

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การใช้อำนาจ รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา และความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชาในบริษัทที่ให้ข้อมูลทางธุรกิจแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาจากการค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานภายใต้การดูแล และควบคุมของผู้บังคับบัญชาในบริษัทให้บริการข้อมูลทางธุรกิจแห่งหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย พนักงานในฝ่ายต่างๆ จำนวน 105 คน จำแนกได้ตามแผนก ได้แก่ ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายบริการลูกค้า ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและบริการ ฝ่ายธุรกิจ D&B ฝ่ายปฏิบัติการข้อมูล ฝ่ายวิเคราะห์ธุรกิจ ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์ ฝ่ายศูนย์ประมวลผลข้อมูล ฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายบัญชี ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และฝ่ายธุรการ ซึ่งแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1

แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามแผนก

แผนก	จำนวนพนักงาน (คน)
ฝ่ายขาย	11
ฝ่ายการตลาด	2
ฝ่ายบริการลูกค้า	5
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและบริการ	11
ฝ่ายธุรกิจ D&B	3
ฝ่ายปฏิบัติการข้อมูล	29

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)
แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามแผนก

แผนก	จำนวนพนักงาน (คน)
ฝ่ายวิเคราะห์ธุรกิจ	9
ฝ่ายศูนย์ประมวลผลข้อมูล	8
ฝ่ายตรวจสอบภายใน	2
ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์	10
ฝ่ายบัญชี	6
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	6
ฝ่ายธุรการ	3
รวม	105

ที่มา: รายงานประจำปี 2550 ของบริษัทที่ให้บริการข้อมูลทางธุรกิจแห่งหนึ่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานภายใต้การดูแล และควบคุมของผู้บังคับบัญชาในบริษัทที่ให้ข้อมูลทางธุรกิจแห่งหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย พนักงานในฝ่ายต่างๆ จำนวน 105 คน กล่าวคือ ใช้จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกได้ดังนี้
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.4 อายุงาน
 - 1.5 สถานภาพสมรส

2. การรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วยอำนาจทางสังคม 5 ประเภท ได้แก่
 - 2.1 อำนาจการให้รางวัล
 - 2.2 อำนาจการลงโทษ
 - 2.3 อำนาจตามตำแหน่ง
 - 2.4 อำนาจความน่าเชื่อถือ
 - 2.5 อำนาจความเชี่ยวชาญ
3. การรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วยรูปแบบการสื่อสาร 6 รูปแบบ คือ
 - 3.1 การสื่อสารเชิงควบคุม
 - 3.2 การสื่อสารเชิงสมภาพ
 - 3.3 การสื่อสารเชิงโครงสร้าง
 - 3.4 การสื่อสารเชิงพลวัต
 - 3.5 การสื่อสารเชิงยอมตาม
 - 3.6 การสื่อสารเชิงถอนตัว
4. ระดับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา

ตารางที่ 3.2

แสดงระดับการวัดของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	ระดับการวัด
ปัจจัยส่วนบุคคล	
1) เพศ	Nominal Scale
2) อายุ	Nominal Scale
3) ระดับการศึกษา	Nominal Scale
4) อายุงาน	Nominal Scale
5) สถานภาพสมรส	Nominal Scale
การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา	
1) อำนาจการให้รางวัล	Interval Scale
2) อำนาจการลงโทษ	Interval Scale

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)
แสดงระดับการวัดของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	ระดับการวัด
การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา	
3) อำนาจตามตำแหน่ง	Interval Scale
4) อำนาจความน่าเชื่อถือ	Interval Scale
5) อำนาจความเชี่ยวชาญ	Interval Scale
รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา	
1) การสื่อสารเชิงควบคุม	Interval Scale
2) การสื่อสารเชิงสมภาพ	Interval Scale
3) การสื่อสารเชิงโครงสร้าง	Interval Scale
4) การสื่อสารเชิงพลวัต	Interval Scale
5) การสื่อสารเชิงยอมตาม	Interval Scale
6) การสื่อสารเชิงถอนตัว	Interval Scale
ความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา	
1) อาการผิดปกติต่างๆที่เกิดขึ้นทางร่างกาย	Interval Scale
2) ความวิตกกังวล	Interval Scale
3) ความซึมเศร้า	Interval Scale
4) ความรู้สึกหงุดหงิดฉุนเฉียว	Interval Scale

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงนำมาสร้างเป็นข้อคำถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดเกี่ยวกับการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา

ผู้วิจัยศึกษาการใช้อำนาจผู้บังคับบัญชาตามแนวคิดของเฟรนช์และราเวน (French and Raven, 1959) โดยใช้แบบสอบถามการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ซึ่งปรับปรุงมาจากแบบสอบถามวัดลักษณะการใช้อำนาจของหัวหน้าของราฮิม (Rahim, 1988) ที่เรียกว่า Rahim Leader Power Inventory (RLPI) (อ้างใน จารุณี ธรนิตยกุล, 2541) เครื่องมือชุดนี้เป็นแบบสอบถามปลายเปิดชนิดเลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบ จำนวน 25 ข้อ โดยในแต่ละข้อจะมีข้อความคำถามและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale Type) ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แบบสอบถามวัดเกี่ยวกับการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย ข้อความที่วัดการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา 5 ประเภท ได้แก่

1. อำนาจการใช้รางวัล จำนวน 5 ข้อ
2. อำนาจการลงโทษ จำนวน 5 ข้อ
3. อำนาจตามตำแหน่ง จำนวน 5 ข้อ
4. อำนาจความน่าเชื่อถือ จำนวน 5 ข้อ
5. อำนาจความเชี่ยวชาญ จำนวน 5 ข้อ

การให้คะแนนแบบสอบถามวัดเกี่ยวกับการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา โดยเกณฑ์การให้คะแนนมีลักษณะดังต่อไปนี้

ข้อคำถามทางบวก ให้ค่าคะแนนระดับความเห็นดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	4
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	1

ข้อคำถามทางลบ ให้ค่าคะแนนระดับความเห็นดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	1
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	2
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	5

การแปลผลคะแนนการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยแบ่งระดับการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาเป็น 3 ระดับ โดยหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (รัตนาศิริพานิช, 2530) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{5 - 1}{3} = 1.33 \end{aligned}$$

จากการคำนวณตามสูตรดังกล่าว สามารถแบ่งระดับการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ออกเป็น 3 ระดับ คือ

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
3.67 – 5.00	รับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในระดับสูง
2.34 – 3.66	รับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	รับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในระดับต่ำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดเกี่ยวกับการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

ผู้วิจัยศึกษารูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาตามแนวคิดของเจอร์รี่, คาร์ล, และโรแนลด์ (Jerry, Karl, & Ronald, 1981) โดยใช้แบบสอบถามรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ซึ่งได้ปรับปรุงจากแบบสอบถามของ บำเรอ จรกฤต (2548) เครื่องมือชุดนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดชนิดเลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบ จำนวน 54 ข้อ โดยในแต่ละข้อจะมีข้อความถามและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มีการปฏิบัติมากที่สุด มีการปฏิบัติมาก มีการปฏิบัติปานกลาง มีการปฏิบัติน้อย และมีการปฏิบัติน้อยที่สุด

แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วยข้อความที่วัดการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา 6 รูปแบบ ได้แก่

1. รูปแบบการสื่อสารเชิงควบคุม จำนวน 12 ข้อ
2. รูปแบบการสื่อสารเชิงสมภาพ จำนวน 9 ข้อ
3. รูปแบบการสื่อสารเชิงโครงสร้าง จำนวน 8 ข้อ
4. รูปแบบการสื่อสารเชิงพลวัต จำนวน 6 ข้อ
5. รูปแบบการสื่อสารเชิงยอมตาม จำนวน 7 ข้อ
6. รูปแบบการสื่อสารเชิงถอนตัว จำนวน 12 ข้อ

การให้คะแนนแบบสอบถามวัดเกี่ยวกับการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา โดยเกณฑ์การให้คะแนนมีลักษณะดังต่อไปนี้

มีการปฏิบัติมากที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	5
มีการปฏิบัติมาก	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	4
มีการปฏิบัติปานกลาง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	3
มีการปฏิบัติน้อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	2
มีการปฏิบัติน้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	1

การแปลผลคะแนนการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยแบ่งระดับการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาเป็น 3 ระดับ โดยหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (รัตนาศิริพานิช, 2530) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{5 - 1}{3} = 1.33 \end{aligned}$$

จากการคำนวณตามสูตรดังกล่าว สามารถแบ่งระดับการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ออกเป็น 3 ระดับ คือ

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
3.67 – 5.00	รับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาในระดับสูง
2.34 – 3.66	รับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	รับรู้รูปแบบการสื่อสารผู้บังคับบัญชาในระดับต่ำ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ระดับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา

ผู้วิจัยศึกษาการวัดระดับความเครียดตามแนวคิดของลาร็อคโค, เฮ้าส์ และเฟรนช์ (LaRocco, House and French, 1980) โดยใช้แบบสอบถามที่ใช้แนวทางการวัดความเครียดของ จูทาร์ตน์ สุกันธรัตน์ (2541) ซึ่งวัดปฏิกิริยาทางร่างกายและจิตใจ และผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามบางส่วนจากแบบสอบถามวัดระดับความเครียดของ ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 30 ข้อโดยวัดจากความถี่ของอาการที่เกิดขึ้น เครื่องมือชุดนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดชนิดเลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบ โดยในแต่ละข้อจะมีข้อคำถามและมาตรา

ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ เกิดขึ้นบ่อยมาก เกิดขึ้นบ่อย เกิดขึ้นบางครั้ง เกิดขึ้นนานๆครั้ง และไม่เกิดขึ้นเลย

แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ระดับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา ประกอบด้วย ข้อความที่วัดระดับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา 4 ด้าน ได้แก่

- | | |
|--------------------------------------|-------------|
| 1. อาการผิดปกติที่เกิดขึ้นทางร่างกาย | จำนวน 7 ข้อ |
| 2. ความวิตกกังวล | จำนวน 9 ข้อ |
| 3. ความซึมเศร้า | จำนวน 7 ข้อ |
| 4. ความรู้สึกหงุดหงิดฉุนเฉียว | จำนวน 7 ข้อ |

ลักษณะของแบบสอบถามใช้มาตราประเมินค่าของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดย กำหนดค่าคะแนน ดังนี้

เกิดขึ้นบ่อยมาก	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	4
เกิดขึ้นบ่อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	3
เกิดขึ้นบางครั้ง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	2
เกิดขึ้นนานๆครั้ง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	1
ไม่เกิดขึ้นเลย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	0

การแปลผลจากคะแนนแบบสอบถามการรับรู้ระดับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชานั้น ทำได้โดยรวมคะแนนจากแบบสอบถามทุกข้อเข้าด้วยกัน เป็นคะแนนของระดับความเครียด ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามได้คะแนนรวมสูง หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนของความเครียดสูง แต่ถ้าคะแนนที่ได้ต่ำ หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนของความเครียดต่ำ ผู้วิจัยได้แบ่งคะแนนความเครียดออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้ค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นดัชนีในการแบ่งกลุ่ม (จิระพร อุดมกิจ, 2539 อ้างใน จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์, 2541) ดังนี้

ความเครียดระดับสูง	คือ	คะแนนมากกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ยบวก 1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\geq \bar{x} + 1 \text{ S.D.}$)
ความเครียดระดับปกติ	คือ	คะแนนมากกว่าค่าเฉลี่ยลบ 1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แต่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยบวก 1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($> \bar{x} - 1 \text{ S.D.}$ ถึง $< \bar{x} + 1 \text{ S.D.}$)

ความเครียดระดับต่ำ คือ คะแนนน้อยกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ยลบ 1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\leq \bar{x} - 1 \text{ S.D.}$)

การสร้างและพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ

1. ผู้วิจัยรวบรวมจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างและปรับปรุงข้อคำถามในแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย โดยดำเนินการดังนี้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดเกี่ยวกับการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ซึ่งปรับปรุงมาจากแบบสอบถามวัดลักษณะการใช้อำนาจของหัวหน้าของราฮิม (Rahim, 1988) ที่เรียกว่า Rahim Leader Power Inventory (RLPI) (อ้างใน จารุณี ธรนิตยกุล, 2541)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดเกี่ยวกับการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามชุดนี้จากแบบสอบถามรูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารของบำเรอ จรเกตุ (2548) ซึ่งได้แนวคิดมาจากเจอร์รี, คาร์ล, และโรนัลด์ (Jerry, Karl, & Ronald, 1981)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดเกี่ยวกับการรับรู้ระดับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ใช้แนวทางการวัดความเครียดของจุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ซึ่งวัดปฏิกิริยาทางร่างกายและจิตใจ และผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามบางส่วนจากแบบสอบถามวัดระดับความเครียดของ ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548)

2. นำแบบสอบถามทั้งหมดหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio: CVR) ตามสูตรของลอว์ชี (Lawshe, 1975) โดยให้นักศึกษาโครงการปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จำนวน 15 คน เป็นผู้ประเมินและพิจารณาความครอบคลุมของเนื้อหาในแต่ละข้อคำถาม โดยค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.49 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตัดข้อคำถามที่มีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาที่มีค่าต่ำกว่า 0.49 ทิ้งไป ดังรายละเอียดในภาคผนวก ข

สำหรับแบบสอบถามการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชามีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 25 ข้อ พบว่า มีข้อคำถามในแต่ละด้านที่มีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 และถูกคัดออกจำนวน 5 ข้อ ดังนี้

- | | |
|----------------------|----------------------------|
| 1) อำนาจการให้รางวัล | ข้อที่ถูกตัดออก คือ ข้อ 3 |
| 2) อำนาจตามตำแหน่ง | ข้อที่ถูกตัดออก คือ ข้อ 20 |

3) อำนาจความน่าเชื่อถือ ข้อที่ถูกตัดออก คือ ข้อ 7, 17 และ 22

แบบสอบถามการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 54 ข้อ พบว่า มีข้อคำถามในแต่ละด้านที่มีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 และถูกตัดออกจำนวน 3 ข้อ ดังนี้

1) รูปแบบการสื่อสารเชิงยอมตาม ข้อที่ถูกตัดออก คือ ข้อ 11 และ 23

2) รูปแบบการสื่อสารเชิงถอนตัว ข้อที่ถูกตัดออก คือ ข้อ 36

ส่วนแบบสอบถามการรับรู้ระดับความเครียดของผู้บังคับบัญชามีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 30 ข้อ พบว่า มีข้อคำถามในแต่ละด้านที่มีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 และถูกตัดออกจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ อาการผิดปกติที่เกิดขึ้นทางร่างกาย ข้อที่ถูกตัดออก คือ ข้อ 3

3. นำแบบสอบถามที่นำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 92 คน แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เป็นรายข้อ (Item Analysis) โดยแบ่งเป็นกลุ่มสูง 25% และกลุ่มต่ำ 25% จากนั้นหาค่าเฉลี่ยและความแปรปรวน แล้วจึงนำมาหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยการทดสอบค่าที (t-test) และคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป (รัตนา ศิริพานิช, 2533) ส่วนข้อคำถามข้อใดที่มีค่าที่ต่ำกว่า 1.75 ผู้วิจัยจะตัดข้อคำถามข้อนั้นทิ้งไป ดังรายละเอียดในภาคผนวก ค

สำหรับแบบสอบถามการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชามีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ พบว่า มีข้อคำถามในแต่ละด้านที่มีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 1.75 และถูกตัดออกจำนวน 3 ข้อ ดังนี้

1) อำนาจการลงโทษ ข้อที่ถูกตัดออก คือ ข้อ 16

2) อำนาจตามตำแหน่ง ข้อที่ถูกตัดออก คือ ข้อ 13

3) อำนาจความเชี่ยวชาญ ข้อที่ถูกตัดออก คือ ข้อ 5

ส่วนแบบสอบถามการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 51 ข้อ พบว่า มีข้อคำถามในแต่ละด้านที่มีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 1.75 และถูกตัดออกจำนวน 13 ข้อ ดังนี้

1) รูปแบบการสื่อสารเชิงควบคุม ข้อที่ถูกตัดออก คือ ข้อ 7 และ 39

2) รูปแบบการสื่อสารเชิงถอนตัว ข้อที่ถูกตัดออก คือ ข้อ 6, 11, 17, 22, 28, 38, 42, 45, 47, 49, และ 51

และแบบสอบถามการรับรู้ระดับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 29 ข้อ พบว่า มีข้อคำถามในแต่ละด้านที่มีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 1.75 และถูกคัดออกจำนวน 11 ข้อ ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1) อาการผิดปกติที่เกิดขึ้นทางร่างกาย | ข้อที่ถูกคัดออก คือ ข้อ 1, 11, 12, 15 และ 19 |
| 2) ความวิตกกังวล | ข้อที่ถูกคัดออก คือ ข้อ 2, 13, 14 และ 29 |
| 3) ความรู้สึกหงุดหงิดฉุนเฉียว | ข้อที่ถูกคัดออก คือ ข้อ 17 และ 18 |

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ซึ่งค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.49 และการหาอำนาจจำแนก ซึ่งข้อคำถามที่มีอำนาจจำแนกสูงจะมีค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป นำผลที่ได้จากการทดสอบดังกล่าวไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวัดความคงที่ภายใน (Internal Consistency) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) แต่เนื่องจากข้อคำถามของการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ในรูปแบบการสื่อสารเชิงถอนตัวมีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 1.75 จำนวนหลายข้อ จึงจำเป็นต้องคงข้อคำถามที่ 11, 28, 42, 45 และ 49 ไว้ในแบบสอบถาม เพื่อให้ข้อคำถามครอบคลุมเนื้อหาที่ใช้ในการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ซึ่งข้อคำถามดังกล่าวมีค่าความตรงตามเนื้อหา และค่าความเชื่อมั่นเป็นรายข้อสูงกว่าข้อคำถามอื่น

ผู้วิจัยได้คงข้อคำถามที่ค่าความตรงตามเนื้อหาที่ค่อนข้างสูง หรือมีค่าอำนาจจำแนกใกล้เคียงกับเกณฑ์ที่ใช้ได้ คือ มีค่าอำนาจจำแนกใกล้เคียงกับ 1.75 เพื่อให้ข้อคำถามครอบคลุมเนื้อหา และจำนวนของข้อคำถามในด้านนั้นๆ ไม่น้อยจนเกินไป ในแบบสอบถามการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยจำเป็นต้องคงข้อคำถามของอำนาจตามตำแหน่งในข้อที่ 13 และอำนาจความเชี่ยวชาญในข้อที่ 5 ส่วนในแบบสอบถามการรับรู้ระดับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา ผู้วิจัยคงข้อคำถามด้านอาการผิดปกติที่เกิดขึ้นทางร่างกายในข้อที่ 1, 11, 12, 15 และ 19 และด้านความวิตกกังวลในข้อที่ 2 ดังนั้นแบบสอบถามฉบับที่ใช้จริงจึงมีข้อคำถามวัดระดับการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา จำนวน 19 ข้อ วัดการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา จำนวน 43 ข้อ และวัดการรับรู้ระดับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา จำนวน 24 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งหมดฉบับนี้มีจำนวน 86 ข้อ สำหรับการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละด้านปรากฏในตารางที่ 3.3 ดังนี้

ตารางที่ 3.3
แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)
การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา	.9287
1) อำนาจการให้รางวัล	.8473
2) อำนาจการลงโทษ	.8329
3) อำนาจตามตำแหน่ง	.7920
4) อำนาจความน่าเชื่อถือ	.8099
5) อำนาจความเชี่ยวชาญ	.8248
รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา	.9517
1) การสื่อสารเชิงควบคุม	.7859
2) การสื่อสารเชิงสมภาพ	.8831
3) การสื่อสารเชิงโครงสร้าง	.8989
4) การสื่อสารเชิงพลวัต	.8820
5) การสื่อสารเชิงยอมตาม	.8483
6) การสื่อสารเชิงถอนตัว	.7972
ความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา	.9467
1) อาการผิดปกติต่างๆที่เกิดขึ้นทางร่างกาย	.7905
2) ความวิตกกังวล	.8043
3) ความซึมเศร้า	.8839
4) ความรู้สึกหงุดหงิดฉุนเฉียว	.7982

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย โดยการติดต่อพนักงานภายในบริษัท ที่ให้ข้อมูลทางธุรกิจแห่งหนึ่ง ที่มีความคุ้นเคย และสามารถให้ความช่วยเหลือได้ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานทั้งหมดของบริษัท อีกทั้งยังดำเนินการในการติดต่อกับผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้ทำ

หนังสือ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยจึงแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานของบริษัทในฝ่ายต่างๆ จำนวน 105 คน และเมื่อการเก็บรวบรวมแบบสอบถามเสร็จสิ้นจึงส่งคืนผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และสถานภาพสมรส โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ตัวแปรต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน ทดสอบโดยใช้ค่าสถิติต่างๆดังนี้

1) การทดสอบสมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานที่ 3 ซึ่งศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา การรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา และระดับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับตัวแปรที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับตัวแปรที่แบ่งมากกว่า 2 กลุ่ม ดังแสดงในตารางที่ 3.4

2) การทดสอบสมมติฐานที่ 4 สมมติฐานที่ 5 และ สมมติฐานที่ 6 ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา การรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา และระดับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ดูรายละเอียดในตารางที่ 3.4

ส่วนที่ 4 การเสนอสมการพยากรณ์ความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์และอำนาจพยากรณ์ของการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา และการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อระดับความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา

ตารางที่ 3.4
แสดงสมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย
<u>สมมติฐานที่ 1</u> ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน 1.1 เพศชายมีการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากเพศหญิง 1.2 ผู้ที่มีอายุน้อยกว่ามีการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากผู้ที่มีอายุมากกว่า 1.3 ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามีการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า 1.4 ผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่ามีการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 1.5 ผู้ที่มีสถานภาพโสดมีการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากผู้ที่มีสถานภาพอื่นๆ (สมรส หย่าร้าง หรือเป็นหม้าย)	t-test One-way ANOVA One-way ANOVA One-way ANOVA t-test
<u>สมมติฐานที่ 2</u> ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน 2.1 เพศชายมีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากเพศหญิง 2.2 ผู้ที่มีอายุน้อยกว่ามีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากผู้ที่มีอายุมากกว่า 2.3 ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า 2.4 ผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่ามีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 2.5 ผู้ที่มีสถานภาพโสดมีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากผู้ที่มีสถานภาพอื่นๆ (สมรส หย่าร้าง หรือเป็นหม้าย)	t-test One-way ANOVA One-way ANOVA One-way ANOVA t-test
<u>สมมติฐานที่ 3</u> ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน	

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)
แสดงสมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย
3.1 เพศชายมีระดับความเครียดต่ำกว่าเพศหญิง	t-test
3.2 ผู้ที่มีอายุน้อยกว่ามีระดับความเครียดสูงกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า	One-way ANOVA
3.3 ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีระดับความเครียดสูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า	One-way ANOVA
3.4 ผู้ที่มีอายุนานน้อยกว่ามีระดับความเครียดสูงกว่าผู้ที่มีอายุนานมากกว่า	One-way ANOVA
3.5 ผู้ที่มีสถานภาพโสดมีระดับความเครียดต่ำกว่าผู้ที่มีสถานภาพอื่นๆ (สมรส หย่าร้าง หรือเป็นหม้าย)	t-test
<u>สมมติฐานที่ 4</u> การรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชาต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในลักษณะต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา 4.1 อำนาจการให้รางวัลมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา 4.2 อำนาจการลงโทษมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา 4.3 อำนาจตามตำแหน่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา 4.4 อำนาจความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา 4.5 อำนาจความเชี่ยวชาญมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient Pearson's Product Moment Correlation Coefficient Pearson's Product Moment Correlation Coefficient Pearson's Product Moment Correlation Coefficient Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
<u>สมมติฐานที่ 5</u> การรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชาต่อรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาในลักษณะต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา 5.1 การสื่อสารเชิงควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา 5.2 การสื่อสารเชิงสมภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient Pearson's Product Moment Correlation Coefficient

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)
แสดงสมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย
5.3 การสื่อสารเชิงโครงสร้างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
5.4 การสื่อสารเชิงพลวัตมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
5.5 การสื่อสารเชิงยอมตามมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
5.6 การสื่อสารเชิงถอนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของผู้ได้บังคับบัญชา	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
<u>สมมติฐานที่ 6</u> การรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชาต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในลักษณะต่างๆ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา	
6.1 อำนาจการให้รางวัลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
6.2 อำนาจการลงโทษมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
6.3 อำนาจตามตำแหน่งมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
6.4 อำนาจความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
6.5 อำนาจความเชี่ยวชาญมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient