช้เป็นกรอบแนวคิดในการสังเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์อาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า การมีจิตวิญญาณของนักสันติวิธี, การมองเห็นความดีที่มีอยู่ในตัวมนุษย์, การยึดมั่นในหลักความเป็นธรรม, การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการเข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษา คือ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ซึ่งอธิบายได้ ดังนี้

1.1 การมีจิตวิญญาณของนักสันติวิธี

อาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีทัศนคติที่สำคัญ คือ ไม่สนับสนุนให้นักศึกษาใช้ความรุนแรงเพื่อแก้ไขปัญหา และการปฏิบัติหน้าที่การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยความรู้ ความสามารถอย่างเต็มใจ และพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาเมื่อเกิดข้อพิพาท สะท้อนได้จากคำกล่าวของฐิติ ลาภอนันต์ (2557) กล่าวว่า “บางทีเราเห็นเด็กร้องไห้ เห็นเด็กทะเลาะกัน แล้วใช้ความรุนแรงแก้ปัญหา มันไม่ใช่วิถีทางของสันติวิธี และเขาเองก็จะเรียนอย่างไม่มีความสุข เพราะต้องระแวง เราอยากจะช่วยเขา” และ “เวลาเราเห็นนักศึกษาที่ทะเลาะกัน เมื่อไกล่เกลี่ยจบแล้ว หันมาจับมือกัน ปรับความเข้าใจกันได้ เราก็มีความสุขไปกับเขาด้วย”

1.2 การเห็นความดีที่มีอยู่ตัวในมนุษย์

การให้ทางเลือกเพื่อเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แสดงให้เห็นว่า อาจารย์ผู้ทำหน้าที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้โอกาสคู่พิพาทในการปรับปรุงตัว เพราะกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำให้อุบัติการณ์เสริมสร้างความสัมพันธ์ ปรับเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรม สะท้อนได้จากคำบอกเล่าของนเรศ สุนทรชัย (2557) กล่าวว่า “เราเชื่อมั่นว่า พวกที่แสบๆ ถ้าเรามองเห็นโอกาสในตัวเขาพอไกล่เกลี่ยแล้วกลับกลายเป็นคนละคนเลยจากที่ก้าวร้าว ไม่ฟังใคร แต่หลังการไกล่เกลี่ย พวกนี้เปลี่ยนไปคน” แสดงให้เห็นว่าอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเชื่อมั่นต่อกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

1.3 การยึดมั่นในหลักความเป็นธรรม

การยึดมั่นหลักความเป็นธรรมเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ต้องรักษาไว้ เพราะหลักความเป็นธรรมทำให้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความน่าเชื่อถือสามารถคานอำนาจของคู่พิพาทที่แสวงหาอำนาจร่วมเพื่อสร้างอำนาจเหนือ การใช้อำนาจบารมีของผู้ปกครอง ญาติ หรือบุคคลอื่นๆ เพื่อกดดันการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการ สะท้อนได้จากคำกล่าวของอดิชาติ ตันเจริญ (2557) กล่าวว่า “หากเรารักษาความเป็นธรรม อย่าด่วนสรุป แขว่นคำตัดสิน หรืออคติต่างๆ ไว้ จะทำให้เราไกล่เกลี่ยได้ง่าย” และนเรศ สุนทรชัย (2557) กล่าวว่า “ผู้ไกล่เกลี่ยต้องให้ความเป็นธรรมเจอผู้มีอิทธิพลก็ต้องรักษาความเป็นธรรม” อาจารย์ผู้ทำหน้าที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องรักษาความเป็นธรรมไม่

เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ดำเนินกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างปราศจากอคติ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และสร้างความไว้วางใจให้กับคู่พิพาทว่าจะได้รับความเป็นธรรมอย่างเสมอภาค

1.4 การพัฒนาการเรียนรู้

ก่อนการจัดตั้งศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา สถาบันพระปกเกล้าเป็นหน่วยงานสำคัญต่อการให้ความรู้ด้านสันติวิธี การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษาให้กับอาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ดูแลนักศึกษา เช่น อาจารย์แผนกวินัยนักศึกษา รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาของทุกคณะเป็นต้น เมื่อได้จัดตั้งศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา อาจารย์ในศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษาที่ผ่านการอบรมจากสถาบันพระปกเกล้าได้นำความรู้ด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาประยุกต์ใช้กับข้อพิพาทในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ อีกทั้งการพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ในศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษาเข้ารับการอบรมในหลักสูตรอื่นๆ เช่น การเจรจาต่อรอง เป็นต้นเพื่อเสริมสร้างศักยภาพการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สะท้อนได้จากคำกล่าวของถวัลย์ แดงไทย (2557) กล่าวว่า “. . .สถาบันพระปกเกล้าเป็นหน่วยงานที่ให้ความรู้ด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ต้องขอบคุณสถาบันพระปกเกล้าที่ให้ความรู้ด้านเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่ช่วยเหลือให้นักศึกษาฟื้นฟูความสัมพันธ์ได้อย่างดีเยี่ยม. . .” จะเห็นได้ว่าสถาบันพระปกเกล้าเป็นหน่วยงานสำคัญต่อการสร้างนักเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศักยภาพสูงประจำศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา พิจารณาได้จากผลสัมฤทธิ์การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จร้อยละ 100 (ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2556)

การพัฒนาทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำได้ 2 แนวทาง ได้แก่ การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ยร่วม

1.4.1 การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะทำภายหลังเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเสร็จสิ้นแล้ว โดยเนื้อหาของการประชุมมุ่งเน้นไปเพื่อหาปัจจัยที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ และปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น การใช้อำนาจของคู่พิพาท จำนวนผู้มีส่วนเสียได้ในเหตุการณ์ ความรุนแรงของข้อพิพาท ระยะเวลาการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อการสร้างองค์ความรู้ พัฒนาทักษะ

และก่อให้เกิดการตกผลึกความคิดให้กับอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สะท้อนจากฐิติลาภอนันต์ (2557) กล่าวว่า “เมื่อไกล่เกลี่ยเสร็จเราจะมานั่งคุยกันว่าอาจารย์แต่ละคนคิดอย่างไรมีข้อเสนอแนะอะไรที่เป็นประโยชน์ต่อการไกล่เกลี่ยครั้งต่อไป”

อย่างไรก็ดี การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรจัดทำเป็นบันทึกการประชุม หรือนำเสนอเป็นข้อเขียนเชิงวิชาการเพื่อประโยชน์ในการเผยแพร่เป็นองค์ความรู้ให้กับสถานศึกษา และเป็นคู่มือสำหรับอาจารย์ผู้ทำหน้าที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมมาภิบาลนักศึกษา

1.4.2 การเข้าร่วมเป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นแนวทางการพัฒนาทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเข้าร่วมสังเกตการณ์ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อศึกษาทักษะการเจรจาข้อพิพาทจากอาจารย์ผู้มีประสบการณ์สูงกว่า สะท้อนให้เห็นว่า อาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทพัฒนาศักยภาพด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งหากมีข้อพิพาทที่ไม่ซับซ้อนจะเป็นพื้นที่ฝึกหัดสำหรับอาจารย์ผู้เริ่มงานด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การพัฒนาการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นสิ่งสำคัญ เพราะ ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นมีความซับซ้อนของปัญหาที่แตกต่างกันทำให้ต้องเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างศักยภาพการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมไปถึงสร้างองค์ความรู้ทักษะต่างๆ ที่จำเป็นในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1.5 การเข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษา

ก่อนการจัดตั้งศูนย์สันติวิธีอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยทุกท่านเคยเป็นอาจารย์แผนกวินัยนักศึกษาทำหน้าที่ควบคุมความประพฤติของนักศึกษาให้อยู่ในระเบียบของมหาวิทยาลัย เช่น การตรวจเครื่องแต่งกาย ตรวจสิ่งผิดกฎหมาย เป็นต้น การปฏิบัติหน้าที่ด้านวินัยนักศึกษาทำให้อาจารย์มีความคุ้นเคยกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยส่งผลให้เมื่ออาจารย์เหล่านี้เข้ารับหน้าที่เป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถเข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษาอย่างลึกซึ้ง ลักษณะของภาษากาย ความเสี่ยงของการแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่การทะเลาะวิวาท สะท้อนจากวรวิภา สวัสดิ์

ชัย (2557) กล่าวว่า “เดิมผมดูแลงานด้านกีฬา และงานวินัยนักศึกษาทำให้เข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษา เพราะ การทำงานอย่างใกล้ชิด”

อีกทั้งอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทบางคนเคยเป็นอาจารย์สอนพลศึกษาควบคู่กับการทำงานด้านวินัยนักศึกษาจึงเป็นประเด็นสนับสนุนได้ว่าการใช้เวลาอยู่กับนักศึกษาอย่างต่อเนื่องจากการควบคุมความประพฤติของนักศึกษา การเฝ้าระวังเหตุทะเลาะวิวาทของนักศึกษาการตั้งสมประสงค์อย่างต่อเนื่องทำให้มีความเข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษาอย่างถ่องแท้ ซึ่งเป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อทำหน้าที่เป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และชมรมภิกษานักศึกษา

การเข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษาสามารถสนับสนุนประเด็นเรื่อง การมีจิตวิญญาณของนักสันติวิธีของอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ไม่สนับสนุนการใช้ความรุนแรงแก้ไขปัญหา เพราะ การทำความเข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษา รวมถึงปัจจัยทางจิตวิทยาสามารถช่วยเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาอย่างสันติวิธีให้กับนักศึกษาได้

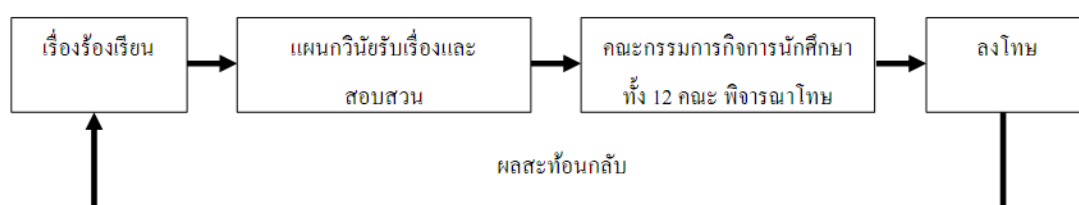
2. กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า การเกิดจุดคานงัดของแนวคิดการดำเนินงานด้านวินัยนักศึกษา, การดำเนินกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างมีกลยุทธ์ คือ ปัจจัยที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ

2.1 การเกิดจุดคานงัดการปฏิบัติงานด้านวินัยนักศึกษา

จุดคานงัด (Leverage Points) คือ จุดเปลี่ยนของแนวคิดการนำกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ร่วมกับงานวินัยนักศึกษา เนื่องจากในอดีตงานวินัยนักศึกษาไม่สามารถแก้ปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างนักศึกษาได้อย่างแท้จริงทำให้นักศึกษากลับไปทะเลาะวิวาทเรื่องใหม่โดยมิสาเหตุจากเรื่องเดิมที่ได้รับโทษทางวินัยนักศึกษา เปรียบเหมือนการดับไฟแต่ยังคงมีเชื้อไฟรอการลุกไหม้ได้อีกครั้ง โดยลักษณะงานวินัยนักศึกษาแบบเดิม อธิบายได้ดังนี้

เมื่อพบว่านักศึกษากระทำผิดแผนกวินัยนักศึกษาจะลงโทษตามระเบียบของมหาวิทยาลัย โดยไม่ใส่ใจกับความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มพิพาท หรือต้นเหตุของปัญหา ยึดกฎระเบียบเป็นหลักไม่ใส่ใจกับความสัมพันธ์ของกลุ่มพิพาททำให้คู่พิพาทมีโอกาสกลับมาทะเลาะวิวาทอีกครั้ง เพราะ สาเหตุของปัญหาที่แท้จริงไม่ได้รับการตอบสนองจากกระบวนการลงโทษ สะท้อนจากจากภาพที่ 4 อธิบายได้ว่าการปฏิบัติงานด้านวินัยนักศึกษาแบบเดิมเป็นกระบวนการพิจารณาโทษโดยไม่คำนึงถึงการฟื้นคืนความสัมพันธ์ของกลุ่มพิพาท ซึ่งกลับส่งผลเสีย คือ คู่พิพาทกลับมาแก้แค้น ไม่สำนึกในความผิด และไม่สามารถใช้ชีวิตอยู่ในมหาวิทยาลัยได้อย่างสงบสุข สะท้อนให้เห็นว่าเป็นการแก้ปัญหาที่ขาดความยืดหยุ่น แก้ปัญหาที่ปลายเหตุไม่ทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้



ผลลัพธ์ : คู่พิพาทหวาดระแวงกลัวถูกทำร้าย, ผู้กระทำผิดไม่สำนึก, ขาดความความสัมพันธ์

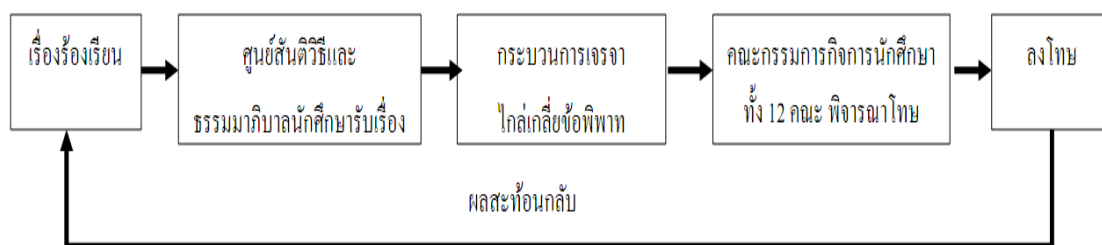
ภาพที่ 4 การดำเนินการด้านวินัยนักศึกษาแบบเดิม

ที่มา: ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (2557)

ความรู้ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้านวินัยนักศึกษาด้วยการลงโทษทางวินัยเป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุไม่ใส่ใจกับความรู้สึก ความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มพิพาท ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้แผนกวินัยนักศึกษาได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และเปลี่ยนแปลงวิธีการวิธีปฏิบัติงานด้านวินัยนักศึกษา ซึ่งผู้วิจัยเรียกว่าการเกิดจุดคานงัด คือ จุดเปลี่ยนของแนวคิดการปฏิบัติงานด้านวินัยนักศึกษาโดยนำกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใช้ร่วมกับงานวินัยนักศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ คำนึงถึงความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มพิพาทให้ความสำคัญกับสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ วิธีการแบบใหม่สร้างความเปลี่ยนแปลงต่อการปฏิบัติงานด้านวินัยนักศึกษาอย่างสร้างสรรค์

การนำกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาประยุกต์ใช้ร่วมกับงานวินัยนักศึกษาได้สร้างความเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด เพราะ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะทำให้คู่พิพาทเข้าใจซึ่งกันและกันจากการรับฟังปัญหาของแต่ละฝ่ายผู้กระทำผิดสำนึกอย่างแท้จริงและพร้อมรับ

โทษ ผู้ถูกกระทำสามารถใช้ชีวิตได้อย่างสงบสุขในมหาวิทยาลัย และฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่าง คู่พิพาทให้กลับมาอีกครั้ง ซึ่งเปรียบเหมือนการดับเชื้อไฟอย่างสิ้นเชิง เพราะ คู่พิพาทไม่มีมูลเหตุ ขัดข้องใจระหว่างกันทำให้ไม่กลับไปทะเลาะวิวาทอีกต่อไป การสนับสนุนข้อคิดเห็นดังกล่าวต้อง พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ผ่านมาของศูนย์สันติวิธีและ ธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552-2556 ไม่มีคู่พิพาท ละเมิดบันทึกข้อตกลงในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาล นักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2556) สะท้อนได้จากจากภาพที่ 5 อธิบายได้ว่าการปฏิบัติงาน ด้านวินัยนักศึกษาแบบใหม่โดยการนำกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาประยุกต์ใช้ได้สร้าง ผลกระทบลงลึกสู่จิตใจของคู่พิพาท เพราะ การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเปิดโอกาสให้แต่ละฝ่าย ได้แถลงข้อเท็จจริง หรือการเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในมุมมองของแต่ละฝ่าย และแก้ไขปัญหาาร่วมกัน โดยมีอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทช่วยเหลือ ซึ่งเป็นแนวทางที่มีผลสัมฤทธิ์สูง คือ การลดการใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหา และรู้สึกสำนึกผลที่ได้กระทำลงไป และสามารถ ฟื้นคืนความสัมพันธ์ระหว่างกัน (ในบางข้อพิพาท คู่พิพาทเลือกที่จะตัดความสัมพันธ์ แต่ไม่กลับมา ทะเลาะกันในเรื่องเดิม)



ผลลัพธ์ : คู่พิพาทใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยได้ปกติสุข, ผู้กระทำสำนึกผิด, ฟื้นคืนความสัมพันธ์ (บางข้อพิพาท)

ภาพที่ 5 การดำเนินการด้านวินัยนักศึกษาแบบใหม่

2.2 การดำเนินกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างมีกลยุทธ์

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ได้แก่ ก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และหลังจากการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อ

พิพาทในขั้นตอนต่างๆ ประกอบด้วยกลยุทธ์ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา

2.2.1 ก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ขั้นตอนก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ การรับเรื่อง การเขียนเล่าเหตุการณ์การชกถามข้อมูลเพิ่มเติม การติดตามขยายผล และการประชุมสรุป

2.2.1.1 การรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อเกิดข้อพิพาทกับนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตศึกษานักศึกษาจะถูกนำตัวส่งมาที่ศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา หรือนักศึกษาสามารถเข้ามาติดต่อด้วยตัวเองเพื่อแจ้งข้อร้องเรียนและเขียนใบคำร้องขอใช้บริการของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาล ในขั้นตอนนี้อาจารย์ประจำศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษามีบทบาทสำคัญ โดยเริ่มจากการทักทาย แสดงความเป็นมิตร และความห่วงใยพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ

2.2.1.2 การเขียนเล่าเหตุการณ์

เมื่อเขียนใบคำร้องแล้วอาจารย์ประจำศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษานักศึกษาจะให้เขียนเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร และระหว่างที่นักศึกษาเขียนเล่าเหตุการณ์ ประจำศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษานักศึกษาจะใช้กลยุทธ์ การให้ยา คือ การแนะนำให้เห็นโทษของการใช้ความรุนแรง โดยกลยุทธ์ดังกล่าวจะทำพร้อมกับการเขียนเล่าเหตุการณ์เป็นลายลักษณ์อักษร อีกทั้งการเขียนเล่าเหตุการณ์จะช่วยลดระดับความรุนแรงของอารมณ์โดยให้ใช้เวลากับการเขียนอธิบายเหตุการณ์ ผลที่ได้จะทำให้อาจารย์ประจำศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษามีเอกสารหลักฐานเพื่อใช้ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2.2.1.3 การชกถามข้อมูลเพิ่มเติม

อาจารย์ประจำศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษานักศึกษาจะอ่านเอกสารจากการเขียนเล่าเหตุการณ์ความเข้าใจ พร้อมกับการชกถามรายละเอียด เช่น เวลา สถานที่ ผู้เกี่ยวข้อง

เป็นต้นเพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน โดยใช้กลยุทธ์การฟังอย่างตั้งใจ ฟังด้วยอารมณ์ ความรู้สึก เห็นใจ การสบตา เอาใจใส่เพื่อสามารถจับประเด็นอื่นๆ ที่นักศึกษาไม่ได้เขียน และทำให้นักศึกษา เกิดความไว้วางใจว่ามีอาจารย์รับฟัง เข้าใจในเหตุการณ์ และพร้อมให้ความช่วยเหลือ

2.2.1.4 การติดตามขยายผล

การติดตามขยายผลถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในเหตุการณ์ เช่น การแจ้งเรื่อง ไปถึงคณะของคณบดี การประสานงานกับชุมชนรอบมหาวิทยาลัย (กรณีที่ไม่สามารถติดตามตัวใน มหาวิทยาลัยได้) โดยใช้กลยุทธ์การประสานงานกับเครือข่ายทั้งหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าของหอพัก ร้านค้า วินจักรยานยนต์ และชุมชนโดยรอบ เป็นต้น และหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัย เช่น รองกิจการฝ่ายนักศึกษาของทุกคณะ บุคคลากรในมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัย เป็นต้น

2.2.1.5 การประชุมสรุป

เมื่ออาจารย์ประจำศูนย์สันติวิธี และชมรมภิกษุบาลนักศึกษารวบรวม ข้อมูลครบถ้วนเพื่อใช้ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะประชุมสรุปเหตุการณ์ทั้งหมดเพื่อ วางแผนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น ความเป็นไปได้ที่คู่พิพาทจะนำผู้มีอิทธิพลกดดัน กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และกำหนดวันนัดหมายเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยการนัด เวลาเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกลยุทธ์เพื่อให้เวลานักศึกษาได้คิดไตร่ตรองเหตุการณ์ถึงผลที่ เกิดขึ้นจากข้อพิพาท หรือเรียกว่า ระยะเวลาออกฤทธิ์ของยา

2.2.2 ระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ระหว่างกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศูนย์สันติวิธี และชมรมภิกษุบาลนักศึกษ จะจัดห้อง เชิญอาจารย์เพื่อสร้างความเป็นทางการ โดยมีอาจารย์ประจำศูนย์สันติวิธี และชมรมภิกษุ บาลนักศึกษาเป็นคณกลางช่วยในการเจรจา

กระบวนการที่เป็นทางการได้สร้างความเชื่อมั่นให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และคู่พิพาท รู้สึกถึงความเอาใจใส่จากอาจารย์ประจำศูนย์สันติวิธี และชมรมภิกษุบาลนักศึกษา และอาจารย์ประจำ

ขณะที่พยายามแก้ไขปัญหาร่วมกัน ขั้นตอนระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประกอบด้วย ขั้นตอนต่างๆ ได้แก่ การอธิบายกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การกำหนดคดีกา และการให้ คู่พิพาทแถลงข้อเท็จจริง

2.2.2.1 การอธิบายกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เมื่อคู่พิพาทเข้ามาสู่ห้องเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อาจารย์ผู้ทำเจรจาไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทจะกล่าวทักทาย แนะนำตัวเอง และเริ่มอธิบายกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่าเป็น กระบวนการที่เน้นการหาทางออกร่วมกัน โดยอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่มี หน้าที่ชี้แนะ ตัดสิน แต่ช่วยคุณประเด็นการเจรจาให้อยู่ในกรอบ รวมไปถึงการหาทางเลือกให้คู่พิพาท และผลลัพธ์ขึ้นอยู่กับความพอใจของคู่พิพาท เพราะ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่ใช่การ ไล่สวน หรือการสอบสวนเพื่อลงโทษ แต่เป็นกระบวนการที่ให้ทุกฝ่ายร่วมกันแก้ไขปัญหา และ สร้างความน่าเชื่อถือให้กับกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การอธิบายกระบวนการเจรจาไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกลยุทธ์เพื่ออธิบายกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่สำคัญคือ ผู้เจรจาไกล่ เกลี่ยข้อพิพาทที่ไม่มีหน้าที่ตัดสินชี้ขาดให้กับข้อพิพาท

2.2.2.2 การกำหนดคดีกา

อาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยจะกำหนดคดีกาที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน ระหว่างการเจรจา เช่น การสลับกันพูด สลับกันฟัง หากมีข้อสงสัยให้ยกมือไม่ใช่คำหยาบคายเป็น ต้น การกำหนดคดีกาเป็นกลยุทธ์เพื่อสร้างความเท่าเทียมระหว่างคู่พิพาทที่ต้องอยู่ภายใต้กติกาเดียวกัน และสร้างบรรยากาศในการเจรจาอย่างสร้างสรรค์ไม่มุ่งเอาชนะระหว่างกัน

2.2.2.3 การให้คู่พิพาทแถลงข้อเท็จจริง

การแถลงข้อเท็จจริง คือ การให้คู่พิพาทแต่ละฝ่ายเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมกับการฟังอย่างตั้งใจของอาจารย์ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อทบทวนประเด็นความขัดแย้ง และอาจารย์ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องกล่าวทวนประเด็นของคู่พิพาททุกครั้งเพื่อให้เข้าใจ ตรงกัน

จากการวิจัย พบว่า ระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีกลยุทธ์ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ การรักษาความเป็นกลาง การฟังอย่างตั้งใจ การกล่าวทวน การพูดเปรียบเทียบ การคุยผ่านคนที่ไว้ใจ การเข้าไปนั่งในใจ และการแยกเจรจาอธิบายได้ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1 การรักษาความเป็นกลาง อาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องรักษาความเป็นกลาง เช่น การควบคุมให้คู่พิพาทปฏิบัติตามกติกาที่ได้ตกลงร่วมกัน การให้เวลาพูดฝ่ายละเท่าๆ กัน รวมไปถึงการระมัดระวังการใช้คำพูด หรือการแสดงท่าทางโดยไม่ตั้งใจของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น การโน้มตัวเอียงเข้าไปสู่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ซึ่งทำให้คู่พิพาทเข้าใจผิด และหลีกเลี่ยงการชี้นำ เกลี้ยกล่อม ตะล่อมเพื่อให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสำเร็จ

กลยุทธ์ที่ 2 การฟังอย่างตั้งใจเป็นสิ่งสำคัญในทุกช่วงของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพราะ อาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ประเด็นเพื่อหาความต้องการที่แท้จริงของคู่พิพาทและสร้างสรรค์ทางเลือกของการแก้ปัญหาใหม่ๆ การฟังอย่างตั้งใจจะทำให้คู่พิพาทรู้สึกว่าคุณอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเอาใจใส่เพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับคู่พิพาท

กลยุทธ์ที่ 3 การกล่าวทวนเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการสร้างความเข้าใจให้ตรงกันเพื่อป้องกันการเข้าใจผิด โดยอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะทำหน้าที่ในการกล่าวทวนในสิ่งที่คู่พิพาทแต่ละฝ่ายได้พูดทุกครั้ง เพราะการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องใช้การสื่อสารเป็นหลัก ซึ่งอาจเกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสารระหว่างกันได้ทำให้การกล่าวทวนเป็นกลยุทธ์ในการป้องกันความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

กลยุทธ์ที่ 4 การพูดเปรียบเทียบ คือ การพูดให้ข้อคิดกับคู่พิพาท เช่น การตัดสินใจปัญหาต้องมีเหตุผลไม่ใช่อารมณ์ การไตร่ตรองผลของการตัดสินใจที่จะส่งผลในอนาคตหากตัดสินใจพลาดเหมือนกับการเดินทางผิดทิศถ้าจะเดินย้อนกลับจะทำให้เสียเวลาเป็นต้น กลยุทธ์นี้จะถูกใช้เมื่อต้องการคู่พิพาทคิดแก้ปัญหาด้วยเหตุผลข้อเท็จจริงไม่ใช่การเอาชนะระหว่างกัน

กลยุทธ์ที่ 5 คุยผ่านคนที่ไว้ใจจะถูกใช้เมื่อคู่พิพาทมีลักษณะก้าวร้าวไม่รับฟังความคิดเห็นใดๆ อาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะใช้กลุ่มเพื่อนซึ่งเป็นกลุ่มที่คู่พิพาท

ไว้วางใจและจะสื่อสารผ่านเพื่อนให้คู่พิพาทได้ยิน เช่น นักศึกษาเป็นคนดีมีเพื่อนคบหาหลายคน อาจารย์ขอฝากบอกเขาไปด้วยว่าทำแบบนี้สมควรหรือไม่

กลยุทธ์ที่ 6 การเข้าไปนั่งในใจ คือ การแสดงบทบาท หรือสื่อสารให้คู่พิพาทแต่ละฝ่าย เข้าใจถึงอารมณ์ความรู้สึกระหว่างกันทั้งผู้กระทำ และผู้ถูกระทำ เพื่อให้คู่พิพาทเห็นใจ เข้าใจ ความรู้สึกของทั้ง 2 ฝ่าย และอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องไม่ว่ากล่าว สั่งสอน ในขณะที่ใช้กลยุทธ์ดังกล่าว

กลยุทธ์ที่ 7 การแยกเจรจาเป็นกลยุทธ์ที่ใช้อย่างสม่ำเสมอในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เมื่อหาทางออกไม่ได้ หรือมีสัญญาณจากคู่พิพาทที่ต้องการจะสื่อแต่ไม่สามารถสื่อสารในห้องเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ ดังนั้นอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องแยกเจรจา โดยเชิญคู่พิพาทแต่ละฝ่ายออกไปคุยนอกห้องเพื่อทราบถึงประเด็นที่ต้องการสื่อสารให้กับอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือสิ่งที่คู่พิพาทพยายามสื่อสารอย่างตรงประเด็นทำให้การแยกเจรจาเป็นกลยุทธ์ที่สามารถค้นหาความต้องการที่แท้จริง และทำให้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ

2.2.3 หลังการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เมื่อสิ้นสุดการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะให้คู่พิพาททำบันทึกข้อตกลงร่วมกันเพื่อเป็นหลักฐาน

อย่างไรก็ตามประเด็นข้อโต้แย้งในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทว่าเป็นช่องทางการหลีกเลี่ยงโทษที่จะได้รับ แต่ไม่เป็นเช่นนั้น เนื่องจากเป้าหมายกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ การทำให้คู่พิพาทมีความเข้าใจระหว่างกัน เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์เป็นคนดี การสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นระหว่างคู่พิพาท แต่การพิจารณาโทษสำหรับความผิดยังคงมีเป็นปกติ เพราะ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกระบวนการที่ใช้ร่วมกับงานวินัยนักศึกษาโดยมีหลักการว่า ผู้กระทำผิดต้องได้รับโทษ และผู้เสียหายต้องได้รับการเยียวยา

ขั้นตอนการพิจารณาโทษ ได้แก่ การตัดคะแนนความประพฤติการภาคทัณฑ์บน การพักการศึกษา และการฟื้นฟูสภาพจากการเป็นนักศึกษา การเสนอโทษจะมาจากอาจารย์ฝ่ายกิจการ

นักศึกษาของคณะคูพิพาทและนำเข้าสู่การประชุม โดยมีอาจารย์ฝ่ายกิจการนักศึกษาของทุกคณะร่วมเป็นองค์ประชุมเพื่อพิจารณาโทษที่คูพิพาทควรจะได้รับ โดยผลการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะนำมาประกอบการพิจารณา หากนักศึกษากระทำผิดครั้งแรกไม่เป็นคดีร้ายแรงจะสามารถลดโทษได้ เมื่อการพิจารณาโทษเสร็จสิ้นแล้ว คูพิพาทต้องเข้าโครงการสุภาพชนคนรุ่นใหม่ ซึ่งเป็นโครงการที่ปลูกพลังบวกเปลี่ยนพฤติกรรมของนักศึกษาให้กลับมาใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข

3. คุณลักษณะของคูพิพาท

คุณลักษณะของคูพิพาท พบว่า ถ้าคูพิพาทมีลักษณะที่ก้าวร้าวใช้อำนาจหากคูพิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งทราบว่าตัวเองมีส่วนผิดมีส่วนผิด การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถทำได้ง่าย

4. ลักษณะของข้อพิพาท

ลักษณะของข้อพิพาท พบว่า ถ้าข้อพิพาทเกี่ยวกับการเรียกร้องค่าเสียหายจำนวนมากการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะทำได้ยาก เพราะ ตั้งอยู่บนผลประโยชน์ของแต่ละฝ่ายต้องการไม่ได้ตั้งอยู่บนเหตุผลเพื่อหาทางออกร่วมกัน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา ได้แก่ **คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท** ซึ่งประกอบด้วย การมีจิตวิญญาณของนักสันติวิธี การเห็นความดีที่มีอยู่ตัวในมนุษย์ การยึดมั่นในหลักความเป็นธรรม การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการเข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษา **กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท** ซึ่งประกอบด้วย การเกิดจุดคานงัดของแนวความคิดดำเนินงานด้านวินัยนักศึกษา และการดำเนินกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างมีกลยุทธ์ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท **คุณลักษณะของคูพิพาท** เช่น ลักษณะนิสัยเดิมของคูพิพาท และ **ลักษณะของข้อพิพาท** เช่น ถ้าข้อพิพาทเกี่ยวกับการเรียกร้องค่าเสียหายการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำได้ยาก ปัจจัยต่างๆเหล่านี้ได้เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการทำให้ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษาเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างประสบผลสำเร็จ

อย่างไรก็ดีมุมมองดังกล่าวเป็นมุมมองของอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่การหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและ

ธรรมาภิบาลนักศึกษา ต้องศึกษามุมมองของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อสะท้อนมุมมองระหว่างอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและคู่พิพาทผู้เข้าร่วมกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้วิจัยจึงสัมภาษณ์คู่พิพาทที่เคยเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา โดยจะแบ่งตามประเภทของข้อพิพาทได้แก่ ข้อพิพาทเกี่ยวกับการทะเลาะวิวาท ข้อพิพาทการทำร้ายร่างกาย ข้อพิพาทที่เกิดในสื่อสังคมออนไลน์ และข้อพิพาทที่เกี่ยวกับทรัพย์สิน (ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2556) อธิบายได้ดังนี้

1. การทะเลาะวิวาท กรณีที่ 1

การทะเลาะวิวาท กรณีที่ 1 เป็นข้อพิพาทที่เกี่ยวกับการเข้าใจผิดโดยเป็นเรื่องของโน้ตและกลุ่มเพื่อนได้มองหน้านักศึกษาอีกกลุ่มหนึ่ง เพราะ พวกเขาคิดว่านักศึกษาอีกกลุ่มกินยาแก้ไอผสมโค้ก สังเกตจากลักษณะที่คล้ายอาการมีนเมา ทำให้นักศึกษาอีกกลุ่มกับโน้ตทะเลาะวิวาทและใช้อาวุธข่มขู่กัน

จากการสัมภาษณ์คู่พิพาทเพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ พบว่า อาจารย์ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใช้กลยุทธ์การให้ยา หรือ การแนะนำให้เห็นถึงผลของการให้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหากลยุทธ์การให้ยาส่งผลให้คู่พิพาทตระหนักในสิ่งที่กระทำ ประกอบกับคู่พิพาทรู้สึกคุ้นเคย และมั่นใจเชื่อถือในตัวอาจารย์ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

อย่างไรก็ดี กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คุณลักษณะของคู่พิพาท และลักษณะของข้อพิพาทมีความสำคัญในระดับน้อยที่ทำให้คู่พิพาทสามารถหาข้อตกลงร่วมกันได้ และผลลัพธ์ของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าวคือ คู่พิพาทเข้าใจซึ่งกันและกัน ความยับยั้งชั่งใจคิดก่อนลงมือทำ แสดงให้เห็นว่า กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถเปลี่ยนแปลงความคิด พฤติกรรม และทัศนคติของคู่พิพาทที่มีต่อความขัดแย้งได้

2. การทะเลาะวิวาท กรณีที่ 2

การทะเลาะวิวาท กรณีที่ 2 เป็นข้อพิพาทเชิงคู่สาวโดยเป็นเรื่องของกีฟ และชัย มีปากเสียง เพราะ กีฟต่อว่าชัยด้วยถ้อยคำที่รุนแรง ชัยจึงไม่พอใจต้องการคำขอโทษ แต่กีฟปฏิเสธและเข้าทำร้ายร่างกายชัยจนเกิดการทะเลาะวิวาทระหว่างกัน

ข้อพิพาทดังกล่าวเหมาะสมเพื่อเป็นกรณีศึกษา เพราะ เป็นข้อพิพาทเชิงคู่สาวซึ่งมีโอกาสเกิดขึ้นได้กับนักศึกษาส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัย และลักษณะข้อพิพาทแสดงให้เห็นถึงวุฒิภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาต่อการแก้ไขความขัดแย้งด้วยการใช้ความรุนแรง

จากการสัมภาษณ์คู่พิพาทเพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ พบว่า คุณสมบัติของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยทำให้คู่พิพาทสามารถตกลงกันได้ เพราะ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ พื้นที่สำหรับการเจรจาด้วยเหตุผลเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน โดยมีอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ความช่วยเหลือ สอดคล้องกับการใช้กลยุทธ์ต่างๆ ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น ความเป็นทางการของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับคู่พิพาท การให้ยาทำให้คู่พิพาทได้คิด ตระหนักถึงการกระทำ

อย่างไรก็ดี การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกรณีดังกล่าว คู่พิพาทได้เลือกที่จะยุติความสัมพันธ์ระหว่างกัน แต่สามารถใช้ชีวิตได้อย่างปกติสุขในมหาวิทยาลัย สะท้อนให้เห็นว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของคู่พิพาทจากการเรียนรู้โทษของการใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหา

3. การทะเลาะวิวาท กรณีที่ 3

การทะเลาะวิวาท กรณีที่ 3 เป็นข้อพิพาทเชิงคู่สาวโดยมีบุคคลซึ่งไม่ใช่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นเรื่องของฝั่ง โอม และโจ เหตุการณ์เริ่มจากฝั่งไม่สามารถทนกับโอมที่มีลักษณะนิสัยโมโหร้ายจึงต้องการเลิกคบหากับโอม และขาดการติดต่อกัน หลังจากนั้นฝั่งได้คบกับโจ ซึ่งเป็นบุคคลภายนอก เมื่อโอมทราบข่าวเกิดความไม่พอใจจึงติดต่อกับ

ฝั่งเพื่อเจรจาข้อตกลง แต่ไม่สามารถตกลงกันได้ ฝั่งจึงให้โจเข้ามาเจรจาต่อโอมจึงบันดาลโทษะ
เข้าทำร้ายร่างกายโจ

ข้อพิพาททะเลาะวิวาท กรณีที่ 3 มีลักษณะเด่นคือ เป็นข้อพิพาทเชิงคู่สาว และนำ
บุคคลภายนอกที่ไม่ใช่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเข้ามาภายในมหาวิทยาลัยเพื่อแก้ไขปัญหา

จากการสัมภาษณ์เพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ประสบความสำเร็จ พบว่า อาจารย์ผู้ทำหน้าที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และกระบวนการเจรจา
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ โดยบทบาทของ
อาจารย์ที่แสดงออกถึงความต้องการช่วยเหลือ ความเอาใจใส่ เน้นการเจรจาร่วมกันเพื่อหาทางออก
สอดคล้องกับคุณสมบัติของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีจิตวิญญาณของความเป็นนักสันติวิธี
ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ไม่ใช้บทบาทความเป็นอาจารย์เข้าแก้ไขปัญหา

4. การทะเลาะวิวาท กรณีที่ 4

การทะเลาะวิวาท กรณีที่ 4 เป็นข้อพิพาททะเลาะวิวาทระหว่างนักศึกษาใน
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ แต่เหตุการณ์เกิดภายนอกมหาวิทยาลัย โดยทิพย์ และอาร์มไปร้านเกมส์
ภายนอกมหาวิทยาลัย อาร์มได้พุดหยอกล้อกับทิพย์ภายในเกมส์ที่กำลังเล่น ทิพย์จึงเกิดอารมณ์ไม่
พอใจ และโมโหจึงขว้างโทรศัพท์มือถือไปที่คอมพิวเตอร์ของอาร์ม และหยิบขวดโค้ก พาดไปที่
ขมับของอาร์มพร้อมกับต่อว่าอย่างรุนแรง อาร์มจึงขอโทษและปรับความเข้าใจกับทิพย์ และเมื่อ
เข้าใจไม่โกรธเคืองต่อกันแล้วอาร์มจึงเดินไปส่งทิพย์กลับบ้าน แต่วันรุ่งขึ้นอาร์มมีอาการบาดเจ็บคือ
มีเลือดคั่งที่ตา และรู้สึกปวดหัวมากจึงต้องเข้ารับการรักษาพยาบาล

ข้อพิพาทดังกล่าวเหมาะสมเพื่อเป็นกรณีศึกษา เพราะ ปัจจุบันนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เวลา
ว่างเพื่อเล่นเกม และบริเวณรอบมหาวิทยาลัยมีผู้ประกอบการร้านเกมส์อยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งถือว่าเป็น
ปัจจัยเสี่ยงของการทะเลาะวิวาท

จากการสัมภาษณ์เพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ประสบความสำเร็จ พบว่า อาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใช้กลยุทธ์การให้ยา โดย
อธิบายถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ความรุนแรงแก้ไขปัญหาทำให้เพื่อนได้รับบาดเจ็บ

การอธิบายว่าทุกพฤติกรรมย่อมมีสาเหตุเช่น การโดนขูด โฉกดีเกิดจากความไม่ระวังในการใช้คำพูด

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีความสำคัญในระดับน้อย เนื่องจาก คู่พิพาทไม่ใส่ใจเอาความกัน และปรับความเข้าใจในเบื้องต้นแล้ว แต่ต้องเข้ากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพราะ อาร์มได้รับบาดเจ็บ และเป็นการทำร้ายร่างกายจึงต้องพิจารณาโทษทางวินัยนักศึกษา

5. การทะเลาะวิวาท กรณีที่ 5

การทะเลาะวิวาท กรณีที่ 5 เป็นข้อพิพาทที่เกิดจากการทำรายงานของกลุ่มนักศึกษาโดยนิค และกลุ่มเพื่อน ได้ตัดชื่อของพลอยออกจากรายงาน เพราะ พลอยมีงานพิเศษที่ต้องทำนอกเวลาเรียนทำให้ไม่มีเวลาที่จะทำรายงานกลุ่มได้ แต่พลอยได้ช่วยออกเงินในจำนวนที่เท่าๆ กันกับเพื่อนในกลุ่มเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการทำรายงาน พลอยจึงขอเงินคืนกับนิค และกลุ่มเพื่อน แต่ไม่สามารถตกลงกันได้ นิค และกลุ่มเพื่อน จึงต่อว่าพลอยถึงความไม่รับผิดชอบ และนำเรื่องไปแจ้งอาจารย์ประจำวิชาแต่อาจารย์ประจำวิชาไม่สามารถแก้ปัญหาได้ จึงนำกลุ่มนักศึกษาให้ศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษาช่วยเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ข้อพิพาทดังกล่าวเหมาะสมเพื่อเป็นกรณีศึกษา เพราะ สะท้อนให้เห็นว่าภายในห้องเรียนสามารถเกิดความขัดแย้งได้ตลอดเวลาแม้แต่กับการทำรายงานของนักศึกษา และสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาด้านการบริหารจัดการเวลาจึงทำให้ข้อพิพาทดังกล่าวมีความเหมาะสมในการถอดบทเรียน

จากการสัมภาษณ์เพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ พบว่า กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำให้พลอย นิคและกลุ่มเพื่อน ได้ฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน สร้างความเข้าใจในภาระหน้าที่ของพลอยที่ต้องทำงานพิเศษ และภาระหน้าที่ของเพื่อนที่ต้องทำรายงานในส่วนความรับผิดชอบของตนผ่านกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใช้กลยุทธ์การให้ยา การเข้าไปนั่งในใจเพื่อชี้ให้เห็นถึงภาระหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่ต้องแบกรับในการสร้างความเข้าใจระหว่างกัน อีกทั้งข้อพิพาทที่เกิดขึ้น

ไม่มีการทำร้ายร่างกายระหว่างทำให้แก้ไขปัญหาดังกล่าว และสะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยเป็นปัจจัยสำคัญต่อการประสานความเข้าใจผ่านพื้นที่การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

6. การทะเลาะวิวาทจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ กรณีที่ 1

การทะเลาะวิวาทจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ กรณีที่ 1 เป็นเรื่องของนोटกับไอ้ต นักศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์ วันหนึ่งนอตได้นำรูปภาพดอกไม้ที่ถ่ายด้วยเทคนิคการทำจากหลังให้เบลอเพื่อให้เห็นรูปดอกไม้เด่นชัดขึ้นลงในเฟซบุ๊ก ไอ้ตได้เห็นรูปภาพดอกไม้ในเฟซบุ๊กของนอตจึงวิจารณ์ว่าภาพที่ถ่ายเบลอ ไม่ชัด ทำให้ทั้งคู่มีปากเสียงระหว่างกันด้วยการพิมพ์ข้อความโต้ตอบผ่านทางเฟซบุ๊ก เมื่อนอตกับไอ้ตพบกันที่มหาวิทยาลัยได้ทะเลาะวิวาทชกต่อยกันภายในมหาวิทยาลัยจึงถูกนำตัวมาที่ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา

ข้อพิพาทดังกล่าวเหมาะสมเพื่อเป็นกรณีศึกษา เพราะ การทะเลาะวิวาทจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เช่น เฟซบุ๊ก มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยสื่อสังคมออนไลน์ไม่ได้แสดงอวัจนภาษาทำให้ไม่ทราบเจตนาว่าเป็นการพูดหยอกล้อ หรือวิจารณ์ภาพถ่าย และตีความหมายของการสื่อสารเข้ากับกรอบประสบการณ์ของตนเองจนนำไปสู่การทะเลาะวิวาท

จากการสัมภาษณ์เพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และคุณสมบัติของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ เพราะเหตุการณ์ทั้งหมดเปรียบเหมือนน้ำผึ้งหยดเดียวที่เริ่มต้นจากจุดเล็กๆ และขยายเป็นการใช้ความรุนแรงเกิดขึ้นในสื่อสังคมออนไลน์ที่ไม่ใช่การสื่อสารแบบเห็นหน้ากันทำให้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นพื้นที่ให้คู่พิพาทเข้ามาเจรจาแบบเห็นหน้าระหว่างกัน การแสดงอวัจนภาษาผ่านการพูดช่วยปรับความเข้าใจให้กับคู่พิพาท และบทบาทของอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ช่วยหาทางออกของปัญหาเพื่อให้คู่พิพาทสามารถหาข้อตกลงร่วมกันได้

7. การทะเลาะวิวาทจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ กรณีที่ 2

การทะเลาะวิวาทจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ กรณีที่ 2 เป็นข้อพิพาทที่เกี่ยวกับการนิทาระหว่างกลุ่มเพื่อน โดยเป็นเรื่องของแก้ม และกลุ่มเพื่อนเข้าไปนั่งในซุ้มเพื่อนินทา โดยแก้มบอกกับกลุ่มเพื่อนว่าใครลุกไปก่อนจะโดนนิทาท่าให้กลุ่มเพื่อนเริ่มระแวงกันว่าใครเป็นผู้นิทาทใคร และมีการนำมาเล่าต่อกัน เช่น เมื่อวานแก้มเขานิทาทมูก เป็นต้น ความไม่ไว้วางใจที่เกิดขึ้นในกลุ่มเพื่อนได้ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ คือ เกิดความหวาดระแวง และเหตุการณ์ได้ลุกลามไปถึงการตอบโต้ทางเฟซบุ๊ก และมีปากเสียงระหว่างกัน

เมื่อเกิดการท้าทายกันขึ้นมีข้ออ้างแต่ว่านักศึกษาในกลุ่มนี้ไม่ใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญห เพราะ นักศึกษาได้เข้าไปปรึกษากับอาจารย์ประจำภาควิชาเพื่อให้อาจารย์หาทางออก แต่ไม่เป็นที่สำเร็จอาจารย์ประจำภาควิชาจึงแจ้งให้ศูนย์สันติวิธี และชมรมภิกษานักศึกษาเข้าเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

จากการสัมภาษณ์เพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ พบว่า อาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นปัจจัยที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ เพราะ กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นการเปิดพื้นที่ให้นักศึกษารับฟังปรับความเข้าใจกันร่วมกัน เพราะที่ผ่านมามาการใช้สื่อสังคมออนไลน์สื่อสารระหว่างกัน ซึ่งไม่ได้แสดงอวัจนภาษา น้ำเสียง หรือท่าทางทำให้นักศึกษากลุ่มนี้อาจตีความหมายของข้อความผิด เกิดความระแวงว่าจะโดนนิทาท และใช้อารมณ์ในการตัดสินปัญหา รวมไปถึงการใช้อารมณ์ในการสื่อสารระหว่างกันปราศจากความเห็นใจระหว่างกัน และอาจารย์ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ช่วยชี้ให้เห็นถึงโทษของการนิทาททำให้เกิดความหวาดระแวง และความไม่ไว้วางใจกัน หรือใช้กลยุทธ์การเข้าไปนั่งในใจ รวมไปถึงช่วยปรับความเข้าใจผ่านการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยผลลัพธ์ที่ได้ คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักศึกษาที่เลิกพฤติกรรมการนิทาท และไม่ได้รับโทษทางวินัย เนื่องจากการทะเลาะวิวาทโดยไม่ใช้กำลัง และอาวุธ และอยู่ในระหว่างเตรียมจบการศึกษา

8. การทะเลาะวิวาทจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ กรณีที่ 3

ข้อพิพาทการทะเลาะวิวาทจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ กรณีที่ 3 เป็นเรื่องของอร และกลุ่มเพื่อนได้ตั้งรกรากเข้าร่วมการสนทนากลุ่มในเฟซบุ๊กด้วยความที่เพื่อนในกลุ่มคุยกันแบบไร้สาระ ประกอบกับอรไม่ต้องการที่จะเข้าไปร่วมการสนทนาด้วยทำให้ข้อความในเฟซบุ๊กมีการแจ้งเตือน ข้อความที่เกิดจากการคุยกันในกลุ่ม อรจึงเกิดความรำคาญจึงต่อว่าเพื่อนในกลุ่มว่าสร้างความรำคาญ แต่พงษ์ได้ต่อว่าอรกลับและข่มขู่ทำให้อรจึงรู้สึกหวาดกลัวจึงไปหาอาจารย์ที่ศูนย์สันติวิธี และ ธรรมาภิบาลนักศึกษาให้ช่วยเหลือ

ข้อพิพาทดังกล่าวเหมาะสมเพื่อกรณีศึกษา เพราะ สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการสื่อสารในสื่อสังคมออนไลน์นั้น ต้องมีความระมัดระวัง เพราะ การสื่อสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์จะทำให้ผู้รับสารไม่ทราบถึงอารมณ์ในการสื่อสาร และตีความหมายของข้อมูลผิดจากเจตนาของผู้ส่งสารได้

จากการสัมภาษณ์เพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประสบความสำเร็จ พบว่า กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และอาจารย์ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีผลทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ โดยกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำให้เข้าใจและปรับความสัมพันธ์ต่อกันเป็นพื้นที่ให้คู่พิพาทได้กล่าวคำขอโทษ อีกทั้งคู่พิพาทกล่าวว่าอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ทำให้ตระหนักถึงผลกระทบจากการกระทำของตัวเองได้เรียนรู้ผลของการกระทำที่อาจเกิดจุดเล็กๆ และการใช้อารมณ์ในการสื่อสารในสื่อสังคมออนไลน์ทำให้เกิดความขัดแย้งได้ง่าย และกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เปลี่ยนพฤติกรรมของคู่พิพาทคือ รู้จักการคิดก่อนทำ และการพูดคุยกันโดยไม่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และรู้จักการขอโทษ

9. ข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สิน กรณีที่ 1

ข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สิน กรณีที่ 1 เป็นเรื่องของชัย และพลวันที่เกิดเหตุตรงกับวันสอบชัยจึงรีบขับรถและเข้ามาจอดที่อาคารจอดรถและได้ดึงเบรกมือไว้ แล้วรีบเดินไปเข้าห้องสอบ หลังจากนั้นพลได้เดินมาที่รถ และพบรถของชัยจอดขวางอยู่ จึงโมโหและได้บุกรถของชัย ต่อมาชัยได้พบวารรถของตัวเองมีรอยขีด จึงได้ตรวจสอบจากกล้องวงจรปิด และพบว่าพลได้บุกรถของตัวเอง ชัยจึงเข้าไปแจ้งที่ศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา เหตุการณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า

อารมณ์ของความรีบร้อนทำให้นักศึกษาตัดสินใจกระทำการที่ขาดการไตร่ตรอง และทำให้เกิดข้อพิพาทระหว่างกัน

การสัมภาษณ์เพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ พบว่า อาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยเป็นปัจจัยที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ บทบาทของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยสามารถตกลงกันได้ โดยมีการตกลงชดใช้ค่าเสียหายระหว่างกัน ซึ่งคิดเป็นจำนวน 10,000 บาท และพลยินดีจะชดใช้ค่าเสียหายให้อย่างเต็มใจ เพราะ ทราบว่าตัวเองเป็นฝ่ายผิด และมีหลักฐานจากกล้องวงจรปิด ทำให้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยมีความสำคัญน้อยกว่าบทบาทของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เนื่องจากพลทราบที่อยู่แล้วว่าตัวเองเป็นฝ่ายผิด ทำให้ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถดำเนินการเจรจาได้ง่าย

10. ข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สิน กรณีที่ 2

ข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สิน กรณีที่ 2 มีความคล้ายคลึงกับกรณีที่ 1 คือ เป็นข้อพิพาทที่เกี่ยวกับการทำลายทรัพย์สิน คือ การขูดรถยนต์ แต่กรณีดังกล่าวใช้เวลาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 15 นาที โดยเป็นเรื่องของ กร กับ อ้อม ซึ่งอ้อมได้จอดรถวางกร โดยเข้าเกียร์เอาไว้ทำให้กรนำรถออกไม่ได้ กรจึงขูดรถยนต์ของอ้อม ต่อมาอ้อมพบว่ารถของตัวเองมีรอยถูกขูดทำให้แจ้งอาจารย์ที่ศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา

การเลือกข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สิน กรณีที่ 2 เพราะ เป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สินที่ใช้เวลาในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทน้อยเพียงแค่ 15 นาที เพื่อต้องการสนับสนุนแนวคิดจากการสัมภาษณ์อาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในหลักการที่ว่า ถ้าคู่พิพาทรู้ว่าตัวเองมีส่วนผิดจะสามารถไกล่เกลี่ยได้ง่าย เพราะ คู่พิพาททราบว่าตัวเองได้กระทำผิด และอาจารย์ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยได้มีส่วนทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จทั้งจากข้อพิพาทที่ไม่ซับซ้อน และมีโอกาสได้แนะนำให้เห็นโทษจากการใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหา ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ คือ พลได้ชดใช้ค่าเสียหาย และ อ้อมก็ไม่คิดใจเอาความ

ในมุมมองของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า ปัจจัยที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ย

ข้อพิพาทประสบความสำเร็จ คือ คุณสมบัติของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยคุณสมบัตินี้ของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ อาจารย์ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้มีจิตวิญญาณของนักสันติวิธี, การมองเห็นความดีที่มีอยู่ในตัวมนุษย์, การยึดมั่นในหลักความเป็นธรรม, การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการเข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษา และในส่วนของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผู้วิจัยพบว่า การมีพื้นที่ให้คู่พิพาทมีโอกาสได้คุยกันอย่างเป็นทางการ โดยมีอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำหน้าที่ช่วยเหลือเป็นปัจจัยที่ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบผลสำเร็จ

โดยสรุปแล้วดังที่ได้กล่าวมาทั้งหมดจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และชมรมสมาคมนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ได้แก่

คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบด้วย การมีจิตวิญญาณของนักสันติวิธี, การมองเห็นความดีที่มีอยู่ในตัวมนุษย์, การยึดมั่นในหลักความเป็นธรรม, การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการเข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษา

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบด้วย การเกิดจุดคานงัดของแนวคิดการดำเนินงานด้านวินัยนักศึกษา และการดำเนินกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างมีกลยุทธ์ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังนี้

ก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบด้วย การรับเรื่องร้องเรียน, การเขียนเล่าเหตุการณ์, การซักถามข้อมูลเพิ่มเติม, การติดตามขยายผล และการประชุมสรุป

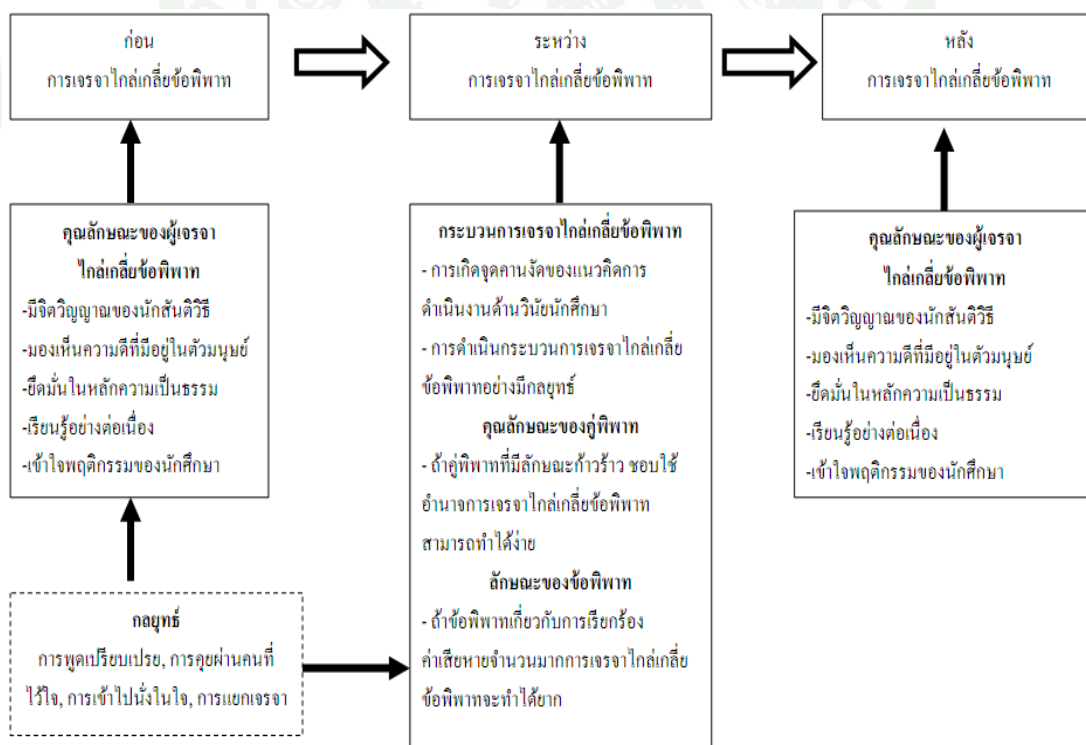
ระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบด้วย การเปิดการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, การอธิบายกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, การกำหนดกติกา, การเล่าเหตุการณ์ของคู่พิพาทแต่ละฝ่าย, การรักษาความเป็นกลาง, การฟังอย่างตั้งใจ และการกล่าวทวน อีกทั้งในระหว่างการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ใช้กลยุทธ์ร่วม ได้แก่ การพูดเปรียบเทียบ การคุยผ่านคนที่ไว้ใจ การเข้าไปนั่งในใจ และการแยกเจรจา

หลังการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทคู่พิพาทจะทำบันทึกข้อตกลงร่วมกันเพื่อเป็นหลักฐานว่าคู่พิพาทจะปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลง

คุณลักษณะของคู่พิพาท พบว่า ถ้าคู่พิพาทมีลักษณะที่ก้าวร้าว ชอบใช้อำนาจ ทะเลาะวิวาทกัน การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถทำได้ง่าย

ลักษณะของข้อพิพาท พบว่า ถ้าข้อพิพาทเกี่ยวกับการเรียกร้องค่าเสียหายจำนวนมาก การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะทำได้ยากเพราะ ตั้งอยู่บนผลประโยชน์ที่แต่ละฝ่ายต้องการไม่ได้ ตั้งอยู่บนเหตุผลเพื่อหาทางออกร่วมกัน

อีกทั้งมุมมองของนักศึกษาคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และชมรมภาคนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์



ภาพที่ 4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และชมรมภาคนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง สภาพปัญหา แนวทางการจัดการความขัดแย้ง และความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยของศูนย์สันติวิธีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีข้อวิจารณ์ ดังนี้

ภาพรวมของสาเหตุความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า มีความขัดแย้งด้านข้อมูลมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31$) เช่นเดียวกับกับคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีความขัดแย้งด้านข้อมูลมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{X} = 3.41$) สอดคล้องกับ Pneuman and Bruehl (1982: 35) และ Bono (1987: 57) อธิบายว่า “องค์ประกอบด้านบุคคลทำให้มนุษย์มองสิ่งต่างๆ ไม่เหมือนกัน มีความต้องการ และการตีความข้อมูลผิดพลาดตามการรับรู้ที่แตกต่างกัน” ตามทฤษฎีของนักวิชาการทั้ง 2 ท่านทำให้อธิบายได้ว่า ความขัดแย้งด้านข้อมูลมีสาเหตุมาจากความแตกต่างขององค์ประกอบด้านบุคคลของนักศึกษา เช่น ค่านิยม ประสบการณ์ การตีความหมายตามการรับรู้ข้อมูลจากคลาดเคลื่อนไปจากความจริง

โดยสรุปแล้วภาพรวมของสาเหตุของความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า เป็นความขัดแย้งด้านข้อมูล เพราะความแตกต่างขององค์ประกอบด้านบุคคลของนักศึกษา เช่น ค่านิยม ประสบการณ์ การตีความหมายตามการรับรู้ของนักศึกษา

นอกจากนี้ผลการวิจัยพบประเด็นที่มีความน่าสนใจ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตเคยเข้าไปเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งด้านค่านิยม (ร้อยละ 42.3) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสาเหตุความขัดแย้งของนักศึกษาด้านข้อมูลที่พบมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31$) เพราะ นักศึกษาไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ความขัดแย้งโดยตรงทำให้ไม่สามารถระบุสาเหตุความขัดแย้งได้อย่างชัดเจน ทำให้ประเด็นความเชื่อ ค่านิยม วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นความขัดแย้งด้านค่านิยม (Moore, 1996: 13) จึงเป็นคำตอบที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาที่ไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ความขัดแย้งโดยตรงจึงทำให้การตีความหมายข้อมูลของความขัดแย้งคลาดเคลื่อนไปจากความจริงจากการมีองค์ประกอบด้านบุคคลมีความแตกต่างกัน (Pneuman and Bruehl, 1982: 35)

ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งมาจากการสื่อสารที่บกพร่องและเมื่อพิจารณาจากความขัดแย้งด้านข้อมูลเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ ถูกนินทา กล่าวหา

หรือถูกว่าร้าย ($\bar{X} = 3.42$) การนิยามว่าร้ายสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาพฤติกรรมทางอารมณ์ของนักศึกษาตามที่ Goleman (2012: 24) ได้อธิบายว่า “พฤติกรรมทางอารมณ์เป็นความสามารถควบคุมความขัดแย้งของตนเอง การจัดการกับอารมณ์ความไม่สบายใจต่างๆ” สะท้อนให้เห็นว่านักศึกษาที่มีพฤติกรรมนิยามมีพฤติกรรมทางอารมณ์ไม่เพียงพอ และไม่มีทักษะในการเข้าสังคมอย่างเหมาะสม อีกทั้งการมีแบบฉบับทางจิตวิทยา การมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันส่งผลให้รูปแบบการสื่อสารของนักศึกษาสื่อสารได้อย่างเหมาะสม หรือไม่เหมาะสมได้ (Pneuman and Bruehl, 1982: 35)

สำหรับผลการวิจัยสาเหตุความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านข้อมูล พบว่า เคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เข้าใจผิดเวลาพูดคุยกันมากที่สุด ($\bar{X} = 3.60$) สอดคล้องกับ Pneuman and Bruehl (1982: 35) อธิบายถึงสาเหตุของความขัดแย้งมาจากปัญหาของการสื่อสารระหว่างกัน เช่น ผู้รับ ผู้ส่งสารตีความข้อมูลในการสื่อสารคลาดเคลื่อน การตีความหมายของการรับรู้ที่แตกต่างกัน หรือปัญหาจากผู้ส่งข่าว ได้แก่ ผู้ส่งข่าวส่งข่าวไม่สมบูรณ์ หรือส่งข่าวน้อยไป ไม่มีความชัดเจน ใสความหมายไม่ถูกต้อง การแปลงความคิดเป็นข่าวสารไม่ถูกต้องทำให้เกิดความขัดแย้งในการสื่อสาร

ในประเด็นต่อมาเป็นสาเหตุความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตด้านผลประโยชน์ ($\bar{X} = 2.13$) พบว่า นักศึกษามีความขัดแย้ง เพราะ ไม่ชำระหนี้ที่ติดค้างเพื่อนนักศึกษาด้วยกัน และนักศึกษาไม่ยอมช่วยทำรายงาน หรือกิจกรรม ($\bar{X} = 2.48, 2.48$) ตามลำดับ และในส่วนของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีสาเหตุความขัดแย้งเรื่องนักศึกษาไม่ยอมช่วยทำรายงาน หรือกิจกรรม ($\bar{X} = 2.85$) เช่นเดียวกัน ผลการวิจัยสะท้อนให้ว่าความขัดแย้งด้านผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับการมีทรัพยากรที่จำกัด ความต้องการที่ไม่เพียงพอ ความปรารถนาที่ไม่สมหวัง (Crawford and Bodine, 1996: 7-9) สามารถเป็นสาเหตุของความขัดแย้งได้และสามารถจัดการความขัดแย้งได้ด้วยการร่วมมือแก้ปัญหา การแบ่งผลประโยชน์อย่างเท่าเทียม และการยอมรับซึ่งกันและกัน

สำหรับความขัดแย้งด้านโครงสร้าง ($\bar{X} = 2.41$) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า นักศึกษารู้สึกไม่ชอบใจในกระบวนการติดต่อประสานงานกับมหาวิทยาลัย เช่น การลงทะเบียน การโอนย้ายวิชา ($\bar{X} = 3.14$) ความขัดแย้งดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยที่กำหนดบทบาทหน้าที่ของนักศึกษา และเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ ซึ่งส่งผลให้การ

ติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ และนักศึกษาเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน หรือเป้าหมายของการติดต่อประสานงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์เนื่องจากขัดกับกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยประเด็นต่างๆ เหล่านี้สามารถอธิบายปัญหาความขัดแย้งที่เกิดจากโครงสร้างของมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี

สำหรับสาเหตุความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตด้านความสัมพันธ์ ($\bar{X} = 2.59$)พบว่า นักศึกษามีอคติที่ไม่ดีต่อเพื่อนมากที่สุด ($\bar{X}=2.81$) โดยวันชัย วัฒนศัพท์ (2547: 9-10) อธิบายว่า “อคติเป็นความขัดแย้งแฝงที่ซ่อนตัวอยู่ในจิตใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความขัดแย้ง”จากคำอธิบายสะท้อนได้ว่าความขัดแย้งที่แฝงไปด้วยอคติจะแสดงออกมาให้เห็นอย่างชัดเจนเมื่อนักศึกษาถูกถูกข่มขู่ทำให้เกิดความไม่พอใจ ความโกรธ และจะแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่ความรุนแรง สังเกตได้ว่าอคติสิ่งที่อยู่ภายใต้จิตใจของมนุษย์และเป็นชนวนที่สำคัญที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความขัดแย้ง

ในส่วนคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีสาเหตุความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ในประเด็นความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกันมากที่สุด ($\bar{X} = 3.55$) สอดคล้องกับ เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540: 73) อธิบายว่า “. . .ความไว้วางใจเป็นตัวแปรที่เป็นสาเหตุความขัดแย้ง หากไม่ไว้วางใจต่อกัน...” ด้วยเหตุผลดังกล่าวสามารถนำมาอธิบายความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ เนื่องจากกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นกระบวนการฟื้นฟูความสัมพันธ์ปรับความเข้าใจของคู่พิพาท หรือสร้างความไว้วางใจขึ้น

ประเด็นสาเหตุความขัดแย้งสุดท้าย คือ ความขัดแย้งด้านค่านิยมของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า มีความเชื่อในวัฒนธรรมท้องถิ่นไม่ตรงกัน ($\bar{X} = 2.06$) สอดคล้องกับ Mayer (2553) อธิบายว่า “วัฒนธรรมเป็นบรรทัดฐาน ค่านิยม ประเพณี และแบบแผนพฤติกรรมทั่วไปของบุคคลที่มีความแตกต่างกันความแตกต่างและการซับซ้อนของวัฒนธรรมจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมความขัดแย้ง และการจัดการความขัดแย้งที่แตกต่างกันไป” (บรรพต ดันธีรวงศ์, 2553 อ้างถึง Mayer, 2010)

ดังที่ได้กล่าวไปแสดงให้เห็นถึงสาเหตุความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตในด้านข้อมูล ผลประโยชน์ โครงสร้าง ความสัมพันธ์ และค่านิยม โดยนำทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆ นำมาวิเคราะห์ และอธิบายผลการวิจัยให้มีความชัดเจน สำหรับประเด็นต่อไปเป็นประเด็นที่

เกี่ยวข้องกับแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ซึ่งมีผลการวิจัยดังนี้

แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

จากผลการวิจัยเพื่อหาแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิจัยในภาพรวม พบว่า นักศึกษามีแนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยงมากที่สุด ($\bar{X} = 2.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาคิดว่าความขัดแย้งจะสงบไปเองหากปล่อยทิ้งไว้ ($\bar{X} = 2.80$) ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นแนวคิดการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งซึ่งเป็นแนวความคิดแบบดั้งเดิมของนักศึกษา ซึ่งทำให้การจัดการความขัดแย้งทำได้ยาก เพราะ ละเลยความต้องการที่แท้จริง ความห่วงกังวลของนักศึกษา อีกทั้ง เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540: 72-75) ได้อธิบายว่า “ความขัดแย้งเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ หากจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสมจะทำให้ความขัดแย้งพร้อมที่จะปะทุได้ตลอดเวลาและจัดการได้ยาก”

อีกทั้งเหตุผลสนับสนุนการจัดการความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยงของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต คือ นักศึกษาร้อยละ 53.3 รู้จักศูนย์สันติวิธีและชมรมภักดานักศึกษา แต่เคยไม่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และชมรมภักดานักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 87.7 ผลการวิจัยสะท้อนได้ว่านักศึกษาก่อนใหญ่เมื่อเกิดความขัดแย้งจะไม่เข้าสู่ศูนย์สันติวิธีและชมรมภักดานักศึกษา ซึ่งเป็นการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งตามแนวคิดการจัดการความขัดแย้งแบบดั้งเดิม

ในส่วนของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและชมรมภักดานักศึกษา พบว่า มีแนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบการประนีประนอมมากที่สุด ($\bar{X} = 2.37$) โดย Thomas and Kilmann (2001: 3) อธิบายว่า “การประนีประนอมเป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งโดยเน้นให้คู่พิพาทบรรลุเป้าหมายเพียงบางส่วนทำให้ต้องเสียสละบางสิ่งเพื่อให้ได้ผลประโยชน์ที่ต้องการ การจัดการความขัดแย้งเช่นนี้ทำให้เกิดผลลัพธ์ในลักษณะแพ้-แพ้ หรือชนะ-แพ้” ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีมุมมองต่อ

ความขัดแย้งแบบมนุษย์สัมพันธ์ สอดคล้องกับชัยเสกฐ์ พรหมศรี (2550: 13) อธิบายว่า “มุมมองต่อความขัดแย้งแบบมนุษย์สัมพันธ์มองความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมชาติและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้”

อย่างไรก็ดีทำให้เกิดข้อสงสัยว่า เพราะเหตุใดคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทใช้แนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบประนีประนอมจึงเกิดข้อพิพาทระหว่างกัน อธิบายได้จากการสัมภาษณ์คู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า เมื่อคู่พิพาทเกิดความขัดแย้งจะใช้อารมณ์นำเหตุผลทำให้การเจรจาเพื่อการประนีประนอม หรือพยายามข้อตกลงไม่บรรลุผลจึงจัดการความขัดแย้งอย่างสันติวิธีไม่ได้ ข้อคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ของ Goleman (2012: 24) ที่อธิบายว่า “ความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยของบุคคลที่จะตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การควบคุมอารมณ์” จากคำอธิบายของ Goleman สะท้อนให้เห็นว่า ถ้าบุคคลไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตัวเองเมื่ออยู่ในเหตุการณ์ความขัดแย้งจะทำให้ความขัดแย้งขยายตัว หรือกล่าวได้ว่าวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบประนีประนอมของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะใช้อารมณ์ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งทำให้ไม่สามารถประนีประนอมข้อข้อตกลงเพื่อยุติความขัดแย้งระหว่างกันได้

สำหรับแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ด้านการเอาชนะ พบว่า นักศึกษาจะไม่ขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นมากที่สุด ($\bar{X} = 1.81$) ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า นักศึกษายังขาดมุมมองต่อความขัดแย้งแบบรวมสมัยที่สามารถใช้ประโยชน์จากความขัดแย้ง (ชัยเสกฐ์ พรหมศรี, 2550: 13) อย่างไรก็ดีการใช้แนวทางการจัดการความขัดแย้งโดยมุ่งที่จะได้ชัยชนะ หรือพยายามที่ทำให้บรรลุเป้าหมายโดยไม่สนใจคู่พิพาท โดยใช้อำนาจ และอิทธิพลต่างๆ ในการจัดการความขัดแย้งแบบนี้จะทำให้เกิดผลลัพธ์ในลักษณะชนะ-แพ้ สอดคล้องกับ Thomas and Kilmann (2003: 3) อธิบายว่า “การเอาชนะ คือ การใช้อำนาจเหนือของคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพื่อสร้างความได้เปรียบในการจัดการความขัดแย้งทำให้เกิดผลลัพธ์ในลักษณะชนะ-แพ้ และคู่กรณีอาจคิดกลับมาแก้แค้นได้”

ในส่วนแนวทางการจัดการความขัดแย้งด้านการเอาชนะของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า นักศึกษาต้องการเป็นผู้ชนะแต่เพียงฝ่ายเดียวโดยไม่สนใจวิธีการมากที่สุด ($\bar{X} = 2.25$) ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนถึงวิธีการจัดการความขัดแย้งของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ Thomas and Kilmann

(2001: 3) อธิบายว่า “การเอาชนะเป็นการใช้อำนาจเหนือของกลุ่มพิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพื่อสร้างความได้เปรียบในการจัดการความขัดแย้งทำให้เกิดผลลัพธ์ในลักษณะชนะ-แพ้ และกลุ่มพิพาทอาจกลับมาแก้แค้นได้” และจากการสัมภาษณ์กลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า ข้อพิพาทส่วนใหญ่ เช่น การทะเลาะวิวาท กรณีที่ 1, การทะเลาะวิวาท กรณีที่ 2, การทะเลาะวิวาท กรณีที่ 3, การทะเลาะวิวาทจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ กรณีที่ 1, ข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สิน กรณีที่ 1 และข้อพิพาทเกี่ยวกับทรัพย์สิน กรณีที่ 2 ข้อพิพาทต่างๆ เหล่านี้มีลักษณะของการเอาชนะระหว่างกันทำให้เมื่อตกลงกันไม่ได้จึงใช้ความรุนแรงเพื่อแก้ไขปัญหา

ประเด็นต่อมาเป็นแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ด้านการยอมรับ พบว่า นักศึกษารับฟังความเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 2.64$) สะท้อนได้ว่า นักศึกษาบางส่วนมีความเข้าใจต่อความแตกต่างระหว่างบุคคล โดย Bono (1987: 57) อธิบายว่า “...ความขัดแย้งเกิดจากความคิดเห็นของบุคคลไม่ตรงกันมีสาเหตุมาจากบุคคลมองสิ่งต่างๆ ไม่เหมือนกันมีความต้องการที่แตกต่างกัน และบุคคลมีแบบของความคิดที่แตกต่างกัน...” ดังนั้นการรับฟังความเห็นจากทุกฝ่ายจะทำให้เกิดความเข้าใจต่อสถานการณ์ความขัดแย้งได้ดีขึ้น

อีกทั้งเมื่อพิจารณาแนวทางการจัดการความขัดแย้งด้านการร่วมมือของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า นักศึกษาร่วมกันคิด ร่วมกันปรึกษาหารือกับผู้เกี่ยวข้องในการจัดการความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.36$) สอดคล้องกับ Thomas and Kilmann (2001: 3) ได้อธิบายว่า “การยอมรับเป็นวิธีการจัดการกับความขัดแย้งโดยเน้นการสร้างความปลอดภัยให้เกิดขึ้นโดยอาศัยกระบวนการร่วมมือร่วมใจ” ซึ่งจะสร้างผลลัพธ์ในลักษณะชนะ-ชนะ อย่างไรก็ตามวิธีการที่นักศึกษาร่วมกันปรึกษาหารือเพื่อจัดการความขัดแย้งต้องระมัดระวังปัญหาด้านการสื่อสาร การตีความหมายผิดพลาด การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

ในขณะที่แนวทางการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการหลีกเลี่ยง พบว่า นักศึกษาจะฝากเพื่อนหรือบุคคลอื่นแก้ไขความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.20$) สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีมุมมองต่อความขัดแย้งแบบดั้งเดิม เพราะ หลีกเลี่ยงการจัดการปัญหาความขัดแย้ง เมื่อละทิ้งปัญหาและฝากให้บุคคลอื่นจัดการความขัดแย้งจะทำให้แก้ปัญหาไม่ตรงจุด เพราะ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ได้อยู่ในเหตุการณ์โดยตรง และไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มพิพาทว่าแท้จริงแล้วมีความรู้สึก มีความต้องการอย่างไร ทำให้การจัดการความขัดแย้งเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

ในส่วนของแนวทางการจัดการความขัดแย้งด้านการประนีประนอมซึ่งเป็นแนวทางการจัดการความขัดแย้งสุดท้าย พบว่า การจัดการความขัดแย้งนักศึกษาต้องการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคู่กรณีมากที่สุด ($\bar{X} = 2.23$) สอดคล้องกับ Thomas and Kilmann (2001: 3) อธิบายว่า “การประนีประนอมมีลักษณะมุ่งเน้นไปที่การรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่กรณี แต่ฝ่ายที่ต้องลดผลประโยชน์ของตัวเองลงเพื่อยุติความขัดแย้งจะมีความขุ่นเคืองใจ” (Thomas and Kilmann, 2001: 3) ดังนั้นหากจัดการความขัดแย้งโดยมุ่งเน้นการรักษาความสัมพันธ์เพียงส่วนเดียวและเพิกเฉยเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มพิพาทจะทำให้ความสัมพันธ์ที่ต้องการรักษาไว้ไม่ยั่งยืน

ในส่วนของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีแนวทางการจัดการความขัดแย้งด้านการประนีประนอมในประเด็นนักศึกษาต้องแลกเปลี่ยนบางอย่างเพื่อยุติความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.70$) สอดคล้องกับ Thomas and Kilmann (2001: 3) อธิบายว่า “การประนีประนอมต้องมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งลดผลประโยชน์ของตัวเองลงเพื่อยุติความขัดแย้ง” ซึ่งสามารถทำให้เกิดความขัดแย้งครั้งใหม่ได้ เพราะ ผู้ที่ต้องแลกเปลี่ยนบางอย่างเพื่อยุติความขัดแย้งมีความขุ่นเคืองใจ และสาเหตุของปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขอย่างแท้จริง

ตามที่ได้อธิบายถึงสาเหตุ และแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯที่ไม่ได้เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อย่างไรก็ตามมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯได้จัดตั้งศูนย์สันติวิธี และชมรมภิกษานักศึกษาเพื่อใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในการจัดการความขัดแย้ง หรือข้อพิพาทที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัย โดยการดำเนินงานที่ผ่านมาของศูนย์สันติวิธี และชมรมภิกษานักศึกษานั้น พบว่า ประสบความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และชมรมภิกษานักศึกษา

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และชมรมภิกษานักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ

การวิจัยเรื่อง สภาพปัญหา แนวทางการจัดการความขัดแย้ง และความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยของศูนย์สันติวิธีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯในส่วนของหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และชมรมภิกษานักศึกษา มหาวิทยาลัย

ธุรกิจบัณฑิต ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ Richmond (2006: 169) ประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการ ได้แก่ คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คุณลักษณะของกลุ่มพิพาท และลักษณะของข้อพิพาท โดยอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ การมีจิตวิญญาณของนักสันติวิธี, การมองเห็นความดีที่มีอยู่ในตัวมนุษย์, การยึดมั่นในหลักความเป็นธรรม, การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการเข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษา

เมื่อพิจารณาตามแนวคิดของ Kestner and Ray (2002: 210) อธิบายว่า “ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีประสบการณ์ ความเป็นกลาง จริยธรรม ความคิดสร้างสรรค์ ความยืดหยุ่น และการกระจายอำนาจให้กับคู่พิพาท” และวันชัย วัฒนศัพท์ (2547: 168) อธิบายว่า “. . . ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องสนับสนุนกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ดำเนินไปได้ อย่างสร้างสรรค์ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นกลาง แสดงแง่มุมในด้านบวกและลบของทั้ง 2 ฝ่าย ช่วยให้ คู่พิพาทเข้าใจธรรมชาติของข้อพิพาท ส่งเสริมให้คู่พิพาทพิจารณาทางเลือก ร่วมกันหาทางเลือกอื่นที่ดีที่สุด. . .” จากแนวคิดของนักวิชาการทั้ง 2 ท่านแสดงให้เห็นว่าให้ความสำคัญกับปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สังเกตได้ว่าคุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษาเน้นปัจจัยภายในของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยอธิบายว่า ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรเป็นอย่างไร ไม่ใช่การบอกว่าคุณเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรทำอย่างไร

การอธิบายว่าผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรเป็นอย่างไร คือ คุณสมบัติที่ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทควรจะเป็น ซึ่งเป็นหลักการสำคัญมากกว่าการอธิบายว่าเมื่อเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องทำอะไร

ดังนั้น คุณสมบัติของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา เป็นลักษณะของคุณสมบัติที่ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ควรจะเป็น ได้แก่ การมีจิตวิญญาณของนักสันติวิธี, การมองเห็นความดีที่มีอยู่ในตัวมนุษย์, การยึดมั่นในหลักความเป็นธรรม, การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการเข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษา ซึ่งเป็นปัจจัยที่ครอบคลุมและเป็นหลักการพื้นฐานของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา

สำหรับผลการวิจัย ปัจจัยความสำเร็จด้านกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ การเกิดจุดคานงัดของแนวคิดการดำเนินงานด้านวินัยนักศึกษา และการดำเนินกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างมีกลยุทธ์ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

สิ่งที่น่าสนใจ คือ การเกิดจุดคานงัดของแนวคิดการดำเนินงานด้านวินัยนักศึกษาถือเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญของกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากแต่เดิมที่เน้นการลงโทษตามระเบียบของมหาวิทยาลัย โดยไม่ใส่ใจกับความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มพิพาท หรือต้นเหตุของปัญหา ยึดกฎระเบียบเป็นหลักไม่ใส่ใจกับความสัมพันธ์ของกลุ่มพิพาททำให้กลุ่มพิพาทมีโอกาสกลับมาทะเลาะวิวาท เพราะ สาเหตุของปัญหาที่แท้จริงไม่ได้รับการตอบสนองจากกระบวนการลงโทษ แต่เมื่อนำกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเข้าร่วมกับงานวินัยนักศึกษาได้สร้างความเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ เพราะ กลุ่มพิพาทเข้าใจซึ่งกันและกันจากการรับฟังปัญหาของแต่ละฝ่ายผู้กระทำผิดสำนึกอย่างแท้จริงและพร้อมรับโทษ ผู้ถูกกระทำสามารถใช้ชีวิตได้อย่างสงบสุขในมหาวิทยาลัย และสามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพิพาทให้กลับมาอีกครั้ง

สอดคล้องกับแนวคิดของวันชัย วัฒนศัพท์, สุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์, และ สุวธิดา ศรียะพันธ์ (2548: 9) อธิบายว่า “เป้าหมายของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษา คือการแสวงหาทางออกของปัญหา มากกว่าการใช้มาตรการลงโทษทางวินัย” สะท้อนให้เห็นว่า การเกิดจุดคานงัดของแนวคิดการดำเนินงานด้านวินัยนักศึกษาที่นำเอากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาเข้าร่วมกับงานวินัยนักศึกษาได้สร้างความเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นของพฤติกรรมนักศึกษา รู้จักการฟัง การไตร่ตรองปัญหา และการแก้ปัญหาด้วยแนวทางของสันติวิธี

อีกทั้งการดำเนินกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างมีกลยุทธ์ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นสิ่งที่น่าสนใจ เพราะ ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษาใช้เทคนิคในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ การรักษาความเป็นกลาง การฟังอย่างตั้งใจ การกล่าวทวน การพูดเปรียบเทียบ การคุยผ่านคนที่ไว้ใจ การเข้าไปนั่งในใจ ซึ่งแตกต่างจากวันชัย วัฒนศัพท์ และ รัตนาภรณ์ วัฒนศัพท์ (2552: 146-147) อธิบายถึงเทคนิคที่ใช้ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น การถามคำถาม การฟังอย่างตั้งใจ การสรุปประเด็น เป็นต้น สังเกตได้ว่า เทคนิคของวันชัย วัฒนศัพท์ และ รัตนาภรณ์ วัฒนศัพท์ ชี้ประเด็นให้เห็นว่าเทคนิคที่ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยใช้ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเน้นไปที่ทักษะการสื่อสาร เช่นเดียวกับผลการวิจัย พบว่าเทคนิคในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษาเน้นไปที่ทักษะ

การสื่อสารเช่นเดียวกัน เช่น การฟังอย่างตั้งใจ การกล่าวทวน การพูดเปรียบเทียบ การคุยผ่านคนที่ไว้ใจ และการเข้าไปนั่งในใจ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า เทคนิคด้านการสื่อสารเป็นปัจจัยที่สำคัญในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ

ในส่วนปัจจัยความสำเร็จด้านคุณลักษณะของกลุ่มพิพาท พบว่า ลักษณะนิสัยของกลุ่มพิพาทมีผลต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเช่นกัน โดยผลการวิจัย พบว่า กลุ่มพิพาทมีลักษณะที่ก้าวร้าว ชอบใช้อำนาจ การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถทำได้ง่าย แต่ในขณะที่งานวิจัยของ Bushman (2002: 3-4) อธิบายว่า “ความโกรธและความก้าวร้าวมีความสัมพันธ์กันทางตรงจึงต้องรู้จักการวางอารมณ์ให้สงบการวางระยะห่างจากอารมณ์ ทำให้อารมณ์โกรธค่อย ๆ มอดดับลง”

งานวิจัยของ Bushman สะท้อนให้เห็นว่า เมื่อบุคคลมีความโกรธ การเข้าไปเจรจา หรือหาทางออกของปัญหาจะประสบความสำเร็จได้ยากต้องรอให้อารมณ์ความโกรธ ความไม่พอใจสงบลงก่อน ซึ่งสอดคล้องกับวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลที่ใช้เทคนิคต่างๆ ร่วมในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น การคุยผ่านคนที่ไว้ใจ การเข้าไปนั่งในใจ การพูดเปรียบเทียบ เป็นต้น เป็นเทคนิคที่ใช้รับมือกับคู่พิพาทที่มีลักษณะก้าวร้าวไม่รับฟังเหตุผล และเทคนิคต่างๆ เหล่านี้เป็นวิธีการทางอ้อมที่ใช้จัดการกับอารมณ์ความโกรธความไม่พอใจ เพราะไม่เข้าไปปะทะกับประเด็นที่ทำให้คู่พิพาทเกิดอารมณ์โกรธ หรือไม่พอใจโดยตรง ซึ่งทำให้คู่พิพาทที่มีลักษณะก้าวร้าวลดอารมณ์ ลดอัตตาของตัวเองลงได้ในระดับหนึ่ง จึงเป็นข้ออธิบายได้ว่า เพราะเหตุใดคู่พิพาทที่มีลักษณะก้าวร้าว ชอบใช้อำนาจ ชอบใช้กำลังสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ง่าย เนื่องจาก การมีช่วงระยะเวลาลดอารมณ์ความโกรธ และวิธีการทางอ้อมโดยใช้เทคนิคต่างๆ หลีกเลี่ยงกับการปะทะในจุดที่สามารถกระตุ้นอารมณ์ความไม่พอใจซึ่งจะเป็นอุปสรรคในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

อีกทั้งวันชัย วัฒนศัพท์, บรรพต ดันธีรวงศ์, และ ศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์ (2547: 44-45) อธิบายว่า แรงจูงใจ และการใช้อำนาจข้อพิพาทมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ดังนี้ “ถ้าคู่พิพาทมีความสัมพันธ์กันมาก มีแรงจูงใจของกลุ่มพิพาทในการแก้ปัญหา มีมาก และคู่พิพาทใช้อำนาจอย่างยุติธรรมจะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถทำได้ง่าย” ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และคุณสมบัติของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษาที่ทำให้ให้คู่พิพาทเห็นถึงความสัมพันธ์หลังการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมากกว่าการเอาชนะระหว่างกัน เพราะ การมุ่งเอาชนะกันทำให้ไม่สามารถใช้ชีวิตอยู่ในมหาวิทยาลัยได้อย่างปกติสุข ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลสำเร็จได้

สำหรับปัจจัยความสำเร็จด้านลักษณะของข้อพิพาท พบว่า ลักษณะของข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องค่าเสียหายที่มีมูลค่าสูง การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทข้อพิพาทจะทำได้ยาก สอดคล้องกับชลัท ประเทืองรัตนา (2555: 13) อธิบายว่า “. . . หากคู่พิพาทยึดจุดยืนของตัวเอง สุดโต่ง และคู่พิพาทขาดแรงจูงใจ เพราะ คู่พิพาทอาจเห็นว่าถ้าไม่เจรจาจะได้รับประโยชน์มากกว่า ก็จะไม่ใช้แนวทางเจรจาในการแก้ไขปัญหา. . .” จะเห็นได้ว่าถ้าคู่พิพาทยึดมั่นในผลประโยชน์การเรียกร้องค่าเสียหาย เพราะเห็นว่า หากคดีไปสู่ชั้นศาลจะได้ผลประโยชน์ทำให้อธิบายได้ว่าลักษณะของข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องค่าเสียหายที่มีมูลค่าสูง การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทข้อพิพาทจะทำได้ยาก เพราะ คู่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยึดจุดยืนในค่าเสียหาย หรือผลประโยชน์ที่ตัวเองคาดว่าจะได้รับมากกว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เน้นจุดสนใจร่วมกัน

จากการวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกที่นำกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ร่วมกับงานวินัยนักศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม และศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษายังถูกเลือกเป็นสถานที่ดูงานเพื่อศึกษาการจัดการความขัดแย้งในมหาวิทยาลัยด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 (ศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา, 2557) แสดงให้เห็นว่าสถานศึกษาแห่งอื่นๆ ให้ความสนใจต่อการนำกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเข้าไปใช้ระงับข้อพิพาท

ความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผู้วิจัยเห็นว่าควรนำปัจจัยของความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษามาเปรียบเทียบกับคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยในสถานศึกษา ซึ่งถือเป็นหนังสือต้นแบบที่วางรากฐานกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษาของประเทศไทยเพื่อต่อยอดองค์ความรู้ที่ได้จากผลการวิจัย

หนังสือคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยในสถานศึกษาเป็นหนังสือที่รวบรวมเอกสารที่เคยใช้ฝึกอบรมในสถานศึกษาเพื่อให้ทั้งครู อาจารย์และนักเรียนได้เข้าใจทั้งหลักการและแนวคิดของการเจรจาไกล่เกลี่ย และเป็นคู่มือเบื้องต้นในการฝึกอบรมการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษาว่ามีการปฏิบัติอย่างไรและมีวิธีขั้นตอนอย่างไร (วันชัย วัฒนศัพท์, ศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์, และสุวธิดา ศรียะพันธุ์ (2548: 1) อย่างไรก็ตามงานวิจัยฉบับนี้จะมุ่งอธิบายเปรียบเทียบในส่วนของขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอธิบายได้ดังนี้

1. การเปรียบเทียบขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า คู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยในสถานศึกษาประกอบด้วย 3 ขั้นตอนได้แก่ ก่อน ระหว่าง และหลังการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (วันชัย วัฒนศัพท์, ศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์, และสุวธิดา ศรียะพันธุ์ (2548: 12-13) ซึ่งคล้ายกับขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา

1.1 ก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

คู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยในสถานศึกษา อธิบายว่า ขั้นตอนก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประกอบด้วย การวางกลยุทธ์ในการไกล่เกลี่ยร่วมกัน และสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แต่ในขณะที่ขั้นตอนก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา ประกอบด้วย การรับเรื่องร้องเรียน การเขียนเล่าเหตุการณ์ การซักถามข้อมูลเพิ่มเติม การติดตามขยายผล และการประชุมสรุป

สังเกตได้ว่าขั้นตอนก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา สอดคล้องกับคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยในสถานศึกษา ซึ่งเป็นขั้นตอนของการรวบรวมข้อมูล และการวางแผนในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1.2 ระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ขั้นตอนระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยในสถานศึกษา ประกอบด้วย การขอความสมัครใจของกลุ่มพิพาทเพื่อเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย การให้คู่พิพาทแถลงข้อเท็จจริงของแต่ละฝ่าย การวางลำดับและสรุปประเด็นในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การสร้างทางเลือกของการแก้ปัญหา และการทำบันทึกข้อตกลงเพื่อปิดการเจรจา ในขณะที่ขั้นตอนระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และชมรมนักเรียนนักศึกษา ประกอบด้วย การอธิบายให้เข้าใจในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การกำหนดคดีการระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการให้คู่พิพาทแถลงข้อเท็จจริง

สังเกตได้ว่าขั้นตอนระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และชมรมนักเรียนศึกษาสอดคล้องกับคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยในสถานศึกษา ในประเด็นการอธิบายกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การกำหนดคดี การให้คู่พิพาทแถลงข้อเท็จจริง และร่วมกันหาทางออกของปัญหา

1.3 หลังการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ขั้นตอนหลังการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยในสถานศึกษา ประกอบด้วย การรักษาความลับของกลุ่มพิพาท การสรุปผลการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างคนกลาง และการติดตามผลในกรณีที่เป็น ในขณะที่ขั้นตอนหลังการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และชมรมนักเรียนศึกษา ประกอบด้วย การทำบันทึกข้อตกลงร่วมกันเพื่อเป็นหลักฐาน และการประชุมสรุประหว่างอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ขั้นตอนหลังการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และชมรมนักเรียนศึกษาสอดคล้องกับคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยในสถานศึกษา เนื่องจาก เป็นขั้นตอนของการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการรักษาความลับในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

อย่างไรก็ดีสำหรับการติดตามประเมินผลศูนย์สันติวิธี และชมรมนักเรียนศึกษา ไม่ได้ติดตามประเมินผลหลังจากการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำให้ไม่ทราบความพึงพอใจ ปัจจัยความสำเร็จของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในมุมมองของกลุ่มพิพาท เนื่องจากมีบุคลากร และไม่มีเครื่องมือในการติดตามประเมินผล

2. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

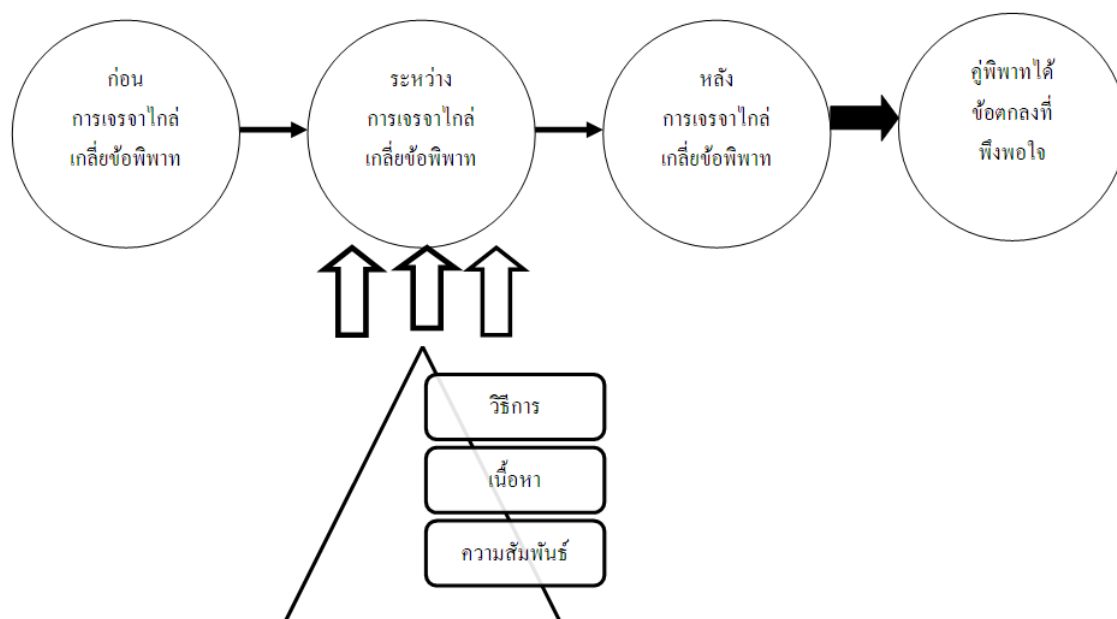
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยในสถานศึกษาได้นำตัวแบบสามเหลี่ยมความสัมพันธ์ ได้แก่ องค์ประกอบด้านวิธีการ ความสัมพันธ์ และเนื้อหา ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของตัวแบบความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เนื่องจากตัวแบบสามเหลี่ยมความสัมพันธ์จะสร้างความพึงพอใจของกลุ่มพิพาททั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (วันชัย วัฒนศัพท์, สุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์, และสุวธิดา ศรียะพันธุ์, 2548: 12-13) โดยองค์ประกอบทั้ง 3 สามารถอธิบายได้ดังนี้

องค์ประกอบด้านวิธีการจะให้ความสำคัญกับกระบวนการระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ การเจรจาไกล่เกลี่ยต้องมีความยุติธรรม เปิดโอกาสให้คู่พิพาทได้เจรจาต่อกัน มีความเป็นมาตรฐาน และการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทช่วยให้คู่พิพาทต้องเป็นกระบวนการที่ช่วยให้คู่พิพาทหาข้อตกลงร่วมกันได้

องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์จะให้ความสำคัญกับความรู้สึกร่วมกันของคู่พิพาท ได้แก่ ความรู้สึก ความกลัว ความกังวล และความคาดหวังมา ประเด็นต่างๆเหล่านี้ต้องถูกนำมาพิจารณาหรือให้ความใส่ใจในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

องค์ประกอบด้านเนื้อหาจะให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของคู่พิพาทแต่ละฝ่ายเพื่อสร้างความพึงพอใจในการหาข้อตกลงในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

เมื่อนำตัวแบบสามเหลี่ยมความสัมพันธ์มาใช้ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษาสามารถแสดงได้ตามภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษา

หมายเหตุ: ปรับจากคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษา

ที่มา: วันชัย วัฒนศัพท์, ศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์, และสุวธิดา ศรียะพันธุ์ (2548: 12-13)

จากภาพที่ 5 แสดงให้เห็นว่าการนำตัวแบบสามเหลี่ยมความสัมพันธ์มาใช้ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งถูกนำมาใช้ระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อสร้างความพึงพอใจของคู่พิพาทในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ในส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และชมรมกษัตริย์ศึกษางานวิจัยฉบับนี้ได้ใช้ทฤษฎีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ Richmond ประกอบด้วย คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คุณลักษณะของคู่พิพาท และลักษณะของข้อพิพาท (Richmond 2006: 169) อธิบายได้ดังนี้

คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ การมีจิตวิญญาณของนักสันติวิธี, การมองเห็นความดีที่มีอยู่ในตัวมนุษย์, การยึดมั่นในหลักความเป็นธรรม, การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการเข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษา คุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ช่วยรวบรวมข้อมูลจากคู่พิพาท และ การใช้กลยุทธ์ต่างๆ เช่น การให้ยา องค์กรประกอบเหล่านี้ช่วยส่งเสริมขั้นตอนก่อนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในการรวบรวมข้อมูล การให้ข้อคิดกับคู่พิพาท

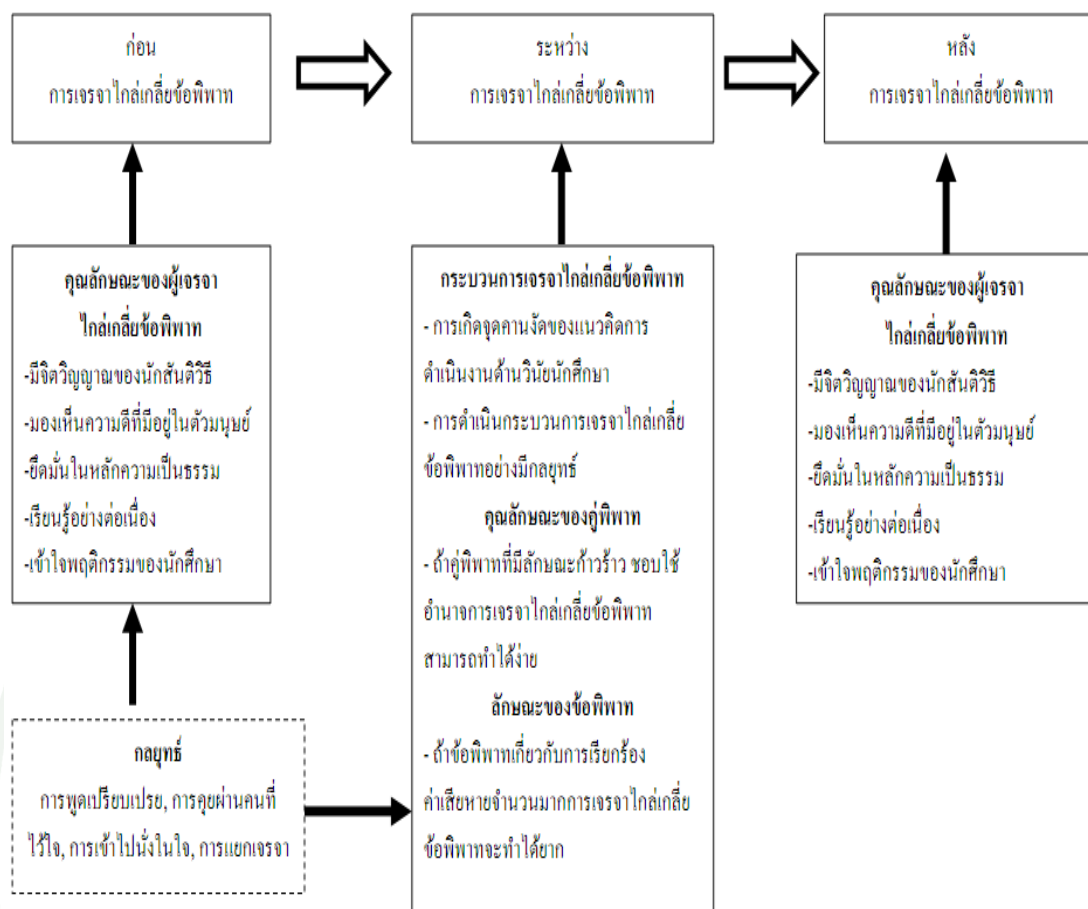
กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ การเกิดจุดคานงัดของแนวคิดการดำเนินงาน ด้านวินัยนักศึกษา และการดำเนินกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างมีกลยุทธ์ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

คุณลักษณะของคู่พิพาท ได้แก่ ถ้าคู่พิพาทมีลักษณะที่ก้าวร้าว ชอบใช้อำนาจ ทะเลาะวิวาท การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถทำได้ง่าย ซึ่งอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องใช้ กลยุทธ์ต่างๆร่วมด้วย เช่น การพูดเปรียบเทียบ การพูดผ่านคนที่คู่พิพาทไว้ใจ

ลักษณะของข้อพิพาท ได้แก่ ถ้าคู่พิพาททราบว่ามีส่วนผิดในเหตุการณ์ด้วยจะทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำได้ง่าย ซึ่งอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องใช้ กลยุทธ์ต่างๆร่วมด้วย เช่น การเข้าไปนั่งในใจ การพูดเปรียบเทียบ

สังเกตได้ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ สันติวิธี และชมรมภิกษานักศึกษามีความแตกต่างจากคู่มือเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษา เพราะ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และ ชมรมภิกษานักศึกษามีความสัมพันธ์กับทุกขั้นตอนตั้งแต่ก่อน ระหว่าง และหลังการเจรจาไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท และมีเทคนิคต่างๆที่ถูกนำมาใช้ร่วมกับกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในขณะที่ ตัวแบบสามเหลี่ยมความสัมพันธ์ตามคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะมีความสัมพันธ์กับขั้นตอน ระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเท่านั้น

สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และชมรมภิกษานักศึกษาสามารถ แสดงได้ตามภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและ
 ธรรมาภิบาลนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากภาพที่ 4 อธิบายได้ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษามีความสัมพันธ์ในทุกขั้นตอนของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งถือเป็นจุดเด่นของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา

โดยสรุปแล้วการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยในสถานศึกษา กับศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา ได้แก่ คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คุณลักษณะของคู่พิพาท และลักษณะของข้อพิพาทมีความสัมพันธ์ในทุกขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในขณะที่ตัวแบบสามเหลี่ยมความสัมพันธ์ในคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษา ได้แก่ องค์ประกอบด้านวิธีการ องค์ประกอบด้านเนื้อหา และองค์ประกอบด้านความสัมพันธ์จะสัมพันธ์กับขั้นตอนระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเท่านั้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สภาพปัญหา แนวทางการจัดการความขัดแย้ง และความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยของศูนย์สันติวิธีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาความขัดแย้งของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยเป็นงานวิจัยเชิงผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและงานวิจัยเชิงคุณภาพ ในส่วนของงานวิจัยเชิงปริมาณใช้กลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตจำนวน 390 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิกับนักศึกษาจากทุกคณะในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และนักศึกษาคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวน 20 คน เพื่อศึกษาสภาพปัญหาความขัดแย้งของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และเพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสัมภาษณ์อาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวน 6 ท่าน และนักศึกษาคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวน 20 คนจาก 10 ข้อพิพาท เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

สภาพปัญหาความขัดแย้งในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

สภาพปัญหาความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตในภาพรวม พบว่ามีความขัดแย้งด้านข้อมูลมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31$) เช่นเดียวกันกับคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่มีความขัดแย้งด้านข้อมูลมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{X} = 3.41$) ซึ่งเป็นผลมาจากความแตกต่างขององค์ประกอบด้านบุคคลตามแนวคิดที่ Pneuman and Bruehl (1982: 35) ได้อธิบายว่าการมีภูมิหลังที่แตกต่างกัน เช่น ค่านิยม การศึกษา ประสบการณ์ ปัญหาการปฏิสัมพันธ์ เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่มต่างๆ เป็นสาเหตุของความขัดแย้ง

เมื่อพิจารณาสภาพปัญหาความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ ถูกนิทา กล่าวหา หรือถูกว่าร้ายมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) ในขณะที่สภาพปัญหาความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า เคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ เข้าใจผิดเวลาพูดคุยกันมากที่สุด ($\bar{X} = 3.60$) ซึ่งสามารถอธิบายตามแนวคิดของ Pneuman and Bruehl (1982: 35) อธิบายว่า “. . . ปัญหาจากสื่อที่ไม่ดี ไม่เหมาะสม หรือการมีแบบฉบับทางจิตวิทยา เช่น วิธีคิด ความรู้สึก ประสาทสัมผัส แบบฉบับทางอารมณ์ที่แตกต่างกันของนักศึกษาสามารถก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ และ ถ้าบุคคลมีความแตกต่างกันด้านประสบการณ์ การมีการรับรู้ที่แตกต่างกันเป็นสาเหตุของความขัดแย้ง. . .”

แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตในภาพรวม พบว่า เป็นแนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยงมากที่สุด ($\bar{X} = 2.77$) เหตุผลที่นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีแนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยงเป็นเพราะมีแนวคิดต่อความขัดแย้งแบบดั้งเดิมสอดคล้องกับการอธิบายของชัยเสกฐ์ พรหมศรี (2550: 13) ที่อธิบายว่า “ความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี และมีผลกระทบด้านลบหากหลีกเลี่ยงได้ควรหลีกเลี่ยง” ซึ่งไม่ใช่วิธีการจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิผล

ในขณะที่ แนวทางการจัดการความขัดแย้งของกลุ่มพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีแนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบการประนีประนอมมากที่สุด ($\bar{X} = 2.37$) โดยชัยเสกฐ์ พรหมศรี (2550: 13) อธิบายว่า “มุมมองต่อความขัดแย้งแบบมนุษย์สัมพันธ์จะมองความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมชาติและยากหลีกเลี่ยงสามารถกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาได้”

เมื่อพิจารณาแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตด้านการหลีกเลี่ยงเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาไม่สนใจแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง เพราะ ความขัดแย้งจะสลายไปเองหากไม่สนใจ มากที่สุด ($\bar{X} = 2.80$) สอดคล้องกับเสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540: 72-75) อธิบายว่า “ความขัดแย้งเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่สามารถจัดการได้” ดังนั้น หากนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตไม่จัดการความขัดแย้งโดยคิดว่าความขัดแย้งจะหายไปจึงไม่ใช่วิธีการจัดการความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ

ในขณะที่คู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตด้านการหลีกเลี่ยงเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาจะฝากเพื่อนหรือบุคคลอื่นแก้ไขความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.20$) สะท้อนให้เห็นว่า คู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังคงมีมุมมองต่อความขัดแย้งแบบดั้งเดิมด้วยเช่นกัน เพราะ ละทิ้งปัญหาโดยฝากให้เพื่อนหรือบุคคลอื่นแก้ไขทำให้การแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้ง เมื่อละทิ้งปัญหาและให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาจัดการความขัดแย้งจะทำให้แก้ปัญหาไม่ตรงจุด

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและ ธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

การสัมภาษณ์อาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และนักศึกษาคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา โดยนำแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ Richmond ได้แก่ คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คุณลักษณะของคู่พิพาท และลักษณะของข้อพิพาท (Richmond, 2006: 169) ใช้เป็นกรอบแนวคิด ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ การมีจิตวิญญาณของนักสันติวิธี, การมองเห็นความดีที่มีอยู่ในตัวมนุษย์, การยึดมั่นในหลักความเป็นธรรม, การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการเข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษา
2. คุณสมบัติของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษามีลักษณะของคุณสมบัติที่ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้แก่ การมีจิตวิญญาณของนักสันติวิธี, การมองเห็นความดีที่มีอยู่ในตัวมนุษย์, การยึดมั่นในหลักความเป็นธรรม, การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการเข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษา
3. คุณลักษณะของคู่พิพาท พบว่า ลักษณะนิสัยของคู่พิพาทมีผลต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเช่นกัน โดยผลการวิจัย พบว่า คู่พิพาทมีลักษณะที่ก้าวร้าว ชอบใช้อำนาจ การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถทำได้ง่าย

4. ลักษณะของข้อพิพาท พบว่า ลักษณะของข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องค่าเสียหายที่มีมูลค่าสูง การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทข้อพิพาทจะทำได้ยาก

การนำปัจจัยของความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษามาเปรียบเทียบกับคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยในสถานศึกษา ซึ่งถือเป็นหนังสือต้นแบบที่วางรากฐานกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษาของประเทศไทยเพื่อต่อยอดองค์ความรู้ที่ได้จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยในสถานศึกษาได้นำตัวแบบสามเหลี่ยมความสัมพันธ์ได้แก่ องค์ประกอบด้านวิธีการ ความสัมพันธ์ และเนื้อหา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (วันชัย วัฒนศัพท์, ศุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์, และสุวธิดา ศรียะพันธุ์, 2548: 12-13)

ในส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา งานวิจัยฉบับนี้ได้ใช้ทฤษฎีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของ Richmond ประกอบด้วย คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คุณลักษณะของกลุ่มพิพาท และลักษณะของข้อพิพาท (Richmond 2006: 169) ซึ่งสังเกตได้ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษามีความแตกต่างจากคู่มือเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในสถานศึกษา เพราะ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษามีความสัมพันธ์กับทุกขั้นตอนตั้งแต่ก่อน ระหว่าง และหลังการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อีกทั้งกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีเทคนิคต่างๆ ที่ถูกนำมาใช้ร่วมกับกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในขณะที่ตัวแบบสามเหลี่ยมความสัมพันธ์ตามคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะมีความสัมพันธ์กับขั้นตอนระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเท่านั้น

โดยสรุปแล้วการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยในสถานศึกษา กับศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษาค้นพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษามีได้แก่ คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คุณลักษณะของกลุ่มพิพาท และลักษณะของข้อพิพาทมีความสัมพันธ์ในทุกขั้นตอนของการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในขณะที่ตัวแบบสามเหลี่ยมความสัมพันธ์ในคู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

พิพาทในสถานศึกษา ได้แก่ องค์ประกอบด้านวิธีการ องค์ประกอบด้านเนื้อหา และองค์ประกอบด้านความสัมพันธ์จะสัมพันธ์กับขั้นตอนระหว่างการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การสร้างนักเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคณะต่างๆของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ศูนย์สันติวิธี และชมรมภักดีนักเรียน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ต้องรับภาระหน้าที่ดูแลงานวินัยควบคู่ไปกับการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์จำนวน 14,197 คน ซึ่งอาจดูแลได้อย่างไม่ทั่วถึง อีกทั้งผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่านักศึกษาร้อยละ 53.3 รู้จักศูนย์สันติวิธี และชมรมภักดีนักเรียน แต่ไม่เคยเข้าศูนย์สันติวิธี และชมรมภักดีนักเรียนถึงร้อยละ 87.7 สอดคล้องกับผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีแนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยง ($\bar{X}=2.77$) ดังนั้นศูนย์สันติวิธี และชมรมภักดีนักเรียนต้องสร้างนักเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำคณะต่างๆในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ที่รับตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาในแต่ละคณะที่มีหน้าที่ดูแลนักศึกษาด้วยการจัดอบรมให้ความรู้ด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพราะ เมื่อเกิดข้อพิพาทระหว่างนักศึกษาในคณะ หรือระหว่างคณะ อาจารย์รองกิจการนักศึกษาสามารถทำหน้าที่เป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ในเบื้องต้น

2. การสร้างนักเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจากตัวแทนนักศึกษาของทุกคณะ

จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีแนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยง ($\bar{X}=2.77$) ทำให้ศูนย์สันติวิธี และชมรมภักดีนักเรียนต้องสร้างนักเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยดึงตัวแทนนักศึกษาของทุกคณะในมหาวิทยาลัยเพื่ออบรมให้ความรู้ด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเป็นการสร้างกลไกการจัดการความขัดแย้งในกลุ่มนักศึกษาด้วยกัน เพราะเมื่อกลุ่มนักศึกษาเกิดข้อพิพาท นักศึกษาที่ได้รับการอบรมด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างกันได้ และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของศูนย์สันติวิธี และชมรมภักดีนักเรียน คือ การสร้างสันติวัฒนธรรมให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3. การประเมินความพึงพอใจของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศูนย์สันติวิธี และชมรมภักดีนักเรียน

ศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษาไม่ได้ประเมินความพึงพอใจของกลุ่มพิพาทหลังการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสำเร็จทำให้ศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษาไม่มีฐานข้อมูลเพื่อนำมาพัฒนากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้นจึงต้องสร้างเครื่องมือเพื่อประเมินความพึงพอใจของกลุ่มพิพาทเพื่อนำผลการประเมินพัฒนาการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา

4. การเก็บข้อมูลนักศึกษาที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างเป็นระบบ

ศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษาควรเพิ่มรายละเอียดในแบบฟอร์มการขอรับบริการของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา เช่น เบอร์โทรศัพท์สำหรับการติดต่อ, อีเมล, ชื่อของเพื่อนสนิทที่ติดต่อได้, ที่อยู่ของผู้ปกครอง เป็นต้น เนื่องจากเมื่อนักศึกษาคู่พิพาทจบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯบางส่วนไม่สามารถติดต่อเพื่อติดตามผลจากการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ และการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบจะทำให้ศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษามีฐานข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์คุณลักษณะของกลุ่มพิพาท องค์ประกอบอื่นๆเพื่อพัฒนาการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของแต่ละคณะในมหาวิทยาลัย เพราะ ในบางคณะได้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้กับคู่พิพาทในเบื้องต้นก่อนส่งศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษาเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าคณะในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯมีการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในรูปแบบใด และเกิดผลสัมฤทธิ์เพียงใด

2. การทำวิจัยครั้งต่อไปต้องเข้าไปสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมเพื่อสังเกตการณ์ในกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในการหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี และธรรมาภิบาลนักศึกษา

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

ชลัท ประเทืองรัตนนา. 2555. “ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ย”. วารสารศาลยุติธรรม
ปริทัศน์. 6 (2): 14.

ชัยเสถียร พรหมศรี. 2550. การจัดการความขัดแย้งในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

จิตติ ลาภอนันต์. 2556. อาจารย์ประจำศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต. สัมภาษณ์, 2 ต.ค. 2556.

จิตติ ลาภอนันต์. 2557. อาจารย์ประจำศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต. สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2557

ณรงค์ศักดิ์ พลแก้ว. 2554. สังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้ง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ถวัลย์ แดงไทย. 2557. อาจารย์ประจำศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต. สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2557.

ทะนง หล้าคำ. 2554. “เรื่องการศึกษาแนวทางการลดความรุนแรงของนักเรียนในสถานศึกษาโดย
ใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง: กรณีศึกษาโรงเรียนหนองกุงศรีวิทยาการสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัชฌมศึกษาเขต 24.” วารสารศึกษาศาสตร์ฉบับวิจัย
บัณฑิตศึกษา. 5 (1): 46.

ธนภัทร แสงจันทร์. 2553. “การศึกษาแนวทางการลดความรุนแรงของนักเรียนในสถานศึกษา
โดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง : กรณีศึกษาวิทยาลัยเทคนิคขอนแก่น.” วารสาร
ศึกษาศาสตร์ฉบับวิจัยบัณฑิตศึกษา. 3 (1): 43.

- ชรินทร์ ชมภู. 2554. **แนวทางการไกล่เกลี่ยในสถานศึกษา อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง** การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2548. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: วิ.อินเตอร์พรีนท์.
- นเรศ สุนทรชัย. 2557. **อาจารย์ประจำศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2557.**
- บรรพต ต้นธีรวงศ์. 2553. **คุณลักษณะเฉพาะตัวกับความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้ง.** กรุงเทพมหานคร: คบไฟ. แปลจาก Bowling, Daniel. and David. A. Hoffman. 2003. **Bringing peace into the room : how the personal qualities of the mediator impact the process of conflict resolution.** New Jersey: John Wiley and son.
- บรรพต ต้นธีรวงศ์. 2553. **พลวัตการจัดการความขัดแย้ง: คบไฟ.** แปลจาก Bernard S. Mayer. 1946. **The dynamics of conflict resolution : a practitioners guide.** University of Michigan : Jossey-Bass Publishers.
- ภานุ รังสีสหัส. 2554. **“การบริหารความขัดแย้ง.” การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.** กรุงเทพมหานคร: ศาลยุติธรรม, 70-80.
- มนตรี ศิลป์มหาบัณฑิต. 2554. **“การบริหารความขัดแย้ง.” การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.** กรุงเทพมหานคร: ศาลยุติธรรม, 13.
- วรุฒิ สวัสดิชัย. 2557. **อาจารย์ประจำศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2557**

วินิจ มุลวิษา. 2555. “แนวทางการลดความรุนแรงของนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการเห็นในสถานศึกษา โดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง : กรณีศึกษาโครงการนักเรียนตาบอดเรียนร่วมในความรับผิดชอบของโรงเรียนการศึกษาคนตาบอด ขอนแก่น.” วารสารศึกษาศาสตร์ ฉบับวิจัยบัณฑิตศึกษา. 5 (1): 54.

วันชัย วัฒนศัพท์. 2547. **ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา.** พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.

วันชัย วัฒนศัพท์, ถวิลวดี บุรีกุล และ สุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์. 2545. **คู่มือการเพิ่มพลังความสามารถกระบวนการจัดการข้อพิพาท.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า. แปลจาก Kho, James. et al. Empowering Dispute Management Processes. Philippines: Haribon Foundation.

วันชัย วัฒนศัพท์, บรรพต ตันธีรวงศ์, และ สุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์. 2547. **การจัดการความขัดแย้งและการ ขอโทษ.** กรุงเทพมหานคร: ศาเลาแดง. แปลจาก Catherine Morris. 2003.

วันชัย วัฒนศัพท์ และ รัตนาภรณ์ วัฒนศัพท์. 2552. **การแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา.** นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.

วันชัย วัฒนศัพท์, สุภณัฐ เพิ่มพูนวิวัฒน์, และ สุวธิดา ศรียะพันธุ์. 2548. **คู่มือการเจรจาไกล่เกลี่ยในสถานศึกษา.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.

ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. 2548. **เกี่ยวกับหน่วยงาน** (Online). www.dpu.ac.th/peace. 1 มีนาคม 2556.

ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. 2556. **แบบบันทึกผลการดำเนินงานของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.** (อัดสำเนา).

ศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. 2557. เอกสารประกอบการประชุม. (อัดสำเนา).

สถาบันพระปกเกล้า. 2554. ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ย (Online). www.kpi.ac.th, 1 มีนาคม 2556.

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2540. ความขัดแย้ง : การบริหารเพื่อสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: ต้นอ้อ แกรมมี

สำนักทะเบียนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. 2556. จำนวนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. (อัดสำเนา).

อดิชาติ ตันเจริญ. 2557. อาจารย์ประจำศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2557.

อภิสิทธิ์ แพ้ไชสง. 2554. “แนวทางการลดความรุนแรงของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาในสถานศึกษาโดยใช้วิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง: กรณีศึกษา โรงเรียนเป็ยน้อยศึกษา”. วารสารศึกษาศาสตร์ ฉบับวิจัย บัณฑิตศึกษา. 5 (1): 155.

Bono, Edward. De. 1987. **Six Thinking Hats**. Canada: Penguin Books.

Borisoff, D. and D. A. Victor. 1998. **Conflict Management: A Communication Skills Approach**. Boston: Allyn and Bacon.

Brown, H. and A. Marriott. 2011. **Alternative Dispute Resolution Principles and Practice**. London: Sweet and Maxwell.

Bushman, B. J. 2002. **Does Venting Anger Feed or Extinguish the Flame? Catharsis, Rumination, Distraction, Anger, and Aggressive Responding** (Online). <http://goo.gl/fSMEK9>, March 26, 2014.

- Carrell, F. R., D. F. Jennings and C. Heavrin. 1997. **Fundamentals of Organizational Behavior: Instructor's Manual & Test item.** New Jersey: Prentice-Hall.
- Chicanot, J. and G. S. 2003. **The Practice of Mediation: Exploring Attitude, Process and Skills.** Canada: ADR Education.
- Cooper, C. A. 1992. "Mediation, The Experience in the United States." **Construction Conflict Management and Resolution** n.d. 287.
- Coser, L. A. 1956. **The Functions of Social Conflict.** Illinois: Free Press.
- Crawford, D. and R. Bodine. 1996. **Conflict resolution education: preparing youth for the future.** Report to Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention. June 15, 2001. Washington: Department of Justice.
- Daniel, G. 2012. **Emotional Intelligence: 10th Anniversary Edition.** Random House LLC: New York.
- Erickson, S. K. and M. S. Mcknight. 2001. **The Practitioner's Guide to Mediation: A Client Centered Approach.** New York: Wiley.
- Fisher, R. and W. Ury. 1991. **Getting to Yes: Negotiating an Agreement Without Giving In.** United kingdom: Random House.
- Kestner, P. Bowman. and L. Ray. 2002. **The Conflict Resolution Training Program: Leader's manual.** San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Lewicki, R. J., D. M. Saunders. and B. Barry. 2006. **Negotiation.** California: McGraw-Hill.

Moore, C. W. 1996. **The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict.**

San Francisco: Jossey-Bass

Pneuman, R. W. and M. E. Bruehl. 1982. **Managing Conflict: A Complete Process - Centered Handbook.** Pennsylvania: Prentice-Hall.

Richmond, O. 2006. "Devious objectives and the disputants view of international mediation : a theoretical framework." **Journal of Peace Research** n.d. (35): 169-172.

Schermerhorn, J. R., J. G. Hunt. and R. N. Osborn. 1997. **Organizational Behavior.**

San Francisco: John Wiley & Sons.

Thomas, K. W. and R. H. Kilmann. 2001. **Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument Profile and Interpretive Report.** Report to PAT SAMPLE. March 2, 2010.

United kingdom: CPP.

Wilmot, W. and J. Hocker. 2013. **Interpersonal Conflict.** Ninth Edition. California: McGraw-Hill.



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

สภาพปัญหา แนวทางการจัดการความขัดแย้ง และความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยของศูนย์สันติวิธี

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของความขัดแย้งและแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2. ผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์จากทุกคณะวิชา และคณาจารย์ที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและชมรมคณาภิบาลนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สาเหตุของความขัดแย้งซึ่งเป็นแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตอนที่ 3 แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

4. โปรดแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และตอบแบบสอบถามทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามฉบับนี้จะสร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาเสียสละเวลาเพื่อทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน เพียงหนึ่งคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- 1.ชาย 2.หญิง

2. อายุ

- 18 – 20 ปี 21-23 ปี 24-26 ปี 26 ปีขึ้นไป

3.ชั้นปีการศึกษา

- ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 อื่นๆ.....

4.คณะวิชา

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> คณะบริหารธุรกิจ | <input type="checkbox"/> คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม |
| <input type="checkbox"/> คณะการบัญชี | <input type="checkbox"/> คณะนิเทศศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะเศรษฐศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะนิติศาสตร์ปริธีดี พนมยงค์ | <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| <input type="checkbox"/> คณะศิลปศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะศิลปกรรมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ | <input type="checkbox"/> คณะรัฐประศาสนศาสตร์ |

5. ท่านเคยเข้าไปเกี่ยวข้องกับประเด็นความขัดแย้งใด *****โปรดเรียงลำดับ *****

(5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

- _____ ด้านข้อมูล เช่น การรับข้อมูลที่ผิดพลาด, การตีความคลาดเคลื่อน, เข้าใจผิด
- _____ ด้านผลประโยชน์ เช่น เรื่องทรัพย์สิน, คะแนนสอบ, เพื่อนไม่ยอมช่วยทำรายงาน
- _____ ด้านโครงสร้าง เช่น ระเบียบของมหาวิทยาลัย, การติดต่อประสานงานกับมหาวิทยาลัย
- _____ ด้านความสัมพันธ์ เช่น การมีทัศนคติที่ไม่ตรงกัน, อคติ, นิสัย
- _____ ด้านค่านิยม เช่น วัฒนธรรมท้องถิ่น, หลักศาสนา

6. ท่านรู้จักศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ หรือไม่

รู้จัก

ไม่รู้จัก

7. ท่านเคยเข้ากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ หรือไม่

เคย

ไม่เคย

ตอนที่ 2 สาเหตุของความขัดแย้งซึ่งเป็นแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน เพียงหนึ่งคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- 5 หมายถึง ความขัดแย้งในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความขัดแย้งในระดับมาก
- 3 หมายถึง ความขัดแย้งในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความขัดแย้งในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความขัดแย้งในระดับน้อยที่สุด

ลำดับ	สาเหตุของความขัดแย้ง	ระดับความขัดแย้ง				
		5	4	3	2	1
ด้านข้อมูล						
3.1	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อนเพราะ เข้าใจผิดเวลาพูดคุยกัน					
3.2	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อนเพราะ ถูกนิินทา กล่าวหา หรือถูกว่าร้าย					
3.3	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อนจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ (Facebook,line, twitter ฯลฯ)					

ลำดับ	สาเหตุของความขัดแย้ง	ระดับความขัดแย้ง				
		5	4	3	2	1
3.4	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อนเพราะ เชื่อถือข้อมูล กันคนละแบบ					
ด้านผลประโยชน์						
3.5	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อนเพราะ เพื่อนยืมเงิน แล้วไม่นำมาใช้คืน					
3.6	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อนเพราะ เพื่อนทำ ทรัพย์สินเสียหายและไม่รับผิดชอบ					
3.7	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อนเพราะ เพื่อนทำ คะแนนในการสอบได้ดีกว่าตนเอง					
3.8	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อนเพราะ เพื่อนไม่เข้า เรียนแต่ได้คะแนนดีกว่าตนเอง					
3.9	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อนเพราะ เพื่อนไม่ยอม ช่วยทำรายงาน หรือกิจกรรม					
ด้านโครงสร้าง						
3.10	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อนเพราะ เพื่อนไม่ยอม ทำตามระเบียบของมหาวิทยาลัย เช่น ไม่เข้าเรียน					
3.11	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับอาจารย์ในการติดต่อขอ คำปรึกษา หรือในการส่งงาน					
3.12	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย เพราะ ไม่อำนวยความสะดวกและใช้กริยาวาจาที่ไม่ดีใน การติดต่อประสานงาน					
3.13	นักศึกษารู้สึกไม่พอใจในกระบวนการติดต่อ ประสานงานกับมหาวิทยาลัย เช่น การลงทะเบียน					

ลำดับ	สาเหตุของความขัดแย้ง	ระดับความขัดแย้ง				
		5	4	3	2	1
ด้านความสัมพันธ์						
3.14	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ใช้เหตุผลในการพูดคุยกันได้					
3.15	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ การมีทัศนคติที่ไม่ตรงกันและหาข้อสรุปร่วมกันไม่ได้					
3.16	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ ความมีอคติที่ไม่ดีต่อเพื่อน					
3.17	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อนเพราะ ทนไม่ได้กับนิสัยที่ไม่ดีของเพื่อน					
3.18	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ ความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน					
ด้านค่านิยม						
3.19	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ ความเชื่อในวัฒนธรรมท้องถิ่นไม่ตรงกัน					
3.20	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อน เพราะ ความเชื่อในหลักศาสนาที่ไม่เหมือนกัน					
3.21	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งมหาวิทยาลัย เรื่องการปลูกฝังค่านิยมในเรื่องการแต่งกาย					
3.22	นักศึกษาเคยมีความขัดแย้งมหาวิทยาลัย เรื่องการปลูกฝังวัฒนธรรมไทย					

ตอนที่ 3 แนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ลำดับ	แนวทางการจัดการความขัดแย้ง	บ่อยครั้ง 3	บางครั้ง 2	ไม่เคย 1
การเอาชนะ				
4.1	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาต้องการเป็นผู้ชนะแต่เพียงฝ่ายเดียวโดยไม่สนใจวิธีการ			
4.2	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาเชื่อมั่นในความคิดของตัวเองเพียงฝ่ายเดียว			
4.3	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะไม่ขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นๆ			
4.4	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะใช้อำนาจที่มีอยู่ หรือแสวงหาอำนาจเพื่อเอาชนะ			
การยอมรับ				
4.5	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะอยู่กับฝ่ายที่มีจำนวนผู้สนับสนุนมากกว่า			
4.6	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะทำตามความต้องการของกลุ่มเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้ง			
4.7	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะรับฟังความเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง			
4.8	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มากกว่าการยอมให้เกิดความขัดแย้ง			

ลำดับ	แนวทางการจัดการความขัดแย้ง	บ่อยครั้ง 3	บางครั้ง 2	ไม่เคย 1
การหลีกเลี่ยง				
4.9	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะละทิ้งไม่สนใจที่จะแก้ไขปัญหา เพราะ ความขัดแย้งต่าง ๆ มันจะหายไปหากเราไม่สนใจ			
4.10	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาชอบเปลี่ยนเรื่องหรือเปลี่ยนประเด็นเพื่อให้ตนเองพ้นจากความเกี่ยวข้องกับ ความขัดแย้ง			
4.11	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาไม่กล้าแสดงความคิดเห็น เพื่อหาทางออกของปัญหา			
4.12	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะฝากเพื่อนหรือบุคคลอื่นแก้ไขความขัดแย้ง			
การร่วมมือ				
4.13	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะร่วมกันคิด ร่วมกันปรึกษาหารือกับคนที่เกี่ยวข้อง			
4.14	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาเชื่อจะรับฟังข้อมูลจากทุกฝ่าย			
4.15	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาเชื่อว่าตัวเองไม่สามารถหาทางออกของปัญหาเพียงคนเดียวได้			
4.16	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาต้องการเป้าหมายคือ ทุกฝ่ายต้องชนะ			

ลำดับ	แนวทางการจัดการความขัดแย้ง	บ่อยครั้ง 3	บางครั้ง 2	ไม่เคย 1
การประนีประนอม				
4.17	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะลดความต้องการของตัวเองลงในระดับที่ยอมรับได้เพื่อยุติความขัดแย้ง			
4.18	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาจะใช้บุคคลที่สามเพื่อช่วยในการเจรจายุติความขัดแย้ง			
4.19	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาต้องแลกเปลี่ยนบางอย่างเพื่อยุติความขัดแย้ง			
4.20	การแก้ไขความขัดแย้ง นักศึกษาต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคู่กรณี			

แบบนำการสัมภาษณ์

สำหรับอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

- เพศ.....
- อายุ.....ปี
- ตำแหน่ง.....
- ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....
- ท่านเคยเข้ารับการอบรมหลักสูตรการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือไม่.....

2. ท่านคิดว่ากระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

3. ท่านคิดว่าปัจจัยอะไรที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3.1 ผู้ที่ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีคุณลักษณะอย่างไร

(ตำแหน่ง, ความรู้, ทักษะ, ประสบการณ์)

3.2 กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีขั้นตอนอย่างไร และปัจจัยใดช่วยให้การเจรจาไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ (สภาพแวดล้อม, กลยุทธ์)

3.3 ท่านคิดว่าลักษณะของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ลักษณะแบบใดที่ช่วยทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ

(อำนาจ, ความสัมพันธ์ในอดีต, มุมมองต่อข้อพิพาท, ความเชื่อ, วัฒนธรรม)

3.4 ท่านคิดว่าข้อพิพาทลักษณะใดที่ช่วยทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (ระยะเวลา, ประเด็นข้อพิพาท, ความรุนแรงของประเด็น)

แบบนำการสัมภาษณ์

สำหรับคู่พิพาทที่เข้าร่วมกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาล

นักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

- เพศ.....
- อายุ.....ปี
- ชั้นปีการศึกษา.....
- คณะ.....
- ประเภทของข้อพิพาท.....
- ท่านรู้จักศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

หรือไม่.....

2. ท่านมีความพึงพอใจต่อกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์เพียงใด

3. ท่านคิดว่าปัจจัยอะไรที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของท่าน

- 3.1 ผู้ที่ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องมีคุณลักษณะอย่างไร (ตำแหน่ง, ความรู้, ทักษะ, ประสบการณ์)
- 3.2 กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีขั้นตอนอย่างไร และปัจจัยใดช่วยให้อาการเจรจาไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จ (สภาพแวดล้อม, กลยุทธ์)
- 3.3 ท่านคิดว่าลักษณะของคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ลักษณะแบบใดที่ช่วยทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประสบความสำเร็จ (อำนาจ, ความสัมพันธ์ในอดีต, มุมมองต่อข้อพิพาท, ความเชื่อ, วัฒนธรรม)

- 3.4 ท่านคิดว่าข้อพิพาทลักษณะใดที่ช่วยทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์
สันติวิธีและธรรมาภิบาลนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ประสบความสำเร็จ
(คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ,กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
, คุณลักษณะของคู่พิพาท , ลักษณะของข้อพิพาท)



ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นายนิติพล ธาระรูป
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 28 เดือนเมษายน พ.ศ. 2530
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ.2554
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	อาจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ผลงานวิชาการ	- นักวิจัยหลัก โครงการวิจัยและประเมินผลการ ขับเคลื่อนแผนพัฒนาความซื่อตรงแห่งชาติปี พ.ศ. 2557-2559 ของเครือข่ายองค์กรภาคีภายใต้ การดำเนินโครงการสมัชชาคุณธรรม