

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง“ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การใช้อำนาจ รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา และความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา: กรณีศึกษาบริษัทที่ให้บริการข้อมูลทางธุรกิจแห่งหนึ่ง” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การใช้อำนาจและการรับรู้การรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งศึกษาถึงผลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้การใช้อำนาจ การรับรู้การรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา และความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา และศึกษาตัวแปรลักษณะการใช้อำนาจและรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่สามารถพยากรณ์ความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชาได้

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในบริษัทที่ให้บริการข้อมูลทางธุรกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 92 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามทั้งสิ้น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดเกี่ยวกับการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วยข้อความที่วัดการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา 5 จำนวน 19 ข้อ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9287 ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา จำนวน 43 ข้อ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9517 และ ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ระดับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน 24 ข้อ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9467 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของกลุ่มตัวอย่างใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ตัวแปรต่างๆในการวิจัย ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน คือ การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน สำหรับการเสนอสมการพยากรณ์ความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานแตกต่างกัน มีการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน

2. ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน

3. ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน

4. การใช้อำนาจความเชี่ยวชาญของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.302$) ส่วนการใช้ อำนาจการใช้รางวัล อำนาจการลงโทษ อำนาจตามตำแหน่ง และอำนาจความน่าเชื่อถือ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา

5. รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาทั้ง 6 รูปแบบ (การสื่อสารเชิงควบคุม การสื่อสารเชิงสมภาพ การสื่อสารเชิงโครงสร้าง การสื่อสารเชิงพลวัต การสื่อสารเชิงยอมตาม และการสื่อสารเชิงถอนตัว) ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา

6. การใช้อำนาจการใช้รางวัล ($r = .720$) อำนาจการลงโทษ ($r = .490$) อำนาจความน่าเชื่อถือ ($r = .693$) และอำนาจความเชี่ยวชาญ ($r = .589$) ของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนอำนาจตามตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาโดยรวม

7. ตัวแปรการรับรู้การใช้อำนาจ และการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจในการทำนายความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา พบว่า มีเพียงตัวแปรเดียวเท่านั้น คือ อำนาจความเชี่ยวชาญ ซึ่งสามารถทำนายได้ร้อยละ 8.1

ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมการใช้ อำนาจและรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาให้เหมาะสม และผู้บังคับบัญชาสามารถสร้างแนวทางในการจัดการกับความเครียดหรือวิธีการที่จะสามารถลดความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา จากตัวแปรดังกล่าวได้