

การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และความขัดแย้งของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่
A study of Emotional Quotients and Conflict of Rajamangala University
of Technology Lanna Students, Chiang-Mai Campus

วิไลรัตน์ แสงศรี¹ และ ธวัชชัย พิงธรรม²

^{1,2} คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

^{1,2} Faculty of Business Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ และความขัดแย้งของนักศึกษา และแนวทางการแก้ไขความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาภาคพายัพ เชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาหลักสูตรต่อเนื่อง/ เทียบโอน ชั้นปีที่ 1-3 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาภาคพายัพ เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2556 จำนวน 322 คน ได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ส่วนผู้ให้ข้อมูลแนวทางการแก้ไขความขัดแย้งของนักศึกษา ประกอบด้วย อาจารย์ผู้รับผิดชอบและมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษารวม 6 คน และผู้นำนักศึกษา รวม 2 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบทดสอบวัดความฉลาดทางอารมณ์และแบบทดสอบวัดความขัดแย้ง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนแนวทางการแก้ไขความขัดแย้งของนักศึกษาใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ 1) มีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูงทุกด้าน ($= 3.99$) โดยด้านที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าเกณฑ์ปกติมากที่สุดคือการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ($= 4.19$) 2) ใช้วิธีการแก้ปัญหาคือความขัดแย้งเรียงตามลำดับดังนี้ วิธีการกลมกลืน (ร้อยละ 25.42) วิธีการร่วมมือ (ร้อยละ 22.60) วิธีการประนีประนอม (ร้อยละ 22.27) วิธีการหลีกเลี่ยง (ร้อยละ 20.91) และ วิธีการแข่งขัน (ร้อยละ 8.80) แนวทางการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งได้แก่ มหาวิทยาลัยควรมีคู่มือให้นักศึกษาที่ระบุบทลงโทษอย่างชัดเจน มีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมทำให้รู้จักและเข้าใจนักศึกษา มีการปรับเปลี่ยนวิธีการรับน้องให้สร้างสรรค์ บทบาทอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้สอนต้องช่วยกันสอดส่องดูแลพฤติกรรมของนักศึกษาร่วมกัน และมหาวิทยาลัยควรมีการให้ขวัญกำลังใจแก่อาจารย์ผู้รับผิดชอบ และมีหน้าที่ดูแลนักศึกษาอย่างทั่วถึง

คำสำคัญ: ความฉลาดทางอารมณ์ ความขัดแย้ง

Abstract

This study aimed to examine Emotional quotients and conflicts of students at Rajamangala University of Technology Lanna, Chiang-Mai Campus, as well as ways to solve these conflicts. The samples were 322 students in the 1st-3rd year in continuing or credit transfer program of Engineering Faculty in academic year 2014. The samples were selected by multi-stage sampling technique. Evaluators of conflict management in this study were 6 lecturers and 2 student leaders. Instruments used were Emotional quotients test and Conflict management test. Data were analyzed with descriptive statistics for frequency, percentile, mean, and standard deviation. Solutions of students' conflict were analyzed from in-depth interview. Results showed that Engineering students of Rajamangala University of Technology Lanna, Chiang-Mai Campus 1) had high level of Emotional quotients in all aspects ($X=3.99$) with the highest score in association with others ($X=4.19$); and 2) solved conflicts problems with harmony (25.42%), collaboration (22.60%), compromisation (22.27%), avoidance (20.91%), and competition (8.80%), respectively.

The guidelines for conflict managements were: provision of students' manuals that clearly identify the penalty provision, adjustment of First-year Welcoming Ceremony to more creative, requirement for more attention in students from advisors and lecturers, rewards provided by the university to staff who provides great students' supervision.

Keywords: Emotional quotients, conflict

บทนำ

ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จทั้งในด้านการเรียน การงาน ครอบครัว การดำเนินชีวิตส่วนตัว และอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมอย่างมีความสุขมีผลการศึกษาเป็นจำนวนมากที่ระบุว่าความสำเร็จดังกล่าวเป็นผลมาจากความฉลาดทางอารมณ์มากกว่าเชาวน์ปัญญา ซึ่งนักจิตวิทยาเชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์สามารถเรียนรู้ ฝึกฝนและพัฒนาได้ด้วยตนเอง แต่เดิมนั้น มีการประเมินกันว่าคนที่มีความเชาวน์ปัญญาสูง คือ คนฉลาด และคนที่ฉลาดมักจะประสบความสำเร็จในชีวิต การเรียน การทำงาน แต่ความจริงไม่เป็นเช่นนั้น จากการศึกษาทางจิตวิทยา พบว่าคนที่มีความเชาวน์ปัญญาสูงจำนวนมาก ประสบความล้มเหลวทั้งด้านการงาน ชีวิตและครอบครัว นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาซึ่งยืนยันข้อเท็จจริงที่ว่าความ

ฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลหรือมีส่วนผลักดันให้เกิดการคิดค้นใหม่ ๆ ที่ถือว่าเป็นความสำเร็จของบุคคล และองค์กรโดยรวมวิระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542 : 34-37) กล่าวว่าความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนในเบื้องหลังของความสำเร็จต่าง ๆ ในชีวิตของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาความสำเร็จในหน้าที่การงาน ในชีวิต ในการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้อื่น ในช่วงปี 1920-1960 ซึ่งเป็นยุคของความคิด ความเข้าใจความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนให้มนุษย์คิดได้อย่างชาญฉลาด และมีความสุขกับความคิดอ่านมากขึ้น ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีจะเป็นที่รู้จักใช้ความคิดอ่านเกี่ยวกับอารมณ์ของตนและของผู้อื่นให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์เป็นอย่างดี

ผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด ที่ทำการศึกษาย้อนหลังเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยศึกษาจาก

นักศึกษาที่เรียนในช่วงทศวรรษ 1940 จำนวน 95 คน เป็น การศึกษาระยะยาวติดตามจนถึงวัยกลางคน พบว่า นักศึกษาที่จบการศึกษา และได้คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียนในระดับสูงๆ มักไม่ค่อยประสบความสำเร็จ เมื่อเทียบกับ นักศึกษาที่ได้คะแนนต่ำกว่า ทั้งในด้านหน้าที่ การงาน และความสุขในชีวิตครอบครัว ต่อมาในปี 1995 แดเนียล โกลแมน (Danie Goleman,1995) ศึกษาเด็กในรัฐแมท ซาซูเทท์ จำนวน 450 คน ติดตามจนถึงวัยกลางคน พบว่า ชาวอเมริกันผู้มีสัมพันธภาพเพียงเล็กน้อยกับความ สำเร็จในงานที่ ทำ และพบว่าปัจจัยที่สามารถจะทำนายถึงความสำเร็จใน ด้านต่าง ๆ กลับเป็นความสามารถด้านต่าง ๆ ในวัยเด็กที่ไม่ เกี่ยวข้องกับชาวอเมริกัน เช่น ความสามารถในการจัดการ กับความผิดหวัง การควบคุมอารมณ์ และการเข้ากับบุคคล อื่น ๆ ได้ดี ได้มีการให้ความสนใจในเรื่องความฉลาดทาง อารมณ์ กันอย่างจริงจัง เมื่อมีบทความที่ลงในนิตยสารไทม์ (Times) เมื่อปี 1995 ซึ่งเน้นว่าความสำเร็จของบุคคลนั้น เกิดจากชาวอเมริกันเพียง 20% อีก 80 % เป็นผลมาจาก ความฉลาดทางอารมณ์ ทำให้นักบริหาร และบุคลากร ใน วิชาชีพต่าง ๆ ตื่นตัวที่จะพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์กัน มากขึ้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภาควิชา ศึกษาศาสตร์ เป็น 1 ใน 6 พื้นที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จัดการศึกษาทางด้านวิชาชีพ ด้าน อุตสาหกรรม พาณิชยกรรม สถาปัตยกรรม และศิลปกรรม มาเป็นระยะเวลา 55 ปี มีชื่อเสียงจนเป็นที่ยอมรับในการ ผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติในเขตภาคเหนือมาโดยตลอด ขณะนี้ เปิดสอน ทั้ง ระดับ เตรียม บริหาร ธุรกิจ เตรียม วิศวกรรมศาสตร์ และเตรียมสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับ ปริญญาตรี ในปีหนึ่ง ๆ มีผู้เข้าศึกษาและจบการศึกษา จาก มหาวิทยาลัยเป็นจำนวนมาก ในปีการศึกษา 2555 มหาวิทยาลัยมีนักศึกษาจำนวน 11,470 คน นักศึกษาส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัย มีอายุระหว่าง 17-25 ปี เป็นช่วง วัยรุ่น ถึงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ที่มีความคึกคะนอง อยากรู้อยาก ลอง และอยากเลียนแบบบุคคลต่าง ๆ ต้องการเป็นอิสระ จากผู้ใหญ่ เริ่มสนใจตนเอง สนใจสิ่งแปลกใหม่ ตลอดจน สังคม และสิ่งแวดล้อมรอบตัว อาจกล่าวได้ว่าเป็นวัยที่ต้อง

เผชิญกับความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งภายใน ตนเอง หรือความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งที่ เกิดขึ้นส่งผลต่อสัมพันธภาพ การเรียน การดำเนินชีวิตใน สถานศึกษา รวมถึงการดำเนินชีวิตในสังคม และอาจนำไปสู่ การแก้ไขความขัดแย้งโดยวิธีการที่รุนแรงหากความขัดแย้ง ไม่ได้รับแก้ไขอย่างเหมาะสมแต่หากมีการแก้ไขความขัดแย้ง อย่างสร้างสรรค์นักศึกษาจะสามารถพัฒนาศักยภาพและ สร้างแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งที่หลากหลายมี ความสามารถที่จะรักษาสัมพันธภาพให้คงอยู่และแผ่ขยาย ไปสู่การสร้างมิตรภาพกับบุคคลอื่นได้ต่อไป นอกจากนี้ นักศึกษาเป็นอนาคตที่สำคัญของชาติที่จะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ ต่อไปหากนักศึกษามีแนวทางแก้ไขความขัดแย้งทางลบก็ ส่งผลทางลบต่อตนเองและสังคมโดยรวมได้ซึ่ง อิริคสัน (Erikson,1967) นักจิตวิทยาชาวอเมริกา ได้กล่าวไว้ว่า วัยรุ่นเป็นวัยที่ต้องเผชิญกับการค้นหาตนเอง และให้ความ สนใจและเกี่ยวข้องกับเพื่อนต่างเพศ มีการนัดพบ มี ความสัมพันธ์กับเพศตรงข้ามมากขึ้น และรวบรวม ประสบการณ์ที่เคยได้รับมาก่อนหน้านั้นทั้งหมดนำมา รวมกันเพื่อพัฒนาความเข้าใจสภาพความเป็นจริงของ ตนเอง ซึ่งจะทำให้เขามีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความเป็น จริง และมีพฤติกรรมที่สังคมยอมรับ แต่หากเขาไม่สามารถ รวบรวมประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เคยได้รับมาในตอนต้นได้ จะ ไม่สามารถพัฒนาการรู้จักตน และเกิดความสับสนใน บทบาทที่ควรจะเป็นมากขึ้นซึ่งเป็นความขัดแย้งที่เขาจะต้อง เผชิญ

ในทุก ๆ ปีการศึกษา นักศึกษาจะมีการกระทบกระทั่ง กัน ในระหว่างการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมรับน้อง เดินขึ้นดอย วันไหว้ครู กีฬาสี ฯลฯ บางครั้งมีการทะเลาะ วิวาทถึงขั้นยกพวกตีกัน และทำร้ายร่างกายถึงบาดเจ็บและ เสียชีวิต จนทำให้ถูกมองว่าเป็นมหาวิทยาลัยที่ชอบใช้ความ รุนแรงมาโดยตลอด กระทั่งเกิดเหตุการณ์ที่นักศึกษาคณะ วิศวกรรมศาสตร์ยกพวกทำร้ายร่างกายกันจนเสียชีวิต เมื่อปี การศึกษา 2554 นับเป็นเหตุการณ์ที่สะเทือนขวัญและ สะท้อนถึงการใช้ความรุนแรงของนักศึกษาที่นับวันจะทวี มากขึ้น เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความสงบสุขกับคนใน ชุมชนรอบ ๆ มหาวิทยาลัย ครอบครัวได้รับความเดือดร้อน นักศึกษาเสียเวลาเรียน และภาพพจน์ของมหาวิทยาลัย

เสียหาย มีหลายฝ่ายพยายามที่จะหาสาเหตุและหาแนวทางในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น แต่ก็ยังพบว่ายังมีปัญหาเกิดขึ้นอยู่เป็นระยะ ๆ ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และความขัดแย้งของนักศึกษา และค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอย่างจริงจัง เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีภาพลักษณ์ที่ดีในสังคม และนักศึกษาที่จบจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพทำประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติได้อย่างเต็มศักยภาพ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ และความขัดแย้งของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาภาคพายัพ เชียงใหม่
2. เพื่อค้นหาแนวทางแก้ไขความขัดแย้งของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความฉลาดทางอารมณ์
กรมสุขภาพจิต (2543) ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึง ความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเอง และของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายในตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเอง ในการที่จะเผชิญกับอุปสรรค และข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักขจัดความเครียดที่จะขัดขวาง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนได้ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำ หรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข จนประสบความสำเร็จในการเรียน (Study Success) ความสำเร็จในอาชีพ (Career Success) ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต (Life Success)

1. ลักษณะของคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์
 - 1.1 สามารถสร้างความสมดุลให้กับชีวิตได้ ไม่มีความทะเยอทะยานมากเกินไปแต่เหมาะสมกับความสามารถ ศักยภาพที่เป็นจริง และมีความเป็นไปได้อย่างมีความสอดคล้องระหว่างตัวตนที่เป็นจริง (Real Self) และตัวตนที่อยากเป็น (Ideal Self) นำไปสู่ความมีสุขภาพจิตดี
 - 1.2 มีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง (Self Esteem) รู้จักรักตนเอง ยอมรับตนเอง ไม่ไหวหวั่นต่อ การวิพากษ์วิจารณ์ มีทัศนคติต่อโลกแบบ I'm OK You're OK.
 - 1.3 มีความสามารถในการจัดการกับตนเอง มีศิลปะในการจัดระเบียบชีวิตของตนเอง มีการแบ่งเวลาการทำงาน การพักผ่อน การพบปะเพื่อนฝูง และการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ชีวิตของตนเองมีความหมาย มีคุณค่า และใช้ชีวิตอย่างรู้คุณค่า เพื่อสร้างความสุข ความสำเร็จต่อตนเอง และสังคม
 - 1.4 มีความรู้สึกนึกคิดเชิงบวก (Positive Thinking) มองโลกในแง่ดียอมรับสภาพความเป็นจริง เปลี่ยนปัญหาเป็นความสำคัญ มองวิกฤตเป็นโอกาส ทุกอย่างที่เกิดขึ้น มองให้เห็นประโยชน์หรือข้อดีจนได้ จะทำให้จิตใจไม่เศร้าหมองเบื่อหน่ายและเซ็ง แต่สามารถสร้างกำลังใจและความสุขให้เกิดขึ้นได้ ดังคำว่า “จงมองความงามในสวนจากมวลดอกไม้ที่บ้านสะพรั่ง มิใช่จากใบที่ร่วงหล่น”
 - 1.5 มีความสามารถในการเอาชนะความกลัว และกล้าเผชิญกับสิ่งที่ทำทายเป็น เช่น ความกลัวในการสอบกลัวการสมัครงาน กลัวสอบสัมภาษณ์ กลัวการเดินทาง กลัวจนไม่สามารถสงบจิตสงบใจได้ จึงต้องอาศัยสติกำกับจิต และทำจิตใจให้สงบ ระวังความว้าวุ่นใจกังวลใจและกล้าเผชิญกับสิ่งที่ทำทายเป็น
 - 1.6 ไม่เป็นคนเก็บกดและมีความรู้สึกผิด (Guilty) กับเรื่องหนึ่งเรื่องใดตลอดชีวิตและแสดงออกด้วยการก้าวร้าว รุนแรงต่อบุคคลรอบข้าง เพราะอดีตที่หลอนตนเองจนก้าวไปข้างหน้าไม่ได้

ความขัดแย้ง คือ การเป็นปรปักษ์ ความขาดแคลน สภาวะการณ์ที่กิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งอยู่ในลักษณะที่ ขัดขวาง หรือรบกวนอีกกิจกรรมหนึ่ง อันมีผลให้กิจกรรม นั้นเสียหาย และดำเนินต่อไปได้โดยลำบากหรือมีผลน้อยลง ในทางใดทางหนึ่ง อันเนื่องมาจากความแตกต่างกันในการ รับรู้ ค่านิยม ความคิด เป้าหมาย และการขัดแย้งการบรรลุ เป้าหมายของอีกฝ่ายหนึ่ง

1. ประเภทของความขัดแย้ง แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือความขัดแย้งของบุคคล และ ความขัดแย้งขององค์กร ใน ที่นี้จะกล่าวเฉพาะความขัดแย้งของบุคคล

ความขัดแย้งของบุคคล อาจจะเป็นความขัดแย้งภายในตัว บุคคล (Intrapersonal conflict/internal conflict) หรือ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal conflict)

- ความขัดแย้งภายในตัวบุคคลเป็นภาวะที่บุคคลรับรู้ ถึงความขัดแย้งในจิตใจของตนเอง เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่ไม่ กลมกลืนกันเมื่อเผชิญกับเป้าหมาย ค่านิยม ความเชื่อ ความต้องการหลายๆ ประการที่แตกต่างในเวลาเดียวกัน โดยที่ความขัดแย้งในตัวบุคคลสะท้อนถึงช่องว่างระหว่างสิ่ง ที่ตนเองต้องการและจะอย่างไรเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ ซึ่ง อาจจะเป็นลักษณะที่ชอบทั้งคู่ (approach-approach conflict) แต่จะต้องเลือกเพียงอย่างเดียวหรือสิ่งที่ต้อง เลือกมีข้อดีที่ตนเองชอบและข้อเสียที่ตนเองไม่ชอบ (approach-avoidance conflict) ทำให้ตัดสินใจลำบากว่า จะเลือกดีหรือไม่ หรืออาจจะเป็นสิ่งที่ตนเองไม่ชอบทั้งคู่ (avoidance-avoidance conflict) แต่ต้องเลือกอย่างใด อย่างหนึ่ง เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้แก่ ความขัดแย้งใน บทบาท (role conflict) เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับภาวะที่ ต้องยินยอมให้กับอีกฝ่ายหนึ่งแต่ต้องมีข้อขัดแย้งกับอีกฝ่าย หนึ่ง ความขัดแย้งภายในตัวบุคคลยังเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมี ความไม่แน่ใจว่าเขาถูกคาดหวังให้ปฏิบัติอะไร หรือถูก คาดหมายให้ปฏิบัติงานเกินความสามารถของตน หรือต้อง ปฏิบัติงานที่ขัดกับความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติหรือความ ต้องการของตน

- ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลเมื่อถูกแย่งชิงปัจจัยสี่ โดยจะเกิดความขัดแย้ง ขึ้นอย่างเป็นไปโดยอัตโนมัติ อันอาจเกิดจากบุคลิกภาพที่ แตกต่างกัน ทศนคติ บทบาท เป้าหมาย และผลประโยชน์ เป็นต้น ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากบุคลิกภาพ ผู้ที่มีบุคลิกภาพ ค่อนข้างก้าวร้าว ย่อมเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่นได้ง่าย โดยเฉพาะกับบุคคลที่มีความรู้สึกไว ซึ่งความขัดแย้งของ บุคคลย่อมมีผลต่อความขัดแย้งขององค์การโดยส่วนรวม ด้วย เพราะบุคคลเป็นองค์ประกอบขององค์การด้วย

2. รูปแบบการแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict Style)

รูปแบบการแก้ไขความขัดแย้ง คือ รูปแบบตอบสนองหรือ กลุ่มพฤติกรรมของบุคคลในการจัดการกับความขัดแย้ง รูปแบบการแก้ไขความขัดแย้งนั้นมีนักวิจัยหลายท่าน ทำการศึกษาในส่วนของการจัดการความขัดแย้งระหว่าง บุคคลจึงมีการแบ่งรูปแบบการแก้ไขความขัดแย้งที่ หลากหลาย

ในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดวิธีการแก้ไขความ ขัดแย้งระหว่างบุคคลของ Alexander (1999) และ Thomas and Kilmann (1996 อ้างถึงใน มณฑิรา จารุเพ็ง, 2549 หน้า 22) ซึ่งได้แบ่งวิธีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล ออกเป็น 2 มิติ คือ (1) มิติที่มุ่งตนเอง (assertiveness) เป็นการที่บุคคลแสดงออก โดยมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของ ตนเองเป็นหลัก พฤติกรรมที่แสดงออกมากคือพฤติกรรมการ มุ่งเอาชนะ (2) มิติที่มุ่งความ พึงพอใจของผู้อื่น (cooperativeness) เป็นการที่บุคคลแสดงออกโดยมุ่งเน้น ให้ผู้อื่น มีความพึงพอใจ พฤติกรรมที่แสดงออกมากคือ พฤติกรรมความร่วมมือ เมื่อพบบุคคลเผชิญความขัดแย้ง จะ แสดงพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้วย วิธีการดังต่อไปนี้

1. วิธีการแข่งขัน (competing)
2. วิธีการร่วมมือ (collaborating)
3. วิธีการประนีประนอม (compromising)
4. วิธีการหลีกเลี่ยง (avoiding)
5. วิธีการกลมกลืน (accommodating)

วัยรุ่นจะใช้วิธีแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพที่มีต่อกันเป็นเช่นไร ดังที่ Barki & Hartwick, (2001) และ Johnson (1993 อ้างถึงใน มณฑิรา จารุเพ็ง, 2549 หน้า 23) มีความเห็นว่าวิธีแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลอย่างเหมาะสมจะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและมีความสอดคล้องกัน โดยวิธีการแก้ไขความขัดแย้งดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. วิธีการแข่งขัน เป็นวิธีที่วัยรุ่นแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยการแสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออกในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำ เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น มุ่งที่การแพ้ชนะโดยอาศัยอำนาจแสดงการคุกคามข่มขู่ หรือการอ้าระเบียบเพื่อที่จะให้ตนได้ประโยชน์ในที่สุด

2. วิธีการร่วมมือ เป็นวิธีที่วัยรุ่นแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยการแสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออกในระดับสูงและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูงด้วย เป็นการมุ่งเอาชนะและชนะเดียวกันก็ให้ ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง มุ่งที่จะให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น การร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่ตรงข้ามกับการหลีกเลี่ยง เป็นความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาที่มุ่งจะให้เกิดการชนะทั้ง 2 ฝ่าย

3. วิธีการประนีประนอม เป็นวิธีที่วัยรุ่นแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยการแสดงพฤติกรรมทั้งกล้าแสดงออกและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับปานกลาง เป็นจุดยืนระหว่างกลางของมิติการเอาใจตนเองและมิติการเอาใจผู้อื่น เป็นแบบเจรจาต่อรองที่ทั้ง 2 ฝ่ายมีความพอใจบ้าง เป็นลักษณะได้บ้างยอมบ้าง หรือพบกันครึ่งทางทั้ง 2 ฝ่าย มีความพอใจมากกว่าพฤติกรรมหลีกเลี่ยง แต่ทั้ง 2 ฝ่ายมีความพอใจน้อยกว่าพฤติกรรมความร่วมมือ การประนีประนอมเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งที่ต้องการจะพยายามรักษาหน้าของทั้ง 2 ฝ่าย หรือความขัดแย้งเกิดจากการแข่งขันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

4. วิธีการหลีกเลี่ยง เป็นวิธีที่วัยรุ่นแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยการแสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออกในระดับต่ำและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำอีกด้วย เป็นการไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและความสนใจของผู้อื่น แสดงอาการหลีกเลี่ยงปัญหา เฉื่อยชาและไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พยายามทำตัวเหนือความขัดแย้ง โดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไปโดยมีปัจจัยต่างๆ มาช่วยแก้ไขตามธรรมชาติ ข้อเสียของพฤติกรรมหลีกเลี่ยงก็คือความขัดแย้งบางอย่างอาจรุนแรงและไม่อยู่ในวิสัยที่จะแก้ไขได้ แต่ถ้าหากสถานการณ์ขัดแย้งไม่รุนแรงและไม่อยู่ในเวลาวิกฤตการแสดงพฤติกรรมหลีกเลี่ยงต่อความขัดแย้งก็อาจมีประโยชน์บ้างคล้ายกับเฉยไว้แล้วจะดีเอง

5. วิธีการกลมกลืน เป็นวิธีที่วัยรุ่นแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยการแสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออกในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูงเป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละ ปลอ่ยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่เขาชอบแม้เราจะไม่เห็นด้วยก็ตาม การกลมกลืน เป็นพฤติกรรมที่ตรงข้ามกับการแข่งขัน เพราะนอกจากจะเป็นผู้เสียสละแล้วยังเป็นผู้ที่ไม่ต้องการให้เกิดการบาดหมางใจระหว่างบุคคลคล้ายกับ “เอาไม่ตรีชนะศัตรู” หรือ “แพ้เป็นพระ ชนะเป็นมาร”

ระเบียบวิธีการวิจัย

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากแบบทดสอบ ความฉลาดทางอารมณ์และความขัดแย้งของนักศึกษาและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของนักศึกษา ดำเนินการวิจัย เป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาควิชาชีพ เชียงใหม่

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาภาคพายัพ เชียงใหม่ จำนวน 2,050 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาภาคพายัพ เชียงใหม่ที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 - 3 หลักสูตรเทียบโอน/ ต่อเนื่อง ปีการศึกษา 2556 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางของยามานะ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน แต่ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่สูงกว่า คือ จำนวน 350 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling)ตามสาขาวิชา หลังจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenient Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็น

แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบจำนวน 4 ข้อ สอบถามเกี่ยวกับเพศ ชั้นปีที่ศึกษา สาขาที่สังกัด และผลการเรียน

ตอนที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ระดับคือน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด จำนวน 30 ข้อ ซึ่งเป็นแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่ผู้วิจัยปรับจากภริดา วิริวงค์กร (2547) แบ่งเป็น 5 ด้านคือ ด้านตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเอง ด้านการบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง การจูงใจตนเอง การรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้(ภริดา วิริวงค์กร,2547 หน้า 29)

1 - 2.49 แสดงว่า ผู้ตอบมีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ

2.5 - 3.49 แสดงว่า ผู้ตอบมีความฉลาดทางอารมณ์ปานกลาง

3.5 - 5.00 แสดงว่า ผู้ตอบมีความฉลาดทางอารมณ์สูง

ตอนที่ 3 ความขัดแย้งของนักศึกษา เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ ซึ่งผู้วิจัยปรับจาก มณฑิรา จารุเพ็ง (2549) จำนวน 30 ข้อ แบ่งเป็น 5 ประเภท คือ วิธีการแข่งขัน วิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอม วิธีการหลีกเลี่ยง และวิธีการกลมกลืน

3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีขั้นตอนโดยสรุปดังนี้

- ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และวัตถุประสงค์การวิจัยเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์และความขัดแย้งของนักศึกษา

- กำหนดขอบข่ายกรอบเนื้อหาของการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 5 ด้าน และความขัดแย้งของนักศึกษา 5 ประเภท

- ปรับแบบทดสอบวัดความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษาทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเอง ด้านการบริหารจัดการอารมณ์ของตน ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และแบบทดสอบวัดความขัดแย้ง 5 ประเภทได้แก่ วิธีการแข่งขัน วิธีการร่วมมือ วิธีการประนีประนอม วิธีการหลีกเลี่ยง และวิธีการกลมกลืน

- นำแบบทดสอบให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ ดร.พรททัย ตันต์จิตานนท์ รองศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ บัวเจริญ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพิมล ไชยทางกูร พิจารณาความเหมาะสมของภาษา ความถูกต้องของเนื้อหา และความชัดเจนของข้อคำถามทั้ง 49 ข้อ เพื่อ

หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ออก ทำให้ข้อคำถามลดลงเหลือ 30 ข้อ ซึ่ง พบว่า แบบทดสอบความฉลาดทางอารมณ์(30 ข้อ)และแบบทดสอบวัดความขัดแย้งมีค่า IOC อยู่ระหว่าง (.66-1)

- นำแบบทดสอบที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญและตรวจสอบอย่างถูกต้องไปเก็บข้อมูลกับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อหาคุณภาพของแบบทดสอบ

- นำแบบทดสอบไปทดสอบกับนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาภาคพายัพ เชียงใหม่ จำนวน 350 คน แต่ได้กลับคืนมา 322 คน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเอง โดยประสานงานกับอาจารย์ผู้สอนเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และชี้แจงกับนักศึกษาให้เห็นถึงความสำคัญของการให้ข้อมูลตาม ความเป็นจริง

ได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์เพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 322 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92 ของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

5. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical Package for Social Sciences/ Personal computer Plus) ตามลักษณะของข้อมูลดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

- ข้อมูลความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- ข้อมูลความขัดแย้งของนักศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การศึกษาแนวทางแก้ไขความขัดแย้งของนักศึกษามทร.ล้านนาภาคพายัพ เชียงใหม่ผู้ให้ข้อมูล แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ และมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา ทั้งในระดับมหาวิทยาลัย ระดับพื้นที่ และระดับคณะ ได้แก่ รองผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา หัวหน้าแผนกแนะแนว หัวหน้าสาขาวิชา และอาจารย์ประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 6 คน

2. ผู้นำนักศึกษาทั้งระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะ ได้แก่ นายกสโมสรณ์ศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาภาคพายัพ เชียงใหม่ และนายกสโมสรณ์ศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาภาคพายัพ เชียงใหม่ รวม 2 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) โดยผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกคนจะได้รับแจ้งประเด็นการสัมภาษณ์จำนวน 6 ประเด็นคำถาม คือ

สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างนักศึกษาส่วนใหญ่เกิดจากสาเหตุอะไร ที่ผ่านมาผู้บริหารในมหาวิทยาลัยมีท่าทีและจัดการเกี่ยวกับความขัดแย้งของนักศึกษาอย่างไร ท่านคิดว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อด้านใดบ้างต่อมหาวิทยาลัย ท่านคิดว่าควรมีการจัดตั้งหน่วยงานหรือคณะกรรมการเพื่อช่วยเหลือดูแลความขัดแย้งนี้หรือไม่หากมีควรดำเนินการอย่างไร ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของนักศึกษาอย่างไรบ้างและท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของนักศึกษาอะไรบ้าง สัมภาษณ์เป็นรายบุคคลโดยใช้เทปบันทึกเสียง เป็นอุปกรณ์ในการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยถอดเทปการสัมภาษณ์ของแต่ละท่านแล้วนำมาสังเคราะห์เป็นผลสรุปแนวทางการแก้ไขความขัดแย้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ส่วนมากเป็นนักศึกษาชาย (ร้อยละ 96.6) ชั้นปีที่ 1 มากที่สุด (ร้อยละ 67.6) เป็นนักศึกษาสาขาวิศวกรรมไฟฟ้าและคอมพิวเตอร์มากที่สุด (ร้อยละ 39.4) รองลงมาเป็นนักศึกษาวิศวกรรมอุตสาหกรรม (ร้อยละ 24.8) และส่วนใหญ่มีผลการเรียนอยู่ในระดับ 2.0 - 2.9 (ร้อยละ 63.7)

ความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษา แสดงได้ดังตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษา (n = 322 คน)

ตารางที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษา

ความฉลาดทางอารมณ์	นักศึกษา		ระดับ
	\bar{X}	SD	
ด้านตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเอง	4.03	.50	ระดับสูง
ด้านการบริหารจัดการอารมณ์ของตน	3.85	.53	ระดับสูง
ด้านการจูงใจตนเอง	3.84	.43	ระดับสูง
ด้านการรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่น	4.06	.50	ระดับสูง
ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น	4.19	.55	ระดับสูง
รวม	3.99		สูง

จากตาราง พบว่านักศึกษา มีความฉลาดทางอารมณ์ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.99$) โดยด้านที่มีระดับความ

ฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าเกณฑ์ปกติมากที่สุดคือด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ($\bar{X} = 4.19$)

ความขัดแย้งของนักศึกษา

ตารางที่ 2 ค่าร้อยละของความขัดแย้งของนักศึกษา

วิธีแก้ปัญหาความขัดแย้ง	ร้อยละ (n = 322)	ลำดับ
วิธีการแข่งขัน	8.80	5
วิธีการร่วมมือ	22.60	2
วิธีการประนีประนอม	22.27	3
วิธีการหลีกเลี่ยง	20.91	4
วิธีการกลมกลืน	25.42	1
รวม	100	

จากตาราง 2 พบว่านักศึกษา ใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งเรียงตามลำดับดังนี้ แบบกลมกลืน (ร้อยละ 25.42) รองลงมาคือวิธีการร่วมมือ (ร้อยละ 22.60) วิธีการประนีประนอม (ร้อยละ 22.27) วิธีการหลีกเลี่ยง (ร้อยละ 20.91) และวิธีการแข่งขัน (ร้อยละ 8.80) ตามลำดับ

แนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของนักศึกษา

1. ควรมีคู่มือนักศึกษา ที่มีการระบุบทลงโทษเป็นลายลักษณ์อักษร ตามขั้นตอนอย่างชัดเจน

2. ควรมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมโฮมรูม กิจกรรมชั่วโมงสอน การเข้าค่ายคุณธรรม เพื่อทำให้รู้จักและเข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษา

3. ควรปรับเปลี่ยนวิธีการรับน้องแบบสร้างสรรค์ ไม่ละเมิดสิทธิ์ของรุ่นน้องให้เกิดความสามัคคีและมีการกำหนดเวลารับน้องให้เหมือนกันทุกคณะ

4. บทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาต้องชัดเจน ต้องคอยพูดคุยตักเตือนนักศึกษา และอาจารย์ ผู้สอน ต้องช่วยกันสอดส่องดูแลพฤติกรรมของนักศึกษา

5. ควรให้ขวัญและกำลังใจแก่อาจารย์ที่ทำงานด้านกิจการนักศึกษา เมื่อมีผลงานเป็นที่ประจักษ์

6. ผู้บริหารควรมีการกำกับติดตามงานในเรื่องความขัดแย้งของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

มีประเด็นที่สำคัญในการอภิปราย ดังนี้

1. นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาภาคพายัพ เชียงใหม่ ทุกสาขามีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง (\bar{X} 3.99) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ดุขณี รัตนวราห** (2557) พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีค่ากลางคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวมและองค์ประกอบแต่ละด้านใกล้เคียงคะแนนเฉลี่ยของคนไทย โดยส่วนใหญ่มีระดับ ความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในเกณฑ์ปกติหรือน้อยกว่าปกติเล็กน้อย แต่ด้านความเก่งและความสุขมีจำนวนผู้ที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์น้อยกว่าเกณฑ์ปกติเล็กน้อย ในขณะที่ด้านดีโดยเฉพาะการควบคุมตนเองมีจำนวนผู้ที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าเกณฑ์ปกติมากที่สุด และพบว่าเพศ และคณะไม่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวม และ อัจฉริยา ศรีสวัสดิ์ (2547) ที่พบว่า นักศึกษาภาคปกติมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีความฉลาดทางอารมณ์ รวมทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านดี ด้านเก่ง และด้านสุข ตามเกณฑ์ปกติ ทั้งนี้ เนื่องจากจากนักศึกษามีลักษณะพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมใกล้เคียงกัน ได้มีโอกาสพัฒนาทักษะทางสังคมจากการอ่านอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น ทำให้มีความตระหนักรู้ต่อตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้อื่น จึงทำให้นักศึกษาส่วนใหญ่มีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในเกณฑ์ปกติ

2. นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาภาคพายัพ เชียงใหม่ ใช้วิธีการแข่งขันเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งน้อยที่สุด (ร้อยละ 8.80) ซึ่ง Alexander และ Thomas and Kilmann (1999 อ้างถึงใน มณฑิรา จารุเพ็ง, 2549 หน้า 23) กล่าวว่า วิธีการแข่งขัน เป็นวิธีที่วัยรุ่นแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลโดยการแสดงพฤติกรรมกล้าแสดงออกในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำ เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น มุ่งที่การแพ้ชนะโดย

อาศัยอำนาจแสดงการคุกคามข่มขู่ หรือการอ้างระเบียบเพื่อที่จะให้ตนได้ประโยชน์ในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับเหตุการณ์เชิงประจักษ์ (Empirical data) ที่อาจารย์สาคร ปันตา หัวหน้าสาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ ได้ให้สัมภาษณ์ ไว้ว่า สาเหตุที่นักศึกษาไม่ใช้วิธีการแข่งขันเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งในการทะเลาะวิวาท อาจเป็นเพราะในระยะ 2 ปีที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยมีการลงโทษนักศึกษาอย่างจริงจัง เนื่องจากนักศึกษาไฟฟ้าถูกทำร้ายร่างกายจนเสียชีวิต

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาภาคพายัพ เชียงใหม่ 1) ควรมีคู่มือนักศึกษา ที่มีการระบุบทลงโทษเป็นลายลักษณ์อักษร ตามขั้นตอนอย่างชัดเจน 2) ควรมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมโฮมรูม กิจกรรมชั่วโมงสอนการเข้าค่ายคุณธรรม เพื่อให้รู้จักและเข้าใจพฤติกรรมของนักศึกษา 3) ควรปรับเปลี่ยนวิธีการรับน้องแบบสร้างสรรค์ ไม่ละเมิดสิทธิ์ของรุ่นน้องให้เกิดความสามัคคี และมีการกำหนดเวลารับน้องให้เหมือนกันทุกคณะ 4) บทบาทหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาต้องชัดเจน ต้องคอยพูดคุยตักเตือนนักศึกษา และอาจารย์ผู้สอนต้องช่วยกันสอดส่องดูแลพฤติกรรมของนักศึกษา 5) ควรให้ขวัญและกำลังใจแก่อาจารย์ที่ทำงานด้านกิจการนักศึกษา เมื่อมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ 6) ผู้บริหารควรมีการกำกับติดตามงานในเรื่องความขัดแย้งของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ วิณรัตน์ อุดทา และพรพิมล ไวทยางกูร (2554) ที่ได้ศึกษาสาเหตุและแนวทางการแก้ปัญหาการทะเลาะวิวาทของนักศึกษาร่วมสถาบัน ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาคารทะเลาะวิวาท ควรมีการดำเนินการดังนี้ 1) ควรจัดให้มีกิจกรรมที่สร้างสรรค์ เพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน 2) ควรชี้แจงและให้คำแนะนำแก่รุ่นพี่ในการปลุกฝังจิตสำนึกให้รุ่นน้องรักและสามัคคีกัน

เมื่อเกิดปัญหาควรมีตัวแทนของสาขาฯ มาพูดปรับความเข้าใจกัน 3) ควรออกกฎข้อบังคับอย่างเข้มงวดและกำหนดบทลงโทษที่รุนแรงเพื่อควบคุมพฤติกรรมของนักศึกษา 4) ให้หลีกเลี่ยงการทำกิจกรรมร่วมกันในบางสาขาที่นักศึกษาเป็นอริต่อกันเพื่อเป็นการลดการกระทบกระทั่งกัน

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงความฉลาดทางอารมณ์และความขัดแย้งของนักศึกษา
2. นักศึกษาและอาจารย์อาจารย์ร่วมกันพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในมหาวิทยาลัย เช่น มีการฝึกอบรมพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

1. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความขัดแย้งของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่
2. ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ ในทุกๆ ด้าน

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2543). **อีคิว : ความฉลาดทางอารมณ์**. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- ดุชนิ รัตนาพร. (2557). **ความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน** ทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น.
- ไพรินทร์ ทองภาพ. (2545). **ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. ปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ภริดา วิริยวงศกร. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความเครียดของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มณฑิรา จารุเพ็ง. (2549). **ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อวิธีการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลของวัยรุ่นในระดับอุดมศึกษา**. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต จิตวิทยาให้คำปรึกษา. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วชิรา คิดการ. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์ และรูปแบบการแก้ไขความขัดแย้งตามแนวคิดของโรมัส - คิลแมนน์ : กรณีศึกษาพยาบาลปฏิบัติการ โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรัญญา วชิโรดม. (2549) **รูปแบบความผูกพัน และการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งของนักศึกษาระดับปริญญาตรี**. จิตวิทยาการศึกษา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีณารัตน์ อุดทา. พรพิมล ไททงกุล. (2554). **สาเหตุและแนวทางการแก้ปัญหาการทะเลาะวิวาทของนักศึกษาร่วมสถาบัน**. โครงการวิทยุสนับสนุนงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). **เขาวนอารมณ์ (EQ) : ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต**. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สมบุรณ์ ดันยะ และคณะ. (2551). **รายงานการวิจัยความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมเสี่ยงของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา**.
- สุธีร์ อินต๊ะประเสริฐ และคณะ. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความฉลาดทางอารมณ์ และระดับความเครียดของนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 1 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย. ปีที่ 48 ฉบับที่ 4 ตุลาคม - ธันวาคม 2546 หน้า 231 - 237.

สุรภี หนูเรียงสาย. (2543). ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่ม
และโปรแกรมการฝึกความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อ
การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของนักศึกษา
มัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนเทร์กซ์ มาตาวิทยา
จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุนีย์ เกี่ยวกิ่งแก้ว. (2545). ภาวะสุขภาพจิต ความฉลาด
ทางอารมณ์และผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนของนิสิต
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. คณะ
พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

อัจฉริยา ศรีสวัสดิ์. (2547). ความฉลาดทางอารมณ์ของ
นักศึกษาภาคปกติ สถาบันราชภัฏนครราชสีมา ปี

การศึกษา 2546. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อารี พันธุ์ณี. (2546). จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการ
สอน. กรุงเทพฯ : ไยไหม .

Erikson,E.H. (1967). Youth : Fidelity and diversity
in Stuart Muddy conflict resolution and
world education. Blooming,IN : Indiana
University Press.

Goleman,D. (1995).Emotional Intelligence. New
York : Bantam Books.

Yamane, Taro. (1967). Statistics, An Introductory
Analysis, 2nd edition, New York : Harper and
Row.

