

ความขัดแย้งในความสัมพันธ์: บทบาทของบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ
ความฉลาดทางอารมณ์ ความขัดแย้งในงาน และการได้รับผลป้อนกลับ

นายพิชญ์	ปิยะปราโมทย์	เลขประจำตัวนิสิต 5337464438
นายวิศ	วงศ์พรหมเมฆ	เลขประจำตัวนิสิต 5337479938
นางสาวรังสิภรณ์	ศรีเพ็ญ	เลขประจำตัวนิสิต 5337481038

โครงการทางจิตวิทยานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต
สาขาจิตวิทยา
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2556

RELATIONSHIP CONFLICT: THE ROLES OF PERFECTIONISM, EMOTIONAL
INTELLIGENCE, TASK CONFLICT, AND PERFORMANCE FEEDBACK

Mr. Pitch	Piyapramote	5337464438
Mr. Rawis	Vongpromek	5337479938
Miss Rungsiporn	Sripen	5337481038

A Senior Project in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Degree of Bachelor of Science in Psychology

Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academic Year 2012

หัวข้อโครงการทางจิตวิทยา

ความขัดแย้งในความสัมพันธ์: บทบาทของ
บุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ
ความฉลาดทางอารมณ์ ความขัดแย้งในงาน
และการได้รับผลป้อนกลับ

โดย

พิชญ์ ปิยะปราโมทย์ วิชา วงศ์พรหมเมฆ
และรังสิภรณ์ ศรีเพ็ญ

สาขาวิชา

จิตวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาหลัก

อาจารย์ศักดิ์พัฒน์ งามเอก

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับโครงการทางจิตวิทยาฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัณฑิต

.....คณบดีคณะจิตวิทยา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศันนงค์ มณีศรี)

คณะกรรมการสอบโครงการทางจิตวิทยา

.....อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาหลัก

(อาจารย์ศักดิ์พัฒน์ งามเอก)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณพี สุทธิวรรณ)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.สุภาลักษณ์ ลวดลาย)

นายพิชญ์ ปิยะปราโมทย์, นายวิศ วงศ์พรหมเมฆ, นางสาวรังสิภรณ์ ศรีเพ็ญ : ความขัดแย้ง
 ในความสัมพันธ์: บทบาทของบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ ความฉลาดทางอารมณ์
 ความขัดแย้งในงาน และการได้รับผลป้อนกลับ (RELATIONSHIP CONFLICT: THE ROLES
 OF PERFECTIONISM, EMOTIONAL INTELLIGENCE, TASK CONFLICT, AND
 PERFORMANCE FEEDBACK)

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการงานทางจิตวิทยาหลัก : อาจารย์ศักดิ์พัฒน์ งามเอก, 57 หน้า

โครงการงานทางจิตวิทยานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ
 ความฉลาดทางอารมณ์ การได้รับผลป้อนกลับและความขัดแย้งในงาน ต่อความขัดแย้งในความสัมพันธ์ ใช้
 วิธีการอ่านสถานการณ์จำลอง โดยมีผู้ร่วมงานวิจัยเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน
 172 คน พบว่า ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ของกลุ่มจะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความขัดแย้งในงาน ($\beta = .189$,
 $p < .01$) บุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านมาตรฐานส่วนตัว ($\beta = .154$, $p < .05$) และการได้รับผล
 ป้อนกลับ ($\beta = -.150$, $p < .01$) โดยมีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านความสงสัยและความกังวลใน
 ข้อผิดพลาดของตนเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับผลป้อนกลับและความขัดแย้งใน
 ความสัมพันธ์ ($\beta = .154$, $p < .05$) เมื่อบุคคลมีความสงสัยและความกังวลในข้อผิดพลาดของตนสูง เวลาได้รับ
 ผลป้อนกลับที่ไม่ดีจะเกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์ตามมาน้อย และเมื่อบุคคลมีความสงสัยและความกังวล
 ในข้อผิดพลาดของตนต่ำ เวลาได้รับผลป้อนกลับที่ไม่ดีจะเกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์ตามมามาก

สาขาวิชา.....จิตวิทยา.....ลายมือชื่อนิสิต.....

ปีการศึกษา.....2556.....ลายมือชื่อนิสิต.....

ลายมือชื่อนิสิต.....

ลายมือชื่อ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการงานทางจิตวิทยาหลัก.....

5337464438, 5337479938, 5337481038: MAJOR PSYCHOLOGY

KEYWORDS: TASK CONFLICT / RELATIONSHIP CONFLICT / PERFECTIONISM /

EMOTIONAL INTELLIGENCE / PERFORMANCE FEEDBACK

Pitch Piyapramote, Rawis Vongpromek, Rungsiporn Sripen :

RELATIONSHIP CONFLICT: THE ROLES OF PERFECTIONISM,

EMOTIONAL INTELLIGENCE, TASK CONFLICT, AND

PERFORMANCE FEEDBACK, 57 pp.

The purpose of this research was to examine the roles of perfectionism, emotional intelligence, performance feedback, and task conflict on relationship conflict. With a sample of one hundred and seventy-two undergraduate students in Chulalongkorn University, the results have shown that whether relationship conflict would be high or low depended on task conflict ($\beta = .189, p < .01$) personal standard ($\beta = .154, p < .05$) and performance feedback ($\beta = -.150, p < .01$), and perfectionism moderated the relationship between performance feedback and relationship conflict ($\beta = .154, p < .05$). Specifically, when a person had high doubt and concern over one's own mistakes, poor performance feedback would predict less relationship conflict. On the contrary, a person who had low doubt and concern over mistakes rated more relationship conflict after receiving poor performance feedback.

Field of Study :Psychology.....Student's Signature.....

Academic Year :2012.....Student's Signature.....

Student's Signature.....

Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

โครงการทางจิตวิทยาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถ ความเอาใส่ใจ และการเสียสละเวลาอันมีค่าของอาจารย์ศักดิ์กพัฒน์ งามเอก อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาหลัก ผู้ซึ่งถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการ ให้การปรึกษาแนะนำ และช่วยตรวจสอบแก้ไขโครงการทางจิตวิทยาเล่มนี้ด้วยความปราถนาดีมาตลอด คณะผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพนระพี สุทธิวรรณ และ อาจารย์ ดร.สุภรณ์ ลวดลาย กรรมการโครงการทางจิตวิทยา ที่ช่วยตรวจสอบแก้ไขโครงการทางจิตวิทยาเล่มนี้ด้วยความปราถนาดี

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ คณะจิตวิทยาทุกคนที่คอยให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันมาโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณบิดาและมารดา ที่สนับสนุนผู้วิจัยในทุกด้านตลอดมา คอยให้กำลังใจ ติดตามความคืบหน้า แสดงความห่วงใยและสนับสนุนกำลังใจมาโดยตลอด

นายพิชญ์

ปิยะปราโมทย์

นายวิศ

วงศ์พรหมเมฆ

นางสาวรังสิภรณ์

ศรีเพ็ญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 แนวคิด และทฤษฎี	4
1.3 ตัวแปรในงานวิจัย.....	16
1.4 สมมติฐานในงานวิจัย	17
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	17
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย.....	17
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	18
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย	19
2.1 กลุ่มตัวอย่าง	19
2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	19
2.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	20
2.4 วิธีดำเนินการวิจัย	25
2.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
3.1 การทดสอบสมมติฐาน	27
3.2 ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติม.....	30
บทที่ 4 อภิปรายผลการวิจัย.....	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	37
5.1 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ	39
5.2 รายการอ้างอิง	41
ภาคผนวก	44
ภาคผนวก ก.....	45
ภาคผนวก ข.....	54

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มสูง-ต่ำของสถานการณ์สมมุติต่อความขัดแย้งในงาน	23
ตาราง 2 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มสูง-ต่ำของผลป้อนกลับต่อความพึงพอใจต่อผลป้อนกลับ ...	24
ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยของตัวแปรทำนายต่อตัวแปรความขัดแย้งในความสัมพันธ์	28

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 ภาพแสดงระดับเปรียบเทียบคะแนนความพอใจ	24
ภาพ 2 ภาพแสดงการดำเนินการวิจัย	26
ภาพ 3 โมเดลแสดงอิทธิพลของตัวแปรทำนาย ต่อความขัดแย้งในความสัมพันธ์ โดยมีบุคลิกภาพแบบมุ่ง ความสมบูรณ์แบบด้านความสงสัยและความกังวลเกี่ยวกับข้อผิดพลาดเป็นตัวแปรกำกับ	29
ภาพ 4 โมเดลแสดงอิทธิพลของตัวแปรทำนาย ต่อการคาดคะเนความขัดแย้งในความสัมพันธ์ โดยมีบุค คลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านความสงสัยและความกังวลเกี่ยวกับข้อผิดพลาดส่วนตนเป็นตัวแปร กำกับ	30

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์แต่ละคนมีความแตกต่างซึ่งเป็นผลมาจากทั้งพันธุกรรม การเลี้ยงดู และสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันของบุคคล ปัจจัยเหล่านี้สามารถส่งผลกระทบต่อความคิดและพฤติกรรมส่วนบุคคลได้ ในการทำงานร่วมกันของบุคคลนั้น ย่อมมีความไม่ลงรอย หรือ ความไม่สอดคล้องกันเกิดขึ้นได้บ้าง โดยมนุษย์เรียกความไม่ลงรอยหรือ ความไม่สอดคล้องของความเห็นของสมาชิกกลุ่มในการทำงานว่า ความขัดแย้ง (Conflict)

ความขัดแย้ง เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องทำงานร่วมกัน โดยอาจขัดแย้งกันได้จาก วาจา ท่าทาง ความคิด ความสนใจ ความรู้สึก และผลประโยชน์ที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่าย ทำให้ต่างฝ่ายต่างต่อต้านและเกิดสภาพการณ์ที่ไม่ลงรอยกัน หรือ ไม่สามารถหาข้อยุติเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ความขัดแย้งสามารถแบ่งได้หลายประเภท ตามความสนใจในการศึกษา แต่ในที่นี้ ได้แบ่งความขัดแย้งออกเป็นสองประเภทตามงานวิจัยของ Jehn (1995) คือ ความขัดแย้งในงาน (Task Conflict) กับ ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ (Relationship Conflict)

โดยความขัดแย้งในงานนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกในกลุ่ม มีการโต้แย้งกันเกี่ยวกับงานที่กำลังทำโดยมีความคิดเห็น มุมมอง แนวคิดเกี่ยวกับงานนั้นไม่ตรงกัน ส่วนความขัดแย้งในความสัมพันธ์นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกในกลุ่มเข้ากันไม่ได้ในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น ความเกลียดชังสมาชิกในกลุ่ม การรู้สึกไร้ค่าถูกสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม

ในการทำงานกลุ่มนั้น การเกิดความขัดแย้งขึ้นถือเป็นเรื่องธรรมดา ปกติแล้วบุคคลมักมองความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในแง่ลบ คิดว่าความขัดแย้งจะทำให้เกิดผลเสียตามมาเพียงอย่างเดียว แต่ในความเป็นจริงแล้วความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในปริมาณที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่ผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจได้ ดังที่จะเห็นได้จากผลจากงานวิจัยของ Jehn (1995) ที่พบว่า ความขัดแย้งในงานที่ไม่ใช่งานกิจวัตรประจำวันนั้นไม่ได้ส่งผลทางลบต่อความสามารถในการทำงานกลุ่ม แต่กลับส่งผลทางบวกต่อความสามารถในการทำงานกลุ่ม ทำให้ความสามารถในการทำงานกลุ่มดีขึ้น เช่น เมื่อมีความขัดแย้งในงานสูงในระดับหนึ่งแล้ว กลุ่มจะมีข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น มีข้อมูลพอที่จะช่วยตัดสินใจทำสิ่งต่าง ๆ ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยถ้าเทียบกับการไม่มีความขัดแย้งในงาน และไม่มีข้อมูลที่หลากหลายในกลุ่ม การทำงานของกลุ่มอาจจะไม่มีประสิทธิภาพเท่า จึงเห็นได้ว่าระดับความขัดแย้งในงานที่พอเหมาะจะช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงาน แต่ความขัดแย้งในความสัมพันธ์นั้น จะเพิ่มความไม่พึงพอใจขึ้นระหว่างสมาชิกกลุ่ม และเพิ่มความตั้งใจที่จะออกจากกลุ่มของสมาชิกกลุ่มได้ ทั้งยังพบว่าความขัดแย้งในความสัมพันธ์ไม่มีผลทางบวกต่อการทำงานกลุ่ม และ

อาจส่งผลทางลบต่อการทำงานกลุ่มได้ เช่น สมาชิกอาจมีการหลีกเลี่ยงในการทำงานกลุ่มร่วมกัน ทำให้เข้าใจงานกลุ่มไม่ตรงกัน หรือสมาชิกใช้เวลาไปกับการคิดแก้ปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับสมาชิกภายในกลุ่มจนทำให้มีเวลาทำงานกลุ่มน้อยลง ซึ่งมีผลจากงานวิจัยของ Jehn และ Thatcher (1997) และผลจากงานวิจัยของ Jehn, Northcraft และ Neale (1999) ที่ช่วยสนับสนุนแนวคิดนี้

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมองเห็นความสำคัญของความขัดแย้งในการทำงานกลุ่ม ว่าสามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพหรือความสามารถในการทำงานกลุ่มของสมาชิกภายในกลุ่มให้มีผลในทางบวกหรือทางลบได้ และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานกลุ่มได้ โดยขึ้นอยู่กับประเภทของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้งานวิจัยส่วนใหญ่จะศึกษาเพียงแค่ว่าความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์มีผลต่อความสามารถในการทำงานของกลุ่มอย่างไร แต่ไม่ได้ศึกษาว่า หลังจากกลุ่มทำงานออกมาสำเร็จแล้ว ผลป้อนกลับของงานที่ออกมาดี หรือแย่ จะกลับไปส่งผลกระทบต่อการทำงานครั้งต่อไปของกลุ่มอย่างไร เพราะในความเป็นจริงแล้วกลุ่มทำงานที่มาร่วมกันทำงานนั้น ส่วนใหญ่จะไม่ได้รวมกลุ่มกันเพื่อมาทำงานเพียงงานเดียว ส่วนใหญ่จะรวมกลุ่มกันเพื่อทำงานร่วมกันหลายครั้ง ซึ่งผลการทำงานกลุ่มขึ้นก่อน ๆ น่าจะมีผลต่อความขัดแย้งของสมาชิกในกลุ่ม ทำให้กลุ่มปรับตัวเพื่อจะทำให้ผลงานของกลุ่มดีขึ้น โดยมีงานวิจัยที่สอดคล้อง คือ Peterson และ Behfar (2003) ที่พบว่า หลังจากกลุ่มได้รับผลป้อนกลับทางลบ หรือได้รับผลป้อนกลับว่าผลการทำงานของกลุ่มนั้นแย่ โดยทั่วไปนั้น กลุ่มจะมีความขัดแย้งในงานสูงขึ้น เพื่อจะทำให้ผลงานของกลุ่มครั้งต่อไปดีขึ้น แต่ในกลุ่มที่ไม่มีความเชื่อใจกัน จะมีความขัดแย้งในความสัมพันธ์สูงขึ้น

ผู้วิจัยยังสนใจปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าน่าจะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับผลป้อนกลับกับความขัดแย้งในความสัมพันธ์ ว่า เวลาที่บุคคลได้รับผลป้อนกลับ ปัจจัยไหนจะทำให้สมาชิกภายในกลุ่มเกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น หรือปัจจัยไหนจะทำให้สมาชิกภายในกลุ่มเกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์น้อยลงได้

ในปัจจัยที่นำไปสู่ความขัดแย้งในความสัมพันธ์นั้น ผู้วิจัยเห็นว่า บุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ (Perfectionism) น่าจะเป็นหนึ่งในปัจจัยนั้น Flett และ Hewitt (2002) กล่าวว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบนั้นมีการตั้งมาตรฐานที่สูงและเรียกร้องบังคับให้ผู้อื่นปฏิบัติตามเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายนั้น นอกจากนี้ยังมีความรู้สึกว่าคุณค่าอื่นนั้นเป็นภัยคุกคามต่อความสมบูรณ์แบบพร้อมของตน คิดว่าผลของความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจะเป็นผลสะท้อนต่อบุคลิกภาพของตนด้วย ดังนั้นจึงมีการจัดการผู้อื่นเพื่อให้แน่ใจว่าจะไม่เกิดผลที่ตนเองไม่ต้องการ

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องยังพบอีกว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) อาจเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยลดการเปลี่ยนแปลงจากความขัดแย้งในงานไปสู่ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ เนื่องจากความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลส่งผลต่อความเข้าใจ การตัดสินใจที่เข้ามาระทบ และแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคลเพื่อตอบสนองต่อสิ่งที่เข้ามาระทบนั้น โดยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์สามารถช่วยให้บุคคลปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ทำให้ช่วยเพิ่มสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลและช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ (Goleman, 1998) โดยงานวิจัยพบว่า บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในการทำงานน้อยกว่าบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับต่ำ (Quebbeman & Rozell, 2002) และพบว่าบุคคลจะมองสมาชิกภายในกลุ่มของตนเองในแง่บวกมากกว่าเมื่อมีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูง เนื่องจากจะรับรู้และประเมินการเข้าร่วมของสมาชิกภายในกลุ่มว่าเป็นไปอย่างกระตือรือร้นมากกว่า เห็นว่าสมาชิกภายในกลุ่มมีความทุ่มเทให้กับการทำงานมากกว่าการประเมินจากบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับต่ำ (Daya & Carroll, 2004) จากข้อค้นพบข้างต้นนี้เองที่ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลอาจเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่เข้ามาช่วยลดโอกาสในการเปลี่ยนแปลงความขัดแย้งจากความขัดแย้งในงานไปสู่ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้

จากการทบทวนงานวิจัยต่าง ๆ ผู้วิจัยเห็นว่า ความขัดแย้งนั้นมีประเภทที่สามารถทำให้ความสามารถในการทำงานกลุ่มดีขึ้น หรือแย่ลงได้ อีกทั้งกลุ่มที่มาทำงานร่วมกันนั้นมักจะไม่ได้มาร่วมงานกันเพียงแค่อ้างเดียว โดยผู้วิจัยคาดว่า การได้รับผลป้อนกลับ บุคลิกภาพสมบูรณแบบ และความฉลาดทางอารมณ์ น่าจะส่งผลต่อความขัดแย้งในกลุ่มในการทำงานกลุ่มครั้งต่อ ๆ ไปหลังจากการทำงานกลุ่มร่วมกันในครั้งแรกได้

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาในนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เนื่องจากนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีนั้นมักจะได้รับมอบหมายงานกลุ่มในวิชาเรียนให้ทำงานร่วมกันบ่อยครั้ง และงานมักจะไม่ได้ดีมีเพียงขึ้นเดียว คะแนนของงานขึ้นก่อนหน้าจึงอาจจะส่งผลต่อความขัดแย้งในกลุ่มได้ อีกทั้งน่าจะเคยเผชิญกับความขัดแย้งในกลุ่มมาบ้าง โดยผู้วิจัยคาดว่าความฉลาดทางอารมณ์น่าจะมีส่วนช่วยในการจัดการกับความขัดแย้ง และนิสัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนั้นมักจะมีการแข่งขันกันสูง ซึ่งน่าจะนำไปสู่การมีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณแบบที่อาจมีส่วนทำให้เกิดความขัดแย้งได้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งภายในกลุ่ม การได้รับผลป้อนกลับ ความฉลาดทางอารมณ์ และบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณแบบ

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์

ความขัดแย้งนั้นเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นเมื่อมนุษย์ทำงานร่วมกัน โดยบุคคลมักจะมองว่าความขัดแย้งนั้นทำให้เกิดผลกระทบทางลบต่อกลุ่ม แต่ที่จริงแล้วความขัดแย้งนั้นสามารถส่งผลกระทบทางบวกต่อกลุ่มได้ด้วย โดยในงานวิจัยนี้แบ่งความขัดแย้งเป็น 2 ประเภท คือ ความขัดแย้งในงาน และความขัดแย้งในความสัมพันธ์ โดยความขัดแย้งในงานจะเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกในกลุ่ม มีการโต้แย้งกันเกี่ยวกับงานที่กำลังทำโดยมีความคิดเห็น มุมมอง แนวคิดเกี่ยวกับงานนั้นไม่ตรงกัน ส่วนความขัดแย้งในความสัมพันธ์จะเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกในกลุ่มเข้ากันไม่ได้ในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น ความเกลียดชังสมาชิกในกลุ่ม การรู้สึกไร้ค่าของสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม

Jehn (1995) ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งในกลุ่มจากบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง รวมทั้งสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล พบผลว่า ความขัดแย้งในงานนั้นไม่มีผลต่องานที่ทำเป็นกิจวัตรประจำวัน เพราะสมาชิกกลุ่มก็ทำงานตามที่เคยทำต่อไป โดยไม่สนใจข้อมูลใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งในงาน เพราะเป็นงานประจำที่รู้ดีอยู่แล้วว่าต้องทำอะไรบ้าง แต่ Jehn (1995) พบว่า งานที่ไม่ได้ทำเป็นกิจวัตรประจำวันนั้น ความขัดแย้งในงานไม่ได้ทำให้กลุ่มมีความสามารถในการทำงานน้อยลง และในบางกรณีกลับทำให้ความสามารถในการทำงานนั้นดีขึ้นอีกด้วย ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นเพราะเมื่อเกิดความขัดแย้งในงานมากขึ้น กลุ่มจะมีข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้นมาช่วยประกอบการตัดสินใจ ทำให้กลุ่มทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ถ้าเทียบกับการที่กลุ่มไม่มีความขัดแย้งในงาน กลุ่มจะมีข้อมูลน้อย จนอาจจะทำให้ตัดสินใจได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพมากพอ

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้น งานวิจัยของ Jehn (1995) ยังพบอีกว่า ระดับความขัดแย้งในงานนั้นต้องมีระดับที่พอดี ถึงจะทำให้ความสามารถในการทำงานดีขึ้นได้ เพราะถ้ามากเกินไปสมาชิกในกลุ่มก็จะมีข้อมูลมากเกินไป จนถูกเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายของงานได้ ส่งผลให้สมาชิกมีความพึงพอใจที่อยู่ในกลุ่มน้อยลง และเพิ่มความตั้งใจที่จะออกจากกลุ่มของสมาชิกกลุ่มอีกด้วย แต่ถ้าน้อยเกินไปสมาชิกในกลุ่มก็จะมีข้อมูลจำกัด ขาดความหลากหลายของข้อมูลและทำให้กลุ่มตัดสินใจได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพมากพอ นอกจากนี้ยังพบว่า หากมีความขัดแย้งในความสัมพันธ์เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งในความสัมพันธ์ในการทำงาน

ประเภทใดก็ตาม จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจภายในกลุ่ม เกิดความเป็นปฏิปักษ์ต่อกัน และเพิ่มความตั้งใจที่จะออกจากกลุ่มของสมาชิกกลุ่ม โดยพบว่า ความขัดแย้งในความสัมพันธ์อาจจะไม่ผลต่อความสามารถในการทำงานกลุ่มมากนัก เพราะ สมาชิกกลุ่มที่มีความขัดแย้งในความสัมพันธ์ต่อกันมักจะหาทางเลี้ยงที่จะไม่ต้องทำงานร่วมกัน (Jehn, 1995)

จากการวิจัยในนักศึกษาปริญญาโทด้านธุรกิจ ที่ให้กลุ่มตัวอย่างทำงานเป็นกลุ่มที่ปรึกษาให้กับองค์กรต่าง ๆ เป็นเวลา 14 สัปดาห์ โดยสมาชิกในกลุ่มแต่ละคนจะถูกสุ่มเข้ามา โดยมีจำนวนสมาชิกเท่ากันในแต่ละกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างต้องทำงานร่วมกันเพื่อระบุปัญหาขององค์กร สร้างวิธีการแก้ไขให้เกี่ยวข้องกับแผนขององค์กร และเสนอวิธีการแก้ไวนั้น ผลงานสุดท้ายของกลุ่ม คือ รายงาน 10 หน้า เมื่องานเสร็จจะให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรต่าง ดังนี้คือ ความพึงพอใจในผลงาน ความสามารถในการทำงาน รวมทั้งความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์ พบว่า ความขัดแย้งในความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการทำงาน แต่ความขัดแย้งในงานนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงาน (Jehn & Thatcher, 1997) สรุปได้ว่า หากกลุ่มมีความขัดแย้งในความสัมพันธ์มาก กลุ่มจะมีความสามารถในการทำงานน้อยลง แต่ความสามารถในการทำงานของกลุ่มจะไม่ได้รับผลกระทบจากการที่กลุ่มมีความขัดแย้งในงาน

Jehn, Northcraft และ Neale (1999) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความหลากหลายในกลุ่ม ความขัดแย้งในกลุ่ม และความสามารถในการทำงาน ของพนักงานในบริษัทขนย้ายบ้าน 3 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามพบว่า ความสัมพันธ์ของความหลากหลายทางข้อมูล (สาขาของการศึกษาที่จบ ตำแหน่งในการทำงาน และประเภทของงานที่ทำ) ต่อความสามารถในการทำงานของกลุ่มนั้นเปลี่ยนจากทำนายได้เป็นทำนายไม่ได้ หลังจากควบคุมอิทธิพลของความขัดแย้งในงาน แสดงให้เห็นว่า ความขัดแย้งในงานนั้นเป็นตัวแปรส่งผ่านทางบวกระหว่างความหลากหลายทางข้อมูลต่อความสามารถในการทำงาน และยังพบอีกว่า ความสัมพันธ์ของความหลากหลายในการให้คุณค่า (เป้าหมายของการทำงาน สิ่งที่สำคัญต่อการทำงานของกลุ่ม) ต่อความพึงพอใจความต้องการที่จะอยู่กับกลุ่มต่อความสามารถในการทำงานเปลี่ยนจากทำนายได้ไปเป็นทำนายไม่ได้หลังควบคุมอิทธิพลของความขัดแย้งในความสัมพันธ์แล้ว แสดงให้เห็นว่า ความขัดแย้งในความสัมพันธ์เป็นตัวแปร

ส่งผ่านทางบวกระหว่างความหลากหลายในการให้คุณค่าต่อความพึงพอใจ ความต้องการที่จะอยู่กับกลุ่มต่อไป และความสามารถในการทำงาน

จากงานวิจัยทั้งหมดข้างต้น พบว่า ความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์ต่างมีสหสัมพันธ์ทางบวกทุกงาน และยังมีงานวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์ในประเทศอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับงานวิจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้นด้วย

ในประเทศเยอรมันได้มีการตรวจสอบมาตรวัดความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์ของสมาชิกกลุ่มของ Jehn (1995) โดยให้ความสนใจว่า เมื่อนำมาตราแปลเป็นภาษาเยอรมัน และใช้การวิจัยข้ามวัฒนธรรมแล้วจะได้รับการวิจัยเหมือนกันหรือไม่ อีกทั้งยังวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในการทำงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์ของสมาชิกกลุ่มกับความสามารถในการทำงาน ความเชื่อใจกันในกลุ่มอีกด้วย โดยเก็บข้อมูลจากผู้ที่ทำงานในองค์กรต่าง ๆ (บริการทางการเงิน คำส่ง คำปลีก งานสุขภาพ และงานสื่อ) ในเยอรมัน พบว่า มาตรวัดความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์ของสมาชิกกลุ่มของ Jehn ที่แปลเป็นภาษาเยอรมันแล้วสามารถใช้วัดความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์ในประเทศเยอรมันได้ และพบผลที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jehn (1995) คือ ความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์มีสหสัมพันธ์ทางบวก ความขัดแย้งในงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานที่ไม่ได้ทำเป็นกิจวัตรประจำวันในทางบวก และไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานที่ทำเป็นกิจวัตรประจำวัน ส่วนความขัดแย้งในความสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานทั้งที่ทำเป็นกิจวัตรประจำวันและไม่ได้ทำเป็นกิจวัตรประจำวัน และยังพบอีกว่าความขัดแย้งในความสัมพันธ์ทำให้ความเชื่อใจในกลุ่มลดลง (Lehmann, Grohmann, & Kauffeld, 2011)

ในประเทศบราซิลเองก็มีผู้ทำการวิจัยเรื่องนี้ โดยผู้ร่วมการทดลองเป็นพนักงาน 44 กลุ่ม จาก 8 บริษัทที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีในประเทศ ซึ่งงานเหล่านี้ล้วนต้องทำงานในสถานการณ์ที่กำกวม ลำดับของการทำงานไม่มีลำดับที่แน่นอนชัดเจน ว่าต้องทำอะไรก่อนหลัง ทำให้มีโอกาสเกิดความขัดแย้งในการทำงานร่วมกันมากกว่าปกติ ซึ่งพบผลว่า ทั้งความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์ต่างมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสามารถของกลุ่ม แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถจริง ๆ ของกลุ่มที่ผู้จัดการเป็นผู้ประเมิน (Sobral & Bisseling, 2012)

ในประเทศไต้หวันก็มีผู้ทำงานวิจัยที่เกี่ยวกับความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์ เช่นกัน โดย Huang (2011) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในกลุ่มต่อความสามารถในการทำงาน โดยมีความต้องการบรรลุจุดหมายเป็นตัวแปรกำกับ ให้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 110 คน ทำแบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในกลุ่ม และความต้องการบรรลุจุดหมาย ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Jehn และ Thatcher (1997) คือ ความขัดแย้งในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงาน และความขัดแย้งในความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการทำงาน โดย Huang กล่าวว่า น่าจะเกิดขึ้นเพราะในวัฒนธรรมจีนนั้น ความปรองดองความสามัคคีเป็นพื้นฐานของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้บุคคลใช้เวลาคิดเกี่ยวกับปัญหา ความสัมพันธ์มากกว่าจะมาคิดเรื่องงานทำให้ตัดสินใจได้เร็วกว่ากลุ่มที่มีความขัดแย้งในงาน

Mooney, Holahan และ Amason (2007) พบว่า ความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์มีสหสัมพันธ์กันสูง และมักจะเกิดขึ้นพร้อมกัน เพราะเวลาที่สมาชิกในกลุ่มคุยกันเรื่องความ คิดเห็นเกี่ยวกับงาน จะมีแนวโน้มที่จะตีความการโต้เถียงเกี่ยวกับข้อมูลผิดเป็นการโจมตีเรื่องส่วนตัวได้ ความขัดแย้งในงานเลยน่าจะทำให้เกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์ตามมาได้ Mooney, Holahan และ Amason ได้ ทำการวิจัย เก็บข้อมูลจากกลุ่ม 94 กลุ่ม จากบริษัทในเมืองนิวยอร์กจำนวน 79 แห่ง ซึ่งเก็บข้อมูล 2 ทาง คือ ทางแรก เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของกลุ่ม เพื่อจะได้ข้อมูลว่ากลุ่มทำงานได้ผลออกมาเป็นอย่างไร ทางที่ สอง เก็บโดยการกรอกแบบสอบถามของสมาชิกในกลุ่ม เพื่อเก็บข้อมูลว่าสมาชิกในกลุ่มมีปฏิสัมพันธ์กัน อย่่างไร กระบวนการในกลุ่มเป็นไปอย่างไร โดยพบผลว่า หลังจากควบคุมอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่น่าจะทำ ให้เกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์แล้ว (เช่น ขนาดของกลุ่ม ความไม่แน่นอนของเป้าหมาย รางวัลที่กลุ่ม ได้รับ) ความขัดแย้งในงานยังสามารถทำนายความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ และก็มีอีกหลายงานวิจัยที่พบ ผลที่สอดคล้องว่าความขัดแย้งในงานนั้นทำให้เกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์มากขึ้น และพบทางที่จะช่วยลดไม่ให้ความขัดแย้งในงานเปลี่ยนแปลงไปเป็นความขัดแย้งในความสัมพันธ์ เช่น ความเชื่อใจกันในกลุ่มจะ ทำให้ความขัดแย้งในงานเปลี่ยนแปลงไปเป็นความขัดแย้งในความสัมพันธ์น้อยลง (Curşeu & Schreijer, 2010; Pluut & Curşeu, 2012)

2. การได้รับผลป้อนกลับ

ในการทำงานกลุ่มนั้น บุคคลมักต้องทำงานกลุ่มร่วมกันหลายต่อหลายครั้ง ผลของการทำงานครั้งก่อนหน้าอาจส่งผลต่อความขัดแย้งในกลุ่มเวลาทำงานขึ้นไปไม่มากนักน้อย ถ้าผลป้อนกลับนั้นเป็นผลที่บุคคลพึงพอใจ หรือเป็นผลป้อนกลับทางบวกสำหรับตัวบุคคล ความขัดแย้งในกลุ่มอาจจะไม่เปลี่ยนแปลงไป แต่ถ้าผลป้อนกลับนั้นเป็นผลที่บุคคลไม่พึงพอใจ หรือเป็นผลป้อนกลับทางลบสำหรับบุคคล อาจจะทำให้กลุ่มมีความขัดแย้งเพิ่มมากขึ้น

Worchel, Andreoli และ Folger (1977) ทำวิจัยกับนักศึกษาที่ลงเรียนวิชาด้านจิตวิทยา โดยเริ่มจากการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม และให้กลุ่มตัวอย่างทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่มนี้ แบ่งเป็น 3 เงื่อนไข คือ เงื่อนไขร่วมมือกัน แข่งขันกัน และต่างคนต่างทำ หลังจากนั้นให้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม กลับมารวมกันเป็นกลุ่มใหญ่แล้วให้ทำงานร่วมกัน โดยจัดกระทำให้ผลลัพธ์ของการทำงานกลุ่มใหญ่มี 2 เงื่อนไข คือ สำเร็จ และล้มเหลว พบว่า ถ้าการทำงานกลุ่มใหญ่สำเร็จ ทั้ง 3 เงื่อนไข คือ เงื่อนไขร่วมมือกัน แข่งขันกัน และต่างคนต่างทำ ต่างรายงานว่าพึงพอใจในการทำงานกับอีกกลุ่มไม่แตกต่างกัน แต่ถ้าผลการทำงานกลุ่มออกมาเป็นล้มเหลว เงื่อนไขแข่งขันกันจะพึงพอใจในการทำงานร่วมกันกับอีกกลุ่มน้อยกว่าเงื่อนไขร่วมมือกันและเงื่อนไขต่างคนต่างทำ ซึ่ง Worchel, Andreoli และ Folger กล่าวว่า อาจเป็นเพราะการแข่งขันกันมาก่อนทำให้มีความรู้สึกเป็นปรปักษ์ต่อกัน จึงโทษว่าอีกฝ่ายว่าทำงานได้ไม่ดีและเป็นสาเหตุให้การทำงานกลุ่มใหญ่นั้นไม่สำเร็จ

เมื่อทบทวนการวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งในกลุ่มและผลป้อนกลับ จากการศึกษาของ Staw (1975) ที่ทำการวิจัยกับนักศึกษามหาวิทยาลัยระดับปริญญาตรีในด้านธุรกิจและการเงิน โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำงานกลุ่มเรื่องการเงิน มีการให้ข้อมูลการเงินของบริษัทไฟฟ้าแห่งหนึ่งย้อนหลังไป 5 ปี โดยข้อมูลเหล่านี้มีความกำกวม สามารถตีความในทางบวกหรือทางลบก็ได้ แล้วให้กลุ่มตัวอย่างใช้ข้อมูลและความรู้เท่าที่กลุ่มตัวอย่างจะมี ช่วยกันประมาณรายได้ของบริษัทในปีต่อไป หลังจากนั้นกลุ่มตัวอย่างจะถูกประเมินผลงานที่ทำออกมาว่าดีหรือแย่ โดยกลุ่มตัวอย่างจะถูกสุ่มเข้าเงื่อนไข ซึ่งมีอยู่สองเงื่อนไข คือ ผลการทำงานดี กับ ผลการทำงานแย่ ซึ่งไม่มีผู้เข้าร่วมการทดลองสงสัยในผลการทำงานของกลุ่มว่าดีหรือแย่ เนื่องจากข้อมูลที่ได้รับสามารถตีความได้หลายทาง พบว่า กลุ่มที่ได้รับการประเมินว่ามีผลการทำงานดี บุคคลจะรับรู้ว่าคุณมีความ

เหนียวแน่นกันมากกว่า และชอบที่จะทำงานกับกลุ่มมากกว่ากลุ่มที่มีผลการทำงานแย่ และไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างผลการทำงานกับความขัดแย้งในงาน

ต่อมา Peterson และ Behfar (2003) ได้ศึกษาผลการทำงานของกลุ่มว่าจะกลับมามีผลต่อสมาชิกกลุ่มอย่างไร โดยทำการศึกษาระยะยาวกับนักศึกษาปริญญาโทด้านการบริหารธุรกิจ มีการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาในเทอมแรกที่เข้ามาเป็นนักศึกษา เพื่อจะได้ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มโดยยังไม่มีผลการทำงานของกลุ่มในอดีตมา มีผลต่อกลุ่ม มีการแจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษา 2 ครั้ง คือ ครั้งแรก แจกหลังจากส่งงานกลุ่มชิ้นใหญ่ชิ้นแรกของเทอมแล้ว แต่ยังไม่รู้คะแนนของงานชิ้นนั้น และครั้งที่สอง แจกหลังรู้คะแนนของงานชิ้นแรกของเทอมและส่งงานกลุ่มชิ้นใหญ่ชิ้นสุดท้ายของเทอมแล้ว แต่ยังไม่รู้คะแนนของงานชิ้นสุดท้าย พบว่า คะแนนของงานสามารถทำนายความขัดแย้งในความสัมพันธ์ในการวัดครั้งที่ 2 ได้โดยมีทิศทางลบ คือ ยิ่งคะแนนแย่ ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ก็จะยิ่งเพิ่มมากขึ้น และหลังจากควบคุมอิทธิพลของความขัดแย้งในงานและคะแนนที่วัดในครั้งที่ 1 แล้ว ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ที่วัดครั้งที่ 1 ยังสามารถทำนายความขัดแย้งในความสัมพันธ์ที่วัดครั้งที่ 2 ได้ในทิศทางบวก

3. ความฉลาดทางอารมณ์

อารมณ์ ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมที่บุคคลจะเลือกแสดงออก Spackman และ Miller (2008) กล่าวถึงสมมติฐานพื้นฐานเกี่ยวกับอารมณ์ของบุคคลไว้สองแบบคือ สมมติฐานการแยกระหว่างจิตวิญญาณกับร่างกาย (The disembodiment hypothesis) ที่ระบุว่า การแสดงออกทางร่างกายของบุคคล เป็นสิ่งที่ได้มาจากกระบวนการทางปัญญาของบุคคลอันมีผลมาจากอารมณ์ ส่วนสมมติฐานที่สอง คือ สมมติฐานกระบวนการสร้างแนวคิด (The conceptualization hypothesis) ถือเป็นอีกสมมติฐานที่ส่งเสริมองค์ความรู้เกี่ยวกับอารมณ์ของบุคคล โดยกล่าวว่าอารมณ์ของบุคคลนั้นสามารถถูกอธิบายในแง่ของกระบวนการทางปัญญาได้ ซึ่งกระบวนการทางปัญญาของบุคคลนี้เองที่เป็นจุดกึ่งกลางในแง่ของอารมณ์ อารมณ์ เป็นกระบวนการทางจิตและเป็นตัวแทนที่ทั้งมีอิทธิพลและถูกอิทธิพลด้วย ความคิด ทักษะคิด การรับรู้ ความเชื่อ การประเมิน หรือการวิพากษ์วิจารณ์ของบุคคล (Spackman & Miller, 2008; Beam, 2012)

อารมณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลตีความสถานการณ์ที่ตนเองเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องด้วย การตีความนี้เองที่เป็นตัวการที่ทำให้บุคคลเกิดอารมณ์ต่อสถานการณ์หรือสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบ อารมณ์ของบุคคลที่เกิดขึ้นนี้อาจเป็นไปในทางบวก ทางลบ หรือเป็นกลางก็ได้ ผู้วิจัยพบว่า มนุษย์มักแสวงหาประสบการณ์ที่ให้

อารมณ์ทางบวกแก่ตนเอง และหลีกเลี่ยงประสบการณ์ที่ทำให้อารมณ์ทางลบแก่ตนเอง (Magill, 1993; Beam, 2012) ผู้วิจัยพบว่า อารมณ์มีระบบในการทำงาน ที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของบุคคล พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกและการสื่อสารกับบุคคลรอบข้าง จากการที่อารมณ์มีความเกี่ยวข้องและสามารถส่งผลกระทบต่อบุคคลอย่างมาก ความเข้าใจในอารมณ์และความสามารถในการใช้อารมณ์เพื่อเข้าใจและนำไปสู่การตัดสินใจ การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมและการสื่อสารของบุคคลจึงเป็นบ่อเกิดของการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ (Rorty, 1980; Beam, 2012)

การแสดงอารมณ์ ถือเป็นกลุ่มของทักษะทางสังคมที่ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับความฉลาดทางสติปัญญา (Mayer & Salovey, 1990) จากข้อความข้างต้น ทำให้เกิดความสนใจเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence) เพิ่มสูงขึ้น หนังสือของ Goleman (1995) สนใจผลของความฉลาดทางอารมณ์ต่อการบริหารงานในองค์กร เขาได้กล่าวถึงความฉลาดทางอารมณ์ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อความสำเร็จส่วนบุคคลและมีผลต่อการประสบความสำเร็จ ในการทำงานของคน จากการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของคนมากถึง 80% ในขณะที่ความฉลาดทางสติปัญญามีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของคนเพียง 20% เท่านั้น ทั้งยังพบอีกว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับตัวบุคคล สังเกตได้ว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมส่วนบุคคลและความสำเร็จของคน แต่ก็ยังมีงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่นำมารองรับข้อสังเกตข้างต้นค่อนข้างน้อย หลักฐานส่วนใหญ่ที่นำมารองรับข้อสังเกตข้างต้นค่อนข้างจะเป็นหลักฐานที่มาจากตัวบุคคลมากกว่า (Goleman, 1995; Jordan, et al, 2002)

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้อารมณ์ของตนเอง เป็นความสามารถของบุคคลที่จะควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ สามารถยอมรับและเข้าใจอารมณ์ของคนอื่นรอบข้างได้ พร้อมทั้งสามารถจูงใจตนเองให้ก้าวไปยังเป้าหมายที่ตนเองต้องการได้ (Cooper & Sawaf, 1997; Palmer et al, 2000) ความหมายข้างต้น คล้ายกับแนวคิดของ Salovey และ Mayer (1997) ที่ระบุว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นรูปแบบหนึ่งของความฉลาดทางสังคม ซึ่งประกอบด้วยความสามารถของบุคคลในการรับรู้ การเข้าใจ การจัดการ การผสมผสานอารมณ์และความรู้สึกของทั้งตัวบุคคลเองและคนรอบข้าง โดยสามารถแยกแยะอารมณ์ที่เกิดขึ้นของตนเองได้ (Salovey & Mayer 1997; Berrocal & Extremera, 2006) นอกจากนี้ยังมีนิยามความฉลาดทางอารมณ์ของ Goleman (1998) ที่ได้ให้นิยามไว้เช่นกันว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลในการจัดการกับอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นของตนเองได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ บุคคลสามารถตรวจสอบและทำความเข้าใจอารมณ์ที่เกิดขึ้นของตนเอง มีความสามารถที่จะจูงใจตนเอง เข้าใจบุคคลรอบข้าง สามารถจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และจัดการกับสัมพันธภาพระหว่าง

บุคคลได้เป็นอย่างดี ส่วน Weisinger (1998) ได้ให้นิยามของความฉลาดทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถในการใช้อารมณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการคิดและแสดงออกซึ่งพฤติกรรม เพื่อให้บุคคลสามารถส่งเสริมผลลัพธ์ให้ดีขึ้นได้

จากทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ถือเป็นรูปแบบหนึ่งของความฉลาดทางสังคม ที่เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ การจัดการ และผสมผสานอารมณ์ ความรู้สึกของตัวบุคคลเองและคนรอบข้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม พร้อมทั้งช่วยในการคิดและแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายที่บุคคลต้องการ ลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นและเพิ่มสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล

ความฉลาดทางอารมณ์ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ควรให้ความสนใจ เมื่อบุคคลต้องทำงานกลุ่มร่วมกับบุคคลอื่นมากขึ้น เนื่องจาก ความฉลาดทางอารมณ์ สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานกลุ่มได้ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์เข้ามามีส่วนช่วยในการเอื้อต่อการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น กล่าวคือ การมีทักษะในการอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่น เช่น ทักษะในการเข้าใจในตนเอง และ ทักษะในการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานกลุ่ม Zabin (1994) กล่าวว่าไว้ว่า เด็กจะสามารถควบคุมตนเองและจัดการกับความโกรธของตนเองได้ หากเด็กได้รับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งการที่เด็กสามารถควบคุมตนเองและจัดการกับความโกรธของตนได้ จะช่วยลดพฤติกรรมด้านลบของเด็กที่อาจเกิดขึ้นได้ และ Mayer และ Salovey (1997) ได้ระบุไว้ว่า หากบุคคลมีความฉลาดทางอารมณ์สูงขึ้น จะสามารถเข้าใจและจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นของตนเองได้มากยิ่งขึ้น ทำให้มีการแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น (Salovey & Mayer 1997; Berrocal & Extremera, 2006)

งานวิจัยของ Quebbeman และ Rozell (2002) พบว่า บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูง จะมีแนวโน้มที่จะเข้าไปข้องเกี่ยวกับความขัดแย้งในการทำงานน้อยกว่าบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับต่ำ นอกจากนี้งานวิจัยของ Daya และ Carrollb (2004) ที่พบว่า บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูงจะมองสมาชิกภายในกลุ่มของตนในแง่บวก มากกว่าบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับต่ำ และบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูงจะมีการประเมินการเข้าร่วมของสมาชิกภายในกลุ่มของตนว่าเป็นไปอย่างกระตือรือร้นมากกว่า และยังคงประเมินว่าสมาชิกภายในกลุ่มของตนให้ความสนใจกลุ่มมากกว่า พวกที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับต่ำอีกด้วย

การศึกษาผลของความฉลาดทางอารมณ์ต่อการให้ความร่วมมือในการทำงานกลุ่ม ในกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลมีผลต่อการให้ความร่วมมือในการทำงานกลุ่ม (Luca & Tarricone, 2001) นอกจากนี้ งานวิจัยเรื่อง ผลของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อการทำงานกลุ่ม พบว่า เมื่อมองความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลในส่วนของการจัดการควบคุมกับอารมณ์ของตนเอง

การจัดการควบคุมอารมณ์ของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นภายในกลุ่ม (Stough & DeGuara, 2003; Beam, 2012) งานวิจัยของ Gujral และ Ahuja (2011) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคคลในการทำงานกลุ่ม โดยความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความสามารถของบุคคลในการจัดการกับการทำงานกลุ่ม ซึ่งตัวความสามารถในการจัดการกับการทำงานกลุ่มนี้นำไปสู่ความเหนียวแน่นภายในกลุ่มที่เพิ่มมากขึ้น การสนใจเป้าหมายของกลุ่มที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งผลที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยของ Beam (2012) ที่ทำการศึกษากับนักศึกษามหาวิทยาลัย เพื่อดูถึงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม ที่พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ Luca และ Tarricone (2001) ที่พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานกลุ่ม (Luca & Tarricone; Gujral & Ahuja, 2011)

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้น Druskat และ Wolff (2001) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของสมาชิกภายในกลุ่ม จะช่วยในการสร้างบรรทัดฐานทางอารมณ์ของกลุ่มขึ้น โดยเกิดจากความเข้าใจและตระหนักถึงอารมณ์ที่เกิดขึ้นของสมาชิกภายในกลุ่ม ทำให้เกิดบรรทัดฐานของความฉลาดทางอารมณ์ภายในกลุ่ม จนทำให้สมาชิกกลุ่มสามารถจดจำอารมณ์ และนำอารมณ์เหล่านั้นมาใช้ และเกิดความเข้าใจว่า อารมณ์เหล่านั้นจะส่งผลต่อการทำงานกลุ่มอย่างไร ทั้งยังทำให้สมาชิกในกลุ่มแสดงออกต่อกลุ่มโดยเป็นไปตามความสัมพันธ์ที่ถูกรสร้างขึ้น ช่วยให้เกิดความเชื่อใจระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม มีการพัฒนาเอกลักษณ์ของกลุ่ม ความร่วมมือระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานกลุ่ม (Druskat & Wolff, 2001; Beam, 2012) งานวิจัยของ Frye, Bennett และ Caldwell (2006) ได้ทำการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลและความสามารถในการดำรงไว้ซึ่งการทำงานของกลุ่ม โดยระบุว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลส่งผลต่อความสามารถในการดำรงไว้ซึ่งการทำงานของกลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย การแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม ความร่วมมือของสมาชิกภายในกลุ่ม ความเป็นมิตรของสมาชิกภายในกลุ่ม และความช่วยเหลือซึ่งกันและกันของสมาชิกภายในกลุ่มที่เกินกว่าความจำเป็น (Frye, et al., 2006; Beam, 2012)

จากข้อค้นพบทั้งหมดข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลอาจมีส่วนส่งผลต่อการทำงานกลุ่ม โดยเป็นปัจจัยที่ช่วยเอื้อให้การทำงานกลุ่มเป็นไปได้อย่างดี เนื่องมาจากบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะประเมินสมาชิกภายในกลุ่มของตน ในแง่บวกมากกว่าบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำกว่า มองสมาชิกภายในกลุ่มว่ากระตือรือร้นและสนใจเกี่ยวกับกลุ่มมากกว่า (Daya & Carrollb, 2004) พร้อมทั้งมีแนวโน้มเข้าไปเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งในการทำงานน้อยกว่า (Quebbeman & Rozell, 2002)

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับประเภทองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของ Gardner (1993) มาใช้ ซึ่งมีทั้งหมด 4 องค์ประกอบ คือ การตระหนักรู้ในอารมณ์ของบุคคลอื่น (Awareness of Others' Emotions) การจัดการกับอารมณ์ของบุคคลอื่น (Management of Others' Emotions) การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) และ การจัดการกับอารมณ์ (Managing emotions) ในการศึกษาครั้งนี้ นำมาใช้เพียงสององค์ประกอบ คือ การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) และ การจัดการกับอารมณ์ (Managing emotions) เนื่องจากมีความจำกัดจากการศึกษาโดยการใช้การอ่านสถานการณ์จำลอง ทำให้ขาดคุณลักษณะที่บุคคลจะสามารถคาดคะเนได้ในการรายงานตนเองในสององค์ประกอบที่เหลือข้างต้น คือ การตระหนักรู้ในอารมณ์ของบุคคลอื่น (Awareness of Others' Emotions) การจัดการกับอารมณ์ของบุคคลอื่น (Management of Others' Emotions) เนื่องจากไม่ได้มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานร่วมกันเกิดขึ้นจริง

ในส่วนของ การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) คือ การที่บุคคลสามารถตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองที่เกิดขึ้นต่อสถานการณ์ หรือสิ่งเร้าที่เข้ามากระตุ้น ซึ่งตัวความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้เองจะเป็นตัวการที่ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตอบสนองออกไปตามความรู้สึกของตนเอง พบว่า หากบุคคลมีการรับรู้ที่ผิดพลาดไปจากความเป็นจริงอาจนำไปสู่การพยายามแก้แค้น ได้ (Bradfield & Aquino, 1999; Jordan & Lawrence, 2009) แต่หากบุคคลมีการตระหนักรู้ในตนเอง คือ มีทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในทางบวกอันเนื่องมาจากการเข้าใจในตนเองที่นำไปสู่การเข้าใจในคนอื่นมากขึ้น และมีทักษะในการผลิตผลงานให้กับกลุ่ม พร้อมทั้งเข้าใจอารมณ์และผลกระทบของอารมณ์ของตนเองที่มีต่อสมาชิกภายในกลุ่ม ก็จะช่วยเอื้อให้กระบวนการทำงานภายในกลุ่มเป็นไปได้อย่างดีมากขึ้น (Luca & Tarricone, 2001)

ในส่วนขององค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์อีกประเภท คือ การจัดการกับอารมณ์ (Managing emotions) คือ การที่บุคคลมีความสามารถในการดำเนินการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นของตนเองได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ (Gardner, 1993; Jordan & Lawrence, 2009) โดย Luca & Tarricone (2001) กล่าวว่า การจัดการกับอารมณ์ คือ ความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ที่เกิดขึ้น และจัดการกับสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบจนทำให้เกิดอารมณ์ดังกล่าวได้ โดยมีความสามารถในการกำกับอารมณ์ของตนเองและคิดถึงผลงานของกลุ่มก่อน นอกจากนี้ยังเป็นความสามารถในการใช้อารมณ์ของตนเองในการเอื้อต่อกระบวนการทำงานกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นในสถานการณ์ที่มีความเครียด ความกดดัน ใกล้เคียงกำหนดส่งงาน หรือสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง การจัดการกับอารมณ์ถือเป็นความสามารถในการจัดการกับความเครียด ความคับข้องใจของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bandura (1986) ที่เชื่อว่า มนุษย์สามารถกระทำบางอย่าง

เพื่อควบคุมความรู้สึก ความคิด และการกระทำของตนเองได้ โดยไม่ได้เป็นผลมาจากแค่การเสริมแรงหรือการลงโทษจากภายนอกแค่เพียงอย่างเดียว

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์สามารถส่งผลต่อการทำงานกลุ่มและความขัดแย้งในความสัมพันธ์ของบุคคลได้ ในการศึกษาครั้งนี้เนื่องจากมีความจำกัดในวิธีการที่ใช้ในการวัดผลจากการคาดคะเนของบุคคลจากการอ่านสถานการณ์จำลอง ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเพียง 2 องค์ประกอบ คือ การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) และการจัดการกับอารมณ์ (Managing emotions) ดังที่ให้เหตุผลไว้ข้างต้นว่า การขาดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานร่วมกันที่เกิดขึ้นจริง อาจส่งผลให้เกิดความคาดเคลื่อนในการรายงานตนเองของบุคคลในสององค์ประกอบที่เหลือ คือ การตระหนักรู้ในอารมณ์ของบุคคลอื่น (Awareness of Others' Emotions) และการจัดการกับอารมณ์ของบุคคลอื่น (Management of Others' Emotions)

มาตรวัดที่ผู้วิจัยนำมาใช้ คือมาตรวัดความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงานกลุ่มฉบับปรับปรุงครั้งที่สาม หรือ Workgroup Emotional Intelligence Profile (WEIP-3) ที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อวัดความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลในการทำงานกลุ่ม โดยมีการทดลองหาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับตัวแปรสองตัวที่เกี่ยวข้องกับการทำงานกลุ่ม คือ ประสิทธิภาพของกระบวนการกลุ่ม และการสนใจเป้าหมาย ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า กลุ่มที่สมาชิกกลุ่มมีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับต่ำ จะมีประสิทธิภาพในการทำงานรวมถึงการสนใจเป้าหมายในระดับต่ำกว่ากลุ่มที่มีสมาชิกมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูงกว่า (Jordan, et al, 2002)

4. บุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ (Perfectionism)

บุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบนั้นเป็นสิ่งที่มีการศึกษามานาน โดย Horney (1950) ได้นิยามบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบว่าเป็นนักเผด็จการของสิ่งที่ควรเป็น ซึ่งบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบนั้นถูกมองว่ามีความสัมพันธ์กับปัญหาทางจิต ในปัจจุบัน DSM-V ได้ระบุว่าบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบนั้นเป็นคุณลักษณะอย่างหนึ่งของโรคย้ำคิดย้ำทำ โดยเชื่อว่าบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบนั้นประกอบด้วยสองด้านคือ ด้านความกังวลต่อความสมบูรณ์แบบและด้านแสวงหาความสมบูรณ์แบบ

Holland (1978) กล่าวว่า บุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ คือ การเรียกร้องคุณภาพของการทำงานมากกว่าที่ตัวเองต้องการต่อตัวเองและคนอื่น โดย Holland เชื่อว่าบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบเป็นคุณลักษณะอย่างหนึ่งของบุคลิกภาพ Burn (1980) มองบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบว่าเป็นโครงข่ายของความคิดที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและการประเมินผลต่อตนเองและผู้อื่นในสถานการณ์ต่างๆ

โดยผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบนั้นได้รับการอธิบายว่าตั้งเป้าหมายที่สูงเกินกว่าความเป็นจริง Greenspon (2008) อธิบายว่าบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบนั้นคือความปรารถนาที่จะเป็นคนที่ไร้ข้อผิดพลาด หวาดกลัวที่จะไม่สมบูรณ์แบบ ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นนั้นจะทำให้ตนเองแ่และมองว่าความสมบูรณ์แบบเป็นหนทางเดียวเท่านั้นที่จะได้รับการยอมรับ Castrol (2007) มองบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบว่าเป็นบุคลิกภาพที่มีแนวโน้มจะให้ความสำคัญต่อความถูกต้องและการจัดการอย่างเป็นระบบที่มากจนเกินไป มีการตั้งมาตรฐานอย่างไม่สมจริงและวิพากษ์วิจารณ์ตนเองหากไม่สามารถทำได้ถึงตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความกังวลต่อความผิดพลาดที่มากเกินไปและตั้งข้อสงสัยต่อความสำเร็จของตน

เนื่องจากบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบนั้นมีความเกี่ยวข้องกับหลายลักษณะ Frost (1991) ได้เสนอว่าบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบนั้นประกอบด้วยด้านทั้งสิ้น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านแรก คือ การกังวลเกี่ยวกับงานที่ตนเองทำ โดยสามารถแบ่งผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบได้สองประการ คือ แบบปกติและแบบที่มีปัญหาทางจิต โดยทั่วไปแล้วความผิดพลาดในงานเล็กน้อยนั้นจะถูกยอมรับและรับรู้ว่างานนั้นประสบความสำเร็จ ในทางกลับกันผู้ที่มีปัญหาทางจิตนั้นจะรับรู้ถึงความผิดพลาดในงานของตน รวมถึงข้อผิดพลาดในเรื่องเล็กน้อยก็ได้รับการรับรู้ว่าเป็นงานชิ้นนั้นไม่ถึงมาตรฐานที่ตนเองตั้งเอาไว้ Beck (1976) อธิบายความคิดของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบว่าผลงานนั้นจำเป็นต้องสมบูรณ์แบบไม่เช่นนั้นแล้วผลงานนั้นก็ไร้ค่า เพราะความกังวลเกี่ยวกับความผิดพลาดนั้น Hamacheck (1978) ได้อธิบายว่าความกังวลของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบนั้นสืบเนื่องมาจากความหวาดกลัวที่จะล้มเหลวมากกว่าที่ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ

ด้านที่สองนั้นเกี่ยวข้องกับความรู้สึกสงสัยในคุณภาพของงานที่ตนได้ทำ โดยความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในงาน แต่เป็นความรู้สึกที่ว่างานที่ตนเองได้ทำไปนั้นยังไม่สมบูรณ์เพียงพอหรือตนเองยังไม่พึงพอใจมากพอต่องานที่ได้ทำลงไป

ด้านที่สามเกี่ยวข้องกับการการเล็งดูในครอบครัวที่มีผลเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาของบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและการประเมินผลของผู้ปกครอง โดยมีการตั้งสมมุติฐานว่าความรักและการยอมรับในครอบครัวนั้นมีเงื่อนไข โดยต้องถึงตามเกณฑ์ที่ผู้ปกครองเป็นผู้กำหนด หากมีความผิดพลาดเกิดขึ้น จะเกิดความเสีียงที่จะทำให้ความรักของผู้ปกครองหายไป Craddock (2009) พบว่า เด็กในครอบครัวที่มีการเล็งดูแบบอำนาจเผด็จการอย่างรุนแรงมีความเกี่ยวข้องต่อการเป็นคนที่มีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ Besharat (2011) พบว่า ผู้ปกครองที่มีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบมีความเกี่ยวข้องกับลูกที่มีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ

ด้านที่สี่ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบน่าจะเกี่ยวข้องกับการจัดการอย่างเป็นระบบ โดย Holland (1965) อธิบายว่า คนเหล่านี้มีความจริงจังและเข้มงวด มีความเห็นว่าทุกสิ่งนั้นต้องอยู่ในที่ที่มันสมควรจะอยู่เท่านั้น ซึ่งการจัดการนี้ไม่มีความเกี่ยวข้องกับความประสิทธิภาพของการทำงาน อย่างไรก็ตาม Stober (1998) ได้ทำการวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมดอีกครั้งและพบว่ามาตรวัดบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านความสงสัยและด้านความกังวลต่อความผิดพลาดนั้นมีความใกล้เคียงกันและสามารถรวมเป็นตัวแปรเดียวได้ รวมถึงด้านความคาดหวังและด้านการประเมินผลของผู้ปกครองเองก็มีความใกล้เคียงกันจนรวมกันเป็นตัวแปรเดียวได้

มาตรวัดที่ผู้วิจัยนำมาใช้คือมาตรวัดบุคลิกภาพแบบหลายมิติของฟรอสต์ (Frost multidimensional perfectionism scale) โดยประกอบด้วยมิติ 6 ด้านคือ ด้านความกังวลต่อความผิดพลาด ด้านการตั้งมาตรฐานของตน ด้านความกังวลต่อการกระทำ ด้านการจัดการอย่างเป็นระบบ ด้านการตั้งมาตรฐานของผู้ปกครอง และด้านการประเมินผลของผู้ปกครอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ ความฉลาดทางอารมณ์ การได้รับผลป้อนกลับและความขัดแย้งในงาน ต่อความขัดแย้งในความสัมพันธ์

ตัวแปรในงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ

1. ความขัดแย้งในงาน (Task conflict)
2. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence)
3. บุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ (Perfectionism)
4. การได้รับผลป้อนกลับ (Performance feedback)

ตัวแปรตาม

1. ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ (Relationship conflict)

สมมติฐานในงานวิจัย

1. ความขัดแย้งในงานสามารถทำนายความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ในทิศทางบวก
2. บุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบสามารถทำนายความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ในทิศทางบวก
3. การได้รับผลป้อนกลับสามารถทำนายความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ในทิศทางบวก
4. ความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ในทิศทางลบ

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 172 คน โดยกลุ่มตัวอย่างจะถูกแบ่งเข้าสู่เงื่อนไขสถานการณ์สมมติโดยใช้วิธีการสุ่ม

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับกลุ่ม

1. ความขัดแย้งในงาน หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในเรื่องความคิดเห็นของสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่ทำ ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้หมายถึง คะแนนความขัดแย้งในงานครั้งแรกที่ได้จากมาตรวัดความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์ (Jehn's intragroup conflict scale) ของ Peterson และ Behfar (2003)
2. ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นจากความเข้ากันไม่ได้ระหว่างบุคคล การรำคาญอีกบุคคลหนึ่ง หรือการเป็นปฏิปักษ์ต่อกัน ซึ่งในงานวิจัยนี้หมายถึง คะแนนความขัดแย้งในความสัมพันธ์ครั้งที่สองที่ได้จากมาตรวัดความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์ (Jehn's intragroup conflict scale) ของ Peterson และ Behfar (2003)
3. ความขัดแย้งในความสัมพันธ์เดิม หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นจากความเข้ากันไม่ได้ระหว่างบุคคล การรำคาญอีกบุคคลหนึ่ง หรือการเป็นปฏิปักษ์ต่อกัน โดยเป็นความขัดแย้งที่มีมาแต่เดิม ซึ่งในงานวิจัยนี้หมายถึง คะแนนความขัดแย้งในความสัมพันธ์ครั้งแรกที่ได้จากมาตรวัดความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์ (Jehn's intragroup conflict scale) ของ Peterson และ Behfar (2003)
4. ผลป้อนกลับ หมายถึง การที่ผลการทำงานของกลุ่มได้รับการประเมิน เช่น การได้รับคะแนน คำพูด ว่า ผลการทำงานนั้นออกมาดี หรือแย่ ซึ่งในงานวิจัยนี้หมายถึง คะแนนจากมาตรวัดความพึงพอใจต่อผลป้อนกลับที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมา

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล

5. ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการรับรู้และเข้าใจอารมณ์ของตนเอง สามารถจัดการควบคุมอารมณ์ที่เกิดขึ้นของตนเองได้ ซึ่งในงานวิจัยนี้หมายถึง คะแนนที่ได้จากแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงานกลุ่ม (Workgroup Emotional Intelligence Profile version 3) ของ Jordan, Ashkanasy, Hartel & Hooper (2002)

6. บุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ หมายถึง บุคคลที่มีความปรารถนาที่จะปราศจากข้อผิดพลาด มีความกังวลต่อข้อผิดพลาดอย่างมาก ตั้งมาตรฐานของตนที่สูงอย่างไม่สมจริงและไม่พึงพอใจเมื่อมาตรฐานนั้นไม่ได้รับการเติมเต็ม ซึ่งในงานวิจัยนี้หมายถึง คะแนนที่ได้จากมาตรวัดบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ (Frost multidimensional perfectionism scale) ของ Frost, Marten, Lahart & Rosen (1990)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ทราบถึงอิทธิพลของบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ ความฉลาดทางอารมณ์ การได้รับผลป้อนกลับและความขัดแย้งในงาน ที่มีต่อความขัดแย้งในความสัมพันธ์

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ในการสำรวจความขัดแย้งในความสัมพันธ์จากบทบาทของบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ ความฉลาดทางอารมณ์ ความขัดแย้งในงานและการได้รับผลป้อนกลับ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กลุ่มตัวอย่าง

นิสิตระดับปริญญาตรีของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แบ่งเป็นกลุ่มที่ใช้ในการพัฒนามาตร และกลุ่มที่ใช้ในการศึกษาจริง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการพัฒนามาตร

นิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 80 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจริง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มผู้เข้าร่วมการวิจัยโดยไม่อิงหลักความน่าจะเป็น (Non-probabilistic sampling) โดยสุ่มจากนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 172 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. มาตรฐานวัด Jehn's intragroup conflict scale (Peterson & Behfar, 2003)
2. มาตรฐานวัด Workgroup Emotional Intelligence Profile (Jordan & Lawrence, 2009)
3. มาตรฐานวัด Frost multidimensional perfectionism scale (Frost, Marten, Lahart & Rosen, 1990)
4. สถานการณ์จำลอง เรื่อง ความขัดแย้งที่เกี่ยวกับงาน
5. ผลป้อนกลับว่าพึงพอใจกับคะแนนที่ได้รับมากน้อยเพียงใด

มาตรวัดความขัดแย้งภายในกลุ่ม

มาตรวัดนี้ได้รับการพัฒนามาจากมาตรวัดความขัดแย้งภายในกลุ่ม (Jehn's intragroup conflict scale) โดยมาตรวัดนี้แบ่งออกเป็นสองด้าน ได้แก่ ด้านความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์ โดยประกอบด้วย 8 ข้อกระทง ด้านละ 4 ข้อกระทง มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alphas) ในแต่ละด้านเท่ากับ .86 และ .81 ตามลำดับ (Jehn et al, 1997) หากมีคะแนนมากหมายถึงว่ารับรู้ว่ามี ความขัดแย้งมาก มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ช่วง ตั้งแต่ 1-5 โดยมีความหมายดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่มีเลย/น้อยมาก
- 2 หมายถึง นานๆครั้ง/ค่อนข้างน้อย
- 3 หมายถึง บางครั้ง/ปานกลาง
- 4 หมายถึง บ่อย/ค่อนข้างมาก
- 5 หมายถึง บ่อยมาก/มาก

ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดความขัดแย้งภายในกลุ่มที่ได้ทำการแปลเป็นภาษาไทย จากนั้นจึงนำมาตรวัดนี้ไปให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้พัฒนามาตรทั้ง 80 คนตอบ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ด้านความขัดแย้งในงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .84 และด้านความขัดแย้งในความสัมพันธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .91 เมื่อวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงนั้นๆ กับข้อกระทงที่เหลือทั้งหมด (CITC) พบว่า มีข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์ทั้งหมด 8 ข้อ คือผ่านเกณฑ์ (CITC > .3) หมดทุกข้อ (ดูตารางที่ ข1 ภาคผนวก ข)

มาตรวัดความฉลาดทางอารมณ์

มาตรนี้ได้พัฒนามาจากมาตรวัดความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงานกลุ่ม (Workgroup Emotional Intelligence Profile) โดยมาตรนี้แบ่งออกเป็นสองด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ในตนเองจำนวน 4 ข้อกระทงและความสามารถในการจัดการอารมณ์ 4 ข้อกระทง รวมทั้งหมด 8 ข้อกระทง มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alphas) ในแต่ละด้านเท่ากับ .85 และ .77 ตามลำดับ มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ช่วง ตั้งแต่ 1-5 โดยมีความหมายดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆ กัน
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 5 หมายถึง เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยได้นำมาตรวจวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่ได้ทำการแปลเป็นภาษาไทย โดยมีข้อกระทงเดิมมีทั้งสิ้น 8 ข้อกระทง แบ่งเป็นด้านการตระหนักรู้ในตนเอง 4 ข้อกระทง และ ด้านความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ 4 ข้อกระทง และได้เพิ่มข้อกระทงด้านการตระหนักรู้ในตนเองอีก 4 ข้อกระทง มาตรวจวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่ผู้วิจัยนำมาใช้วัดในการศึกษาครั้งนี้จึงมีข้อกระทงรวมทั้งสิ้น 12 ข้อกระทง แบ่งเป็นข้อกระทงในด้านการตระหนักรู้ในตนเอง 8 ข้อกระทง และ ข้อกระทงในด้านความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ 4 ข้อกระทง จากนั้นผู้วิจัยจึงนำมาตรวจวัดนี้ไปให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้พัฒนามาตรทั้ง 80 คนตอบ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ด้านการตระหนักรู้ถึงอารมณ์มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .90 และความสามารถในการจัดการอารมณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .67 เมื่อวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงนั้นๆ กับข้อกระทงที่เหลือทั้งหมด (CITC) พบว่า มีข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์ทั้งหมด 12 ข้อ คือ ผ่านเกณฑ์ (CITC > .3) หมดทุกข้อ (ดูตารางที่ ข2 ภาคผนวก ข)

มาตรวัดบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ

มาตรวัดนี้ได้พัฒนามาจากมาตรวัดบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ (Frost multidimensional perfectionism scale) โดยมาตรวัดนี้แบ่งออกเป็นสี่ด้านได้แก่ด้านการตั้งมาตรฐานส่วนตนจำนวน 7 ข้อกระทง ด้านความเป็นระบบระเบียบ 6 ข้อกระทง ด้านความสงสัยและความกังวลในข้อผิดพลาด 13 ข้อกระทง และ ด้านความคาดหวังและการวิจารณ์จากผู้อื่น 9 ข้อกระทง รวมทั้งสิ้น 35 ข้อกระทง มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alphas) ในแต่ละด้านเท่ากับ .77 ถึง .93 (Frost, 1990) โดยยังมีคะแนนมากหมายถึงมีคุณลักษณะของบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบมาก มีลักษณะเป็นมาตรฐานค่าแบบลิเคิร์ต 5 ช่วง ตั้งแต่ 1-5 โดยมีความหมายดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆ กัน
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 5 หมายถึง เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบที่ได้ทำการแปลเป็นภาษาไทย จากนั้นจึงนำมาตรวัดนี้ไปให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้พัฒนามาตรทั้ง 80 คนตอบ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ด้านการตั้งมาตรฐานส่วนตนมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .87 ด้านความเป็นระบบระเบียบมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .89 ด้านความสงสัยและความกังวลในข้อผิดพลาด มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .90 และความคาดหวังและการวิจารณ์จากผู้ปกครอง มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .90 เมื่อวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงนั้นๆ กับข้อกระทงที่เหลือทั้งหมด (CITC) พบว่า มีข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์ทั้งหมด 35 ข้อ คือผ่านเกณฑ์ (CITC > .3) หมวดทุกข้อ (ดูตารางที่ ข3 ภาคผนวก ข)

สถานการณ์จำลอง เรื่อง ความขัดแย้งเกี่ยวกับงาน

สถานการณ์จำลอง เรื่อง ความขัดแย้งเกี่ยวกับงานนั้นเป็นสถานการณ์จำลองที่ออกแบบขึ้นเพื่อสร้างสถานการณ์สองเงื่อนไข คือ เงื่อนไขที่มีความขัดแย้งในงานสูง และเงื่อนไขที่มีความขัดแย้งในงานต่ำ

โดยเป็นสถานการณ์ที่มีการทำงานกลุ่มวิชาวเฉพาะของคณะ มีคะแนนทั้งหมด 30 เปอร์เซนต์ของคะแนนทั้งหมด และแบ่งเป็นเงื่อนไขที่มีความขัดแย้งในงานสูงและเงื่อนไขที่มีความขัดแย้งในงานต่ำ จากนั้นจึงนำมาตรวัดนี้ไปให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้พัฒนามาตรทั้ง 80 คนตอบ

ตาราง 1 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มสูง-ต่ำของสถานการณัสมมุติต่อความขัดแย้งในงาน

ความขัดแย้ง ในงาน	M	SD	t-test	
			t	p
กลุ่มต่ำ	12.9	3.74	1.16	.248
กลุ่มสูง	11.8	4.11		

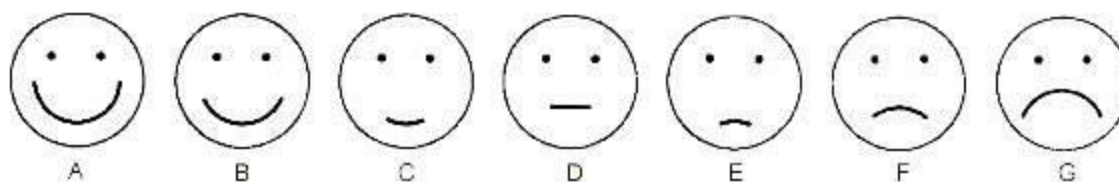
จากตารางพบว่าเมื่อเปรียบเทียบกลุ่มสองกลุ่มต่อความขัดแย้งในงานแล้วพบว่าสองกลุ่มนั้นไม่มีความแตกต่างกัน (ดูเพิ่มเติมตารางที่ ข4 ภาคผนวก) แสดงว่าสถานการณัสมมุติไม่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความขัดแย้งในงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่สามารถนำสถานการณัสมมุติมาใช้แบ่งเงื่อนไขในงานวิจัยได้

เมื่อได้ผลว่าทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันแล้ว ผู้วิจัยจึงทำการเปลี่ยนแปลงการทำวิจัยใหม่โดยในการศึกษาวิจัยจริงนั้นจะให้ผู้ร่วมการทดลองอ่านสถานการณัจำลองความขัดแย้งปานกลางเพียงเงื่อนไขเดียว ซึ่งสถานการณัจำลองใหม่นั้นได้ผ่านการปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว

ผลป้อนกลับ

ผลป้อนกลับเป็นผลคะแนนที่ได้จากงานในสถานการณัจำลอง เรื่อง ความขัดแย้งเกี่ยวกับงาน โดยแบ่งออกเป็นผลป้อนกลับที่มีค่าคะแนนสูงและผลป้อนกลับที่มีค่าคะแนนต่ำ และทำการวัดความพึงพอใจต่อผลป้อนกลับที่ได้รับโดยมีลำดับคะแนน 7 ระดับเปรียบเทียบกับภาพหน้ายิ้ม

ภาพ 1 ภาพแสดงระดับเปรียบเทียบคะแนนความพอใจ



โดยผลป้อนกลับที่มีค่าคะแนนสูงนั้นจะได้รับ 76 คะแนนจาก 100 คะแนน และผลป้อนกลับที่มีค่าคะแนนต่ำนั้นจะได้รับ 44 คะแนนจาก 100 คะแนน จากนั้นจึงนำมาตรวัดนี้ไปให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้พัฒนามาตรทั้ง 80 คนตอบ พบว่าเมื่อเปรียบเทียบกลุ่มสองกลุ่มต่อความรู้สึกพึงพอใจต่อผลป้อนกลับแล้วพบว่าสองกลุ่มนั้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 (ดูตารางที่ ข5 ภาคผนวก ข)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มสูง-ต่ำของผลป้อนกลับต่อความพึงพอใจต่อผลป้อนกลับ

ความพึงพอใจ	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t-test</i>	
ในผลป้อนกลับ			<i>t</i>	<i>p</i>
กลุ่มต่ำ	4.75	1.54	5.63	.001***
กลุ่มสูง	2.95	1.30		

หมายเหตุ *** $p < .001$

จากตารางพบว่าเมื่อเปรียบเทียบกลุ่มสองกลุ่มต่อความรู้สึกพึงพอใจต่อผลป้อนกลับแล้วพบว่าสองกลุ่มนั้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 (ดูเพิ่มเติมตารางที่ ข5 ภาคผนวก) แสดงว่าผลป้อนกลับนั้นทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคะแนนแตกต่างกันจึงสามารถนำผลที่ได้รับมาใช้ในงานวิจัยต่อไปได้

เมื่อพบว่าสามารถแบ่งผู้ร่วมการทดลองออกเป็นสองกลุ่มได้ ดังนั้นในการเก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยจึงใช้ผลป้อนกลับในการแบ่งผู้ร่วมการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำมาตรวจวัดที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปรวบรวมข้อมูลจากนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้การสุ่มผู้เข้าร่วมการวิจัยโดยไม่อิงหลักความน่าจะเป็น (Non-probabilistic sampling) ได้ผู้ร่วมการวิจัยทั้งหมด จำนวน 172 คน โดยผู้วิจัยไม่ได้บอกถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการวิจัยว่าเป็นการศึกษาความขัดแย้งในความสัมพันธ์จากบทบาทของบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความขัดแย้งในงาน และการได้รับผลป้อนกลับ แต่บอกเพียงว่าเป็นการศึกษาข้อมูลและความคิดเห็นทั่วไป

ในแบบสอบถามทุกฉบับที่ผู้ร่วมการวิจัยตอบนั้น มีลำดับของมาตรวัดต่าง ๆ เพื่อรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. บันทึกข้อมูลทางประชากรศาสตร์
2. อ่านสถานการณ์จำลอง
3. ตอบมาตรวัดความขัดแย้งภายในกลุ่มครั้งที่ 1
4. ตอบมาตรวัดความฉลาดทางอารมณ์
5. ตอบมาตรวัดบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ
6. ได้รับผลป้อนกลับ
7. ตอบมาตรวัดความพึงพอใจต่อผลป้อนกลับ
8. ตอบมาตรวัดความขัดแย้งภายในกลุ่มครั้งที่ 2

ภาพที่ 2 ภาพแสดงการดำเนินการวิจัย



การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบลำดับขั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis)

ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ การทดสอบสมมติฐาน และการวิเคราะห์เพิ่มเติม

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรในการวิจัย

TC	หมายถึง ความขัดแย้งในงาน (วัดครั้งที่ 1)
RC1	หมายถึง ความขัดแย้งในความสัมพันธ์เดิม (วัดครั้งที่ 1)
RC	หมายถึง ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ (วัดครั้งที่ 2)
FB	หมายถึง การได้รับผลป้อนกลับโดยเป็นคะแนนของทั้งกลุ่ม
EQM	หมายถึง การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง
EQA	หมายถึง การตระหนักรู้ในตนเอง
PS	หมายถึง บุคลิกภาพแบบสมบุรณ์ด้านมาตรฐานส่วนตน
O	หมายถึง บุคลิกภาพแบบสมบุรณ์ด้านการจัดการอย่างเป็นระบบของตน
DCM	หมายถึง บุคลิกภาพแบบสมบุรณ์ด้านความสงสัยและความกังวลเกี่ยวกับข้อผิดพลาดส่วนตน
PEPC	หมายถึง บุคลิกภาพแบบสมบุรณ์ด้านความคาดหวังและการวิจารณ์ของผู้ปกครองต่อตน

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติการวิจัย

M	หมายถึง	ค่ามัชฌิมเลขคณิต
β	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย
SE	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

1. การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การทำนายเพื่อทดสอบสมมติฐาน 1-4 ใช้การวิเคราะห์การถดถอยหาคู่ระหว่างตัวแปรทำนาย คือ การรับรู้ความขัดแย้งในงาน การรับรู้ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ ความพึงพอใจ

ของผลป้อนกลับ การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง การตระหนักรู้ในตนเอง บุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์
แบบ 4 ด้าน ตัวแปรเกณฑ์ คือ ความขัดแย้งในความสัมพันธ์

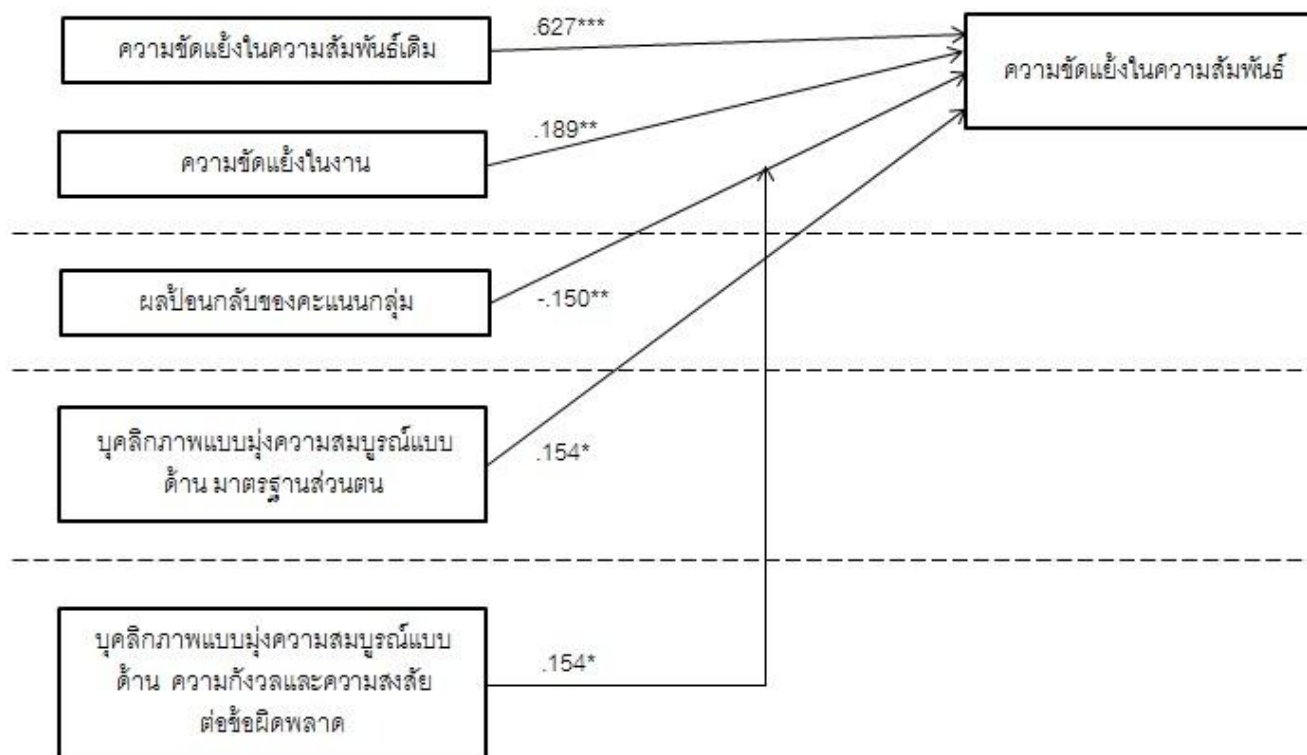
ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยของตัวแปรทำนายต่อตัวแปรความขัดแย้งในความสัมพันธ์ (RC) ($n = 172$)

	Model	B	SE	Beta	<i>t</i>	R ²
1	RC1	.690	.077	.627***	8.94	.600
	TC	.189	.070	.189**	2.70	
2	FB	-.575	.184	-.150**	-3.13	.622
3	EQM	.054	.075	.045	.72	.641
	EQ A	-.047	.025	-.121	-1.87	
	PS	.095	.043	.154*	2.17	
	O	.006	.045	.009	.14	
	DCM	-.031	.024	-.085	-1.30	
	PEPC	-.011	.029	-.023	-.38	
4	EQM x FB	-.117	.077	-.098	-1.52	.665
	EQA x FB	.042	.025	.109	1.67	
	PS x FB	-.037	.044	-.060	-.83	
	O x FB	-.032	.046	-.043	-.69	
	DCM x FB	.057	.025	.154*	2.27	
	PEPC x FB	-.004	.029	-.009	-.15	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

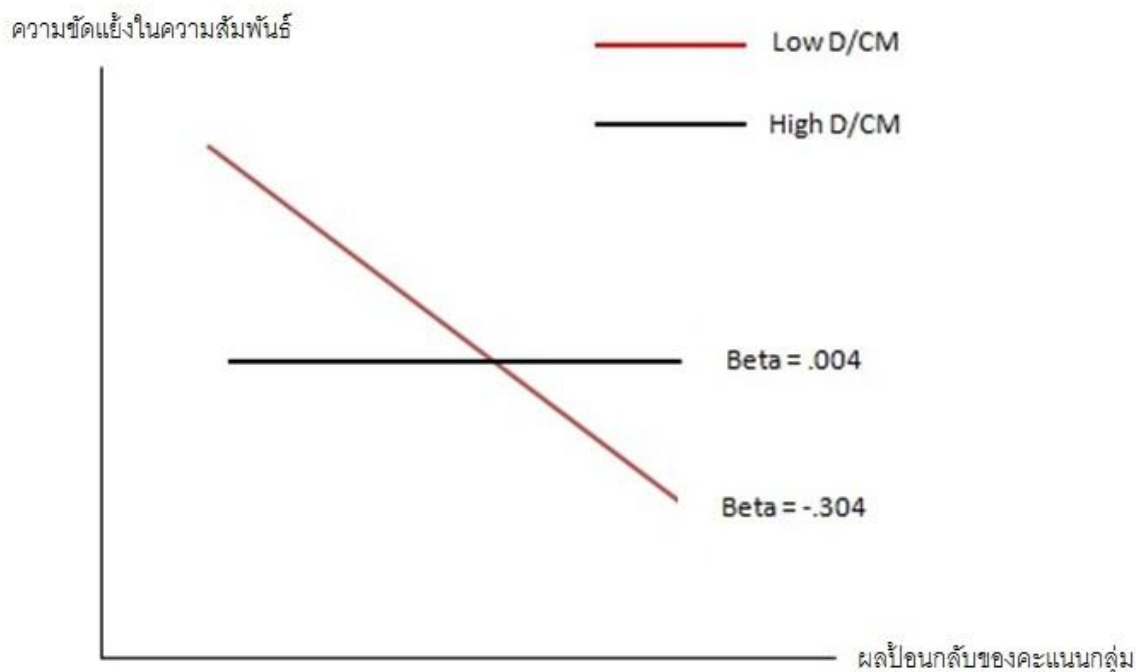
โมเดลแรกใช้การรับรู้ในความขัดแย้งความสัมพันธ์ในการวัดครั้งที่หนึ่งและความขัดแย้งในงานในการ
วัดครั้งที่หนึ่งเป็นตัวแปรทำนาย โมเดลที่สอง เพิ่มความพึงพอใจในผลป้อนกลับ เป็นตัวแปรทำนาย โมเดลที่
สาม เพิ่มตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์และบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบเป็นตัวแปรทำนาย และ
โมเดลที่สี่เพิ่มตัวแปรกำกับต่อผลป้อนกลับในการทำนายความขัดแย้งในความสัมพันธ์ครั้งที่สอง โดยมีตัวแปร
ความฉลาดทางอารมณ์และบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ

ภาพที่ 3 โมเดลแสดงอิทธิพลของตัวแปรทำนาย ต่อความขัดแย้งในความสัมพันธ์ โดยมีบุคลิกภาพแบบมุ่ง
 ความสมบูรณ์แบบด้านความสงสัยและความกังวลเกี่ยวกับข้อผิดพลาดเป็นตัวแปรกำกับ



ในการการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบลำดับขั้นในขั้นแรกนั้นได้มีการใช้ความขัดแย้งในความสัมพันธ์เดิม และความขัดแย้งในงานเป็นตัวแปรทำนายซึ่งมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อโมเดล $F(2,169) = 126.54, p < .001$ โดยสามารถอธิบายได้เท่ากับ 60% ของตัวแปรความขัดแย้งในความสัมพันธ์ เมื่อเรานำผลป้อนกลับต่อคะแนนกลุ่มเข้ามาทำนายพบว่าสามารถอธิบายได้เพิ่มขึ้น 2.2% $F(1,168) = 92.02, p < .001$ จากนั้นนำตัวแปรที่มีผลต่อตัวบุคคลโดยมีความฉลาดทางอารมณ์และบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบเข้ามาพบว่าสามารถทำนายได้เพิ่มขึ้นอีก 1.9% $F(6,162) = 32.18, p < .001$ และในขั้นที่สี่นั้นได้มีการทดสอบตัวแปรกำกับที่มีผลต่อผลป้อนกลับต่อคะแนนกลุ่มพบว่าสามารถทำนายเพิ่มเติมได้ 2.4% $F(6,156) = 20.61, p < .001$ โดยเมื่อดูตัวแปรทั้งสิ้นแล้วพบว่าสามารถทำนายตัวแปรได้ทั้งสิ้น 66.5%

ภาพที่ 4 โมเดลแสดงอิทธิพลของตัวแปรทำนาย ต่อการคาดคะเนความขัดแย้งในความสัมพันธ์ โดยมีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านความสงสัยและความกังวลเกี่ยวกับข้อผิดพลาดส่วนตัวเป็นตัวแปรกำกับ



ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านการสงสัยและความกังวลต่อความผิดพลาดนั้นีผลเป็นตัวแปรกำกับผลป้อนกลับทางลบ โดยหมายความว่าแม้จะได้รับผลป้อนกลับทางลบแต่ถ้ายังบุคคลมีความสงสัยและกังวลต่อความผิดพลาดมากนั้นก็คาดคะเนว่าจะเกิดความขัดแย้งทางความสัมพันธ์น้อย ในทางกลับกันถ้าบุคคลมีความสงสัยและกังวลต่อความผิดพลาดต่ำก็จะยิ่งคาดคะเนว่าจะเกิดความขัดแย้งทางความสัมพันธ์มาก

จึงสามารถอธิบายสรุปได้ว่าถ้าสมาชิกในกลุ่มมีความขัดแย้งในความสัมพันธ์แต่เดิมและความขัดแย้งในงานสูง จะมีความขัดแย้งในความสัมพันธ์เกิดขึ้นตามมาได้ และถ้าตัวบุคคลตั้งมาตรฐานของผลการทำงาน

ไว้สูง ก็จะมี¹ความขัดแย้งในความสัมพันธ์เกิดขึ้นตามมาได้เช่นกัน รวมถึงถ้ากลุ่มได้รับผลป้อนกลับที่ไม่เป็นที่พึงพอใจก็จะยังมีความขัดแย้งในความสัมพันธ์มากขึ้น อย่างไรก็ตามหากบุคคลมีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านความสงสัยและความกังวลเกี่ยวกับข้อผิดพลาดส่วนตนสูงก็จะมี²ความขัดแย้งที่น้อยลง แต่ถ้าบุคคลมีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านความสงสัยและความกังวลเกี่ยวกับข้อผิดพลาดส่วนตนต่ำก็จะมี³ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ที่สูงขึ้นหากได้รับผลป้อนกลับที่ไม่เป็นที่พึงพอใจ

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

โครงการทางจิตวิทยานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบความฉลาดทางอารมณ์ การได้รับผลป้อนกลับและความขัดแย้งในงาน ต่อความขัดแย้งในความสัมพันธ์ ผู้วิจัยขออภิปรายผลที่พบจากการวิจัย ดังนี้

ผู้วิจัยพบว่า ความขัดแย้งในความสัมพันธ์เดิม ความขัดแย้งในงาน ผลป้อนกลับของคะแนนกลุ่มบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านมาตรฐานส่วนตัว มีผลต่อการความขัดแย้งในความสัมพันธ์ โดยมีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านความกังวลและความสงสัยต่อข้อผิดพลาดเป็นตัวแปรกำกับ กล่าวคือ ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกลุ่มที่มีอยู่เดิม ความขัดแย้งของสมาชิกกลุ่มในเรื่องงาน ผลป้อนกลับของคะแนนกลุ่มจากการทำงานร่วมกัน และปัจจัยส่วนบุคคลอย่างบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านมาตรฐานส่วนตัว ส่งผลต่อการเกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ โดยพบว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านความกังวลและความสงสัยต่อข้อผิดพลาดนั้น จะเกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ เมื่อได้รับผลป้อนกลับของคะแนนกลุ่ม หากผลป้อนกลับนั้นเป็นผลป้อนกลับที่บุคคลไม่พึงพอใจ และบุคคลมีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านความกังวลและความสงสัยต่อข้อผิดพลาดต่ำ ก็ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ ในทางกลับกันหากผลป้อนกลับนั้นเป็นผลป้อนกลับที่บุคคลไม่พึงพอใจ และบุคคลมีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านความกังวลและความสงสัยต่อข้อผิดพลาดสูง ก็จะไม่ส่งผลต่อการเกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์

ผลที่พบจากงานวิจัยข้างต้นสามารถอภิปรายได้ดังนี้ คือ ความขัดแย้งในความสัมพันธ์เดิมและความขัดแย้งในงาน ส่งผลต่อการเกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์ เนื่องจากสมาชิกกลุ่มที่มีความขัดแย้งในความสัมพันธ์เดิมและความขัดแย้งในงาน เมื่อมีการพูดคุยกับสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ไม่สอดคล้องกัน สมาชิกกลุ่มจะมีแนวโน้มที่จะตีความสารที่ตนเองได้รับผิดพลาด เห็นว่าการแสดงความคิดเห็นของสมาชิกคนอื่น เป็นการโจมตีตนเองในเรื่องส่วนตัว ดังเช่นผลที่พบจากการวิจัยของ Mooney, Holahan และ Amason (2007) ที่พบว่า ความขัดแย้งในงานสามารถทำนายความขัดแย้งใน

ความสัมพันธ์ได้ โดยระบุว่า มีสาเหตุมาจากการที่สมาชิกกลุ่มตีความสารที่ได้รับจากการโต้เถียงกันในเรื่องงานผิดพลาดไป มองว่าสมาชิกคนอื่นกำลังโจมตีเรื่องส่วนตัวของตนเอง เช่น การโต้เถียงกันระหว่างพนักงานบัญชีกับพนักงานขายเกี่ยวกับกำไรของสินค้าชนิดหนึ่ง โดยพนักงานบัญชีบอกว่ากำไรน้อยเกินไป ในขณะที่พนักงานขายอาจจะเชื่อว่าสินค้านั้นเป็นส่วนสำคัญของบริษัท ซึ่งทั้งสองฝ่ายอาจจะมีเจตนาดีทั้งคู่ แต่ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่เชื่อว่าอีกฝ่ายหวังดี หรือเชื่อว่าอีกฝ่ายเห็นแก่ตัว ก็อาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์ขึ้นมาได้ นอกจากนี้ยังอาจจะอธิบายได้ด้วยงานวิจัยของ Huang (2011) ที่พบว่า ยิ่งสมาชิกในกลุ่มมีความขัดแย้งกันเรื่องงานมากเท่าใด คุณภาพในการสื่อสารของกลุ่มจะยิ่งลดลงและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนี้จะไปคุกคามความปรองดอง ความสามัคคีในกลุ่ม แม้งานวิจัยของ Huang (2011) จะศึกษาในวัฒนธรรมของประเทศจีน แต่ผู้วิจัยพบว่า ประเทศไทยนั้น เป็นประเทศในแถบตะวันออกที่มีวัฒนธรรมแบบคตินิยมหมู่ (Collectivism) เหมือนกับวัฒนธรรมของประเทศจีนเช่นกัน โดยวัฒนธรรมของประเทศไทยมีการให้ความสำคัญกับความปรองดอง ความสามัคคีเช่นกัน จึงสามารถนำผลที่พบจากงานวิจัยของ Huang (2011) มาช่วยในการอธิบายได้ว่า ความขัดแย้งในความสัมพันธ์เดิมและความขัดแย้งในงานสามารถส่งผลต่อการเกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ เนื่องจากเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น คุณภาพในการสื่อสารของสมาชิกกลุ่มจะลดลง และความปรองดองของกลุ่มจะถูกคุกคาม ก่อให้เกิดความขัดแย้งมากยิ่งขึ้น ผนวกกับการที่บุคคลเกิดการตีความสารที่ได้รับจากการโต้เถียงกันกับสมาชิกคนอื่นในกลุ่มในเรื่องงานผิดพลาดไป มองว่าการโต้เถียงที่เกิดขึ้นเป็นการโจมตีเรื่องส่วนตัวของตนเอง (Mooney, Holahan & Amason, 2007) จึงทำให้เกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้นได้

สำหรับบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านมาตรฐานส่วนตนก็มีผลต่อการความขัดแย้งในความสัมพันธ์ เนื่องจาก ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านมาตรฐานส่วนตนนั้น มักมีการตั้งมาตรฐานที่สูงและมีการเรียกร้องจากผู้อื่น บังคับให้ผู้อื่นปฏิบัติตามความต้องการของตนเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนเองต้องการ นอกจากนี้ยังมีความรู้สึกว่าคุณคือนั้นเป็นภัยคุกคามต่อความสมบูรณ์พร้อมของตนซึ่งจะเป็นผลสะท้อนต่อบุคลิกภาพของตนอีกด้วย ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านมาตรฐานส่วนตนจะคาดหวังให้ไม่เกิดความผิดพลาดขึ้น ซึ่งงานวิจัยของ Flett และ Hewitt (2002) พบว่า หัวหน้าที่มีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบมักจะมี ความขัดแย้งกับลูกน้องเพราะรู้สึกว่าคุณคือนั้นถูกคุกคามหาก

ลูกน้องที่ตนเองดูแลไม่สามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์เช่นที่ตนเองกระทำ ดังนั้นผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านมาตรฐานส่วนตนสูงจึงมีความเป็นไปได้ที่จะเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความขัดแย้งในความสัมพันธ์

ผลป้อนกลับของคะแนนกลุ่มก็มีผลต่อการความขัดแย้งในความสัมพันธ์เช่นกัน เนื่องจากกลุ่มที่ได้รับผลป้อนกลับทางลบ หรือผลป้อนกลับที่ไม่น่าพึงพอใจ จะมองว่าผลป้อนกลับนั้นเป็นสิ่งที่เป็นการคุกคามต่อกลุ่ม หลังจากที่ถูกกลุ่มเผชิญสิ่งที่เป็นภัยคุกคามแล้ว กลุ่มมักจะเพิ่มการควบคุมสมาชิกที่ไม่เห็นด้วยกับกลุ่ม และลดจำนวนข้อมูลภายในกลุ่มไม่ให้มีมากเกินไปจนทำให้กลุ่มตัดสินใจได้ลำบาก เลยทำให้กลุ่มมีความขัดแย้งในความสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น (Staw et al, 1981; Peterson & Behfar, 2003) งานวิจัยของ Worchel, Andreoli และ Folger (1977) พบว่า ถ้ากลุ่ม 2 กลุ่มที่มารวมกันเป็นกลุ่มใหญ่ทำงานได้ไม่ดีจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกับอีกกลุ่มน้อยลง และจะโทษอีกกลุ่มว่าทำให้ผลการทำงานออกมาไม่ดี การรวมกลุ่มในชั้นเรียนเพื่อทำงานร่วมกันอาจจะมีส่วนเหมือนกันกับกลุ่มย่อยที่มารวมกันเป็นกลุ่มใหญ่ก็ได้ คือ สมาชิกในกลุ่มจะมีความพึงพอใจที่จะทำงานกับกลุ่มน้อยลง ทำให้เกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์มากขึ้นได้ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Peterson และ Behfar (2003) ที่พบว่า การได้รับผลป้อนกลับทางลบสามารถทำนายความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ โดยมักพบการเพิ่มสูงขึ้นของความขัดแย้งในความสัมพันธ์เมื่อสมาชิกกลุ่มไม่มีความเข้าใจกัน และมักพบความขัดแย้งในงานที่เพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากกลุ่มพยายามที่จะทำให้ผลงานครั้งต่อไปของกลุ่มดีขึ้น

สำหรับบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านความกังวลและความสงสัยต่อข้อผิดพลาดนั้นส่งผลต่อการเกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ เมื่อได้รับผลป้อนกลับของคะแนนกลุ่ม พบว่า หากผลป้อนกลับนั้นเป็นผลป้อนกลับที่บุคคลไม่พึงพอใจ และบุคคลมีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านความกังวลและความสงสัยต่อข้อผิดพลาดต่ำจะส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ เนื่องจากบุคคลมีความสงสัย มีความคลุมเครือต่อความผิดพลาดในการทำงานของตนเองในระดับต่ำ ทำให้มีโอกาสที่จะใช้การโทษคนอื่นมากขึ้น โดยจะระบุสาเหตุของผลป้อนกลับที่ไม่น่าพึงพอใจนั้นว่าเป็นผลมาจากการกระทำของบุคคลอื่น มีการใช้การโทษผู้อื่น ทำให้เกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์ขึ้น ในทางกลับกันหากผลป้อนกลับนั้นเป็นผลป้อนกลับที่บุคคลไม่พึงพอใจ และบุคคลมีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านความกังวลและความสงสัยต่อข้อผิดพลาดสูง ก็จะไม่ส่งผลต่อการเกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์ เนื่องจากบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมุ่ง

ความสมบูรณ์แบบด้านความคลุมเครือต่อความผิดพลาดสูง เมื่อได้รับผลป้อนกลับที่ไม่น่าพึงพอใจจากการทำงานจะมีโอกาสที่จะใช้การโทษตัวเอง กล่าวคือ บุคคลจะมีความไม่แน่ใจกับสิ่งที่ตนเองทำอยู่ ว่าเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร สิ่งที่ตนเองทำอยู่นั้นมีความถูกต้องเหมาะสมเพียงพอหรือไม่ เมื่อมีความไม่เข้าใจมากจึงเกิดการโทษตนเองแทนการโทษผู้อื่นซึ่งส่งผลให้ไม่เกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์ (Dunkey et al, 2003)

ในส่วนของความฉลาดทางอารมณ์นั้น การวิจัยครั้งนี้ไม่พบผลว่าความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อความขัดแย้งในความสัมพันธ์ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผลที่ได้ อาจได้รับผลกระทบจากวิธีการทดลองที่เลือกใช้การอ่านสถานการณ์จำลองแทนที่จะทำการทดลองในสภาพการณ์จริง ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการประเมินที่แตกต่างกันได้ ในกรณีที่บุคคลเผชิญสถานการณ์จริงและมีการรายงานตนเองผ่านแบบสอบถาม บุคคลอาจสามารถประเมินการรับรู้และการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้อย่างตรงตามสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจริงมากกว่าจากการคาดคะเนจากการอ่านสถานการณ์จำลอง ซึ่งเห็นได้ชัดจากนิยามของความฉลาดทางอารมณ์ที่ระบุว่า ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้และควบคุมอารมณ์ของตนเองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Cooper & Sawaf, 1997; Palmer et al, 2000) ในการประเมินในครั้งนี้ บุคคลอาจยังไม่สามารถคาดคะเนได้ถึงความขัดแย้งในความสัมพันธ์ตามสถานการณ์จริงได้ จึงพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ไม่สามารถทำนายความขัดแย้งในความสัมพันธ์ในทิศทางลบได้ แต่หากมีการทดสอบสมมติฐานในกรณีที่บุคคลเผชิญสภาพการณ์จริงอาจพบผลที่แตกต่างออกไป เมื่อพิจารณาจากงานวิจัยของ Feldman-Barret และ Salovey (2002) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญเพราะมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล ทั้งในงานที่ได้รับการประเมินและงานทั่วไปในชีวิตประจำวัน และยังพบว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นตัวแปรที่ช่วยพัฒนาการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Mayer & Salovey, 1997; Jordan & Lawrence, 2009) นอกจากนี้ ความฉลาดทางอารมณ์ยังอาจส่งผลต่อการพัฒนาการแสดงออกทางพฤติกรรมในการทำงานอีกด้วย (Aritzeta, Swailes & Senior, 2007; Jordan & Lawrence, 2009) โดยการตระหนักรู้ในตนเองและความสามารถในการจัดการอารมณ์ถือเป็นตัวแปรสำคัญต่อการทำงานกลุ่ม ช่วยในการรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยในการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในกลุ่ม โดยช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น (Jordan & Troth 2004; Jordan & Lawrence, 2009) เนื่องจาก คนที่มีการตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเองสูง สามารถจัดการกับสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบได้ดีกว่า และสามารถสื่อสาร

กับสมาชิกภายในกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า (Wolff, Pescosolido & Druskat 2002; Jordan & Lawrence, 2009) ในการทำงานกลุ่ม ไม่ว่าจะจะเป็นความแตกต่างในการให้คุณค่า การตั้งเป้าหมาย สามารถทำให้เกิดความขัดแย้งได้ และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของบุคคลสามารถช่วยลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ (Weiss & Cropanzano, 1996; Jordan & Lawrence, 2009) แต่เมื่อมองตามผลที่พบในการศึกษานี้ พบว่า ผลที่พบอาจสอดคล้องกับผลจากงานวิจัยของ Daya และ Carroll (2004) ที่พบว่า ความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของบุคคลไม่ได้มีส่วนช่วยส่งเสริมความสามารถในการทำงานกลุ่ม

จากที่อภิปรายมาทั้งหมดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกลุ่มที่มีอยู่เดิม ความขัดแย้งของสมาชิกกลุ่มในเรื่องการทำงาน ผลป้อนกลับของคะแนนกลุ่มจากการทำงานร่วมกัน และปัจจัยส่วนบุคคลอย่างบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านมาตรฐานส่วนตน ส่งผลต่อการเกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ โดยบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านความกังวลและความสงสัยต่อข้อผิดพลาดนั้น จะเกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ เมื่อได้รับผลป้อนกลับของคะแนนกลุ่ม โดยจะเกิดความขัดแย้งในความสัมพันธ์ขึ้นในกรณีที่ผลป้อนกลับนั้นเป็นผลป้อนกลับที่บุคคลไม่พึงพอใจ และบุคคลมีบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านความกังวลและความสงสัยต่อข้อผิดพลาดต่ำ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และ ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ ความฉลาดทางอารมณ์ การได้รับผลป้อนกลับและความขัดแย้งในงาน ต่อความขัดแย้งในความสัมพันธ์

สมมติฐานงานวิจัย

1. ความขัดแย้งในงานสามารถทำนายความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ในทิศทางบวก
2. บุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบสามารถทำนายความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ในทิศทางบวก
3. การได้รับผลป้อนกลับสามารถทำนายความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ในทิศทางบวก
4. ความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ในทิศทางลบ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

นิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 172 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. มาตรฐานวัด Jehn's intragroup conflict scale (Peterson & Behfar, 2003)
2. มาตรฐานวัด Workgroup Emotional Intelligence Profile (Jordan & Lawrence, 2009)
3. มาตรฐานวัด Frost multidimensional perfectionism scale (Frost, Marten, Lahart & Rosen, 1990)
4. สถานการณ์จำลอง เรื่อง ความขัดแย้งที่เกี่ยวกับงาน

5. ผลป้อนกลับว่าพึงพอใจกับคะแนนที่ได้รับมาน้อยเพียงใด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มผู้เข้าร่วมการวิจัยโดยไม่อิงหลักความน่าจะเป็น (Non-probabilistic sampling) โดยสุ่มจากนิสิตระดับปริญญาตรีของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 172 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบลำดับขั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows

ผลการวิจัย

1. การรับรู้ความขัดแย้งในงานสามารถทำนายการคาดคะเนความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
2. บุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบสามารถทำนายการคาดคะเนความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. การได้รับผลป้อนกลับทางลบสามารถทำนายการคาดคะเนความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้ในทิศทางบวกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. ความฉลาดทางอารมณ์ไม่สามารถทำนายการคาดคะเนความขัดแย้งในความสัมพันธ์ได้

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยพบว่าในการศึกษา อิทธิพลของบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ ความฉลาดทางอารมณ์ การได้รับผลป้อนกลับและความขัดแย้งในงาน ต่อความขัดแย้งในความสัมพันธ์ครั้งนี้ มีข้อจำกัดและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ประการที่หนึ่ง เนื่องด้วยมีระยะเวลาไม่เพียงพอที่จะทำการศึกษาในระยะยาว กลุ่มผู้วิจัยจึงเลือกใช้ การศึกษาผ่านการอ่านสถานการณ์จำลองแทน ซึ่งการศึกษาด้วยวิธีนี้อาจให้ผลที่คาดเคลื่อนจากผลที่พบใน สภาพการณ์จริงได้ พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ที่ศึกษาในประเด็นนี้ ล้วนเป็นงานวิจัยที่ทำการศึกษาในระยะยาว ทั้งสิ้น เนื่องด้วยลักษณะของปรากฏความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นมีความเป็นพลวัต ทำให้การศึกษาส่วนใหญ่เป็นไปในระยะยาว เพื่อศึกษาความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (Roe, 2008) และเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ ของตัวแปร ซึ่งในสภาพการณ์จริงอาจให้ผลที่ชัดเจนมากกว่าจากการอ่านสถานการณ์จำลองที่อาจกระตุ้นไว้ การประเมินของบุคคลได้ไม่ดีเท่า

ประการที่สอง การวัดความฉลาดทางอารมณ์ด้วยแบบสอบถามนั้น ได้รับการพิจารณาว่าอาจให้ผลไม่ ตรงตามความเป็นจริงได้ เนื่องจาก หากวัดความฉลาดทางอารมณ์เป็นความฉลาดชนิดหนึ่ง เหมือนกับความ ฉลาดทางสติปัญญา ควรทำการวัดความฉลาดทางอารมณ์แบบเดียวกับการวัดความฉลาดทางสติปัญญา มากกว่าที่จะวัดโดยการตอบแบบสอบถามด้วยการรายงานตนเอง (Roberts et al., 2001; Jordan & Lawrence, 2009) และในการตอบแบบสอบถามด้วยการรายงานตนเองนี้ อาจมีการตอบตามความต้องการ ทางสังคมและการปกป้องอัตตาของตนเอง แต่งานวิจัยของ Jordan และ Troth (2004) พบว่า บุคคลสามารถ สะท้อนพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ต่างๆได้ และสรุปว่า WEIP สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมได้ (Jordan & Troth 2004; Jordan & Lawrence, 2009) เมื่อนำข้อความข้างต้นมาพิจารณา ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการวัดความฉลาดทางอารมณ์ด้วยการรายงานตนเองสามารถนำมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้ แต่เป็นการ รวบรวมข้อมูลในกรณีที่เกิดสถานการณ์ขึ้นจริง เนื่องจากนิยามของความฉลาดทางอารมณ์ที่ระบุว่า เป็น ความสามารถของบุคคลในการรับรู้และควบคุมอารมณ์ของตนเอง (Cooper & Sawaf, 1997; Palmer et al, 2000) ทำให้เกิดความคาดเคลื่อนขึ้นได้ในกรณีที่ให้บุคคลคาดคะเนการรับรู้และควบคุมอารมณ์ของตนเองจาก การอ่านสถานการณ์จำลอง

ประการที่สาม การวัดบุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบนั้นมีหลายแนวทางซึ่ง Frost multidimensional perfectionism scale เป็นเพียงหนึ่งในวิธีนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจเพิ่มการศึกษา บุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบด้านอื่นเช่น การมุ่งจัดการตนและมุ่งจัดการผู้อื่นเป็นต้น

ประการที่สี่ การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ขาดความหลากหลาย แม้จะมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม แต่การสุ่มที่เกิดขึ้นเป็นการสุ่มตามสะดวก ทำให้ขาดการเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร โดยในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ข้อมูลส่วนใหญ่ได้มาจากนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะจิตวิทยา วิทยาศาสตร์ อักษรศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ แม้นิสิตทั้งสี่คณะจะมีสภาพความเป็นนิสิตเช่นเดียวกันกับนิสิตคณะอื่นที่ไม่ได้ตอบแบบสอบถาม แต่อาจมีตัวแปรแทรกซ้อนอื่นๆที่มีผลต่อการรับรู้ ทัศนคติและประเมินสถานการณ์สมมุติในแบบสอบถาม ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรคำนึงถึงความสามารถในการเป็นตัวแทนประชากรของกลุ่มตัวอย่างด้วย

ประการที่ห้า ในการเก็บข้อมูลนั้นอาจจะต้องระวังเรื่องคะแนนความพึงพอใจต่อผลป้อนกลับ โดยผู้ที่ได้รับผลป้อนกลับทางบวกอาจไม่ได้หมายความว่ามีความพึงพอใจต่อคะแนน และผู้ที่ได้รับผลป้อนกลับทางลบนั้นอาจไม่ได้หมายความว่าจะไม่พึงพอใจต่อผลป้อนกลับนั้น

รายการอ้างอิง

ภาษาอังกฤษ

- Beam, M. M., (2012). *Emotional Intelligence and Team Cohesiveness*. West Virginia: Marshall University.
- Berrocal P. F., Extremera N., (2006). Emotional intelligence: A theoretical and empirical review of its first 15 years of history. *Psicothema*, 18, 7-12.
- Castro-Fornieles, J., Gual, P., Lahortiga, F., Gila, A., Casulà, V., Fuhrmann, C., & Toro, J. (2007). Self-oriented perfectionism in eating disorders. *International Journal of Eating Disorders*, 40(6), 562-568.
- Curşeu, P. L., & Schruijer, S. G. L. (2010). Does conflict shatter trust or does trust obliterate conflict? revisiting the relationships between team diversity, conflict and trust. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 14(1), 66-79.
- Daya A. L., Carrollb S. A. (2004). Using an ability-based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, and group citizenship behaviours. *Personality and Individual Differences*, 36, 1443–1458.
- Di Schiena, R., Luminet, O., Philippot, P., Douilliez, C. (2012). Adaptive and maladaptive perfectionism in depression: Preliminary evidence on the role of adaptive and maladaptive rumination. *Personality and Individual Differences*, 53(6), 774-778.
- Frost, R.O., Marten, P., Lahart, C., Rosenblate, R. (1990). The dimensions of perfectionism. *Cognitive Therapy and Research*, 14(5), 449-468.
- Greenspon, T. S. (2008). Making Sense of Error: A View of the Origins and Treatment of Perfectionism. *American Journal Of Psychotherapy*, 62(3), 263-282.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. London: Bloomsbury Publishing.
- Gujral H. K. & Ahuja J. (2011). Impact of emotional intelligence on teamwork-A comparative study of self managed and cross functional teams. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 1, 178-185.

- Hewitt, P.L., Flett, G.L. (1991). Perfectionism in the Self and Social Contexts: Conceptualization, Assessment, and Association With Psychopathology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(3), 456-470.
- Huang, J.-C. (2011). The relationship between conflict and team performance in Taiwan: The moderating effect of goal orientation. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(10), 2126-2143.
- Jehn, K. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*, 40, 256–282.
- Jehn, K., & Thatcher, S. M. B. (1997). To agree or not to agree: The effects of value congruence individual demographic dissimilarity and conflict on workgroup outcomes. *The International Journal of Conflict Management*, 8(4), 287-305.
- Jehn, K., Northcraft, G. B., & Neale, M. A. (1999). Why differences make a difference: A field study of diversity, conflict, and performance in workgroups. *Administrative Science Quarterly*, 44(4), 741-763.
- Jordan P. J., Lawrence S. A. (2009). Emotional intelligence in team: Development and initial validation of the short version of the Workgroup Emotional Intelligence Profiles (WEIP-S). *Journal of Management & Organization*, 15, 452- 469.
- Jordan P. J., Ashkanasy N. M., Hartel C. E.J., & Hooper G. S. (2002). Workgroup emotional intelligence Scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus. *Human Resource Management Review*, 12, 195-214.
- Lehmann-Willenbrock, N., Grohmann, A., & Kauffeld, S. (2011). Task and relationship conflict at work: Construct validation of a German version of Jehn's intragroup conflict scale. *European Journal of Psychological Assessment*, 27(3), 171-178.
- Luca J. & Tarricone P. (2001). Does emotional intelligence affect successful teamwork?. *Meeting at the Crossroads*, 367-376.
- Mayer J. D., Salovey P. (1990). Emotional intelligence. Imagination, *Cognition and Personality*, 9, 185-211.

- Mooney, A. C., Holahan, P. J., & Amason, A. C. (2007). Don't take it personally: Exploring cognitive conflict as a mediator of affective conflict. *Journal of Management Studies, 44*(5), 733-758.
- Palmer B., Walls M., Burgess Z., & Stough C. (2000). Emotional intelligence and effective leadership. *Leadership & Organization Development Journal, 22*(1), 5-10.
- Pluut, H., & Curşeu, P. L. (2012). Perceptions of intragroup conflict: The effect of coping strategies on conflict transformation and escalation. *Group Processes & Intergroup Relations, 16*(4), 412-425.
- Quebbeman A. J., Rozell E. J. (2002). Emotional intelligence and dispositional affectivity as moderators of workplace aggression: The impact on behavior choice. *Human Resource Management Review, 12*, 125–143.
- Roe, R.A. (2008). Time in applied psychology: The study of “what happens” rather than “what is.” *European Psychologist, 13*, 37–52.
- Shafran, R., Mansell, W. 2001 Perfectionism and psychopathology: A review of research and treatment. *Clinical Psychology Review, 21*(6), 879-906.
- Simons, T. L., & Peterson, R. S. (2000). Task conflict and relationship conflict in top management teams: The pivotal role of intragroup trust. *Journal of Applied Psychology, 85*(1), 102-111.
- Sobral, F., & Bisseling, D. (2012). Exploring the black box in Brazillian work groups: A study of diversity, conflict and performance. *Brazilian Administration Review, 9*(2), 127-146.
- Staw, B. M. (1975). Attribution of the “causes” of performance: A general alternative interpretation of cross-sectional research on organizations. *Organizational Behavior and Human performance, 13*, 414-432.
- Weisinger, H. (1998). *Emotional intelligence at work: The untapped edge for success*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Worchel, S., Andreoli, V. A., & Folger, R. (1977). The effect of previous interaction and outcome of combined effort. *Journal of Experimental Social Psychology, 13*, 131-140.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในความสัมพันธ์

๑	สมาชิกในกลุ่มมีความไม่ลงรอยกันเป็นการส่วนตัว มาก เท่าใด	๑	๒	๓	๔	๕
๒	สมาชิกในกลุ่มมีบุคลิกภาพที่เข้ากันไม่ได้เห็นได้ชัด มาก เท่าใด					
๓	มีความตึงเครียดเกิดขึ้นระหว่างสมาชิกในกลุ่ม มาก เท่าใด					
๔	มีความขัดแย้งทางอารมณ์เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกในกลุ่ม มาก เท่าใด					
๕	สมาชิกในกลุ่มมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันในเรื่องงาน บ่อยครั้ง เท่าใด					
๖	มีความขัดแย้งในมุมมองที่เกี่ยวกับงานเกิดขึ้น บ่อยครั้ง เท่าใด					
๗	มีความขัดแย้งเกิดขึ้นในงานที่ทำลงไป มาก เท่าใด					
๘	สมาชิกในกลุ่มมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องงาน มาก เท่าใด					

ความฉลาดทางอารมณ์

๑	ฉันสามารถอธิบายความรู้สึกของฉันให้กับสมาชิกในกลุ่ม	๑	๒	๓	๔	๕
๒	ฉันสามารถพูดคุยกับสมาชิกในกลุ่มเกี่ยวกับความรู้สึกของฉัน					
๓	ถ้าฉันรู้สึกแย่ ฉันสามารถบอกสมาชิกในกลุ่มได้ว่าอะไรจะช่วยให้ฉัน รู้สึกดีขึ้น					
๔	ฉันสามารถเล่าความรู้สึกที่ฉันมีให้สมาชิกในกลุ่มฟัง					
๕	ฉันเคารพความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม แม้ฉันคิดว่าความคิดเห็น นั้นผิดก็ตาม					
๖	เมื่อฉันรู้สึกหงุดหงิดกับสมาชิกในกลุ่ม ฉันสามารถจัดการกับความ หงุดหงิดนั้นได้เป็นอย่างดี					
๗	เมื่อต้องตัดสินใจในเรื่องที่มีความขัดแย้ง ฉันพยายามที่จะมองให้ รอบด้านก่อนที่จะหาข้อสรุป					
๘	ฉันรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม					
๙	ฉันสามารถตระหนักถึงความรู้สึกของฉันที่เกิดขึ้นขณะที่ทำงานกลุ่ม					
๑๐	ฉันรู้ว่าความรู้สึกที่ฉันมีส่งผลกระทบต่อสมาชิกในกลุ่มอย่างไร					
๑๑	ฉันมักจะรู้สาเหตุของความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อทำงานกลุ่ม					
๑๒	ฉันสามารถตระหนักถึงความรู้สึกของฉันที่มีต่อสมาชิกในกลุ่ม					

บุคลิกภาพแบบมุ่งความสมบูรณ์แบบ

๑	พ่อแม่/ผู้ปกครองตั้งมาตรฐานสำหรับฉันไว้สูงมาก	๑	๒	๓	๔	๕
๒	การจัดการอย่างเป็นระบบเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับฉัน					
๓	เมื่อฉันเป็นเด็ก ฉันถูกลงโทษหากทำอะไรได้อย่างไม่สมบูรณ์แบบ					
๔	ถ้าฉันไม่ตั้งมาตรฐานที่สูงที่สุดสำหรับตัวเอง ฉันจะกลายเป็นคน ด้อยคุณภาพ					
๕	พ่อแม่/ผู้ปกครองไม่เคยพยายามทำความเข้าใจข้อผิดพลาดของ ฉัน					
๖	การมีความสามารถอย่างสมบูรณ์แบบในสิ่งที่ทำ เป็นสิ่งสำคัญ สำหรับฉัน					
๗	ฉันเป็นคนประณีตเรียบร้อย					
๘	ฉันพยายามที่จะเป็นคนมีระเบียบ					
๙	ถ้าฉันล้มเหลวในการเรียน ชีวิตของฉันก็ล้มเหลวไปด้วย					
๑๐	ฉันควรจะอารมณ์เสียหากฉันทำผิดพลาด					
๑๑	พ่อแม่/ผู้ปกครองต้องการให้ฉันเป็นที่หนึ่งในทุกๆ เรื่อง					
๑๒	ฉันตั้งเป้าหมายไว้สูงกว่าคนส่วนใหญ่					
๑๓	ถ้าใครบางคนทำงานได้ดีกว่าที่ฉันทำ ฉันจะรู้สึกอิจฉากับว่าฉัน ล้มเหลวในการทำงานชิ้นนั้น					

๑๔	แค่ฉันทำผิดพลาดเพียงบางส่วน มันก็เลวร้ายพอๆ กับความ ล้มเหลวโดยสิ้นเชิง					
๑๕	ผลงานที่ยอดเยี่ยมเท่านั้นถึงจะดีพอสำหรับครอบครัวของฉัน					
๑๖	เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมาย ฉันสามารถคงความพยายามไว้ได้เป็น อย่างดี					
๑๗	ถึงแม้ว่าฉันจะทำการต่างๆ ด้วยความรอบคอบเป็นอย่างมาก แต่ บ่อยครั้งฉันก็ยังรู้สึกว่ามีอะไรบางอย่างผิดพลาด					
๑๘	ฉันเกลียดการที่ตัวเองไม่เป็นที่หนึ่งในเรื่องต่างๆ					
๑๙	ฉันมีเป้าหมายที่สูงมาก					
๒๐	พ่อแม่/ผู้ปกครองคาดหวังความเป็นเลิศจากฉัน					
๒๑	คนอื่นอาจจะมองฉันไม่ดีหากฉันทำอะไรผิดพลาด					
๒๒	ฉันไม่เคยรู้สึกว่าฉันสามารถตอบสนองของความคาดหวังของพ่อแม่/ ผู้ปกครองได้					
๒๓	ถ้าฉันทำได้ไม่ดีเท่ากับใครๆ นั่นหมายความว่าฉันมีคุณค่าน้อย กว่าคนอื่น					
๒๔	ดูเหมือนว่ามาตรฐานที่คนอื่นตั้งให้กับตัวเองนั้นต่ำกว่ามาตรฐาน ที่ฉันตั้งให้กับตัวเอง					
๒๕	ถ้าฉันไม่สามารถทำทุกเรื่องได้ดีตลอดเวลา คนอื่นจะไม่เคารพฉัน					
๒๖	พ่อแม่/ผู้ปกครองตั้งความหวังกับอนาคตของฉันสูงกว่าที่ฉันตั้งไว้					

๒๗	ฉันพยายามที่จะเป็นคนประณีตเรียบร้อย					
๒๘	ความประณีตเรียบร้อยเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับฉัน					
๒๙	ฉันเป็นคนมีระเบียบ					
๓๐	ฉันมีแนวโน้มที่จะทำงานได้ช้ากว่ากำหนดเพราะฉันมักจะทำซ้ำ ไปซ้ำมา					
๓๑	ฉันใช้เวลานานในการทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้อง					
๓๒	ยิ่งฉันทำผิดพลาดน้อยลงเท่าใด คนที่ชอบฉันจะมีมากขึ้นเท่านั้น					
๓๓	ฉันไม่เคยรู้สึกว่าคุณสามารถทำได้ตามมาตรฐานของพ่อแม่/ ผู้ปกครอง					
๓๔	ฉันมักจะมีข้อสงสัยในเรื่องที่ฉันทำอยู่ทุกวัน (เช่น ฉันทำได้ดี หรือไม่)					
๓๕	ฉันคาดหวังว่าฉันจะทำผลงานได้ดีกว่าคนส่วนใหญ่					

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง ข1

การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคและค่า CITC ของมาตรฐานความขัดแย้งในกลุ่ม

องค์ประกอบ / ข้อกระทง	สัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค	CITC	การ คัดเลือก	สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค หลังตัดข้อที่ไม่ผ่านเกณฑ์ข้อแรก
ความขัดแย้งใน ความสัมพันธ์	.92			0.92
1		0.82	✓	
2		0.86	✓	
3		0.78	✓	
4		0.84	✓	
ความขัดแย้งในงาน	.83			0.83
5		0.65	✓	
6		0.62	✓	
7		0.67	✓	
8		0.72	✓	

ตาราง ข2

การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคและค่า CITC ของมาตรวัดความฉลาดทางอารมณ์

องค์ประกอบ / ข้อกระทง	สัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค	CITC	การ คัดเลือก	สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค หลังตัดข้อที่ไม่ผ่านเกณฑ์ข้อแรก
การจัดการอารมณ์	.67			0.67
3		0.38	✓	
4		0.38	✓	
7		0.60	✓	
12		0.49	✓	
การตระหนักรู้ในตนเอง	.90			0.90
1		0.54	✓	
2		0.80	✓	
5		0.64	✓	
6		0.76	✓	
8		0.66	✓	
9		0.63	✓	
10		0.82	✓	
11		0.71	✓	

ตาราง ข3 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคและค่า CITC ของมาตรวัดบุคลิกภาพแบบมุ่งความ
สมบูรณ์แบบ

องค์ประกอบ / ข้อกระทง	สัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค	CITC	การ คัดเลือก	สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค หลังตัดข้อที่ไม่ผ่านเกณฑ์ข้อแรก
ความสงสัยและความกังวล				
ต่อปัญหา	.90			.90
9		0.55	✓	
10		0.63	✓	
13		0.72	✓	
14		0.76	✓	
17		0.58	✓	
18		0.73	✓	
21		0.66	✓	
23		0.61	✓	
25		0.63	✓	
30		0.48	✓	
31		0.52	✓	
32		0.58	✓	
34		0.68	✓	
การจัดการอย่างเป็นระบบ				
	0.89			0.89
2		0.48	✓	
7		0.75	✓	
8		0.78	✓	
27		0.70	✓	
28		0.86	✓	
29		0.41	✓	

ตาราง ข3 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคและค่า CITC ของมาตรวัดบุคลิกภาพแบบมุ่งความ
สมบูรณ์แบบ (ต่อ)

องค์ประกอบ / ข้อกระทง	สัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค	CITC	การ คัดเลือก	สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค หลังตัดข้อที่ไม่ผ่านเกณฑ์ข้อแรก
มาตรฐานส่วนตน	.87			.87
4		0.60	✓	
6		0.66	✓	
12		-0.79	✓	
16		0.45	✓	
19		0.76	✓	
24		0.58	✓	
35		0.65	✓	
ความคาดหวังและ การวิจารณ์ของผู้ปกครอง	.90			.90
1		0.64	✓	
3		0.68	✓	
5		0.58	✓	
11		0.81	✓	
15		0.73	✓	
20		0.77	✓	
22		0.47	✓	
26		0.73	✓	
33		0.56	✓	

ตาราง ข4

การวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มสูง-ต่ำของสถานการณ์สมมติต่อความขัดแย้งในงานครั้งที่ 1

ความขัดแย้งใน งาน	M	SD	Levene's test	P	t-test	
					t	p
กลุ่มต่ำ	12.9	3.74	.300	.585	1.16	.248
กลุ่มสูง	11.8	4.11				

ตาราง ข5

การวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มสูง-ต่ำของผลป้อนกลับต่อความพึงพอใจในผลป้อนกลับ

ความพึงพอใจใน ผลป้อนกลับ	M	SD	Levene's test	P	t-test	
					t	p
กลุ่มต่ำ	4.75	1.54	2.39	.126	5.63	.001***
กลุ่มสูง	2.95	1.30				

หมายเหตุ *** $p < .001$

ตาราง ข6 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยของตัวแปรทำนายต่อตัวแปรเกณฑ์คือ การคาดคะเนความขัดแย้งใน
ความสัมพันธ์ (RC2) ($n = 172$)

	Model	B	SE	Beta	<i>t</i>	R ²
1	RC1	.690	.077	.627***	8.94	.600
	TC1	.189	.070	.189**	2.70	
2	FB	-.575	.184	-.150**	-3.13	.622
3	EQM	.054	.075	.045	.72	.641
	EQ A	-.047	.025	-.121	-1.87	
	PS	.095	.043	.154*	2.17	
	O	.006	.045	.009	.14	
	DCM	-.031	.024	-.085	-1.30	
	PEPC	-.011	.029	-.023	-.38	
4	EQM x FB	-.117	.077	-.098	-1.52	.665
	EQA x FB	.042	.025	.109	1.67	
	PS x FB	-.037	.044	-.060	-.83	
	O x FB	-.032	.046	-.043	-.69	
	DCM x FB	.057	.025	.154*	2.27	
	PEPC x FB	-.004	.029	-.009	-.15	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$