

การพัฒนาองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ เขตสุขภาพที่ 6 กระทรวงสาธารณสุข

The Factors Development of Nurse Engagement for Advance Level Hospital in Health Service Provider Area 6

จุฑารัตน์ เกิดเจริญ¹, กิตติวงศ์ สาสวด², ลักษณพร โรจน์พิทักษ์กุล², สมใจ นกดี¹

Jutarat Kerdcharoen¹, Kittivong Sasoad², Luksanaporn Rodpitakkun², Somjai Nokdee¹

(Received: March 23, 2018; Revised: April 30, 2018; Accepted: May 8, 2018)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อยของรูปแบบความผูกพันต่อองค์กร 2) เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ 3) เพื่อพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ 4) เพื่อประเมินความสอดคล้องของรูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีการดำเนินงาน 4 ขั้นตอน 1) การหาค่าองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อยและตัวบ่งชี้ จากการสังเคราะห์วรรณกรรมเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย 2) การพัฒนาตัวบ่งชี้ความผูกพันต่อองค์กรโดยการจัดสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการผูกพันต่อองค์กรพยาบาลจำนวน 10 ท่าน นำผลมาสร้างแบบสอบถามและนำไปหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ค่าความเที่ยงตรงทั้งฉบับเท่ากับ .96 และหาความเชื่อมั่นจากพยาบาลกลุ่มตัวอย่าง 30 คน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94 3) การพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล จากกลุ่มตัวอย่าง พยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ เขตสุขภาพที่ 6 กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 331 คน 4) การประเมินความสอดคล้องของรูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล โดยการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบโครงสร้างเชิงเส้น

ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันด้านพฤติกรรม ความผูกพันด้านจิตใจ และความผูกพันด้านความต่อเนื่อง เป็นองค์ประกอบสำคัญของรูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ เขตสุขภาพที่ 6 กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์มีค่าเป็นบวกทุกค่า และมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทุกค่า แสดงว่าตัวบ่งชี้ทุกตัวมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ องค์ประกอบของโมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์เท่ากับ 23.68 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p\text{-value}= .20886$) ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ เท่ากับ 1.246 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ .98 ส่วนค่ามาตรฐานดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .027 สรุปได้ว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ระดับดี ผลการวิจัยทำให้ได้องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ เขตสุขภาพที่ 6 กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 3 องค์ประกอบหลัก 9 องค์ประกอบย่อยและ 40 ตัวบ่งชี้

คำสำคัญ: การพัฒนาองค์ประกอบ ความผูกพันต่อองค์กร พยาบาล

¹โรงพยาบาลพุทธโสธร จ.ฉะเชิงเทรา

¹Buddhasothorn hospital Chachoengsao Province

²สาขาการจัดการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จ.ฉะเชิงเทรา

²Management for Development Rajabhat Rajanagarindra University Chachoengsao Province



Abstract

The purposes of this research were 1) to study about main factors and sub-factors of employee engagement model, 2) to develop the indicators of being employee engagement of nurse, 3) to develop learning employee engagement of nurse model and 4) to evaluate consistency of developed employee engagement of nurse model by empirical data. The research were consisted of four steps as (1) find the main factors, sub-factors and indicators of employee engagement by Literary synthesis for conceptual framework, (2) develop factors of employee engagement by facilitate a focus group, the questionnaire was developed and approved as content validity (IOC= .96) and reliability by 30 experts (reliability coefficient .94), (3) develop employee engagement of nurse model from the sample consisted of 331 nurses from advance level hospitals in health service provider area 6 and (4) evaluate being employee engagement of nurse model. Statistical analysis using Structural Equation Modeling.

The result of the study indicated that there were three factors as Behavioral Engagement, Affective Engagement and Continuance Engagement are important factors of employee engagement of nurse model for advance level hospitals in health service provider area 6. Coefficients of all factors of employee engagement of nurse model are positive. All factors are significant at .01 level indicate that all indicators relate with the factors significantly. The result yield that the factor of employee engagement of nurse model is consistent with empirical data (Chi-square =23.68) and insignificant at .05 level (p-value =.20886). Relative Chi-square is 1.246, GFI is .98 and RMSEA is .027. So, summarize is the model is highly consistent with empirical data. The result also yield that, in the employee engagement of nurse model for advance level hospitals in health service provider area 6, there are three main factors, nine sub-factors and forty indicators.

Key words: Factors Development, Employee Engagement, Nurse

บทนำ

วิกฤติการขาดแคลนพยาบาลได้เกิดขึ้นทั่วโลก รวมทั้งพยาบาลวิชาชีพในกระทรวงสาธารณสุขของประเทศไทย (นพาสังหะธรรมนูญ และยุพาวดี ชันห์บัลลัง, 2560) สภาการพยาบาลได้คาดการณ์ความต้องการพยาบาลวิชาชีพทั่วประเทศในช่วงระยะ 10 ปีข้างหน้าว่า ในระหว่างปี พ.ศ. 2553-2562 ประเทศไทยจะมีความต้องการพยาบาลในอัตราส่วนพยาบาล 1 คนต่อ 400 ประชากรหรือประมาณ 163,500-170,000 คน (วิจิตร ศรีสุพรรณ และกฤษฎา แสงวงดี, 2555) จากรายงานข้อมูลทรัพยากรสาธารณสุขประจำปี 2556 กระทรวงสาธารณสุข มีจำนวนพยาบาลวิชาชีพสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 95,079 คน (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข, 2556) ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการบริการสุขภาพของประชาชน ซึ่งสาเหตุของการขาดแคลนพยาบาลมาจากการมีข้อจำกัดในการผลิตพยาบาล (กฤษฎา แสงวงดี, 2550) ซึ่งเป็นผลจากปัจจัยสำคัญคือ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่มีการเพิ่มขึ้นทั้งขนาดและการเพิ่มสัดส่วนประชากรสูงอายุ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงแบบแผนความเจ็บป่วยซึ่งเป็นไปในทางที่มีความเจ็บป่วยรุนแรง ซับซ้อน และเรื้อรังเพิ่มขึ้น การสร้างหลักประกันสุขภาพตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ส่งผลให้ความต้องการและการใช้บริการสุขภาพของประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างมาก รวมถึงนโยบายส่งเสริมบริการสุขภาพที่มุ่งให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการแพทย์ในภูมิภาคเอเชีย ทำให้ปริมาณชาวต่างชาติมาใช้บริการ

สุขภาพในประเทศไทย และการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วของบริการสุขภาพภาคเอกชน ในขณะที่การวางแผนกำลังคนด้านสุขภาพในอดีตที่ผ่านมาไม่ได้วางแผนเพื่อรองรับความต้องการกำลังคนในภาคเอกชน จึงมีประเด็นความไม่สมดุลของกำลังคนระหว่างภาครัฐและเอกชนมากขึ้น มีผลทำให้การขาดแคลนพยาบาลในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น อีกทั้งจากการลาออกของพยาบาลอื่นเนื่องมาจากปัจจัยด้านองค์กรคือ ไม่พึงพอใจในระบบบริหารหรือผู้นำองค์กร ปัจจัยด้านงานคือโอกาสในการเลือกงานเป็นปัจจัยนำไปให้พยาบาลลาออก ส่งผลให้พยาบาลที่ยังคงอยู่ในวิชาชีพต้องทำงานหนัก ซึ่งเป็นสาเหตุให้มีการโอนย้ายและลาออกมากขึ้น (สุวิณี วิวัฒน์วานิช, 2554) ส่งผลให้เกิดการขาดแคลนพยาบาลในระบบสุขภาพ ซึ่งผลกระทบของการขาดแคลนพยาบาล (อรุณรัตน์ คันทา, 2557) มีผลกระทบต่อพยาบาลวิชาชีพโดยส่งผลต่อสุขภาพกายและใจของพยาบาล เช่น ภาระงานที่หนักมากขึ้น การขาดสมดุลของชีวิตครอบครัวและงาน ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน และลาออกจากวิชาชีพไปในที่สุดเพื่อแก้ไขปัญหากับสถานการณ์การขาดแคลนพยาบาลที่เกิดขึ้น ข้อเสนอเชิงนโยบายในการแก้ปัญหการขาดแคลนพยาบาล (วิจิตร ศรีสุพรรณ และ กฤษดา แสงดี, 2555) ได้แก่ การเพิ่มการผลิตพยาบาลวิชาชีพ และการลดการสูญเสียโดยการเพิ่มการธำรงรักษาพยาบาลไว้ในระบบบริการสุขภาพ วิธีการเพิ่มการผลิตพยาบาลวิชาชีพต้องใช้ระยะเวลาในการผลิต และเมื่อมีการผลิตขึ้นมาพยาบาลวิชาชีพส่วนหนึ่งไหลเข้าสู่โรงพยาบาลเอกชน ทำให้โรงพยาบาลภาครัฐก็ยิ่งขาดแคลน ส่วนการลดการสูญเสียโดยการเพิ่มการธำรงรักษาพยาบาลไว้ในระบบบริการสุขภาพ จัดเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดทั้งด้านการลดค่าใช้จ่ายในการผลิตพยาบาลใหม่เพิ่ม และได้ประโยชน์จากการที่มีกำลังคนที่มีประสบการณ์และมีทักษะสูงไว้ในระบบ

การสร้างความผูกพันต่อองค์กรเป็นหนทางในการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าไว้ในองค์กร นักวิจัยเสนอนิยามความผูกพันต่อองค์กรไว้ 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ให้ความหมายเน้นด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานองค์กร นักวิชาการให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะการแสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถที่มีอยู่ แสดงถึงความเป็นหนึ่งเดียว มีความจงรักภักดีและมีความต้องการที่จะดำรงเป็นสมาชิกภาพขององค์กรและพร้อมที่จะอุทิศเพื่อทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้ (Steers & Porter, 1983; Dunham, Gibe & Castanda, 1994) และกลุ่มที่ให้ความหมายที่เน้นด้านทัศนคติของพนักงานในองค์กร นักวิชาการให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติ ความรู้สึกของบุคคลในองค์กรที่มีต่อองค์กรของตน โดยมีการยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์กร พร้อมทั้งทุ่มเทความสามารถเพื่อองค์กรและแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรซึ่งเป็นการแสดงออกในรูปแบบของความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความต่อเนื่องและพัฒนาางของตนเองเพื่อองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ก่อให้งานที่ได้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กร (Luthans, 1994; Cherrington, 1994) จะเห็นได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานที่ทำ มีความมั่นคงมากกว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่จะอยู่อย่างมั่นคง เป็นแรงผลักดันและแรงจูงใจให้พนักงานหรือบุคลากรปฏิบัติงานอย่างอุทิศตนเพื่อองค์กร (วรารักษ์ ลิเลศพันธ์, 2557) ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นกุญแจที่สำคัญที่จะคอยผูกมัดบุคลากรให้ปฏิบัติงานและร่วมงานอยู่กับองค์กรไปนานๆ เป็นรากฐานที่ทำให้คนในองค์กรสามารถตระหนักรู้ถึงความสำคัญของตนเองและพยายามสร้างสรรค์ตนเองพัฒนาตนเองและเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร การได้บุคลากรที่มีคุณภาพมีความผูกพันต่อองค์กร จึงถือเป็นการสร้างศักยภาพและความยั่งยืนต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นมาตรการสำคัญที่ทำให้พนักงานทำงานในองค์กรเป็นระยะเวลานานและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ (นิวสันท์ วงศ์ประสิทธิ์, 2558) ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะรักษานักงานให้อยู่กับองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานกับองค์กร และพยายามทำให้เป้าหมายของตนเองและขององค์กรสามารถสอดคล้องกันได้ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงย่อมปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ และมักมีความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป (เนตรนา นันทพรวิญญู, 2551)

เขตสุขภาพที่ 6 กระทรวงสาธารณสุข มีพื้นที่รับผิดชอบ 8 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด สมุทรปราการ ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี และสระแก้ว และมีพื้นที่ 3 จังหวัดเขตชายแดนของประเทศไทยติดกับประเทศกัมพูชา



จึงมีประชากรต่างดาวที่เข้ามาทำงานในพื้นที่จำนวนมาก อีกทั้งมีการย้ายฐานการลงทุนภาคอุตสาหกรรมเข้ามาในพื้นที่มากขึ้น จึงมีปัญหาสภาพที่ต้องการการรักษาที่ยุ่ยากซับซ้อนจำนวนมาก ซึ่งการรักษาที่ซับซ้อนต้องเข้ารับการรักษาและส่งต่อผู้ป่วยให้กับโรงพยาบาลศูนย์ (Advance - level Hospital) ในเขต จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลชลบุรี, โรงพยาบาลระยอง, โรงพยาบาลพระปกเกล้า, โรงพยาบาลสมุทรปราการ, โรงพยาบาลพุทธโสธร และโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ต้องรองรับผู้ป่วยและผู้มารับบริการทางสุขภาพเป็นจำนวนมากพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์จึงมีภาระงานในการดูแลสุขภาพประชาชนจำนวนมาก จากข้อมูลสถานการณ์กำลังคนสายงานพยาบาลวิชาชีพ (งานบริหารทรัพยากรบุคคล เขตสุขภาพที่ 6, 2560) มีพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ เขตสุขภาพที่ 6 จำนวนเพียง 2,489 คน ยังขาดพยาบาลวิชาชีพอีกจำนวน 4,417 คน ทำให้อัตราส่วนพยาบาลต่อจำนวนประชากรไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน อีกทั้งพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่เกิดความเหนื่อยล้ากับภาระงานที่มากขึ้น มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำจึงเกิดปัญหาการลาออกตามมา นอกจากการลาออกยังมีการโอนย้ายและเกษียณอีก จากสถิติสำนักการพยาบาลปี 2558 พบอัตราการสูญเสียของพยาบาลวิชาชีพ จากการลาออก/เกษียณ/โอนย้าย/เสียชีวิต เขตสุขภาพที่ 6 จำนวน 4.16% เกือบเคียงกับสถิติของประเทศไทย จำนวน 4.28% เป็นผลทำให้ปริมาณพยาบาลไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชน

ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาและพัฒนาองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ เขตสุขภาพที่ 6 กระทรวงสาธารณสุข โดยการนำทฤษฎีมาบูรณาการสร้างรูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ ว่ามีองค์ประกอบใดบ้างที่จะบ่งบอกถึงความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรพยาบาลที่จะสามารถนำไปสร้างความเชื่อมั่นและแรงผลักดันให้บุคลากรพยาบาลมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร รักษาความผูกพันของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์อันส่งผลไปถึงการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อยของรูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ เขตสุขภาพที่ 6 กระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ เขตสุขภาพที่ 6 กระทรวงสาธารณสุข
3. เพื่อพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ เขตสุขภาพที่ 6 กระทรวงสาธารณสุข
4. เพื่อประเมินความสอดคล้องของรูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ เขตสุขภาพที่ 6 กระทรวงสาธารณสุข ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ระเบียบวิธีวิจัย

มีการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 4 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 การหาองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อยและตัวบ่งชี้ความผูกพันต่อองค์กร โดยการศึกษาวิเคราะห์สังเคราะห์และคัดเลือกแนวคิดทฤษฎีที่ได้แนวคิดทฤษฎีที่มีความคล้ายคลึงกันเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ทำให้ได้คุณลักษณะรวมอันเป็นตัวแปรแฝงภายใน เพื่อสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยเบื้องต้น

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาตัวบ่งชี้ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ โดยการจัดสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 ท่าน ประกอบด้วยอาจารย์พยาบาลที่ศึกษาทางด้านความผูกพันต่อองค์กร, ผู้บริหารทางการพยาบาลพยาบาลปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์และผู้เชี่ยวชาญทางด้านสถิติ ตรวจสอบพิจารณาประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบ

ย่อยและตัวบ่งชี้ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ วิเคราะห์ผลและนำมาพัฒนาสร้างรูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล นำข้อมูลตัวบ่งชี้ที่ได้จากข้อสรุปการสนทนากลุ่มมาสร้างแบบสอบถามเชิงปริมาณมีค่าคะแนน 0-10 จำนวน 40 ข้อและนำไปหาค่าเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ผลวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ .96 และการหาค่าความเชื่อมั่นจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ทำให้ได้แบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .94

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ โดยการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie and Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ เขตสุขภาพที่ 6 กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 331 คน ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลศูนย์ในเขตสุขภาพที่ 6 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) และทำการสุ่มอย่างง่ายได้ 2 โรงพยาบาลศูนย์ หลังจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนขนาดของกลุ่มประชากรในแต่ละโรงพยาบาลศูนย์ 2 แห่ง แล้วทำการสุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพจากตัวอย่างแต่ละโรงพยาบาลศูนย์ โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลากในแต่ละแผนกของกลุ่มการพยาบาลของแต่ละในโรงพยาบาล ตามสัดส่วนที่กำหนดไว้เป็นขนาดตัวอย่าง รวบรวมแบบสอบถามแล้ววิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำมาสร้างรูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ เขตสุขภาพที่ 6 กระทรวงสาธารณสุข

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินความสอดคล้องของรูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์เขตสุขภาพที่ 6 กระทรวงสาธารณสุข ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) โดยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Lisrel การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์เพื่อหาองค์ประกอบของรูปแบบของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร บทความ บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลทั้งในประเทศและต่างประเทศ และได้วิเคราะห์สังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีทั้งในส่วนที่เหมือนกันและส่วนที่แตกต่างกันของนักวิชาการหลายท่าน ได้แก่ เมาวเดย์ พอร์เตอร์ และ สเตียร์ (Mowday, Porter & Steer, 1979), อัลเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990), ดันแฮม (Dunham, 1994), คานเตอร์ (Kanter, 1968), อินเตอร์เนชั่นแนล เซอร์เวย์ รีเสิร์ช (International Survey Research, 2004), เฮวิตต์ แอสซิเอต (Hewitt Associates, 2004) และภรณ์ มหามนต์ (2539) ได้คุณลักษณะรวมอันเป็นตัวแปรแฝงภายใน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ ความผูกพันด้านพฤติกรรม ความผูกพันด้านจิตใจ และความผูกพันด้านความต่อเนื่อง

2. ผลการวิเคราะห์การพัฒนาตัวบ่งชี้ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ จากการจัดสนทนากลุ่มของผู้ทรงคุณวุฒิ 10 ท่าน พบว่าต้องปรับเปลี่ยนโดยเพิ่มและลดข้อความองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อยและตัวบ่งชี้ ทำให้ได้ 3 องค์ประกอบหลัก 9 องค์ประกอบย่อย และ 40 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ องค์ประกอบหลักที่ 1 ด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม มี 4 องค์ประกอบย่อย 15 ตัวบ่งชี้ คือ 1) การมีส่วนร่วม มี 4 ตัวบ่งชี้ 2) การพูดถึงองค์กรในทางดี มี 4 ตัวบ่งชี้ 3) การดำรงอยู่ มี 3 ตัวบ่งชี้ 4) ความพยายามเต็มที่ มี 4 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบหลักที่ 2 ด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มี 3 องค์ประกอบย่อย 13 ตัวบ่งชี้ คือ 1) การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มี 4 ตัวบ่งชี้ 2) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มี 5



ตัวบ่งชี้ 3) ความเต็มใจอุทิศตนให้องค์กร มี 4 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบหลักที่ 3 ด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง มี 2 องค์ประกอบย่อย 12 ตัวบ่งชี้ คือ 1) ผลประโยชน์ มี 7 ตัวบ่งชี้ 2) ต้นทุน มี 5 ตัวบ่งชี้

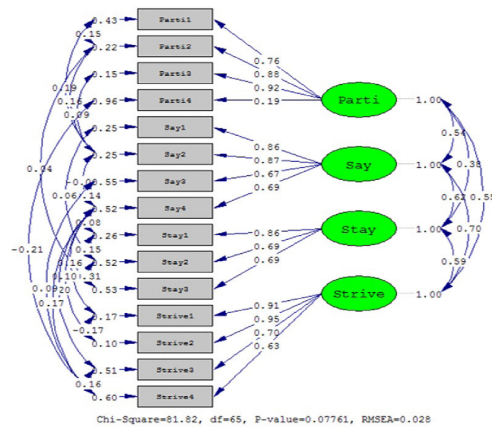
3. ผลการวิเคราะห์การพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ พบว่า ตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบย่อยด้านความเต็มใจอุทิศตนให้องค์กร และตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับรางวัลหรือการยกย่องชมเชยจากโรงพยาบาล ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบย่อยด้านผลประโยชน์ และองค์ประกอบย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้องค์กร และองค์ประกอบย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านผลประโยชน์ และองค์ประกอบหลักที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และองค์ประกอบหลักที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง แสดงให้เห็นว่า ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบย่อย และองค์ประกอบหลักมีความสอดคล้องกันอย่างยิ่งเห็นได้ชัด นั่นคือ องค์ประกอบหลักทั้ง 3 เป็นองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรที่บ่งชี้ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลภาครัฐ ทำให้สรุปได้ว่า องค์ประกอบทุกองค์ประกอบเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ เขตสุขภาพที่ 6 กระทรวงสาธารณสุข

4. ผลการประเมินความสอดคล้องของการพัฒนารูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลภาครัฐ ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบโครงสร้างเชิงเส้น พบว่า

1) ผลการวิเคราะห์โมเดลของตัวบ่งชี้พบว่าโมเดลตามสมมติฐานมีค่าสถิติที่มีทั้งที่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีความกลมกลืนกันและที่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด แสดงว่าโมเดลยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงต้องทำการปรับโมเดลให้มีความกลมกลืนมากขึ้น ผลการวิเคราะห์โมเดลที่ไม่ปรับแก้และปรับแก้แล้ว ได้ค่าสถิติไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญ ($p\text{-value} > .05$) ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (< 3.00) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) (≥ 0.90) ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) (< 0.06) ซึ่งดัชนีทั้งหมดผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดทุกตัว ผลการวิเคราะห์ทำให้โมเดลของตัวบ่งชี้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

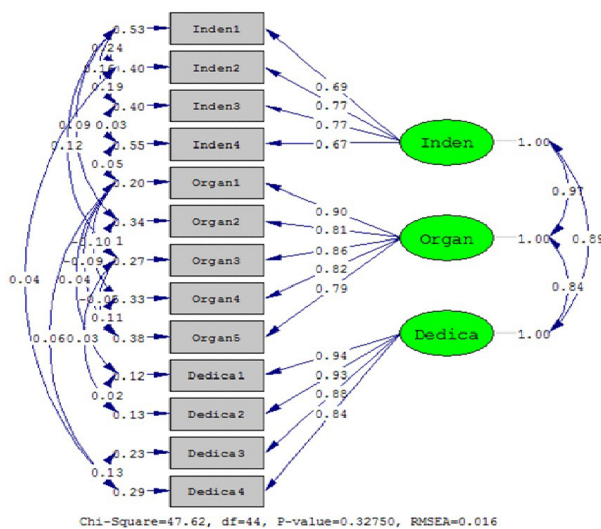
2) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งของตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบย่อยพบว่าโมเดลการวัดของตัวแปรแฝง ตัวบ่งชี้ทุกตัวเหมาะสมเป็นตัวแปรสังเกตได้ของแต่ละองค์ประกอบย่อย เมื่อตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดแล้ว โมเดลองค์ประกอบย่อยสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนี้

(1) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งของตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบย่อยของความผูกพันด้านพฤติกรรม พบว่า โมเดลองค์ประกอบความผูกพันด้านพฤติกรรม มีค่าสถิติที่ไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด แสดงว่าโมเดลยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงมีความจำเป็นต้องปรับโมเดลให้มีความกลมกลืนมากขึ้น โดยผู้วิจัยได้ปรับโมเดลตามคำแนะนำจากดัชนีปรับโมเดล (MI) ผลการวิเคราะห์โมเดลที่ปรับแล้ว ได้ค่าสถิติไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญ เท่ากับ 0.07761 ($p\text{-value} > .05$) ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ เท่ากับ 1.258 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่า เท่ากับ 0.97 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) มีค่า เท่ากับ 0.028 ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดทุกตัว ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งของตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบย่อยของความผูกพันด้านพฤติกรรม

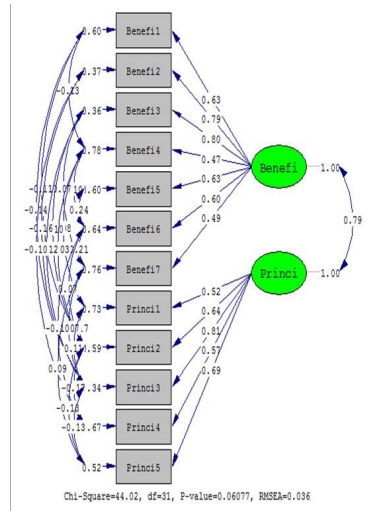
(2) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งของตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบย่อยของความผูกพันด้านจิตใจ พบว่า โมเดลองค์ประกอบความผูกพันด้านจิตใจ มีค่าสถิติที่ไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด แสดงว่า โมเดลยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงมีความจำเป็นต้องปรับโมเดลให้มีความกลมกลืนมากขึ้น โดยผู้วิจัยได้รับโมเดลตามคำแนะนำจากดัชนีปรับโมเดล (MI) ผลการวิเคราะห์โมเดลที่ปรับแล้ว ได้ค่าสถิติ ไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญ เท่ากับ 0.32750 ($p\text{-value} > 0.05$) ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ เท่ากับ 1.082 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.98 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.016 ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดทุกตัว ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งของตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบย่อยของความผูกพันด้านจิตใจ



(3) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งของตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบย่อยของความผูกพันด้านความต่อเนื่อง พบว่าโมเดลองค์ประกอบความผูกพันด้านความต่อเนื่อง มีค่าสถิติที่ไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด แสดงว่าโมเดลยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงมีความจำเป็นต้องปรับโมเดลให้มีความกลมกลืนมากขึ้น โดยผู้วิจัยได้ปรับโมเดลตามคำแนะนำจากดัชนีปรับโมเดล (MI) ผลการวิเคราะห์โมเดลที่ปรับแล้ว ได้ค่าสถิติไค-สแควร์ไม่มีความสำคัญเท่ากับ 0.06077 ($p\text{-value} > .05$) ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ เท่ากับ 1.42 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.98 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.036 ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดทุกตัว ดังภาพที่ 3



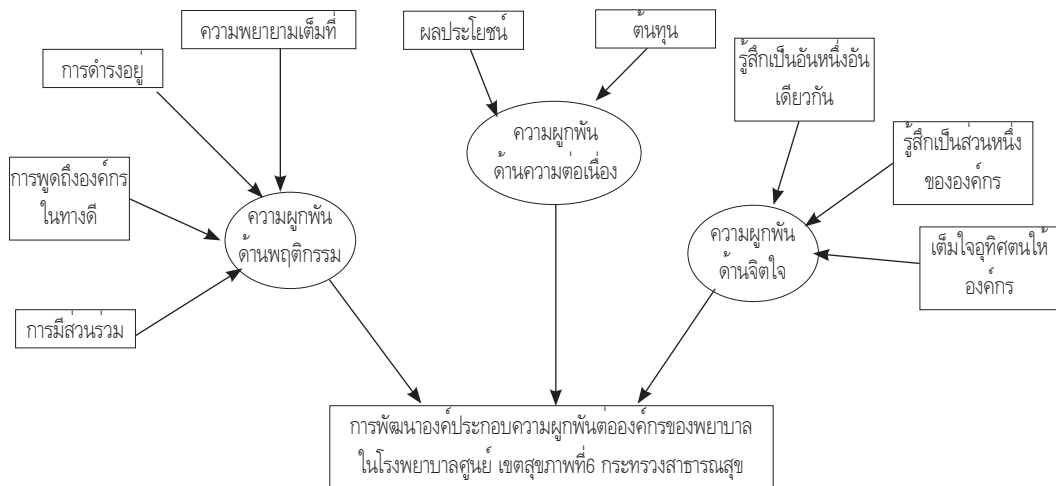
ภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งของตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบย่อยของความผูกพันด้านความต่อเนื่อง

3) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองของโมเดลองค์ประกอบหลักความผูกพันด้านพฤติกรรมด้านจิตใจ และด้านความต่อเนื่อง มีค่าสถิติที่ไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด โมเดลยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงมีความจำเป็นต้องปรับโมเดลให้มีความกลมกลืนมากขึ้น โดยผู้วิจัยได้ปรับโมเดลตามคำแนะนำจากดัชนีปรับโมเดล (MI) ผลการวิเคราะห์โมเดลที่ปรับแล้ว ได้ค่าสถิติไค-สแควร์ไม่มีความสำคัญเท่ากับ 0.05593 ($p\text{-value} > .05$) ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ เท่ากับ 1.1006 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.92 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.017 ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดทุกตัว แสดงว่าโมเดลองค์ประกอบความผูกพันด้านพฤติกรรมด้านจิตใจ และด้านความต่อเนื่อง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลองค์ประกอบหลักพบว่า มีค่าสถิติที่ไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด จึงมีความจำเป็นต้องปรับโมเดลให้มีความกลมกลืนมากขึ้น โดยผู้วิจัยได้ปรับโมเดลตามคำแนะนำจากดัชนีปรับโมเดล (MI) ผลการวิเคราะห์โมเดลที่ปรับแล้ว ได้ค่าสถิติไค-สแควร์ไม่มีความสำคัญเท่ากับ 0.079 ($p\text{-value} > .05$) ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ เท่ากับ 1.484 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.98 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.038 ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดทุกตัว แสดงว่าโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลองค์ประกอบหลักมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ เขตสุขภาพที่ 6 กระหวางสาธารณสุข พบว่า มีค่าสถิติที่ไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด แสดงว่าโมเดลยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิง

ประจักษ์ จึงมีความจำเป็นต้องปรับโมเดลให้มีความกลมกลืนมากขึ้น โดยผู้วิจัยได้ปรับโมเดลตามคำแนะนำจากดัชนีปรับโมเดล (MI) ผลการวิเคราะห์โมเดลที่ปรับแล้ว ได้ค่าสถิติไค-สแควร์ไม่นัยสำคัญ เท่ากับ 0.20886 ($p\text{-value} > .05$) ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ เท่ากับ 1.246 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.98 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.027 ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ แสดงว่า โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ เขตสุขภาพที่ 6 กระทรวงสาธารณสุขมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผลการวิจัยทำให้ได้ องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ เขตสุขภาพที่ 6 กระทรวงสาธารณสุข โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบโครงสร้างเชิงเส้น จำนวน 3 องค์ประกอบหลัก 9 องค์ประกอบย่อย และ 40 ตัวบ่งชี้ ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 การพัฒนาองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลภาครัฐ
เขตสุขภาพที่ 6 กระทรวงสาธารณสุข

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ตัวบ่งชี้การพัฒนาองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ เขตสุขภาพที่ 6 กระทรวงสาธารณสุข มีความสอดคล้องของรูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ขออภิปรายเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความผูกพันด้านพฤติกรรม (Behavioral engagement) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวบ่งชี้ของโมเดลความผูกพันด้านพฤติกรรม พบว่า เมื่อพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์ทุกค่า อาจเป็นเพราะผลการตรวจสอบตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความผูกพันด้านพฤติกรรม องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วม โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการเสนอแนะขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาในหน่วยงาน (Parti3) องค์ประกอบด้านการพูดถึงองค์กรในทางดี มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ การจงใจเพื่อนร่วมงานให้ร่วมมือในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงาน (Say2) องค์



ประกอบด้านการดำรงอยู่ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ จะทำงานในโรงพยาบาลของท่านต่อไป (Stay1) องค์ประกอบด้านความพยายามเต็มที่ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดผลดีอยู่เสมอ (Strive2) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) ที่กล่าวว่า การที่พนักงานแสดงถึงความต้องการที่จะปฏิบัติงานในฐานะของพนักงานอย่างแน่วแน่ เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงงานที่ทำ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นพนักงานขององค์กร เป็นความตั้งใจและพยายามอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นพนักงานต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สำหรับผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวบ่งชี้ของโมเดลความผูกพันด้านพฤติกรรมพบว่าองค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วม ตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน เช่น กิจกรรม 5 ส, HA เป็นต้น (Parti4) องค์ประกอบด้านการพูดถึงองค์กรในทางดี มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานน้อยที่สุด คือ เมื่อคนอื่นพูดถึงโรงพยาบาลในทางไม่ดี จะมีการอธิบายให้คนอื่นเข้าใจการปฏิบัติงานของหน่วยงานในทางที่ดี (Say3) องค์ประกอบด้านการดำรงอยู่ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานน้อยที่สุด คือ จะไม่ลาออกหรือจะไม่เปลี่ยนงานแม้มีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า (Stay3) องค์ประกอบด้านความพยายามเต็มที่ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานน้อยที่สุด คือ ทำงานอย่างเต็มที่เพื่อจะได้รับการประเมินงานที่ดี (Strive4) อาจเป็นเพราะขาดการจัดกิจกรรมปฏิสัมพันธ์กับภายนอกหรือขาดการถ่ายทอดและสื่อสารที่ดีทำให้สมาชิกพยาบาลมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานและเข้าใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองคลาดเคลื่อน สอดคล้องกับที่ Mueller & Lawler (1999) กล่าวว่างานที่ขาดความชัดเจนในงาน ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ลักษณะงานที่ไม่มีหลากหลายซ้ำซากจำเจมีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กร ความชัดเจนของงานมีส่วนให้กลุ่มตัวอย่างสามารถทำงานเสร็จภายในเวลางานเพราะการต้องใช้เวลาลดลงเลิกงานทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ก่อนลงเวลาทำให้เกิดความเบื่อหน่ายความผูกพันต่อองค์กรลดลง

2. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective engagement) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวบ่งชี้ของโมเดลความผูกพันด้านจิตใจ พบว่า เมื่อพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์ทุกค่า อาจเป็นเพราะผลการตรวจสอบตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความผูกพันด้านจิตใจ องค์ประกอบด้านการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ เป็นสมาชิกที่ดีของทีมงานในโรงพยาบาล (Inden2) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ทั้งของตนเองและส่วนรวมที่จะทำให้หน่วยงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Inden3) องค์ประกอบด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ รักในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ (Organ1) องค์ประกอบด้านความเต็มใจอุทิศตนให้องค์กร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ เต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Dedica1) ซึ่งสอดคล้องกับ Spector (1997) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความจงรักภักดี และตั้งใจอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลรู้สึกว่าเป็นสมาชิกในองค์กรก็ต้องมีความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรเพราะเป็นสิ่งที่ถูกและเหมาะสม ความผูกพันต่อองค์กรเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร และยังสอดคล้องกับสุนาม่า คุ่มชัย (2552) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรนับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความเติบโตขององค์กร องค์กรใดมีบุคลากรที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูงย่อมนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

นอกจากนี้ความรู้สึกของพนักงานที่แสดงตนว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกอื่นๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจ ซึ่งโดยปกติพฤติกรรมของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริงจะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และยังคงสอดคล้องกับ Steers (1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของพนักงานในองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่พนักงานในองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร คือ การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ที่เต็มใจอุทิศแรงกายแรงใจ สติปัญญา ในการทำงานที่ดี ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จและเป็นผลดีต่อองค์กรในภาพรวม

สำหรับผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวบ่งชี้ของโมเดลความผูกพันด้านจิตใจ พบว่า องค์ประกอบด้านการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานน้อยที่สุด คือ ภาควุมใจในงานที่ทำ (Inden4) องค์ประกอบด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานน้อยที่สุด คือ มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน (Organ5) องค์ประกอบด้านความเต็มใจอุทิศตนให้องค์กร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานน้อยที่สุด คือ พร้อมที่จะพัฒนางานของตนเองอยู่เสมอ (Dedica4) อาจเป็นเพราะฝ่ายบริหารไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน และพัฒนางานที่จะทำให้เกิดภาควุมใจในงานที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ รินทรลภัส อรรถเกียรติ (2557) ที่กล่าวว่า "ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ภารกิจการวางแผนงาน ให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในการวางแผนนโยบายขององค์กร มีการส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ปลูกฝังค่านิยมให้สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร สร้างบรรยากาศที่ดีในองค์กรให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเพื่อให้บุคลากรมีความรัก ความผูกพันไม่รู้สึกอยากลาออกไปอยู่หน่วยงานอื่น รวมถึงการคำนึงถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานให้กับบุคลากร ค่าตอบแทนสวัสดิการ การส่งเสริมให้กำลังใจในการทำงาน"

3. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance engagement) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวบ่งชี้ของโมเดลความผูกพันด้านความต่อเนื่อง พบว่า เมื่อพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์ทุกค่า อาจเป็นเพราะผลการตรวจสอบตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบความผูกพันด้านความต่อเนื่อง องค์ประกอบด้านผลประโยชน์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ข้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ ท่านมีความก้าวหน้าในวิชาชีพ (Benefi3) องค์ประกอบด้านต้นทุน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ข้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกตัว โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ เสียเวลาระยะเวลาและประสบการณ์การทำงาน ถ้าต้องเริ่มต้นงานใหม่ (Princi3) ซึ่งสอดคล้องกับ Spector (1997) ได้ให้แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรว่า การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพราะเขาพิจารณาถึงต้นทุนที่ได้ลงทุนไปขณะที่เป็นสมาชิกองค์กรและจะต้องสูญเสียถ้าจากองค์กรไป ซึ่ง Kanter (1968) ได้กล่าวถึง ผลประโยชน์เกี่ยวกับการคงอยู่ในงานและต้นทุนเกี่ยวกับการลาออก เกี่ยวข้องกับความรู้ ความเข้าใจของบุคคล โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายและผลกำไร เช่นเมื่อคิดว่าค่าใช้จ่ายในการออกจากองค์กรสูงมากกว่าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปก็จะทำให้บุคคลนั้นอยู่ในองค์กรต่อไปเพื่อให้เกิดผลกำไร เป็นความผูกพันตอบหาทางทางสังคมในระบบ



สำหรับผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวบ่งชี้ของโมเดลความผูกพันด้านความต่อเนื่องพบว่าองค์ประกอบด้านผลประโยชน์ เช่น ห้องพักรักษา หอพัก ที่จอดรถ (Benefit4) องค์ประกอบด้านต้นทุน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตัวสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ ไม่ลาออกหรือเปลี่ยนงานเนื่องจากกังวลกับการปรับตัวกับเพื่อนร่วมงานใหม่ (Princi1) อาจเป็นเพราะฝ่ายบริหารไม่มีการจัดสวัสดิการที่ดีจากโรงพยาบาล เช่น ห้องพักรักษา หอพัก ที่จอดรถ ทำให้มีการลาออกหรือเปลี่ยนงาน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ผู้บริหารควรจัดสวัสดิการที่สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกลุ่มวัยทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Hrebiniak, & Alutto (1972) ที่กล่าวว่า หากผู้บริหารต้องการให้มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นและต้องการธำรงรักษาบุคลากรให้คงอยู่ในองค์กร ควรจัดให้มีระบบสวัสดิการและค่าตอบแทนความมั่นคงในวิชาชีพ ความปลอดภัย ช่วยกระตุ้นให้มีความตั้งใจในการทำงาน

สรุป

จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบหลักที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ซึ่งมีองค์ประกอบย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเต็มใจอุทิศตนให้องค์กร ซึ่งมีตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พยาบาลมีความเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ องค์ประกอบหลักที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง ซึ่งมีองค์ประกอบย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านผลประโยชน์ ซึ่งมีตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พยาบาลได้รับรางวัลหรือการยกย่องชมเชยจากโรงพยาบาล เห็นได้ว่าถึงแม้พยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์จะมีการงานหนักในการให้บริการ แต่ก็มี ความตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ แต่การไม่ได้รับรางวัลซึ่งอาจอยู่ในรูปค่าตอบแทนที่เหมาะสม ความก้าวหน้าในวิชาชีพ หรือสวัสดิการที่พึงได้รับ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างมาก อาจส่งผลให้มีการลาออกตามมา ผู้บริหารโรงพยาบาลหรือผู้บริหารทางการแพทย์ควรเน้นในเรื่องการส่งเสริมการให้รางวัลหรือการยกย่องชมเชยพยาบาลเมื่อมีผลงานดีหรือมีความตั้งใจในการพัฒนางาน เพื่อส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรให้มากขึ้นธำรงรักษาพยาบาลที่มีศักยภาพสูงไว้ในองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการวิจัยพบว่าตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พยาบาลได้รับรางวัลหรือการยกย่องชมเชยจากโรงพยาบาล แสดงให้เห็นว่าถึงรางวัลหรือการยกย่องชมเชยมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพยาบาลเป็นอย่างมาก ผลวิจัยนี้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารโรงพยาบาลและผู้บริหารทางการแพทย์เข้าใจและเห็นความสำคัญในการส่งเสริมการให้รางวัล ให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมให้ ความก้าวหน้าในวิชาชีพ หรือการยกย่องชมเชยแก่พยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ดี มีผลงานในการพัฒนาองค์กร
2. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารทางการแพทย์สร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อธำรงรักษาพยาบาลวิชาชีพให้อยู่กับองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ทั่วประเทศ เพื่อสามารถทราบปัญหาการขาดแคลนพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ในระดับประเทศ อันเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป
2. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตแบบมีส่วนร่วมเพื่อให้ทราบรายละเอียดเชิงลึกมากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างรูปแบบการนำไปใช้ในการบริหารโรงพยาบาลหรือหน่วยงานอื่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป

รายการอ้างอิง

- กฤษดา แสงดี.(2550). สถานการณ์กำลังคนพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย. *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข*, 2(1), 41-42.
- งานบริหารทรัพยากรบุคคล เขตสุขภาพที่ 6. (2560). สถานการณ์กำลังคนสายงานพยาบาลวิชาชีพ. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2560, จาก http://region6.cbo.moph.go.th/chro/?page_id=225.
- นภา สิมหิรัญ และยุพาวดี ชันทบัลลัง. (2560). สถานการณ์การผลิตกำลังคนด้านสุขภาพของสถาบันพระบรมราชชนก เพื่อตอบสนองความต้องการของระบบสุขภาพ. *วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้*, 4(3), 218-225.
- นวัสนันท์ วงศ์ประสิทธิ์. (2558). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: ความท้าทายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความหลากหลายของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. *วารสารการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชนมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(1), 18- 34.
- เนตรนา นันทพรวิญญู. (2551). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ภรณ์ มหามนต์. (2539). *การประเมินประสิทธิผลขององค์กร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- รินทร์ภัส อรรถธีรไชย. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์. ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพฯ.
- วิจิตร ศรีสุพรรณ และกฤษดา แสงดี.(2555). ข้อเสนอเชิงนโยบายในการแก้ปัญหาการขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย. *วารสารสภากาชาด*, 27(1), 5, 9-11.
- วรารักษ์ ลีเลิศพันธ์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเนชั่น, กรุงเทพฯ.
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข. (2556). *รายงานข้อมูลทรัพยากรสาธารณสุขประจำปี 2556*. กรุงเทพฯ.
- สุนภา คุ่มชัย.(2552). ความผูกพันของบุคลากรต่อหน่วยงานราชการ:กรณีศึกษากรมชลประทาน. ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.
- สุวิณี วิวัฒน์วานิช.(2554). การขาดแคลนพยาบาลกับการเป็นโรงพยาบาลดึงดูดใจ:ประเด็นท้าทายสำหรับผู้บริหารทางการแพทย์. *วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 23(1), 1.
- อรุณรัตน์ กันธา.(2557). ผลกระทบและทางออกของการขาดแคลนกำลังคนทางการพยาบาลในประเทศไทย. *วารสารพยาบาลศาสตร์*, 32(1), 84-86.
- Allen, N. J. & Meyer J. P.. (1990). "The measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organizational". *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18
- Cherrington, J.D.. (1994). *Organization Behavior The Management of Individual and Organization Performance*. Boston: Allyn and Bacon, 296.
- Dunham, R.B., Gibe J.A. & Castanda M.B.. (1994). "Organization Commitment: The Utility of an Integrative Definetion". *Journal of Applied Psychology*, 79 (June), 370.



- Hewitt Associates. (2004). "Employee Engagement"[Online]. Retrieved January 19, 2017, from <http://www.was4.hewitt.com>.
- Hrebinak, L.G. & Alutto, A.J. (1972). Personal and role - related factors in the Development of organizational commitment. *Administrative Sciences Quarterly*, 17.
- International Survey Research. (2004). *3 D model employee engagement*. Retrieved August, 2, 2015 from <http://short.strange-company.info>.
- Kanter, R.M.. (1968). Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities. *American Sociological Review*, 499 - 517.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W.. (1970). *Educational and Psychological Measurment*. New York: Minnisota University.
- Luthans, F. (1994). *Organization Behavior* (6th ed.). New Jersey: Mcgraw-Hill Inc, 124.
- Mowday, Steer, R.M. & Porter, L.W.. (1979). "The Measurement of Organizational Commitment". *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Mueller, C.W. & Lawler, E.J. (1999). Commitment to nested organizational units: some basic principles and preliminary findings. *Social Psychology Quarterly*, 62, 325-346.
- Spector, P.E. (1997). *Job Satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. California Sage Publications, Inc.
- Steers, R.M. (1977). "Antecedent and Out Comes of Organizational Commitment". *Administrative Science Quartery*, 22, 46, 122-123.
- Steers, R.M. & Porter L.W.. (1983). *Motivation and Work Behavior*. New York: Mc Graw-Hill Book Company, 303-304.