

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เพื่อศึกษาอิทธิพลของทักษะการสื่อสารและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจนเนอร์เรชั่นวาย โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าเอกสาร หนังสือ บทความ และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องมาสรุปเป็นสาระสำคัญ ได้ดังนี้

1. พยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจนเนอร์เรชั่นวาย
2. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
 - 2.1 ความหมาย
 - 2.2 แนวคิดและองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน
 - 2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร
 - 3.1 ความหมาย ความสำคัญ รูปแบบของการสื่อสาร
 - 3.2 แนวคิดและองค์ประกอบของการสื่อสาร
 - 3.3 แนวคิดและองค์ประกอบทักษะการสื่อสาร
4. แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
 - 4.1 ความหมาย
 - 4.2 แนวคิดและองค์ประกอบของสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. พยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจนเนอเรชันวาย

1.1 พยาบาลวิชาชีพ

ฟลอเรนซ์ นิงดิงเกล (1969, อ้างในวัลลภา บุญรอด, 2556:7) กล่าวว่า การพยาบาลหรือพยาบาลศาสตร์ (Nursing) หมายถึง กิจกรรมการช่วยเหลือผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยอยู่ในสภาวะที่จะต่อสู้การรุกรานของโรคได้อย่างดีที่สุด เท่าที่จะเป็นไปได้ทั้งร่างกายและจิตใจ

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาพยาบาลในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จากมหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัยพยาบาล ที่สภากาพยาบาลรับรอง ที่มีใบประกอบวิชาชีพฯ ที่ยังใช้ประโยชน์ได้โดยไม่ถูกพักใช้หรือเพิกถอนหรือยังไม่หมดอายุ และปฏิบัติงานให้บริการด้านสุขภาพตามวุฒิการศึกษาดังกล่าว

1.2 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มวัย

ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างของบุคลากรที่มีความหลากหลายในด้านของอายุ เพศ การศึกษา จึงทำให้ในแต่ละองค์กรจะประกอบไปด้วยบุคคลที่หลากหลายหรือมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน โดยในแต่ละแหล่งข้อมูลก็ได้แบ่งช่วงอายุตามระยะเวลาของการเกิดที่แตกต่างกันออกไป

Melanie Lavoie-Tremblay and others (2010) และ Weingarte (2009, อ้างในปวรมนต์ ทัศนอนันชัย, 2557) ได้นำเสนอแนวคิดการแบ่งรุ่นอายุหรือกลุ่มวัยหรือกลุ่มเจนเนอเรชันไว้ดังนี้

1. รุ่นทหารผ่านศึก (The Veterans) คือ กลุ่มคนที่เกิด พ.ศ.2468 – 2488 หรือกลุ่มคนที่มีอายุ 72 – 92 ปี เป็นกลุ่มคนที่มีแล้วในองค์กรปัจจุบัน เป็นผู้ที่เกิดก่อนหรือเกิดในระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นกลุ่มคนที่สัมผัสเหตุการณ์หรือสิ่งที่มีอิทธิพลสำคัญต่างๆของโลก ทำให้เป็นคนที่มีวินัย เคารพในกฎเกณฑ์ต่างๆ มีความจงรักภักดี มีความยึดมั่น จงรักภักดีต่อองค์กร เป็นคนหัวแข็ง เชื่อมั่นในความสามารถความคิดของตนเอง ให้ความเคารพต่อผู้นำและองค์กร

2. รุ่นเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) คือ กลุ่มคนที่เกิด พ.ศ.2489 – 2507 หรือกลุ่มคนที่มีอายุ 53 – 71 ปี คนกลุ่มนี้มักถูกมองว่าเป็นพวกอนุรักษ์นิยมหรือหัวเก่า มีนิสัยที่มีความยึดมั่น ไม่เปลี่ยนแปลงอะไรง่ายๆ ให้ความสำคัญกับผลงานในการทำงานแม้ว่าจะต้องใช้เวลาในการทำงาน มุ่งมั่นจนกว่าจะประสบความสำเร็จ ชอบพิสูจน์ความสามารถของตนเอง ยอมทำงานหนักเพื่อที่จะประสบความสำเร็จ วางรากฐานให้กับครอบครัวในอนาคต ไม่ค่อยเปลี่ยนงาน พฤติกรรมในการใช้ชีวิตก็เป็นอย่างเรียบง่าย ไม่หือหาว รักครอบครัว

3. รุ่นเอ็กซ์ (Generation X) คือ กลุ่มคนที่เกิด พ.ศ.2508 – 2523 หรือกลุ่มคนที่มีอายุ 37 – 52 ปี คนกลุ่มนี้เกิดมาหลังรุ่น Baby Boomer เป็นช่วง หลังสงคราม เกิดภาวะสันติภาพ ภาวะโลกสงบสุข หลายประเทศบนโลกเกิดความมั่นคงมากขึ้น ในยุคนี้จะมีเทคโนโลยีในระยะแรกๆ เข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตของคนกลุ่มวัยนี้มากขึ้นแต่ก็ไม่ได้เข้าถึงทุกคนในคนกลุ่มนี้ โดยคนกลุ่มนี้เน้นการใช้เทคโนโลยีไปในทางที่มีประโยชน์ ใช้อย่างเหมาะสมพอดีตามความจำเป็นกับการทำงาน ไม่ได้ใช้เทคโนโลยีแบบพร่ำเพรื่อไปในทางสนุกสนาน ยินดีรับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ คนในกลุ่มวัยนี้จะมีเชื่อมั่นในตนเอง มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ มีการแสวงหาความรู้ ศึกษาค้นคว้าหาความรู้อยู่เสมอ มีการแสวงหาอำนาจได้ด้วยตนเอง มีการเปิดกว้างในด้านความคิดต่างๆ รอบตัวเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มักจะมองหาความสำเร็จทั้งเรื่องของการทำงาน การเงิน ความสมดุลในชีวิตให้กับครอบครัว และหาความสุขให้กับตนเอง

4. รุ่นวาย (Generation Y) คือ กลุ่มคนที่เกิด พ.ศ.2524 – 2543 หรือกลุ่มคนที่มีอายุ 16 – 36 ปี เป็นกลุ่มวัยที่มีความสำคัญในการทำงานยุคปัจจุบันมาก เป็นวัยที่จบมาใหม่และเพิ่งปฏิบัติงานได้ไม่นาน ถือได้ว่าเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานและองค์กรเป็นอย่างมาก

ในการศึกษารุ่นนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Melanie Lavoie-Tremblay and others (2010) ในการศึกษาช่วงอายุของแต่ละวัยสำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้

1.3 คุณลักษณะของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย

เจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) หรือ เจนวาย (Gen Y) หรือ คนกลุ่มอายุวาย หรือ Millenials คือ กลุ่มคนที่เกิดในช่วง พ.ศ.2524 -2543 หรือกลุ่มคนที่มีอายุ 16 - 36 ปี เป็นกลุ่มคนที่ได้รับการเลี้ยงดูแบบสมัยใหม่ มีการดูแลแบบใส่ใจ ให้ความสะดวกสบาย กลุ่มวัยนี้เติบโตมาพร้อมกับการพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ มีการใช้สื่อหลากหลายชนิดในเวลาเดียวกัน ทำให้ประเด็นนี้ส่งผลให้คนกลุ่มวัยนี้มีความคล่องตัว เรียนรู้ได้เร็ว มีความยืดหยุ่น มีการปรับตัวต่อสถานการณ์หรือวัฒนธรรมต่างๆ ได้ดี และกลุ่มคนหรือเป็นกลุ่มวัยนี้มีความสำคัญในการทำงานยุคปัจจุบันมาก เป็นกลุ่มวัยที่จบมาใหม่และเพิ่งปฏิบัติงานได้ไม่นาน ถือได้ว่าเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานและองค์กรเป็นอย่างมาก โดยมีผู้ให้แนวคิดต่างเกี่ยวกับคนกลุ่มนี้ได้ ดังนี้

สุเบญญา ขวัญทอง (2558) กล่าวว่า กลุ่มเจนเนอเรชั่นวายเป็นกลุ่มคนที่มีศักยภาพไร้จำกัด มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการแข่งขัน มีความเชื่อมั่นในตัวเอง ไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากนัก แต่ถ้าองค์กรเต็มเต็มความสุขชีวิตในการทำงานและส่วนตัวได้ พวกเขาจะมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่

ปรีทัศน์ คล่องดี (2558) กล่าวว่า เป็นกลุ่มคนที่เติบโตมาในยุคดิจิทัลที่เต็มไปด้วยการสื่อสารผ่านอีเมลล์ เทคโนโลยีทางโทรศัพท์มือถือ สื่อออนไลน์และอินเทอร์เน็ต มีความเชื่อมั่นในความคิดของตนเองสูง มีสไตล์การใช้ชีวิตอย่างสมดุล

ปวรมนต์ ทศอนันชัย (2557) กล่าวว่า เป็นกลุ่มคนที่เกิดมาในช่วงของการมีสังคมออนไลน์ มีลักษณะของความมั่นใจในตนเองสูง มีความสามารถต่างๆในด้านเทคโนโลยี ไม่ชอบการผูกมัด ชอบสิ่งที่ท้าทาย ความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว สามารถทำอะไรหลายๆอย่างพร้อมกัน

อรรถวิท ชื่นจิตต์ (2557) กล่าวว่า เป็นกลุ่มคนที่เกิดมาในช่วงสังคมและเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลง โลกเทคโนโลยีก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว คนในกลุ่มนี้จึงมีลักษณะของการชอบแสดงออก เชื้อมั่นในตนเองสูงไม่ชอบอยู่ในกฎเกณฑ์และเงื่อนไข

บุคลิกลักษณะและพฤติกรรมของกลุ่มอายุวัยวาย

เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร (2550, อ้างในอรรถวิท ชื่นจิตต์, 2557) ได้ศึกษาและรวบรวมผลการวิจัยเกี่ยวกับคนเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) หรือ เจนวาย (Gen Y) ในต่างประเทศ ที่มีลักษณะตรงกับประเทศไทย โดยสรุปได้ 13 ประการ ดังนี้

1. เป็นตัวของตัวเองสูง คนกลุ่มอายุวาย มีความคิด ทศนคติ เป้าหมาย การพูดจา การแต่งกาย รวมถึงการใช้ชีวิตที่เป็นแบบฉบับของตัวเอง
2. ความอดทนต่ำ คนกลุ่มเจนเนอเรชันวาย มีความอดทนทั้งทางด้านจิตใจ ร่างกาย เมื่อเกิดความรู้สึกต่างๆ เช่น หิว ง่วง ร้อน จะมีการแสดงออกมาอย่างชัดเจน
3. อยากรู้ อยากเห็น คนกลุ่มเจนเนอเรชันวายมักจะตามหาคำตอบจากสิ่งที่ตนเองสงสัย อยู่บ่อยๆด้วยคำถาม ทำไม
4. ทำทายกฎระเบียบ คนกลุ่มเจนเนอเรชันวายไม่ค่อยนิยมกฎระเบียบ ข้อบังคับ กติกา วัฒนธรรม แนวปฏิบัติแบบเดิมๆ
5. ทะเยอทะยาน คนกลุ่มเจนเนอเรชันวาย มีเป้าหมายในการทำงานที่สูงลิ่ว ชัดเจน มีความมุ่งมั่นที่จะทุ่มเทเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้
6. คู่กันเคยกับเทคโนโลยี คนกลุ่มเจนเนอเรชันวาย เกิดมาในยุคของความก้าวหน้าของเทคโนโลยี จึงมีความคุ้นเคยกับอุปกรณ์ที่ทันสมัย
7. ชอบการเปลี่ยนแปลง คนกลุ่มเจนเนอเรชันวาย มีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ กล้าเสี่ยง แม้ว่าจะไม่มั่นใจว่าจะเป็นการนำไปสู่สิ่งที่ดีกว่า ชอบความท้าทาย ชอบการมีส่วนร่วมในการผลักดันเปลี่ยนแปลงในองค์กรด้วย
8. กระตือรือร้น คนกลุ่มเจนเนอเรชันวาย เป็นคนที่คิดไวทำไว ดิ้นตัวตลอดเวลา

9. มองโลกในแง่ดีมาก คนกลุ่มเจนเอเรชันวาย มักคิดเชิงบวกเกี่ยวกับทุกอย่าง สามารถเป็นไปได้ จะประสบความสำเร็จ

10. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คนกลุ่มเจนเอเรชันวาย กล้าคิดกล้าทำ กล้าคิดออกนอกกรอบ มีแนวคิดต่าง ๆ มากมาย อยากแสดงออก

11. มั่นใจในตนเองสูง คนกลุ่มเจนเอเรชันวาย จะมีความมั่นใจในตนเองไปในเรื่องให้ความรู้สึกดีกับตนเอง

12. ไม่เคารพผู้อาวุโสกว่า คนกลุ่มเจนเอเรชันวาย เป็นคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง จนคนภายนอกมองว่าไม่มีความนอบน้อม อ่อนน้อม หรือมีสัมมาคารวะกับผู้ที่อาวุโสกว่า

13. มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ คนกลุ่มเจนเอเรชันวายเป็นคนที่ให้ความสำคัญกับตนเองสูงมากกว่าองค์กรที่ทำงานด้วย มักจะมองหางานที่ตนเองพอใจ ทำให้เกิดอัตราการลาออกจากงานสูง

นริศรา สุระวิญญู (2559) ได้นำเสนอปัจจัยเชิงจิตที่สำคัญของคนในกลุ่มเจนเอเรชันวาย อีกประการหนึ่ง คือ การทำงานเป็นทีม โดยคนเหล่านี้ไม่ชอบที่จะทำงานคนเดียว คนกลุ่มนี้จะชอบที่จะทำงานที่มีโอกาสที่ได้สังสรรค์กับผู้อื่น ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อกัน ต้องการสถานที่เปิดโล่งที่เปิดโอกาสให้สร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและเจ้านาย โดยลักษณะนิสัยในการทำงานของคนกลุ่มอายูวาย มีดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับงานตนเองชอบมากกว่าสิ่งอื่นใด
2. มีค่านิยมที่จะประสบความสำเร็จเร็วโดยการเปรียบเทียบกับคนอื่น
3. ชอบที่จะให้หัวหน้ารับฟังความคิดเห็นของตนเอง
4. อยากให้หัวหน้าสอน แต่อยากเป็นคนตัดสินใจเอง
5. อยากมีการดำเนินชีวิตแบบสมดุล ไม่ใช่อะไรก็มีแต่การทำงาน
6. กล้าที่จะแสดงออกมีบุคลิกเป็นของตนเอง
7. ไม่ชอบอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความเคร่งครัดมากเกินไป

2. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

2.1 ความหมาย

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2556 ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงาน ดังนี้ “สุข” หมายถึง ความสบายกายสบายใจ และ งาน หมายถึง สิ่งหรือกิจกรรมที่ทำ

ดังนั้นตามพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ความสุขในการทำงาน จึงหมายถึง ความสบายกายสบายใจในสิ่งหรือกิจกรรมที่ทำ

วีรญา ศิริจรรยาพงษ์ (2556) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง อารมณ์และความรู้สึกในทางบวก ที่ได้รับรู้จากสัมพันธภาพของผู้ร่วมงานที่ดี ได้ทำงานที่ชอบและมีความผูกพันกับงานที่ทำ มีความรู้สึกที่ดีมีความพึงพอใจต่องานที่ทำและที่ได้รับมอบหมาย ประสบความสำเร็จในการทำงาน ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับ

อรรถพร คงเขียว (2554) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจที่ตอบสนองต่อการทำงาน เกิดความรู้สึกเพลิดเพลินในการทำงาน ไม่รู้สึกถึงความเครียดความเบื่อหน่ายในการทำงาน เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน รับรู้ได้ว่างานตนเองทำนั้นมีความสำคัญ มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ

เนตรสวรรค์ จินตนาวลี (2553) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ อารมณ์ ความรู้สึกในทางบวก อันเนื่องมาจากผลของการทำงาน เกิดความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย โดยความสุขเกิดจาก ความสัมพันธ์กับบุคคลในองค์กร ความสำเร็จในงาน การตระหนักในคุณค่าของงานวิชาชีพ การได้รับการยอมรับทางสังคม และการได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการสังคมขององค์กร

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ภาวะในการทำงานแล้วมีความรู้สึกมีความสุขในการทำงาน ทำงานเหมือนไม่ได้รู้สึกว่าตนเองนั้นได้ทำงาน และผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพและตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ผู้นำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรักในงาน ค่านิยมร่วมขององค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารต่างๆแล้วนั้น สามารถสรุปสำหรับในงานวิจัยครั้งนี้ได้ว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคล รับรู้ถึงความรู้สึกและอารมณ์ในทางบวกของตนเอง การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน มีการตัดสินใจทางบวกและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในงานร่วมกัน

2.2 แนวคิดและองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน

พาริดา อิบราฮิม (2544, อ้างในเนตรสวรรค์ จินตนาวลี: 2553, น.20-22) กล่าวว่า ความสุขใจในการทำงาน เกิดจากสภาพจิตใจที่ดีของพยาบาล ที่หลีกเลี่ยงจากภาวะความเครียดได้ เกิดความคิดสร้างสรรค์ที่มีมากขึ้น เป็นการพัฒनावิถีปัญญาให้เกิดความสุข ใช้ปัญญา ความเพียรพยายามในการควบคุมจิตใจของตนเองในการการคิดว่าทุกสิ่งคือสิ่งที่ดีที่สุด พร้อมกับการชื่นชม

คุณงามความดีของตนเอง มีความจริงใจต่อคนอื่นและงานที่ทำ ใจที่เป็นสุขเท่านั้นที่สามารถทำให้พยาบาลมีความสำเร็จในงานอย่างแท้จริง โดยปัจจัยที่ส่งเสริมให้มีความสุขและประสบความสำเร็จในงาน ได้แก่

1. งานที่ทำหาความสามารถ โดยเป็นงานที่มีความน่าสนใจในการพัฒนาตนเอง มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย จะก่อให้เกิดความสำเร็จในงานได้

2. บรรยากาศในการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน เป็นลักษณะของการร่วมมือในการทำงานเป็นทีม เสริมให้เกิดความอยากทำงาน และสภาพแวดล้อมมีความโปร่งโล่งไม่แออัด

3. สัมพันธภาพที่ดีจะช่วยในการติดต่อสื่อสารช่วยเหลือซึ่งกันและกันก่อให้เกิดความสามัคคีในหน่วยงานจะนำมาซึ่งความสุขในการทำงาน

4. การมีส่วนร่วมในงานมีส่วนร่วมในการคิดตัดสินใจ ได้ปฏิบัติงาน กิจกรรมหรือภารกิจร่วมกันของหน่วยงานจะทำให้มีความรู้สึกว่าคุณค่าก็จะทำให้มีความมุ่งมั่น ตั้งใจเกิดความสุขในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

5. มีโอกาสก้าวหน้าในงานจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานเกิดการตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง เช่น การเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งทำให้เกิดความพึงพอใจและมีความสุขได้

6. คุณภาพชีวิตที่ดีในงาน คุณภาพชีวิตที่ดี ช่วยสร้างความสุขในการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความผูกพัน ส่งเสริมให้มีการคงอยู่ในงานต่อไป

Diener (2003, อ้างในวีรญา ศิริจรรยาพงษ์: 2556, น.29) ได้นำเสนอองค์ประกอบของความสุข ซึ่งเกิดจากตัวบุคคลเองและการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและมีอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายในชีวิตสอดคล้องกับความจริง มีการยอมรับรับสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตโดยไม่ต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction) หมายถึง การที่ได้ทำงานในสิ่งที่ตนเองชอบและรัก มีความพอใจในสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความสุขจากการทำงาน ประสบผลสำเร็จและได้ทำประโยชน์แก่ตนเองและสังคม

3. อารมณ์ทางบวก (Positive effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ มีความรู้สึกที่เป็นสุขกับสิ่งที่ดี สนุกสนานรื่นรมย์หรือมีความสุขในการทำงาน เบิกบานแจ่มใสอยู่เสมอในการทำงาน มีความศรัทธาในตนเองกับสิ่งที่ทำอยู่ และรับรู้ได้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่ทำอยู่

4. อารมณ์ทางลบ (Negative effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึก อารมณ์ที่เป็น

ทุกข์ มีความรู้สึกไม่ดีจากการทำงาน เช่น เหนื่อยหน่าย คับข้องใจ เสรีภาพ มองเกิดความไม่สบายใจ เมื่อเห็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ขาดความซื่อสัตย์ อยากปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อให้ตนเกิดความรู้สึกที่เป็นสุข

Gavin and Mason (อ้างในอรรถพร คงเขียว, 2554:18) เสนอแนวความคิดความสุขจากการทำงานว่าเกิดจากความรู้สึกภายในของแต่ละคน เป็นผลทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก มีความชื่นชอบและพึงพอใจ โดยความสุขมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความมีอิสระ เมื่อบุคคลมีความสามารถในการคิดและเลือกในความต้องการของตนเอง มีความอิสระในการตัดสินใจ ตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง ก็จะทำให้มีความพึงพอใจในชีวิตได้

2. ความรู้ เป็นผลสำคัญในการตัดสินใจในสิ่งที่ตนเองต้องการได้ถูกต้อง รู้ว่าควรใช้ความรู้ของตนเองอย่างไรให้เกิดประโยชน์และความคิดสร้างสรรค์ เกิดการไว้วางใจและยอมรับจากคนรอบข้าง

3. ความสามารถ เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่ต้องมีการฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญ ส่งเสริมในการเพิ่มประสบการณ์และวิสัยทัศน์มากขึ้น

Manion (2003, อ้างในวิริญา ศิริจรรยาพงษ์, 2556:30-32) ได้ศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ความสุขในการทำงานนั้น เป็นการแสดงอารมณ์ทางบวก เกิดความสนุกสนาน มีการแสดงพฤติกรรมในกาช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความคิดสร้างสรรค์ การตัดสินใจที่ดี เกิดความรักในงาน มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เกิดความยึดมั่นในองค์กรสูง เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วจะประกอบไปด้วย 4 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) หมายถึง การที่บุคคล มีสัมพันธภาพที่ดี มีความเป็นมิตรกับผู้ร่วมงานซึ่งกันและกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความรักและความผูกพันต่อกันเกิดความปรารถนาดีต่อกันกับเพื่อนร่วมงาน

2. การรักในงาน (Love of the work) หมายถึง การที่บุคคล ได้รับรู้ถึงความรัก ความผูกพัน ความชอบในงานที่ทำอย่างเหนียวแน่น มีการรับรู้ถึงภารกิจที่จะต้องทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจในงานที่ได้รับมอบหมาย

3. ความสำเร็จของงาน (Work achievement) หมายถึง การที่บุคคล ได้รับรู้ถึงการบรรลุเป้าหมายของงานที่ได้รับมอบหมาย งานที่ได้ทำอย่างท้าทาย งานที่ได้ทำอย่างอิสระ เกิดความสำเร็จในงานที่ทำ จนเกิดความภาคภูมิใจ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ได้ว่าตนเองได้รับการยอมรับ ความเชื่อถือ ในงานที่ทำ จากเพื่อนร่วมงาน โดยผู้ร่วมงานรับรู้ถึงความพยายามในการทำงาน ด้วยการแสดงออกทางวาจา ทำทาง ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับ ไว้วางใจ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของแมเนียน ในการประเมินความสุขในการทำงาน เนื่องจากองค์ประกอบความสุขในการทำงานทั้ง 4 องค์ประกอบของแมเนียน มีผลต่อบุคลากรที่จะก่อให้เกิดความยินดีในการทำงาน เกิดการมีส่วนร่วมในงานที่ทำร่วมกัน เกิดความสุขในการทำงานได้ และสามารถนำไปวิเคราะห์ พิจารณาการบริหารงานในหลากหลายรูปแบบในเรื่องของการจัดการส่งเสริม สร้างแรงจูงใจ เกิดความรู้สึกที่อยากจะทำงานต่อไปได้อย่างมีความสุข

2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

Frederick Herzberg และคณะ (1960, อ้างในราณี อธิชัยกุล, 2557) ได้พัฒนาทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) โดยการสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกรจำนวน 203 คน ที่ทำงานในเมืองพิสต์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกาเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งความพอใจและไม่พอใจในการทำงานนั้นจะส่งผลต่อการมีความสุขในการทำงานต่อไป โดยสรุป ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน คือ ปัจจัยก้าวหน้าและปัจจัยจูงใจ ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยเจริญเติบโต (Motivation or Growth Factors) คือ ปัจจัยที่จูงใจบุคลากรให้ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job content) และการกระทำของบุคลากรในงาน ได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จในงาน
- 1.2 ความรู้สึกได้การยอมรับ
- 1.3 ความรับผิดชอบต่องาน
- 1.4 ลักษณะของงาน
- 1.5 โอกาสก้าวหน้า

ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน และนำไปสู่การพยายามและการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ทำให้มีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทความสามารถและความพยายามให้กับองค์กร และช่วยตอบสนองความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้ เช่น เพิ่มความท้าทาย รับผิดชอบ และความมีอิสระ ช่วยให้ตอบสนองความต้องการในระดับสูงได้

2. ปัจจัยก้าวหน้าหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่หากขาดหายจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน (Job context) แม้มีอยู่ก็จะไม่ก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงาน แต่หากจัดให้ไม่เพียงพอหรือขาดหายไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจกับงานและองค์กร ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร

2.2 ระดับและคุณภาพของการบังคับบัญชา

2.3 ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา

2.4 เงินเดือน

2.5 ความมั่นคงในงาน

2.6 สภาพการทำงาน

ปัจจัยห้าอันดับแรกนี้ แม้อาจจัดให้มีมากเกินไปก็ไม่สามารถช่วยให้บุคลากรทุ่มเทความพยายามมากขึ้นได้ เพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น

Gavin and Mason (2004, อ้างในวีรญา ศิริจรยาพงษ์: 2556, น.30-30) กล่าวว่า ความสุขนั้นเป็นผลมาจากความรู้สึกในแต่ละบุคคล มีผลก่อให้เกิดความรู้สึกทางบวก เช่น ความพึงพอใจ ความชื่นชอบ ทั้งในเรื่องของงานและเรื่องส่วนบุคคล โดยจะมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความมีอิสระ คือ การที่บุคคลมีความสามารถที่จะคิดและเลือกในสิ่งที่ตนเองต้องการ มีเสรีภาพ มีอำนาจในการตัดสินใจ มีความพึงพอใจในชีวิต มีความสามารถในการควบคุมและกำหนดในการกระทำต่างๆ เพื่อให้ตอบสนองความสุขของตนเอง

2. ความรู้ เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจในสิ่งที่ตนเองต้องการได้อย่างถูกต้อง รู้ว่าควรใช้ความรู้อย่างไรให้เกิดประโยชน์ เกิดความคิดสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้รับการยอมรับ ความไว้วางใจจากบุคคลรอบข้าง

3. ความสามารถ เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่สามารถจัดการอบรม ฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ เป็นการส่งเสริมให้เกิดประสบการณ์และวิสัยทัศน์ที่กว้างขึ้น

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ได้กล่าวถึงการทำงานอย่างมีความสุข (Happyness at the Workplace) คือภาวะในการทำงานที่ทุกคนมีความรู้สึกมีความสุขในการทำงาน เหมือนกับว่าตนเองไม่รู้สึกว่าทำงานและผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพ ตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งจะประกอบไปด้วยปัจจัย 5 ประการ คือ

1. ผู้นำ (Leaderships) หมายถึง ระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานในองค์กร มีความสำคัญในการส่งเสริมหรือการสร้างให้บุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเกิดการทำงานที่มีความสุข มีการสร้างแรงจูงใจ สร้างความรู้สึกตระหนัก สนับสนุน สร้างแรงบันดาลใจ มีการสื่อสารสองทางอย่างโปร่งใสอยู่เสมอ

2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Friendships) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระหว่างทำงานด้วยกัน มีการยอมรับซึ่งกันและกัน

3. ความรักในงาน (Job Inspiration) หมายถึง กิจกรรมหนึ่งที่บุคคลต้องปฏิบัติเพื่อให้ภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้นๆ บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ และมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ได้ทำ

4. ค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) หมายถึง พฤติกรรมของคนในองค์กรที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมการปฏิบัติกันมาอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมของคนองค์กรนั้นๆ

5. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง ความสัมพันธ์ของ สภาพการทำงาน การมีส่วนร่วม และการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและบุคลากรในการที่จะหาจุดก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

เนตรสวรรค์ จินตนาวลี (2553:10) ได้กล่าวถึงความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ คือ การที่พยาบาลได้รับความรู้สึกที่เป็นอารมณ์ทางบวก อันเนื่องมาจากผลการทำงาน เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง เกิดความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ โดยเกิดจากปัจจัย 5 ด้าน ดังนี้

1. ความสุขอันเกิดจากความสัมพันธ์กับบุคคลในองค์กร หมายถึง การที่ตนเองได้รับรู้ว่าตนเองมีความสุขที่เกิดจากสัมพันธภาพที่ดีที่เกิดขึ้นจากผู้ร่วมงาน โดยมีการดูแลซึ่งกันและกันสนทนากันให้ความช่วยเหลือกัน เกิดมิตรภาพและความรู้สึกที่เป็นสุข

2. ความสุขอันเกิดจากความสำเร็จในงาน หมายถึง การที่ได้รับรู้ว่าตนเองมีความสุขจากการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายสำเร็จเกิดผลลัพธ์ในทางบวกในการทำงาน เกิดความรู้สึกมีคุณค่าในชีวิต

3. ความสุขอันเกิดจากการตระหนักในคุณค่าของงานวิชาชีพ หมายถึง การรับรู้ถึงความสุขอันเกิดจากความรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นต่อวิชาชีพพยาบาล รับรู้ว่ามีพันธกิจในการปฏิบัติงานของวิชาชีพให้สำเร็จ ยินดีที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่เป็นองค์ประกอบของงาน

4. ความสุขอันเกิดจากการได้รับการยอมรับทางสังคม หมายถึง การรับรู้ถึงความสุขอันเกิดจากการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน แพทย์ ผู้ป่วย และญาติ

5. ความสุขอันเกิดจากการได้รับการสนับสนุนด้านสวัสดิการสังคมขององค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงความสุขอันเกิดจากการได้รับสวัสดิการที่ดีจากโรงพยาบาลที่ตนได้ปฏิบัติงานอยู่

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้มีความสุขในการทำงาน ก็จะพบว่ามีหลายปัจจัยที่มีผล ทั้งปัจจัยภายในที่เกิดจากตนเองและปัจจัยภายนอก โดยความรู้ ความสามารถ ทักษะต่างๆในการทำงาน การสื่อสารกับบุคคลรอบข้างจากการได้รับการยอมรับ การได้รับการสนับสนุนในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาทั้งทรัพยากร โอกาสในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน จะมีส่วนสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเพลิดเพลินในการทำงานภายในจิตใจ มีความคิดต่างๆไปในทิศทางบวกความสำเร็จของงานตามเป้าหมายก็จะตามมา มีความภาคภูมิใจในสิ่งที่ทำอยู่เสมอ

3. แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร

3.1 ความหมาย ความสำคัญ รูปแบบของการสื่อสาร

3.1.1 ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน Communicate ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Communicate ซึ่งแปลตามตัวอักษรว่า Make Common หมายถึง ทำให้มีสภาพร่วมกัน ซึ่งเป็นความหมายที่ตรงกับธรรมชาติของการสื่อสาร คือ การทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ตรงกัน กล่าวคือ มนุษย์มีการสื่อสารซึ่งกันและกันก็เพื่อให้เข้าใจตรงกัน ดังนั้นการนิยามความหมายคำว่า การสื่อสารจึงเป็นการนิยามที่ตั้งอยู่บนรากฐานของรากศัพท์เดิม คือ ความเข้าใจร่วมกัน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2556 ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ดังนี้ “วิธีการนำถ้อยคำ ข้อความ หรือหนังสือ เป็นต้น จากบุคคลหนึ่งหรือสถานที่หนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งอีกสถานที่หนึ่ง”

จินตวิทย์ เกษมสุข (2550) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ สิ่งที่มนุษย์ได้มีการถ่ายทอดประสบการณ์ ถ่ายทอดความรู้ต่างๆของตนเองไปให้กับอีกบุคคลอื่น มีการเชื่อมโยงความคิดระหว่างบุคคลเพื่อให้เกิดการปรับพฤติกรรมต่อกัน

ธนู ชาติชนานนท์ (2552) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ เป็นกระบวนการที่สร้างปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในสังคมหรือกลุ่ม เป็นกระบวนการที่มีการเกิดอยู่ตลอดเวลาของผู้ที่เกี่ยวข้องแบบที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ และแต่บุคคลก็จะเป็นผู้ที่ส่งสารและเป็นผู้รับสารไปในเวลาขณะเดียวกัน

กนกขวัณ เผ่าทิพย์จันทร์ (2556, น.28) กล่าวว่า การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่มีการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทั้งแบบทางวาจาและไม่ใช้ทางวาจา โดยผ่านช่องทางการสื่อสาร

สุนทรี หาญเสมอ (2556, น.38) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนสารหรือข้อมูลต่างๆผ่านสื่อหรือช่องทาง โดยมีรูปแบบของการสื่อสารที่เหมาะสมของผู้ที่ส่งสารและผู้รับสาร มีความครอบคลุมทุกประเด็นที่ต้องการและเกิดการตอบสนองต่อกัน

สาหร่าย จันสา (2557, น. 22) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งสาร การแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิดระหว่างกันของบุคคล เพื่อให้ผู้รับสารมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ส่งสาร

ณัฐพงษ์ ล้อมขาวกร (2554, น.10) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการที่มีการกระจายข่าวสารต่างๆในองค์กร เพื่อให้มีผลบรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ต้องการขององค์กร

วรวัณย์ เอี่ยมสำอาง (2557, น.14) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร หมายถึงกระบวนการที่มีการถ่ายทอดเรื่องราว ข่าวสารต่างๆ โดยส่งจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งและมีการเรียนรู้ความหมายของสิ่งที่ส่งให้กันมีการตอบสนองต่อกันตามเจตนาของทั้งผู้ส่งและผู้รับในองค์กร

เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557, น. 8) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็น ทักษะคติต่างภายในองค์กร ของบุคลากรหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กัน มีความเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆกัน เพื่อให้เกิดการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ได้

หนึ่งฤทัย นวลแป้น (2555) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการที่เป็นเครื่องมือสร้างให้บุคคลเกิดความเข้าใจ เกิดวัฒนธรรม สร้างความมั่นคงให้กับองค์กร ทำให้องค์กรนั้นมีการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Wilbur Shramm (1971, อ้างในเวณิกา ชัยยิม, 2559) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลสองคนขึ้นไป โดยตั้งอยู่บนความสัมพันธ์ระหว่างกันของมนุษย์

Danial and spiker (1994, อ้างในเวณิกา ชัยยิม, 2559) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ การที่มีบุคคลมากกว่าสองคนหรือมากกว่าสองคน ได้สร้างความหมายขึ้นร่วมกันมีการรับรู้และแปลความหมายทั้งวัจนะภาษาและอวัจนะภาษา

จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารต่างๆแล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการสื่อสาร ที่มีผู้ส่งสาร เนื้อสารหรือข้อมูลต่างๆ ไปยังผู้รับสาร โดยผ่านรูปแบบหรือช่องทางที่จะนำสารข้อมูลไปด้วยวิธีการที่เหมาะสมแต่ละบริบท มีปฏิริยาการตอบสนองต่อกันของผู้รับและผู้ส่งสาร

3.1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

สุนทรี หาญเสมอ (2556, น. 38) และหนึ่งฤทัย นวลแป้น (2555) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสาร ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. เป็นการหาข้อมูลต่างๆในการตัดสินใจ เพื่อในการดำเนินงานต่างๆ
2. เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารงาน โดยอาศัยเทคนิคการสื่อสาร ในการบริหารจะถ่ายทอดนโยบาย คำสั่ง ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ลงไปสู่ผู้ปฏิบัติ
3. เป็นการจูงใจและเกิดแรงกระตุ้นในการทำงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่แน่ใจในการปฏิบัติงาน หรือเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล การสื่อสารจากผู้บริหารจะช่วยให้

เกิดความกล้าและลดความไม่เข้าใจกันได้

4. ช่วยในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือทัศนคติต่างๆ เพราะเมื่อมีความคิดเห็นหรือทัศนคติไม่ตรงกัน การสื่อสารที่ดีก็สามารถช่วยเปลี่ยนแปลงความคิดและทัศนคติได้

5. เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารงานและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเดียวกันได้

6. ช่วยให้เกิดการประสานงานระหว่างฝ่ายเกิดการทำงานร่วมกัน สอดคล้องกัน สร้างความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรได้

7. ช่วยให้เกิดการพัฒนาของการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการขับเคลื่อนที่มีพลังของผู้นำด้วยการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิผล

อาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ คือเครื่องมือในการบริหารงานได้อย่างมีคุณภาพ เกิดความสัมพันธ์ ทัศนคติที่ดีต่อกันภายในองค์กร

3.2 แนวคิดและองค์ประกอบของการสื่อสาร

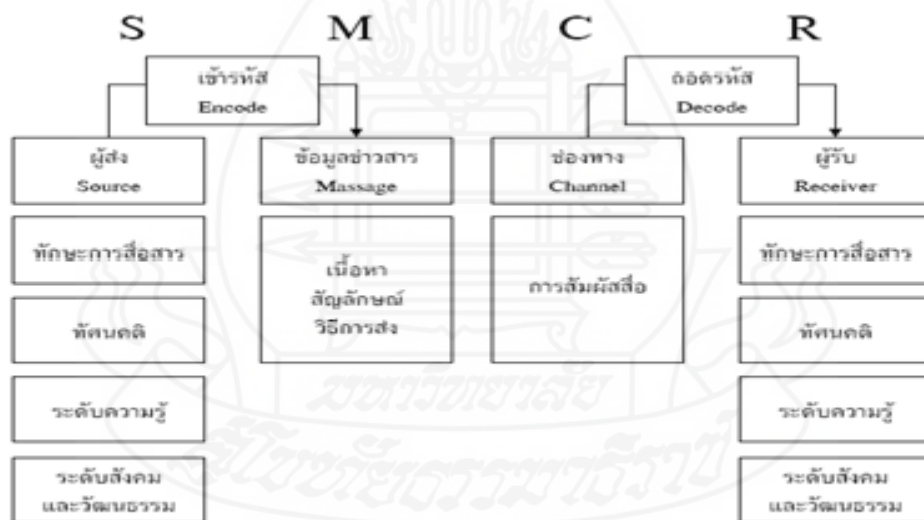
เดวิด เค เบอร์โล (David K. Berlo, 1960. อ้างในธนุ ชาติชนานนท์, 2552) เสนอแบบจำลองการสื่อสารไว้ว่าการสื่อสารประกอบไปด้วยพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่

1. แหล่งต้นสาร (Communication source)
2. ผู้เข้ารหัส (Encoder)
3. สาร (Message)
4. ช่องทาง (Channel)
5. ผู้ถอดรหัส (Decoder)
6. ผู้รับสาร (Communication receiver)

จากส่วนประกอบพื้นฐานดังกล่าว เบอร์โลได้รวมแหล่งต้นสารและผู้เข้ารหัสด้วยกัน เป็นต้นแหล่งสารหรือผู้ส่งสาร และรวมผู้ถอดรหัสกับผู้รับสารเข้าด้วยกัน เป็นผู้รับสาร แบบจำลองของเบอร์โลจึงประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร (Source or Sender = S) สาร (Message = M) ช่องทางการสื่อสาร (Channel = C) และผู้รับสาร (Receiver = R) เรียกว่า “แบบจำลอง SMCR” ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองการสื่อสารแบบ SMCR

1. ผู้ส่งสาร (Source or Sender = S) คือ ผู้ที่เริ่มต้นในกระบวนการสื่อสาร เป็นผู้ทำการเข้ารหัส และส่งสาร โดยในการส่งสารของผู้ส่งสารจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับ ทักษะในการสื่อสาร ทัศนคติ ความรู้ว่ามีเพียงพหรือแม่นยำเพียงใด ระบบสังคมซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของผู้ส่งสาร และระบบวัฒนธรรมเพราะเป็นสิ่งที่กำหนดความเชื่อ ความคิดของผู้ส่งสาร

2. สาร (Message = M) คือ ผลผลิตทางกายภาพที่เกิดขึ้นจริงจากการเข้ารหัสของผู้ส่งสาร อันหมายถึง ถ้อยคำ เสียง อากัปกริยาท่าทาง การแสดงออกทางสีหน้าที่มนุษย์ได้สร้างขึ้นมาและคุณสมบัติของสารตามความคิดของเบอร์โกลั้น มีคุณสมบัติ 3 ประการ ได้แก่

2.1 รหัสของสาร (Message code) เช่น ภาษาพูด ภาษาท่าทาง ภาษาเขียน หรือรหัสอื่นๆ

2.2 เนื้อหา (Content)

2.3 การจัดสาร (Treatment) คือ วิธีการที่ผู้ส่งสารได้จัดเตรียมเลือกเนื้อหาของสารสารที่ถูกจัดเตรียมไว้ดี จะทำให้เกิดการรับรู้ความหมายของผู้รับสาร เช่น การใช้ภาษาศัพท์คำถามความคิดเห็น เป็นต้น

3. ช่องทางการสื่อสาร (Channel = C) เป็นพาหนะที่จะนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยเบอร์โกล กล่าวว่า ช่องทางหรือทางติดต่อที่จะนำสารไปสู่ประสาทรับความรู้สึกนั้น ได้แก่ การเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น และการลิ้มรส

4. ผู้รับสาร (Receiver = R) คือ ผู้ที่รับรหัส เนื้อหา จากผู้ส่งสาร โดยจะต้องมีคุณสมบัติทักษะในการสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ ระบบสังคมซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของผู้รับสาร และระบบวัฒนธรรมเพราะเป็นสิ่งที่กำหนดความเชื่อ ความคิดของผู้รับสาร

รูปแบบการสื่อสาร

ในปัจจุบัน การสื่อสารในองค์กรนั้นมีความสำคัญมาก มีความจำเป็นที่ต้องหาข้อมูลข่าวสารด้วยความรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิมเพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงานร่วมกันหรือการแก้ปัญหาที่ทันต่อเหตุการณ์ โดยการสื่อสารมีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไปตามบริบทขององค์กรนั้นๆ ทั้งลักษณะการสื่อสารและประเภทในการสื่อสารต่างๆ โดย ฌูว์งษ์ ล้อมขวกร (2554 : 8-41) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. ลักษณะการสื่อสาร รูปแบบที่ช่วยนำส่งเนื้อหาสารไปยังผู้รับสาร ทั้งที่เป็นการติดต่อสื่อสารแบบที่เป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ

1.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ หมายถึง เป็นการสื่อสารอย่างเป็นทางการตามตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาภายในหน่วยงานหรือองค์กรที่วางโครงสร้างเอาไว้แล้ว การสื่อสารต้องมีความชัดเจนและแน่นอน มีความเชื่อถือได้ มีความเป็นระเบียบแบบแผน

1.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารที่ไม่มีระเบียบแบบแผน เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเรียนรู้ มีความรวดเร็วและคล่องตัวในการสื่อสาร ความน่าเชื่อถืออาจจะน้อยกว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการ ส่วนใหญ่การสื่อสารจะเป็นลักษณะทางวาจา จะช่วยให้บุคลากรมีความเข้าใจและแก้ปัญหาในหน่วยงานหรือองค์กรได้

2. ประเภทการสื่อสาร

2.1 จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร หมายถึง รูปแบบของทางที่มุ่งไปของเนื้อหาสาร ในกระบวนการสื่อสาร

2.1.1 การสื่อสารแบบบนลงล่าง หมายถึง การสื่อสารอย่างเป็นทางการตาม แนวตั้งของสายบังคับบัญชาตามขอบเขตของสายบังคับบัญชา จากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นลักษณะการสื่อสารแบบดั้งเดิมที่มีวัตถุประสงค์หลายประการ เช่น การ ประกาศชี้แจง การสอนงานการให้ข้อมูลข่าวสาร แจ้งนโยบายองค์กร เป็นต้น ด้วยทางด้านวาจา ข้อความลายลักษณ์อักษร ตาราง หรือหลายๆ แบบผสมผสานกัน

2.1.2 การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน หมายถึง เป็นการสื่อสารจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน จากผู้ปฏิบัติงานสู่ผู้บังคับบัญชา เป็นการชี้แจง รายงานผลการปฏิบัติงาน เป็นการสื่อสารต่อผู้บริหาร ในการแสดงความคิดเห็นต่างๆทั้งในด้านนโยบาย ขั้นตอนการทำงาน วิธีการปรับปรุงในการทำงาน การแสดงความรู้สึกต่างๆ ในเรื่องการทำงานและส่วนตัว เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้เข้ามามี ส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงานในด้านต่างๆ

2.1.3 การสื่อสารแบบแนวนอน หมายถึง การสื่อสารในระดับเดียวกัน ในระดับบุคคล ที่ไม่มีอำนาจในการบังคับบัญชาเหมือนกัน และเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล มีวัตถุประสงค์เพื่อ เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูล การประสานงาน การช่วยเหลือและสนับสนุนระหว่างบุคคลให้งานสำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์กร การสื่อสารแบบแนวราบมีความสำคัญต่อความสำเร็จของหน่วยงานและ องค์กร เป็นการสื่อสารเพื่อหาข้อมูลทดแทนโอกาสของการขาดการสื่อสารแบบแนวตั้งจากผู้บังคับบัญชา

2.1.4 การสื่อสารแบบข้ามสายงาน เป็นการสื่อสารระหว่างฝ่ายหรือหน่วยงาน มี วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูล การประสานงาน การช่วยเหลือและสนับสนุนระหว่างฝ่าย ให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร เป็นการสื่อสารเพื่อหาข้อมูลทดแทนโอกาสของการขาด การสื่อสารแบบแนวตั้ง และการสื่อสารแบบข้ามสายงานมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

2.1.5 การสื่อสารแบบทางเดียว หมายถึง เป็นการสื่อสารของผู้ที่ส่งสาร ส่งเนื้อ สารไปให้กับผู้รับสารทางเดียว โดยที่ผู้รับเนื้อหาสารไม่สามารถโต้ตอบกลับได้ทันที

2.1.6 การสื่อสารแบบสองทาง หมายถึง ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถโต้ตอบ กลับกันได้เลยทันที มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อกันได้ทันที

2.2 จำแนกตามการใช้ภาษา

2.2.1 การสื่อสารแบบวัจนภาษา หมายถึง การใช้ถ้อยคำ หรือลายลักษณ์อักษรผ่านการฟัง การพูด การเขียน และการอ่านเพื่อใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล

2.2.2 การสื่อสารแบบอวัจนภาษา หมายถึง การสื่อสารที่ไม่ใช้ถ้อยคำ ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน แต่เป็นการแสดงออกเพื่อรับรู้ซึ่งกันและกัน ทั้งอากัปกิริยา ท่าทาง น้ำเสียง การใช้สัญลักษณ์ และสิ่งแวดล้อมต่าง เพื่อให้การสื่อสารเข้าใจต่อกันของบุคคล

3. สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง สื่อหรือช่องทางที่ผู้ส่งแบ่งปันเนื้อหาสาระ ที่อยู่ในรูปแบบต่างๆ ไปยังผู้รับสารที่อยู่ห่างไกลกันโดยผ่านเครือข่ายออนไลน์ โดยสามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรือผู้รับสารด้วยตนเอง ที่นิยมใช้ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก อีเมลล์ เป็นต้น โดยข้อดีของการสื่อสารผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ มีค่าใช้จ่ายที่น้อย คงทนถาวร ตรวจสอบและสามารถอ้างอิงได้ แต่ก็จะมีข้อจำกัดในการใช้งาน คือ สื่อบางชนิดต้องใช้ระยะเวลาในการเตรียมการ ขาดการป้อนกลับในทันที และขาดการส่งเสริมในแง่จิตวิทยาและการส่งเสริมทางด้านสังคม (วรวัชย์ เอี่ยมสำอางค์, 2557, น. 22-23)

3.3 แนวคิดและองค์ประกอบทักษะการสื่อสาร

3.3.1 ความหมายของทักษะการสื่อสาร

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ได้ให้ความหมายของทักษะการสื่อสารไว้ ดังนี้ “ทักษะ หมายถึง ความชำนาญ” และ “การสื่อสาร หมายถึง วิธีการนำถ้อยคำ ข้อความ หรือหนังสือ เป็นต้นจากบุคคลหนึ่งหรือสถานที่หนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรืออีกสถานที่หนึ่ง” ดังนั้นตามพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2556 ทักษะการสื่อสาร จึงหมายถึง ความชำนาญในการนำถ้อยคำ ข้อความ หรือหนังสือ จากบุคคลหนึ่ง หรือสถานที่หนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง หรือสถานที่หนึ่ง

กนกขวัณ เผ่าทิพย์จันทร์ (2556) กล่าวว่า ทักษะการสื่อสาร คือ พฤติกรรมการทำงาน ในการรับข้อมูลข่าวสาร ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ตีความข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง มีการเลือกวิธีในการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ทักษะการรับข้อมูลข่าวสารที่ปราศจากอคติ และทักษะการสื่อสารแบบเปิด

ปัญญากรณ์ คำพอง (2556) กล่าวว่า ทักษะการสื่อสาร คือ ความชำนาญ ความสามารถในการเข้ารหัสสาร ในการพูด การเขียน และการถอดรหัสสาร ในการอ่าน การฟัง

และการตีความ ของข้อมูลต่างๆ เพื่อให้มีความชัดเจน เข้าใจตรงกัน นำไปสู่การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

บังอร ยูวทยาพานิช (2547) กล่าวว่า ทักษะการสื่อสาร คือ ความสามารถในการเป็นคนเปิดเผย การเห็นอกเห็นใจ การสื่อสารในทางบวก การร่วมรู้สึกด้วยกัน การมีปฏิสัมพันธ์กัน การแสดงออก และการให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น

ดาวใจ จีเพชร (2547) กล่าวว่า ทักษะการสื่อสาร คือ ความสามารถในการแสดงออกทางพฤติกรรม ด้านการเป็นผู้สื่อสาร การเตรียมข้อมูลของข่าวสาร การใช้ช่องทางการสื่อสาร และเป็นผู้รับสาร อย่างมีประสิทธิภาพ

สุมาลี จารุสุขถาวร (2546) กล่าวว่า ทักษะการสื่อสาร คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการเป็นคนเปิดเผย การร่วมรู้สึก ความเห็นอกเห็นใจ การสนับสนุน เกื้อกูลต่อคู่สนทนา การติดต่อสื่อสารในทางบวก การให้ความเสมอภาคในการสื่อสาร

จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารต่างๆ แล้วนั้น สามารถสรุปได้ว่า ทักษะการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการรับข้อมูล การทำความเข้าใจ การคิดวิเคราะห์ และการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และตรงตามเป้าหมายที่ต้องการให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจ

3.3.2 แนวคิดและองค์ประกอบทักษะการสื่อสาร

Davito (2003, อ้างในบังอร ยูวทยาพานิช , 2547: น. 23-27) ได้กล่าวถึงการพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ มีวัตถุประสงค์ 5 ประการ ได้แก่ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เข้าใจตนเอง ผู้อื่นและโลกภายนอกได้ดีขึ้น (To learn) เพื่อการสร้างสัมพันธภาพ (To relate) เพื่อการจูงใจหรือการมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้อื่น (To influence) เพื่อความบันเทิง ในการพูดคุยสนทนาในเรื่องต่างๆ (To play) และเพื่อการช่วยเหลือ (To help) โดย Davito ได้นำเสนอรูปแบบการพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลประกอบไปด้วย

1. การเป็นคนเปิดเผย (Openness) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการพูดเรื่องที่ต้องการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาอย่างเต็มที่ กล่าวพูดในความรู้สึกของตนเอง ความคับข้องใจ มีความรับผิดชอบในความคิดและความผิดพลาดของตนเอง มีความซื่อสัตย์เป็นพื้นฐานในการเปิดเผยตนเองต่อคนอื่น เมื่อมีการเปิดเผยตนเองมากเท่าใดก็มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้อื่นมากขึ้นการเปิดเผยตนเองจึงมีความสำคัญในการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

2. การเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การมีความรู้สึกร่วม มีความรู้สึกเช่นเดียวกันกับผู้ที่สื่อสาร เป็นการเข้าใจความรู้สึกว่าขณะนี้ผู้สื่อสารรู้สึกเช่นไร โดยไม่นำความรู้สึกของตนเองเข้าไปร่วมเกี่ยวข้อง หลีกเลี่ยงการประเมินว่าผู้สื่อสาร ดี เลว ถูก ผิด เช่นไร การ

แสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ สามารถแสดงออกได้โดยการไม่ใช่คำพูด แสดงสีหน้าท่าทางที่เหมาะสม หรือการแสดงโดยใช้คำพูดด้วยการสะท้อนคำพูด ถึงความเข้าใจในความรู้สึกของผู้ส่งสาร

3. การสื่อสารทางบวก (Positiveness) หมายถึง การที่บุคคลมีทัศนคติที่ดีทั้งต่อตนเองและบุคคลอื่น โดยการมีทัศนคติในทางบวก (State positive attitude) เป็นการที่มีความคิด การยอมรับในเชิงบวกต่อบุคคลอื่น ตนเอง และสถานการณ์ต่างๆ ปราศจากการตัดสินและการประเมินร่วมด้วย และการให้ความสำคัญกับบุคคลที่พูดคุยติดต่อด้วย (Stroke the person) เป็นการแสดงออกทางคำพูดหรือไม่ใช่คำพูด เกี่ยวกับการให้ความสำคัญในการสื่อสาร ซึ่งการแสดงออกในทางบวกจะนำไปสู่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพราะจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจซึ่งกันและกัน เช่น การชื่นชมซึ่งกันและกัน

4. การร่วมรู้สึก (Immediacy) เป็นการแสดงถึงความสนใจ ตั้งใจ สร้างความรู้สึกร่วมกันของกลุ่มสื่อสาร การแสดงออกอาจจะกระทำได้โดย การเรียกชื่อคู่สนทนา การยิ้ม เป็นต้น

5. การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interaction management) หมายถึง การทำให้เกิดความพึงพอใจต่อกันในการสื่อสาร การสื่อสารเป็นปฏิสัมพันธ์ต่อกันของผู้พูดและผู้ฟัง ต้องมีทักษะในการพูดคุยหรือสื่อข้อความต่อกัน ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ฟังหรือผู้พูดเพียงฝ่ายเดียว ประสิทธิภาพของการสนทนาก็เกิดขึ้นได้ยาก และควรหลีกเลี่ยงการขัดจังหวะในการสนทนา การกระวนกระวาย การสงสัยในการสนทนา เพราะจะทำให้ผู้พูดมีความรู้สึกว่าการที่กำลังพูดไม่ค่อยมีความสำคัญ อาจเกิดความไม่พึงพอใจต่อกันได้

6. การแสดงออก (Expressiveness) เป็นการสื่อสารที่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เปรียบเสมือนผู้พูดเป็นผู้ทำการแสดง คล้ายกับการแสดงออกเป็นคนเปิดเผย และต้องมีการรับผิดชอบต่อคำพูด การฟังที่สร้างบรรยากาศความเสมอภาค ความรู้สึก ความคิด และยอมรับการป้อนกลับ

7. การให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น (Other Orientation) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการสื่อสารที่แสดงออกถึงความสนใจและการตั้งใจฟังในสิ่งที่ผู้อื่นพูด

Gomez-Mejia and Balkin (2002, อ้างในกนกขวัญ เลาทิพย์จันทร์, 2556:33-34) ได้เสนอแนวคิดของทักษะการสื่อสารที่ใช้ในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ทักษะการนำเสนอ (Presentation skill) เป็นทักษะที่จำเป็นในการนำเสนอความคิดเห็น การเสนอแนะ การนำเสนอผลงาน การรายงานความคืบหน้าของงาน การนำเสนอผลผลิตแก่ผู้รับบริการ เพื่อร่วมงาน หรือผู้บริหาร โดยมีหลักพื้นฐานในการนำเสนอเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพได้ ดังนี้

1.1 มีทักษะที่จะทำให้ทราบถึงความต้องการและพยายามสร้างแรงจูงใจของผู้รับสาร โดยการนำเสนอตามความต้องการนั้นๆ

1.2 ต้องมีการสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้รับสาร

1.3 มีทักษะในการนำเสนออย่างเป็นธรรมชาติ โดยเป็นการนำเสนอที่มาจาก การจดจำเพราะจะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีกว่าการอ่านในการนำเสนอ

1.4 ทักษะการนำเสนอ ต้องใช้การฝึกฝน การตามหาโอกาสที่จะพัฒนาอยู่เสมอ และควรมีการทำประเมินผลย้อนกลับ เพื่อแก้ไขและเพิ่มพูนประสบการณ์ต่อไป

1.5 ควรมีการใช้เครื่องมือในการช่วยนำเสนออย่างเหมาะสม เช่น ป้าย โปสเตอร์ สไลด์ เป็นต้น

2. ทักษะการสื่อสารที่ไม่ใช้วาจา (Nonverbal communication skill) เป็นทักษะที่จำเป็น สำหรับการส่งสารและการรับสาร โดยการแสดงทางด้านของความรู้สึก ด้านอารมณ์ทางสีหน้าทาง สายตาทางโทนเสียงหรือการเคลื่อนไหวทางด้านร่างกายในการสื่อสาร

3. ทักษะการฟัง (Listening skill) เป็นทักษะที่มีความจำเป็นในการ สื่อสาร มีความสำคัญของผู้ส่งสารและผู้รับสาร การฟังเป็นการทำความเข้าใจของผู้รับ สารที่จะเข้าใจในสิ่งที่ผู้ส่งสาร ได้แสดงออกรวมถึงในขณะที่กำลังฟังต้องมีการสังเกต อากัปกิริยาของผู้ส่งสารร่วมด้วย

Burt (2003) ได้เสนอแนวคิดของทักษะการสื่อสาร ซึ่งมี 4 องค์ประกอบ โดย โครงสร้างของเนื้อหาสามารถใช้ได้อย่างครอบคลุมในทุกสถานการณ์ควบคู่ไปกับกระบวนการสื่อสาร ในด้านอื่น ช่วยสร้างความสำเร็จในเชิงของการบริหารขององค์กรได้ ดังนี้

1. ทักษะการฟัง (Listening skill) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคล ที่มีความตั้งใจ ในการรับฟังข้อมูลข่าวสาร ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นที่แตกต่าง สามารถวิเคราะห์แยกแยะส่วนที่เป็น เหตุผลที่แท้จริงและความคิดเห็นส่วนตัวของผู้พูด สรุปความคิดรวบยอดและสาระสำคัญได้อย่าง ถูกต้องและครอบคลุม

2. ทักษะการให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน (Giving clear information skill) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่มีความเข้าใจในสถานการณ์ สามารถเรียบเรียงคำพูดหรือการเขียนได้ดี สามารถ ถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครอบคลุม สื่อสารได้ตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ สามารถ สื่อสารได้อย่างน่าเชื่อถือ ทำให้ผู้รับข้อมูลมีความไว้วางใจในผู้ให้ข้อมูลและข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ สร้างสรรค์บรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีของการสื่อสาร

3. ทักษะการรับฟังข้อมูลข่าวสารอย่างปราศจากอคติ (Getting unbiased information) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงการเปิดรับข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นกลาง

ไม่อคติ มีการคัดกรองข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง มีการทบทวนความเข้าใจและแสดงความเห็นในข้อมูลที่ได้รับ

4. ทักษะการสื่อสารแบบเปิด (Foster open information skill) หมายถึงพฤติกรรมของบุคคลที่ส่งเสริมให้ผู้อื่นได้พูดและแสดงออกอย่างเปิดเผยเกี่ยวกับความคิดและแสดงความรู้สึกร่วมอย่างเต็มที่ของตนเอง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดทักษะการสื่อสารของ Burt (2003) เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวมีองค์ประกอบของการสื่อสารที่เน้นให้เกิดความถูกต้อง มีความชัดเจนของเนื้อหา ข้อมูล การเน้นให้เข้าใจในเนื้อหาที่ตรงกันด้วยการสะท้อนข้อมูลกลับระหว่างผู้ส่งข้อมูลและผู้รับข้อมูล ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมความเข้าใจในการสื่อสารภายในทีมการพยาบาล สหวิชาชีพ และองค์กรได้อย่างถูกต้องชัดเจน เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในการสื่อสาร เกิดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรต่อไป

จะเห็นได้ว่าในการทำงานได้อย่างมีความสุขได้นั้น จะต้องมีการปัจจัยต่างๆเข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงานเพื่อเกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เกิดความชื่นชอบต่อกันไปในทางบวก ซึ่งหนึ่งในปัจจัยจำเป็นของความสุขในการทำงานจะต้องอาศัยการสื่อสารระหว่างกันเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงานทุกขั้นตอน เพราะว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ทั้งในระดับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา สหวิชาชีพ ผู้ป่วยและญาติ เพื่อที่จะทำให้การทำงานมีความเข้าใจในเป้าหมายที่ตรงกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีของการทำงานให้บริการผู้ป่วย พยาบาลวิชาชีพก็必将มีความภาคภูมิใจในวิชาชีพ มีความสุขในการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

4. แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

4.1 ความหมาย

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ได้ให้ความหมายของสัมพันธภาพไว้ดังนี้ “สัมพันธภาพ หมายถึง ความผูกพัน ความเกี่ยวข้อง” และ “ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจที่มีอำนาจปกครองดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา”

ดังนั้นตามพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 สัมพันธภาพ จึงหมายถึง ความผูกพัน ความเกี่ยวข้องกันของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจการปกครองกับผู้ใต้บังคับบัญชา

อิทธิพล เรื่องเดช (2552) กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลหรือผู้ที่ทำหน้าที่ การมอบหมายงาน ควบคุมการปฏิบัติงาน เป็นผู้ให้คำปรึกษา เป็นผู้ตรวจสอบและประเมินผลใน การปฏิบัติงานของพนักงาน

ทิพารมณ กงเพชร (2559) ให้ความหมายผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บริหารหรือ หัวหน้างานทุกระดับ ตั้งแต่ระดับล่างสุดจนถึงระดับสูงสุดของแต่ละหน่วยงานขององค์กรนั้นๆ และจะมีผู้ใต้บังคับบัญชาหรือลูกน้องที่ต้องรับผิดชอบด้วย

อาภาภรณ์ พัทธกัณฑ์ (2546) กล่าวว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา คือ การรับรู้ ของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กันในการชอบพอกัน ความจงรักภักดี การให้การสนับสนุน กัน และการนับถือกันในความเป็นมืออาชีพ ของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา

จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารต่างๆแล้วนั้น สามารถสรุปสำหรับใน งานวิจัยครั้งนี้ได้ว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลและ ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานที่สังกัด หัวหน้าหรือผู้บริหารสูงสุดโดยตรงของหน่วยงานนั้นที่ ปฏิบัติงานอยู่ในขณะ มีความผูกพันที่ดี มีความครองใจต่อกัน ความพอใจ รักใคร่นับถือต่อกัน เกิด ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานร่วมกันด้วยความเต็มใจ

4.2 แนวคิดและองค์ประกอบของสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

Beyer & Marshall (1981, อ้างในดาวใจ จีเพชร, 2547:21-22) กล่าวถึงแนวคิด สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน โดยมี 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความมั่นใจและความไว้วางใจ (Confidence and trust) เป็นความต้องการความ ไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ และการเปิดเผย

2. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Mutual help) การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่กัน การ ให้ความรู้ การสนับสนุน การช่วยเหลือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การ แบ่งเบางาน ช่วยคน อื่นทำงานให้ดีที่สุด

3. การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Mutual support) เป็นการรับฟังผู้อื่นอย่าง เต็มใจ การยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น การนับถือยกย่องให้การยอมรับและให้ข้อมูลย้อนกลับ ในทางบวก

4. การเป็นมิตรและความรื่นรมย์ (Friendliness and enjoyment) เป็นการสร้าง บรรยากาศผ่อนคลาย อบอุ่น มีการให้ความเคารพความสนใจ ใส่ใจต่อผู้อื่น

5. การทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Team efforts toward goal achievement) เป็นการให้ความร่วมมือ มีการประสานงาน การส่งเสริมในการ ทำงานให้ดีที่สุด

6. การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) เป็นความต้องการให้เกิดบรรยากาศถึงการมี การแสดงถึงกระตุ้น สนับสนุนและส่งเสริมของการมองเห็นคุณค่าในงานของคนอื่น

7. การติดต่อสื่อสารระบบเปิด (Open communication) เป็นการแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นอย่างอิสระ การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีความรู้สึกปลอดภัย ยอมรับฟังข้อมูลจากบุคคลอื่นด้วย ความเต็มใจมีความเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา

8. เป็นอิสระจากภัยคุกคาม (Freedom from threat) เป็นความสามารถในการแก้ไข ปัญหาของการทำงานได้อย่างสงบ ไม่มีความสูญเสียหรือเสียหายระหว่างตัวบุคคล มีบรรยากาศ ในการทำงานที่สามารถให้ข้อติเตียนได้อย่างสร้างสรรค์ปราศจากความเครียด

โดยสรุปแล้วสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานตามแนวคิดของ Beyer & Marshall ต้องใช้ระยะเวลาในการสร้างบรรยากาศให้เกิดความไว้วางใจกัน จนเกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่าง เพื่อนร่วมงาน เกิดการทำงานเป็นทีมที่ดีได้

Whipple (2004, อ้างในดาวใจ จีเพชร, 2547, น.24-25) ได้กล่าวถึงแนวคิดที่ได้ศึกษา ความต้องการของนักเรียนที่มีต่ออาจารย์ ที่อยากให้มีการแสดงสัมพันธภาพ 4 ด้าน ดังนี้

1. การให้ความช่วยเหลือ คือ การให้การช่วยเหลือนักเรียนที่มีความเดือดร้อน แก้ปัญหาอย่างเฉพาะและเจาะจง ช่วยให้นักเรียนเข้าใจในบทเรียนมากขึ้นอย่างจริงจัง ให้ความสนใจกับนักเรียนอย่างแท้จริง นักเรียนมีความกล้าและยินดีที่จะเข้าพบหาอาจารย์

2. การให้ความเคารพความเป็นบุคคล คือ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียน มีความ เป็นมิตร ให้ความเคารพกับนักเรียนในชั้นเรียน อยู่ทำงานในช่วงของการทำงานจนเลิกงาน

3. การปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล คือ การทำความรู้จักนักเรียนแต่ละ บุคคล อาจารย์สามารถจำและทักทายนักเรียนได้ทุกคนเมื่ออยู่ภายนอกห้องเรียน

4. การมีปฏิริยาโต้ตอบกันในห้องเรียน คือ อาจารย์มีการอภิปราย การวิพากษ์ ภายในห้องเรียน มีการกระตุ้นให้มีการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างได้ และนักเรียนมีความรู้สึก ยินดีและอยากร่วมในการที่จะอภิปราย

Liden (1998) ได้เสนอแนวคิดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิก (Leader-Member exchange) ซึ่งหมายถึง รูปแบบในการพัฒนาสัมพันธภาพของผู้นำและสมาชิก โดยแบ่ง ออกได้เป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความรู้สึกพึงพอใจต่อกัน (Affection) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อกันของ ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา โดยมีพื้นฐานมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความ ประทับใจต่อกันมากกว่าพื้นฐานในเรื่องของการทำงานร่วมกัน

2. ความจงรักภักดี (Loyalty) หมายถึง การแสดงออกต่อสาธารณชนที่ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานอย่างเปิดเผยและลักษณะส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชาแสดงถึงความซื่อสัตย์ที่มีให้ผู้บังคับบัญชาในทุกสถานการณ์

3. การให้การสนับสนุน (Contribution) หมายถึง การรับรู้ถึงกิจกรรมสนับสนุนด้านทรัพยากรและโอกาสในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

4. การให้ความเคารพในความเป็นมืออาชีพ (Professional Respect) หมายถึง ระดับความสามารถในการรับรู้ของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ สมรรถนะ ทักษะในการทำงาน โดยการรับรู้จะเกิดจากการได้รับข้อมูลส่วนบุคคลในอดีตที่ผ่านมา และอาจเกิดการรับรู้ข้อมูลเหล่านี้ก่อนที่จะทำงานร่วมกัน

ตามแนวคิดของ Liden (1998) การเกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้นำและสมาชิกต้องการระยะเวลาที่ทั้งสองฝ่ายมีปฏิสัมพันธ์ด้วยกันนานพอที่จะทำให้แต่ละฝ่ายเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ที่สามารถประเมินได้จากการเกิดความรู้สึกชอบพอ มีความประทับใจ เกิดความศรัทธาต่อกัน จึงจะเกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันได้

จากการทบทวนวรรณกรรมก็จะพบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพก็จะมีในส่วนของบรรยากาศในการทำงานซึ่งเป็นส่วนสำคัญอย่างมากที่จะทำให้การทำงานนั้นมีความสุขได้ โดยเฉพาะในด้านของความสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆในการทำงานร่วมกัน ทั้งเพื่อนร่วมงาน แพทย์ผู้ป่วย ญาติ และผู้บังคับบัญชา ซึ่งเมื่อได้รับการยอมรับในทักษะความสามารถความรู้ในการทำงานแล้วนั้น ก็จะเกิดความคิด ความรู้สึกภายในจิตใจที่เป็นอารมณ์ทางบวก ทำให้เพลิดเพลินในการทำงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เกิดความสำเร็จในการทำงานตามเป้าหมายร่วมกัน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความสุขในการทำงาน มีจำนวนมากในประเทศและต่างประเทศ ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทักษะการสื่อสารกับความสุขในการทำงาน และงานวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของทักษะการสื่อสาร สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ยังพบน้อยในประเทศและต่างประเทศ จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถจัดกลุ่มงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ความสุขในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการสื่อสารกับความสุขในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชากับความสุขในการทำงาน ดังนี้

5.1 ความสุขในการทำงาน

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ได้ทำการศึกษา เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะออกแบบเครื่องมือที่สามารถวัดการทำงานอย่างมีความสุขในองค์กรได้ โดยเครื่องมือดังกล่าวจะสามารถที่จะบอกระดับความสุขและปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละมิติ โดยจากการศึกษามิติที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานนั้นมีทั้งหมด 5 มิติ ด้วยกัน คือ 1) มิติทางด้านผู้นำ 2) มิติด้านความสัมพันธ์ที่ทำงาน 3) มิติด้านงาน 4) มิติด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน 5) มิติด้านค่านิยมขององค์กร ผลที่ได้จากการสร้างแบบวัดการทำงานอย่างมีความสุข พบว่า เครื่องมือนี้มีความน่าเชื่อถือสูงทั้ง 2 ส่วน กล่าวคือ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุข เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9577 (จากค่าของ Alpha) ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่สูงมาก และจากระดับความสุขจากการทำงานที่ได้รับในปัจจุบัน เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9577 (จากค่าของ Alpha) ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่สูงมาก นอกจากนี้ในส่วนของระดับของความสุขของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าภาพรวมของระดับความสุขในการทำงานปัจจุบันของนักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จากค่าเฉลี่ยพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความสุขอยู่ที่ 3.487

เนตรสวรรค์ จินตนาวิ (2553) ทำการศึกษา ความสุขในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพ ในจังหวัดสมุทรสาคร มีความสุขในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก พยาบาลวิชาชีพ ในจังหวัดสมุทรสาคร ประเภทของโรงพยาบาลที่สังกัด อายุ ประสบการณ์การทำงาน แผนกในฝ่ายการพยาบาล สถานภาพสมรสต่างกัน มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้ที่แตกต่างกันมีความสุขในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 พยาบาลวิชาชีพที่มีคะแนนความสุขในระดับสูงและในระดับต่ำมีมุมมองความสุขในการปฏิบัติงาน ด้านความสุขอันเกิดจากสัมพันธภาพกับบุคลากรในองค์กร เกิดจากการช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างผู้ปฏิบัติ และมีการทำงานเป็นทีม ด้านความสุขอันเกิดจากความสำเร็จในงาน เกิดจากการได้รับมอบหมายงานที่ตนเองถนัด และมีความสามารถในด้านนั้นและส่งผลให้มีคุณค่าในตนเอง ด้านความสุขอันเกิดจากการตระหนักในคุณค่าของวิชาชีพพยาบาลเกิดจากผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพพยาบาล ด้านความสุขอันเกิดจากการเป็นที่ยอมรับทางสังคมเกิดจากการได้รับโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และด้านความสุขอันเกิดจากการได้รับการสนับสนุนสวัสดิการขององค์กรเกิดจากการได้รับการสนับสนุนสวัสดิการตรงตามความต้องการและความจำเป็น

วีรญา ศิริจรยาพงษ์ (2556) ทำการศึกษา ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรามารับดี มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อประเมินความสุขในการทำงานของ

พยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรามาริบัติ และความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพัน ต่อองค์การ บรรยากาศจริยธรรมในงาน กับความสุขในการการทำงาน of พยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยการรับรู้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรามาริบัติ มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านการคงอยู่ ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน ส่วนการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับ บรรยากาศจริยธรรมในงาน ของโรงพยาบาลรามาริบัติ มีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้ป่วย ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านองค์การ และด้านแพทย์ ส่วนความสุขในการการทำงาน of พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรามาริบัติ มีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรามาริบัติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการการทำงานอยู่ใน ระดับสูง และในส่วนของรายด้านพบว่า ด้านการเป็นที่ยอมรับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความสำเร็จในงาน และด้านความรักในงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกจากนี้ยังพบว่ามี ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศ จริยธรรมในงานอยู่ในระดับสูง ในส่วนปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความสุข ในการ ทำงาน ส่วนความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับความสุขในการการทำงาน of พยาบาล วิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) โดยความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจมี ความสัมพันธ์กับความสุขในการการทำงาน of พยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความยึดมั่น ผูกพันด้านการคงอยู่ ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการการ ทำงาน of พยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง และบรรยากาศจริยธรรมในงาน มีความสัมพันธ์กับ ความสุขในการการทำงาน of พยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) โดยด้านผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับความสุขในการการทำงาน of พยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ส่วนด้าน เพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านองค์การ และด้านแพทย์มีความสัมพันธ์กับความสุขในการการทำงาน of พยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ร่วมทำนายความสุขในการการทำงาน of พยาบาล วิชาชีพ คือ บรรยากาศจริยธรรมในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 58.2 ($R^2 = 0.582$)

จิราภา ปัญญากำพล (2556) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการการทำงาน of พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน เขตภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความสุขใน การทำงาน of พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคตะวันออก โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก 2) ระดับบรรยากาศขององค์การการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และระดับภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคตะวันออก อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคตะวันออก ได้แก่ อายุ และสถานภาพสมรส ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย และบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคตะวันออก ตามลำดับ 3) ตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคตะวันออก คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และอายุ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสามารถพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคตะวันออก ได้ร้อยละ 56.9 ($R^2 = .569$)

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการสื่อสารกับความสุขในการทำงาน

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 การเสริมสร้างพลังอำนาจและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการในด้านการได้รับการสนับสนุน การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับทรัพยากร และการได้รับโอกาส ทางบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จากการศึกษาครั้งนี้ก็พบว่า การสื่อสารก็เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการเสริมสร้างพลังอำนาจ หากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและพัฒนาให้มีการสื่อสารที่ดีขึ้นในองค์กร ก็จะทำให้เกิดความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพประจำการได้

ไพจิตร ไชยฤทธิ์ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออก โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ ระดับความสุขในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ตลอดจนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออก ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า 1) ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง สภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งประกอบไปด้วย ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการส่งเสริมการตัดสินใจ และด้านการร่วมมือสร้างสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความอดทน ด้านผลกระทบ ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง 2) ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงและในระดับปาน

กลางกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงใต้ มีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .75$ และ $.52, p = .01$) ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงใต้ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานและความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 60.4 ($R^2 = .60$) และจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้บริหารควรที่จะต้องมีการส่งเสริมให้มีความสุขในการทำงาน ด้วยการส่งเสริมสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้เอื้อต่อการทำงาน มีการสนับสนุนให้มีแหล่งข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ มีการสื่อสารแบบสองทาง เปิดโอกาสให้มีความคิดอิสระอย่างสร้างสรรค์ แสดงความคิดเห็น เกิดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหา และเกิดแนวทางในการพัฒนางานขององค์กรต่อไป

คมกริช นันทะโรจน์วงศ์ (2561) ได้ศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านความสุขในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการผลิต พบว่า บรรยากาศองค์การด้านการสื่อสารภายในองค์กรและด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสามารถในการทำนายความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 39.50 ส่วนด้านความยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์การ การสื่อสารภายในองค์กร และสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรทั้งสามมีความสามารถในการทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 27.80 จากการศึกษาครั้งนี้จะพบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญต่อบรรยากาศองค์การและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

Joanna Wińska (2010) ได้ศึกษาอิทธิพลของการสื่อสารต่อความพึงพอใจหรือความสุขในการทำงานของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานตามสภาพแวดล้อมนั้นๆ ด้วยความสามารถในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงพอใจ ขอมรับถึงการเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาและผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร

Kuroda Sachiko and Yamamoto Isamu (2016) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อสุขภาพจิตและความสามารถในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า สัมพันธภาพที่ผู้บังคับบัญชามีต่อผู้ใต้บังคับบัญชามีผลต่อการเกิดความสุขหรือความสุขของผู้ปฏิบัติ และผลลัพธ์ที่ดีจากการทำงาน โดยความสามารถของผู้บังคับบัญชาในด้านของทักษะการสื่อสารและลักษณะบุคลิกภาพ การบริหารจัดการโดยใช้การสื่อสารที่ดีของผู้บังคับบัญชาจะช่วยให้อุณหภูมิของจิตใจของผู้ใต้บังคับบัญชาดีขึ้น การสื่อสารที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะช่วยให้งานหรือ

ผลลัพธ์ของทั้งสองฝ่ายมีประสิทธิผลและผลลัพธ์ที่ดี ลักษณะบุคลิกภาพในการสื่อสารที่ดีจะสามารถเข้าใจร่วมกันได้ดี

5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชากับความสุขในการทำงาน

อัครสรุ สถาพรวงษา (2553) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากครอบครัว บรรยากาศจริยธรรมในงานกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรักในงาน ด้านความสัมพันธ์ ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ ส่วนปัจจัยด้านการสนับสนุนจากครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับมาก มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การสนับสนุนด้านอารมณ์ และการสนับสนุนด้านทรัพยากร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านบรรยากาศในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านผู้บังคับบัญชาซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ด้านผู้ป่วย ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านองค์กร และด้านแพทย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งปัจจัยด้านบรรยากาศนั้นถือได้ว่าเปรียบเสมือนกรอบมิติหนึ่งในการทำงาน จะทำให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ นั้น มีการแสดงพฤติกรรม ทักษะที่ดี และจริยธรรมที่ดี ทำให้มีการทำงานร่วมกันมีความสุข บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน

กาญจน์ พันธุ์ไพโรจน์ (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยศึกษาปัจจัยทำนายความสุขในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านคุณภาพชีวิตในที่ทำงาน ด้านความยืดหยุ่น ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์และบุคลากรมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน สามารถทำนายความสุขในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ด้านความยืดหยุ่นผูกพันต่อคณะ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านงานในเรื่องของลักษณะของงาน และด้านผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

รัชมน วรรณพิณ (2556) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยภายใต้กำกับของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพ มีความสุขในการทำงาน มี 6 ประเด็น ได้แก่ ความสุขจากการดูแลด้วยหัวใจ การมีความสุขเมื่อปรับตัวได้ ได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดีอบอุ่นและปลอดภัย มีอิสระในงานที่ทำ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้ป่วย ความสุขที่ได้พัฒนาตนเองและพัฒนางาน ซึ่งส่วนหนึ่งก็เกิดมาจากการผู้บังคับบัญชาที่ได้ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานในด้านต่างๆ ทำให้

พยาบาลวิชาชีพมีการพัฒนาทักษะอยู่ตลอดเวลาจัดการปัญหาต่างๆของงานได้ ก็จะนำมาซึ่งความสุขในการทำงานได้

สรุปจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่า ยังไม่มีงานวิจัยใดที่ศึกษาอิทธิพลของทักษะการสื่อสารและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลทักษะการสื่อสารและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์ เนื่องจากในการทำงานในยุคปัจจุบัน มีการทำงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวายมากขึ้นเรื่อยๆ ความเข้าใจในเรื่องของความสุขในการทำงานของคนกลุ่มนี้จึงมีความจำเป็นค่อนข้างมาก โดยเฉพาะเรื่องของการสื่อสารในทักษะต่างๆที่จะนำมาซึ่งความสัมพันธ์ต่อบุคคลรอบข้าง และผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากในการทำงาน และส่งผลต่อความรู้สึกที่เป็นสุขอย่างยิ่งในปัจจุบัน

