

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างมากมาย รวมทั้งในโลกแห่งการทำงาน ซึ่งต้องการความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร การเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านโครงสร้างขององค์การสภาพเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม สังคม และความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารที่ไร้พรมแดน ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องรับแรงกดดันให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด และทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประกอบกับการมีสิ่งกระตุ้นทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ล้วนก่อให้เกิดความกดดันในจิตใจ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดภาวะเครียดได้ง่าย จากสถานการณ์ดังกล่าวจึงทำให้นักคิดในองค์กรต้องแสวงหาสิ่งที่จะมาผ่อนคลายความตึงเครียดทางด้านจิตใจและอารมณ์ที่เรียกว่า ความสุข ทั้งความสุขที่เป็นชีวิตส่วนตัวกับสังคมรอบข้าง และความสุขในการทำงาน ความสุขจากการทำงานย่อมเป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนและทุกองค์กรมีความปรารถนาให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะในการดำเนินชีวิตในแต่ละวันผู้คนส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการทำงาน ดังนั้น ความสุขในการทำงานย่อมมีปัจจัยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (นฤมล แสงผล :2554 , น. 13) หลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550 – 2554) ได้มีการสืบทอดเจตนารมณ์ของการสร้างความสุขของคนในชาติในทุกระดับมาอย่างต่อเนื่อง โดยกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นองค์กรหลักในการพัฒนาระบบสุขภาพของประเทศ ได้จัดทำแผนพัฒนาระบบสุขภาพควบคู่กับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 – 2564) 5 ปี เพื่อเป็นกลไกในการเชื่อมสู่เป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ได้ระบุประเด็นเกี่ยวกับระดับความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านสุขภาพ อยู่ในยุทธศาสตร์การพัฒนาสุขภาพที่ 3 การพัฒนาและสร้างกลไกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการกำลังคนด้านสุขภาพสู่ความเป็นเลิศ (People Excellence) จากทั้งหมด 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนา ได้มีการระบุถึงการพัฒนากำลังคนให้มีความเป็นเลิศมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ มีทักษะการทำงานเป็นทีมสุขภาพ มีคุณธรรมและจริยธรรม เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน ใส่ใจในการเรียนรู้ตลอดชีวิต สอดคล้องกับการศึกษาวิชาชีพแบบการเรียนรู้เพื่อเปลี่ยนแปลง (Transformative Learning) ในศตวรรษที่ 21 (คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 12:2559, น. 7, 44) การส่งเสริมความสุขในการทำงานของ

บุคลากรภายในองค์กร จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งมีหลายปัจจัย เนื่องจากความสุขเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของแต่ละบุคคลที่มีความหลากหลายแตกต่างกันได้ ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ได้ส่งเสริมและให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ด้วยเหตุผลที่ว่า การที่บุคลากรมีความพึงพอใจและความสุขในการปฏิบัติงานนั้น เป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในอนาคต (จิราภา ปัญญาทิพย์, 2556) และการปฏิบัติงานที่จะทำให้หน่วยงานหรือองค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้นั้น บุคลากรในทุกระดับจะต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้รับการยกย่องชมเชยเมื่อมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารงานหรือผู้บังคับบัญชาภายในหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ เกิดสัมพันธภาพที่ดีในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขได้ (ชนกร กรวัชรเจริญ, 2555 : 5) แต่ในยุคของการสื่อสารปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคของโลกาภิวัตน์ ก็จะต้องคำนึงถึงความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลออกไปอีก ซึ่งเกิดจากการหล่อหลอมความคิด การเติบโตที่แตกต่างกันไปตามยุคสมัยนั้นๆ ตามกาลเวลาที่เรียนรู้ โดยในหลายๆ ปีที่ผ่านมา มีการกล่าวถึงกลุ่มวัย หรือยุคสมัยของกลุ่มคนของโครงสร้างอายุที่แตกต่างกัน เรียกว่า Generation โดยกลุ่มเจนเนอเรชัน (Generation) ที่ได้รับการกล่าวถึงกันมากที่สุดในปัจจุบันและได้รับการจัดแบ่งกลุ่มตามช่วงอายุ จากแนวคิดของลาวอยซ์-เทรมเบลย์ และคณะ (Melanie Lavoie-Tremblay and others, 2010) ได้แก่ Generation Baby Boomer (กลุ่มเจนเนอเรชันเบบี้บูม) Generation X (กลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์) และ Generation Y (กลุ่มเจนเนอเรชันวาย) แต่ในยุคของการปฏิบัติงานร่วมกันในปัจจุบันที่มีกลุ่มเจนเนอเรชันที่มีมากที่สุดในแต่ละองค์กรและมีผลต่อการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างมาก มี 2 กลุ่มเจนเนอเรชัน ได้แก่ Generation X (กลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์) และ Generation Y (กลุ่มเจนเนอเรชันวาย) เพราะทั้ง 2 กลุ่ม เจนเนอเรชันนี้มี

มา ก ที่ อ ยู่ ใน วั ย ที่ า ง า น

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความสุขจากการทำงานในวัยที่ต่างกันตามกลุ่มเจนเนอเรชัน พบว่า กลุ่มเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ จะให้ความสำคัญกับครอบครัว ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว และภาวะสุขภาพที่ทำให้กลุ่มเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์มีความสุขในชีวิต กลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ พบว่า ความสุขเกิดจากรายได้เป็นปัจจัยสำคัญ การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว และความสุขที่เกิดจากงานที่ทำ กลุ่มเจนเนอเรชันวาย พบว่าความสุขนั้นเกิดจากรายได้เป็นปัจจัยสำคัญ การจัดสรรเวลาของตนกับชีวิตทำงานให้มีความสุข และการตัดสินใจในสถานภาพสมรสของตนเองว่าจะแต่งงานหรือจะโสดก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ (รศรินทร์ เกรย์, 2559) และจากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าพยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจนเนอเรชันวายจะมีความสุขในการทำงานมากกว่ากลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ ซึ่งพยาบาลกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์เป็นกลุ่มพยาบาลที่ได้ทำงานมานานในระดับหนึ่ง เป็นการทำงานประจำแบบเดิมๆ เมื่อได้ทำงานแบบเดิมซึ่งรู้ขั้นตอนต่างๆ ในการทำงานอยู่แล้ว และเมื่อได้รับรู้เกี่ยวกับอัตราค่าจ้างหรือภาระงานที่ไม่เพียงพอตามการทำงานจริง รวมถึงการทำงาน

ภายใต้ความกดดัน ความคาดหวังของผู้ป่วยและญาติ รวมถึงผู้บังคับบัญชา แล้วนั้นก็เกิดความเบื่อหน่ายในงานที่ทำได้ ส่วนพยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจนเนอร์ชันวาย เป็นกลุ่มวัยที่มีอายุค่อนข้างน้อยในการทำงานของทีม ไม่ค่อยมีความอดทนต่องานที่ทำ และความจงรักภักดีต่อองค์กรน้อย มีความกล้าที่จะแสดงออกทางความคิด ชอบทำในสิ่งที่ตนเองชอบและปฏิเสธในสิ่งที่ตนเองไม่ชอบ ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของกลุ่มเจนเนอร์ชันนี้ จึงทำให้มีการแสวงหาสิ่งงานที่ตนเองชอบทำให้ต่อไปเรื่อยๆเพื่อให้ตนเองมีความสุข (จิตาธิปไตย ษัณธ์ประวัติ, 2559) กลุ่มเจนเนอร์ชันวายเป็นกลุ่มเจนเนอร์ชันที่มีความสำคัญในการทำงานยุคปัจจุบันมาก เป็นกลุ่มเจนเนอร์ชันที่จบมาใหม่และเพิ่งปฏิบัติงานได้ไม่นาน ถือได้ว่าเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานและองค์กรเป็นอย่างมาก เป็นกลุ่มเจนเนอร์ชันที่มีการเข้ามาของเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆมากมาย และพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มือถือสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ไอแพด เป็นต้น มีการครอบครองอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ได้อย่างง่ายดายและเข้าถึงง่ายในปัจจุบัน มีการเข้าถึงข้อมูลต่างๆหรือสื่อสังคมออนไลน์ได้ง่ายดายและรวดเร็วมากขึ้นทางอินเทอร์เน็ต ทำให้คนกลุ่มเจนเนอร์ชันนี้มีความสามารถด้านเทคโนโลยี มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้รวดเร็ว แต่ในขณะเดียวกันการให้ความสำคัญทางโลกออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ตที่มากขึ้น หรือเกิดภาวะสังคมที่เรียกว่า “สังคมก้มหน้า” จะก่อให้เกิดการให้ความสำคัญกับสังคม สิ่งแวดล้อมหรือบุคคลรอบข้างนั้นลดลงตามไปด้วย และด้วยลักษณะนิสัยของคนกลุ่มเจนเนอร์ชันนี้ส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญของตัวเอง ไม่ชอบการที่จะถูกบังคับขู่เข็ญ ชอบความท้าทายใหม่ๆ เน้นการทำงานที่เป็นเชิงรุกแต่ไม่ชอบการทำงานที่หนักเกินไป มีการจัดระบบในการปฏิบัติงานเป็นแบบฉบับของตัวเอง เพราะคนกลุ่มเจนเนอร์ชันนี้ เมื่อทำงานงานเก่งแล้ว มีประสบการณ์ที่มากขึ้นแล้วก็จะยังมองหาความก้าวหน้า ความท้าทายหรือความสำเร็จใหม่ต่อไป หากองค์กรปิดโอกาสในการแสดงความสามารถหรือแสดงความคิดเห็นแล้ว คนกลุ่มเจนเนอร์ชันวาย ก็พร้อมที่จะหาที่ทำงานใหม่ทันที ดังนั้นการให้ความสำคัญของการบริหารกลุ่มเจนเนอร์ชันวาย ซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าขององค์กร จึงเป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้าม (รัชนิ ทองสลัป, 2557, น. 3) ผู้บริหารในแต่ละระดับควรทำความเข้าใจในรูปแบบและทักษะในการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มเจนเนอร์ชันวาย ซึ่งเป็นกลุ่มรุ่นอายุที่มีความแตกต่างจากกลุ่มรุ่นอายุอย่างชัดเจน (ปริญดา เนตรหาญ และคณะ, 2557) และนอกจากกลุ่มวัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานแล้วยังพบว่าสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Liden, 1998) และทักษะการสื่อสาร ยังมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน (Burt, 2003)

ความแตกต่างกันของทักษะการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรในแต่ละช่วงวัยนี้ อาจทำให้สื่อสารเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างกลุ่มวัย ส่งผลทำให้บุคลากรในองค์กรมีความขัดแย้ง ไม่มีความสุขในการทำงาน ทำให้ทำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ปวรมนต์ ทศนอนันชัย: 2557, น. 127-128) ในสังคมที่ มีการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสุขในการทำงาน และความสามารถในการ
ทำนายของทักษะการสื่อสารและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ต่อความสุขในการทำงานของพยาบาล
วิชาชีพกลุ่มเจเนอเรชันวาย โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์ เนื่องจากมีพยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจเนอเร
ชันวายปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลุ่มวัยที่มีบทบาทและกำลังสำคัญในการพัฒนา
งานของโรงพยาบาลให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมาย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจเลือกกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มเจ
เนอเรชันวายในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาความสุขในการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และสัมพันธภาพกับ
ผู้บังคับบัญชาของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจเนอเรชันวาย ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการทำความเข้าใจ
ทักษะในการสื่อสาร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร และสร้างเสริมความสุขในการ
ทำงานต่อไป

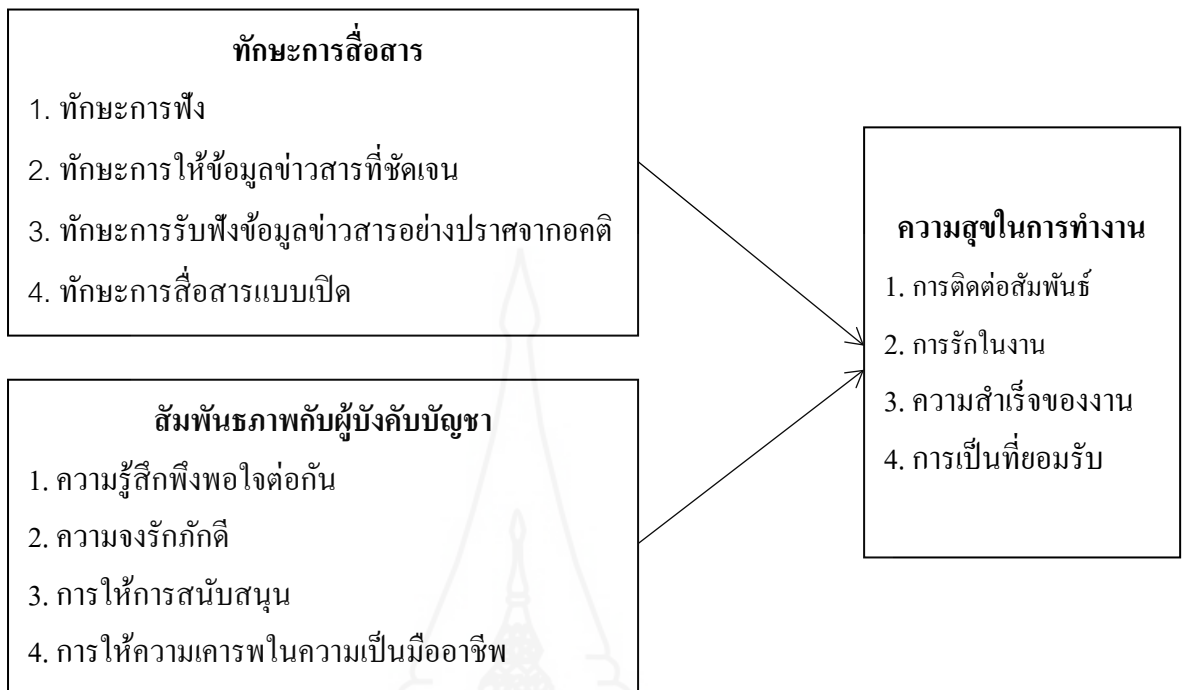
2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาทักษะการสื่อสาร สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจาะเนอเรชันวาย โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดบุรีรัมย์

2.2 เพื่อศึกษาความสามารถในการทำนายของทักษะการสื่อสาร และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาที่มีต่อความสุขในการทำงาน

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและนำผลจากการทบทวนวรรณกรรมมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ได้พัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรมที่พบว่า ทักษะการสื่อสาร และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีต่อผู้ใต้บังคับบัญชามีผลต่อการเกิดความสุขหรือความสุขของผู้ปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ที่ดีจากการทำงาน (Kuroda Sachiko and Yamamoto Isamu, 2016; Joanna Wińska, 2010) และต่อความพึงพอใจในงาน (Joanna Wińska, 2010) และการมีทักษะการสื่อสารที่ดีเป็นสมรรถนะที่สำคัญของผู้บริหารในองค์กร และมีผลในการส่งเสริมการมีสุขภาพจิตที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน (Kuroda Sachiko and Yamamoto Isamu, 2016) โดยการประเมินทักษะการสื่อสารใช้แนวคิดของของ Burt (2003) เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวมีองค์ประกอบของการสื่อสารที่เน้นให้เกิดความถูกต้อง มีความชัดเจนของเนื้อหาข้อมูล การเน้นให้เข้าใจในเนื้อหาที่ตรงกันด้วยการสะท้อนข้อมูลกลับระหว่างผู้ส่งข้อมูลและผู้รับข้อมูล ในส่วนของการประเมินสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาใช้แนวคิดของ Liden (1998) เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวมีองค์ประกอบของการเกิดความรู้สึกชอบพอ มีความประทับใจ เกิดความศรัทธาต่อกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดจากระยะเวลาที่ทั้งสองฝ่ายมีปฏิสัมพันธ์ด้วยกันนานพอที่จะทำให้แต่ละฝ่ายเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน และพบว่า การสื่อสารที่ดีรวมถึงผู้ที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา จะทำให้มีความสุขในการทำงาน และการประเมินความสุขในการทำงานใช้แนวคิดของ Manion (2003, อ้างถึงในวีรญา ศิริจรยาพงษ์: 2556, น.92) ในการประเมินความสุขในการทำงาน เนื่องจาก สามารถนำไปวิเคราะห์ปัจจัยในด้านของการสื่อสารและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาได้ และนำมาพิจารณาการบริหารงานในหลากหลายรูปแบบในเรื่องของการจัดการส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน สร้างแรงจูงใจ เกิดความรู้สึกที่อยากจะทำงานต่อไปได้อย่างมีความสุขต่อไปได้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานงานวิจัย

ทักษะการสื่อสารและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สามารถทำนายความสุขในการทำงาน

5. ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

5.1 ประชากร เป็นพยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจนเนอร์ชันวาย ที่มีอายุระหว่าง 22-36 ปี หรือเกิดระหว่าง พ.ศ.2524-2538 ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน 6 แห่งในจังหวัดบุรีรัมย์ประกอบด้วย โรงพยาบาลกระสัง โรงพยาบาลสตึก โรงพยาบาลหนองกี่ โรงพยาบาลบ้านกรวด โรงพยาบาลคูเมือง และโรงพยาบาลพุทไธสง จำนวน 149 คน

5.2 ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสุขในการทำงาน

5.3 ระยะเวลาที่ศึกษา กันยายน 2559 – สิงหาคม 2561

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 พยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจนเนอร์ชันวาย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีอายุระหว่าง 22-36 ปี หรือเกิดระหว่าง พ.ศ.2524-2538 ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ที่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่งจากสภาการพยาบาลแห่งประเทศไทย และได้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีจำนวนเตียงนอนผู้ป่วยใน 60 เตียง จำนวน 6 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลกระสัง โรงพยาบาลสตึก โรงพยาบาลหนองกี่ โรงพยาบาลบ้านกรวด โรงพยาบาลคูเมือง และโรงพยาบาลพุทไธสง

6.2 ทักษะการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจนเนอร์ชันวาย ในโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดบุรีรัมย์ ในการรับข้อมูล การทำความเข้าใจ การคิดวิเคราะห์ และการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ถูกต้อง ชัดเจน ครอบคลุม และตรงตามเป้าหมายที่ต้องการให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจ ซึ่งประกอบไปด้วย ทักษะการฟัง ทักษะการให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ทักษะการรับฟังข้อมูลข่าวสารอย่างปราศจากอคติ และทักษะการสื่อสารแบบเปิด วัดโดยแบบสอบถามทักษะการสื่อสาร ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากแนวคิดของ Burt (2003) โดยคะแนนรวมสูง หมายถึง มีทักษะในการสื่อสารสูง

6.2.1 ทักษะการฟัง หมายถึง พฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจนเนอร์ชันวาย ที่มีความตั้งใจในการรับฟังข้อมูลข่าวสาร ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นที่แตกต่าง สามารถวิเคราะห์แยกแยะส่วนที่เป็นเหตุผลที่แท้จริงและความคิดเห็นส่วนตัวของผู้พูด สรุปความคิดรวบยอดและสาระสำคัญได้อย่างถูกต้องและครอบคลุม

6.2.2 ทักษะการให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน หมายถึง พฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจนเนอร์ชันวาย ที่มีความเข้าใจในสถานการณ์ สามารถเรียบเรียงคำพูดหรือการเขียนได้ดี สามารถถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครอบคลุม สื่อสารได้ตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ สามารถสื่อสารได้อย่างน่าเชื่อถือ ทำให้ผู้รับข้อมูลมีความไว้วางใจในผู้ให้ข้อมูลและข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ สร้างสรรค์บรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีของการสื่อสาร

6.2.3 ทักษะการรับฟังข้อมูลข่าวสารอย่างปราศจากอคติ หมายถึง พฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจเนอเรชันวาย ที่แสดงถึงการเปิดรับข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นกลาง ไม่อคติ มีการคัดกรองข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง มีการทบทวนความเข้าใจ และแสดงความเห็นในข้อมูลที่ได้รับ

6.2.4 ทักษะการสื่อสารแบบเปิด หมายถึง พฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มเจเนอเรชันวาย ที่ส่งเสริมให้ผู้อื่นได้พูดและแสดงออกอย่างเปิดเผยเกี่ยวกับความคิดและแสดงความรู้สึกที่มีอย่างเต็มที่ของตนเอง

6.3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมพยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจเนอเรชันวาย ในโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดบุรีรัมย์ และผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานที่สังกัด หัวหน้าหรือผู้บริหารสูงสุดโดยตรงของหน่วยงานนั้นที่พยาบาลวิชาชีพกลุ่มวัยวายปฏิบัติงานอยู่ในขณะที่ให้ข้อมูล ที่มีความผูกพันที่ดี มีความครองใจต่อกัน ความพอใจ รักใคร่นับถือต่อกัน เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ร่วมกันด้วยความเต็มใจ ประกอบไปด้วย ความรู้สึกพึงพอใจต่อกัน ความจงรักภักดี การให้การสนับสนุน การให้ความเคารพในความเป็นมืออาชีพ วัดโดยแบบสอบถามสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากแนวคิดของ Liden (1998) โดยคะแนนรวมสูง หมายถึง มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาสูง

6.4 ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจเนอเรชันวายในโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดบุรีรัมย์ รับรู้ถึงความรู้สึกและอารมณ์ในทางบวกของตนเองการ มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน มีการตัดสินใจทางบวกและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในงานร่วมกันวัดโดยแบบสอบถามความสุขในการทำงานที่ดัดแปลงจากแบบวัดความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ของวิรุญา ศิริจรยาพงษ์ (2556) ที่พัฒนามาจากแนวคิดของ Mamion (2003) โดยประเมินความสุขในการทำงานใน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ การรักในงาน ความสำเร็จของงาน และการเป็นที่ยอมรับโดยคะแนนรวมสูง หมายถึงมีความสุขในการทำงานสูง

6.4.1 การติดต่อสัมพันธ์ หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจเนอเรชันวาย มีสัมพันธภาพที่ดี มีความเป็นมิตรกับผู้ร่วมงานซึ่งกันและกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความรักและความผูกพันต่อกัน เกิดความปรารถนาดีต่อกันกับเพื่อนร่วมงานและผู้ป่วย

6.4.2 การรักในงาน หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจเนอเรชันวายได้รับรู้ถึงความรัก ความผูกพัน ความชอบในงานที่ทำอย่างเหนียวแน่น มีการรับรู้ถึงภารกิจที่จะต้องทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจในงานที่ได้รับมอบหมาย

4.3 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจเนอเรชันวาย ได้รับรู้ถึงการบรรลุเป้าหมายของงานที่ได้รับมอบหมาย งานที่ได้ทำอย่างท้าทาย งานที่ได้ทำอย่างอิสระ เกิดความสำเร็จในงานที่ทำ จนเกิดความภาคภูมิใจ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

4.4 การเป็นที่ยอมรับ หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจเนอเรชันวาย ได้รับการยอมรับ ความเชื่อถือ ในงานที่ทำ จากเพื่อนร่วมงาน แพทย์ สหวิชาชีพ ผู้ป่วยและญาติ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 พยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจเนอเรชันวายตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร และมีโอกาสประเมินทักษะการสื่อสารของตนเอง

7.2 ผู้บริหารการพยาบาลทราบถึงทักษะด้านการสื่อสาร สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในการทำงานและความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจเนอเรชันวาย

7.3 ผู้บริหารการพยาบาลและผู้บริหารโรงพยาบาลสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาทักษะการสื่อสาร เพื่อส่งเสริมความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา และลดความขัดแย้งจากการสื่อสาร