

4. ใฝ่รู้พัฒนาแนวคิดให้กว้าง และยอมรับการเปลี่ยนแปลง
 5. ประกอบกิจแห่งวิชาชีพด้วยความเต็มใจ และเต็มกำลังความสามารถ
 6. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมีสติ รอบรู้ เชื่อมั่นและมีวิจารณญาณอันรอบคอบ
- 2. ข้อมูลจากการวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาลและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการจากการพัฒนารูปแบบของกรอบแนวคิดของคุณภาพบริการและระเบียบวิธีการวัดการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการของ Parasura man , Zeithaml และ Berry (1985 อ้างในพัชรี ทองแผ่.2500) พบว่า ในการรับบริการผู้รับบริการใช้เกณฑ์ 5 ประการ ในการกำหนดคุณภาพบริการ คือ**

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)
 2. ความไว้วางใจได้ (Reliability)
 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที (Responsiveness)
 4. ความน่าเชื่อถือ (Assurance)
 5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) และ จากการศึกษาวิจัยในประเทศไทยเกี่ยวกับการรับรู้ และ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการพยาบาล ผู้ป่วย หรือ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการพยาบาลส่วนมากไม่มีความรู้เชิงวิชาชีพดังนั้นเมื่อเข้ามาใช้บริการ จึงมุ่งหวังเพียงความถูกต้องและความถูกต้องของบริการที่จะได้รับซึ่งคุณภาพของงานบริการที่ผู้ป่วย/ผู้ให้บริการคาดหวังจะได้จากบริการพยาบาล คือ
1. การได้รับบริการที่ดี ผู้ใช้บริการมีความรู้
 2. การได้รับบริการที่ถูกต้อง เหมาะสม และรวดเร็ว
 3. การบริการที่มีความปลอดภัย ได้มาตรฐาน
 4. การได้รับการดูแลที่เอื้ออาทร เอาใจใส่ มีอภัย
 5. ความเชื่อมั่นและไว้วางใจได้รวมถึงความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ
 6. การสื่อสารที่เข้าใจ

นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังแตกต่างกันประกอบด้วย

1. ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก
2. ความคาดหวังที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความต้องการของแต่ละบุคคลและมีความแตกต่างกันตามภูมิหลังของบุคคลนั้น เช่น เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา
3. ความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต
4. ความคาดหวังที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ

จากการศึกษาวิเคราะห์ของทีมแกนนำทั้ง 4 ภาคพบว่าภาพลักษณ์ของผู้ประกอบวิชาชีพ ประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพดี
2. กริยาท่าทาง สุภาพ อ่อนโยน กระตือรือร้น
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
4. มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าแสดงออก