

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการองค์การให้ประสบความสำเร็จ และอยู่รอดท่ามกลางภาวะทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามกระแสโลกาภิวัตน์ในปัจจุบันนั้นมีเพียงแต่อาศัยโครงสร้าง นโยบาย หรือกระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพเท่านั้น หากยังต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์อันเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้องค์การสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่องค์การยึดถือเป็นหลักสำคัญ เพราะหากองค์การขาดทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ สมาชิกในองค์การทำงานอย่างไร้ประสิทธิภาพ ถึงแม้จะมีนโยบายหรือเครื่องมือในการจัดการองค์การอื่นๆที่มีประสิทธิภาพมากเพียงใดก็มิอาจนำพาองค์การให้ดำเนินไปในทิศทางที่ประสบความสำเร็จได้

การจัดการองค์การเป็นเรื่องของการจัดระเบียบเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลขององค์การ ความสัมพันธ์ และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยเน้นการจัดการองค์การจึรรวมถึงการใช้ความสามารถของแต่ละคน และของคณะบุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันให้กลมกลืนประสานกัน โดยมีความขัดแย้งในองค์การน้อยที่สุด แต่ก่อให้เกิดประสิทธิผลแห่งงานมากที่สุด โดยปกติบุคคลจะทำงานร่วมกันอยู่ในองค์การย่อมต้องมีการจัดระเบียบผู้นำ เพื่อเป็นผู้นำพาผู้ใต้บังคับบัญชาของตนให้ทำงานลุล่วงด้วยดี อันจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จในที่สุด (จารุณี ธรนิตยกุล, 2541) ผู้นำมีบทบาทสำคัญต่อการชี้นำให้องค์การก้าวไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ ในขณะที่การปรับเปลี่ยนให้องค์การก้าวหน้าไปนั้น จำเป็นต้องใช้อำนาจที่ตนพึงมีในการกำหนดทิศทางให้เป็นไปตามที่ตนเองประสงค์ ผู้นำและอำนาจเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่สามารถแยกออกจากกันได้ และอำนาจนำมาซึ่งความมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นๆ อย่างไรก็ตามผู้นำแต่ละคนก็มีวิธีการใช้อำนาจที่แตกต่างกัน และอาจให้ความสำคัญต่อการใช้อำนาจแต่ละประเภทไม่เท่ากัน (ประภาพร ดำรงค์สุข, 2541) อำนาจเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องรู้จักวิธีใช้ หากนำไปใช้ไม่ถูกวิธีย่อมเป็นอันตรายต่อตนเองและผู้อื่น ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพย่อมสามารถเลือกสรร และใช้อำนาจในรูปแบบต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งใช้อำนาจเหล่านั้นให้มีอิทธิพลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม และความต้องการของ

ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะก่อให้เกิด ปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอันจะนำพาองค์การไปในทิศทางที่สร้างสรรค์ และสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การร่วมกันได้ ราฮิม (Rahim, 1993) (อ้างใน จารุณี ธรนิตยกุล, 2541) กล่าวว่า การใช้อำนาจของหัวหน้ามีความสัมพันธ์อย่างมากกับการแสดงออกของสมาชิกในองค์การ เช่น พฤติกรรม ทศนคติของผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนแนวคิดของธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2533 (อ้างใน เลิศลักษณ์ นันทวิสิทธิ์, 2545) ได้กล่าวว่า การรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อรูปแบบการปกครองของผู้บังคับบัญชา ที่ไม่ตรงกับความคาดหวังของตนจะเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์การ ซึ่งเป็นสาเหตุให้พนักงานลดความพึงพอใจในการทำงาน และมีความเครียดในการทำงานสูง ส่งผลให้อัตราการลาออกของพนักงานสูงขึ้น และผลผลิตลดลง ซึ่งคำกล่าวนี้ก็สอดคล้องกับการศึกษาของ Schultz (1998, pp. 213 – 214) ที่ว่า รูปแบบการปกครองของผู้บังคับบัญชามีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้ารูปแบบอำนาจของผู้บังคับบัญชาไม่ตรงกับความคาดหวังของพนักงาน จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความคับข้องใจ อันเป็นสาเหตุของความเครียด ในทางกลับกันหากผู้บังคับบัญชามีการใช้รูปแบบอำนาจได้ตรงกับความคาดหวังของผู้ใต้บังคับบัญชา และเหมาะสมกับสถานการณ์ ก็จะสามารถคลี่คลายปัญหาหรือความขัดแย้งในองค์การ และลดความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเครียดได้

นอกจากปัจจัยดังที่กล่าวไปแล้ว ยังมีอีกปัจจัยหนึ่งที่ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า มีความน่าสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา คือ รูปแบบการสื่อสารที่เป็นลักษณะของพฤติกรรมในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะอาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารเป็นเครื่องมือ หรือกระบวนการในลักษณะหนึ่งที่สมาชิกในองค์การใช้ในการปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน ผู้บังคับบัญชาใช้การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านทางคำสั่งงาน การมอบหมายงาน การประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน รวมถึงการใช้ลักษณะของการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้สมาชิกเกิดความสามัคคี มีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน และทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ดังเช่นที่ เสนาะ ติเยาว์ (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารของผู้นำเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้นำมีอำนาจเหนือคนอื่นและสามารถควบคุมคนอื่นได้ ผู้นำของกลุ่มเพียงคนเดียวไม่อาจทำให้งานสำเร็จตามต้องการได้แต่ต้องอาศัยความร่วมมือของบรรดาสมาชิก พฤติกรรมการสื่อสารของผู้นำเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างสมาชิกในกลุ่มเพื่อให้ทำงานของกลุ่มบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารของผู้นำ ได้กล่าวว่า พฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารของผู้บริหาร (บำเรอ จรเกตุ, 2548) กล่าวคือ พฤติกรรมของ

ผู้นำในรูปแบบต่างๆ ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการกำหนดบทบาท นโยบาย เป้าหมาย ตลอดจนการดำเนินงาน จะสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารของผู้นำ ซึ่งจะส่งผลต่อการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวคือ หากพฤติกรรมของผู้นำกับรูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารเป็นไปในเชิงลบ ซึ่งสาเหตุอาจมาจากหลายประการ เช่น พฤติกรรมทางอารมณ์ที่ไม่มั่นคงของผู้บริหารในการบริหารงาน เมื่อมีผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ทำให้มีผลต่อการสื่อสารที่ขาดการแลกเปลี่ยนข่าวสารอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการขาดการประสานงาน เกิดความล่าช้า เกิดความผิดพลาด ซึ่งนำไปสู่ความตึงเครียดและความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกัน เพราะในสถานการณ์จริง อิทธิพลของการสื่อสารบางครั้งก็สร้างความพึงพอใจและในบางครั้งก็อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ในผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้

ในองค์การทุกอย่างองค์การนั้น การสื่อสารมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ถ้าจะเปรียบว่าองค์การ คือ คน การสื่อสารในองค์การก็จะเปรียบเสมือนเส้นโลหิตของบุคคลนั้น กล่าวคือ เส้นโลหิตจะเป็นส่วนเชื่อมโยงระบบการทำงานของร่างกายทั้งระบบ ทำให้คนเรามีชีวิตอยู่ได้อย่างปกติ องค์การก็เช่นกัน หากปราศจากการสื่อสารองค์การก็เหมือนดังขาดเครื่องมือที่จะเชื่อมโยงองค์การทั้งระบบเข้าด้วยกัน และองค์การก็อาจดำรงอยู่ต่อไปได้ การสื่อสารเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการบริหารที่บุคคลพยายามหาช่องทาง เพื่อทราบความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกัน โดยอาศัยการพูด การส่งสัญญาณ หรือข้อความใดๆ เป็นสื่อ ภาวะความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ถ้าปราศจากการสื่อสาร การสื่อสารที่ดีทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้นและเกิดความพึงพอใจร่วมกันเป็นทีม ผลที่ได้ก็คือ ผลงานที่มีคุณภาพในระดับสูง และความพึงพอใจร่วมกัน (พรรณราย ทรัพย์ะประภา, 2548) ในทางกลับกัน หากการสื่อสารที่ไม่ดี หรือไม่มีประสิทธิภาพ ก็อาจทำให้เกิดผลกระทบต่างๆ ในแง่ลบต่อสมาชิกขององค์การได้เช่นเดียวกัน เช่น ผลกระทบในเรื่องของแรงจูงใจ ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีงานวิจัยของ ทิชาพร เลิศสมบุญ (2532) ที่ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรณุช ทองจักรแก้ว (2537) ที่พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีผลกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

เนื่องจากบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในองค์การ หากบุคคลากรในองค์การมีความเครียดสูงก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลงด้วย มีการศึกษาพบว่า บุคคลที่มี

ความเครียดมีแนวโน้มที่จะแสดงความเครียดของตนออกมาในขณะทำงาน โดยมักออกมาในรูปแบบของการขาดงาน การมาทำงานสาย การทำงานที่ขาดประสิทธิภาพ หรือการมีความสัมพันธ์ที่ไม่ราบรื่นระหว่างผู้ร่วมงาน จนถึงการลาออกจากการงาน (Muchinsky, 1998, p.307) แม้ว่าจะมีความเจริญทางเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิต แต่มนุษย์ก็ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด และไม่สบายใจอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็น ความเครียดทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ จนแทบจะเรียกได้ว่า ความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน (Bohlander and Others 2001, p.505) ซึ่งความเครียดจะส่งผลให้ร่างกายอ่อนแอ และเป็นสาเหตุของโรคต่างๆ เช่น โรคหัวใจ โรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคนอนไม่หลับ รวมทั้งเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเป็นโรคจิต โรคประสาทได้ (Schultz, 1998, pp. 374-375) หากองค์การตระหนักถึงมูลเหตุแห่งอันตรายนี้ และหาทางป้องกันหรือหาแนวทางแก้ไขความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมก็จะสามารถลดความรุนแรงของปัญหาต่างๆลงได้ (เลิศลักษณ์ นันทวิสิทธิ์, 2545)

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยต่างๆ (เลิศลักษณ์ นันทวิสิทธิ์, 2545 และ สิรินทรา ธรรมพิทักษ์, 2547) พบว่า มีงานวิจัยจำนวนหนึ่งที่ศึกษาถึงการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชากับตัวแปรด้านความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ยังไม่มากเท่าใดนัก อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยก็ไม่ครอบคลุมประชากรในหลากหลายองค์การ โดยมากจะเป็นการศึกษาในองค์การที่มีระบบการบริหารทางราชการ เช่น สถานศึกษา และหน่วยงานต่างๆของรัฐ ส่วนการศึกษารูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับตัวแปรด้านความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ยังไม่พบว่ามีงานวิจัยใดศึกษา ดังนั้นด้วยเหตุผลตามที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว ซึ่งผู้วิจัยคาดว่า การใช้อำนาจ และรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา อาจจะส่งผลต่อความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษากับบริษัทที่ให้ข้อมูลทางธุรกิจแห่งหนึ่ง เพื่อหาแนวทางที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมในการบริหารองค์การของผู้บังคับบัญชาที่อาจมีผลโดยตรงหรือทางอ้อมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอันจะส่งผลถึงความเครียด และสภาวะต่างๆทั้งทางร่างกาย และจิตใจ รวมถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่จะเพิ่มขึ้นหรือลดลงด้วย

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชาต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และสถานภาพสมรส
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชาต่อรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และสถานภาพสมรสของผู้ได้บังคับบัญชา
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และสถานภาพสมรส
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชากับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชากับการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา
7. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา จากตัวแปรการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาและการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

ขอบเขตในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานภายใต้การดูแล และควบคุมของผู้บังคับบัญชาในบริษัทที่ให้ข้อมูลทางธุรกิจแห่งหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย พนักงานในฝ่ายต่างๆ จำนวน 105 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย
 - 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งจำแนกได้ดังนี้ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และสถานภาพสมรส
 - 2.2 การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ซึ่งศึกษาอำนาจ 5 ประเภท ได้แก่ อำนาจการลงโทษ อำนาจการให้รางวัล อำนาจตามกฎหมายหรือตำแหน่ง อำนาจความน่าเชื่อถือ

และอำนาจความเชี่ยวชาญ ตามแนวคิดของเฟรนช์และราเวน (French and Raven, 1959) โดยใช้แบบสอบถามการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ซึ่งปรับปรุงมาจากแบบสอบถามวัดลักษณะการใช้อำนาจของหัวหน้าของราฮิม (Rahim, 1988) ที่เรียกว่า Rahim Leader Power Inventory (RLPI) (อ้างใน จารุณี ธรนิตยกุล, 2541)

2.3 รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ซึ่งประกอบด้วย การสื่อสารเชิงควบคุม การสื่อสารเชิงสมภาพ การสื่อสารเชิงโครงสร้าง การสื่อสารเชิงพลวัต การสื่อสารเชิงยอมตาม และการสื่อสารเชิงถอนตัว ตามแนวคิดของเจอร์รี่, คาร์ล, และโรแนลด์ (Jerry, Karl, & Ronald, 1981) โดยใช้แบบสอบถามรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ซึ่งได้ปรับปรุงจากแบบสอบถามของ บำเรอ จรเกตุ (2548)

2.4 ความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งประกอบด้วย อาการที่ผิดปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้นทางร่างกาย ความวิตกกังวล ความซึมเศร้า และความรู้สึกหงุดหงิดฉุนเฉียว ตามแนวคิดของลาร็อกโค, เฮาส์ และเฟรนช์ (LaRocco, House and French, 1980) โดยใช้แบบสอบถามที่ใช้แนวทางการวัดความเครียดของจุฑาทิธน์ สุคันธรัตน์ (2541) ซึ่งวัดปฏิกิริยาทางร่างกายและจิตใจ และผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามบางส่วนจากแบบสอบถามวัดระดับความเครียดของ ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548)

3. การศึกษาในเรื่องการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา และความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชานั้น เป็นการศึกษาตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อตัวแปรดังกล่าว

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน

- 1.1 เพศชายมีการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากเพศหญิง
- 1.2 ผู้ที่มีอายุน้อยกว่ามีการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากผู้ที่มีอายุมากกว่า
- 1.3 ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามีการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า

- 1.4 ผู้ที่มีอายุน้อยกว่ามีการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากผู้ที่มีอายุมากกว่า
- 1.5 ผู้ที่มีสถานภาพโสดมีการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากผู้ที่มีสถานภาพอื่นๆ (สมรส หย่าร้าง หรือเป็นหม้าย)

สมมติฐานที่ 2 ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน

- 2.1 เพศชายมีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากเพศหญิง
- 2.2 ผู้ที่มีอายุน้อยกว่ามีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากผู้ที่มีอายุมากกว่า
- 2.3 ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า
- 2.4 ผู้ที่มีอายุน้อยกว่ามีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากผู้ที่มีอายุมากกว่า
- 2.5 ผู้ที่มีสถานภาพโสดมีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากผู้ที่มีสถานภาพอื่นๆ (สมรส หย่าร้าง หรือเป็นหม้าย)

สมมติฐานที่ 3 ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

- 3.1 เพศชายมีระดับความเครียดต่ำกว่าเพศหญิง
- 3.2 ผู้ที่มีอายุน้อยกว่ามีระดับความเครียดสูงกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า
- 3.3 ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีระดับความเครียดสูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า
- 3.4 ผู้ที่มีอายุน้อยกว่ามีระดับความเครียดสูงกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า
- 3.5 ผู้ที่มีสถานภาพโสดมีระดับความเครียดต่ำกว่าผู้ที่มีสถานภาพอื่นๆ (สมรส หย่าร้าง หรือเป็นหม้าย)

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชาต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในลักษณะต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา

- 4.1 อำนาจการให้รางวัลมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา

- 4.2 อำนาจการลงโทษมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา
- 4.3 อำนาจตามตำแหน่งมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา
- 4.4 อำนาจความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา
- 4.5 อำนาจความเชี่ยวชาญมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาในลักษณะต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา

- 5.1 การสื่อสารเชิงควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา
- 5.2 การสื่อสารเชิงสมภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา
- 5.3 การสื่อสารเชิงโครงสร้างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา
- 5.4 การสื่อสารเชิงพลวัตมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา
- 5.5 การสื่อสารเชิงยอมตามมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา
- 5.6 การสื่อสารเชิงถอนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา

สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในลักษณะต่างๆ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

- 6.1 อำนาจการให้รางวัลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา
- 6.2 อำนาจการลงโทษมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

- 6.3 อำนาจตามตำแหน่งมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา
- 6.4 อำนาจความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา
- 6.5 อำนาจความเชี่ยวชาญมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับประโยชน์จากการศึกษาคือ

1. เพื่อทราบถึงรูปแบบการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา
2. เพื่อทราบถึงรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา
3. เพื่อทราบถึงระดับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา
4. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชากับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา และสามารถพัฒนาให้เป็นแนวทางในการใช้อำนาจในองค์การของผู้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม
5. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา และสามารถพัฒนาแนวทางในการใช้รูปแบบการสื่อสารในองค์การของผู้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม
6. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชากับการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา และสามารถพัฒนาให้เป็นแนวทางสำหรับการแสดงออกในการใช้อำนาจ และรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่เหมาะสม
7. เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ตัวแปรความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา จากตัวแปรการรับรู้การใช้อำนาจและการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา และสามารถสร้างแนวทางในการจัดการกับความเครียดหรือวิธีการที่จะสามารถลดความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา จากตัวแปรดังกล่าวได้

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย มีดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งจำแนกได้ดังนี้ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และสถานภาพสมรส

- เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน จำแนกเป็น เพศชาย และเพศหญิง
- อายุ หมายถึง อายุตั้งแต่เกิดของพนักงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม
- ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงาน จำแนกเป็น ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี
- อายุงาน หมายถึง จำนวนปีที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทที่ให้ข้อมูลทางธุรกิจแห่งหนึ่งจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม
- สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพของชีวิตครอบครัวของพนักงาน จำแนกเป็น โสด สมรส และอื่นๆ (หย่าร้าง และเป็นหม้าย)

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการแต่งตั้งเพื่อให้เป็นผู้นำของแผนก หรือฝ่ายต่างๆ ของบริษัทที่ให้ข้อมูลทางธุรกิจแห่งหนึ่ง และมีบทบาทในการดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยการมอบหมายงานที่เหมาะสม ให้การจูงใจและเสริมแรง รวมทั้งทำการประเมินผลงานอันนำไปสู่การพิจารณาผลตอบแทนที่ยุติธรรม พัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาและผลักดันให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ ตลอดจนเสริมสร้างบรรยากาศในองค์กร เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาองค์กรร่วมกัน

ผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลซึ่งปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบภายใต้การดูแลของผู้บังคับบัญชาในบริษัทที่ให้ข้อมูลทางธุรกิจแห่งหนึ่ง

การใช้อำนาจ หมายถึง ลักษณะที่ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจทางสังคม ตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจำแนกการใช้อำนาจทางสังคมตามทฤษฎีของ เฟรนช์ และ ราเวน (1959) ออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ อำนาจการให้รางวัล อำนาจการลงโทษ อำนาจตามกฎหมายหรือตำแหน่ง อำนาจความน่าเชื่อถือ และอำนาจความเชี่ยวชาญ เพื่อกำหนด ควบคุม และปรับเปลี่ยนลักษณะพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามที่องค์กรต้องการ ได้แก่

- อำนาจการให้รางวัล (Reward Power) คือ อำนาจที่ผู้บังคับบัญชาสามารถให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนต่างๆ ทั้งที่เป็นวัตถุและความรู้สึกทางด้านจิตใจแก่

ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ เช่น คำชมเชย การจ่ายค่าตอบแทนที่สูงขึ้น การให้โบนัส หรือสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ เป็นต้น

- อำนาจการลงโทษ (Coercive Power) คือ อำนาจที่ผู้บังคับบัญชาสามารถลงโทษต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการใช้อำนาจการลงโทษเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชากระทำผิดต่อองค์การ หรือมีพฤติกรรมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น การพักงาน การไล่ออก การลดขั้นหรือตัดเงินเดือน
- อำนาจตามกฎหมายหรือตำแหน่ง (Legitimate Power) คือ อำนาจที่ผู้บังคับบัญชามีสิทธิอันชอบธรรมตามตำแหน่งที่องค์การหรือหน่วยงานกำหนดให้ ตามโครงสร้างหรือระเบียบข้อบังคับขององค์การที่สามารถจะออกคำสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อฟัง และปฏิบัติตาม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเรียกอำนาจลักษณะนี้ว่า อำนาจตามตำแหน่ง
- อำนาจความน่าเชื่อถือ (Referent Power) คือ อำนาจที่ผู้บังคับบัญชาสามารถโน้มน้าวผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำตามได้ ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกที่ดี ยอมรับนับถือ หรือนิยมชมชอบผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาก็จะมีอำนาจเหนือบุคคลเหล่านั้น ผู้บังคับบัญชาที่มีความน่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง มีการบริหารงานอย่างยุติธรรม หรือมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือก็จะมีอำนาจความน่าเชื่อถือมาก
- อำนาจความเชี่ยวชาญ (Expert Power) คือ อำนาจที่ผู้บังคับบัญชาได้มาจากความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในงาน ซึ่งทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อฟัง และปฏิบัติตาม เนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับ นับถือ ศรัทธาในคุณวุฒิและความสามารถของผู้บังคับบัญชา

รูปแบบการสื่อสาร หมายถึง พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่แสดงลักษณะกิริยา ท่าทาง คำพูด ถ้อยคำ สัญลักษณ์ต่างๆ ที่แสดงออกทางกาย หรือในรูปแบบลายลักษณ์อักษร เช่น จดหมาย บันทึกลง การแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด และทัศนคติ รวมทั้งการวินิจฉัยและการสั่งการ ซึ่งมีจุดประสงค์ในการที่จะนำข่าวสาร ข้อมูล ถ่ายทอดความหมายที่ต้องการไปยังผู้รับ คือ ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือพนักงานในแผนกต่างๆ ของบริษัท เพื่อให้มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล กลุ่มบุคคลหรือบริษัทให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการศึกษาในครั้งนี้ รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาได้ยึดตามแนวคิดของ เจอร์รี, คาร์ล, และโรนัลด์ (Jerry, Karl, & Ronald, 1981) (อ้างใน บำเรอ จรเกตุ, 2548) ได้แก่

- การสื่อสารเชิงควบคุม (Controlling Style) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมในการสื่อสารโดยใช้อำนาจหน้าที่ในบริษัท เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้ตามที่กำหนด โดยไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม ตั้งแต่การวางแผนงาน การดำเนินการ การตัดสินใจ การประเมินผล มีการนิเทศงานในลักษณะของการสั่งการ การควบคุม กำกับ ติดตาม มีการจำกัดขอบเขตการรับรู้ข่าวสารเฉพาะเรื่อง ไม่สนใจรับฟังการแสดงความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตามคำสั่งที่ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้สั่งการ หรือกำหนดเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติให้เท่านั้น
- การสื่อสารเชิงสมภาพ (Equalitarian Style) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมในการสื่อสารโดยให้ความสำคัญต่อการสร้างและพัฒนาทีมงานให้โอกาสผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างฉันทมิตร มีการสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีการยอมรับฟังความคิดเห็นที่ขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์อย่างอบอุ่น เน้นความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งมีระบบการให้ขวัญและกำลังใจและยกย่องชมเชยต่อความสำเร็จของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- การสื่อสารเชิงโครงสร้าง (Structuring Style) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมในการสื่อสารโดยยึดถือการปฏิบัติงานตามโครงสร้างของบริษัท ตามระบบสายงานการบังคับบัญชา มีการกำหนดแบบแผนและมาตรฐานของงาน มีระบบการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบผลงาน ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติ มีการปฏิบัติงานตามเงื่อนไขและวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องตามโครงสร้างของบริษัทเป็นสำคัญ
- การสื่อสารเชิงพลวัต (Dynamic Style) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมในการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้รวดเร็วทันเหตุการณ์ มีการกระจายอำนาจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถกำหนดเป้าหมายและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ตรงวัตถุประสงค์ของบริษัท ในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถลดขั้นตอนในสายงานการบังคับบัญชาได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลภายใต้ความรับผิดชอบของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสำคัญ

- การสื่อสารเชิงยอมตาม (Relinquishing Style) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมในการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็น เสนอแนะแนวทางการปฏิบัติและจัดให้มีระบบการนิเทศงาน ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการกระจายบทบาทและอำนาจหน้าที่ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับปรุงและแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองตามความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยให้ความสำคัญคำนึงถึงประสบการณ์ และผลกระทบต่อความเปลี่ยนแปลงเพื่อให้งานสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การสื่อสารเชิงถอนตัว (Withdrawing Style) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรมในการสื่อสารโดยมีลักษณะค่อนข้างแสดงให้เห็นว่า ในการปฏิบัติงานชอบบ่นเปื่อยงาน ไม่มีระบบในการวางแผนการปฏิบัติงาน ชอบที่จะแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าที่ปรากฏเท่านั้น จะไม่ให้ความสนใจในงานที่รับผิดชอบเท่าที่ควร นึกถึงเฉพาะบทบาทและสถานภาพของตนเองเป็นสำคัญ ไม่กล้าตัดสินใจและจะปฏิเสธความรับผิดชอบ พยายามหลีกเลี่ยงการติดต่อสื่อสาร ซึ่งในการมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติมักกล่าวอ้างถึงระบบงานว่าด้วยการมอบหมาย และมีการกระจายอำนาจแต่ขาดความรับผิดชอบและไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ชอบกลบเกลื่อนความผิดของตนเอง และชอบโจมตีผู้อื่นด้วยถ้อยคำหรือการแสดงกิริยาท่าทาง มีพฤติกรรมทางอารมณ์ที่ไม่มั่นคง ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับคำปรึกษาหรือแนวทางในการปฏิบัติ

ความเครียด หมายถึง การรับรู้ถึงกลุ่มอาการที่เกิดขึ้นจากสภาวะที่ร่างกายและจิตใจเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์อันเนื่องมาจากมีสิ่งมาขัดขวางความต้องการ หรือมีความกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่คาดคิดว่าหนักหรือเกินความสามารถจะแก้ไข อันมีผลทำให้ร่างกายเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะดังกล่าว เช่น เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายโดยไม่ทราบสาเหตุ เกิดความวิตกกังวล ซึมเศร้า เหนื่อยล้า ท้อแท้ หงุดหงิดฉุนเฉียว ไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ยึดแนวทางการวัดความเครียดของลาร็อคโค, เฮาส์ และเฟรนช์ (LaRocco, House and French, 1980 อ้างใน จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์, 2541) ซึ่งวัดปฏิกิริยาทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

- อาการผิดปกติต่างๆที่เกิดขึ้นทางร่างกาย (Somatic Complaints) หมายถึง ความเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่ผันแปรไปจากสภาพปกติ ซึ่งอาจจะมากหรือน้อยเกินไป หรือเกิดการเจ็บป่วยโดยไม่ทราบสาเหตุ เช่น อาการผิดปกติเกี่ยวกับท้อง การรับประทานอาหาร มึนงง เวียนศีรษะ น้ำหนักลดหรือเพิ่ม เมื่อกลัวใจ หายใจขัด หอบเหนื่อย เป็นต้น
- ความวิตกกังวล หมายถึง ความกลัวในเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดอาการทางสรีระร่วมด้วย เช่น มือสั่น ใจสั่น เหงื่อออก นอนไม่หลับ เป็นต้น
- ความซึมเศร้า หมายถึง ความรู้สึกหดหู่ เศร้าหมอง ท้อแท้ เบื่อหน่าย สิ้นหวัง หมดกำลังใจ เก็บตัวอยู่เพียงลำพัง
- ความรู้สึกหงุดหงิดฉุนเฉียว หมายถึง อารมณ์หงุดหงิด โกรธ ไม่พอใจ หุนหัน พั่นเล่น อารมณ์เสีย เกี่ยววราดมากเกินปกติอย่างไม่สมเหตุสมผลเมื่อมีอะไรมากระทบ

บริษัทที่ให้บริการข้อมูลทางธุรกิจแห่งนี้ หมายถึง บริษัทที่ให้บริการข้อมูลทางธุรกิจแห่งนี้ในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

