

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยนำเสนอเนื้อหาครอบคลุมหัวข้อต่างๆ ตามลำดับดังต่อไปนี้ คือ

1. ลักษณะและการดำเนินงานของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช
2. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล
3. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
4. ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ลักษณะและการดำเนินงานของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเป็นโรงพยาบาลที่ได้จัดตั้งขึ้นด้วยทุนทรัพย์ของมูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช เพื่อน้อมเกล้าฯน้อมกระหม่อมถวายเป็นที่ระลึกในวันพระราชพิธีอภิเษกสมรสของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราช เจ้าฟ้ามหาวชิราลงกรณ์ สยามมกุฎราชกุมาร กับ พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชา เมื่อวันที่ 3 มกราคม พ.ศ. 2520 โดยมูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชได้มอบให้เป็นโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (ชนะบารมี, ณรงค์ศักดิ์ อังคะสุวพลา, และ อนุวัฒน์ ธรรมรัช, 2527) การจัดสร้างครั้งแรกเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง จำนวน 20 แห่ง เพื่อให้การบริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขแก่ประชาชน ทหาร ตำรวจ และพลเรือนที่อยู่ในท้องถิ่นทุรกันดารและห่างไกลจากเขตเมือง อีกทั้งเสี่ยงภัยจากการแทรกซึมของผู้ก่อการร้าย ต่อมาในปี พ.ศ. 2526 ได้มีการจัดสร้างเพิ่มขึ้นมาอีก 1 แห่ง รวมเป็น 21 แห่ง กระจายอยู่ใน 4 ภาค ทั่วประเทศ คือ ภาคเหนือ 6 แห่ง ภาคกลาง 2 แห่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 9 แห่ง และภาคใต้ 4 แห่ง

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณสุขเช่นเดียวกับโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลทั่วไปอื่นๆในสังกัดกระทรวง

สาธารณสุข โดยยึดหลักการดำเนินงานตามพันธกิจซึ่ง พลเอกสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร ได้พระราชทานไว้ว่า “ทุกคนที่ทำงานให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช จะต้องไม่ลืมว่าโรงพยาบาลนี้กำเนิดขึ้นจากความมุ่งมั่นปรารถนาอันแรงกล้าของคนไทยทั่วราชอาณาจักร ที่ต้องการจะเห็นผู้ที่อยู่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นทุรกันดารทุกหนทุกแห่งได้รับความเอาใจใส่รักษาพยาบาลเป็นอย่างดี ให้ปลอดภัยจากความเจ็บไข้อย่างทั่วถึงเสมอหน้ากัน” (กรมมหาดเล็กราชวัลลภรักษาพระองค์ฯ, มิถุนายน 17, 2529 อ้างใน มุลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช, 2540) นอกจากนี้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชยังมีบทบาทและหน้าที่พิเศษที่มีความแตกต่างไปจากโรงพยาบาลทั่วไปอื่นๆ (มูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช, 2540) คือ

1. เทิดพระเกียรติสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร
2. เป็นตัวอย่างและเป็นแม่ข่ายของโรงพยาบาลชุมชนและสถานบริการใกล้เคียง

ดังนั้น ในการดำเนินงานของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนั้นนอกจากจะได้รับเงินสนับสนุนจากกระทรวงสาธารณสุขแล้วยังมีมูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชให้การสนับสนุนช่วยเหลือในการพัฒนาระบบการบริหาร การบริการ และวิชาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช คือ “โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชมีเอกลักษณ์สง่างาม สมพระเกียรติ ประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพและมุ่งมั่นในการให้บริการซึ่งได้มาตรฐานสากล มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจะร่วมมือกับชุมชนเพื่อพัฒนาวัฒนธรรมการดูแลสุขภาพพออนามัยของชุมชนไปในแนวทางที่สอดคล้องกับปัญหาสาธารณสุขของแต่ละพื้นที่ และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับโรงพยาบาลอื่นๆ” (มูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช, 2540) ซึ่งคณะผู้บริหารโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชและคณะกรรมการมูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชได้ร่วมกันกำหนดนโยบายการดำเนินงานดังต่อไปนี้ (มูลนิธิโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช, 2540).

1. สร้างเอกลักษณ์ที่สง่างามสมพระเกียรติ
2. พัฒนาการจัดบริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชน ครอบคลุม และชุมชนให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน
3. นำภูมิปัญญาของชาวบ้านและประชาชนมาใช้ในการแก้ปัญหาสาธารณสุขของชุมชน
4. ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการสนับสนุนภารกิจของโรงพยาบาล
5. พัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรภายใน โรงพยาบาล
6. เป็นเครือข่ายให้การสนับสนุนแก่โรงพยาบาลอื่นๆ

โดยมีการแบ่งโครงสร้างการบริหารงานของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชออกเป็น 2 งาน และ 5 ฝ่าย ได้แก่ กลุ่มงานเทคนิคบริการทางการแพทย์ กลุ่มงานการพยาบาล

ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายทันตสาธารณสุข ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ ฝ่ายสุขภาพและป้องกันโรค และฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน เช่นเดียวกับโรงพยาบาลชุมชนอื่นๆในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขทั่วไป

บทบาทของกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช

บทบาทของกลุ่มงานการพยาบาลของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช คือการให้บริการด้านสุขภาพอนามัยครอบคลุมทั้งด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาล และฟื้นฟูสภาพตลอด 24 ชั่วโมง โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนสามารถดูแลสุขภาพของตนเองได้ กลุ่มงานการพยาบาลแบ่งหน่วยงานในความรับผิดชอบออกเป็น 8 งาน ได้แก่ งานผู้ป่วยนอก งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน งานห้องคลอด งานห้องผ่าตัด งานวิสัญญีพยาบาล งานผู้ป่วยใน และงานจ่ายกลางและซักฟอก (กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2533) มีการดำเนินงานโดยหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลเป็นผู้บริหารภายในกลุ่มงานโดยขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช รับผิดชอบทั้งด้านการบริหาร การบริการ และวิชาการ ตลอดจนพัฒนางานและบุคลากรให้มีคุณภาพ ส่วนการดำเนินงานภายในหน่วยงานนั้นมีหัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบในการบริหารจัดการ และมีบุคลากรหลายระดับปฏิบัติงานได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ และพนักงานทำความสะอาด (กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2533) ดังนั้น การปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาล จึงจำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในวิชาชีพ เพื่อช่วยให้การดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาลบรรลุความสำเร็จตามนโยบายของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชได้

สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

มนุษย์ทุกคนเป็นสัตว์สังคม ต้องการมีเพื่อนและการรวมกลุ่ม เนื่องจากการที่ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ตามลำพัง จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่เสมอทั้งทางตรงและทางอ้อม ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันทั้งในครอบครัว วงสังคม หมู่ญาติ และชีวิตการทำงาน มนุษย์จะมีการแสวงหาความเป็นเพื่อน ต้องการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เพื่อสนองความต้องการพื้นฐานของตนเองด้านจิตใจที่นอกเหนือไปจากความต้องการด้านวัตถุ (Giovanni, 1969 อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2541 ; Maslow, 1961) ซึ่งได้แก่ ความต้องการความรัก การได้รับการยอมรับนับถือ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ซึ่งในความต้องการด้านจิตใจที่เกิดจากการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นนั้น นับได้ว่ามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิต และชีวิตการทำงานให้ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี (Maslow, 1961)

แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ได้มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในมุมมองต่างๆ ไว้หลากหลาย จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีมุมมองเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ดังนี้

1. มุมมองเกี่ยวกับการเกิดของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

บาลด์ส (Baltus, 1994) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์และการได้สัมผัสกับบุคคลอื่น เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นลักษณะทางลบหรือว่าทางบวกก็ได้

2. มุมมองเกี่ยวกับความสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

กลิวิล ชาราโกชน (2532) เป็นนักสังคมวิทยาได้มองว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ไม่สามารถอยู่คนเดียวได้ต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม การอยู่รวมกันเป็นธรรมชาติของและเป็นประโยชน์ของมนุษย์ที่ตามมาคือได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในประวัติศาสตร์มนุษย์มีการอยู่รวมกันเป็นชุมชนเพื่อช่วยปกป้องและระวังอันตรายให้กันและกัน ไม่เคยปรากฏว่ามนุษย์สมัยใดที่แยกกันอยู่ไม่เป็นสมาชิกของกลุ่ม ชุมชน หรือเผ่าใดๆ มนุษย์ปัจจุบันก็มีการอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม เพราะต่างก็มีความต้องการช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องการงานและชีวิตส่วนตัว

สมจิต หนูเจริญกุล (2534) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ในการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคม หากมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ดีต่อกันจะเอื้ออำนวยในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และได้รับความช่วยเหลือระดับประคองจากบุคคลในสังคม เป็นแรงสนับสนุนทางสังคมที่ช่วยให้บุคคลปรับตัวต่อภาวะเครียดต่างๆ ได้ดี

อีเดลแมน (Edelman, 1993) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงาน เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานและมิตรภาพของเพื่อนร่วมงาน

3. มุมมองเกี่ยวกับลักษณะของการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

จารุวรรณ ต.สกุล (2528) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่บุคคลมีต่อกัน อาจเป็นกลุ่มบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อกลุ่ม หรือกลุ่มต่อกลุ่มก็ได้ โดยมีการแสดงออกทางกาย วาจาและใจต่อกันด้วย

จินตนา ญาติบรรทุง (2529) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกรพยาบาล หมายถึงผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลที่ปรากฏในลักษณะของการให้ความช่วยเหลือ การให้คำปรึกษา การชี้แนวทางแก่กันและกัน แสดงถึงความไว้วางใจต่อกันทั้งในด้านการพยาบาลและที่เกี่ยวข้องกับปัญหาส่วนบุคคล

เคลลี (Kelly, 1981) ได้กล่าวถึง ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลไว้ว่า เป็นลักษณะที่แสดงออกถึงความผูกพัน การมีส่วนร่วม การให้คำแนะนำ การให้การช่วยเหลือในกลุ่มวิชาชีพพยาบาลด้วยกันซึ่งจะออกมาในลักษณะของการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน การร่วมให้ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการเปิดโอกาสท้าทายให้แต่ละคนคิดในแนวทางหรือสิ่งใหม่ๆออกมา เป็นการกระตุ้นให้สมาชิกกล้าเผชิญในสถานการณ์เสี่ยงหรือไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

เบเยอร์และมาร์แชล (Beyer & Marshall, 1981) ได้กล่าวถึงสัมพันธภาพในการทำงานของกลุ่มบุคคลในวิชาชีพว่าประกอบไปด้วย 3 มิติ ได้แก่ มิติความเป็นวิชาชีพ มิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และมิติการตัดสินใจ ซึ่งได้อธิบายถึงมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่าหมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในวิชาชีพเดียวกันในระหว่างการปฏิบัติงานร่วมกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นลักษณะของมิตรภาพ ความเป็นเพื่อน และเอกลักษณ์ร่วม อันจะก่อให้เกิดความสามัคคี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพลังอำนาจทางวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วย ความมั่นใจและไว้วางใจที่มีเพื่อนร่วมงาน การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ การทำงานของกลุ่มที่มุ่งความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน การริเริ่มสร้างสรรค์ การติดต่อสื่อสารแบบเปิด และความปลอดภัยจากการถูกกล่าวหา

สรุป สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีมุมมองได้หลายมุมมอง ทั้งมองในด้านการเกิดของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มุมมองเกี่ยวกับความสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และมุมมองเกี่ยวกับลักษณะของการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า สัมพันธภาพเกิดจากการได้มีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น โดยมีลักษณะของการมีมิตรภาพต่อกัน และมีความสำคัญในการดำรงชีวิตทั่วไปและชีวิตการทำงาน

ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลวิชาชีพว่ามีในระดับใด จึงต้องพิจารณาในลักษณะของการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานร่วมกัน โดยเลือกใช้แนวคิดมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลซึ่งได้ระบุเฉพาะลงไปที่การปฏิบัติงานร่วมกันของบุคคลร่วมวิชาชีพ จึงสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ คือ ปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในวิชาชีพพยาบาลซึ่งเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานร่วมกันทั้งในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นลักษณะของมิตรภาพ ความเป็นเพื่อน และเอกลักษณ์ร่วม อันจะก่อให้เกิดความสามัคคี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพลังอำนาจทางวิชาชีพ

ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship Theory)

ชูลทซ์ (Schultz, 1958) ได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและได้สร้างเป็นทฤษฎีทิศทางสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเบื้องต้น (Fundamental Interpersonal Relationship Orientations ; FIRO) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่อธิบายพฤติกรรมระหว่างบุคคลในความหมายของพฤติกรรมการเข้ากันได้ของบุคคล โดยธรรมชาติสังคมของมนุษย์ต้องการการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ซึ่งความต้องการนี้เป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานเช่นเดียวกับการต้องการทางสรีระการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ชูลทซ์ได้รวบรวมรูปแบบของลักษณะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเบื้องต้น โดยมีข้อตกลงของทฤษฎีนี้ว่ามนุษย์ต้องการมนุษย์ (people need people) เนื่องจากมนุษย์ทุกคนอยู่ในสังคม จึงต้องมีการปรับตัวให้เข้ากันได้กับเพื่อนมนุษย์และสิ่งแวดล้อมรอบตัว

ชูลทซ์ (Schutz, 1955 cited in Shaw, 1971) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้จากความต้องการพื้นฐานของบุคคล 3 ประการ คือ

1. ความต้องการความเป็นพวกพ้อง (inclusion) หมายถึง ความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับว่าตนเป็นคนในกลุ่มเดียวกัน และต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้นบุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้เป็นที่ดึงดูดความสนใจโดยพยายามสร้างชื่อเสียง ทำตนเป็นที่ยอมรับนับถือ และมีเกียรติ เป็นต้น

2. ความต้องการความมีอำนาจควบคุม (control) หมายถึง กระบวนการตัดสินใจของบุคคลที่ต้องการมีอิทธิพลและมีอำนาจเหนือผู้อื่น ดังนั้น บุคคลที่ต้องการควบคุมผู้อื่นจะพยายามแสดงความสามารถของตนเองพร้อมกับแสดงการต่อต้านและปฏิเสธการถูกควบคุม

3. ความต้องการความรักใคร่ชอบพอ (affection) หมายถึง ความรู้สึกและอารมณ์ส่วนตัวที่เกิดขึ้นระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์โดยจะแสดงออกด้วยความปรารถนาดี ความเป็นมิตร การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การสร้างความผูกพันทางอารมณ์ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนมและได้รับสิ่งเหล่านั้นตอบกลับมา

หลักการของชูลทซ์ มีอยู่ 4 ประการ (Schutz, 1990) คือ

1. มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และในพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลที่สำคัญ 3 เรื่อง คือ ความเป็นพวกพ้อง ความมีอำนาจควบคุม และความรักใคร่ชอบพอกัน ความต้องการทั้ง 3 ด้านนี้จะผสมผสานและแสดงออกเป็นสัดส่วนที่อธิบายได้

2. พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจะมีลักษณะเหมือนกับพฤติกรรมตามประสบการณ์มาก่อนหน้านี้ ซึ่งมักจะเป็นความสัมพันธ์ที่เคยมีมากับครอบครัวมาก่อน นั่นคือ การติดต่อสัมพันธ์ของบุคคลมีพื้นฐานมาจากความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว รูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมมักจะลอกเลียนแบบมาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก หรือพฤติกรรมของบิดา มารดา

3. ความผสมกลมกลืนกันอย่างพอดีระหว่างความต้องการทั้ง 3 ด้าน ในสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญในการธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการสร้างความสามัคคีขึ้นภายในกลุ่มบุคคล

4. มนุษย์มาอยู่ร่วมกัน ผูกพันเป็นกลุ่มได้จะต้องผ่านขั้นตอนของความเป็นพวกพ้อง ความมีอำนาจควบคุมและความรักใคร่ชอบพอกัน เมื่อสิ้นสุดกระบวนการกลุ่ม ความต้องการของกลุ่มก็จะค่อยๆลดถอยกลับจากรักใคร่ชอบพอกัน ไปสู่ขั้นต้นคือความเป็นพวกพ้อง

ในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานของพยาบาลเป็นสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานร่วมกันของพยาบาล เนื่องจากธรรมชาติการปฏิบัติงานของพยาบาลมีลักษณะเป็นการปฏิบัติงานเป็นทีม ซึ่งจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันภายในกลุ่มวิชาชีพ พยาบาลอย่างมากเพราะงานการพยาบาลแต่ละอย่างมักจะสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือของพยาบาลหลายคนทั้งเวรเช้า เวรบ่าย และเวรดึก การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ดีในกลุ่มพยาบาลจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จไปได้ด้วยดี สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานของพยาบาล และในการติดต่อมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลในวิชาชีพเดียวกัน อันเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่การอยู่และทำงานร่วมกันอย่างสงบสุข เป็นการพัฒนาสันติในหมู่บุคลากรให้มีความสุขในการทำงาน ก่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานนำไปสู่ความสำเร็จของงานและเป็นแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างกลุ่มและระหว่างวิชาชีพต่อไป (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2538) ดังคำกล่าวของ แคมเบลล์และพอลแลค (Cambell and Pollack, 1987 cited in Hansen, 1995) ที่กล่าวไว้ว่าการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องสร้างความร่วมมือระหว่างกันโดยต้องสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอันจะทำให้เกิดความร่วมมือที่ดีระหว่างบุคลากรภายในกลุ่มบุคลากรวิชาชีพก่อนที่จะมีการสร้างสัมพันธภาพและความร่วมมือต่อวิชาชีพอื่นต่อไป

เบเยอร์และมาร์แชล (Beyer & Marshall, 1981) ได้มีแนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันภายในกลุ่มบุคลากรวิชาชีพเดียวกัน ซึ่งได้กล่าวถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในวิชาชีพเดียวกันในทางบวกหรือในรูปแบบการสร้างความรู้สึที่ดีต่อกันภายในกลุ่มบุคลากรเป็นลักษณะของมิตรภาพ ความเป็นเพื่อน และเอกลักษณ์ร่วมอันจะก่อให้เกิดความสามัคคี

ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพลังอำนาจทางวิชาชีพ โดยมีมุมมองออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติความเป็นวิชาชีพ (professionalism dimension) มิติการตัดสินใจ (decision making dimension) และมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (interpersonal relationship dimension) ซึ่งเบเยอร์และมาร์แชลล์กล่าวว่ามิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นมิติที่ได้รับความสนใจในการศึกษาน้อยมาก ทั้งๆที่เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในการทำงานร่วมกัน (Beyer & Marshall, 1981) และจากการศึกษาพบว่าทั้งสามมิตินี้มีลักษณะที่สอดคล้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของซุทซ์ โดยที่มิติความเป็นวิชาชีพ (professionalism dimension) สอดคล้องกับความต้องการความเป็นพวกพ้อง (inclusion) มิติการตัดสินใจ (decision making dimension) สอดคล้องกับความต้องการการมีอำนาจควบคุม (control) และมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (interpersonal relationship) มีความสอดคล้องกับความต้องการความรักใคร่ชอบพ้อ (affection)

ผู้วิจัยจึงเห็นว่าแนวคิดสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของเบเยอร์และมาร์แชลล์มีพื้นฐานมาจากแนวคิดทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของซุทซ์ และจะเห็นได้ว่าแนวคิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของเบเยอร์และมาร์แชลล์เน้นเด่นชัดลงไปถึงเรื่องของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานร่วมกันในกลุ่มวิชาชีพเดียวกัน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของเบเยอร์และมาร์แชลล์ ในการศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ในครั้งนี้

องค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

เบเยอร์และมาร์แชลล์ (Beyer & Marshall, 1981) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานไว้ว่า ประกอบไปด้วย 8 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่

1. ความมั่นใจและความไว้วางใจ (confidence and trust)

หมายถึง การมีความเชื่อตรง พึ่งพาอาศัยผู้อื่น ความตรงไปตรงมา การยอมรับมั่นใจในความสามารถของกันและกัน ยินดีร่วมงานได้กับเพื่อนร่วมงานทุกคน มีความเชื่อถือให้เกียรติและไว้วางใจเพื่อนร่วมงานในการทำงานร่วมกันและการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและความรู้สึกของตนเองที่มีต่อเพื่อนร่วมงานทั้งด้านส่วนตัวและด้านการทำงานด้วยความเต็มใจ มีความยินดีในการร่วมมือประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงานในวิชาชีพเดียวกัน

2. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (mutual help)

เป็นความเห็นใจที่จะแบ่งปัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แลกเปลี่ยนความรู้แก่กัน เต็มใจช่วยทำงานของเพื่อนร่วมงานให้ดีที่สุด และมีความจริงใจในการช่วยเหลือแบ่งเบาปริมาณงาน

ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งสมาชิกเก่าและสมาชิกใหม่ ปกป้องสิทธิประโยชน์และช่วยเหลือกันดูแล และปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นได้

3. การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (mutual support)

เป็นความเต็มใจที่จะรับฟังผู้อื่น ให้การยอมรับนับถือยกย่องและให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวก และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความจริงใจ ให้กำลังใจซึ่งกันและกันในการแก้ปัญหาทั้งด้านส่วนตัวและด้านการทำงาน ส่งเสริมการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน เป็นที่ปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงงานที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างดีที่สุด สนับสนุนแหล่งประโยชน์ต่อการสร้างสมรรถภาพของเพื่อนร่วมงาน กระตุ้นการแสดงความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน และส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ

4. ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ (friendliness and enjoyment)

เป็นการมีทัศนคติที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงานทั้งด้านส่วนตัวและด้านการทำงาน การแสดงออกซึ่งความอบอุ่นในการทำงานร่วมกัน ทำงานด้วยความรู้สึกสบายใจ มีการผ่อนคลาย มีการติดต่อกันตัวต่อตัวโดยการแสดงออกซึ่งความเคารพแก่กัน ให้ความสนใจและห่วงใยบุคคลอื่น ซึ่งจะมีการแสดงออกโดย มีการร่วมสังสรรค์ทั้งงานภายในและภายนอกองค์กร สร้างบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่น มีทัศนคติที่ดีต่อกัน ส่งเสริมขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่กัน อิ่มเอมแจ่มใสเป็นกันเอง มีการไต่ถามทุกข์สุขของกันและกัน ให้อภัยแก่กัน มีความยินดีต่อเพื่อนร่วมงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานมีความก้าวหน้าหรือมีความสำเร็จในหน้าที่การงานและเรื่องส่วนตัว

5. การทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน (team efforts toward goal achievement)

เป็นความร่วมมือกัน กระตุ้นส่งเสริมให้มีการร่วมมือทำงานร่วมกันภายในกลุ่ม การมีการติดต่อประสานงานกัน และกระตุ้นส่งเสริมให้ผู้อื่นได้ทำงานของตนอย่างดีที่สุดอย่างจริงใจ ในฐานะเป็นสมาชิกคนหนึ่งในองค์กร ยอมรับในความแตกต่างของบุคคล ยอมรับมาตรฐานของกลุ่ม ส่งเสริมความก้าวหน้าของงานทุกคนมีโอกาสใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีความต้องการการรวมกลุ่มสูงและมีความรู้สึกว่าการทำงานของกลุ่มงานของตนเองมีผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีที่สุดได้ กำหนดบทบาทของแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน สมาชิกแต่ละคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกลุ่มตามความสามารถ และ มีการทบทวน ประเมินผลและแก้ไขผลงานของกลุ่มอยู่เสมอ

6. การริเริ่มสร้างสรรค์ (creativity)

เป็นความต้องการบรรยากาศซึ่งแสดงถึงการกระตุ้น ส่งเสริม สนับสนุน และมองเห็นคุณค่าของผลงานของบุคคลอื่น ซึ่งจะแสดงออกโดยมีการร่วมมือต่อโครงการใหม่ๆ วิพากษ์วิจารณ์งานอย่างสร้างสรรค์ พยายามปรับปรุงงานอยู่เสมอ จัดการต่อความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ พร้อมทั้งจะมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่หากพบวิธีการที่ใหม่และดีกว่าและเป็นประโยชน์ในการเพิ่มคุณภาพงานให้สำเร็จได้ ชักจูงสมาชิกให้ทุกคนยอมรับและริเริ่มงานใหม่ และสนับสนุนให้ทำสำเร็จ

7. การติดต่อสื่อสารระบบเปิด (open communication)

เป็นการที่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างอิสระตรงไปตรงมา มีความรู้สึกปลอดภัยในการอภิปรายปัญหาต่อกันในทุกเรื่องอย่างเปิดเผย เอื้อเพื่อข้อมูลสำคัญต่อกัน ยอมรับฟังข้อมูลจากบุคคลอื่นด้วยความเต็มใจ และสามารถจัดการกับข้อขัดแย้งได้อย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา สามารถติดต่อสื่อสารแบบตัวต่อตัวจนเป็นปกติวิสัย ปรึกษาหารือกันอย่างเป็นกันเอง ทุกคนรับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึงและตรงกันทุกครั้ง มีการประสานงานที่ดีต่อกัน มีการแจ้งข้อมูลต่างๆ ในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอทั้งข้อมูลที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

8. ความเป็นอิสระจากการคุกคาม (freedom from threat)

หมายถึง ความสามารถในการพิจารณาขอบเขตของหน้าที่ของแต่ละบุคคลที่ทำงานร่วมกันด้วยใจสงบและด้วยความจริงใจปราศจากอคติ นั่นคือการสร้างความรู้สึกของการยอมรับเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจโดยปราศจากความรู้สึกสูญเสียความมีคุณค่าของตนเองและสูญเสียการติดต่อระหว่างบุคคล มีความรู้สึกปลอดภัยจากเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศที่ปราศจากความเครียด และสามารถให้ข้อติเตียนเพื่อนร่วมงานได้อย่างสร้างสรรค์ มีสิทธิในการตัดสินใจในการทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง มีอิสระที่จะรับผิดชอบการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน มีความมั่นคงและสม่ำเสมอของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีโอกาสเท่าเทียมกันในการพัฒนาตนเอง และมีการได้รับการพิจารณาความดีความชอบโดยอาศัยการพิจารณาจากผลงานเป็นสำคัญ สามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคนโดยปราศจากการควบคุมกันและกัน รู้สึกว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความมั่นคงเสมอ

ส่วน อีเดลแมน(Edelmann, 1993) กล่าวถึงองค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ว่าประกอบด้วย

1. การยอมรับการกระจายภาระงานอย่างยุติธรรม

2.การเต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อได้รับคำขอร้องหรือความต้องการความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม

3. การให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎของสถานที่ส่วนรวมอย่างเอาใจใส่

4. การร่วมมือทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน แม้จะไม่ชอบเพื่อนร่วมงานที่ต้องปฏิบัติงานด้วยก็ตาม

5. เคารพในความเป็นส่วนตัวของเพื่อนร่วมงานทุกคน

6. ไม่วิจารณ์เพื่อนร่วมงานอย่างเปิดเผยต่อที่สาธารณะ

7. หลีกเลี่ยงการใส่ร้ายป้ายสี ถูกเหยียดหยามเพื่อนร่วมงานต่อผู้บังคับบัญชา

สรุป การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ยึดตามแนวคิดมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของเบเนเธอร์ และมาร์แชล ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในการศึกษาครั้งนี้ จึงพิจารณาองค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอยู่ 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ความมั่นใจและความไว้วางใจที่มีต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ การทำงานของกลุ่มที่มุ่งความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน การริเริ่มสร้างสรรค์ การติดต่อสื่อสารแบบเปิด และความปลอดภัยจากการคุกคาม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้ ดังนี้

1. ปัจจัยจากตัวบุคคล

1.1 สภาพร่างกายและสภาพจิตใจ ซึ่งมีพัฒนาการที่มีความสมบูรณ์ และวุฒิภาวะที่แตกต่างกัน อันเป็นผลมาจาก การอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็ก วัฒนธรรม ศาสนา กล่อมเกลาให้มีพฤติกรรมสอดคล้องกับสังคมที่ตนเองอยู่ ก่อเกิดเป็นบุคลิกภาพที่เป็นปทัสถานของบุคคล (personal norms) ซึ่งแสดงออกในรูปแบบของกิริยามารยาทและอุปนิสัย (Schneider, 1976) ส่งผลถึงความสามารถในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น การพยายามเรียนรู้ถึงบทบาทของตนเองและของผู้อื่น ความสามารถในการไว้วางใจ ให้ความรัก ความชอบ ความเชื่อถือต่อผู้อื่น อันมีผลต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างกันได้ดีขึ้น (กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534)

1.2 การศึกษาและการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นตัวช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพ เนื่องจากบุคคลที่มีการศึกษาสูงกว่าจะมีโอกาสในการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมากกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าทำให้เกิดการปรับตัวและเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคลได้มากกว่า (กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534)

1.3 การได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคล ทั้งด้านความต้องการทางสรีระและด้านจิตใจ หากความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอบุคคลจะเกิดความ

พึงพอใจ และมีพฤติกรรมที่ดีต่อบุคคลอื่นตามมา ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น (กฤษฎณา ศักดิ์ศรี, 2534, Maslow, 1961, Masciarelli, 1998)

1.4 พลังอำนาจในตัวบุคคลมีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพของบุคคลอย่างเห็นได้ชัดในบางสัมพันธภาพ เช่น พ่อแม่มีอำนาจในการลงโทษลูก ผู้บังคับบัญชามีอำนาจในการลงโทษผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น แต่พลังอำนาจก็ไม่ได้มีเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้น อาจมีพลังอำนาจเท่ากันทั้งสองฝ่ายก็ได้ บุคคลที่ต้องการพลังอำนาจมากจะมีการต่อสู้เพื่อพลังอำนาจนั้นและจะทำให้มีสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างไม่ยั่งยืน (Sesse, 1978 อ้างใน ปิยรัตน์ นุชผ่องใส, 2530)

1.5 ทักษะของแต่ละบุคคลมีส่วนอย่างมากต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เนื่องจากความรู้สึกรักใคร่และทัศนคติของมนุษย์มีบทบาทชี้้นำการกระทำหรือการปฏิบัติต่อผู้อื่น หากบุคคลมีทัศนคติในทางลบกับบุคคลอื่นมักจะมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างไม่เป็นมิตร เป็นเหตุให้เกิดสัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างกัน ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลมีองค์ประกอบด้านทัศนคติในทางบวกต่อผู้อื่นจะมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นเยี่ยงมนุษย์ที่มีคุณค่าและมีเกียรติ อันเป็นผลให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันตามมาในที่สุด (ชูชัย สมितिไกร และ สมชาย เดียวสกุล, 2530, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535)

1.6 ทักษะความสามารถในการแสดงออกอย่างเหมาะสมทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น อันได้แก่ การเปิดเผยความรู้สึก ความรู้สึกร่วม การเคารพและยอมรับในผู้อื่น การยอมรับโดยไม่ต้องเห็นด้วย การรู้จักเปิดโอกาสหรือเปิดตัวให้กับผู้อื่น หากบุคคลมีการแสดงออกอย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์ จะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ใกล้ชิด อบอุ่น แม้ว่าจะเกิดการขัดแย้งกันขึ้นก็จะสามารถยุติความขัดแย้งลงได้ด้วยดี (ชูชัย สมितिไกร และ สมชาย เดียวสกุล, 2530, Carkhuff & Berenson, 1977)

2. ปัจจัยจากองค์การ

2.1 ขนาดขององค์การ องค์การที่มีขนาดใหญ่ โอกาสของบุคคลที่จะมีปฏิสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับบุคคลอื่นจะน้อยลง เพราะมีข้อปลีกย่อยและรายละเอียดของงานประจำของกลุ่มมากขึ้น ทำให้ช่องว่างของมิตรภาพมีมากขึ้นตามมา (กฤษฎณา ศักดิ์ศรี, 2534)

2.2 ระบบงาน งานที่มีการสร้างระบบที่มีการติดต่อประสานงานกันน้อย มีการสร้างระบบการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการมากเกินไป หรือเป็นการสื่อสารที่ต้องผ่านสื่อหลายสื่อ การสร้างกฎเกณฑ์ พิธีการ และมาตรการขึ้นมากมาย มีขั้นตอนของการติดต่อหลายขั้นตอน การแบ่งแยกบุคคลกันโดยหน้าที่ โดยบทบาท หรือ โดยกระบวนการนั้น สัมพันธภาพก็เริ่มมีการจำแนกความพิเศษและข้อจำกัดมากขึ้น เพราะต่างคนต่างมีเอกสิทธิ์ในความสัมพันธ์ จะทำให้เกิด

ความรู้สึกห่างเหิน ไม่ใกล้ชิดสนิทสนม ส่งผลให้สัมพันธภาพระหว่างกันไม่ดีได้ (กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534)

2.3 การสร้างสายสัมพันธ์ภายในองค์กร อาจจะเป็นในรูปแบบการพบปะประชุมร่วมกัน การเปิดโอกาสให้มีการสังสรรค์รู้จักกับคนหมู่มาก ได้เห็นหน้าเห็นตา เห็นบทบาท บุคลิก การวางตัว การพูด ท่าทาง การแต่งกายของคนหลายแบบ มีส่วนสร้างสรรค์สัมพันธภาพทางสังคมในทางอ้อม ทำให้เกิดการปรับตัวให้เหมาะสมเข้ากับบุคคลอื่น (กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534, Sesse, 1978 อ้างใน ปิยรัตน์ นุชผ่องใส, 2530)

2.4 ลักษณะงาน งานที่มีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น งานที่มีลักษณะที่ต้องร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ต้องมีการอาศัยพึ่งพากัน จะเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ได้มากยิ่งขึ้น (ชลลดา วรรณภักตร์, 2539, สายชล กองอ่อน, 2537)

การประเมินสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

การประเมินสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นสามารถกระทำได้ 2 ลักษณะ คือ การวัดปริมาณ และการวัดคุณภาพ (Gottlieb, 1983 cited in Bolger & Eckenrode, 1991)

1. การวัดปริมาณ

หมายถึง จำนวนครั้งหรือความถี่ของการติดต่อกับบุคคลอื่น เรียกว่า การรวมเป็นหน่วยหนึ่งของสังคม (social integration) ซึ่งปริมาณการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ นั้น การติดต่อสัมพันธ์จะมากหรือน้อยครั้งจะขึ้นอยู่กับความต้องการด้านไมตรีสัมพันธ์ (affiliation motive) ของบุคคลนั้นด้วย ความหมายของความต้องการด้านไมตรีสัมพันธ์คือทั้งความคิดและพฤติกรรมที่จะสร้างมิตรภาพ รักษามิตรภาพ ชอบและยินดีกับการพบและอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Jackson, 1984 cited in Wong & Csikszentmihalyi, 1991) ดังนั้น บุคคลที่มีความต้องการด้านไมตรีสัมพันธ์สูง จึงมีพฤติกรรมอยู่ร่วมติดต่อและทำงานกับผู้อื่นแตกต่างและมากกว่าบุคคลที่มีความต้องการด้านไมตรีสัมพันธ์ต่ำ เช่น การไปเยี่ยมเยียนถึงบ้าน การชวนสนทนา ฯลฯ ตัวอย่างการศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ใช้การวัดปริมาณการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น คือ การศึกษาของ วองและสิสเซนมิฮาลิ (Wong & Csikszentmihalyi, 1991) ที่ทำการวิจัยในนักศึกษาชายและหญิงจำนวน 170 คน ที่มีผลการเรียนดี ด้วยการตอบแบบสอบถามและบันทึกความคิดและกิจกรรมที่กำลังกระทำอยู่ในลักษณะของการนับตามจำนวนความถี่ของการกระทำกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล โดยบันทึกเป็นสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ ในระหว่างเวลา 1 สัปดาห์ ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาทั้งชายและหญิงมีความต้องการด้านไมตรีสัมพันธ์สูง และต้องการอยู่กับเพื่อนมากกว่าการอยู่คนเดียว

2. การวัดคุณภาพ

หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้ติดต่อสัมพันธ์กับบุคคล หรือเรียกว่า การได้รับแรงสนับสนุนด้านจิตใจ(psychological sense of support) คือ ความรู้สึกว่ามีที่พึ่ง มีคนให้ความช่วยเหลือได้ทั้งเรื่องส่วนตัว การเงิน และการงาน การมีความรู้สึกและความคิดเช่นนี้ เกิดขึ้นมาได้แสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นรู้และตระหนักถึงสถานภาพที่ตนมีต่อผู้อื่น คือ รู้ว่าตนเองนั้น มีความสำคัญและมีความหมายต่อผู้อื่น มีบุคคลที่ตนเองไว้นับถือ เชื่อถือ และสนิทใจด้วย รู้ว่าตนเองนั้นมีพวกพ้อง มีความพึงพอใจในการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ตัวอย่างการศึกษา สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่วัดคุณภาพ ได้แก่ การศึกษาของ รูก (Rook, 1987) โดยใช้ความรู้สึก โดดเดี่ยวอ้างว้างเป็นเครื่องวัดคุณภาพของสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ซึ่งทำการศึกษาสัมพันธภาพ โดยวิธีการวัดความโดดเดี่ยวอ้างว้างกับนักศึกษาสาขาวิชาเอกทางมนุษยศาสตร์ จำนวน 124 คน ประกอบด้วยนักศึกษาชาย จำนวน 41 คน นักศึกษาหญิง จำนวน 83 คน ด้วยการใช้แบบสอบถาม UCLA Loneliness Scale และแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในมิตรภาพ ผลที่ได้รับคือทั้งเพื่อน และการได้รับการสนับสนุนทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความโดดเดี่ยวอ้างว้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ถ้าได้รับการสนับสนุนด้านจิตใจต่ำ จะมีความรู้สึกโดดเดี่ยวอ้างว้างสูง แต่ในทางตรงข้ามถ้าได้รับแรงสนับสนุนด้านจิตใจสูงจะมีความรู้สึกโดดเดี่ยวอ้างว้างต่ำ

นอกจากนี้ เบเออร์และมาร์แชลมีแนวคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในด้าน คุณภาพ โดยพิจารณาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้จากการรับรู้ปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในวิชาชีพ ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานร่วมกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งจะเป็นการพิจารณา ตามองค์ประกอบที่กล่าวมานั้นเป็นการวัดจากความรู้สึกและการรับรู้ของบุคคลต่อบุคคลอื่นหลังจาก มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในการทำงานร่วมกัน ซึ่งพิจารณาตามองค์ประกอบของสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความมั่นใจและความไว้วางใจที่มีต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ การให้ความช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ การทำงานของกลุ่มที่มุ่งความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกันการริเริ่มสร้างสรรค์ การติดต่อสื่อสารแบบเปิด และ ความปลอดภัยจากการคุกคาม

จะเห็นได้ว่าการวัดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในด้านคุณภาพนั้น สามารถที่จะวัดได้ สะดวกและได้ผลที่ชัดเจนโดยวัดจากการรับรู้ ความรู้สึกที่แท้จริงของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา มากกว่าในด้านปริมาณ และจะเห็นได้ว่าเบเออร์และมาร์แชลได้พิจารณาถึงองค์ประกอบของ มิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานร่วมกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางซึ่งเป็นการ พิจารณาในด้านคุณภาพ ที่มีลักษณะการพิจารณาที่ครอบคลุมความรู้สึกของการมีสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล ผู้วิจัยจึงเลือกใช้การวัดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลตามแนวคิดของเบเออร์และมาร์แชล

ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้แบบวัดสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพที่ ปีลดี อุณหเลขกะ (2533) สร้างขึ้นตามแนวคิดมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของเบเยอร์และมาร์แชล (Beyer & Marshall, 1981) ในการศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ในครั้งนี้

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการพิจารณาถึงความยึดมั่นผูกพัน โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. แนวคิดด้านพฤติกรรม (behavioral commitment) เป็นการมองความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีการโยกย้ายหรือออกจากองค์การ มีการปฏิบัติงานสนองตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งนักวิชาการที่มีแนวคิดด้านพฤติกรรมนี้ ได้แก่

เรบินียากและอัลตโต (Hrebiniak & Alutto, 1972) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ปรากฏการณ์เกี่ยวกับการลาออกและการคงอยู่ในองค์การซึ่งเกิดขึ้นในบุคลากรจากการดำเนินงานในด้านต่างๆขององค์การ

ซาลันซิก (Salancik, 1977 cited in Steers & Porter, 1983) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่า เป็นภาวะการคงอยู่ของบุคลากร เป็นความเกี่ยวเนื่องผูกพันกันของบุคลากรกับองค์การจากการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งทำให้เกิดความมั่นใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2. แนวคิดด้านทัศนคติ (attitudinal commitment) เป็นการมองความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่บุคคลมีความรู้สึกเต็มใจ มีความปรารถนาที่จะทุ่มเททำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และมีความเห็นพ้องกับองค์การ นักวิชาการที่มีแนวคิดด้านทัศนคตินี้ ได้แก่

พอร์เตอร์และสมิธ (Porter & Smith, 1970 cited in Steers & Porter, 1983) เชื่อว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้นของแต่ละบุคคลที่แสดงออกถึงความเห็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเกี่ยวข้องเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

เชลดอน (Sheldon, 1971) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคลากรต่อองค์การที่เป็นไปในด้านบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นและมีความรู้สึกเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกับความรู้สึกในสิ่งเดียวกันระหว่างบุคลากรและองค์การ

แคนเตอร์ (Kanter, 1972) อธิบายโดยเน้นระบบของสังคมว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็น ความรัก รักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์การ เป็นความเต็มใจที่จะอุทิศเวลาและพลังงานให้กับ

ระบบสังคม โดยการผูกพันตัวเองเข้ากับสัมพันธภาพทางสังคม เมื่อสังคมมีการตอบสนองความต้องการของบุคคล และมีแนวคิดที่ว่า ความยึดมั่นผูกพันของบุคลากรต่อองค์การจะมีลักษณะที่แตกต่างกันได้ ซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิบัติขององค์การต่อสมาชิกองค์การ โดยแบ่งความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในลักษณะต่อเนื่อง (continuance commitment) เป็นลักษณะของการที่บุคลากรมีการเสียสละ ลงทุน ลงแรง อุทิศตัวทำงานให้แก่องค์การอย่างต่อเนื่องตลอดไป
2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในลักษณะการรวมกลุ่ม (cohesion commitment) เป็นลักษณะของการผูกพันต่อความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์การ การกระตุ้นให้มีการรวมกลุ่มจะทำให้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในลักษณะนี้เพิ่มขึ้นได้
3. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในลักษณะการควบคุม (control commitment) เป็นลักษณะของการที่สมาชิกมีการผูกพัน ยอมรับและปฏิบัติตามบรรทัดฐาน และค่านิยมขององค์การ

เอทซियोนี (Etzioni, 1976) กล่าวว่า การที่บุคคลได้เข้าไปอยู่ในองค์การจะทำให้เกิดความรู้สึกอย่างแรงกล้าต่อองค์การ ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งความรู้สึกในด้านบวกหรือด้านลบก็ได้ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment) ถือเป็นส่วนความรู้สึกในด้านบวก ส่วนความรู้สึกในด้านลบเรียกว่าความรู้สึกออกห่างหรือความรู้สึกแปลกแยกห่างเหิน (alienation) การที่บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์การอย่างสูงนั้นเกิดจากการที่บุคคลรับเอาบรรทัดฐานขององค์การไว้อย่างซื่อสัตย์ และแสดงตนเข้าเป็นฝ่ายขององค์การอย่างเด่นชัดภายหลังที่ได้ผ่านขบวนการจัดเกล้าแล้ว และนับได้ว่าเป็นสมาชิกองค์การที่สมบูรณ์

มาร์ชและแมนนารี (March & Mannari, 1977) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ รวมทั้งมีทัศนคติที่หนักแน่น และเป็นไปในทางบวกต่อองค์การ

สตีเยร์ (Steers, 1977) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกเกี่ยวข้องอย่างแน่นแฟ้นของสมาชิกกับองค์การ ซึ่งพิจารณาจากสิ่งทีก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสองส่วนได้แก่ ส่วนแรกคือ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ทำและประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนที่สอง เป็นผลที่เกิดจากความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ซึ่งได้ให้สมมติฐานว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะก่อให้เกิดพฤติกรรมเฉพาะอย่างได้หลายประการ เช่น บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันสูงจะมีทัศนคติที่ดี ยึดมั่นในเป้าหมายขององค์การ และมีความปรารถนาที่จะทำงานและพยายามอุทิศตัวทำงานช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มบุคลากรที่มี

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนี้ยังมีความปรารถนาและตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรตลอดไปซึ่งจะเห็นได้จากการที่อัตราการคงอยู่สูงหรือการลาออกจะอยู่ในระดับต่ำ

มาวเคย์ สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers, & Porter, 1979) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้น และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งมีลักษณะของการมีความเชื่ออย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะธำรงรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรสืบต่อไป

นีลและนอร์ทคราฟท์ (Neale & Northcraft, 1990 cited in Steers & Porter, 1991) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของบุคลากรกับองค์กรที่มีความคิดเห็นเหมือนกัน โดยมีความจงรักภักดีอย่างต่อเนื่อง และมีความเต็มใจปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรตลอดไป

บริวเวอร์และล็อก (Brewer & Lok, 1995) กล่าวว่า ผู้มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะเฉพาะ ได้แก่ การมีความรู้สึกมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรต่อองค์กร การมีความปรารถนาที่จะธำรงการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรสืบต่อไป การมีความทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน มีการยอมรับและยึดถือบรรทัดฐานในการทำงานขององค์กรเป็นสำคัญ

จะเห็นได้ว่า การพิจารณาถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้นมีมุมมองด้านพฤติกรรมและมุมมองด้านทัศนคติ และเมื่อพิจารณาแนวคิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ มาวเคย์ สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers, & Porter, 1979) เป็นแนวคิดที่มีการพิจารณาถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติที่ได้กล่าวไว้อย่างรัดกุม ชัดเจน และยังมีผู้นิยมใช้ในการนำมาพิจารณาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคคลอย่างแพร่หลาย ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาใช้แนวคิดของ มาวเคย์ สเตียร์ และพอร์เตอร์ ในการศึกษาถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชครั้งนี้

ลักษณะของบุคลากรผู้มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

มาวเคย์ สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers, & Porter, 1979) ได้กล่าวถึงลักษณะของบุคลากรผู้มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

1. การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (a strong belief in and acceptance of the organization's goals and values) หมายถึง การที่สมาชิกมีทัศนคติ ความเชื่อในทางบวกต่อองค์กร มีความยึดมั่นซึมซับในค่านิยมและสนับสนุนเป้าหมาย

ขององค์การ มีค่านิยมคล้ายคลึงกับองค์การ มีความเชื่อว่าองค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่นั้นเป็นองค์การที่ดีที่สุด และพร้อมที่จะปฏิบัติตามการมอบหมายขององค์การ

2. การมีความเต็มใจที่จะใช้ความเพียรพยายามอย่างสูง เพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์การ (a willingness to exert considerable effort on behalf of organization) หมายถึง การที่สมาชิกมีความยินดีเต็มใจที่จะเสียสละ อุทิศตน ททุ่มเทพลังงาน พลังความสามารถ สติปัญญา และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานโดยมีวัตถุประสงค์ให้องค์การบรรลุเป้าหมาย แม้จะไม่มีผลตอบแทนก็ตาม และมีการต่อสู้หรือปกป้ององค์การจากการถูกคุกคามจากแหล่งอื่น รวมทั้งมีการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์การ

3. การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะธำรงรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ (a strong desire to maintain membership in the organization) หมายถึง การที่สมาชิกแสดงความต้องการและมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะอยู่ปฏิบัติงานในองค์การต่อไป และให้การสนับสนุนองค์การในทุกด้าน มีความจงรักภักดีต่อองค์การ คงอยู่กับองค์การไม่ปรารถนาจะไปจากองค์การ ถึงแม้ว่าองค์การอื่นจะให้ผลตอบแทนมากกว่า มีความภาคภูมิใจในความเป็นสมาชิกในองค์การพร้อมที่จะบอกว่าตนเองอยู่เป็นสมาชิกขององค์การและมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาของสตีเยอร์และพอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1982 cited in Steers & Porter, 1983) และจากการศึกษาหลายการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristics)

1.1 อายุ จากการศึกษาของเชลดอน (Sheldon, 1971) สตีเยอร์ (Steers, 1977) รีบีนียกและอัลโต (Hrebiniak & Alutto, 1972) นภาพิณ โหมาศวิน (2533) มณี ถาวรทวิวงษ์ (2536) สำราญ บุญรักษา (2539) พบว่าอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุมากจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย

1.2 ระดับการศึกษา บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีโอกาสเลือกงาน และมีวุฒิการศึกษามุ่งมั่นต่อตรงมากกว่า จึงทำให้บุคลากรที่มีการศึกษาสูงมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การน้อยกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่า (Steers, 1977, Angle & Perry, 1981, Koch & Steers, 1976)

1.3 เพศ เพศหญิงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย เนื่องจากการเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรของผู้หญิงส่วนมากต้องพึ่งพาอุปสรรคมากกว่าผู้ชาย จึงพยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพและมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย (Grusky, 1966 cited in Mathieu & Zajac, 1990) และการศึกษาของริบิเนียกและอัลตูโต (Hrebiniak & Alutto, 1972) ที่พบว่าเพศหญิงจะมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนสถานที่ทำงานน้อยกว่าเพศชาย

1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร การที่บุคลากรปฏิบัติงานให้กับองค์กรนานเท่าใด ก็จะมีมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น เพราะวาระเวลาที่บุคลากรปฏิบัติงานให้กับองค์กรนั้นถือว่าเป็นการเสียสละกำลังกาย กำลังสติปัญญา และได้สะสมการลงทุนไว้ในองค์กร เช่น ประสบการณ์ ทักษะความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่เพิ่มมากขึ้น จึงเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป เนื่องจากการคาดหวังถึงประโยชน์จากองค์กรตามระยะเวลาที่เพิ่มมากขึ้น (นภาพิณ โหมาศวิน, 2533, สำราญ บุญรักษา, 2539, Hrebiniak & Alutto, 1972, Sheldon, 1971, Wilson & Laschinger, 1994)

1.5 ความต้องการความสำเร็จและความก้าวหน้า การที่บุคลากรตั้งความหวังในความก้าวหน้าหรือความสำเร็จ และมองเห็นความสามารถที่จะทำให้องค์กรตอบสนองความต้องการในความคาดหวังของตนเองได้จะทำให้บุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงได้ (Hrebiniak & Alutto, 1972, Steers, 1977)

2. ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงานหรือบทบาท (job or role – related characteristics)

2.1 ความชัดเจนของงาน หมายถึง งานที่ระบุถึงขอบเขตของงาน มีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ถูกต้อง และมีผลงานที่สามารถพิจารณาได้ชัดเจน (Mowday, Steers, & Porter, 1983)

2.2 งานที่มีความเป็นอิสระ งานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติได้โดยใช้ความรู้ความสามารถและทักษะได้ตามบทบาทหน้าที่ของตนเองโดยปราศจากการควบคุมจากภายนอกจากการศึกษาของสเทียร์ (Steers, 1977) ดีคอตีอิสและซัมเมอร์ส (Decotiis & Summers, 1987) พบว่าความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

2.3 งานที่มีลักษณะท้าทาย เป็นปกติของมนุษย์ที่สนใจต้องการที่จะพิสูจน์ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความสามารถ สติปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ และเทคโนโลยีพิเศษอันเป็นลักษณะของงานที่มีความท้าทาย ซึ่งความท้าทายของงานจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความสนใจและตั้งใจในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าความท้าทายของงาน

มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (ดวงพร พรวิทยา, 2540, มณี ถาวรทวีวงศ์, 2536, Bruchanan II, 1974, Steers, 1977)

2.4 งานที่มีความหลากหลาย งานที่มีลักษณะไม่จำเจ งานที่ต้องการความสามารถหลายด้านจะกระตุ้นให้บุคลากรมีความสนใจในงาน จากการศึกษาของฮอลล์และชไนเดอร์ (Hall & Schaneider, 1972) และโสภะ ทรัพย์มากอุดม (2533) พบว่า ความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

3. ลักษณะขององค์กร (organizational characteristics)

3.1 การกระจายอำนาจในองค์กร การกระจายอำนาจจากระดับบริหารสู่บุคลากรระดับปฏิบัติการจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและมีความรู้สึกมีอิสระในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้ (ดวงพร พรวิทยา, 2540, นภาพิณ โหมาศวิน, 2533, Decotiis & Summers, 1987, Pincus, 1985, Steers & Porter, 1983, Steers, 1984.)

3.2 การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร บุคลากรที่มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กรจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคลากรที่ไม่รู้สึกดังกล่าว (อนันตชัย คงจันทร์, 2529, Steers & Porter, 1983)

4. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน (work experiences)

4.1 การได้รับความสำคัญของตนเองในองค์กร เมื่อบุคลากรรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร บุคลากรจะมีความรู้สึกที่ได้รับการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากการได้รับการตอบสนองในขั้นหนึ่งของความต้องการด้านจิตใจ ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรและเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (ดวงพร พรวิทยา, 2540, มณี ถาวรทวีวงศ์, 2536, Bruchanan II, 1974, Sheldon, 1971, Zahra, 1985 cited in Acom et. al, 1997)

4.2 ความรู้สึกต่อองค์กรว่าเป็นองค์กรที่พึงพาได้ เมื่อบุคลากรเกิดปัญหาทั้งด้านส่วนตัวและด้านการทำงาน หากองค์กรสามารถมีส่วนให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาของบุคลากร บุคลากรจะรู้สึกเชื่อถือ ไว้วางใจ เกิดความรู้สึกที่ดีและรู้สึกถึงความมีเสถียรภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้บุคลากรเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (ดวงพร พรวิทยา, 2540, มณี ถาวรทวีวงศ์, 2536, Bruchanan II, 1974, Porter & Steers, 1973, Steers, 1977)

4.3 ทักษะของกลุ่มต่อองค์กร ทักษะของกลุ่มมีอิทธิพลอย่างมากต่อบรรยากาศในการปฏิบัติงานในองค์กรและส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป จากการศึกษาของ บรูคานานที่ 2 (Bruchanan II, 1974) นภาพิณ โหมาศวิน (2533) และ

จาร์ณี วงศ์คำแน่น (2537) พบว่า ทักษะคติของกลุ่มในองค์การมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

4.4 ผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับ เมื่อบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในองค์การแล้วย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมจากองค์การ อาจเป็นรางวัล โอกาสก้าวหน้า หรือการพิจารณาความดีความชอบที่จะเป็นแรงจูงใจให้เกิดพลังขับเคลื่อนในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของ ฌาแป็ญ โหมาศวิน (2533) และดวงพร พรวิทยา (2540) พบว่าการได้รับพิจารณาความดีความชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ส่วนกรัสกี (Grusky, 1966 cited in Hrebiniak & Alutto, 1972) กล่าวว่า การได้รับความก้าวหน้าในงานเปรียบเสมือนรางวัลที่บุคลากรได้รับจากการปฏิบัติงานในองค์การ หากได้รับความก้าวหน้าในงานบุคลากรก็จะมี ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

การประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าเครื่องมือที่ใช้ประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การนั้น ขึ้นอยู่กับแนวความคิดของนักวิชาการที่ทำการศึกษาไว้ (Mowday, Steers, & Porter, 1979) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ สามารถแบ่งออกได้เป็นการประเมินใน 2 ลักษณะ คือ การประเมินจากพฤติกรรม (behavior) และการประเมินจากทัศนคติ (attitude)

1. การประเมินจากพฤติกรรม (behavior)

เป็นการประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจากความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการแสดงออกของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่สามารถสังเกตได้อย่างชัดเจน ซึ่งสามารถประเมินได้จาก การแสดงออกในการปฏิบัติงาน เช่น การมาทำงานสม่ำเสมอ ไม่ขาดงาน ไม่มาสาย ไม่มีการลาออกจากงาน การไม่โอนย้ายองค์การ การคงอยู่ในการปฏิบัติงานในองค์การ ถึงแม้ว่าองค์การอื่นจะให้ผลประโยชน์ที่ดีกว่า นักวิชาการที่มีการประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดนี้ได้แก่

เรบินีเยกและอัลตโต (Hrebiniak & Alutto, 1972 cited in Steers & Porter, 1983) ซึ่งมีการประเมินโดยพิจารณาจากการลาออกและการคงอยู่ในองค์การ

ซาลันซิก (Salancik, 1977 cited in Steers & Porter, 1983) มีการประเมินจากการสังเกตการปฏิบัติงานและการคงอยู่ในองค์การ

2. การประเมินจากทัศนคติ (attitude)

เป็นการประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจากความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อองค์การ โดยมีลักษณะเป็นข้อคำถามที่แสดงถึงความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล ได้แก่ ความรู้สึกปรารถนา ความเต็มใจ ความรู้สึกเชื่อมั่น ความรัก ความภักดี ความซื่อสัตย์ ความรู้สึกมีส่วนร่วม เป็นส่วนหนึ่ง ความเชื่อ ความเห็นพ้อง ความตั้งใจ และความภาคภูมิใจ ซึ่งนักวิชาการที่มีมุมมองความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในด้านทัศนคตินี้ได้แก่

พอร์เตอร์และสมิธ (Porter & Smith, 1970 cited in Steers & Porter, 1983) ได้มีการพิจารณาที่ความรู้สึกถึงความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคคลกับองค์การ

เชลดอน (Sheldon, 1971) มีการประเมินจากการพิจารณาถึงทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลต่อองค์การ ความเชื่อมั่น ความรู้สึกเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกับบุคคลกับองค์การ

แคนเตอร์ (Kanter, 1972) ได้ประเมินจากความจงรักภักดี ความซื่อสัตย์ของบุคคลที่มีต่อองค์การ และความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การ

มาวเคย์ สเทียร์และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers, & Porter, 1979) ได้มีการประเมินจากการเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ การเต็มใจทุ่มเทความสามารถในการปฏิบัติงาน และความต้องการเป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป

เพนเลย์และกอลด์ (Penley & Gould, 1988 cited in Tumulty et. al., 1995) และเอทซIONI (Etzioni, 1975) ได้ประเมินจากความรู้สึกทางบวกและทางลบที่บุคคลมีต่อองค์การ

นีลและนอร์ทคราฟท์ (Neale & Northcraft, 1990 cited in Steers & Porter, 1991) ได้มีการประเมินจาก ความจงรักภักดี ความรู้สึกถึงความสัมพันธ์ของบุคคลต่อองค์การ และความเต็มใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์การ

บริวเวอร์และล็อก (Brewer & Lok, 1995) ได้พิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกภาพขององค์การ ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงาน การยอมรับและยึดถือบรรทัดฐานขององค์การ

การประเมินความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การนั้น สามารถกระทำได้ 2 ลักษณะดังที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่า การพิจารณาถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การนั้นมีมุมมองด้านพฤติกรรมและมุมมองด้านทัศนคติ ซึ่งมุมมองด้านพฤติกรรมนั้นเป็นการมองถึงการแสดงออกถึงการมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่เกิดจากสาเหตุส่งเสริม เหตุผลอื่น และสถานการณ์บางอย่างที่อาจทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรมนั้นๆออกมา ที่อาจไม่ใช่เกิดจากการมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การก็เป็นไปได้ โดยเฉพาะสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการลดอัตรากำลังเนื่องจากปัญหาด้านเศรษฐกิจ บุคลากร

จะมีการแสดงออกโดยการไม่ย้ายออกไปจากองค์การเนื่องจากไม่มั่นใจในความมั่นคง หากออกจากองค์การไปแล้วอาจไม่มีงานทำได้ แต่หากพิจารณาตามมุมมองด้านทัศนคติจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาจากความรู้สึกจริงๆของบุคลากรและเป็นสิ่งที่องค์การต้องการที่ให้เกิดในบุคลากรในองค์การ เนื่องจากการปฏิบัติงานออกมาจากความตั้งใจ จากความรู้สึกยอมสละผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่า

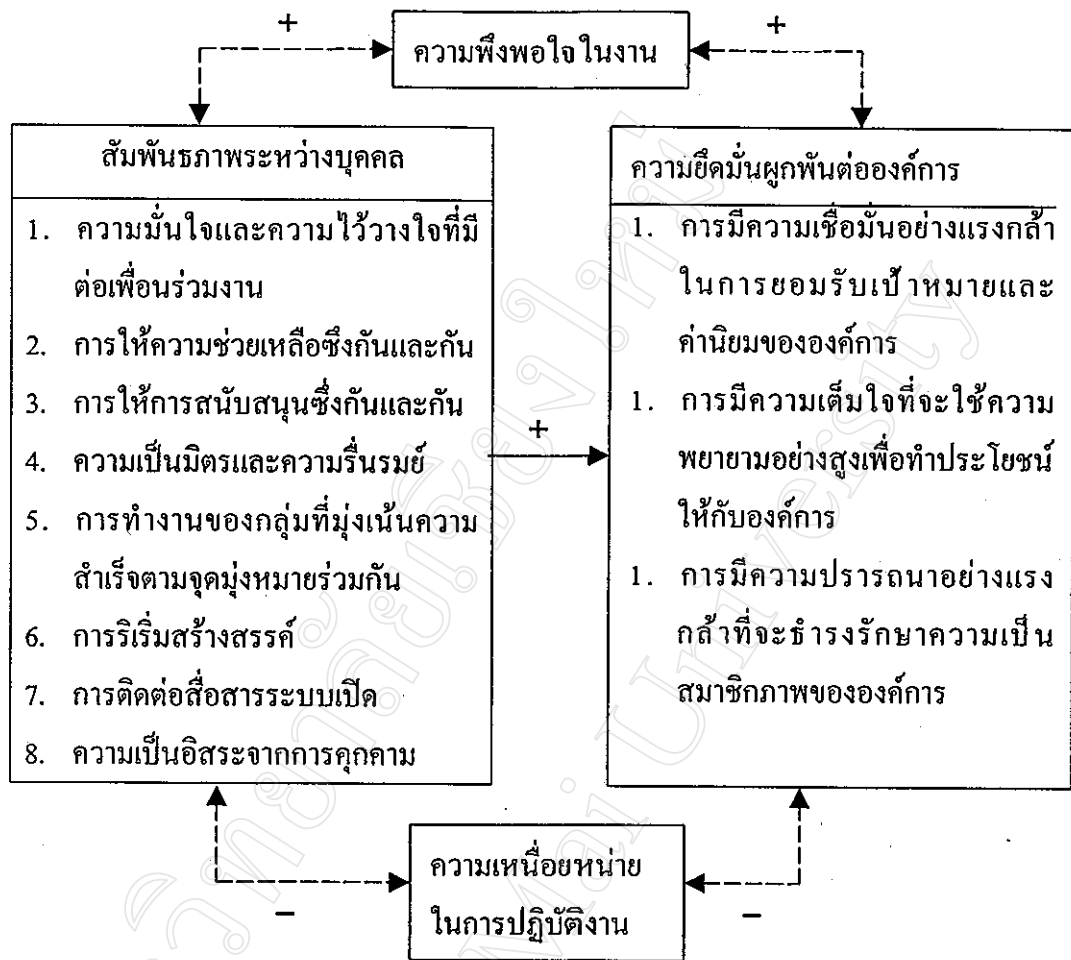
เมื่อพิจารณาแนวคิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของ มาวเคย์ สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers, & Porter, 1979) เป็นแนวคิดที่มีการพิจารณาถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติเนื่องจากเป็นแนวคิดที่พิจารณาถึงความรู้สึกของบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การ ทั้ง 3 ลักษณะของผู้มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นทัศนคติที่บุคคลมีต่อองค์การโดยมีการกล่าวไว้อย่างรัดกุม ชัดเจน และยังมีผู้นิยมใช้ในการนำมาพิจารณาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคคลอย่างแพร่หลาย ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาใช้แนวคิดของ มาวเคย์ สเตียร์ และพอร์เตอร์ โดยใช้แบบวัดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่ เมทินี จิตรอ่อนน้อม (2542) ได้สร้างขึ้นตามแนวคิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของมาวเคย์ สเตียร์ และพอร์เตอร์ ในการศึกษาถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ในครั้งนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องไม่พบว่ามีกรกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การโดยตรง แต่มีนักวิชาการได้กล่าวถึงลักษณะของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน ซึ่ง ฮาร์เรล (Harell, 1972 อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) ปัจจัยด้านงาน (factors in the job) และปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ซึ่งปัจจัยด้านการจัดการนั้นประกอบไปด้วยลักษณะขององค์ประกอบของมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ตามแนวคิดของเบเยอร์และมาร์แชล (Beyer & Marshall, 1981) อันได้แก่ ลักษณะความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารแบบตรงไปตรงมา ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานร่วมกัน สอดคล้องกับที่ อีเวอร์ลีที่ 2 และฟาลคอยน์ (Everly II & Falcoine, 1976) สนับสนุนว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรพยาบาลด้วยกันเป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน และผลการวิจัยของ สุกัญญา แสงมุกข์ (2530) ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระตุ้นกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยศึกษาในพยาบาลวิชาชีพกลุ่มตัวอย่างจำนวน 374 คน พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบรรยากาศเพื่อนร่วมงาน ในทำนองเดียวกัน ปรียาพร

วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) กล่าวว่า สิ่งที่สำคัญที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งแวดล้อมในการทำงานและความเป็นมิตร ความจริงใจของเพื่อนร่วมงาน และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า การสนับสนุนส่งเสริม การช่วยเหลือ และการยอมรับนับถือระหว่างกันของเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ส่วน แมสแลช (Maslach, 1982) กล่าวว่า ปัญหาการขาดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หากขาดความร่วมมือซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยด้านงานที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานขึ้นได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ จินตนา ญาติบรรทุง (2529) ที่พบว่า สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับพยาบาลมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้น พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบระดับสูงกับความพึงพอใจในงาน และมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงาน (Koeske & Koeske cited in Burk & Richardsen, 1993) สอดคล้องกับ สิริยา สัมมาวาท (2539) ที่กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานมีส่วน ทำให้ความพึงพอใจในงาน ลดลง

และจากการศึกษาทบทวนเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ดังการศึกษาของ วัลภา ฐาน์กาญจน์ (2540) ซึ่งทำการศึกษาในพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สงขลา นครินทร์ในการให้บริการผู้ป่วย โดยศึกษาในกลุ่มพยาบาลจำนวน 388 คน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับคำกล่าวของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541) กล่าวว่า บุคลากรที่มีทัศนคติในทางบวกต่อองค์กรและต่อการปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และจะส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความรับผิดชอบตั้งใจปฏิบัติงาน การลาออก และการขาดงานลดลง และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า บุคลากรที่มีความพึงพอใจในงาน จะมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร ยอมรับเงื่อนไขต่างๆ ขององค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความจงรักภักดีต่องานและต่อองค์กร ทำให้มีการลาออก โอนย้าย และการขาดงานน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ มาสแลชและแจ๊คสัน (Maslach & Jackson, 1981) ที่พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงาน การลาออก และการโอนย้ายของบุคลากร แสดงได้ด้วยรูปภาพแสดงความสัมพันธ์ดังนี้



รูปภาพที่1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงคาดว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลน่าจะมีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จึงได้ทำการวิจัยถึง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลตามแนวคิดของเบเยอร์และมาร์แชล (Beyer & Marshall, 1981) เป็นกรอบแนวคิดในการทำวิจัย ซึ่งเบเยอร์และมาร์แชลได้พิจารณาถึงองค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ความมั่นใจและความไว้วางใจที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ การทำงานของกลุ่มที่มุ่งความสำเร็จตามจุดมุ่งความ

สำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน การริเริ่มสร้างสรรค์ การติดต่อสื่อสารระบบเปิด และความปลอดภัยจากการคุกคาม

ส่วนการศึกษาถึงระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้นผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของมอว์เคย์ สตีลส์ และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers, & Porter, 1979) ซึ่งได้พิจารณาถึงลักษณะของผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การมีความเชื่ออย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจในการทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าหากบุคลากรมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลต่ำจะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานสูง และความเหนื่อยหน่ายจะมีความสัมพันธ์ในทางลบทำให้เกิดความยึดมั่นลดน้อยลง และยังพบว่าหากบุคลากรมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสูงนั้นจะทำให้บุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลน่าจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาว่าพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอยู่ในระดับใด มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในระดับใด และเพื่อแสดงว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช