

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช เป็นโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ได้จัดตั้งขึ้นด้วยทุนทรัพย์ของมูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช และจากจิตศรัทธาบริจาคของประชาชน โดยมีบทบาทในการให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขแก่ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาดของโรคของฝ่ายตรงข้าม ในเขตพื้นที่การปฏิบัติการเพื่อรักษาความปลอดภัยของชาติของฝ่ายทหาร ตำรวจ พลเรือน รวมทั้งอาสาสมัคร หรือในท้องถิ่นทุรกันดารห่างไกลจากเขตเมือง และประชาชนบริเวณใกล้เคียง โดยให้บริการทั้งด้านเชิงรุกและเชิงรับ มีทั้งหมดจำนวน 21 แห่ง กระจายอยู่ตามภาคต่างๆทั่วประเทศ ซึ่งแบ่งออกเป็นหลายขนาดตามจำนวนเตียงที่รับผู้ป่วยเข้ารับการรักษา ได้แก่ โรงพยาบาลทั่วไปขนาด 120 เตียง จำนวน 1 แห่ง โรงพยาบาลชุมชนขนาด 90 60 และ 30 เตียง จำนวนรวม 20 แห่ง ได้มีการกำหนดนโยบายที่เด่นชัดในการปฏิบัติงานสนองพระราชปณิธานและพระราชโอรสของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร ที่ทรงพระราชทานไว้เพื่อการพัฒนาการจักระบบบริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชน ครอบครัว ชุมชน ให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานตามพระราชดำริ (มูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช, 2540)

กระทรวงสาธารณสุขและมูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชได้มีการเร่งรัดให้มีการร่วมแรงร่วมใจดำเนินการพัฒนาระบบบริการที่มีคุณภาพ เป็นการช่วยพัฒนาสร้างสรรคให้เป็นที่พึ่งทางสุขภาพของประชาชนอย่างแท้จริง โดยการดำเนินงานตาม “โครงการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช” เพื่อให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชมีระบบบริหารงานคุณภาพภายในโรงพยาบาลที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พัฒนาการบริการสู่มาตรฐานสากลและพัฒนามาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (มูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช, 2540; มูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช, 2541) ซึ่งได้มีการแบ่งกลุ่มดำเนินงานตามโครงการพัฒนาคุณภาพเป็น 2 กลุ่ม คือ โรงพยาบาลพัฒนาตามระบบ International Standardization for Organization 9002 (ISO 9002) จำนวน 14 แห่ง และโรงพยาบาลพัฒนาตามระบบ

Hospital Accreditation (HA) จำนวน 7 แห่ง ซึ่งขณะนี้โรงพยาบาลที่พัฒนาตามระบบ ISO 9002 ได้ผ่านการตรวจสอบและรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐานสากลเป็นที่เรียบร้อยแล้วทั้ง 14 แห่ง ส่วนโรงพยาบาลที่พัฒนาตามระบบ HA กำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพให้ได้มาตรฐานเพื่อการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากล ซึ่งคาดว่าอีกในไม่ช้านี้ก็จะได้รับการรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐานสากล (ธานินทร์ กรีชัยเชียร, 2542) อย่างไรก็ตาม การผ่านการรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐานสากลทั้งระบบ ISO 9002 และ HA ไม่ใช่หนทางสิ้นสุดของการพัฒนา แต่เป็นเพียงหนทางเริ่มต้นในการก้าวไปสู่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง เนื่องจากการรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐานสากลไม่ได้หมายความว่าโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชแห่งนั้นจะมีคุณภาพการบริการอย่างถาวรยังจะต้องมีการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพอยู่เสมอ เนื่องจากการรับรองคุณภาพเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่บ่งบอกถึงระดับคุณภาพของการทำงานของหน่วยงาน ณ เวลานั้นเท่านั้น (สุนทร พูนพิพัฒน์, 2540, อาริยา สัพพะเลข, 2541) ดังนั้น นอกจากจะต้องรักษาคุณภาพให้ได้มาตรฐานแล้ว ยังต้องพัฒนาคุณภาพให้สูงกว่ามาตรฐานปัจจุบัน

ในปัจจุบัน ทุกคน ทุกองค์การ ต้องเผชิญกับภาวะเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงก่อให้เกิดการปรับตัวในทุกส่วน ทำให้ โรงพยาบาลทุกแห่งมีความจำเป็นต้องมีการรักษา ควบคุม และกำกับประสิทธิภาพของการให้บริการให้ได้ตามมาตรฐานและพัฒนาให้ระดับมาตรฐานสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตามสภาพการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน (พรเทพ ศิริวนารังสรรค์, 2541) การดำเนินการพัฒนาคุณภาพงานเพื่อการรักษามาตรฐานการบริการขององค์การให้มีความต่อเนื่องนั้นจะต้องมีการพัฒนาบุคลากรในองค์การให้มีความเต็มใจที่จะร่วมมือร่วมแรงในการทำงานร่วมกัน ซึ่งสุนทร พูนพิพัฒน์ (2540) กล่าวว่า การพัฒนาระบบคุณภาพควรมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทั้งองค์การโดยให้บุคลากรทุกคนภายในองค์การมีการร่วมมือ ร่วมใจและรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ และการที่จะทำให้เกิดการร่วมมือร่วมแรงระหว่างบุคลากรได้นั้นบุคลากรจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและเพื่อนร่วมงาน และสิ่งที่ขาดไม่ได้คือการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากร เนื่องจากการปฏิบัติงานใดก็ตามจำเป็นต้องอาศัยการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่เสมอ (อำนาจ แสงสว่าง, 2536) การดำเนินงานขององค์การที่มีคุณภาพควรมีการดูแลครอบคลุมถึงความพอใจของทุกคนทั้งผู้รับบริการและบุคลากรในองค์การ ไม่ใช่การเน้นที่ระดับมาตรฐานจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเพียงเท่านั้น (สุนทร พูนพิพัฒน์, 2540) หลักการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานที่สำคัญมากอย่างหนึ่งและเป็นองค์ประกอบในการคงอยู่ต่อไปได้ขององค์การ คือ การสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ร่วมงาน เนื่องจากสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลก่อให้เกิดความสุขทางใจ ความเข้าใจ ความเห็นใจและเกิดผลทางตรงและทางอ้อมคือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานนั่นเอง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงให้

มนุษย์เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความศรัทธาและเห็นอกเห็นใจกัน องค์การที่บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน บุคลากรจะมีการร่วมมือกันปฏิบัติงานด้วยความราบรื่น องค์การนั้นจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ หากองค์การขาดสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรก็จะทำให้การปฏิบัติงานขององค์การล้มเหลวไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ (กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534, กัณธยา เพิ่มผล, 2541)

การสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานโดยเฉพาะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในกลุ่มวิชาชีพเดียวกันอันเป็นผลมาจากการมีกิจกรรมหรือการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันภายในกลุ่มวิชาชีพเดียวกันในการปฏิบัติงานในองค์การต่างๆ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากและเป็นพื้นฐานให้มีการพัฒนาการสร้างสัมพันธภาพต่อบุคลากรวิชาชีพอื่นในทีมงานต่อไป (Campbell, Pollack, & Nolan cited in Hansen, 1995) ซึ่งเบเยอร์และมาร์แชล (Beyer & Marshall, 1981) ได้มีแนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลร่วมวิชาชีพ อันประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ มิติความเป็นวิชาชีพ (professionalism dimension) มิติการตัดสินใจ (decision making dimension) และมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (interpersonal relationship dimension) และเบเยอร์และมาร์แชลได้กล่าวไว้ว่า ใน 3 มิตินี้ พบว่า มิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญมาก แต่กลับเป็นสิ่งที่ทุกคนละเลยไม่ให้ความสนใจในการพัฒนา (Beyer & Marshall, 1981) ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลตามแนวคิดนี้ เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลวิชาชีพเดียวกันในทางบวกที่ปฏิบัติงานร่วมกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สามารถแสดงออกด้วยลักษณะของการมีความมั่นใจและความไว้วางใจที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ การทำงานของกลุ่มที่มุ่งความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน การริเริ่มสร้างสรรค์ การติดต่อสื่อสารระบบเปิด และความเป็นอิสระจากการคุกคาม ซึ่งสัมพันธภาพดังกล่าวนี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ธาณินทร์ กรัยวิเชียร (2541) องคมนตรี ผู้เป็นประธานกรรมการมูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ได้กล่าวว่า การที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชจะได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากลนั้นต้องอาศัยการมีความมุ่งมั่น การสร้างทีมงาน ที่มีประสิทธิภาพและการมีความสามัคคีของบุคลากรในองค์การซึ่งจะต้องอาศัยการมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรเป็นสำคัญ ดังพระราโชบายที่สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมารทรงพระราชทานไว้ เพื่อการพัฒนาโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ข้อที่ 7 ทรงกล่าวว่า “ในการดำเนินงานของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชจำเป็นต้องสร้างสมมุขสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและกันทุกระดับ ทุกรูปแบบ และจัดให้มีการประชาสัมพันธ์โดยสื่อมวลชน และเครื่องมือประชาสัมพันธ์อื่นๆ” (มูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช, 2540) นอกจากนี้ นโยบายของ

ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปี 2543 ยังเน้นถึงการบริหารงานบุคคล โดยการสร้างบรรยากาศใน  
ร่วมงานที่ดี ยึดความรัก ความสามัคคี ของบุคลากรด้วย(วุฒิไกร มุ่งหมาย, 2543)

เนื่องจากในแต่ละวันบุคคลต้องอยู่ในที่ทำงานวันละหลายชั่วโมง ในการปฏิบัติงานนั้น  
ต้องพบปะและร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานจึงใช้เวลาส่วนใหญ่ในการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ปฏิบัติงาน  
ด้วยกันไม่ว่าจะในระดับใดระดับหนึ่ง ความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานและการทำงานร่วมกับ  
บุคคลจำนวนมากที่มีความแตกต่างกันออกไปอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้น การที่จะทำให้บุคลากร  
ทำงานร่วมกันด้วยความสุขและราบรื่นจึงไม่ใช่เรื่องง่าย (กันตยา เพิ่มผล, 2541) แต่องค์ประกอบ  
อย่างหนึ่งที่จะช่วยผลักดันให้การดำเนินงานของกลุ่มงานเป็นไปด้วยความราบรื่น คือ การที่บุคคล  
ในกลุ่มมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ดีต่อกัน (Radlitt & Brackner, 1998) แต่จากความผกผัน  
เปลี่ยนแปลงด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยีในปัจจุบัน จึงมีการมุ่งเน้นการพัฒนาด้านวัตถุ  
และเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ และการมุ่งขยายอาคารสถานที่ในการให้บริการ เป็นต้น  
ทำให้ลดความสนใจด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรภายในองค์กร (Masciarelli, 1998, Radlitt &  
Brackner, 1998) สอดคล้องความคิดเห็นของ วิวัฒน์ แซ่ลิ้ม(2541) ที่กล่าวว่า การนำเครื่องจักร  
เครื่องมืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีต่างๆมาใช้มากขึ้นจะทำให้บุคลากรในองค์กรมีการลดความสนใจ  
เอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน ขาดการเอื้ออาทร การส่งเสริมสนับสนุนต่อกันลดลง เกิดการชิงดีชิงเด่น  
แข่งขันกันเพื่อให้ตนเองมีโอกาสที่ดีกว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นแบบหวังผลประโยชน์จาก  
กันมากกว่าคำนึงถึงความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันและกัน และ จินตนา ญาติบรรพต (2529) กล่าวว่าไว้ว่า  
หากบุคลากรในองค์กรขาดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไป สมาชิกในองค์กรจะเกิดการแก่งแย่งชิงดี  
ชิงเด่น เกิดความวุ่นวายในบรรยากาศการทำงาน บุคคลจะรู้สึกโดดเดี่ยว และเกิดความเหนื่อยหน่ายใน  
การปฏิบัติงานตามมาในที่สุด

ซึ่งหากบุคลากรมีความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานบุคลากรจะมีความพึงพอใจในงาน  
ลดลง นอกจากนั้นยังพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดการขาดงาน  
การลาออกจากงาน และการ โอนย้ายของบุคลากรออกจากองค์กร (Maslach & Jackson, 1981) และ  
ความพึงพอใจในงานจะทำให้บุคลากรเกิดความสุข เกิดความรู้สึกลงในทางบวกต่อองค์กรและงาน  
ที่รับผิดชอบอยู่ ส่งผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรตามมา สนับสนุนโดยการศึกษา ที่พบว่า  
ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (น้องนุช ภูมิสนธิ,  
2539, วลภา ฐานกาญจน์, 2540, สำราญ บุญรักษา, 2539, Acorn, Ratner & Crawford, 1997)  
สอดคล้อง ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ที่กล่าวว่าบุคคลที่มีความพึงพอใจในงานจะมีความ  
เต็มใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร และยอมรับเงื่อนไขต่างๆขององค์กร มีทัศนคติที่ดี มีความ

จรรักษ์กิตติต่อองค์กรและช่วยให้ลดอัตราการโอดนัย ลาออก และการขาดงานลง ซึ่งเป็นลักษณะของ บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment) ตามแนวคิดของมอว์เดย์ สเทียร์ และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1979) นี่เป็นความเกี่ยวข้องกันอย่างแน่นแฟ้น ของบุคลากรกับองค์กรซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงลักษณะของการมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างสูงเพื่อทำ ประโยชน์ให้องค์กร และการมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะธำรงรักษากิจการเป็นสมาชิกภาพ ขององค์กรและเชื่อว่าสามารถทำนุบำรุงการเข้าและการออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ซึ่ง เดวิสและนิวสตรอม (Davis & Newstrom, 1989) กล่าวว่า ปัจจัยที่จะส่งผลถึงประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพขององค์กรที่สำคัญปัจจัยหนึ่งคือการมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สอด คล้องกับที่ จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์และคณะ (2543) กล่าวว่า ใจว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งแรก ที่ผู้บริหารต้องสร้างให้เกิดขึ้นในบุคลากร เนื่องจากเป็นคุณลักษณะของบุคลากรที่จำเป็นในการ พัฒนาและปรับปรุงรักษาคุณภาพการบริการขององค์กร นอกจากนั้น มอว์เดย์ สเทียร์ และพอร์เตอร์ (Steers, & Porter, 1983) ยังกล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรยังมีผลเกี่ยวข้องกับความสามารถ ในการปฏิบัติงาน ความคงอยู่ในงาน การขาดงาน และการลาออกจากงาน ซึ่งการขาดงานและลาออก จากงานเป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อองค์กร และประกอบกับปัจจุบันตาม แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) รัฐบาลได้มุ่งเน้นให้ความ สนใจเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากถือว่ามนุษย์เป็นปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จของการ พัฒนาในทุกเรื่อง โดยมีการกำหนดให้มีการพัฒนาทั้งศักยภาพของมนุษย์และพัฒนาสภาพแวดล้อม ทั้งยังให้ผู้บริหารให้ความสำคัญในการจูงใจ สร้างทัศนคติที่ดีแก่บุคลากรให้มีความศรัทธาต่อ หน่วยงาน อันเป็นแนวทางในการธำรงรักษามูลค่าที่มีคุณภาพให้คงอยู่และปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพให้กับองค์กรตลอดไป (จิระ หงส์ลดารมภ์, 2537, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2538)

เนื่องจากการขาดงานนั้นองค์กรต้องหามูลค่ามาปฏิบัติงานแทนบุคลากรที่ขาดงานไป ทำให้เกิดการสูญเสียงบประมาณในการจ้างงานเพิ่มขึ้น และยังส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรเนื่องจากการเพิ่มภาระงานให้แก่บุคลากรอื่นที่ต้องปฏิบัติงานแทนผู้ที่ขาดงาน ซึ่งอาจ เกิดความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงานทำให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ได้ไม่มีคุณภาพ ส่วนการลาออก จากงานนั้นองค์กรจะต้องมีการสูญเสียงบประมาณในการจัดหาอัตรากำลังทดแทนบุคลากรที่ขาดไป และต้องประสบกับปัญหาความยุ่งยากและสูญเสียงบประมาณในการคัดเลือก สรรหามูลค่า มาทดแทน อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานใหม่จะมีทักษะในการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้มีประสบการณ์การทำงาน

มาก่อนจึงทำให้ต้องปรับเปลี่ยนงบประมาณและมีความยุ่งยากในการจัดปฐมนิเทศและการฝึกอบรม และทำให้การดำเนินงานชะงักงันได้ (Davis & Newstrom, 1989) ผู้บริหารจึงควรมีการหาแนวทางเพิ่มและรักษาระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงจะมีการทุ่มเทความสามารถและความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานให้กับองค์การและมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์การเป็นระยะเวลายาวนานโดยไม่คิดจะไปสู่องค์การอื่น เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยการบริหารที่สำคัญที่สุดเนื่องจากสามารถสร้างงานทำให้้องค์การสามารถดำเนินงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (วิจิตร ศรีสอ้าน และ อวยชัย ชะบา, 2532)

จะเห็นว่าการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญมากในทุกกลุ่มงาน เช่นเดียวกับกลุ่มงานการพยาบาลซึ่งเป็นกลุ่มงานที่ประกอบด้วยบุคลากรจำนวนมากที่สุดในโรงพยาบาล ที่มีวิสัยทัศน์ ความรู้ และประสบการณ์แตกต่างกันและต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับความทุกข์และความเจ็บป่วยของมนุษย์อยู่ตลอดเวลา ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจอันผันแปรในปัจจุบันทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานในองค์การ หลายหน่วยงานมีการลดกำลังคนและเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่ มีผลกระทบต่อการทำงานของพยาบาลเป็นอย่างมาก (วิวัฒน์ แซ่ลิ้ม, 2541) จากคำกล่าวของ เลบพา (Leppa, 1996) ที่กล่าวไว้ว่า การลดจำนวนบุคลากรและการปรับเปลี่ยนภายในองค์การพยาบาลทำให้เกิดความเครียดและความวิตกกังวลแก่บุคลากร อาจมีผลให้เกิดการละเลยการดูแลสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาล นอกจากนั้น การที่มีบุคลากรจำนวนมากในกลุ่มงานการพยาบาล ด้วยความแตกต่างของแต่ละบุคคลทำให้มีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้ง ความไม่เข้าใจกันได้ง่าย เนื่องจากตามธรรมชาติของมนุษย์ที่มีความแตกต่างกันทั้งด้านความต้องการและบุคลิกลักษณะมีผลทำให้มนุษย์มีความรู้สึกรู้สีกิดและพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2535) ซึ่งมีผลให้สัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลลดลง เกิดความเครียดภายในกลุ่มวิชาชีพและความรักใคร่สามัคคีกันภายในกลุ่มงานลดลงได้(กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534) และหากขาดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลจะส่งผลให้ขาดความสุขในการทำงาน มีผลให้ความพึงพอใจในงานลดลง(Beyer & Marshall, 1981, Everly II & Falcione, 1976) เกิดความเครียดในการทำงาน ขาดการยอมรับนับถือ ว่างใจ และการสนับสนุนกันและกัน ส่งผลถึงบรรยากาศการทำงานไม่น่ารื่นรมย์ ความศรัทธา ความจงรักภักดีต่อองค์การ และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การก็จะลดลงตามไปด้วย (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2539) นอกจากนั้นยังจะทำให้ขาดการส่งเสริมความก้าวหน้าของกันและกัน เกิดความคับข้องใจ บรรยากาศในที่ทำงานไม่น่ารื่นรมย์ เป็นสาเหตุนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานได้มากที่สุด (โยทะกา ภคพงศ์, 2538) และเมื่อเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาลจะทำให้พยาบาลมีความรู้สึกรู้สึกยึดมั่น

ผูกพันต่อกันภายในกลุ่มงานและต่อองค์การลดลง อีกทั้งยังทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ด้อยคุณภาพ อีกด้วย (Koeske & Koeske cited in Burk & Richardsen, 1993)

แม้ว่าจะไม่ได้มีผู้ทำการศึกษาถึงปัญหาของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลที่เกิดขึ้นให้เห็นอย่างเด่นชัด แต่จะเห็นว่ามีการศึกษาในบางส่วนของที่แสดงให้เห็นถึงการขาดสัมพันธภาพที่ตระหว่างบุคลากรพยาบาล เช่น ฮาร์เลย์ (Harleys, 1977 อ้างใน ศิริอร สีนุ, 2539) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการทำงานในหมู่พยาบาล และให้ชื่อพฤติกรรมว่า กลุ่มอาการนางพญาผึ้ง (queen bee syndrome) ซึ่งได้กล่าวถึงพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ 9 ประการของพยาบาล ได้แก่ ปลดปล่อยมิตรภาพหรือความเข้าใจในหมู่คณะสั้นคลอน ทำอะไรตามใจตัวเองโดยไม่คำนึงถึงหมู่คณะ พุดลับหลังหรือเจียนในขณะประชุมแล้วพุดเมื่อเลิกประชุม ปลดปล่อยหรือยั่วยุให้ปัญหาเกิดขึ้นถ้าปัญหานั้นไม่ได้กระทบต่อตนเอง ปกป้องตนเองจากการถูกตำหนิ จัดการความขัดแย้งในหมู่คณะโดยกำหนดข้อปฏิบัติหรือทางเลือกให้สมาชิกบางคนอย่างไม่ถูกต้องและไม่เป็นธรรม บังคับให้บุคคลกระทำตามสิ่งที่ตนเองต้องการ ได้ยินการบิดเบือนความจริงแล้วเจียนไม่อธิบายเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องและปล่อยให้พฤติกรรมที่ตึ่เกิดขึ้นกับสมาชิกเพียงบางคน ทั้งหมดนี้เป็นลักษณะของการไม่ช่วยเหลือค้ำจุนกัน ขาดการส่งเสริมหรือพยายามกดดันกันเอง มีการแข่งขันกันสูง เป็นลักษณะของการขาดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในกลุ่มวิชาชีพ นอกจากนี้ยังพบว่ามีการศึกษาถึงสัมพันธภาพในรูปแบบของความขัดแย้ง เช่น การศึกษาของ มณฑิกา แก้วทองคำ (2539) ที่ศึกษาความขัดแย้งของพยาบาลโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคใต้ จำนวน 309 คน พบว่า พยาบาลมีความขัดแย้งในระดับปานกลาง และการศึกษาของ ทริยาพรรณ สุภามณี (2541) ที่ศึกษาความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งในพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 276 คน พยาบาลวิชาชีพมีความขัดแย้งกันอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ ความขัดแย้งยังแสดงให้เห็นถึงการมีสัมพันธภาพทางลบและเป็นตัวขัดขวางสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้อีกด้วย ทศนียา กองสุวรรณ (2542) ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลจึงเป็นสิ่งที่น่าศึกษาอย่างยิ่งเนื่องจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ต้องมีในการปฏิบัติงานร่วมกันภายในกลุ่มวิชาชีพพยาบาลเพื่อการปฏิบัติงานที่มี การติดต่อสื่อสาร ประสานงาน และร่วมมือกันปฏิบัติงานที่มีลักษณะเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาถึงการโอนย้าย ขาดงานและการลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ดังการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของ อโณทัย วีรพงษ์สุชาติ (2540) เกี่ยวกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาล ทั้งจำนวนและเหตุผลของการโอนย้ายและลาออกของพยาบาลวิชาชีพ ในปีงบประมาณ 2536-2540 โดยสอบถามหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชทั้ง 21 แห่งทั่วประเทศ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีจำนวนทั้งสิ้น 762 คน มีการโอนย้าย 164 คน เฉลี่ย 32.80 คนต่อปี คิดเป็นร้อยละ 4.30 ของพยาบาลวิชาชีพทั้งหมด

โดยให้เหตุผลการโอนย้าย ลาออก เนื่องจาก ภาระครอบครัว การกลับภูมิลำเนา ติดตามสามี ต้องการหาประสบการณ์ และต้องการทำงานโรงพยาบาลเอกชน เป็นเหตุผลในการลาออกโอนย้าย และจากสถานการณ์จะเห็นได้ว่าการสูญเสียพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบันจากการโอนย้ายและการลาออกเพียงเล็กน้อย

เนื่องจากโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อให้ได้รับการรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐานสากล และรักษาระดับมาตรฐานสากลที่ได้รับจากการรับรองไปแล้ว จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมยังไม่พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยให้การพัฒนาและรักษาระดับคุณภาพการบริการจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช เพื่อศึกษาเป็นข้อมูลประกอบในการนำไปสู่การพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรพยาบาล เพื่อการปฏิบัติงานที่จะรักษาและพัฒนาในระดับมาตรฐานการบริการสืบต่อไป

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช
2. เพื่อศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช

#### คำถามการวิจัย

1. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช อยู่ในระดับใด
2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช อยู่ในระดับใด

3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ  
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

#### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร  
ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช  
ทั้ง 21 แห่งทั่วประเทศ ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ยกเว้นผู้ที่อยู่ระหว่างลาศึกษาต่อโดยศึกษาระหว่างเดือน  
กุมภาพันธ์ ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2543

#### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**สัมพันธภาพระหว่างบุคคล** หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในวิชาชีพซึ่งเกิดขึ้น  
ระหว่างการปฏิบัติงานร่วมกันทั้งในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการตามการรับรู้ของบุคคล  
ประกอบด้วย ความมั่นใจและความไว้วางใจที่มีต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกัน  
และกัน การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ การทำงานของกลุ่มที่  
มุ่งความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน การริเริ่มสร้างสรรค์ การติดต่อสื่อสารระบบเปิด และความ  
ปลอดภัยจากการคุกคาม ซึ่งวัดได้โดยใช้แบบวัดสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพที่ ปีลดี อุณหเลขกะ (2533)  
ได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของเบเยอร์และมาร์แชล (Beyer & Marshall, 1981)

**ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กัน  
อย่างแน่นแฟ้นและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งประกอบด้วย  
การมีความเชื่ออย่างแรงกล้าที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจและ  
ทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะทำให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร และการมีความปรารถนาอย่าง  
แรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรสืบต่อไป ซึ่งสามารถวัดได้โดยใช้แบบวัดที่  
เมทีนี จิตรอ่อนนุ่ม(2542) สร้างขึ้นตามแนวคิดของมาเดย์ สเตียร์ และ พอร์เตอร์ (Mowday,  
Steers, & Porter, 1979 )

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาด้านการพยาบาลขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพชั้น 1 ของสภาการพยาบาล และปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มงานการพยาบาลของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชในตำแหน่งพยาบาลประจำการมาแล้วอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช หมายถึง โรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลทั่วไป ซึ่งก่อตั้งเพื่อสนองพระราชดำริของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร ในท้องถิ่นที่ห่างไกลทุรกันดาร อยู่ในมูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช และสังกัดกระทรวงสาธารณสุข