

## บทที่ 2

## เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย ได้ศึกษา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. กลุ่มและพฤติกรรมกลุ่ม
2. การยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม
4. รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกลุ่มและพฤติกรรมกลุ่ม

กลุ่ม หมายถึง การที่บุคคลสองคนหรือมากกว่านั้น มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยที่สมาชิกแต่ละคนตระหนักถึงความมีอยู่ของกลุ่ม และการอยู่ภายใต้อิทธิพลระหว่างสมาชิกด้วยกันเอง (นิศมัย วิบูลย์สวัสดิ์, วิศิษฐ์ศักดิ์ ไทยทอง, พรนิมล วราวุฒินุทพงษ์ และแสงสุรีย์ สำอางค์กุล, 2528, หน้า 257)

สุชา จันทน์เอม(2533, หน้า 237) กล่าวถึงธรรมชาติของกลุ่มว่า

1. เป็นการรวมของบุคคลที่มีสิ่งเร้าและความสนใจตรงกัน หรือร่วมทำกิจกรรมในเวลาและสถานที่เดียวกัน
2. เป็นการรวมกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีจุดประสงค์ กิจกรรมและมาตรฐานของกิจกรรมร่วมกัน
3. สมาชิกกลุ่มจะต้องมีความรู้สึก มีทัศนคติ และเป้าหมายเป็นของกลุ่ม มิใช่เป็นของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

4. กลุ่มต้องมีการจัดระเบียบและมีโครงสร้างที่แน่นอน

ลินด์เกรน(Lindgren, 1973, p. 329) อธิบายว่ากลุ่มเกิดขึ้นเพราะ บุคคลมีการสื่อความหมายซึ่งกันและกัน มีเป้าหมายหรือแรงจูงใจร่วมกัน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า กลุ่ม หมายถึงบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่มาารวมกัน มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีจุดมุ่งหมาย แรงจูงใจร่วมกัน และร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายนั้น

### กลุ่มในองค์การ

การจัดแบ่งประเภทของกลุ่มในองค์การนั้น อาจแบ่งตามลักษณะการเกิดของกลุ่มได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2533, หน้า 106-107)

1. กลุ่มที่สร้างขึ้นตามลักษณะการออกแบบ โครงสร้าง กลุ่มลักษณะนี้จะเป็นกลุ่มที่เป็นทางการ สร้างขึ้นมาเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ และเพื่อดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การมีการกำหนดกิจกรรม ปฏิสัมพันธ์ และความรู้สึกต่อกันในกลุ่ม (sentiments) ตลอดจนวัตถุประสงค์ของกลุ่มอย่างชัดเจน กลุ่มที่เป็นทางการมักมีรูปแบบของความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างแน่นอน ประกอบด้วยผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา กลุ่มลักษณะนี้ถือว่าเป็นระบบที่จัดทำขึ้นหรือเป็นระบบที่จำเป็น

2. กลุ่มที่สร้างขึ้นตามลักษณะการปฏิบัติงาน คือ มีคนหลาย ๆ คนเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกันในองค์การ คนเหล่านั้นย่อมจะต้องเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน เกิดเป็นกลุ่มที่ไม่เป็นทางการโดยมีความสัมพันธ์ทางสังคม การเกิดพฤติกรรมกลุ่มของสมาชิกในกลุ่มนี้ไม่ได้จัดทำขึ้น กลุ่มลักษณะนี้จึงถือว่าเป็นระบบที่เกิดขึ้นเอง

3. กลุ่มที่สร้างขึ้นตามความต้องการส่วนตัวของบุคคล กลุ่มที่สร้างขึ้นตามลักษณะนี้จะเกี่ยวข้องกับระบบส่วนตัวบุคคล (personal system) คือกลุ่มที่สามารถดำรงอยู่ได้นั้นจะต้องอาศัยการตอบสนองต่อความต้องการ หรือการสร้างความพึงพอใจของบุคคลที่เป็นสมาชิกกลุ่ม โดยที่เขาไม่สามารถกระทำได้ตามลำพัง

การที่กลุ่มสร้างขึ้นมาได้หลายลักษณะทำให้เกิดระบบของพฤติกรรมที่สำคัญและมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมภายในองค์การ

### พฤติกรรมกลุ่ม

รูปแบบของพฤติกรรมกลุ่มไม่ว่ารูปแบบใด ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมที่ถูกกำหนดขึ้นตามโครงสร้างขององค์การแบบเป็นทางการ ในขณะที่เดียวกันก็มีรูปแบบของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองนอกเหนือจากพฤติกรรมที่ถูกกำหนดขึ้นด้วยเสมอ ซึ่งโฮแมสส์ (Homans, 1950, อ้างใน เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2529, หน้า 150 ; ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์, 2533, หน้า 104) ได้สร้างรูปแบบของพฤติกรรมขึ้น เพื่อศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมของ

กลุ่มต่าง ๆ ในองค์การและรูปแบบสามารถใช้กับกลุ่มทุกรูปแบบ ส่วนประกอบของรูปแบบที่ใช้ อธิบายมี 4 ส่วนคือ ปัจจัยพื้นฐาน พฤติกรรมที่คาดหวัง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม ผลที่ตามมา และข้อมูลป้อนกลับสู่ผู้นำหรือองค์การ พฤติกรรมกลุ่มได้รับการอธิบายในความหมายของ ระบบภายนอกและระบบภายใน โดยแต่ละระบบจะประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐานของพฤติกรรม 3 องค์ประกอบคือ

1. กิจกรรม (activity) หมายถึง สิ่งที่บุคคลปฏิบัติ หรือกระทำซึ่งบุคคลภายนอกสามารถสังเกตเห็นได้

2. ปฏิสัมพันธ์ (interaction) หมายถึง การปฏิบัติต่อกันระหว่างกันของบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลสองคน เช่น การที่บุคคลสองคนจะติดต่อประสานงานกัน เพื่อให้กิจกรรมการทำงานทั้งสองประสานกัน หรือการ แสดงบทบาทของสมาชิกกลุ่ม ปฏิสัมพันธ์นี้อาจแสดงในรูปของการ ใช้คำพูดหรือสัญลักษณ์ก็ได้

3. ความรู้สึก (sentiment) องค์ประกอบรวมถึงแนวความคิด ความเชื่อ และ ความรู้สึกเกี่ยวกับงาน โดยตรง หรือกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ความรู้สึกเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเด่นชัด แต่สามารถจะรู้ว่ามีได้โดยดูที่พฤติกรรม การกระทำหรือสิ่งที่พูดออกมา

ระบบภายนอกและระบบภายในของกลุ่มประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 3 ประการ กล่าวคือระบบภายนอกประกอบด้วย กิจกรรมที่ต้องการ ปฏิสัมพันธ์ที่ต้องการและความรู้สึกที่ต้องการซึ่งกลุ่มจำเป็นต้องยึดถือเพื่อความอยู่รอด ส่วนระบบภายในนั้นประกอบด้วย กิจกรรมที่เกิดขึ้นจริง ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจริงและความรู้สึกที่เกิดขึ้น ตัวอย่างพฤติกรรมกลุ่มที่อธิบายด้วยรูปแบบพฤติกรรมบุคคลในองค์การของ ไฮแมนส์ เช่น กลุ่มทำงานกลุ่มหนึ่งจะเป็นผู้กำหนดบรรทัดฐาน บรรทัดฐานเป็นความรู้สึกประเภทหนึ่งที่จะถูกลือสาร ไปยังสมาชิกโดยการมีปฏิสัมพันธ์แบบต่าง ๆ เช่น การ เตือนด้วยคำพูด การแสดงความไม่พอใจทางสีหน้าซึ่งผลที่ได้คือกิจกรรมที่เกิดขึ้นจริงภายในกลุ่ม

องค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งของกลุ่ม คือผู้นำกลุ่ม ซึ่งเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ของกลุ่ม ให้ความคิดริเริ่ม ในการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และมีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จ รักษาระดับความพอใจของสมาชิกในกลุ่มหรือองค์การ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยในการอยู่รอดขององค์การหรือกลุ่ม (อรุณ รักรธรรม, 2522, หน้า 261) ผู้นำจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อกลุ่มมาก ถ้ากลุ่มใดขาดผู้นำ กลุ่มนั้นไม่สามารถจะทำงานได้สำเร็จหรือสำเร็จอย่างล่าช้า โดย

ทั่ว ๆ ไปคำว่า "ผู้นำ" จะมีความหมายเป็น 3 ลักษณะ (สงวนศรี วิรัชชัย, 2527, หน้า 125) คือ

1. ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าอยู่ในโครงสร้างของกลุ่มหรือองค์การ
2. ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติบทบาทและหน้าที่ที่มีต่อกลุ่ม ซึ่งได้แก่หน้าที่ในการประสานงานและนำกิจกรรมของกลุ่ม ไปสู่เป้าหมายทั้ง ในด้านกิจกรรม การทำงาน และการช่วยให้กลุ่มคงอยู่

3. ผู้นำ หมายถึง ผู้มีคุณสมบัติบางอย่าง เป็นที่ประทับใจและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกกลุ่ม ซึ่งมีผลทำให้สมาชิกยอมรับและเต็มใจปฏิบัติตามความต้องการและการชักนำของผู้นำ

ดักลาส (Douglass, 1988, p. 3) จำแนกผู้นำเป็น 2 แบบ คือ

1. ผู้นำโดยตำแหน่ง (formal or appointed leader) เป็นผู้นำที่ได้รับการคัดเลือกโดยผู้บริหาร จึงมีอำนาจและหน้าที่ในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างถูกต้อง

2. ผู้นำโดยบทบาท (informal leader) เป็นผู้นำที่ได้รับการเลือกจากกลุ่ม มีบทบาทในการมีอิทธิพลให้ผู้อื่นปฏิบัติตามให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นได้ ส่วนใหญ่ผู้นำประเภทนี้จะได้รับเลือกจากกลุ่ม จากกระบวนการวิไล ประสิทธิภาพทำงาน มีความสามารถพิเศษ หรือมีบุคลิกลักษณะส่วนบุคคลดี

สรุปได้ว่า ผู้นำคือผู้ที่มีอิทธิพลเหนือผู้อื่น สามารถชักจูงและควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่มได้

พฤติกรรมของผู้นำหรือหัวหน้างานมีความสำคัญต่อผลงานของหน่วยงาน เพราะพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้นำจะมีผลต่อพฤติกรรมของผู้ตามและผลงานที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การพยาบาล พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารย่อมมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ในการพยาบาล ซึ่งจะมีผลสะท้อน ในการให้บริการพยาบาลในการปฏิบัติงานประจำวัน ในองค์การพยาบาลพฤติกรรมของผู้นำหรือผู้บริหารที่ปฏิบัติจะ ไม่เป็นแบบใดแบบหนึ่ง โดยเฉพาะ แต่อย่างไรก็ตามแบบที่ ให้ผลสูงสุดและเป็นที่ต้องการของคนส่วนใหญ่ ควรเป็นแบบที่ผู้นำสามารถชักชวนให้เกิดความร่วมมือร่วมใจจากผู้ร่วมงานได้ ทั้ง ในด้านการวางแผน ไปจนถึงการปฏิบัติหน้าที่ ให้สำเร็จลุล่วง ไปด้วยคืออย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้มีงานวิจัยของต่างประเทศและในประเทศไทยเป็นจำนวนมากที่พยายามค้นหาพฤติกรรมภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ ซึ่งไม่สามารถจะบ่งชี้พฤติกรรม ได้อย่างชัดเจน เพราะมีความหลากหลายสูงมาก อย่างไรก็ตามมีข้อสรุปที่

สำคัญคือพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงาน และแบบมุ่งสัมพันธ์ต่างก็มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ผู้นำจะต้องมีพฤติกรรมแบบมุ่งงานและแบบมุ่งสัมพันธ์ไปพร้อม ๆ กัน (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2534, หน้า 1) และผู้นำที่มีพฤติกรรมสูงทั้งแบบมุ่งงานและแบบมุ่งสัมพันธ์ถือว่าเป็นหัวหน้าที่ดีที่สุด (Halpin, 1967, pp. 39-51)

ผู้นำหรือหัวหน้าในกลุ่มต่าง ๆ นั้นมีการปกครองลูกน้องแตกต่างกัน ถึงแม้ว่าในบางกรณีจะมีการกำหนดอำนาจ ขอบเขตและบทบาทของผู้นำกลุ่มไว้อย่างมีแบบแผน หากผู้นำไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดนั้นระบบที่มีอยู่ย่อมไร้ประโยชน์ ฉะนั้นการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำกลุ่มจึงมีความสำคัญ เนื่องจากพฤติกรรมของผู้นำกลุ่มมีอิทธิพลต่อบรรยากาศในกลุ่ม ต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน และต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มนั้น

ในการรวมกลุ่มหรือทำงานเป็นกลุ่มแม้ว่าผู้นำกลุ่มจะมีความสำคัญอย่างมาก แต่สมาชิกหรือผู้ร่วมงานทุกคนก็มีความสำคัญต่อการทำงานเป็นกลุ่ม ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เพราะทุกคนมาร่วมกันเพื่อทำงาน เพื่อให้งานเกิดความสำเร็จ ทุกคนจะช่วยกันทำกิจกรรมให้สู่เป้าหมายที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จได้มากขึ้น จากการศึกษากลุ่มที่ประสบความสำเร็จคือกลุ่มที่สมาชิกสามารถอยู่รวมกันเป็นเวลานาน ๆ เพื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุจุดมุ่งหมายตามความต้องการ แม้ว่ากลุ่มจะมีผู้นำที่ดีเพียงใด ถ้าสมาชิกกลุ่มขาดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ขาดการปฏิบัติงาน ไม่มีความสามัคคีหรือมีความยึดมั่นต่อกัน กลุ่มนั้นก็จะไปไม่รอดเพราะสมาชิกกลุ่มเป็นกำลังที่สำคัญยิ่ง

สมาชิกกลุ่ม หมายถึง ผู้ร่วมงานทุกคนที่อยู่ในกลุ่ม มีเป้าหมายในการดำเนินงานร่วมกัน และมีภาระรับผิดชอบร่วมกันอันจะทำให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมายเพื่อประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม

ลักษณะสมาชิก หมายถึง บุคลิกภาพของสมาชิกที่มาร่วมกันในแต่ละกลุ่ม เพราะบุคลิกภาพของสมาชิกย่อมจะมีผลต่อแบบแผนทางพฤติกรรมของกลุ่ม เช่น ลักษณะนิสัยของสมาชิกในกลุ่ม ถ้ามีลักษณะก้าวร้าว และมีความเชื่อมั่นในตนเอง หรือเป็นเผด็จการ ย่อมทำให้การยึดมั่นต่อกันในกลุ่มและความเป็นกันเองภายในกลุ่มลดน้อยลง แต่อย่างไรก็ตามการทำงานของกลุ่มมิได้ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของสมาชิกเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับความคล้ายคลึงกัน ความแตกต่างกันและความประนีประนอมกันของสมาชิกภายในกลุ่มอีกด้วย

ความคล้ายคลึงกันของกลุ่มสมาชิก (homogeneity) ได้แก่การที่สมาชิกมีลักษณะคล้ายกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านค่านิยม เจตคติ ความเชื่อ ความคิดเห็น และความสนใจ ความคล้ายคลึงกันของกลุ่มจะมีผลดีต่อกลุ่ม คือทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจและมีความสุขช่วยให้กลุ่มมีความสามัคคีกลมเกลียวยึดมั่นต่อกัน ในกลุ่มและมีความเป็นกัน เองมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ผลการทำงานของกลุ่มมีผลผลิตสูงขึ้นด้วย แต่เกิดผลเสียคือทำให้กลุ่มขาดความคิดริเริ่ม ส่วนสมาชิกที่มีความแตกต่างกัน จะทำให้เกิดความเห็นความคิดริเริ่มและวิธีการแก้ปัญหาใหม่ ๆ เพราะทุกคนต่างมีทัศนะที่แตกต่างกันทำให้สามารถพิจารณาปัญหาได้อย่างกว้างขวางลึกซึ้งและมีข้อมูลประกอบอย่างเพียงพอ ทำให้กลุ่มตัดสินใจได้ดี แต่อาจทำให้การยึดมั่นต่อกันในกลุ่มมีน้อย เพราะสมาชิกทุกคนต้องการทำตามความคิดเห็นของตนเองขาดความร่วมมือกันระหว่างสมาชิกในการพิจารณาหาทางแก้ปัญหา

#### กลุ่มวิชาชีพพยาบาล

จากแนวคิดเรื่องกลุ่มและพฤติกรรมกลุ่ม ทำให้เห็นว่ากลุ่มพยาบาลในโรงพยาบาลมีลักษณะการเกิดกลุ่มได้ 2 ลักษณะ คือ เกิดจากการออกแบบโครงสร้างที่สร้างขึ้นมาเพื่อการให้บริการดูแลผู้ป่วยซึ่งเรียกว่ากลุ่มที่เป็นทางการ กิจกรรมของกลุ่มได้ถูกกำหนดไว้แล้วโดยองค์การ อีกลักษณะหนึ่งนั้นกล่าวได้ว่ากลุ่มพยาบาลเป็นกลุ่มที่สร้างขึ้นตามลักษณะการปฏิบัติงาน โดยทุกคนต้องทำงานอยู่ใกล้ชิดกัน ทำให้มีการสร้างความสัมพันธ์ในลักษณะไม่เป็นทางการเกิดขึ้น สัมพันธ์กับเหตุผลข้างหน้า ซึ่งเป็นลักษณะความสัมพันธ์ที่มีความคล้ายคลึงกันในกลุ่มสูง ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากกระบวนการเตรียมบุคคลเข้าสู่วิชาชีพนั่นเอง (professional socialization)

การที่บุคคลได้รับการคัดเลือกเข้าอยู่ในระบบการศึกษา เพื่อเตรียมตัวออกไปปฏิบัติงานในฐานะผู้ประกอบการวิชาชีพนั้น หมายถึงว่าบุคคลนั้นได้เข้ามาอยู่ในกระบวนการเตรียมบุคคลเข้าสู่วิชาชีพ ซึ่งมัวร์ (Moore, 1971, p. 71) ได้ให้ความหมายของคำนี้ว่า เป็นกระบวนการที่บุคคลรับเอาความรู้ ทักษะ และรับรู้ต่อเอกลักษณ์ของวิชาชีพ ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของสมาชิกวิชาชีพ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นกระบวนการที่ยอมรับเอาค่านิยม บรรทัดฐานของกลุ่มวิชาชีพเข้าไปในพฤติกรรมและมโนทัศน์ของตน ผลจากกระบวนการศึกษาเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่วิชาชีพ จะทำให้บุคคลรับรู้และถือตนตามแบบอย่างที่เป็นเอกลักษณ์ของวิชาชีพ (professional identification) คือ บุคคลจะมีพฤติกรรมในการประกอบอาชีพไปในแนวทางเดียวกัน จึงอาจกล่าวได้ว่ากลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพพยาบาลเป็นกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกันของสมาชิกสูง

จากแนวคิดเรื่องรูปแบบพฤติกรรมของ ไฮแมนส์ นำมาอธิบายพฤติกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลในองค์การได้ว่า พฤติกรรมที่ต้องการหรือพฤติกรรมที่คาดหวังของวิชาชีพ เช่น ทักษะ ความรู้ ค่านิยม บรรทัดฐานและทัศนคติ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องการและความรู้ที่ที่ต้องการตามรูปแบบจะถูกสื่อสารไปยังสมาชิกโดยการมีปฏิสัมพันธ์แบบต่าง ๆ ของกระบวนการศึกษา เพื่อเตรียมตัวเข้าสู่วิชาชีพ แล้วเกิดเป็นพฤติกรรมภายในกลุ่ม คือ ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของวิชาชีพ อันจะนำไปสู่ผลสืบเนื่องตามมา คือการดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพ ความพึงพอใจที่จะคงอยู่ในวิชาชีพ และการพัฒนาตนเอง ในวิชาชีพ

### การยึดมั่นต่อกัน ในกลุ่ม

การที่กลุ่มจะอยู่รอดมีพัฒนาเจริญรุ่งเรืองมากยิ่งขึ้นหรือมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางเลื่อม ไทรมจนกลุ่มแตกสลายนั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของกลุ่ม ซึ่งการยึดมั่นต่อกัน ในกลุ่ม เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลถึงประสิทธิภาพขององค์การ กลุ่มที่มีประสิทธิภาพ คือกลุ่มที่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มและสมาชิกแต่ละคน ได้สำเร็จ ช่วยให้กลุ่มบรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ในทางตรงกันข้ามกลุ่มที่ขาดประสิทธิภาพ กลุ่มย่อมไม่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มและของสมาชิกได้ รวมทั้งไม่สามารถนำกลุ่ม ไปถึงจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

การยึดมั่นต่อกัน ในกลุ่ม หมายถึง ความรู้สึกที่สมาชิกกลุ่มใกล้ชิดกัน เป็นเจ้าของกลุ่ม ต้องการอยู่รวมกลุ่มเดียวกัน มีความศรัทธาต่อกัน สามัคคีกัน (วินิจ เกตุขำ และ คมเพชร จิตรสุทกุล, 2519, หน้า 38)

การยึดมั่นต่อกัน ในกลุ่ม หมายถึงความดึงดูดหรือความประทับใจที่สมาชิกมีต่อกัน เป็นแรงผลักดันที่ทำให้สมาชิกคนใดคนหนึ่งอยู่ภายในกลุ่มและปฏิเสธที่จะออกจากกลุ่ม (สมยศ นาวิการ และดุสิต รุมาคม, 2520, หน้า 82-83)

ความยึดมั่นต่อกัน ในกลุ่มหมายถึง ความรู้สึกและลักษณะต่าง ๆ ที่ปรากฏไม่ว่าจะเป็นความภาคภูมิใจของสมาชิก การยอมรับปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของกลุ่ม การร่วมแรงร่วมใจกันในการฝ่าอุปสรรค หรือลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้สมาชิกรู้สึกว่าเป็นการรวมกันเพื่อการอยู่รอดของกลุ่ม (พนม ลัมอารีย์, 2529, หน้า 79)

การยึดมั่นต่อกันภายในกลุ่ม เป็นผลของแรงทุกอย่างที่กระทำต่อสมาชิกกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกคงอยู่ในกลุ่ม (Festinger, cited in Shaw, 1981, p. 213)

การยึดมั่นต่อกันภายในกลุ่ม หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งที่มีความดึงดูดต่อสมาชิก เพื่อให้สมาชิกคงอยู่ในกลุ่มต่อไป (John, 1983, p. 292)

นอกจากนี้ เดสเลอร์ (Dessler, 1987, p.217) ได้อธิบายความหมายของการยึดมั่นต่อกันภายในกลุ่มสั้น ๆ ว่าเป็นความหมายของสมาชิกที่จะรวมตัวอย่างมั่นคง

จึงกล่าวได้ว่าการยึดมั่นต่อกันภายในกลุ่มหมายถึง ความรู้สึกและลักษณะต่าง ๆ ของสมาชิก ในการจะรวมตัวอย่างเต็มใจเพื่อปฏิบัติภารกิจไปในทางเดียวกันจนบรรลุจุดหมายของกลุ่ม

#### การยึดมั่นต่อกันภายในกลุ่มวิชาชีพ

กลุ่มวิชาชีพการพยาบาลมีลักษณะ เฉพาะกว่ากลุ่มทำงานกลุ่มอื่น ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลเป็นบุคคลที่ได้ผ่านกระบวนการศึกษาเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่วิชาชีพมาแล้ว ซึ่งเป็นผลให้พยาบาลทุกคนมีพฤติกรรมในการประกอบอาชีพไปในทางเดียวกัน จึงกล่าวได้ว่าลักษณะของกลุ่มพยาบาลเป็นกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกันภายในและมีเป้าหมายของกลุ่มเหมือนกัน (group goals) ทำให้พยาบาลพร้อมที่จะแสดงลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของวิชาชีพ หรือที่รูปแบบของ ไฮแมนส์ เรียกว่า พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม ฮอลล์ (Hall, อ้างใน เสาวลักษณ์ นวัตกรรมกุล, 2533, หน้า 58) กล่าวถึงลักษณะ เฉพาะของวิชาชีพอันประกอบด้วยลักษณะ 5 ประการ คือ

1. การยึดมั่นต่อองค์การวิชาชีพ หมายถึง การใช้องค์การของวิชาชีพทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นแหล่งทรัพยากรทางความคิดและตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ของงานวิชาชีพ
2. ความเชื่อมั่นต่อการบริการสาธารณะ คือ การที่ผู้ประกอบวิชาชีพมีความเชื่อว่าวิชาชีพของตนเป็นความจำเป็น และมีความสำคัญอย่างซึ่งต่อสังคม
3. ความเชื่อต่อการควบคุมตนเอง เป็นความเชื่อว่าจะเฉพาะกลุ่มบุคคลในวิชาชีพเท่านั้นที่จะสามารถปฏิบัติงานที่เป็นงานของวิชาชีพได้
4. ความสำนึกในขอบเขตหน้าที่ คือ การอุทิศตัวให้แก่งานและบริการสังคมเหนือสิ่งอื่นใด
5. การรับรู้ต่อเอกลักษณ์ เป็นความเชื่อว่าจะผู้ประกอบอาชีพเป็นผู้ที่มีเสรีภาพมากที่สุดที่จะกระทำการใด ๆ โดยปราศจากการบีบบังคับ โดยผู้ที่ไม่ใช่ผู้ประกอบวิชาชีพหรือองค์การ



หากกระบวนการทางวิชาชีพมีความสมบูรณ์ พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาออกมาปฏิบัติงานจะแสดงลักษณะเฉพาะของวิชาชีพออกมาประการหนึ่ง คือ การยึดมั่นต่อองค์การวิชาชีพ หรือการรวมตัวกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อปฏิบัติงานของวิชาชีพ ซึ่งลักษณะเช่นนี้จะช่วยเสริมสร้างการยึดมั่นต่อกันภายในกลุ่มให้เหนียวแน่นขึ้น การรวมกลุ่มกัน โดยเฉพาะกลุ่มที่ทำงานร่วมกันอย่างเหนียวแน่นนี้ กล่าวได้ว่า เป็นแหล่งอำนาจอย่างหนึ่งของกลุ่มซึ่งบรูเต็น (Brooten, 1984, p. 108) เรียกอำนาจที่มาจากกลุ่มที่มีแนวคิดสอดคล้องกันและให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันว่าอำนาจจากการรวมกลุ่ม (associative power) และอำนาจจากการรวมกลุ่มนี้สามารถใช้เพื่อการเจรจาต่อรอง (negotiating) กับกลุ่มอำนาจอื่น ในองค์การ หรือใช้เพื่อเรียกร้องการสนับสนุนใด ๆ จากกลุ่มอื่น ซึ่งแนวความคิดของบรูเต็นนี้สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องอำนาจจากการยึดมั่นกันในกลุ่มของ อุกฤษ บุญประเสริฐ (2529, หน้า 21) ซึ่งกล่าวว่า การยึดมั่นกันภายในกลุ่ม "เป็นพลังสำคัญต่อการที่กลุ่มจะมีอิทธิพลต่อบุคคลและต่อระดับปฏิภนของกลุ่มนั้น ต่อกลุ่มอื่นต่อองค์การ หรือหน่วยงาน"

กุลยา ตันติผลลาชีวะ (2522, หน้า 111) กล่าวถึงลักษณะของทีมงานพยาบาลที่มีประสิทธิภาพมีความเข้าใจตรงกัน ร่วมแรงร่วมใจกันเพื่อดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายว่ามีลักษณะดังนี้

1. มีความร่วมมือประสานงานกันเพื่อทำงานของกลุ่ม ให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยไม่มีข้อขัดแย้งในจิตใจระหว่างสมาชิก
2. มีความแน่นแฟ้นของสมาชิกทุกคนในกลุ่ม โดยที่สมาชิกมีความรู้สึกผูกพันต่อการทำกิจกรรมการพยาบาลที่ตนเองรับผิดชอบ ต้องการร่วมแสดงความคิดเห็นหรือร่วมอภิปรายในกลุ่ม
3. มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าความสำเร็จของตนเป็นความสำเร็จของกลุ่มและวิชาชีพ
4. มีบรรยากาศแห่งมิตรภาพ
5. มีความเชื่อมั่นในตัวเองและผู้ร่วมงาน

**ลักษณะของกลุ่มที่มีการยึดมั่นต่อกัน ในกลุ่ม**

อุตม สำอางค์กุล (2523, หน้า 156-157) กล่าวถึง ลักษณะของกลุ่มที่มีการยึดมั่นต่อกันภายในกลุ่มไว้คล้ายคลึงกับ เทพนม เมืองแมน และ สว่าง สุวรรณ (2529, หน้า 157 )

โดยจะพิจารณาได้จาก

1. ความดึงดูดของกลุ่ม (group attraction) หมายถึง กลุ่มสามารถดึงดูดให้สมาชิกเข้ามารวมกันอยู่ในกลุ่ม ยินดีต่อการได้มารวมกลุ่มกัน และ ไม่ต้องการออกจากกลุ่มไปหา  
กลุ่มใหม่

2. ชัยภูมิและกำลังใจของกลุ่ม (group morale) หมายถึง ความเต็มใจที่จะร่วมมือ  
ร่วมใจกันทำงานให้สำเร็จลุล่วงไป มีความเป็นมิตรต่อกัน รวมถึงสุขภาพจิตของสมาชิกแต่ละคน  
ในกลุ่มด้วย

3. ผลของการประสานงานกัน (coordination of effect) หมายถึงลักษณะการ  
ประสานงานที่เกิดขึ้น จะทำให้เกิดกระตือรือร้นในการทำงาน เต็มใจเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อ  
ผลประโยชน์ของกลุ่ม ร่วมแรงร่วมใจ ร่วมทำงานแต่ละอย่างของกลุ่ม รวมทั้งเต็มใจที่จะรับ  
ผิดชอบ ในกิจกรรมที่ได้ร่วมมือกันทำ

ส่วนพินัย วิบูลสวัสดิ์ และคณะ (2528, หน้า 262-263) ได้กล่าวถึง ลักษณะของ  
กลุ่มที่มีการยึดมั่นต่อกัน ในกลุ่มสูงว่าสมาชิกกลุ่มมีความสัมพันธ์กันมาก มีความสนใจในกิจการงาน  
ของกลุ่มร่วมกัน และสนใจที่จะร่วมมือในการทำงานให้กับกลุ่มเพื่อให้ออกมาพัฒนาขึ้น

ชอร์ว (Shaw, 1981, pp. 214-226) กล่าวถึงกลุ่มที่มีการยึดมั่นต่อกัน ในกลุ่มสูง ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่ม สมาชิกของกลุ่มจะร่วมในกิจกรรมของกลุ่มมาก  
มักไม่ขาดการประชุม มีความสุขเมื่อกลุ่มประสบความสำเร็จและเสียใจเมื่อเกิดความล้มเหลว  
ส่วนกลุ่มที่มีการยึดมั่นต่อกันต่ำสมาชิกกลุ่มจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มน้อย

2. มีลักษณะของความเป็นมิตร สมาชิกกลุ่มจะถูกจูงใจให้มีการตอบสนองในทางบวก  
ต่อบุคคลอื่นในกลุ่ม ทำให้มีการคล้อยตามบรรทัดฐานของกลุ่ม ไม่แสดงความคิดเห็นขัดแย้งกันรุนแรง

3. สมาชิกกลุ่มจะมีความพึงพอใจในกลุ่มมากกว่ากลุ่มที่ไม่มีการยึดมั่นต่อกัน

ผลของการยึดมั่นต่อกัน ในกลุ่ม

เมื่อสมาชิกกลุ่มมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงานมีการยึดมั่น  
ต่อกันในกลุ่มสูง ทำให้เกิดผลตามมาคือ (Cartwright & Zander, 1968, pp.103-105)

1. สมาชิกคงอยู่ในกลุ่มต่อไป อัตราการออกจากงานต่ำ ในกลุ่มที่มีการยึดมั่นต่อกันสูง
2. กลุ่มมีอำนาจเหนือสมาชิก สมาชิกทุกคนจะยอมรับเป้าหมายและการตัดสินใจของ

กลุ่ม ยอมรับการมอบหมายงานและบทบาทจากกลุ่ม สมาชิกมีค่านิยมและบรรทัดฐานร่วมกัน

3. การมีส่วนร่วมและความภาคภูมิใจ สมาชิกในกลุ่มจะมีการติดต่อสื่อสารกันมากขึ้นทำให้มีส่วนร่วมในงานเพิ่มขึ้นมีการช่วยเหลือกันอัตราการออกจากงานจะต่ำลง

4. ผลต่อบุคคล การแข่งขันกันระหว่างกลุ่มจะทำให้การยึดมั่นต่อกันสูงขึ้น มีความนับถือตนเอง (self-esteem) สูงขึ้น มีความวิตกกังวลในงานน้อย สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกดี ทำให้มีการยอมรับ ความไว้วางใจ และสมาชิกจะมีความเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกมีความรู้สึกมั่นคง และเป็นบุคคลที่มีคุณค่า

จอห์น (John, 1983, pp. 295-297) กล่าวถึง กลุ่มที่มีการยึดมั่นต่อกันในกลุ่มสูง จะมีผลตามมาคือ

1. สมาชิกมีส่วนร่วมในงานของกลุ่มมากขึ้น กลุ่มที่มีการยึดมั่นต่อกันในกลุ่มจะทำให้กลุ่มนั้นมีความดึงดูดต่อสมาชิกส่งผลให้สมาชิกเกิดแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานของกลุ่ม อัตราการออกจากงานต่ำ สมาชิกมีความเป็นมิตรชอบพอสักกันและกัน การติดต่อสื่อสารเพิ่มมากขึ้นด้วย

2. สมาชิกเกิดการคล้อยตาม หรือปฏิบัติตามมากขึ้น สมาชิกใกล้ชิดกัน มีการให้ข้อมูลข่าวสารกัน หนึ่งพาดภัยกันทำให้เกิดความไว้วางใจกัน เกิดการคล้อยตาม และความร่วมมือที่ดี การยึดมั่นในกลุ่มจะทำให้เกิดการปฏิบัติตามบรรทัดฐานของกลุ่ม

3. ประสิทธิภาพสำเร็จมากขึ้น การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายจะทำให้เกิดการยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม และกลุ่มที่มีการยึดมั่นต่อกันในกลุ่มจะทำให้กลุ่มประสบผลสำเร็จ

จอห์นสัน และจอห์นสัน (Johnson & Johnson, 1987, pp. 409-410) กล่าวถึง กลุ่มที่มีการยึดมั่นต่อกันสูงดังต่อไปนี้

1. มีการขอเปลี่ยนแปลง หรือขาดงานต่ำ
2. มีการติดต่อสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่ม
3. ร่วมมือกันทำงานเพื่อให้ไปถึงเป้าหมายของกลุ่ม โดยการยอมรับงานที่ได้รับมอบหมาย และปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม
4. มีความยึดมั่นต่อค่านิยม และบรรทัดฐานของกลุ่มอย่างมั่นคง
5. ร่วมกันแสดงการต่อต้าน การกดดัน หรือการรุกรานจากภายนอก

6. มีความจงรักภักดีต่อกลุ่ม ซึ่งแสดงออกโดยการมุ่งมั่นทำงานของกลุ่มได้สำเร็จ สมบูรณ์ และดีเยี่ยม
7. ปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างสมาชิก มีความเป็นมิตร ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือและ ยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกอื่น
8. มีความวิตกกังวลในขณะทำงานต่ำ และมีความนับถือตนเองสูง (self-esteem)
9. มีความรู้สึกมั่นคง แกร่งกตตัน ในกลุ่มมีน้อย
10. มีความไว้วางใจกัน สนับสนุนซึ่งกันและกัน
11. มีความพอใจในงานของกลุ่มเพิ่มขึ้น

### ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการยึดมั่นต่อกัน ในกลุ่ม

การที่มนุษย์มารวมกัน เป็นกลุ่ม จะทำให้สมาชิกมีความสัมพันธ์และมีปฏิริยาต่อกัน ซึ่งเป็นผลให้เกิดการยึดมั่นต่อกันในกลุ่มคือ สมาชิกพอใจในสภาพของกลุ่ม เต็มใจที่จะเป็นสมาชิกกลุ่ม รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ไม่ต้องการออกจากกลุ่ม เต็มใจช่วยงานของกลุ่มอย่างเต็มกำลัง ความรู้ความสามารถ จากการศึกษาพบว่า มีปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม โดยทั่ว ๆ ไป จะมีลักษณะคล้ายคลึงกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการยึดมั่นต่อกันในกลุ่มของพยาบาลด้วยเช่นกัน เพราะสมาชิกในกลุ่มพยาบาล มีปฏิสัมพันธ์กันในกลุ่ม มีเป้าหมายร่วมกัน ร่วมทำกิจกรรมในเวลา และสถานที่เดียวกัน ทำให้กลุ่มพยาบาลเป็นกลุ่มที่เป็นทางการ หรือกลุ่มที่สร้างขึ้นตามลักษณะ การปฏิบัติงานเพื่อการบริการดูแลผู้ป่วย และในขณะเดียวกันทุกคนทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดทำให้เกิดเป็นกลุ่มแบบไม่เป็นทางการขึ้นด้วย จากการศึกษาพอสรุปได้ว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อการยึดมั่นต่อกันในกลุ่มของพยาบาลดังนี้

1. อายุของคนมีความสัมพันธ์โดยตรงกับพัฒนาการ อายุมากขึ้น ระดับวุฒิภาวะจะเจริญสูงขึ้นตามวัย ทำให้มีประสบการณ์มากขึ้น มีความคิดอ่านและมองเห็นปัญหา ได้ชัดเจนถูกต้องตามความเป็นจริง ซึ่งความคิดและการกระทำจะปรับเปลี่ยนตามวัย (ทัคนา บุญทอง, 2529, หน้า 190) อายุเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของการติดต่อสื่อสารกันของบุคคล มีผลต่อการมีมิตรภาพต่อกัน การติดต่อกับบุคคลอื่น โดยทั่ว ๆ ไปจะเพิ่มขึ้นตามวัย (พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ, 2528,

หน้า 262) คนที่มีอายุใกล้เคียงกันอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ความคิดเห็นและระดับวุฒิภาวะคล้ายกัน ทำให้มีมิตรภาพที่ติดต่อกัน มีความเข้าใจกันดี ถ้าอายุแตกต่างกันมาก ๆ อยู่ในกลุ่มเดียวกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อาจมีผลต่อการยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม

2. วุฒิกการศึกษา เป็นสิ่งที่ช่วยให้คนมีประสบการณ์ มีความรู้ความเข้าใจในวิชาการ เฉพาะสาขา และมีวุฒิภาวะสูงขึ้นด้วย ระดับการศึกษายังเป็นเครื่องบ่งชี้สถานภาพของวิชาชีพ นั้น ๆ ในสังคมส่วนหนึ่งด้วย (ทัศนาศิลป์ บุญทอง, 2529, หน้า 192) ผู้ที่มีระดับการศึกษาใกล้เคียงกันหรืออยู่ในระดับเดียวกัน รวมทั้งอยู่ในวิชาชีพเดียวกัน โดยเฉพาะพยาบาลที่ได้ผ่านกระบวนการการศึกษาเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่วิชาชีพเหมือนกัน เมื่อทำงานร่วมกันหรืออยู่ในกลุ่มเดียวกัน จะทำให้เข้ากันได้ดี เพราะมีแนวความคิดและการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน วุฒิกการศึกษาอาจมีผลต่อการยึดมั่นต่อกันในกลุ่มของพยาบาล

3. อายุราชการและระยะเวลาปฏิบัติงาน อายุราชการจะเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าบุคคลนั้นทำงานมานานเท่าใด ผู้ที่ปฏิบัติงานมานานมักมีอายุมาก เพราะเป็นผู้ได้รับราชการในองค์การมานาน หรือปฏิบัติงานมานาน เมื่อเลื่อนขั้นขึ้นไปดำรงตำแหน่งใดแล้ว สถานภาพในการปฏิบัติหน้าที่การงานจะสูงขึ้น ได้รับการยกย่องนับถือมากกว่าบุคคลที่มาอยู่ในองค์การภายหลัง หรือผู้ที่มิใช่อายุราชการน้อยกว่า (Flippo, 1966, pp. 183-184) ดังนั้นผู้ที่มีอายุราชการนาน หรือปฏิบัติงานมานาน สถานภาพในกลุ่มจะสูงขึ้น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจที่รับการยกย่อง และเป็นแรงจูงใจให้อยู่ในกลุ่มได้นาน อายุราชการและระยะเวลาปฏิบัติงานอาจมีผลต่อการยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม

4. ขนาดของกลุ่ม หมายถึง จำนวนสมาชิกที่อยู่ภายในกลุ่ม กลุ่มที่มีขนาดใหญ่ขึ้น การยึดมั่นต่อกันในกลุ่มจะลดลง ซึ่งจากการศึกษาของซีชอร์ว (Seashore, 1954, อ้างใน ทรงศักดิ์ สิงหนาท, 2531, หน้า 207) พบว่าการยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมจะลดลงเมื่อขนาดของกลุ่มใหญ่ขึ้น และถ้ากลุ่มมีพนักงานเกิน 20 คนขึ้นไปการยึดมั่นต่อกันภายในกลุ่มจะลดลงอย่างมากซึ่งสอดคล้องกับ พนม ลัมอาร์ย (2529, หน้า 81) ที่กล่าวถึงผลการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มขนาดเล็กกับกลุ่มขนาดใหญ่พบว่ากลุ่มขนาดเล็กจะมีการยึดมั่นต่อกันในกลุ่มสูงมากกว่ากลุ่มขนาดใหญ่ กลุ่มขนาดเล็กจะมีความสามัคคีในการทำกิจกรรมต่าง ๆ มากกว่ากลุ่มขนาดใหญ่ เมื่อเปรียบเทียบความรู้สึกของสมาชิกกลุ่มขนาดเล็กจะมีความพึงพอใจในการเข้ากลุ่ม

มากกว่าสมาชิกของกลุ่มขนาดใหญ่ จากผลการศึกษาวิจัยของลาทาเนและดาร์เลย์ (Latane & Darley, 1968, อ้างใน พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ, 2528, หน้า 240) พบว่ากลุ่มที่มีขนาดใหญ่ขึ้นทำให้คนคิดเปิดความรับผิดชอบมากขึ้นการช่วยเหลือกันจะยิ่งน้อยลง กลุ่มที่มีขนาดใหญ่ขึ้นสมาชิกกลุ่มจะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันน้อยลง การมีส่วนร่วมและการเข้าร่วมกิจกรรมจะลดลงและอาจเกิดกลุ่มย่อย ๆ ขึ้นด้วย จากการศึกษาของ พอร์เทอร์และลอว์เลอร์ (Porter & Lawler, cited in Cartwright & Zander, 1968, p. 103) พบว่าหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ความพอใจในงานลดลง อัตราการออกจากงานและการขาดงานจะสูงขึ้น

5. การร่วมรับรู้เป้าหมายของกลุ่ม หรือความเข้าใจตรงกัน ใจจดมุงหมายของกลุ่ม (group goals) คือการที่กลุ่มได้สร้างจุดมุ่งหมายที่สมาชิกในกลุ่มยอมรับร่วมกันและเข้าใจตรงกัน กลุ่มทุกกลุ่มต้องมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ซึ่งเป้าหมายของกลุ่มนั้นจะเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงกิจกรรมและงานของกลุ่ม กลุ่มที่สมาชิกมีความเข้าใจไม่ตรงกันว่าจะ ไรคือสิ่งที่กลุ่มต้องการจะทำให้สมาชิกเกิดความสับสนในการแสดงพฤติกรรม ถ้าจุดมุ่งหมายของกลุ่มไม่ตรงกับจุดมุ่งหมายของสมาชิกก็จะก่อให้เกิดความขัดแย้ง จะมีผลให้การทำงานของกลุ่มดำเนินไปด้วยความลำบาก เนื่องจากพฤติกรรมของสมาชิกไม่เป็นไปตามที่กลุ่มมุ่งหวัง อาจกล่าวได้ว่าถ้าสมาชิกของกลุ่มมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน คือ สมาชิกรับเอาจุดมุ่งหมายของกลุ่มมาเป็นจุดมุ่งหมายของตนแล้วสมาชิกจะทำทุกอย่างเพื่อให้เป็นไปตามที่กลุ่มตั้งจุดมุ่งหมายไว้ทำให้เกิดความร่วมมือในกลุ่ม สมาชิกกลุ่มลักษณะนี้จะมีการยึดมั่นต่อกัน ในกลุ่มสูง (พนม ลัมอารีย์, 2529, หน้า 18-21 ; Szilagy & Wallace, 1980, p. 220 ) และทำให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

6. ปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่มหมายถึง การที่สมาชิกมีพฤติกรรมและมีปฏิริยาโต้ตอบกันหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องในทางใดทางหนึ่ง การปฏิสัมพันธ์แบบขึ้นตรงต่อกันในทางบวกจะเป็นปฏิสัมพันธ์ที่เป็นไปในทางส่งเสริม สนับสนุนกัน ทำให้งานของกลุ่มเข้าใกล้เป้าหมายยิ่งขึ้น สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้นทำให้เกิดความใกล้ชิดส่งผลให้การยึดมั่นต่อกันในกลุ่มสูงขึ้น (Szilagy & Wallace, 1980, p. 221 ; Napier & Gershenfeld, 1987, p. 87) การมีปฏิสัมพันธ์ในทางลบเป็นปฏิสัมพันธ์ที่เป็นไปในทางขัดขวาง รบกวน หรือเป็นอุปสรรคต่อกัน เช่น การแข่งขันกันภายในกลุ่ม การทำงานที่มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือไม่เพียงพอต้องแย่งกันใช้ การแข่งขันกันภายในกลุ่มและการแข่งขันกันระหว่างกลุ่มจะมีผลโดยตรงต่อการยึดมั่นต่อกันภายในกลุ่ม การแข่งขันกัน

ภายในกลุ่มจะทำให้การยึดมั่นต่อกันภายในกลุ่มลดลง ส่วนการแข่งขันกันระหว่างกลุ่มจะทำให้การยึดมั่นต่อกันในกลุ่มสูงขึ้น (John, 1983, pp. 292-293 ; Szilagyi & Wallace, 1980, pp. 220-223) ถ้าสมาชิกในกลุ่มมีการแข่งขันกันเอง สมาชิกแต่ละคนจะกระทำสิ่งต่างๆ เพื่อผลประโยชน์ของตนเองมากกว่าที่จะทำเพื่อกลุ่ม และอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในกลุ่มตามมาด้วย แต่การแข่งขันกันระหว่างกลุ่มจะเป็นแรงกดดันภายนอกที่มีต่อกลุ่ม ทำให้สมาชิกกลุ่มร่วมแรงร่วมใจกัน มีการติดต่อสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น จากการศึกษาของไทบอท (Thibaut, 1950, อ้างใน ทรงศักดิ์ สิงหา, 2531, หน้า 208) พบว่าการสร้างสภาพแวดล้อมในเชิงแข่งขันจะเป็นการเพิ่มการยึดมั่นต่อกันในกลุ่มให้สูงขึ้นและผลจากการแข่งขันนี้จะทำให้กลุ่มที่แพ้เกิดความตึงเครียดขึ้นซึ่งเป็นการทำลายความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม การยึดมั่นต่อกันในกลุ่มลดลง การศึกษาของลอตท์ และลอตท์ (Lott & Lott, cited in Shaw, 1981, p. 261) พบว่าทั้งปริมาณและคุณภาพของปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับการยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม

7. ทักษะที่เหมือน ๆ กันของสมาชิก คือการที่สมาชิกมีความเหมือน ๆ กันของความรู้สึก ความพอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การที่สมาชิกมีความเหมือนกันทางค่านิยมและทัศนคติทั้งสองสิ่งนี้ จะก่อให้เกิดความง่ายในการที่จะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และมีข้อตกลงร่วมกัน (เพนเมื่องแมน และสวิง สุวรรณ, 2529, หน้า 157) กลุ่มที่มีทัศนคติที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกันจะทำให้กลุ่มนั้นมีการยึดมั่นต่อกันในกลุ่มสูงกว่ากลุ่มที่สมาชิกมีทัศนคติที่แตกต่างกัน (Johnson & Johnson, 1987, p. 409 ; Shaw, 1981, p. 213) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เดวิส (Davis, 1984, cited in Napier & Gershenfeld, 1987, p. 87) พบว่าสมาชิกกลุ่มที่มีทัศนคติคล้ายคลึงกันจะทำให้กลุ่มมีการยึดมั่นต่อกันมากกว่ากลุ่มที่สมาชิกมีทัศนคติที่แตกต่างกัน

8. บรรยากาศของกลุ่ม หมายถึง คุณลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานในสิ่งแวดล้อมดังกล่าวรับรู้โดยตรงและทางอ้อม บรรยากาศจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่มในการทำงาน (สมยศ นาวิการ และวุฒิสี รุมาคม, 2520, หน้า 596) บรรยากาศที่เสริมสร้างการยึดมั่นต่อกันในกลุ่มจะเป็นบรรยากาศแบบเปิด คือมีความสัมพันธ์ถึงกันหมดในระหว่างสมาชิกกลุ่มและเป็นที่ยอมรับของสมาชิก (ธงชัย สันติวงษ์และชัยยศ สันติวงษ์, 2533, หน้า 113) กลุ่มที่สมาชิกมีความเป็นกันเองให้ความร่วมมือ มีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตร อบอุ่น ให้การยอมรับ และไว้วางใจกัน จะทำให้การยึดมั่นต่อกันในกลุ่มสูงขึ้น (สงวนศรี

วิรัชชัย , 2527 , หน้า 107; Cartwright & Zander, 1968, p. 102) แต่ถ้าสมาชิกไม่มีความไว้วางใจกัน มีบรรยากาศของการคุกคาม หรือข่มขู่ สมาชิกจะขาดความใกล้ชิดกัน การยึดมั่นในกลุ่มจะต่ำลง

9. พฤติกรรมผู้นำ หมายถึงท่าทีที่แสดงออกถึงความสามารถในการนำกลุ่มเพื่อดำเนินกิจกรรมของกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ความสามารถในการนำกลุ่ม รวมทั้งการบำรุงขวัญและกำลังใจของกลุ่ม ซึ่งแสดงออกมาในการบริหารและสามารถสังเกตเห็นได้ และผู้นำจะเป็นผู้ประสานงานที่สำคัญเพื่อให้สมาชิกมีความสัมพันธ์ที่ต่อกันมีความเข้าใจกัน พฤติกรรมผู้นำที่พิจารณาจากกิจกรรมในการทำงานหรือทางจิตวิทยาสามารถแบ่งได้เป็น 2 แบบคือ

9.1. พฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงาน เป็นพฤติกรรมผู้นำที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับลูกน้อง โดยผู้นำมีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะทำให้กลุ่มของตนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานของกลุ่มสำเร็จลุล่วงไปอย่างรวดเร็วและมีปริมาณและคุณภาพสูง ผู้นำชนิดนี้จะเกี่ยวข้องกับลูกน้องในเรื่องของงานมากกว่า เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องส่วนตัว ผู้นำประเภทนี้จะให้รางวัลหรือลงโทษลูกน้องของตน ตามลักษณะการทำงานของลูกน้องคนนั้น ๆ

9.2. พฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์ เป็นพฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกในลักษณะมุ่งสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกน้อง มีความเห็นใจและเกรงใจลูกน้องของตน ไม่ต้องการที่จะใช้ลูกน้องมากเกินไปเพราะเกรงว่าจะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างตนเองและลูกน้องจะเลวลง และเชื่อว่าถ้ากลุ่มมีความสัมพันธ์ที่ดีแล้วจะทำให้งานของกลุ่มลุล่วงไปด้วยดี

จากการวิจัยด้วยวิธีทดลองของ ฟีลเดอร์และคณะ (Fieldler, 1967, อ้างในจรรยาสุวรรณหัตถ, ดวงเดือน พันธุมนาวิณ, และเพ็ญแข ประจันปัจฉนิก , 2521, หน้า 103) พบว่าทั้งผู้นำแบบมุ่งงานและมุ่งสัมพันธ์มีโอกาสเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพได้เท่าเทียมกัน โดยผู้นำแบบมุ่งงานจะมีประสิทธิภาพในกลุ่มที่ผู้นำกับลูกน้องไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันหรือแตกแยกกัน ผู้นำกลุ่มที่มีพฤติกรรมแบบมุ่งสัมพันธ์จะทำงานประเภทที่มีการต่อรอง ได้ดีกว่ากลุ่มที่มีผู้นำแบบมุ่งงาน และบรรยากาศของกลุ่มที่มีผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์จะดีกว่ากลุ่มที่มีผู้นำแบบมุ่งงาน

10. การติดต่อสื่อสารในกลุ่ม คือ การติดต่อส่งข่าวสาร ข้อเท็จจริงความคิดเห็นและท่าทีต่างๆ ระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม เพื่อให้เข้าใจความหมายและเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ต่อกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอาจใช้สัญลักษณ์หรือไม่ใช้สัญลักษณ์ก็ได้ ถ้าการสื่อสาร



มีความกระฉ่าง ชัดเจน มีความเข้าใจตรงกัน ให้เกียรติต่อกัน ไม่ใช้อารมณ์และมีการสื่อสารแบบ 2 ทาง จะทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจมีความเป็นมิตรต่อกัน ทำให้มีการยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม ในทางตรงกันข้ามถ้าสมาชิกมีการผูกขาดการสนทนาหรืออภิปรายเพียงคนเดียว สมาชิกใช้อารมณ์ใช้คำพูดถากถาง เสียตลึง ขาดอิสระในการแสดงออก ทำให้สมาชิกไม่ต้องการอยู่ในกลุ่ม การยึดมั่นต่อกันในกลุ่มจะลดลง

11. ชื่อเสียง (prestige) คือ การได้รับการยกย่องและยอมรับจากกลุ่มอื่น ๆ ในองค์กรหรือหน่วยงานในด้านการทำงาน ความมีชื่อเสียงมีความสำคัญยิ่งเพราะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกต่อตนเอง ถ้าสมาชิกมีความรู้สึกต่อตนเองดี มีผลให้สามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้ดีและต้องการให้คนอื่น ๆ มองตนเองในทางที่ดี ให้เกียรติและยกย่องในเรื่องความสามารถ เมื่อทำงานจะพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดเพื่อให้ได้รับความไว้วางใจ ลักษณะเช่นนี้ของสมาชิกเมื่ออยู่ในกลุ่มใด จะทำให้กลุ่มนั้นได้รับการยอมรับและยกย่อง มีชื่อเสียง รวมทั้งเป็นการส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในงานด้วย กลุ่มที่มีชื่อเสียงดีเป็นที่นิยมยกย่องของสังคม ทำให้สมาชิกกลุ่มมีความภาคภูมิใจที่ได้เข้าเป็นสมาชิกกลุ่มและจะพยายามรักษาสถานภาพการเป็นสมาชิกกลุ่ม ด้วยการให้ความร่วมมือและคล้อยตามกลุ่มทำให้กลุ่มมีการยึดมั่นต่อกัน สมาชิกจะอยู่ในกลุ่มได้นาน

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า การยึดมั่นต่อกันในกลุ่มต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ ได้แก่ อายุวุฒิการศึกษา อายุราชการ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ขนาดของกลุ่ม การร่วมรับรู้เป้าหมายของกลุ่ม ปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกกลุ่ม ทักษะคติที่เหมือน ๆ กันของสมาชิกกลุ่ม บรรยากาศกลุ่ม พฤติกรรมผู้นำกลุ่ม การติดต่อสื่อสารในกลุ่ม ชื่อเสียงของกลุ่ม เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยเหล่านี้ เพราะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกลุ่มซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจน และถ้าใช้ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ได้อย่างถูกต้องย่อม จะเป็นพลังต่อการพัฒนากลุ่มให้เกิดการยึดมั่นต่อกันในกลุ่มสูง อันจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการร่วมมือกันทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มและองค์การ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยตรง ในเรื่องนี้ยังไม่มีผู้ทำการวิจัย แต่มีการวิจัยที่เกี่ยวข้องคือ เสาวลักษณ์ พัวพันกุล (2533, หน้าบทคัดย่อ) ได้ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่าง ระหว่างพฤติกรรมพัฒนาฐานอำนาจโดยตำแหน่ง ฐานอำนาจส่วนบุคคล การรับรู้ต่อการยึดมั่นต่อกันภายในกลุ่มวิชาชีพกับการรับรู้สัมพันธภาพในการร่วมกันทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาล-ศูนย์ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ต่อการยึดมั่นต่อกันในกลุ่มวิชาชีพ เป็นปัจจัยหนึ่งของการรับรู้สัมพันธภาพในการร่วมกันทำงานกับแพทย์และกับบุคลากรอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

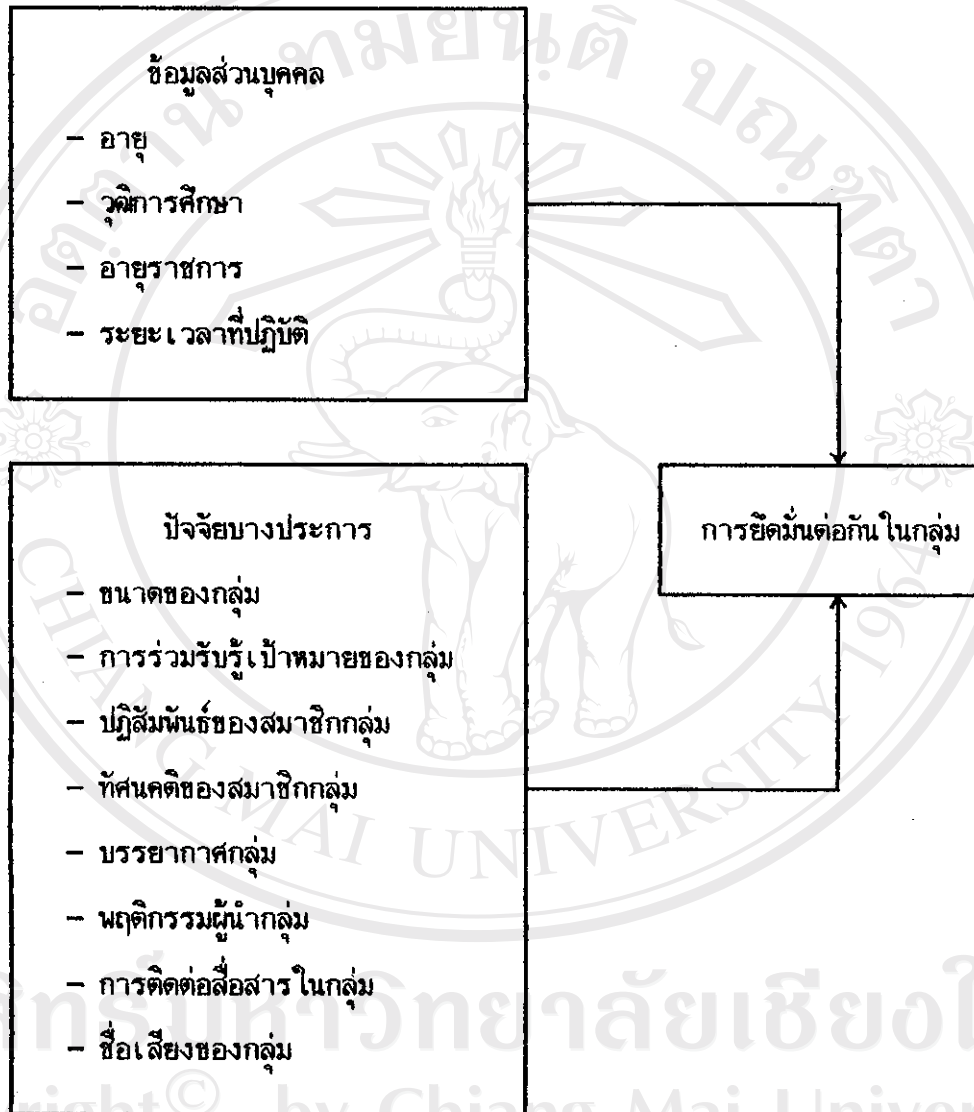
ไรท์ (Wright, 1979, p. 2906-A) ศึกษาถึงความเหมือนและความแตกต่างของ ผู้นำกลุ่ม (co-leader) กับการยึดมั่นต่อกันในกลุ่มและการมีทัศนคติที่ต่อการพัฒนาของกลุ่ม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 133 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ 6 กลุ่มแรกจะประกอบด้วยหัวหน้าที่มีคะแนนใกล้เคียงกันเมื่อวัดจากคะแนนแบบทดสอบบุคลิกภาพ (personal orientation inventory) เพื่อวัดความต้องการความสำเร็จ (Self-actualization) ส่วนกลุ่มที่เหลือจะเป็นกลุ่มที่มีความแตกต่างกันประกอบด้วยหัวหน้า ที่มีคะแนนที่ได้จากการทดสอบบุคลิกภาพที่ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสองกลุ่มตามข้อกำหนดที่ตั้งขึ้นผลปรากฏว่า กลุ่มแรกที่มีผู้นำที่เหมือนกันจะมีการยึดมั่นต่อกันในกลุ่มสูงกว่ากลุ่มที่สองที่มีผู้นำที่มีความแตกต่างกัน และผลที่ตามมาคือสมาชิกกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกัน จะมีทัศนคติที่ต่อการพัฒนาของกลุ่มสัมพันธ์

ชอว์ (Shaw, 1986, p.1260) ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับการยึดมั่นในกลุ่มของนักกีฬาบาสเก็ตบอล โดยศึกษาจากโค้ช 45 คน นักกีฬา 450 คน เก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ผลปรากฏว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม การฝึกสอนและพฤติกรรมการสอนของ โค้ชมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของทีมงาน การรับรู้พฤติกรรมกรรมการสนับสนุนทางสังคมของ โค้ชมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความดึงดูดของกลุ่มและคุณภาพของทีมงาน พฤติกรรมการ ได้รับรางวัลของ โค้ชมีความสัมพันธ์กับความรับรู้สึกว่าบทบาทที่มีคุณค่าต่อความดึงดูดของผู้เล่นต่อกลุ่ม

กลุ่มวิชาชีพการพยาบาลเป็นสิ่งคมนหนึ่ง ซึ่งมีกระบวนการปฏิบัติงานให้บริการกับผู้รับ  
 บริการ ในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เนื่องจากได้ผ่านกระบวนการเตรียมการศึกษาทางวิชาชีพมาแล้ว  
 ในการทำงานที่ทำงานของกลุ่มวิชาชีพการพยาบาลเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างแท้จริงนั้น  
 ต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งคือ การยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม การที่กลุ่มจะมีการยึดมั่นต่อกัน  
 ในกลุ่มวิชาชีพสูงขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ประการ ซึ่งพอจะสรุปกรอบแนวคิดทฤษฎีที่แสดงถึงความ  
 สัมพันธระหว่างปัจจัยบางประการ ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา อายุราชการ ระยะเวลาปฏิบัติงาน  
 ขนาดของกลุ่ม การร่วมรับรู้เป้าหมายของกลุ่ม การปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่ม ทัศนคติของ  
 สมาชิกกลุ่ม บรรยากาศของกลุ่ม พฤติกรรมผู้นำกลุ่ม การติดต่อสื่อสารในกลุ่ม ชื่อเสียงของ  
 กลุ่ม กับการยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม ดังแผนภูมิที่ 1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภูมิที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับการยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม