

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ โดยผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาของแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการสื่อสารในองค์การ
2. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการสื่อสาร
3. แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
4. แนวความคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบการสื่อสาร

ลักษณะหรือประเภทของการสื่อสารในองค์การสามารถจำแนกรูปแบบออกได้หลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับว่าต้องการมุ่งพิจารณาในประเด็นใด โดยส่วนใหญ่แล้วจะจำแนกการสื่อสารภายในองค์การออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1. จำแนกตามประเภทของการใช้
2. จำแนกตามช่องทางของการสื่อสาร
3. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร
4. จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้

ประเภทของการใช้

แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal Communication)

คือเมื่อสารถูกส่งต่อไปในองค์การตามลำดับชั้นหรือตามหน้าที่ของภารกิจ สารนั้นจะไหลผ่านไปตามสายใยความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ จะถูกส่งขึ้นบนหรือลงล่าง ที่เป็นไปตามการมอบอำนาจหน้าที่และการตัดสินใจ สารจะถูกส่งข้ามหน่วยงานก็ต่อเมื่อกำหนดไว้โดยหน้าที่การปฏิบัติ จะสังเกตได้ว่าความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการภายในองค์การจะเป็นตัวกำหนดทิศทางทางการไหลของข่าวสาร และมักเน้นสายลักษณะอักษรมากกว่าคำพูด เช่น การสั่งงานหรือการมอบหมายงานจากหัวหน้าแผนกพยาบาลจะต้องทำเป็นสายลักษณะอักษร การสื่อสารแบบนี้มีลักษณะสำคัญบางประการได้แก่ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521)

1. เป็นการนำเอานโยบาย การวินิจฉัยสั่งการ หรือคำแนะนำผ่านไปตามสายการบังคับบัญชา
2. เป็นการนำกลับมายังผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงานซึ่งเป็นข้อเสนอแนะรายงานและการตอบสนองของผู้บังคับบัญชา
3. เป็นการแจ้งนโยบายทั่วไปขององค์การแก่ข้าราชการ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่

ซึ่งวิธีการสื่อสารแบบเป็นทางการที่ใช้กันมาก คือ หนังสือเวียน

2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (Informal or Personal Communication)

หมายถึง การที่พนักงานติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งในองค์การเป็นการติดต่อสื่อสารที่มีลักษณะทั้งจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง เบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน ตามแนวนอน และข้ามสายงาน โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางตำแหน่งน้อยมาก เนื่องจากข่าวสารที่ไม่เป็นทางการและส่วนตัวเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างบุคคล ทิศทางของข่าวสารจึงไม่อาจคาดคะเนได้ โดยเดวิสและโอ คอนเนอร์ (Davis and O'Connor อ้างในชาติิน นานา, 2539:24) ได้ชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการไว้ดังนี้

1. ส่วนใหญ่ผ่านความเกี่ยวพันระหว่างกันทางวาจา
2. เป็นอิสระจากข้อจำกัดขององค์การและตำแหน่ง
3. ส่งข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว
4. มีลักษณะสายใยการสื่อสารที่เป็นลูกโซ่ เป็นการถ่ายทอดข่าวสารแก่บุคคลมากกว่าหนึ่งคน
5. มีโอกาสในความถูกต้องของข่าวสารน้อย
6. มีอิทธิพลทั้งทางด้านบวกและด้านลบต่อองค์การ

การติดต่อสื่อสารอีกประเภทหนึ่ง คือ “การแพร่กระจายข่าวจากปากต่อปาก” (grapevine) (วิรัช ฤทธิรัตนกุล, 2540:169) ซึ่งประกอบด้วยการจับขีบ ข่าวลือ ซึ่งการแพร่กระจายข่าวแบบนี้จะเป็นไปอย่างรวดเร็วและอาจก่อให้เกิดผลดีหรือผลร้ายได้เช่นกัน เป็นเครื่องมือวิเศษและกำลังใจในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี การจับขีบนินทาทำให้เกิดข่าวลือ และมือผู้บ่อบช ๗ ซึ่งผู้บังคับบัญชาดองให้ความสนใจและแก้ไขโดยให้ข่าวสารที่ถูกต้อง และอธิบายให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้เข้าใจข้อเท็จจริง (บุญฉนิกา วงศ์วานิช, 2533)

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1. การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication)

หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งไปให้ผู้รับสาร มีลักษณะเป็นเส้นตรง ไม่มีการย้อนกลับหรือปฏิบัติการของผู้รับสารโดยทั่วไป การติดต่อสื่อสารแบบนี้จะเป็นในรูปแบบของนโยบายคำสั่งของผู้บริหารระดับสูงในองค์การให้ผู้ได้บังคับบัญชา และอาจจะผ่านสื่อมวลชนในการเสนอข่าวสาร หรือรายงานขององค์การต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

2. การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication)

หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสารมีการตอบสนอง (Response) และมีการยืนยันกลับ (Feedback) มายังผู้ส่งสาร หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นกระบวนการสื่อสารที่คำนึงถึงปฏิบัติการได้ตอบ (Feedback) ซึ่งก็คือข่าวสารที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารใช้ติดต่อระหว่างกัน บุคคลที่กำลังส่งสารกันนั้นต่างก็แสดงปฏิบัติการได้ตอบกับสาร แทนที่จะเป็นผู้รับอย่างเดียว

หากพิจารณารูปแบบการสื่อสารในองค์การ การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีโอกาสได้ถาม แสดงความคิดเห็น เป็นการได้ตอบและแสดงการยอมรับคำสั่งในขั้นแรก จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาทุกระดับแสดงความคิดเห็นได้ อาจกล่าวได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานย่อมมีโอกาสในการมีความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ที่อยู่ในหน่วยงาน ซึ่งไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเลย

ฮาโรลด์ เจ เลวิตท์ (Harold J. Leavitt อ่างในซาติน นานา, 2539: 22) ได้กล่าวถึงการทดลองเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารทางเดียวกับสองทาง ปรากฏผลทดสอบว่า

- การสื่อสารทางเดียวรวดเร็วกว่าการสื่อสารสองทาง
- การสื่อสารสองทางสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับสารมากกว่าการสื่อสาร

ทางเดียว

- การสื่อสารสองทางมีความถูกต้องแม่นยำมากกว่าการสื่อสารทางเดียว
- การสื่อสารทางเดียวมีความถูกต้องน้อย แต่ก็มีความเป็นระเบียบมากกว่าการสื่อสารสองทางที่มักมีการรบกวนและยุ่งเหยิงมากกว่า

นอกจากนี้ เลวิตท์ (Leavitt) ยังได้ให้ข้อเสนอแนะว่า “ หากองค์การมีความต้องการความรวดเร็วและความถูกต้องอย่างง่าย ๆ ในการติดต่อสื่อสารแล้ว การสื่อสารทางเดียวมีความเหมาะสมมากกว่า ”

อย่างไรก็ตามในการบริหารและปฏิบัติการพยาบาลควรจะเป็นการสื่อสารแบบสองทางมากกว่าโดยเฉพาะหัวหน้าหน่วยงานและพยาบาลผู้ให้การดูแลพยาบาล สามารถก่อให้เกิดความเข้าใจในเนื้อหาสาระให้ถูกต้องตรงกัน ถ้ามีข้อสงสัยสามารถซักถามได้ทันที เป็นการสร้างสัมพันธภาพให้มียากขึ้น ขณะเดียวกันหัวหน้าหน่วยงานสามารถให้คำแนะนำและประเมินผลควบคุมคุณภาพการพยาบาลไปพร้อมกัน

ทิศทางการสื่อสาร

แบ่งออกได้เป็น 4 แบบคือ

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) หรือการสื่อสารแนวตั้ง หมายถึง ข้อมูลที่ส่งจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า การสื่อสารในแนวตั้งถือว่าเป็นแนวคิดการบริหารแบบดั้งเดิม และมีความสำคัญที่สุดที่ผู้บริหารในฐานะผู้บังคับบัญชาต้องสั่งงาน ไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา (เสนาะ ดิเสาว์, 2538:430) ตัวอย่างการสื่อสารลักษณะนี้ เช่น คำสั่ง บันทึกข้อความ นโยบาย คู่มือหรือป้ายประกาศต่าง ๆ เป็นต้น

ประเภทของข้อมูลที่ผู้บริหารติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวข้องกับงานขององค์การโดยตรง แบ่งออกเป็น 5 ประการคือ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน ซึ่งจะระบุวิธีการทำงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจว่าจะต้องทำงานอะไร ทำอย่างไร และอะไรคือผลงานที่ได้รับจากการทำงาน โดยรูปแบบของการสื่อสารอาจเป็นคำสั่ง คำอธิบาย หรือคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการทำงาน ซึ่งจะระบุข้อมูลให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่างานของแต่ละคนมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานอื่น และตำแหน่งอื่นอย่างไร ทำไมจึงต้องทำงานนั้น งานที่ทำช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายอย่างไร เพื่อให้ผู้ทำงานตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ทำนั้น

3. ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางปฏิบัติขององค์การ โดยแจ้งให้พนักงานทราบเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับเวลาทำงาน อัตราค่าจ้างและเงินเดือน ประโยชน์และบริการ การลาป่วย การลาถือเรื่องสุขภาพและความปลอดภัย สภาพการทำงาน รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎเกณฑ์หรือระเบียบวินัยต่าง ๆ ขององค์การ ข้อกฎหมายและแนวปฏิบัติที่พนักงานควรปฏิบัติตัวทั้งในขณะทำงานและนอกเวลาทำงาน

4. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินพนักงาน ซึ่งมีอยู่ 3 ประเภท คือ

ก) พนักงานปฏิบัติงานได้ผลอย่างไร

ข) พนักงานควรปรับปรุงตัวเองอย่างไร

ค) องค์การจะสามารถช่วยให้พนักงานปรับปรุงตัวให้ดีขึ้นอย่างไร

การบอกให้พนักงานรู้ว่ากำลังทำอะไรอยู่นั้นมีความสำคัญที่แสดงถึงประสิทธิภาพ

ในการทำงานของแต่ละคน

5. ข้อมูลเกี่ยวกับการก่อให้เกิดสำนึกในองค์การ ซึ่งนับว่าเป็นพลังอย่างหนึ่งขององค์การ โดยการสร้างความรู้สึก ความจงรักภักดีต่อองค์การ สามารถทำได้โดยชี้แจงให้พนักงานเข้าใจภารกิจและวัตถุประสงค์ที่สำคัญขององค์การ สร้างให้เกิดความรู้สึภาคภูมิใจในชื่อเสียงและการมีส่วนร่วมสร้างสรรคความเจริญต่อสังคมที่องค์การนั้นตั้งอยู่ โดยองค์การจะต้องใช้การประชาสัมพันธ์ภายในองค์การก่อน แล้วบุคคลในองค์การก็จะเผยแพร่ชื่อเสียงต่อภายนอกในขั้นต่อไป นอกจากนั้นการสร้างให้พนักงานมีความรู้สึกที่จะพัฒนาตนเอง โดยเฉพาะด้านความรู้ความสามารถเฉพาะตัว และการประสานงานกันโดยการจัดประชุมสัมมนาและการเผยแพร่ข่าวสาร

2. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน (Upward Communication)

หรือการสื่อสารแนวตั้ง หมายถึงข้อมูลที่ส่งจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งระดับต่ำกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า หรือการส่งข้อมูลจากปฏิบัติไปยังผู้บริหาร ตามปกติผู้ปฏิบัติงานติดต่อสื่อสารในแนวตั้งกับผู้บังคับบัญชาทั้งในด้านของการขอข้อมูลและการให้ข้อมูล ซึ่งจะอยู่ใน

รูปแบบของการเสนอรายงาน การร้องเรียน การประชุมกลุ่ม การขอความคิดเห็น เป็นต้น ข้อมูลที่ผู้ปฏิบัติส่งให้ผู้บริหาร แยกเป็น 4 ประเภท คือ (เสนาะ ดิเสาว์, 2538: 434-435)

1. การแจ้งถึงสิ่งที่ผู้ได้บังคับบัญชาดำเนินการ คือ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าของงาน และแผนการปฏิบัติงานในอนาคต
2. อธิบายถึงปัญหาการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานไม่อาจแก้ไข โดยหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร
3. ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็น เพื่อปรับปรุงหน่วยงาน หรือองค์การโดยส่วนรวมให้ดีขึ้น
4. การเปิดถึงความคิดและความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์การ ให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารทราบ

การสื่อสารในแนวตั้งจะให้ทั้งข้อมูลในทางบวกและในทางลบแก่ผู้บริหาร หากเป็นข้อมูลในทางบวกผู้บริหารก็นำไปตัดสินใจได้ แต่ถ้าเป็นข้อมูลในทางลบผู้บริหารจะต้องแก้ปัญหาอย่างไรก็ตามการสื่อสารในแนวตั้งมีข้อควรพิจารณา 2 ข้อ คือ หลักของการสื่อสารในแนวตั้ง กับวิธีการที่ทำให้ได้รับข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บริหาร

หลักของการสื่อสารในแนวตั้ง ซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารที่เป็นการที่จะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชา คือ

1. จะต้องมีกำหนดแผนงานการสื่อสารในแนวตั้งไว้ล่วงหน้า การกำหนดแผนของการสื่อสารในแนวตั้งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารเห็นความสำคัญ และจะส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานร่วมมือในการส่งข้อมูล
2. แผนงานเกี่ยวกับการสื่อสารในแนวตั้ง จะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และผู้บังคับบัญชาจะต้องเต็มใจรับข้อมูล และตอบสนองโดยการดำเนินการทันที เป็นการให้ความสำคัญ และส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาส่งข้อมูลให้ทุกครั้งตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
3. ผู้บริหารจะต้องกำหนดช่องทางการสื่อสารที่ผู้ปฏิบัติงานจะติดต่อกับผู้บริหารไว้นอนนโดยอาศัยวิธีการตามปกติ เพราะหากกำหนดให้แตกต่างจากปกติ ผู้ปฏิบัติงานจะไม่กล้าติดต่อด้วย นอกจากนี้จะทำให้รู้ว่าเมื่อมีปัญหาที่จะปรึกษาควรติดต่อใคร

4. จะต้องยอมรับความคิดเห็นจากบุคคลในระดับล่าง ซึ่งอาจจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ผู้บริหารจึงต้องเตรียมพร้อมที่จะรับฟังโดยถือว่าข้อคิดเห็นทุกอย่างเป็นประโยชน์ เพื่อทราบถึงปัญหาที่แท้จริงจากข้อมูลที่ส่งขึ้นมาจากระดับล่าง

5. จะต้องรับฟังข้อมูลอย่างมีเป้าหมาย โดยปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และพิจารณาและค้นหาให้พบว่าเป้าหมายนั้นคืออะไร

6. เมื่อได้รับข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน จะต้องดำเนินการทันทีต่อปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ถ้าไม่อาจดำเนินการตามที่ผู้ปฏิบัติงานร้องขอ จะต้องแจ้งและอธิบายเหตุผลให้ทราบว่า เพราะเหตุใด มิฉะนั้น จะไม่มีใครส่งข้อมูลขึ้นมาอีกเลย

7. จะต้องปรับปรุงส่งเสริมให้มีการส่งข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา โดยการใช้ช่องทางและวิธีการสื่อสารหลาย ๆ วิธี ซึ่งตามปกติวิธีที่ใช้ได้ผลมากที่สุดคือ การสื่อสารด้วยวาจาและพบหน้ากัน แต่ก็ควรส่งเสริมให้ใช้วิธีการอย่างอื่นด้วยเช่น การร้องทุกข์ การสำรวจทัศนคติ การให้คำปรึกษาแนะนำ การรับประทานอาหารร่วมกัน และผู้รับความคิดเห็น เป็นต้น

วิธีการที่ทำให้ได้รับข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้คนในองค์กรคิดต่อสัมพันธ์กันคือแรงจูงใจในตัวบุคคลนั่นเอง การที่คนคิดต่อสื่อสารกันต่างก็มีเป้าหมายเพื่อสนองความต้องการของตนเอง และปรับปรุงสถานที่ทำงานของตนให้น่าอยู่ ดังนั้นสิ่งที่เป็นพื้นฐานของบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ก็คือความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เมื่อเกิดความไว้วางใจผู้ได้บังคับบัญชาก็สามารถแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเสรีและตรงไปตรงมา ขณะเดียวกันผู้บังคับบัญชาก็รับฟังข้อมูลและแปลความหมายได้อย่างถูกต้อง แต่บรรยากาศของความไว้วางใจไม่เกิดขึ้นง่าย ๆ ถ้าผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาของเขาเคยจะตำหนิทำเคียว หรือเมื่อเสนอความเห็นขึ้นมาสู่ผู้บริหารก็จะถูกผู้บังคับบัญชาโดยตรงหมายหัว จะทำให้การส่งเสริมให้พนักงานร้องเรียนหรือรายงานความคับข้องใจไปยังฝ่ายบริหารไม่ได้รับการตอบสนอง

ผลดีของการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน การสื่อสารในแนวดิ่งเป็นข่าวสารสื่อสารที่ทำให้ผู้บริหารรับรู้ข้อมูลต่างๆ มีทัศนคติกว้างไกลและนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการบริหารอย่างมากซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ประการคือ

1. ข้อมูลที่ส่งมาจากผู้ปฏิบัติงาน เป็นข้อมูลที่มีคุณค่าจะช่วยให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานนั้นนำไปใช้ในการตัดสินใจอย่างถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์

2. การสื่อสารในแนวดิ่งทำให้ผู้บังคับบัญชารู้ทัศนคติแนวความคิด หรือพฤติกรรมตอบสนองที่มีต่อคำสั่งหรือนโยบายขององค์การ

3. การสื่อสารในแนวตั้งส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชาที่แท้จริง เพราะผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับสถานการณ์มากที่สุด

4. การสื่อสารในแนวตั้งจะปลูกฝังและสร้างสรรค์ให้คนเกิดความรู้สึกจงรักภักดี และรู้สึกในด้านดีต่อองค์กร เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานถามคำถาม ให้ข้อเสนอแนะ และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร

5. การสื่อสารในแนวตั้งทำให้ผู้บังคับบัญชารับว่าผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจความหมายในคำสั่งหรือแนวนโยบายต่าง ๆ ที่ส่งไปยังผู้ปฏิบัติงานมากขึ้นเพียงใด โดยพิจารณาปฏิกิริยาตอบสนองจากข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ

6. การสื่อสารในแนวตั้ง ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเผชิญปัญหาและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากงานได้อย่างมั่นคง

ผลเสียของการสื่อสารในแนวตั้งซึ่งพบอยู่เสมอๆ ในการสื่อสารคือ สถานะภาพของผู้บริหารกับของพนักงานแตกต่างกันมาก และไม่มีความสัมพันธ์เหมือนกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจนำมาสรุปปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในแนวตั้งดังนี้คือ

1. พนักงานมักจะมีแนวโน้มที่จะไม่เปิดเผยความรู้สึกกับหัวหน้างานหรือผู้บริหาร เนื่องจากมีความรู้สึกกลัวถ้าพูดความจริง หรือแสดงความรู้สึกที่จริงอาจเกิดผลเสียในตอนที่ทางที่ไม่ควรพูดหรือแสดงความคิดเห็นออกมาจะดีกว่า ด้วยเหตุผลที่ว่าจะไม่ถูกเพ่งเล็งว่าเป็นคนเจ้าปัญหา

2. พนักงานมีความรู้สึกที่ผู้บริหารไม่สนใจปัญหาของพวกเขาอย่างแท้จริง เพราะอยู่คนละฐานะกัน และไม่อาจตอบสนองข้อเรียกร้องหรือสิ่งที่พนักงานเสนอขึ้นมาได้

3. การขาดสิ่งจูงใจที่จะกระตุ้นให้พนักงานส่งข่าวสาร เนื่องจากขาดสิ่งตอบแทนไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมให้แก่ผู้ที่รายงานข่าวสาร จึงไม่รู้สึกกระตือรือร้นที่จะส่งข้อมูลข่าวสาร

4. พนักงานมีความรู้สึกว่าพวกเขากับผู้บริหารเข้ากันไม่ได้ และผู้บริหารไม่ค่อยจะมีเวลาหรือยุ่งอยู่กับงานประจำมากเกินไป จนไม่มีเวลาที่รับฟังปัญหาของพนักงาน และมีความรู้สึกว่าผู้บริหารคอยแต่จะจับผิด เร่งการผลิต และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานแต่อย่างเดียว จึงยากที่จะมองปัญหาในแนวเดียวกันได้

ข้อมูลที่ได้จากการสื่อสารในแนวตั้งที่สำคัญ คือ ควรนำเอาข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ตัดสินใจในการบริหารงานขององค์กร ข้อมูลเหล่านี้จะชี้ให้เห็นถึงแนวคิด ทัศนคติและความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน โดยแยกออกเป็น 3 หัวข้อคือ

1. ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน สิ่ง que แสดงความรู้สึกเกี่ยวกับงาน คือ

1.1 ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อค่าจ้างและเงินเดือนที่ได้จากการทำงาน เปรียบเทียบกับงานอื่น ๆ ภายในองค์การ งานที่มีลักษณะอย่างเดียวกับงานอื่น และสังคมเดียวกันที่องค์การตั้งอยู่

1.2 ความรู้สึกต่อระยะเวลาการทำงานในแต่ละวัน และความเหมาะสมของการกำหนดระยะเวลาทำงานในแต่ละกะ

1.3 ปริมาณงานที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น และงานอื่นในองค์การ

1.4 สภาพและจำนวนเครื่องจักรเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน เหมาะสมเพียงพอหรือไม่

1.5 มาตรฐานในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นที่ยอมรับมากน้อยเพียงใด

1.6 หัวหน้างานเอาใจใส่ดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด

1.7 ความรู้สึกต่อนโยบายการเลื่อนตำแหน่งจากภายในองค์การได้รับการพิจารณาด้วยความเป็นธรรมหรือไม่

1.8 ความรู้สึกต่อการไล่นักงานออกหรือให้พนักงานออกจากงานมีเหตุผลยุติธรรมเพียงใด

1.9 องค์การมีความจริงใจที่จะปรึกษาหารือเรื่องนโยบาย แผนงานและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่องานที่พนักงานทำอยู่อย่างไร

1.10 ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ช่วยเหลือและแก้ปัญหาส่วนตัวของพนักงานและครอบครัวซึ่งปัญหาเหล่านั้นกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน

2.1 ประสิทธิภาพในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้ได้บังคับบัญชาหน่วยงานและองค์การ

2.2 ความรู้สึกของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงานเป็นการส่วนตัว

2.3 ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานเกี่ยวกับความสนใจเอาใจใส่สอนงาน และควบคุมการปฏิบัติของบรรดาพนักงาน

2.4 พนักงานมีความรู้สึกเกี่ยวกับการที่องค์กรจะอบรมพัฒนาให้พวกเขามีความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมากนักน้อยเพียงใด

2.5 ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชามีความรู้ดีต่อด้านแนวความคิดใหม่ๆ ที่บรรดาพนักงานนำมาใช้ในงาน โดยที่ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชายังไม่ได้ประเมินแนวความคิดนั้นหรือไม่

2.6 การร้องทุกข์ของบรรดาพนักงานได้รับการจัดการแก้ไขโดยทันทีหรือไม่

2.7 พนักงานมีความรู้สึกที่ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาเข้าใจปัญหา และความต้องการของบรรดาพนักงานมากนักน้อยเพียงใด

2.8 พนักงานสามารถเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงานเพียงใด

3. ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร

3.1 การกระทำขององค์กรสอดคล้องและเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้มากนักน้อยเพียงใด

3.2 สถานะการเงินขององค์กรมีความมั่นคงเพียงใด

3.3 ผู้บริหารองค์กรสามารถดำรงสภาพการแข่งขัน ได้เข้มแข็งเพียงใด

3.4 ชื่อเสียงขององค์กรเป็นอย่างไร ในทัศนะของสังคมที่องค์กรนั้นตั้งอยู่

3.5 ครอบครัวของพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน และโอกาสความก้าวหน้าของพนักงานอย่างไร

3.6 ความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้า และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่กระทบต่อองค์กร เพื่อว่าเขาจะได้ปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น

3.7 องค์กรจ่ายค่าตอบแทนให้กับการทำงานคุ้มกับที่พนักงานอุทิศตนเองให้กับการหรือไม่

3.8 พนักงานรู้และยอมรับแนวปฏิบัติของฝ่ายบุคคลเกี่ยวกับการลาป่วย การลา กิจ การลาพักผ่อนและเรื่องอื่น ๆ มากน้อยเพียงใด

3.9 พนักงานมีความเห็นเกี่ยวกับโครงการทาง ด้านสุขภาพ ความปลอดภัย การประกันและบำเหน็จบำนาญที่องค์กรจัดให้เพียงพอและยุติธรรมหรือไม่

3.10 อุปกรณ์ที่ใช้ทางด้านการศึกษาอบรมให้แก่พนักงานมีเพียงพอหรือไม่

3.11 พนักงานเข้าใจรายงานประจำปีขององค์กรเพียงใด

3.12 พนักงานมีความรู้สึกเกี่ยวกับราคา และคุณภาพของอาหารที่ขายให้พนักงาน มีความยุติธรรม และเหมาะสมหรือไม่

3. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) (เรื่องเดียวกัน: 441-444)

คือการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกันขององค์การ ตามปกติเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างพนักงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน มีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน และมีหน้าที่การทำงานในลักษณะเดียวกัน การสื่อสารในแนวนอนจะเป็นสิ่งแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพราะพื้นฐานของการสื่อสารนี้ขึ้นอยู่กับบรรยากาศของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เกิดขึ้นโดยความสมัครใจของแต่ละคนโดยไม่ต้องมีสิ่งจูงใจ เช่น การสื่อสารระหว่างพยาบาลประจำการด้วยกัน หัวหน้าหน่วยงานหนึ่งกับหัวหน้าอีกหน่วยงานหนึ่ง เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารตามแนวนอน

1. การประสานงานกัน เนื่องจากงานต่าง ๆ มีความเกี่ยวข้องกัน และไม่มีใครที่จะทำงานเสร็จสมบูรณ์โดยไม่มีความสัมพันธ์กับงานอื่น หรือบุคคลอื่น
2. เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน โดยแผนงานที่ค้ำยันเกิดจากความคิดเห็นของคนหลายคนและจากข้อมูลหลาย ๆ แห่ง การแลกเปลี่ยนข้อมูลจะทำให้กิจกรรมของหน่วยงานเรียบร้อยสมบูรณ์
3. เพื่อแก้ปัญหา เนื่องจากการปฏิบัติงานทุกอย่างย่อมมีปัญหาเกิดขึ้นเสมอมากหรือน้อยแล้วแต่สถานการณ์และลักษณะงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมกันก็จะใช้การสื่อสารในแนวนอนแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน
4. เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงงาน แนวปฏิบัติใด ๆ ในหน่วยงานบรรดาผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการพบปะหารือกัน เพื่อความเข้าใจร่วมกันและให้เป็นไปในแนวเดียวกัน
5. เพื่อลดข้อขัดแย้งจากความคิดเห็นที่แตกต่าง ดังนั้นบรรดาสมาชิกจะต้องพบกันเพื่อต่อรอง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อนำไปสู่ข้อตกลงร่วมกัน
6. เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งไม่เพียงแต่ในเวลาปฏิบัติเท่านั้น เพื่อส่งเสริมความเข้าใจและความสัมพันธ์ให้ดีขึ้นในหมู่ผู้ร่วมงาน

วิธีการสื่อสารในแนวนอน

1. การประชุมกรรมการ
2. แลกเปลี่ยนความเห็นกันระหว่างบุคคลทำงาน
3. การคุยกันทางโทรศัพท์
4. บันทึกข้อความ

5. กิจกรรมทางด้านสังคม เช่น การเล่นเกม ไปเที่ยว

6. วงจรการควบคุมคุณภาพ คือ การที่พนักงานรวมตัวกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นอิสระเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้น โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร

เนื่องจากการสื่อสารในแนวนอนเป็นกิจกรรมทางการสื่อสารเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้ดีขึ้น แต่ก็มีผลกระทบต่อสื่อสารในแนวตั้งและในแนวดิ่ง ปัญหาและอุปสรรคที่ควรระวังมี 3 ประการ คือ

1. การขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เนื่องจากการสื่อสารในแนวนอนมีลักษณะค่อนข้างจะเป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ คือมักจะเป็นเรื่องส่วนตัวไม่ว่าจะเป็นเรื่องการประสานงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือการสร้างความเข้าใจร่วมกัน ความไว้วางใจจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้การสื่อสารดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์

2. ผลกระทบต่อการสื่อสารในแนวตั้ง เมื่อพนักงานในระดับเดียวกันติดต่อกันเอง แม้จะทำให้งานสำเร็จรวดเร็วโดยรวดเร็วโดยไม่จำเป็นต้องรายงานให้หัวหน้างานตั้ง บางครั้งการประสานงานกันเองอาจเกิดการผิดพลาดขึ้นได้ ทำให้งานไม่เป็นแบบอย่างเดียวกัน ต่างจากการเสนอรายงานไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อวินิจฉัยและสั่งการ

3. ก่อให้เกิดการแข่งขันกัน กิจกรรมการสื่อสารในแนวนอนมักจะนำไปสู่การแข่งขันซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงานซึ่งผลของการแข่งขันจะกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้

4. การสื่อสารแบบข้ามสายงาน (Cross-channel Communication) (เรื่องเดียวกัน: 445-446)

หรือเรียกอีกอย่างว่าการสื่อสารในแนวไขว้ ในองค์กรส่วนใหญ่พนักงานต่างมีความจำเป็นที่จะต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลข้ามหน้าที่กันระหว่างบุคคลที่อยู่กันคนละหน่วยงานหรือคนละหน้าที่ ซึ่งการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงานนี้ อาจเป็นการสื่อสารข้ามหน่วยงานกันจากหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่ง หรือเป็นการข้ามสายงานจากบุคคลระดับผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลในระดับผู้ใต้บังคับบัญชาก็ได้

การสื่อสารในแนวไขว้จึงมีลักษณะเหมือนกับการลดขั้นตอนซึ่งก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสีย ผลดีคือทำให้การสื่อสารรวดเร็วเพราะเป็นการส่งเสริมการสื่อสารในแนวตั้งและแนวดิ่งให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แต่ผลเสียก็คือทำให้ผู้บริหารระดับรอง ๆ ลงไปไม่มีความแน่นอนและรู้สึกวิตกกังวลว่าข้อมูลต่างๆถูกเสนอข้ามหัวโดยไม่มีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็น การสื่อสารข้ามสาย

งานที่เหมาะสมจึงควรใช้สำหรับพนักงานในระดับต่างของสายงาน เพราะหากต้องติดต่อผู้บังคับบัญชาแล้วส่งต่อไปตามสายงานจะทำให้เสียเวลามาก ทั้งนี้ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในแนวใจรัคือ

1. หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรมักจะมีความเห็นเข้าข้างตนเอง โดยถือว่างานของคนสำคัญกว่างานอื่น ๆ ใจแคบที่จะยอมรับบทบาทของผู้ที่ทำการสื่อสาร โดยถือว่าเป็นการก้าวก่ายหน้าที
2. มักจะเกิดการเข้าใจผิดว่าผู้ที่มาติดต่อ นั้นมาตั้งงานจึงไม่ยอมกระทำตาม เพราะคิดว่าหัวหน้าในสายงานเท่านั้นถึงจะสั่งการได้ ซึ่งทำให้งานบางอย่างล่าช้าโดยไม่จำเป็น
3. ปัญหาทางด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้ที่ไปติดต่อ ซึ่งเป็นปัญหาเฉพาะตัวบุคคล

สัญลักษณ์ที่ใช้

แบ่งออกเป็น 2 แบบคือ

1. การสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำและการเขียน (Verbal and Written Communication)

หรือการสื่อสารเชิงวจนะ (Verbal Communication) หมายถึง การที่คนเราสื่อสารกันโดยอาศัยถ้อยคำภาษาอาจจะอยู่ในรูปของภาษาพูดหรือภาษาเขียนก็ได้ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบนี้ (บุญศรี ปรามณศักดิ์และศิริพร จิรวัดณ์กุล, 2538:37)

ตัวอย่างการสื่อสารด้วยถ้อยคำ เช่น การพบปะเป็นรายบุคคล การพบปะเป็นกลุ่ม การประชุม การสัมมนา โทรศัพท์ เป็นต้น

ตัวอย่างการสื่อสารด้วยการเขียน เช่น คำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร หนังสือเวียน วารสาร ป้ายประกาศต่าง ๆ บันทึกข้อความ เป็นต้น

ในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียน ผู้บริหารหรือผู้นำควรต้องสร้างความสามารถในด้านต่อไปนี้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ อ่างในชาลิน นานา, 2539: 25)

- ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม ถูกหลักเกณฑ์
- ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้มีความหมาย
- ความสามารถในการใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับเวลาและโอกาส
- ความหมายที่ถ่ายทอดความคิดเป็นคำพูด ผู้นำจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านนี้

ให้มาก

2. การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (Nonverbal Communication)

หมายถึงการที่คนสื่อสารกันโดยสารที่ส่งออกไปนั้นไม่ต้องใช้ถ้อยคำภาษา แต่ใช้อากัปกริยา สีหน้า ท่าทาง หรือสัญลักษณ์อื่น ๆ แทน

หากพิจารณาให้ลึกการสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดมีความสำคัญและประโยชน์ เนื่องจาก

- อารมณ์และความรู้สึกส่วนใหญ่แสดงออกโดยไม่ใช้ถ้อยคำได้ถูกต้องแน่นอน
- ให้เป็นอย่างดี
- ลักษณะท่าทางบางอย่างเป็นเครื่องชี้ เพื่อการเสนอแนะและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี
- อย่างดี
- คำพูดอาจบิดเบือนได้ง่ายกว่าการ ไม่ใช้คำพูด

ในทางปฏิบัติองค์การส่วนใหญ่จะใช้การสื่อสารที่กล่าวมาแล้ว ในลักษณะที่ผสมผสานกันทุก ๆ ประเภท ทั้งนี้เพื่อความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน และให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการสื่อสาร ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของงานที่นำพอใจ

ความพึงพอใจในการสื่อสาร

นักทฤษฎีการสื่อสารในองค์การได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction) แตกต่างกันดังต่อไปนี้

จอห์น คับเบิลยู อีแวน (John W. Evan อ้างในอัสวฤทธิ อุทัยรัตน์, 2537: 16) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารคือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่างๆที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลงได้

คับเบิลยู ชาร์ลส เรดดิ้ง (W. Charles Redding อ้างในเรื่องเดิวกันหน้าเดียวกัน) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารหมายถึง ระดับความพึงพอใจที่บุคคลากรภายในองค์การนั้น ๆ มีต่อข่าวสารต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวม เป็นระดับความพึงพอใจ

ใจที่พิจารณาข่าวสารที่มีอยู่ นั้นว่าสามารถตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคลากรภายในองค์กรนั้นหรือไม่ อย่างไร และข่าวสารนั้นมาจากใคร มีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง

สมยศ นาวิกาน (2527 : 103) ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใด ๆ (การแสดงออกหรือการแปลความหมาย) ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่าง หรือเสนอข่าวสารตามแนวทางบางอย่างของเราเมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของทัศนะของบุคลากรแต่ละคนในองค์กรที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรฯ ซึ่งครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กรด้วยกันเอง ถ้าการติดต่อสื่อสารในองค์กรสอดคล้องกับความต้องการ และความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น

ในเรื่องข่าวสารที่อยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้น มักจะเป็นข่าวสารในเรื่อง ต่อไปนี้ (G.M. Goldhaber 1979 : 110)

1. ข่าวสารการปฏิบัติงาน ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับการทำงาน การบริการผลของการบริการ และกิจกรรมต่าง ๆ เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ข่าวสารทะนุบำรุง ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ การควบคุมงาน เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่นตามกฎเกณฑ์ที่องค์กรได้วางไว้
3. ข่าวสารมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ข่าวสารการประชุม ข่าวการสัมภาษณ์ บุคคลดีเด่น ข่าวการแข่งขันกีฬา ข่าวสังคมโดยทั่วไป เป็นข่าวที่จำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและสร้างขวัญในการทำงานให้เกิดขึ้น
4. ข่าวสารนวัตกรรม ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปในการกำหนดนโยบาย แผนการทำงาน โครงการใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เป็นข่าวสารที่บุคลากรควรจะได้รับทราบและแสดงความคิดเห็น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ ว่าข่าวสารที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรภายในองค์กรหรือไม่ ถ้าข่าวสารที่บุคลากรในองค์กรได้รับสอดคล้องกับความต้องการ ก็จะเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการนั้นจะเป็นข่าวสารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลงการทำงาน กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ บุคลากรจะต้องได้รับข่าวสารต่าง ๆ เหล่านี้สอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการสร้างเป้าหมายของบุคลากรโดยข่าวสารต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์กรจะต้องกระจายหรือหมุนเวียนอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กร ในรูปของการบอกกล่าว การสั่งการและชี้แนะ

นอกจากข่าวสารที่ได้รับจะสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรแล้ว เรื่องของระยะทางของการติดต่อสื่อสาร (Communication Distance) และทิศทางของการติดต่อสื่อสาร (Communication Direction) ก็เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้วย (Osimo A. Wiiio, 1987: 7)

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ดาวน์และฮาเซน (Downs and Hazen อ้างใน ถวิต เกื้อกูลวงศ์ 2530: 423-424) ได้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจของการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction Survey) เรียกชื่อย่อว่า CSS เพื่อวัดการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารขององค์กรซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป เป็นคำถามที่สะท้อนถึงข่าวสารที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับหน้าที่ต่าง ๆ ทั้งหมดขององค์กร
2. ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับสัมฤทธิ์ผลส่วนตัวงานและวิธีที่เขาถูกยอมรับโดยองค์กร
3. การประสานหล่อหลอมทางองค์กร เป็นการสะท้อนถึงความพึงพอใจของแต่ละบุคคลกับข่าวสารข้อมูลที่เขาได้รับเกี่ยวกับองค์กรและสิ่งแวดล้อมด้านงานปัจจุบัน
4. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาหมายถึง การติดต่อสื่อสารสองทางกับผู้บังคับบัญชา

5. บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร เป็นการสะท้อนถึง การติดต่อสื่อสารในระดับองค์การ และส่วนตัวหรือขีดขั้นที่การติดต่อสื่อสารสูงใจและกระตุ้นพนักงานให้ประสบกับเป้าหมาย

6. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน

7. คุณภาพของสื่อ องค์ประกอบนี้สะท้อนถึงขีดขั้นที่ว่า พนักงานรับรู้รูปแบบหลักของการติดต่อสื่อสาร (บันทึกข้อความ, สิ่งตีพิมพ์) ว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด

8. การติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชา เป็นการเน้นการติดต่อสื่อสารสองทางกับผู้ได้บังคับบัญชา

นอกจากนั้น นักวิชาการสื่อสารยังได้สร้างแนวคำถามเพื่อวัดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ในองค์ประกอบไปด้วยลักษณะที่แตกต่างกันไป 6 ประการ ดังต่อไปนี้ (Wiio:1978, Downs และ Hazen : 1977, Beckstorn : 1980 อ้างใน สมชศ นาวิกาน 2527: 103-104)

1. ความพึงพอใจงานของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยเงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่งและตัวงาน ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของงานจะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

2. ความพึงพอใจความพึงพอใจของข่าวสาร ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยระดับของความพึงพอใจ ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหารงานในอนาคตและผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับองค์การที่ได้รับจึงมีความสำคัญต่อแนวความคิดของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขององค์การ

3. ความพึงพอใจความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วยราชการ เช่น สถานที่ของการติดต่อสื่อสารควรจะถูกปรับปรุงให้ดีขึ้น การบอกกล่าวการเปลี่ยนแปลงเพื่อความมุ่งหมายของการปรับปรุงให้ดีขึ้น และกลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจประเภทของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงถูกดำเนินการอย่างไร การได้รับการบอกกล่าวว่ามีการเปลี่ยนแปลง มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสารขององค์การ

4. ความพึงพอใจความมีประสิทธิภาพของช่องทาง การติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์การ เช่น หนังสือพิมพ์ บันทึก แถลงการณ์ และเอกสารลายลักษณ์อักษรอื่นๆ ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับการมองของบุคคลว่าสื่อกลางขององค์การถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

5. ความพึงพอใจคุณภาพของสื่อกลาง ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ เอกสารลายลักษณ์อักษรใช้ ถ้อยคำที่แค้ไหน คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ และการมาถึงของข่าวสารอย่างทันที่ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การ

6. ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการอภิปรายและการได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยเหล่านี้แสดงความหมายว่า ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารในองค์การเกี่ยวกับความพึงพอใจความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้น จะเกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสาร ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและการติดต่อสื่อสารสองทางระหว่างผู้บริหารองค์การกับพนักงานในองค์การ

ความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในการบริหารงานบุคคล เนื่องจากบุคคลที่มีความพึงพอใจในงานย่อมเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานสูง มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและมุ่งหวังจะให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

สเตรสส์และเซเลส (Strauss and Sayless, 1960) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นได้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ของบุคคลได้

บีช (Beach, 1960) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานคือ ส่วนหนึ่งของขวัญในการทำงาน เป็นอิทธิพลเนื่องมาจากโครงสร้างของบุคลิกลักษณะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ซึ่งความพึงพอใจของบุคคลมักได้รับมาจากงานของเขาเอง ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานและสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

กิลเมอร์ (Gilmer, 1971) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีความรู้สึกว่าการประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำงานด้วยตนเอง มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

สมยศ นาวิการ (2533) ให้ความเห็นว่า ความพอใจงาน คือ ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนคํองานของพวกเขา เมื่อเราพูดว่าคนมีความพอใจงานสูง โดยทั่วไปเราจะหมายความว่าคนชอบและให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสุง และมีความรู้สึกที่ดีคํองานของพวกเขา

จากความหมายของความพึงพอใจในงานดังกล่าว พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกและทัศนคติที่ดีของบุคคลคํองาน โดยเป็นผลจากการที่บุคคลได้รับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เนื่องมาจากได้รับการตอบสนองของความคํองารขั้นพื้นฐานด้านร่างกายจิตใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะบรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่ดี ซึ่งความพึงพอใจในงานนี้เองจะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การในที่สุด ดังนั้นจึงสมควรอย่างยิ่งที่ผู้บริหารควรได้มีการจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจในงานให้มากที่สุด เพื่อความสำเร็จและความก้าวหน้าของหน่วยงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ความพึงพอใจในงาน

มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มทฤษฎี คือ

1. **ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นเนื้อหาหรือปัจจัย** ทฤษฎีกลุ่มนี้พยายามที่จะอธิบายปัจจัยที่อยู่ภายในตัวบุคคลซึ่งจะกระตุ้น ชี้นำและยุติพฤติกรรม โดยชี้ให้เห็นว่า บุคคลมีความคํองารอยู่ข้างในที่ถูกผลักดัน กดดัน หรือจูงใจให้ลดหรือตอบสนองความคํองาร นั่นคือ บุคคลจะคํองารปฏิบัติในแนวทางที่นำไปสู่การตอบสนองความคํองารของพวกเขา ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความคํองารของมาสโลว์(Maslow, 1961) ทฤษฎี ERGของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบิร์ก (Herzberg, 1959) และทฤษฎีความคํองารความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1961) ในที่นี้จะกล่าวถึง 2 ทฤษฎีคือ

1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierachy) มาสโลว์ (Maslow, 1961) ได้สรุปไว้เป็นลำดับขั้นจากต่ำไปจนถึงขั้นสูงจำนวน 5 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ อันเป็นสิ่งจำเป็นต่อการมีชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety of Security Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับทางร่างกาย รวมถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจด้วย

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Affiliation or Acceptance or Social Needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ อาจจะคบหาสมาคมกับผู้อื่น รวมถึงความต้องการที่จะได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่ประกอบด้วยความมั่นใจในตนเอง ในความรู้ความสามารถของตนในอันที่จะให้บุคคลอื่นยกย่อง ตระการเกียรติ หรือนับถือ

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามนี้กคิดทุกอย่าง (Self Actualization) เป็นลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ กล่าวคือ เป็นความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามที่คาดหวังไว้

1.2 ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุน (Herzberg and other, 1959)

ทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบิร์กและคณะ เป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกันคือ Motivation Maintenance Theory, Dual Factor Theory หรือ Motivation-Hygiene Theory

ทฤษฎีนี้มีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่มีความสัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละคน ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่

ก. ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น หรือปัจจัยภายใน (Motivators

Factors or Intrinsic Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง กล่าวคือ เป็นปัจจัยที่มุ่งใจให้คนชอบและรักงาน คนจะถูกมุ่งใจให้เพิ่มผลผลิตจากปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งประกอบด้วยความสำเร็จในงานที่ทำการได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

ข. ปัจจัยค่าจ้าง หรือปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยภายนอก (Hygiene Factors or Extrinsic Factors) เป็นปัจจัยที่ใช้ค่าจ้างหรือบำรุงรักษาจิตใจของบุคคลให้ทำงาน แต่มิได้เป็นถึงมุ่งใจผู้ปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานหากไม่มีปัจจัยนี้หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ จะส่งผลให้บุคคลในองค์การนั้นเกิดความไม่ชอบงานได้ ปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย เงินเดือน ความเป็นไปได้ในการได้รับความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานภาพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การนิเทศงาน นโยบายและการบริหารงานขององค์การ สภาพการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในงาน

เทพนม เมืองแมน และตวิง สุวรรณ (2529) ได้เปรียบเทียบให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยมุ่งใจ ดังนี้

ภาพที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยมุ่งใจ

ปัจจัยค่าจ้าง		ปัจจัยมุ่งใจ	
หากไม่มี	ความไม่พอใจงาน (เกิดขึ้น)	หากไม่มี	ไม่มีความไม่พอใจในงาน (เกิดขึ้น)
หากมี	ไม่มีความไม่พอใจในงาน (เกิดขึ้น)	หากมี	ความพอใจงาน (เกิดขึ้น)

2. ทฤษฎีการมุ่งใจที่เน้นกระบวนการ ทฤษฎีกลุ่มนี้พยายามที่จะอธิบายและวิเคราะห์ว่าปัจจัยต่างๆ ตามทฤษฎีที่เน้นปัจจัยนั้นมีปฏิสัมพันธ์และมีอิทธิพลซึ่งกันและกันอย่างไร ในการทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา กล่าวคือต้องการศึกษาว่าบุคคลถูกมุ่งใจด้วยเป้าหมายอะไร และอย่างไร ทฤษฎีการมุ่งใจที่สำคัญในกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวัง (the expectancy theory) ทฤษฎีความเสมอภาค (the equality theory) ทฤษฎีการเสริมแรง (the reinforcement theory) และทฤษฎีกำหนดเป้าหมาย (goal-setting theory)

ความสำคัญของความพึงพอใจในงานของพยาบาล

ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อผลผลิต แต่ความไม่พึงพอใจจะทำให้อัตราการลาออกของผู้ปฏิบัติงานสูงและทำให้ผลผลิตลดต่ำลง (Marriner, 1982) จากคำกล่าวนี้จะเห็นว่าให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานเป็นอันมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของดูบริน (Dubrin, 1978) ซึ่งทำการศึกษเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลพบว่า อัตราการขาดงานและการลาออกจากงานของพยาบาลมีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ซึ่งผลที่ตามมาจากการขาดงานและการลาออกจากการลาออกจากงานของพยาบาลทำให้อัตราส่วนระหว่างพยาบาลต่อผู้ป่วยไม่เพียงพอ พยาบาลที่เหลืออยู่ต้องปฏิบัติงานซึ่งเกิดขีดความสามารถของตน ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานและก่อให้เกิดความเครียดในงาน ซึ่งเมื่อสะสมนานๆอาจก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานขึ้นได้ (Scully, 1980) จากการที่พยาบาลเกิดความไม่พึงพอใจในงานนี้เอง ทำให้ขาดความสนใจในงาน ลดความสนใจในผู้ป่วย หลีกเลียงงาน ลาป่วย ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการพยาบาลเป็นอันมาก (Wolf, 1986) เดวิส (Davis, 1976) กล่าวว่า การสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพึงพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการสนองตอบ จากการศึกษาของประชิด ศรราชพันธุ์ (2532) ซึ่งทำการศึกษาในหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานเช่นกัน

ความสามารถในการปฏิบัติงาน

ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Job Performance) คือผลลัพธ์ของการปฏิสัมพันธ์กันของตัวแปร 2 ตัว คือ ความสามารถที่จะกระทำงานให้สำเร็จและการใช้แรงจูงใจ (Rowland and Rowland, 1980) ความสามารถที่จะกระทำงานให้สำเร็จก็คือ ability เพราะเป็นการตอบสนองของบุคคลจากลักษณะเฉพาะของเขาที่จะทำงานให้สำเร็จ และผลจากการทำงานนั้นจะได้ตามเกณฑ์ระดับหนึ่ง ซึ่งอาจจะต่ำกว่าเกณฑ์ที่คาดไว้ ด้วยเหตุนี้ การใช้แรงจูงใจเข้าช่วยเพื่อเสริมการทำงานให้ได้ตามเกณฑ์ จึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะบุคคล นอกจากจะแตกต่างกันในเรื่องความสามารถที่จะทำงานโดยธรรมชาติ ยังแตกต่างกันในเรื่องความต้องการ เพราะความต้องการจะสะท้อนข้อบกพร่องทั้งสรีรวิทยา และจิตวิทยา (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 1982 อ้างในอัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย, 2533) และการใช้แรงจูงใจดังกล่าวจะช่วยให้เกิดทักษะขึ้นนั่นเอง เพราะทักษะจะเกิดขึ้นได้จาก

การฝึกหัดในด้านการสื่อสาร การเป็นผู้ให้คำปรึกษา และการที่แสวงหาคำปรึกษาจากบุคคลอื่น (Milkowich and Boudreau, 1986 อ้างในเรื่องเดียวกัน)

องค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประกอบของผลการปฏิบัติงาน (performance) พบว่ามี 6 ส่วน ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษ และสามารถเขียนเป็นสูตรได้ คือ (Lachman, 1984 อ้างในเรื่องเดียวกัน)

$$\begin{aligned} \text{Performance} &= \text{Ability} + \text{Effort} \\ \text{หรือ} \quad P &= (A \times E \times T) + (M \times E \times I) \end{aligned}$$

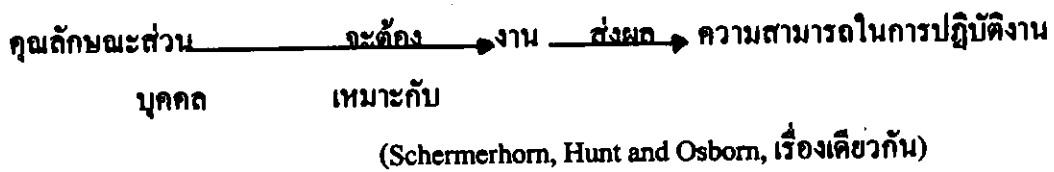
สามารถอธิบายสูตรดังกล่าวได้ว่า ผลการปฏิบัติงานเท่ากับความสามารถของบุคคลนั้นบวกกับความพยายามโดยความสามารถประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ความถนัด (A-Aptitude) ประสบการณ์ (E-Experience) และการฝึกหัด (T-Training) ส่วนความพยายามประกอบด้วย 3 ส่วนเช่นกัน คือการจูงใจ (M-Motive) ความคาดหวัง (E-Expectancy) และสิ่งเร้าใจ (I-Incentive) โดยคุณสมบัติเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องการและไว้เป็นหลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานได้

เชอร์เมอร์ฮอร์น, ฮันท์ และออสบอร์น (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 1988 อ้างในเรื่องเดียวกัน : 23) ได้เสนอสมการในการปฏิบัติงานของแต่ละคน ดังนี้คือ

$$\text{ผลการปฏิบัติงาน} = \text{คุณลักษณะเฉพาะบุคคล} \times \text{ความพยายามในการทำงาน} \times \text{การสนับสนุนจากองค์กร}$$

สมการดังกล่าว สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ในแต่ละส่วนในผลที่มีต่อผลการปฏิบัติ ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลจะสัมพันธ์กับความสามารถตามขีดจำกัดในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ลักษณะของคนจะต้องเหมาะกับงานนั้น ๆ จึงจะส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้ เขียนเป็นข้อความย่อ คือ



2. ความพยายามในการทำงานจะสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งจะขึ้นกับแรงจูงใจในการทำงาน และแรงจูงใจก็จะขึ้นกับความต้องการของบุคคลอีกด้วย เมื่อแรงจูงใจทำให้เกิดความพยายาม และเมื่อประกอบกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ร่วมกับการสนับสนุนจากองค์กรทำให้สามารถทำนุภาพความสามารถในการปฏิบัติงานได้

3. การสนับสนุนจากองค์กรจะสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะประกอบด้วยเวลาและรายได้ที่เหมาะสม เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำและการสื่อสารในองค์กรที่ชัดเจน การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม งานเหมาะสมกับตำแหน่ง มีการบริหารหน่วยงานที่ดี และการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ขั้นตอนในการทำงานมีความยืดหยุ่น

แนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าความสามารถในการปฏิบัติงานหมายถึง คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลที่ได้มีการเรียนรู้ และใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานร่วมกับการสนับสนุนจากองค์กร

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน การที่จะเพิ่มหรือส่งเสริมให้บุคลากรมีความสามารถยิ่งขึ้น จึงควรทำความเข้าใจปัจจัยเหล่านี้

1. ปัจจัยจากตัวบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ความเชื่อ ค่านิยม ความสนใจ แรงจูงใจ ความนึกคิด บุคลิกภาพ ทักษะ เป็นต้น จากการศึกษาของวอร์เรนไวลด์ จันทรภา (2523) พบว่า ประสบการณ์การทำงาน มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานทางพยาบาล ซึ่งเคิร์ก (Kirk, 1981) อธิบายว่า ผู้ที่มีประสบการณ์มักจะมีโอกาสเผชิญปัญหาต่างๆ มาก ทำให้เป็นคนกล้าคิด กล้าตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

2. ปัจจัยจากงาน ได้แก่ โครงสร้างขององค์กร ลักษณะงานสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และ

หุ้มนเท้ก้าต้งคว้ามสมามรถนการปฏิบัติงานอย่างเต็มที (Landy and Trumbo, 1976) นอกจกนั้ยังช่วยลดคววมต้งเครืขคอันเกิดจกการปฏิบัติงานอืกด้ว (Robbins, 1989) จกการศีกษาของฮอสแมน และคณะ (Hausmann et al., 1976 cited in Koerner, 1981) ทำการศีกษาป้งจยทีเกือวข้องกบการปฏิบัติงานนอกจกนั้ ป็ลคิ อุณหะเลขกะ (2533) ยังพบว้การถ้อสารนอองค์การมคววมถัมพันธิ์นทางบวกบคววมสมามรถนการปฏิบัติงานของพชยามถซึ่ง เจมส์ และชาร์ลต (James and Charles, 1986) กถ้วว้การถ้อสารทีมีประสิทธิภพก้อให้เกืดคววมเข้าใจถูกด้องตรงกันระหว้างผู้ตั้งและผู้รับ ซึ่งสามารถนำไปวางแผนปฏิบัติงานด้้อย่างถูกด้องและมีประสิทธิภพ

การประเมินคววมสมามรถนการปฏิบัติงาน

การประเมินผลมีคววมหมวมทีโกด้เกือวกับการวัดผล กถ้วว้คือ การวัดผลคือ การใช้ตัวเลขเป็นเครืมือในการวัดผล ส่วนการวัดบุคคลเป็นการวัดคววมสมบัติต่างๆของบุคคล เช่น คววมฉลาด แต่การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลคือ มมีการวัดและการประเมินบุคคลเป็นกระบวนกรทีค้อเนื่องกันอย่างมีระบบ บุญธรรม กิจปริคณปริศฐธิ์ (2533) สรรูปเป็นสมการของการประเมินผลทีไม่เป็นการวัดด้้คังนั้

การประเมินผล = การตึค่าเชิงคววมภพ (ไม่เป็นการวัด) + การตัดสินคววมค่า

คังนั้การประเมินคววมสมามรถนการปฏิบัติงานจ้งหมวมถึง การตึค่าเชิงคววมภพและตัดสินคววมค่าของการกระทำกบเกณท์ทีชออมรับคชแสดงผลเป็นตัวเลข

สึงตึค่าจ้จจะช่วยในการประเมินผลให้ด้ข้อมูลครอบคจวมคือ เครืมือทีวัดด้้โกด้เกือวกับหลักทางวิทษาศตร้รมากที่สุด และเชือถือด้เพื่อป้องกันคววมผิดพลาดของการวัดเครืมือการประเมินผลจะมีลักษณะเฉพาะหลกหลาย แต่เมื่อสรรูปเป็นหลักใหญ่ถ้วจะประกอบด้ว 2 ค้านคือ ค้อมมีคววมตรงควมเนือหา (Validity) และคววมเทือง (reliability) (Pearce II and Robinson, 1989) คังนั้เพื่อให้การประเมินผลด้ผลดี และด้ข้อมูลแม่นตรงทีสุดกระบวนกรประเมินผลค้องประกอบด้วหลักใหญ่ คังนั้

1. ช้นวางเกณท์และสร้าแบบประเมิน โดยข้อมูลพื้นฐานจะด้จกปรึชญาจุดมุ่งหมวมของอองค์การ สภพแวกถ้อมในหน่วงาน

2. วิธีการประเมินผล มี 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
ลักษณะที่เป็นทางการทำได้โดยวิธี Check list Rating Scale, One to one and
Group conference, Nursing Audit เป็นต้น

ลักษณะที่ไม่เป็นทางการ เช่น การสังเกตขณะที่ผู้ถูกประเมินไม่รู้ตัวจากการทำ
งานร่วมกัน การช่วยเหลือ ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลต่าง ๆ เป็นต้น

3. การวิเคราะห์ผลการประเมินและการนำผลไปใช้ ควรจะเป็นในรูปคณะกรรมการเพื่อที่
จะได้นำไปแก้ไขปรับปรุงปฏิบัติต่อไป

ในการประเมินผล ผู้ประเมินเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่จะเป็นผู้คัดกรองข้อมูลจากผู้ถูก
ประเมิน โดยทั่วไปผู้ประเมินที่สมควรจะประเมินผลบุคคล นอกจากผู้บังคับบัญชาแล้ว อาจจะเป็น
ผู้ร่วมปฏิบัติงานระดับเดียวกัน ผู้ได้บังคับบัญชา แต่วิธีการที่มีประโยชน์และป้องกันปัญหาและข้อ
ผิดพลาดอันอาจเกิดขึ้นจากจากการประเมินควรใช้หลักการคือ ผู้ประเมินจะต้องมี โอกาสสังเกต
พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติ (Opportunity to Observe) มีความสามารถในการแปลผลของพฤติกรรม
เป็นระดับผลงานที่กำหนดไว้ และมีแรงจูงใจที่จะใช้แบบวัดระดับผลงานดังกล่าว นอกจากนี้ยังมี
การให้บุคลากรประเมินตนเอง ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องกับการ
บริหารงานบุคคล โดยจะนึกถึงตนเองและงานที่ทำ เกิดแรงจูงใจในงานมากขึ้น เป็นการเปิดโอกาส
ให้ได้มีส่วนร่วม และสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงาน(สมพงษ์ เกษมสิน ,
2526)

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลตำรวจ

พยาบาลประจำการเป็นพยาบาลระดับปฏิบัติที่ทำงานประสานงานกับบุคคลทุกระดับชั้น
เพื่อให้งานการพยาบาลบรรลุเป้าหมาย ทั้งปรัชญาและนโยบายของโรงพยาบาลตำรวจ ความรับผิดชอบ
ขอบด้านบริการพยาบาลหอผู้ป่วยและหน่วยบริการทางการพยาบาลต่างๆ ร่วมมือในด้านการศึกษา
ของนักศึกษาพยาบาลและนักเรียนผู้ช่วยพยาบาล รวมถึงงานอื่นๆ ในหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่ มี
หัวหน้าหอผู้ป่วยหรือหัวหน้าหน่วยควบคุมบังคับบัญชาโดยตรง

หน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลประจำการ

1. รับนโยบายของงานพยาบาล

2. วางแผนควบคุมกำกับงานเกี่ยวกับการพยาบาล

2.1 การให้การพยาบาล

2.1.1 เป็นหัวหน้าทีมการพยาบาล

ก. ตรวจสอบรายงานประจำตัวผู้ป่วย

ข. สรุปรายงานประจำตัวผู้ป่วยประจำวัน

2.1.2 มอบหมายงานแก่สมาชิกทีมตามความรู้ความสามารถ

2.1.3 นำสมาชิกทีม

ก. รับ-ส่ง เหว

ข. ตรวจสอบอาการผู้ป่วย

ค. Pre - Post Conference

ง. Case Conference

จ. วางแผนการพยาบาล

ฉ. ประเมินผลการพยาบาล

2.1.4 ดูแลความสะอาดเรียบร้อย ป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายของเชื้อโรคในหน่วยงานที่รับผิดชอบ

2.2 งานพิเศษที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหอผู้ป่วยหรือหัวหน้าหน่วย

2.2.1 งานพัสดุ วัสดุ ครุภัณฑ์ ยา เวชภัณฑ์ ผ้า เครื่องมือ เครื่องใช้
ระเบียบรายงานต่าง ๆ

2.2.2 ความสะอาดเรียบร้อยของอาคารสถานที่

2.2.3 งานสุขศึกษา

2.2.4 อาหารผู้ป่วย

2.2.5 การรวบรวมระเบียบรายงานต่าง ๆ

2.2.6 สรุปรายงานและเสนอผลงานประจำเดือน/ปี

2.3 นิเทศงานและประเมินผลผู้ศึกษาอบรมและดูงาน

2.4 ควบคุมการเบิกแถม ตรวจสอบการใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือ
เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้พร้อมอยู่เสมอ

3. สังเกต วิเคราะห์ อาการเปลี่ยนแปลงของโรค ตัดสินใจให้การช่วยเหลือโดยรีบด่วน ให้
ทันท่วงที

4. รายงานหัวหน้าหอผู้ป่วยหรือแพทย์เมื่อผู้ป่วยมีอาการผิดปกติ และลงบันทึกการเปลี่ยนแปลงไว้เพื่อเป็นหลักฐาน

5. ป้องกันความพิการ พื้นฟูสมรรถภาพของผู้ป่วย ให้กลับคืนสภาพที่ดีที่สุด
6. เป็นที่ปรึกษาของสมาชิกทีม และเจ้าหน้าที่ในระดับรองลงมา
7. ร่วมประเมินการปฏิบัติงานและคุณภาพของเจ้าหน้าที่ในระดับรองลงมา
8. ร่วมปรับปรุงระบบการให้บริการในหน่วยงานด้าน
 - 8.1 สถานที่
 - 8.2 เทคนิคการพยาบาล
 - 8.3 กำหนดระเบียบการปฏิบัติตนของผู้ป่วย ญาติ และเจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วย
9. ปฏิบัติงานอื่นที่หัวหน้าหอผู้ป่วยหรือหัวหน้าหน่วยงานมอบหมาย

ถ้าพยาบาลประจำการแต่ละคนมีความสามารถปฏิบัติการพยาบาล ตามหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างมีคุณภาพ จะส่งผลดีต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการ บรรลุปรัชญาและวัตถุประสงค์งานพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจที่ว่า การพยาบาลที่มีประสิทธิภาพนั้น เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลทุกระดับจะต้องพยายามใช้ความรู้ความสามารถให้ถูกต้องเกิดประโยชน์และทันต่อเหตุการณ์

การประเมินผลความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล

เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาล มุ่งผลในด้านการบริหารงานพยาบาลโดยตรง ดังนั้น จึงต้องเป็นงานของแผนกการพยาบาลโดยเฉพาะ คือ

1. ต้องมีการกำหนดปรัชญา และเป้าหมายของหน่วยงานที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจงเพื่อกำหนดเครื่องมือในการประเมินผลที่สอดคล้องกัน
2. ต้องแจ้งความมุ่งหมายของการประเมินผลให้ทราบและเข้าใจ
3. ต้องมีการแจกแจงหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษร
4. เครื่องมือในการประเมินผลต้องสอดคล้องกับความมุ่งหมายในการประเมินผลและมีความชัดเจนเพียงพอ
5. ผู้ประเมินต้องคล่องตัวในการใช้เครื่องมือ
6. มีการกำหนดคนโยบาย และแผนการประเมินผล รวมทั้งวิธีประเมินผลและแจ้งให้ทราบเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน
7. การประเมินผลต้องยุติธรรม และให้ผลดีแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความสามารถของพยาบาลเป็นเรื่องซับซ้อน ต้องการเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งโดยทั่วไปจะวัดด้านความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งทั้งสองนี้ไม่สามารถแยกจากกันได้อย่างเด็ดขาด การประเมินจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์และปรัชญาการพยาบาลของหน่วยงานนั้นๆด้วย วิธีการประเมินมีหลายวิธี เช่น สังเกต สัมภาษณ์ และ ใช้แบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่า การประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลอาจประเมินได้โดยตัวของพยาบาลเอง ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้รับบริการ แต่การประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลควรจะใช้ข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่ง เพราะจากลักษณะของวิชาชีพหนึ่งและให้ได้ผลที่เที่ยงหนึ่ง แต่จากการศึกษาวิจัยพบว่า การประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาลที่พยาบาลประเมินตนเอง และประเมินโดยหัวหน้าหอผู้ป่วย เมื่อเปรียบเทียบโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการร่วมมือปฏิบัติ(รัชนิ อนุรักษ์, 2523) อธิบายได้ด้วยหลักของผู้ประสพการณ์ทำงาน เพราะผู้ที่มีประสพการณ์มากย่อมมั่นใจมีความชำนาญ ประกอบกิจกรรมนั้น ๆ ได้ถูกต้อง ดังการศึกษาของ เฮเตอร์ (Hayter, 1971 อ้างในเรื่องเดียวกัน) ในผู้สำเร็จการศึกษาพยาบาล 1-5 ปี ให้ประเมินความสามารถการปฏิบัติงานของตนเอง และเปรียบเทียบกับ หัวหน้าหน่วย ซึ่งหัวหน้าหน่วยมีความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ผู้สำเร็จการศึกษาประเมินแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีประสพการณ์ในการทำงานมากจะประเมินอยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนประสพการณ์ 1-2 ปี ประเมินว่าพอใช้หรือไม่ดี และจากการศึกษาของรัชนิ อนุรักษ์ (2523) ก็ยืนยันว่าการประเมินผลการปฏิบัติการของพยาบาลที่มีประสพการณ์ทำงานต่ำกว่า 3 ปี และ 3 ปีขึ้นไปแล้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เนื่องจากตำแหน่งพยาบาลประจำการโรงพยาบาลตำรวจ มีทั้งที่รับผิดชอบด้านบริการบนหอผู้ป่วยและหน่วยบริการทางการพยาบาลต่าง ๆ เช่น ห้องผ่าตัด แผนกผู้ป่วยนอก ห้องคลอด เป็นต้นในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวการประเมินที่ใช้ได้กับการปฏิบัติงานของพยาบาลทั่วไปและของ ชาวเรือน (Schwirian, 1978: 347) โดยประยุกต์หลักของกระบวนการพยาบาลไว้ในทุกขั้นตอน จึงสามารถนำไปใช้ได้อย่างกว้างขวาง มีรายละเอียดดังนี้

1. ทักษะการเป็นผู้นำ (Leadership) ปฏิบัติการพยาบาลจะบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใดขึ้นกับความสามารถของพยาบาลที่จะโน้มน้าว ชักจูงประสานงานให้ผู้ร่วมงาน ผู้ป่วยและญาติ ให้ความร่วมมือในการวางแผนและปฏิบัติเพื่อดูแลรักษาสุขภาพ รักษา ทองสวัสดิ์ (2531) กล่าวว่า ความเป็นผู้นำทางการพยาบาลเป็นคุณสมบัติที่แสดงถึงความสำเร็จในวิชาชีพ โดยพยาบาล

ซึ่งเป็นผู้นำนั้นต้องมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และมีการตัดสินใจแก้ไขปัญหา รอบรู้ ในทุกด้าน สามารถใช้กระบวนการพยาบาล เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง

2. ทักษะการวางแผนและประเมินผล (Planning and Evaluation) ในการปฏิบัติการพยาบาลนั้นเนื่องจากการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ดังนั้นย่อมต้องมีการวางแผนที่ดีและมีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันความผิดพลาดอันอาจเกิดขึ้นได้ พยาบาลผู้ให้การดูแลผู้ป่วยจึงจำเป็นต้องมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูล วินิจฉัย และนำมาวางแผนการดูแลพยาบาลให้แก่ผู้ป่วยซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และเมื่อนำแผนนั้นไปปฏิบัติแล้ว ต้องสามารถประเมินผลการพยาบาลนั้นๆ ได้ว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพหรือไม่ ควรที่จะต้องปรับแผนการรักษาพยาบาล เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้ป่วยหรือไม่

3. ทักษะการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ (Communication and Relationship) การสร้างสัมพันธภาพเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับการปฏิบัติการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ การมีสัมพันธภาพที่ดีทั้งในหมู่ผู้ร่วมงาน กับผู้ป่วยหรือญาติจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อกัน มีความไว้วางใจ และให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันนั้นเทคนิคหรือเครื่องมือสำคัญคือการสื่อสาร ซึ่งมีทั้งลักษณะที่เป็นการเขียน พูด การใช้ท่าทาง เหล่านี้จะช่วยให้เกิดความเข้าใจกันได้ดียิ่งขึ้น สร้างเสริมบรรยากาศในการปฏิบัติงาน นำไปสู่ความพึงพอใจในงาน และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ทักษะการสอนผู้ป่วย ญาติ และการให้ความร่วมมือ (Teaching and Collaboration) การดูแลพยาบาลผู้ป่วยจะมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ขึ้นกับความสามารถในการสอนของพยาบาลว่าสามารถอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจและให้ความร่วมมือในการประพฤติปฏิบัติตนเพื่อสุขภาพที่ดีได้เพียงใด การสอนเป็นบทบาทที่สำคัญและจำเป็นมากสำหรับพยาบาลแต่จากการศึกษาของ สุชาดา เสตพันธ์ (2530) ได้ศึกษากิจกรรมพยาบาลการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า พยาบาลขาดความรู้ความชำนาญ ด้านการสอนและการจัดกิจกรรมบำบัดให้แก่ผู้ป่วย เช่นเดียวกับการศึกษาของแมคคอสกี และแมคเคน (McCloskey and McCain, 1988) ซึ่งทำการศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลในสหรัฐอเมริกา พบว่าความสามารถในการสอนและการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับต่ำกว่าความสามารถในด้านอื่น ๆ การสอนไม่เพียงพอ แต่จะสอนให้แก่ผู้ป่วยเท่านั้น การสอนพยาบาลที่มีประสบการณ์น้อยกว่า หรือในกรณีที่มี

เทคโนโลยีวิธีการใหม่ๆเข้ามา ถ้าพยาบาลไม่สามารถสอนหรือถ่ายทอดให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ได้ ปฏิบัติการพยาบาลนั้นจะไม่ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้การที่พยาบาลต้องการให้บริการจึง ต้องให้ความร่วมมือกับหลายวิชาชีพ จึงต้องอาศัยการสอนหรืออธิบายรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้ป่วย เป็นการสร้างความยอมรับในวิชาชีพพยาบาลแก่วิชาชีพอื่น

5. ทักษะการดูแลในระยะวิกฤต (Critical Care) ในภาวะวิกฤตไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกายหรือจิตใจ ถือว่าเป็นช่วงที่บุคคลถูกคุกคาม ความสามารถในการดูแลควบคุมตนเองลดลง ดังนั้นพยาบาลจึงเป็นบุคคลสำคัญที่จะช่วยประคับประคองให้บุคคลเหล่านั้นสามารถผ่านภาวะวิกฤตนั้นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด พยาบาลจึงต้องมีความรู้ ความสามารถในการที่จะประเมินและตัดสินใจอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในอันที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยทั้งทางสรีรวิทยา และทางด้านจิตใจ รวมไปถึงการให้การช่วยเหลือประคับประคอง และเป็นที่ปรึกษาให้แก่ญาติและครอบครัวของผู้ป่วย

6. ทักษะการพัฒนาคณะวิชาชีพ (Professional Development) การพัฒนาวิชาชีพเป็นหน้าที่หนึ่งของพยาบาลวิชาชีพทุกคน (วิเชียร ทวีลาภ, 2519) เพื่อให้วิชาชีพมีความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาวิชาชีพทางหนึ่งได้แก่ การพัฒนาคณะให้มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพที่มีคุณภาพ ทันสมัยทันกับเหตุการณ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยการหมั่นศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม ปรับปรุงการวางแผนการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ นอกจากนี้การมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพและปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี รักษาไว้ซึ่งมาตรฐานการพยาบาล และดำรงไว้ซึ่งจรรยาบรรณแห่งชีวิต ถือว่าเป็นการพัฒนาวิชาชีพเช่นกัน สำหรับสภาพสังคมในปัจจุบันซึ่งเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วการรักษาพยาบาลมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้วิชาชีพมีความเจริญทัดเทียมกับวิชาชีพอื่น การวิจัยจึงเข้ามามีบทบาทกับการพยาบาลมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งปรับปรุงการปฏิบัติงานและการพยาบาลให้ดีขึ้นและเป็นการพัฒนาองค์แห่งความรู้ใหม่ ๆ (David and Ruth, 1976) จึงสมควรที่จะส่งเสริมให้มีการวิจัยทางการพยาบาลมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสาร

ชนินาด เจริญผล (2537) ศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย พบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเป็นการสื่อสารสองทาง การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร พนักงานส่วนใหญ่รับรู้เรื่อง การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้นมากที่สุด

ชาลิน นานา (2539) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานบริษัทอเมริกันและญี่ปุ่น ทางด้านช่องทางการสื่อสารพบว่า การสื่อสารสองทางทุกข้อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในทางบวก ทางด้านประเภทของการสื่อสารพบว่า การสื่อสารอย่างเป็นทางการส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในทางบวก ยกเว้นในเรื่องของการเข้าพบหัวหน้าในเฉพาะเรื่องงานและการพบปะหัวหน้าเฉพาะในเวลาทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงลบ ทางด้านทิศทางการสื่อสารพบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสายงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร ส่วนบรรยากาศการสื่อสาร พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารด้วยเช่นกัน

โรเบิร์ต และ โอ เรลลี่ (Robert and O'Reilly อ้างในชาลิน นานา, 2539: 48) พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปภายในองค์กรเกี่ยวข้องกับปริมาณการสื่อสาร ความเพียงพอของข่าวสาร และความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารเกี่ยวข้องกับทิศทางของการติดต่อสื่อสาร กล่าวคือ บุคคลจะมีความพึงพอใจในการเป็นผู้ส่งสารไปยังบุคคลอื่น

ออสโม เอ ไวโอ (Osmo A. Wiio 1987) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารและทิศทางการสื่อสารว่า บุคลากรภายในองค์กรมีความพึงพอใจที่จะให้มีการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูงกว่าหัวหน้าโดยตรงที่มีต่อคนมากที่สุด การติดต่อสื่อสารจากหัวหน้าหน่วยงานโดยตรงของตน และการติดต่อสื่อสารจากบุคลากรอื่นๆภายนอกหน่วยงานที่มีต่อคนเป็นอันดับรองลงมาตามลำดับ และมี

ความพึงพอใจที่จะให้มีการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารจากคนที่มีต่อบุคคลอื่น ๆ และการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรด้วยกันน้อยที่สุด และได้สรุปว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของบุคลากร เกี่ยวข้องกับทิศทางของการติดต่อสื่อสารของบุคลากร กล่าวคือบุคลากรมีความพึงพอใจในทิศทางการเป็นผู้ส่งสารไปยังบุคลากรอื่น และไม่พึงพอใจในทิศทางการเป็นผู้รับสารจากบุคลากรอื่น

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในงาน

สมศรี ศานติเกษม (2529:73) ได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์และคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามธิบดี พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนความสัมพันธ์ในทางลบที่เกิดขึ้นกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานคือระยะเวลาของการทำงาน

ศุภัญญา แสงมุกข์ (2529) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่าการรับรู้ต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การรับรู้ต่อบรรยากาศเพื่อนร่วมงาน และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้

เก็จวดี จิตวัฒนวิไล (2530) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบของการศึกษาการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า รูปแบบการสื่อสารทั้งการสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะในด้านของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานมีความพึงพอใจกับการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันมากกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการศึกษา แต่สถานภาพส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ อาชวราชการ ตำแหน่ง สาขางานระดับและเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บุญฉิกา วงศ์วานิช (2533) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร สถานภาพทางสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่ารูป

แบบการสื่อสารสองทาง การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ชาติน นานา (2539) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ ในบริษัทอเมริกาและญี่ปุ่นพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยบริษัทอเมริกามีค่าความสัมพันธ์สูงกว่าบริษัทญี่ปุ่น

มาร์กาเรท เค. เดวิส (Margaret K. Davis 1974) ได้ศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นความพึงพอใจในข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับเพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานหาทางปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น ไม่มีอุปสรรค ดังนั้นความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจึงมักเป็นปรากฏการณ์ของความพึงพอใจในการทำงานด้วย

โกลด์ฮาเบอร์และคณะ (Goldhaber and others, 1978) ศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในงาน พบว่าคุณภาพจะมีความพึงพอใจในงานหรือไม่นั้น ความพึงพอใจในการสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสารที่ได้รับมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสำคัญ

โรเบิร์ต คานัน และคณะ (Robert Kahn and others, 1964) พบว่ายังมีการสื่อสารมากเพียงใด โอกาสที่จะคลุมเคลือก็มีมากขึ้นเพียงนั้น และความเข้าใจก็จะน้อยลงด้วย แสดงให้เห็นว่าปริมาณการสื่อสารที่มากเกินไปมิได้สร้างความเข้าใจกันเสมอไป

โจเซฟ เดวิด พินคัส (Joseph David Pincus, 1984) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ที่มีต่อการปฏิบัติงาน การศึกษาภาคสนามของนางพยาบาลในโรงพยาบาล ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนางพยาบาลจำนวน 327 คน จากสถาบันสอนการพยาบาลขนาดใหญ่ ในเขตเมืองตามชายฝั่งตะวันออกของสหรัฐอเมริกา โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามด้านมิติเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร 9 มิติ ของ ดาวน์และฮาเซน (Downs and Hazen) และแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ มิติด้านข่าวสาร มิติด้านความสัมพันธ์ และมิติด้านข่าวสารและความสัมพันธ์ ผลวิจัยพบว่ามิติด้านความสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วยการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การสื่อสาร

ในแนวนอน และการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารระดับสูง มีความสัมพันธ์กันมากกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับมิติด้านข่าวสารและความสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลป้อนกลับ ราชบุคคล บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารและการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เป็นอย่างมากกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยมาก คือมิติด้านข้อมูลข่าวสารอันประกอบด้วยคุณภาพของสื่อ การหล่อหลอมทางองค์การและภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

วรรณวิไล จันทราภา และคณะ (2523) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลในประเทศไทย ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ได้แก่ ชีวิตประวัติ ทักษะคิด กระบวนการ ผลการสอบ ความรู้ด้านการพยาบาล และสภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ตำแหน่ง อายุ รายได้ ประสิทธิภาพ คุณวุฒิ สถานภาพสมรส ทักษะคิด ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน แต่สภาพการปฏิบัติงานพบว่ามีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

ดวงทิพย์ หงษ์สมุทร (2531) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของสารวัตรอาหารและยา ซึ่งประเมินด้วยตนเองและหัวหน้างาน โดยมุ่งศึกษาเฉพาะปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับหน้าที่ และปัจจัยตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก คือ ปัจจัยค่าจูน และปัจจัยจิตใจ จากการประเมินด้วยตนเองพบว่า อายุ อาชวราชการ ปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจิตใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยค่าจูนมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และปัจจัยจิตใจมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อให้หัวหน้าประเมินการปฏิบัติงาน ปรากฏว่าปัจจัยจิตใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค่าจูนพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของสารวัตรอาหารและยา

สาคร ใจพยอม (2531) สนใจทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทย โดยมุ่งถึงปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ระดับการศึกษา แรงจูงใจ การได้รับการสนับสนุนด้านกำลังคนและยานพาหนะ ทั้งในทัศนะของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ และทัศนะของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน พบว่าในทัศนะของตนเองปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันและใน

อดีต แรงงูใจในการปฏิบัติงาน และการได้รับการสนับสนุนด้านกำลังคน ส่วนทัศนคติของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ ประสิทธิภาพในตำแหน่งปัจจุบัน แรงงูใจในการปฏิบัติงาน

ประชิด ศรราชพันธ์ (2532) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน ภูมิหลัง กับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของตนเอง พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ปิลลิตี อุณหเลขกะ (2533) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของตนเอง และหัวหน้าหอผู้ป่วยพบว่าการสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย

เขมารดี มาติงบุญ (2533) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ กรุงเทพมหานครพบว่าลักษณะการสื่อสารข้อมูลของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานและกับความพึงพอใจในงาน ความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

อัจฉรา เลขขุน (2535) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาพยาบาล เจตคติต่อวิชาชีพพยาบาล และความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิตพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิตพยาบาล

ไคเออร์ (Dyer, 1967 quoted in Koerner, 1981) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลในรัฐทูอาร์ พบว่า ปัจจัยบุคคล ได้แก่ อายุ ประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ และสามารถทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ต่อมาในปี 1972 ไคเออร์และคณะ (Dyer et al., 1972) ทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานของพยาบาลกับประวัติส่วนตัว บุคลิกภาพ และการบริหารงานในเด็กผู้ป่วย โดยทำการศึกษาในโรงพยาบาลที่มีระบบการบริหารงานอย่างดี 31 แห่งในอเมริกา พบว่าการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับวิธี

การบริหารงาน ตัวแปรที่ทำนายการปฏิบัติงานของพยาบาล ได้แก่ พฤติกรรมของหัวหน้าพยาบาล ประวัติส่วนตัวของพยาบาล คะแนนการศึกษา ภูมิหลังของครอบครัว ความพอใจในวิชาชีพ

ออสแมนและคณะ (Hausmann et. al. ,1976 quoted in Koerner, 1981) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาล พบว่า โครงสร้างของโรงพยาบาล ภาวะผู้นำ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงาน

ชไวเรียน (Schwirian, 1978) ได้อธิบายรูปแบบการทำนายการปฏิบัติงานของพยาบาลในอนาคต โดยทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพยาบาล และเสนอแนะวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการหารูปแบบการทำนายการปฏิบัติงานของพยาบาลคือ การวิเคราะห์ตัวแปรพหุคูณ (Multiple Regression) การวิเคราะห์หาปัจจัยร่วม (Factor Analysis) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Canonical correlation) และการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (Path Analysis) พบว่าตัวแปรที่จะตอบคำถามในการวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลแบ่งออกเป็น 7 กลุ่มใหญ่คือ สัมฤทธิ์ผลทางการศึกษา ภูมิหลังของพยาบาล คุณลักษณะส่วนตัวของพยาบาล การบริหารงาน สถาบันทางการศึกษา พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพยาบาล และภูมิหลังของพยาบาล

โคเออร์เนอร์ (Koerner , 1981) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับการปฏิบัติงานของพยาบาลในชุมชน ในรัฐคอนเนคติกัต ผลการวิจัยปรากฏว่า อายุ ประสบการณ์การทำงาน การรับรู้พฤติกรรมการเป็นผู้นำของผู้เทศ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงาน ส่วนประสบการณ์การทำงาน และพฤติกรรมผู้นำ สามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานได้

จากรายละเอียดของความสำคัญของตัวแปรทั้งหมดที่กล่าวมา เป็นแนวทางที่ชี้ให้เห็นว่า รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ โดยแสดงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยของความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงาน ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลตำรวจ

