

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131



รายงานวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิต

มหาวิทยาลัยบูรพา

บงกช นักเสียง

๑๑๑165166

- 7 พ.ค. 2557

AQ 0102382

335613

ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา

เริ่มบริการ

15 ก.ค. 2557

ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินรายได้ปีงบประมาณ 2552

อภิรักษ์นันทนาการ

หัวข้อ ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของ
นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้วิจัย บงกช นักเสียง
ชื่อหน่วยงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ปี 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ความฉลาดทางอารมณ์ตามเพศ ชั้นปี คณะ สาเหตุความขัดแย้ง ระดับความรุนแรงของความขัดแย้งตามการรับรู้ของนิสิต รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ระดับปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน จังหวัดชลบุรี จำนวน 684 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์และแบบวัดรูปแบบการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง วิเคราะห์ข้อมูลโดย t -test เพียร์สัน ไคสแควร์ (χ^2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least-Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. นิสิตที่มีเพศต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศหญิงมีความฉลาดทางอารมณ์มากกว่าเพศชาย
2. นิสิตที่มีชั้นปีแตกต่างกันความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันทางสถิติ
3. นิสิตที่มีคณะแตกต่างกันความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. นิสิตที่มีเพศแตกต่างกันมีรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งไม่แตกต่างกันทางสถิติ
5. นิสิตที่มีชั้นปีแตกต่างกันมีรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ไม่แตกต่างกันทางสถิติ
6. นิสิตที่มีคณะแตกต่างกันมีรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งไม่แตกต่างกันทางสถิติ
7. ความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

9

Title: RELATIONSHIPS BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND
CONFLICT RESOLUTION STYLES OF BURAPHA UNIVERSITY STUDENT.

Researcher: BONGKOCH NAKSIANG

Office: FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES,
BURAPHA UNIVERSITY

Year: 2014

The purposes of this research were to investigate the relationship between emotional intelligence and the styles of conflict resolution of students, Burapha University, Chonburi campus. It aimed to study emotional intelligence in terms of gender, academic year, faculty, causes of conflict, the awareness of level of violence of conflict resolution, and the style of conflict resolution.

The participants of this study were 684 undergraduate students of Burapha University, Chonburi campus. The instruments were 1.) the Emotional Intelligence inventory test 2.) the Conflict Styles test

Data were analyzed using *t*-test, Pearson Chi-square (χ^2), and One-way Anova designs followed by post hoc multiple comparisons with Least-Significant Difference (LSD). The results are as follows:

1. Undergraduate students of different genders displayed significant difference in emotional intelligence; female students had higher degree of emotional intelligence than male students.
2. Undergraduate students from different academic years had no significant emotional intelligence differences.
3. The emotional intelligence of undergraduate students of different faculties was significantly different.
4. There were no significant differences of conflict resolution styles between different genders.
5. There were no significant differences of conflict resolution styles between different academic years.
6. There were no significant differences of conflict resolution styles between different faculties.
7. There was a correlation between emotional intelligence and conflict resolution styles.

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูชาติ พ่วงสมจิตร และ อาจารย์ ดร. ศักดินา บุญเปี่ยม ที่ได้เป็นที่ปรึกษา แนะนำ ชี้แนะแนวความคิดในแง่มุมที่หลากหลาย รวมทั้ง แนะนำจุดบกพร่องของงานวิจัยเพื่อปรับปรุง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ลัดดาวรรณ ณ ระนอง อาจารย์ ดร.รังสรรค์ โภมยา และ อาจารย์ ดร.อภิญา ไชยวุฒิกรณ์วานิช ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการทำวิจัย พร้อมทั้งให้คำแนะนำอันเกิดประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงพัฒนาเครื่องมือให้เกิดคุณภาพ

ขอขอบคุณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่สนับสนุนทุนวิจัยและ องค์ความรู้ต่างๆ ในการผลิตผลงานวิจัย นิสิตภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นิสิต ชมรมสันติวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพาที่เข้ามามีส่วนร่วมเป็นผู้ช่วยผู้วิจัย เพื่อนอาจารย์และสมาชิกใน ครอบครัวที่ให้ข้อคิด ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย

สุดท้ายผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาทักษะการ แก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธีให้กับนิสิตและเยาวชนต่อไป

บงกช นักเสียง

มกราคม 2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
ประกาศศุณูปการ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
กรอบแนวคิดในการวิจัย	21
3 วิธีดำเนินการวิจัย	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	28
การวิเคราะห์ข้อมูล	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
ผลการวิจัย	66
วิเคราะห์เนื้อหาจากคำถามปลายเปิด	69
การอภิปรายผล	72
5 สรุป อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	77
สรุปผลการวิจัย	77
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก	88
ภาคผนวก ข	98
ภาคผนวก ค	102

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	รายการการตรวจให้คะแนนการจัดการความขัดแย้งรูปแบบต่างๆ.....	25
2	รายการข้อความแสดงทัศนคติทางบวกและลบในแบบสอบถาม ความฉลาดทางอารมณ์.....	26
3	จำนวนและร้อยละของเพศ ชั้นปี ประเภทนิสิต และคณะของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา.....	32
4	จำนวนและร้อยละของสถานการณ์ความขัดแย้งของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา.....	34
5	จำนวนและร้อยละของผลกระทบจากความขัดแย้งของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา.....	36
6	จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “การ ไม่ยุ่งเกี่ยวกับ” เมื่อนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพาเกิดความขัดแย้ง จากผู้เลือกตอบจำนวน 291 คำตอบ.....	37
7	จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “เกิดความแตกแยก แบ่งกลุ่ม” เมื่อนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเกิดความขัดแย้งจากผู้เลือกตอบ จำนวน 220 คำตอบ.....	38
8	จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ” เมื่อนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเกิดความขัดแย้งจากผู้เลือกตอบ จำนวน 303 คำตอบ.....	38
9	จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “เกิดการกระทำบางอย่างเพื่อ เอาชนะ” เมื่อนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเกิดความขัดแย้งจากผู้เลือกตอบ จำนวน 74 คำตอบ.....	39
10	จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “คิดแก้แค้น” เมื่อนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพาเกิดความขัดแย้งจากผู้เลือกตอบจำนวน 25 คำตอบ.....	39
11	จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “สร้างสรรค์งานให้ดีขึ้น” เมื่อนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเกิดความขัดแย้งจากผู้เลือกตอบ จำนวน 54 คำตอบ.....	40

สารบัญญัตราง

ตารางที่		หน้า
12	จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “เกิดความร่วมมือร่วมใจ” เมื่อนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเกิดความขัดแย้งจากผู้เลือกตอบ จำนวน 47 คำตอบ.....	40
13	จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “เกิดความสัมพันธ์ระหว่าง กันดีขึ้น” เมื่อนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเกิดความขัดแย้งจากผู้เลือกตอบ จำนวน 59 คำตอบ.....	41
14	จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “เกิดความเห็นใจกันและกัน” เมื่อนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเกิดความขัดแย้งจากผู้เลือกตอบ จำนวน 50 คำตอบ.....	41
15	จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “ไม่ส่งผลกระทบใดๆ” เมื่อนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเกิดความขัดแย้งจากผู้เลือกตอบ จำนวน 105 คำตอบ.....	42
16	คำสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล สาเหตุ ของความขัดแย้งในภาพรวม.....	42
17	คำสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล รายละเอียดสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากข้อมูล.....	43
18	คำสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล รายละเอียดสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากความสัมพันธ์.....	44
19	คำสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล รายละเอียดสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากค่านิยม.....	45
20	คำสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล รายละเอียดสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากผลประโยชน์.....	46
21	คำสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล รายละเอียดสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากโครงสร้าง.....	47
22	จำนวนและร้อยละรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา.....	48
23	จำนวนและร้อยละของระดับความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา.....	50

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
24	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามเพศของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา.....	50
25	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามชั้นปีของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา.....	51
26	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามคณะของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา.....	51
27	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามคณะของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา รายคู่.....	52
28	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการแก้ปัญหา ความขัดแย้งจำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา.....	54
29	จำนวน ร้อยละ ค่าสถิติเปรียบเทียบ และระดับค่าความสัมพันธ์ระหว่างระดับความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหา ความขัดแย้ง.....	54
30	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อน.....	55
31	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา.....	58
32	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับสาเหตุความขัดแย้งระหว่างนิสิตในมหาวิทยาลัย.....	60
33	จำนวนและร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับวิธีการจัดการปัญหาความขัดแย้งของนิสิตส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัย.....	62
34	จำนวนและร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับผลกระทบที่นิสิตได้รับจากปัญหาความขัดแย้ง.....	64
35	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงหนึ่งกับข้อกระทงอื่นๆ ทั้งหมด (Corrected Item – Total Correlation : CITC) ของเครื่องมือสำรวจสาเหตุของความขัดแย้ง แยกตามสาเหตุด้านต่างๆ 5 ด้าน.....	89

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
36	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงหนึ่งกับข้อกระทงอื่นๆ ทั้งหมด (Corrected Item – Total Correlation : CITC) ของเครื่องมือวัด ความฉลาดทางอารมณ์.....	91

สารบัญภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง ของ โทมัส (Thomas)	18
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	21

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความขัดแย้งเป็นเรื่องที่เกิดมาควบคู่กับการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ เมื่อเกิดความขัดแย้งความรู้สึก อารมณ์ และพฤติกรรมด้านลบจะเกิดขึ้น หากไม่ได้รับการแก้ไขความขัดแย้งจะทวีความรุนแรงและขยายวงกว้างมากขึ้น ความพยายามทำความเข้าใจธรรมชาติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทุกสังคมจึงเป็นสิ่งที่ไม่ควรละเลย แม้บางกรณีความขัดแย้งจะยังไม่ก้าวเข้าสู่ระดับความรุนแรง แต่การอยู่ร่วมกันขณะที่ความขัดแย้งยังคงมีอยู่ย่อมส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ทางด้านลบ แต่ความขัดแย้งก็ไม่ได้ส่งผลในทางลบเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ความขัดแย้งถ้าได้รับการแก้ไขจัดการอย่างเหมาะสมย่อมก่อให้เกิดความก้าวหน้า พัฒนาเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งให้เป็นพลังแห่งการสร้างสรรคได้ แต่การแปรเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นพลังในทางสร้างสรรคใช้ว่าจะทำได้ทุกกรณีความขัดแย้ง เนื่องจากการจัดการความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม และพื้นฐานด้านอารมณ์ของบุคคลขณะนั้นว่าเป็นอย่างไร (Casco, 1998 cited in Ivshin, 2001 อ้างถึงใน บัญญัติ ขงชวน, 2548, น. 437) ถ้าบุคคลมีความตระหนักรู้ในอารมณ์ของตน ยึดหยุ่นพร้อมจะเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มีความคิดที่จะคลี่คลายปัญหาเพื่อรักษาความสัมพันธ์จะก่อให้เกิดความร่วมมือกันมากกว่าการสร้าง ความแตกแยก การแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยลักษณะเช่นนี้ย่อมส่งผลในทางสร้างสรรคมากกว่าการทำลายซึ่ง คุณลักษณะที่กล่าวไปนั้นเป็นองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวความคิดของ โกลแมน (Goleman (1995) และ Goleman, 1998 อ้างถึงใน อัจฉรา สุขารมณ และอังสินันท์ อินทรกำแหง, 2548, น. 27-30) ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ย่อมเลือกรูปแบบการจัดการความขัดแย้งที่จะนำไปให้เกิดผลในทางบวก มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งให้เกิดผลแบบชนะ-ชนะทั้งสองฝ่าย บัญญัติ ขงชวน (2543) พบว่าองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตน การบริหารตน การตระหนักรู้ทางสังคมและทักษะทางสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับลักษณะการจัดการความขัดแย้งแบบร่วมมือ เนื่องจากคู่อริทั้งสองฝ่ายจะหันหน้า มาเจรจาไกล่เกลี่ยกันเพื่อหาหนทางที่จะได้รับประโยชน์ร่วมกัน (Wayne & Margaret, 2006) นอกจากนี้ Ayoko, Callan & Hartel (2008) พบว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการทำงานกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับน้อย แม้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะส่งผลดีกับผลการปฏิบัติงาน แต่คู่อริยังคงมีความขัดแย้งในความสัมพันธ์และเป็นความขัดแย้งที่มีระดับขั้นรุนแรง

แม้ว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมชาติที่เกิดขึ้นเสมอ แต่การละเลยเพิกเฉยกับการจัดการความขัดแย้งไม่ใช่วิธีหนทางการจัดการความขัดแย้งที่ดีพอ การเพิกเฉยต่อความขัดแย้งทั้งจากคู่อริและบุคคลรอบข้างเป็นเพียงแค่หลีกเลี่ยงและขอมงานที่ยังคงเก็บความขัดแย้งเอาไว้ รอเมื่อถึงเวลาที่จะแสดงความรุนแรงออกมา สำหรับนิสิตในมหาวิทยาลัยบูรพาความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นเป็นไปตามธรรมชาติเช่นกัน แต่ถ้านิสิตสามารถจัดการความขัดแย้งในทางสร้างสรรคได้ย่อมส่งผลในทางที่ดีกับนิสิต เกิดความสัมพันธ์ไปในทางที่ดี

กับเพื่อนนิสิต ครูอาจารย์ บุคคลากรสายสนับสนุนและผู้เกี่ยวข้องทุกคน เกิดความรัก สามัคคี รวมเป็นพลังที่เข้มแข็งเพื่อสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ต่อไป

การทำความเข้าใจถึงลักษณะความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ไม่ควรละเลย จากสภาพปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง ขำความขัดแย้ง การเกิดข้อพิพาทระหว่างสถาบัน ทำร้ายแก่กัน ความรุนแรงที่เป็นผลมาจากความขัดแย้งพบเห็นได้บ่อยมากขึ้น จากการสำรวจครู ผู้ปกครองและสิ่งที่แสดงจากแนวโน้มของโลกสรุปได้ว่าเด็กในยุคปัจจุบันจะมีปัญหาทางอารมณ์ เช่น ความรู้สึกโดดเดี่ยว ซึมเศร้า มีความโกรธ ความไม่รักษาระเบียบ มีความกระวนกระวายใจ กังวลใจ มีความหุนหันพลันแล่นและก้าวร้าวมากกว่าในอดีตที่ผ่านมา (รัตนภรณ์ วัฒนศัพท์ และ วันชัย วัฒนศัพท์, 2548) ดังนั้นการช่วยเหลือและนำสร้างความเข้าใจถึงวิธีการจัดการกับความขัดแย้งอย่างเหมาะสมอาจจะช่วยบรรเทาความรุนแรงจากความขัดแย้งลงได้

ความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดความรุนแรง มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการอารมณ์ของตนเอง การที่เด็กไม่สามารถควบคุมอารมณ์โกรธ เสียใจ โศกเศร้า และมีการแสดงออกตามอารมณ์ได้ไม่เหมาะสม เด็กกลุ่มนี้สามารถจะกระทำการที่รุนแรงซึ่งจะพบเห็นได้ภายในโรงเรียน (โคดี้ เกวน, 2546) การเรียนรู้ที่เข้าใจอารมณ์ของตนเอง และเข้าใจในความฉลาดทางอารมณ์ของตนให้เพิ่มขึ้น นอกจากจะทำให้ผลการเรียนดีขึ้นแล้ว ยังมีทักษะทางสังคมที่ดีขึ้น ความรุนแรงในสถานศึกษาก็จะลดลง และเด็กจะมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้น

สำหรับมหาวิทยาลัยบูรพาแม้จะได้เปรียบในเรื่องของสภาพแวดล้อม สถานที่ตั้ง บรรยากาศภายในและนอกมหาวิทยาลัยมีความเป็นธรรมชาติ มีสภาพแวดล้อมที่ดี นิสิตไม่ต้องแข่งขัน เร่งรีบ แม้กระนั้นยังคงพบปัญหาความขัดแย้งระหว่างนิสิตอยู่เสมอ สิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นคือ คู่กรณีหรือกลุ่มที่ขัดแย้งกัน ไม่พูดกัน แสดงพฤติกรรมทางลบต่อกัน ร่วมงานกันไม่ได้ ใช้คำพูดประชดประชัน ถากถางกัน เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวกขยายวงกว้าง ความสัมพันธ์ระหว่างพี่ น้องและเพื่อนถูกทำลาย บางกรณีรุนแรงถึงขั้นเกิดการทะเลาะวิวาท แข็งความดำเนินคดีซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากสาเหตุหลายประการ อาทิ ความคิดเห็นไม่ตรงกัน อุดมการณ์ หลักการ ค่านิยมที่แตกต่างกัน พฤติกรรม บุคลิกภาพ ลักษณะนิสัยที่คิดว่าไม่อาจจะปรับเข้ากันได้ เมื่อต้องทำงานร่วมกัน พักอยู่ในหอพักห้องเดียวกันแทนที่จะเกิดความร่วมมือช่วยเหลือกัน ดูแลกัน กลับกลายเป็นจุดเริ่มต้นทำให้เกิดความแตกแยก แยกความสามัคคี ต่างฝ่ายต่างไม่ยอมกัน ปะทะเพื่อเอาชนะกัน เมื่อต้องทำงานร่วมกันจะเริ่มแสดงพฤติกรรมทางลบที่สร้างความไม่พอใจระหว่างกัน เริ่มใช้คำพูดทำร้ายกัน แสดงอาการดูถูกดูแคลนกันและขยายวงกว้างไปยังกลุ่มเพื่อน ส่งผลให้ต่างฝ่ายต่างหมางเมินกัน พฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้ส่งผลต่อบรรยากาศในการเรียนรู้ร่วมกันของนิสิต ทำให้เสียโอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะทางสังคม ทักษะการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ได้รับการเรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาาร่วมกันอย่างเหมาะสม จนกระทั่งใกล้สำเร็จการศึกษา ยังคงพบเห็นรอยร้าวของความขัดแย้ง

ระหว่างนิสิต แม้พยายามจะไม่ทำให้เกิดเรื่องราวที่รุนแรง แต่ถึงอย่างไรความสัมพันธ์ก็ยังไม่สามารถกลับมาอยู่ในสภาวะปกติได้

เพื่อเป็นการพัฒนานิสิตให้สอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ การศึกษาสภาพปัญหา ความขัดแย้ง ประกอบไปด้วยการศึกษาสาเหตุสำคัญที่ทำให้เข้าใจความขัดแย้งระหว่างนิสิต ลักษณะการจัดการ ความขัดแย้งของนิสิต มุมมองการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของนิสิต ความสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลของนิสิตเป็นอย่างไรทำได้ดีเพียงใด ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งหรือไม่ และผลของความขัดแย้งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเรียนและการปรับตัวของนิสิตมากน้อยเพียงใด ผลจากการศึกษาครั้งนี้จะช่วยให้มองเห็นสภาพความขัดแย้งระหว่างนิสิตในมหาวิทยาลัยบูรพา ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญต่อการวางแผนงาน การจัดกิจกรรมและโครงการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือพัฒนานิสิตในด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยสันติวิธี ทั้งยังเป็นการป้องกันปัญหาข้อพิพาทระหว่างนิสิตที่มีแนวโน้มจะใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหามากยิ่งขึ้น และเป็นการเสริมสร้างให้กับนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเกิดพลังสามัคคี สร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามให้กับชุมชน และสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพศ ชั้นปีและคณะ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานการวิจัย

1. นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีเพศ ชั้นปี และคณะแตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน
2. นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีเพศ ชั้นปี และคณะแตกต่างกันมีรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแตกต่างกัน
3. นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความฉลาดทางอารมณ์สัมพันธ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงการสำรวจเพื่อศึกษาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งประกอบด้วยกรณีศึกษาสาเหตุความขัดแย้ง ระดับความรุนแรงของความขัดแย้งตามการรับรู้ของนิสิต รูปแบบการแก้ปัญหความขัดแย้ง และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน จังหวัดชลบุรี โดยมีขอบเขตของเนื้อหา ดังนี้

1. สาเหตุของความขัดแย้ง ศึกษาตามกรอบการจัดประเภทของ (Moore, 1986 อ้างถึงใน วันชัย วัฒนศัพท์, 2543, น. 103 - 105) สรุปเป็นสาเหตุความขัดแย้ง 5 ประการ คือ

- 1.1 ความขัดแย้งจากข้อมูล (data dispute)
- 1.2 ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ (interest dispute)
- 1.3 ความขัดแย้งทางด้านโครงสร้าง (structural dispute)
- 1.4 ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (relationship dispute)
- 1.5 ความขัดแย้งด้านค่านิยม (value dispute)

2. รูปแบบการแก้ปัญหความขัดแย้ง ศึกษาตามแนวคิดของโทมัสและคิลแมนน์ (Thomas and Kilmann, 1984 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540, น. 104-115) มี 5 วิธี คือ

- 2.1 การหลีกเลี่ยง (avoiding)
- 2.2 การยอมให้ (accommodating)
- 2.3 การแข่งขัน (competing)
- 2.4 การประนีประนอม (compromising)
- 2.5 การร่วมมือ (collaborating)

3. ระดับความรุนแรงของความขัดแย้ง ศึกษาตามแนวความคิดลำดับขั้นระยะความขัดแย้งของ วันชัย วัฒนศัพท์ (2543) แบ่งเป็น 3 ระดับ

- 3.1 ระดับต่ำความขัดแย้งแฝงเร้น (latent conflicts)
- 3.2 ระดับปานกลางความขัดแย้งเริ่มปรากฏ (emerging conflicts)
- 3.3 ระดับสูงความขัดแย้งปรากฏชัดเจน (manifest conflicts)

4 ความฉลาดทางอารมณ์ ศึกษาตามแนวความคิดของ โกลแมน (Goleman (1995) และ Goleman, 1998 อ้างถึงใน สมทรง สุวรรณเลิศ, 2543, น. 43) มี 5 องค์ประกอบดังนี้

- 4.1 การตระหนักรู้ตนเอง (self-awareness)
- 4.2 การควบคุมตนเอง (self-regulation)
- 4.3 การจูงใจตน (motivation oneself)
- 4.4 การมีความรู้สึกร่วม (empathy)
- 4.5 การมีทักษะทางสังคม (social skill)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ

- 1.1 เพศ
- 1.2 ชั้นปี
- 1.3 คณะ
- 1.4 ความฉลาดทางอารมณ์

2. ตัวแปรตาม

2.1 รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพศ หมายถึง เพศของนิสิต ได้แก่ เพศหญิงและเพศชาย

ชั้นปี หมายถึง ชั้นปีที่นิสิตกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ปีที่ 1 ถึง ปีที่ 4 ในปีการศึกษา 2553

คณะ หมายถึง คณะวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน จังหวัดชลบุรี ซึ่งนิสิตกำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2553 ได้แก่ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะแพทยศาสตร์ คณะแพทยแผนไทยอภัยภูเบศร คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว คณะโลจิสติกส์ คณะวิทยาการสารสนเทศ คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ และคณะเกษตรศาสตร์

ความขัดแย้ง หมายถึง สถานการณ์ที่นิสิตเกิดความไม่ลงรอยกัน มีจุดมุ่งหมายต่างกัน ความคิดการกระทำไม่เหมือนกัน ส่งผลให้กระทำบางสิ่งบางอย่างด้วยกันไม่ได้ เกิดการกระทบกระทั่ง เกิดอารมณ์ทางลบ แสดงพฤติกรรมที่ก้าวร้าวจนอาจจะนำไปสู่ความแตกแยก

รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง หมายถึง แบบแผนของพฤติกรรมในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่นิสิตใช้ เมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างกัน มี 5 รูปแบบ ได้แก่ การหลีกเลี่ยง การยอมให้ การแข่งขัน การประนีประนอม และการร่วมมือ

1.1 การหลีกเลี่ยง หมายถึง รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยการหลบเลี่ยงปัญหาความขัดแย้ง ไม่เผชิญหน้ากับบุคคลที่ตนขัดแย้ง ปฏิเสธความขัดแย้งผลทำให้เกิดความรู้สึกถึงการเป็นผู้ชนะและผู้แพ้

1.2 การยอมให้ หมายถึง รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยยอมตามความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง ตนเองยอมที่จะสูญเสีย เพื่อเป็นการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีไว้ ผลทำให้เกิดความรู้สึกถึงการเป็นผู้ชนะและผู้แพ้

1.3 การแข่งขัน หมายถึง รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยต้องการเอาชนะ การแข่งขันเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนต้องการ ไม่คำนึงถึงความรู้สึกของอีกฝ่าย ผลทำให้เกิดความรู้สึกถึงการเป็นผู้ชนะและผู้แพ้

1.4 การประนีประนอม หมายถึง รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยยอมเสียสละในบางสิ่ง บางอย่างของตนเพื่อแลกกับบางสิ่งบางอย่างที่ต้องการ มีลักษณะพบกันครึ่งทาง ผลทำให้เกิดความรู้สึกถึงการ เป็นผู้ชนะและผู้แพ้

1.5 การร่วมมือ หมายถึง รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยร่วมมือกันแก้ปัญหาเพื่อให้บรรลุ ในสิ่งที่ทั้งสองฝ่ายปรารถนา เกิดการยอมรับและพึงพอใจทั้งคู่ ผลทำให้เกิดความรู้สึกถึงการเป็นผู้ชนะและผู้ชนะ

ระดับความรุนแรงของความขัดแย้งตามการรับรู้ของนิสิต หมายถึง ชั้นความรุนแรงของการเกิดความขัดแย้งระหว่างนิสิตจากความรู้สึกถึงความขัดแย้งเพียงเล็กน้อยขยายไปถึงขั้นแสดงออกถึงความขัดแย้งในระดับที่รุนแรง แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1.1 ระดับต่ำความขัดแย้งแฝงเร้น หมายถึง ความขัดแย้งอยู่ในขั้นเกิดความมึนตึ๊ง หมางเมิน ความขัดแย้งยังซ่อนตัวอยู่ อยู่ในระหว่างที่ยังไม่ตระหนักจนเริ่มเกิดความตระหนักถึงความขัดแย้ง

1.2 ระดับปานกลางความขัดแย้งเริ่มปรากฏ หมายถึง ความขัดแย้งอยู่ในระยะที่กำลังเกิดขึ้น ต่างฝ่ายต่างรับรู้ถึงความขัดแย้งหรือการเกิดข้อพิพาท มีความชัดเจนในความขัดแย้งแต่ยังไม่เกิดการจัดการแก้ไข ความขัดแย้ง

1.3 ระดับสูงความขัดแย้งปรากฏชัดเจน หมายถึง ความขัดแย้งอยู่ในระยะที่ปรากฏออกมา เกิดข้อพิพาทที่รุนแรง มีการแสดงออกที่ต้องการเอาชนะ เกิดการแก้แค้นเอาคืน

ผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้ง หมายถึง ความขัดแย้งก่อให้เกิดผลทั้งทางบวกและทางลบ โดยผลทางบวกส่งผลให้นิสิต เกิดความสร้างสรรค์ พัฒนา ความร่วมมือ และผลทางลบทำให้นิสิตเกิดความแตกแยก มีปัญหาในความสัมพันธ์ระหว่างกัน

ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการรู้ เข้าใจในอารมณ์ของตน สามารถแสดง อารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสามารถปรับตัวให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ อย่างมีความสุข สามารถเผชิญปัญหาความกดดัน ความขัดแย้ง อุปสรรคต่างๆ มีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ การตระหนักรู้ตนเอง (self-awareness) การควบคุมตนเอง (self-regulation) การจูงใจตน (motivation oneself) การมีความรู้สึกร่วม (empathy) การมีทักษะทางสังคม (social skill)

1.1 การตระหนักรู้ตนเอง ได้แก่ การตระหนักรู้อารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง สามารถประเมิน อารมณ์ของตนเองตามความเป็นจริงได้ มีความมั่นใจในความสามารถและคุณค่าในตนเอง

1.2 การควบคุมตนเอง ได้แก่ การจัดการควบคุมอารมณ์ของตน สามารถใช้สติปัญญาพิจารณา อย่างรอบคอบ เข้มแข็งรักษาความซื่อสัตย์ สามารถปรับตัวยืดหยุ่นต่อความเปลี่ยนแปลงและพร้อมเปิดรับสิ่ง ใหม่ที่เกิดขึ้นได้

1.3 การจูงใจตน ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจกระตุ้นตนเองให้ไปสู่เป้าหมาย การพยายามทำสิ่ง ต่างๆให้ได้มาตรฐานสูงสุด ตั้งมั่นในเป้าหมาย มีความคิดริเริ่ม ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

1.4 การมีความรู้สึกร่วม ได้แก่ การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา รับรู้อารมณ์ ความต้องการของผู้อื่น มีความยินดีที่จะตอบสนองความต้องการของผู้อื่น สนับสนุนความสามารถผู้อื่นให้ก้าวหน้าและตระหนักถึงความสัมพันธ์ของกลุ่ม

1.5 การมีทักษะทางสังคม ได้แก่ การจัดการอารมณ์ของตนเมื่อต้องสัมพันธ์กับผู้อื่น สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ แก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม โน้มน้าวกลุ่มและสร้างความสัมพันธ์ สร้างความร่วมมือร่วมใจระหว่างบุคคลเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย

นิสิต หมายถึง นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรปริญญาตรี ปีการศึกษา 2553

มหาวิทยาลัยบูรพา หมายถึง สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เฉพาะวิทยาเขตบางแสน จังหวัดชลบุรี

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เข้าใจถึงสาเหตุของความขัดแย้งและความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิต
2. ทราบผลกระทบของปัญหาความขัดแย้งและระดับความรุนแรงของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
3. ทราบรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิต
4. สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างระดับความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตกับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ก่อให้เกิดความตระหนักถึงความขัดแย้งและปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างนิสิตภายในมหาวิทยาลัยบูรพา
2. อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์และผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านกิจการนิสิต สามารถเข้าถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างนิสิตเพื่อป้องกันการขยายวงกว้างและการก้าวเข้าสู่ความขัดแย้งในระยะขั้นรุนแรง
3. นำไปสู่นโยบาย แผนงาน และการจัดกิจกรรม โครงการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือ แก้ไข และป้องกันปัญหาความขัดแย้งในระดับมหาวิทยาลัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence) มีคำที่ใช้เป็นที่รู้จักกันทั่วไป คือ EQ อีคิวเป็นคำย่อที่มาจาก Emotional Quotient เช่นเดียวกับความฉลาดทางสติปัญญา (intelligence quotient) สำหรับภาษาไทย แปลความและเรียกชื่อต่างกันออกไป อาทิ เซาว์นอารมณ์ ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ เป็นต้น สำหรับงานวิจัยนี้ใช้คำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เช่นเดียวกับกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

ในช่วงต้นความฉลาดทางสติปัญญา หรือเซาว์นปัญญา (cognitive intelligence) เป็นสิ่งบ่งชี้ถึงความสามารถ ความเก่ง ความฉลาดซึ่งทำให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จและมีความสุขในการดำเนินชีวิต จึงมีการวัดระดับความสามารถทางสติปัญญาหรือเซาว์นปัญญาขึ้น แต่ผลกลับไม่ได้เป็นเช่นนั้นเมื่อผู้ที่มีระดับความฉลาดทางสติปัญญาสูงกลับไม่ได้ประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิต และมีความสุข ทำให้นักจิตวิทยาให้ความสนใจศึกษาความสามารถที่ไม่เกี่ยวข้องกับสติปัญญา (non-cognitive intelligence) แต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปรับตัว การเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ความสามารถดำเนินชีวิตให้สอดคล้องกับโลกความเป็นจริง ด้วยเหตุนี้จึงเริ่มมีผู้ให้ความสำคัญ โดยมีโกลแมน (Goleman) ศึกษาเขียนตำราชื่อ Emotional Intelligence (สมทรง สุวรรณเลิศ, 2544) ความสามารถทางอารมณ์สามารถช่วยให้บุคคลดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขและสามารถประสบความสำเร็จในชีวิตได้

สำหรับความหมายของความฉลาดทางอารมณ์มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย คำนิยามที่สำคัญเป็นที่กล่าวอ้างโดยทั่วไป มีดังนี้

บาร์ออน (Bar-On, 1997 อ้างถึงใน อัจฉรา สุขารมณ์ และอังคินันท์ อินทรกำแหง, 2548, น. 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นชุดของขีดความสามารถ สมรรถนะ และทักษะทางจิตพิสัย ที่ส่งผลต่อความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในการต่อรองและแรงกดดันต่างๆ จากสภาวะแวดล้อม

โกลแมน (Goleman, 1998) ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการรู้ เข้าใจในอารมณ์ของตน สามารถแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสามารถปรับตัวให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข สามารถเผชิญปัญหาความกดดัน ความขัดแย้ง อุปสรรคต่างๆ

สมทรง สุวรรณเลิศ (2544) ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

ทศพร ประเสริฐสุข (2542) ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึกความคิด และอารมณ์ของตนเอง และของผู้อื่นสามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายในตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ

โคดี้ เกวน (2546) กล่าวถึงความหมายเขาวนอารมณ์ไว้ว่า เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่จะเข้าใจอารมณ์ของตนเอง เรียนรู้ที่จะเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น เพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองทางอารมณ์ที่เหมาะสม ตระหนักและยอมรับการตอบสนองทางอารมณ์ของผู้อื่น

เทอดศักดิ์ เดชคง (2547) ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการนำไปสู่การเป็นคนดี มีคุณค่าและมีความสุข

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ของตนเอง ตระหนักถึงความรู้สึก สามารถแสดงอารมณ์ได้เหมาะสมกับความเป็นจริง สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นและสามารถสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับตนเองได้

โครงสร้างและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

โกลแมน (Goleman, 1995) กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์แบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ คือ สมรรถนะส่วนบุคคล (personal competence) ประกอบด้วย การตระหนักรู้ตนเอง (self-awareness) การควบคุมตนเอง (self-regulation) และการจูงใจตน (motivation oneself) องค์ประกอบที่สอง สมรรถนะทางสังคม (social competence) ประกอบด้วย การมีความรู้สึกร่วม (empathy) และการมีทักษะทางสังคม (social skill) รวมองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวความคิดของโกลแมน มีรายละเอียดดังนี้

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (personal competence)

1.1 การตระหนักรู้ตนเอง (self-awareness) หมายถึง การรู้ถึงความรู้สึกภายในตนเอง สามารถประเมินตนเองตามความเป็นจริง ประกอบด้วย

1.1.1 การตระหนักรู้ในอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง หมายถึง การรู้ในอารมณ์ของตนเอง ยอมรับในอารมณ์ของตนเอง รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ ผลกระทบที่เกิดของอารมณ์ รวมถึงตระหนักในคุณค่าและเป้าหมายของตนเอง

1.1.2 ความสามารถในการประเมินอารมณ์ของตนเองตามความเป็นจริง หมายถึง การรู้จักแข็ง จุดเด่น จุดด้อย รู้ข้อจำกัดของตนเอง และประเมินตนเองได้ตามความจริงสามารถแสดงอารมณ์ขัน แสดงมุมมองเกี่ยวกับตนเอง

1.1.3 การมีความมั่นใจในความสามารถและคุณค่าในตนเอง หมายถึง การรู้สึกถึงคุณค่า มั่นใจในความสามารถของตนเอง สามารถแสดงถึงความแน่ใจในตนเอง กล่าวตัดสินใจไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด สามารถแสดงความคิดมุมมองที่อาจจะไม่เป็นที่ยอมรับ

1.2 การควบคุมตนเอง (self-regulation) หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้น สามารถนำอารมณ์กลับคืนเข้าสู่สภาพการปกติได้ ประกอบด้วย

1.2.1 การจัดการควบคุมอารมณ์ของตน หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความเครียดที่เข้ามากระตุ้น สามารถควบคุมและจัดการกับภาวะอารมณ์ของตน จัดการกับอารมณ์ทุกข์ใจ อารมณ์ด้านลบได้ดี ทำตนให้สงบ ไม่อ่อนแอ สามารถคิดและมีจิตใจจดจ่อภายใต้แรงกดดัน

1.2.2 สามารถใช้สติปัญญาพิจารณาอย่างรอบคอบ หมายถึง สามารถใช้สติปัญญาพิจารณาอย่างรอบคอบ วางแผนจัดการและมีความระมัดระวังในงานที่ทำ

1.2.3 เข้มแข็งในการรักษาความซื่อสัตย์ หมายถึง มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนกระทำไป รักษาสัญญา รักษาคำพูด รักษาความดีของตนสร้างความไว้วางใจด้วยความจริง สามารถยอมรับผิด

1.2.4 สามารถปรับตัวยืดหยุ่นต่อความเปลี่ยนแปลง หมายถึง สามารถปรับตัวยืดหยุ่นต่อความเปลี่ยนแปลงและพร้อมเปิดรับสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นได้ สามารถยืดหยุ่นต่อสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ รับมือกับความต้องการอันหลากหลาย การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ปรับการตอบสนอง มีมุมมองที่ยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ต่างๆ

1.2.5 เปิดรับสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นได้ หมายถึง เปิดรับแนวคิดและข้อมูลใหม่ๆ ได้อย่างดี พยายามแสวงหาข้อมูลใหม่ๆ จากแหล่งต่างๆ สร้างสรรค์ความคิดใหม่ๆ กล้ามองมุมใหม่ เสี่ยงกับความคิดของตน เปิดใจกว้างรับแนวความคิด รูปแบบวิธีการ ข้อมูลใหม่

1.3 การจูงใจตน (motivation oneself) หมายถึง ความพยายามกระทำสิ่งต่างๆ มุ่งไปสู่สิ่งที่มุ่งหวัง เผชิญกับความท้อแท้ได้ประกอบด้วย

1.3.1 การสร้างแรงจูงใจกระตุ้นตนเองให้ไปสู่เป้าหมาย หมายถึง การสร้างแรงจูงใจกระตุ้นตนเองให้ไปสู่เป้าหมาย มีพลังผลักดันสู่ความสำเร็จ

1.3.2 การพยายามทำสิ่งต่างๆ ให้ได้มาตรฐานสูงสุด หมายถึง ความพยายามพัฒนาปรับปรุง มุ่งสู่มาตรฐานอันเป็นเลิศ ตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย กำหนดความเสี่ยง หาทางออกที่ดีได้ เรียนรู้ที่จะพัฒนาความสามารถของตน

1.3.3 ตั้งมั่นในเป้าหมาย หมายถึง นำเป้าหมายของตนเข้ากับเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์กร เสียสละให้ได้มาซึ่งเป้าหมายขององค์กรใหญ่

1.3.4 มีความคิดริเริ่ม หมายถึง การพยายามทำสิ่งต่างๆ ให้ได้มาตรฐานสูงสุด ตั้งมั่นในเป้าหมาย มีความคิดริเริ่ม ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค พร้อมที่จะกระทำการต่างๆ เมื่อมีโอกาส มีความพยายามในการคิดริเริ่ม ทำตามเป้าหมายให้เกินกว่าความคาดหวัง พร้อมคิดริเริ่มลงมือเมื่อโอกาสอำนวย

1.3.5 มองโลกในแง่ดี ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค หมายถึง มีความเพียรพยายามจะบรรลุเป้าหมาย ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคสามารถยืนหยัดในการได้มาซึ่งเป้าหมายแม้เผชิญอุปสรรค ทำการต่างๆ ด้วยความหวังว่าสิ่งที่ทำจะประสบความสำเร็จมากกว่าล้มเหลว พยายามจัดการกับความพ่ายแพ้มากกว่าจะปล่อยให้ผ่านไป

2. ความสามารถทางสังคม (social competence) หมายถึง

2.1 การมีความรู้สึกร่วม หมายถึง การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา รับรู้อารมณ์ ความต้องการของผู้อื่น มีความยินดีที่จะตอบสนองความต้องการของผู้อื่น สนับสนุนความสามารถผู้อื่นให้ก้าวหน้าและตระหนักถึงความสัมพันธ์ของกลุ่ม

2.1.1 การเข้าใจผู้อื่น หมายถึง การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา รับรู้ถึงความรู้สึก รับรู้อารมณ์ ความต้องการของผู้อื่น สัมผัสได้ถึงความรู้สึกความกังวลและมุมมองของผู้อื่นมีความเห็นอกเห็นใจ สามารถปรับความคิดให้มีความหลากหลาย

2.1.2 การพัฒนาผู้อื่น หมายถึง สนับสนุนความสามารถผู้อื่นให้ก้าวหน้า สนับสนุนความสามารถของผู้อื่น สัมผัสได้ถึงสิ่งที่ผู้อื่นต้องการพัฒนา บุคคลประเภทนี้จะให้ผลป้อนกลับ ชี้แจงสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของผู้อื่น รับรู้และทราบถึงสิ่งที่ผู้อื่นควรปรับปรุง เพื่อพัฒนาความสามารถได้ถูกทาง

2.1.3 มีจิตใจบริการ หมายถึง สามารถคาดการณ์ล่วงหน้า รับรู้และตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นหรือผู้ที่มาติดต่อสัมพันธ์ได้

2.1.4 การคำนึงถึงความแตกต่าง หมายถึง สร้างโอกาสจากความหลากหลายและความแตกต่างของบุคคลเพิ่มพูนโอกาสจากบุคคลต่างประเภทกัน เคารพและมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ที่มิภูมิหลังต่างกันได้ดี และมีความรู้สึกไวกับกลุ่มที่ต่างกัน

2.1.5 ตระหนักถึงความเป็นไปของกลุ่ม หมายถึง สามารถอ่านสภาวะอารมณ์ ความรู้สึก บรรยากาศในความสัมพันธ์ของกลุ่มได้ รู้เข้าใจสถานการณ์ ความคิดเห็นของกลุ่ม ความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่ม

2.2 การมีทักษะทางสังคม ได้แก่ การจัดการอารมณ์ของตนเมื่อต้องสัมพันธ์กับผู้อื่น สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ แก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม โน้มน้าวกลุ่มและสร้างความสัมพันธ์ สร้างความร่วมมือร่วมใจระหว่างบุคคลเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย

2.2.1 การมีอิทธิพล หมายถึง สามารถโน้มน้าวใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีการที่ซับซ้อนชักชวนผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.2 มีการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ หมายถึง การเปิดรับฟังความคิด แสวงหาความเข้าใจ แบ่งปันข้อมูลกัน ส่งสารที่เชื่อถือ รับสารพร้อมอารมณ์ที่ส่งมาเพื่อส่งกลับได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.3 จัดการความขัดแย้ง หมายถึง แก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม สามารถเจรจาต่อรอง แก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้

2.2.4 มีความเป็นผู้นำ หมายถึง กระตุ้นความกระตือรือร้นและชี้นำบุคคลหรือกลุ่มคนได้ร่วมแบ่งปันมุมมอง เป้าหมาย ชี้นำแนวปฏิบัติ นำผู้อื่น ผลักดันและสามารถเป็นตัวอย่างให้แก่บุคคล

2.2.5 กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หมายถึง สามารถริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและสามารถจัดการกับความเปลี่ยนแปลงได้

2.2.6 สามารถสร้างสิ่งผูกพัน หมายถึง โน้มน้าวกลุ่มและสร้างความสัมพันธ์ สร้างความร่วมมือร่วมใจระหว่างบุคคลเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย รักษามิตรภาพภายในเพื่อนร่วมงาน แสวงหาความสัมพันธ์ที่ให้ผลประโยชน์ซึ่งกันและกันและมีความสัมพันธ์ที่ดี

2.2.7 ให้ความร่วมมือ หมายถึง สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้ สร้างความเป็นมิตรและ ให้ความร่วมมือ ร่วมแบ่งปันแผนงาน ข้อมูล และทรัพยากรต่างๆ

2.2.8 สมรรถนะของทีมงาน หมายถึง การสร้างความร่วมมือกันภายในกลุ่มนำมาซึ่งการ บรรลุเป้าหมาย สามารถทำให้สมาชิกกลุ่มเกิดความกระตือรือร้น ปกป้องชื่อเสียงของกลุ่ม สร้างให้เกิดการ ประสานพลังของกลุ่ม

บาร์ออน (Bar-On, 1997 อ้างถึงใน อัจฉรา สุขารมณ และอังคินันท์ อินทรกำแหง, 2548, น. 20-25) อธิบายการจัดโครงสร้างความฉลาดทางอารมณ์มีหลายองค์ประกอบ และสามารถวัดได้ด้วยมาตร Bar-On Emotional Quotient Inventory : Bar-On EQ-I มีทั้งหมด 5 องค์ประกอบหลัก 15 องค์ประกอบย่อย ดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบความสามารถภายในตนเอง (Intrapersonal) ประกอบด้วย

1.1 การตระหนักในอารมณ์ตนเอง (emotional self-awareness) เป็นความสามารถในการรู้ถึง ความรู้สึกและอารมณ์ของตนเอง สามารถถ่ายทอดความรู้สึกนั้นออกเป็นคำพูดได้ สามารถรู้ถึงสาเหตุของการ เกิดอารมณ์ และลักษณะของอารมณ์ต่างๆ

1.2 การยืนหยัด (assertiveness) เป็นความสามารถในการยืนหยัดที่ปราศจากความมุงร้ายต่อผู้อื่น ประกอบด้วยความสามารถในการยืนหยัด 3 องค์ประกอบ คือ

1.2.1 ความสามารถที่แสดงออกถึงความรู้สึกของตนเอง

1.2.2 ความสามารถแสดงออกถึงความเชื่อความคิดอย่างเปิดเผย

1.2.3 ความสามารถยืนหยัดเพื่อสิทธิส่วนบุคคล

1.3 การนับถือตนเอง (self-regard) เป็นการเคารพและยอมรับตนเองว่ามีพื้นฐานที่ดี ความชอบที่ ตนเองมีอยู่ ยอมรับในขีดจำกัด ยอมรับในความสามารถทั้งทางบวกและทางลบ มีความมั่นใจ เชื่อมมั่นในตนเอง รู้สึกพึงพอใจในตนเอง

1.4 ความตระหนักรู้ในคุณค่าแห่งตนเอง (self-actualization) เป็นความสามารถเข้าถึงศักยภาพที่เป็น ไปได้ของตนเอง เป็นกระบวนการที่ไม่หยุดนิ่ง พยายามจะพัฒนาตนเองไปถึงขั้นสูงสุดตามศักยภาพและ ความสามารถที่ตนมี ก่อเกิดให้เกิดความพยายามอย่างไม่ย่อท้อที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้ดีที่สุด พยายามปรับปรุงตน พัฒนาตนเองอยู่เสมอ

1.5 ความเป็นอิสระ (independence) เป็นความสามารถในการชี้นำตนเองและควบคุมตนเองใน การคิดและการกระทำของบุคคล มีความเป็นอิสระที่จะวางแผนและตัดสินใจเรื่องที่สำคัญกับตน ผู้มีความเป็น อิสระจะหลีกเลี่ยงการยึดติด ฟังฟังผู้อื่น ความเป็นอิสระนี้จึงเกี่ยวข้องกับความมั่นใจในตนเอง พลังภายใน ตนเองและความต้องการที่จะไปถึงสิ่งที่คาดหวัง

2. องค์ประกอบความสามารถระหว่างบุคคล (interpersonal) ประกอบด้วย

2.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (empathy) เป็นความสามารถในการตระหนัก เข้าใจ และชื่นชมกับ ความรู้สึกของผู้อื่น บุคคลนั้นจะต้องมีความไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เข้าใจอารมณ์ ของผู้อื่นได้

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relationship) สามารถสร้างความสัมพันธ์ สร้างและรักษาความพึงพอใจ รู้จักให้และรับ มีความอบอุ่น เกิดความสบายใจ ไร้กังวลกับความสัมพันธ์ สามารถควบคุมความคาดหวังทางบวกที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อกันในสังคม

2.3 การรับผิดชอบต่อสังคม (social responsibility) เป็นความสามารถที่จะแสดงตนในการให้ความร่วมมือ สนับสนุน สร้างสรรค์สมาชิกของกลุ่มสังคม แสดงความรับผิดชอบต่อแม้จะไม่ได้รับผลประโยชน์โดยส่วนตัว มีจิตสำนึกต่อสังคมส่วนรวม ไม่เอาใจเอาเปรียบใคร

3. องค์ประกอบความสามารถในการปรับตัว (adaptability) ประกอบด้วย

3.1 การแก้ปัญหา (problem solving) สามารถอธิบาย บ่งชี้ถึงปัญหา ทราบแนวทางในการแก้ไข ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหามาให้ประสบความสำเร็จได้

3.2 การทดสอบตามสภาพจริง (reality test) เป็นความสามารถในการประเมินความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่เคยประสบกับสิ่งที่ปรากฏอยู่จริง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการค้นหาหลักฐานเพื่อยืนยัน ตัดสินและสนับสนุนความรู้สึก การรับรู้ ความคิดต่างๆ เมื่อพบเจอกับความเป็นจริงผู้ที่มีความสามารถจะต้องมีการรับรู้หลักฐานที่ชัดเจนเพื่อการประเมินสถานการณ์ ต้องอาศัยกระบวนการคิดเพื่อทดสอบตามสภาพความจริง

3.3 การรู้จักยืดหยุ่น (flexibility) ความสามารถในการปรับอารมณ์ ความคิด พฤติกรรม ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งที่ไม่คุ้นเคย ทำนายไม่ได้และสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง

4. องค์ประกอบการจัดการกับความเครียด (stress management) ประกอบด้วย

4.1 การอดทนกับความเครียด (stress tolerance) เป็นความสามารถในการอดทนต่อเหตุการณ์ร้ายๆ สถานการณ์ความตึงเครียด สามารถจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยปัจจัยพื้นฐาน คือ ประสิทธิภาพในการเลือกวิธีที่จะจัดการกับความเครียด ความรู้สึกทางบวกต่อประสบการณ์ใหม่ สามารถผ่านพ้นปัญหาได้ประสบความสำเร็จ และสามารถควบคุมหรืออยู่เหนือสถานการณ์ตึงเครียดได้

4.2 การควบคุมแรงกระตุ้น (impulse control) เป็นความสามารถในการอดทน ออกกำลังกาย ต่อแรงกระตุ้น แรงขับ สิ่งล่อใจ สามารถตั้งมั่นควบคุมพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง การกระทำในสิ่งที่เป็นโทษ ควบคุมตนเองและการยั้งคิด

5. องค์ประกอบด้านอารมณ์โดยทั่วไป (general mood) ประกอบด้วย

5.1 การมีความสุข (happiness) เกิดความรู้สึกพึงพอใจกับชีวิตของตนเอง รู้สึกผ่อนคลาย มีความสุขกับตนเองและผู้อื่น มีความสุขกับชีวิต

5.2 การมองโลกในแง่ดี (optimistic) ความสามารถมองในด้านที่ดีของชีวิต มองโลกในแง่ดี มีความหวังในชีวิต

สมทรง สุวรรณเลิศ (2544) เสนอองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย

1. ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยความสามารถต่อไปนี้

- 1.1 ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง ประกอบด้วย รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้ และแสดงออกอย่างเหมาะสม
- 1.2 เห็นใจผู้อื่น ประกอบด้วย ใส่ใจผู้อื่น เข้าใจและยอมรับผู้อื่น และแสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม
- 1.3 รับผิดชอบ ประกอบด้วย รู้จักให้ รู้จักรับ รับผิดชอบให้ก่อภัย และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
2. เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ประกอบด้วยความสามารถต่อไปนี้
 - 2.1 รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง ประกอบด้วย รู้ศักยภาพตนเอง สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้ และมีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย
 - 2.2 ตัดสินใจและแก้ปัญหา ประกอบด้วย การรับรู้และเข้าใจปัญหา มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา และมีความยืดหยุ่น
 - 2.3 มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ประกอบด้วย สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม และแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์
3. สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ประกอบด้วย ความสามารถต่อไปนี้
 - 3.1 ภูมิใจในตนเอง ประกอบด้วย การเห็นคุณค่าตนเอง และเชื่อมั่นในตนเอง
 - 3.2 พึงพอใจในชีวิต ประกอบด้วย การมองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน และพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่
 - 3.3 มีความสงบทางใจ ประกอบด้วย มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข รู้จักผ่อนคลาย และมีความสงบทางจิตใจ

มีผู้ศึกษาและอธิบายองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ไว้หลากหลายแนวความคิด ซึ่งวิเคราะห์แนวความคิดต่างๆ แล้ว แนวความคิดของ แดเนียล โกลแมน (Daniel Goleman) มีความครอบคลุม โดยเน้นองค์ประกอบหลักสำคัญสององค์ประกอบ คือ การจัดการตนเองและการเรียนรู้ที่จะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น งานวิจัยนี้สนใจศึกษาความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจตนเองและทักษะการอยู่ร่วมกันในสังคมซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดความฉลาดทางอารมณ์ของ โกลแมน

ความขัดแย้ง

ความหมาย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2530) อธิบายความหมาย ขัดแย้ง ว่าหมายถึง ความไม่ลงรอยกัน โดย ขัด หมายถึง ไม่ทำตาม ฝ่าฝืน ขืนไว้ ส่วน แย้ง หมายถึง ไม่ตรง หรือลงรอยเดียวกัน ด้านไว้ทานไว้

พจนานุกรมเว็บสเตอร์ (Webster' s Dictionary, 1990) แปลความหมาย ความขัดแย้ง ว่า การต่อสู้ สงคราม ความพยายามที่จะเป็นเจ้าของ การเผชิญหน้าเพื่อมุ่งร้าย การกระทำที่ทำไปด้วยกันไม่ได้ในลักษณะตรงกันข้าม การไม่ถูกกันในความสนใจ ความคิดหรือการกระทำที่แตกต่างหรือตรงกันข้าม

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534) กล่าวถึงความขัดแย้งไว้ว่า ความขัดแย้งของบุคคลเกิดจากการที่บุคคล ต้องตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่การเลือกนั้นอาจเต็มใจเลือกหรือจำใจเลือก ความขัดแย้งระหว่าง บุคคลเป็นสถานการณ์ที่การกระทำของฝ่ายหนึ่งไปขัดขวาง หรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่ง ในกรณีที่ จะบรรลุเป้าหมายของเขา หรือการที่บุคคลที่มีความแตกต่างกันในค่านิยม ความสนใจ แนวคิด วิธีการ เป้าหมาย ต้องมาติดต่อกัน ทำงานด้วยกัน หรืออยู่ร่วมกันในสังคมเดียวกัน ความแตกต่างนี้เป็นสิ่งที่ไม่ สอดคล้องหรือไปด้วยกันไม่ได้

สิทธิพงษ์ สิทธิขจร (2535) ความขัดแย้ง หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลถูกบีบบังคับให้จำต้อง ตัดสินใจเลือก หรือแสดงพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องต้องกัน ในรูปแบบของการพูดและการกระทำ

วันชัย วัฒนศัพท์และคณะ (2547) ความขัดแย้ง หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้อง พึ่งพากันเชื่อว่าแต่ละฝ่ายมีเป้าหมาย หรือความต้องการที่ไปด้วยกันไม่ได้ และต่างฝ่ายต่างรู้สึกไม่เป็นมิตรต่อกัน และเข้าขัดขวางอีกฝ่ายหนึ่งมิให้ได้สิ่งที่ต้องการ โดยมองว่าการบรรลุเป้าหมายของฝ่ายหนึ่งเป็นการ ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายของอีกฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดจะไม่สามารถได้สิ่งที่ตนต้องการด้วยตนเองโดย ไม่อาศัยการยินยอมหรือช่วยเหลือจากอีกฝ่าย

จากความหมายที่กล่าวมา เมื่อกล่าวถึงความขัดแย้งระหว่างบุคคลสามารถสรุปความหมายได้ว่า ความขัดแย้งเป็นสถานการณ์ที่บุคคลเกิดความไม่ลงรอยกัน มีจุดมุ่งหมายต่างกัน แยกต่างหากทางความคิด การ กระทำไม่เหมือนกัน ส่งผลให้กระทำบางสิ่งบางอย่างร่วมกันไม่ได้ เกิดการกระทบกระทั่ง เกิดอารมณ์ทางลบ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม รุนแรงซึ่งอาจนำไปสู่ความแตกแยก แบ่งพวกได้

สาเหตุของความขัดแย้ง

ศึกษาตามกรอบการจัดประเภทของ (Moore, 1986 อ้างถึงใน วันชัย วัฒนศัพท์, 2543, น. 103 – 105) สรุปเป็นสาเหตุความขัดแย้ง 5 ประการ คือ

1. ความขัดแย้งจากข้อมูล (data dispute) เป็นสาเหตุความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ข่าวสารข้อเท็จจริง เช่น ความเข้าใจผิด การได้รับข้อมูลน้อยหรือมากเกินไป การสื่อความหมายไม่ตรงกัน เกิดการรับรู้ข้อมูล มีการแปลความที่ผิดพลาดหรือตีความคลาดเคลื่อน

2. ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ (interest dispute) เป็นสาเหตุแห่งความขัดแย้งที่เกิดจากการแข่งขันแย่งชิงผลประโยชน์ เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะมีผลทำให้ผู้อื่นต้องยอมให้ ยอมแพ้ ผลประโยชน์ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ได้แก่ ทรัพยากรต่างๆ เช่น เงินทอง ทรัพย์สิน รางวัล ผลตอบแทน เป็นต้น รวมถึงความขัดแย้งด้านกระบวนการ เช่น ความยุติธรรม ความไว้วางใจ เป็นต้น

3. ความขัดแย้งทางด้านโครงสร้าง (structural dispute) เป็นปัญหาด้านโครงสร้าง เรื่องของอำนาจ การแข่งขันอำนาจ การใช้อำนาจ การกระจายอำนาจ ระบบ กฎ ระเบียบ บทบาท หน้าที่ เป็นต้น

4. ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (relationship dispute) เป็นปัญหาด้านบุคลิกภาพ อารมณ์ พฤติกรรมต่างๆ รวมถึงการสื่อสารระหว่างบุคคล

5. ความขัดแย้งด้านค่านิยม (value dispute) เป็นปัญหาระบบของความเชื่อ ความแตกต่างในค่านิยม ขนบธรรมเนียม ประเพณี ที่ผ่านการอบรมเลี้ยงดู

กระบวนการความขัดแย้ง (The conflict process)

ความขัดแย้งเป็นกระบวนการ รอบบินส์ (Robins, 1983 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2534, น. 95-97) อธิบายกระบวนการของความขัดแย้งมี 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 ศักยภาพของความเป็นปรปักษ์หรือความเข้ากันไม่ได้ (potential opposition or incompatibility)

เป็นขั้นแรกของการเกิดความขัดแย้ง ซึ่งจะเป็นสาเหตุในส่วนที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. การสื่อสาร (communication) เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งจากการสื่อสารที่ด้อยคุณภาพ ทำให้เกิดความเข้าใจผิด อาจมีการสื่อสารที่น้อยเกินไปหรือมากเกินไป
2. โครงสร้าง (structure) หมายถึง โครงสร้างของหน่วยงาน ลักษณะโครงสร้างขององค์การที่เป็นสภาพการณ์นำไปสู่ความขัดแย้ง ได้แก่ ขนาดขององค์การ ระดับของการทำงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน กลุ่มในองค์การ ผู้นำ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบ
3. ตัวแปรส่วนบุคคล (personal variables) เป็นลักษณะส่วนบุคคลที่มีศักยภาพของความขัดแย้งแตกต่างกัน เช่น ความแตกต่างของบุคลิกภาพ ค่านิยม

ขั้นที่ 2 การรู้ (cognitive)

จากสาเหตุขั้นแรกของการเกิดความขัดแย้ง ก่อให้เกิดศักยภาพของความเป็นปรปักษ์ เกิดความไม่พอใจลักษณะที่ตรงกันข้าม เกิดเป็นความคับข้องใจ เมื่อบุคคลรู้ว่าตนถูกรบกวนโดยสภาพการณ์นำ การรู้ว่าสภาพการณ์นำส่งผลกระทบต่อตนจากการรับรู้ของบุคคลในขั้นนี้บุคคลจะรับรู้ว่ามีความขัดแย้ง (perceived conflict) เกิดขึ้น และบุคคลอาจรู้สึกถึงความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้วหรือเป็นขั้นของความขัดแย้งที่รู้สึกได้ (felt conflict)

ขั้นที่ 3 พฤติกรรม (behavior)

เมื่อบุคคลรับรู้และรู้สึกได้ถึงความขัดแย้ง อาจยังไม่แสดงพฤติกรรมความขัดแย้งออกมา แต่เมื่อมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อขัดขวางไม่ให้อีกฝ่ายบรรลุจุดมุ่งหมาย เช่น การพูด การแสดงความก้าวร้าว การใช้กำลัง ความรุนแรง หรืออาจก่อเหตุจลาจล หรือสงคราม

บุคคลเกิดความตั้งใจที่จะจัดการความขัดแย้งโดยหาทางลดความคับข้องใจ ลักษณะพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเพื่อจัดการความขัดแย้ง มี 5 รูปแบบดังนี้

1. การแข่งขัน (competiting)
2. การร่วมมือ (collaborating)
3. การประนีประนอม (compromising)
4. การหลีกเลี่ยง (avoidance)
5. การยอมให้ (accommodating)

ขั้นที่ 4 ผลของความขัดแย้ง (outcomes)

ผลที่เกิดจากการจัดการความขัดแย้ง อาจจะเป็นผลที่ดีเกิดประโยชน์ สามารถทำให้ความขัดแย้งได้รับการแก้ปัญหา เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่า หรืออาจเกิดผลเสีย ไม่เกิดประโยชน์ เกิดเป็นความแตกแยก แบ่งฝ่าย ขาดความร่วมมือเกิดเป็นผลเสียหายที่อาจจะขยายไปอย่างกว้างขวาง

ระดับความรุนแรงของความขัดแย้ง

ศึกษาตามแนวความคิดลำดับขั้นระยะความขัดแย้งของ วันชัย วัฒนศัพท์ (2545) แบ่งเป็น 3 ระดับ

1. ระดับต่ำความขัดแย้งแฝงเร้น (latent conflicts) หมายถึง ความขัดแย้งอยู่ในระยะแฝงเร้น เกิดความมีนตึง หมางเมิน ความขัดแย้งยังซ่อนตัวอยู่ อยู่ในระหว่างที่ยังไม่ตระหนักจนเริ่มเกิดความตระหนักถึงความขัดแย้ง

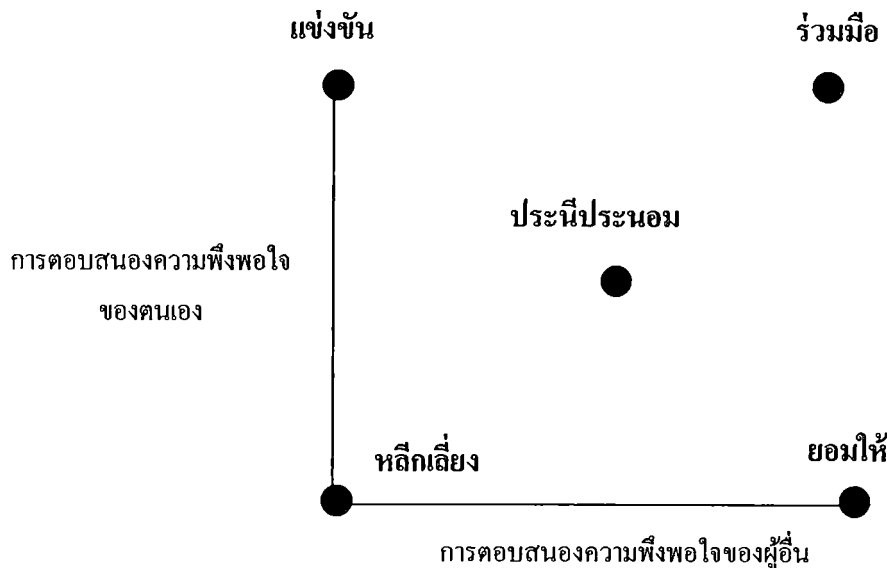
2. ระดับปานกลางความขัดแย้งเริ่มปรากฏ (emerging conflicts) หมายถึง ความขัดแย้งอยู่ในระยะที่กำลังเกิดขึ้น ต่างฝ่ายต่างรับรู้ถึงความขัดแย้งหรือการเกิดข้อพิพาท มีความชัดเจนในความขัดแย้งแต่ยังไม่เกิดการจัดการแก้ไขความขัดแย้ง

3. ระดับสูงความขัดแย้งปรากฏชัดเจน (manifest conflicts) หมายถึง ความขัดแย้งอยู่ในระยะที่ปรากฏออกมา เกิดข้อพิพาทที่รุนแรง มีการแสดงออกที่ต้องการเอาชนะ เกิดการแก้แค้นเอาคืน

ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจะเริ่มมีการพัฒนาไปตามลำดับจากประเด็นเล็กน้อยที่สร้างความรู้สึกไม่ดีต่อกัน ขยายต่อเนื่องไปเรื่อยๆ พัฒนาการของความขัดแย้งจะช่วยให้เรามองเห็นธรรมชาติที่เริ่มจากเล็กน้อยขยายใหญ่มากยิ่งขึ้น การเข้าใจสถานการณ์ความขัดแย้งจะสามารถช่วยคลี่คลาย และจัดการความขัดแย้งก่อนได้ ซึ่งงานวิจัยนี้มีความสนใจศึกษาสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างนิสิตเพื่อสร้างความตระหนักในการจัดการความขัดแย้งก่อนที่ความขัดแย้งจะขยายตัวและส่งผลกระทบต่อที่รุนแรงมากขึ้น

รูปแบบการจัดการปัญหาความขัดแย้ง

รูปแบบการจัดการปัญหาความขัดแย้ง หมายถึง รูปแบบของพฤติกรรมในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ใช้เมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยนำแนวความคิดการจัดการความขัดแย้งของโทมัส (Thomas) ที่อธิบายถึงรูปแบบการจัดการความขัดแย้ง มี 5 รูปแบบ ได้แก่ การหลีกเลี่ยง การยอมให้ การแข่งขัน การประนีประนอม และการร่วมมือ ตามแผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง ของ โทมัส (Thomas)

ที่มา : โทมัส (Thomas, 1976) อ้างถึงใน นฤมา วิมานรัตน์, 2553, น. 29

1. การหลีกเลี่ยง (avoiding) หมายถึง รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยการหลบเลี่ยงปัญหาความขัดแย้ง ไม่เผชิญหน้ากับบุคคลที่ตนขัดแย้ง ปฏิเสธความขัดแย้งผลทำให้เกิดความรู้สึกถึงการเป็นผู้ชนะและผู้แพ้
2. การยอมให้ (accommodating) หมายถึง รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยยอมตามความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง ตนเองยอมที่จะสูญเสีย เพื่อเป็นการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีไว้ ผลทำให้เกิดความรู้สึกถึงการเป็นผู้ชนะและผู้แพ้
3. การแข่งขัน (competing) หมายถึง รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยต้องการเอาชนะการแข่งขันเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนต้องการ ไม่คำนึงถึงความรู้สึกของอีกฝ่าย ผลทำให้เกิดความรู้สึกถึงการเป็นผู้ชนะและผู้แพ้
4. การประนีประนอม (compromising) หมายถึง รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยยอมเสียสละในบางสิ่งบางอย่างของตนเพื่อแลกกับบางสิ่งบางอย่างที่ต้องการ มีลักษณะพบกับครึ่งทาง ผลทำให้เกิดความรู้สึกถึงการเป็นผู้ชนะและผู้แพ้
5. การร่วมมือ (collaborating) หมายถึง รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยร่วมมือกันแก้ปัญหา เพื่อให้บรรลุในสิ่งที่ทั้งสองฝ่ายปรารถนา เกิดการยอมรับและพึงพอใจทั้งคู่ ผลทำให้เกิดความรู้สึกถึงการเป็นผู้ชนะและผู้ชนะ

✓ ผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้ง

ความขัดแย้งก่อให้เกิดผลทั้งทางด้านดีเกิดประโยชน์และด้านลบเสียประโยชน์

ผลดีและประโยชน์ที่เกิดจากความขัดแย้ง

โคเซอร์ (1965 อ้างถึงใน สิทธิพงษ์ สิทธิขจร, 2535, น. 12-13) กล่าวถึงประโยชน์ของความขัดแย้งดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งสร้างและรักษาเอกลักษณ์ของกลุ่ม หลังจากเกิดความขัดแย้งกลุ่มคนที่ยังอยู่รวมกันจะสร้างเอกลักษณ์และรักษาเอกลักษณ์ของกลุ่มให้คงอยู่
2. รักษาความสัมพันธ์ในหมู่คณะให้คงอยู่ต่อไป ความขัดแย้งเป็นการแสดงออกเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดของสมาชิกในกลุ่ม
3. ความขัดแย้งกระตุ้นให้เกิดการสร้างหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อกำหนดกฎเกณฑ์ หรือบรรทัดฐานต่างๆ ให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงก่อให้เกิดความก้าวหน้า
4. ความขัดแย้งทำให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ เกิดการรวมตัวกัน
5. ก่อให้เกิดการถ่วงดุลอำนาจ
6. ทำให้เกิดการยึดเหนี่ยว สามัคคีภายในกันมากขึ้น ถ้ามีความขัดแย้งกับกลุ่มอื่นจะยิ่งเพิ่มความเหนียวแน่นต่อต้านศัตรู

ผลเสียเมื่อเกิดความขัดแย้งผลทางด้านลบ

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534) ประมวลผลเสียหรือโทษของความขัดแย้ง 13 ประการ ดังนี้

1. ขาดการยอมรับซึ่งกันและกัน
2. ขาดความร่วมมือ
3. ขาดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์
4. การสื่อสารระหว่างบุคคลถูกบิดเบือน
5. ทำให้เกิดความเครียด สุขภาพจิตเสีย
6. ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง
7. ทำลายความสมานฉันท์และความสามัคคีในการทำงานกลุ่ม
8. เป็นอุปสรรคต่อกระบวนการตัดสินใจ
9. ทำทลายและส่งเสริมให้รักษาสถานภาพเดิม ไม่ส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
10. ทำให้บุคคลหรือองค์การเกิดความเสียหาย
11. ถ้าไม่สามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งได้ ความขัดแย้งจะขยายออกไป
12. ความขัดแย้งทำให้คนไม่พอใจที่จะทำงาน ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย เฉื่อยชา
13. ทำให้สูญเสียกำลังคน เมื่อบุคคลไม่สามารถทนอยู่ภายใต้บรรยากาศของความขัดแย้งที่รุนแรง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Malek (2000 อ้างถึงใน บัญญัติ ขง่วน, 2548, น. 445) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือ และองค์ประกอบด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือ

Sebnem (2008) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการจัดการความขัดแย้งของลูกจ้างจำนวน 291 คน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตน และการมุ่งทำประโยชน์เพื่อผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประนีประนอม

บัญญัติ ขง่วน (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาจำนวน 576 คน พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมัศึกษามีเชาวน์ปัญญาอยู่ในระดับค่อนข้างสูงและระดับสูง ใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบประนีประนอมมากที่สุด เชาวน์อารมณ์ทุกองค์ประกอบและเชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือ และพบว่าเชาวน์อารมณ์โดยรวมและแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบเอาชนะ สำหรับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบประนีประนอม แบบหลีกเลี่ยงและแบบยอมให้ ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ และองค์ประกอบเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ทางสังคม ส่งผลต่อรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือ

วิณี ชิตเชิดวงศ์ (2545) ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้เครื่องมือแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามเพศ สาขาวิชาเรียน และชั้นปี จำนวน 610 คน พบว่า นิสิตคณะศึกษาศาสตร์มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในเกณฑ์ปกติ ส่วนเพศและสาขาวิชาเรียน ไม่พบความแตกต่างในองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ด้านต่างๆ แต่พบว่าชั้นปีมีองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน

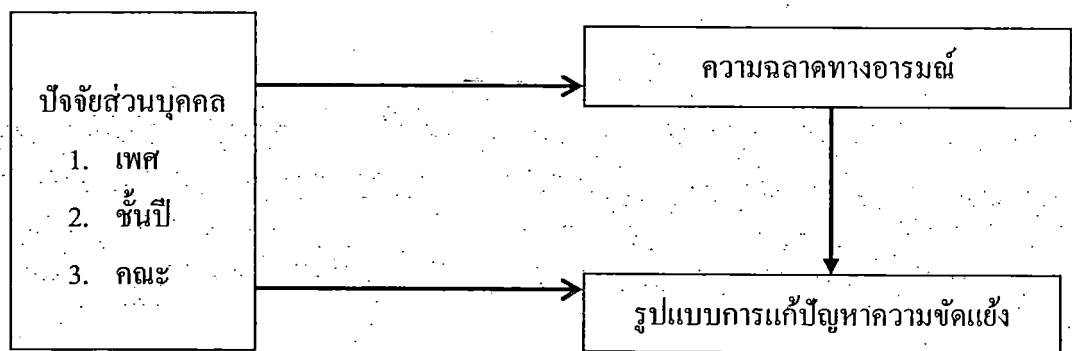
จารุวรรณ สกุลอุ (2543) ศึกษาอิทธิพลของประสบการณ์ในมหาวิทยาลัยต่อความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิต จำแนกตามเพศ ชั้นปี กลุ่มวิชาชีพ คะแนนเฉลี่ยสะสมและแบบการอบรมเลี้ยงดูของผู้ปกครอง จำนวน 1,196 คน พบว่า นิสิตที่มีชั้นปี คะแนนเฉลี่ยสะสม และแบบการอบรมเลี้ยงดูของผู้ปกครองต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างใน เพศ กลุ่มวิชาชีพ และพบว่า ประสบการณ์ในมหาวิทยาลัย การอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และคะแนนเฉลี่ยสะสม 3.26 ขึ้นไป โดยตัวแปรเหล่านี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตได้ร้อยละ 79.84 โดยมีประสบการณ์ในมหาวิทยาลัยเป็นตัวแปรที่มีอำนาจพยากรณ์สูงสุด

มณีรัตน์ อมรินทร์ (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความขัดแย้งกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานและความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในเรื่องงานกับความเครียดในการ

ปฏิบัติงาน พนักงานบริษัทยูไนเต็คคอยล์ เซ็นเตอร์ จำกัด จำนวน 173 คน พบว่า การจัดการความขัดแย้งแบบร่วมมือ แบบประนีประนอม แบบแข่งขัน แบบหลบหลีก ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่วนการจัดการความขัดแย้งแบบยอมให้ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานและพบความขัดแย้งเรื่องงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากงานวิจัยข้างต้น ได้มีการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งผู้วิจัย จึงมีความสนใจศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ สถานการณ์ความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งของนิสิตและความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างนิสิตและการสร้างความตระหนักถึงผลกระทบของความขัดแย้ง นำไปสู่การพัฒนาแนวทางการเสริมสร้างการเรียนรู้การแก้ปัญหาความขัดแย้งสำหรับนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา โดยงานวิจัยครั้งนี้มีกรอบแนวคิดดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual framework)



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งศึกษาความขัดแย้ง สาเหตุความขัดแย้ง และความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ระดับปริญญาบัณฑิต วิทยาเขตบางแสน จังหวัดชลบุรี ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2553 จำนวน 32,479 คน จำแนกเป็นนิสิตในคณะต่างๆ 17 คณะ ดังนี้

1. คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 759 คน
2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 4,002 คน
3. คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 2,758 คน
4. คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 5,058 คน
5. คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 3,400 คน
6. คณะศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 1,628 คน
7. คณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 920 คน
8. คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จำนวน 1,111 คน
9. คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 64 คน
10. คณะแพทยแผนไทยอภัยภูเบศร จำนวน 209 คน
11. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ จำนวน 4,365 คน
12. คณะการจัดการและการท่องเที่ยว จำนวน 4,009 คน
13. คณะโลจิสติกส์ จำนวน 1,322 คน
14. คณะวิทยาการสารสนเทศ จำนวน 946 คน
15. คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 901 คน
16. คณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 184 คน
17. คณะเกษัตริศาสตร์ จำนวน 40 คน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

กลุ่มตัวอย่าง

นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ระดับปริญญาบัณฑิตที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2553 จำนวน 806 คน มีวิธีการได้มา ดังนี้

1) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan อ้างถึงใน พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, น. 119) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 380 คน แต่ในการวิจัยครั้งนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 806 คน

2) วิธีการสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมชนิดทุกคณะ ผู้วิจัยกำหนดวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตามระดับชั้น (stratified random sampling) ตามคณะ กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของนิสิตในแต่ละคณะ โดยให้แต่ละคณะมีกลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 30 เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างในคณะที่คำนวณตามสัดส่วนแล้วได้ไม่ถึง 30 ให้มีตัวอย่างอย่างต่ำ 30 คน ซึ่ง ได้กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะ ดังนี้

1. คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 40 คน
2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 57 คน
3. คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 42 คน
4. คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 69 คน
5. คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 50 คน
6. คณะศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 40 คน
7. คณะสาธารณสุขศาสตร์ จำนวน 40 คน
8. คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จำนวน 40 คน
9. คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 40 คน
10. คณะแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จำนวน 40 คน
11. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ จำนวน 61 คน
12. คณะการจัดการและการท่องเที่ยว จำนวน 57 คน
13. คณะโลจิสติกส์ จำนวน 40 คน
14. คณะวิทยาการสารสนเทศ จำนวน 40 คน
15. คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์จำนวน 40 คน
16. คณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 40 คน
17. คณะเกษตรศาสตร์ จำนวน 40 คน

152.4

๒/113๓

335613

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยที่ได้รับการฝึกแล้วนำชุดแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 806 คน โดยการแจกและรอรับแบบสอบถามคืน ระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2553 ถึง กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 684 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) สำหรับเก็บข้อมูลจากนิสิต จำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (check list) และเติมข้อมูลให้สมบูรณ์ เกี่ยวกับ เพศ อายุ ชั้นปีและคณะ

ตอนที่ 2 สถานการณ์ความขัดแย้ง ประกอบด้วย สถานการณ์ความขัดแย้ง บรรยากาศความขัดแย้ง ระดับความรุนแรงของความขัดแย้งตามการรับรู้ของนิสิต และผลกระทบจากความขัดแย้ง เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ และแบบมาตราการจัดอันดับ (ordinal scale) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 สาเหตุของความขัดแย้ง ประกอบด้วย แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีรูปแบบการตอบดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	เป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งมากที่สุด
มาก	หมายถึง	เป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งมาก
ปานกลาง	หมายถึง	เป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งปานกลาง
น้อย	หมายถึง	เป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	เป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งน้อยที่สุด

และผลกระทบของปัญหาความขัดแย้งระหว่างนิสิต ประกอบด้วยแบบสอบถามแบบปลายเปิด (open end) จำนวน 5 ข้อ ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างอิสระ อธิบายถึงสาเหตุความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้ง และผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้งระหว่างนิสิต

การให้คะแนน

มากที่สุด 5 คะแนน มาก 4 คะแนน ปานกลาง 3 คะแนน น้อย 2 คะแนน และน้อยที่สุด 1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนสาเหตุความขัดแย้ง

คะแนน	ความหมาย
4.51 – 5.00	เป็นสาเหตุของปัญหาความขัดแย้งในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	เป็นสาเหตุของปัญหาความขัดแย้งในระดับมาก

2.51 – 3.50	เป็นสาเหตุของปัญหาความขัดแย้งในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	เป็นสาเหตุของปัญหาความขัดแย้งในระดับน้อย
1.00 – 1.50	เป็นสาเหตุของปัญหาความขัดแย้งในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 รูปแบบวิธีการจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบแบบเลือกตอบ (check list) 2 ตัวเลือก คัดแปลงจากเครื่องมือวัดของ โทมัสและคิลแมนน์ (Thomas and Kilmann) ซึ่งมีชื่อเรียกว่า Thomas -Kilmann Conflict Mode Instrument แปลโดย เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540, น. 104-115) สำหรับใช้สำรวจรูปแบบการจัดการความขัดแย้งมีจำนวนรวมทั้งหมด 28 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบผู้ตอบสามารถเลือกได้เพียงคำตอบเดียว การตรวจให้คะแนนให้นับคะแนนตามตัวเลือกที่กำหนดไว้ ซึ่งตัวเลือกแต่ละข้อจะสะท้อนรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแต่ละรูปแบบมีทั้งหมด 5 รูปแบบ คือ การหลีกเลี่ยง (avoiding) การยอมให้ (accommodating) การแข่งขัน (competing) การประนีประนอม (compromising) และการร่วมมือ (collaborating) มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 รายการตรวจให้คะแนนการจัดการความขัดแย้งรูปแบบต่างๆ

รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	ข้อ	คะแนน
การหลีกเลี่ยง (avoiding)	1ก 5ข 6ก 7ก 9ก 12ก 15ข 17ข 19ข 23ข 27ก 29ข	12
การยอมให้ (accommodating)	1ข 3ข 4ข 11ข 15ก 16ก 18ก 21ก 24ก 25ข 27ข 30ก	12
การแข่งขัน (competing)	3ก 6ข 8ก 9ข 10ก 13ข 14ข 16ข 17ก 22ข 25ก 28ก	12
การประนีประนอม (compromising)	2ก 4ก 7ข 10ข 12ข 13ก 18ข 20ข 22ก 24ข 26ก 29ก	12
การร่วมมือ (collaborating)	2ข 5ก 8ข 11ก 14ก 19ก 20ก 21ข 23ก 26ข 28ข 30ข	12

การแปลความหมาย

1. รวมคะแนนรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้ตอบแต่ละรูปแบบทั้ง 12 ข้อ
2. นำคะแนนของผู้ตอบแต่ละรูปแบบมาเปรียบเทียบกัน รูปแบบใดมีคะแนนสูงที่สุดแสดงว่าผู้ตอบใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งในรูปแบบนั้น
3. กรณีถ้ามีคะแนนสูงที่สุดเท่ากันแสดงว่าใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งร่วมกันมากกว่าหนึ่งรูปแบบ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ผู้วิจัยพัฒนาแบบทดสอบตามกรอบแนวความคิดของ โกลแมน (Goleman, 1998) มีจำนวน 113 ข้อ รายละเอียดมีดังนี้

ตารางที่ 2 รายการข้อความแสดงทิศทางบวกและลบในแบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์

ลำดับ	องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
1	การตระหนักรู้ตนเอง		
	1.1 ตระหนักในอารมณ์	1 2 4 6 7	3 5
	1.2 สามารถประเมินตนเอง	8 10 11	9
	1.3 ความมั่นใจในตนเอง	12 13 14 15	16
2	การควบคุมตนเอง		
	2.1 การจัดการควบคุมอารมณ์ของตน	17 18 20	19
	2.2 สามารถใช้สติปัญญาพิจารณาอย่างรอบคอบ	22 23	21
	2.3 เข้มแข็งในการรักษาความซื่อสัตย์	24 25 26	27 28
	2.4 สามารถปรับตัวยืดหยุ่นต่อความเปลี่ยนแปลง	29 30 31-33	32 34
	2.5 เปิดรับสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นได้	35 36 37	-
3	การจูงใจตน		
	3.1 การสร้างแรงจูงใจกระตุ้นตนเองให้ไปสู่เป้าหมาย	38 39 41	40
	3.2 มีความผูกพัน	42 43 45	44
	3.3 มีความคิดริเริ่ม	46 47	48
	3.4 มองโลกในแง่ดี	49 50 51	-
4	การมีความรู้ดีกร่วม		
	4.1 การเข้าใจผู้อื่น	53 54 55	52 56
	4.2 การพัฒนาผู้อื่น	57 58 61	59 60
	4.3 มีจิตให้บริการ	62	63 64
	4.4 การคำนึงถึงความแตกต่าง	65 66 67	68
	4.5 ตระหนักถึงความเป็นไปของกลุ่ม	70 72 73	69 71

ตารางที่ 2 (ต่อ) รายการข้อความแสดงทิศทางบวกและลบในแบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์

ลำดับ	องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
5	การมีทักษะทางสังคม		
	5.1 การมีอิทธิพล	74 75 76 77	78 79 80 81
	5.2 มีการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน	82 83 84 87	85 86
	5.3 จัดการความขัดแย้ง	88 89 90	-
	5.4 มีความเป็นผู้นำ	91 92 93	94
	5.5 กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง	95	96
	5.6 สามารถสร้างสิ่งผูกพัน	97 98	99 100 101
	5.7 ให้ความร่วมมือ	102 104 105 107 108	103 106
	5.8 สมรรถนะของทีมงาน	110 111 112	109 113

มีรูปแบบการตอบดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	เห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างยิ่ง
เห็นด้วย	หมายถึง	เห็นด้วยกับข้อความนั้น
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ไม่แน่ใจกับข้อความนั้น
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างยิ่ง

การให้คะแนน

ข้อความทางบวก เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 คะแนน เห็นด้วย 4 คะแนน ไม่แน่ใจ 3 คะแนน ไม่เห็นด้วย 2 คะแนน และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 คะแนน

ข้อความทางลบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 คะแนน เห็นด้วย 2 คะแนน ไม่แน่ใจ 3 คะแนน ไม่เห็นด้วย 4 คะแนน และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม

เกณฑ์การแปลความหมายมาจากคะแนน 113 ข้อ ข้อละ 5 คะแนน

คะแนน	ความหมาย
414 - 565	มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูง
370 - 413	มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับกลาง
113 - 369	มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับต่ำ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามสถานการณ์ความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งและความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่พัฒนาขึ้น โดยผู้วิจัยเสนอผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรง (validity) ของเครื่องมือ ด้านเนื้อหาและความเหมาะสม จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบว่าข้อกระทงที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัดหรือไม่ หลังจากนั้นผู้วิจัยปรับเครื่องมือตามคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำเครื่องมือไปทดลองใช้กับนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 77 คน

2. นำแบบสอบถามที่ไปทดลองใช้ มาคำนวณค่าอำนาจจำแนกด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อกระทงอื่นๆ ทั้งหมด (Corrected Item-total Correlations) กับแบบสอบถามสาเหตุของความขัดแย้ง และแบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์

3. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาหาค่าความเที่ยง (reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบัก (Cronbach's alpha Coefficient)

การตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อกระทงอื่นๆ ทั้งหมด (Corrected Item-total Correlations) และค่าความเที่ยง (reliability)

ชุดเครื่องมือตรวจสอบสาเหตุความขัดแย้ง

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงหนึ่งกับข้อกระทงอื่นๆ ทั้งหมด (Corrected Item – Total Correlation : CITC) ของแบบสอบถามสาเหตุของความขัดแย้ง

1. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงหนึ่งกับข้อกระทงอื่นๆ ทั้งหมด (CITC) ของแบบสอบถามสาเหตุของความขัดแย้ง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences หรือ SPSS for Windows)

2. กำหนดระดับค่าสหสัมพันธ์วิกฤต (critical r) เป็น 0.189 จากชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom) เป็น 75 (จากแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 77 ชุด) พิจารณา ข้อกระทงที่มีค่า CITC ต่ำกว่าค่าสหสัมพันธ์ที่กำหนดไว้ที่ 0.189 จะถูกตัดทิ้งในการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ซ้ำ รอบที่ 2

3. จากการวิเคราะห์ข้อกระทงที่มีคุณภาพตามการวิเคราะห์ CITC รอบที่ 1 พบว่าแบบสอบถามสาเหตุของความขัดแย้ง 28 ข้อ วิเคราะห์ข้อกระทงแยกตามด้านทั้งหมด 5 ด้าน ข้อกระทงที่มีคุณภาพผ่านการวิเคราะห์มีทั้งสิ้น 28 ข้อ

การวิเคราะห์ความเที่ยงสาเหตุความขัดแย้ง 5 ด้าน

1. การวิเคราะห์ข้อกระทบสาเหตุความขัดแย้งจากข้อมูล จำนวน 5 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.85
2. การวิเคราะห์ข้อกระทบสาเหตุความขัดแย้งจากความสัมพันธ์ จำนวน 6 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.73
3. การวิเคราะห์ข้อกระทบสาเหตุความขัดแย้งจากค่านิยม จำนวน 6 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.86
4. การวิเคราะห์ข้อกระทบสาเหตุความขัดแย้งจากผลประโยชน์ จำนวน 5 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.77
5. การวิเคราะห์ข้อกระทบสาเหตุความขัดแย้งจากโครงสร้าง จำนวน 6 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.81

ชุดเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทบหนึ่งกับข้อกระทบอื่นๆ ทั้งหมด (Corrected Item – Total Correlation : CITC) กับเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์

1. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทบหนึ่งกับข้อกระทบอื่นๆ ทั้งหมด (CITC) ของเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences หรือ SPSS for Windows)

2. กำหนดระดับค่าสหสัมพันธ์วิกฤต (critical r) เป็น 0.189 ที่ขึ้นแ่งความเป็นอิสระ (degree of freedom) เป็น 75 (จากแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 77 ชุด) พิจารณา ข้อกระทบที่มีค่า CITC ต่ำกว่าค่าสหสัมพันธ์ที่กำหนดไว้ที่ 0.189 จะถูกตัดทิ้งในการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ซ้ำ รอบที่ 2 และรอบที่ 3

2.1 จากการวิเคราะห์ข้อกระทบที่มีคุณภาพตามการวิเคราะห์ CITC คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เมื่อวิเคราะห์ 153 ข้อ กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 77 คน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.952 ได้ข้อกระทบที่มีคุณภาพจำนวน 122 ข้อ

2.2 นำข้อกระทบที่มีคุณภาพจำนวน 122 ข้อ ไปวิเคราะห์ซ้ำโดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่าเดิม พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.961 ได้ข้อกระทบที่มีคุณภาพจำนวน 113 ข้อ

2.3 นำข้อกระทบที่มีคุณภาพจำนวน 113 ข้อ ไปวิเคราะห์ซ้ำโดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่าเดิม พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.965 ได้ข้อกระทบที่มีคุณภาพจำนวน 113 ข้อ

จากข้อกระทบวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่สร้างขึ้นทั้งหมด 153 ข้อ ผ่านการวิเคราะห์ผลทั้งหมด 3 ครั้ง มีรายละเอียดดังนี้

ครั้งที่ 1 มีข้อกระทบที่ไม่ผ่านการวิเคราะห์จำนวน 31 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 14, 22, 23, 28, 32, 34, 42, 49, 50, 52, 56, 64, 69, 72, 82, 90, 91, 92, 94, 97, 111, 119, 120, 122, 123, 126, 128, 130, 134, 143 และ 153

ครั้งที่ 2 มีข้อกระทงที่ไม่ผ่านการวิเคราะห์จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ 11, 12, 18, 21, 24, 67, 114, 121 และ

133

ครั้งที่ 3 ไม่มีข้อกระทงที่ไม่ผ่านการวิเคราะห์ รวมข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ทั้งสิ้นมีจำนวน 113

ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบสมมติฐาน มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม สถานการณ์ความขัดแย้งประกอบด้วย ความขัดแย้งที่ประสบกับตนเอง บรรยากาศความขัดแย้งตามการรับรู้ ระดับความขัดแย้งและผลกระทบจากความขัดแย้ง วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ และนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง

1.2 สาเหตุของความขัดแย้ง วิเคราะห์โดยหาค่ามัชฌิมเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

1.3 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์จำแนกตาม เพศ วิเคราะห์ความแตกต่างของค่ามัชฌิมเลขคณิตด้วยสถิติ *t*-test ส่วนการเปรียบเทียบที่จำแนกตามชั้นปี และคณะ วิเคราะห์ด้วยความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) กรณีที่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Least-Significant Difference (LSD)

1.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งจำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะ วิเคราะห์ความแตกต่างด้วยเพียร์สัน ไคสแควร์ (Pearson chi-square)

1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ประกอบไปด้วยรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง 5 รูปแบบ คือ การหลีกเลี่ยง การยอมให้ การแข่งขัน การประนีประนอม การร่วมมือ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยเพียร์สัน ไคสแควร์ (Pearson chi-square) และหาค่าความสัมพันธ์โดย Cramer's V

1.6 สาเหตุของปัญหาความขัดแย้ง การจัดการปัญหาความขัดแย้ง และผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้ง วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ ร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) จากคำถามปลายเปิด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามตัวแปร เพศ ชั้นปี คณะ รวมทั้งศึกษา ความฉลาดทางอารมณ์ รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง สาเหตุความขัดแย้ง ระดับความรุนแรงของความขัดแย้ง ตามการรับรู้ของนิสิต และผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้ง

สำหรับสถิติที่ใช้ในครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอจำนวน ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับข้อมูลต่างๆ ในงานวิจัย แล้วจึงศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่ามัชฌิมเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติทดสอบ ที (t -test) ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีที่พบความแตกต่างจะเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Least-Significant Different (LSD) เปรียบเทียบและหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีเพียร์สัน ไควีสแควร์ (Pearson Chi-square) กับตัวแปรที่อยู่ในรูปของความถี่ หาค่าความสัมพันธ์โดย Cramer's V

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากคำถามปลายเปิดในข้อคำถามเพื่อสรุปแนวความคิดของนิสิตเกี่ยวกับสาเหตุความขัดแย้ง การแก้ปัญหาความขัดแย้งและผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้ง โดยมีรายละเอียดผลการวิจัย ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล ในการวิจัยเสนอเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน ปีการศึกษา 2553

ตอนที่ 2 สถานการณ์ความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย ลักษณะความขัดแย้ง ผลกระทบจากความขัดแย้ง และสาเหตุของความขัดแย้ง

ตอนที่ 3 การแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 4 ความฉลาดทางอารมณ์และการเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตาม เพศ ชั้นปี และคณะของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง จำแนกตามเพศ ชั้นปี คณะและ ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 6 วิเคราะห์เนื้อหาจากคำถามปลายเปิดความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้งของนิสิต

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน ปีการศึกษา 2553 ที่เป็น
กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ ชั้นปี ประเภทนิสิตและคณะ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเพศ ชั้นปี ประเภทนิสิต และคณะของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	308	45.1
หญิง	375	54.8
ไม่ระบุ	1	0.1
รวม	684	100.00
2. ชั้นปี		
ปีที่ 1	209	30.6
ปีที่ 2	169	24.7
ปีที่ 3	167	24.4
ปีที่ 4	138	20.2
ไม่ระบุ	1	0.1
รวม	684	100.0
3. ประเภทนิสิต		
ภาคเรียนปกติ	493	72.2
ภาคเรียนพิเศษ	189	27.6
ไม่ระบุ	2	0.2
รวม	684	100.0

ตารางที่ 3 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของเพศ ชั้นปี ประเภทนิสิต และคณะของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. คณะ		
1) คณะพยาบาลศาสตร์	31	4.5
2) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	34	5.0
3) คณะวิทยาศาสตร์	35	5.1
4) คณะศึกษาศาสตร์	36	5.3
5) คณะวิศวกรรมศาสตร์	37	5.4
6) คณะศิลปกรรมศาสตร์	35	5.1
7) คณะสาธารณสุขศาสตร์	40	5.8
8) คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	40	5.8
9) คณะแพทยศาสตร์	56	8.2
10) คณะแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร	39	5.7
11) คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์	43	6.3
12) คณะการจัดการและการท่องเที่ยว	62	9.2
13) คณะโลจิสติกส์	40	5.8
14) คณะวิทยาการสารสนเทศ	44	6.4
15) คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์	32	4.7
16) คณะสหเวชศาสตร์	46	6.7
17) คณะเภสัชศาสตร์	34	5.0
รวม	684	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน ปีการศึกษา 2553 ในการวิจัยครั้งนี้ มีนิสิตหญิงมากกว่านิสิตชาย นิสิตหญิงมีจำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 นิสิตชายมีจำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 ส่วนชั้นปี ประกอบด้วยชั้นปีที่หนึ่ง 209 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 ชั้นปีที่สอง 169 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ชั้นปีที่สาม 167 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ชั้นปีที่สี่ 138 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 นอกจากนี้ยังแบ่งนิสิตออกเป็น 2 ประเภท ประกอบด้วย นิสิตภาคปกติ 493 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 นิสิตภาคพิเศษ 189 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6

จำนวนของนิสิตจำแนกตามคณะที่เรียน ได้ดังนี้ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว 62 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาเรียงตามลำดับ ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ 56 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2

คณะสหเวชศาสตร์ 46 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 คณะวิทยาการสารสนเทศ 44 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 คณะ
รัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา 40 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8
คณะสาธารณสุขศาสตร์ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 คณะโลจิสติกส์ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 คณะแพทย์แผน
ไทยอภัยภูเบศร 39 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 คณะวิศวกรรมศาสตร์ 37 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 คณะศึกษาศาสตร์
36 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 คณะวิทยาศาสตร์ 35 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 คณะศิลปกรรมศาสตร์ 35 คน คิดเป็น
ร้อยละ 5.1 คณะเกษตรศาสตร์ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 34 คน คิดเป็น
ร้อยละ 5.0 คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์ 32 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และคณะพยาบาลศาสตร์ มีจำนวนน้อยที่สุด
31 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ตอนที่ 2 สถานการณ์ความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน ปีการศึกษา 2553
เกี่ยวกับสถานการณ์ความขัดแย้งภายในมหาวิทยาลัยตั้งแต่เข้ารับการศึกษา ได้แก่ ลักษณะความขัดแย้ง
ผลกระทบจากความขัดแย้ง และ สาเหตุของความขัดแย้ง มีรายละเอียดในตารางที่ 4 - 21

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของสถานการณ์ความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ลักษณะความขัดแย้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. การขัดแย้งกับเพื่อนเมื่อเข้ารับการศึกษาในมหาวิทยาลัย		
เคย	302	44.2
ไม่เคย	381	55.7
ไม่ระบุ	1	0.1
รวม	684	100.0
2. จำนวนคนที่เกิดความขัดแย้งในระยะเวลา 6 เดือน		
ไม่มี	329	48.1
1-2 คน	236	34.5
3-4 คน	69	10.1
5-6 คน	15	2.2
มากกว่า 6 คน	34	5.0
ไม่ระบุ	1	0.1
รวม	684	100.0

ตารางที่ 4 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของสถานการณ์ความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ลักษณะความขัดแย้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับความรุนแรงความขัดแย้งในมหาวิทยาลัย		
ตามการรับรู้		
ไม่มี	147	21.5
ระดับต่ำ	258	37.7
ระดับปานกลาง	256	37.5
ระดับสูง	22	3.2
ไม่ระบุ	1	0.1
รวม	684	100.0
4. ระดับความรุนแรงความขัดแย้งในมหาวิทยาลัย		
ที่นิสิตประสบ		
ไม่มี	325	47.5
ระดับต่ำ	266	39.0
ระดับปานกลาง	80	11.6
ระดับสูง	11	1.6
ไม่ระบุ	2	0.3
รวม	682	100.0

จากตารางที่ 4 พบการรายงานเกี่ยวกับสถานการณ์ความขัดแย้งกับเพื่อนของนิสิต เมื่อเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ส่วนมากไม่เคยเกิดความขัดแย้งกับเพื่อน 381 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 และเคยเกิดความขัดแย้ง 302 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2

สถานการณ์ความขัดแย้งในระยะเวลาหกเดือนที่ผ่านมา พบว่า นิสิตไม่เกิดความขัดแย้งกับผู้อื่น มีมากที่สุดจำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมาเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นจำนวน 1-2 คน จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 จำนวน 3-4 คน มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 เกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นมากกว่า 6 คน มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และน้อยที่สุดเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นจำนวน 5-6 คน มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ระดับความรุนแรงของความขัดแย้งในมหาวิทยาลัยตามการรับรู้พบว่าส่วนมากรายงานระดับความขัดแย้งมีในระดับต่ำมีจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมา ระดับปานกลางมีจำนวน 256 คน

คิดเป็นร้อยละ 37.5 ถัดมารับรู้ว่าไม่มีความรุนแรงในความขัดแย้งมีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และ
รับรู้ระดับความรุนแรงของความขัดแย้งในระดับสูง น้อยที่สุดมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

ระดับความรุนแรงของความขัดแย้งที่นิสิตประสบ พบว่า นิสิตรายงานว่า ไม่ประสบกับความ
รุนแรงของความขัดแย้งในมหาวิทยาลัยมากที่สุด มีจำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมา ประสบกับ
ความรุนแรงของความขัดแย้งภายในมหาวิทยาลัยระดับต่ำ มีจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 39 ระดับปาน
กลาง มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และ ระดับสูง น้อยที่สุด จำนวนมี 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผลกระทบของความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ผลกระทบความขัดแย้ง	อันดับที่ 1		อันดับที่ 2		อันดับที่ 3		ผลรวม ค่าน้ำหนัก	อันดับ
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ		
1. ไม่ยุ่งเกี่ยวกับ	115	39.6	88	30.2	88	30.2	609	2
2. เกิดความแตกแยก แบ่งกลุ่ม	70	31.8	92	41.8	58	26.4	452	3
3. เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ	162	53.5	82	27.0	59	19.5	705	1
4. กระทำบางอย่างเพื่อเอาชนะ	13	17.6	25	33.8	36	48.6	125	5
5. คิดแก้แค้น	4	16.0	6	24.0	15	60.0	39	10
6. สร้างสรรงานให้ดีขึ้น	17	31.5	15	27.8	22	40.7	103	6
7. เกิดความร่วมมือร่วมใจ	10	21.3	22	46.8	15	31.9	89	8
8. ความสัมพันธ์ระหว่างกันดีขึ้น	11	18.6	16	27.2	32	54.2	97	7
9. เกิดความเห็นใจกันและกัน	5	10.0	24	48.0	21	42.0	84	9
10. ไม่ส่งผลกระทบใดๆ	42	40.0	20	19.0	43	41.0	209	4
11. อื่นๆ โปรดระบุ	2	28.5	2	28.5	3	43.0	13	11

จากตารางที่ 5 รายงานผลการจัดอันดับผลกระทบจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับตัวนิสิต พบว่า นิสิต
จัดอันดับผลกระทบที่เกิดขึ้นดังนี้

เกิดการไม่ยุ่งเกี่ยวกับ นิสิตเลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 เลือกเป็น
อันดับที่ 2 เท่ากับอันดับที่ 3 จำนวน 88 คิดเป็นร้อยละ 30.2

เกิดความแตกแยก แบ่งกลุ่ม นิสิตเลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 เลือกเป็น
อันดับที่ 2 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 เลือกเป็นอันดับที่ 3 จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4

เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ นิสิตเลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 เลือกเป็น
อันดับที่ 2 จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27 เลือกเป็นอันดับที่ 3 จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5

กระทำบางอย่างเพื่อเอาชนะ นิสิตเลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 เลือกเป็นอันดับที่ 2 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 เลือกเป็นอันดับที่ 3 จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6

คิดแก้แค้น นิสิตเลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16 เลือกเป็นอันดับที่ 2 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 24 เลือกเป็นอันดับที่ 3 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 60

สร้างสรรค์งานให้ดีขึ้น นิสิตเลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 เลือกเป็นอันดับที่ 2 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 เลือกเป็นอันดับที่ 3 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7

เกิดความร่วมมือร่วมใจ นิสิตเลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 เลือกเป็นอันดับที่ 2 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 เลือกเป็นอันดับที่ 3 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9

ความสัมพันธ์ระหว่างกันดีขึ้น นิสิตเลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 เลือกเป็นอันดับที่ 2 จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 เลือกเป็นอันดับที่ 3 จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2

เกิดความเห็นใจกันและกัน นิสิตเลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10 เลือกเป็นอันดับที่ 2 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48 เลือกเป็นอันดับที่ 3 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42

ไม่ส่งผลกระทบต่อใคร นิสิตเลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 40 เลือกเป็นอันดับที่ 2 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19 เลือกเป็นอันดับที่ 3 จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 41

อื่นๆ โปรครระบุ นิสิตเลือกเป็นอันดับที่ 1 เท่ากับอันดับที่ 2 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 เลือกเป็นอันดับที่ 3 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 43

โดยรวมแล้ว ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับนิสิตเมื่อเกิดความขัดแย้งที่ได้รับการเลือกมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 คือ เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ คะแนนจากการถ่วงน้ำหนักรวม 705 รองลงมาอันดับที่ 2 ไม่ยุ่งเกี่ยวกับคะแนนจากการถ่วงน้ำหนักรวม 609 อันดับที่ 3 เกิดความแตกแยก แบ่งกลุ่ม คะแนนจากการถ่วงน้ำหนักรวม 452 รายละเอียดการจัดอันดับผลกระทบแต่ละรูปแบบ มีรายละเอียดการเลือกดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “การไม่ยุ่งเกี่ยวกับ” เมื่อนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเกิดความขัดแย้ง จากผู้เลือกตอบจำนวน 291 คำตอบ

การจัดอันดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เลือกอันดับ 1	115	39.6
เลือกอันดับ 2	88	30.2
เลือกอันดับ 3	88	30.2
รวม	291	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเลือกจัดอันดับ การไม่ยุ่งเกี่ยวกับ เป็นผลกระทบ เมื่อนิสิตเกิดความขัดแย้งจากผู้เลือกตอบจำนวน 291 คำตอบ มีผู้เลือกอันดับ 1 เมื่อเกิดความขัดแย้ง มากที่สุด

จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาเลือกเป็นอันดับที่ 2 และอันดับที่ 3 เท่ากัน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “เกิดความแตกแยก แบ่งกลุ่ม” เมื่อนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเกิดความขัดแย้ง จากผู้เลือกตอบจำนวน 220 คำตอบ

การจัดอันดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เลือกอันดับ 1	70	31.8
เลือกอันดับ 2	92	41.8
เลือกอันดับ 3	58	26.4
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเลือกจัดอันดับ ผลกระทบเมื่อนิสิตเกิดความขัดแย้ง ก่อให้เกิดความแตกแยก แบ่งกลุ่ม จากผู้เลือกตอบจำนวน 220 คำตอบ มีผู้เลือกอันดับที่ 2 มากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมา เลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และน้อยที่สุดเลือกเป็นอันดับที่ 3 จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ” เมื่อนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเกิดความขัดแย้ง จากผู้เลือกตอบจำนวน 303 คำตอบ

การจัดอันดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เลือกอันดับ 1	162	53.5
เลือกอันดับ 2	82	27.0
เลือกอันดับ 3	59	19.5
รวม	303	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเลือกจัดอันดับ ผลกระทบเมื่อนิสิตเกิดความขัดแย้ง ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ จากผู้เลือกตอบจำนวน 303 คำตอบ มีผู้เลือกเป็นอันดับที่ 1 มากที่สุด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมา เลือกเป็นอันดับที่ 2 จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27 และน้อยที่สุด เลือกเป็นอันดับที่ 3 เท่ากัน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “เกิดการกระทำบางอย่างเพื่อเอาชนะ” เมื่อนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา เกิดความขัดแย้ง จากผู้เลือกตอบจำนวน 74 คำตอบ

การจัดอันดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เลือกอันดับ 1	13	17.6
เลือกอันดับ 2	25	33.8
เลือกอันดับ 3	36	48.6
รวม	74	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเลือกจัดอันดับ ผลกระทบเมื่อนิสิตเกิดความขัดแย้ง ก่อให้เกิดการกระทำบางอย่างเพื่อเอาชนะ จากผู้เลือกตอบจำนวน 74 คำตอบ มีผู้เลือกเป็นอันดับที่ 3 มากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมา เลือกเป็นอันดับที่ 2 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 และน้อยที่สุด เลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “คิดแก้แค้น” เมื่อนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา เกิดความขัดแย้ง จากผู้เลือกตอบจำนวน 25 คำตอบ

การจัดอันดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เลือกอันดับ 1	4	16.0
เลือกอันดับ 2	6	24.0
เลือกอันดับ 3	15	60.0
รวม	25	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเลือกจัดอันดับ ผลกระทบเมื่อนิสิตเกิดความขัดแย้ง ก่อให้เกิด คิดแก้แค้น จากผู้เลือกตอบจำนวน 25 คำตอบ มีผู้เลือกอันดับที่ 3 มากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา เลือกเป็นอันดับที่ 2 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และ น้อยที่สุดเลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “สร้างสรรค์งานให้ดีขึ้น” เมื่อนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา เกิดความขัดแย้ง จากผู้เลือกตอบจำนวน 54 คำตอบ

การจัดอันดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เลือกอันดับ 1	17	31.5
เลือกอันดับ 2	15	27.8
เลือกอันดับ 3	22	40.7
รวม	54	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเลือกจัดอันดับ ผลกระทบเมื่อนิสิตเกิดความขัดแย้ง ก่อให้เกิด การสร้างสรรค์งานให้ดีขึ้น จากผู้เลือกตอบจำนวน 54 คำตอบ มีผู้เลือกอันดับที่ 3 มากที่สุดจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมา เลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และน้อยที่สุดเลือกเป็นอันดับที่ 2 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “เกิดความร่วมมือร่วมใจ” เมื่อนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา เกิดความขัดแย้ง จากผู้เลือกตอบจำนวน 47 คำตอบ

การจัดอันดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เลือกอันดับ 1	10	21.3
เลือกอันดับ 2	22	46.8
เลือกอันดับ 3	15	31.9
รวม	47	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเลือกจัดอันดับ ผลกระทบเมื่อนิสิตเกิดความขัดแย้ง ก่อให้เกิด เกิดความร่วมมือร่วมใจ จากผู้เลือกตอบจำนวน 47 คำตอบ ผู้เลือกอันดับที่ 2 มากที่สุดจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมา เลือกเป็นอันดับที่ 3 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 และน้อยที่สุดเลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกันดีขึ้น” เมื่อนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา เกิดความขัดแย้ง จากผู้เลือกตอบจำนวน 59 คำตอบ

การจัดอันดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เลือกอันดับ 1	11	18.6
เลือกอันดับ 2	16	27.2
เลือกอันดับ 3	32	54.2
รวม	59	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเลือกจัดอันดับ ผลกระทบเมื่อนิสิตเกิดความขัดแย้งก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกันดีขึ้น จากผู้เลือกตอบจำนวน 59 คำตอบ ผู้เลือกอันดับที่ 3 เมื่อเกิดความขัดแย้ง มากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาเลือกเป็นอันดับที่ 2 จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 และน้อยที่สุดเลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “เกิดความเห็นใจกันและกัน” เมื่อนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา เกิดความขัดแย้ง จากผู้เลือกตอบจำนวน 50 คำตอบ

การจัดอันดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เลือกอันดับ 1	5	10
เลือกอันดับ 2	24	48
เลือกอันดับ 3	21	42
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเลือกจัดอันดับ ผลกระทบเมื่อนิสิตเกิดความขัดแย้ง ก่อให้เกิด ความเห็นใจกันและกัน จากผู้เลือกตอบจำนวน 50 คำตอบ ผู้เลือกอันดับที่ 2 เมื่อเกิดความขัดแย้ง มากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาเลือกเป็นอันดับที่ 3 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42 และน้อยที่สุดเลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละการจัดอันดับผลกระทบ “ไม่ส่งผลกระทบใดๆ” เมื่อนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเกิดความขัดแย้ง จากผู้เลือกตอบจำนวน 105 คำตอบ

การจัดอันดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เลือกอันดับ 1	42	40.0
เลือกอันดับ 2	20	19.0
เลือกอันดับ 3	43	41.0
รวม	105	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเลือกจัดอันดับผลกระทบของความขัดแย้งว่า “ไม่ส่งผลกระทบใดๆ” จากผู้เลือกตอบจำนวน 105 คำตอบ ผู้เลือกเป็นอันดับที่ 3 มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมา เลือกเป็นอันดับที่ 1 จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และน้อยที่สุดเลือกเป็นอันดับที่ 2 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19

ตารางที่ 16 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล สาเหตุของความขัดแย้งในภาพรวม

สาเหตุความขัดแย้ง	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับ	อันดับ
สาเหตุจากข้อมูล	2.96	0.20	ปานกลาง	1
สาเหตุจากความสัมพันธ์	2.41	0.29	น้อย	3
สาเหตุจากค่านิยม	2.57	0.15	ปานกลาง	2
สาเหตุจากผลประโยชน์	2.23	0.10	น้อย	5
สาเหตุจากโครงสร้าง	2.39	0.31	น้อย	4

จากตารางที่ 16 พบว่า สาเหตุความขัดแย้งของนิสิต เรียงตามอันดับค่ามัชฌิมเลขคณิต ดังนี้ สาเหตุของความขัดแย้งเกิดจากข้อมูลมีค่ามัชฌิมเลขคณิตเป็นอันดับที่ 1 ($M = 2.96$) โดยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาสาเหตุเกิดจากค่านิยมมีค่ามัชฌิมเลขคณิตเป็นอันดับที่ 2 ($M = 2.57$) โดยอยู่ในระดับปานกลาง ถัดมาสาเหตุเกิดจากความสัมพันธ์มีค่ามัชฌิมเลขคณิตเป็นอันดับที่ 3 ($M = 2.41$) โดยอยู่ในระดับน้อย สาเหตุเกิดจากโครงสร้างมีค่ามัชฌิมเลขคณิตเป็นอันดับที่ 4 ($M = 2.39$) โดยอยู่ในระดับน้อย และสุดท้ายสาเหตุเกิดจากผลประโยชน์มีค่ามัชฌิมเลขคณิตเป็นอันดับที่ 5 ($M = 2.23$) โดยอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 17 คำมัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล รายละเอียดสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากข้อมูล

สาเหตุความขัดแย้งจากข้อมูล	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับ	อันดับ
1. ข้อมูลเรื่องเดียวกันแต่ได้รับข้อมูลแตกต่างกันทำให้เกิดความขัดแย้ง	2.93	0.99	ปานกลาง	3
2. เกิดจากการได้รับข้อมูลมากขึ้น เหลือมั่วแตกต่างกัน ก่อให้เกิดความขัดแย้ง	2.85	0.93	ปานกลาง	4
3. การรับรู้ ตีความ เข้าใจข้อมูล แตกต่างกันจึงทำให้เกิดความขัดแย้ง	3.07	1.03	ปานกลาง	2
4. การได้รับข้อมูลล่าช้า มีผลให้เกิดความขัดแย้งกัน	2.73	0.95	ปานกลาง	5
5. มีการบิดเบือนข้อมูล เสริมเพิ่ม ตัดข้อมูลตามความเข้าใจของตนนำไปสู่ความขัดแย้ง	3.24	1.18	ปานกลาง	1
สรุปโดยรวม	2.96	0.20	ปานกลาง	

จากตารางที่ 17 พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งเกิดจากข้อมูล โดยภาพรวม คำมัชฌิมเลขคณิตอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 2.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสาเหตุความขัดแย้งจากข้อมูลจากมากไปน้อย สามอันดับ อันดับแรก คือ เกิดการบิดเบือนข้อมูล เสริมเพิ่ม ตัดข้อมูลตามความเข้าใจของตนนำไปสู่ความขัดแย้ง ($M = 3.24$) อันดับที่สอง คือ เกิดจากการรับรู้ ตีความ เข้าใจข้อมูล แตกต่างกันจึงทำให้เกิดความขัดแย้ง ($M = 3.07$) และอันดับที่สาม คือ เกิดจากข้อมูลเรื่องเดียวกันแต่ได้รับข้อมูลแตกต่างกัน ($M = 2.93$)

ตารางที่ 18 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล รายละเอียดสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากความสัมพันธ์

สาเหตุความขัดแย้งจากความสัมพันธ์	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับ	อันดับ
1. เพื่อนแสดงกิริยาทำทางไม่ดี ทำให้ฉันรู้สึกไม่พึงพอใจ	3.06	1.05	ปานกลาง	3
2. ความขัดแย้งมักเริ่มจากเพื่อนใช้คำพูดไม่ดีและน้ำเสียงที่ไม่น่าฟัง	3.19	1.08	ปานกลาง	2
3. เกิดความรู้สึกไม่ชอบหน้าตาตั้งแต่แรกพบ เมื่อเขาทำอะไรจึงคุณำราคาญไม่น่าพอใจ	2.45	1.12	น้อย	5
4. เกิดจากการแสดงนิสัยที่ไม่น่าฟังปรารถนาของสังคม เช่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน พุดเท็จ เป็นต้น	3.33	1.12	ปานกลาง	1
5. การคล้อยตามเพื่อน พวกเพื่อนำไปสู่ความขัดแย้ง	2.69	1.01	ปานกลาง	4
6. ความรัก ความหึงหวงแฟนหรือคนรักเป็นเหตุให้ทะเลาะขัดแย้งกัน	2.44	1.22	น้อย	6
สรุปโดยรวม	2.41	0.29	น้อย	

จากตารางที่ 18 พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากความสัมพันธ์ โดยภาพรวมค่ามัชฌิมเลขคณิตอยู่ในระดับน้อย ($M = 2.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีสาเหตุจากความสัมพันธ์จากมากไปน้อย สามอันดับ คือ อันดับแรกมีสาเหตุเกิดจากการแสดงนิสัยที่ไม่น่าฟังปรารถนาของสังคม เช่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน พุดเท็จ เป็นต้น ($M = 3.33$) อันดับที่สอง คือ เกิดจากความขัดแย้งมักเริ่มจากเพื่อนใช้คำพูดไม่ดีและน้ำเสียงที่ไม่น่าฟัง ($M = 3.19$) และอันดับที่สาม คือ เพื่อนแสดงกิริยาทำทางไม่ดี ทำให้ฉันรู้สึกไม่พึงพอใจ ($M = 3.06$)

ตารางที่ 19 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล รายละเอียดสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากค่านิยม

สาเหตุความขัดแย้งจากค่านิยม	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับ	อันดับ
1. การเปรียบเทียบความเชื่อ ความศรัทธาทำให้เกิดความขัดแย้งกัน	2.46	1.02	น้อย	5
2. การนิยมชมชอบ และการให้คุณค่ากับสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน นำไปสู่ความผิใจและขัดแย้งกัน	2.55	0.97	ปานกลาง	3
3. วัฒนธรรม ประเพณีและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันทำให้ขัดแย้งกัน	2.40	1.02	น้อย	6
4. การมีประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างจึงมีมุมมอง ความคิดเห็นที่ขัดแย้งกัน	2.79	1.02	ปานกลาง	1
5. เพื่อนมีวิธีการทำงานและวิธีการเรียนที่ขัดแย้งกับวิธีการเราจึงเกิดความไม่ลงรอยกัน	2.53	1.02	ปานกลาง	4
6. สิ่งที่เราเห็นว่าสำคัญแต่เพื่อนกลับไม่เห็นความสำคัญ เป็นเหตุให้ทะเลาะขัดแย้งกัน	2.69	1.05	ปานกลาง	2
สรุปโดยรวม	2.57	0.15	ปานกลาง	

จากตารางที่ 19 พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งเกิดจากค่านิยมโดยภาพรวมค่ามัชฌิมเลขคณิตอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 2.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีสาเหตุความขัดแย้งจากค่านิยมจากมากไปน้อย สามอันดับ คือ อันดับแรก สาเหตุเกิดจากการมีประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่าง จึงมีมุมมอง ความคิดเห็นที่ขัดแย้งกัน ($M = 2.79$) อันดับที่สอง คือ สาเหตุเกิดจากสิ่งที่เราเห็นว่าสำคัญแต่เพื่อนกลับไม่เห็นความสำคัญเป็นเหตุให้ทะเลาะขัดแย้งกัน ($M = 2.69$) และอันดับที่สาม คือ สาเหตุจากการนิยมชมชอบ และการให้คุณค่ากับสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน นำไปสู่ความผิใจและขัดแย้งกัน ($M = 2.55$)

ตารางที่ 20 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล รายละเอียดสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากผลประโยชน์

สาเหตุความขัดแย้งจากผลประโยชน์	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับ	อันดับ
1. การแข่งขันทางการเรียน ต้องทำคะแนนเก็บ คะแนนสอบ ทำให้ผิดหวังกับเพื่อน	2.10	1.00	น้อย	5
2. ความอยากได้ในวัตถุ สิ่งของที่มีจำกัดเป็นเหตุให้ไม่พอใจกันและนำไปสู่ความขัดแย้ง	2.14	1.00	น้อย	4
3. การยืมทรัพย์สิน เงินทอง เป็นเหตุให้เกิดปัญหาต่อกัน	2.28	1.12	น้อย	2
4. การกระทำเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากเพื่อน อาจารย์ หรือคนอื่นๆ อาจเกิดการเอาเปรียบผู้อื่น สร้างความไม่พอใจต่อกัน	2.35	1.05	น้อย	1
5. เพื่อนได้รับสิทธิพิเศษบางอย่างจากอาจารย์ ก่อให้เกิดความไม่พอใจเกิดเป็นความขัดแย้ง	2.27	1.08	น้อย	3
สรุปโดยรวม	2.23	0.10	น้อย	

จากตารางที่ 20 พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจากผลประโยชน์โดยภาพรวมค่ามัชฌิมเลขคณิตอยู่ในระดับน้อย ($M = 2.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสาเหตุความขัดแย้งจากผลประโยชน์ จากมากไปน้อย สามอันดับ คือ อันดับแรกสาเหตุเกิดจากการกระทำเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากเพื่อน อาจารย์หรือคนอื่นๆ อาจเกิดการเอาเปรียบผู้อื่น สร้างความไม่พอใจต่อกัน ($M = 2.35$) อันดับที่สอง คือ สาเหตุเกิดจากการยืมทรัพย์สิน เงินทอง เป็นเหตุให้เกิดปัญหาต่อกัน ($M = 2.28$) และ อันดับที่สาม คือ เพื่อนได้รับสิทธิพิเศษบางอย่างจากอาจารย์ ก่อให้เกิดความไม่พอใจเกิดเป็นความขัดแย้ง ($M = 2.27$)

ตารางที่ 21 ค่ามัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล รายละเอียดสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดจาก โครงสร้าง

สาเหตุความขัดแย้งจากโครงสร้าง	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับ	อันดับ
1. กฎระเบียบ กฎเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย เป็นเหตุให้ขัดแย้งกับเพื่อน	1.84	0.96	น้อย	6
2. การปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ขัดแย้งกับเพื่อนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ หน้าที่ของเรา	2.22	1.03	น้อย	5
3. กิจกรรมหรืองานกลุ่มที่มีการแบ่งหน้าที่กัน ไม่ชัดเจน ทำให้งานเกิดความผิดพลาดเกิดเป็นความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	2.57	1.05	ปานกลาง	2
4. การมีงานที่ต้องทำหรือรับผิดชอบมากเป็นเหตุให้ขัดแย้งกับเพื่อน	2.50	1.01	น้อย	4
5. เพื่อนกลุ่มหนึ่งได้รับสิทธิพิเศษมากกว่าเพื่อนกลุ่มอื่นๆ เป็นเหตุให้เกิดความไม่พอใจกัน	2.52	1.08	ปานกลาง	3
6. เพื่อนชอบใช้อำนาจบังคับ ควบคุม สร้างความอึดอัด เกิดเป็นความไม่พอใจ	2.70	1.20	ปานกลาง	1
สรุปโดยรวม	2.39	0.31	น้อย	

จากตารางที่ 21 พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งเกิดจากโครงสร้างโดยภาพรวมค่ามัธยฐานเลขคณิตอยู่ในระดับน้อย ($M = 2.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สาเหตุความขัดแย้งจากโครงสร้างจากมากไปน้อยสามอันดับ คือ อันดับแรก สาเหตุเกิดจากการเพื่อนชอบใช้อำนาจบังคับ ควบคุม สร้างความอึดอัดเกิดเป็นความไม่พอใจ ($M = 2.70$) อันดับที่สอง คือ กิจกรรมหรืองานกลุ่มที่มีการแบ่งหน้าที่กัน ไม่ชัดเจนทำให้งานเกิดความผิดพลาดเกิดเป็นความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ($M = 2.57$) และอันดับที่สามคือ เพื่อนกลุ่มหนึ่งได้รับสิทธิพิเศษมากกว่าเพื่อนกลุ่มอื่นๆ เป็นเหตุให้เกิดความไม่พอใจกัน ($M = 2.52$)

ตอนที่ 3 การแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ในตอนที่ 3 นี้ เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ดังรายละเอียด
ในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ลำดับ	รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ร่วมมือ	179	26.6
2	ประนีประนอม	177	25.9
3	หลีกเลี่ยง	79	11.5
4	ยอมให้	62	9.1
5	ประนีประนอม และร่วมมือ	52	7.6
6	แข่งขัน	30	4.4
7	หลีกเลี่ยง และประนีประนอม	25	3.7
8	หลีกเลี่ยง และร่วมมือ	14	2.0
9	หลีกเลี่ยง และยอมให้	12	1.8
10	ยอมให้ และประนีประนอม	10	1.5
11	หลีกเลี่ยง และแข่งขัน	9	1.3
12	ยอมให้ และร่วมมือ	8	1.2
13	หลีกเลี่ยง ประนีประนอม และร่วมมือ	6	0.9
14	ยอมให้ และแข่งขัน	3	0.4
15	หลีกเลี่ยง แข่งขัน และร่วมมือ	3	0.4
16	แข่งขัน และร่วมมือ	2	0.3
17	แข่งขัน และประนีประนอม	2	0.3
18	ยอมให้ ประนีประนอม และร่วมมือ	2	0.3
19	แข่งขัน ประนีประนอม และร่วมมือ	2	0.3
20	หลีกเลี่ยง ยอมให้ และร่วมมือ	2	0.3
21	หลีกเลี่ยง ยอมให้ ประนีประนอม และร่วมมือ	2	0.3
22	หลีกเลี่ยง แข่งขัน และประนีประนอม	1	0.1
23	ยอมให้ แข่งขัน และประนีประนอม	1	0.1

ตารางที่ 22 (ต่อ) จำนวนและร้อยละรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ลำดับ	รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
24	ยอมให้ แข่งขัน และร่วมมือ	1	0.1
	รวม	684	100.0

จากตารางที่ 22 พบว่า นิสิตมีรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง 24 รูปแบบดังนี้ รูปแบบการร่วมมือ มีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 มากที่สุด รองลงมารูปแบบการประนีประนอม มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 รูปแบบการหลีกเลี่ยง มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 รูปแบบการยอมให้ มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 รูปแบบการประนีประนอม และการร่วมมือ มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 รูปแบบการแข่งขัน มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 รูปแบบการหลีกเลี่ยงและการประนีประนอม มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 รูปแบบการหลีกเลี่ยงและการร่วมมือ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 รูปแบบการหลีกเลี่ยงและการยอมให้ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 รูปแบบการยอมให้และการประนีประนอม มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 รูปแบบการหลีกเลี่ยงและการแข่งขัน มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 รูปแบบการยอมให้และการร่วมมือ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 รูปแบบการหลีกเลี่ยง การประนีประนอม และการร่วมมือ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 รูปแบบการยอมให้และการแข่งขัน มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 รูปแบบการหลีกเลี่ยง การแข่งขัน และการร่วมมือ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 รูปแบบการแข่งขันและการร่วมมือ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 รูปแบบการแข่งขันและประนีประนอม มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 รูปแบบการยอมให้ การประนีประนอมและการร่วมมือ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 รูปแบบการแข่งขัน การประนีประนอม และการร่วมมือ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 รูปแบบการหลีกเลี่ยง การยอมให้ และการร่วมมือ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 รูปแบบการหลีกเลี่ยง การยอมให้ การประนีประนอม และการร่วมมือ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 รูปแบบการหลีกเลี่ยง การแข่งขัน และการประนีประนอม มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.1 รูปแบบการยอมให้ การแข่งขัน และประนีประนอม มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.1 และรูปแบบการยอมให้ การแข่งขัน และการร่วมมือ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.1

ตอนที่ 4 ความฉลาดทางอารมณ์และการเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตาม เพศ ชั้นปี และคณะของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ในตอนที่ 4 นี้ เป็นการนำเสนอระดับความฉลาดทางอารมณ์ และการเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตาม เพศ ชั้นปี และคณะของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ดังรายละเอียดในตารางที่ 23 -27

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของระดับความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ระดับความฉลาดทางอารมณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับต่ำ	231	33.8
ระดับปานกลาง	242	35.4
ระดับสูง	211	30.8
รวม	684	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่า เมื่อจำแนกความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเป็น 3 ระดับ มี นิสิตที่มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับปานกลางมากที่สุด จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมา ระดับต่ำ จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 และน้อยที่สุดคือ ระดับสูง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8

ตารางที่ 24 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามเพศของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ความฉลาดทางอารมณ์	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	M	SD	M	SD		
ความฉลาดทางอารมณ์	384.73	46.85	398.53	39.60	-4.17*	0.00

$p < .05^*$

จากตารางที่ 24 พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีเพศแตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีความฉลาดทางอารมณ์มากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 25 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามชั้นปีของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา

ความฉลาดทางอารมณ์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
	ระหว่างกลุ่ม	3	11963.7	3987.9	2.17	0.09
	ภายในกลุ่ม	679	1278857.9	1883.4		
	รวม	682	1290821.5			

$p < .05^*$

จากตารางที่ 25 พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีชั้นปีแตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 26 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามคณะของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา

ความฉลาดทางอารมณ์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
	ระหว่างกลุ่ม	16	135915.02	8494.69	4.896*	0.00
	ภายในกลุ่ม	667	1157187.94	1734.91		
	รวม	683	1293102.96			

$p < .05^*$

จากตารางที่ 26 พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ศึกษาอยู่คณะต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Least-Significant Difference (LSD) มีรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

จากตารางที่ 27 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามคณะเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ Least-Significant Difference (LSD) พบว่า คณะที่ความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 57 คู่ ได้แก่

คณะแพทยแผนไทยอภัยภูเบศร มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว คณะโลจิสติกส์ คณะวิทยาการสารสนเทศ และคณะภูมิสารสนเทศศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว คณะโลจิสติกส์ คณะวิทยาการสารสนเทศ และคณะภูมิสารสนเทศศาสตร์

คณะเภสัชศาสตร์ มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว คณะโลจิสติกส์ คณะวิทยาการสารสนเทศ และคณะภูมิสารสนเทศศาสตร์

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว คณะโลจิสติกส์ คณะวิทยาการสารสนเทศ และคณะภูมิสารสนเทศศาสตร์

คณะสหเวชศาสตร์ มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะโลจิสติกส์ คณะวิทยาการสารสนเทศ และคณะภูมิสารสนเทศศาสตร์

คณะแพทยศาสตร์ มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะโลจิสติกส์ คณะวิทยาการสารสนเทศ และคณะภูมิสารสนเทศศาสตร์

คณะพยาบาลศาสตร์ มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิทยาการสารสนเทศ และคณะภูมิสารสนเทศศาสตร์

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิทยาการสารสนเทศ และคณะภูมิสารสนเทศศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิทยาการสารสนเทศ และคณะภูมิสารสนเทศศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์

และคณะการจัดการและการท่องเที่ยว มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง จำแนกตามเพศ ชั้นปี คณะและความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ในตอนที่ 5 เป็นการนำเสนอ การเปรียบเทียบรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง จำแนกตามเพศ ชั้นปี คณะและความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ดังรายละเอียดในตารางที่ 28-29

ตารางที่ 28 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง จำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะ ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ปัจจัยส่วนบุคคล	χ^2	<i>p</i>
เพศ	7.24	0.101
ชั้นปี	14.96	0.287
คณะ	68.35	0.495

$p < .05^*$

จากตารางที่ 28 พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มี เพศ ชั้นปี และคณะแตกต่างกัน มีรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 29 จำนวน ร้อยละ ค่าสถิติเปรียบเทียบ และระดับค่าความสัมพันธ์ระหว่างระดับความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	ระดับความฉลาดทางอารมณ์			$\chi^2 = 40.58^*$	<i>p</i> = .000	Cramer's V = 0.196
	ระดับต่ำ จำนวน (ร้อยละ)	ระดับกลาง จำนวน (ร้อยละ)	ระดับสูง จำนวน (ร้อยละ)			
หลีกเลี่ยง	30 (5.7%)	31 (5.9%)	18 (3.4%)			
ยอมให้	26 (4.9%)	25 (4.7%)	11 (2.1%)			
แข่งขัน	21 (4.0%)	6 (1.1%)	3 (0.6%)			
ประนีประนอม	42 (8.0%)	71 (13.5%)	64 (12.1%)			
ร่วมมือ	52 (9.9%)	55 (10.4%)	72 (13.7%)			

$p < .05^*$

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่แตกต่างกัน มีรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้มีความฉลาด

ทางอารมณ์ระดับสูงมีแนวโน้มใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือมากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ผู้ที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ระดับปานกลางมีแนวโน้มใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบประนีประนอมมากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และผู้ที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ระดับต่ำ มีแนวโน้มใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือมากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9

และผู้ที่ใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยง เป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับกลาง มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

ผู้ที่ใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบยอมให้ เป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำมากที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

ผู้ที่ใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแข่งขัน เป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำมากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ผู้ที่ใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบประนีประนอม เป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับกลาง มากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

ผู้ที่ใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือ เป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูงมากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7

เมื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดย Cramer's V พบความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.196

ตอนที่ 6 วิเคราะห์เนื้อหาจากคำถามปลายเปิดความคิดเห็นเกี่ยวกับความขัดแย้งของนิสิต

ในตอนที่ 6 เสนอข้อมูลและวิเคราะห์เนื้อหาจากคำถามปลายเปิดความคิดเห็นของนิสิตเกี่ยวกับสาเหตุความขัดแย้ง วิธีการจัดการกับความขัดแย้งและผลกระทบที่ได้รับจากความขัดแย้ง ดังรายละเอียดในตารางที่ 30 -34

ตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อน

ลำดับ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1	เข้าใจผิด-ความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ไม่เข้าใจกัน	203	22.5
2	ความคิดเห็น นุ่มนองความคิด ไม่ตรงกัน	173	19.2
3	การทำงาน การแบ่งกลุ่ม ความรับผิดชอบในการทำงาน	63	7.0
4	เห็นแก่ตัว เอาเปรียบ	55	6.1

ตารางที่ 30 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อน

ลำดับ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
5	แสดงกิริยา สีหน้าท่าทาง มารยาท ไม่เหมาะสม ไม่เกรงใจ	50	5.6
6	นิสัยไม่ดี เข้ากันไม่ได้ ทำในสิ่งที่ไม่ควรทำ	40	4.5
7	ไม่รับฟังความคิดเห็นเพื่อนร่วมงาน ชี้ความผิดตนเอง ทิฐิ ไม่ยอมกัน	36	4.0
8	ไม่มีเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง	22	2.5
9	สื่อความหมายไม่ตรงกัน	18	2.0
10	ปิดบังเรื่องที่ควรทราบ พูดไม่จริง โกหก เกิดความไม่ไว้วางใจ	18	2.0
11	ไม่ลงรอยกัน ไม่ชอบหน้า	17	1.9
12	ใช้อารมณ์ แสดงอารมณ์ต่อกัน	17	1.9
13	นินทา ว่าร้าย ใส่ร้าย	16	1.8
14	ไม่พูดกัน	16	1.8
15	เรื่องแฟน ความรัก	14	1.6
16	พูดกันไม่รู้เรื่อง พูดไม่เข้าใจ ตกลงกันไม่ได้	12	1.3
17	ชีวิตความเป็นอยู่แตกต่างกัน	12	1.3
18	เรื่องเงิน การยืมเงินแล้วไม่คืน	11	1.2
19	เรื่องส่วนตัว ปัญหาส่วนตัว ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัว	11	1.2
20	ความแตกต่างระหว่างบุคคล	10	1.1
21	ทุกเรื่องสามารถเป็นเหตุแห่งความขัดแย้ง ไม่รู้ในสาเหตุ	9	1.0
22	เกิดอคติ	7	0.8
23	เพื่อนไม่ใส่ใจความรู้สึก น้อยใจ คิดว่าตัวเองไม่สำคัญ	7	0.8
24	คิดไปเอง	6	0.7
25	การใช้อำนาจ บังคับ	6	0.7
26	การพักอยู่ร่วมกัน กฎเกณฑ์ ความเป็นระเบียบ ความสะอาด	5	0.6
27	ขัดแย้งเพื่อเพื่อน พวกพ้อง แยกแยกเป็นกลุ่ม	5	0.6
28	การได้รับข้อมูลคาดเคลื่อนแตกต่างกัน	4	0.4
29	การเรียน	3	0.3
30	เพื่อนสร้างความเดือดร้อน	3	0.3
31	การไม่รักษาน้ำใจ ไม่ไว้หน้า	3	0.3

ตารางที่ 30 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อน

ลำดับ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
32	ผลประโยชน์ การแข่งขัน ต้องการชนะ	3	0.3
33	การได้รับสิทธิพิเศษ	2	0.2
34	การไม่ยอมรับความผิด	2	0.2
35	การผิมนัด	2	0.2
36	การทำตัวเด่น	2	0.2
37	การไม่รักษาคำพูด	2	0.2
38	ต่อว่ากัน ไปมา เกือบทะเลาะ	2	0.2
39	มีเวลาในการพบปะกันน้อย	2	0.2
40	ล้อปมด้อย แกล้งแรง	2	0.2
41	การหาหนทางสายกลางร่วมกัน	1	0.1
42	ความเชื่อทางศาสนา	1	0.1
43	สร้างความรู้สึกรังเกียจ	1	0.1
44	อิจฉา	1	0.1
45	กระทบจากการเล่นกีฬา	1	0.1
46	คิมสุรา	1	0.1
47	นำเรื่องเพื่อนไปใช้ประโยชน์	1	0.1
48	ขี้มของแล้วไม่คืน	1	0.1
49	ครอบครัว	1	0.1
50	คุณธรรม จริยธรรม	1	0.1
51	มีเรื่องค้างคาใจ	1	0.1
	รวม	902	100

จากตารางที่ 30 พบว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดเกิดความขัดแย้งกับเพื่อน จากคำถามปลายเปิด มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 902 สาเหตุ เรียงอันดับความคิดเห็นดังนี้ อันดับแรกมีสาเหตุมาจาก เข้าใจผิด ความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ไม่เข้าใจกัน จำนวนความถี่ 203 คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมาสาเหตุจาก ความคิดเห็น มุมมองความคิดไม่ตรงกัน จำนวนความถี่ 173 คิดเป็นร้อยละ 19.2 และอันดับที่สาม สาเหตุจากการทำงาน ส่วนรวม การแบ่งกลุ่ม ความรับผิดชอบในการทำงาน จำนวนความถี่ 63 คิดเป็นร้อยละ 7

ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งของ
นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ลำดับ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1	พูดปรับความเข้าใจ	203	22.9
2	เฉย หนึ่ง	145	16.5
3	หาสาเหตุที่แท้จริงพิจารณาตามหลักเหตุผลเพื่อแก้ปัญหา	67	7.6
4	ไม่ยุ่งเกี่ยวกับกัน ต่างคนต่างอยู่ เหมือนไม่รู้จักกัน	59	6.7
5	ไม่สนใจ เหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น ปล่อยให้ไป รอเวลาเยียวยา	50	5.7
6	ควบคุมอารมณ์ ระวังอารมณ์	42	4.8
7	เงียบ ไม่พูด	30	3.5
8	แก้ปัญหา ตัดสินแก้ปัญหาให้สิ้นสุด	30	3.5
9	พูดคุยกันน้อยลงหรือไม่พูดคุยกัน ลดระดับความสัมพันธ์	26	2.9
10	รับฟังเหตุผล ความคิดที่แตกต่าง ปรับความคิดพยายามทำความเข้าใจ	18	2.0
11	ทำใจยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น	16	1.8
12	พูดจากันดีๆ ไม่ขึ้นเสียง	16	1.8
13	ปรึกษาเพื่อนในกลุ่ม เพื่อนที่ไวใจได้ ผู้รู้	15	1.7
14	ปล่อยให้สักพักก่อน แล้วจึงมาคุยกัน	14	1.6
15	พยายามปรับตัวเข้าหากัน	11	1.2
16	ต้องแก้ไขปัญหาให้สิ้นสุด	11	1.2
17	แก้ปัญหาที่ตนเอง ปรับปรุงตนเอง เป็นฝ่ายหยุดก่อน	11	1.2
18	หาคนกลางไกล่เกลี่ย อีกฝ่ายหนึ่งพูดอีกฝ่ายหนึ่งต้องฟัง	10	1.1
19	ประนีประนอม ถอยคนละก้าว ใช้การเจรจา	10	1.1
20	ตั้งสติ ใช้สติ	9	1.0
21	คิดแก้แค้น เอาคืน ต้องการชนะ	9	1.0
22	อดทนก่อนโต้ตอบ	8	0.9
23	ขอโทษตรง	8	0.9
24	ไม่ใช้วิธีการใดๆ	7	0.8
25	ต่อว่า คำ ทะเลาะกัน	7	0.8
26	ตักเตือน ทำให้รู้สึกในความผิด	5	0.6

ตารางที่ 31 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้ง
ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ลำดับ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
27	ระบายกับคนรอบข้าง	5	0.6
28	ทำร้ายร่างกาย ใช้ความรุนแรง	5	0.6
29	นั่งคิดทบทวน วางแผน	4	0.5
30	เก็บกคความรู้สึกไว้ในใจ	3	0.3
31	คิดทางบวก มองโลกในแง่ดี	3	0.3
32	เอาใจเขามาใส่ใจเรา	3	0.3
33	นิโทษ ว่าร้าย ต่อว่าภายหลัง	3	0.3
34	ออกกำลังกาย เล่นเกม พักผ่อน รับประทานอาหาร	3	0.3
35	แบ่งงานอย่างเท่าเทียมกัน	2	0.2
36	ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ทำในสิ่งที่ควรทำ	2	0.2
37	พูดด้วยอารมณ์โกรธ	2	0.2
38	คำทอในใจ	2	0.2
39	ไฮไฟ เพชฌัญชี่ สอทเมลล์	2	0.2
40	ฟังเสียงส่วนมาก	2	0.2
41	แผ่เมตตา สวคมนต์	2	0.2
42	ทำหน้าที่ของตนให้ดี	1	0.1
43	คิดว่าจะคบเพื่อนคนนีต่อไปหรือไม่	1	0.1
44	ให้อภัย	1	0.1
45	ทำกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	1	0.1
46	ไม่ทราบว่าจะควรจะต้องทำอะไร	1	0.1
47	พยายามไม่ให้เกิดความขัดแย้ง	1	0.1
	รวม	886	100

จากตารางที่ 31 พบว่า วิธีการจัดการความขัดแย้งของนิสิต จากคำถามปลายเปิด มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 886 วิธีการ เรียงอันดับความคิดเห็นดังนี้ อันดับแรกพูดปรับความเข้าใจ จำนวนความถี่ 203 คิดเป็นร้อยละ 22.9 รองลงมา เลข หนึ่ง จำนวนความถี่ 145 คิดเป็นร้อยละ 16.5 และอันดับที่สาม หาสาเหตุที่แท้จริงพิจารณาตามหลักเหตุผลเพื่อแก้ปัญหา จำนวนความถี่ 67 คิดเป็นร้อยละ 7.6

ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับสาเหตุความขัดแย้งระหว่างนิสิต
ในมหาวิทยาลัย

ลำดับ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1	ความคิดเห็นไม่ตรงกัน มุมมองความคิดต่างกัน	166	14.9
2	ไม่เข้าใจกัน	98	8.7
3	เรื่องชู้สาว หึงหวง	68	6.1
4	ไม่ทำงาน ไม่รับผิดชอบงาน การแบ่งงาน ไม่มีระบบทำงาน	65	5.7
5	แก่งแย่งชิงดี ชอบแข่งขัน ต้องการเอาชนะ ไม่ยอมกัน	52	4.7
6	ไม่ถูกกัน ไม่ลงรอยกัน ปีนเกลียว ไม่พอใจ ไม่ชอบหน้า	51	4.6
7	มีเรื่องเข้าใจผิด เข้าใจไม่ตรงกัน	50	4.5
8	คำพูด น้ำเสียง	48	4.2
9	กริยา การกระทำ สีหน้า ท่าทาง การไม่ให้เกียรติกัน ไม่เกรงใจ	45	4.0
10	เห็นแก่ตัว	42	3.8
11	ไม่พอใจในลักษณะนิสัย นิสัยเข้ากันไม่ได้	41	3.7
12	อารมณ์ของวัยคะนอง อารมณ์ร้อน ใจร้อน วุฒิภาวะ	27	2.4
13	การเรียน	26	2.3
14	รูปแบบการดำเนินชีวิต ประสบการณ์ชีวิต	20	1.8
15	ความรัก	20	1.8
16	ยืมทรัพย์สิน เงิน	19	1.7
17	นินทา ใส่ร้าย ยุแหยง	18	1.6
18	อิจฉา	16	1.4
19	การไม่รับฟังความคิดเห็นคนอื่น	16	1.4
20	การคล้อยตามเพื่อน	16	1.4
21	ได้รับข้อมูลต่างกัน ข่าวสารบิดเบือน	15	1.3
22	ค่านิยม การให้คุณค่ากับสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน	13	1.2
23	ทุกๆ เรื่อง เรื่องเล็กๆ น้อย	13	1.2
24	ใช้อารมณ์เป็นใหญ่ ขาดสติ	12	1.1
25	ไม่พูดกัน	12	1.1
26	หมั่นใส่เรื่องการแต่งกาย การแต่งตัว รูปร่างหน้าตา	12	1.1
27	การเกิดอคติส่วนตัว ความลำเอียง	11	1

ตารางที่ 32 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับสาเหตุความขัดแย้งระหว่าง
นิสิตในมหาวิทยาลัย

ลำดับ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
28	การสื่อสารไม่ตรงกัน เกิดการตีความต่างกัน	11	1
29	สิทธิพิเศษ ความไม่เท่าเทียมกัน	10	0.9
30	การไม่ใส่ใจอีกฝ่าย จน น้อยใจ	9	0.8
31	การทำกิจกรรมในมหาวิทยาลัย	9	0.8
32	เรื่องผลประโยชน์ ทำให้เกิดความเสียหาย เสียผลประโยชน์	8	0.7
33	ชอบข่มผู้อื่น ดูถูก	7	0.6
34	สิ่งแวดล้อม สังกม	6	0.5
35	ไม่มีเหตุใดที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง	6	0.5
36	การทะเลาะกัน แยกแยก ได้เถียง	6	0.5
37	ไม่รู้นิสัยใจคอกันมากพอ ไม่รู้จักกันดีพอ มีเวลาน้อย	6	0.5
38	การเปรียบเทียบกับผู้อื่น ฐานะ	6	0.5
39	การดื่มสุรา เมา	4	0.4
40	การไม่มีเหตุผล	4	0.4
41	การใช้อำนาจบังคับในการทำงาน	4	0.4
42	การไม่ปรับตัว	4	0.4
43	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4	0.4
44	วัฒนธรรมแต่ละคณะ	4	0.4
45	ความเกรียศ	3	0.3
46	พูดเท็จ ไม่พูดความจริง	3	0.3
47	คิดมากไปเอง	3	0.3
48	เรื่องส่วนตัว การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล	2	0.2
49	ไม่แยกเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัว	1	0.1
50	ต้องการการยอมรับจากเพื่อน	1	0.1
51	การเมือง	1	0.1
52	ไม่ตัดสินใจทำอะไรบางอย่าง	1	0.1
53	จิตใจคน	1	0.1

จากตารางที่ 32 พบว่า นิสิตแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุความขัดแย้งระหว่างนิสิตในมหาวิทยาลัย จากคำถามปลายเปิด มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 1,116 สาเหตุ เรียงอันดับจากความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก ความคิดเห็นไม่ตรงกัน มุมมองความคิดเห็นต่างกัน จำนวนความถี่ 166 คิดเป็นร้อยละ 14.9 รองลงมา ไม่เข้าใจกัน จำนวนความถี่ 98 คิดเป็นร้อยละ 8.7 และอันดับที่สาม เรื่องชู้สาว หึงหวง จำนวนความถี่ 68 คิดเป็นร้อยละ 6.1

ตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับวิธีการจัดการปัญหาความขัดแย้งของนิสิตส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัย

ลำดับ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1	พูดคุยปรับความเข้าใจกัน	161	18.6
2	การใช้ความรุนแรง ทะเลาะวิวาท ตี ต่อย ตบ ยกพวกตีกัน	118	13.6
3	ต่างคนต่างอยู่ ไม่ยุ่งเกี่ยวกับ หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า มินตึงต่อกัน	97	11.2
4	อยู่เฉยๆ ปล່อยผ่านไป	97	11.2
5	พูดคุยกันด้วยเหตุผล	79	9.1
6	ไม่พูดคุยกัน เจียบ	64	7.4
7	พูดจารุนแรง คำทอ ต่อว่า ได้เถียง มีปากเสียง	36	4.2
8	แสดงออกทางอารมณ์ ใช้อารมณ์แก้ปัญหา	24	2.9
9	ปรึกษาเพื่อน ระดมความคิดเพื่อแก้ปัญหา	17	2.0
10	เจรจาพูดคุย ประนีประนอม	13	1.5
11	ต้องการเอาชนะ ไม่ยอมกัน	11	1.3
12	ยุติความสัมพันธ์ เลิกคบ	11	1.3
13	ไม่ทราบ ว่านิสิตส่วนใหญ่มีการแก้ปัญหาคความขัดแย้งอย่างไร	11	1.3
14	ปรึกษาผู้ใหญ่ พ่อแม่ อาจารย์ที่ปรึกษา	10	1.2
15	นินทา คำทอลับหลัง	10	1.2
16	เก็บอารมณ์ ควบคุมอารมณ์	10	1.2
17	ให้เพื่อนช่วยแก้ปัญหา คุยผ่านเพื่อน	8	0.9
18	สันติ หาหนทางสงบ	8	0.9
19	ปรับตัวเข้าหากัน	7	0.8
20	แก้แค้น เอาคืน	7	0.8
21	ดื่มสุรา	6	0.7

ตารางที่ 33 (ต่อ) จำนวนและร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับวิธีการจัดการ
ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัย

ลำดับ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
22	มีคนกลางไกล่เกลี่ย	5	0.6
23	คุยผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต เฟซบุ๊ก	5	0.6
24	ทำกิจกรรมที่ชอบ หาความบันเทิง ดูหนัง ฟังเพลง	5	0.6
25	หนีปัญหา	4	0.5
26	ระบายกับเพื่อนสนิท	4	0.5
27	ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ไม่มีข้อสรุป ไม่แน่ใจ	4	0.5
28	แลกเปลี่ยนความคิดเห็น	3	0.3
29	ฟังความคิดเห็นของคนส่วนมาก	3	0.3
30	เก็บไว้ในใจ	3	0.3
31	แก้ปัญหาด้วยตนเอง	3	0.3
32	สร้างกิจกรรม ปลุกฝังความสามัคคี	3	0.3
33	เผชิญหน้า	2	0.2
34	ไม่มีวิธีการจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง	2	0.2
35	โต้ตอบทันที	2	0.2
36	อยู่คนเดียวตามลำพัง	2	0.2
37	แสร้งว่า ไม่มีปัญหาความขัดแย้ง	2	0.2
38	ขอโทษ	1	0.1
39	มองโลกแง่ดี	1	0.1
40	อดทน	1	0.1
41	ฟ้องศาล	1	0.1
42	คบกันนานๆ เพื่อให้รู้นิสัยใจคอ	1	0.1
43	แบ่งหน้าที่	1	0.1
44	ให้อภัยกัน	1	0.1
45	คลายเครียด	1	0.1
46	ใช้ความเป็นเพื่อนคลี่คลายความขัดแย้ง	1	0.1

จากตารางที่ 33 พบว่า นิสิตแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการจัดการปัญหาความขัดแย้งของนิสิตส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัย จากคำถามปลายเปิด มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 866 วิธีการ อันดับแรก พุดคุยปรับความเข้าใจกัน จำนวนความถี่ 161 คิดเป็นร้อยละ 18.6 อันดับที่สอง การใช้ความรุนแรง ทะเลาะให้กำลังคับ ตีต่อย จำนวนความถี่ 118 คิดเป็นร้อยละ 13.6 และอันดับที่สาม ต่างคนต่างอยู่ ไม่ยุ่งเกี่ยวกับ หลีกเลี้ยงการเผชิญหน้า มีนึ่งต่อกัน มีจำนวนความถี่เท่ากับ อยู่เฉยๆ ปล่อยผ่านไป จำนวนความถี่ 97 คิดเป็นร้อยละ 11.2

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับผลกระทบที่นิสิตได้รับจากปัญหาความขัดแย้ง

ลำดับ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1	ไม่สบายใจ ไม่มีความสุข	131	13.9
2	เสียความสัมพันธ์ เสียเพื่อน	113	12.0
3	เกิดความแตกแยกในกลุ่ม แยกความสามัคคี	86	9.1
4	เครียด เสียสุขภาพจิต	48	5.1
5	ไม่พุดกัน พุดคุยกันน้อยลง	46	4.9
6	เกิดความรู้สึกไม่ดีต่อกัน เสียความรู้สึก	43	4.7
7	เสียงาน ร่วมงานกันลำบาก งานล่าช้า ขาดประสิทธิภาพในงาน	39	4.2
8	ไม่ส่งผลกระทบ	39	4.2
9	อึดอัด คับข้องใจ	31	3.3
10	มองหน้ากันไม่ติด	30	3.2
11	เสียการเรียน	28	3.0
12	ทะเลาะกัน วิวาท ตบตี ชกต่อยใช้กำลัง	27	2.9
13	ไม่เข้าใจกัน ผิดใจกัน	25	2.7
14	ไม่อยากร่วมงาน ร่วมกิจกรรม ขาดความสามัคคี	22	2.4
15	เจ็บตัว เสียชีวิต ถูกทำร้ายร่างกาย	22	2.4
16	ขัดใจกัน ไม่ถูกกัน เคืองบาดหมาง ไม่ชอบหน้า ไม่ไว้วางใจ	18	1.9
17	เบื่อ เซ็ง รำคาญ	18	1.9
18	อารมณ์ไม่ดี ฉุนเฉียว โกรธ	17	1.8
19	เสียทรัพย์สิน เงินทอง	14	1.5
20	จิตใจห่อเหี่ยว หดหู่ เสียใจ	12	1.3
21	วิตกกังวล	11	1.2

ตารางที่ 34 (ต่อ) จำนวนและร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับผลกระทบที่นิสิต
ได้รับจากปัญหาความขัดแย้ง

ลำดับ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
22	ลำเอียง อคติ	10	1.1
23	ไม่สบายกาย เสียสุขภาพ	8	0.9
24	ชีวิตมีสีสัน ได้รู้ความคิดที่แตกต่าง ความขัดแย้งมีด้านดีและด้านเสีย	8	0.9
25	เข้าใจกันมากขึ้น ความสัมพันธ์ดีขึ้น	7	0.7
26	เกิดความวุ่นวาย ไม่สงบ เกิดปัญหาสังคม	7	0.7
27	ไม่มั่นใจในตนเอง ไม่อยากเจอใคร เสียความน่านับถือในตนเอง	6	0.6
28	เสียเวลากับการทะเลาะวิวาท	6	0.6
29	คนรอบข้างเกิดความกังวล เตือนคร้อน	5	0.5
30	ได้รู้รู้ความคิดที่แตกต่างกัน	4	0.4
31	เสียหาย เสียชื่อเสียงชื่อเสียงมหาวิทยาลัย	4	0.4
32	ไม่แน่ใจว่าจะเกิดผลกระทบอะไร	4	0.4
33	การใช้ชีวิต การอยู่ร่วมกัน ในสังคม	4	0.4
34	มีศัตรูรอบด้าน	4	0.4
35	รู้จักใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา ใช้ความคิดมากขึ้น เกิดมุมมองใหม่	4	0.4
36	งานกลุ่มมีปัญหา	3	0.3
37	นินทา	3	0.3
38	กดดัน หนักใจเมื่อต้องเป็นคนกลาง	3	0.3
39	เสียอนาคต	3	0.3
40	รู้ข้อเสียของตนเอง พยายามปรับปรุงตนเอง	3	0.3
41	ทำร้ายตัวเอง ฆ่าตัวตาย	2	0.2
42	อยากคลี่คลายปัญหา	2	0.2
43	เกิดความรู้สึกเหงา	2	0.2
44	ตัวเองต้องสูญเสียผลประโยชน์	2	0.2
45	งอนกัน	2	0.2
46	พยายามหาเรื่อง ทำให้เป็นเรื่องใหญ่	2	0.2
47	ท้อแท้ที่จะทำสิ่งดี	1	0.1
48	มองเห็นนิสัยแย่คนอื่น	1	0.1

ตารางที่ 34 (ต่อ) จำนวนและร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับผลกระทบที่นิสิตได้รับจากปัญหาความขัดแย้ง

ลำดับ	รายการ	ความถี่	ร้อยละ
49	อิจฉา	1	0.1
50	ขึ้นอยู่กับสถานการณ์	1	0.1
51	ปัญหาไม่ถูกแก้ ละเอียด	1	0.1
52	ไม่ได้รับการยอมรับ	1	0.1
53	ปฏิบัติต่อกันไม่ดี	1	0.1
54	ใจเย็นขึ้น	1	0.1
55	เกิดมุมมองใหม่	1	0.1
56	แก่งแย่ง จึงดี	1	0.1
57	แสดงออกไม่ได้เต็มที่	1	0.1
58	มองโลกในแง่ร้าย	1	0.1
59	ไม่ต้องการให้เกิด	1	0.1
	รวม	941	100

จากตารางที่ 34 พบว่า นิสิตแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่นิสิตได้รับจากปัญหาความขัดแย้ง จากการตอบคำถามปลายเปิด มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็น 941 ลักษณะ อันดับแรก ไม่สบายใจ ไม่มีความสุข จำนวนความถี่ 131 คิดเป็นร้อยละ 13.9 อันดับที่สอง เสียความสัมพันธ์ เสียเพื่อน จำนวนความถี่ 113 คิดเป็นร้อยละ 12 และอันดับที่สาม เกิดความแตกแยกในกลุ่ม แยกความสามัคคี จำนวนความถี่ 86 คิดเป็นร้อยละ 9.1

ผลการวิจัย

1. สถานการณ์ความขัดแย้งของนิสิต

1.1 การรายงานสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนของนิสิตในมหาวิทยาลัย

นิสิตส่วนใหญ่รายงานว่าไม่เคยเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนตั้งแต่เข้ามาับการศึกษาในมหาวิทยาลัย เมื่อให้นิสิตรายงานถึงจำนวนคนที่เกิดความขัดแย้งในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ก่อนตอบแบบสอบถาม สถานการณ์ความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งและความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา นิสิตรายงานว่าไม่มีความขัดแย้งกับผู้อื่นมากที่สุด รองลงมา เกิดความขัดแย้งกับเพื่อน จำนวน 1-2 คน

ถัดมา เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนจำนวน 3-4 คน เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนจำนวนมากกว่า 6 คน และน้อยที่สุด เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนจำนวน 5-6 คน

1.2 บรรยากาศความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยตามการรับรู้ของนิสิต

นิสิตรับรู้ว่ามี ความขัดแย้งระหว่างนิสิตกันเองอยู่ในระดับต่ำ โดยมีลักษณะต่างฝ่ายต่าง นิ่ง มีนตึงต่อกันแต่ไม่แสดงออก มากที่สุด รองลงมารับรู้ว่ามี บรรยากาศของความขัดแย้งมีอยู่ในระดับปาน กลาง มีลักษณะต่างฝ่ายต่างรับรู้ถึงความขัดแย้ง อาจเกิดการโต้เถียงกันบ้าง แต่ไม่รุนแรง อันดับถัดมารับรู้ว่ามี ในมหาวิทยาลัยไม่มีปัญหาความขัดแย้งระหว่างนิสิต และสุดท้าย คือ รับรู้ถึงบรรยากาศความขัดแย้งใน มหาวิทยาลัยมีความขัดแย้งในระดับสูง เกิดข้อพิพาทอย่างรุนแรง หรือใช้กำลังทำร้ายกัน ต่างฝ่ายต้องการ เอาชนะ

ส่วนระดับความขัดแย้งที่นิสิตประสบด้วยตนเอง นิสิตมหาวิทยาลัยรายงานว่า ตนเอง ไม่ประสบกับความขัดแย้งมากที่สุด รองลงมานิสิตประสบความขัดแย้งระดับต่ำมีลักษณะต่างฝ่ายต่าง นิ่ง มีนตึงต่อกันแต่ไม่แสดงออก ถัดมานิสิตประสบความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง ต่างฝ่ายต่างรับรู้ถึง ความขัดแย้ง อาจเกิดการโต้เถียงกันบ้าง แต่ไม่รุนแรง และสุดท้าย คือ นิสิตประสบความขัดแย้งอยู่ในระดับสูง คือเกิดข้อพิพาทอย่างรุนแรง หรือใช้กำลังทำร้ายกัน ต่างฝ่ายต้องการเอาชนะ

เมื่อพิจารณาการรายงานสถานการณ์ความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ส่วนมากแล้วไม่เกิดความขัดแย้งและไม่มีบุคคลที่ตนเกิดความขัดแย้งด้วย นิสิตในมหาวิทยาลัยไม่ประสบ ปัญหาความขัดแย้ง แต่รับรู้ถึงบรรยากาศความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยว่ามีอยู่ แต่อยู่ในระดับต่ำ คือมี ลักษณะต่างฝ่ายต่างนิ่ง มีนตึงต่อกันแต่ไม่แสดงออก

1.3 ผลกระทบจากความขัดแย้งที่นิสิตได้รับ

เมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างกัน นิสิตได้รับผลกระทบเรียงตามการจัดอันดับได้ดังนี้ คือ เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ ไม่ยุ่งเกี่ยวกับ เกิดความแตกแยกแบ่งกลุ่ม ไม่เกิดผลกระทบใดๆ มีการกระทำ บางอย่างเพื่อเอาชนะ ช่วยสร้างสรรคงานให้ดีขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างกันดีขึ้น เกิดความร่วมมือร่วมใจและ ความเห็นใจกันและกัน และ สุดท้าย คือ การคิดแก้แค้น

2. สาเหตุความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา สาเหตุของความขัดแย้งเรียงตามลำดับมากที่สุด คือ สาเหตุความขัดแย้งที่มาจากข้อมูล รองลงมา สาเหตุมาจากค่านิยม ถัดมา สาเหตุมาจากความสัมพันธ์ สาเหตุมาจาก โครงสร้าง และสุดท้าย คือ สาเหตุมาจากผลประโยชน์

2.1 สาเหตุความขัดแย้งที่มาจากข้อมูล เป็นสาเหตุที่นิสิตมีความคิดเห็นว่าการก่อให้เกิดความขัดแย้ง มากที่สุด โดยมีมูลเหตุ เรียงตามอันดับจากมากไปน้อยสามอันดับ คือ เกิดการบิดเบือนข้อมูล เสริมเพิ่ม ตัด ข้อมูลตามความเข้าใจของตนนำไปสู่ความขัดแย้ง รองลงมา เกิดจากการรับรู้ ตีความ เข้าใจข้อมูล แตกต่างกัน จึงทำให้เกิดความขัดแย้ง และสุดท้าย เกิดจากข้อมูลเรื่องเดียวกันแต่ได้รับข้อมูลแตกต่างกัน

2.2 สาเหตุของความขัดแย้งจากค่านิยม เป็นสาเหตุที่นิสิตมีความคิดเห็นว่าการก่อให้เกิดความขัดแย้ง รองลงมาเป็นอันดับที่สอง โดยมีมูลเหตุ เรียงตามอันดับจากมากไปน้อยสามอันดับ คือ อันดับแรก สาเหตุเกิดจากการมีประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างจึงมีมุมมองความคิดเห็นที่ขัดแย้งกัน รองลงมา สาเหตุเกิดจากสิ่งที่ฉันเห็นว่าสำคัญแต่เพื่อนกลับไม่เห็นความสำคัญเป็นเหตุให้ทะเลาะขัดแย้งกัน และสุดท้าย สาเหตุจากการนิยมชมชอบและการให้คุณค่ากับสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน

2.3 สาเหตุของความขัดแย้งจากความสัมพันธ์ เป็นสาเหตุที่นิสิตมีความคิดเห็นว่าการก่อให้เกิดความขัดแย้งเป็นอันดับที่สาม โดยมีมูลเหตุ เรียงตามอันดับจากมากไปน้อยสามอันดับ คือ อันดับแรก สาเหตุเกิดจากการแสดงนิสัยที่ไม่น่าพึงปรารถนาของสังคม เช่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน พูดเท็จ เป็นต้น รองลงมาเริ่มจากเพื่อนใช้คำพูดไม่ดีและน้ำเสียงที่ไม่น่าฟัง และสุดท้าย เพื่อนแสดงกิริยาท่าทางไม่ดี ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ

2.4 สาเหตุของความขัดแย้งจากผลประโยชน์ เป็นสาเหตุที่นิสิตมีความคิดเห็นว่าการก่อให้เกิดความขัดแย้งเป็นอันดับที่สี่ โดยมีมูลเหตุ เรียงตามอันดับจากมากไปน้อยสามอันดับ คือ อันดับแรก สาเหตุเกิดจากการกระทำเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากเพื่อน อาจารย์หรือคนอื่นๆ อาจเกิดการเอาเปรียบผู้อื่น สร้างความไม่พอใจต่อกัน รองลงมาสาเหตุเกิดจากการยืมทรัพย์สิน เงินทอง และสุดท้าย เพื่อนได้รับสิทธิพิเศษบางอย่างจากอาจารย์ ก่อให้เกิดความไม่พอใจเกิดเป็นความขัดแย้ง

2.5 สาเหตุของความขัดแย้งจากโครงสร้าง เป็นสาเหตุที่นิสิตมีความคิดเห็นว่าการก่อให้เกิดความขัดแย้งเป็นอันดับที่ห้า โดยมีมูลเหตุ เรียงตามอันดับจากมากไปน้อยสามอันดับ คือ อันดับแรก สาเหตุเกิดจากเพื่อนชอบใช้อำนาจบังคับ ควบคุม สร้างความอึดอัดเกิดเป็นความไม่พอใจ รองลงมากิจกรรมหรืองานกลุ่มที่มีการแบ่งหน้าที่กันไม่ชัดเจนทำให้งานเกิดความผิดพลาดเกิดเป็นความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน และสุดท้าย เพื่อนกลุ่มหนึ่งได้รับสิทธิพิเศษมากกว่าเพื่อนกลุ่มอื่นๆ เป็นเหตุให้เกิดความไม่พอใจกัน

3. รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือมากที่สุด รองลงมา รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบประนีประนอม รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยง รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบยอมให้ รูปแบบผสมผสานระหว่างรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบประนีประนอมและร่วมมือ และรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแข่งขัน ตามลำดับ

4. ความฉลาดทางอารมณ์

นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมา มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ และสุดท้ายมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง

วิเคราะห์เนื้อหาจากคำถามปลายเปิด

วิเคราะห์เนื้อหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง

จากการวิเคราะห์เนื้อหาคำตอบจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับสาเหตุความขัดแย้งของนิสิตกับเพื่อนและสาเหตุแห่งความขัดแย้งระหว่างเพื่อนนิสิตในมหาวิทยาลัย วิเคราะห์ตามกรอบแนวความคิดของ Moore (Moore, 1986 อ้างถึงใน วันชัย วัฒนศัพท์, 2543, น. 103-105) กล่าวถึงสาเหตุความขัดแย้ง 5 ประการ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. สาเหตุความขัดแย้งของนิสิตกับเพื่อน วิเคราะห์ได้ 5 สาเหตุ ดังนี้

1.1 สาเหตุความขัดแย้งที่มาจากข้อมูล ได้แก่ เข้าใจผิด ความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ไม่เข้าใจกัน สื่อความหมายไม่ตรงกัน พูดกันไม่รู้เรื่อง พูดไม่เข้าใจ ตกลงกันไม่ได้ และได้รับข้อมูลคลาดเคลื่อนแตกต่างกัน

1.2 สาเหตุของความขัดแย้งจากค่านิยม ได้แก่ ความคิดเห็น มุมมองความคิดไม่ตรงกัน ชีวิตความเป็นอยู่แตกต่างกัน ความแตกต่างระหว่างบุคคล การอยู่ร่วมกัน กฎเกณฑ์ ความเป็นระเบียบ ความสะอาด ความเชื่อทางศาสนา คุณธรรม จริยธรรม และครอบครัว

1.3 สาเหตุของความขัดแย้งจากความสัมพันธ์ ได้แก่ เห็นแก่ตัว เอาเปรียบ แสดงกิริยาไม่เหมาะสม สิ้นหน้ำท่าทาง มารยาท ไม่เกรงใจ นิสัยไม่ดี เข้ากันไม่ได้ ทำในสิ่งที่ไม่เหมาะสม ไม่รับฟังความคิดเห็นเพื่อนร่วมงาน ยึดความคิดตนเอง ทิฐิ ไม่ยอมกัน ปิดบังเรื่องที่ควรทราบ พูดไม่จริง โกหก เกิดความไม่ไว้วางใจ ไม่ลงรอยกัน ไม่ชอบหน้า ใช้อารมณ์ นินทา ว่าร้าย ใส่ร้าย ไม่พูดกัน เรื่องแฟน ความรัก ออกดี เพื่อนไม่ใส่ใจความรู้สึก น้อยใจ คิดว่าตัวเองไม่สำคัญ คิดไปเอง ขัดแย้งเพื่อเพื่อน พากฟ้อง การแตกแยกเป็นกลุ่ม เพื่อนสร้างความคิดร้าย ไม่รักษาน้ำใจ ไม่ไว้หน้า เพื่อนไม่ยอมรับความผิด เพื่อนผิคนัด ทำตัวเด่น ไม่รักษาคำพูด ต่อว่ากันไปมา เลียงทะเลาะ มีเวลาน้อย ล้อปมค้อย แกล้งแรง สร้างความรู้สึกอึดอัด อิจฉา การกระทบกันจากการเล่นกีฬา คืมสุรา หาหนทางสายกลาง ไม่รู้สาเหตุ และมีเรื่องค้างคาใจ

1.4 สาเหตุของความขัดแย้งจากผลประโยชน์ ได้แก่ เงิน ยืมเงินแล้วไม่คืน เรื่องส่วนตัว ปัญหาส่วนตัว ก้าวถ่างเรื่องส่วนตัว ผลประโยชน์ การแข่งขัน ต้องการชนะได้รับสิทธิพิเศษ นำเรื่องเพื่อนไปใช้ประโยชน์ และยืมสิ่งของแล้วไม่คืน

1.5 สาเหตุของความขัดแย้งจากโครงสร้าง ได้แก่ การทำงาน การแบ่งกลุ่ม ความรับผิดชอบในการทำงาน ทำงานส่วนรวม ใช้อำนาจ บังคับ และการเรียน

2. สาเหตุแห่งความขัดแย้งระหว่างเพื่อนนิสิตในมหาวิทยาลัย วิเคราะห์ได้ 5 สาเหตุ ดังนี้

2.1 สาเหตุความขัดแย้งที่มาจากข้อมูล ได้แก่ ความคิดเห็นไม่ตรงกัน มุมมองความคิดต่างกัน ไม่เข้าใจกัน มีเรื่องเข้าใจผิด เข้าใจไม่ตรงกัน ไม่รับฟังความคิดเห็นคนอื่น ได้รับข้อมูลต่างกัน ข่าวสารบิดเบือน สื่อสารไม่ตรงกัน และตีความต่างกัน

2.2 สาเหตุของความขัดแย้งจากค่านิยม ได้แก่ รูปแบบการดำเนินชีวิต ประสบการณ์ชีวิต ค่านิยม การให้คุณค่ากับสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน สิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรมของแต่ละคน

2.3 สาเหตุของความขัดแย้งจากความสัมพันธ์ ได้แก่ เรื่องชู้สาว หึงหวง ไม่ถูกกัน ไม่ลงรอยกัน ปีนเกลียว ไม่พอใจ ไม่ชอบหน้า คำพูด น้ำเสียง การแสดงกริยาท่าทาง สีหน้า ไม่เหมาะสม การไม่ให้เกียรติกัน ไม่เกรงใจ ไม่พอใจลักษณะนิสัย นิสัยเข้ากันไม่ได้ อารมณ์วัยคะนอง อารมณ์ร้อน ใจร้อน วุฒิภาวะ ความรัก นิินทา ใส่ร้าย ยุแหยง อิจฉาเพื่อน คล้อยตามเพื่อน ใช้อารมณ์เป็นใหญ่ ขาดสติ หมั่นไส้ การแต่งกาย การแต่งตัว รูปร่างหน้าตา อนาคตส่วนตัว ความลำเอียง ไม่พูดกัน ไม่ใส่ใจอีกฝ่าย งอน น้อยใจ ชอบข่มผู้อื่น ถูกถูก ทะเลาะกัน แดกแยก ได้เถียง ไม่รู้นิสัยใจคอกันมากพอ ไม่รู้จักกันดีพอ ดื่มสุรา เมา ไม่ปรับตัว ความเครียด พุดเท็จ ไม่พูดความจริง คิดมากไปเอง ไม่แยกเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัว จิตใจของแต่ละคนแตกต่างกัน ต้องการการยอมรับจากเพื่อน และเรื่องของการเมือง

2.4 สาเหตุของความขัดแย้งจากผลประโยชน์ ได้แก่ แข่งแย้งชิงดี ชอบแข่งขัน ต้องการเอาชนะ ไม่ยอมกัน เห็นแก่ตัว ยึดทรัพย์สิน เงิน สิทธิพิเศษความไม่เท่าเทียมกัน เรื่องผลประโยชน์ เสียผลประโยชน์ ทำให้เกิดความเสียหาย การเปรียบเทียบกับผู้อื่น ฐานะ เรื่องส่วนตัว ละเมิดสิทธิ และไม่ตัดสินใจทำอะไรบางอย่าง

2.5 สาเหตุของความขัดแย้งจากโครงสร้าง ได้แก่ ไม่ทำงาน ไม่รับผิดชอบงาน การแบ่งงาน เอาเปรียบ ไม่มีระบบทำงาน เรื่องการเรียนการทำกิจกรรม และใช้อำนาจบังคับในการทำงาน

วิเคราะห์เนื้อหาวิธีการจัดการความขัดแย้งของนิสิต

จากการวิเคราะห์เนื้อหาคำถามปลายเปิด วิธีการจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของนิสิตและความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของนิสิตส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยบูรพา วิเคราะห์ตามแนวความคิดการแก้ปัญหาความขัดแย้งของโทมัส (Thomas, 1976 อ้างถึงใน นฤมา วิมานรัตน์, 2553, น. 29) 5 รูปแบบ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. วิธีการจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ มีดังนี้

1.1 การหลีกเลี่ยง (avoiding) นิสิตมีวิธีการดังนี้ เคย หนึ่ง ไม่ยุ่งเกี่ยวกับ ต่างคนต่างอยู่ เหมือนไม่รู้จักรักกัน ไม่สนใจ เหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น ปล่อยไป รอเวลาเยียวยา เงียบ ไม่คุยกัน พุดคุยกันน้อยลง ระบายกับคนรอบข้าง เก็บไว้ในใจ เก็บกดคำทอในใจ ออกกำลังกาย พักผ่อน รับประทานอาหาร เล่นเกม เล่นไฮไฟ เฟซบุ๊ก ฮอทเมลล์ คิดว่าจะคบเพื่อนคนนี้ต่อไปหรือไม่ และแม่เมตตา สวดมนต์

1.2 การยอมให้ (accommodating) นิสิตมีวิธีการดังนี้ ยอมรับ ทำใจยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น แก้ปัญหาที่ตนเอง ปรับปรุงตนเอง เป็นฝ่ายหยุดก่อน ขอโทษตรงๆ ให้อภัย และพยายามไม่ให้เกิดความขัดแย้ง

1.3 การแข่งขัน (competing) นิสิตมีวิธีการดังนี้ คิดแก้แค้น เอาคืน ต้องการชนะ ต่อว่า ต่ำ ทะเลาะกัน ตักเตือน ทำให้รู้สึกในความผิด ทำร้ายร่างกาย ก่อให้เกิดความรุนแรง นิินทา ว่าร้าย ต่อว่าภายหลัง พุดด้วยอารมณ์โกรธ และโต้ตอบ

1.4 การประนีประนอม (compromising) นิสิตมีวิธีการดังนี้ ตัดสินแก้ปัญหาให้สิ้นสุด ประนีประนอม ถอยคนละก้าว เกรจา แบ่งงานเท่าเทียมกัน ฟังเสียงส่วนมาก ทำหน้าที่ของตนให้ดี

1.5 การร่วมมือ (collaborating) นิสิตมีวิธีการดังนี้ พุดปรับความเข้าใจ พิจารณาตามหลักเหตุผล หาสาเหตุที่แท้จริงเพื่อแก้ปัญหา ควบคุมอารมณ์ ระงับอารมณ์ รับฟังเหตุผลความคิดเห็นที่แตกต่าง ปรับความคิด ทำความเข้าใจ พุดจากกันดีๆ ไม่ขึ้นเสียง ปรีกษาเพื่อนในกลุ่ม เพื่อนที่ไว้ใจได้หรือผู้รอบรู้ หากคนกลาง ไกลเกลี้ย อีกฝ่ายหนึ่งพุดอีกฝ่ายหนึ่งต้องฟัง พยายามปรับตัวเข้าหากัน ตั้งสติ ใช้สติ นั่งคิดทบทวน วางแผน คิดทางบวก มองโลกในแง่ดีเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทำในสิ่งที่ควรทำให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ให้อภัย และ ทำกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์

2. ความคิดเห็นของนิสิตเกี่ยวกับวิธีการจัดการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งของนิสิต ส่วนใหญ่ใน มหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ มีดังนี้

2.1 การหลีกเลี่ยง (avoiding) นิสิตส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัย มีวิธีการดังนี้ ต่างคนต่างอยู่ ไม่เกี่ยวกับ หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า มินตึงต่อกัน อยู่เฉยๆ ปล่อยผ่านไป ไม่พุดคุยกัน เจ็บ ยุติความสัมพันธ์ เลิกคบ นินทาต่อหลังหลัง เก็บอารมณ์ ควบคุมอารมณ์ คืมสุรา คุยผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต เฟซบุ๊ก ทำกิจกรรมที่ชอบ หากความบันเทิง ดูหนัง ฟังเพลง หนีปัญหา ให้เพื่อนช่วยแก้ปัญหา คุยผ่านเพื่อน ระบายกับเพื่อนสนิท เก็บไว้ในใจ อยู่คนเดียวตามลำพัง แสร้งว่าไม่มีปัญหาคความขัดแย้ง และหาวิธีการคลายความเครียด

2.2 การยอมให้ (accommodating) นิสิตส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัย มีวิธีการดังนี้ ขอโทษ พยายาม รักษาความสัมพันธ์ให้นานๆ เพื่อให้รู้นิสัยใจคอมากขึ้น รักษาความเป็นเพื่อน และสร้างกิจกรรมปลูกฝังความสัมพันธ์

2.3 การแข่งขัน (competing) นิสิตส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัย มีวิธีการดังนี้ ใช้ความรุนแรง ทะเลาะวิวาท ตี ต่อย ดบ แกะแค้น เอาคืน ยกพวกตีกัน พุดจากรุนแรง ค่าทอ ต่อว่า ได้เถียง มีปากเสียง แสดงออกทางอารมณ์ ใช้อารมณ์แก้ปัญหา ต้องการเอาชนะไม่ยอม เจริญหน้า ได้ตอบทันที และฟ้องศาล

2.4 การประนีประนอม (compromising) นิสิตส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัย มีวิธีการดังนี้ เกรจาพุดคุยประนีประนอม และฟังความคิดเห็นของคนส่วนมาก

2.5 การร่วมมือ (collaboration) นิสิตส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัย มีวิธีการดังนี้ พุดคุยปรับความเข้าใจกัน พุดคุยกันด้วยเหตุผล ปรีกษาเพื่อน ระดมความคิดเพื่อแก้ปัญหา ปรีกษาผู้ใหญ่ พ่อแม่ อาจารย์ที่ ปรีกษา มีคนกลางไกลเกลี้ย แลกเปลี่ยนความคิด ปรับตัวเข้าหากัน สันติ หาหนทางสงบ แก้ปัญหาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ แก้ปัญหาด้วยตนเอง มองโลกแง่ดี อดทน และให้อภัยกัน

3. ผลกระทบจากปัญหาคความขัดแย้งกับเพื่อน แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 ผลกระทบทางบวกที่มีต่อนิสิต นิสิตได้แสดงความคิดเห็นผลกระทบจากปัญหาคความขัดแย้ง ทางด้านบวกไว้ดังนี้ ทำให้ชีวิตมีสีสัน ได้รู้ความคิดที่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ดีขึ้น เข้าใจกันมากขึ้น เรียนรู้ การใช้ชีวิตการอยู่ร่วมกันในสังคม รู้จักใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา ใช้ความคิดมากขึ้น เกิดมุมมองใหม่ รู้ข้อเสีย ของตนเอง ใจเย็นขึ้น และพยายามปรับปรุงตนเอง

3.2 ผลกระทบทางลบที่มีต่อนิสิต นิสิตได้แสดงความคิดเห็นผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้งทางด้านลบ ได้แก่ ทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ ไม่มีความสุข เสียความสัมพันธ์ เสียเพื่อน หนึ่งเฉยต่อกัน เกิดความแตกแยกในกลุ่ม แยกความสามัคคี เครียด เสียสุขภาพจิต ไม่พูดกัน พูดคุยกันน้อยลง เกิดความรู้สึกไม่ดีต่อกัน เสียความรู้สึก เสียงาน ร่วมงานกันลำบาก งานล่าช้า ขาดประสิทธิภาพในงาน อึดอัด กังวาล ข้องใจ มองหน้ากันไม่ติด เสียการเรียน ทะเลาะวิวาท ตบตี ชกต่อยใช้กำลัง ไม่เข้าใจกัน เข้าใจผิด ผิดใจกัน ไม่อยากร่วมงาน ร่วมกิจกรรม ขาดความสามัคคี เจ็บตัว เสียชีวิต ถูกทำร้ายร่างกาย ขัดใจกัน ขัดเคืองบาดหมาง ไม่ชอบหน้า ไม่ไว้ใจ รำคาญ เบื่อ เซ็ง อารมณ์ไม่ดี ฉุนเฉียว โกรธ เสียทรัพย์สิน เงินทอง จิตใจห่อเหี่ยว หดหู่ เสียใจ วิตกกังวล ลำเอียง ออกดี ไม่สบายกาย เสียสุขภาพ เกิดความวุ่นวาย ไม่สงบ เกิดปัญหาสังคม ไม่มั่นใจในตนเอง ไม่อยากเจอใคร เสียความน่าเชื่อถือในตนเอง เสียเวลากับการทะเลาะวิวาท คนรอบข้างเกิดความกังวล เกิดความเคียดแค้นเสียหาย เลื่อมเสียชื่อเสียงมหาวิทยาลัย มีศัตรูรอบด้าน งานกลุ่มมีปัญหา นิินทา กัดกัน หนักใจเมื่อต้องเป็นคนกลาง เสียอนาคต ทำร้ายตัวเอง ฆ่าตัวตาย ความเหงา เสียผลประโยชน์ของตน พยายามหาเรื่องระหว่างกัน ทำให้เป็นเรื่องใหญ่ ท่อแท้ที่จะทำสิ่งดี เกิดความรู้สึกอิจฉา ไม่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ปฏิบัติต่อกันไม่ดี แย่งแย่ง ชิงดี แสดงออกไม่ได้เต็มที่ และมองโลกในแง่ร้าย

การอภิปรายผล

สมมติฐานข้อที่ 1 นิสิตที่มีเพศ ชั้นปีและคณะแตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติทดสอบ ที และความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบค่ามัธยเลขคณิตความฉลาดทางอารมณ์จำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะ ผลการวิเคราะห์ที่สนับสนุนสมมติฐานในตัวแปร เพศ และคณะ ส่วนชั้นปีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

จากการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ เพศเป็นปัจจัยทางชีวสังคมที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์ในระดับเล็ก (อัจฉรา สุขารมณ และอังกินันท์ อินทรกำแหง, 2548) แม้เพศจะไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ทำให้บุคคลมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันแต่จากการศึกษาในครั้งนี้พบ เพศชายและเพศหญิง นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีความฉลาดทางอารมณ์มากกว่าเพศชาย

ความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวความคิดของโกลแมน ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลักและแบ่งย่อยเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การตระหนักรู้ในตนเองหมายถึงความสามารถที่จะรับรู้ เข้าใจความรู้สึก ความคิด อารมณ์ของตนเอง องค์ประกอบที่สอง การควบคุมตนเองเป็นความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ให้ใช้สติปัญญาพิจารณาอย่างรอบคอบ ชัดหยุ่นพร้อมรับสิ่งใหม่ องค์ประกอบที่สาม การจูงใจตนเอง เป็นความสามารถที่จะกระตุ้นตนเองให้ไปสู่เป้าหมาย มีความคิดริเริ่ม ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค องค์ประกอบที่สี่ การมีความรู้สึกร่วม เป็นความสามารถรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น รับรู้ความต้องการของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ ตอบสนองความต้องการของผู้อื่น สนับสนุนผู้อื่นให้

ก้าวหน้าและตระหนักถึงความสัมพันธ์ของกลุ่ม และองค์ประกอบที่ทำให้ ทักษะทางสังคมเป็นความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตนเอง เมื่อต้องสัมพันธ์กับผู้อื่น สื่อสารได้ชัดเจน สื่อความได้ดี แก้ไขปัญหาความขัดแย้งอย่างเหมาะสม โน้มน้ำวกลุ่มสร้างความสัมพันธ์และสร้างความร่วมมือร่วมใจระหว่างบุคคลเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายซึ่งมีความสอดคล้องกับบทบาททางเพศหญิง (feminity) ที่มีลักษณะเป็นผู้สนับสนุน ห่วงใยผู้อื่น ไวต่อความรู้สึก (Baron & Byne, 2004) สิ่งเหล่านี้ได้รับการถ่ายทอดทางสังคม (socialization) จึงเป็นไปได้ว่าคุณลักษณะที่สังคมคาดหวังในบทบาททางเพศหญิง มีส่วนส่งผลให้นิสิตเพศหญิง มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่านิสิตเพศชาย

ส่วนชั้นปีผลการวิเคราะห์ในแต่ละชั้นปี มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันทางสถิติ จากข้อค้นพบนี้แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ที่ได้รับขณะศึกษาในมหาวิทยาลัยไม่ส่งผลต่อระดับความฉลาดทางอารมณ์ ชั้นปีจึงไม่มีผลต่อระดับความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า นิสิตมีการปรับตัวได้ดี การเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงภาคเรียนที่สองนิสิตชั้นปีที่ 1 สามารถปรับตัวเรียนรู้ การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยจากกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างรุ่นพี่รุ่นน้อง การถ่ายทอดประสบการณ์จากรุ่นพี่ อาจารย์ที่ปรึกษา กิจกรรมต่างๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยจัดขึ้น การปรับตัวที่ดีจึงอาจส่งผลให้ความฉลาดทางอารมณ์แต่ละชั้นปีไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ วิณา ถาวรโลหะ (2546) พบว่านิสิตชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยบูรพา มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันทางสถิติเป็นผลจากการมีสภาพแวดล้อม การดำเนินชีวิตและกิจกรรมที่ส่งผลต่อการปรับตัวของนิสิต เนื่องจากกิจกรรมส่งเสริมให้นิสิตเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกัน ทำกิจกรรมร่วมกัน ประกอบกับนิสิตอยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลายอายุใกล้เคียงกัน

ในส่วนของคณะที่นิสิตเข้าศึกษาแตกต่างกัน พบว่า มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 57 คู่ การพบความแตกต่างระหว่างคณะ แสดงถึง ความรู้สาขาวิชาต่างกันส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน โดยคณะแพทยแผนไทยอภัยภูเบศร มีคะแนน ความฉลาดทางอารมณ์สูงที่สุด รองลงมาเป็นคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ส่วนคณะที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำกว่าคณะอื่นๆ สองอันดับสุดท้ายได้แก่ คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์และคณะศิลปกรรมศาสตร์

คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์เป็นคณะที่ศึกษาเกี่ยวกับปรากฏการณ์ และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ บนพื้นผิวโลก ร่วมกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อภูมิศาสตร์ เช่น การสำรวจ การกำหนดตำแหน่งสิ่งต่างๆ บนพื้นผิวโลก การทำแผนที่ เป็นต้น ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับไพรินทร์ ทองภาพ (2546) ที่พบว่า นิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านจัดการบริหารความเครียดแตกต่างจากนิสิตที่ศึกษาอยู่ในสาขาวิชาสังคมศาสตร์ ด้วยลักษณะวิชาที่ต้องอยู่กับเทคโนโลยี การใช้อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ซึ่งต่างจากนิสิตในสาขาวิชากลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับมนุษย์และสภาพทางสังคมในแง่มุมต่างๆ มีลักษณะการเรียนรู้ที่ผู้เรียนจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับผู้อื่น จึงส่งผลให้นิสิตมีโอกาสเรียนรู้ทักษะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การปรับตัวในสังคม

ส่วนคณะศิลปกรรมศาสตร์ เป็นคณะที่มีการจัดการเรียนการสอนหลากหลายสาขาวิชา ในทุกสาขาวิชามีลักษณะมุ่งเน้นพัฒนาทักษะ ศักยภาพส่วนบุคคล ผู้เรียนจะต้องมีการฝึกฝนทักษะตามความถนัดและความสามารถ จึงเป็นไปได้ว่า การทุ่มเทฝึกทักษะเพื่อสร้างสรรค์งานศิลป์อันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลซึ่งต้องใช้เวลายุ่งกับตนเองเพื่อพัฒนาฝีมืออาจส่งผลให้ความฉลาดทางอารมณ์มีคะแนนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับคณะอื่นๆ

ส่วนคณะแพทยศาสตร์แผนไทยอภัยภูเบศร เป็นคณะหนึ่งทีศึกษาดูเกี่ยวกับการตรวจรักษา บำบัด พิ้นฟูคนไข้โดยใช้การแพทย์แผนไทย ศึกษาสมุนไพร การประกอบกรนวด ซึ่งผู้สำเร็จการศึกษาจะทำงานในลักษณะการให้บริการกับคนไข้ตามวิธีแพทย์แผนไทย ที่จะต้องมีความใกล้ชิด มีความอดทนกับการบำบัด พิ้นฟูรักษาคคนไข้ คุณลักษณะของผู้เรียนจึงมีลักษณะมีความปรารถนาจะช่วยเหลือผู้อื่น สามารถอดทนกับการบำบัดรักษาที่อาจต้องใช้เวลานานกับคนไข้ได้ นิสิตสาขาวิชานี้จึงมีความเป็นไปได้ที่จะมีความฉลาดทางอารมณ์สูงเพื่อการปฏิบัติงานรักษาคคนไข้ทางแพทย์แผนไทยให้ประสบความสำเร็จ

สมมติฐานข้อที่ 2 นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีเพศ ชั้นปี และคณะ มีรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า เพศชายและหญิง นิสิตที่อยู่ชั้นปีและคณะ แตกต่างกันมีรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งไม่แตกต่างกันทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะสภาพแวดล้อมโดยรวมของมหาวิทยาลัยที่อยู่นอกเขตปริมณฑล การดำเนินชีวิตไม่เร่งรีบหรือไม่มีเหตุที่สร้างความกดดันมาก ประกอบกับสาเหตุความขัดแย้งของนิสิตจากการตอบแบบสอบถาม นิสิตประเมินสาเหตุความขัดแย้งมากที่สุดว่าเกิดมาจากข้อมูลที่มีความคลาดเคลื่อน ก่อให้เกิดการเข้าใจผิดแต่ไม่ส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาความขัดแย้งที่รุนแรง ส่งผลเพียงเกิดความไม่สบายใจและขยายไปสู่การห่างเหิน ลดระดับความสัมพันธ์ลง ดังนั้นรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของเพศทั้งชายและหญิง ประสิทธิภาพของแต่ละชั้นและศาสตร์องค์ความรู้ของแต่ละคณะ จึงไม่ส่งผลให้นิสิตเลือกใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่แตกต่างกัน จากการสำรวจรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งนิสิตส่วนมากเลือกใช้รูปแบบการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือมากที่สุด ลักษณะเด่นของรูปแบบการร่วมมือ คือ ผู้ที่เกิดความขัดแย้งมีความต้องการจะทำให้ทั้งตนเองและบุคคลที่ขัดแย้งด้วย ได้รับประโยชน์สูงสุดด้วยกัน จึงพยายามร่วมมือกันเพื่อแก้ไขปัญหามุ่งให้ชนะทั้งคู่ มีความปรารถนาที่จะประสานความรู้สึกลงในทางลบทั้งตนเองและคู่ขัดแย้งให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นรูปแบบที่ทำให้ทั้งคู่ได้ประโยชน์และเกิดความรู้สึกพอใจ

Thomas (1992) (อ้างถึงใน นฤชมา วิมานรัตน์, 2553, น. 87) กล่าวว่ารูปแบบการจัดการความขัดแย้งแต่ละรูปแบบนั้นจะมีประโยชน์ในบางสถานการณ์ การเลือกใช้รูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพต้องขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงและทักษะในการใช้ ซึ่งสถานการณ์ความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา มีสาเหตุมาจากด้านผลประโยชน์และด้านโครงสร้างอยู่ในระดับน้อย สาเหตุทั้งสองนี้มีความเกี่ยวข้องกับการได้ประโยชน์และการมีอำนาจซึ่งเป็นเหตุที่นำไปสู่ความรุนแรงได้ง่าย ส่วนสาเหตุ

ความขัดแย้งที่เกิดจากด้านข้อมูล ด้านค่านิยมส่วนบุคคลและด้านความสัมพันธ์ สถานการณ์ความขัดแย้งที่ปรากฏนี้เป็นสาเหตุความขัดแย้งที่ไม่ต้องรีบเร่งแก้ปัญหาหรือหาทางออกให้ทันเวลา จึงมีเวลาที่จะพิจารณาแก้ปัญหาและพยายามหาวิธีการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ดังนั้นการเลือกใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งจึงมีความเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ตามความเหมาะสมซึ่ง การศึกษาในครั้งนี้ความแตกต่างของเพศ ชั้นปีและคณะไม่ส่งผลให้เลือกใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความฉลาดทางอารมณ์สัมพันธ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการปัญหาความขัดแย้ง และพบว่านิสิตที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันจะมีรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ Jordan & Troth (2002) กล่าวไว้ว่าเพื่อให้การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเกิดผลในทางที่ดีกับคู่ขัดแย้งทุกฝ่าย ความฉลาดทางอารมณ์มีความเชื่อมโยงกับการเลือกรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง จากแนวความคิดของโกลแมน (Goleman, 1995) ความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย สมรรถนะส่วนบุคคล (personal competence) ซึ่งประกอบไปด้วย การตระหนักรู้ตนเอง การควบคุมตนเองและการจูงใจตนเองซึ่งในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ผู้ที่ประสบกับความขัดแย้ง ตัวบุคคลนั้นจะต้องเกิดการตระหนักรู้ถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับตนก่อน ขณะรับรู้ว่าคุณเผชิญกับความขัดแย้งอยู่ จะทำให้เกิดความรู้สึกหรืออารมณ์ทางลบ ผู้ที่ต้องการแก้ปัญหาความขัดแย้ง จะต้องสามารถควบคุมและจัดการกับสภาวะอารมณ์ของตนให้สงบ ภายใต้อารมณ์ที่มั่นคง บรรยากาศที่ไม่ราบรื่นในขณะนั้น ผู้ที่เกิดความขัดแย้งจึงต้องพยายามปรับตัว ปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการตอบสนอง โดยใช้กระบวนการคิดอย่างรอบคอบในการวางแผนจัดการปัญหาที่กำลังเผชิญ และพยายามจะจัดการกับปัญหาต่างๆ ให้สำเร็จ อย่างไม่ย่อท้อหรือยอมแพ้ ปล่อยให้ปัญหาผ่านไปโดยไม่แก้ไข

นอกจากสมรรถนะส่วนบุคคลแล้ว ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ยังต้องประกอบด้วยสมรรถนะทางสังคม (social competence) ซึ่งประกอบไปด้วย การมีความรู้สึกร่วม ความสามารถในการรับรู้ความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น ยินดีสนับสนุนผู้อื่น ส่งเสริมให้ผู้ที่ตนเกี่ยวข้องพัฒนาตนให้เกิดความก้าวหน้า ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ภายในกลุ่มที่ตนเป็นสมาชิกและผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นผู้ที่มีทักษะทางสังคม สามารถสร้างความสัมพันธ์ สร้างความร่วมมือ จัดการอารมณ์ของตนได้ดี สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม พร้อมเปิดรับฟังความคิดเห็นแบ่งปันข้อมูล มุ่งให้เกิดความเข้าใจร่วมกันของคนหมู่มาก

คุณสมบัติของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จึงมีลักษณะที่สำคัญหลายประการกับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามแนวความคิดของ โทมัส (Thomas) ซึ่งแบ่งรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งไว้หลายรูปแบบ ในแต่ละรูปแบบจะทำให้ได้ข้อสรุปหรือผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน มีรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งหลายรูปแบบที่นำไปสู่ผลการเป็นฝ่ายแพ้ ฝ่ายชนะ ผลลัพธ์เช่นนี้ ย่อมทำให้ผู้แพ้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ

ส่งผลให้ปัญหาความขัดแย้งไม่ยุติอย่างแท้จริง โดยเฉพาะรูปแบบการแก้ปัญหาแบบแข่งขัน คู่ขัดแย้งต้องการชนะทั้งคู่ แต่ผลลัพธ์ต้องมีฝ่ายแพ้ ฝ่ายชนะจึงเกิดปัญหาฝ่ายแพ้แสดงความไม่พอใจ ส่งผลต่อการแสดงออกทางอารมณ์ไม่เหมาะสม จากข้อมูลที่พบในครั้งนี้ พบข้อมูลในกลุ่มผู้เลือกใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแข่งขันที่ต้องการชนะทั้งคู่จะมีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์อยู่ระดับต่ำมากที่สุด เมื่อต้องเผชิญความขัดแย้งจะนำไปสู่การมีฝ่ายแพ้ชนะและเกิดความไม่พึงพอใจระหว่างกัน ปัญหาความขัดแย้งอาจไม่สิ้นสุดอย่างแท้จริง ซึ่งรูปแบบการแก้ปัญหาที่จะช่วยให้ผู้ที่เกิดความขัดแย้งเกิดความพึงพอใจทั้งคู่และได้ประโยชน์ที่ดีที่สุดทุกฝ่ายคือรูปแบบการร่วมมือ และจากการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้ที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูงมีแนวโน้มเลือกใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือเป็นส่วนมากด้วยเช่นกัน รูปแบบการแก้ปัญหาแบบร่วมมือนี้ทั้งสองฝ่ายจะบรรลุในสิ่งที่ปรารถนา เกิดการยอมรับและความพึงพอใจนำไปสู่ความรู้สึกเป็นผู้ชนะกับผู้ชนะ แต่ด้วยสภาพปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในสถานการณ์และบริบทที่ต่างกัน การเลือกรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งให้เหมาะสมจึงขึ้นอยู่กับตัวบุคคลที่จะทำความเข้าใจสถานการณ์และเลือกรูปแบบการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด บุคคลผู้มีความฉลาดทางอารมณ์จึงมีคุณลักษณะสำคัญหลายประการที่จะจัดการความขัดแย้งได้เหมาะสมกับสถานการณ์นำไปสู่ความพึงพอใจของกลุ่ม ยุติความขัดแย้ง และยุติการใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้ในที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีลำดับขั้นตอนดังนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษารูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพศ ชั้นปีและคณะ
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานการวิจัย

1. นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีเพศ ชั้นปีและคณะแตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน
2. นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีเพศ ชั้นปี และคณะแตกต่างกันมีรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแตกต่างกัน
3. นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีความฉลาดทางอารมณ์สัมพันธ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ระดับปริญญาบัณฑิต วิทยาเขตบางแสน จังหวัดชลบุรี ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2553 จำนวน 32,479 คน จำแนกเป็นนิสิตในคณะต่างๆ 17 คณะ

กลุ่มตัวอย่าง

นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ระดับปริญญาบัณฑิต ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2553 จำนวน 684 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan อ้างถึงใน พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, น. 119) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 380 คน แต่ในการวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 684 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) สำหรับเก็บข้อมูลจากนิสิตจำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (check list) และเติมข้อมูลให้สมบูรณ์ เกี่ยวกับ เพศ อายุ ชั้นปี และคณะ

ตอนที่ 2 สถานการณ์ความขัดแย้ง ประกอบด้วย สถานการณ์ความขัดแย้ง บรรยากาศความขัดแย้ง ระดับความรุนแรงของความขัดแย้งตามการรับรู้ของนิสิต และผลกระทบจากความขัดแย้ง เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ และแบบมาตราการจัดอันดับ (ordinal scale) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 สาเหตุของความขัดแย้งและผลกระทบของปัญหาความขัดแย้งระหว่างนิสิต ประกอบด้วย แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) และแบบสอบถามแบบปลายเปิด (open end) ที่ให้ผู้ตอบอธิบายถึงสาเหตุความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้ง และผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้งระหว่างนิสิต

ตอนที่ 4 รูปแบบวิธีการจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบแบบเลือกตอบ (check list) 2 ตัวเลือก คัดแปลงจากเครื่องมือวัดของ โทมัสและคิลแมนน์ (Thomas and Kilmann) มีชื่อเรียกว่า Thomas -Kilmann Conflict Mode Instrument แปลโดย เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540, น. 104-115) สำหรับใช้สำรวจรูปแบบการจัดการความขัดแย้ง มีจำนวนรวมทั้งหมด 28 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบผู้ตอบสามารถเลือกได้เพียงคำตอบเดียว การตรวจให้คะแนนให้นับคะแนนตามตัวเลือกที่กำหนดไว้ ซึ่งตัวเลือกจะสะท้อนรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแต่ละรูปแบบมีทั้งหมด 5 รูปแบบ คือ การหลีกเลี่ยง (avoiding) การยอมให้ (accommodating) การแข่งขัน (competiting) การประนีประนอม (compromising) และการร่วมมือ (collaborating)

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ผู้วิจัยพัฒนาแบบทดสอบตามกรอบแนวคิดของ โกลแมน (Goleman, 1998) มีจำนวน 113 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยที่ได้รับการฝึกแล้วนำชุดแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 806 คน โดยการแจกและรอรับแบบสอบถามคืน ระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2553 ถึง กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 684 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบสมมติฐาน มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม สถานการณ์ความขัดแย้งประกอบด้วย ความขัดแย้งที่ประสบกับตนเอง บรรยากาศความขัดแย้งตามการรับรู้ ระดับความขัดแย้งและผลกระทบจากความขัดแย้ง วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ และนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง

2. สาเหตุของความความขัดแย้ง วิเคราะห์โดยค่ามัธยฐานเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์จำแนกตาม เพศ วิเคราะห์หาความแตกต่างของค่ามัธยฐานเลขคณิตด้วยสถิติ t -test ส่วนการเปรียบเทียบที่จำแนกตามชั้นปีและคณะ วิเคราะห์ด้วยความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) กรณีที่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Least-Significant Difference (LSD)
4. การเปรียบเทียบความแตกต่างของรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง จำแนกตาม เพศ ชั้นปี และคณะ วิเคราะห์ความแตกต่างด้วยเพียร์สัน ไคสแควร์ (Pearson chi-square)
5. ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ประกอบไปด้วยรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง 5 รูปแบบ คือ การหลีกเลี่ยง การยอมให้ การแข่งขัน การประนีประนอม และการร่วมมือ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยเพียร์สัน ไคสแควร์ (Pearson chi-square) และหาค่าความสัมพันธ์โดย Cramer's V
6. สาเหตุของปัญหาความขัดแย้ง การจัดการปัญหาความขัดแย้ง และผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้ง วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ ร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) จากคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีความฉลาดทางอารมณ์มากกว่าเพศชาย

2. ความฉลาดทางอารมณ์จำแนกตามชั้นปีของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกันทางสถิติ

3. นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา แต่ละคณะมีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบรายคู่ พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 57 คู่ ได้แก่

คณะแพทยแผนไทยอภัยภูเบศร มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว คณะโลจิสติกส์ คณะวิทยาการสารสนเทศ และคณะภูมิสารสนเทศศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว คณะโลจิสติกส์ คณะวิทยาการสารสนเทศ และคณะภูมิสารสนเทศศาสตร์

คณะเภสัชศาสตร์ มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว คณะโลจิสติกส์ คณะวิทยาการสารสนเทศ และคณะภูมิสารสนเทศศาสตร์

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะวิทยาศาสตร์
คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว คณะโลจิสติกส์ คณะวิทยาการ
สารสนเทศ และคณะภูมิสารสนเทศศาสตร์

คณะสหเวชศาสตร์ มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะวิทยาศาสตร์
คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะโลจิสติกส์ คณะวิทยาการสารสนเทศ และคณะภูมิสารสนเทศ
ศาสตร์

คณะแพทยศาสตร์ มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะวิทยาศาสตร์
คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะโลจิสติกส์ คณะวิทยาการสารสนเทศ และคณะภูมิสารสนเทศ
ศาสตร์

คณะพยาบาลศาสตร์มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะศึกษาศาสตร์ คณะศิลปกรรม
ศาสตร์ คณะวิทยาการสารสนเทศ และคณะภูมิสารสนเทศศาสตร์

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะศิลปกรรมศาสตร์
คณะวิทยาการสารสนเทศ และคณะภูมิสารสนเทศศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะศิลปกรรมศาสตร์
คณะวิทยาการสารสนเทศ และคณะภูมิสารสนเทศศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะภูมิสารสนเทศ
ศาสตร์

และคณะการจัดการและการท่องเที่ยว มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ มากกว่า คณะภูมิ
สารสนเทศศาสตร์

4. นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีเพศ ชั้นปี และคณะแตกต่างกัน ใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5. นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันมีรูปแบบการแก้ปัญหาความ
ขัดแย้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับสูงมี
แนวโน้มเลือกใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือ

6. ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งทางสถิติ ที่ระดับ
ความสัมพันธ์ 0.196

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เหมาะสมในสถานการณ์
ต่างๆ
2. ทดลองการจัดกิจกรรมที่ส่งผลให้นิสิตเกิดความตระหนักและเรียนรู้วิธีการจัดการความขัดแย้งใน

รูปแบบที่มีผลทำให้คู่กรณีเกิดความพึงพอใจด้วยกันทุกฝ่าย

3. ปรับเปลี่ยนเครื่องมือการวัดรูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยใช้มาตราประมาณค่า (rating scale) ซึ่งจะเกิดประโยชน์ในด้านการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติสำหรับมหาวิทยาลัย

ด้านนโยบาย

1. เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการแก้ปัญหาความขัดแย้ง การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้กับนิสิตจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเกิดประโยชน์ต่อนิสิตมาก ความฉลาดทางอารมณ์นั้นสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้นิสิตทำกิจกรรมสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกิจกรรมที่สามารถทำให้เกิดคุณประโยชน์กับมวลนิสิตภายในมหาวิทยาลัย การเสียดสีและการทำประโยชน์ต่อส่วนรวม ด้วยการชื่นชม สะท้อนคุณค่าของผลงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม เน้นคุณประโยชน์ของการกระทำประโยชน์ ให้แก่ส่วนรวม เพื่อสร้างบรรยากาศมุ่งการพัฒนาตนมากกว่าบรรยากาศการแข่งขันเพื่อชิงรางวัล การสนับสนุนการทำกิจกรรมนิสิตจะได้รับประสบการณ์ของการทำงานร่วมกับผู้อื่น เรียนรู้ทักษะทางสังคม การควบคุมตนเองและการปรับตัวซึ่งมีส่วนต่อการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้กับนิสิตได้มาก

2. สร้างความตระหนักเพื่อเสริมสร้างแนวความคิด การจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี เพื่อให้นิสิตเรียนรู้วิธีการจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่มให้ได้ผล โดยไม่ใช้ความรุนแรง หรือขจัดปัญหาความขัดแย้งก่อนที่จะขยายวงกว้างออกไป ผ่านการจัดการฝึกอบรมกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการสันติและให้นิสิตเรียนรู้ว่า นิสิตสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีได้ด้วยตัวของนิสิตหรือสมาชิกภายในกลุ่มของนิสิตเอง เนื่องจากสังคมไทย มีวัฒนธรรมเชิงอำนาจ (ประเวศ วะสี, 2544) พึ่งการใช้อำนาจ สำหรับการแก้ปัญหาความขัดแย้งแล้ว การใช้อำนาจแก้ปัญหาจะนำไปสู่การเป็นปรปักษ์ นำไปสู่ความรุนแรง การพัฒนานิสิตให้มีทักษะการแก้ปัญหาโดยไม่หวังพึ่งการใช้อำนาจจะสามารถสร้างสังคมไทยให้เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น

ด้านการจัดการเรียนการสอน

กำหนดให้มีการบูรณาการการแก้ปัญหาความขัดแย้งกับการเรียนการสอน เนื่องจากสภาพสังคมในปัจจุบันมีความขัดแย้งเกิดขึ้นอยู่มาหลายเหตุการณ์และจะเกิดบ่อยขึ้นเพื่อแสดงความไม่พอใจหรือเรียกร้องบางสิ่งบางอย่าง การจัดการศึกษาจึงเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะปลูกฝังให้เยาวชนได้เรียนรู้หลักการและวิธีการที่ดี การบูรณาการการแก้ปัญหาความขัดแย้งกับการเรียนการสอนจะเป็นส่วนช่วยให้นิสิตรู้วิธีและเลือกวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้เหมาะสมมากขึ้น

Ohio Commission on Dispute Resolution and Conflict Management (2000 อ้างถึงใน รัตนาภรณ์ วัฒนศัพท์ และวันชัย วัฒนศัพท์, 2550, น. 80) การบูรณาการกระบวนการแก้ปัญหาความขัดแย้งกับการจัดการ

เรียนการสอนและการส่งเสริมการเรียนรู้การจัดการความขัดแย้ง สามารถฝึกฝนผ่านบรรยากาศแห่งความร่วมมือ การจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อนำให้เกิดการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. รู้จักคุณค่าและศักดิ์ศรีของตน
2. สามารถมองความขัดแย้งว่าเป็นเรื่องที่สามารถจัดการได้
3. เข้าใจความรู้สึกและสามารถหาวิธีที่จะควบคุมอารมณ์ของตนเองได้
4. พัฒนาความสามารถที่จะบอกความต้องการให้ผู้อื่น ได้รู้และเข้าใจ
5. สามารถรู้ความต้องการและความรู้สึกของผู้อื่น
6. รู้วิธีที่จะพูดถึงเรื่องความขัดแย้งและเริ่มที่จะคิดหาวิธีที่จะจัดการกับความขัดแย้ง โดยไม่ร้องไห้ หรือยอมให้ หรือใช้ความรุนแรงโดยการต่อสู้

ด้านการจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

สาเหตุที่ทำให้นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเกิดความขัดแย้งนั้นเกิดจากปัญหาด้านข้อมูล การสื่อสาร การตีความ เกิดความเข้าใจผิดพลาดคลาดเคลื่อนในข้อมูลข่าวสาร และเมื่อประกอบกับการไม่สื่อสารก็จะไม่สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้ นำไปสู่ความไม่ไว้วางใจ ขาดความเชื่อใจซึ่งกันและกัน ซึ่งนำไปสู่ปัญหาความขัดแย้งที่ยุ่ยยากหรือขยายเป็นความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ทักษะการสื่อสารจึงเป็นทักษะที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งกับการจัดการความขัดแย้งและแก้ปัญหาความขัดแย้ง

การเสริมสร้างกิจกรรมที่พัฒนาทักษะการสื่อสาร อาทิ การเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสม การพูดให้เกิดความเข้าใจโดยไม่แสดงอารมณ์ การฝึกทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี การให้ข้อมูลย้อนกลับในทางสร้างสรรค์ การสื่อสารอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิผล มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน เกิดความเห็นใจกันมากขึ้นเมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้ง การสื่อสารระหว่างกันเพื่อคลี่คลายความขัดแย้งเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและสำคัญมาก ทักษะการสื่อสารที่ดีจะนำไปสู่การจัดการความขัดแย้งด้วยวิธีการที่สันติ ที่ไม่ก่อให้เกิดความรุนแรงได้

การพัฒนาทักษะต่างๆ เพื่อจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างสันติวิธีเมื่อเกิดความขัดแย้งจึงควรฝึกทักษะด้านการสื่อสาร เรียนรู้ทักษะการเจรจาในทางสร้างสรรค์ นำไปสู่ความร่วมมือกันในการหาทางออกของปัญหาความขัดแย้ง เรียนรู้ที่จะให้เกียรติกัน รับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง เรียนรู้ทักษะการไกล่เกลี่ยโดยมีผู้อื่นเข้าร่วมเป็นคนกลางนำคู่ขัดแย้งร่วมกันแก้ปัญหาความขัดแย้งให้เกิดความพึงพอใจด้วยกันทั้งคู่ การฝึกทักษะการเจรจา การไกล่เกลี่ยโดยใช้คนกลางหรือการไกล่เกลี่ยคนกลาง การได้เข้าฝึกทักษะในแนวทางเหล่านี้ จะสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการคิดแก้ปัญหาความขัดแย้งให้กับนิสิตได้มีแนวทางการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธีต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 6).
กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- โดตี เกวน. (2546). *กิจกรรมพัฒนา EQ สำหรับอนุบาล-มัธยมต้น*. (คศ.นางค์ มณีศรี, ผู้แปล).
กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- จารุวรรณ สกฤตภู. (2543). *อิทธิพลของประสบการณ์ในมหาวิทยาลัยต่อความฉลาดทางอารมณ์ของ
นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: รายงานการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สาขาวิชาการอุดมศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2553). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: บริษัท ไทย
เนรมิตกิจ อินเตอร์ โพรเกรสซิฟ จำกัด.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 10).
กรุงเทพฯ: บริษัท เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- นฤมา วิมานรัตน์. (2533). *อิทธิพลของรูปแบบภาวะผู้นำและสถานการณ์ความขัดแย้งต่อรูปแบบ
การจัดการความขัดแย้งของตำรวจชั้นสัญญาบัตรจากสถานีตำรวจนครบาล.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาสังคม คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย*.
- บัญญัติ ขงย่วน. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในประเทศไทย. วารสารสงขลานครินทร์
ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 11(4), 435-449*.
- เบรนดา เจย์ แองเจลิส, โรนาลี บิสเคย์รา และจูน อี นาร์วาเดซ. (2545). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ
กระบวนการแก้ปัญหาข้อพิพาทที่เหมาะสม (ADRP)*. (วันชัย วัฒนศัพท์, ผู้แปล). นนทบุรี:
สถาบันพระปกเกล้า.
- ประเวศ วะสี. (2544). *ปาฐกถาเปิดประเด็นเรื่อง “ปัญหาความขัดแย้งในสังคมไทยและทางออก
เอกสารประกอบการสัมมนาโต๊ะกลม” “รัฐบาลใหม่กับการจัดการปัญหาความขัดแย้งใน
สังคม” กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า. ปฏิรูปการเรียนรู้เรียนสำคัญที่สุด*.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. (2530). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- พรนพ พุกกะพันธุ์. (2542). *การบริหารความขัดแย้ง*. กรุงเทพฯ: ว. เพ็ชรสกุล.
- พรรณาราย ทรัพย์ะประภา. (2548). *จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน*. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2549). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เฮ้าส์ ออฟ เคอร์รี่มีสท์.
- ภิสตรา อุมะวิชนี. (2549). *วัฒนธรรม เพศ และรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง: การเปรียบเทียบระหว่างนิสิตนักศึกษาไทยและอเมริกัน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา สังคม คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มณีรัตน์ อมรินทร์. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการความขัดแย้งและความขัดแย้งในเรื่องงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ยูไนเต็ค คอยล์เซ็นเตอร์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัตนาภรณ์ วัฒนศัพท์ และวันชัย วัฒนศัพท์. (2550). *การแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- วรัญญา วชิโรดม. (2549). *รูปแบบความผูกพันและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของนักศึกษาอาชีว*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาปริกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันชัย วัฒนศัพท์ และคณะ. (2547). *ศัพท์บัญญัติเกี่ยวกับความขัดแย้งและการแก้ปัญหา*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2543). *ทักษะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท*. เอกสารประกอบการฝึกอบรมกระบวนการมีส่วนร่วมและการจัดการความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า. (ตำนาน)
- วิณี ชิดเชิดวงศ์. (2545). *การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา: การวิจัย*. ชลบุรี: ภาควิชาแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิทธิพงษ์ สิทธิขจร. (2535). *การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management)*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด จงเจริญการพิมพ์.
- สมทรง สุวรรณเลิศ. (2543). *อีคิว: ความฉลาดทางอารมณ์*. นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- สมเกียรติ บำรุงกิจ. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุความขัดแย้งกับทักษะและพฤติกรรมการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). *ความขัดแย้งการบริหารเพื่อสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: ดันอ้อ แกรมมี่ จำกัด.

- อัจฉรา สุขารมณ และอังศินันท์ อินทรกำแหง. (2548). *การประมวลและสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับ
อีคิวในประเทศไทย : รายงานการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรमान. (2537). *การทำวิจัยเชิงสำรวจ*. กรุงเทพฯ: พันนี้พับลิชชิง.
- Ayoko, O. B., Callan. V. T., & Hartel, C. E.J. (2008). The Influence of Team Emotional
Intelligence Climate on Conflict and Team Members' Reactions to Conflict. (Abstract).
Small Group Research, 39 (2), pp. 121-149. Available : EBSCOhost. Item:31566301.
Academic Abstract. (Access date: February 2009).
- Berry, L. M. (1998). *Psychology at Work: An Introduction to Industrial and Organizational
Psychology*. (2nd ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Best, J. W. and Kahn, J. V. (1986). *Research in Education* (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. NY: Bantam Books.
- Hughes. R. L., Ginnett. R. C., & Curphy G. L. (2009). *Leadership Enhanceing the lessons
experience*. (6th ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Jordan P. J., & Troth A. C. (2002). Emotion Intelligence and Conflict Resolution: Implications for
Human Resource Development. (Abstract). *Advances in Developing Human Resource*.
4 (1), pp. 62-79. Available: Google Schora. (Access date: July 2013).
- Jordan P. J., & Troth A. C. (2004). Managing Emotion During Term Problem Solving: Emotional
Intelligence and Conflict Resolution. (Abstract). *Human Performance*. 17 (2).
Published online: 13 Nov 2009. Available :Google Schora. (Access date: July 2013).
- Kiralp, Y., Dincürek, S. & Beidoglu M. (2009). Determining the Conflict Resolution Strategies of
University Student (Abstract). *Social and Behavioral Sciences*. 1 (1), pp. 1205-1214.
Available: Google Schora. (Access date: July 2013).
- Sebnem ASLAN. (2008). Is there any relationship between emotional intelligence and conflict
handing styles? The study of validity and realibility Schutte's EQ inventory.
The journal of Faculty of Economics and Administrative Scienced, 13, 179-200.
- Webster's New World Dictionary of American English*. (1990). NY: Prentice hall.
- Weider-Hatfield, Deborah., & Hatfield, J. D. (1995, December). Relationships among conflict
management styles, levels of conflict, and reaction to work. *The Journal of Social
Psychology*. 135, pp. 687-698. Available : HW Wilson. Academic Abstract Full Text.
(Access date: February 2009).

Weiten. W., & Lloyd. M. A. (2006). *Psychology Applied to Modern life Adjustment in the 21st Century* (8th ed.). Canada: Thomson Wadsworth.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ผลการวิเคราะห์ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ตารางที่ 35 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงหนึ่งกับข้อกระทงอื่นๆ ทั้งหมด

(Corrected Item – Total Correlation : CITC) ของเครื่องมือสำรวจสาเหตุของความขัดแย้ง
แยกตามสาเหตุด้านต่างๆ 5 ด้าน

ลำดับ	ข้อความ	ผลการวิเคราะห์ค่าCITC
	สาเหตุด้านข้อมูลข่าวสาร	
1	ข้อมูลเรื่องเดียวกันแต่ได้รับข้อมูลแตกต่างกันทำให้เกิดความขัดแย้ง	.733
2	เกิดจากการได้รับข้อมูลมากน้อย เลือมล้าแตกต่างกันก่อให้เกิดความขัดแย้ง	.725
3	การรับรู้ ดีความ เข้าใจข้อมูล แตกต่างกันจึงทำให้เกิดความขัดแย้ง	.616
4	การได้รับข้อมูลล่าช้า มีผลให้เกิดความขัดแย้งกัน	.652
5	มีการบิดเบือนข้อมูล เสริมเพิ่ม ตัดข้อมูลตามความเข้าใจของคนนำไปสู่ความขัดแย้ง	.561
	สาเหตุด้านความสัมพันธ์	
6	เพื่อนแสดงกิริยาท่าทางไม่ดี ทำให้ฉันรู้สึกไม่พึงพอใจ	.550
7	ความขัดแย้งมักเริ่มจากเพื่อน ใช้คำพูดไม่ดีและน้ำเสียงที่ไม่น่าฟัง	.527
8	เกิดความรู้สึก ไม่ชอบหน้าตาตั้งแต่แรกพบ เมื่อเขาทำอะไรจึงดูน่ารำคาญไม่น่าพอใจ	.488
9	เกิดจากการแสดงนิสัยที่ไม่น่าฟังปรารถนาของสังคม เช่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว พูดเท็จ เป็นต้น	.558
10	การคล้อยตามเพื่อน พวกพ้องนำไปสู่ความขัดแย้ง	.308
11	ความรัก ความหึงหวงแฟนหรือคนรักเป็นเหตุให้ทะเลาะขัดแย้งกัน	.375
	สาเหตุด้านค่านิยม	
12	ควรเปรียบเทียบความเชื่อ ความศรัทธาทำให้เกิดความขัดแย้งกัน	.736
13	การนิยมชมชอบ และการให้คุณค่ากับสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน นำไปสู่ความผิใจและขัดแย้งกัน	.786
14	วัฒนธรรม ประเพณีและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันทำให้ขัดแย้งกัน	.699
15	การมีประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างจึงมีมุมมอง ความคิดเห็นที่ขัดแย้งกัน	.540
16	เพื่อนมีวิธีการทำงานและวิธีการเรียนที่ขัดแย้งกับวิธีการเราจึงเกิดความไม่ลงรอยกัน	.624
17	สิ่งที่ฉันเห็นว่าสำคัญแต่เพื่อนกลับไม่เห็นความสำคัญ เป็นเหตุให้ทะเลาะขัดแย้งกัน	.519

ตารางที่ 35 (ต่อ) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงหนึ่งกับข้อกระทงอื่นๆ ทั้งหมด

(Corrected Item – Total Correlation : CITC) ของเครื่องมือสำรวจสาเหตุของความขัดแย้ง
แยกตามสาเหตุด้านต่างๆ 5 ด้าน

ลำดับ	ข้อความ	ผลการ วิเคราะห์ ค่า CITC
	สาเหตุด้านผลประโยชน์	
18	การแข่งขันทางการเรียน ต้องทำคะแนน เก็บ คะแนนสอบ ทำให้ผิใจกับเพื่อน	.465
19	ความอยากได้ในวัตถุ สิ่งของที่มีจำกัดเป็นเหตุให้ไม่พอใจกันและนำไปสู่ความขัดแย้ง	.468
20	การยืมทรัพย์สิน เงินทอง เป็นเหตุให้เกิดปัญหาต่อกัน	.406
21	การกระทำเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากเพื่อน อาจารย์หรือคนอื่นๆ อาจเกิดการเอาเปรียบ ผู้อื่น สร้างความไม่พอใจต่อกัน	.734
22	เพื่อนได้รับสิทธิพิเศษบางอย่างจากอาจารย์ ก่อให้เกิดความไม่พอใจเกิดเป็นความขัดแย้ง	.704
	สาเหตุด้านโครงสร้าง	
23	กฎระเบียบ กฎเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย เป็นเหตุให้ขัดแย้งกับเพื่อน	.377
24	การปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ขัดแย้งกับเพื่อนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ หน้าที่ของเรา	.595
25	กิจกรรมหรืองานกลุ่มที่มีการแบ่งหน้าที่กัน ไม่ชัดเจนทำให้งานเกิดความผิดพลาดเกิดเป็น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	.574
26	การมีงานที่ต้องทำหรือรับผิดชอบมากเป็นเหตุให้ขัดแย้งกับเพื่อน	.571
27	เพื่อนกลุ่มหนึ่งได้รับสิทธิพิเศษมากกว่าเพื่อนกลุ่มอื่นๆ เป็นเหตุให้เกิดความไม่พอใจกัน	.691
28	เพื่อนชอบใช้อำนาจบังคับ ควบคุม สร้างความอึดอัด เกิดเป็นความไม่พอใจ	.605

ตารางที่ 36 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงหนึ่งกับข้อกระทงอื่นๆ ทั้งหมด (Corrected Item – Total Correlation : CITC) ของเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์

ลำดับ	ข้อความ	ข้อความ ทางบวก ทางลบ	การ วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 1	การ วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 2	การ วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 3
1	ฉันสามารถบอกสาเหตุที่ทำให้ฉันเกิดความเบื่อหน่ายได้	บวก	.455	.520	.545
2	เมื่อเกิดความไม่สบายใจ ฉันรู้ว่าีสาเหตุมาจากอะไร	บวก	.197	.256	.282
3	ฉันแสดงอารมณ์เดียวกับคนรอบข้าง	ลบ	.352	.348	.377
4	ฉันรู้ตัวดีขณะที่อารมณ์เกิดการเปลี่ยนแปลง	บวก	.447	.514	.547
5	สำหรับฉันเป็นเรื่องยากที่จะสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น	ลบ	.280	.239	.210
6	ฉันเคยเสียใจกับคำพูดของฉัน	บวก	.341	.403	.428
7	ฉันทราบดีว่าขณะโกรธฉันแสดงอารมณ์ออกไปอย่างไร	บวก	.537	.592	.641
8	ฉันรู้ว่าตัวฉันมีข้อดีข้อเสียในเรื่องใด	บวก	.553	.589	.597
9	การสร้างอารมณ์ฉันให้คนรอบข้างเป็นเรื่องยากสำหรับฉัน	ลบ	.292	.265	.267
10	ฉันเกิดความรู้สึกเสียใจเมื่อมีบางสิ่งเสียหายเพราะการกระทำของฉัน	บวก	.410	.427	.444
11	ฉันรู้สึกเบื่อในสิ่งที่ฉันเป็น	ลบ	.191	.143	-
12	ฉันไม่รู้ว่าตนเองมีความถนัดและมีความสามารถเรื่องใด	ลบ	.206	.175	-
13	ฉันรู้ว่าควรปรับปรุงตัวในเรื่องใดบ้าง	บวก	.479	.520	.531
14	ฉันไม่มั่นใจเมื่อต้องทำงานที่ทำหายความสามารถ	ลบ	-.022	-	-
15	ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถทำให้ผู้อื่นยอมรับความคิดของฉันได้	บวก	.302	.361	.393
16	ฉันเป็นคนหนึ่งในกลุ่มที่ช่วยให้งานกลุ่มสำเร็จ	บวก	.508	.534	.574
17	ฉันเชื่อว่าฉันเป็นคนมีความสามารถ	บวก	.521	.537	.540
18	ฉันต้องขอรับคำปรึกษาจากผู้อื่นก่อนการตัดสินใจ	ลบ	.088	.066	-
19	ฉันสามารถอธิบายถึงสิ่งที่ฉันตัดสินใจกระทำลงไป	บวก	.394	.444	.465
20	ฉันเป็นคนที่ทำอะไรไม่ประสบความสำเร็จสักอย่าง	ลบ	.500	.504	.488
21	ฉันหลีกเลี่ยงที่จะแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากผู้อื่น	ลบ	.226	.180	-
22	ฉันสามารถรักษาสีหน้าและพูดเป็นปกติได้แม้จะถูกต่อว่า	บวก	.074	-	-
23	เมื่อต้องพบกับความล้มเหลว-ฉันต้องการที่พึ่งพิงหรือความช่วยเหลือจากผู้อื่น	ลบ	-.104	-	-

ตารางที่ 36 (ต่อ) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงหนึ่งกับข้อกระทงอื่นๆ ทั้งหมด

(Corrected Item – Total Correlation : CITC) ของเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์

ลำดับ	ข้อความ	ข้อความ ทางบวก ทางลบ	การ วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 1	การ วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 2	การ วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 3
24	ฉันเกิดความทุกข์ร้อนใจด้วยเรื่องเล็กๆ น้อย	ลบ	.095	.133	-
25	แม้จะอยู่ภายใต้แรงกดดันฉันยังคงควบคุมจิตใจให้สงบได้	บวก	.206	.205	.207
26	ฉันมีวิธีการผ่อนคลาย ความตึงเครียดที่เหมาะสม	บวก	.387	.404	.399
27	เมื่อถูกขัดใจ ฉันจะรู้สึกหงุดหงิดจนควบคุมอารมณ์ไม่ได้	ลบ	.207	.223	.252
28	ความกลัวทำให้ฉัน ไม่กล้าทำบางสิ่งที่ยากทำ	ลบ	.185	-	-
29	ฉันสามารถทำสิ่งต่างๆ ได้แม้เกิดความรู้สึกเศร้า เสียใจ	บวก	.257	.277	.254
30	บางครั้งฉันก็หิยสิ่งของผู้อื่นมาใช้ก่อนได้รับอนุญาต	ลบ	.231	.234	.242
31	ฉันได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ	บวก	.421	.458	.501
32	ฉันจะไม่อดทนกับคนที่แสดงกิริยา ไร้มารยาท	ลบ	-.085	-	-
33	ฉันจะยอมรับในความผิดพลาดที่เมื่อรู้ว่าทำงานผิดพลาด	บวก	.459	.497	.508
34	บางครั้งฉันต้องพูดเท็จเพื่อเอาตัวรอด	ลบ	.049	-	-
35	ฉันทำงานส่งตามเวลาที่กำหนดได้	บวก	.473	.511	.528
36	ฉันลงมือปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ	บวก	.428	.471	.474
37	เมื่อรับปากไว้ว่าจะทำสิ่งใดแล้ว ฉันสามารถทำตามนั้นได้	บวก	.472	.490	.489
38	ฉันทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกผิด	ลบ	.352	.348	.377
39	ฉันไปสายกว่าเวลานัดหมาย	ลบ	.269	.251	.266
40	แม้ต้องพบเจอกับเรื่องเลวร้ายฉันรู้ว่าสักวันจะมีเรื่องที่ดีเกิดขึ้น	บวก	.291	.334	.337
41	ฉันปรับเปลี่ยนการมองเรื่องไม่ดีเป็นเรื่องที่ดีได้	บวก	.424	.381	.395
42	ฉันรู้สึกอึดอัดเมื่อต้องอยู่ในสถานที่ที่ไม่คุ้นเคย	ลบ	.041	-	-
43	ฉันสามารถเปลี่ยนแปลงนิสัยที่ไม่ดีของตนเองได้	บวก	.300	.281	.301
44	ฉันเผชิญแต่เรื่องที่เลวร้าย	ลบ	.287	.248	.258
45	ฉันพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทุกรูปแบบ	บวก	.214	.266	.276
46	การเปลี่ยนแปลงนิสัยที่ไม่ดีของตัวเองเป็นเรื่องยาก	ลบ	.495	.461	.446
47	ฉันรู้สึกสนุกกับการค้นคว้าหาความรู้ใหม่	บวก	.560	.591	.587
48	อุปสรรคในชีวิตช่วยให้ฉันพัฒนาตนเอง	บวก	.693	.745	.747

ตารางที่ 36 (ต่อ) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงหนึ่งกับข้อกระทงอื่นๆ ทั้งหมด

(Corrected Item – Total Correlation : CITC) ของเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์

ลำดับ	ข้อความ	ข้อความ ทางบวก ทางลบ	การ วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 1	การ วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 2	การ วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 3
49	ฉันรู้สึกยุ่งยากใจ ถ้าต้องทำในสิ่งที่แตกต่างไปจากเดิม	ลบ	.108	-	-
50	ฉันรู้สึกเบื่อหน่ายกับบรรยากาศที่ผู้คนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน	ลบ	-.031	-	-
51	ฉันชอบคิดหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อให้งานมีคุณภาพ	บวก	.598	.652	.669
52	ฉันรู้สึกกังวลใจเมื่อพบเจอกับเรื่อง แปลกใหม่	ลบ	.127	-	-
53	เมื่อต้องลงมือทำงานฉันต้องทำให้สำเร็จ	บวก	.450	.499	.500
54	ฉันตั้งเป้าหมายก่อนเริ่มทำงาน	บวก	.451	.510	.538
55	ฉันชอบอยู่เฉยๆ มากกว่าทำกิจกรรมใดๆ	ลบ	.507	.479	.474
56	ฉันพอใจในผลงาน แม้รู้ว่าสามารถทำได้ดีกว่านี้ได้	ลบ	-.167	-	-
57	ฉันทุ่มเทกับงานเพื่อให้ผลดีเลิศ	บวก	.591	.623	.644
58	ฉันให้ความสำคัญกับการทำงานกลุ่มไม่แตกต่างกับงานส่วนตัว	บวก	.530	.556	.562
59	ฉันรู้สึกภูมิใจกับกลุ่มเมื่อทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	บวก	.748	.778	.802
60	ฉันรู้สึกอึดอัดที่ต้องยอมรับเป้าหมายของกลุ่มที่ไม่เห็นด้วย	ลบ	.390	.369	.381
61	ฉันเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อความสำเร็จของงานกลุ่ม	บวก	.452	.497	.524
62	ฉันสามารถทำงานที่ริเริ่มใหม่ให้สำเร็จเพียงลำพังได้	บวก	.223	.234	.242
63	ฉันรู้สึกกระตือรือร้นเมื่อได้รับโอกาสให้เริ่มงานใหม่	บวก	.622	.622	.647
64	ฉันคิดว่าไม่จำเป็นที่จะคิดวิธีการทำงานใหม่ ถ้ามีวิธีการเดิมอยู่	ลบ	.100	-	-
65	ฉันรู้สึกหนักใจถ้าได้รับมอบหมายให้ริเริ่มงานใหม่	ลบ	.258	.239	.254
66	ฉันคิดว่าปัญหามีทางออกและทางแก้ไข	บวก	.654	.705	.701
67	ฉันมีสิ่งที่ต้องทำมากมาย จนรู้สึกท้อใจ	ลบ	.201	.145	-
68	ฉันเป็นคนไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค	บวก	.203	.227	.235
69	อุปสรรคจากการทำงานอาจทำให้ฉันเกิดความท้อแท้ได้	ลบ	-.028	-	-
70	แม้บางงานจะเข้าใจยาก ฉันจะพยายามทำความเข้าใจให้ได้	บวก	.415	.443	.453
71	ฉันไม่รู้ว่าควรทำอย่างไรให้ผู้อื่นพอใจ	ลบ	.286	.196	.194
72	การรับรู้ถึงความรู้สึกผู้อื่นจะทำให้ฉันรู้สึกไม่สบายใจ	ลบ	-.059	-	-
73	ฉันยอมเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อผู้อื่นได้	บวก	.313	.344	.312

ตารางที่ 36 (ต่อ) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงหนึ่งกับข้อกระทงอื่นๆ ทั้งหมด

(Corrected Item – Total Correlation : CITC) ของเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์

ลำดับ	ข้อความ	ข้อความ ทางบวก ทางลบ	การ วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 1	การ วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 2	การ วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 3
74	ฉันใส่ใจกับความรู้สึกของคนรอบข้าง	บวก	.523	.526	.495
75	ก่อนจะพูดฉันจะคิดถึงความรู้สึกของผู้ฟังก่อน	บวก	.409	.441	.423
76	การอ่านความรู้สึกของผู้อื่นเป็นเรื่องยากสำหรับฉัน	ลบ	.484	.431	.418
77	ฉันรู้สึกแนะนำเพื่อนให้เขาทำในสิ่งที่ถูกต้องได้	บวก	.484	.485	.483
78	เพื่อนยอมรับฟังคำแนะนำจากฉัน	บวก	.383	.393	.385
79	ฉันไม่รู้ว่าควรแนะนำเพื่อนอย่างไรจึงจะเหมาะสมกับสถานการณ์	ลบ	.348	.272	.277
80	ฉันไม่กล้าบอกเพื่อนในสิ่งที่เขากระทำผิด	ลบ	.679	.637	.616
81	ฉันภูมิใจเมื่อมีส่วนช่วยให้ผู้อื่นแก้ปัญหาของเขาได้	บวก	.465	.469	.483
82	ฉันคาดเดาได้ว่าใครต้องการอะไร	บวก	.132	-	-
83	ฉันกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่น	บวก	.472	.483	.532
84	ฉันรู้สึกเคียดแค้นที่จะต้องช่วยเหลือผู้อื่น	ลบ	.547	.543	.562
85	ฉันไม่รู้ว่าควรทำอะไรให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกพอใจ	ลบ	.513	.483	.479
86	ฉันยินดีให้โอกาสกับสมาชิกที่ทำงานผิดพลาด	บวก	.481	.531	.540
87	ฉันยินดีปฏิบัติตามมติของกลุ่ม	บวก	.684	.681	.687
88	ความแตกต่างระหว่างบุคคลช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ	บวก	.246	.246	.222
89	เป็นการยากถ้าต้องสร้างความสัมพันธ์ให้กับผู้ที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน	ลบ	.318	.316	.323
90	ฉันสงสัยว่าทำไมคนบางคนถึงชอบคิดและทำตัวแปลกๆ	ลบ	-.086	-	-
91	ฉันบอกได้ว่าคนในกลุ่ม แต่ละคนมีความสามารถและถนัดเรื่องใด	บวก	.164	-	-
92	ฉันแปลกใจว่าเรื่องง่ายๆ ทำไมบางคนทำไม่ได้	ลบ	-.151	-	-
93	ฉันรู้สึกอึดอัดที่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของกลุ่ม	ลบ	.618	.576	.570
94	การรับรู้ความรู้สึกของคนในกลุ่มจะเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จ	ลบ	.156	-	-
95	ฉันสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับคนในกลุ่มได้	บวก	.563	.581	.627
96	ฉันจะแสดงให้คนทำงานในกลุ่มรู้ทันทีว่าฉันเกิดความรู้สึกไม่พอใจ	ลบ	.235	.191	.190
97	แม้สมาชิกกลุ่มไม่ร่วมมือกัน ฉันก็ทำให้งานกลุ่มสำเร็จได้	ลบ	-.266	-	-
98	ฉันระมัดระวังการกระทำที่จะส่งผลให้งานกลุ่มเสียหาย	บวก	.560	.592	.635
99	เมื่อทำงานกลุ่ม ฉันสามารถรับรู้อารมณ์ของสมาชิกในกลุ่มได้	บวก	.494 *	.497	.490

ตารางที่ 36 (ต่อ) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงหนึ่งกับข้อกระทงอื่นๆ ทั้งหมด (Corrected Item – Total Correlation : CITC) ของเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์

ลำดับ	ข้อความ	ข้อความ ทางบวก ทางลบ	การ วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 1	การ วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 2	การ วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 3
100	ฉันสามารถโน้มน้าวใจให้คนคล้อยตามฉันได้	บวก	.503	.493	.505
101	เหตุผลของฉันเป็นที่น่าเชื่อถือ	บวก	.334	.347	.364
102	ความคิดเห็นของฉันสามารถทำให้ผู้อื่นเห็นด้วยได้	บวก	.357	.341	.347
103	ฉันมีอิทธิพลทำให้ผู้อื่นยอมทำตามได้	บวก	.270	.244	.215
104	ฉันไม่รู้ว่าจะควรทำอะไรเมื่อต้องโน้มน้าวใจผู้อื่น	ลบ	.460	.464	.471
105	คำพูดของฉันไม่มีน้ำหนักพอที่จะทำให้ผู้อื่นเห็นด้วย	ลบ	.401	.349	.368
106	เป็นเรื่องยากที่จะทำให้คนอื่นยอมทำตามความคิดของฉัน	ลบ	.540	.498	.524
107	ฉันไม่มีพลังมากพอที่จะทำให้ผู้อื่นร่วมมือกับฉัน	ลบ	.578	.540	.537
108	ฉันเป็นคนพูดจาถนอมน้ำใจผู้ฟัง	บวก	.374	.393	.426
109	ฉันสามารถพูดสื่อสารได้ตามความต้องการ	บวก	.359	.370	.394
110	ฉันสามารถเข้าใจถึงความรู้สึกของ บุคคลที่ฉันสนทนาด้วย	บวก	.498	.514	.519
111	บางครั้งฉันไม่รู้จะสื่อสารอย่างไรให้ผู้อื่นเข้าใจ	ลบ	.118	-	-
112	ฉันยังขาดคุณสมบัติที่พึงที่ดี	ลบ	.395	.346	.343
113	ฉันสับสนกับคำพูดของบุคคลที่สนทนาด้วย	ลบ	.351	.305	.265
114	ฉันจะลดความสำคัญของข้อมูลที่ฉันเห็นว่าไม่เป็นความจริง	ลบ	.143	.096	-
115	ข้อมูลข่าวสารจากฉันช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้อื่นได้	บวก	.298	.329	.376
116	ฉันทำหน้าที่เป็นคนกลางเพื่อประสานความคิดที่แตกต่างกันได้	บวก	.262	.241	.268
117	ฉันช่วยให้คู่ขัดแย้งลงรอยกันด้วยความพอใจทั้งสองฝ่าย	บวก	.415	.425	.461
118	ฉันพยายามแสวงหาทางออกกับปัญหาความขัดแย้ง	บวก	.382	.311	.337
119	ฉันรู้สึกยุ่งยากใจเมื่อเข้าไปเกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง	ลบ	.268	-	-
120	ฉันสามารถไกล่เกลี่ยให้คู่ขัดแย้งได้รับในสิ่งที่พวกเขาปรารถนา	บวก	.085	-	-
121	การแก้ปัญหาความขัดแย้งจะสิ้นสุดเมื่อตัดสินให้มีฝ่ายชนะฝ่ายแพ้	ลบ	.200	.132	-
122	บุคคลภายนอกไม่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้	ลบ	.114	-	-
123	ความขัดแย้งระหว่างบุคคลลดลงได้โดยไม่จำเป็นต้องทำสิ่งใด	ลบ	.084	-	-
124	ฉันเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้อื่นได้	บวก	.218	.199	.220

ตารางที่ 36 (ต่อ) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงหนึ่งกับข้อกระทงอื่นๆ ทั้งหมด

(Corrected Item – Total Correlation : CITC) ของเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์

ลำดับ	ข้อความ	ข้อความ ทางบวก ทางลบ	การ	การ	การ
			วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 1	วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 2	วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 3
125	ฉันสามารถกระตุ้นให้สมาชิกเอาใจใส่ต่อการทำงานกลุ่มได้	บวก	.501	.494	.504
126	ฉันชี้แนะให้ผู้อื่นทำตามแนวความคิดของฉันได้	บวก	.114	-	-
127	ฉันสามารถชี้แนะ แนวทางการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมกลุ่มได้	บวก	.471	.491	.505
128	ฉันได้รับเลือกเป็นผู้นำกลุ่ม	บวก	.058	-	-
129	ฉันไม่รู้ว่าจะควรทำอะไรให้สมาชิกในกลุ่มฉันเกิดความ กระตือรือร้นทำงาน	ลบ	.648	.619	.625
130	ฉันชอบกระตุ้นให้ผู้อื่นเกิดการเปลี่ยนแปลงตัว	บวก	.180	-	-
131	ฉันสามารถแนะนำให้เพื่อนเปลี่ยนแปลงตัวเองได้	บวก	.414	.424	.419
132	ฉันคิดว่าความเปลี่ยนแปลงก่อให้เกิดความหนักใจ	ลบ	.303	.224	.191
133	ฉันเชื่อมั่นกับวิธีการแบบเดิมมากกว่าวิธีการใหม่	ลบ	.217	.175	-
134	ฉันมักจะกล่าวทักทายผู้อื่นก่อน	บวก	-.058	-	-
135	ฉันเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความร่วมมือเพื่อการทำงานร่วมกัน	บวก	.359	.391	.434
136	ฉันยินดีทำบางสิ่งเพื่อรักษามิตรภาพกับเพื่อนๆ	บวก	.576	.541	.548
137	ฉันรู้สึกเกี่ยวกับการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์	ลบ	.566	.549	.560
138	มิตรภาพทำให้ฉันเดือร้อน	ลบ	.627	.590	.589
139	ฉันปรารถนาจะเกี่ยวข้องกับผู้อื่นน้อยที่สุด	ลบ	.502	.467	.465
140	ฉันปฏิบัติตามกฎกติกาของกลุ่มได้เป็นอย่างดี	บวก	.373	.393	.408
141	ฉันเป็นหน้าที่ที่ต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น	ลบ	.587	.557	.557
142	ฉันพร้อมร่วมเผชิญอุปสรรคปัญหาจากการทำงานกลุ่มร่วมกับเพื่อน	บวก	.294	.329	.337
143	การขอให้ผู้อื่นร่วมมือทำงาน ยากกว่าการทำงานลำพังเพียงคนเดียว	ลบ	.149	-	-
144	ฉันตั้งใจทำงานทุกสิ่งที่ได้รับมอบหมาย	บวก	.543	.594	.635
145	ฉันอยากปฏิเสธเมื่อเพื่อนชวนไปร่วมทำงานกลุ่ม	ลบ	.470	.487	.522
146	ฉันยินดีให้ความร่วมมือกับทุกกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม	บวก	.504	.537	.555
147	ฉันเต็มใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น	บวก	.586	.596	.628

ตารางที่ 36 (ต่อ) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงหนึ่งกับข้อกระทงอื่นๆ ทั้งหมด

(Corrected Item – Total Correlation : CITC) ของเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์

ลำดับ	ข้อความ	ข้อความ ทางบวก ทางลบ	การ วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 1	การ วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 2	การ วิเคราะห์ ค่าCITC ครั้งที่ 3
148	ฉันไม่มั่นใจว่าสมาชิกกลุ่มจะช่วยกันทำให้งานกลุ่มประสบความสำเร็จ	ลบ	.331	.320	.313
149	ฉันเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้กลุ่มเกิดความเข้มแข็ง	บวก	.215	.250	.292
150	ฉันมั่นใจในพลังความสามารถของกลุ่ม	บวก	.491	.489	.527
151	ฉันสามารถแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม	บวก	.395	.402	.387
152	การรวบรวมสมาชิกกลุ่มให้ทำงานร่วมกันเป็นสิ่งยาก	ลบ	.390	.313	.313
153	ฉันเชื่อว่าการทำงานคนเดียวมีโอกาสสำเร็จมากกว่าการทำงานเป็นกลุ่ม	ลบ	.121	-	-

ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ



ที่ ศธ 6611/ ๐๖๕๐

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา ต. แสนสุข
อ. เมือง จ. ชลบุรี 20131

10 กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวรรณ ณ ระนอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ชุดแบบสอบถาม

เนื่องด้วยนางสาวบงกช นักเสียง อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังศึกษาและทำวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการจัดการความขัดแย้งกับความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา” โดยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ในการนี้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัส จิตกรรจ์แดง)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ภาควิชาจิตวิทยา

โทร. (038) 102366

โทรสาร (038) 102366



ที่ ศธ 6611/ ๒359

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา ต. แสนสุข

อ. เมือง จ. ชลบุรี 20131

10 กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ทำงานวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.รังสรรค์ โฉมยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ชุดแบบสอบถาม

เนื่องด้วยนางสาวบงกช นักเสียง อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังศึกษาและทำวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการจัดการความขัดแย้งกับความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา” โดยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ในการนี้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัส ฉกรรจ์แดง)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ภาควิชาจิตวิทยา

โทร. (038) 102366

โทรสาร (038) 102366



ที่ ศธ 6611/ ๑358

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา ต. แสนสุข

อ. เมือง จ. ชลบุรี 20131

1๐ กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ทำงานวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.อภิษฐา ไชยวุฒิกรณ์วานิช

สิ่งที่ส่งมาด้วย ชุดแบบสอบถาม

เนื่องด้วยนางสาวบงกช นักเสียง อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังศึกษาและทำวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการจัดการความขัดแย้งกับความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา” โดยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ในการนี้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัส จกรจรจ้แดง)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ภาควิชาจิตวิทยา

โทร. (038) 102366

โทรสาร (038) 102366

ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อมูลลงในช่องว่างที่กำหนดให้ตรงกับความเป็นจริง

- 1. เพศ () ชาย () หญิง
- 2. อายุ ปี (นับจากอายุปีเต็ม)
- 3. ชั้นปี
- 4. สาขาวิชาเอก.....
- 5. คณะ.....
- 6. คณะเนเนเลียตธรรม.....
- 7. ภาค () ปกติ () พิเศษ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามสถานการณ์ความขัดแย้ง

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามด้วยการเขียนคำตอบหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ให้ตรงตามความเป็นจริง

- 1. ตั้งแต่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยท่านเคยมีความขัดแย้งกับเพื่อนในมหาวิทยาลัยหรือไม่ () ไม่เคย () เคย
- 2. ในช่วง 6 เดือน ที่ผ่านมา ท่านที่มีความขัดแย้งกับท่านมีจำนวนเท่าใด () ไม่มี () 1-2 คน () 3-4 คน () 5-6 คน () มากกว่า 6 คน

ชุดแบบสอบถาม

สถานการณ์ความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งและความฉลาดทางอารมณ์ ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามสถานการณ์ความขัดแย้ง
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามสาเหตุของความขัดแย้ง
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวิธีการจัดการความขัดแย้ง
- ส่วนที่ 5 แบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์

โปรดอ่านคำชี้แจงส่วนต่างๆ ก่อนตอบคำถาม คำตอบของท่านจะเป็น

ประโยชน์ต่อการศึกษาเรื่องการจัดการความขัดแย้ง ข้อมูลรายบุคคลจะเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยจะนำผลรวมของข้อมูลมาใช้วิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อทำงานวิจัย ข้อมูลที่ท่านตอบจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามชุดนี้ทั้งหมดด้วยความตั้งใจ และตรงตามเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
บงกช นึกเสียง
ผู้วิจัย

3. บรรยายสาเหตุความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยตามที่ท่านรับรู้มากที่สุดอยู่ในระดับใด

- () ไม่มีความขัดแย้ง
- () มีความขัดแย้งระดับต่ำ ต่างฝ่ายต่างมี มินตั้งต่อกันแต่ไม่แสดงออก
- () มีความขัดแย้งระดับปานกลาง ต่างฝ่ายรับรู้ถึงความขัดแย้ง อาจเกิดการ

ได้เสียงกันบ้างแต่ไม่รุนแรง

- () มีความขัดแย้งระดับสูง เกิดข้อพิพาทอย่างรุนแรง หรือใช้กำลังทำร้ายกัน

ต่างฝ่ายต้องการเอาชนะ

4. ระดับความขัดแย้งที่ท่านประสบในช่วงเวลาขณะนี้

- () ไม่มีความขัดแย้ง
- () มีความขัดแย้งระดับต่ำ ต่างฝ่ายต่างมี มินตั้งต่อกันแต่ไม่แสดงออก
- () มีความขัดแย้งระดับปานกลาง ต่างฝ่ายรับรู้ถึงความขัดแย้ง อาจเกิดการ

ได้เสียงกันบ้างแต่ไม่รุนแรง

- () มีความขัดแย้งระดับสูง เกิดข้อพิพาทอย่างรุนแรง หรือใช้กำลังทำร้ายกัน

ต่างฝ่ายต้องการเอาชนะ

5. ผลกระทบจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับตัวท่าน (โปรดจัดอันดับ 3 ลำดับ)

- () ไม่ยุ่งเกี่ยวกับ () สร้างสรรค์งานให้ดีขึ้น
- () เกิดความแตกแยก แบ่งกลุ่ม () เกิดความร่วมมือร่วมใจ
- () เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ () ความสัมพันธ์ระหว่างกันดีขึ้น
- () กระทำการบางอย่างเพื่อเอาชนะ () เกิดความเห็นใจกันและกัน
- () คิดแก้แค้น () ไม่ส่งผลกระทบต่อ
- () อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 3 สาเหตุของความขัดแย้ง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงตามความเป็นจริง

ข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ขอให้ท่านพิจารณาแต่ละข้อความที่กำหนดไว้ว่า เป็นสาเหตุที่ทำให้ท่านเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนในมหาวิทยาลัยมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมายให้ตรงตามความเป็นจริง

ลำดับ	สาเหตุความขัดแย้ง	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
สาเหตุด้านข้อมูล						
1	ข้อมูลเรื่องเดียวกันแต่ได้รับข้อมูลแตกต่างกันทำให้เกิดความขัดแย้ง					
2	เกิดจากการได้รับข้อมูลมากเกินไปแล้ว					
3	การรับรู้ตีความ เข้าใจข้อมูล แตกต่างกัน จึงทำให้เกิดความขัดแย้ง					
4	การได้รับข้อมูลล่าช้า มีผลให้เกิดความขัดแย้งกัน					
5	มีการบิดเบือนข้อมูล เสริมเติม ตัดข้อมูลตามความเข้าใจของคนนำไปสู่ความขัดแย้ง					
สาเหตุด้านความสัมพันธ์						
1	เพื่อนแสดงกิริยาท่าทางไม่ดี ทำให้ฉันรู้สึกไม่พึงพอใจ					
2	ความขัดแย้งมีกริ่มมาจากเพื่อนให้คำพูดไม่ดีและนินทาที่ไม่น่าฟัง					
3	เกิดความรู้สึกไม่ชอบหน้าตาตั้งแต่แรกพบ เมื่อเขาทำอะไรจึงดูน่ารังเกียจไม่น่าพอใจ					

ลำดับ	สาเหตุความขัดแย้ง	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
สาเหตุด้านผลประโยชน์						
1	การแข่งขันทางการเรียน ต้องทำคะแนนเก็บ คะแนนสอบ ทำให้ฝึคิดใจกับเพื่อน					
2	ความอยากรู้ได้ในชีวิตดู สิ่งของที่มีจำกัด เป็นเหตุให้ไม่พอใจกันและนำไปสู่ความขัดแย้ง					
3	การชิงทรัพย์สิน เงินทอง เป็นเหตุให้เกิดปัญหาต่อกัน					
4	การกระทำเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากเพื่อน อาจารย์หรือคนอื่น ๆ อาจเกิดการเอาเปรียบผู้อื่น สร้างความไม่พอใจต่อกัน					
5	เพื่อนได้รับสิทธิพิเศษบางอย่างจากอาจารย์ ก่อให้เกิดความไม่พอใจเกิดเป็นความขัดแย้ง					
สาเหตุด้านโครงสร้าง						
1	กฎระเบียบ กฎเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย เป็นเหตุให้ขัดแย้งกับเพื่อน					
2	การปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ขัดแย้งกับเพื่อนที่เกี่ยวข้อกับ การปฏิบัติ หน้าที่ของเรา					
3	กิจกรรมหรืองานกลุ่มที่มีการแบ่งหน้าที่กันไม่ชัดเจนทำให้งานเกิดความผิดพลาด เกิดเป็นความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					

ลำดับ	สาเหตุความขัดแย้ง	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4	เกิดการกล่าวหาแสดงนิสัยที่ไม่น่าพึงปรารถนาของสังคม เช่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน พูดเท็จ เป็นต้น					
5	การกล่อยตามเพื่อน พากฟ้องนำไปสู่ความขัดแย้ง					
6	ความรัก ความชิงหวงแฟนหรือคนรัก เป็นเหตุให้ทะเลาะขัดแย้งกัน					
สาเหตุด้านค่านิยม						
1	การเปรียบเทียบกับความเชื่อ ความศรัทธาทำให้เกิดความขัดแย้งกัน					
2	การนิยมชมชอบ และการให้คุณค่ากับสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน นำไปสู่ความผิดใจและขัดแย้งกัน					
3	วัฒนธรรม ประเพณีและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันทำให้ขัดแย้งกัน					
4	การมีประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน มีมุมมอง ความคิดเห็นที่ขัดแย้งกัน					
5	เพื่อนมีวิธีการทำงานและวิธีการเรียนที่ขัดแย้งกับวิธีการเรจึงเกิดความไม่ลงรอยกัน					
6	สิ่งซึ่งเห็นหน้าสำคัญแต่เพื่อนกลับไม่เห็นความสำคัญ เป็นเหตุให้ทะเลาะขัดแย้งกัน					

ลำดับ	สาเหตุความขัดแย้ง	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4	การมีงานที่ต้องทำหรือรับผิดชอบมาก เป็นเหตุให้ขัดแย้งกับเพื่อน					
5	เพื่อนกลุ่มหนึ่งได้รับสิทธิพิเศษมากกว่า เพื่อนกลุ่มอื่นๆ เป็นเหตุให้เกิดความไม่พอใจกัน					
6	เพื่อนชอบใช้อำนาจบังคับกับควบคุม สร้างความอึดอัด เกิดเป็นความไม่พอใจ					

แบบสอบถามปลายเปิด

สาเหตุความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

1. อะไรเป็นสาเหตุทำให้ท่านเกิดความขัดแย้งกับเพื่อน

4. ท่านคิดว่านิสิตส่วนใหญ่ จัดการปัญหาความขัดแย้งกันอย่างไร

5. ผลกระทบที่นิสิตได้รับจากปัญหาความขัดแย้งได้แก่

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการจัดการความขัดแย้ง

พัฒนาเครื่องมือจาก แบบสอบถามของ โรบัสต์- คิลแมนน์ (Thomas and Kilmann)

คำชี้แจง

- โปรดตอบคำถามด้วยการเขียนคำตอบหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ ให้ตรงตามความเป็นจริง
- แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งมีทั้งหมด 30 ข้อ แต่ละข้อ มีคำตอบให้เลือก 2 ข้อ คือ "ก" และ "ข" โปรดพิจารณาข้อความที่ท่านเห็นว่ามีความใกล้เคียงกับลักษณะตัวท่านมากที่สุด ในกรณีทั้งนี้ "ก" และ "ข" ไม่ตรงกับลักษณะเฉพาะตัวของท่าน โปรดเลือกข้อความที่ท่านเห็นว่าใกล้เคียงกับตัวท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว

2. เมื่อเกิดความขัดแย้ง ท่านจัดการกับความขัดแย้งอย่างไร

3. ท่านคิดว่าความขัดแย้งระหว่างนิสิต เกิดจากสาเหตุอะไรบ้าง

3. แบบสอบถามชุดนี้ไม่มีข้อใดถูกหรือข้อใดผิด ขอให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อและตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ก. เมื่ออยู่ในสถานการณ์ความขัดแย้ง ฉันพยายามอดทนอดกลั้นที่จะไม่โต้แย้ง
..... ข. ฉันพยายามทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเกิดความพอใจ

2. ก. ฉันพยายามที่จะหาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการประชุมพบกันครั้งทาง
..... ข. ฉันชอบประสานให้ทุกฝ่ายเกิดความสุจริตร่วมกัน

3. ก. ฉันจะให้การสนับสนุนเฉพาะแนวความคิดที่ฉันเห็นด้วย
..... ข. ฉันยอมตามใจผู้อื่น เพื่อรักษาสัมพันธภาพของเราเอาไว้

4. ก. ฉันสนับสนุนแนวความคิดที่ว่า เราควรรอคอยกันคนละก้าวเพื่อแก้ไขปัญหา
..... ข. ฉันยินดีเสียสละเพื่อให้ผู้อื่นได้โน้มน้าวสิ่งที่เขาปรารถนา

5. ก. ฉันร่วมคิดและรับฟัง วิธีการแก้ไขปัญหาก็ให้ทุกฝ่ายเกิดความพอใจ
..... ข. ฉันเลือกจะนิ่งเฉยเมื่อเกิดเหตุการณ์ความขัดแย้ง

6. ก. ฉันพยายามจะไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับปัญหาความขัดแย้ง
..... ข. ฉันตัดสินใจทุกปัญหาได้อย่างรวดเร็วและเด็ดขาด

7. ก. ฉันพยายามประวิงเวลาของผู้ที่มีความสามารถเข้ามาแก้ไขปัญห
..... ข. ฉันพยายามหาวิธีแก้ไขปัญหาก็พยายามร่วมกันได้

8. ก. ฉันพยายามหาเหตุผลชี้แจง ให้คนอื่นทำตามความคิดของฉัน
..... ข. ฉันพยายามรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลายและประเด็นปัญหาอย่างเปิดเผย

9. ก. ฉันพยายามสงบนิ่ง ไม่แสดงความคิดเห็น
..... ข. ฉันมั่นใจว่าความคิดของฉันถูกต้อง

10. ก. เมื่อต้องไปหาหมอไว้แล้ว ฉันต้องทำให้สำเร็จจนได้
..... ข. ฉันพยายามที่จะหาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการประนีประนอม

11. ก. ฉันพยายามปรับปรึความคิดของฉันเพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญห
..... ข. ฉันยอมเปลี่ยนแปลงความคิดของฉันเพื่อความสบายใจของผู้อื่น

12. ก. ฉันยอมถอนตัว เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์ที่มีการโต้แย้งเกิดขึ้น
..... ข. ฉันจะยอมให้ในสิ่งที่เขาต้องการ ถ้าหากเขายอมให้ในสิ่งที่ฉันต้องการ

13. ก. ฉันพยายามเสนอทางสายกลางในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
..... ข. ฉันพยายามทำให้คนอื่นยอมรับในเป้าหมายของฉัน

14. ก. ฉันจะแสดงความคิดเห็นของฉันให้คนอื่นทราบและจะถามความคิดเห็น
ของคนอื่นๆ ในขณะนั้นด้วย
..... ข. ฉันพยายามลงทุนลงแรงเพื่อเป็นผู้ชนะ

15. ก. ด้วยความเกรงใจ ฉันจึงยอมเห็นด้วยกับการแก้ไขปัญหาของผู้อื่น
..... ข. ฉันหลีกเลี่ยงการแก้ปัญหาเพราะมีคนอื่นที่ทำได้ดีกว่าฉัน

16. ก. ฉันให้ความสำคัญกับการถอนใจผู้อื่น
..... ข. ฉันพยายามชักจูงให้ผู้อื่นเห็นด้วยกับวิธีการของฉัน

17. ก. ฉันพยายามต่อสู้เพื่อให้ได้สิ่งที่ฉันต้องการ
..... ข. ฉันพยายามอดทน อดกลั้น เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้ง

18. ก. ฉันพร้อมทำตามความคิดและการตัดสินใจของผู้อื่น เพื่อรักษาความรู้สึกที่ดี
ต่อกันไว้
..... ข. ฉันพยายามเสนอแนวทางการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์เพื่อแก้ปัญหาความ
ขัดแย้ง

19. ก. ฉันจะไม่บีบบังคับใครให้ยอมและไม่ต้องการให้ใครมีอิทธิพลบีบบังคับให้ฉัน
ยอมด้วยเช่นกัน
..... ข. ฉันพยายามไม่ยุ่งเกี่ยวกับปัญหาข้อขัดแย้ง

20. ก. ฉันพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยตระหนักถึงการมีความคิดเห็นที่
แตกต่างกัน
..... ข. ฉันพยายามหาวิธีที่จะทำให้การได้เปรียบเสียเปรียบของทุกฝ่ายเป็นไปด้วย
ความยุติธรรม

21. ก. ฉันยอมเสียสละเพื่อยุติความขัดแย้ง
..... ข. ฉันขอร่วมอภิปรายปัญหาอย่างตรงไปตรงมาเพื่อหาทางแก้ไข

22. ก. ฉันพยายามพูดให้ทุกฝ่ายยอมรับในสิ่งที่ได้และบางสิ่งที่ต้องสูญเสียเพื่อยุติ
ปัญหา
..... ข. เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้ง ฉันต้องการรู้ว่าใครเป็นฝ่ายถูก ใครเป็นฝ่ายผิด

23. ก. ฉันพยายามทำให้ทุกฝ่ายมีความพอใจและสมประสงค์เกือบจะทุกครั้ง
..... ข. ฉันไม่ชอบแสดงความคิดเห็นคัดค้านกับใคร

24. ก. ฉันพยายามตามใจผู้อื่นมากกว่าแสดงความคิดเห็นที่ตรงกันข้ามกับเขา
..... ข. ฉันพยายามให้ทุกฝ่ายตกลงกันด้วยการประนีประนอม

25. ก. ฉันพยายามเร่งตัดสินใจปัญหาให้เร็วที่สุด เพราะไม่ต้องการเสียเวลากับปัญหา
มากเกินไป
..... ข. ฉันพยายามทำให้ผู้อื่นเกิดความพอใจมากกว่าจิตใจ

26. ก. ฉันพยายามแก้ปัญหาด้วยวิธีการพบกันคนและครั้งทาง
..... ข. ฉันยอมเสียเวลาค้นหาแนวทางที่ทำให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ร่วมกัน

27. ก. ฉันหลีกเลี่ยงการแสดงความเห็นกับปัญหาที่จะก่อความตึงเครียด
..... ข. ฉันยอมเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดี

- 28. ก. ฉันยื่นข้อต่อผู้ในแนวทางที่ฉันคิดว่าถูกต้อง
..... ข. ฉันแสวงหา ทางแก้ปัญหาที่ทำให้ทุกฝ่ายเกิดความพอใจ
- 29. ก. ฉันแก้ปัญหามาจัดแข่งแบบยอม ได้ยอมเสีย
..... ข. ฉันขอปล่อยให้คนอื่นแก้ปัญหามากกว่าลงมือทำเอง
- 30. ก. ฉันโอนอ่อนผ่อนตามผู้อื่นเพื่อแก้ปัญหา
..... ข. ฉันพยายามให้คนอื่น ๆ มีส่วนรับรู้ในปัญหาชัดเจนเพื่อที่เราจะได้ร่วมมือกันและช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหา

ส่วนที่ 5 แบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามด้วยการเขียนคำตอบหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง
ที่กำหนดไว้ให้ตรงตามความเป็นจริง

ลำดับ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ฉันสามารถบอกสาเหตุที่ทำให้ฉันเกิดความเมือหน่ายได้					
2	เมื่อเกิดความไม่สบายใจ ฉันรู้ว่ามิสาเหตุมาจากอะไร					
3	ฉันแสดงอารมณ์เสียกับคนรอบข้าง					

ลำดับ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ฉันรู้ตัวดีขณะที่อารมณ์เกิดการเปลี่ยนแปลง					
5	ถ้าหากฉันเป็นเรื่องยากที่จะถึงแก่ความรู้สึกของผู้อื่น					
6	ฉันเคยเสียใจกับคำพูดของฉัน					
7	ฉันทราบดีว่าขณะโกรธฉันแสดงอารมณ์ออกไปอย่างไร					
8	ฉันรู้ว่าตัวฉันมีข้อดีข้อเสียในเรื่องใด					
9	การสร้างอารมณ์ขันให้คนรอบข้างเป็นเรื่องยากสำหรับฉัน					
10	ฉันเกิดความรู้สึกเสียใจเมื่อมีบางสิ่งเสียหายเพราะการกระทำของฉัน					
11	ฉันรู้ว่าควรปรับปรุงตัวในเรื่องใดบ้าง					
12	ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถทำให้ผู้อื่นยอมรับความคิดของฉันได้					
13	ฉันเป็นคนหนึ่งในกลุ่มที่ช่วยให้งานกลุ่มสำเร็จ					
14	ฉันเชื่อว่าฉันเป็นคนมีความสามารถ					

ลำดับ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็น	ไม่เห็นใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
15	ฉันสามารถอธิบายถึงสิ่งที่ฉันตัดสินใจกระทำลงไป						
16	ฉันเป็นคนที่ทำอะไรไม่ประสบความสำเร็จสักอย่าง						
17	แม้จะอยู่ภายใต้แรงกดดันฉันยังคงควบคุมจิตใจให้สงบได้						
18	ฉันมีวิธีการผ่อนคลายความตึงเครียดที่เหมาะสม						
19	เมื่อถูกขัดใจ ฉันจะรู้สึกหงุดหงิดจนควบคุมอารมณ์ไม่ได้						
20	ฉันสามารถทำสิ่งต่างๆ ได้แม้เกิดความรู้สึกเศร้า เสียใจ						
21	บางครั้งฉันก็หิวบิล้างของผู้อื่นมาใช้ก่อนได้รับอนุญาต						
22	ฉันได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ						
23	ฉันจะยอมรับในความผิดพลาดที่เมื่อรู้ว่าทำงานผิดพลาด						
24	ฉันทำงานส่งตามเวลาที่กำหนดได้						

ลำดับ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็น	ไม่เห็นใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
25	ฉันลงมือปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ						
26	เมื่อรับปากไว้ว่าจะทำถึงใจแล้วฉันสามารถทำตามนั้นได้						
27	ฉันทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกผิด						
28	ฉันไปสายกว่าเวลานัดหมาย						
29	เมื่อต้องพบกับเรื่องที่เราไม่รู้วาทักวันจะมีเรื่องที่ดีเกิดขึ้น						
30	ฉันปรับเปลี่ยนการมองเรื่องไม่ดีเป็นเรื่องที่ดีได้						
31	ฉันสามารถเปลี่ยนแปลงนิสัยที่ไม่ดีของตนเองได้						
32	ฉันเผชิญแต่เรื่องที่เลวร้าย						
33	ฉันพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทุกรูปแบบ						
34	การเปลี่ยนแปลงนิสัยที่ไม่ดีของตัวเองฉันเป็นเรื่องยาก						
35	ฉันรู้สึกสนุกกับการค้นคว้าหาความรู้ใหม่						

ลำดับ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
36	อุปสรรคในชีวิตช่วยให้ฉันพัฒนาตนเอง					
37	ฉันชอบคิดหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพ					
38	เมื่อต้องลงมือทำงานฉันต้องทำให้สำเร็จ					
39	ฉันตั้งเป้าหมายก่อนเริ่มทำงาน					
40	ฉันชอบอยู่เฉยๆ มากกว่าทำกิจกรรมใดๆ					
41	ฉันทุ่มเทกับงานเพื่อให้ผลดีเลิศ					
42	ฉันให้ความสำคัญกับการทำงาน					
43	กลุ่มไม่แตกต่างกับงานส่วนตัว					
43	ฉันรู้สึกภูมิใจกับกลุ่มเมื่อทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					
44	ฉันรู้สึกอึดอัดที่ต้องยอมรับเป้าหมายของกลุ่มที่ไม่เห็นด้วย					
45	ฉันเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อความสำเร็จของกลุ่ม					
46	ฉันสามารถทำงานที่ริเริ่มใหม่ให้สำเร็จเพียงลำพังได้					

ลำดับ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
47	ฉันรู้สึกกระตือรือร้นเมื่อได้รับโอกาสให้เริ่มงานใหม่					
48	ฉันรู้สึกหนักใจถ้าได้รับมอบหมายให้ริเริ่มงานใหม่					
49	ฉันคิดว่าปัญหาที่มีทางออกและทางแก้ไข					
50	ฉันเป็นคนไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค					
51	แม้บางงานจะเข้าใจยาก ฉันจะพิจารณาพยายามทำความเข้าใจให้ได้					
52	ฉันไม่รู้ว่าควรทำอะไรให้ผู้อื่นพอใจ					
53	ฉันยอมเสียสละความสนุกสนานเพื่อผู้อื่นได้					
54	ฉันใส่ใจกับความรู้สึกของคนรอบข้าง					
55	ก่อนจะพูดฉันจะคิดถึงความรู้สึกของผู้ฟังก่อน					
56	การอ่านความรู้สึกของผู้อื่นเป็นเรื่องยากสำหรับฉัน					

ลำดับ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
57	ฉันรู้สึกอายเพื่อนให้เขาทำในสิ่งที่ถูกต้องได้					
58	เพื่อนยอมรับฟังคำแนะนำจากฉัน					
59	ฉันไม่รู้ว่าควรแนะนำเพื่อนอย่างไร จึงจะเหมาะสมกับสถานการณ์					
60	ฉันไม่กล้าบอกเพื่อนในสิ่งที่เขากระทำความคิด					
61	ฉันภูมิใจเมื่อมีส่วนช่วยให้ผู้อื่นแก้ปัญหาของเขาได้					
62	ฉันกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่น					
63	ฉันรู้สึกเดือดร้อนที่จะต้องช่วยเหลือผู้อื่น					
64	ฉันไม่รู้ว่าควรทำอย่างไรให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกพอใจ					
65	ฉันยินดีให้โอกาสกับสมาชิกที่ทำงานผิดพลาด					
66	ฉันยินดีปฏิบัติตามมติของกลุ่ม					
67	ความแตกต่างระหว่างบุคคลช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ					

ลำดับ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
68	เป็นการยากถ้าต้องสร้างความสัมพันธ์ให้กับผู้ที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน					
69	ฉันรู้สึกอึดอัดที่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของกลุ่ม					
70	ฉันสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับคนในกลุ่มได้					
71	ฉันจะแสดงให้คนทำงานในกลุ่มรู้ทันทีว่าฉันเกิดความรู้สึกไม่พอใจ					
72	ฉันระมัดระวังการกระทำที่จะส่งผลกระทบต่อทีมงานกลุ่มเสียหาย					
73	เมื่อทำงานกลุ่ม ฉันสามารถรับรู้อารมณ์ของสมาชิกในกลุ่มได้					
74	ฉันสามารถโน้มน้าวใจให้คนคล้อยตามฉันได้					
75	เหตุผลของฉันเป็นที่น่าเชื่อถือ					
76	ความคิดเห็นของฉันสามารถทำให้ผู้อื่นเห็นด้วยได้					
77	ฉันมีอิทธิพลทำให้ผู้อื่นยอมทำตามได้					

ลำดับ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็น	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
78	ฉันไม่รู้ว่าควรทำอะไรเมื่อต้องโน้มน้าวใจผู้อื่น					
79	คำพูดของฉันไม่มีน้ำหนักพอที่จะทำให้ผู้อื่นเห็นด้วย					
80	เป็นเรื่องยากที่จะทำให้คนอื่นยอม					
81	ทำตามความคิดของฉัน					
82	ฉันไม่มีพลังมากพอที่จะทำให้ผู้อื่นร่วมมือกับฉัน					
83	ฉันเป็นคนพูดจาถนอมน่าใจผู้ฟัง					
84	ฉันสามารถพูดสื่อสารได้ตามความต้องการ					
85	ฉันสามารถเข้าใจถึงความรู้สึกของบุคคลที่ฉันสนทนากับ					
86	ฉันยังขาดคุณสมบัติที่คิด					
87	ฉันสนับสนุนกับคำพูดของบุคคลที่สนทนากับ					
88	ข้อมูลข่าวสารจากฉันช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้อื่นได้					
	ฉันทำหน้าที่เป็นคนกลางเพื่อประสานความคิดที่แตกต่างกันได้					

ลำดับ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็น	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
89	ฉันช่วยให้ผู้ขัดแย้งลงรอยกันด้วยความพอใจทั้งสองฝ่าย					
90	ฉันพยายามแสวงหาทางออกกับปัญหาความขัดแย้ง					
91	ฉันเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้อื่นได้					
92	ฉันสามารถกระตุ้นให้สมาชิกเอาใจใส่ต่อการทำงานกลุ่มได้					
93	ฉันสามารถชี้แนะแนวทางการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมกลุ่มได้					
94	ฉันไม่รู้ว่าควรทำอะไรให้สมาชิกในกลุ่มฉันเกิดความกระตือรือร้นทำงาน					
95	ฉันสามารถแนะนำให้เพื่อนเปลี่ยนแปลงตัวเองได้					
96	ฉันคิดว่าความเปลี่ยนแปลงก่อให้เกิดความหนักใจ					
97	ฉันเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความร่วมมือเพื่อการทำงานร่วมกัน					
98	ฉันยินดีทำงานถึงถึงเพื่อรักษามิตรภาพกับเพื่อน ๆ					

335613

ลำดับ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
99	ฉันรู้สึกเกี่ยวกับการทำกิจกรรมกลุ่ม					
100	มิตรภาพทำให้ฉันดีใจ					
101	ฉันปรารถนาจะเกี่ยวข้องกับผู้อื่น					
102	ฉันปฏิบัติตามกฎกติกาของกลุ่มได้เป็นอย่างดี					
103	ฉันเป็นเพื่อนที่ดีของเพื่อนร่วมงาน					
104	ฉันพร้อมช่วยเหลือเพื่อน					
105	ฉันตั้งใจทำงานทุกสิ่งที่ได้รับมอบหมาย					
106	ฉันชอบปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานไป					
107	ฉันยินดีให้ความร่วมมือกับทุกกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม					
108	ฉันเต็มใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น					

ลำดับ	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
109	ฉันไม่มั่นใจว่าสมาชิกกลุ่มจะ					
110	ฉันเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้กลุ่มเกิดความ					
111	ฉันไม่พอใจในพลังความสามารถของกลุ่ม					
112	ฉันสามารถแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม					
113	การรวบรวมสมาชิกกลุ่มให้ทำงานร่วมกันเป็นสิ่งยาก					

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบชุดแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี