

นิตินิต ธาระรูป 2558: สภาพปัญหา แนวทางการจัดการความขัดแย้ง และความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย
ของศูนย์สันติวิธี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการความ
ขัดแย้ง) สาขาการจัดการความขัดแย้ง คณะสังคมศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภกาญจน์ พงศ์ยี่หล้า, Ph.D. 152 หน้า

การศึกษาเรื่อง สภาพปัญหา แนวทางการจัดการความขัดแย้ง และความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยของศูนย์
สันติวิธี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาความขัดแย้งของนักศึกษาใน
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิต และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์สันติวิธี
และชมรมภักดีนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยเป็นงานแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ
และการวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิตจำนวน 390 คน และคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวน 20 คน ส่วนการวิจัย
เชิงคุณภาพรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากอาจารย์ผู้ทำหน้าที่เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
จำนวน 6 คน และคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจำนวน 10 คู่พิพาทและได้วิเคราะห์
ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย
ข้อพิพาทมีความขัดแย้งด้านข้อมูลมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31$, $\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ สำหรับแนวทางการจัดการความ
ขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า มีแนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยงมากที่สุด
($\bar{X} = 2.77$) ส่วนคู่พิพาทที่เข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมีแนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบการ
ประนีประนอมมากที่สุด ($\bar{X} = 2.37$) และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ของศูนย์สันติวิธีและชมรมภักดีนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า 1. คุณลักษณะของผู้เจรจาไกล่
เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบด้วยการมีจิตวิญญาณของนักสันติวิธี, การมองเห็นความดีที่มีอยู่ในตัวมนุษย์, การยึดมั่น
ในหลักความเป็นธรรม, การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการเข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษา 2. กระบวนการเจรจา
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พบว่า การเกิดจุดคานงัดของแนวคิดการดำเนินงานด้านวินัยนักศึกษา และ การดำเนิน
กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอย่างมีกลยุทธ์ 3. ถ้าคู่พิพาทลักษณะที่ก้าวร้าว ชอบใช้อำนาจ ทะเลาะวิวาท
กัน การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสามารถทำได้ง่าย 4. ถ้าคู่พิพาททราบว่าตัวเองมีส่วนผิดในเหตุการณ์ด้วยจะทำ
ให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททำได้ง่าย เป็น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการ เจรจาไกล่เกลี่ยข้อ
พิพาทของศูนย์สันติวิธีและชมรมภักดีนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต