

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลชุมชนเป็นสถานบริการสุขภาพระดับอำเภอมีเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษาตั้งแต่ 30 - 120 เตียง รับผิดชอบในการให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนในชุมชน โดยให้บริการแบบผสมผสานทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและรักษาโรค รวมทั้งการฟื้นฟูสภาพครอบคลุมประชากรในเขตอำเภอนั้นๆ เป็นหน่วยบริการที่ขึ้นตรงต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีนายแพทย์ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเป็นหัวหน้าหน่วยบริการ โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดลำปาง เป็นโรงพยาบาลขนาด 30 เตียง มีจำนวน 12 โรงพยาบาล

พยาบาลวิชาชีพเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการสุขภาพแก่ผู้ใช้บริการทั้งในโรงพยาบาลและในชุมชน โดยให้บริการพยาบาลครบทั้ง 4 มิติ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรคและการฟื้นฟูสภาพ ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ลักษณะการทำงานขึ้นตรงกับ กลุ่มการพยาบาล กลุ่มเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชนหรือแผนกอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย และเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงานต่างๆ ในหน่วยบริการทั้งด้านการบริหารและการปฏิบัติ การพยาบาลตามขอบเขตวิชาชีพควบคู่กันไป ตลอดจนทำหน้าที่ในการประสานงานกับบุคลากรสุขภาพสหสาขาวิชาชีพในการให้บริการสุขภาพทุกด้านแก่ผู้ใช้บริการ (กรรณิกา สมบัติวัฒนางกูร 2547) พยาบาลวิชาชีพจึงเป็นบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการในโรงพยาบาลชุมชน เพื่อให้การดำเนินงาน การปฏิบัติพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามมาตรฐานวิชาชีพ เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีและเกิดความพึงพอใจในงาน (จิราพรรณ ปุ่นเอื้อง 2542)

ผลการปฏิบัติงานที่ดีส่วนหนึ่งเป็นผลลัพธ์จากพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งจะแสดงออกโดยการเต็มใจให้ความช่วยเหลือและมีพฤติกรรมการทำงาน นอกเหนือจากงานหรือบทบาทที่ระบุให้ปฏิบัติ (Organ, 1988) มีความจริงใจและตั้งใจในการที่จะสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้กับองค์กรอย่างสุดความสามารถเพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร หากองค์กรใดสามารถพัฒนาบุคลากรให้มีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ก็จะช่วย

ให้องค์การมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ (Organ 1991) ตลอดจนการพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การให้แก่บุคลากรยังจะช่วยสร้างทุนทางสังคม เกิดการพัฒนาวิชาชีพ เนื่องจากโอกาสก้าวหน้าในการทำงานถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งของการจัดการทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เพราะเห็นโอกาสในการทำงานที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง จะทำให้บุคลากรรู้สึกพึงพอใจในงาน และพร้อมที่จะพัฒนาความรู้ ความสามารถ (เอกชัย อภิศักดิ์ กุล 2549) การเพิ่มศักยภาพของบุคลากรจะช่วยให้องค์การเกิดผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ในระดับสูงที่จะรักษาระดับความพึงพอใจในงานให้อยู่ในระดับสูง และมีการทะนุบำรุงดูแลบุคลากรในองค์การอย่างยอดเยี่ยมและมีประสิทธิผล (สญาญู ชีระวณิชตระกูล 2547) เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การได้เป็นอย่างดี

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากความยุติธรรมเป็นองค์ประกอบขั้นพื้นฐานที่ทำให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข โดยเฉพาะสังคมคนทำงานภายในองค์การที่ประกอบด้วยระบบงานย่อยๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน มีคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้อัตราผลผลิตประสงค์ขององค์การ โดยคนเหล่านั้นนำเอาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความพยายามและความทุ่มเทมาใช้ในการทำงานเพื่อแลกกับเงินเดือนและความมั่นคง เป็นที่ยอมรับกันว่าความยุติธรรมเป็นพื้นฐานสำคัญต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานในหน้าที่ต่างๆ ขององค์การ (Lavental and others 1976 อ้างใน Sheppard, Lewicki and Minton 1992) ปกติคนเราจะแสวงหาความยุติธรรมในการทำงาน โดยเปรียบเทียบผลงานที่เราอุทิศให้กับองค์การกับสิ่งที่ได้รับตอบแทนจากองค์การ ถ้าผู้ปฏิบัติงานคิดว่ายังได้รับผลตอบแทนน้อยกว่าคนอื่นก็จะเกิดความรู้สึกตึงเครียด เกิดความรู้สึกลำเอียง และส่งผลต่อแรงจูงใจที่จะทำงานต่อ แต่ถ้าปฏิบัติงานรับรู้ว่าสิ่งที่เขาได้รับเป็นสัดส่วนของรางวัลและได้เท่ากับคนอื่นก็จะรู้สึกได้รับการปฏิบัติแบบเสมอภาคและยุติธรรม (Sheppard, Lewicki and Minton 1992) ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ถูกนำมาใช้ในปัจจุบันเป็นปัญหาหนึ่งที่องค์กรต่างๆ กำลังประสบอยู่ เพราะผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจะเป็นตัวกำหนดชีวิตการทำงานและอนาคตของบุคลากร เนื่องจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคือ หากบุคลากรมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกในระดับสูงจะมีผลการปฏิบัติงานที่สูงด้วย (นุชนาถ อยุ่ดี 2548) ตลอดจนความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรที่นับว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่ทุกองค์กรต้องการให้มี ซึ่งหากบุคลากรรับรู้ว่าจะองค์กรมีระบบความยุติธรรมไม่ว่าจะในด้านกระบวนการและด้านผลลัพธ์ที่สูง เหมาะสมกับความรับผิดชอบที่เขามีต่องาน ความเครียดและ

ความเหนื่อยยากในการทำงาน การศึกษาและประสบการณ์ในการฝึกอบรมที่มี ความพยายามที่ทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานและงานที่พยายามทำอย่างดีแล้ว รวมถึงเหมาะสมกับประสบการณ์ในการทำงานที่เขามี ก็จะมีผลผูกพันต่อองค์การสูงด้วยและบุคคลนั้นจะมีพฤติกรรมด้านบวก โดยแสดงออกถึงการดูแลเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (Masterson 2001)

จากข้อมูลการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2551 - 2554 (ศูนย์ข้อมูลตัวชี้วัดคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง 2553) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลเฉลี่ยร้อยละ 68.49 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้คือ ร้อยละ 85 และข้อเสนอแนะจากผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า บุคลากรพยาบาลร้อยละ 46 ระบุถึงเรื่องความยุติธรรมในองค์การในด้านโอกาสความก้าวหน้าในวิชาชีพที่มีการกระจุกตัวในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการและไม่สามารถขึ้นสู่ตำแหน่งชำนาญการพิเศษซึ่งเป็นตำแหน่งที่สูงกว่าและด้านค่าตอบแทนของพยาบาลที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับภาระงานที่ได้รับ รวมทั้งผลการประเมินการปฏิบัติงานของพยาบาลที่บางคนระบุว่ายังไม่มี ความยุติธรรมและขาดแรงจูงใจในการทำงาน ผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์การ

จะเห็นได้ว่า การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพนั้น พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์การถือได้ว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรด้วยความเต็มใจ การปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากงานประจำ หรืองานที่องค์การได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการล้วนเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้นเรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Robbins 2000 อ้างในศิษย์ วิไลจงคราม 2553) โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับองค์การที่จะมุ่งเน้นประสิทธิภาพ เนื่องจากพฤติกรรมดังกล่าวช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพอย่างเต็มความสามารถ (Mooman 1991) นอกจากนี้ออร์แกน (Organ 1991) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นการปฏิบัติด้วยความคิดสร้างสรรค์ และมีการตื่นตัวเกินไปกว่าบทบาทที่ถูกกำหนดไว้ เป็นสิ่งที่องค์การไม่ได้บังคับหรือกำหนดให้ปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจยินดีที่จะปฏิบัติด้วยตัวเอง ไม่ได้มีแรงจูงใจจากการให้รางวัลแต่อย่างใด พฤติกรรมเหล่านี้ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและสภาพปัญหาในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะด้านความยุติธรรมที่ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยในฐานะพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานด้านการบริหารการพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน มีบทบาท

หน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารบุคลากรพยาบาล จึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวที่ผ่านมาส่วนใหญ่มีการศึกษาเฉพาะในองค์การอื่น ส่วนในกลุ่มผู้ให้บริการสุขภาพยังมีการศึกษาน้อย และสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง รวมทั้งเสริมสร้างให้เกิดผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเหมาะสมกับสภาพขององค์การอย่างแท้จริงและยั่งยืนต่อไป

2.วัตถุประสงค์การวิจัย

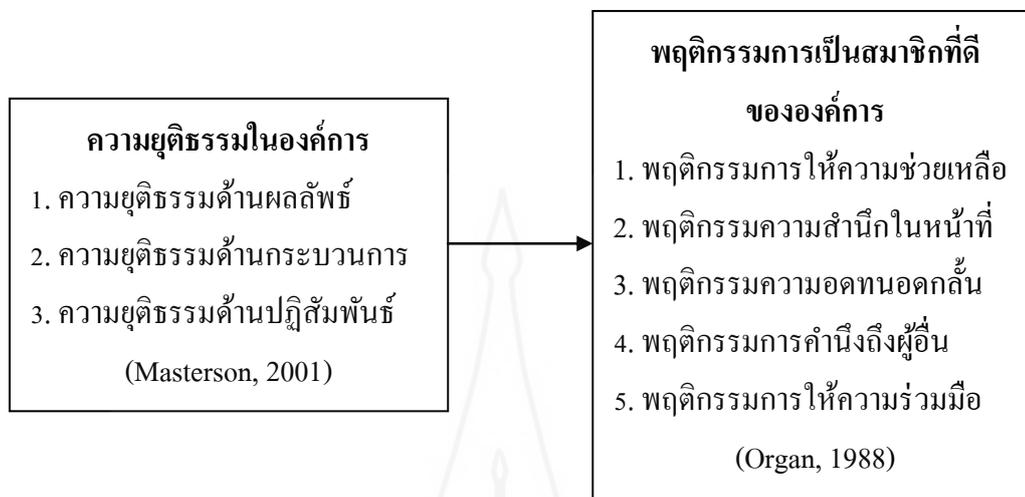
- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง
- 2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง
- 2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง โดยศึกษาความยุติธรรมในองค์การตามแนวคิดของมาสเตอร์สัน (Masterson 2001) ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ผ่านการพัฒนารูปแบบให้มีความชัดเจน เข้าใจง่ายและมีความครอบคลุมในประเด็นที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การศึกษาตามแนวคิดของออร์แกน (Organ 1988) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น เนื่องจากองค์ประกอบดังกล่าวเป็นพฤติกรรมสนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การ ซึ่งสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมุติฐานการวิจัย

4.1 ความยุติธรรมในองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4.2 ความยุติธรรมในองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปางมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

5. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการพยาบาล และผดุงครรภ์ชั้นหนึ่งทั้งระดับหัวหน้าและระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง

กลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่งทั้งระดับหัวหน้าและระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

5.2 ช่วงเวลาที่ศึกษา การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 3 ธันวาคม – 28 ธันวาคม 2555

5.3 ตัวแปรที่ศึกษา มี 2 ตัวแปรดังนี้

5.3.1 ตัวแปรต้น คือ ความยุติธรรมในองค์กร

5.3.2 ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความยุติธรรมในองค์กร (Perception of Organizational Justice) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพรับรู้ว่าคุณได้รับการปฏิบัติที่ยุติธรรมจากองค์กรในเรื่องการจ่ายผลตอบแทนตามที่ตนเองคาดหวัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะที่ใช้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในงานที่มีลักษณะเดียวกัน รวมทั้งกระบวนการที่องค์กรใช้ในการตัดสินใจมีความยุติธรรม โดยองค์กรต้องมีการใช้ระบบประเมินผลอย่างเท่าเทียมกันกับบุคลากรทุกคน วัตถุประสงค์การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรตามแนวคิดของมาสเตอร์สัน (Masterson 2001) ซึ่งแบ่งการรับรู้ความยุติธรรมเป็น 3 ด้าน ดังนี้

6.1.1 ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อความเป็นธรรมของผลลัพธ์ที่ได้ตอบแทนจากการทำงานให้กับองค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นและผลงานที่ตนปฏิบัติหรือสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรับผิดชอบที่มีต่องาน ความเครียดและความเหนื่อยยากในการทำงาน ความรู้และประสบการณ์จากการฝึกอบรม ความมานะพยายามที่ทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน ผลงานที่ได้พยายามทำอย่างดีแล้ว และประสบการณ์การทำงานที่มี เป็นต้น

6.1.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับความเป็นธรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการที่นำมาซึ่งผลลัพธ์ โดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาว่ามีความเป็นธรรม ปราศจากอคติ มีความถูกต้องในข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการพิจารณาและมีความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาและตัวบุคคล เป็นที่ยอมรับของสังคมส่วนรวม กระบวนการดังกล่าวต้องไม่ถูกครอบงำจากบุคคลใดบุคคลหนึ่งและสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจนั้นได้

6.1.3 ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อความเป็นธรรมของผู้บังคับบัญชาในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ความสุภาพ อ่อนโยน และการให้การยอมรับ เป็นต้น และในการให้และรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของผู้บังคับบัญชาว่ามีเหตุผลชัดเจนเพียงพอที่จะอธิบายการตัดสินใจในงานของผู้บังคับบัญชาได้หรือไม่ รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนครบถ้วนของผู้บังคับบัญชาเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของผู้บังคับบัญชาด้วย

6.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง การปฏิบัติของพยาบาลวิชาชีพที่เป็นสมาชิกในโรงพยาบาลชุมชนที่เต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบหรือปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่องค์กรได้กำหนดไว้ วัตถุประสงค์ของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของออร์แกน (Organ 1988) ซึ่งมี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

6.2.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยเป็นที่ปรึกษา แนะนำและช่วยเหลือพยาบาลจบใหม่ทั้งในการดูแลผู้ป่วยและการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ

6.2.2 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในการปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์กร ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว

6.2.3 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในการมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน ความเครียด หรือความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ

6.2.4 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในการเคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติขององค์กรร่วมกัน การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงานอย่างสร้างสรรค์

6.2.5 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในความรับผิดชอบต่อส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การเก็บความลับ มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร เป็นต้น

6.3 โรงพยาบาลชุมชน หมายถึง โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข เป็นสถานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขประจำชุมชนระดับ

อำเภอที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษาภายในตั้งแต่ 10 - 120 เตียง (ไม่เกิน 150 เตียง) ในจังหวัดลำปาง เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียงทั้งหมด จำนวน 12 แห่ง

6.4 พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผู้ที่ประกอบวิชาชีพพยาบาลหรือผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่งที่ได้รับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าในสาขาการพยาบาลและการผดุงครรภ์จากสถาบันการศึกษาทางด้านพยาบาลที่ผ่านการรับรองจากสภาการพยาบาลและมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพอย่างถูกต้อง และปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้เกิดแก่บุคลากรทางการพยาบาลทุกคนในองค์กรและเป็นการเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

7.2 เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้โปร่งใสและยุติธรรม ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พึงพอใจในงานและธำรงรักษาและดึงดูดบุคลากรที่ดีไว้ในองค์กร

7.3 เป็นข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าและการทำวิจัยเกี่ยวกับการจัดการด้านความยุติธรรมในองค์กรและรูปแบบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป

