



บุคลิกภาพ 5 มิติ และการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

The Big Five Personality and Conflict Management Style of Students: A Case Study Suan Sunandha Rajabhat University

จตุพร อุ่นประเสริฐสุข*

Jatuporn Ounprasertsuk

สาขาเลขานุการการแพทย์และสาธารณสุข วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดสมุทรสงคราม 75000

Medical and Public Health Secretary, College of Allied Health Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University,
Samut Songkhram 75000 Thailand

*Corresponding author E-mail: jatuporn.ou@ssru.ac.th

(Received: October 03 2019.; Revised : December 12 2019.; Accepted : January 08 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา โดยใช้วิธีการสำรวจแบบภาคตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสของบิดา-มารดา และการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งกับการจัดการความขัดแย้ง วิเคราะห์รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง วัดบุคลิกภาพตามทฤษฎีบุคลิกภาพ 5 มิติ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 มิติ และการจัดการความขัดแย้ง และวิเคราะห์ความสามารถในการอธิบายความผันแปรระหว่างบุคลิกภาพ 5 มิติ และการจัดการความขัดแย้ง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ระหว่างชั้นปีที่ 1-4 โดยผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน แบบสุ่มอย่างง่ายและไม่แทนที่ โดยใช้ตารางเลขสุ่ม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 396 คน ใช้แบบสอบถามในการวิจัยและได้แบบสอบถามคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 386 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน สถิติไคสแควร์ และวิเคราะห์ความสามารถในการอธิบายความผันแปรด้วยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า อายุ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการจัดการความขัดแย้ง ส่วนเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส บิดา-มารดา และการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง ไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดการความขัดแย้ง นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกใช้ในการจัดการความขัดแย้งแบบการประนีประนอม และมีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมากที่สุด บุคลิกภาพทั้ง 5 มิติ ของนักศึกษาไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการความขัดแย้งแบบการประนีประนอม และแบบการประนีประนอม และไม่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการจัดการความขัดแย้งแบบการร่วมมือและแบบการแข่งขัน นักศึกษาที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวสามารถอธิบายความผันแปรต่อการจัดการความขัดแย้งได้ร้อยละ 5.20 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องควรมีศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพของนักศึกษาให้ชัดเจน เพื่อศึกษาพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ซึ่งส่งผลให้นักศึกษามีคุณภาพชีวิตในการเรียนการสอนในการชีวิตในระดับอุดมศึกษาต่อไป

คำสำคัญ : บุคลิกภาพ 5 มิติ, การจัดการความขัดแย้ง, นักศึกษา



Abstract

This research was an explanatory research with cross-sectional survey methodology. The objective was to study the relationship between personal factors such as gender, age, education level, marital status and training on conflict management with conflict management style. An analyzing student conflict consisted of management styles, measure the personality of students according to the five dimensional personality theory, analyzing the relationship between five dimensional personality and conflict management and analyzing the ability to explain the variation between five dimensional personality and conflict management style. The samples were students studying during years 1-4 by the researcher selecting the samples by proportional sampling without replacement method. A random number table people of 396 samples were used by the research questionnaire and 386 copies were returned. Data were analyzed using Pearson's product moment correlation co-efficient, chi-square, and multiple regression analysis.

The result was age was negatively related to conflict management but gender, educational level, marital status and training on contrast management showed no relationship with conflict management. Most students used a compromise style of conflict management and had a conscientiousness personality. There was personality of student showed no positive relationship with accommodating conflict management and a compromise. And there is no negative relationship with collaborating and competition conflict management. Students with a neuroticism personality can explain 5.20 percent of variation in conflict management. In this research, there is a suggestion executives management or related personnel should have clear information about the personality of the student to study the behavior of conflict management. Which results in students having a happier quality of life.

Keywords : Big five personality dimensions, conflict management, student



บทนำ

ในปัจจุบันความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันของบุคคลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งนี้เนื่องจากความแตกต่างในการรับรู้ และความคิดของแต่ละบุคคล ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมักจะนำไปสู่ความรุนแรงได้ ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ครอบครัว อื่นๆ ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดผลเสียในด้านต่างๆ ทั้งต่อตัวบุคคล และต่อองค์การ โดยแนวคิดที่ใช้ในแก้ปัญหาความขัดแย้งในปัจจุบันมักจะมุ่งทำให้บุคคลปรับเปลี่ยนแนวความคิด และพฤติกรรมจากเรื่องส่วนตัวมาเป็นผลประโยชน์เพื่อส่วนรวม โดยการให้คำนึงถึงผลกระทบและความสำเร็จต่อองค์การเป็นหลักสำคัญ โดยอาจมีการใช้เทคนิคต่างๆ เช่น การเจรจาต่อรอง การร่วมกันแก้ปัญหา โดยทำให้เกิดความพึงพอใจต่อบุคคลทั้ง 2 ฝ่ายให้มากที่สุด Thomas and Killman ได้เสนอวิธีการจัดการความขัดแย้งไว้ 5 วิธี ได้แก่

1. การปรองดอง (Accommodating) หมายถึง การมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูง เป็นพฤติกรรมที่ขาดการยืนยันท้องการเป้าหมาย และความสนใจของตนเอง พยายามจะทำให้อีกฝ่ายพึงพอใจ
2. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) หมายถึง การมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำด้วย เป็นการไม่ต่อสู้ปัญหา และไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจในความต้องการของตนเอง และความสนใจของผู้อื่น
3. การร่วมมือ (Collaborating) หมายถึง การมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกในระดับสูง และพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูงด้วย เป็นการที่มุ่งเอาชนะ และให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
4. การแข่งขัน (Competing) หมายถึง การมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกในระดับสูง และพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำเป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นประการสำคัญโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น
5. การประนีประนอม (Compromising) หมายถึง การมีพฤติกรรมกล้าแสดงออก และพฤติกรรมร่วมมือในระดับปานกลาง เป็นการเจรจาต่อรองที่มุ่งจะให้ทั้งสองฝ่ายที่ขัดแย้งมีความพอใจ

นักศึกษาที่ศึกษาในระดับอุดมศึกษานั้น มาจากหลากหลายการเลี้ยงดู วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ความคิดที่แตกต่าง พฤติกรรมที่แสดงออกย่อมแตกต่างกัน พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของนักศึกษานั้นส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ โดยบุคลิกภาพเป็นลักษณะของบุคคลที่แสดงออกมาแตกต่างกันออกไป ทั้งในสิ่งที่มองเห็นได้และสิ่งที่มองไม่เห็น ซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเข้าใจ และสามารถแยกได้ว่าบุคคลนั้นแตกต่างจากคนทั่วไป บุคลิกภาพคือ ผลรวมของพฤติกรรมต่างๆ ของแต่ละบุคคลที่

แสดงให้เห็นถึงลักษณะนิสัยเฉพาะของแต่ละบุคคลซึ่งสามารถสังเกตได้จากลักษณะภายนอก เช่น การแต่งตัว ลักษณะท่าทางการพูด และลักษณะภายในเช่น ความคิด สติปัญญา ความนึกคิด ความสามารถ การปรับตัวเข้ากับสังคม McCrae and Costa ได้แบ่งกลุ่มบุคลิกภาพออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. บุคลิกภาพแบบการเข้าใจผู้อื่น (Agreeableness) หมายถึง การไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ตรงไปตรงมา (Straight forwardness) เอื้อเฟื้อ (Altruism) การยอมตามผู้อื่น (Compliance) สุภาพ (Modesty) และมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-mindedness)
2. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง การมีความสามารถ (Competence) เป็นระเบียบ (Order) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ (Dutifulness) ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement striving) มีวินัยต่อตนเอง (Self-discipline) และแนวคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน (Deliberation)
3. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) หมายถึง การเป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth) ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) การชอบมีกิจกรรม (Activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement seeking) การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive emotions)
4. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความวิตกกังวล (Anxiety) โกรธง่าย (Anger) ท้อแท้ (Discouragement) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-consciousness) มีความกระตือรือร้นแรง (Impulsiveness) และอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability)
5. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) หมายถึง การเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) มีความสุนทรีย์ (Aesthetics) ชอบเปิดเผยความรู้สึก (Feelings) ชอบการปฏิบัติ (Actions) การมีความคิดสร้างสรรค์ (Ideas) การยอมรับค่านิยม (Values)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพทั้ง 5 มิติ ที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เนื่องจากบุคลิกภาพทำให้บุคคลมีพฤติกรรม การเลือกรูปแบบการจัดการความขัดแย้งหลายรูปแบบแตกต่างกัน และการที่นักศึกษาที่มีบุคลิกภาพที่มีการเลือกการจัดการความขัดแย้งที่ไม่เหมาะสมในการแก้ปัญหา อาจส่งผลเสียต่อเพื่อนนักศึกษาในห้อง การเรียน ตลอดจนไม่สามารถปรับตัวให้การเรียนสำเร็จได้ และอาจส่งผลเสียต่อสถาบันการศึกษานั้นๆ ได้ ผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับสูง หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่นำผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษา ให้สามารถจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องด้านนักศึกษา เพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรต่อไป



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสของบิดา-มารดา และการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งกับการจัดการความขัดแย้ง
2. วิเคราะห์รูปแบบการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษา
3. วัดบุคลิกภาพของนักศึกษา ตามทฤษฎีบุคลิกภาพ 5 มิติ
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 มิติ และการจัดการความขัดแย้ง
5. วิเคราะห์ความสามารถในการอธิบายความผันแปรระหว่างบุคลิกภาพ 5 มิติ และการจัดการความขัดแย้ง

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสของบิดา-มารดา และการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการความขัดแย้ง
2. บุคลิกภาพ 5 มิติ มีความสัมพันธ์กับการจัดการความขัดแย้ง ดังนี้
 - 2.1 บุคลิกภาพแบบการเข้าใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการความขัดแย้งแบบการปรองดอง การหลีกเลี่ยง การร่วมมือ การแข่งขัน และการประนีประนอม
 - 2.2 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการความขัดแย้งแบบการปรองดอง การหลีกเลี่ยง และการร่วมมือ
 - 2.3 บุคลิกภาพแบบเปิดเผยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการความขัดแย้งแบบการหลีกเลี่ยง การร่วมมือ การแข่งขัน และการประนีประนอม
 - 2.4 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการจัดการความขัดแย้งแบบการปรองดอง การหลีกเลี่ยง และการแข่งขัน
 - 2.5 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการความขัดแย้งแบบการหลีกเลี่ยง และการร่วมมือ
3. บุคลิกภาพ 5 มิติ สามารถอธิบายความผันแปรต่อการจัดการความขัดแย้งได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงอธิบาย (Explanatory research) โดยการใช้การสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional survey) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสของบิดา-มารดา และการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งกับการจัดการความขัดแย้ง วิเคราะห์รูปแบบการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษา วัดบุคลิกภาพของนักศึกษา ตามทฤษฎีบุคลิกภาพ 5 มิติ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 มิติ และการจัดการความขัดแย้ง วิเคราะห์ความสามารถในการอธิบายความผันแปรระหว่างบุคลิกภาพ 5 มิติ และการจัดการความขัดแย้ง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ การจัดการความขัดแย้ง บุคลิกภาพ 5 มิติ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 827 คน กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งศึกษาในสาขาวิชา 5 สาขาวิชา ดังนี้ คือ สาขาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 3 แขนง ได้แก่ ความงาม การดูแลเด็ก และการดูแลผู้สูงอายุ สาขาการแพทย์แผนจีน สาขาเลขานุการการแพทย์และสาธารณสุข และสาขาสาธารณสุขศาสตร์ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยดำเนินงานเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งเอกสารเพื่อขอรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. เมื่อได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาแล้วผู้วิจัยส่งหนังสือที่ได้รับการอนุมัติดังกล่าวถึงคณบดีวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง
3. หลังได้รับอนุญาตจากคณบดีวิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดเวลาแบบสอบถามคืนภายหลังจากแจกแบบสอบถามไปแล้ว 2 สัปดาห์ ทั้งนี้ผู้วิจัยอำนวยความสะดวกให้กลุ่มตัวอย่างส่งแบบสอบถามในช่องที่กำหนด ปิดผนึก และให้ส่งแบบสอบถามคืนฝ่ายกิจการนักศึกษา เพื่อไม่ให้เป็นการเกิดความ Bias ของนักศึกษา
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ว่าแบบสอบถามที่ได้รับคืนมานั้นมีความสมบูรณ์ครบถ้วนและเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล



การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ ระดับชั้นปีการศึกษา ด้วยสถิติไค-สแควร์ (Chi-square) และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ เปรียบเทียบบุคลิกภาพ 5 มิติ กับการจัดการความขัดแย้ง ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

3. วิเคราะห์ความสามารถในการอธิบายความผันแปรระหว่างบุคลิกภาพ 5 มิติ และการจัดการความขัดแย้งโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 386 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.90 มีอายุเฉลี่ย 19.25 ปี ส่วนใหญ่อยู่ชั้นปีการศึกษาที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 34.20 สถานภาพสมรสบิดา-มารดา คืออยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 77.50 และส่วนใหญ่ไม่เคยอบรมเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง คิดเป็นร้อยละ 87.60 ผู้ที่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง ส่วนใหญ่ได้รับการอบรมเรื่องการบริหารความขัดแย้ง นักศึกษาเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการประนีประนอมมากที่สุด (จำนวน 180 คน ร้อยละ 46.63) รองลงมาคือการปรองดองการร่วมมือ การหลีกเลี่ยง และการแข่งขันน้อยที่สุด และนักศึกษาส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพหลักแบบมีจิตสำนึกมากที่สุด ($M = 3.48$) รองลงมาคือ แบบเปิดเผย แบบเปิดรับประสบการณ์ และการเข้าใจผู้อื่น และแบบหวั่นไหว ($M = 3.33, 3.07, 2.91$ และ 2.64 ตามลำดับ)

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ กับการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตัวแปร	การจัดการความขัดแย้ง	p-value
อายุ (ปี)	-0.104	0.041*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับการจัดการความขัดแย้ง หมายความว่า อายุมีผลต่อการเลือกใช้รูปแบบการจัดการความขัดแย้ง โดยนักศึกษาที่มีอายุที่เพิ่มขึ้นจะมีส่วนร่วมในการจัดการ

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นลดลง และ เพศ ระดับชั้นปีการศึกษา สถานภาพสมรสของบิดา-มารดา และการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง ไม่มีผลต่อการเลือกใช้รูปแบบการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษา ผลที่ได้ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1



ตารางที่ 2 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างบุคลิกภาพ 5 มิติ และการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (n = 386)

ตัวแปร	M	SD	คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ปรากฏ										รวมทั้งหมด		
			เพศชาย	เพศหญิง	อายุ 18-24	อายุ 25-34	อายุ 35-44	อายุ 45-54	อายุ 55-64	อายุ 65-74	อายุ 75-84	อายุ 85-94			
บุคลิกภาพ															
การเข้าใจผู้อื่น	2.91	0.53	0.73*	1											
มีจิตสำนึก	3.48	0.53	0.66*	0.32*	1										
เปิดเผย	3.33	0.55	0.64*	0.31*	0.46*	1									
หัวนไหว	2.64	0.61	0.75*	0.49*	0.33*	0.24*	1								
เปิดประสบการณ์	3.07	0.43	0.60*	0.29*	0.28*	0.23*	0.36*	1							
การปรองดอง	6.20	2.21	-0.05	-0.14*	-0.09	0.01	0.02	0.03	1						
การหลีกเลี่ยง	5.80	1.81	0.02	0.08	-0.20*	-0.10*	0.12*	0.11*	-0.16*	1					
การร่วมมือ	5.17	1.59	0.07	0.13*	0.10	0.02	0.04	-0.07	-0.42*	-0.24*	1				
การแข่งขัน	5.28	2.09	0.10*	0.14*	0.21*	0.13*	-0.05	-0.03	-0.40*	-0.36*	-0.04	1			
ประเมินประណอม	7.54	1.67	-0.15*	-0.19*	-0.02	-0.09	-0.13*	-0.06	-0.26*	0.19*	-0.08	-0.29*	1		
การจัดการความขัดแย้ง			0.13*	0.10	-0.02	0.02	0.21*	0.08	0.29*	0.00	-0.20*	-0.07	-0.10*	1	

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 มิติ และการจัดการความขัดแย้ง พบว่า บุคลิกภาพไม่มีผลทางบวกต่อการเลือกวิธีการควบคุมขัดแย้งแบบการประนีประนอม และไม่ส่งผลทางลบต่อการเลือกวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการร่วมมือและการประนีประนอม ผลที่ได้ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2.1-2.5 การรับรองรอง



ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์และค่าสถิติทดสอบของบุคลิกภาพ 5 มิติ ที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้วยวิธีการของสมการถดถอยพหุคูณ ($n = 386$)

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	p-value
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	5.851	.098		59.879	.000
1. แบบการเข้าใจผู้อื่น	.004	.021	.010	.176	.861
2. แบบมีจิตสำนึก	-.047	.027	-.102	-1.734	.084
3. แบบเปิดเผย	.000	.022	-.022	-.037	.970
4. แบบห้วนไหว	.070	.019	.227	3.759	.000*
5. แบบเปิดรับประสบการณ์	.012	.025	.027	.483	.629

p-value<0.05, $R^2=0.052$, Adjusted $R^2 = 0.040$, $F=4.176$

จากตารางที่ 3 วิเคราะห์ความสามารถในการอธิบายความผันแปรของบุคลิกภาพ 5 มิติ ต่อการจัดการความขัดแย้ง พบว่าบุคลิกภาพแบบห้วนไหวสามารถอธิบายความผันแปรการจัดการความขัดแย้งได้ร้อยละ 5.20 หมายความว่า นักศึกษาที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวมีผลต่อการเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษาผลที่ได้สนับสนุนสมมติฐานที่ 3

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการจัดการความขัดแย้ง คือ ปัจจัยทางด้านด้านอายุ นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกรูปแบบการจัดการความขัดแย้งแบบการประนีประนอมมากที่สุด รองลงมาคือ การปรองดอง การร่วมมือ การหลีกเลี่ยง และการแข่งขัน นักศึกษามีบุคลิกภาพ 5 มิติ แบบมีจิตสำนึกมากที่สุด รองลงมาคือแบบเปิดเผย แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบการเข้าใจผู้อื่น และแบบห้วนไหว

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปีการศึกษา สถานภาพสมรสของบิดา-มารดา และการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง ผลการวิจัยพบว่า อายุมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับการจัดการความขัดแย้งเพศ ระดับชั้นปีการศึกษา สถานภาพสมรสของบิดา-มารดา และการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง ไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดการความขัดแย้ง ผลการวิจัยจึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ งานวิจัยของ RashedShebeeb AlAjmi (2007) พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดการความขัดแย้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของพรนพ พุกกะพันธ์ (2555) พบว่า ระดับการศึกษา และ

การอบรมเกี่ยวกับความขัดแย้ง ไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดการความขัดแย้ง และงานวิจัยของมะลิ สิงห์เสนา และประจักษ์ บัวผัน (2012) พบว่า เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และการอบรม ไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดการความขัดแย้ง

สมมติฐานที่ 2 บุคลิกภาพ 5 มิติ มีความสัมพันธ์กับการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งมีทั้งหมด 5 สมมติฐานย่อย บุคลิกภาพ 5 มิติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการความขัดแย้งแบบการปรองดอง และการประนีประนอม และไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการจัดการความขัดแย้งแบบการร่วมมือ และการแข่งขัน ผลการวิจัยจึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2.1-2.5 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Syed Shameem Ejaz (2012) พบว่า บุคลิกภาพความเข้าใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการความขัดแย้งแบบการเต็มใจที่จะช่วยเหลือ (การร่วมมือ) และงานวิจัยของ David Antonioni (2008) พบว่า บุคลิกภาพการเข้าใจผู้อื่นเลือกรูปแบบการเต็มใจที่จะช่วยเหลือ (การร่วมมือ) และการมีอำนาจเหนือกว่า (การแข่งขัน)

สมมติฐานที่ 3 บุคลิกภาพ 5 มิติ สามารถอธิบายความผันแปรต่อการจัดการความขัดแย้งได้ ผลการวิจัยพบว่า มีเฉพาะบุคลิกภาพแบบห้วนไหวสามารถอธิบายความผันแปรการจัดการความขัดแย้งได้ ร้อยละ 5.20 ผลการวิจัยจึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3 เนื่องจากนักศึกษาที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบห้วนไหวจะมีลักษณะ ไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์ มักมีความวิตกกังวล โกรธง่าย ท้อแท้ การคำนึงถึงแต่ตนเอง มีความกระตือรือร้น และอารมณ์แปรปรวน รู้สึกไร้คุณค่าอย่างแท้จริง รู้สึกอายมากจนอยากหลบหน้าผู้คน เมื่อเกิดความเครียดรู้สึกเหมือนตนเองถูกแยกออกเป็นชั้นๆ และไม่เคยมีความรู้สึกเศร้าโศกหรือซึมเศร้า ดังนั้นลักษณะบุคลิกภาพแบบห้วนไหวจึงไม่มีความมั่นคงทาง



อารมณ์ ส่งผลให้มีการเลือกใช้รูปแบบการจัดการความขัดแย้งที่หลากหลายมากที่สุด ดังนั้นบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวจึงเป็นบุคลิกภาพที่สำคัญในการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง

จากการอภิปรายและสรุปผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มีอายุที่เพิ่มขึ้นจะเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งในการแก้ปัญหาลดลง และเพศ ระดับชั้นปีการศึกษา สถานภาพสมรสของบิดา-มารดา และการอบรมเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง ไม่มีผลต่อการเลือกใช้รูปแบบการจัดการความขัดแย้งของนักศึกษา บุคลิกภาพของนักศึกษาไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการประนีประนอม และการประนีประนอมและบุคลิกภาพแบบการเปิดรับประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งในทุกรูปแบบ แต่มีความสัมพันธ์กันกับการเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการหลีกเลี่ยง บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์เชิงลบระดับต่ำกับการเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการแข่งขัน และมีความสัมพันธ์เชิงลบระดับต่ำกับการเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการหลีกเลี่ยงมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับบุคลิกภาพแบบอื่น แสดงว่า นักศึกษาที่มีบุคลิกภาพแบบจิตสำนึกเพิ่มขึ้นจะเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการแข่งขันมากขึ้น แต่จะเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการหลีกเลี่ยงมากขึ้นถ้าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกลดลง และคลิสิกภาพแบบหวั่นไหวสามารถอธิบายความผันแปรการจัดการความขัดแย้งได้

ข้อเสนอแนะ

1. งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาธิบาย ด้วยการสำรวจภาคตัดขวาง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ในการวิจัยครั้งต่อไปน่าจะทำการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย ซึ่งมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบการสัมภาษณ์ การสังเกต พฤติกรรมของนักศึกษาควบคู่ไปด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลมาอธิบายที่ในเชิงลึก
2. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปน่าจะมีการตรวจสอบว่า นักศึกษาแต่ละบุคคลมีบุคลิกภาพ และมีแนวโน้มการจัดการความขัดแย้งแบบต่างๆ เนื่องจากสาเหตุใดบ้าง
3. ศึกษาปัจจัยอื่นที่สามารถอธิบายความผันแปรของการจัดการความขัดแย้ง เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจ ความขัดแย้งในบทบาท ความฉลาดทางอารมณ์ การเผชิญกับความเครียด เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- พรนพ พุกกะพันธ์. (2542). การบริหารความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์การพิมพ์
- มะลิ สิงห์เสนา และประจักษ์ บัวผัน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรการบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุข มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- David Antonioni. (2008). Relationship between the Big Five Personality Factors and Conflict Management Styles. *The International Journal of Conflict Management*. pp. 4-9.
- McCrae, R.R., Costa, P.T. Revise. (1992). *NEO Personality Inventory and NEO Five-Factor Inventory Professional Manual*. Odessa FL: Psychological Assessment Resources :81-90.
- Rashed Shebeeb Al-Ajmi. (2008). The effect of personal characteristics on conflict management Style A study among public sector employees in Kuwait. *An International Business Journal*. 17:181-192.
- Syed Shameem Ejaz, Farah Iqbal and Anjum Ara. (2012). Relationship among Personality Traits and Conflict Handling Styles of Call Center Representatives and Appraisal of Existing Service Model. *International Journal of Psychological Studies*. 4-31.
- Thomas, K.W., Kilmann, R.H. (1976). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. Texedo Park. New York:Xicom Inc: 249-251.
- Thomas, K.W. (1978). *Conflict and conflict management*. In M. Dunnette Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago Rand McNally: 491-800.