

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

รูปแบบพฤติกรรมการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้บังคับบัญชาที่มีความฉลาดทางอารมณ์และปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน

ผู้เขียน

นางสาววาสนา เสียงล้ำ

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์สงคราม เขาวนศิลป์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ และรูปแบบพฤติกรรม การแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บังคับบัญชารายบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ และรูปแบบพฤติกรรมการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้บังคับบัญชารายบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บังคับบัญชาในระดับหัวหน้างาน รองผู้จัดการ และผู้จัดการ บริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 74 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 3 ชุด ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ และแบบทดสอบวัดพฤติกรรมการแก้ปัญหาความขัดแย้ง มีวิธีการทางสถิติ คือ สถิติบรรยาย ค่าร้อยละ และทดสอบสมมติฐานด้วย Chi Square และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

1. สัดส่วนของจำนวนผู้บังคับบัญชาที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่างกัน ไม่ได้แปรผันไปตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน
2. ผู้บังคับบัญชาที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่างกัน ใช้รูปแบบพฤติกรรมการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบบังคับ สัมพันธภาพราบรื่น และเผชิญหน้ากันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างของรูปแบบพฤติกรรมการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบประนีประนอม และถอนตัวของผู้บังคับบัญชาที่มีสัดส่วนของความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน
3. สัดส่วนของจำนวนผู้บังคับบัญชารายบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีรูปแบบพฤติกรรมการแก้ปัญหาความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน

Independent Study Title	Styles of Interpersonal Conflict-solving Behavior Among Supervisors with Different Emotional Intelligence and Personal Factors
Author	Miss Wasana Sienglum
Degree	Master of Science (Industrial and Organizational Psychology)
Independent Study Advisor	Associate Professor Songkram Chowsilpa

ABSTRACT

The purposes of this study were (1) to study Emotional Intelligence and Conflict-solving Behavior among supervisors of private companies in Chiang Mai (2) to study Emotional Intelligence and Conflict-solving Behavior of supervisors of private companies in Chiang Mai among different personal factors.

The samples of this study were 74 supervisors; leaders, assistant managers and managers of the private companies. Research instruments consisted of three types of questionnaires; personal information, Emotional Intelligence Assessment and Conflict-solving Behavior test. The statistic of chi square and one way ANOVA were used for the hypothesis testing.

The results of the study were as follows;

1. The portion of the number of the supervisors with different Emotional Intelligence did not varied to personal factors
2. The supervisors with different Emotional Intelligence had significant at the level .05 differences on the style of conflict-solving behavior in forcing, smoothing and confronting but no differences in using the styles of compromising and withdrawing.
3. The portion of the number of the supervisors at the private company in Chiang Mai had the personal factors differences. The supervisors had no differences on the styles of conflict-solving behavior.