

# ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

## The Relationships between Emotional Intelligence and Burapha University Students' Conflict Resolution Styles

บงกช หักเสียง\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ เพศ ชั้นปี คณะกับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ความฉลาดทางอารมณ์ตามเพศ ชั้นปี คณะ และรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน จังหวัดชลบุรี จำนวน 684 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์และแบบวัดรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ t-test เพียร์สัน ไคสแควร์ ( $X^2$ ) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least-Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ ชั้นปี และคณะ ไม่พบความสัมพันธ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง นอกจากนี้ นิสิตที่มีเพศและคณะแตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน ในขณะที่ชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน และในการแก้ปัญหาความขัดแย้งนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเลือกรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือ

**คำหลัก:** ความขัดแย้ง, รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง, ความฉลาดทางอารมณ์

\* อาจารย์ ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

## Abstract

The purposes of this research were to investigate the relationship between emotional intelligence gender, academic year, faculty and Burapha University students' conflict resolution styles, Chon Buri campus. It aimed to study emotional intelligence in terms of gender, academic year, faculty, and the style of conflict resolution. The participants of this study were 684 undergraduate students from Burapha University, Chon Buri campus. The instruments were 1) the Emotional Intelligence inventory test 2) the Conflict Styles test. Data were analyzed by frequency, t-test, Pearson Chi-square ( $X^2$ ), and One-way Anova designs followed by post hoc multiple comparisons with Least-Significant Difference (LSD). The results are as follows:

There was a correlation between emotional intelligence and conflict resolution styles. However, different genders, academic years and faculties revealed no correlation with conflict resolution styles. The undergraduate students of different genders and faculties displayed significant difference in emotional intelligence, but different academic years had no significant emotional intelligence differences. The undergraduate students chose collaborating style.

**Keywords:** Conflict, The styles of conflict resolution, Emotional Intelligence

## บทนำ

ความขัดแย้งเป็นเรื่องที่เกิดมาควบคู่กับการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ เมื่อเกิดความขัดแย้งความรู้สึก อารมณ์ และพฤติกรรมด้านลบจะเกิดขึ้น หากไม่ได้รับการแก้ไขความขัดแย้งจะทวีความรุนแรงและขยายวงกว้างมากขึ้น ความพยายามทำความเข้าใจธรรมชาติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทุกสังคม จึงเป็นสิ่งที่ไม่ควรละเลย แม้บางกรณีความขัดแย้งจะยังไม่ก้าวเข้าสู่ระดับความรุนแรง แต่การอยู่ร่วมกันขณะที่ความขัดแย้งยังคงมีอยู่ ย่อมส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ทางด้านลบ แต่

ความขัดแย้งก็ไม่ได้ส่งผลในทางลบเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ความขัดแย้งถ้าได้รับการแก้ไขปัญหอย่างเหมาะสมย่อมก่อให้เกิดความก้าวหน้า พัฒนาเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งให้เป็นพลังแห่งความสร้างสรรค์ได้ แต่การแปรเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นพลังในทางสร้างสรรค์ีว่าจะทำได้ทุกกรณี เนื่องจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมและพื้นฐานด้านอารมณ์ของบุคคลขณะนั้นว่าเป็นอย่างไร (Casco, 1998 อ้างถึงใน Ivshin, 2001 อ้างถึงใน บัญญัติ ยงยวน, 2548, หน้า 437) ถ้าบุคคลมีความตระหนักรู้ในอารมณ์ของตน ยืดหยุ่นพร้อมจะเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มีความคิดที่จะคลี่คลายปัญหาเพื่อรักษาความสัมพันธ์จะก่อให้เกิดความร่วมมือกันมากกว่าการสร้างความแตกแยก การแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยลักษณะเช่นนี้ย่อมส่งผลในทางสร้างสรรค์มากกว่าการทำลายซึ่งคุณลักษณะที่กล่าวไปนั้น เป็นองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวความคิดของโกลแมน (Goleman, 1995) ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ย่อมเลือกรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่จะนำไปให้เกิดผลในทางบวก มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งให้เกิดผลแบบชนะ-ชนะทั้งสองฝ่าย บัญญัติ ยงยวน (2543) พบว่าองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตน การบริหารตน การตระหนักรู้ทางสังคม และทักษะทางสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือ เนื่องจากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายจะหันหน้ามาเจรจาไกล่เกลี่ยกัน เพื่อหาหนทางที่จะได้รับประโยชน์ร่วมกัน

การทำความเข้าใจถึงลักษณะความขัดแย้งและรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ไม่ควรละเลย จากสภาพปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง ข้าวความขัดแย้ง การเกิดข้อพิพาทระหว่างสถาบัน ทำร้าย แก่แค้นกัน ความรุนแรงที่เป็นผลมาจากความขัดแย้งพบเห็นได้บ่อยมากขึ้น จากการสำรวจครูผู้ปกครอง และสิ่งที่แสดงจากแนวโน้มของโลก สรุปได้ว่าเด็กในยุคปัจจุบันจะมีปัญหาทางอารมณ์ เช่น ความรู้สึกโดดเดี่ยว ซึมเศร้า มีความโกรธ ความไม่รักษาระเบียบ มีความกระวนกระวายใจ กังวลใจ มีความหุนหันพลันแล่น และก้าวร้าวมากกว่าในอดีตที่ผ่านมา เป็นต้น (รัตนภรณ์ วัฒนศัพท์ และวันชัย วัฒนศัพท์, 2548, หน้า 6) ดังนั้น การช่วยเหลือแนะนำสร้างความเข้าใจถึงรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างเหมาะสม อาจจะช่วยบรรเทาความรุนแรงจากความขัดแย้งลงได้

ความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดความรุนแรง มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการอารมณ์ของตนเอง การที่เด็กไม่สามารถควบคุมอารมณ์โกรธ เสียใจ โศกเศร้า และมีการแสดงออกตามอารมณ์ได้ไม่เหมาะสม เด็กกลุ่มนี้สามารถจะกระทำการที่รุนแรงซึ่งจะพบเห็นได้ภายในโรงเรียน (โดตี้ เกวน, 2546, หน้า 10-11) การเรียนรู้และทำความเข้าใจความฉลาดทางอารมณ์ของตนให้เพิ่มขึ้น นอกจากจะทำให้ผลการเรียนดีขึ้นแล้ว ยังมีทักษะทางสังคมที่ดีขึ้น ความรุนแรงในสถานศึกษาก็จะลดลง และเด็กจะมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้น

สำหรับนิสิตในมหาวิทยาลัยบูรพา ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นเป็นไปตามธรรมชาติเช่นกัน แต่ถ้านิสิตสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ได้ ย่อมส่งผลในทางดีกับนิสิต เกิดความสัมพันธ์ไปในทางที่ดีกับเพื่อนนิสิต ครูอาจารย์ และผู้เกี่ยวข้องทุกคน ที่สามารถแปรเปลี่ยนความขัดแย้งเป็นพลังเข้มแข็งเพื่อสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ได้ แม้มหาวิทยาลัยบูรพาจะมีความได้เปรียบในเรื่องของสภาพแวดล้อม สถานที่ตั้ง บรรยากาศภายในและนอกมหาวิทยาลัย มีความเป็นธรรมชาติ มีสภาพแวดล้อมที่ดี นิสิตไม่ต้องแข่งขัน เร่งรีบ แม้กระนั้นยังคงพบปัญหาความขัดแย้งระหว่างนิสิตอยู่เสมอ สิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นคือ คู่กรณีหรือกลุ่มที่ขัดแย้งกันไม่พูดกัน แสดงพฤติกรรมทางลบต่อกัน ร่วมงานกันไม่ได้ เริ่มใช้คำพูดทำร้ายกัน แสดงอาการดูถูกดูแคลนกันและขยายวงกว้างไปยังกลุ่มเพื่อน ส่งผลให้ต่างฝ่ายต่างหมองเหม็นกัน เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวก ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนและเพื่อนถูกทำลาย บางกรณีรุนแรงถึงขั้นเกิดการทะเลาะวิวาท พฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลต่อบรรยากาศในการเรียนรู้ร่วมกันของนิสิต ทำให้เสียโอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะต่าง ๆ แม้ใกล้สำเร็จการศึกษา ยังคงพบเห็นรอยร้าวของความขัดแย้งระหว่างนิสิต แม้จะไม่ทำให้เกิดเรื่องราวที่รุนแรง แต่ถึงอย่างไรความสัมพันธ์ก็ยังไม่สามารถกลับมาอยู่ในสภาวะปกติได้ การศึกษาครั้งนี้ จึงสนใจศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างนิสิต ลักษณะการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิต ความสัมพันธ์ระหว่างฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ผลจากการศึกษาจะทำให้ทราบสภาพความขัดแย้งระหว่างนิสิตโดยเฉพาะนิสิตในมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่จะเกิดประโยชน์ในด้านการพัฒนานิสิตให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศ ชั้นปี และคณะของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพากับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพากับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

## สมมติฐานการวิจัย

1. นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีเพศ ชั้นปี และคณะแตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน
2. เพศ ชั้นปี และคณะของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความสัมพันธ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา
3. ความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความสัมพันธ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา พร้อมกับศึกษาลำรวจสาเหตุความขัดแย้ง ระดับความรุนแรงของความขัดแย้ง ตามการรับรู้ของนิสิต และรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตบางแสน จังหวัดชลบุรี โดยมีขอบเขต มีดังนี้

1. สาเหตุของความขัดแย้ง ศึกษาตามกรอบการจัดประเภทของ (Moore, 1986 อ้างถึงใน วันชัย วัฒนศัพท์, 2543, หน้า 103-105) สรุปเป็นสาเหตุความขัดแย้ง 5 ประการ คือ ความขัดแย้งจากข้อมูล (Data Dispute) ความขัดแย้งจากผลประโยชน์ (Interest Dispute) ความขัดแย้งทางด้านโครงสร้าง (Structural Dispute) ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ (Relationship Dispute) และความขัดแย้ง

### ด้านค่านิยม (Value Dispute)

2. รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ศึกษาตามแนวคิดของโทมัสและคิลแมนน์ (Thomas & Kilmann, 1984 อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540, หน้า 104-115) มี 5 วิธี คือ การหลีกเลี่ยง (Avoiding) การยอมให้ (Accommodating) การแข่งขัน (Competiting) การประนีประนอม (Compromising) และการร่วมมือ (Collaborating)

3. ระดับความรุนแรงของความขัดแย้ง ศึกษาตามแนวความคิดลำดับขั้นระยะความขัดแย้งของ วันชัย วัฒนศัพท์ (2543) แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ความขัดแย้งแฝงเร้น (Latent Conflicts) ระดับปานกลาง ความขัดแย้งเริ่มปรากฏ (Emerging Conflicts) และระดับสูง ความขัดแย้งปรากฏชัดเจน (manifest conflicts)

4. ความฉลาดทางอารมณ์ ศึกษาตามแนวความคิดของ โกลแมน (Goleman, 1995) และ Goleman, 1998 อ้างถึงใน สมทรง สุวรรณเลิศ, 2543, หน้า 43) มี 5 องค์ประกอบ ดังนี้ การตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) การควบคุมตนเอง (Self-regulation) การจูงใจตน (Motivation Oneself) การมีความรู้ดีที่ร่วม (Empathy) และการมีทักษะทางสังคม (Social Skill)

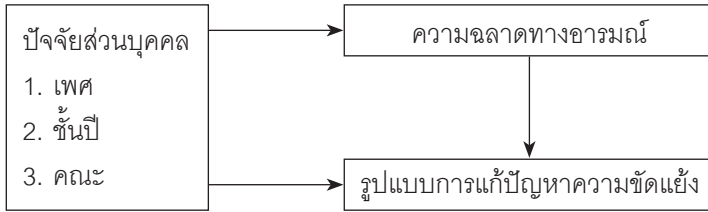
### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยนี้ นำไปสู่การสร้างความรู้และก่อให้เกิดความตระหนักถึงความขัดแย้งและแนวทางการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นระหว่างนิสิตภายในมหาวิทยาลัยบูรพา

2. ผลการวิจัยทำให้อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ และผู้เกี่ยวข้องกับงานด้านกิจการนิสิต สามารถเข้าถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างนิสิต เพื่อป้องกันการขยายวงกว้าง และการก้าวเข้าสู่ความขัดแย้งในระยะขั้นรุนแรง

3. ผลการวิจัยนำไปสู่การกำหนดนโยบาย แผนงาน และการจัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือ แก้ไข และป้องกันปัญหาความขัดแย้งในระดับมหาวิทยาลัย

### กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual framework)



### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ระดับปริญญาบัณฑิตที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2553 จำนวน 32,479 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan อ้างถึงใน พิเชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 119) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 380 คน แต่ในการวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 684 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมนิสิตทุกคณะ ผู้วิจัยกำหนดวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตามระดับชั้น (Stratified Random Sampling) ตามคณะ จำนวน 17 คณะ กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของนิสิตในแต่ละคณะ โดยให้แต่ละคณะมีกลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 30 เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ จึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างในคณะที่คำนวณตามสัดส่วนแล้วได้ไม่ถึง 30 ให้มีตัวอย่างอย่างต่ำ 30 คน

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะพยาบาลศาสตร์	31	4.5
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	34	5.0
คณะวิทยาศาสตร์	35	5.1
คณะศึกษาศาสตร์	36	5.3
คณะวิศวกรรมศาสตร์	37	5.4
คณะศิลปกรรมศาสตร์	35	5.1
คณะสาธารณสุขศาสตร์	40	5.8
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	40	5.8
คณะแพทยศาสตร์	56	8.2
คณะแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร	39	5.7
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์	43	6.3
คณะการจัดการและการท่องเที่ยว	62	9.2
คณะโลจิสติกส์	40	5.8
คณะวิทยาการสารสนเทศ	44	6.4
คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์	32	4.7
คณะสหเวชศาสตร์	46	6.7
คณะเภสัชศาสตร์	34	5.0
<b>รวม</b>	<b>684</b>	<b>100.0</b>

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับเก็บข้อมูลจากนิสิต จำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ (Check List) และเติมข้อมูลให้สมบูรณ์เกี่ยวกับเพศ ชั้นปี และคณะ



**ตอนที่ 2** สถานการณ์ความขัดแย้ง ประกอบด้วย สถานการณ์ความขัดแย้ง บรรยายากาความขัดแย้ง ระดับความรุนแรงของความขัดแย้งตามการรับรู้ของนิสิต เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ ผู้ตอบเลือกตอบเพียง 1 รายการ และ ผลกระทบจากความขัดแย้งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราจัดอันดับ (Ordinal Scale) โดยให้ผู้ตอบเลือกจัดอันดับจากมากที่สุดตามลำดับ 1 ถึง 3 รายการจากทั้งหมด 10 รายการ

**ตอนที่ 3** สาเหตุของความขัดแย้ง ประกอบด้วย แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีรูปแบบการตอบดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด การให้คะแนน มากที่สุด 5 คะแนน มาก 4 คะแนน ปานกลาง 3 คะแนน น้อย 2 คะแนน และน้อยที่สุด 1 คะแนน และแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Opened End) จำนวน 5 ข้อ ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างอิสระ อธิบายถึงสาเหตุความขัดแย้ง และ ผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้งระหว่างนิสิต

**ตอนที่ 4** รูปแบบวิธีการจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นแบบวัดแบบตรวจสอบรายการแบบเลือกตอบ (Check List) 2 ตัวเลือก ดัดแปลงจากเครื่องมือวัดของ โทมัสและคิลแมนน์ (Thomas & Kilmann) ซึ่งมีชื่อเรียกว่า Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument แปลโดย เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540, หน้า 104-115) สำหรับใช้สำรวจรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 30 ข้อ ผู้ตอบสามารถเลือกได้เพียงคำตอบเดียว การตรวจให้คะแนนให้นับคะแนนตามตัวเลือกที่กำหนดไว้ ซึ่งตัวเลือกแต่ละข้อจะสะท้อนรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง แต่ละรูปแบบมีทั้งหมด 5 รูปแบบ คือ การหลีกเลี่ยง (Avoiding) การยอมให้ (Accommodating) การแข่งขัน (Competiting) การประนีประนอม (Compromising) และการร่วมมือ (Collaborating) การแปลความหมาย 1) รวมคะแนนรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้ตอบแต่ละรูปแบบทั้ง 12 ข้อ 2) นำคะแนนของผู้ตอบแต่ละรูปแบบมาเปรียบเทียบกัน รูปแบบใดมีคะแนนสูงที่สุด แสดงว่าผู้ตอบใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งในรูปแบบนั้น 3) กรณีถ้ามีคะแนนสูงสุดเท่ากัน แสดงว่าใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งร่วมกันมากกว่าหนึ่งรูปแบบ

**ตอนที่ 5** แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ผู้วิจัยพัฒนาแบบวัดตามกรอบแนวคิดของโกลแมน (Goleman) จำนวน 113 ข้อ มีรูปแบบการตอบดังนี้ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย

และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เกณฑ์การแปลความหมาย จาก 113 ข้อ ข้อละ 5 คะแนน คะแนนที่ได้ 414-565 หมายถึง มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูง 370-413 หมายถึง มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับกลาง และ 113-369 หมายถึง มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับต่ำ

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบวัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งและแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่พัฒนาขึ้นโดยผู้วิจัยเสนอ ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือ ด้านเนื้อหา ความเหมาะสม และความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด จำนวน 3 ท่าน หลังจากนั้นผู้วิจัยปรับเครื่องมือตามคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนนำเครื่องมือไปทดลองใช้กับนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 77 คน

2. นำแบบวัดที่ไปทดลองใช้ มาคำนวณค่าอำนาจจำแนกด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อคำถามอื่น ๆ ทั้งหมด (Corrected Item-total Correlations) กับแบบวัดรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งในส่วนของ สาเหตุของความขัดแย้ง และแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์โดยหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)

2.1 แบบวัดการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ในส่วนของสาเหตุความขัดแย้ง 5 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1) สาเหตุความขัดแย้งจากข้อมูล จำนวน 5 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.85 2) สาเหตุความขัดแย้งจากความสัมพันธ์ จำนวน 6 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.73 3) สาเหตุความขัดแย้งจากค่านิยม จำนวน 6 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.86 4) สาเหตุความขัดแย้งจากผลประโยชน์ จำนวน 5 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.77 5) สาเหตุความขัดแย้งจากโครงสร้าง จำนวน 6 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.81

2.2 แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ จำนวน 113 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์

อัลฟาเท่ากับ 0.97

3. นำแบบสอบถามรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง จำนวน 5 รูปแบบ มาหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการของคูเดอร์-ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson) ใช้สูตร KR-20 มีรายละเอียดดังนี้

- 1) รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยง ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.65
- 2) รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบยอมให้ ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.67
- 3) รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแข่งขัน ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.66
- 4) รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบประนีประนอม ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.65
- 5) รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือ ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.68

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบสมมติฐาน มีรายละเอียดดังนี้  
1.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และสถานการณ์ความขัดแย้ง ประกอบด้วย ความขัดแย้งที่ประสบกับตนเอง ระดับความรุนแรงของความขัดแย้ง รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และผลกระทบจากความขัดแย้ง ของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

1.2 สาเหตุความขัดแย้ง วิเคราะห์โดยหาค่ามัชฌิมเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3 การเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์จำแนกตาม เพศ วิเคราะห์ความแตกต่างของค่ามัชฌิมเลขคณิตด้วยสถิติ t-test ส่วนการเปรียบเทียบที่จำแนกตามชั้นปี และคณะวิเคราะห์ด้วยความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กรณีที่พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จะเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Least-Significant Difference (LSD)

1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ ชั้นปี และคณะกับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง วิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยเพียร์สัน ไคสแควร์ (Pearson Chi-square)

1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์แบ่งเป็น 3 ระดับ กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง วิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วย เพียร์สัน ไคสแควร์

(Pearson Chi-square) และหาระดับค่าความสัมพันธ์โดย Cramer's V

1.6 สาเหตุความขัดแย้งและผลกระทบจากความขัดแย้งในส่วนของคำถามปลายเปิดวิเคราะห์เนื้อหาโดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การสำรวจข้อมูลพื้นฐานสถานการณ์ความขัดแย้งจากแบบสอบถามตรวจรายการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ พบความถี่สูงสุดตามรายการต่อไปนี้ เมื่อนิสิตเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพายังไม่ประสบกับสถานการณ์ความขัดแย้งร้อยละ 55.7 ไม่มีคู่กรณีที่เกิดความขัดแย้งด้วย ร้อยละ 48.1 ระดับความรุนแรงของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัย ตามการรับรู้ของนิสิตมีอยู่ในระดับต่ำ ความขัดแย้งแฝงเร้น ร้อยละ 37.7 และนิสิตไม่ประสบพบความรุนแรงที่เกิดจากความขัดแย้งในมหาวิทยาลัยร้อยละ 47.5

ส่วนรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งนิสิตร้อยละ 26.6 เลือกรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือ เป็นอันดับที่ 1 และผลกระทบที่เกิดขึ้นกับตัวนิสิตเมื่อเกิดความขัดแย้ง จากแบบสอบถามแบบมาตราจัดอันดับ จากการจัดอันดับ อันดับที่ 1 คือ เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ อันดับที่ 2 ไม่ยุ่งเกี่ยวกัน และอันดับที่ 3 เกิดความแตกแยกและแบ่งกลุ่ม

2. สาเหตุความขัดแย้ง จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า พบว่าสาเหตุเกิดจากข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ( $M=2.96$ ) มีค่ามัธยฐานเลขคณิตเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาสาเหตุเกิดจากค่านิยมมีค่ามัธยฐานเลขคณิตเป็นอันดับที่ 2 ( $M=2.57$ ) โดยอยู่ในระดับปานกลาง ถัดมาสาเหตุเกิดจากความสัมพันธ์มีค่ามัธยฐานเลขคณิตเป็นอันดับที่ 3 ( $M=2.41$ ) โดยอยู่ในระดับน้อย สาเหตุเกิดจากโครงสร้างมีค่ามัธยฐานเลขคณิตเป็นอันดับที่ 4 ( $M=2.39$ ) โดยอยู่ในระดับน้อย และสุดท้ายสาเหตุเกิดจากผลประโยชน์มีค่ามัธยฐานเลขคณิตเป็นอันดับที่ 5 ( $M=2.23$ ) โดยอยู่ในระดับน้อย

3. ความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา เพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีความฉลาดทางอารมณ์มากกว่าเพศชาย

4. นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีชั้นปีแตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์

ไม่แตกต่างกัน

5. นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาแต่ละคณะ มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบรายคู่ พบความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 57 คู่

6. เพศ ชั้นปี และคณะไม่สัมพันธ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

7. ความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีความสัมพันธ์ ทางบวกกับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบค่าความสัมพันธ์ที่ 0.19 โดยพบผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับสูง มีแนวโน้มเลือกใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือ

8. สาเหตุความขัดแย้งของนิสิตจากคำถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยแจกแจง ความถี่และร้อยละ ผลการตอบสาเหตุที่มีความถี่สูงสุด คือ สาเหตุที่เกิดจากการ เข้าใจผิด ความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ร้อยละ 22.5 และความคิดเห็น มุมมองความคิด ไม่ตรงกัน ร้อยละ 19.2 ส่วนผลกระทบที่ได้รับจากการปัญหาความขัดแย้ง ได้แก่ เกิดความไม่สบายใจ ไม่มีความสุข ร้อยละ 13.9 รองลงมา คือ เสียความสัมพันธ์ เสียเพื่อน ร้อยละ 12

**ตารางที่ 2** จำนวน ร้อยละ ค่าสถิติเปรียบเทียบ และระดับค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ความฉลาดทางอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

รูปแบบการ แก้ปัญหาความขัดแย้ง	ระดับความฉลาดทางอารมณ์		
	ระดับต่ำ จำนวน/คน (ร้อยละ)	ระดับกลาง จำนวน/คน (ร้อยละ)	ระดับสูง จำนวน/คน (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%)

$X^2 = 40.58^*$ ,  $p = .000$ , Cramer's  $V = 0.196^*$ ,  $p < .05$

หมายเหตุ วิเคราะห์จากผู้ที่เลือกรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งเด่นชัด 1 รูปแบบ

จากตารางที่ 1 พบความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ระดับสูงมีแนวโน้มใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือมากที่สุด

## การอภิปรายผล

จากผลการศึกษารูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา นิสิตเลือกรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือมากที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็พบทิศทางการสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้มีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงกับการเลือกรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือและจากการที่นิสิตเลือกรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือมากที่สุดนั้น แสดงให้เห็นถึงความพยายามที่นิสิตคู่ขัดแย้งจะร่วมมือกันเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งให้บรรลุความปรารถนาทั้งคู่ เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534) การพูดคุยเพื่อรับความเข้าใจกันนับว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่มีความสำคัญเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งนำไปสู่ความรู้สึกที่ดีทั้งสองฝ่ายและได้ผลดีที่สุด สอดคล้องกับผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman, 1995) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์จะต้องตระหนักรู้ความรู้สึกภายในตน สามารถควบคุมตนเองได้ สามารถจูงใจตนเองให้ไปตามเป้าหมาย สามารถรับรู้ความรู้สึก เกิดความรู้สึกร่วม เข้าใจผู้อื่น และมีทักษะทางสังคม สามารถสื่อสารได้ชัดเจนน่าเชื่อถือ สามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งได้ และสร้างความร่วมมือเพื่อไปสู่เป้าหมายได้สำเร็จ เป็นต้น ผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ จึงเลือกใช้รูปแบบการแก้ปัญหาที่ทำให้เกิดความรู้สึกดี ชนะ-ชนะทั้งคู่ และสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งให้สำเร็จลุล่วง ซึ่งนับว่าเป็นรูปแบบการแก้ปัญหาที่ดี และควรพัฒนาทักษะรูปแบบการแก้ปัญหาแบบร่วมมือในปัญหาความขัดแย้งกรณีอื่น ๆ ให้ประสบความสำเร็จ

ในส่วนของความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด จารุวรรณ สกุลคู (2543) กล่าวถึงสาเหตุบางประการที่มีส่งผลให้นิสิต นักศึกษาระดับอุดมศึกษามีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลางนั้นคือ ประสบการณ์ในมหาวิทยาลัยและภูมิหลัง

แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันสูง จึงทำให้ต้องมีการปรับตัวด้านวิชาการและชีวิตความเป็นอยู่ระหว่างเรียน เพื่อเป็นการพัฒนาระดับความฉลาดทางอารมณ์ให้สูงขึ้น การจัดการกิจกรรมในลักษณะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพี่น้อง และเพื่อนจะมีส่วนช่วยในการปรับตัวและการแสดงออกทางอารมณ์ จากระดับความฉลาดทางอารมณ์ที่มีอยู่ในระดับปานกลางของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา การส่งเสริมให้นิสิตจัดการกิจกรรมร่วมกันเพิ่มขึ้น จะมีส่วนช่วยเรื่องการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ อีกทั้งยังเป็นประโยชน์อย่างมากกับการเรียนรู้การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ที่ทำให้นักกรณีสู้ศึกพอใจด้วยกันทั้งคู่

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีเพศ คณะแตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ในขณะที่นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีชั้นปีแตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน

ความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวความคิดของโกลแมน ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลักและแบ่งย่อยเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การตระหนักรู้ในตนเอง เข้าใจความรู้สึก ความคิด อารมณ์ของตนเอง 2) การควบคุมตนเอง ควบคุมอารมณ์ มีความยืดหยุ่นพร้อมรับสิ่งใหม่ 3) การจูงใจตนเอง กระตุ้นตนเองให้ไปสู่เป้าหมาย ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค 4) การมีความรู้สึกร่วม รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักสังเกตความรู้สึก รับรู้ความต้องการ มีความเห็นอกเห็นใจ ตอบสนองความต้องการของผู้อื่น 5) ทักษะทางสังคม เป็นความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตนเองเมื่อต้องสัมพันธ์กับผู้อื่น สามารถสื่อสารได้ชัดเจน สื่อความได้ดีและสร้างความร่วมมือร่วมใจระหว่างบุคคลเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายได้ องค์ประกอบดังกล่าวมีความสอดคล้องกับลักษณะความเป็นหญิง ที่มีลักษณะเป็นผู้สนับสนุน ห่วงใยผู้อื่น ไวต่อความรู้สึก มีการรับรู้สภาวะอารมณ์ของตนเอง มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและมีการปฏิบัติตนระหว่างบุคคลได้ดี (Baron & Byne, 2004, หน้า 184-188) นอกจากนี้ประสบการณ์ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นยังมีส่วนสำคัญต่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (Giles, 1996 อ้างถึงใน จารุวรรณ สกุลคู, 2543, หน้า 27- 28) พบว่า เพศหญิงมีประสบการณ์ด้านความสัมพันธ์หลากหลายกว่าเพศชาย ประสบการณ์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้การแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสม จึงมีส่วนส่งผลให้นิสิตเพศหญิงมีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่านิสิตเพศชาย

ส่วนนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์

ไม่แตกต่างกัน จากข้อค้นพบนี้แสดงให้เห็นว่า ประสบการณ์ที่ได้รับขณะศึกษาในมหาวิทยาลัยไม่ส่งผลต่อระดับความฉลาดทางอารมณ์ นิสิตสามารถปรับตัวได้แม้เพิ่งเข้ารับการการศึกษา ซึ่งจากการได้เข้าร่วมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างรุ่นพี่รุ่นน้อง การถ่ายทอดประสบการณ์จากรุ่นพี่ อาจารย์ที่ปรึกษา กิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยจัดขึ้น มีผลต่อการปรับตัวที่ดี จึงอาจส่งผลให้ความฉลาดทางอารมณ์แต่ละชั้นปีไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ วีณา ถาวรโลหะ (2546) พบว่า นิสิตชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยบูรพา มีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันทางสถิติเป็นผลจากการมีสภาพแวดล้อม การดำเนินชีวิตและกิจกรรมที่ส่งผลต่อการปรับตัวของนิสิต เนื่องจากกิจกรรมส่งเสริมให้นิสิตเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกัน ทำกิจกรรมร่วมกัน ประกอบกับนิสิตอยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลายอายุใกล้เคียงกัน

ในส่วนของคุณะทีนนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาเข้าศึกษาแตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน จึงเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 57 คู่ การพบความแตกต่างระหว่างคุณะ แสดงถึงความรู้สาขาวิชาต่างกัน ส่งผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน โดยคุณะแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์สูงที่สุด รองลงมาเป็นคนละมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนคุณะทีนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำกว่าคุณะอื่น ๆ สองอันดับสุดท้าย ได้แก่ คุณะภูมิสารสนเทศศาสตร์ และคุณะศิลปกรรมศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับ ไพรินทร์ ทองภาพ (2546) ที่พบว่า นิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความฉลาดทางอารมณ์ ด้านจัดการบริหารความเครียดแตกต่างจากนิสิตที่ศึกษาอยู่ในสาขาวิชาสังคมศาสตร์ ด้วยลักษณะวิชาที่ต้องอยู่กับเทคโนโลยี การใช้อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ซึ่งต่างจากนิสิตในสาขาวิชากลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับมนุษย์และสภาพทางสังคมในแง่มุมต่าง ๆ มีลักษณะการเรียนรู้ที่ผู้เรียนจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับผู้อื่น จึงส่งผลให้นิสิตมีโอกาสนเรียนรู้ทักษะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การปรับตัวในสังคม

ส่วนคุณะแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร เป็นคุณะหนึ่งที่ศึกษาเกี่ยวกับการตรวจรักษา บำบัด ฟันฟูคนไข้โดยใช้การแพทย์แผนไทย ศึกษาสมุนไพร การนวด การประคบ ซึ่งผู้สำเร็จการศึกษาจะทำงานในลักษณะการให้บริการกับคนไข้ตามวิธีแพทย์แผนไทย ที่จะต้องมีความใกล้ชิด มีความอดทนกับการบำบัดฟันฟูรักษา



คนไข้ คุณลักษณะของผู้เรียนจึงมีลักษณะมีความปรารถนาจะช่วยเหลือผู้อื่น สามารถอดทนกับการบำบัดรักษาที่อาจต้องใช้เวลาานกับคนไข้ได้ นิสิตสาขาวิชานี้ จึงมีความเป็นไปได้ที่จะมีความฉลาดทางอารมณ์สูง เพื่อการปฏิบัติงานรักษาคนไข้ ทางแพทย์แผนไทยให้ประสบความสำเร็จ

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 จากผลการศึกษา พบว่า เพศ ชั้นปี และคณะของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาไม่พบความสัมพันธ์กับรูปแบบการแก้ปัญหา ความขัดแย้ง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากลักษณะสภาพแวดล้อมโดยรวมของมหาวิทยาลัยที่อยู่นอกเขตปริมณฑล การดำเนินชีวิตไม่เร่งรีบ หรือไม่มีเหตุที่สร้างความกดดันมาก ประกอบกับสาเหตุความขัดแย้งของนิสิตจากการตอบแบบสอบถาม นิสิตประเมินสาเหตุความขัดแย้งมาจากความคลาดเคลื่อนของข้อมูลมากที่สุด ซึ่งก่อให้เกิดการเข้าใจผิด ไม่เข้าใจกันแต่ไม่ส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาความขัดแย้งที่รุนแรง ส่งผลเพียงเกิดความไม่สบายใจและขยายไปสู่การห่างเหิน ลดระดับความสัมพันธ์ลง ประกอบกับนิสิตส่วนมากเลือกใช้รูปแบบการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือมากที่สุด ลักษณะเด่นของรูปแบบการร่วมมือ คือ ผู้ที่เกิดความขัดแย้ง มีความต้องการจะทำให้ทั้งตนเองและบุคคลที่ขัดแย้งด้วยได้รับประโยชน์สูงสุดเช่นเดียวกัน จึงพยายามร่วมมือกันเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่ทำให้ทั้งคู่ได้ประโยชน์และเกิดความรู้สึกพอใจ นิสิตจึงมีทิศทางในการใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งไปในแนวเดียวกัน โทมัส (Thomas, 1992 อ้างถึงใน นฤชมา วิมานรัตน์, 2553, หน้า 87) กล่าวว่า รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง แต่ละรูปแบบนั้นจะมีประโยชน์ในบางสถานการณ์ การเลือกใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงและทักษะในการใช้ ดังนั้น เพศ ชั้นปี และคณะจึงไม่พบความสัมพันธ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างชัดเจน แต่การจะเลือกใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบใดนั้น สถานการณ์ สาเหตุความขัดแย้ง และทักษะการใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง อาจเป็นสาเหตุสำคัญกับการเลือกใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 จากการศึกษา พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง มีค่าความสัมพันธ์ที่ 0.19 สอดคล้องกับ Jordan และ Troth (2002) กล่าวว่าไว้ว่า เพื่อให้การ

แก้ไขปัญหาคความขัดแย้งเกิดผลในทางที่ดีกับคู่ขัดแย้งทุกฝ่าย ความฉลาดทางอารมณ์มีความเชื่อมโยงกับการเลือกรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง จากแนวความคิดของโกลแมน (Goleman) ความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competence) ซึ่งประกอบไปด้วย การตระหนักรู้ตนเอง การควบคุมตนเอง และการจูงใจตนเอง ซึ่งในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ผู้ที่ประสบความสำเร็จกับความขัดแย้ง ตัวบุคคลนั้นจะต้องเกิดการตระหนักรู้ถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับตนก่อน ขณะรับรู้ว่าคุณเผชิญกับความขัดแย้งอยู่ จะทำให้เกิดความรู้สึกหรืออารมณ์ทางลบ ผู้ที่ต้องการแก้ปัญหาความขัดแย้ง จะต้องสามารถควบคุมและจัดการกับสภาวะอารมณ์ของตนให้สงบ ภายใต้ภาวะกดดัน บรรยากาศที่ไม่ราบรื่น ในขณะนั้น ผู้ที่เกิดความขัดแย้งจึงต้องพยายามปรับตัว ปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการตอบสนอง โดยใช้กระบวนการคิดอย่างรอบคอบในการวางแผนจัดการปัญหาที่กำลังเผชิญ และพยายามจะจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ให้สำเร็จ อย่างไม่ย่อท้อหรือยอมแพ้ปล่อยให้ปัญหาผ่านไปโดยไม่แก้ไข

นอกจากสมรรถนะส่วนบุคคลแล้ว ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ยังต้องประกอบด้วยสมรรถนะทางสังคม (Social Competence) ซึ่งประกอบไปด้วย การมีความรู้สึกร่วม สามารถรับรู้ความรู้สึก ความต้องการของผู้อื่น ส่งเสริมให้ผู้อื่นที่เกี่ยวข้องพัฒนาตนให้เกิดความก้าวหน้า ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ภายในกลุ่มที่ตนเป็นสมาชิก มีทักษะทางสังคม สามารถสร้างความสัมพันธ์ สร้างความร่วมมือ จัดการอารมณ์ของตนได้ดี สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม พร้อมเปิดรับฟังความคิดเห็นแบ่งปันข้อมูล มุ่งให้เกิดความเข้าใจร่วมกันของคนหมู่มาก คุณสมบัติของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จึงมีลักษณะที่สำคัญหลายประการกับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามแนวความคิดของโทมัส (Thomas) ซึ่งแบ่งรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งไว้หลายรูปแบบในแต่ละรูปแบบจะทำให้ได้ข้อสรุปหรือผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน จากข้อมูลที่พบในครั้งนี้พบว่าในกลุ่มผู้เลือกใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแข่งขัน ซึ่งต้องการเป็นผู้ชนะเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำจำนวนมากที่สุด และผู้ที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูง มีแนวโน้มเลือกใช้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบร่วมมือเป็นส่วนมาก รูปแบบการแก้ปัญหาแบบร่วมมือนี้ ทั้งสองฝ่ายจะบรรลุในสิ่งที่ปรารถนา เกิดการยอมรับและความพึงพอใจ นำไปสู่ความรู้สึก

ชนะร่วมกันเป็นผู้ชนะกับผู้ชนะทั้งคู่ ความฉลาดทางอารมณ์จึงมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของระดับความฉลาดทางอารมณ์ ที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งอีกด้วย

### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ความฉลาดทางอารมณ์สามารถเรียนรู้และพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ โดยสนับสนุนให้นิสิตทำกิจกรรมในทางสร้างสรรค์ร่วมกัน เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ การปรับตัว และการแสดงออกทางอารมณ์ให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ต่าง ๆ การควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ จะช่วยลดการกระตุ้นให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกันได้

2. ควรสร้างความตระหนักในการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี เรียนรู้การแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยไม่ใช้ความรุนแรง หรือพึ่งการใช้อำนาจ การพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาที่มุ่งให้เกิดความพอใจทั้งสองฝ่าย สามารถสร้างความสงบสุขในสังคมได้

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ในสถานการณ์ความขัดแย้งที่มีความแตกต่างกัน

2. ทดลองการวัดกิจกรรมที่ส่งผลให้นิสิต นักศึกษาระดับอุดมศึกษา เกิดความตระหนักและเรียนรู้รูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ที่มีผลทำให้คู่กรณีเกิดความพึงพอใจด้วยกันทุกฝ่าย

3. ปรับเปลี่ยนเครื่องมือการวัดรูปแบบการจัดการความขัดแย้ง โดยใช้มาตรประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งจะเกิดประโยชน์ในด้านการวิเคราะห์ข้อมูล

## บรรณานุกรม

- โดตี เกวน. (2546). *กิจกรรมพัฒนา EQ สำหรับอนุบาล-มัธยมต้น, (คันทานด์ มณีศรี, ผู้แปล)*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- จารุวรรณ สกุลคู. (2543). *อิทธิพลของประสบการณ์ในมหาวิทยาลัยต่อความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: รายงานการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นฤชมา วิมานรัตน์. (2533). *อิทธิพลของรูปแบบภาวะผู้นำและสถานการณ์ความขัดแย้งต่อรูปแบบการจัดการความขัดแย้งของตำรวจชั้นสัญญาบัตรจากสถานีตำรวจนครบาล*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาสังคม, คณะจิตวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บัญญัติ ยงย่วน. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์กับรูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในประเทศไทย*. *วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 11(4), 435-449.
- พิชิต ฤทธิ์จรรยา. (2549). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: แฮ็ลส์ ออฟ เคอร์มีส์ที.
- ไพรินทร์ ทองภาพ. (2546). *ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการอุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภิสสรา อุมะวิชณี. (2549). *วัฒนธรรม เพศ และรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง: การเปรียบเทียบระหว่างนิสิตนักศึกษาไทยและอเมริกัน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาสังคม, คณะจิตวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนภรณ์ วัฒนศัพท์ และวันชัย วัฒนศัพท์. (2550). *การแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- วิณี ชิดเชิดวงศ์. (2545). *การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา: การวิจัย*. ชลบุรี: ภาควิชาแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วีณา ถาวรโลหะ. (2546). *ความฉลาดทางอารมณ์กับความเชื่อมั่นในตนเอง บุคลิกภาพ และการสนับสนุนทางสังคมของนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา. สารนิพนธ์สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2543). *ทักษะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. เอกสารประกอบการฝึกอบรมกระบวนการมีส่วนร่วมและการจัดการความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า. (สำเนา)*
- สิทธิพงศ์ สิทธิขจร. (2535). *การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด จงเจริญการพิมพ์.*
- สมทรง สุวรรณเลิศ. (2543). *อีคิว: ความฉลาดทางอารมณ์. นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.*
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). *ความขัดแย้งการบริหารเพื่อความสำเร็จสรรค์. กรุงเทพฯ: ต้นอ่อน แกรมมี่ จำกัด.*
- อัจฉรา สุขารมณ์ และอังคินันท์ อินทรกำแหง. (2548). *การประมวลและสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับอีคิวในประเทศไทย : รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- Aslan, S.. (2008). Is there any relationship between emotional intelligence and conflict handing styles? The study of validity and reliability Schutte's EQ inventory. *The journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences, 13*, 179-200.
- Baron, A.B., & Byrne, D. (2004). *Social Psychology (10th ed.)*. New York: Pearson Education.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Jordan, P.J., & Troth, A.C. (2002). Emotion Intelligence and Conflict Resolution: Implications for Human Resource Development. *Advances in Developing Human Resource, 4*(1), pp. 62-79. Retrieved 12 July 2013, from Google Scholar.

\_\_\_\_\_. (2004). Managing Emotion During Term Problem Solving: Emotional Intelligence and Conflict Resolution. *Human Performance*, 17(2).  
Published online :13 Nov 2009. Retrieved 12 July 2013, from Google Scholar.

Weider-Hatfield, D., & 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. Retrieved 15 February 2009, from HW Wilson. Academic Abstract Full Text.

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University