

การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความสามารถในการ
ทำงานเป็นทีมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดสุพรรณบุรี

ปริญญานิพนธ์

ของ

ธิดารัตน์ วงษ์พันธุ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา

พฤษภาคม 2551

การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความสามารถในการ
ทำงานเป็นทีมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดสุพรรณบุรี

ปริญญานิพนธ์

ของ

ธิดารัตน์ วงษ์พันธุ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา

พฤษภาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความสามารถในการ
ทำงานเป็นทีมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดสุพรรณบุรี

บทคัดย่อ

ของ

ธิดารัตน์ วงษ์พันธุ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา

พฤษภาคม 2551

ธิดารัตน์ วงษ์พันธุ์. (2551). *การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และวิถีจัดการความขัดแย้งกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดสุพรรณบุรี*. ปริญญาโท กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: อาจารย์ ดร.สุวพร เข้มเฮง, รองศาสตราจารย์ ดร.ส.วาสนา ประवालพฤกษ์.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาความสัมพันธ์และค่าน้ำหนักความสำคัญที่ส่งผลของกลุ่มตัวแปรปัจจัย ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถส่วนบุคคล ด้านความสามารถทางสังคม วิถีจัดการความขัดแย้งแบบเอาชนะ แบบร่วมมือ แบบประนีประนอม แบบหลีกเลี่ยง และแบบยอมให้ กับความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านความเป็นผู้นำ การเป็นสมาชิกที่ดี และกระบวนการทีม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวนนักเรียน 561 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการสุ่มแบบสองขั้นตอน (Two-Stage Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .929 แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .956 และแบบทดสอบวัดวิถีจัดการความขัดแย้ง มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง .710 ถึง .840 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การถดถอยพหุคูณแบบตัวแปรพหุนาม (Multivariate Multiple Regression: MMR)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรปัจจัย ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถส่วนบุคคล ด้านความสามารถทางสังคม วิถีจัดการความขัดแย้งแบบเอาชนะ แบบร่วมมือ แบบประนีประนอม แบบหลีกเลี่ยง และแบบยอมให้ กับความสามารถในการทำงานเป็นทีมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเท่ากับ .550 (MMR = .550) ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยดังกล่าวกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านความเป็นผู้นำ การเป็นสมาชิกที่ดี และกระบวนการทีม มีค่าเท่ากับ .563, .607 และ .556 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ค่าน้ำหนักความสำคัญของกลุ่มตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวแปรปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถส่วนบุคคลและด้านความสามารถทางสังคม ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมแต่ละด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนกลุ่มตัวแปรปัจจัยวิถีจัดการความขัดแย้งแบบเอาชนะ แบบร่วมมือ แบบประนีประนอม แบบหลีกเลี่ยง และแบบยอมให้ ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้าน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

A STUDY OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CONFLICT MANAGEMENT
AFFECTING TEAM WORKING ABILITY OF MATHAYOMSUKSA VI
STUDENTS IN SUPHANBURI PROVINCE

AN ABSTRACT
BY
TIDARAT WONGPHAN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Educational Research and Statistics
at Srinakharinwirot University

May 2008

Tidarat Wongphan. (2008). *A Study of Emotional Intelligence and Conflict Management Affecting Team Working Ability of Mathayomsuksa VI Students in Suphanburi Province*. Master thesis, M.Ed. (Educational Research and Statistics). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Dr. Suwaporn Semheng, Assoc. Prof. Dr. Sor. Wasna Pravalpruk.

The main purpose of this study were to investigate the relationships between factors on emotional intelligence of personal and social competence, conflict management of competition, collaboration, compromise, avoidance and accommodation, and dependent variable on team working ability consisted of three factors which were leader, members, and process; and to study the beta weights of the factors contributed to the team working ability. The samples were 516 Mathayomsuksa VI students in Suphanburi Province, in the second semester of 2007 academic year. They were selected by using two-stage random sampling. Tools used in the study comprised questionnaires of team working ability, emotional intelligence, and conflict management with reliabilities of .929, .926 and .710 to .840 respectively. The data were analyzed by using Multivariate Multiple Regression (MMR).

The results of the study were:

1. Factors of emotional intelligence (i.e. personal competence, social competence), conflict management (i.e. competition, collaboration, compromise, avoidance and accommodation), and dependent variable on team working ability, analyzed by MMR, revealed mutually related with statistical significance at the level of .01 (MMR = .505). The Multiple correlations between all factors and team working ability consisted of three factors which were leader, members, and process were .563, .607 and .556 with statistical significance at .01 level respectively.

2. The beta weights of factors contributed to each factors of team working ability were factor of emotional intelligence of personal competence and social competence contributed to all team working ability with statistical significance at .01 level. While factor of conflict management of competition, collaboration, compromise, avoidance and accommodation which contributed to each team working ability were found not be statistically significance difference.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และวิธีจัดการความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดสุพรรณบุรี

ของ

ธิดารัตน์ วงษ์พันธุ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

วันที่ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2551

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.สุพร เข้มเฮง)

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ส.วาสนา ประवालพฤษ)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.สุพร เข้มเฮง)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ส.วาสนา ประवालพฤษ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์วิญญา วิศาลาภรณ์)

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย
จาก
งบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2551
ปีการศึกษา 2550

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดีโดยได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.สุพร เข้มเฮง ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. ส.วาสนา ประवालพฤษ์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ คำปรึกษา แนะนำการทำงานวิจัยทุกขั้นตอนจนเสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ ในการทำวิจัยเป็นไปอย่างมีคุณค่ามากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นแบบอย่างของอาจารย์ที่ทุ่มเทให้กับศิษย์และ งานด้านวิชาการอย่างไม่รู้เหน็ดเหนื่อย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งถึงความกรุณาดังกล่าว และขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ และรองศาสตราจารย์วิญญา วิศาลาภรณ์ ที่กรุณาเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบปริญญานิพนธ์และได้ให้ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ ทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นและที่สำคัญยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษาทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนและประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการวิจัยในครั้งนี้

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุนันท์ ศลโกสุม รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร มณีศรีขำ อาจารย์ ดร.อุไร จักษ์ตรีมงคล อาจารย์อัมพร ศรีประเสริฐสุข และอาจารย์ชนะ ธนะสาร เป็นผู้เชี่ยวชาญใน การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้รับความเชื่อใจและสนับสนุนจากผู้บริหารและคณะครูใน โรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น อย่างดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ และขอขอบคุณนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่างทุกคนที่ให้ความร่วมมือและตั้งใจในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัววงศ์พันธุ์ทุกท่าน ที่ให้กำลังใจและให้ความ ช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา ทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการศึกษา ตลอดจนเพื่อนๆ ภาควิชา การวัดผลและวิจัยทางการศึกษา และเพื่อนสนิททุกคน ที่คอยเป็นกำลังใจและมีส่วนร่วมใน ความสำเร็จของปริญญานิพนธ์ด้วยดีเสมอมา

ธิดารัตน์ วงษ์พันธุ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานในการวิจัย	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
การทำงานเป็นทีม.....	11
ความหมายของการทำงานเป็นทีม.....	11
ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม.....	13
หลักในการทำงานเป็นทีม.....	14
องค์ประกอบการทำงานเป็นทีม.....	26
ความฉลาดทางอารมณ์.....	39
ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์.....	39
แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์.....	40
ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์.....	49
การจัดการความขัดแย้ง.....	51
ธรรมชาติของความขัดแย้ง.....	51
ความหมายของความขัดแย้ง.....	52
สาเหตุของความขัดแย้ง.....	53
กระบวนการของความขัดแย้ง.....	56
การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบตัวแปรตามหลายตัว.....	61
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	67
งานวิจัยต่างประเทศ.....	67

งานวิจัยในประเทศ.....	68
-----------------------	----

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	70
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	70
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	70
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	71
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	83
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	84
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	92
สัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	92
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	93
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	93
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	104
สังเขปวัตถุประสงค์ สมมติฐานและวิธีการวิจัย.....	104
สรุปผลการวิจัย.....	105
อภิปรายผล.....	105
ข้อเสนอแนะ.....	107
บรรณานุกรม.....	109
ภาคผนวก.....	116
ภาคผนวก ก. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	117
ภาคผนวก ข. คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	119
ภาคผนวก ค. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	124
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	136

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน ส่วนที่ 1.....	42
2 องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมน ส่วนที่ 2.....	43
3 จำนวนโรงเรียน และจำนวนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามกลุ่มของโรงเรียน.....	71
4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า จำแนกตามกลุ่มโรงเรียน.....	72
5 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์และวิถีจัดการความขัดแย้งกับ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม.....	94
6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัย กับความสามารถในการทำงาน เป็นทีมโดยรวมและจำแนกตามรายด้าน.....	96
7 ค่า Tolerance และ VIF เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ.....	98
8 ค่าการทดสอบนัยสำคัญของสหสัมพันธ์พหุคูณที่วิเคราะห์แบบตัวแปรพหุนามและ ตัวแปรเอกนาม.....	99
9 ค่าน้ำหนักความสำคัญสัมพัทธ์ และค่าเปอร์เซ็นต์ส่งผลของตัวแปรปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านความเป็นผู้นำ.....	100
10 ค่าน้ำหนักความสำคัญสัมพัทธ์ และค่าเปอร์เซ็นต์ส่งผลของตัวแปรปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านการเป็นสมาชิกที่ดี.....	101
11 ค่าน้ำหนักความสำคัญสัมพัทธ์ และค่าเปอร์เซ็นต์ส่งผลของตัวแปรปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านกระบวนการทีม.....	102
12 สรุปค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยทั้ง 7 ที่ส่งผลต่อความสามารถในการ ทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในแต่ละด้าน.....	103
13 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงาน เป็นทีม.....	120
14 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์.....	121
15 ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดความสามารถในการ ทำงานเป็นทีม.....	122
16 ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดความฉลาด ทางอารมณ์.....	123

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	9
2 องค์ประกอบของเทคนิคการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ.....	23
3 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงกับความขัดแย้ง.....	51
4 กระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของฟิลเลย์.....	57
5 กระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของโหม้ส.....	58
6 กระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของรอปบินส์.....	59
7 แบบของพฤติกรรมที่อาจแสดงออกเมื่อมีความขัดแย้ง.....	60
8 ลำดับขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	75

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่อยู่ร่วมกันเป็นสังคมต้องพึ่งพาอาศัยช่วยเหลือกัน เพื่อการดำรงชีวิตและสามารถทำงานต่างๆ ได้สำเร็จตามที่ต้องการ แต่พัฒนาการในยุคของสังคมอุตสาหกรรมให้ความสำคัญกับการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญของแต่ละคน ซึ่งก่อให้เกิดค่านิยมแบบปัจเจกบุคคลที่ให้ความสำคัญกับตนเองและความเป็นส่วนตัว ทำให้ไม่ได้พัฒนาทักษะการอยู่ร่วมกัน การช่วยเหลือกัน การพึ่งพาอาศัยกัน และการทำงานเป็นทีม (Team work) คนส่วนใหญ่มุ่งแต่จะทำงานของตนเองให้สำเร็จ บางครั้งอาจทำงานเป็นกลุ่มบ้าง แต่ก็ไม่ใช่การทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า คนไทยทำงานเป็นทีมไม่เป็น ไม่มีการวางแผนการทำงานและประสานงานล่วงหน้า แต่จะชอบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (ณัฐสุพันธุ์ เขจรนันท์; และคนอื่นๆ. 2545: 1)

ธรรมชาติของคนไทยจำนวนมากยังขาดคุณสมบัติของการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ มีคำกล่าวว่า คนไทย 1 คน สามารถสู้กับคนชาติอื่นได้ถึง 3 คน แต่ถ้าให้คนไทย 10 คน สู้กับคนชาติอื่นเพียง 3 คน ก็อาจแพ้เขาได้ เมื่อพิจารณาให้กว้างและลึกลงไปจะเห็นว่า ในการทำงานนั้นไม่ว่าจะเป็นระดับกลุ่มที่มีสมาชิกไม่กี่คน จนถึงระดับสูงที่ประกอบด้วยคนจำนวนมาก และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญซึ่งมีมากไปจนถึงระดับประเทศแล้ว จุดนี้เน้นว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะถ้าหากขาดความสามารถในการทำงานร่วมกันแล้ว ไม่ว่าจะตั้งวัตถุประสงค์ไว้สวยงามอย่างไร มีบุคลากรที่มีความรู้สูงมาก มีกำลังเงินที่พร้อมมูล แต่ความสามารถในการทำงานร่วมกันไม่มี ก็ย่อมจะไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือทำได้ไม่ดีเท่าที่ควรจะเป็น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมตั้งแต่ระดับเล็กไปถึงระดับชาติได้อย่างชัดเจน หากสังคมกลุ่มเล็กๆ ไม่สามารถที่จะทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ประเทศชาติซึ่งเป็นผลรวมของกลุ่มคนหลากหลาย ก็คงไม่สามารถเจริญก้าวหน้าได้ (ทิตินา แคมมณี. 2545: 11)

เหตุการณ์จากอดีตสู่ปัจจุบันชี้ให้เห็นข้อดีของการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มหรือทีมมากมาย เนื่องจากการทำงานเป็นทีมจะได้รับกำลังใจ ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย การเกื้อกูลต่อกัน ซึ่งมีหลายคนทำงาน เรียนหนังสือ และทำกิจกรรมได้ดีขึ้นเมื่ออยู่ในกลุ่มหรือทีม แสดงให้เห็นว่าทีมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพชีวิตได้ โดยเฉพาะการทำงานซึ่งเป็นส่วนสำคัญของชีวิตมนุษย์ การทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นมียุทธศาสตร์ประกอบหลายประการด้วยกัน เช่น ทักษะในงาน ลักษณะของงาน บรรยากาศในการทำงาน บุคลิกภาพ สถานการณ์แวดล้อม สุขภาพกาย สุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน และที่สำคัญมากประการหนึ่งคือ ลักษณะของการทำงานเป็นทีม จึงเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับผู้เรียน เพื่อ

จะได้พัฒนาตนเองในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและพัฒนาเพื่อนร่วมงานให้มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้โดยราบรื่น (ปราณี งามสุต; และจำรัส ดั่งสุวรรณ. 2545: 169)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 กำหนดให้บุคคล มีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปี ที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึง และมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย การจัดการศึกษาอบรมของรัฐ ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองท้องถิ่นและชุมชน ประกอบกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ได้กำหนดให้การศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้ เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์ความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อมสังคมแห่งการเรียนรู้ และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต เพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข เปิดโอกาสให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา พัฒนาสาระ และกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ด้วยวิสัยทัศน์ของรัฐที่เชื่อมั่นในนโยบายการศึกษาในการสร้างคน สร้างงาน เพื่อช่วยกอบกู้วิกฤตเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เป็นการสร้างชาติให้มั่นคงได้อย่างยั่งยืน เชื่อมมั่นในนโยบายการศึกษาในการสร้างชาติ ปรับโครงสร้างและระบบการศึกษา ยึดหลักการบริหารจัดการที่เน้นคุณภาพ ประสิทธิภาพและความเสมอภาค ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาและเชื่อมั่นในนโยบายการศึกษาเพื่อสร้างคน บูรณาการการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมในการปฏิรูปการเรียนรู้ และเชื่อมั่นในนโยบายการศึกษาเพื่อสร้างงาน สร้างเยาวชนให้มีความรู้คู่กับการทำงาน

หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 การจัดการศึกษามุ่งเน้นความสำคัญทั้งด้านความรู้ ความคิด ความสามารถ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ และความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อพัฒนาคนให้มีความสมดุล โดยยึดหลักผู้เรียนสำคัญที่สุด ทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ ส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติได้อย่างเต็มศักยภาพ ในส่วนของการจัดการศึกษาช่วงชั้นที่ 4 คือ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 เป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นการศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะเฉพาะด้าน มุ่งปลูกฝังความรู้ ความสามารถ ทักษะในวิทยาการและเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการศึกษาต่อ และการประกอบอาชีพ มุ่งมั่นพัฒนาตนและประเทศตามบทบาทของตน สามารถเป็นผู้นำ และผู้ให้บริการชุมชนในรูปแบบต่างๆ (กรมวิชาการ. 2545: ความนำ)

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องสำคัญเนื่องจากมีเหตุการณ์ที่ว่าคนเรียนเก่งแต่ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ หรือเรียนเก่งแต่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนฝูงไม่ดี หรือเรียนเก่งแต่ไม่รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่สามารถประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานอย่างที่ควรจะเป็น มีงานวิจัยยืนยันว่าความสำเร็จ

จากสติปัญญาที่มีเพียงร้อยละ 20 และมีตัวบ่งชี้ว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิตที่บ้านและที่ทำงาน นักวิชาการและนักวิจัยได้ให้ความสำคัญกับเรื่องของอารมณ์เนื่องจากพบว่า ชาวชนปัญญาเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำนายผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนได้ถูกต้องแน่นอน เพราะผู้ที่มีชาวชนปัญญาสูงแต่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำจะสูญเสียการตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเองแบบไม่สร้างสรรค์ ไม่ไวต่อความรู้สึก ไม่ทราบถึงความต้องการอารมณ์ของตนเอง มีความรู้สึกที่ตนเองเหนือกว่าผู้อื่น ซึ่งถือว่าเป็นอุปสรรคในการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น ทั้งการทำงานเป็นทีมหรือกลุ่ม ตรงข้ามกับผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่สามารถใช้ชาวชนปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ในการตระหนักรู้ในตนเองมีสติรู้เท่าทันความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ที่สำคัญคือ คนที่เรียนรู้เรื่องอารมณ์จะทำให้รู้จักการรักษาความสมดุลระหว่างความมีเหตุผลกับอารมณ์ (กรมสุขภาพจิต. 2543: 17)

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่มีใครพึงปรารถนา แต่ก็เป็นที่ยากจะหลีกเลี่ยงพ้น トラバใดที่มนุษย์ยังอยู่ร่วมกันในสังคม เนื่องจากคนเราต่างก็แสดงความแตกต่างกันในบางลักษณะออกมา ความแตกต่างนั้นอาจเป็นความร่ารวยหรือยากจน การมีอำนาจหรือไม่มีอำนาจ ความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับคนอื่นอาจเป็นทั้งที่ซ่อนเร้นและเปิดเผย ต้องการที่จะนำหรือประสงค์ที่จะตาม อาจพบกับคนที่มีความแตกต่างในความเชื่อ ค่านิยม และมองโลกในแง่มุมมองที่แตกต่างกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งได้ ในส่วนของความขัดแย้งระหว่างนักเรียนกับนักเรียนนั้นโดยมากจะเกี่ยวข้องกับความพยายามของนักเรียนที่จะบรรลุความปรารถนาของตน เมื่อพิจารณาตามแนวคิดของมาสโลว์ชั้นความต้องการทางกายนั้นเพื่อนนักเรียนอาจช่วยเหลือไม่ค่อยได้ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่พักอาศัย เป็นต้น แต่ความต้องการในด้านความปลอดภัย ความรัก และการได้รับการยกย่องนับถือ เป็นสิ่งที่เพื่อนๆ จะช่วยเหลือและจัดหาให้ได้ เช่น ความรู้สึกมั่นคง ความสนใจ การยอมรับให้เป็นสมาชิกของกลุ่ม การมีส่วนร่วมกับคนอื่น การยอมรับตนเอง การยอมรับคนอื่น การมีพละนาภัยสมบูรณ์แข็งแรง การยกย่องตนเอง การเป็นที่รักใคร่ของคนอื่น การที่คนอื่นมองตนในแง่ดี เป็นต้น ซึ่งจะเป็นสาเหตุที่นำไปสู่ความขัดแย้งได้ ความขัดแย้งระหว่างนักเรียนกับนักเรียนกลายเป็นความขัดแย้งที่ไม่พึงปรารถนา เมื่อพฤติกรรมที่แสดงออกในความขัดแย้งนั้นไม่เป็นที่ยอมรับของเพื่อนหรือของสังคม (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2540: 82-83)

อุทัย บุญประเสริฐ (2531: 40-42) และทิศนา ขัมมณี (2545: 12-13) มีแนวคิดที่คล้ายคลึงกันว่า ทีมงานจะมีประสิทธิภาพได้นั้นทุกคนในทีมงานจะต้องรู้จักการทำงานร่วมกัน รู้จักสร้างสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อให้งานบรรลุได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร จึงกำหนดคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

คุณลักษณะที่ 1 ด้านผู้นำทีม มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ผู้นำทีมจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทั้งในด้านการทำงาน การรู้จักส่งเสริมหรือกระตุ้นจิตใจให้สมาชิกในทีมประสานความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน

คุณลักษณะที่ 2 ด้านสมาชิก สมาชิกในทีมจะต้องมีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ ต้องเป็นผู้ที่มีความชำนาญในงานที่ทำ มีความเข้าใจ ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในทีม

คุณลักษณะที่ 3 ด้านกระบวนการทีม เป็นการจัดรูปแบบของทีมโดยการกำหนดแบบแผนของการทำงานร่วมกันของทีมกับเป้าหมายที่ได้วางไว้ตามนโยบายขององค์กร เพื่อให้มีรูปแบบที่เด่นชัด และสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

องค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน เป็นหลักในการทำงานของทุกทีม อาจเป็นกลุ่มใหญ่หรือเล็กก็ได้ไม่จำกัดขนาด หากทีมใดมีผู้นำ สมาชิก และกระบวนการทีมที่ดี ทีมนั้นย่อมมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จสูง

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่าการปฏิรูประบบการศึกษาในปัจจุบัน ได้มีการเน้นให้ผู้เรียนได้เรียนรู้สิ่งที่ผู้เรียนสนใจ และมุ่งให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะในการทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับมัธยมศึกษาช่วงชั้นที่ 4 ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และวิธีจัดการความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมของนักเรียน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสู่ชีวิตการทำงานในองค์กรต่างๆ และเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และวิธีจัดการความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ ได้แก่ ด้านความสามารถส่วนบุคคล ด้านความสามารถทางสังคม และวิธีจัดการความขัดแย้ง ได้แก่ แบบการเอาชนะ แบบการร่วมมือ แบบการประนีประนอม แบบการหลีกเลี่ยง แบบการยอมให้ กับความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านความเป็นผู้นำ การเป็นสมาชิกที่ดี และกระบวนการทีม

2. เพื่อศึกษาคำแนะนำนักความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ ได้แก่ ด้านความสามารถส่วนบุคคล ด้านความสามารถทางสังคม และวิธีจัดการความขัดแย้ง ได้แก่ แบบการเอาชนะ แบบการร่วมมือ แบบการประนีประนอม แบบการหลีกเลี่ยง แบบการยอมให้ ที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านความเป็นผู้นำ การเป็นสมาชิกที่ดี และกระบวนการทีม

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ จะทำให้ทราบว่าความฉลาดทางอารมณ์และวิถีจัดการความขัดแย้ง มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานเป็นทีมของนักเรียนหรือไม่ มากน้อยเพียงใด และทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้านของนักเรียน เพื่อเป็นแนวทางต่อครู อาจารย์ ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้องทางการศึกษาร่วมกันส่งเสริมและพัฒนานักเรียน ให้มีความฉลาดทางอารมณ์และวิถีจัดการความขัดแย้งที่ดียิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอนให้นักเรียนมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ต่อเด็กและเยาวชนที่จะต้องเจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่อยู่ในสังคมการทำงาน ซึ่งจำเป็นต้องทำงานเป็นทีมได้อย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จในชีวิตต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 ในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 32 โรงเรียน และจำนวนนักเรียนทั้งหมด 3,405 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 ในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 13 โรงเรียน และมีนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 561 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบสองขั้นตอน (Two-Stage Random Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1.1 ความฉลาดทางอารมณ์ แบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1.1.1 ด้านความสามารถส่วนบุคคล

1.1.2 ด้านความสามารถทางสังคม

1.2 วิถีจัดการความขัดแย้ง แบ่งเป็น 5 แบบ ดังนี้

1.2.1 แบบการเอาชนะ

1.2.2 แบบการร่วมมือ

1.2.3 แบบการประนีประนอม

1.2.4 แบบการหลีกเลี่ยง

1.2.5 แบบการยอมให้

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านความเป็นผู้นำ
- 2.2 ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี
- 2.3 ด้านกระบวนการทีม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม (Team Working Ability) หมายถึง การปฏิบัติงานร่วมกันของบุคคล ซึ่งเกิดจากความร่วมมือร่วมใจระหว่างผู้นำกับสมาชิกในทีมงาน และมีกระบวนการทำงานที่ดี เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของทีม ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นผู้นำ (Leader) หมายถึง การแสดงบทบาทของการเป็นผู้ที่ส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถและความสามัคคีของทีม รู้จักใช้ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน มีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ มีการวางแผน การกระจายงาน การสร้างแรงจูงใจ และสามารถดูแลให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมทีมให้มีความตั้งใจอย่างเต็มที่ในการทำงาน รวมทั้งการประสานสัมพันธ์อันดีให้กับสมาชิกทุกคนในทีม

1.2 ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี (Members) หมายถึง การแสดงบทบาทในการเป็นส่วนหนึ่งของทีม มีเจตนาดี มีความตั้งใจจริง มีความรู้ความชำนาญ มีความสำนึกถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีม สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีความกล้าในการทำงานเพื่อการดำเนินงานของทีมจะได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

1.3 ด้านกระบวนการทีม (Process) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจขั้นตอนของการทำงาน การกำหนดแบบแผนในการทำงาน ทราบทิศทางและขั้นตอนในการทำงานร่วมกัน กำหนดวิธีการติดต่อสื่อสาร มีการประสานงานกัน ในลักษณะที่ร่วมมือกันทำงานไปสู่เป้าหมายของทีม ประกอบด้วยขั้นตอนการกำหนดวัตถุประสงค์ การวางแผน และประเมินการทำงาน

2. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเอง และความรู้สึกของผู้อื่น สามารถบริหารหรือจัดการอารมณ์ของตนเอง เพื่อสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นและสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย

2.1 ด้านความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) หมายถึง การรับรู้ในอารมณ์ความรู้สึกของตนเองตามความเป็นจริง รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์และความรู้สึกนั้น สามารถจัดการ

กับอารมณ์ภายในได้อย่างเหมาะสม คิดกระทำและแสดงความรับผิดชอบในการกระทำของตน มีความสามารถในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงและสามารถจูงใจตนเองได้ มองโลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่ม ความพร้อมด้านต่างๆ ที่นำไปสู่เป้าหมาย

2.2 ด้านความสามารถทางสังคม (Social Competence) หมายถึง การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตระหนักรู้ถึงความรู้สึกความต้องการและความหวังใจของผู้อื่น ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น ติดต่oprะสานงานและมีการสื่อความที่ดี โนมน้าวความคิดเห็นของบุคคลอื่นได้อย่างนุ่มนวลและได้ผล มีความคล่องแคล่วและต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นจากความร่วมมือกับผู้อื่น

3. **การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management)** หมายถึง แนวปฏิบัติที่บุคคลจะแสดงออกมาเพื่อจัดการกับความขัดแย้ง เพื่อคลี่คลายปัญหาและปกป้องผลประโยชน์ของตน ซึ่งมีแนวทางในการจัดการความขัดแย้ง 5 แบบ ดังนี้

3.1 แบบการแข่งขัน (Competition) หมายถึง วิธีการจัดการความขัดแย้งที่นึกถึงความต้องการของตนเองเป็นหลัก พยายามดำเนินงานเพื่อให้ตนเองไปถึงเป้าหมาย ซึ่งความขัดแย้งจะยังคงปรากฏอยู่จนกว่าคนใดคนหนึ่งได้รับชัยชนะ

3.2 แบบการร่วมมือ (Collaboration) หมายถึง วิธีการจัดการความขัดแย้งที่ต้องร่วมมือแก้ไขปัญห เพื่อหาทางออกให้ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจและปฏิบัติงานได้ตามต้องการ ซึ่งสามารถดำเนินงานโดยต่างก็ได้ประโยชน์ ซึ่งต้องเริ่มจากความเข้าใจ ความเข้าใจและไม่เอาเปรียบกัน

3.3 แบบการประนีประนอม (Compromise) หมายถึง วิธีการจัดการความขัดแย้งที่ลดความต้องการหรือเป้าหมายของตนเองลง เพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการบางส่วน และไม่ให้ความขัดแย้งขยายตัวมากกว่าเดิม

3.4 แบบการหลีกเลี่ยง (Avoidance) หมายถึง วิธีการจัดการความขัดแย้งที่ไม่ยอมรับและไม่เผชิญความจริงต่อปัญหาที่เกิดขึ้น โดยพยายามหลีกเลี่ยง ไม่ได้เถียงที่นำไปสู่การทะเลาะวิวาท หรือกระตุ้นให้ความขัดแย้งรุนแรงขึ้น

3.5 แบบการยอมให้ (Accommodation) หมายถึง วิธีการจัดการความขัดแย้งที่ต้องยินยอมปฏิบัติตามความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อลดความสูญเสียและความสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งหวังว่าความสัมพันธ์ที่มีระหว่างกันจะช่วยสร้างผลประโยชน์ให้ตนเองต่อไป

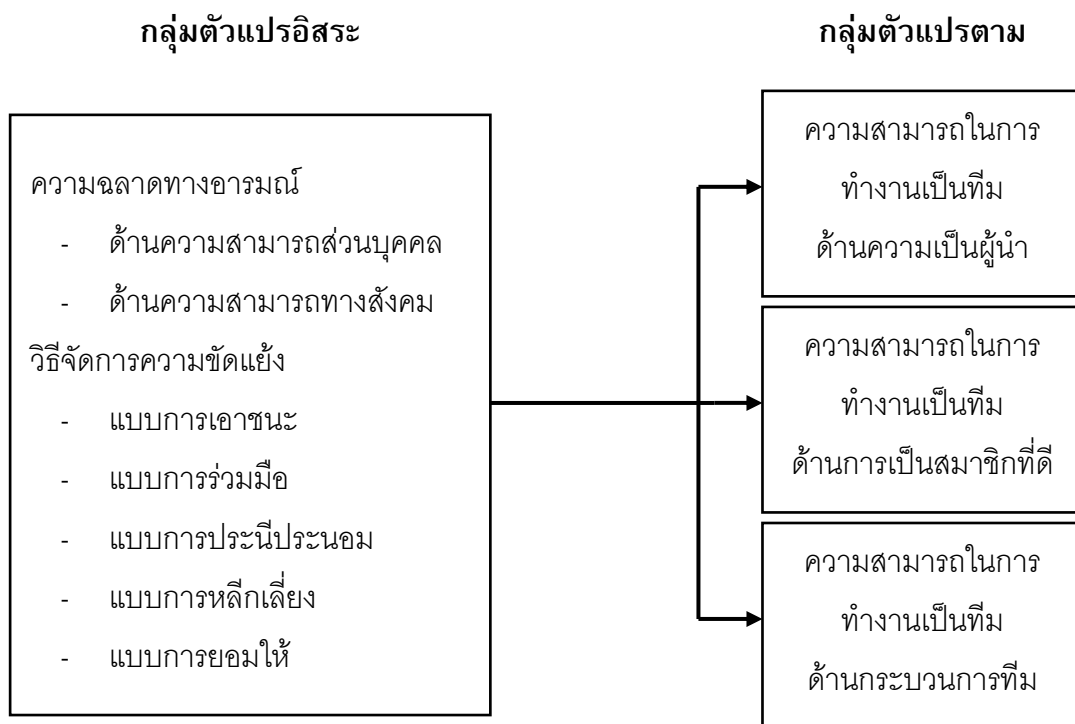
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และหาค่าน้ำหนักความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และวิถีจัดการความขัดแย้ง ที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมของนักเรียน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกตัวแปรอิสระด้วยวิธีการดังนี้

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกตัวแปรมาจากแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมน (Goleman. 1998) สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเอง เพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ โดยความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) คือ รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ขึ้นมา และผลของอารมณ์ที่จะตามมา มีความมั่นใจในความสามารถและคุณค่าของตนเอง ควบคุมและจัดการกับภาวะอารมณ์ด้านลบได้ มีความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบในการกระทำของตน มีการปรับตัวและเปิดใจกว้างยอมรับความคิดของผู้อื่น ส่วนที่ 2 ความสามารถทางสังคม (Social Competence) คือ มีความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล สามารถรับรู้และเข้าใจสถานการณ์ ความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม และสร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกในทีมได้ สามารถรับข้อมูลและส่งสารที่ชัดเจน น่าเชื่อถือ จากแนวคิดดังกล่าวเป็นสาเหตุที่ส่งผลให้บุคคลสามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิถีจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management) ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกตัวแปรมาจากแนวคิดการจัดการความขัดแย้งของโธมัส (Thomas. 1976) สรุปได้ว่า ความขัดแย้งมีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน และอนาคตของทีมงานตามเป้าหมาย จึงต้องจัดการความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่พอเหมาะ จะก่อให้เกิดประโยชน์และกระตุ้นการทำงานเป็นทีมให้ประสบความสำเร็จ โดยสามารถจำแนกวิถีจัดการความขัดแย้งออกเป็น 5 แบบ ดังนี้ การเอาชนะ (Competition) การร่วมมือ (Collaboration) การประนีประนอม (Compromise) การหลีกเลี่ยง (Avoidance) และการยอมให้ (Accommodation) ซึ่งจากวิถีจัดการความขัดแย้งในรูปแบบต่างๆ ทำให้บุคคลมีความสามารถทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยสามารถเลือกวิถีจัดการความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม

เมื่อทำการพิจารณาจากลักษณะต่างๆ ของตัวแปรแล้ว จึงกำหนดเป็นกลุ่มตัวแปรอิสระเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐานในการวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ตัวแปรปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ได้แก่ ด้านความสามารถส่วนบุคคล ด้านความสามารถทางสังคม และการจัดการความขัดแย้ง ได้แก่ แบบการเอาชนะ แบบการร่วมมือ แบบการประนีประนอม แบบการหลีกเลี่ยง แบบการยอมให้ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานเป็นทีมของนักเรียนด้านความเป็นผู้นำ ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านกระบวนการทีม

2. มีตัวแปรปัจจัยอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมของนักเรียนในด้านความเป็นผู้นำ ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านกระบวนการทีม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ที่มุ่งศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดสุพรรณบุรี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. การทำงานเป็นทีม

- 1.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม
- 1.2 ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม
- 1.3 หลักในการทำงานเป็นทีม
- 1.4 องค์ประกอบการทำงานเป็นทีม

2. ความฉลาดทางอารมณ์

- 2.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
- 2.3 ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์

3. วิธีการจัดการความขัดแย้ง

- 3.1 ธรรมชาติของความขัดแย้ง
- 3.2 ความหมายของความขัดแย้ง
- 3.3 สาเหตุของความขัดแย้ง
- 3.4 กระบวนการของความขัดแย้ง

4. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบตัวแปรตามหลายตัว(MMR)

- 4.1 ความหมายและนิยามของการวิเคราะห์ระดับมัลติแวลูเอท
- 4.2 แบบจำลองพื้นฐานของการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุระดับมัลติแวลูเอท
- 4.3 เกณฑ์อัตราส่วนไลกลีฮูด และสถิติเอฟของราวว์

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 5.1 งานวิจัยต่างประเทศ
- 5.2 งานวิจัยในประเทศ

1. การทำงานเป็นทีม

1.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม

ฟรานซิสและยัง (Francis; & Young. 1979: 8) ได้อธิบายว่า ทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลและผู้มีพลัง มีความผูกพันที่จะรับผิดชอบทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน สมาชิกในทีมเป็นผู้ร่วมกันทำงานได้ดี และรู้สึกเพลิดเพลินที่จะทำงานนั้น สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพสูง

เดวิส (Davis.1981: 466) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่า การที่กลุ่มบุคคลหนึ่งที่ทำกิจกรรมโดยมีการร่วมมือประสานงานกัน เพื่อที่จะหาทางพัฒนากิจกรรมนั้นให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นและเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้

เคซส์บอม (Kezsbom. 1990: 51) ได้อธิบายว่า ทีม หมายถึง การมอบหมายพิเศษให้กับกลุ่มบุคคล ซึ่งมีเป้าหมายร่วมและตระหนักถึงบทบาทที่ต้องพึ่งพากันในการปฏิบัติงาน และทราบว่าจะใช้ความสามารถที่มีอยู่ของแต่ละคนให้สัมพันธ์กันอย่างไร เพื่อรวมพลังกันนำความสำเร็จมาสู่งานที่ได้รับมอบหมาย

ปาร์คเกอร์ (Parker. 1990: 16) ได้อธิบายว่า ทีมเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์และต้องพึ่งพากันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ คนกลุ่มนี้มีเป้าหมายร่วมกันและยอมรับว่าวิธีเดียวที่จะทำงานให้สำเร็จ คือ การทำงานร่วมกัน

จอห์นสัน และ จอห์นสัน (Johnson; & Johnson. 1987: 435) ได้อธิบายว่า ทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันมารวมตัวกันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

วูดคอคและฟรานซิส (Woodcock; & Francis. 1994: 1) ได้อธิบายว่า ทีมเป็นกลุ่มบุคคลที่ต้องสัมพันธ์กันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ในทัศนะของ วูดคอคและฟรานซิส เห็นว่าบุคคลจำนวน 50 คน ไม่ใช่ทีม ถ้าเขาเหล่านั้นไม่มีความเกี่ยวข้องกันและไม่มีเป้าหมายร่วมกัน จะเป็นทีมต่อเมื่อสมาชิกมีกิจกรรมผูกพันกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ตัวอย่างเช่น พนักงานขายซึ่งมีเขตพื้นที่รับผิดชอบในการให้บริการ ได้เรียกตัวเองว่า “ทีมขาย” ถ้าพิจารณาตามความหมายข้างต้น พนักงานขายอาจจะไม่มีเป้าหมายร่วมกัน กล่าวคือ ต่างคนต่างขาย คนกลุ่มนี้จะไม่ใช่ทีม เมื่อไรที่พนักงานขายได้มากำหนดเป้าหมายร่วมกัน และทำงานด้วยกันเพื่อให้บรรลุยอดขายที่กำหนดไว้ ถึงจะเรียกได้ว่าเป็น “ทีมขาย” ตามความหมายที่อธิบายมาข้างต้น

ส่วนนักการศึกษาของไทยได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมไว้ดังนี้

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2532: 57) ได้ให้ความหมายของทีมงานไว้ว่า ทีมงานที่มีสมาชิกตั้งแต่สองคนขึ้นไป สมาชิกจะร่วมมือกันทำกิจกรรมการทำงาน เพื่อที่จะบรรลุความสำเร็จของภารกิจ

दनัย เทียนพุด (2533: 33) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่า กลุ่มบุคคลที่เข้ามาร่วมกันในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

วีระวัฒน์ พงษ์พะยอม (2533: 14) ได้ให้ความหมายของทีมงานไว้ว่า ทีมงาน หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน สมาชิกต้องเสียสละความเป็นส่วนตัว เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

ณรงค์ ฮ่อนาม (2535: 40) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่า คนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปช่วยกันทำงานชิ้นหนึ่งอย่างมีวิธีการ

ทศพร ประเสริฐสุข (2535: 22) ได้ให้ความหมายของการทำงานร่วมกันเป็นทีมว่า การที่บุคคลหลายคนมาทำงานด้วยกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างเดียวกันทุกคนในทีม มีใจตรงกันทำงานร่วมกันให้เต็มที่สุดฝีมือและประสานงานกันอย่างดี เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

สุชุม นวลสกุล (2536: 123) ได้กล่าวถึงความหมายของทีมงานไว้ว่า ทีมงาน หมายถึง การทำงานร่วมกันหลายๆ คน ซึ่งแต่ละคนต้องรู้หน้าที่ของตนอย่างชัดเจน

อำนวย แสงสว่าง (2540: 144) ได้กล่าวถึงความหมายของทีมงานไว้ว่า ทีมงาน หมายถึงกลุ่มบุคคลที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน เพื่อการทำงานร่วมกัน มีเป้าหมายเดียวกัน เพื่อต้องการความสำเร็จในการทำงาน

ทศนา เขมมณี (2545: 10) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่า การที่กลุ่มบุคคลเข้ามาร่วมกันปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ การมาร่วมกันปฏิบัติงานนี้จะ เป็นไปอย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จหรือไม่ เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยและองค์ประกอบหลาย ประการในการทำงานร่วมกัน การที่บุคคลมาร่วมกันเป็นกลุ่มและทำงานในลักษณะเป็นทีมนี้ไม่ใช่ เพียงแต่การนำบุคคลหลายๆ คนมารวมกันเท่านั้น การรวมกลุ่มที่มีลักษณะการทำงานเป็นทีม จำเป็นต้องประกอบไปด้วย การมีเป้าหมายร่วมกัน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การติดต่อสื่อสาร กันในกลุ่ม การประสานงานกันในกลุ่ม การตัดสินใจร่วมกัน การมีผลประโยชน์ร่วมกัน

ปราณี รามสูต และจรัส ดวงสุวรรณ (2545: 170) ได้กล่าวถึงความหมายของทำงานเป็นทีม คือ การทำงานเป็นกลุ่มประเภทหนึ่งซึ่งสมาชิกทุกคนของทีมงานจะมีบทบาทเฉพาะของตน ทุกบทบาท ต้องประสานกันและมีผลต่อกัน โดยมีเป้าหมายร่วมกันที่ความสำเร็จของงานนั้น

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2545: 273) ได้กล่าวถึงความหมายของทีมงานไว้ว่า ทีมงาน หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกัน ทุกคนมีจิตสำนึกถึงการทำงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบและมีเป้าหมายเพื่อ ความสำเร็จร่วมกัน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์ กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทุกคนใน ทีมมีบทบาทในการช่วยดำเนินงานของทีม และผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น

1.2 ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

ปัจจุบันทั้งในองค์การของรัฐและเอกชน ให้การยอมรับและนิยมนำการบริหารงานโดยยึดหลักการการทำงานร่วมกัน โดยการทำงานเป็นทีมมาใช้อย่างแพร่หลาย มีการสร้างทีมงานให้แข็งแกร่งเพื่อเน้นให้บุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญของกระบวนการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานนั้นๆ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้ โดยเฉพาะคนไทยแล้ว ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตไว้ว่ามีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะเหล่านี้เป็นอย่างยิ่ง เพราะคนไทยจำนวนมากยังขาดคุณสมบัติของการการทำงานร่วมกันหรือการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ดังคำกล่าวที่ว่า ธรรมชาติของคนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันว่า คนไทย 1 คน สามารถสู้กับคนชาติอื่นได้ถึง 3 คน แต่ถ้าให้คนไทย 10 คนสู้กับคนชาติอื่นเพียง 3 คนก็อาจจะแพ้เขาได้ คำกล่าวนี้อาจจะดูน่าขัน แต่เมื่อวิเคราะห์ดูแล้วความน่าขานี้แฝงไว้ด้วยความสำคัญซึ่งสามารถส่งผลต่างๆ ตั้งแต่ระดับกลุ่มคนเพียงไม่กี่คนจนถึงระดับชาติ จึงควรมีการศึกษาพิจารณากันดูอย่างลึกซึ้งกว้างขวาง และถ้าพิจารณาผิวเผินปัญหาดังกล่าวไม่น่าจะมีความสำคัญนัก แต่เมื่อพิจารณาให้ลึกลงไปจะเห็นว่าในการทำงานนั้นไม่ว่าจะเป็นระดับกลุ่มที่มีสมาชิกไปจนถึงระดับประเทศแล้ว จุดนี้นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะหากขาดความสามารถในการทำงานร่วมกันแล้วไม่ว่าจะตั้งวัตถุประสงค์ไว้สวยงามอย่างไร มีบุคลากรที่มีความรู้สูงมาก มีกำลังเงินที่พร้อมมูล แต่ความสามารถในการทำงานร่วมกันไม่มีก็ย่อมจะไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือทำได้ไม่ดีเท่าที่จะเป็น (ทศนา เขมมณี. 2545: 11)

จากข้อความนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมตั้งแต่ระดับเล็กจนถึงระดับชาติได้อย่างชัดเจน หากสังคมกลุ่มเล็กๆ ไม่สามารถที่จะร่วมงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วประเทศชาติซึ่งเป็นผลรวมของกลุ่มสังคมเล็กๆ เหล่านี้ก็คงไม่สามารถเจริญก้าวหน้าไปได้ นอกจากนี้ผู้บริหารและนักจิตวิทยาองค์การหลายคนก็เห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานเป็นทีมเป็นการระดมความคิดความสามารถที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลมาประสานสอดคล้องกัน และทำให้เกิดความรอบคอบในการคิดเมื่อประสานอย่างเหมาะสมก็จะช่วยให้การทำงานที่ต้องใช้ความสามารถหลายๆ ด้านดำเนินไปด้วยดี

จากความสำคัญของการทำงานเป็นทีมนี้เป็นเรื่องที่เห็นได้ทั่วไป แต่เพื่อให้เห็นถึงความจำเป็นอย่างเด่นชัด จึงรวบรวมเหตุผลมากล่าวให้เห็นอย่างชัดเจนดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีความจำกัดในเรื่องพลัง การทำงานใดๆ แต่เพียงคนเดียวให้สำเร็จนั้นย่อมเป็นการยาก โดยเฉพาะงานใหญ่แล้ว กำลังเพียงคนเดียวนั้นคงทำไม่ได้จำเป็นต้องพึ่งกำลังพึ่งแรงผู้อื่น ดังคำสุภาษิตโบราณกล่าวไว้ว่า งานใดหากเหลือกำลังลาภ ให้ออกปากบอกเขาช่วยแบกหาม ดังนั้นการทำงานเป็นทีมจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นโดยเฉพาะในการทำงานใหญ่ๆ หรือสลับซับซ้อน

2. มนุษย์ทุกคนมีความจำกัดและความแตกต่างกันในเรื่องสติปัญญา ความสามารถ การคิด จะทำการงานใดๆ หัวเดียวย่อมสู้หลายหัวไม่ได้ เพราะหลายหัวสามารถช่วยกันคิดช่วยกันดูแลได้ กว้างขวาง และรอบคอบขึ้น

3. มนุษย์เป็นสัตว์สังคม อยู่อย่างโดดเดี่ยวเพียงลำพังไม่ได้ จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การที่มนุษย์ได้ชื่อว่าเป็นสัตว์สังคมนี้ก็เพราะมนุษย์มีความต้องการที่จะปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น การที่มนุษย์มีโอกาสที่จะอยู่และทำงานร่วมกับผู้อื่นจึงเป็นการสนองความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นของมนุษย์

4. ลักษณะของสังคมปัจจุบัน เป็นสังคมที่ต้องมีการทำงานร่วมกันในทุกระดับและทุกองค์การ หากเราไม่มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมแล้วก็จะเกิดปัญหาไปในทุกระดับและทุกองค์การ เป็นอุปสรรคต่อความเป็นอยู่ และความเจริญก้าวหน้าของสถาบันและของประเทศ การทำงานเป็นทีมให้ผลงานที่ดีกว่าการทำงานแบบต่างคนต่างทำ

5. การที่บุคคลได้มีโอกาสสามารถกลุ่มกันทำงานเป็นทีมนี้ ช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้จากผู้อื่นเกิดความเจริญงอกงามแห่งตนขึ้น ในขณะที่เดียวกันความเจริญส่วนบุคคลก็จะส่งผลให้กลุ่มเจริญงอกงามตามไปด้วย

จากเหตุผลทั้ง 5 ประการ ดังกล่าวแสดงให้เห็นความจำเป็นและความสำคัญของการทำงานเป็นทีม หากมีการฝึกฝนปฏิบัติตนให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วยังมีประโยชน์ต่อตนเองและสังคมส่วนรวม (ทิตนา เขมมณี. 2545: 3)

1.3 หลักการในการทำงานเป็นทีม

ทีมงานประกอบไปด้วยกลุ่มบุคคลหลายประเภท ซึ่งมีความแตกต่างในด้านความคิด ความเป็นอยู่ ความสามารถ ภูมิหลัง วิธีการเข้าถึงปัญหาและสิ่งต่างๆ อีกมากมาย ดังนั้นหากกลุ่มบุคคลหรือทีมงานเหล่านี้ต้องมาทำงานร่วมกันหรือทำงานเป็นทีม ในกิจกรรมหนึ่งกิจกรรมใดในองค์การแล้ว หากการปฏิบัติหน้าที่นั้นไม่คำนึงถึงหลักการในการทำงานเป็นทีมย่อมจะไม่ประสบผลสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เพราะหลักการทำงานเป็นทีมเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงแนวทางการปฏิบัติ และหน้าที่รับผิดชอบของผู้อยู่ในทีมได้ช่วยให้การทำงานเป็นทีมดำเนินไปอย่างราบรื่นเกิดประสิทธิผล มีผู้แสดงทัศนะหลายท่านดังนี้

วานีย์ (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535: 154-155; อ้างอิงจาก Varney. 1977) ได้เสนอหลักการทำงานเป็นทีมไว้ คือ

1. บทบาทของสมาชิกแต่ละคนในทีม มีความเข้าใจดีต่อกัน
2. เข้าใจทักษะของทีมบทบาททั้งหมด ในหน้าที่ขององค์การ
3. เพิ่มการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกทุกคนในทีมเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ซึ่ง

ทำให้กลุ่มมีประสิทธิภาพ

4. มีการสนับสนุนระหว่างสมาชิกในกลุ่มด้วยกันเป็นอย่างมาก
5. เข้าใจในกระบวนการกลุ่ม พฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ภายในกลุ่มเพื่อทำงานด้วยกันอย่างใกล้ชิด
6. มีแนวทางการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการแก้ปัญหาต่างๆ เป็นทีมไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน
7. ความสามารถในการใช้ความคิดที่แตกต่างกันให้เกิดประโยชน์มากกว่าทำลาย
8. มีความร่วมมือประสานงานระหว่างสมาชิกด้วยกัน ลดการแข่งขันเพื่อเอาชนะกัน
9. การเพิ่มสมรรถภาพของกลุ่มในการทำงานร่วมกันกับกลุ่มอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
10. มีความรู้สึกในด้านบวกต่อกันและกันระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม

นอกจากนี้นักการศึกษาไทยได้ให้หลักการทำงานเป็นทีมไว้ ดังนี้

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2536: 41-46) ได้ให้หลักการปฏิบัติในการทำงานเป็นทีมไว้ดังนี้

1. ทีมต้องมีอุดมการณ์ที่แน่นอนซึ่งสมาชิกทุกคนยอมรับ
2. ถือความถูกต้องซึ่งไม่จำเป็นต้องถูกต้องใจ
3. ประนีประนอมโดยมีน้ำใจของความร่วมมือ เพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน
4. อภัยซึ่งกันและกัน
5. อย่าพยายามเอาเปรียบกัน
6. ถือว่าทุกคนมีความสำคัญเท่ากัน
7. เคารพในสิทธิและเสรีภาพส่วนตัวของผู้อื่น
8. อย่าเด่นแต่คนเดียวต้องเด่นทั้งทีม
9. ถือว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นของธรรมดา
10. เมื่อมีปัญหาหรือไม่พอใจอะไรอย่าเก็บไว้หรือนำไปพูดลับหลัง แต่ให้นำปัญหานั้นมาพูดกันให้เข้าใจ
11. รู้จักแบ่งงานและประสานงานกัน
12. มีความคิดเป็นอิสระในการทำงานพอสมควร
13. ต้องปฏิบัติตามกฎหรือระเบียบของทีมอย่างเคร่งครัด
14. ยอมรับผิดเมื่อทำผิด
15. เมื่อมีการขัดแย้งกันในกลุ่มให้ถือว่าเป็นการมองปัญหาคนละด้าน

นอกจากนี้ สุพัตรา สุภาพ (2536: 102-103) ได้กล่าวว่าหัวใจของการทำงานเป็นทีมต้องรู้จักคนและรู้จักงาน โดยมีลักษณะดังนี้

1. การให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน
2. มีการวางแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้สมาชิกจะได้รู้ว่าต้องทำตามขั้นตอนอย่างไร
3. เข้าใจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานว่าเป็นอย่างไร และต้องพยายามช่วยทำทุกอย่างให้เป้าหมายขององค์กรนั้นสัมฤทธิ์ผล
4. มีการติดต่อสื่อสารที่ดีในระหว่างสมาชิกและติดต่อกับภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. แบ่งงานให้แก่แต่ละคนรับผิดชอบเพื่องานจะได้ไม่ซับซ้อน
6. การให้สมาชิกร่วมตัดสินใจเพื่อสร้างความผูกพันและความรับผิดชอบร่วมกัน
7. ให้กลุ่มมีความผูกพันยึดเหนี่ยวให้มีความรู้สึกเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
8. แบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน
9. ทุกคนในทีมควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อช่วยกันหาทางแก้ไขการปฏิบัติงานจะได้ดีขึ้น
10. ให้คนมีอารมณ์เหมือนๆ กันอยู่ด้วยกัน กลุ่มจะได้มีพลัง
11. เลือกสรรสมาชิกที่มีความสามารถเพื่อช่วยกันทำงานให้มีประสิทธิภาพ
12. สร้างแรงจูงใจแต่ละคนได้ถูกต้อง ไม่ว่าจะทำงานเพื่อความพอใจหรือความมั่นคง
13. เข้าใจบทบาทของคนว่าต้องทำอะไรบ้างโดยไม่ก้าวก่ายผู้อื่น
14. สามารถใช้ข้อขัดแย้งเป็นเชิงสร้างสรรค์มากกว่าทำลาย
15. ส่งเสริมให้กลุ่มสามารถทำงานร่วมกับกลุ่มอื่นได้
16. สนับสนุนกันและกันในระหว่างสมาชิกของกลุ่มโดยไม่ดูถูกดูหมิ่นกัน

จากแนวคิดข้างต้นสรุปหลักการทำงานเป็นทีมได้ดังนี้คือ มีการกำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ร่วมกันให้เป็นไปอย่างชัดเจน สมาชิกทุกคนยอมรับและรับผิดชอบในเป้าหมายนั้น จำนวนสมาชิกมีพอสมควรที่จะทำความเข้าใจติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกทั่วถึง มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีความไว้วางใจ เชื่อใจ ร่วมมือร่วมใจและประสานงานกันระหว่างสมาชิก มีการยอมรับสนับสนุนซึ่งกันและกัน ในด้านความคิดต้องร่วมมือกันแก้ปัญหาและตัดสินใจเกี่ยวกับงาน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อให้การทำงานเป็นทีมดำเนินไปอย่างราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ทีมต้องการได้อย่างประสบความสำเร็จ

ขั้นตอนการทำงานเป็นทีม

ในการทำงานเป็นทีมนั้นนอกจากหลักการและแนวคิดที่ควรทราบแล้ว ยังมีการจัดตั้ง คณะกรรมการ คณะทำงาน คณะอนุกรรมการหรือทีมงานที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่นใดก็ตาม ทั้งใน โรงเรียน มหาวิทยาลัย หรือองค์การต่างๆ แต่มีลักษณะธรรมชาติของการรวมกลุ่มบุคคลมาร่วมกัน ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งที่ได้รับมอบหมายและทำงานร่วมกันในลักษณะทีมงาน ในกรณีดังกล่าวนี้ ผลงานที่คาดหวังจากกลุ่มนั้นมีค่อนข้างแน่นอนชัดเจนกลุ่มหรือทีมงานจะต้องใช้กระบวนการกลุ่มและพัฒนาทีมของตนไปพร้อมกับการมุ่งให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งกลุ่มหรือทีมงานนั้นขึ้น ดังนั้นขั้นตอนในการดำเนินงานที่มีส่วนช่วยให้กลุ่มทำงานไปได้ทันทีและมีการพัฒนากลุ่มไปด้วยในตัว (อุทัย บุญประเสริฐ, 2532: 73-75) ประกอบด้วย

1. การศึกษาปัญหาหรือการกำหนดภารกิจงานและกำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติให้ชัดเจน โดยการดำเนินการให้กลุ่มศึกษาปัญหา หรือวิเคราะห์งานที่ได้รับมอบหมายร่วมกันและพิจารณา วิเคราะห์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ต้องปฏิบัติในทีมทำให้ทุกคนเข้าใจตรงกันและกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน
2. การวางแผนการทำงาน โดยการนำเป้าหมายการทำงานมาวางแผนล่วงหน้าโดยการวางแผนปฏิบัติกำหนดขั้นตอนก่อนหลังและกิจกรรมเฉพาะในการทำงานแต่ละขั้นตอน กำหนด ผู้รับผิดชอบผู้ดูแลและผู้ปฏิบัติ กำหนดปัจจัยที่จำเป็น กำหนดระยะเวลาปฏิบัติและระยะเวลาเสร็จของงานหรือกิจกรรม
3. กำหนดแบ่งงานและการกระจายงานให้แก่สมาชิกในทีมงาน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้รับผิดชอบดูแลการปฏิบัติและผู้ร่วมปฏิบัติ โดยต้องกำหนดเรื่องคนรับผิดชอบและคนปฏิบัติในทีมงานให้แน่ชัดลงถึงรายบุคคล เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการประสานงาน
4. การลงมือปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือตามแผนที่ได้ปรับปรุงไว้
5. มีการติดตามและสนับสนุนการปฏิบัติในลักษณะการนิเทศติดตามผลควบคุมคืบกันไปในตัว ส่วนหนึ่งจะมีการสอนงานการช่วยเหลือปรับปรุงแก้ไข เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นและงานบรรลุเป้าหมาย
6. มีการประเมินขั้นสุดท้ายอยู่เสมอ เพื่อเป็นกรอบกำกับการติดตามผลการดำเนินงานและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน พร้อมกับการปรับปรุงการทำงานและสรุปผลการปฏิบัติงานทั้งหมด เพื่อรายงานผลต่อผู้มอบหมายในความสำเร็จของทีมงาน

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2536: 41-46) ได้กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมมีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการทำงาน
2. รวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบปัญหาของงานและรวบรวม

รายละเอียดที่ต้องการใช้ก่อนลงมือทำงาน

3. กำหนด คือ รู้ว่าจะต้องทำอะไรกำหนดให้ชัดเจนเป็นข้อๆ และมีการแบ่งงานกันตามความสามารถและความถนัดของแต่ละคน
4. วางแผนกำหนดทางเลือกที่จะปฏิบัติให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ไว้หลายๆ ทาง หาข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือกเปรียบเทียบกัน เลือกเอาทางที่ดีที่สุดมาวางแผนปฏิบัติและปฏิบัติตามแผนที่วางไว้
5. ทบทวนผลการดำเนินงานเมื่องานเสร็จแล้วสรุปผลการพิจารณาใหม่ว่างานที่ทำไว้ได้ผลดีเพียงใด ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อจะได้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานครั้งต่อไปให้ดีขึ้น

เรียม ศรีทอง (2542: 308) กล่าวว่าการทำงานเป็นทีมประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดระเบียบในการทำงาน ได้แก่
 - 1.1 กำหนดวัตถุประสงค์และวางเป้าหมาย
 - 1.2 กำหนดหลักเกณฑ์หรือข้อตกลงในการทำงาน
 - 1.3 ดำเนินงานตามหลักเกณฑ์
2. ขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีระเบียบ ได้แก่
 - 2.1 ทำความเข้าใจกับจุดมุ่งหมาย
 - 2.2 รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
 - 2.3 วิเคราะห์ข้อมูล
 - 2.4 อธิบายและแสวงหาวิธีการจัดการหรือแก้ไข
 - 2.5 ตัดสินใจร่วมกันในการเลือกวิธีการที่ดีที่สุด
 - 2.6 วางแผนและกำหนดบทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
 - 2.7 กำหนดวิธีการและประเมินผล
3. ลงมือทำงาน ได้แก่
 - 3.1 ปฏิบัติตามหน้าที่และบทบาทที่ตกลงกันได้
 - 3.2 ติดตาม สอนงาน และประเมินผลทุกระยะ

การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ในการทำงานเป็นทีม นั้น สิ่งสำคัญที่จะทำให้ทีมงานหรือองค์กรนั้นๆ บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการนั้นคือ องค์ประกอบต่างๆ ของทีมงาน เช่น สมาชิกของทีม ภาวะผู้นำ เป้าหมาย กระบวนการทำงาน หรือวิธีการทำงาน การติดต่อสื่อสาร เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นแนวทางในการสร้าง

ทีมงานให้มีประสิทธิภาพสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด ดังนั้น จึงมีนักการศึกษาหลายคนที่ได้สรุปและรวบรวมลักษณะทีมงานที่มีประสิทธิภาพดังเช่น

จิตรวี (นามแฝง) (2537: 19-28) ได้กล่าวถึงลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพไว้ดังต่อไปนี้

1. มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน สมาชิกในทีมทุกคนเข้าใจและยอมรับในภารกิจหรือเป้าหมายของการพัฒนาและทราบอย่างแน่ชัดเกี่ยวกับวาระการประชุมงานที่ได้รับมอบหมาย
2. มีบรรยากาศที่เป็นกันเอง สมาชิกของทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะมีความสุขที่ได้อยู่ด้วยกัน พวกเขาจะสื่อสารกันอย่างง่าย ๆ และมีอารมณ์ขันเพื่อสร้างสรวงศ์บรรยากาศที่ผ่อนคลาย สมาชิกมักจะรวมตัวกันทั้งก่อนและหลังเวลาประชุมเพื่อคุยกันเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงาน พวกเขาจะเสนอที่จะให้ความช่วยเหลือโดยไม่ต้องรอให้ถูกขอเสียก่อนและมีความเต็มใจที่จะแบ่งความสำเร็จของงานให้กับสมาชิกคนอื่นภายในทีม
3. การมีส่วนร่วม สมาชิกแต่ละคนจะมีส่วนร่วมในการช่วยให้ทีมบรรลุภารกิจหรือเป้าหมายของทีม โดยงานที่แต่ละคนทำนั้นอาจไม่เท่ากันหรือไม่เหมือนกัน
4. การรับฟังสมาชิกแต่ละคนในทีมต้องมีความสามารถในการฟัง ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่สุด สำหรับทีมงานที่มีประสิทธิภาพ พวกเขาจะรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นอย่างดีโดยไม่มีการวิจารณ์ความเห็นเหล่านั้น พวกเขายอมรับความคิดของสมาชิกอื่นและแสดงความสนใจในสิ่งที่สมาชิกคนอื่นพูด
5. การแสดงความคิดเห็น โดยสมาชิกของทีมงานจะสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ความหลากหลายทางความคิดคือพลังของทีม ทีมที่มีประสิทธิภาพจะใช้ทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อจัดการความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งใช้ทักษะนั้นในการเพิ่มความรักในหมู่คณะด้วยบรรยากาศที่สนับสนุนการแสดงความคิดเห็น ผู้เจริญแล้วสามารถสร้างขึ้นมาโดยอาศัยความยืดหยุ่น ความเป็นผู้มีเหตุผลและความเป็นผู้มีอารมณ์ขันของเหล่าสมาชิก
6. การลงประชามติ การลงประชามติต้องการเอกภาพแต่ก็ไม่ถึงกับต้องเป็นเอกฉันท์ เราจะบรรลุประชามติได้เมื่อสมาชิกทุกคนเห็นพ้องต้องกันกับผลการตัดสินใจ โดยสมาชิกจะต้องมีความตั้งใจไว้ก่อนแล้วว่าจะได้การสนับสนุนผลการตัดสินใจ ไม่ว่าผลจะออกมาในรูปแบบใดก็ตาม
7. มีการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ทีมจะสื่อสารกันอย่างเปิดเผยได้ สมาชิกจะต้องมีความเชื่อใจซึ่งกันและกัน ซึ่งการเชื่อใจต้องอาศัยเวลาในการสร้างพอควร สมาชิกของทีมงานจะช่วยส่งเสริมให้มีการสื่อสารกันอย่างเปิดเผยด้วยการทำตนให้เป็นคนที่เชื่อถือได้และไม่ตอบโต้พฤติกรรมดังกล่าวด้วยการวิจารณ์พฤติกรรมนั้น
8. มีบทบาทหน้าที่และการแจกแจงงานที่แจ่มชัด การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของทีมงาน

นั้นจะต้องประกอบไปด้วยงานหลายอย่างที่เกี่ยวข้อกัน ดังนั้นความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับผลที่ต้องการจากงานของแต่ละคนจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ บทบาทหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคนจะต้องชัดเจนในการตัดสินใจต้องมีความเด็ดขาดเฉียบคม และมีการวางแผนปฏิบัติเพื่อรองรับการตัดสินใจนั้นสมาชิกแต่ละคนรับผิดชอบงานที่ได้รับแบ่งอย่างเต็มใจและช่วยผู้อื่นในโอกาสอันควร

9. มีการกระจายความเป็นผู้นำ สมาชิกแต่ละคนจะมีความสำนึกที่จะพยายามทำงานให้ได้ตามที่ทีมต้องการ เพราะถ้าทีมล้มเหลวแล้วทุกคนก็ล้มเหลวตามไปด้วย ผู้นำของทีมหรือผู้ประสานงานมีหน้าที่รับผิดชอบทางด้านบริหารและงานสำนักงานเท่านั้น ส่วนหน้าที่อื่นๆ จะเป็นของสมาชิกคนอื่น ซึ่งเป็นใครทำอะไรนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของแต่ละคนหรือขึ้นอยู่กับความต้องการของทีม

10. ความสัมพันธ์ภายนอก ทีมที่มีคุณภาพจะสื่อสารให้ผู้อื่นทราบความสำเร็จของทีมเพื่อเป็นการสร้างเครดิต นอกจากนี้ยังสร้างข่ายงานการติดต่อกับภายนอกทีมอีกด้วย เช่น สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้จัดการแผนก ซึ่งสามารถให้ข้อมูลย้อนหลัง ให้ทรัพยากรหรือให้การช่วยเหลือใดๆ กับทีม

11. ประกอบด้วยสมาชิกที่มีลักษณะแตกต่างกัน ทีมที่ประสบความสำเร็จที่สุดจะประกอบด้วยสมาชิกที่มีความสามารถและมีบุคลิกที่แตกต่างกัน มีความหลากหลายในการประชุมของทีม ทุกคนจะมีความรู้สึกที่ตนเองก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จ

เรียม ศรีทอง (2542: 309) การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพพิจารณาจากสภาพต่างๆ ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่

- 1.1 สมาชิกในทีมงานใกล้ชิดกัน หรือพบกันบ่อยๆ
- 1.2 สมาชิกในทีมงานมีลักษณะการทำงานที่เหมาะสม

2. ด้านเป้าหมาย ได้แก่

- 2.1 สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- 2.2 สมาชิกทุกคนเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจน
- 2.3 มีความเห็นพ้องกันในวัตถุประสงค์

3. ด้านบทบาท ได้แก่

- 3.1 สมาชิกทำบทบาทหน้าที่อย่างสมบูรณ์
- 3.2 สมาชิกให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
- 3.3 ผู้นำมีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่

4. ด้านวิธีการทำงาน ได้แก่

- 4.1 ตัดสินใจด้วยมติของกลุ่มอย่างมีเหตุผล
- 4.2 สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการประชุมหรือการทำ

กิจกรรมต่างๆ

4.3 สมาชิกแสดงบทบาทผู้พูดและผู้ฟังที่ดี

4.4 ผู้นำให้ข้อมูลย้อนกลับแก่สมาชิกทุกคนอย่างสม่ำเสมอ

4.5 มีการกำหนดภารกิจสำคัญและวิธีการสื่อสารที่ทำให้เกิดความเข้าใจชัดเจน

5. ด้านความเหนียวแน่นของทีม ได้แก่

5.1 มีความเป็นเอกลักษณ์ ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

5.2 มีความอดกลั้นต่อความขัดแย้ง และแสวงหาแนวทางแก้ไขความขัดแย้งร่วมกัน

5.3 สมาชิกทุกคนให้ความสนับสนุนซึ่งกันและกัน

5.4 บรรยากาศในการทำงานดี

พอตเตอร์ (ณรงค์ ฮ่อนาม. 2535: 40-47; อ้างอิงจาก Potter) ได้เสนอองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพไว้ 5 ประการดังนี้คือ

1. ความไว้วางใจ (trust) หมายถึง ความเห็นอกเห็นใจเพื่อสมาชิกในทีม
2. การสื่อสารอย่างเปิดเผย (opened communication) หมายถึง การสื่อสารกันอย่างเปิดเผย สมาชิกทุกคนในทีมมีการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ชัดแจ้งรับรู้ และทราบข้อมูลต่างๆ ของทีมงาน
3. การเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง (confrontation of conflicts) หมายถึง สมาชิกทุกคนในทีมต่างตระหนักและมุ่งในการแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล โดยใช้สติและปัญญาเพื่อความสำเร็จของทีมงาน
4. การจัดการให้การทำงานเป็นทีมเป็นไปตามกระบวนการทำงาน (maximization of collaboration and teamwork) หมายถึง การเป็นทีมประสานงานกัน ร่วมมือร่วมใจและสมาชิกได้ปฏิบัติงานหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มที่เต็มกำลังความสามารถมากที่สุด
5. การสร้างหรือการพัฒนาทีมงานให้มีชีวิตชีวา (capacity of revitalization) หมายถึง การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

วารนีย์ (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535: 143-144; อ้างอิงจาก Varney.1977) ได้เสนอแนวทางในการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. กำหนดบทบาทของสมาชิกในทีม ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกันในทีม
2. ให้ทุกคนเข้าใจลักษณะของทีมและบทบาทของทีมในองค์การ
3. จัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกทุกคนในทีม เพื่อการประสานงานให้กลุ่มมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
4. มีการสนับสนุนการทำงานระหว่างสมาชิกด้วยกัน
5. สร้างความเข้าใจในกระบวนการกลุ่ม พฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลงภายในกลุ่ม

6. มีการทำงานร่วมกัน

7. สร้างความร่วมมือระหว่างสมาชิกในทีมและการแข่งขันเพื่อเอาชนะกัน

8. เพิ่มสมรรถภาพในการทำงานร่วมกับกลุ่มอื่น

9. สร้างความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีม

โอบูส วาริรักษ์ (2535: 17-19) ได้แบ่งแยกองค์ประกอบในการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพไว้ 7 ประการ คือ

1. การมีอุดมการณ์ร่วมกัน หมายถึง สมาชิกร่วมทีมทุกคนมีปณิธานหรือความมุ่งหมายในการทำงานสอดคล้องใกล้เคียงกัน ทั้งในด้านรูปธรรม (ผลประโยชน์ตอบแทน) และนามธรรม (ความพอใจ)

2. มีฐานความคิดและความรู้เกี่ยวกับงานร่วมกัน ทั้งโครงสร้างของงาน แนวความคิด เนื้อหา ข้อมูล วิธีดำเนินการและผลงานที่จะออกมาเพื่อนำไปสู่การดำเนินการที่สอดคล้อง

3. มีวิธีการไปสู่เป้าหมายร่วมกันสมาชิกทุกคนจะต้องการรู้ว่ทีมกำลังทำอะไร และสมาชิกทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วางแผน เป้าหมายและรูปแบบของวิธีการไปสู่เป้าหมาย

4. มีผู้ที่เหมาะสมและเป็นศูนย์กลางของปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก

5. การสื่อสารที่ดีระหว่างสมาชิกในทีมควรสื่อความหมายกันอย่างง่าย ๆ ไม่เป็นทางการ

6. มีมาตรฐานการทำงานร่วมกัน หมายถึง การมีระบบมีกฎเกณฑ์ กติกา มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพงานร่วมกัน มีการตรวจสอบประเมินผลงานอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่ตลอดเวลา

7. มีความรับผิดชอบร่วมกัน มองเห็นความสำคัญในผลงานของทีมเหมือนกับความสำเร็จของตนเอง ผลงานที่ปรากฏทุกคนต้องเกิดความรู้สึกที่จะรับผิดชอบทั้งหมดของงานและทั้งหมดของทีมงาน

พนม ลิ้มอารีย์ (2539: 78-86) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. การยึดเหนี่ยวและผลผลิตของทีมงาน ทำให้สมาชิกมีความภาคภูมิใจและพยายามรักษาชื่อเสียงของทีมงาน จึงร่วมมือกันทำงานอย่างเต็มที่

2. ขนาดของทีมงาน พบว่า เมื่อมีสมาชิกเพิ่มเข้ามาไม่ได้ทำให้ทีมงานดีขึ้นแต่อาจไปลดสมรรถนะในการทำงานลงก็ได้ ทีมงานขนาดเล็กจะมีการยึดเหนี่ยวกันสูง มีความสามัคคีและอิสระในการแสดงออก ส่วนทีมงานขนาดใหญ่จะมีประโยชน์ในแง่ความคิดที่หลากหลาย

3. เป้าหมายของทีมงาน ทีมงานต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน สมาชิกทุกคนเข้าใจตรงกันและต้องเป็นเป้าหมายของสมาชิกด้วย จึงจะช่วยนำทีมงานไปสู่เป้าหมายนั้นได้

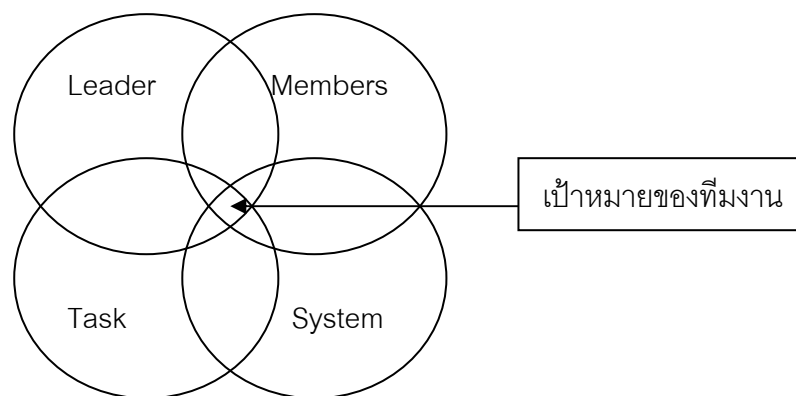
4. ค่านิยมและบรรทัดฐาน คือ ความเชื่อ ความปรารถนาของคนและพฤติกรรมที่คาดหวังซึ่งต้องมีความคล้ายคลึงกันในที่ทีมงานและสมาชิกถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเคร่งครัด สมาชิกได้แสดงบทบาทไปตามสภาพของตนเอง ทีมงานจึงจะประสบความสำเร็จและสมาชิกก็จะมีคามพึงพอใจ

5. ลักษณะของสมาชิก สมาชิกควรมีความคล้ายคลึงกันทั้งเจตคติและความเชื่อ หากได้สมาชิกที่มีความแตกต่างกันจะทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน

6. ผู้นำ ถ้าเป็นผู้นำอัตตาธิปไตย สมาชิกจะไม่แสดงออกและมีความก้าวร้าว อีกทั้งยังต้องพึ่งพาผู้นำอยู่เสมอ ดังนั้นควรเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยที่สมาชิกมีความพึงพอใจ ผลผลิตจะมีคุณภาพสูง ซึ่งถ้าเป็นผู้นำแบบเสรีก็จะมีผลเสียอีก เพราะสมาชิกจะแสดงออกอย่างเปิดเผย ไม่เอาใจใส่ต่อการทำงาน

7. การติดต่อสื่อสาร มีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนและเสนอความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผย

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2545: 286-288) เพื่อให้งานสำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้น ในการทำงานเป็นทีมจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจระหว่างผู้นำ หรือหัวหน้างานกับสมาชิกในที่ทีมงาน โดยมีการจัดระบบงานที่ดี สำหรับเทคนิคการทำงานเป็นทีม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ผู้นำ (Leader) , สมาชิก (Members) , งาน (Task) และระบบ (System) นำเสนอในรายละเอียดต่อไปนี้



ภาพประกอบ 2 แสดงถึงองค์ประกอบ 4 ด้าน ของเทคนิคการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

จากภาพประกอบ 2 ได้เน้นว่าการทำงานเป็นทีมจะมีประสิทธิภาพได้นั้นต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

1. ผู้นำ (Leader) จะต้องมีความรู้คุณลักษณะผู้นำที่ดี (Good Leader) และมีความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ ฉลาด , มีลักษณะเป็นผู้ใหญ่ , มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี เข้ากับสมาชิกและเพื่อนร่วมงานได้ดี มีความเป็นกันเอง มีน้ำใจ โดยยึดหลักของมนุษยสัมพันธ์ คือ ทำให้ทุกคนในทีมงานมีความสุข (Happy) , ให้เกียรติและให้การยอมรับแก่เพื่อนร่วมงานไม่ข่มขู่หรือดูถูกเพื่อน

ร่วมงาน (Acceptable) , ให้ทุกคนในทีมงานได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน (Productivity) เมื่อผู้นำทราบอะไรก็ควรแบ่งปันให้สมาชิกได้รับทราบโดยทั่วกัน ผู้นำได้รับผลประโยชน์อื่นใด ก็ควรให้สมาชิกได้รับส่วนแบ่งหรือผลประโยชน์ตอบแทนอย่างมีเหตุผลตามความเหมาะสมด้วย

2. สมาชิก ในทีมงานจะต้องยึดถือคุณลักษณะที่สำคัญประจำตัว 3 ประการ คือ

2.1 มีความเต็มใจในการทำงาน (Willing to work) ย่อมจะช่วยให้การทำงานเป็นทีมบรรลุผลสำเร็จได้ งานจะดีมีคุณภาพตามหลักการการประกันคุณภาพได้

2.2 มีทักษะในการทำงาน (Skill to work) เมื่อสมาชิกมีทักษะในการทำงาน ย่อมจะช่วยให้การทำงานเป็นทีมมีความคล่องตัว ทำงานได้ตามเป้าหมาย และทันเวลาตามกำหนด มีโอกาสจะพัฒนาคุณภาพของงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2.3 มีมนุษยสัมพันธ์ดี (Human Relation) ตามหลักการมนุษยสัมพันธ์ คือ

2.3.1 ส่งเสริมให้ทุกคนในทีมงานมีความสุข ทั้งหัวหน้าทีมและสมาชิกในทีม ตลอดจนผู้บริหารหรือผู้นำในองค์กร โดยทุกคนตั้งใจทำงานให้ดีมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพตามหลักประกันคุณภาพได้

2.3.2 ให้เกียรติและให้การยอมรับนับถือในหัวหน้า หรือผู้นำ รวมทั้งเพื่อนสมาชิกในทีมงาน รู้จักเกรงใจ ขอบคุณ ขอโทษ ขออภัย เป็นคำกล่าวที่ทำได้อัตโนมัติ

2.3.3 สนับสนุนการแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน เพื่อให้องค์กรอยู่ได้ และพัฒนาต่อไป

3. งาน (Task) ทีมงานจะต้องจัดสรรงานให้ลงตัว คือ

3.1 กำหนดเป้าหมายของงานให้ชัดเจน

3.2 กำหนดวันเวลา การปฏิบัติงาน โดยกำหนดวันเวลาแล้วเสร็จให้แน่นอน

4. ระบบงาน (System) ผู้นำจะต้องจัดระบบงานให้ดี ได้แก่

4.1 กำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานให้ชัดเจน

4.2 แบ่งงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ

4.3 จัดระบบการสื่อสารที่ดี จัดเป็นการสื่อสาร 2 ทาง

4.4 จัดระบบการบริหารงานแบบการจัดการคุณภาพรวม

4.5 จัดให้มีการประชุมตามวัน เวลา ที่กำหนดเป็นประจำ

4.6 จัดให้มีระบบการประเมินผลที่ดี

อุปสรรคในการทำงานเป็นทีม

ในการทำงานใดๆ ในองค์กรย่อมมีปัญหาอุปสรรคต่อการทำงานอย่างแน่นอน โดยเฉพาะการทำงานเป็นทีมซึ่งประกอบด้วยคนหลายๆ คนมาทำงานร่วมกัน องค์กรประกอบต่างๆ ที่หลากหลายในการ

ทำงานเป็นทีม หรือความสลับซับซ้อนขององค์การหรือของหน่วยงานซึ่งอาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมและความหลากหลายของสมาชิก อีกทั้งกระบวนการทำงานเป็นทีมซึ่งจำเป็นต้องคำนึงถึงอุปสรรคอันนำมาซึ่งการขัดขวางต่อการทำงานไม่ให้อรรถประโยชน์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นเพื่อหามาตรการและแนวทางแก้ไขจึงได้ศึกษาและรวบรวมอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในทีมงาน ดังนี้

ทศพร ประเสริฐสุข (2535: 110-111) ได้รวบรวมปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดจากผู้นำทีมหรือหัวหน้าทีม ดังนี้

1. ขาดการวางแผนหรือแนวทางการปฏิบัติที่มั่นใจหรือขาดการวางแผนร่วมกันแต่แรก
2. ไม่มีการจัดสายงานให้ชัดเจนและเหมาะสม ทำให้เกิดความสับสนในการทำงาน
3. คำสั่งไม่ชัดเจนหรือเปลี่ยนแปลงบ่อยๆ
4. ขาดการติดตามงานที่ดีและการให้รางวัลไม่ถูกต้อง
5. ขาดการสอนงาน การแนะแนวทาง
6. ไม่ได้แบ่งงานตามความถนัด
7. ไม่ได้คำนึงถึงคน วัสดุ เงิน เทคโนโลยี และเวลาดีเท่าที่ควร
8. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานไม่กระจ่างทำให้ไม่เห็นทางข้างหน้าว่าจะนำไปสู่จุดใด
9. ขาดการควบคุมคุณภาพในระหว่างผลิตหรือปฏิบัติการ
10. ขาดการประสานงาน หรือขาดผู้รับผิดชอบในการประสานงานในกิจกรรมที่ทำ

นอกจากนั้นอุปสรรคต่างๆ ยังเกิดจากสมาชิกของทีมงาน ดังนี้

1. ไม่ตระหนักถึงการวางแผนร่วมกัน
2. การรับคำสั่งโดยไม่มีการทบทวนคำสั่งให้แน่ชัด
3. ไม่ทบทวนหรือสอบถามเมื่อเกิดความสงสัย
4. ขาดการเรียงลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน หรือความสำคัญก่อนหลัง
5. ทีมงานขาดความชำนาญ หรือผู้ชำนาญในแต่ละจุดของงาน
6. ขาดการสอนงานกันเองและไม่ยอมกันภายในกลุ่ม
7. ไม่กำหนดเวลาให้แน่ชัดว่างานจะสำเร็จหรือบรรลุเมื่อไร
8. ไม่เพิ่มพูนความรู้ภายในทีมอยู่เสมอๆ
9. ไม่ประหยัด อันนำไปสู่ความคั่งและก่อให้เกิดความเสียหาย
10. พนักงานหรือทีมยังไม่เห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535: 152) ได้กล่าวถึงทีมงานที่ประสบความสำเร็จ เพราะมีเหตุขัดขวางในการทำงานเป็นทีมเกิดขึ้น ได้แก่

1. สมาชิกในทีมมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกัน ทำให้เกิดการต่อต้านซึ่งกันและกัน
2. สมาชิกบางคนมีความรู้สึกว่าเป็นคนนอกกลุ่ม ทำให้ไม่อยากร่วมมือ
3. มีความไม่เป็นธรรมในเรื่องค่าจ้าง เงินเดือนหรือผลตอบแทน
4. สมาชิกมีความคิดแตกต่างกันในการทำงานให้สำเร็จ
5. มีความยากลำบากในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในหมู่สมาชิกของทีม
6. ขาดความแน่นอนในเรื่องหน้าที่ บทบาท
7. ขาดการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการแก้ปัญหาและการวินิจัยสั่งการ
8. หัวหน้าที่ไม่มีความสามารถในการบริหารทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น

จากการวิจัยของศิริวรรณ โกมุติกานนท์ (2536: บทคัดย่อ) พบว่า อุปสรรคและปัญหาในการทำงานเป็นทีม คือ ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่และเป้าหมาย การขาดความร่วมมือในการทำงาน ร่วมกันต่างคนต่างทำงาน มีปัญหาขัดแย้งขาดความเข้าใจในการทำงาน การทำงานไม่มีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกัน และเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย

อย่างไรก็ตามปัญหาและอุปสรรคของทีมงาน อาจเกิดจากผู้นำ สมาชิก สภาพในทีมและภาวะแวดล้อม จึงเป็นหน้าที่ของสมาชิกทุกคนในทีมที่จะต้องร่วมมือกันอย่างจริงจังในการแก้ปัญหา เพื่อให้ทีมไปสู่ความสำเร็จได้ในที่สุดและแนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป็นทีมที่เกิดจากการมีทรัพยากรจำนวนจำกัด

1.4 องค์ประกอบการทำงานเป็นทีม

ในการทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย การสร้างความเข้าใจอันดีในหมู่ผู้ปฏิบัติงานทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ในขณะเดียวกันก็สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพด้วย ทำให้ทุกคนมีความพอใจทั้งทางด้านจิตใจและสังคม โดยหลักการแล้วการทำงานเป็นทีมจะมีประสิทธิภาพสูงได้ ทุกคนในทีมจะต้องมีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ทั้งนี้เพราะสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของแต่ละบุคคล ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกเข้าใจตรงกันว่า การทำงานร่วมกันเป็นทีม นั้น มีความมั่นคงและมีคุณภาพสามารถทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์และสำเร็จลงได้ต้องอาศัยความร่วมมือและการประสานงานซึ่งกันและกัน เป็นอย่างดี แต่การที่จะทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบ สำคัญหลายๆ ประการ ดังเช่น อุทัย บุญประเสริฐ (2531: 40-42) และทิสนา แหมมณี (2545: 12-13) ได้แยกองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ด้านผู้นำทีม ด้านสมาชิกทีม และด้านกระบวนการทีม มีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบด้านผู้นำทีม

ผู้นำทีมหรือหัวหน้าทีมเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลว ในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของกลุ่มหรือทีมงาน หากทีมงานใดที่ขาดผู้นำมักจะประสบความล้มเหลว เพราะผู้นำทีมเปรียบเสมือนผู้ชี้ช่องทางและทำหน้าที่ประสานงานระหว่างสมาชิกให้ทำงานอย่างมีเป้าหมาย หรือตามความต้องการของกลุ่ม ผู้นำทีมต้องได้รับการยอมรับจากกลุ่มหรือทีมงานจึงจะทำให้สมาชิกในทีมมีความเชื่อและศรัทธายินยอมปฏิบัติตามการนำของบุคคลนั้น การเป็นผู้นำเป็นบทบาทอย่างหนึ่งของสมาชิกในกลุ่มเพื่อที่จะให้คนยอมรับ จำเป็นจะต้องมีพวกพ้องเพราะอยู่คนเดียวจะเป็นผู้นำไม่ได้ ซึ่งกลุ่มกับผู้ตามหรือผู้นำกับกลุ่มเป็นของที่แยกจากกันไม่ได้ ถ้าไม่มีกลุ่มก็ไม่มีผู้นำ ถ้ามีกลุ่มแต่ขาดผู้นำก็จะเจริญก้าวหน้าได้ยาก เช่นเดียวกันการเป็นผู้นำเป็นกระบวนการที่จำเป็นต้องทำหน้าที่ทั้งการนำและการบริการ

มีการศึกษาหลายท่านให้ความหมายของผู้นำและภาวะผู้นำไว้ได้ดังนี้

สต็อกคิลล์ (Stogdill. 1974: 7-15) ได้ทำการวิเคราะห์งานเขียนและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้นำแล้วสรุปเป็นความคิดไว้ว่าการเป็นผู้นำ คือ การเป็นศูนย์กลางของกระบวนการกลุ่ม บุคลิกภาพและผลที่เกิดขึ้น ศิลปะของการทำให้เกิดความยินยอม การใช้อิทธิพล การกระทำ หรือพฤติกรรมรูปแบบของการเกลี้ยกล่อมที่มีความสัมพันธ์กับพลังอำนาจซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่ง เพื่อบรรลุจุดประสงค์ของงาน ผลของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของบทบาทและการมีความคิดริเริ่มในงาน

ฟีลเดอร์ และเชเมอร์ส (Fiedler; & Chemers. 1974: 4) ได้ให้ความหมายของผู้นำในเชิงสนับสนุนข้อสรุปดังกล่าวไว้ว่า ผู้นำเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลและพลังอำนาจ

ชวอทซ์ (Schwartz. 1980: 491) ได้ให้ความหมายของการเป็นผู้นำไว้อีกแบบหนึ่งว่า ผู้นำหมายถึง ศิลปะการบอก ชี้แนะผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้นลักษณะการเกิดภาวะผู้นำ การเป็นผู้นำนั้นเกิดจากความสัมพันธ์ของอำนาจ 3 ประการ คือ พลังอำนาจ อิทธิพล และอำนาจหน้าที่ ซึ่งอำนาจทั้งสามมีความสัมพันธ์กันมากและการเป็นผู้นำจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสมาชิกในกลุ่มหรือองค์การเดียวกันยอมรับอำนาจนั้น กล่าวคือ คนที่มีอำนาจแต่ไม่มีใครยอมรับก็จะเป็นผู้นำได้ยาก ดังนั้น ผู้นำกับกลุ่มจึงเป็นของคู่กัน ถ้าขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็อาจทำให้งานนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ

จากความหมายของผู้นำหรือภาวะผู้นำ ประกอบลักษณะการเกิดผู้นำตามความสัมพันธ์ของอำนาจทั้งสามประการที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ได้มีทฤษฎีต่างๆ กล่าวถึงปรากฏการณ์เหล่านั้นสรุปได้ดังนี้

1. ทฤษฎีพันธุกรรม (Genetic Theory) ถือว่าผู้นำเป็นเรื่องของความสามารถที่เกิดขึ้นเฉพาะคนหรือวงศ์ตระกูล และสืบเชื้อสายจากพ่อไปยังลูก จากลูกไปยังหลาน เพราะถือว่าลักษณะต่างๆ เหล่านี้มาแต่กำเนิด

2. ทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำ (Trait Theory) กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้นำที่แตกต่างไปจากบุคคลอื่นโดยทั่วไป ซึ่งอาจมีมาแต่กำเนิดหรือมาจากประสบการณ์ การศึกษา การอบรมและฝึกฝน ซึ่งมีลักษณะต่างๆ ได้แก่ ความกระตือรือร้นที่จะรับผิดชอบ มีแรงกระตุ้นที่จะทำงานให้สำเร็จเข้มแข็ง และเพียรพยายาม กล้าได้กล้าเสีย มีความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหา มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเข้าใจตนเอง พร้อมทั้งจะรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจและการกระทำของตน พร้อมทั้งจะรับความเครียดระหว่างบุคคลต่อความคับข้องใจและความล่าช้า สามารถที่จะให้อำนาจเหนือผู้อื่นและกำหนดรูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์เพื่อจุดประสงค์ที่ต้องการ

3. ทฤษฎีผลกระทบระหว่างบุคคลและสถานการณ์ (Personal situational theory) ทฤษฎีนี้ถือว่าสภาวะผู้นำเกิดขึ้นจากผลกระทบระหว่างปัจจัยสองประการคือ คุณลักษณะของผู้นำและเหตุการณ์ที่เผชิญหน้ากลุ่ม ดังนั้นเมื่อเหตุการณ์ในกลุ่มเปลี่ยนแปลงไป สภาวะผู้นำของกลุ่มอาจเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ตามความรู้ ความสามารถและความเหมาะสม

4. ทฤษฎีการปฏิสัมพันธ์และความคาดหวัง (Interaction-expectation theory) ทฤษฎีนี้ถือว่ามีเมื่อมีการร่วมกลุ่มกันก็ย่อมจะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์ขึ้น ซึ่งจะทำให้ความคาดหวังติดตามภายในกลุ่มและระหว่างสมาชิกกลุ่มว่าบุคคลซึ่งมีความเหมาะสมที่สุดซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยความรู้ ความสามารถ ดังนั้นความเป็นผู้นำจะสามารถเกิดขึ้นได้กับสมาชิกทุกคนในกลุ่ม ถ้าหากบุคคลนั้นเป็นผู้ริเริ่มบทบาทในกลุ่มและบทบาทเหล่านี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะและกิจกรรมของกลุ่ม ซึ่งการเป็นผู้นำจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของกลุ่ม 3 ประการ คือ อำนาจตามตำแหน่งของผู้นำภารกิจของกลุ่ม และความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิกของกลุ่ม

5. ทฤษฎีมนุษยนิยม (Humanistic Theory) ถือหลักว่ามนุษย์รักอิสระมีความต้องการมีความหวัง ความตั้งใจ แรงจูงใจที่จะทำงาน ซึ่งในการทำงานเป็นกลุ่มหรือองค์กรนั้นจะต้องมีการควบคุมที่เป็นระบบระเบียบ และภารกิจของผู้นำก็คือ การจัดปรับปรุงสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศขององค์กรให้เอื้ออำนวยต่อธรรมชาติของมนุษย์เพื่อให้ทำงานได้อย่างเต็มที่ ตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลและบรรลุจุดประสงค์ขององค์กรหรือกลุ่ม

ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ผู้นำหรือภาวะผู้นำนั้นน่าจะเกิดขึ้นด้วยเหตุ 2 ประการ คือ

1) เกิดจากลักษณะของตัวบุคคลที่เป็นผู้นำ คือ มีคุณลักษณะที่เหมาะสมและแตกต่างไปจากผู้อื่น ซึ่งอาจมีมาแต่กำเนิดหรือมาศึกษาอบรมฝึกฝนในภายหลังก็สามารถทำได้

2) เกิดจากสถานการณ์ที่บังเกิดขึ้นในกลุ่ม ซึ่งจะเป็นผลให้ภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลง อยู่ตลอดเวลา ความเหมาะสม ความรู้ความสามารถของสมาชิกทุกคนในกลุ่มที่สัมพันธ์กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้น

จากสาเหตุ 2 ทั้งประการดังกล่าว ถ้านำมาประกอบกันเพื่อให้พิจารณาถึงสภาพที่จะเกิดผู้นำ ขึ้นมาได้นั้นมิใช่เรื่องง่าย ๆ การเป็นผู้นำนั้นยุ่งยาก ซับซ้อน จะต้องใช้วิธีการหลายๆ อย่างเพื่อก่อให้เกิด หรือกล้าแสดงออก ซึ่งมนุษย์ทุกคนนั้นมีความเป็นผู้นำในตัวอยู่แล้ว ต่างกันตรงที่จะมีมากหรือน้อยไม่เท่ากัน ผู้นำที่ดีจะสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่อาจเป็นไปได้ให้เป็นจริง และการเป็นผู้นำนั้นมิใช่เป็นมาแต่กำเนิด ย่อมสามารถที่จะเรียนรู้และพัฒนาได้

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำที่ดี ได้มีผู้กล่าวถึงไว้ดังเช่น

สตัดด์คิล (Stogdill, 1974: 74-75) ได้กำหนดคุณลักษณะที่ดีของผู้นำไว้คือ

1. ร่างกายแข็งแรง
2. ภูมิหลังทางการศึกษาดีและสถานภาพทางสังคมดี
3. สติปัญญาฉลาด ตัดสินใจดี มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร
4. บุคลิกภาพเป็นผู้ที่มีความตื่นตัวและควบคุมอารมณ์ได้ มีความคิดริเริ่ม

สร้างสรรค์ มีความเชื่อมั่นในตนเอง

5. ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยมีความรับผิดชอบขยันและอดทน
6. ลักษณะทางสังคม ประารถนาที่จะร่วมงานกับผู้อื่น มีเกียรติและเป็นที่ยอมรับ

ของบุคคลอื่น และเข้าสังคมได้เก่ง

และในทำนองเดียวกัน สเตดท์ (Steddt, 1974: 49-53) กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้นำคือ

1. ยึดเกณฑ์มาตรฐานในการทำงาน
2. เป็นที่พึ่งพาและช่วยเหลือคนอื่นได้
3. กล้าคิดกล้าทำ
4. มีความรับผิดชอบ
5. มีความสามารถในการแบ่งงานให้ผู้ร่วมงาน
6. มั่นใจในตนเอง
7. มีความคิดรอบคอบ
8. มีมนุษยสัมพันธ์
9. มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร
10. แข็งแรงและมีสุขภาพดี

11. มีสติปัญญาดี
12. มีความสามารถในการจัดระบบงาน
13. มีความสามารถในการตัดสินใจ

อูยเบิล (Ouiblé, 1980: 15-17) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่ดีของหัวหน้าหรือผู้นำต้องประกอบด้วย

1. ศิลปะในการทำงาน
2. ฉลาดรู้รอบกล้ำตัดสินใจ
3. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและใส่ใจปรับปรุงงาน
4. มีความซื่อสัตย์ซื่อและมีความคิดริเริ่ม
5. มีความยุติธรรม
6. สุขภาพแข็งแรง
7. ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานได้

ส่วนนักการศึกษาไทยได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นผู้นำทีมไว้ ดังเช่น

เตือนใจ แวงงาม (2534: 75) กล่าวว่าลักษณะผู้นำทีมที่ดีต้องเป็นที่ยอมรับนับถือของสมาชิกในกลุ่มด้วยความจริงใจ เป็นคนเปิดเผยจริงใจ ซื่อสัตย์ เป็นกันเอง ไม่ใช้อิทธิพลครอบงำกลุ่ม ไม่เป็นเผด็จการทุกรูปแบบ มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในงานสูง สามารถนำการประชุมได้ ไม่ผูกขาดการเป็นหัวหน้าหรือผู้นำและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือกลุ่มเสมอ สามารถเสนอผลงานให้กลุ่มและสาธารณชนเข้าใจได้

ยงยุทธ สารสมบัติ (2535: 23-29) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับผู้นำทีมงานดังนี้ ผู้นำที่เลือกลักษณะของผู้นำได้เหมาะสมกับสถานการณ์ จะเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพยิ่งกว่าใช้ลักษณะผู้นำเพียงลักษณะหนึ่งและลักษณะผู้นำทีมงาน ต้องมีลักษณะดังนี้คือ

1. รู้และใช้ความรู้เกี่ยวกับความต้องการของสมาชิกให้เป็นประโยชน์
2. หนักแน่นอดทนและต้องอดทนในบางสถานการณ์
3. ต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของทีมก่อนวัตถุประสงค์ของตนเอง
4. มีความสามารถและความรู้เพียงพอที่จะนำทีม
5. มีความคิดริเริ่ม
6. มีความรับผิดชอบสูง
7. สร้างขวัญและกำลังใจภายในทีมตามโอกาส
8. มีมนุษยสัมพันธ์ดี
9. เป็นแบบอย่างที่ดีได้

10. มองการณ์ไกลและมองรอบ
11. ซื่อสัตย์และจริงใจต่อสมาชิกทีม
12. รู้จักให้อภัยและขออภัย

ทศพร ประเสริฐสุข (2535: 51) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านผู้นำกลุ่ม ว่าควรมีความสามารถมีคุณสมบัติของผู้นำที่ดี ดังนี้

1. อุดม ตั้งใจฟัง ไม่หุนหันุนใจในความล่าช้าและไม่ค่อยก้าวหน้าของกลุ่ม เมื่อเผชิญหน้ากับความยุ่งยาก ควรพยายามให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นโดยทั่วกันไม่บังคับกลุ่มในการตัดสินใจและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้เป็นผู้นำบ้าง

2. รู้จักนำเอากระบวนการของมูลเหตุจูงใจที่แตกต่างกันมาใช้ (Different Motivational Process)

3. เอาใจใส่ต่อกลุ่ม เพิ่มพูนความรู้ให้แก่สมาชิกให้มีความเชื่อมั่นที่จะทำงาน

4. รู้จักใช้ข้อขัดแย้งกันเพื่อสร้างเสริม (Construction use of conflict) โดยให้ทุกคนเข้าใจว่าความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นได้เสมอในกลุ่มและอาจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กรได้ หากเราเชื่อว่า “ความคิดที่แตกต่างจากกันนั้นทำให้เกิดเป้าหมายและวิธีการที่ดีกว่าเดิมได้” แต่ก็อาจเป็นสิ่งที่กีดขวางการทำงานได้เหมือนกัน ดังนั้น ผู้นำจึงต้องรู้ว่าทำอย่างไรจึงจะใช้ความขัดแย้งเป็นเครื่องมือเสริมสร้างให้ได้

จะเห็นได้ว่า ผู้นำที่ดีต้องมีคุณสมบัติหรือลักษณะต่างๆ มากมายหลายประการ ซึ่งพอจะจำแนกเป็นคุณลักษณะที่เอื้อต่อการนำทีมในด้านการงาน เช่น ด้านความรับผิดชอบ ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความขยันหมั่นเพียร ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน เป็นต้น หรือคุณลักษณะผู้นำที่เอื้อต่อการรวมกลุ่ม เช่น ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การเอาใจใส่ต่อกลุ่ม ความหนักแน่น อุดม ความกล้าหาญเด็ดขาด ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์ เป็นต้น แต่ถึงอย่างไรก็เป็นการยากที่จะหาคุณสมบัติดังกล่าวครบอยู่ในบุคคลเพียงคนเดียวได้ ดังนั้น การฝึกฝนพัฒนาและการเรียนรู้จากประสบการณ์ต่างๆ ก็สามารถทำให้บุคคลที่เป็นผู้นำสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้นำที่ดีได้เช่นกัน

เมื่อก้าวถึงคุณสมบัติหรือลักษณะของผู้นำแล้ว สิ่งที่ต้องกล่าวถึงอีกประการหนึ่งก็คือบทบาทหน้าที่ของผู้นำนั่นเอง เพราะคุณสมบัติหรือลักษณะของผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ผู้นำทำหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพตามบทบาทที่ได้รับดังที่ สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2532: 33-34) ได้กล่าวว่า ผู้นำที่ดีและประสบผลสำเร็จจะสามารถนำทีมงานไปสู่จุดหมายปลายทางได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องมีบทบาทสำคัญ 3 ประการ คือ

1. บทบาทเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างกัน ทำหน้าที่เป็นตัวแทนหรือเป็นสัญลักษณ์

ของทีมงานเป็นตัวกลางในการรับรู้ ดูแลการทำงานของสมาชิกให้เป็นไปตามจุดหมาย

2. บทบาทการจัดข้อมูลข่าวสารในองค์กร โดยทำหน้าที่รับรู้ข่าวสารดัดแปลงข้อมูลกระจายข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในและนอกองค์กร

3. บทบาทในการตัดสินใจผู้นำทีมงานจะเป็นผู้เริ่มในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของทีมงาน จัดปัญหาข้อขัดแย้งของสมาชิกในทีมงาน ประนีประนอมเพื่อให้เกิดความร่วมมือกันและให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรต่างๆ

โดยทั่วไปแล้วในการศึกษาเรื่องการทำงานเป็นทีมนี้สามารถจำแนกบทบาทหน้าที่ของผู้นำได้เป็น 2 ประเภทหลักๆ คือ บทบาทเกี่ยวกับการทำงาน (Task Function) ได้แก่ บทบาทของผู้นำในการที่จะนำกลุ่มให้สามารถทำงานออกมาให้เป็นผลสำเร็จตามเป้าหมาย และบทบาทเกี่ยวกับการรวมกลุ่ม (Maintenance Function) คือบทบาทของผู้นำในการช่วยให้กลุ่มมีกำลังใจมีความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไม่แตกแยกไปเสียก่อนที่งานจะสำเร็จผลออกมา ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. บทบาทของผู้นำเกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่

1.1 ทำความเข้าใจในจุดมุ่งหมายของการทำงานและช่วยให้ผู้ร่วมงานเข้าใจตรงกัน

1.2 วางแผนงานและขั้นตอนการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน

1.3 แบ่งงานและมอบหมายงานอย่างเหมาะสม

1.4 ริเริ่มความคิดใหม่ๆ ให้กับทีมงาน หรือกระตุ้นทีมงานให้ริเริ่มความคิดใหม่ๆ

1.5 แสวงหาข้อมูลความคิดเห็นหรือให้ข้อมูล ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการ

ทำงาน

1.6 ช่วยให้ผู้กลุ่มมีความเข้าใจตรงกันในข้อมูลหรือประเด็นต่างๆ ที่จำเป็นต่อการ

บรรลุผลสำเร็จของงาน

1.7 ช่วยประสานความคิด ข้อมูล ของผู้ร่วมงานให้เกิดประโยชน์ต่อการบรรลุ

เป้าหมายของงาน

1.8 ช่วยจัดปัญหาต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

1.9 ติดตามงาน ประเมินผลงานและสรุปผลงานเป็นระยะๆ พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร่วมงาน

รับทราบ

1.10 ควบคุมมาตรฐานผลงานของทีมงาน

1.11 ประเมินผลงานเมื่องานสำเร็จและปรับปรุงงาน

บทบาทต่างๆ ที่กล่าวมานี้ล้วนเป็นบทบาทที่จำเป็นในการที่จะช่วยให้งานบรรลุเป้าหมายและเป็นผลสำเร็จตามมาตรฐานที่ต้องการ

2. บทบาทของผู้เกี่ยวข้องกับการรวมกลุ่ม ได้แก่

2.1 จัดระเบียบและควบคุมระเบียบของกลุ่ม เพื่อช่วยให้ทุกคนได้มีโอกาสทัดเทียมกัน ในการแสดงความคิดเห็นและช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างเรียบร้อย ไม่ซุกซุนวุ่นวายเพราะมี ระเบียบควบคุมไว้ ทำให้กลุ่มสามารถดำเนินการไปได้อย่างราบรื่นไม่แตกแยกเป็นกลุ่มเล็กกลุ่มน้อย

2.2 ดูแลเอาใจใส่สมาชิกกลุ่มให้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือแสดงความสามารถ อย่างทั่วถึง เพื่อช่วยให้ทุกคนมีความรู้สึกว่าคุณค่า มีประโยชน์ต่อกันทำให้เกิดความรู้สึกว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและต้องการทำงานให้กลุ่ม

2.3 รับฟังและพิจารณาความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มอย่างทั่วถึง การที่ผู้นำรับฟังและ นำสิ่งที่ฟังมาพิจารณาไม่ละทิ้งไปเฉยๆ จะทำให้สมาชิกผู้ร่วมงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจและต้องการที่ จะช่วยกลุ่มมากขึ้นไปอีก

2.4 ช่วยทำความเข้าใจให้แก่กลุ่มในเรื่องการสื่อความหมาย ในการทำงานทุกครั้ง มักประสบปัญหาของการเข้าใจไม่ตรงกันในเรื่องการสื่อความหมาย ความเข้าใจที่ไม่ตรงกันนี้อาจเป็น สาเหตุทำให้สมาชิกเกิดความขัดข้องหมองใจกันและแตกแยกกันได้ ผู้นำจึงจำเป็นต้องคอยสังเกต ช่วยเหลือกลุ่มในเรื่องนี้อยู่เสมอ

2.5 สร้างบรรยากาศที่อบอุ่นและเป็นมิตรให้เกิดขึ้นในกลุ่ม บรรยากาศที่ดีเป็นมิตร กันเองปลอดภัยจากความกลัว ปลอดภัยจากความรู้สึกว่าจะถูกตัดสินหรือถูกมองไปในทางที่ไม่ถูกไม่ ควร บรรยากาศในลักษณะนี้จะช่วยให้สมาชิกกลุ่มไม่เกิดความรู้สึกแตกแยกหรือแบ่งแยกตัวเอง ออกไปจากกลุ่ม

2.6 ขจัดหรือลดความขัดแย้งต่างๆ ในกลุ่ม เพราะความขัดแย้งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ กลุ่มแตกแยก หากผู้นำไม่สามารถที่จะช่วยเรื่องนี้ได้ พลังจากความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่ม ก็จะลดน้อยลงไปจนอาจเป็นผลทำให้กลุ่มไม่สามารถรวมตัวกันจนงานบรรลุผลสำเร็จได้ บทบาทต่างๆ ที่กล่าวมานี้เป็นบทบาทที่มีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ของกลุ่มทำให้กลุ่มสามารถรวมตัวกันเพื่อ ทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ หากผู้นำสามารถแสดงบทบาทหน้าที่ของตนตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้นได้ อย่างเหมาะสมก็เป็นที่น่าพอใจได้ว่าผู้นั้นจะสามารถนำกลุ่มหรือทีมงานของตนไปสู่เป้าหมายได้ดี

องค์ประกอบด้านสมาชิกทีม

เนื่องจากในการทำงานเป็นทีมประกอบไปด้วยบุคคลหลายๆ คนมาทำงานกัน ซึ่งบุคคลเหล่านี้ ย่อมมีความแตกต่างกันอย่างแน่นอนไม่ว่าจะเป็นรูปร่าง หน้าตา จิตใจ อารมณ์ สังคม อีกทั้ง สิ่งแวดล้อมและภูมิหลังทางสังคมก็มีอิทธิพลต่อความแตกต่างกันด้วย ดังนั้นการมาทำงานร่วมกัน อย่างใกล้ชิด ย่อมมีความหลากหลายในด้านความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมที่แสดงออก ซึ่งมีอิทธิพล

ต่อทีมงานในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในงานให้ประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้ จึงได้มีการศึกษาพฤติกรรมในทีมงาน ดังนี้

อำภา บุญช่วย (2532: 57-67) ได้ทำการศึกษาคนในทีมงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 แบบตามลักษณะของการทำงาน คือ

1. ประเภทขาดประสิทธิภาพ (poor performance) จะมีความกระด้างกระเดื่องปฏิเสธที่จะทำงาน ไร้ความสามารถ ขาดงาน ไม่ซื่อสัตย์และมีผลงานไม่สม่ำเสมอ

2. ประเภททำงานมีประสิทธิภาพ (effective performance) มีความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบสูง มีเหตุผลและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือสม่ำเสมอ หรือถ้าแบ่งประเภทสมาชิกในทีมงานออกตามลักษณะการแสดงความคิดเห็นควบคู่กับการทำงาน ก็สามารถแบ่งเป็น 4 พวก คือ

1) คนที่พูดแต่ไม่ทำ มีความต้องการเพียงเพื่อให้ได้พูด จะถูกต้องหรือไม่ คิดว่าตนเองมีความดีเลิศ แต่มักหลีกเลี่ยงเมื่อลงมือทำงาน

2) คนที่ทำแต่ไม่พูด ถือว่าตนเองมีหน้าที่ในการทำงาน ไม่สนใจที่จะแสดงความคิดเห็นจนทำให้ผู้ร่วมงานอึดอัดใจ

3) คนที่ไม่พูดและไม่ทำ จะไม่เข้าร่วมกิจกรรมเลย ไม่แสดงความคิดเห็นและหลบเลี่ยงงาน

4) คนที่พูดและทำ ทีมงานต้องการคนประเภทนี้มากที่สุด เพราะแสดงออกซึ่งความคิดเห็นอย่างมีเหตุผลให้ผู้ร่วมงานทราบและพร้อมที่จะทำงานเสมอ

นอกจากนี้หากศึกษาสมาชิกในฐานะองค์ประกอบที่สำคัญของทีมงาน ได้มีผู้ให้แนวคิดไว้หลากหลายดังเช่น อุทัย บุญประเสริฐ (2531: 66-69) ได้กล่าวถึงลักษณะของสมาชิกทีมงานไว้ว่า องค์ประกอบด้านสมาชิกประกอบด้วยการมีเจตคติที่ดี ตั้งใจทำงานและมีมนุษยสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังต้องมีความรู้ความชำนาญในงานนั้นๆ โดยเฉพาะมีความสำนึกและตระหนักถึงคุณค่าความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

ทศพร ประเสริฐสุข (2535: 106) ได้แยกรายละเอียดของสมาชิกทีมงานออกเป็น 4 ประการ คือ

1. มีเจตนาดีและตั้งใจทำงาน (the will to work) ได้แก่ การอยากทำงานร่วมกัน รักดีและซื่อตรงต่อกลุ่ม ยึดมั่นในอุดมการณ์ของกลุ่มยอมรับวัตถุประสงค์ที่ได้ช่วยกันกำหนดไว้

2. มีทักษะในการทำงาน (the skill to work) เชื่อในความสามารถของสมาชิกด้วยกันและพร้อมที่จะช่วยเหลือกันได้

3. มีความร่วมมือและประสานงานกันอย่างดี (co-operation and co-ordination) ยึดหยุ่นในบทบาทที่แสดงออกและการแสดงภาวะผู้นำ มีการติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างสมาชิกด้วยความยินดี มีความรู้สึกที่ทุกคนในกลุ่มมีความสำคัญและยอมรับกัน

4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (human Relation) พยายามปรับค่านิยมให้กลมเกลียวกัน มีความไว้วางใจกัน พยายามเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลอื่น มีความไวที่จะตระหนักถึงความต้องการและความรู้สึกของบุคคลอื่นในกลุ่ม มีการกล่าวถึงคุณลักษณะของสมาชิกทีมไว้อย่างนี้

- 1) สามารถรับผิดชอบในหน้าที่ของตนและของกลุ่ม
- 2) เป็นผู้ที่รู้จักฟังรู้จักพูดและการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม
- 3) เป็นผู้ที่ยอมรับฟังและเคารพความคิดเห็นของเพื่อนสมาชิก
- 4) เคารพมติของกลุ่มและป้องกันมิให้เบี่ยงเบนมติของกลุ่มออกไปเข้ากับความคิดเห็นของตนเอง
- 5) เป็นผู้เสียสละและอาสาช่วยงานทุกรูปแบบ

นอกจากนี้ ฌ็อง-ฌัก ออแตม (2535: 40-47) ได้กล่าวถึงลักษณะสมาชิกทีมงาน ซึ่งจำเป็นต้องมีคุณสมบัติพิเศษที่จะส่งเสริมประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดภาวะที่จะช่วยลดและประสานความขัดแย้งให้เกิดสัมพันธภาพเชิงร่วมมือขึ้นได้ดังต่อไปนี้

1. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน (eagerness of working)
2. มีสำนึกในการทำงานเป็นทีม (sense of team working) คือ มีความชอบและต้องการทำงานเป็นทีม อีกทั้งเห็นประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม
3. มีสำนึกของการทำงานในลักษณะโครงการ (sense of project like working) นั่นคือ ชอบการทำงานที่ต้องมีการวางแผนร่วมกัน มีการกำหนดขั้นตอน มีการกำหนดความรับผิดชอบและมีการประเมินผลสมาชิก
4. มีความรับผิดชอบสูง (responsibility)
5. การตรงต่อเวลา (punctuality)
6. มีความเป็นผู้นำและความเป็นผู้ตามที่ดี (leadership and followership)
7. มีคุณสมบัติการยอมรับผู้อื่น (acceptance) คือ มีความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์และความแตกต่างระหว่างบุคคล
8. มีทักษะในการสื่อสารที่ดี (good communication)

ขนาดของทีมงาน ในการจัดรูปแบบกลุ่ม สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่ไม่ควรมองข้ามคือ จำนวนสมาชิกในทีมงานหรือขนาดของทีมงานนั่นเอง ในการกำหนดขนาดของกลุ่มของทีมให้เหมาะสมกับ

ภาระงานที่ต้องปฏิบัติซึ่งเป็นหนทางหนึ่งที่ต้องพิจารณา เพราะอาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของทีมในการทำงานได้ ในเรื่องนี้ ซีเชอร์ (Stanley F. Seashore) ได้ศึกษาและสรุปไว้ว่าเมื่อกลุ่มขนาดใหญ่ขึ้น ระดับความกลมเกลียวสมานฉันท์จะค่อยๆ ลดลง กลุ่มที่มีขนาดใหญ่ตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป ความกลมเกลียวสมานฉันท์จะเริ่มหายไป เนื่องจากปฏิสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์เริ่มเกิดความยุ่งยากและล้มเหลว กลุ่มโดยทั่วไปมักจะมีจำนวน 15 คน กลุ่มทำงานที่มีขนาดพอดีๆ มักจะมีจำนวนสมาชิกประมาณ 7-8 คน กลุ่มงานขนาดใหญ่มักจะมีจำนวนสมาชิกประมาณ 11-15 คน ซึ่งสอดคล้องกับ คมเพชร ฉัตรศุภกุล (2528: 39-43) ได้กล่าวว่า กลุ่มหรือทีมงานขนาดเล็กจะมีความเหนียวแน่นของสมาชิกมากกว่ากลุ่มหรือทีมงานขนาดใหญ่ ทั้งนี้เพราะว่ากลุ่มขนาดใหญ่มีปัญหาในการติดต่อสื่อสารและมักเกิดกลุ่มขนาดเล็กซ้อนอยู่ภายในซึ่งธรรมชาติของการทำงานแล้วกลุ่มที่เกิดซ้อนนั้นจะแข่งขันและแบ่งผลประโยชน์กันเอง ทำให้ความเหนียวแน่นในกลุ่มขนาดใหญ่ลดต่ำลงไป ทีมงานโดยทั่วไปจึงมักนิยมให้มีขนาด 8-10 คน ถ้าจำนวนคนในทีมงานมากไปกว่านี้ถือว่าเป็นกลุ่มที่มีขนาดใหญ่เกินความเหมาะสม ทำนองเดียวกันกับแนวคิดที่ว่า ทีมงานที่มีขนาดใหญ่เกินไปจะเกิดความจำใจและจะทำงานได้อย่างล่าช้า มีการรับผิดชอบงานแตกต่างกันมาก หรือทำงานซ้ำซ้อนกัน สมาชิกมีความคับข้องใจ กลุ่มหรือทีมโดยทั่วไปจึงไม่ควรมีสมาชิกเกิน 15 คน และพนม ลิ้มอารีย์ (2539: 78-86) ได้กล่าวถึง ผลการวิจัยสนับสนุนว่า ขนาดของกลุ่มมีความสัมพันธ์กับการทำงานดังนี้ กลุ่มขนาดเล็กจะมีการยึดมั่นต่อกันในกลุ่มและมีความสามัคคีในการทำกิจกรรมต่างๆ สูงมากกว่ากลุ่มขนาดใหญ่ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ กลุ่มขนาดเล็กมีความพึงพอใจในการเข้ากลุ่มมากกว่าสมาชิกกลุ่มขนาดใหญ่ หรือหากมองในแง่ของกลุ่มอภิปรายที่เป็นทีมงานอีกลักษณะหนึ่ง ก็พบว่ากลุ่มอภิปรายที่ดีควรมีจำนวนสมาชิกอยู่ระหว่าง 5-7 คน หากจำนวนสมาชิกมากกว่านี้ จะทำให้ขาดความร่วมมือจากหลายคนในกลุ่มเดียวกัน

องค์ประกอบด้านกระบวนการทีม

ในการจัดรูปแบบกลุ่มหรือกระบวนการทีมมีความสำคัญต่อการรวมกลุ่มเป็นอย่างยิ่ง เพราะมีผลต่อการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยการมีเป้าหมายของงานที่ชัดเจนและมีขอบเขตที่แน่นอน มีกลไกย้อนกลับเพื่อไปปรับปรุงผลงานมีวิธีการทำงานอย่างมีระบบและสมาชิกของทีมเข้าใจทุกคน มีรูปแบบและมีการประสานงานกันอย่างดีภายในทีม มีการแสวงหาวิธีการที่ดีได้เหมาะสมอยู่เสมอและการจัดการเงื่อนไขในการเสริมพลังทีมให้ดี และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สมาชิกรู้เป้าหมายและขั้นตอนในการทำงานร่วมกัน ทัศนคติในการทำงานชัดเจน สามารถกำหนดวิธีการประสานงานการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม มีแบบการทำงาน อีกทั้งการกำหนดกลไกในการติดตามกำกับตลอดจนการประเมินผลเพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback information) มาช่วยในการ

ปรับปรุงงานหรือการแสวงหาวิธีการใหม่ที่ดีกว่า นอกจากนี้การจัดรูปแบบของทีมงานมีประเด็นสำคัญที่พึงพิจารณาอีกคือ

1. ลักษณะของกลุ่มหรือทีมงาน และขนาดของกลุ่มที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ
2. การจัดให้มีเป้าหมายของการทำงานที่ตรงกันชัดเจนและที่กำหนดขั้นตอนในการทำงานที่แน่นอน
3. การจัดให้มีการประสานงานกัน ในลักษณะที่เป็นการร่วมมือแสวงหาวิธีการปรับปรุงแก้ไขหรือแสวงหาวิธีการทำงานที่เหมาะสม โดยการประชุมหรือการปรึกษาหารือกันในรูปแบบต่างๆ

ทศพร ประเสริฐสุข (2535: 107) ได้กล่าวถึงการจัดรูปแบบกลุ่ม/ทีมไว้ดังต่อไปนี้

1. มีเป้าหมายชัดเจน มีขอบเขตแน่นอน
2. มีกลไกย้อนกลับ เพื่อปรับปรุงผลงาน
3. มีระบบระเบียบสมาชิกเข้าในระเบียบเป็นอย่างดี
4. มีการแสวงหาวิธีที่เหมาะสมอยู่เสมอ
5. มีการจัดเงื่อนไขในการเสริมแรงให้ดี

วูดค็อก (Woodcock. 1981: 118-153) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับกระบวนการของทีมที่ทำให้การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ (effective teamwork) มีองค์ประกอบที่สำคัญ 9 ประการคือ

1. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่สอดคล้องกัน (clear objective and agree goals)
2. ความเปิดเผยและเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (openness and confrontation)
3. การยอมรับ สนับสนุน และไว้วางใจ (support and trust)
4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (cooperation and conflict)
5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่เหมาะสม (sound working and decision making procedures)
6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (appropriate leadership) ในทีมงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานที่ไหนต้องการผู้นำแบบถาวร ทีมงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่ม การทำงานที่ดีนั้นต้องดึงเอาความสามารถของบุคลากรออกมาใช้ผู้นำทีมเป็นผู้ทำเอง อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน
7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงาน (regular review) ทีมงานที่ดีไม่จำเป็นก็ได้ แต่ดูจากลักษณะของทีมและบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการที่ทีมงานด้วย การทบทวนงานจะได้ให้ทีมได้เรียนรู้จากประสบการณ์และรู้จักคิดปรับปรุงงาน วิธีการในการทบทวนงานนั้นมีเป็น

จำนวนมากและทุกวิธีเหล่านั้นจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลหรือของทีมโดยส่วนรวม สำหรับวิธีที่ใช้ในการทบทวนงานมี 4 วิธี คือ ด้วยตนเอง, ผู้สังเกตภายนอก, โทรศัพท์วงจรปิด และการสำรวจ

8. การพัฒนาตนเองของสมาชิก (individual development) การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะพยายามรวบรวมทักษะต่างๆ ของแต่ละคน ซึ่งประสิทธิภาพของทีมจะมากขึ้นถ้าหากทีมให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคน ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมี 2 ลักษณะ คือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นช่างใดช่างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าว และสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เคลื่อนไปสู่การมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์กับทีมงานอื่น (Sound Inter-group Relation) ในการทำงานเป็นทีมแม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะดังกล่าวมาแล้ว 8 ประการ แต่ถ้าขาดความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่มหรือบุคคลแล้วความสำเร็จของการทำงานเป็นทีมก็จะมีอุปสรรค ดังนั้น สัมพันธภาพนอก (ระหว่างกลุ่ม) ที่มีประสิทธิภาพมีดังนี้

- 1) แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสารและมีความเข้าใจกัน
- 2) พยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น หรือฝ่ายอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่น
- 3) ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกันกับฝ่ายอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง
- 4) พยายามใช้คนอื่นๆ ในฐานะเป็นแหล่งความคิดและการเปรียบเทียบ
- 5) มีความเข้าใจในความแตกต่างของคนและพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่างนั้นๆ

จากการศึกษาองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้นประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ ความเป็นผู้นำ การเป็นสมาชิกที่ดี และกระบวนการทีม ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความสามารถในการทำงานเป็นทีมของนักเรียนตามองค์ประกอบดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถของนักเรียนทุกคน ซึ่งมีความจำเป็นต้องทำงานเป็นทีมได้อย่างประสบความสำเร็จต่อไป

2. ความฉลาดทางอารมณ์

2.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์มักรู้จักกันในคำว่า EQ มาจากคำภาษาอังกฤษ Emotional Quotient เป็นคำที่นำเสนอให้คล้องกับ IQ ที่มาจาก Intelligence Quotient คำว่า EQ ในภาษาไทยใช้กันอยู่หลายคำเช่น สติอารมณ์ , เซวน์อารมณ์ , ปัญญาทางอารมณ์ , ความฉลาดทางอารมณ์ , อัจฉริยะทางอารมณ์ เป็นต้น ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะใช้คำว่า “ความฉลาดทางอารมณ์” ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ไว้ดังนี้

เมเยอร์และซาโลเวย์ (อัจฉรา สุขอารมณ์. 2542: 1 อ้างอิงจาก Mayer; & Salovey. 1997) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นทักษะเฉพาะตัวที่ทำให้คนเราประสบความสำเร็จทั้งในด้านการเรียน การงาน ครอบครัว และชีวิตส่วนตัว และคนที่มี EQ คือ คนที่สามารถเข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง รู้จักควบคุมจัดการและแสดงออกทางอารมณ์ รู้จักใช้ชีวิตอย่างเหมาะสม สามารถที่จะตรวจสอบอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นได้ รู้เขารู้เราและใช้ข้อมูลเหล่านี้มาชี้นำความคิดและการแสดงออกทางอารมณ์ของตน

บาร์ออน (Bar-on. 1997: 25) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่าเป็นองค์ประกอบของความสามารถด้านส่วนตัว อารมณ์และสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

โกลแมน (ทศพร ประเสริฐสุข. 2542: 31; อ้างอิงจาก Goleman. 1998) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่าเป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่นสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ

ไวซิงเจอร์ (Weisinger. 1998: 16) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่าเป็นการใช้อารมณ์อย่างฉลาด โดยตั้งใจให้อารมณ์ของเรา ทำงานให้เรา โดยใช้อารมณ์นำพฤติกรรมและความคิดของเราให้เป็นไปในทางที่ส่งเสริมผลลัพธ์ของเรา

วิลาสลักษณ์ ชีววลี (2542: 41) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่าเป็นความสามารถของบุคคลที่เข้าใจ จัดการ และใช้ประโยชน์จากอารมณ์ของตน สามารถเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น และมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลได้

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542: 34) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่าเป็นการเรียนรู้อารมณ์ความรู้สึกของตนให้ตระหนัก มีสติรู้เท่าทันสาเหตุและความแปรผันด้านอารมณ์ของตน สามารถบริหารจัดการภาวะทางอารมณ์ที่สร้างประโยชน์แก่ทุกอย่าง สร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง นำเอาความฉลาดทางอารมณ์ของตนมาติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นในรูปแบบของการสื่อสาร ความเข้าอก

เข้าใจคน การเอาใจเขามาใส่ใจเรา รักษาความสมดุลของเหตุผลทางอารมณ์ บริหารจัดการความสัมพันธ์งานในหน้าที่ของตนกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

ทศพร ประเสริฐสุข (2542: 21) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่าเป็นความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด อารมณ์ของตนเอง และผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายในตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองอย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองที่จะเผชิญอุปสรรคอันมีค่าของตนเองได้ สามารถชักนำความคิดและการกระทำของตนเองในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข

นิตยา ศษภักดี (2542: 109) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า หมายถึง การรู้จักแยกแยะและควบคุมความรู้สึก ควบคุมการแสดงอารมณ์ และจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้รู้และเข้าใจตัวเอง สามารถแสดงอารมณ์ออกมาอย่างสร้างสรรค์ มีความเข้าใจถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่น รู้จักกาลเทศะ

กรมสุขภาพจิต (2543: 55) ได้กล่าวว่าความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

เทอดศักดิ์ เดชคง (2543: 154) ได้ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่าเป็นความสามารถทางอารมณ์ของบุคคลที่มีความมุ่งมั่นอดทน รอคอย เพื่อไปสู่เป้าหมาย มีสติรู้ในตนเอง มีความเข้าใจจิตใจผู้อื่นและสามารถที่จะกำจัดความขัดแย้งในอารมณ์ของตนเองได้

จากความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเอง ตลอดจนสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสามารถรับรู้ เข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่นและมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น สามารถสนองตอบต่อเป้าหมายของการทำงานและการดำเนินชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพจนประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิต การเรียนและการทำงาน เพื่ออยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข

1.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของเมเยอร์และซาโลเวย์

เมเยอร์และซาโลเวย์ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542: 60-62; อ้างอิงจาก Mayer; & Salovey. 1990) ได้แสดงทัศนะว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องของการปรับตัวใน 3 ลักษณะ กล่าวคือ

1. การรู้จักภาวะอารมณ์ของตน (Appraisal and expression of emotion) คือ การประเมินภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง และแสดงออกได้อย่างเหมาะสม การที่บุคคลสามารถรับรู้ ระบุและ

จำแนกภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นในตนได้ ซึ่งเป็นปัจจัยนำที่เอื้อต่อความสามารถในการปรับตัวที่แสดงออกทางอารมณ์

2. การควบคุมอารมณ์ (Regulation of emotion) คือ การกำกับดูแลภาวะอารมณ์ทั้งของตนเองและของผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งในแง่ของกายกรรม วาจากรรม และมโนกรรม

3. การใช้ความฉลาดทางอารมณ์ (Utilization of emotion) คือ ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากภาวะอารมณ์ของตนในการแก้ไขปัญหา หรือช่วยในการปรับตัว

ต่อมาในปี ค.ศ.1997 เมเยอร์และซาโลเวย์ได้ปรับปรุงแนวคิดและการให้นิยามของเขาเพิ่มขึ้น และเสนอว่าความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วยทักษะในการปรับตัว 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ความสามารถในการรับรู้ การประเมินและการแสดงออกของภาวะอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม หมายถึง ความสามารถในการระบุว่าตนเองและผู้อื่นมีความรู้สึกอย่างไร

2. ความสามารถของอารมณ์ในการกระตุ้นความคิด หมายถึง ความสามารถในการรับรู้และใช้อารมณ์ของตนรับรู้ที่จะช่วยในการเข้าใจว่าผู้อื่นคิดและมีความรู้สึกอย่างไร

3. การเข้าใจ วิเคราะห์ และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจว่าสิ่งใดเกิดขึ้นกับอารมณ์ของตนเอง โดยอาจจะมีระดับความเข้มข้นมากขึ้น เข้าใจว่าคนจะมีปฏิกิริยาต่อภาวะอารมณ์ที่แตกต่างกันอย่างไร เข้าใจว่าอารมณ์ที่ซับซ้อนของคนเป็นส่วนหนึ่งของความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งอารมณ์ที่มีความซับซ้อนจะเกิดจากการรวมกันของอารมณ์ที่ซับซ้อนน้อยกว่าหลายอารมณ์ นอกจากนี้ยังเข้าใจลึกซึ้งของอารมณ์ว่ามีผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงอย่างไรจากภาวะอารมณ์ไปยังภาวะอารมณ์อื่น

4. การคิดใคร่ครวญและการควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อพัฒนาความเจริญงอกงามด้านเชาวน์ปัญญาและอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น โดยรู้สึกถึงภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้น และใช้ความรู้สึกนั้นประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น การแสดงของอารมณ์บางอย่างเป็นประโยชน์ในระยะเวลาอันสั้น แต่หากมีการกำหนดและควบคุมให้ดีแล้วอารมณ์ดังกล่าวจะมีประโยชน์มากขึ้นในระยะยาวอีกด้วย

เมเยอร์และซาโลเวย์ เห็นว่ากระบวนการของความฉลาดทางอารมณ์ควรพัฒนาจากขั้นแรกๆ ซึ่งไม่ซับซ้อนไปสู่กระบวนการของจิตใจที่บูรณาการกันอย่างดียิ่งมากขึ้นในขั้นต่อไป จะเห็นได้ว่าในแต่ละขั้นจะมีระดับขีดความสามารถของเชาวน์ 4 ระดับจากง่ายไปสู่ยาก

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมน

โกลแมน (Goleman. 1998: 317-319) ได้นิยามบนพื้นฐานของเมเยอร์และซาโลเวย์ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ในความรู้สึกของ

ตนเองและผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเอง และสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้ดี และโกลแมน (Goleman. 1998: 93-104) กล่าวว่า เขาได้ปรับโมเดลของเมเยอร์และซาโลเวย์ไปในแนวทางที่เขาเห็นว่ามีประโยชน์ที่สุด ในการทำความเข้าใจว่าความสามารถพิเศษ (Talents) เหล่านี้มีผลต่อชีวิตการทำงานอย่างไร โดยความฉลาดทางอารมณ์ของเขาประกอบด้วยความสามารถทางอารมณ์ส่วนบุคคล (Personal Competence) 3 มิติ และในทางสังคม (Social Competence) 2 มิติ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) ซึ่งเป็นการบริหารจัดการตนเอง ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ความสามารถตระหนักรู้ในตนเอง ความสามารถจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และความสามารถในการจูงใจตนเอง

ส่วนที่ 2 ความสามารถทางสังคม (Social Competence) ซึ่งเป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ คือ การร่วมรู้สึกและทักษะการอยู่ในสังคม

ซึ่งในแต่ละด้านประกอบด้วยปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถด้านอารมณ์ (Emotional Competence) แยกย่อยออกไปอีกจำนวน 25 ปัจจัย ดังแสดงในตาราง 1 และ 2 ดังนี้

ตาราง 1 องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมนในส่วนที่ 1

ส่วนที่ 1 ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)	
องค์ประกอบ	ปัจจัยย่อย
1.การตระหนักรู้ตนเอง (Self-Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความโน้มเอียงของตนเอง และหยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนและความพร้อมด้านต่างๆ	1.การตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของตน คือ รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ขึ้นตามมา ซึ่งเป็นการรู้เท่าทันในอารมณ์ของตน 2.การประเมินตนเองได้ถูกต้องตามจริง คือ ความสามารถประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง รู้ถึงจุดเด่นและข้อจำกัดของตน 3.ความมั่นใจในตนเอง คือ ความมั่นใจในความสามารถและคุณค่าของตน
2. การกำกับควบคุมตนเอง (Self-Regulation) หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกภายในตนเองได้	1.การควบคุมตนเอง คือ สามารถควบคุมและจัดการกับภาวะอารมณ์ด้านลบและสิ่งเร้าที่มากระตุ้นได้ 2.ความเป็นที่ไว้วางใจ คือ การผดุงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์และคุณงามความดีของตน

ตาราง 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ปัจจัยย่อย
	3.การแสดงความรับผิดชอบในการกระทำของตน คือ รับผิดชอบในสิ่งที่ตนได้กระทำไป 4.ความสามารถในการปรับตัว คือ การยืดหยุ่นและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป 5.มีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ คือ การเปิดใจกว้างรับแนวความคิด รูปแบบวิธีการหรือข้อมูลใหม่
3. การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่นำไปสู่เป้าหมาย	1.แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ ความพยายามที่จะปรับปรุงเพื่อให้ได้และมุ่งสู่มาตรฐานที่เป็นเลิศ 2.พันธะสัญญา คือ การยึดมั่นและเชื่อมโยงเป้าหมายของตนเข้ากับเป้าหมายของกลุ่มหรือเป้าหมายขององค์กร 3.ความริเริ่ม คือ การคิดริเริ่มและพร้อมที่จะลงมือปฏิบัติเมื่อมีโอกาสอำนวย 4.การมองโลกในแง่ดี คือ มีความเพียรพยายามที่จะบรรลุถึงเป้าหมาย แม้มีอุปสรรคหรือปัญหาที่ไม่ทอดถอย

ที่มา : Goleman. (1998). *Working with emotional intelligence*. P.26.

ตาราง 2 องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมนในส่วนที่ 2

ส่วนที่ 2 ความสามารถทางสังคม (Social Competence)	
องค์ประกอบ	ปัจจัยย่อย
1. การร่วมรับรู้ความรู้สึก (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและความห่วงใยของผู้อื่น	1.การเข้าใจผู้อื่น คือ การเข้าใจ การรับรู้ถึงความรู้สึก มุมมอง ความสนใจตลอดจนข้อวิตกกังวลของผู้อื่นได้ 2.การพัฒนาผู้อื่น คือ การรับรู้และทราบถึงสิ่งที่ผู้อื่นควรปรับปรุงเพื่อส่งเสริมให้เกิดความรู้ ตลอดจนพัฒนาความสามารถได้ถูกต้องทาง 3.การมีจิตใจใฝ่บริการ คือ การคาดคะเน รับรู้และตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

ตาราง 2 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ปัจจัยย่อย
	4. การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล คือ การสร้างโอกาสจากความหลากหลาย และความแตกต่างของบุคคล 5. การตระหนักรู้ถึงสถานการณ์ภายในกลุ่ม คือ สามารถรู้และเข้าใจสถานการณ์ ความคิดเห็นของกลุ่ม และความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่มได้
2. ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความคล่องแคล่วในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการด้วยความร่วมมือจากผู้อื่น	1. การมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น คือ การมียุทธวิธีโน้มน้าวและชักชวนผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ 2. การสื่อสาร คือ การเปิดกว้างรับข้อมูลและส่งสารที่ชัดเจนน่าเชื่อถือ 3. การบริหารความขัดแย้ง คือ การเจรจาต่อรองและหาหนทางแก้ไขปัญหาลดลดจนความคิดเห็นที่ไม่ลงรอยกัน 4. ความเป็นผู้นำ คือ การแนะนำ การผลักดัน และเป็นตัวอย่างให้แก่ตัวบุคคลและกลุ่มได้ 5. การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง คือ การริเริ่มและจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านที่ดี 6. การเสริมสร้างสายสัมพันธ์ คือ การเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจและความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้น 7. การร่วมมือร่วมใจ คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายร่วมกัน 8. การเสริมสร้างความสามารถและทีมงาน คือ สร้างให้เกิดการประสานพลังของกลุ่มมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

ที่มา : Goleman. (1998). *Working with emotional intelligence*. P.27.

การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางด้านความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำได้หลายทาง ซึ่งโกลแมนเชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์แต่ละด้านนั้นมีคุณลักษณะ 5 ประการ คือ

1. เป็นเอกเทศ แต่ละด้านก็มีผลต่อการปฏิบัติงาน
2. เกื้อกูลกัน มีอิทธิพลต่อกัน เช่น หากขาดทักษะทางสังคมจะส่งผลให้นำทีมได้ไม่ดี

3. เป็นลำดับขั้น หากไม่รู้จักตนเองก็จะควบคุมตนและเข้าใจผู้อื่นได้ยาก
4. สำคัญแต่ยังไม่เพียงพอ นอกจากมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านต่างๆ แล้ว จะต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการต้องเกื้อหนุนด้วย
5. เป็นแบบฉบับได้ทุกมิติ ทุกองค์ประกอบประยุกต์ใช้ได้กับงานแตกต่างกันไป

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของบาร์ออน

บาร์ออน (Bar-On, 1997: 34-37) ได้แปลงองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 5 ด้าน 16 คุณลักษณะสำคัญ ดังนี้

ด้านที่ 1 ทักษะภายในบุคคล (Intrapersonal Skills) ประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ ได้แก่

- 1.1 การนับถือตนเอง
- 1.2 การตระหนักรู้ตนเองทางอารมณ์
- 1.3 การกล้าแสดงออก
- 1.4 ความเป็นอิสระ
- 1.5 การบรรลุสู่ความสำเร็จ

ด้านที่ 2 ทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) ประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ ได้แก่

- 2.1 ความเข้าใจผู้อื่น
- 2.2 ความรับผิดชอบทางสังคม
- 2.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ด้านที่ 3 ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability Scales) ประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ ได้แก่

- 3.1 การเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ และตีความได้ถูกต้องตามความเป็นจริง
- 3.2 ยืดหยุ่น
- 3.3 ความสามารถในการแก้ปัญหา

ด้านที่ 4 การจัดการกับความเครียด (Stress-Management Scales) ประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ ได้แก่

- 4.1 การอดทน อดกลั้นต่อความเครียดที่เกิดขึ้น และหาแนวทางที่จะจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น
- 4.2 การจัดการกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจตนเอง
- 4.3 การควบคุมอารมณ์ของตนเอง

ด้านที่ 5 สภาวะอารมณ์ทั่วไป (General Moods) ประกอบด้วย 2 คุณลักษณะ ได้แก่

5.1 การมองโลกในแง่ดี

5.2 ความสุข

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของคูเปอร์และซาวาฟ

คูเปอร์และซาวาฟ (Cooper and Sawaf. 1997: 13) ได้เสนอโครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์ว่าประกอบด้วยหลักสำคัญ 4 หลักด้วยกัน ซึ่งในแต่ละหลักจะประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย นำไปสู่การวัดการประเมินที่เรียกว่า Mapping your emotional intelligence : EQ map ดังนี้

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ (Emotional Literacy) หมายถึง รู้จักอารมณ์ของตนเอง รู้และเท่าทันว่าอารมณ์ของตนผันแปรไปเช่นไร ประกอบด้วย

1.1 ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์

1.2 การสร้างพลังอารมณ์

1.3 การรับผลย้อนกลับทางอารมณ์

1.4 ความสามารถหยั่งรู้ตามความเป็นจริง

2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ (Emotional Fitness) หมายถึง ปรับวางอารมณ์ของตนได้อย่างยืดหยุ่น รู้กาลเทศะแม้เผชิญความลำบากใจ ประกอบด้วย

2.1 การสร้างความเชื่อถือได้ให้เกิดแก่น

2.2 การมีความเชื่อ ศรัทธา และมีความยืดหยุ่น

2.3 การสร้างสรวงศ์อยู่ตลอดเวลา ไม่พอใจที่จะอยู่กับที่

2.4 การกลับคืนสู่สภาพปกติ และเดินหน้า

3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ (Emotional Depth) หมายถึง ระดับความลึกซึ้งของอารมณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา ประกอบด้วย

3.1 ความผูกพันในงาน รักผิดชอบและมีสติ

3.2 การมีเป้าหมายและศักยภาพที่โดดเด่น

3.3 ความซื่อตรง ทำงานอย่างซื่อสัตย์และยึดหลักจริยธรรม รักษามาตรฐานส่วนบุคคล รักษาคำพูด ยอมรับข้อผิดพลาดที่ตนกระทำอย่างเปิดเผย

4. ความผันแปรทางอารมณ์ (Emotional Alchemy) หมายถึง ความสามารถในการใช้อารมณ์เพื่อความคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วย

4.1 การแสดงออกด้านการหยั่งรู้

4.2 การคิดใคร่ครวญได้

4.3 การเล็งเห็นโอกาส

4.4 การสร้างอนาคต

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของไวซิงเจอร์

ไวซิงเจอร์ (Weisinger. 1998: 19-21) ได้เสนอองค์ประกอบของความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การใช้ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ภายในตน คือ การพัฒนาและใช้ความฉลาดทางอารมณ์เพื่อพัฒนาตนเอง ประกอบด้วย

1.1 การพัฒนาการรู้จักตนเองให้สูงขึ้น คือ ความสามารถในการสังเกตตนเองจากการกระทำและสามารถมีอิทธิพลต่อการกระทำของตนเองเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง

1.2 การจัดการอารมณ์ การเข้าใจอารมณ์เหล่านั้นและใช้ความเข้าใจนั้นจัดการกับสถานการณ์อย่างได้ผลดี

1.3 การกระตุ้นตนเอง ความสามารถในการกระตุ้นตนเองเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จ สามารถจัดการกับความท้อถอยที่เกิดขึ้น โดยอาจใช้แรงบันดาลใจในการกระตุ้นตนเองจากเพื่อน ครอบครัว หรือสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัว

ส่วนที่ 2 การใช้ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ของตนเองกับผู้อื่น ประกอบด้วย

2.1 การพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดี คือ การเปิดเผยตนเอง การยื่นหยัดการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ การวิจารณ์และการสื่อสารแบบเป็นทีม

2.2 การพัฒนาความชำนาญระหว่บุคคล การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น คือ สามารถติดต่อกับผู้อื่นเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีความหมายและเหมาะสม

2.3 การช่วยเหลือผู้อื่นให้ช่วยเหลือตนเองได้ โดยสามารถเข้าใจตนเองอย่างชัดเจน รู้ว่าจะทำให้คนที่ไม่มีความสามารถควบคุมตนเองให้สงบได้อย่างไร

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต

กรมสุขภาพจิต (2543: 2-3) ซึ่งแบ่งปัจจัยของความฉลาดทางอารมณ์ที่สำคัญออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ความดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง ได้แก่ รู้
อารมณ์และความต้องการของตนเอง สามารถควบคุมอารมณ์และความต้องการได้ และแสดงออกได้
อย่างเหมาะสม

1.2 ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น ได้แก่ ใส่ใจผู้อื่น มีความเข้าใจและยอมรับผู้อื่น
รวมถึงแสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

1.3 ความสามารถในการรับผิดชอบ ได้แก่ รู้จักการให้ รู้จักการรับ รู้จักรับผิด รู้จักให้
อภัย และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วม

2. ความเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหา
และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ได้แก่ การรู้ถึงศักยภาพ
ของตนเอง สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้ และมีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

2.2 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา ได้แก่ การรู้จักการสร้างสัมพันธภาพ
ที่ดีกับผู้อื่น มีความกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม และมีความยืดหยุ่น

2.3 ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ได้แก่ การรู้จักการสร้างสัมพันธภาพ
ที่ดีกับผู้อื่น มีความกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม ตลอดจนแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

3. ความสุข หมายถึงความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง
พอใจในชีวิต และมีความสุขสงบทางใจ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ความภูมิใจในตนเอง ได้แก่ เห็นคุณค่าในตนเอง และมีความเชื่อมั่นในตนเอง

3.2 ความพึงพอใจในชีวิต ได้แก่ รู้จักมองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน และพอใจในสิ่งที่
ตนมีอยู่

3.3 ความสงบทางใจ ได้แก่ การมีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข การรู้จักผ่อนคลาย
และมีความสงบทางจิตใจ

จากแนวคิดที่ศึกษา ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมน
เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีองค์ประกอบและปัจจัยย่อยครอบคลุมกับแนวคิดความฉลาดทางอารมณ์
ทั้งหมดที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา โดยความฉลาดทางอารมณ์ของโกลแมนประกอบด้วยความสามารถ
ส่วนบุคคล (Personal Competence) และความสามารถทางสังคม (Social Competence) ซึ่งให้
ความสำคัญกับการมีความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิต และการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมี
ความสุข ซึ่งสอดคล้องกับที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา

2.3 ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์

จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ การที่เราจะประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ เช่น การเรียน การทำงาน และการดำเนินชีวิตในสังคมนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้วย เพราะความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยให้บุคคลเรียนรู้โดยตรงเกี่ยวกับเรื่องของอารมณ์ สามารถเข้าใจและจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ทำให้บุคคลสามารถสื่อสารกันด้วยความเข้าใจ ตลอดจนมีแรงจูงใจที่จะทำสิ่งต่างๆ อย่างสร้างสรรค์

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากมีเหตุการณ์ที่ว่ามีเชาวันปัญญาดีแต่ควบคุมอารมณ์ไม่ได้หรือเก่งแต่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนฝูงไม่ดี หรือเก่งแต่ไม่รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราไม่สามารถประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานอย่างที่ควรจะเป็น มีงานวิจัยยืนยันว่าความสำเร็จจากสติปัญญามีเพียงร้อยละ 20 และมีตัวบ่งชี้ว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตที่บ้านและที่ทำงานด้วย ดังที่ กรมสุขภาพจิต (2543: 17) กล่าวว่า การให้ความสำคัญกับเรื่องของอารมณ์นั้นก็เพราะนักวิชาการได้ตระหนักว่าเดิมที่เราเคยคิดว่าคนที่เรียนเก่งเชาวันปัญญาดีก็น่าจะประสบความสำเร็จมากกว่าคนที่มีความเชาวันปัญญาดีน้อยกว่า แต่ความเป็นจริงแล้วคนที่ผ่านมานักวิจัยได้ตระหนักว่าเชาวันปัญญาเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำนายผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนได้ถูกต้องแน่นอน เพราะผู้ที่มีความเชาวันปัญญาสูงแต่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำจะสูญเสียการตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเองแบบไม่สร้างสรรค์ ไม่ไวต่อความรู้สึก ไม่ทราบถึงความต้องการของอารมณ์ตนเอง มีความรู้สึกที่ตนเองเหนือกว่าผู้อื่น คิดว่าเข้าใจสิ่งต่างๆ ทั้งที่จริงแล้วอาจไม่เข้าใจเลยทำให้ไม่เข้าใจผู้อื่น ซึ่งถือว่าเป็นอุปสรรคในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ในการทำงานเป็นกลุ่มหรือทีม ตรงข้ามกับผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะเป็นผู้ที่สามารถใช้เชาวันอารมณ์ในการตระหนักรู้ตนเอง มีสติรู้เท่าทันความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญ คือ คนที่เรียนรู้เรื่องอารมณ์จะทำให้รู้จักการรักษาความสมดุลระหว่างความมีเหตุผลกับอารมณ์

ในทำนองเดียวกัน วีระวัฒน์ บันดินามัย (2542: 34-37) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ความฉลาดทางอารมณ์ถือเป็นการเรียนรู้จักอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง ตลอดจนความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเอง การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา ผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นผู้ที่สามารถใช้ความคิดอ่านเกี่ยวกับอารมณ์ตนเอง และของผู้อื่นให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ได้อย่างดี และกล่าวถึงการประยุกต์แบบบูรณาการสามารถใช้ความฉลาดทางอารมณ์เข้าสู่ชีวิตประจำวันและงานในหน้าที่จะมีประโยชน์ดังนี้

1. พัฒนาการด้านอารมณ์บุคลิกภาพของเด็ก ความฉลาดทางอารมณ์มีบทบาทในการกำหนดบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เจริญสมวัย สร้างความสามารถในการปรับตัว การแก้ปัญหาความเครียดและแรงกดดันในชีวิต

2. การสื่อสารและการแสดงอารมณ์ความรู้สึกของตนได้อย่างถูกต้องตามกาลเทศะ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น จะทำให้มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ดี

3. การปฏิบัติงาน ความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนเกื้อหนุนการยอมรับความคิดริเริ่ม ช่วยลดความขัดแย้งระหว่างบุคคลก่อให้เกิดการสร้างสรรค์ผลงานที่ดี มีความสามัคคีในหมู่คณะ

4. การให้บริการ ความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนทำให้ยอมรับฟังความต้องการของผู้อื่น สามารถเข้าใจความต้องการและตอบสนองได้ดี

5. การบริหารจัดการช่วยส่งเสริมอัจฉริยภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้ความสามารถและครองงาน เปิดโอกาสให้ผู้นำได้เรียนรู้และพัฒนาตน สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

6. การเข้าใจชีวิตของตนเองและผู้อื่น ทำให้มีความเข้าใจตนเองก่อนทำความเข้าใจผู้อื่น ทำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีสามารถใช้ศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ ทำให้อยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

เทอดศักดิ์ เดชคง (2543: 12) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านตนเอง ผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์สูงทำให้เป็นผู้ที่เรียนหนังสือได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเรียนที่ดี รักการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ สามารถปรับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม เมื่อเป็นผู้ใหญ่ก็จะเป็นผู้ที่มีเป้าหมายในชีวิต รู้จักปรับตัวเองอยู่เสมอ รู้ว่าตนต้องการอะไร เปรียบเทียบศักยภาพของตนเองและสามารถเลือกกระทำการต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพอ่อนน้อม เน้นการร่วมมือในการทำงาน สามารถแก้ไขความขัดแย้งหรือแก้ปัญหาต่างๆ ได้ดี

2. ด้านครอบครัว เป็นผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ มีความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น แก้ไขปัญหาความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ทำให้ชีวิตครอบครัวมีความสุข

3. ด้านสังคมสิ่งแวดล้อม ผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์จะเป็นผู้ที่มีความสามารถลดข้อขัดแย้งต่างๆ ทำให้การเอาเปรียบการเห็นแก่ตัวในสังคมลดน้อยลง สร้างความรักใคร่ปรองดอง คิดถึงใจเขาใจเรา ทำให้สังคมสงบสุข

กล่าวได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีประโยชน์และความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ทั้งในด้านของตนเอง คือ มีการเรียนรู้ที่จะเข้าใจตนเอง สามารถควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกได้ รวมทั้งด้านการ

ทำงาน คือ สามารถสร้างกำลังใจให้กับตัวเองในยามล้มเหลวหรือที่มีปัญหาได้ และการมีทักษะ
อารมณ์ที่ดีในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น

3. วิธีจัดการความขัดแย้ง

3.1 ธรรมชาติของความขัดแย้ง

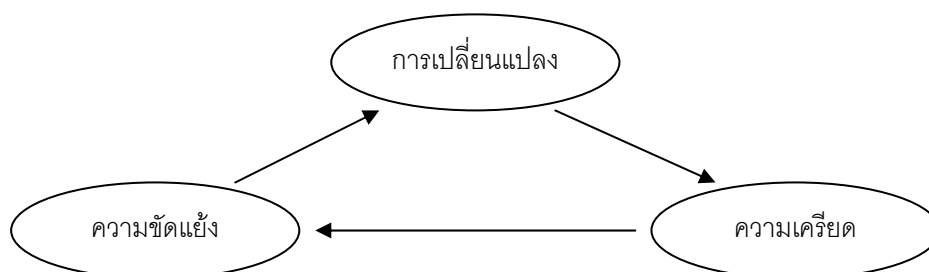
ทุกหน่วยงานหรือทุกองค์การย่อมมีความขัดแย้งซึ่งอาจเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล จึงควร
ยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติ เป็นเรื่องปกติในสังคมที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ในทาง
การศึกษานั้น ความขัดแย้งมักจะเกิดจากลักษณะสำคัญ 3 ประการ ดังนี้ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์.
2540: 7-9)

1) ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อทรัพยากรทางการศึกษามีไม่เพียงพอกับความต้องการของบุคคล
หรือกลุ่มในสถานศึกษาหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ทรัพยากรอาจเป็นสิ่งที่มองเห็นได้และสิ่ง
ที่มองเห็นไม่ได้ เช่น คน เงิน วัสดุ ตำแหน่ง สถานภาพ และเกียรติยศ

2) ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลแสวงหาแนวทางที่จะควบคุมกิจกรรม งาน
หรืออำนาจ ซึ่งเป็นสมบัติของคนอื่นหรือกลุ่มอื่น ความขัดแย้งเป็นผลมาจากการก้าวก่ายในงาน หรือ
อำนาจหน้าที่ของคนอื่น

3) ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่ม ไม่สามารถที่จะตกลงกันได้เกี่ยวกับเป้าหมาย
หรือวิธีการทำงาน ต่างคนต่างทำก็มีเป้าหมายและวิธีที่แตกต่างกัน และเป้าหมายหรือวิธีการต่างๆ นั้น
เป็นสิ่งที่ไปด้วยกันไม่ได้

ความขัดแย้งกับการเปลี่ยนแปลงเป็นของคู่กัน ผู้บริหาร/หัวหน้าทีมที่ดีย่อมไม่ปฏิบัติงานโดย
การพยายามรักษาสภาพเดิม แต่จะนำการเปลี่ยนแปลงมาสู่องค์การ เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่สูงกว่า
และที่ดีกว่า การเปลี่ยนแปลงทำให้สมาชิกของหน่วยงาน/กลุ่มนั้นเกิดความเครียด ความเครียดทำให้
เกิดความขัดแย้งและความขัดแย้งก็นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง



ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงกับความขัดแย้ง

3.2 ความหมายของความขัดแย้ง

บราวน์ (Brown. 1983: 4-5) ความขัดแย้งเป็นพฤติกรรมที่ไม่ลงรอยกัน หรือพฤติกรรมที่ไปด้วยกันไม่ได้ระหว่างฝ่ายต่างๆ ที่มีความสนใจต่างกัน พฤติกรรมที่ไปด้วยกันไม่ได้ในที่นี้หมายถึงการกระทำของฝ่ายหนึ่งที่ตั้งใจไปยังยัง สกัดกัน หรือสร้างความคับข้องใจให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง

روبบินส์ (Robbins. 1983: 337) ความขัดแย้งเป็นกระบวนการซึ่งเป็นการพยายามของ ก. ที่ตั้งใจจะลบล้างความพยายามของ ข. โดยการขัดขวางในบางรูปแบบ ซึ่งจะส่งผลให้ ข. เกิดความคับข้องใจในการที่จะบรรลุเป้าหมายหรือบรรลุความสนใจต่อไปอีกของตน

อเล็กซานเดอร์ (Alexander. 1983: 1) ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อการกระทำของคนหนึ่งไปขัดขวางมิให้คนอื่นบรรลุเป้าหมายของเขา หรือเมื่อเขามีในสิ่งที่ท่านต้องการ หรือท่านมีวิธีที่แตกต่างออกไปในการมองดูหรือกระทำสิ่งต่างๆ

ทรัสตี (Trusty. 1987: 103) ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติระหว่างบุคคลที่มีเป้าหมายและจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน ความแตกต่างเหล่านี้นำไปสู่ความขัดแย้ง

ประชุม รอดประเสริฐ (2532: 12) ความขัดแย้ง หมายถึง ความเป็นฝ่ายตรงข้ามหรือความเป็นปรปักษ์ต่อกันระหว่างบุคคลหรือคณะบุคคล

สุพัตรา สุภาพ (2536: 14) ความขัดแย้ง หมายถึง กิจกรรมหรือความคิดที่เกิดขึ้นระหว่างคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป หรือระหว่างกลุ่มโดยมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องขัดแย้งกีดกัน

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2542: 129) ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติระหว่างบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายต่างกัน ความขัดแย้งของบุคคลอาจจะเกิดขึ้นได้เมื่อต้องการตัดสินใจที่จะเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง และมีความขัดแย้งระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่การกระทำของฝ่ายหนึ่งที่จะไม่ให้บรรลุเป้าหมาย หรือการที่บุคคลมีความแตกต่างที่ความนิยม ความคิด ความสนใจเป้าหมาย แต่ต้องมาติดต่อกันทำงานด้วยกัน หรืออยู่ในสังคมเดียวกัน โดยที่ความแตกต่างนั้นไม่เป็นสิ่งสอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540: 11) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งว่า ความขัดแย้งของบุคคลเกิดจากการที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่การเลือกนั้นอาจเต็มใจเลือกหรือจำใจเลือก ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสถานการณ์ที่การกระทำของฝ่ายหนึ่งได้ขัดขวาง หรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่ง ในการที่จะบรรลุเป้าหมาย หรือการที่บุคคลมีความแตกต่างกันในค่านิยม ความสนใจ แนวคิด วิธีการ เป้าหมาย ต้องมาติดต่อกัน ทำงานด้วยกัน หรืออยู่ร่วมกันในสังคมเดียวกัน โดยที่ความแตกต่างนี้เป็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้

เมื่อพิจารณาจากความหมายที่นักวิชาการต่างๆ ให้อันนี้ ผู้วิจัยสรุปความหมายของความขัดแย้งได้ว่า ความขัดแย้ง หมายถึง สภาพการณ์อย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล

ตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สอดคล้องหรือไม่ลงรอยกัน เพราะความแตกต่างกันในด้านต่างๆ ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล

3.3 สาเหตุของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเกิดขึ้นได้จากสาเหตุหลายประการ การทราบสาเหตุของความขัดแย้งย่อมนำมาซึ่งความเข้าใจในปัญหาความขัดแย้งได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสาเหตุของความขัดแย้งมีผู้ให้ทัศนะไว้ดังนี้

นิวแมน และบรูล (Pheuman; & Bruehl. 1982: 35-39) ได้แบ่งสาเหตุของความขัดแย้งทั่วไปออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านบุคคล เป็นสาเหตุที่เกิดจากบุคคล
2. ประเด็นปัญหาของการปฏิสัมพันธ์ เป็นสาเหตุความขัดแย้งที่เกิดจากกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล
3. สภาพของการทำงาน เป็นสาเหตุความขัดแย้งที่เป็นผลของการใช้คน หรือใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ดุก (Duke. 1976: 238) ได้สรุปแนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับสาเหตุความขัดแย้งด้านบุคคล โดยสรุปว่าสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ได้แก่

1. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากการเป็นเจ้าของ การใช้อุปกรณ์และทรัพยากรต่างๆ
2. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากเกียรติยศ ศักดิ์ศรี ตำแหน่ง ฐานะ และการส่งเสริมบุคลิกภาพ
3. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากการควบคุม หรือการชี้แนวทางให้ผู้อื่นปฏิบัติ รวมถึงการควบคุมเครื่องมือต่างๆ
4. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากค่านิยม
5. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากวัฒนธรรม
6. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากผู้สนับสนุนอุดมการณ์ต่างกัน

สุพัตรา สุภาพ (2536: 14) กล่าวว่า สาเหตุของความขัดแย้งเกิดจากผลประโยชน์ขัดกัน ความคิดไม่ตรงกัน ความรู้ความสามารถต่างกัน การเรียนรู้ต่างกัน เป้าหมายต่างกัน การไม่ยอมรับซึ่งกันและกัน

สิทธิพงศ์ สิทธิขจร (2536: 311) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นสาเหตุสำคัญมาจากความคิดเห็นที่ต่างกัน การรับรู้ที่ต่างกัน ค่านิยมที่ต่างกัน การมีอคติที่ไม่ดีต่อกัน ผลประโยชน์ขัดกันในบางประการ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารดังกล่าว สามารถสรุปสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่มาจากปัจจัยต่างๆ เหล่านี้

1. ความไม่ชัดเจนในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่ขัดแย้งกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งถูกจำกัดในขอบเขตอำนาจหน้าที่ จะทำให้ความขัดแย้งรุนแรง ในทางกลับกัน ถ้าทำให้เกิดความกระจ่างในบทบาทของแต่ละฝ่ายหนึ่งได้ โอกาสที่จะไม่สอดคล้องกันมีน้อย

2. ความขัดแย้งเนื่องจากความสนใจ แต่ละฝ่ายที่ขัดแย้งกันเนื่องจากมีความสนใจและจุดมุ่งหมายเดียวกัน อาจแย่งทรัพยากร คน เงิน เครื่องมือที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อหวังรางวัลหรือผลตอบแทนจากการทำงาน ผู้ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากร อาจไม่แสดงความขัดแย้งโดยเปิดเผย แต่จะไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน

3. ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม ไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรมในการทำงาน การมองความเปลี่ยนแปลง การให้คุณค่าของคนหรือการดำเนินชีวิต ด้านการทำงาน มีการมองการทำงานเป็นหนทางไปสู่จุดหมายปลายทาง แต่อาจจะมีการมองว่าการทำงานเป็นการตอบสนองความพึงพอใจที่ได้ทำงาน เช่นเดียวกับการมองความเปลี่ยนแปลง จะมองว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นการแสดงถึงความเจริญก้าวหน้า ความสร้างสรรค์ ในขณะที่บางคนกลับมองว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่รบกวนชีวิต ทำให้เกิดความยุ่งยากเป็นการรบกวนและต้องแบกภาระหรือปรับตัวมากขึ้น สำหรับการให้คุณค่า บางคนจะให้คุณค่าแก่ตัวบุคคลที่ถือว่ามีความเป็นเอกสิทธิ์เฉพาะตัว บางคนให้คุณค่าก็ต่อเมื่ออยู่ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มคน ด้วยความแตกต่างของวัฒนธรรมนี้ ถ้าบุคคลไม่พยายามยอมรับซึ่งกันและกัน ความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นแน่นอน เพราะสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะมีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออก และจะกระทบกับบุคคลรอบด้าน

4. การรวมตัวระหว่างกลุ่มต่างๆ เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่เกิดความขัดแย้ง การรวมตัวอาจหมายถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการมีสัมพันธภาพที่เป็นทางการ หากการตัดสินใจเกิดขึ้นเฉพาะบุคลากรในระดับสูง การร่วมมือในบุคลากรระดับต่ำลงมาอาจน้อยลง เมื่อไหร่ก็ตามที่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมตัดสินใจมากขึ้น ความขัดแย้งจะน้อยลง นอกจากที่การมีปฏิสัมพันธ์และระดับความรู้ของแต่ละฝ่าย ยังมีความสัมพันธ์กับอัตราการเกิดความขัดแย้งด้วย

5. อุปสรรคด้านการสื่อสาร ถ้ามีการแบ่งกลุ่มบุคคลออกจากกันไม่ว่าจะเป็นการแบ่งโดยทางกายภาพหรือแบ่งด้วยเวลา ลักษณะการแบ่งมีโอกาสทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างกลุ่มและก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ ความรู้ความเข้าใจในตัวบุคคลต่างกลุ่มมักผนวกกับความขัดแย้งเสมอ ช่องว่างหรือช่วงว่างที่ถูกแบ่งออกไป มักจะเกิดกลุ่มโดยธรรมชาติและจะส่งเสริมให้ต่างกลุ่มต่างมีความสนใจและเป้าหมายเป็นของตนเอง

6. การพึ่งพาระหว่างกลุ่มความขัดแย้งเกิดขึ้นได้มากถ้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่งต้องพึ่งพากลุ่มใดอีกกลุ่มหนึ่ง ถ้าแต่ละกลุ่มต่างพึ่งพาซึ่งกันและกัน มีผลประโยชน์ร่วมกันด้วยความรู้สึกหัดเทียมกันความ

ขัดแย้งจะไม่เกิดขึ้น ในทางกลับกันเมื่อเกิดความรู้สึกว่าทรัพยากรที่มีถูกแบ่งโดยไม่เสมอภาคกันความขัดแย้งจะเกิดขึ้นทันที

7. การลงมติหรือความคิดเห็น ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นทันทีที่จะต้องมีการลงมติหรือความคิดเห็นเพื่อตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง บุคคลอาจไม่ยอมรับมติและความคิดเห็นของบุคคลอื่น ความขัดแย้งประเภทนี้อาจหลีกเลี่ยงได้โดยการออกเสียงหรือลงคะแนนโดยไม่ต้องมีการเผชิญหน้ากัน แต่วิธีนี้ไม่ได้หมายความว่าป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาตามมาได้ เช่น อาจมีการจ้องจับผิดว่าใครอยู่ข้างใดมากน้อยเพียงใด และอาจจะเกิดการรวมตัวกันเพื่อต่อต้านอีกฝ่ายหนึ่ง

8. การควบคุมพฤติกรรมในการทำงานต้องควบคุมหรือบังคับให้บุคคลอยู่ภายใต้กฎข้อบังคับมากๆ จะก่อให้เกิดความขัดแย้งสูง กฎข้อบังคับอาจรวมถึงมาตรฐานการทำงาน นโยบายระเบียบปฏิบัติที่มีผลทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลต้องทำตาม การควบคุมนี้จะมีผล 2 ประการ คือ เป็นการลดหรือป้องกันปัญหาความขัดแย้ง ในขณะเดียวกันจะมีผลการควบคุมด้วยจึงทำให้เกิดความรู้สึกต่อต้าน โดยเฉพาะกับบุคคลหรือกลุ่มที่มีลักษณะต้องการความเป็นอิสระและการบังคับบัญชาตนเองสูง

9. การคั่งค้างของปัญหาที่ไม่ได้รับการแก้ไข เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เพิ่มระดับความขัดแย้งได้มากขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับปัญหาใดๆ ที่ถูกเก็บกดไว้โดยไม่มีการเอาใจใส่แก้ไข การเก็บกดนี้อาจจะเกิดการใช้อำนาจบารมีของอีกฝ่าย ความเก็บกดสะสมมากขึ้นกลายเป็นสภาพการณ์นำสู่ความขัดแย้งอื่นๆ ต่อไป

ความขัดแย้งระหว่างนักเรียนกับนักเรียน

ความขัดแย้งระหว่างนักเรียนกับนักเรียนมิได้มีจุดเริ่มต้นมาจากนักเรียนเท่านั้น อาจมีจุดเริ่มต้นมาจากภายนอกโรงเรียนก็ได้ แล้วขยายผลต่อเนื่องมาจนถึงภายในโรงเรียน ความขัดแย้งระหว่างนักเรียนกับนักเรียนเป็นเรื่องที่ไม่พึงปรารถนา เมื่อพฤติกรรมที่แสดงออกในความขัดแย้งนั้น ไม่เป็นที่ยอมรับของเพื่อนหรือสังคม (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2540: 82-84) มีสาเหตุมาจากสิ่งเหล่านี้ได้แก่

1. ความพยายามของนักเรียนที่จะบรรลุความพยายามของตน ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของมโนภาพแห่งตน และความปรารถนาอยากเป็น อยากจะได้ โดยนักเรียนจะสร้างกลุ่มเพื่อนขึ้นมา พยายามจำแนกคุณลักษณะและกิจกรรมของกลุ่มเพื่อนให้ต่างจากกลุ่มอื่น ความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนเอง ในการจะบรรลุเป้าหมายได้นั้นย่อมแสดงออกด้วยพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาเพื่อการสมหวังของตน

2. การแสดงออกของนักเรียนในด้านค่านิยม ความเชื่อ ความกลัว และปณิธานของตนต่อหน้านักเรียนคนอื่น เมื่อนักเรียนแสดงออกต่อหน้าคนอื่น ๆ ด้วยความเป็นตัวของตัวเอง อาจนำไปสู่ความขัดแย้งได้ นักเรียนมีความต้องการเป็นอิสระ มีความเป็นผู้นำ อยากจะทำตามความคาดหวังของกลุ่ม

อยากได้รับการยอมรับและยกย่อง เกิดความกลัวว่าพฤติกรรมของตนจะไม่ส่งเสริมศักดิ์ศรีของกลุ่มเพื่อน เก่งกว่าจะวางตัวไม่เหมาะสมในการคบเพื่อนเพศตรงข้าม การแสดงออกของนักเรียนในสิ่งดังกล่าวนั้นอาจนำไปสู่ความขัดแย้งได้

3. การแข่งขันเพื่อตำแหน่งบทบาท ความสัมพันธ์ บริการ และรางวัล โดยสิ่งเหล่านี้เป็นที่พึงปรารถนาของนักเรียนแต่เป็นสิ่งที่มียู้อย่างจำกัด ซึ่งนักเรียนจะใช้วิธีการต่างๆ เพื่อที่จะได้สิ่งเหล่านี้ วิธีการที่นักเรียนใช้อาจเป็นศักดิ์ อำนาจ อิทธิพล ต้องแข่งขันกันเพื่อที่จะได้สิ่งที่ต้องการ ในกระบวนการแข่งขันกันย่อมไม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งได้

4. การสนับสนุนของผู้ใหญ่ให้แข่งขันกัน ในปัจจุบันระบบสังคม กิจกรรมต่างๆ ในสถานศึกษามักมีกิจกรรมที่ส่งเสริมการแข่งขันกัน เช่น กีฬา การประกวดต่างๆ ซึ่งบางครั้งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งกันระหว่างนักเรียน และบางครั้งอาจมีครูอาจารย์หนุนหลังอยู่หรือให้การสนับสนุนอาจเป็นทั้งทางตรงและทางอ้อม

3.4 กระบวนการของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเป็นกระบวนการ และในกระบวนการของความขัดแย้งประกอบด้วย สถานการณ์ของความขัดแย้ง และขั้นตอนต่างๆ ของความขัดแย้ง ในสถานการณ์ของความขัดแย้งจะประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ เช่น พฤติกรรมและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะอธิบายถึงสถานการณ์ของความขัดแย้งและกระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดดังต่อไปนี้

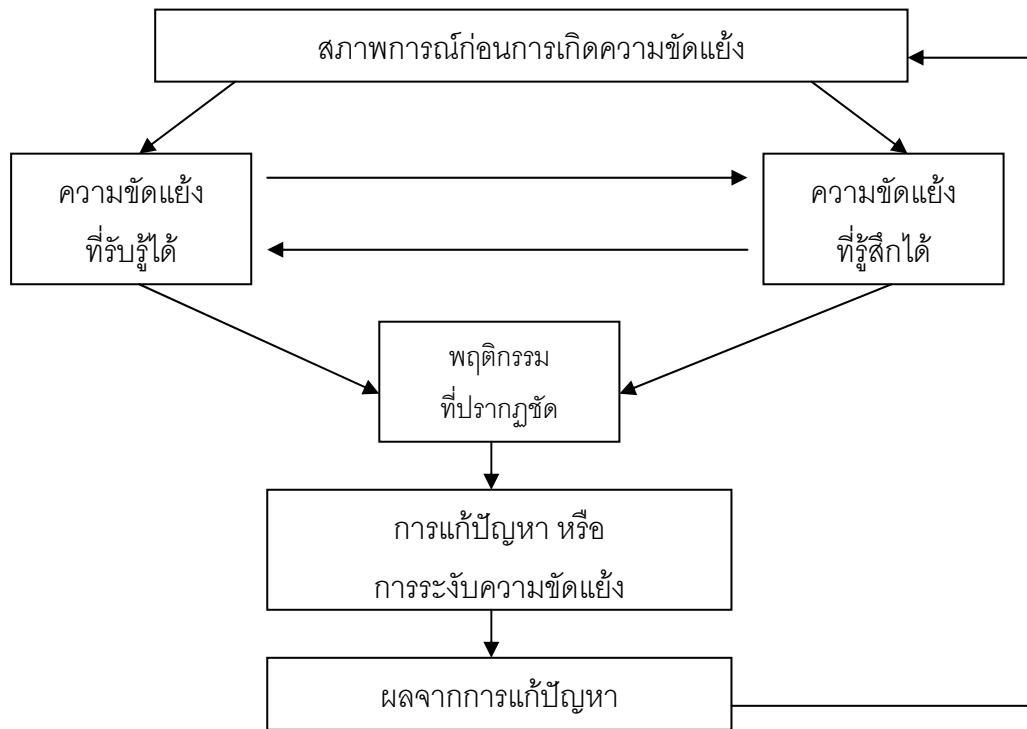
กระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของฟิลเลย์

ฟิลเลย์ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2540: 90-92; อ้างอิงจาก Filley. 1975) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่าง 2 ฝ่ายหรือมากกว่า 2 ฝ่ายขึ้นไป ได้เสนอว่ากระบวนการของความขัดแย้งแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. สภาพก่อนการขัดแย้ง เป็นลักษณะของสภาพการณ์ที่อาจปราศจากความขัดแย้ง แต่จะนำไปสู่ความขัดแย้ง
2. ความขัดแย้งที่รับรู้ได้ เป็นการรับรู้จากสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นของฝ่ายต่างๆ ว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น
3. ความขัดแย้งที่รู้สึกได้ เป็นความรู้สึกของบุคคลว่าเกิดความขัดแย้งขึ้นโดยอาจมีความรู้สึกว่าคุณถูกคุกคาม ถูกเกลียดชัง กลัวหรือไม่ไว้วางใจ
4. พฤติกรรมที่ปรากฏเป็นการแสดงออกของบุคคล เมื่อรับรู้หรือรู้สึกว่ามีความขัดแย้งเกิดขึ้น อาจแสดงความก้าวร้าว การแข่งขัน การโต้เถียงหรือการแก้ปัญหา

5. การแก้ปัญหาหรือการระงับความขัดแย้ง เป็นการทำให้ความขัดแย้งสิ้นสุดลง อาจโดยให้ทุกฝ่ายตกลงกันหรือให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งชนะไป

6. ผลจากการแก้ปัญหา เป็นผลที่เกิดขึ้นตามมาหลังจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งแล้ว

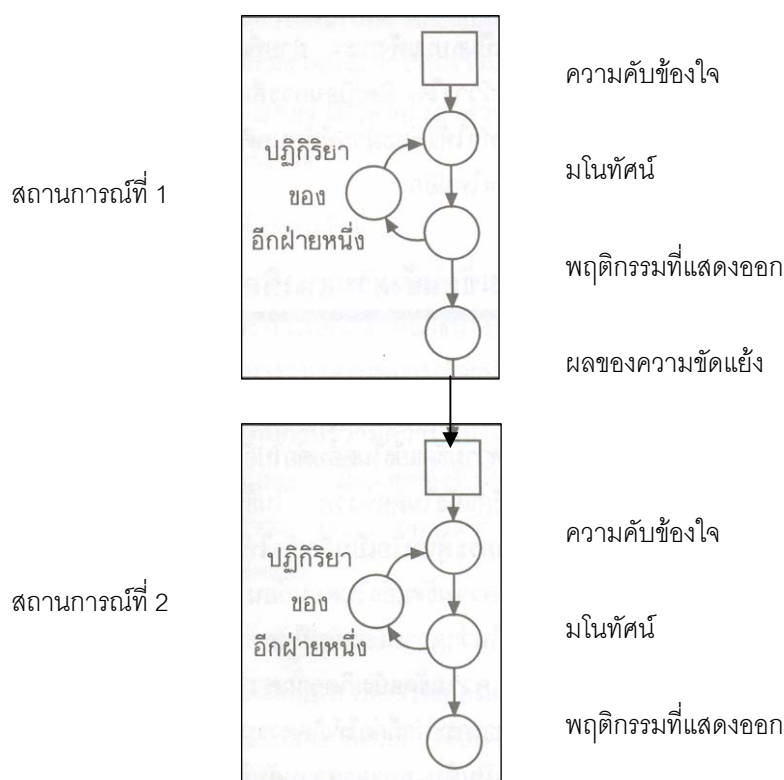


ภาพประกอบ 4 กระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของฟิลเลย์

กระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของโรมัส

โรมัส (Thomas. 1976: 895) แสดงให้เห็นว่าความขัดแย้งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเป็นตอนๆ ในแต่ละตอนจะมีเหตุการณ์เกิดขึ้นตามลำดับดังนี้ ความขัดแย้งเกิดจากความคับข้องใจ (frustration) ของฝ่ายหนึ่งที่เกิดจากการถูกอีกฝ่ายหนึ่งกระทำ การกระทำที่ทำให้เกิดความคับข้องใจ เช่น ไม่เห็นด้วย ไม่ช่วยเหลือ ถูกดูถูก เปรียบให้ร้าย ไม่อนุญาติ เป็นต้น ผลของความคับข้องใจจะทำให้เกิดนิทัศน์ (Conceptualization) เกี่ยวกับความขัดแย้ง คู่กรณีพยายามจะเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง แต่การรับรู้ของบุคคลเป็นจิตวิสัยและมักจะลำเอียง ดังนั้นจึงจะหาหลักฐานหรือเหตุผลมาประกอบว่าการรับรู้ของตนที่มีต่อความขัดแย้งนั้นถูกต้อง คนที่พบกับความขัดแย้งจะคิดหาวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งหรือเมื่อพบกับความขัดแย้งก็จะพยายามหาทางออก จากงานวิจัยของเบรค, ซีพาร์ด และเมาท์ตัน (Blake; Shepard; & Mouton.1964) พบว่าคนส่วนใหญ่จะหาทางออกด้วยการเอาแพ้ชนะกันมากกว่าอย่างอื่น เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นบุคคลจะแสดงพฤติกรรมออกมา พฤติกรรมที่แสดงออกมาอาจเป็นการเอาชนะ การแข่งขัน การต่อรอง การร่วมมือ การหลีกเลี่ยง หรือการผ่อนปรนเข้าหากัน เมื่อฝ่ายหนึ่ง

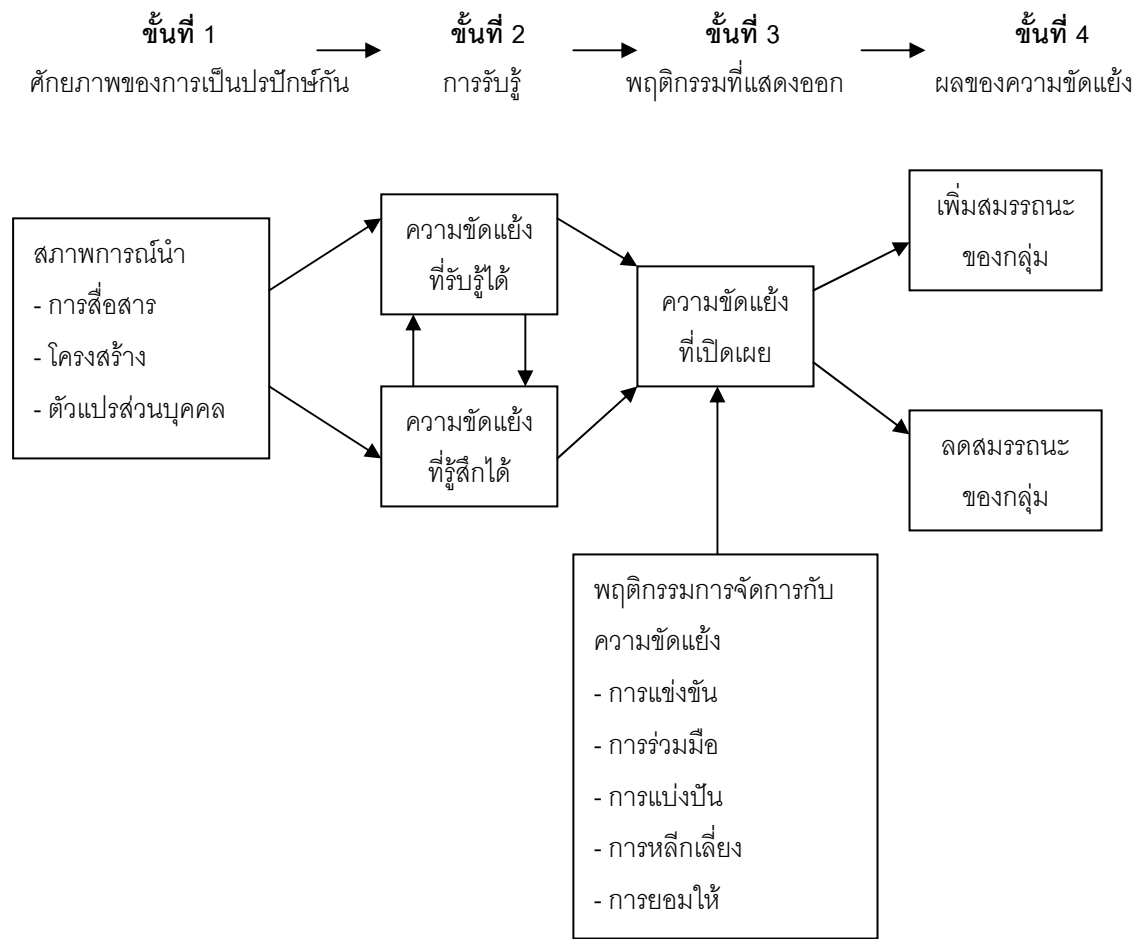
แสดงพฤติกรรมออกมา ก็จะมีปฏิกิริยาของอีกฝ่ายหนึ่งที่มีต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น ปฏิกิริยาของอีกฝ่ายหนึ่งอาจทำให้เพิ่มหรือลดความขัดแย้งก็ได้ ในขั้นนี้แต่ละฝ่ายอาจจัดการกับความขัดแย้งเองหรือให้บุคคลที่สามมาจัดการกับความขัดแย้งให้ ไม่ว่าจะจัดการกับความขัดแย้งอย่างไรก็ตาม ก็จะมีผลของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นตามมา ถ้าหากทั้งสองฝ่ายพอใจวิธีการจัดการกับความขัดแย้งนั้น อาจทำให้ความขัดแย้งสิ้นสุดลง ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่พอใจ เกิดความคับข้องใจ ผลของความขัดแย้งในตอนนี้จะทำให้เกิดความขัดแย้งในตอนที่ไปอีกกระบวนการของความขัดแย้งนี้สามารถแสดงได้ดังรูป



ภาพประกอบ 5 กระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของโรมส์

กระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของโรบบินส์

โรบบินส์ (Robbins. 1983) ได้แบ่งกระบวนการของความขัดแย้งเป็น 4 ขั้นตอน คือ ศักยภาพของการเป็นปรปักษ์กัน การรู้พฤติกรรมที่แสดงออก และผลของความขัดแย้ง ดังแสดงในภาพประกอบ 6 กระบวนการขัดแย้งตามแนวคิดของโรบบินส์มีส่วนคล้ายกับกระบวนการความขัดแย้งกระบวนการความขัดแย้งของฟิลเลีย (1975) ดังรูป



ภาพประกอบ 6 กระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของรอบบินส์

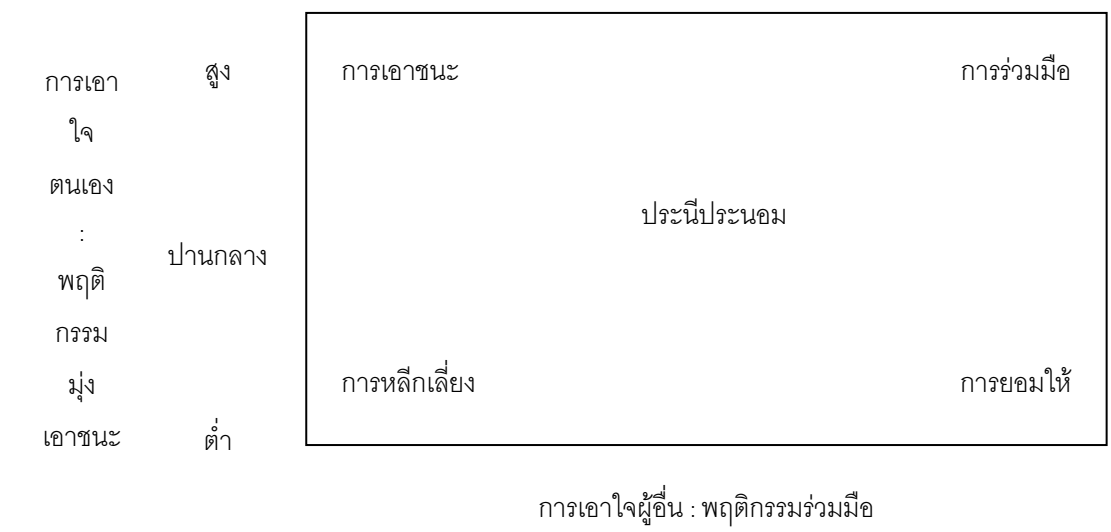
การจำแนกแบบพฤติกรรมในสถานการณ์ขัดแย้งของโธมัส

พฤติกรรมของบุคคลซึ่งแต่ละฝ่ายแสดงออกในเมื่อต้องเผชิญกับความขัดแย้ง เคนเนธ โธมัส (Kenneth Thomas. 1976 : 889-935) ได้จำแนกแบบของพฤติกรรมซึ่งมีความครอบคลุมและได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย โธมัสได้เสนอแนะว่า เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับความขัดแย้งจะมีพฤติกรรม 2 แบบ แสดงออกมาดังนี้

1. พฤติกรรมร่วมมือ (Co-operativeness) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อให้ผู้อื่นมีความพอใจ
2. พฤติกรรมมุ่งเอาชนะ (Assertiveness) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อให้ตนเองมีความพอใจ

ในพฤติกรรมแต่ละแบบนั้นจะมีพฤติกรรมอยู่ 3 ระดับ คือ ต่ำ ปานกลาง และสูง ซึ่งโธมัสได้จำแนกพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาเพื่อเผชิญกับความขัดแย้ง โดยอาศัยกรอบแนวคิดตามทฤษฎีสองมิติ มิติแรกคือการเอาใจผู้อื่น ซึ่งแสดงออกโดยพฤติกรรมร่วมมือ มิติที่สองคือการเอาใจ

ตนเอง ซึ่งแสดงออกโดยพฤติกรรมมุ่งเอาชนะ โดยอาศัยกรอบแนวคิดสองมิติ และพฤติกรรม 3 ระดับที่แสดงออกจำแนกพฤติกรรมของบุคคลเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งออกเป็น 5 รูปแบบ ดังนี้



ภาพประกอบ 7 แบบของพฤติกรรมที่อาจแสดงออกเมื่อมีความขัดแย้ง

พฤติกรรมจากภาพประกอบ 7 สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การเอาชนะ (Competition) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูงและแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำ เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นประการสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือความสูญเสียของผู้อื่น พฤติกรรมที่แสดงออกมุ่งที่การแพ้ชนะ โดยอาศัยอำนาจจากตำแหน่งหรือสถานการณทางเศรษฐกิจ แสดงการคุกคาม ช่มชู้ หรือแม้แต่การอ้างระเบียบเพียงเพื่อให้ได้ประโยชน์ และได้ชัยชนะในที่สุด เข้าทำนองที่ว่าถ้าไม่รบก็ไม่ชนะ
2. การร่วมมือ (Callaboration) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมความร่วมมือในระดับสูงด้วย เป็นการมุ่งจะเอาชนะ และในขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มุ่งจะให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น การร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่ตรงกันข้ามกับการหลีกเลี่ยง พฤติกรรมลักษณะนี้เป็นความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาที่มุ่งจะให้เกิดการชนะ-ชนะทั้งสองฝ่าย เข้าทำนองที่ว่า สองหัวดีกว่าหัวเดียว
3. การประนีประนอม (Compromising) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่มุ่งเอาชนะและแสดงความร่วมมือในระดับปานกลาง เป็นจุดยืนระหว่างกลางของมิติการเอาใจตนเองและมิติการเอาใจผู้อื่น เป็นแบบของการเจรจาต่อรองที่มุ่งจะให้ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจบ้าง เป็นลักษณะที่หากจะได้บ้างก็ควรจะยอมเสียบ้าง หรือในลักษณะที่มาพบกันครึ่งทาง พฤติกรรมการประนีประนอมนั้น ทั้งสองฝ่ายมีความ

พอใจมากกว่าพฤติกรรมการหลีกเลี่ยง แต่ทั้งสองฝ่ายมีความพอใจน้อยกว่าพฤติกรรมความร่วมมือ การประนีประนอมเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก คือ เป็นลักษณะของการพบกันครึ่งทาง

4. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในลักษณะต่ำ และแสดงความร่วมมือในระดับต่ำด้วย เป็นการไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สนใจในความต้องการของตนเองและความสนใจของผู้อื่น แสดงอาการหลีกเลี่ยงปัญหา เฉื่อยชาและไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น พยายามทำตัวอยู่เหนือความขัดแย้งโดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป โดยมีปัจจัยต่างๆ เข้ามาร่วมแก้ไขตามธรรมชาติ ข้อเสียของพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงก็คือ ความขัดแย้งบางอย่างอาจรุนแรงขึ้นจนกระทั่งไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ แต่ถ้าหากสถานการณ์ขัดแย้งไม่รุนแรงและไม่อยู่ในเวลาวิกฤต การแสดงพฤติกรรมหลีกเลี่ยง มีลักษณะคล้ายๆ เคยไว้แล้วจะดีเอง

5. การยอมให้ (Accommodation) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับต่ำ และแสดงพฤติกรรมร่วมมือในระดับสูง เป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น เป็นผู้เสียสละ ปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินการตามที่เขาชอบ แม้เราจะไม่เห็นด้วยก็ตาม การยอมให้เป็นพฤติกรรมที่ตรงกันข้ามกับการเอาชนะ ผู้ที่แสดงพฤติกรรมการยอมให้นอกจากจะเป็นผู้ที่เสียสละแล้ว ยังเป็นผู้ที่ไม่ต้องการให้เกิดการบาดหมางในระหว่างบุคคล หากความขัดแย้งเกิดจากการแข่งขันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่มีจำกัดแล้ว พฤติกรรมการยอมให้คล้ายกับภษิตที่ว่าเอาไม่ตรีชนะศัตรู หรือแพ้เป็นพระ ชนะเป็นมาร

สรุปได้ว่า ความขัดแย้งมีทั้งผลดีและผลเสีย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความขัดแย้งนั้นเป็นความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ หรือในทางเสื่อม ถ้าเป็นความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ย่อมเป็นผลดีในทางพัฒนาทีมงาน ในทางตรงกันข้ามถ้าเป็นความขัดแย้งในทางเสื่อมที่มีลักษณะก้าวร้าวตั้งอยู่บนพื้นฐานของอคติ มุ่งแต่ทำลายล้างจะก่อให้เกิดผลเสียต่อทีมงาน ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรนั้นเสื่อมถอยลง จากแนวคิดที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ซึ่งอาจจะมีผลคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันบ้าง ผู้วิจัยสนใจศึกษาการจัดการความขัดแย้งตามแนวคิดของโรมส์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมของนักเรียน เพื่อให้ให้นักเรียนได้ทราบและเข้าใจในวิธีการจัดการความขัดแย้งเมื่อเกิดเหตุการณ์นั้นๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เป็นการเตรียมความพร้อมในการทำงานจริงต่อไปในอนาคต

4. การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุระดับมัลติแวรีเอทหรือการวิเคราะห์ถดถอย

พหุคูณแบบตัวแปรพหุ (Multivariate Multiple Regression Analysis: MMR)

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบตัวแปรตามหลายตัว (Multivariate Multiple Regression Analysis: MMR) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระและกลุ่มตัวแปรตาม ตั้งแต่กลุ่มละสองตัวแปรขึ้นไป ซึ่งตัวแปรเหล่านี้มีมาตรวัดระดับอันตรภาคหรืออัตราส่วน โดยดำเนินการ

วิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวพร้อมกัน มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระและกลุ่มตัวแปรตาม ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มรวมหรือกลุ่มย่อยของตัวแปรตามได้ นอกจากนั้นแล้วยังสามารถควบคุมความคลาดเคลื่อนมาตรฐานได้ (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2535: 13)

4.1 ความหมายและนิยามของการวิเคราะห์ระดับมัลติแวกเรียท

การวิเคราะห์ระดับมัลติแวกเรียท (Multivariate Analysis) ได้เริ่มเข้ามามีบทบาทและมีความสำคัญต่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ เพราะปรากฏการณ์เหล่านั้นที่ศึกษาอยู่มีหลายมิติ หรือเกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์อื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งไม่สามารถแยกปรากฏการณ์ใดปรากฏการณ์หนึ่งออกมาศึกษาโดยลำพัง ดังนั้นจึงมีผู้ให้ความหมายและนิยามต่างๆ ไว้ดังนี้

ทศชูกา (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2535: 2; อ้างอิงจาก Tatsuoka. 1971: 1) กล่าวว่า การวิเคราะห์ระดับมัลติแวกเรียท คือ สาขาหนึ่งของวิชาสถิติศาสตร์ ซึ่งมุ่งศึกษาระดับมัลติแวกเรียท (หรือหลายมิติ) และกลุ่มตัวอย่างที่มาจากการแจกแจงนั้น

แฮริท (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2535: 2; อ้างอิงจาก Harris. 1975: 5) กล่าวว่า การวิเคราะห์ระดับมัลติแวกเรียท เป็นการจับกลุ่มวิธีการทางสถิติพรรณนาและสถิติอนุมาน ซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นที่ใช้ในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์กลุ่มตัวแปร โดยไม่จำกัดว่ากลุ่มตัวแปรดังกล่าว เป็นกลุ่มตัวแปรอิสระหรือตัวแปรตาม

เคอลินเจอร์; และเพดเดอเซอร์ (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2535: 2; อ้างอิงจาก Kerlinger; & Pedhazur. 1973: 372) กล่าวว่า การวิเคราะห์ระดับมัลติแวกเรียทจัดเป็นเพียงการขยายขอบเขตและการกระจายผลของแนวทางสถิติถดถอยเชิงพหุ

ฟินน์; และแมทสัน (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2535: 2; อ้างอิงจาก Finn; & Mattson. 1978: 2) มีความเห็นว่า เมื่อใดก็ตามการวิเคราะห์ตัวแปรตามมากเกินไปหนึ่งตัวแปรถือว่าการวิเคราะห์นั้นเป็นระดับมัลติแวกเรียท

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2535: 3,13) กล่าวว่า การวิเคราะห์ระดับมัลติแวกเรียท หมายความว่า ความรวมถึงกลุ่มเทคนิคทางสถิติพรรณนาและสถิติอนุมานที่ได้รับการคิดค้นเพื่อประยุกต์ใช้สำหรับสถานการณ์วิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์กลุ่มตัวแปรตามตั้งแต่สองตัวแปรขึ้นไป และไม่จำกัดจำนวน ตัวแปรอิสระ แม้ว่าในความนิยมจะมุ่งถึงกรณีตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ขึ้นไป หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ การวิเคราะห์ระดับมัลติแวกเรียทจะเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหรือกลุ่มตัวแปรอิสระกับกลุ่มตัวแปรตาม แม้ว่าบางสถานการณ์ไม่จำเป็นต้องกำหนดว่ากลุ่มตัวแปรใดเป็นกลุ่มตัวแปรอิสระหรือกลุ่มตัวแปรตาม แต่ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าวแต่ละกลุ่มตัวแปรจะต้องมี

ตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป และอีกนัยหนึ่งการวิเคราะห์ระดับมัลติแวร์เทเป็นเทคนิคสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระและกลุ่มตัวแปรตามกลุ่มละ 2 ตัวแปรขึ้นไป ซึ่งตัวแปรเหล่านี้มีมาตรวัดระดับอันดับหรืออัตราส่วน โดยมีจุดเด่นของการวิเคราะห์ระดับมัลติแวร์เท คือ สมรรถนะในการควบคุมความฟุ้งเฟ้อของความคลาดเคลื่อนประเภทที่หนึ่ง (หรือ α) ซึ่งความฟุ้งเฟ้อของความคลาดเคลื่อนประเภทที่หนึ่ง หมายความว่ารวมถึงการที่ขนาดค่าของความคลาดเคลื่อนประเภทที่หนึ่ง มีระดับสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ เช่น สูงกว่าระดับ 0.05 หรือสูงกว่าระดับ 0.01 เป็นต้น ดังนั้นสมรรถนะในการควบคุมความฟุ้งเฟ้อของความคลาดเคลื่อนประเภทที่หนึ่ง จะช่วยให้การทดสอบ หลายตัวแปรดำเนินการได้พร้อมกัน

4.2 แบบจำลองพื้นฐานของการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุระดับมัลติแวร์เท

การประยุกต์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุระดับมัลติแวร์เทย่อมมีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระและกลุ่มตัวแปรตามกลุ่มละ 2 ตัวแปรขึ้นไป โดยมีจุดประสงค์ที่จะดำเนินการวิเคราะห์หลายตัวแปรตามพร้อมกัน สมมติว่าตัวแปรตามมีจำนวน p ตัวแปร และมีตัวแปรอิสระ q ตัวแปร แบบจำลองเส้นตรงที่เชื่อมโยงตัวแปรทั้งสองกลุ่มย่อยเข้าด้วยกัน ย่อมประกอบด้วยสมการระดับมัลติแวร์เท จำนวน p สมการ ดังสมการต่อไปนี้ (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2535: 16-21)

1. สมการรูปปกติ

$$\begin{aligned} [Y_{i1} Y_{i2} Y_{i3} \dots Y_{ip}] &= [\alpha_1 \alpha_2 \alpha_3 \dots \alpha_p] + X_{i1} [\beta_{11} \beta_{12} \beta_{13} \dots \beta_{1p}] + X_{i2} [\beta_{21} \beta_{22} \beta_{23} \dots \beta_{2p}] + \dots \\ &\quad + X_{iq} [\beta_{q1} \beta_{q2} \beta_{q3} \dots \beta_{qp}] + [1_{i1} 1_{i2} 1_{i3} \dots 1_{ip}] \end{aligned}$$

เมื่อ Y_{ik} แทน ตัวแปรตามลำดับที่ k ของตัวการที่ i

X_{ij} แทน ตัวแปรอิสระที่ j ของตัวการที่ i

1_{ik} แทน ตัวผิดพลาดลำดับที่ k ของตัวการที่ i

α แทน ตัวคงที่

β แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย

2. สมการรูปเมตริก

$$\begin{array}{ccccc} \underline{Y} & = & \underline{X} & \underline{B} & + & \underline{E} \\ (N \times p) & & [N \times (q+1)] & [(q+1) \times p] & & (N \times p) \end{array}$$

เมื่อ N แทน จำนวนตัวการ
 P แทน จำนวนตัวแปรตาม
 q แทน จำนวนตัวแปรอิสระ
 $(q+1)$ แทน จำนวนตัวแปรอิสระบวกตัวคงที่ (α)
 $\underline{Y}$ แทน เมตริกขนาด $(N \times p)$ ของตัวแปรตาม
 $\underline{X}$ แทน เมตริกขนาด $[N \times (q+1)]$ ของตัวแปรอิสระ
 $\underline{B}$ แทน เมตริกขนาด $[(q+1) \times p]$ ของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย
 $\underline{E}$ แทน เมตริกขนาด $(N \times p)$ ของตัวแปรผิดพลาด

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบตัวแปรตามหลายตัว การคำนวณสัมประสิทธิ์การถดถอยจะต้องกำหนดค่ากำลังสองต่ำสุด (Least Square Principle) ให้ครอบคลุมทั้ง Error Sum of Square และ Error Sum of Cross Product

ในการวิเคราะห์ระดับยูนีแวกเรียต ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ($\hat{\beta}$) ได้รับการเลือกภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดให้ SSE เป็นค่าต่ำสุด

$$c = \sum e_i^2$$

เมื่อค่าของ C มีค่าต่ำสุดนั้น จะได้รูปสมการปกติ (Normal Equation) ดังนี้

$$(\underline{X}'\underline{X})\hat{\beta}' = (\underline{X}'\underline{Y})$$

ในที่นี้ $\underline{Y}$ คือ คอลัมน์เวกเตอร์ของตัวแปรตามตัวหนึ่ง ขึ้นต่อมาคูณตลอดสมการด้วย $(\underline{X}'\underline{X})^{-1}$ เพื่อหาค่าของ $\hat{\beta}$

$$(\underline{X}'\underline{X})^{-1}(\underline{X}'\underline{X})\hat{\beta}' = (\underline{X}'\underline{X})^{-1}(\underline{X}'\underline{Y})$$

เนื่องจาก $(\underline{X}'\underline{X})^{-1}(\underline{X}'\underline{X})$ เท่ากับ 1 เพราะฉะนั้นค่า $\hat{\beta}$ จึงปรากฏตามสมการ

$$\hat{\beta}' = (\underline{X}'\underline{X})^{-1}(\underline{X}'\underline{Y})$$

กล่าวได้ว่า $\hat{\beta}$ เป็นตัวประกอบที่ดีที่สุดของ β ทั้งนี้เพราะ $\hat{\beta}$ ให้ค่าผลบวกกำลังสองต่ำสุดของค่าผิดพลาด (C) ในกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิเคราะห์ระดับมัลติแวกเรียหรือตัวแปรตามหลายตัว การประมาณค่า B สามารถทำได้โดยการลดค่า Squared Sample ของตัวแปรผิดพลาดสำหรับตัวแปรตามทุกตัวแปรให้มีค่าต่ำสุด ผลบวกกำลังสองของค่าผิดพลาดสำหรับตัวแปรตามใดตัวหนึ่งจะปรากฏเป็นค่าในเส้นทแยงมุมของเมตริกซ์ $E'E$ การลดค่าผิดพลาด (C) ต่ำสุด จำเป็นต้องกำหนดค่า Partial Derivatives ซึ่งเกี่ยวข้องกับ Elements ของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย $\hat{\beta}$ ให้เท่ากับศูนย์ก่อนแก้สมการ ผลที่ได้รับคือสมการปกติดังต่อไปนี้

$$(\tilde{X}'\tilde{X})\hat{\beta} = (\tilde{X}'\tilde{Y})$$

สมการปกติในระดับมัลติแวกเรีย ก็มีลักษณะคล้ายคลึงกับในกรณียูนิแวกเรีย เว้นแต่ว่าในกรณีมัลติแวกเรีย เมตริก $\hat{\beta}$ และ $\tilde{Y}$ จะประกอบด้วยหลายคอลัมน์ แทนที่จะเป็นคอลัมน์เดียว ต่อมาคูณตลอดสมการ $\beta' = (\tilde{X}'\tilde{X})^{-1}(\tilde{X}'\tilde{Y})$ ด้วย $(\tilde{X}'\tilde{X})^{-1}$ เพื่อหาค่าของ $\hat{\beta}$

$$\begin{aligned}(\tilde{X}'\tilde{X})^{-1}(\tilde{X}'\tilde{X})\hat{\beta} &= (\tilde{X}'\tilde{X})^{-1}(\tilde{X}'\tilde{Y}) \\ \beta' &= (\tilde{X}'\tilde{X})^{-1}(\tilde{X}'\tilde{Y})\end{aligned}$$

ในที่นี้ $\hat{\beta}$ ซึ่งเป็นตัวประมาณค่าของ B จัดเป็นเมตริกขนาด $[(q+1) \times p]$ นอกจากนี้ถ้ากำหนดให้ $(\tilde{X}'\tilde{X})^{-1}$ เท่ากับ G ซึ่งหมายถึง ปัจจัยตัวแปรร่วม (Covariance Factor) สามารถเขียนเป็นสมการใหม่ได้ดังนี้

$$\beta' = G(\tilde{X}'\tilde{Y})$$

ข้อที่ควรสังเกต คือ ตรรกะที่จำนวนตัวแปรอิสระและจำนวนตัวแปรตามคงเดิม การเปลี่ยนตำแหน่งของตัวแปรอิสระหรือตัวแปรตาม ย่อมไม่ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเกิดการเปลี่ยนแปลงขนาดค่า แต่มีผลเพียงการเปลี่ยนตำแหน่งของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยให้อยู่ในลำดับที่ถูกต้องกับตัวแปรอิสระหรือตัวแปรตามที่ย้ายตำแหน่งตามไปเท่านั้น นอกจากนี้การเพิ่มหรือการลดตัวแปรตามไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยแต่ประการใด อย่างไรก็ตามการเพิ่มหรือการลดตัวแปรอิสระ ย่อมส่งผลที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งค่าคงที่ (α) และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (β) ทั้งหมด

นอกจากนี้ เมตริกขนาด (p x p) ของผลบวกรวมของผลคูณ (Total Sum of Product) ($\mathbf{Y}'\mathbf{Y}$) หรือที่ใช้สัญลักษณ์ว่า ($\mathbf{S}_T$) ในกรณีมัลติแวกเริเอทก็สามารถแยกส่วนเป็นค่าผลบวกได้ เช่นเดียวกับในกรณียูนิแวกเริเอท เช่นกัน กล่าวคือ

กรณียูนิแวกเริเอท $\mathbf{SST} = \mathbf{SSR} + \mathbf{SSE}$

กรณีมัลติแวกเริเอท $\mathbf{S}_T = \mathbf{S}_R + \mathbf{S}_E$

หรือ $\mathbf{Y}'\mathbf{Y} = [\mathbf{Y}'\mathbf{X}\mathbf{G}\mathbf{X}'\mathbf{Y}] + [\mathbf{Y}(1-\mathbf{X}\mathbf{G}\mathbf{X}')\mathbf{Y}]$

ในที่นี้

$\mathbf{G}$ แทน เมตริกของปัจจัยความแปรปรวนร่วม หรือ $(\mathbf{X}'\mathbf{X})^{-1}$

$\mathbf{I}$ แทน เมตริกลำดับ N ไเดนติตี้ (Order- N Identity Matrix)

$\mathbf{S}_R$ แทน $[\mathbf{Y}'\mathbf{X}\mathbf{G}\mathbf{X}'\mathbf{Y}]$ คือ Sum of Product ที่ได้รับการอธิบาย

$\mathbf{S}_T$ แทน $[\mathbf{Y}(1-\mathbf{X}\mathbf{G}\mathbf{X}')\mathbf{Y}]$ คือ Sum of Product ของตัวแปรผิดพลาด

ค่าต่างๆ บนเส้นทแยงมุมของ $\mathbf{S}_T$ คือ ผลบวกกำลังสองของค่าสังเกต (Sum of Squared of Observed Scores) สำหรับแต่ละตัวแปรตาม ขณะที่ค่าต่าง ๆ นอกเส้นทแยงมุมก็คือผลบวกคูณตรงข้าม (Sum of Cross Product) สำหรับค่าต่าง ๆ ของ $\mathbf{S}_R$ คือ ผลบวกกำลังสองของค่าพยากรณ์ (Sum of Squared of the Predicted Scores) สำหรับแต่ละตัวแปรตาม กล่าวได้ว่ายิ่ง $(\mathbf{S}_r)_{kk}$ มีขนาดเข้าใกล้ $(\mathbf{S}_t)_{kk}$ ยิ่งขึ้นเพียงใด หรือยิ่งขนาดค่า $(\mathbf{S}_e)_{kk}$ เล็กลงเพียงใด การพยากรณ์ตัวแปรตามโดยอาศัยข้อมูลจากตัวแปรอิสระจะยิ่งมีความแม่นยำสูงขึ้นเพียงนั้น

4.3 เกณฑ์อัตราส่วนไคลสตุค และสถิติเอฟของราว์

เกณฑ์อัตราส่วนไคลสตุค ซึ่งใช้แทนด้วยสัญลักษณ์ Λ แทน เกณฑ์อัตราส่วนไคลสตุค (Wilks's Lambda) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างการวัดไคลสตุคของข้อมูลภายใต้สมมติฐานปฏิเสธ (H_0) เทียบกับการวัดไคลสตุคของข้อมูลภายใต้สมมติฐานแย้ง (H_1) ดังสมการ (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2535: 24)

$$\Lambda = \frac{|\hat{\Sigma}|}{|\hat{\Sigma}_0|}$$

เมื่อ $\hat{\Sigma}_0$ แทน ตัวประมาณค่าของเมตริกความแปรปรวน และความแปรปรวนร่วม

(Variance-Covariance Matrix) ของความผิดพลาด (Error) ภายใต้

สมมติฐาน (H_0)

$\hat{\Sigma}$ แทน ตัวประมาณค่าของเมตริกความแปรปรวน และความแปรปรวนร่วม
(Variance-Covariance Matrix) ของความผิดพลาด (Error) ภายใต้
สมมติฐาน (H_1)

หากขนาดของสถิติอัตราส่วนไคลสตุด์มีขนาดเล็กเพียงใด โอกาสที่จะหักล้างสมมติฐานปฏิเสธ
ก็ยังมีค่าสูงชันเพียงนั้น ในทางกลับกันยิ่งขนาดค่าของ $\left| \hat{\Sigma} \right|$ และ $\left| \hat{\Sigma}_0 \right|$ ใกล้กันมากขึ้นเพียงใด โอกาส
ที่สมมติฐานปฏิเสธจะเป็นจริงก็ยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

สถิติเอฟของราวว์ หรือ “ราวว์-เอฟ” (Rao's F Statistics)

$$F = \frac{1 - \Lambda^{1/s}}{\Lambda^{1/s}} \times \frac{ms + 1 - qp/2}{qp}$$

เมื่อ F แทน สถิติเอฟของราวว์

s แทน $\sqrt{(p^2q^2 - 4)/(p^2 + q^2 - 5)}$

m แทน $[ne - (p + 1 - q)/2]$

p แทน จำนวนตัวแปรตาม

q แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

ne แทน องศาความเป็นอิสระของค่าผิดพลาด

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยต่างประเทศ

โกลบ (สุธรรม ศึกษารย. 2542: 60; อ้างอิงจาก Kolb. 1991) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์
ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับผลสำเร็จในการทำงานของทีม โดยศึกษาจากทีมงานในโรงงานและองค์กร
บริหารด้านสุขภาพในสหรัฐอเมริกา จำนวน 32 ทีม โดยแบ่งเป็นทีมทดลอง 16 ทีม และทีมไม่ทดลอง
16 ทีม พบว่าจากการตอบแบบสอบถามของสมาชิกและการประเมินผลของทีมทั้ง 2 ลักษณะมีความ
แตกต่างกัน ทีมที่ทดลองประสบความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญมากกว่าทีมที่ไม่ได้รับการทดลอง

โกลแมน (Gloeman. 1995: 25) ได้ศึกษาย้อนหลังเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดย
ศึกษาจากนักศึกษาที่เรียนในช่วงทศวรรษ 1940 จำนวน 95 คน เป็นการศึกษาระยะยาวติดตามจนถึง
วัยกลางคน พบว่า นักศึกษาที่จบการศึกษาได้คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับสูงๆ มักไม่ค่อย

ประสบความสำเร็จ เมื่อเทียบกับนักศึกษาที่ได้คะแนนต่ำกว่า ทั้งในด้านหน้าที่การงานและความสุขในชีวิตครอบครัว และจากการศึกษาเด็กในรัฐแมซซาชูเซต จำนวน 450 คน ติดตามผลจนถึงวัยกลางคนพบว่า ไอคิว มีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยกับความสำเร็จในการทำงานที่ทำ

เนสัน (Nason. 1996: 736) ได้ศึกษาการแลกเปลี่ยนสมาชิกในที่ทำงาน โดยศึกษาผลกระทบทางด้านคุณภาพและความสัมพันธ์ต่อกระบวนการทำงานเป็นทีม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน โดยใช้สถานการณ์จำลองจากโปรแกรมสำเร็จรูปออกคำสั่ง และควบคุมของนาวิกโยธินสหรัฐอเมริกา โดยแบ่งการทำงานเป็นทีม ทีมละ 3 คน ซึ่งพบว่าความสัมพันธ์ ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพการทำงานมีผลกระทบกับการแลกเปลี่ยนสมาชิกในทีม

เมนฮาร์ท (จุฑานุช บุษปวนิช. 2547: 45; อ้างอิงจาก Menhart. 1998: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับคะแนนการสอบสัมภาษณ์เข้าทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาตรี 116 คน โดยสร้างสถานการณ์ให้เหมือนกับการสัมภาษณ์เข้าทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคะแนนสัมภาษณ์

5.2 งานวิจัยในประเทศ

มาลินี ขวาลไพบูลย์ (2533: 72-73) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าระดับประสิทธิภาพของโรงเรียน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของโรงเรียนมี 9 ปัจจัยจากทั้งสิ้น 16 ปัจจัย ได้แก่ การสนับสนุน การควบคุมการนิเทศ ความขัดแย้ง รางวัลสำหรับการปฏิบัติงานของทีมงาน ความชัดเจนของบทบาทและเป้าประสงค์ มีทักษะเพียงพอ การครองโรงเรียน ขนาดของทีมงาน และขอบข่ายการจัดการ ตามลำดับ

พิชัย ญาณศิริ (2536: 87-89) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพทีมงานหมวดวิชาวิทยาศาสตร์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 10 พบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพทีมงานของครูหมวดวิทยาศาสตร์ในภาพรวมนั้นมี 7 องค์ประกอบ คือ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ค่านิยมและวัฒนธรรม การประเมินการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมของผู้บริหาร การแก้ปัญหาความขัดแย้ง จุดประสงค์และเป้าหมายของทีมงาน

ดุสิต อุบแก้ว (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการปฏิบัติปัญหาและการแก้ปัญหาเกี่ยวกับทีมงานในโรงเรียนประถมศึกษาที่ได้รับรางวัลโรงเรียนประถมดีเด่น สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดขอนแก่น โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์จากครูและผู้บริหารโรงเรียนมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำ มุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จอย่างจริงจัง ทีมงานมีการจัดรูปแบบอย่างจริงจัง

ทีมงานมีการจัดรูปแบบการทำงานที่ชัดเจนรู้จักการประสานงานกัน สมาชิกทุกคนมีบทบาทร่วมกันในการวางแผน

สุธรรม สีขาว (2542: 62-66) ได้ศึกษาความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์การบินส่วนภูมิภาค ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของศูนย์ควบคุมการบินในส่วนภูมิภาค จำนวน 399 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า โดยได้พัฒนาแบบสอบถาม ดังกล่าว ตามแนวคิดในการทำงานเป็นทีมของ วัตคอค (Woodcock) ซึ่งพบว่า บุคลากรของศูนย์ควบคุมการบินมีความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับที่สูงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สุภาพร พิสิฐพัฒน์ (2543: 49-51) สร้างแบบทดสอบวัดเชาวน์อารมณ์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 แบบทดสอบดังกล่าวแบ่งออกเป็น 5 ด้านตามแนวคิดของโกลแมน คือ การตระหนักรู้ในตนเอง จัดการกับอารมณ์ของตนเอง การตั้งใจตนเอง การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และการมีทักษะทางสังคม แบบทดสอบมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณ 4 ระดับ จำนวนทั้งสิ้น 150 ข้อ นำไปใช้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 856 คน พบว่าแบบทดสอบวัดเชาวน์อารมณ์มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.956

สุภาพร อัคราวัฒนา (2541: 76-77) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของนักศึกษามหาวิทยาลัยหอการค้า โดยศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมและแนวทางในการพัฒนาส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของนักศึกษา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 892 คน ซึ่งได้ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าจากองค์ประกอบในการทำงานเป็นทีม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเป้าหมาย ด้านกระบวนการทำงาน ด้านบทบาทผู้นำ ด้านบทบาทสมาชิก และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่านักศึกษามีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมทุกด้านอยู่ในระดับสูง

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีมสามารถสรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย การกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน การจัดให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมหรือมีความสัมพันธ์กันมากขึ้นภายในทีมงาน ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนทั้งในฐานะการเป็นสมาชิก หรือแม้แต่การเป็นผู้นำ และจากที่กล่าวมาข้างต้น ถือได้ว่าเป็นการศึกษาการทำงานเป็นทีมในองค์กรต่างๆ ซึ่งถ้าหากนำมาประยุกต์และส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้ โดยเฉพาะนักเรียนในระดับมัธยมศึกษา จะเป็นการช่วยให้นักเรียนรู้ถึงทักษะของการทำงานเป็นทีมมากขึ้น และที่สำคัญยังเป็นการเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุข

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ที่มุ่งศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมที่ได้จากการศึกษากับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้องและสามารถอ้างอิงสู่ประชากรได้อย่างแม่นยำ ผู้วิจัยตระหนักถึงการควบคุมแหล่งของความคลาดเคลื่อนต่างๆ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในกระบวนการวิจัย ผู้วิจัยจึงพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มโดยคำนึงถึงธรรมชาติของประชากร และความแตกต่างของความสามารถในการทำงานเป็นทีมในประชากรที่ศึกษาดำเนินการสร้างแบบสอบถามและเก็บข้อมูลด้วยความรอบคอบและถี่ถ้วน ซึ่งนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 ในจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งมีจำนวน 32 โรงเรียน และจำนวนนักเรียนทั้งหมด 3,405 คน จัดแบ่งตามขนาดของโรงเรียน โดยใช้เกณฑ์การแบ่งขนาดโรงเรียนของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานดังนี้

โรงเรียนขนาดที่ 1	มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด	1	-	120	คน
โรงเรียนขนาดที่ 2	มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด	121	-	200	คน
โรงเรียนขนาดที่ 3	มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด	201	-	300	คน
โรงเรียนขนาดที่ 4	มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด	301	-	499	คน
โรงเรียนขนาดที่ 5	มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด	500	-	1,499	คน
โรงเรียนขนาดที่ 6	มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด	1,500	-	2,499	คน
โรงเรียนขนาดที่ 7	มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด	2,500			คน ขึ้นไป

จากการพิจารณาแบ่งขนาดโรงเรียนตามเกณฑ์ เนื่องจากประชากรเป้าหมายในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นโรงเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ซึ่งเมื่อแบ่งโรงเรียนตามเกณฑ์ดังกล่าวแล้วพบว่า มีขนาดโรงเรียนตั้งแต่โรงเรียนขนาดที่ 3 ถึง ขนาดที่ 7 เมื่อพิจารณาความแตกต่างตามพื้นที่ชุมชน สภาพสังคม และความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ ของโรงเรียนมีลักษณะใกล้เคียงกันมาก ผู้วิจัยจึงพิจารณาจัดโรงเรียนขนาดที่ 1 ถึงขนาดที่ 4 ให้อยู่ในกลุ่มเดียวกันโดยจัดให้เป็นโรงเรียนขนาดเล็ก และจัดโรงเรียนขนาดที่ 5 ให้เป็นโรงเรียนขนาดกลาง และจัดโรงเรียนขนาดที่ 6 และ 7 ให้อยู่ในกลุ่มเดียวกันโดยจัดให้เป็นโรงเรียนขนาดใหญ่ มีรายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนโรงเรียน และจำนวนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามกลุ่มของโรงเรียน

ขนาดโรงเรียน	จำนวนโรงเรียน	จำนวนนักเรียน(คน)
เล็ก	12	420
กลาง	11	862
ใหญ่	9	2,123
รวม	32	3,405

ที่มา : สำนักนโยบายและแผน การศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ

หมายเหตุ

โรงเรียนขนาดเล็ก (โรงเรียนขนาดที่ 1-4) จำนวนนักเรียนทั้งหมด 1 - 499 คน
 โรงเรียนขนาดกลาง (โรงเรียนขนาดที่ 5) จำนวนนักเรียนทั้งหมด 500 - 1,499 คน
 โรงเรียนขนาดใหญ่ (โรงเรียนขนาดที่ 6 และ 7) จำนวนนักเรียนทั้งหมด 1,500 คนขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สุ่มมาจากนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 ในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้วยวิธีการสุ่มแบบสองขั้นตอน (Two-Stage Random Sampling) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรการกำหนดขนาดของการสุ่มแบบแบ่งชั้น และดำเนินการสุ่มตามหลักของการสุ่ม โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของความคลาดเคลื่อน (Limit of Error) และระดับความเชื่อมั่น (Level of Confidence: $1-\alpha$) ที่ .95 ในการประมาณค่าเฉลี่ยของประชากรดังนี้

1.1 ขนาดของความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 1 คะแนน ผู้วิจัยกำหนดจากคะแนนเต็มของแบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม ซึ่งผู้วิจัยถือว่าเป็นขนาดที่เพียงพอจะนำผลการวิจัยไปใช้ตัดสินใจในกรณีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้

1.2 ค่าประมาณความแปรปรวนของประชากร (σ^2) ของโรงเรียนขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ ได้จากการนำแบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีมไปทดลองใช้ (Try out) กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 100 คน จากโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ พบว่า มีความแปรปรวนเท่ากับ 181.667 , 191.543 และ 142.903 ตามลำดับ

จากข้อมูลจำนวนประชากร ขนาดความคลาดเคลื่อนและค่าความแปรปรวนของประชากร ผู้วิจัยนำมาคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรแบบแบ่งชั้น(Stratified Random Sampling) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยให้ขนาดของโรงเรียนเป็นชั้น (Strata) โดยมีนักเรียนในแต่ละชั้นเป็นหน่วยในการสุ่ม (Sampling Unit) ได้จำนวนนักเรียนทั้งหมด 540 คน

2. ขั้นตอนการสุ่ม

2.1 สุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ขนาดของโรงเรียนเป็นชั้น และใช้โรงเรียนเป็นหน่วยในการสุ่ม สุ่มมาร้อยละ 40 จากโรงเรียนในแต่ละขนาด โดยเป็นโรงเรียนขนาดเล็ก 5 โรงเรียน โรงเรียนขนาดกลาง 4 โรงเรียน และโรงเรียนขนาดใหญ่ 4 โรงเรียน รวมทั้งหมด 13 โรงเรียน

2.2 สุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยใช้ห้องเรียนเป็นหน่วยการสุ่ม สุ่มมาร้อยละ 30 ได้จำนวนห้องเรียน 17 ห้อง จำนวนนักเรียน 561 คน ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า จำแนกตามกลุ่มโรงเรียน

ขนาด โรงเรียน	โรงเรียน	จำนวนห้องเรียน (ห้อง)	จำนวนนักเรียน (คน)
เล็ก	1. ธรรมชาติวิทยา 2	1	17
	2. ด่านช้างวิทยา	1	29
	3. วังห้วยราษฎร์สามัคคี	1	21
	4. บรรหารแจ่มใสวิทยา 6	1	28
	5. หนองวัลย์เปรียงวิทยา	1	20
กลาง	1. สระกระโจมโสภณพิทยา	1	34
	2. อุทงคศึกษาลัย	1	32
	3. หนองหญ้าไซวิทยา	1	36
	4. ดอนคาวิทยา	1	23

ตาราง 4 (ต่อ)

ขนาด โรงเรียน	โรงเรียน	จำนวนห้องเรียน (ห้อง)	จำนวนนักเรียน (คน)
ใหญ่	1. สงวนหญิง	3	128
	2. บรรหารแจ่มใสวิทยา 1	1	44
	3. สามชุกรัตนโกคาราม	2	64
	4. อุ่ทอง	2	85
รวม	13	17	561

3. การตรวจสอบความเหมาะสมของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากในขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 719 คน ซึ่งมีจำนวนมากกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ประมาณไว้ เพื่อป้องกันความผิดพลาดและไม่เพียงพอของข้อมูล ซึ่งเกิดจากการที่นักเรียนไม่ตั้งใจตอบแบบวัดหรือตอบแบบวัดไม่ครบทุกฉบับ หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเรียบร้อย และคัดเลือกแบบวัดฉบับที่สมบูรณ์ไว้เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 561 คน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบวัดฉบับสมบูรณ์ จำนวน 561 ฉบับ พบว่าค่าความแปรปรวนของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีมของโรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดใหญ่ มีค่าเท่ากับ 155.900, 135.578 และ 155.064 ตามลำดับ โดยค่าความแปรปรวนของโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดกลางมีค่าน้อยกว่าค่าความแปรปรวนที่ใช้ในการประมาณค่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนค่าความแปรปรวนของโรงเรียนขนาดใหญ่มีค่ามากกว่าค่าความแปรปรวนที่ใช้ในการประมาณค่ากลุ่มตัวอย่าง และเมื่อพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการประมาณค่า ($S_{\bar{x}}$) ในภาพรวมเท่ากับ .492 และได้ค่าความคลาดเคลื่อน ($e = Z_{.05/2} S_{\bar{x}}$) เท่ากับ .964 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยได้ประมาณค่าไว้ในเบื้องต้น คือ 1 จึงสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีขนาดใหญ่ทำให้ความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าเฉลี่ยของประชากรต่ำกว่าที่กำหนดไว้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ มีจำนวน 3 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 60 ข้อ

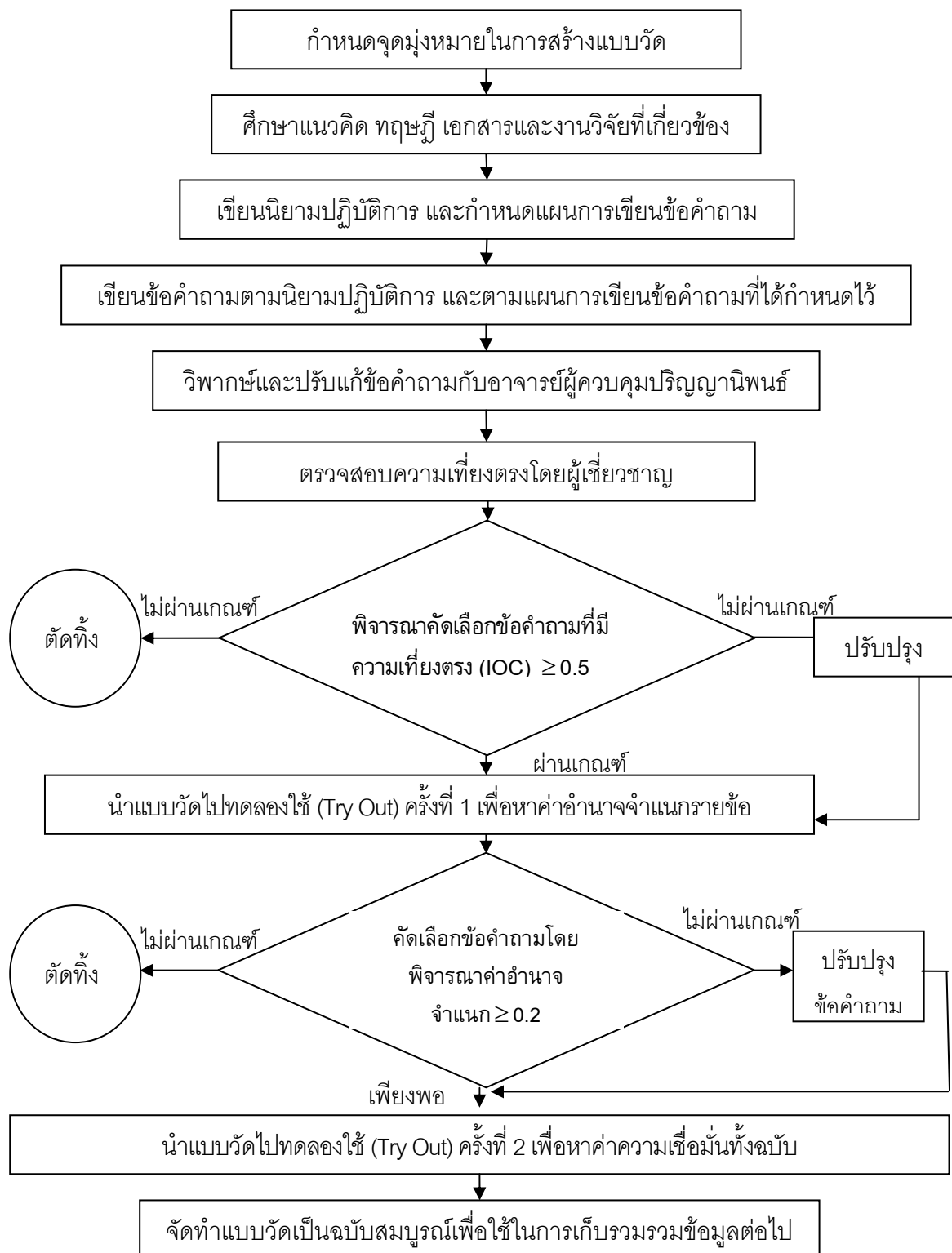
ฉบับที่ 3 แบบทดสอบวัดวิธีจัดการความขัดแย้ง มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Choice) ชนิด 2 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ

ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 2 ฉบับ ได้แก่

1. แบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม
2. แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างตามแนวคิด ทฤษฎีและนิยามที่กล่าวมาแล้ว โดยมีขั้นตอนการสร้างดังภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 ลำดับขั้นตอนในการสร้างและหาคุณภาพของแบบสอบถาม

จากภาพประกอบ 8 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ มีรายละเอียดตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีมและแบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ โดยการสร้างแบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้วัดความสามารถในการทำงานเป็นทีมและวิธีการจัดการความขัดแย้งของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งได้มาจากการศึกษาจุดประสงค์ของการวิจัย ลักษณะของประชากร รวมทั้งองค์ความรู้จากทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีมและแบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์

3. เขียนนิยามเชิงปฏิบัติการของความสามารถในการทำงานเป็นทีมและความฉลาดทางอารมณ์

4. สร้างข้อคำถามตามนิยามปฏิบัติการของความสามารถในการทำงานเป็นทีมและความฉลาดทางอารมณ์ โดยให้สอดคล้องกับโครงสร้างตามนิยามปฏิบัติการ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดให้มีข้อคำถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม จำนวน 30 ข้อ และวัดความฉลาดทางอารมณ์ จำนวน 60 ข้อ แล้วดำเนินการเขียนข้อคำถามประมาณ 1.5 เท่าของข้อคำถามที่ต้องการ โดยสร้างตามนิยามปฏิบัติการให้มีข้อความทั้งทางบวกและทางลบ

5. วิพากษ์ข้อคำถามของแบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีมและแบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทและปรับแก้ให้ครอบคลุมนิยามปฏิบัติการ

6. ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยขั้นต้นโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) และพิจารณาความสอดคล้อง (IOC : Index of consistency) ของแบบสอบถามกับนิยามปฏิบัติการ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ให้	1	คะแนน	เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยาม
ให้	0	คะแนน	เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยาม
ให้	-1	คะแนน	เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ไม่ตรงตามนิยาม

และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญที่มากกว่าหรือเท่ากับ .50 ได้จำนวนข้อคำถามของแบบสอบถามแต่ละฉบับ ดังนี้

6.1 แบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม 3 ด้าน ประกอบด้วย

6.1.1 ด้านความเป็นผู้นำ จำนวน 15 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .60

ถึง 1.00

6.1.2 ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี จำนวน 15 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .60 ถึง 1.00

6.1.3 ด้านกระบวนการทีม จำนวน 15 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .80 ถึง 1.00

6.2 แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ 2 ด้าน ประกอบด้วย

6.2.1 ด้านความสามารถส่วนบุคคล จำนวน 35 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .60 ถึง 1.00

6.2.2 ด้านความสามารถทางสังคม จำนวน 35 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .80 ถึง 1.00

7. นำแบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีมและความฉลาดทางอารมณ์ ไปทดลองใช้ (Try out) ครั้งที่ 1 กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน จากนั้นนำผลการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (r) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .20 ขึ้นไป และเป็นข้อที่สมบูรณ์ครอบคลุมตามโครงสร้างนิยามปฏิบัติการ รวบรวมข้อคำถามจนครบตามจำนวนที่ต้องการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

7.1 แบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม 3 ด้าน ประกอบด้วย

7.1.1 ด้านความเป็นผู้นำ จำนวน 10 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .33 ถึง .62

7.1.2 ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี จำนวน 10 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .45 ถึง .68

7.1.3 ด้านกระบวนการทีม จำนวน 10 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .45 ถึง .64

7.2 แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ 2 ด้าน ประกอบด้วย

7.2.1 ด้านความสามารถส่วนบุคคล จำนวน 30 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .25 ถึง .59

7.2.2 ด้านความสามารถทางสังคม จำนวน 30 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .41 ถึง .70

8. นำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try out) ครั้งที่ 2 กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง จำนวน 100 คน จากนั้นนำผลการตอบแบบสอบถามมาหาคุณภาพเครื่องมือเป็นรายฉบับโดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) โดยมีรายละเอียดดังนี้

8.1 แบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีมทั้ง 3 ด้าน จำนวน 30 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .929 ประกอบด้วย

8.1.1 ด้านความเป็นผู้นำ จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .802

8.1.2 ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .855

8.1.3 ด้านกระบวนการทีม จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .834

8.2 แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 2 ด้าน จำนวน 60 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .956 ประกอบด้วย

8.2.1 ด้านความสามารถส่วนบุคคล จำนวน 30 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .898

8.2.2 ด้านความสามารถทางสังคม จำนวน 30 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .942

9. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย

ขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 1 ฉบับ คือ แบบทดสอบวัดวิธีจัดการความขัดแย้ง ซึ่งพัฒนามาจากเสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540: 107-110) เป็นเครื่องมือวัดแบบพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้งของ โทมัสและคิลแมนน์ (Thomas and Kilman) หรือเป็นวิธีการวัดของบุคคลในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เครื่องมือวัดนี้เรียกว่า Thomas-Kilman Conflict Mode Instrument มีจำนวนทั้งหมด 30 ข้อ ประกอบด้วยแบบเอาชนะ แบบประนีประนอม แบบร่วมมือ แบบหลีกเลี่ยง และแบบยอมให้ โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาเครื่องมือดังนี้

1. นำแบบทดสอบมาวิพากษ์ข้อคำถามร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทและปรับแก้ข้อคำถามตามคำแนะนำ

2. นำแบบทดสอบที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน จากนั้นนำผลการตอบแบบทดสอบวัดวิธีจัดการความขัดแย้งทั้ง 5 แบบ มาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการสอบซ้ำ (test-retest Method) จากสูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีรายละเอียดดังนี้

2.1 แบบการเอาชนะ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .840

2.2 แบบการร่วมมือ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .770

2.3 แบบการประนีประนอม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .813

2.4 แบบการหลีกเลี่ยง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .744

2.5 แบบการยอมให้ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .710

3. จัดพิมพ์แบบทดสอบเป็นเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง ให้นักเรียนพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติของนักเรียนมากที่สุด เมื่อนักเรียนเลือกได้แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือของข้อความนั้น

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
0	ด้านความเป็นผู้นำ ข้าพเจ้ารับฟังความคิดเห็นของเพื่อนได้ทุกคน					
00	ข้าพเจ้าต้องใช้ความคิดอย่างรอบคอบก่อนลงมือปฏิบัติงาน					
0	ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี ข้าพเจ้าจะเสนอตัวเพื่อปฏิบัติงานที่ตนเองมีความถนัด					
00	ข้าพเจ้าตั้งใจฟังการแบ่งงานที่ต้องรับผิดชอบ					
0	ด้านกระบวนการทีม ข้าพเจ้ากับเพื่อนมีการวางแผนในการปฏิบัติงานร่วมกัน					
00	ข้าพเจ้าจะศึกษาขั้นตอนการทำงานให้เข้าใจก่อนลงมือปฏิบัติ					

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความสามารถในการทำงานเป็นทีม

คะแนนในข้อความทางบวก

คะแนนในข้อความทางลบ

น้อยที่สุด

1

5

น้อย

2

4

ปานกลาง

3

3

มาก

4

2

มากที่สุด

5

1

เกณฑ์การแปลความหมาย

ผู้วิจัยมีเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยทั้งฉบับของความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านความเป็นผู้นำ ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านกระบวนการทีม ด้านละ 10 ข้อ มีช่วงคะแนน 10 – 50 ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยทั้งฉบับ	การแปลความหมาย
10.00 – 15.00	มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมนั้นอยู่ในระดับต่ำ
15.01 – 25.00	มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมนั้นอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
25.01 – 35.00	มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมนั้นอยู่ในระดับปานกลาง
35.01 – 45.00	มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมนั้นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
45.01 – 50.00	มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมนั้นอยู่ในระดับสูง

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์

คำชี้แจง ให้นักเรียนพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกหรือการปฏิบัติของนักเรียนมากที่สุด เมื่อนักเรียนเลือกได้แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือของข้อความนั้นในแบบสอบถาม ขอให้นักเรียนตอบคำถามแต่ละข้ออย่างจริงจังที่สุด เพราะไม่มีข้อใดถูกหรือผิด

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความความรู้สึกหรือการปฏิบัติ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
0	ความสามารถส่วนบุคคล					
	ข้าพเจ้าพอใจกับทุกสิ่งทุกอย่างในตัวเอง					
00	ข้าพเจ้ารู้ตัวว่าเมื่อใดพร้อมที่จะทำงาน					
0	ความสามารถทางสังคม					
	ข้าพเจ้าสามารถเข้ากับเพื่อนๆ ได้เป็นอย่างดี					
00	ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานร่วมกับเพื่อนๆ					

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์

	คะแนนในข้อความทางบวก	คะแนนในข้อความทางลบ
น้อยที่สุด	1	5
น้อย	2	4
ปานกลาง	3	3
มาก	4	2
มากที่สุด	5	1

เกณฑ์การแปลความหมาย

ผู้วิจัยมีเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยทั้งฉบับของความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถส่วนบุคคล และด้านความสามารถทางสังคม ด้านละ 30 ข้อ มีช่วงคะแนน 30 – 150 ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยทั้งฉบับ	การแปลความหมาย
30.00 – 45.00	มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านนั้นอยู่ในระดับต่ำ
45.01 – 75.00	มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านนั้นอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
75.01 – 105.00	มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านนั้นอยู่ในระดับปานกลาง
105.01 – 135.00	มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านนั้นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
135.01 – 150.00	มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านนั้นอยู่ในระดับสูง

ฉบับที่ 3 แบบทดสอบวัดวิธีจัดการความขัดแย้ง

คำชี้แจง ให้นักเรียนพิจารณาข้อความในแต่ละข้อมี 2 ตัวเลือก คือ ก. และ ข. แต่ละตัวเลือกเป็นสถานการณ์หรือคำอธิบายแนวปฏิบัติที่จะแสดงออกเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง หรือเป็นวิธีการที่ใช้แก้ปัญหาความขัดแย้ง ให้นักเรียนเลือกวงกลมรอบ ☐ ตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งในแต่ละข้อ โดยพิจารณาดังนี้

1. แต่ละข้อให้เลือก ก. หรือ ข. ที่แสดงถึงลักษณะเฉพาะของนักเรียนเอง หรือนักเรียนมีการแสดงออกแบบนั้นๆ
2. ในบางข้อ ทั้งตัวเลือก ก. และ ข. อาจไม่ใช่ลักษณะเฉพาะของนักเรียน แต่ขอให้เลือกตอบตามแนวโน้มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับนักเรียนมากกว่า

ข้อที่	ข้อความ
0	ก. มีบ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ามอบหมายให้คนอื่นรับผิดชอบแทนในการแก้ปัญหา ข. ข้าพเจ้าเลือกพูดเฉพาะเรื่อง que ทุกคนมีความเห็นตรงกัน มากกว่าเรื่องที่หลายคนมีความเห็นต่างกัน
00	ก. ข้าพเจ้าพยายามหาทางแก้ปัญหาเพื่อไม่ให้ปัญหานั้นยุ่งยากไปกว่าเดิม ข. ข้าพเจ้าพยายามรวบรวมความคิดเห็นของเพื่อนๆ และตนเองเข้าด้วยกัน

วิธีการตรวจให้คะแนนและเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนน

แบบทดสอบวัดวิธีจัดการความขัดแย้ง จำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วยแบบเอาชนะ แบบประนีประนอม แบบร่วมมือ แบบหลีกเลี่ยง และแบบยอมให้ ในแต่ละข้อประกอบด้วยวิธีจัดการความขัดแย้ง 2 แบบ ถ้าตอบตรงกับตัวเลือก ก. หรือ ข. ให้น้ำหนักคะแนน 1 คะแนนกับวิธีจัดการความขัดแย้งแบบที่ประจำข้อนั้น และตัวเลือกที่ไม่ได้เลือกตอบ ให้น้ำหนักคะแนน 0 คะแนนกับวิธีจัดการความขัดแย้งแบบที่ประจำข้อนั้น ตามการตรวจให้คะแนนของเครื่องมือวัดแบบพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้งของโรมัสและคิลแมน (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2540: 107-110 อ้างอิงจาก Thomas and Kilman. 1987) สรุปการตรวจให้คะแนนวิธีการจัดการความขัดแย้งทั้ง 5 แบบ ดังนี้

แบบเอาชนะ	ผู้เลือกตอบตัวเลือก ก. ในข้อ 3 , 8 , 10 , 23 , 25 , 28 ผู้เลือกตอบตัวเลือก ข. ในข้อ 6 , 9 , 13 , 14 , 16 , 22
แบบร่วมมือ	ผู้เลือกตอบตัวเลือก ก. ในข้อ 5 , 11 , 14 , 17 , 19 , 20 ผู้เลือกตอบตัวเลือก ข. ในข้อ 2 , 8 , 21 , 26 , 28 , 30
แบบประนีประนอม	ผู้เลือกตอบตัวเลือก ก. ในข้อ 2 , 4 , 13 , 22 , 26 , 29 ผู้เลือกตอบตัวเลือก ข. ในข้อ 7 , 10 , 12 , 18 , 20 , 24
แบบหลีกเลี่ยง	ผู้เลือกตอบตัวเลือก ก. ในข้อ 1 , 6 , 7 , 9 , 12 , 27 ผู้เลือกตอบตัวเลือก ข. ในข้อ 5 , 15 , 17 , 19 , 23 , 29
แบบยอมให้	ผู้เลือกตอบตัวเลือก ก. ในข้อ 15 , 16 , 18 , 21 , 24 , 30 ผู้เลือกตอบตัวเลือก ข. ในข้อ 1 , 3 , 4 , 11 , 25 , 27

เมื่อรวมคะแนนทั้งหมด คะแนนสูงสุดจะเท่ากับ 12 คะแนน และต่ำสุดจะเท่ากับ 0 คะแนนของวิธีการจัดการความขัดแย้งแต่ละแบบ โดยมีการแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยทั้งฉบับ

การแปลความหมาย

0.00 - 4.00

มีวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบนั้นอยู่ในระดับต่ำ

4.01 - 8.00

มีวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

8.01 - 12.00

มีวิธีการจัดการความขัดแย้งแบบนั้นอยู่ในระดับสูง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยวางแผนเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบวัด จำนวน 3 ฉบับ ได้แก่ แบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ และแบบทดสอบวัดวิธีการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนที่ปรับปรุงจากการวิเคราะห์เครื่องมือในขั้นการทดลองใช้ (Try Out) โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้บริหารสถานศึกษา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. นำหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ยื่นต่อผู้บริหารสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งนัดหมายวัน เวลา สถานที่ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งอยู่ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ.2551 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2551

3. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทุกชุด ตามกำหนดเวลาที่นัดหมายไว้ เพื่อให้มีความคลาดเคลื่อนจากการวัดน้อยที่สุด ดังต่อไปนี้

3.1 กำหนดเวลาในการตอบแบบทดสอบและแบบสอบถามให้เหมาะสม โดยกำหนดให้นักเรียนตอบแบบทดสอบและแบบสอบถาม ใช้เวลา 45 นาที

3.2 ขอความอนุเคราะห์จากอาจารย์ประจำชั้นของโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้กรุณาแจ้งให้นักเรียนตระหนักถึงความสำคัญของการตอบแบบทดสอบและแบบสอบถาม

3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการตอบแบบทดสอบและแบบสอบถามแต่ละฉบับให้ชัดเจนเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน พร้อมทั้งสังเกตพฤติกรรมของนักเรียนด้านความตั้งใจในการตอบเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินคัดเลือกข้อมูลสู่ขั้นตอนการจัดกระทำข้อมูลต่อไป

3.4 ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลเบื้องต้นขณะเก็บรวบรวมข้อมูลคืน และผู้วิจัยวางแผนการจัดแบบวัดทั้ง 3 ฉบับของนักเรียนแต่ละคนเข้าชุดกัน โดยการลงรหัสที่แบบวัดทุกฉบับและให้นักเรียนลงชื่อในแบบวัดที่ตนเองได้รับทุกฉบับ

4. นำแบบวัดทั้ง 3 ฉบับที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบ และคัดแยกแบบวัดที่ได้รับการตอบที่ไม่สมบูรณ์ หรือมีร่องรอยระบุถึงการไม่ตั้งใจทำแบบวัดโดยพิจารณาตามขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ หลังจากคัดเลือกแบบวัดที่สมบูรณ์ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยจำนวน 561 คน

5. ทำการลงรหัสและจัดระบบข้อมูลในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ทดสอบสมมติฐานและรายงานผลการวิจัยต่อไป

4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

4.1 ตรวจสอบให้คะแนนแบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ และแบบทดสอบวัดวิธีจัดการความขัดแย้ง ตามเกณฑ์การตรวจให้คะแนนที่กำหนดไว้

4.2 วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐานโดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ของการประมาณค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ศึกษา

4.3 วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์และวิธีจัดการความขัดแย้งกับความสามารถในการทำงานเป็นทีม และตรวจสอบการเกิดปัญหาความสัมพันธ์กันของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity)

4.4 วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบตัวแปรตามหลายตัว (MMR) และค่าน้ำหนักความสำคัญ (Beta Weight ; β) ระหว่างตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์และวิธีจัดการความขัดแย้งกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านความเป็นผู้นำ การเป็นสมาชิกที่ดี และกระบวนการทีม

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติที่ใช้ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร (มยุรี ศรีชัย. 2538: 104-105)

$$n = \frac{\sum_{g=1}^k \frac{N_g^2 \sigma_g^2}{W_g}}{\frac{N^2 e^2}{Z^2} + \sum_{g=1}^k N_g \sigma_g^2}$$

เมื่อ	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	N_g	แทน	จำนวนสมาชิกของประชากรในชั้นที่ g
	N	แทน	จำนวนสมาชิกทั้งหมดของประชากร
	K	แทน	จำนวนชั้นที่ประชากรถูกแบ่ง
	σ_g	แทน	ค่าความแปรปรวนของประชากรชั้นที่ g
	W_g	แทน	อัตราส่วนของสมาชิกของชั้นที่ g
	Z	แทน	โอกาสของการเสี่ยง (α)
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

5.1.2 หาสัดส่วนของประชากรในแต่ละชั้นโดยใช้สูตรที่ N ไม่เท่ากัน (มยุรี ศรีชัย. 2538: 102)

$$W_g = \frac{N_g}{N}$$

เมื่อ	W_g	แทน	อัตราส่วนของสมาชิกของชั้นที่ g
	N_g	แทน	จำนวนสมาชิกของประชากรในชั้นที่ g
	N	แทน	จำนวนสมาชิกทั้งหมดของประชากร

5.2 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

5.2.1 หาความเที่ยงตรงเชิงพื้นผิว (Face Validity) ของแบบสอบถามโดยการพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2547: 179)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์
	$\sum R$	แทน	ผลรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

5.2.2 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2547: 166)

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{XY}	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	N	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
	X	แทน คะแนนของข้อคำถาม
	Y	แทน คะแนนผลรวม ของข้ออื่นๆ ที่เหลือทุกข้อ

5.2.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient- α) ของครอนบัค (Crobach) (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2547: 220)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด
	K	แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	S_i^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละส่วนย่อยหรือแต่ละข้อ
	S_x^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับของเครื่องมือวัด

5.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.3.1 ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2546: 35)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล
	N	แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2546: 65)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของข้อมูลแต่ละค่า
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมดยกกำลังสอง
n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

5.3.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยกับความสามารถในการทำงาน เป็นทีม โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) (ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2540: 173)

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{XY} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X
 $\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum Y^2$ แทน ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณของ X กับ Y
N แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

5.3.3 ตรวจสอบความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) ระหว่างตัวแปรปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัย โดยทดสอบจากค่า Tolerance และ VIF (Variance Inflation Factor) ดังนี้

$$\text{Tolerance} = 1 - R_i^2$$

ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระตัวใดมีค่าน้อยจนเข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่าตัวแปรอิสระตัวนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระตัวอื่นมาก (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 370)

$$VIF = \frac{1}{1 - R_i^2}$$

เมื่อ R_i^2 แทน กำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

ค่า VIF (Variance Inflation Factor) ถ้าพบว่าค่า VIF มีค่าเกิน 10 ถือว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน หรือเกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม (Neter; Wasserman; & Kutner. 1990: 409)

5.3.4 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบตัวแปรตามหลายตัว (Multivariate Multiple Regression) ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2535: 24-25)

1) เกณฑ์อัตราส่วนไคลลิสด

$$\Lambda = \frac{|SS_{resid}|}{|SS_{tot}|} = \frac{|SS_{resid}|}{|SS_{reg} + SS_{resid}|}, 0 \leq \Lambda \leq 1$$

เมื่อ Λ แทน ค่าแลมบ์ดาของวิลด์ (Wilks's Lambda)

SS_{reg} แทน ตัวประมาณค่าเมตริกความเปลี่ยนแปลงการถดถอย
สำหรับกลุ่มของตัวแปรตาม

SS_{resid} แทน ตัวประมาณค่าเมตริกความเปลี่ยนแปลงส่วนที่เหลือ
สำหรับกลุ่มของตัวแปรตาม

SS_{tot} แทน ตัวประมาณค่าเมตริกความเปลี่ยนแปลงรวมทั้งหมด
สำหรับตัวแปรตามที่เกี่ยวข้องกับค่าเฉลี่ย

2) สถิติเอฟของราอว (Rao's F statistics) หรือ “ราอว-เอฟ”

$$F = \frac{1 - \Lambda^{1/s}}{\Lambda^{1/s}} \times \frac{ms + 1 - qp/2}{qp}$$

เมื่อ	F	แทน สถิติเอฟของราวว์
	s	แทน $\sqrt{(p^2q^2-4)/(p^2+q^2-5)}$
	m	แทน $ ne-(p+1-q)/2 $
	p	แทน จำนวนตัวแปรตาม
	q	แทน จำนวนตัวแปรอิสระ
	ne	แทน องศาความเป็นอิสระของค่าผิดพลาด

5.3.5 ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้ t-test (ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2540: 250)

$$t = r\sqrt{\frac{N-2}{1-r^2}}$$

เมื่อ	t	แทน ค่าการแจกแจงแบบที
	r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	N	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
	df	แทน N - 2

5.3.6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยใช้สูตร (Pedhazur. 1997: 104)

$$R_{Y.12...K} = \sqrt{\beta_1 r_{Y1} + \beta_2 r_{Y2} + \dots + \beta_K r_{YK}}$$

เมื่อ	$R_{Y.12...K}$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรอิสระที่ 1 ถึง K
	$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_K$	แทน ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระที่ 1 ถึง K
	$r_{Y1}, r_{Y2}, \dots, r_{YK}$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระที่ 1 ถึง K กับตัวแปรเกณฑ์ Y

5.3.7 กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted R^2) โดยใช้สูตร (Pedhazur. 1997: 208)

$$\hat{R}^2 = 1 - (1 - R^2) \frac{N-1}{N-k-1}$$

เมื่อ $\hat{R}$ แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
 N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
 k แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

5.3.8 ทดสอบนัยสำคัญของสหสัมพันธ์พหุคูณ โดยสูตร F-test (Pedhazur. 1997: 105)

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)(N-k-1)}$$

เมื่อ F แทน ค่าการจำแนกแบบ F
 R แทน ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ
 N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
 k แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

5.3.9 หาค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระโดยใช้สูตร (Pedhazur. 1997: 103)

1) หาค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ (Score Weight)

$$b_j = \beta_j \frac{S_y}{S_j}$$

เมื่อ b_j แทน ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระที่ j ในรูป
 คะแนนดิบ
 β_j แทน ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระที่ j ในรูป
 คะแนนมาตรฐาน
 S_y แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนจากตัวแปรตาม
 S_j แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนจากตัวแปรอิสระ
 ตัวที่ j

2) ทดสอบนัยสำคัญของค่าน้ำหนักความสำคัญ โดยใช้สูตร t-test

$$t_{bj} = \frac{b_j}{SE_{bj}} \quad ; \quad df = N - k - 1$$

เมื่อ	t_{bj}	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติการแจกแจง t
	b_j	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระที่ j ในรูป คะแนนดิบ
	SE_{bj}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าน้ำหนัก ความสำคัญ
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
	k	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

X_1	แทน	ความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถส่วนบุคคล
X_2	แทน	ความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถทางสังคม
X_3	แทน	วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการเอาชนะ
X_4	แทน	วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการร่วมมือ
X_5	แทน	วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการประนีประนอม
X_6	แทน	วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการหลีกเลี่ยง
X_7	แทน	วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบการยอมให้
Y	แทน	ความสามารถในการทำงานเป็นทีม
Y_1	แทน	ด้านความเป็นผู้นำ
Y_2	แทน	ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี
Y_3	แทน	ด้านกระบวนการทีม
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
C.V.	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย
r_{xy}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)
t	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบที (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
Λ	แทน	ค่าวิลค์แลมดา (Wilks's Lambda)
b	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนดิบ

β	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญสัมพัทธ์ของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta - Weight)
$\beta \%$	แทน	ค่าเปอร์เซ็นต์ส่งผลของค่าน้ำหนักความสำคัญสัมพัทธ์ของตัวแปรอิสระในรูป คะแนนมาตรฐาน
SE_b	แทน	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนดิบ
k	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม/แบบทดสอบ
X_k	แทน	คะแนนสูงสุดต่อข้อของแบบสอบถาม

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอเป็นลำดับดังต่อไปนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์และวิถีจัดการความขัดแย้งกับ
ความสามารถในการทำงานเป็นทีม
2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรปัจจัยกับความสามารถในการทำงาน
เป็นทีม
3. ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบตัวแปรตามหลายตัว (MMR) ระหว่างตัวแปรปัจจัย
กับความสามารถในการทำงานเป็นทีมในด้านความเป็นผู้นำ ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้าน
กระบวนการทีม
4. ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมในด้าน
ความเป็นผู้นำ ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านกระบวนการทีม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์และวิถีจัดการความ
ขัดแย้งกับความสามารถในการทำงานเป็นทีม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนของแบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์
ด้านความสามารถส่วนบุคคล (X_1) และด้านความสามารถทางสังคม (X_2) แบบทดสอบวัดวิถีจัดการ
ความขัดแย้งแบบการเอาชนะ (X_3) แบบการร่วมมือ (X_4) แบบการประนีประนอม (X_5) แบบการ
หลีกเลี่ยง (X_6) และแบบการยอมให้ (X_7) กับแบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม (Y)
ในด้านความเป็นผู้นำ (Y_1) ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี (Y_2) และด้านกระบวนการทีม (Y_3) มาวิเคราะห์หา
ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสัมประสิทธิ์
การกระจาย (C.V.) ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์และวิธีการจัดการความขัดแย้งกับ
ความสามารถในการทำงานเป็นทีม

ตัวแปร	k	X_k	$\bar{X}$	S.D.	C.V.	แปล ความหมาย
ความฉลาดทางอารมณ์						
- ด้านความสามารถส่วนบุคคล (X_1)	30	150	110.98	11.12	10.02	ค่อนข้างสูง
- ด้านความสามารถทางสังคม (X_2)	30	150	115.75	13.25	11.45	ค่อนข้างสูง
วิธีการจัดการความขัดแย้ง						
- แบบการเอาชนะ (X_3)	12	12	4.85	2.05	42.27	ปานกลาง
- แบบการร่วมมือ (X_4)	12	12	6.69	1.84	27.50	ปานกลาง
- แบบการประนีประนอม (X_5)	12	12	6.80	1.86	27.35	ปานกลาง
- แบบการหลีกเลี่ยง (X_6)	12	12	4.85	1.86	38.35	ปานกลาง
- แบบการยอมให้ (X_7)	12	12	6.65	2.00	30.08	ปานกลาง
ความสามารถในการทำงานเป็นทีม (Y)	30	150	109.93	12.39	11.27	ค่อนข้างสูง
- ด้านความเป็นผู้นำ (Y_1)	10	50	35.48	4.58	12.91	ค่อนข้างสูง
- ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี (Y_2)	10	50	38.30	4.75	12.40	ค่อนข้างสูง
- ด้านกระบวนการทีม (Y_3)	10	50	36.15	4.92	13.61	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 5 พบว่า นักเรียนมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถส่วนบุคคลและด้านความสามารถทางสังคมเฉลี่ยเท่ากับ 110.98 และ 115.75 คะแนน แสดงว่านักเรียนมีความฉลาดทางอารมณ์ในแต่ละด้าน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความฉลาดทางอารมณ์ในแต่ละด้าน มีค่าเท่ากับ 11.12 และ 13.25 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของความฉลาดทางอารมณ์ในแต่ละด้าน มีค่าเท่ากับ 10.02 และ 11.45

นักเรียนมีวิธีการจัดการความขัดแย้งทั้ง 5 แบบ ได้แก่ การเอาชนะ การร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยง และการยอมให้ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.85 ถึง 6.80 คะแนน แสดงว่านักเรียนมีวิธีการจัดการความขัดแย้งในแต่ละแบบอยู่ในระดับปานกลาง ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของวิธีการจัดการความขัดแย้งในแต่ละแบบ มีค่าอยู่ระหว่าง 1.84 ถึง 2.05 และค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของวิธีการจัดการความขัดแย้งในแต่ละแบบ มีค่าอยู่ระหว่าง 27.35 ถึง 42.27

นักเรียนมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมเฉลี่ยเท่ากับ 109.93 คะแนน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 12.39 และค่าสัมประสิทธิ์การกระจายเท่ากับ 11.27 โดยที่

นักเรียนมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านกระบวนการทีม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 35.48 ถึง 38.30 คะแนน แสดงว่านักเรียนมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถในการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้าน มีค่าอยู่ระหว่าง 4.58 ถึง 4.92 และค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของความสามารถในการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้าน มีค่าอยู่ระหว่าง 12.40 ถึง 13.61

2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรปัจจัยกับความสามารถในการทำงานเป็นทีม

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัย กับความสามารถในการทำงานเป็นทีมทั้ง 3 ด้าน มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (r) โดยใช้สูตรของเพียร์สัน ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัย กับความสามารถในการทำงานเป็นทีมโดยรวมและจำแนกตามรายด้าน

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y
X ₁	1	.716**	-.022	.108*	.004	-.126**	.124**	.491**	.539**	.505**	.589**
X ₂		1	-.117**	.185**	.003	-.172**	.125**	.541**	.577**	.516**	.626**
X ₃			1	-.257**	-.228**	-.169**	-.291**	-.060	-.044	-.085**	-.073
X ₄				1	-.086*	-.241**	-.187**	.136**	.110**	.123**	.141**
X ₅					1	-.259**	-.181**	.018	.038	-.025	.012
X ₆						1	-.206**	-.099*	-.128**	-.081	-.117**
X ₇							1	.054	.038	.066	.061
Y ₁								1	.649**	.624**	.866**
Y ₂									1	.631**	.874**
Y ₃										1	.869**
Y											1

* P ≤ .05 และ ** P ≤ .01

จากตาราง 6 พบว่า กลุ่มของตัวแปรมีความสัมพันธ์กันดังนี้

2.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -.291 ถึง .716 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในสูงที่สุดนั้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความสามารถส่วนบุคคล (X_1) กับตัวแปรความสามารถทางสังคม (X_2)

2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรตามมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .631 ถึง .649 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในสูงที่สุดนั้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านความเป็นผู้นำ (Y_1) กับด้านการเป็นสมาชิกที่ดี (Y_2)

2.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -.128 ถึง .577 โดยที่

กลุ่มตัวแปรปัจจัยกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านความเป็นผู้นำ มีค่าอยู่ระหว่าง -.099 ถึง .541 ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ยกเว้นวิธีจัดการความขัดแย้งแบบการเอาชนะ แบบการประนีประนอม และแบบการยอมให้ มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวแปรปัจจัยกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านการเป็นสมาชิกที่ดี มีค่าอยู่ระหว่าง -.128 ถึง .577 ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นวิธีจัดการความขัดแย้งแบบการเอาชนะ แบบการประนีประนอม และแบบการยอมให้ มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวแปรปัจจัยกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านกระบวนการทีม มีค่าอยู่ระหว่าง -.085 ถึง .516 ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นวิธีจัดการความขัดแย้งแบบการประนีประนอม แบบการหลีกเลี่ยง และแบบการยอมให้ มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมในภาพรวม มีค่าตั้งแต่ -.117 ถึง .626 ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นวิธีจัดการความขัดแย้งแบบการเอาชนะ แบบการประนีประนอม และแบบการยอมให้ มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เนื่องจากตัวแปรอิสระสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระมาทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) โดยการทดสอบจากค่า Tolerance ซึ่งถ้าพบว่าค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระตัวใดมีค่าน้อยจนเข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่าตัวแปรอิสระตัวนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระตัวอื่นมาก (กัลยา วานิชปัญษา. 2548: 370) และทดสอบค่า VIF (Variance Inflation Factor) ซึ่งหากพบว่าค่า VIF มีค่าเกิน 10 ถือว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน หรือเกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม (Neter; Wasserman; & Kutner. 1990: 409) ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 ค่า Tolerance และ VIF เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
ความฉลาดทางอารมณ์		
- ด้านความสามารถส่วนบุคคล(X_1)	.476	2.101
- ด้านความสามารถทางสังคม (X_2)	.461	2.168
การจัดการความขัดแย้ง		
- แบบการเอาชนะ (X_3)	.454	2.204
- แบบการร่วมมือ (X_4)	.530	1.889
- แบบการประนีประนอม (X_5)	.546	1.832
- แบบการหลีกเลี่ยง (X_6)	.492	2.035
- แบบการยอมให้ (X_7)	.485	2.061

จากตาราง 7 พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ .454 ถึง .546 ซึ่งมีค่าค่อนข้างสูง แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างน้อย และเมื่อพิจารณาค่า VIF มีค่าตั้งแต่ 1.832 ถึง 2.204 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันน้อย ผลที่ได้จากค่า Tolerance และ VIF ให้ผลที่สอดคล้องกัน จึงสรุปได้ว่าตัวแปรที่ศึกษาไม่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

3. ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบตัวแปรตามหลายตัว (MMR) ระหว่างตัวแปรปัจจัยกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมในด้านความเป็นผู้นำ ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านกระบวนการทีม

จากตาราง 6 พบว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีมทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัย กับความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านความเป็นผู้นำ ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านกระบวนการทีม มาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบตัวแปรตามหลายตัว (Multivariate Multiple Regression : MMR) ด้วยการวิเคราะห์หาค่าวิลค์แลมดา (Wilks's Lambda) พิลไลส์ (Pillais) และโฮเทลลิง (Hotellings) ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติด้วย F-test แล้ววิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณแบบตัวแปรตามเอกนัย (Univariate Multiple Regression) ของตัวแปรปัจจัยกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้าน และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติด้วย F-test ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 ค่าการทดสอบนัยสำคัญของสหสัมพันธ์พหุคูณที่วิเคราะห์แบบตัวแปรพหุนามและตัวแปรเอกนาม

การทดสอบนัยสำคัญของสหสัมพันธ์พหุคูณที่วิเคราะห์แบบตัวแปรพหุนาม

Multivariate Tests of Significance (s = 3, M = 1 1/2, n = 274 1/2)

ตัวสถิติ	Value	Approx. F	df _{hy}	df _{err}	Sig.
Pillais	.459	14.255**	21	1659.00	.000
Hotellings	.801	20.975**	21	1649.00	.000
Wilks's Lambda(Λ)	.550	17.429**	21	1582.72	.000

การทดสอบนัยสำคัญของสหสัมพันธ์พหุคูณที่วิเคราะห์แบบตัวแปรเอกนาม

ตัวแปรตาม	R	R ²	R ² _{adj}	MS	Error MS	F
ด้านความเป็นผู้นำ (Y ₁)	.563	.317	.309	531.751	14.492	36.694**
ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี (Y ₂)	.607	.369	.361	666.020	14.398	46.256**
ด้านกระบวนการทีม (Y ₃)	.556	.309	.300	598.488	16.938	35.334**

** P ≤ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 พบว่า การวิเคราะห์ค่าวิลค์แลมดา (Λ) เท่ากับ .550 (Approx. F=17.429, p < .000) ซึ่งแสดงถึงตัวแปรตามทั้ง 3 ด้าน และตัวแปรปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัย มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์แบบตัวแปรเอกนามค่าสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างกลุ่มตัวแปรปัจจัยกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านความเป็นผู้นำ มีค่าเท่ากับ .563 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ($F = 36.694, p < .000$) และมีค่าความแปรผันร่วมกัน 30.90 %

ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี มีค่าเท่ากับ .607 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ($F = 46.256, p < .000$) และมีค่าความแปรผันร่วมกัน 36.10 %

ด้านกระบวนการทีม มีค่าเท่ากับ .556 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ($F = 35.334, p < .000$) และมีค่าความแปรผันร่วมกัน 30.00 %

4. คำนำนั้ความสำคัญของตัวแปรปัจจัยกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมในด้านความเป็นผู้นำ ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านกระบวนการทีม

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำค่านำนั้ความสำคัญของปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัย ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถทางสังคม วิธีจัดการความขัดแย้งแบบการเอาชนะ วิธีจัดการความขัดแย้งแบบการร่วมมือ วิธีจัดการความขัดแย้งแบบการประนีประนอม วิธีจัดการความขัดแย้งแบบการหลีกเลี่ยง และวิธีจัดการความขัดแย้งแบบการยอมให้ มาวิเคราะห์ค่านำนั้ความสำคัญและทดสอบนัยสำคัญทางสถิติด้วยค่า t-test และนำค่านำนั้ความสำคัญสัมพัทธ์ มาแปลงเป็นค่านำนั้สมทบสัมพัทธ์ ($\beta\%$) หรือค่าเปอร์เซ็นต์ส่งผล ดังแสดงในตาราง 9, 10 และ 11 ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่านำนั้ความสำคัญ และค่าเปอร์เซ็นต์ส่งผลของตัวแปรปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านความเป็นผู้นำ

ตัวแปร	β	$\beta\%$	b	SE_b	t
X_1	.215	30.714	.089	.021	4.228**
X_2	.381	54.429	.132	.018	7.364**
X_3	.010	1.429	.023	.117	0.200
X_4	.051	7.286	.127	.120	1.054
X_5	.027	3.857	.066	.117	0.563
X_6	.015	2.143	.037	.124	0.298
X_7	-.001	0.143	-.001	.115	-0.005
$R = .563$ $R^2 = .317$ $R^2_{adj} = .309$ $F = 36.694^{**}$					

** $P \leq .01$

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านความเป็นผู้นำในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านความสามารถส่วนบุคคล (X_1) ($\beta = .215$) และด้านความสามารถทางสังคม (X_2) ($\beta = .381$) โดยมีค่าเปอร์เซ็นต์ส่งผลเท่ากับ 30.714% และ 54.429% ตามลำดับ ส่วนตัวแปรวิธีจัดการความขัดแย้งทั้ง 5 แบบ ได้แก่ การเอาชนะ (X_3) ($\beta = .010$) การร่วมมือ (X_4) ($\beta = .051$) การประนีประนอม (X_5) ($\beta = .027$) การหลีกเลี่ยง (X_6) ($\beta = .015$) และการยอมให้ (X_7) ($\beta = -.001$) ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านความเป็นผู้นำ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 ค่าน้ำหนักความสำคัญ และค่าเปอร์เซ็นต์ส่งผลของตัวแปรปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านการเป็นสมาชิกที่ดี

ตัวแปร	β	$\beta\%$	b	SE _b	t
X_1	.266	32.921	.113	.021	5.425**
X_2	.387	47.896	.139	.018	7.785**
X_3	-.023	2.847	-.052	.116	-0.449
X_4	-.018	2.228	-.047	.120	-0.394
X_5	.005	0.619	.014	.117	0.118
X_6	-.047	5.817	-.121	.123	-0.979
X_7	-.062	7.673	-.148	.115	-1.284
R = .607 R ² = .369 R ² _{adj} = .361 F = 46.256**					

** P ≤ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 10 พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านการเป็นสมาชิกที่ดีในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านความสามารถส่วนบุคคล (X_1) ($\beta = .266$) และด้านความสามารถทางสังคม (X_2) ($\beta = .387$) โดยมีค่าเปอร์เซ็นต์ส่งผลเท่ากับ 32.921% และ 47.896% ตามลำดับ ส่วนตัวแปรวิธีจัดการความขัดแย้งทั้ง 5 แบบ ได้แก่ การเอาชนะ (X_3) ($\beta = -.023$) การร่วมมือ (X_4) ($\beta = -.018$) การประนีประนอม (X_5) ($\beta = .005$) การหลีกเลี่ยง (X_6) ($\beta = -.047$) และการยอมให้ (X_7) ($\beta = -.062$) ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านการเป็นสมาชิกที่ดีอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 คำนวณน้ำหนักความสำคัญ และค่าเบอ์เชินต์ส่งผลของตัวแปรปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อ
ความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านกระบวนการทีม

ตัวแปร	β	$\beta\%$	b	SE _b	t
X ₁	.294	35.125	.130	.023	5.731**
X ₂	.298	35.603	.111	.019	5.725**
X ₃	-.083	9.916	-.199	.126	-1.575
X ₄	-.009	1.075	-.023	.130	-0.178
X ₅	-.065	7.766	-.173	.127	-1.369
X ₆	-.036	4.301	-.096	.134	-0.717
X ₇	-.052	6.213	-.129	.125	-1.033
R = .556 R ² = .309 R ² _{adj} = .300 F = 35.334**					

** P ≤ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 11 พบว่า คำนวณน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านกระบวนการทีมในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านความสามารถส่วนบุคคล (X₁) (β = .294) และด้านความสามารถทางสังคม (X₂) (β = .298) โดยมีค่าเบอ์เชินต์ส่งผลเท่ากับ 35.125% และ 35.603% ตามลำดับ ส่วนตัวแปรวิธีจัดการความขัดแย้งทั้ง 5 แบบ ได้แก่ การเอาชนะ (X₃) (β = -.083) การร่วมมือ (X₄) (β = -.009) การประนีประนอม (X₅) (β = -.065) การหลีกเลี่ยง (X₆) (β = -.036) และการยอมให้ (X₇) (β = -.052) ส่งผลทางลบต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านกระบวนการทีม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 สรุปค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยทั้ง 7 ที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในแต่ละด้าน

ตัวแปร	Y ₁		Y ₂		Y ₃	
	β	t	β	t	β	t
X ₁	.215	4.228**	.266	5.425**	.294	5.731**
X ₂	.381	7.364**	.387	7.785**	.298	5.725**
X ₃	.010	0.200	-.023	-0.449	-.083	-1.575
X ₄	.051	1.054	-.018	-0.394	-.009	-0.178
X ₅	.027	0.563	.005	0.118	-.065	-1.369
X ₆	.015	0.298	-.047	-0.979	-.036	-0.717
X ₇	-.001	-0.005	-.062	-1.284	-.052	-1.033

** P ≤ .01

จากตาราง 12 พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถส่วนบุคคล (X₁) และความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถทางสังคม (X₂) ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านความเป็นผู้นำ (Y₁) ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี (Y₂) และด้านกระบวนการทีม (Y₃) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ส่วนตัวแปรการจัดการความขัดแย้งทั้ง 5 แบบ ได้แก่ การเอาชนะ (X₃) การร่วมมือ (X₄) การประนีประนอม (X₅) การหลีกเลี่ยง (X₆) และการยอมให้ (X₇) ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้าน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สังเขปจุดประสงค์ สมมติฐานและวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถส่วนบุคคล ด้านความสามารถทางสังคม และวิถีจัดการความขัดแย้งแบบต่างๆ ได้แก่ แบบการเอาชนะ แบบการร่วมมือ แบบการประนีประนอม แบบการหลีกเลี่ยง แบบการยอมให้ กับความสามารถในการทำงานเป็นทีม 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านกระบวนการทีม พร้อมทั้งศึกษาค่าน้ำหนักความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 2 ด้าน และวิถีจัดการความขัดแย้งทั้ง 5 แบบ ที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้าน โดยมีสมมติฐานในการวิจัย คือ กลุ่มตัวแปรปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านความเป็นผู้นำ ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี ด้านกระบวนการทีม และมีตัวแปรปัจจัยอย่างน้อยหนึ่งตัวที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 561 คนที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 ในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 13 โรงเรียน ซึ่งได้มาจากวิธีการสุ่มแบบสองขั้นตอน (Two-Stage Random Sampling) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ.2551 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2551 โดยแจกแบบทดสอบและแบบสอบถาม จำนวน 719 ชุด และทำการคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ไว้จำนวน 561 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านความเป็นผู้นำ ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านกระบวนการทีม ด้านละ 10 ข้อ แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถส่วนบุคคลและด้านความสามารถทางสังคม ด้านละ 30 ข้อ และแบบทดสอบวัดวิถีจัดการความขัดแย้งแบบการเอาชนะ แบบการร่วมมือ แบบการประนีประนอม แบบการหลีกเลี่ยง และแบบการยอมให้ แบบละ 12 ข้อ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .802, .855, .834, .898, .942, .840, .770, .813, .744 และ .710 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 11.5 หาค่าสถิติพื้นฐานและการประมาณค่าเฉลี่ยประชากรของคะแนนจากแบบวัดทุกฉบับ วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถส่วนบุคคล ด้านความสามารถทางสังคม และวิถีจัดการความขัดแย้งแบบการเอาชนะ แบบการร่วมมือ แบบการประนีประนอม แบบการหลีกเลี่ยง และแบบการยอมให้ กับความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านความเป็นผู้นำ ด้านการ

เป็นสมาชิกที่ดี และด้านกระบวนการทีม วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบตัวแปรตามหลายตัว (MMR) ระหว่างตัวแปรปัจจัยกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้าน วิเคราะห์หาค่าน้ำหนักความสำคัญ (Beta Weight) ค่าวิลค์แลมดา (Wilks's Lambda) ค่าพิลไลส์ (Pillais) และค่าโฮเทลลิง (Hotellings) แล้วทดสอบนัยสำคัญทางสถิติด้วย F-test

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัย ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านความสามารถส่วนบุคคล ด้านความสามารถทางสังคม วิธีจัดการความขัดแย้งแบบการเอาชนะแบบการร่วมมือ แบบการประนีประนอม แบบการหลีกเลี่ยง แบบการยอมให้ กับความสามารถในการทำงานเป็นทีมในภาพรวม มีค่าวิลค์แลมดา (Λ) เท่ากับ .550 (Approx. $F=17.429$, $p < .000$) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมในด้านความเป็นผู้นำ ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านกระบวนการทีม มีค่าเท่ากับ .563, .607 และ .556 ตามลำดับ ซึ่งกลุ่มตัวแปรปัจจัยทั้ง 7 ตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสามารถในการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้านได้ร้อยละ 30.90, 36.10 และ 30.00 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

2. ค่าน้ำหนักความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านกระบวนการทีม พบว่ากลุ่มตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านความสามารถส่วนบุคคล และด้านความสามารถทางสังคม ส่วนวิธีจัดการความขัดแย้งทั้ง 5 แบบ ได้แก่ แบบการเอาชนะ แบบการร่วมมือ แบบการประนีประนอม แบบการหลีกเลี่ยง และแบบการยอมให้ ส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบตัวแปรตามพหุนาม พบว่า กลุ่มตัวแปรอิสระ 7 ปัจจัย ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถส่วนบุคคล ด้านความสามารถทางสังคม วิธีจัดการความขัดแย้งแบบเอาชนะ แบบร่วมมือ แบบประนีประนอม แบบหลีกเลี่ยง และแบบยอมให้ กับความสามารถในการทำงานเป็นทีมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านกระบวนการทีม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เพราะความฉลาด

ทางอารมณ์เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเองและสามารถสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้ดี โดยความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย ด้านความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) คือ รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ขึ้นมาและผลของอารมณ์ที่จะตามมา มีความมั่นใจในความสามารถและคุณค่าของตนเอง ควบคุมและจัดการกับภาวะอารมณ์ด้านลบได้ มีความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบในการกระทำของตน มีการปรับตัวและเปิดใจกว้าง ยอมรับความคิดของผู้อื่น ด้านความสามารถทางสังคม (Social Competence) คือ มีความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล สามารถรับรู้ เข้าใจสถานการณ์ และความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม สามารถรับข้อมูลและส่งสารที่ชัดเจนน่าเชื่อถือ สร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกในทีมได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโกลแมน (Goleman, 1998) และจากแนวคิดวิธีจัดการความขัดแย้งของโธมัส (Thomas, 1976) ประกอบด้วยแบบการเอาชนะ แบบการร่วมมือ แบบการประนีประนอม แบบการหลีกเลี่ยง และแบบการยอมให้ มีความสำคัญมากต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพราะความขัดแย้งมีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน และอนาคตของทีม ธรรมชาติของความขัดแย้งจะเกิดขึ้นระหว่างบุคคล เมื่อมีการทำงานร่วมกันย่อมมีความขัดแย้งตามมา จึงจำเป็นต้องจัดการความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่พอเหมาะ โดยการเลือกวิธีจัดการความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม จึงจะสามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างประสบความสำเร็จ

2. ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักความสำคัญ (Beta weight) ของตัวแปรปัจจัยกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านความเป็นผู้นำ ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านกระบวนการทีมพบว่า

ตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถส่วนบุคคลและด้านความสามารถทางสังคม จากการศึกษพบว่าส่งผลทางบวกต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านกระบวนการทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) เป็นการรับรู้ในอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองตามความเป็นจริง รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์และความรู้สึกนั้น สามารถจัดการกับอารมณ์ภายในได้อย่างเหมาะสม คิดกระทำและแสดงความรับผิดชอบในการกระทำของตน มีความสามารถในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงและสามารถงูใจตนเองได้ มองโลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่ม ความพร้อมด้านต่างๆ ที่นำไปสู่เป้าหมาย และความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถทางสังคม (Social Competence) เป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตระหนักรู้ถึงความรู้สึกความต้องการและความหวังโยของผู้อื่น ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น ติดต่oprะสานงานและมีการสื่อความที่ดี โนมน้าวความคิดเห็นของบุคคลอื่นได้อย่างนุ่มนวลและได้ผล มีความคล่องแคล่วและต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นจากความ

ร่วมมือกับผู้อื่น (Gloeman. 1995: 26-27) ดังคำกล่าวของทิสนา แชมมณี (2545: 12-13) ในการทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของทุกคนในทีมงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ในขณะเดียวกันก็สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพด้วย ทำให้ทุกคนมีความพอใจทั้งทางด้านจิตใจและสังคม โดยหลักการแล้วการทำงานเป็นทีมจะมีประสิทธิภาพสูงได้ ทุกคนในทีมจะต้องมีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ทั้งนี้เพราะสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมของแต่ละบุคคล ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกเข้าใจตรงกันว่า การทำงานร่วมกันเป็นทีม นั้น มีความมั่นคงและมีคุณภาพสามารถทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์และสำเร็จลงได้ต้องอาศัยความร่วมมือและการประสานงานซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

ตัวแปรการจัดการความขัดแย้งทั้ง 5 แบบ ได้แก่ แบบการเอาชนะ แบบการร่วมมือ แบบการประนีประนอม แบบการหลีกเลี่ยง และแบบการยอมให้ จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี และด้านกระบวนการทีม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องจากวิธีการจัดการความขัดแย้งเป็นแนวปฏิบัติที่บุคคลจะแสดงออกมาเพื่อจัดการกับความขัดแย้ง เพื่อคลี่คลายปัญหาและปกป้องผลประโยชน์ของตน โดยการเลือกใช้ได้หลากหลายวิธีขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในแต่ละครั้ง ซึ่งการทำงานร่วมกันเป็นทีม นั้นจะต้องประกอบด้วยบุคคลหลายคนและแต่ละบุคคลก็อาจแสดงพฤติกรรมได้หลายบทบาทในการทำงานร่วมกัน จึงย่อมก่อให้เกิดเหตุการณ์ความขัดแย้งที่ไม่พึงประสงค์ขึ้นได้ตามสถานการณ์นั้นๆ โดยในการเลือกใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งจำเป็นจะต้องเลือกให้เหมาะสมกับปัญหาตามสถานการณ์ ซึ่งในแต่ละบุคคลก็จะมีวิธีการจัดการความขัดแย้งที่แตกต่างกัน (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2540 อ้างอิงจาก Thomas. 1976: 895) และอาจเนื่องจากแบบทดสอบวัดวิธีการจัดการความขัดแย้งที่ผู้วิจัยพัฒนามานั้นข้อคำถามที่เป็นสถานการณ์เกี่ยวกับวิธีการจัดการความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีมยังไม่ชัดเจนสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยมาใช้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านความสามารถส่วนบุคคล และด้านความสามารถทางสังคมมีความสัมพันธ์และส่งผลทางบวกต่อความสามารถในการทำงานเป็นทีมทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี ด้านกระบวนการทีม ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณานำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ได้ดังนี้

1.1 ครู อาจารย์ ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้องทางการศึกษาควรร่วมกันส่งเสริมและพัฒนา นักเรียนให้สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม สามารถสร้างและรักษา สัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้ เพื่อเป็นการเริ่มต้นพัฒนาความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เป็นอย่างดีและเพื่อประโยชน์ต่อนักเรียนซึ่งจะต้องเจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่อยู่ในสังคมการทำงาน จึง จำเป็นต้องทำงานเป็นทีมได้อย่างประสบความสำเร็จในชีวิตต่อไป และการอยู่ในสังคมได้อย่างมี ความสุข

1.2 การนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ ควรพิจารณาถึงขอบเขตของประชากร ทั้งในด้านช่วง อายุและสภาพสังคมต่างๆ ในท้องถิ่น ซึ่งหากกลุ่มนักเรียนที่ต้องการนำผลการวิจัยไปใช้นั้นมีความ แตกต่างกับกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษาในครั้งนี้มาก อาจทำให้การอ้างอิงขาดความแม่นยำ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีการประเมินความสามารถในการทำงานเป็นทีมของ ผู้เรียนโดยใช้แบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเครื่องมือวัดความสามารถในการ ทำงานเป็นทีมในลักษณะการประเมินตามสภาพจริง เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เป็นต้น ควบคู่ไป กับการประเมินด้วยแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับสภาพจริงมากที่สุด

2.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมในลักษณะ ของการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Path Analysis)

2.3 ควรมีการศึกษาคูณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวัดวิธีจัดการความขัดแย้ง โดยการ วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA: Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบคุณภาพของ เครื่องมือว่าสามารถวัดได้ตรงตามทฤษฎีและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2545). *หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544*. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กรมสุขภาพจิต. (2543). *อีคิว : ความฉลาดทางอารมณ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2549). *การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: พิมพ์ที่ บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ชัตติยา กรรณสูต. (2528). *การบริหารรัฐกิจ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คมเพชร ฉัตรศุภกุล. (2528, มิถุนายน-กรกฎาคม). พลวัตร. วารสารแนะแนว. (19): 39-43.
- จินตนา บุญบงการ. (2533, พฤษภาคม-มิถุนายน). การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข. *วารสารกรมบัญชีกลาง*. (31): 25.
- จิตรวี (นามแฝง). (2537, มกราคม-เมษายน). ทีมเวิร์คจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้ร่วมทีม เป็นสำคัญ. *นิตยสารอุตสาหกรรมทหาร*. (1): 19-28.
- จุฑานุช บุษปวนิช. (2547). *ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดเทวราชกุญชร เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร*. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ฐศรี วงศ์รัตนะ. (2546). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ณรงค์ ย่อนาม. (2535, กันยายน-ตุลาคม). การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ. *วารสารเพิ่มผลผลิต*. (5): 103.
- ณัฐพันธุ์ เขจรันนทน์; และคนอื่นๆ. (2545). *การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท.
- दनัย เทียนพุด. (2533, 6 มิถุนายน). การทำงานเป็นทีม. *วารสารเทศาภิบาล*. (85): 33.
- ดุสิต อุปแก้ว. (2541). *การศึกษาทีมงานในโรงเรียนประถมศึกษาดีเด่น : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนบ้านสวนมอนไทร์ นุ่นวังหิน สังกัดสำนักงานประถมศึกษา จังหวัดขอนแก่น*. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- เตือนใจ แววงาม. (2534). *พลวัตรของกลุ่มและการทำงานเป็นทีม*. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพริ้นติ้ง.
- ทิตนา แชมมณี. (2545). *กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานและการจัดการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: นิธิเอนเตอร์ไพรส์กรุ๊ป.

- ทศพร ประเสริฐสุข. (2535, 22 กันยายน). จิตวิทยาในการทำงานร่วมกันเป็นทีม. *วารสารจิตชี.*(5): 103.
----- (2542, สิงหาคม). ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์.*
5(1): 19-34.
- ทองอินทร์ วงศ์โสธร. (2523). *หลักและระบบบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายการพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.
- เทอดศักดิ์ เดชคง. (2543). *ความฉลาดทางอารมณ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มติชน.
- นิตยา คชภักดี. (2542, ตุลาคม-ธันวาคม). E.Q. กับความสำเร็จในชีวิต. *วารสารการส่งเสริมสุขภาพ
และอนามัยสิ่งแวดล้อม*. 22(4): 5-6.
- ถวิล ธาราโกชน; และศรัณย์ ดำริสุข. (2543). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ:
อักษราพัฒนา.
- เมธาวี อุดมธรรมานุภาพ; รัตนา ประเสริฐสม; และเรียม ศรีทอง. (2544). *พฤติกรรมมนุษย์กับ
การพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. (2547). *การวัดประเมินการเรียนรู้(การวัดประเมินแนวใหม่)*.
(เอกสารประกอบการสอน). กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- (2549). *การวิเคราะห์รายข้อและความเชื่อมั่น*. (เอกสารประกอบการสอน). กรุงเทพฯ:
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2532, ธันวาคม). ความขัดแย้ง : ปรากฏการณ์ธรรมชาติของหน่วยงานที่ต้อง
ได้รับการแก้ไข. *วารสารมิตรครู*. 31(18): 12-16.
- ปราณี รามสูต; และจำรัส ดั่งสุวรรณ. (2545). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ:
สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2535). *การวิเคราะห์ข้อมูลระดับมัลติแวลีเอทในทางสังคมศาสตร์และ
พฤติกรรมศาสตร์ กรณีเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุระดับมัลติแวลีเอท (MMR) และ
เทคนิคการวิเคราะห์ สหสัมพันธ์แคนอนิคอล (CCA)*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์ โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ.
- พนม ลัมอารีย์. (2539). *กลุ่มสัมพันธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 3 มหาสารคาม: ปรีดาออฟเซตการพิมพ์.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2542). *การบริหารความขัดแย้ง*. กรุงเทพฯ: ว.เพ็ชรสกุล.
- พิชัย ญาณศิริ. (2536). *องค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพทีมงานมหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์ใน
โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 10. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.*
(หลักสูตรและการนิเทศ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.

- ยงยุทธ สารสมบัติ. (2535, 3 ธันวาคม). ทีมที่มีประสิทธิภาพ. *วารสารการศึกษา กทม.* (16): 23-29.
- มยุรี ศรีชัย. (2538). *เทคนิคการสุมกลุ่มตัวอย่าง*. กรุงเทพฯ: วีเจพริ้นติ้ง.
- มาลินี ขวาลไพบูลย์. (2533). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.*
- เรียม ศรีทอง. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: เอ็ดดูเคชั่น.
- ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. (2540). *สถิติวิทยาทางการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2547). *ความขัดแย้ง:หลักการและเครื่องมือการแก้ปัญหา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2535). *ความลับขององค์กร : พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมนิมิต.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2536). *หัวหน้างานยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: P.N. การพิมพ์.
- วิลาสลักษณ์ ชั่ววาลี. (2542, สิงหาคม). การพัฒนาสติปัญญาทางอารมณ์เพื่อความสำเร็จในการทำงาน. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*. 5(1): 37-52.
- วีระวัฒน์ บัณฑิตามัย. (2542). *เชาว์อารมณ์ (E.Q.) ดัชนีความสุขและความสำเร็จของชีวิต*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- วีระวัฒน์ พงษ์พะยอม. (2533). *ทำงานเป็นทีม*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2545). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: อักษรวิพัฒน์.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2532). *การพัฒนาทีมงาน*. กรุงเทพฯ: อักษรวิพัฒน์.
- สิทธิพงศ์ สิทธิขจร. (2536). *ความขัดแย้ง*. นครปฐม: สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา.
- สุชุม นวลสกุล. (2536). *สนุกกับชีวิตพิชิตงาน*. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สุธรรม ลิขิตจารย์. (2542). *ศึกษาความคิดเห็นในการปฏิบัติการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในศูนย์ควบคุมการบินส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ. ถ่ายเอกสาร.*
- สุพัทธรา สุภาพ. (2536). *เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมนิมิต จำกัด.

สุภาพร พิสิฐพัฒน์. (2543). การสร้างแบบทดสอบวัดเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุภาพร อัคราวัฒนา. (2541). การศึกษาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยหอการค้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). ความขัดแย้ง: การบริหารเพื่อความสำเร็จ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ต้นอ้อ แกรมมี.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2524). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ศิริวรรณ โกมุติกานนท์. (2536). การศึกษาสภาพจริงและความคาดหวังของการทำงานเป็นทีมตามการรายงานของทีมสุขภาพ โรงพยาบาล สังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พ.บ. (การพยาบาลศึกษา) กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

อภิชาติ สุขสำราญ. (2522, 3 มีนาคม). ความสามารถของการทำงานร่วมกัน. *คุรุปริทัศน์*. (4): ก.

อัจฉรา สุขารมณ์. (2542, สิงหาคม). EQ กับกรอบการเรียนรู้. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*. 5(1): 5.

อัจฉรา สุขารมณ์; วิลาสลักษณ์ ชวัลลชี; และอรพินทร์ ชุชม. (2545). *รวมบทความทางวิชาการเรื่องอีคิว*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: พิมพ์ที่ Desktop.

อุทัย บุญประเสริฐ. (2531). กระบวนการกลุ่มหรือกลุ่มสัมพันธ์และการบริหารทีมงานที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุทัย บุญประเสริฐ. (2532). *กลุ่มสัมพันธ์และการบริหารทีมงานที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อำนวย แสงสว่าง. (2540). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: อักษราพัฒนา.

อำภา บุญช่วย. (2532, กุมภาพันธ์-กรกฎาคม). พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ. *วารสารศึกษาศาสตร์*. (6): 57-67.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). *การบริหาร :ทักษะและการปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

โษษฐ์ วาไรักษ์. (2535, 2 กุมภาพันธ์). การทำงานเป็นทีม. *สายสัมพันธ์*. (38): 17-19.

Alexander Hamilton Institute. (1983). *Conflict management : Vital skill for the successful executive*. New York: Modern Business.

Aane K. Ouible. (1980). *The Administrative Office Management Function*. 2nd ed. N.J.: Winthrop Publishers, Inc.

Bar-on, R. (1997). *Emotional Quotient Inventory : A Measure of Emotional Intelligence*. (Technical Manual). Toronto: Multi-Health System Inc.

- Brown, D.L. (1983). *Managing Conflict at organizational interfaces*. Menlo Park, CA: Addison-Wesley.
- Clester I. Barnard. (1969). *Organization and Management*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Cooper, R.K.; and Sawaf, A. (1997). *Executive EQ Intelligence in Leadership and Organization*. New York: Grosset/Prtnam.
- David Schwartz. (1980). *Introduction to Management : Principle, Practice and Process*. Harcourt-Bruce: Jovanovick, Inc.
- Davis, Keith. (1981). *Human Behavioral at work : Organization Behavior*. New York: McGraw-Hill Publishing Co.
- Duke, J.T. (1976). *Conflict and power in social life*. Provo, UT: Brigham Young University Press.
- Filley, C.A. (1975). *Interpersonal Conflict Resolution*. Glenview, IL: Scott, Foreman.
- Francis, D.; and Yong, D. (1979). *Improving Work Groups : A Practical Manual for Team Building*. La Jolla, Calif: University Associates.
- Fred E. Fiedler; and Martin M. Chemers. (1974). *Leadership and Effective Management*. Glenview: Scott, Foreman.
- Fred E. Fiedler. (1967). *A Theory of Leadership Effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Glenn H. Varney. (1977). *Organization Development for Managers*. Mass: Addison Wesley.
- Gloeman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Book.
- (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Johnson, Davis W.; and Frank P. Johnson. (1987). *Joining together: Group theory and Group skills*. 3rd ed. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Keith Davis. (1981). *Human Behavioral at work : Organization Behavior*. New York: McGraw-Hill Publishing Co.
- Kezsbom, D. (1990, September). *Are you really ready to build a project team*. (22): 50-55.
- Mike Woodcock. (1981). *Organization Development Through Teambuilding*. Great Britain: Gower Publishing Co.
- Nason, R.E. (1996). *"Horizontal Team Member Exchange": The Effects of Dynamic Relationship Quality on Team Processes and Outcomes*: Michigan State University.

- Neter, John; Wasserman, William; & Kutner, Michael H. (1990). *Applied Linear Statistical Models*. 3rd ed. New York: R.R. Donnelley & Sons Company.
- Parker, G.M. (1990). *Team players and teamwork : The new competitive business strategy*. San Francisco, Calif: Jossey-Bass.
- Pedhazur, Elazar J. (1997). *Multiple Regression in Behavioral Research*. Explanation and Prediction: Harcourt Brace College.
- Pneuman, W.R.; and Bruehl, E.M. (1982). *Managing Conflict : A Complete Process-Centered Handbook*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Ralph M. Stogdill. (1974). *Handbook of Leadership : A Survey of Theory and Research*. New York: The Free Press.
- Ronald W. Stedt. (1974). *Managing Career Education Programs*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Robbins, S.P. (1983). *Organization theory : The structure and design of organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hill.
- Stevens, James. (1992). *Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Thomas, K.W. (1976). *Conflict and conflict management*. In M.D. Dunnette (Ed), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Thomas, K.W.; & Killman, R.H. (1987). *Thomas-Killman conflict mode interest*. New York: XICOM Incorporated.
- Trusty, F.M. (1987). *Managing the tensions that go with the planning process*. In R.G. Sinerly, & et al. (Eds), *Strategic planning and leadership in continuing education*. SF: Prentice-Hall.
- Weisinger, Hendrie. (1998). *Emotional Intelligence at Work*. San Francisco; Jossey: Bass Publishers.
- Woodcok, M.; & Francis, D. (1994). *Team building Strategy*. Hampshire: Gower.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ ศลโกสม ข้าราชการบำนาญ
สังกัดสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร มณีศรีท่า ภาควิชาแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. อาจารย์ ดร.อุไร จักษ์ตรีมงคล สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. อาจารย์อัมพร ศรีประเสริฐสุข หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
6. อาจารย์ชนะ ณะสาร หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ภาคผนวก ข.
คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 13 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม

ข้อ	IOC	ผลการคัดเลือก	ข้อ	IOC	ผลการคัดเลือก
1.	.80	คัดเลือกไว้	26.	1	คัดเลือกไว้
2.	.40	ตัดทิ้ง	27.	.08	คัดเลือกไว้
3.	1	คัดเลือกไว้	28.	1	คัดเลือกไว้
4.	1	คัดเลือกไว้	29.	1	คัดเลือกไว้
5.	.80	คัดเลือกไว้	30.	1	คัดเลือกไว้
6.	.40	ตัดทิ้ง	31.	1	คัดเลือกไว้
7.	.80	คัดเลือกไว้	32.	.06	คัดเลือกไว้
8.	.60	คัดเลือกไว้	33.	.06	คัดเลือกไว้
9.	1	คัดเลือกไว้	34.	1	คัดเลือกไว้
10.	.60	คัดเลือกไว้	35.	1	คัดเลือกไว้
11.	.40	ตัดทิ้ง	36.	.80	คัดเลือกไว้
12.	.60	คัดเลือกไว้	37.	1	คัดเลือกไว้
13.	1	คัดเลือกไว้	38.	.80	คัดเลือกไว้
14.	1	คัดเลือกไว้	39.	1	คัดเลือกไว้
15.	.60	คัดเลือกไว้	40.	.80	คัดเลือกไว้
16.	1	คัดเลือกไว้	41.	1	คัดเลือกไว้
17.	.80	คัดเลือกไว้	42.	.80	คัดเลือกไว้
18.	1	คัดเลือกไว้	43.	.60	คัดเลือกไว้
19.	.80	คัดเลือกไว้	44.	.80	คัดเลือกไว้
20.	1	คัดเลือกไว้	45.	1	คัดเลือกไว้
21.	1	คัดเลือกไว้			
22.	1	คัดเลือกไว้			
23.	1	คัดเลือกไว้			
24.	1	คัดเลือกไว้			
25.	.04	ตัดทิ้ง			

ตาราง 14 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์

ข้อ	IOC	ผลการคัดเลือก	ข้อ	IOC	ผลการคัดเลือก
1.	1	คัดเลือกไว้	26.	.40	ตัดทิ้ง
2.	1	คัดเลือกไว้	27.	.60	คัดเลือกไว้
3.	1	คัดเลือกไว้	28.	.40	ตัดทิ้ง
4.	1	คัดเลือกไว้	29.	1	คัดเลือกไว้
5.	1	คัดเลือกไว้	30.	1	คัดเลือกไว้
6.	.80	คัดเลือกไว้	31.	.80	คัดเลือกไว้
7.	.80	คัดเลือกไว้	32.	.60	คัดเลือกไว้
8.	.80	คัดเลือกไว้	33.	.60	คัดเลือกไว้
9.	1	คัดเลือกไว้	34.	.20	ตัดทิ้ง
10.	1	คัดเลือกไว้	35.	1	คัดเลือกไว้
11.	1	คัดเลือกไว้	36.	1	คัดเลือกไว้
12.	.60	คัดเลือกไว้	37.	1	คัดเลือกไว้
13.	.60	คัดเลือกไว้	38.	.60	คัดเลือกไว้
14.	1	คัดเลือกไว้	39.	.80	คัดเลือกไว้
15.	.80	คัดเลือกไว้	40.	1	คัดเลือกไว้
16.	1	คัดเลือกไว้	41.	1	คัดเลือกไว้
17.	1	คัดเลือกไว้	42.	1	คัดเลือกไว้
18.	1	คัดเลือกไว้	43.	1	คัดเลือกไว้
19.	1	คัดเลือกไว้	44.	1	คัดเลือกไว้
20.	1	คัดเลือกไว้	45.	1	คัดเลือกไว้
21.	1	คัดเลือกไว้	46.	1	คัดเลือกไว้
22.	.40	ตัดทิ้ง	47.	1	คัดเลือกไว้
23.	1	คัดเลือกไว้	48.	1	คัดเลือกไว้
25.	1	คัดเลือกไว้	49.	1	คัดเลือกไว้
25.	1	คัดเลือกไว้	50.	1	คัดเลือกไว้

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อ	IOC	ผลการคัดเลือก	ข้อ	IOC	ผลการคัดเลือก
51.	1	คัดเลือกไว้	61.	.80	คัดเลือกไว้
52.	.40	ตัดทิ้ง	62.	1	คัดเลือกไว้
53.	.80	คัดเลือกไว้	63.	1	คัดเลือกไว้
54.	1	คัดเลือกไว้	64.	1	คัดเลือกไว้
55.	.40	ตัดทิ้ง	65.	.80	คัดเลือกไว้
56.	.20	ตัดทิ้ง	66.	.60	คัดเลือกไว้
57.	.60	คัดเลือกไว้	67.	.80	คัดเลือกไว้
58.	.60	คัดเลือกไว้	68.	.80	คัดเลือกไว้
59.	1	คัดเลือกไว้	69.	1	คัดเลือกไว้
60.	.80	คัดเลือกไว้	70.	.60	คัดเลือกไว้

ตาราง 15 ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม

ด้านความเป็นผู้นำ		ด้านการเป็นสมาชิกที่ดี		ด้านกระบวนการทีม	
ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
1.	.3683	11.	.5055	21.	.5091
2.	.5043	12.	.5881	22.	.5614
3.	.5249	13.	.5163	23.	.5251
4.	.5198	14.	.6550	24.	.6381
5.	.5332	15.	.6027	25.	.4537
6.	.4066	16.	.4445	26.	.5750
7.	.3333	17.	.5625	27.	.5920
8.	.5187	18.	.6834	28.	.4575
9.	.6168	19.	.5302	29.	.5495
10.	.5729	20.	.5857	30.	.5359
ค่าความเชื่อมั่น = .8020		ค่าความเชื่อมั่น = .8549		ค่าความเชื่อมั่น = .8384	
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .9285					

ภาคผนวก ค.
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง ให้นักเรียนพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติของนักเรียนมากที่สุด เมื่อนักเรียนเลือกได้แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือของข้อความนั้น

เกณฑ์การพิจารณา

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของนักเรียนมากที่สุดหรือนักเรียนปฏิบัติตามข้อความนั้นบ่อยครั้งที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของนักเรียนมากหรือนักเรียนปฏิบัติตามข้อความนั้นบ่อยครั้ง
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของนักเรียนปานกลางหรือนักเรียนปฏิบัติตามข้อความนั้นบางครั้ง
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ค่อยตรงกับความคิดเห็นของนักเรียนหรือนักเรียนปฏิบัติตามข้อความนั้นนานๆ ครั้ง
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นของนักเรียนหรือนักเรียนไม่เคยปฏิบัติตามข้อความนั้น

ตัวอย่าง

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
0	ข้าพเจ้ารับฟังความคิดเห็นของเพื่อนได้ทุกคน		✓			
00	เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย ข้าพเจ้าจะซักถาม				✓	
000	ข้าพเจ้าเข้าใจขั้นตอนการทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี			✓		

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	ข้าพเจ้ารับฟังความคิดเห็นของเพื่อนได้ทุกคน					
2	เมื่อเพื่อนทำงานตามที่ได้รับมอบหมายไม่ทัน ข้าพเจ้าจะเข้าไปช่วยเหลือ					
3	ข้าพเจ้าแบ่งหน้าที่ตามความถนัดของเพื่อนแต่ละคน					
4	ข้าพเจ้าบอกเพื่อนให้มาประชุม โดยมีการนัดหมายล่วงหน้า					
5	ข้าพเจ้าให้กำลังใจเพื่อนทุกคนว่างานของพวกเราต้องเสร็จสมบูรณ์ทันเวลา					
6	ข้าพเจ้าจัดหาอุปกรณ์และเอกสารให้เพื่อนร่วมทีมไปเรียนรู้เพิ่มเติม เพื่อให้งานออกมามีดีขึ้น					
7	ข้าพเจ้าจะเสนอความคิดเห็นก่อนเพื่อนคนอื่น					
8	ข้าพเจ้าแบ่งงานตามความสมัครใจของแต่ละคน					
9	ข้าพเจ้าสามารถจัดการกับปัญหาภายในทีมได้โดยที่ทุกคนร่วมงานกันได้เหมือนเดิม					
10	เมื่องานของทีมเรามีปัญหา ข้าพเจ้าเรียกประชุมเพื่อนให้มาช่วยกันแก้ไข					
11	ข้าพเจ้าจะเสนอตัวเพื่อปฏิบัติงานที่ตนเองมีความถนัด					
12	ข้าพเจ้าตั้งใจฟังการแบ่งงานที่ต้องรับผิดชอบ					
13	เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย ข้าพเจ้าจะซักถาม					
14	ข้าพเจ้าจะปฏิบัติงานตามที่ทุกคนได้ตกลงร่วมกันไว้แล้ว					
15	ข้าพเจ้าตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานสำเร็จโดยเร็ว					
16	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานร่วมกับใครก็ได้ แม้จะไม่ใช่เพื่อนสนิท					
17	ข้าพเจ้าจะศึกษาความรู้เพิ่มเติมให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ดียิ่งขึ้น					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
18	ข้าพเจ้าตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานของทีมประสบความสำเร็จ					
19	เมื่อเพื่อนทำงานผิดพลาด ข้าพเจ้าจะแนะนำวิธีที่ถูกต้องให้					
20	เมื่อมีข้อผิดพลาด ข้าพเจ้ายอมรับและแก้ไขให้ดีกว่าเดิม					
21	ข้าพเจ้ากับเพื่อนมีการวางแผนในการปฏิบัติงานร่วมกัน					
22	ข้าพเจ้าและเพื่อนๆ จะตกลงร่วมกันในการกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานของทีม					
23	ข้าพเจ้าเข้าใจขั้นตอนการทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี					
24	ไม่ว่าจะเกิดปัญหาใดก็ตาม ข้าพเจ้าก็จะปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด					
25	ข้าพเจ้าและเพื่อนในทีมมีการนัดหมายดูความคืบหน้าในงานของแต่ละคน					
26	ข้าพเจ้าและเพื่อนๆ จะสรุปลักษณะงานก่อนเริ่มลงมือทำงานทุกครั้ง					
27	ข้าพเจ้าจะศึกษาขั้นตอนการทำงานให้เข้าใจก่อนลงมือปฏิบัติ					
28	ข้าพเจ้าตรวจสอบการทำงานของแต่ละหน้าที่					
29	เมื่อทำงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ข้าพเจ้าจะนำเสนอเพื่อขอรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมทีม					
30	เมื่อเพื่อนในทีมมีข้อแนะนำ ข้าพเจ้าจะนำมาแก้ไขงานให้ดีกว่าเดิม					

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์

คำชี้แจง ให้นักเรียนพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ แล้วเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกหรือการปฏิบัติของนักเรียนมากที่สุด เมื่อนักเรียนเลือกได้แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือของข้อความนั้นในแบบสอบถาม ขอให้นักเรียนตอบคำถามแต่ละข้ออย่างจริงจังที่สุด เพราะไม่มีข้อใดถูกหรือผิด

เกณฑ์การพิจารณา

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของนักเรียนมากที่สุดหรือนักเรียนปฏิบัติตามข้อความนั้นบ่อยครั้งที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของนักเรียนมากหรือนักเรียนปฏิบัติตามข้อความนั้นบ่อยครั้ง
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของนักเรียนปานกลางหรือนักเรียนปฏิบัติตามข้อความนั้นบางครั้ง
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ค่อยตรงกับความรู้สึกของนักเรียนหรือนักเรียนปฏิบัติตามข้อความนั้นนานๆ ครั้ง
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกของนักเรียนหรือนักเรียนไม่เคยปฏิบัติตามข้อความนั้น

ตัวอย่าง

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึกหรือการปฏิบัติ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
0	ข้าพเจ้ารู้ตัวว่ากำลังคิดหรือทำอะไรอยู่				✓	
00	ข้าพเจ้าสามารถสงบนิ่งได้แม้ในขณะที่อารมณ์เสีย			✓		
000	ข้าพเจ้ารับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้ด้วยการสังเกตสีหน้าและแววตาของเขา		✓			

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึกหรือการปฏิบัติ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	ข้าพเจ้ารู้ตัวว่ากำลังคิดหรือทำอะไรอยู่					
2	ข้าพเจ้าคาดหวังว่าจะสามารถทำงานต่างๆ ได้ดี					
3	ข้าพเจ้าสามารถบอกสาเหตุของความผิดหวังหรือเสียใจได้					
4	ข้าพเจ้ารู้ว่าในขณะนั้นข้าพเจ้ามีความรู้สึกอย่างไร					
5	ข้าพเจ้ารู้ตัวว่าสิ่งที่ข้าพเจ้ากำลังคิดเป็นเรื่องดีหรือไม่ดี					
6	ข้าพเจ้ามักจะไม่พอใจเมื่อมีใครพูดขัดกับความคิดเห็นของข้าพเจ้า					
7	ข้าพเจ้าพอใจกับทุกสิ่งทุกอย่างในตัวเอง					
8	ข้าพเจ้ารู้ว่าตัวเองมีความสามารถในด้านใด					
9	ข้าพเจ้าบอกได้ว่าสิ่งใดมีอิทธิพลต่อจิตใจของตัวเอง					
10	ข้าพเจ้าคิดว่าตัวเองมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าคนอื่นๆ					
11	ข้าพเจ้าบอกสาเหตุของเหตุการณ์ที่จะทำให้ข้าพเจ้าโกรธ					
12	ข้าพเจ้ารู้ตัวว่าเมื่อใดพร้อมที่จะทำงาน					
13	ข้าพเจ้าสามารถรับรู้เมื่ออารมณ์ของตนเองเปลี่ยนแปลง					
14	ข้าพเจ้าสามารถตัดสินใจเรื่องต่างๆ ด้วยตนเอง					
15	ข้าพเจ้ารู้ว่าควรปรับปรุงตนเองในเรื่องใดบ้าง					
16	ข้าพเจ้าสามารถสงบนิ่งได้แม้ในขณะที่ยังอารมณ์เสีย					
17	ข้าพเจ้าสามารถห้ามตัวเองไม่ให้คิดในสิ่งที่ไม่ดีต่อคนอื่น					
18	ข้าพเจ้ายังคงรักษาสีหน้าให้เป็นปกติได้ แม้จะถูกเพื่อนวิจารณ์ผลงาน					
19	ข้าพเจ้าจะนึกถึงเป้าหมายก่อนเริ่มปฏิบัติงาน					
20	ข้าพเจ้ารับฟังคำวิจารณ์จากเพื่อนได้ โดยไม่แสดงความโกรธ					
21	ข้าพเจ้าชอบทำงานที่เป็นความคิดริเริ่มของตนเอง					
22	ข้าพเจ้าจะหงุดหงิดไม่พอใจถ้าต้องทำงานกับคนที่ไม่ชอบ					
23	ข้าพเจ้าสามารถรักษาการียาอาการให้ดูสงบได้ หากมีเรื่องตื่นเต้น					
24	ข้าพเจ้าใช้ความผิดพลาดในอดีตมาเป็นบทเรียนในการทำงาน					
25	ข้าพเจ้ารู้สึกสนุกกับการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึกหรือการปฏิบัติ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
26	ข้าพเจ้าคิดพิจารณาอย่างดีก่อนที่จะพูดหรือแสดงความคิดเห็น					
27	ข้าพเจ้าเปรียบเทียบผลงานกับเพื่อน เพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้น					
28	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการที่ยากเป็นงานที่ทำหยาบความสามารถ					
29	ข้าพเจ้าสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน					
30	เมื่อรู้สึกท้อถอย ข้าพเจ้าจะเตือนตนเองให้มีกำลังใจมากขึ้น					
31	ข้าพเจ้ารับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้ด้วยการสังเกตสีหน้าและแววตา					
32	ข้าพเจ้าสามารถเข้ากับเพื่อนๆ ได้เป็นอย่างดี					
33	ข้าพเจ้าเป็นคนที่คอยเตือนเพื่อนๆ ในการทำงาน					
34	ก่อนที่จะแสดงความคิดเห็น ข้าพเจ้าคิดก่อนว่าคนอื่นจะรู้สึกอย่างไร					
35	ขณะพูดคุยกับเพื่อน ข้าพเจ้าจะสังเกตความรู้สึกของเพื่อนด้วย					
36	ในการพูดคุยกับผู้อื่น ข้าพเจ้าเป็นผู้ฟังที่ดี					
37	เมื่อเพื่อนๆ มีความทุกข์ ข้าพเจ้ายินดีรับฟังและให้คำแนะนำ					
38	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะทำให้คนรอบข้างสบายใจ					
39	เมื่อมีการทำงานร่วมกัน ข้าพเจ้าจะนึกถึงความต้องการของเพื่อนมากกว่าของตนเอง					
40	เมื่อรู้ว่าเพื่อนผิดหวังหรือเสียใจ ข้าพเจ้าจะเข้าไปปลอบ					
41	ข้าพเจ้าพูดในเรื่องที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกดีและสบายใจขึ้น					
42	ข้าพเจ้าใส่ใจความรู้สึกของคนรอบข้าง					
43	ข้าพเจ้ารู้ว่าการกระทำเช่นไรจะทำให้เพื่อนไม่พอใจ					
44	แม้ว่าจะไม่เห็นด้วยกับเพื่อน ข้าพเจ้าก็จะฟังเพื่อนอธิบายจนจบ					
45	ข้าพเจ้าสามารถสังเกตได้ว่าเพื่อนที่ทำงานร่วมกันกำลังอยู่ในอารมณ์เช่นใด					
46	ข้าพเจ้ามีความจริงใจกับทุกคนที่อยู่รอบข้าง					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึกหรือการปฏิบัติ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
47	ข้าพเจ้าเป็นคนกลางในการประสานความคิดของเพื่อนที่ทำงานร่วมกัน					
48	ข้าพเจ้าเป็นที่ไว้วางใจของเพื่อน					
49	ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานร่วมกับเพื่อนๆ					
50	ข้าพเจ้าสามารถสร้างความคุ้นเคยกับทุกเพศทุกวัย					
51	ข้าพเจ้าสามารถชักจูงเพื่อนๆ มาร่วมกันทำงานเพื่อส่วนรวมได้					
52	ข้าพเจ้าพยายามให้กำลังใจเพื่อนๆ ในการทำงาน					
53	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น					
54	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะติดต่อประสานงานกับเพื่อนทุกคนได้					
55	ข้าพเจ้าสามารถรู้ถึงความต้องการของเพื่อนได้					
56	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนๆ					
57	ข้าพเจ้าสามารถพูดเพื่อลดความตึงเครียดในการทำงานร่วมกัน					
58	ข้าพเจ้าให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหา กับเพื่อน					
59	ไม่ว่าจะทำอะไร ข้าพเจ้าใส่ใจความรู้สึกของผู้ที่อยู่รอบข้าง					
60	เพื่อนๆ เชื่อมั่นและยอมรับในการตัดสินใจของข้าพเจ้า					

ฉบับที่ 3 แบบทดสอบวัดวิธีจัดการความขัดแย้ง

คำชี้แจง ให้นักเรียนพิจารณาข้อความในแต่ละข้อมี 2 ตัวเลือก คือ ก. และ ข. แต่ละตัวเลือกเป็นสถานการณ์หรือคำอธิบายแนวปฏิบัติที่จะแสดงออกเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง หรือเป็นวิธีการที่ใช้แก้ปัญหาความขัดแย้ง ให้นักเรียนเลือกวงกลมรอบ ☐ ตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งในแต่ละข้อ โดยพิจารณาดังนี้

1. แต่ละข้อให้เลือก ก. หรือ ข. ที่แสดงถึงลักษณะเฉพาะของนักเรียนเอง หรือนักเรียนมีการแสดงออกแบบนั้นๆ
2. ในบางข้อ ทั้งตัวเลือก ก. และ ข. อาจไม่ใช่ลักษณะเฉพาะของนักเรียน แต่ขอให้เลือกตอบตามแนวโน้มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับนักเรียนมากกว่า

ตัวอย่าง

ข้อที่	ข้อความ
0	☐ ก. มีบ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ามอบหมายให้คนอื่นรับผิดชอบแทนในการแก้ปัญหา ☐ ข. ข้าพเจ้าเลือกพูดเฉพาะเรื่อง que ทุกคนมีความเห็นตรงกัน มากกว่าเรื่องที่หลายคนมีความเห็นต่างกัน
00	☐ ก. ข้าพเจ้าพยายามหาทางแก้ปัญหาเพื่อไม่ให้ปัญหานั้นยุ่งยากไปกว่าเดิม ☒ ข. ข้าพเจ้าพยายามรวบรวมความคิดเห็นของเพื่อนๆ และตนเองเข้าด้วยกัน

ข้อที่	ข้อความ
1.	ก. มีบ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ามอบหมายให้คนอื่นรับผิดชอบแทนในการแก้ปัญหา ข. ข้าพเจ้าเลือกพูดเฉพาะเรื่องที่คุณคนมีความเห็นตรงกัน มากกว่าในเรื่องที่มีหลายคนเห็นต่างกัน
2.	ก. ข้าพเจ้าพยายามหาทางแก้ปัญหาเพื่อไม่ให้ปัญหานั้นยุ่งยากไปกว่าเดิม ข. ข้าพเจ้าพยายามประสานความคิดเห็นของเพื่อนๆ และตนเองเข้าด้วยกัน
3.	ก. ข้าพเจ้ายืนยันที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของตนเองให้ได้ ข. ข้าพเจ้าพยายามถนอมน้ำใจและรักษาสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนเอาไว้
4.	ก. ข้าพเจ้าพยายามหาทางแก้ปัญหาเพื่อไม่ให้ปัญหานั้นยุ่งยากไปกว่าเดิม ข. ข้าพเจ้ายอมเสียสละสิ่งที่ยากได้ในบางครั้ง เพื่อความต้องการของผู้อื่น
5.	ก. ข้าพเจ้าแสวงหาความช่วยเหลือจากเพื่อนในการแก้ปัญหา ข. ข้าพเจ้าทำงานเท่าที่จำเป็นเพื่อลดความตึงเครียดจากความยากของงานที่ได้รับมอบหมาย
6.	ก. ข้าพเจ้าจะไม่ทำงานเมื่อมีสิ่งที่ไม่สบายใจ ข. ข้าพเจ้าพยายามทำงานให้มากกว่าเพื่อน
7.	ก. ข้าพเจ้ายังไม่แก้ปัญหาจนกว่าจะมีเวลาคิดอย่างรอบคอบ ข. ข้าพเจ้ายอมแพ้ในบางเรื่องเพื่อที่อาจจะชนะในเรื่องต่อไป
8.	ก. ข้าพเจ้ายืนยันที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของตนเองให้ได้ ข. ข้าพเจ้าพยายามรับฟังความคิดเห็นและปัญหาของเพื่อนๆ
9.	ก. ข้าพเจ้ารู้สึกที่ไม่จำเป็นต้องสนใจกับปัญหาต่างๆ เรื่อง ข. ข้าพเจ้าพยายามปฏิบัติงานให้สำเร็จด้วยวิธีการของตนเอง
10.	ก. ข้าพเจ้ายืนยันที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของตนเองให้ได้ ข. ข้าพเจ้าพยายามหาทางแก้ปัญหาเพื่อไม่ให้ปัญหานั้นยุ่งยากไปกว่าเดิม
11.	ก. ข้าพเจ้าพยายามรับฟังความคิดเห็นและปัญหาของเพื่อนๆ ข. ข้าพเจ้าพยายามถนอมน้ำใจและรักษาสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนเอาไว้
12.	ก. ข้าพเจ้าพยายามไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องที่จะก่อให้เกิดปัญหากันได้ ข. ข้าพเจ้ายอมให้เพื่อนได้ในสิ่งที่ต้องการบ้าง ถ้าหากเพื่อนยอมให้ข้าพเจ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเช่นกัน
13.	ก. ข้าพเจ้าพยายามเสนอวิธีการแก้ปัญหาที่ยุติธรรมต่อทั้งสองฝ่าย ข. ข้าพเจ้าพยายามนำเสนอแนวทางให้เพื่อนยอมรับและเห็นด้วย
14.	ก. ข้าพเจ้าแสดงความคิดเห็นให้ทุกคนรับรู้ แล้วจึงถามความคิดเห็นของเพื่อนๆ ข. ข้าพเจ้าพยายามแสดงให้เห็นว่าวิธีการของตนเองนั้นมีเหตุผลและเป็นประโยชน์

ข้อที่	ข้อความ
15.	ก. ข้าพเจ้ายายมถนอมน้ำใจและรักษาสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนเอาไว้ ข. ข้าพเจ้าทำงานเท่าที่จำเป็นเพื่อลดความตึงเครียดจากความยากของงานที่ได้รับมอบหมาย
16.	ก. ข้าพเจ้ายายมที่จะไม่ทำร้ายจิตใจหรือความรู้สึกของผู้อื่น ข. ข้าพเจ้ายายมชักจูงให้เพื่อนเชื่อว่าวิธีการของตนเองเป็นสิ่งที่ดี
17.	ก. ข้าพเจ้ายายมทำให้เพื่อนทุกคนพึงพอใจในการแก้ปัญหาทุกครั้ง ข. มีบ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ามอบหมายให้คนอื่นรับผิดชอบแทนในการแก้ปัญหา
18.	ก. ข้าพเจ้าจะยอมให้เพื่อนทำตามความคิดเห็นของเขา ถ้าสามารถทำให้เพื่อนมีความสุขได้ ข. ข้าพเจ้ายอมให้เพื่อนได้ในสิ่งที่ต้องการบ้าง ถ้าหากเพื่อนยอมให้ข้าพเจ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเช่นกัน
19.	ก. ข้าพเจ้ายายมรับฟังความคิดเห็นและปัญหาของเพื่อน ๆ ข. ข้าพเจ้ายังไม่แก้ปัญหาจนกว่าจะมีเวลาคิดอย่างรอบคอบ
20.	ก. ข้าพเจ้ายายมทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยคำนึงถึงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ข. ข้าพเจ้ายายมเสนอวิธีการแก้ปัญหาที่ยุติธรรมต่อทั้งสองฝ่าย
21.	ก. ในการแสดงความคิดเห็นร่วมกันนั้น ข้าพเจ้าจะนึกถึงความพอใจของผู้อื่นก่อน ข. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับการอธิบายถึงปัญหาอย่างตรงไปตรงมา
22.	ก. ข้าพเจ้ายายมหาวิธีการที่เป็นธรรม ระหว่างความคิดเห็นที่แตกต่างกันของตนเองกับผู้อื่น ข. ข้าพเจ้ายายมรักษาสติในการแสดงความคิดเห็นของตนเอง
23.	ก. ข้าพเจ้ายืนยันที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของตนเองให้ได้ ข. ข้าพเจ้าทำงานเท่าที่จำเป็นเพื่อลดความตึงเครียดจากความยากของงานที่ได้รับมอบหมาย
24.	ก. ข้าพเจ้ายายมทำตามความคิดเห็นของเพื่อน ถ้าเรื่องนั้นมีความสำคัญต่อเขามาก ข. ข้าพเจ้ายายมให้เพื่อน ๆ มาตกลงร่วมกัน เพื่อความยุติธรรมต่อทุกคน
25.	ก. ข้าพเจ้ายายมแสดงให้เห็นให้เพื่อน ๆ เห็นว่าวิธีการของตนเองนั้นมีเหตุผลและเป็นประโยชน์ ข. ในการแสดงความคิดเห็นร่วมกันนั้น ข้าพเจ้าจะนึกถึงความพอใจของผู้อื่นก่อน
26.	ก. ข้าพเจ้ายายมเสนอวิธีการแก้ปัญหาที่ยุติธรรมต่อทั้งสองฝ่าย ข. ข้าพเจ้ายายมทำให้เพื่อนทุกคนพึงพอใจในการแก้ปัญหาทุกครั้ง

ข้อที่	ข้อความ
27.	ก. ข้าพเจ้าพยายามไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องที่จะก่อให้เกิดปัญหากันได้ ข. ข้าพเจ้าจะยอมให้เพื่อนทำตามความคิดเห็นของเขา ถ้าสามารถทำให้เพื่อนมีความสุขได้
28.	ก. ข้าพเจ้ายืนยันที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของตนเองให้ได้ ข. ข้าพเจ้าแสวงหาความช่วยเหลือจากเพื่อนในการแก้ปัญหา
29.	ก. ข้าพเจ้าพยายามเสนอวิธีการแก้ปัญหาที่ยุติธรรมต่อทั้งสองฝ่าย ข. ข้าพเจ้ารู้สึกที่ไม่จำเป็นต้องสนใจกับปัญหาทุกๆ เรื่อง
30.	ก. ข้าพเจ้าพยายามที่จะไม่ทำร้ายจิตใจหรือความรู้สึกของผู้อื่น ข. ข้าพเจ้าพยายามให้เพื่อนทุกคนรับรู้ในทุกปัญหา เพื่อที่จะได้ร่วมมือกันในการแก้ปัญหา

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวธิดารัตน์ วงษ์พันธุ์

วันเดือนปีเกิด

26 พฤศจิกายน 2526

สถานที่เกิด

อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

47/1 ม.3 ตำบลสระกระโจม อำเภอดอนเจดีย์

จังหวัดสุพรรณบุรี 72250

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2539

ประถมศึกษา

จากโรงเรียนอนุบาลดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี

พ.ศ.2545

มัธยมศึกษา

จากโรงเรียนสงวนหญิง จังหวัดสุพรรณบุรี

พ.ศ.2549

ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) วิชาเอกจิตวิทยา

จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

พ.ศ.2551

การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.)

สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา

จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ