

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในองค์การใด ๆ ก็ตามจะดำเนินการให้ประสบความสำเร็จได้ ต้องประกอบด้วยบุคลากร 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือ ผู้นำ กลุ่มที่สองคือ ผู้ตาม ซึ่งบุคลากรทั้งสองกลุ่มเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ คีร์นา ซี้ทังให้ (2543) ที่ศึกษาตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาล ประกอบด้วยตัวชี้วัดผู้บริหาร 10 รายการ รายการตัวชี้วัดของพยาบาล 8 รายการ โดยเฉพาะการทำงานในปัจจุบันโรงพยาบาลศูนย์ได้นำแนวคิด TQM มาใช้ในการบริหารงานทั่วทั้งองค์การ ซึ่งแนวคิดดังกล่าวได้ให้ความสำคัญกับผู้ตาม ให้มีส่วนร่วมในการทำงานอันจะเป็นพลังให้หน่วยงานดำเนินงานต่อไปได้ จากการศึกษาพบว่าผู้ตามในองค์การมีจำนวนมากกว่าผู้นำ ผู้ตามมีประมาณ 80 เปอร์เซ็นต์ ส่วนผู้นำมีจำนวนเพียง 20 เปอร์เซ็นต์ (Kelly, 1992) มนุษย์ทุกคน รวมทั้งคนที่เป็นผู้นำ ล้วนแต่เคยเป็นผู้ตามมาก่อนในช่วงใดช่วงหนึ่งของชีวิต ทั้งผู้นำและผู้ตามต่างเป็นบทบาทพื้นฐานของบุคคล ที่แสดงสลับเปลี่ยนกันแล้วแต่สถานการณ์อยู่ตลอดเวลา (Bass, 1981: 240; Kelly, 1988: 144; Weiss, 2001: 196) เช่น ผู้บริหารระดับต้นต้องแสดงบทบาทผู้นำ และผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงบทบาทผู้ตามในขณะเดียวกันผู้บริหารระดับต้นยังมีผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงกว่า จึงต้องแสดงบทบาทผู้ตาม และผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงกว่าแสดงบทบาทผู้นำ (Kelly, 1988) ผู้ตามมีอิทธิพลต่อผู้นำ ซึ่งจากทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์เกือบทุกทฤษฎี มีแนวคิดตรงกันคือ ผู้นำจะต้องปรับพฤติกรรมของตนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยเฉพาะผู้ตามของตน (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2545: 193) ผู้ตามที่เข้มแข็งมีผลต่อความสำเร็จของผู้นำ แต่ถ้าผู้ตามเป็นปรปักษ์กับผู้นำ จะทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในกระบวนการทำงาน เนื่องจากผู้ตามจะไม่ให้ความร่วมมือ แสดงอาการเฉยเมย ไม่สนใจผู้นำ และอยู่อย่างอิสระไม่ขึ้นกับผู้นำไม่ยอมเข้ามามีส่วนร่วมกับทีม (Bass, 1981 อ้างถึงในลดาวัลย์ ปฐมชัยคุปต์, 2545) จึงเห็นได้ว่าการที่ผู้นำจะพาองค์การ ให้มีความสำเร็จที่ยั่งยืนได้นั้นต้องอาศัยผู้ตามที่มีความสามารถ Chaleff (1998) กล่าวว่า อิทธิพลของผู้ตามมีผลต่อผู้นำ สามารถช่วยส่งเสริมผู้นำได้สอดคล้องกับแนวคิดของ Kelly (1992) ที่กล่าวว่าผู้ตามมีส่วนสำคัญ องค์การจะดำเนินการได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ตาม ผู้ตามจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทที่สำคัญและควรให้การยอมรับ เพราะผู้ตามจะช่วยเหลือผู้นำและทำให้องค์การประสบความสำเร็จ

ถึงแม้ว่าผู้ตามจะมีความสำคัญและมีจำนวนมากกว่าผู้นำก็ตาม แต่กลับถูกมองข้ามไป ซึ่งส่วนใหญ่จะมีการศึกษาทฤษฎีของผู้นำมากกว่า (Greenberg, 1993) Chaleff (1998) กล่าวว่า ในห้องสมุด congress จะมีรายการหนังสือเกี่ยวกับภาวะผู้นำหลายร้อยเล่ม แต่จะไม่พบรายการหนังสือ

เกี่ยวกับภาวะผู้ตามหรืออาจจะพบเพียงบทความ 1 ฉบับ หรือหนังสือเพียง 1 หรือ 2 ฉบับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พงษ์รัตน์ บุญญานุรักษ์ (2546: 45) ที่กล่าวถึง ตำรา บทความและงานวิจัยเกี่ยวกับผู้ตามมีน้อยมาก รวมทั้งไม่มีการประชุมวิชาการใดๆ ในเรื่องภาวะผู้ตามโดยตรง ไม่มีบุคคลใดต้องการปรึกษาเรื่องพัฒนาประสิทธิภาพภาวะผู้ตาม จะเห็นได้ว่ามีงานวิจัยเกี่ยวกับผู้นำจำนวนมากแต่มีงานวิจัยเกี่ยวกับผู้ตามจำนวนน้อย ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของผู้ตามประกอบกับมีงานวิจัยเกี่ยวกับผู้ตามจำนวนน้อย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณลักษณะของผู้ตามที่ดี

ผู้ตามในที่นี้ หมายถึง ผู้ที่มีบทบาทเป็นผู้ปฏิบัติงาน แสดงบทบาทเป็นผู้รับนโยบายจากผู้นำ มาปฏิบัติ เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์การ ในโรงพยาบาลผู้ตามคือผู้ที่รับนโยบายจากหน่วยงาน รับคำสั่งจากหัวหน้าหรือผู้ป่วยมาปฏิบัติ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ในหอผู้ป่วย ผู้นำหมายถึง หัวหน้าหรือผู้ป่วย ผู้ตามหมายถึง พยาบาลวิชาชีพ ซึ่งรับนโยบาย รับคำสั่งมาปฏิบัติ

ดังได้กล่าวมาแล้วว่า ผู้ตามมีความสำคัญต่อองค์การ จากการศึกษาพบว่าคุณลักษณะผู้ตามที่ดีส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gibson et al. (1991: 387 อ้างถึงใน ลดาวัลย์ ปฐมชัยคุปต์, 2545: 4) กล่าวว่าลักษณะของผู้ตามหรือผู้ปฏิบัติที่มีความสามารถในการบริหารตนเองและรับรู้ในความสามารถของตน จะสามารถทำงานให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ และมีความพึงพอใจในผลงานของตน Weiss (2001:198) ได้กล่าวถึงบริษัทยีนส์สวีตซึ่งทำการพัฒนาให้กลุ่มพนักงานเป็นผู้ตามที่ดี ผลปรากฏว่า ยีนส์ที่มีตำหนิมีจำนวนลดลงถึงหนึ่งในสาม สามารถใช้เวลาในการจัดส่งสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้าเร็วขึ้น 10 วัน ใช้เวลาในการซ่อมแซมยีนส์ที่มีตำหนิลดลง จาก 5 วัน เหลือเพียง 1 วัน จากการที่องค์การมีผู้ตามที่ดีจะทำให้เกิดผลดีต่อองค์การ ทั้งเพิ่มผลผลิตและลดค่าใช้จ่าย จึงสรุปได้ว่าผู้ตามที่ดีจะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จ

พยาบาลในฐานะผู้ปฏิบัติหรือผู้ตามถือได้ว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าอย่างยิ่งในความสำเร็จขององค์การ หอผู้ป่วยต้องอาศัยพลังงานจากพยาบาลประจำการเป็นหลัก เพื่อที่จะสามารถให้การดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ จากการศึกษาของ ลดาวัลย์ ปฐมชัยคุปต์ (2545) พบว่าภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริพร วิทยานุกุล (2545) พบว่าผู้ตามที่เป็นแบบอย่างของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์กับสุขภาพของกลุ่มงานการพยาบาล ซึ่งทำให้กลุ่มงานการพยาบาล มีความพร้อมและสามารถคงอยู่ได้ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม สามารถปรับปรุงพัฒนา และมีความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง เป็นระยะเวลาาน ซึ่งกระบวนการทำงานเป็นทีมของพยาบาลนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีมการพยาบาล (วารี พูลทรัพย์, 2544) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย (จารุพรรณ ลีละยุทธโยธิน, 2544; ลดาวัลย์ ปฐมชัยคุปต์, 2546) พยาบาลประจำการในฐานะผู้ปฏิบัติ จำเป็นต้องตระหนักถึง

การพัฒนาบทบาทของตน ให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดี เพื่อประโยชน์ต่อกลุ่มงานการพยาบาลและนำไปสู่การรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล

ในเรื่องแนวคิดคุณลักษณะผู้ตามที่ดี จากการศึกษาตำราของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ ร่วมกับการสัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในบริบทของโรงพยาบาลศูนย์ เมื่อนำมาวิเคราะห์ พบว่า คุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับผู้ตามที่ดีมี 6 ด้าน ดังนี้ 1) บริหารจัดการตนเองได้ 2) อุทิศตนให้กับงานและหน่วยงาน 3) พัฒนาดตนเองอย่างต่อเนื่อง 4) มีความกล้าแสดงออก 5) ให้ความร่วมมือในการทำงาน 6) มีระเบียบวินัย

สำหรับการประเมินคุณลักษณะผู้ตามที่ดี สามารถประเมินได้จากพฤติกรรมการแสดงออกของพยาบาล การกระทำของพยาบาล ในการประเมินคุณลักษณะ สามารถประเมินได้จากสิ่งที่ชี้วัดให้เห็นคุณลักษณะด้านนั้นๆ ที่บ่งชี้ถึงคุณลักษณะผู้ตามที่ดีของพยาบาลตามความคาดหวังของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยศึกษาจากหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ และกำหนดน้ำหนักตัวชี้วัด โดยหลักวิธีทางสถิติ คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis)

โรงพยาบาลศูนย์เป็นสถานบริการทางสุขภาพระดับตติยภูมิ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นศูนย์กลางการให้บริการทางสุขภาพ ในแต่ละเขต ตามระบบเครือข่ายการพัฒนาสาธารณสุข มีจำนวน 25 แห่ง มีจำนวนเตียงรับผู้ป่วย 16,688 เตียง มีที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองหรืออำเภอขนาดใหญ่ของจังหวัดที่มีประชากรหนาแน่น ลักษณะงานประกอบด้วย งานด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค งานด้านการรักษาพยาบาลทุกสาขา งานฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทุกระดับและงานด้านการวิจัย เป็นการให้บริการที่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญหรือการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการให้การดูแลผู้ป่วย พยาบาลเป็นกำลังพลด้านสุขภาพที่ใหญ่ที่สุดของโรงพยาบาลศูนย์ โดยมีประมาณร้อยละ 70 ของข้าราชการทั้งหมด เป็นผู้สร้างงานบริการโดยการวางแผนให้บริการพยาบาลในหอผู้ป่วยที่รับผิดชอบ เพื่อให้บริการในหอผู้ป่วยเป็นไปตามนโยบายปรัชญาของกลุ่มการพยาบาลและโรงพยาบาล มีการให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันทำหน้าที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ยังต้องประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการที่ตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ

โรงพยาบาลศูนย์ได้นำเรื่อง TQM มาบริหารทั่วทั้งองค์การ ให้ความสำคัญกับผู้ตามจึงเหมาะสมกับการศึกษาตัวชี้วัดคุณลักษณะผู้ตามที่ดีของพยาบาล ตามความคาดหวังของหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อให้ผู้บริหารทางการพยาบาล สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรพยาบาล และให้บุคลากรพยาบาลนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้เกิดคุณลักษณะของผู้ตามที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของหน่วยงาน และนำไปสู่ประสิทธิผลของโรงพยาบาล แต่ในปัจจุบันยังไม่มีการศึกษาในประเด็นดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญ จึงสนใจที่จะศึกษาและทำการวิจัยเรื่อง ตัวชี้วัดคุณลักษณะผู้ตามที่ดีของพยาบาล ตามความคาดหวังของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ในการนำตัวชี้วัดมาใช้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาบุคลากรพยาบาลให้มีคุณลักษณะผู้ตามที่ดี และบุคลากรทางการพยาบาลสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง ให้มีคุณลักษณะผู้ตามที่ดี เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิผล

ปัญหาการวิจัย

ตัวชี้วัดคุณลักษณะผู้ตามที่ดีของพยาบาล ตามความคาดหวังของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ ประกอบด้วยตัวชี้วัดใดบ้าง

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาตัวชี้วัดคุณลักษณะผู้ตามที่ดีของพยาบาล ตามความคาดหวังของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์

คำสำคัญ

ตัวชี้วัดคุณลักษณะผู้ตามที่ดี พยาบาล โรงพยาบาลศูนย์

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้ง 12 เขต จำนวน 25 โรงพยาบาล

2. กรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตามที่ดีของพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ บูรณาการจากบทสัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ เอกสารวิชาการและแนวคิดของนักวิชาการ (จำเนียร จวงตระกูล, 2530; พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2546; ลิปพนนท์ เกตุทัต, 2540 อ่างถึงโน ลดาวัลย์ ปฐมชัยคุปต์, 2545; บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร, 2548; Bass, 1981; Kelly, 1992; Ellis and Hartlen, 1995 cited in Tomerry, 2000; Weiss, 1996; Ruskin, 1997; Barron, 1998; Chaleff, 1998; Bennis, 1999; Blackshear, 2003) พบว่าประกอบด้วย 6 ด้านดังนี้

- 2.1 บริหารจัดการตนเองได้
- 2.2 อุทิศตนให้กับงานและหน่วยงาน
- 2.3 พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
- 2.4 มีความกล้าแสดงออก
- 2.5 ให้ความร่วมมือในการทำงาน
- 2.6 มีระเบียบวินัย

3. แนวคิดการพัฒนาดัชนี ใช้แนวคิดการพัฒนาดัชนีของ Johnstone (1981) วิเคราะห์จัดกลุ่มความสัมพันธ์ของตัวชี้วัด และกำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวชี้วัด โดยใช้วิธีการทางสถิติได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis)

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. พยาบาล หมายถึง บุคลากรทางสุขภาพที่สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีทางการพยาบาล และได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ปฏิบัติงานประจำในการให้การพยาบาลผู้ป่วย

2. ตัวชี้วัด หมายถึง ตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้ ซึ่งใช้บ่งบอกสถานภาพหรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงาน หรือผลการดำเนินงาน เป็นสิ่งที่มีความผูกพันกับเกณฑ์มาตรฐานซึ่งใช้เป็นตัวตัดสินความสำเร็จหรือคุณค่าการดำเนินงาน หรือผลการดำเนินงานที่ได้รับ

3. องค์ประกอบ หมายถึง กลุ่มของตัวแปรที่มีน้ำหนักตัวประกอบหรือความแปรปรวนของตัวแปรที่มีค่ามากกว่า .40 ในแต่ละตัวประกอบ มีค่าความแปรปรวนรวมมากกว่า 1.0 และมีตัวแปรอธิบายตัวประกอบมากกว่า 3 ตัวขึ้นไปหลังจากการหมุนแกนตัวประกอบ

4. ตัวชี้วัดคุณลักษณะผู้ตามที่ดี หมายถึง สิ่งที่ใช้บ่งชี้พฤติกรรมการแสดงออกของพยาบาลที่มีคุณลักษณะของผู้ตามที่ดี ตามความคาดหวังของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยตัวชี้วัดคุณลักษณะผู้ตามที่ดีของพยาบาล ตามความคาดหวังของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารตำราของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศและจากการสัมภาษณ์ พบว่าประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

- 4.1 บริหารจัดการตนเองได้
- 4.2 อุทิศตนให้กับงานและหน่วยงาน
- 4.3 พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
- 4.4 มีความกล้าแสดงออก
- 4.5 ให้ความร่วมมือในการทำงาน
- 4.6 มีระเบียบวินัย

4.1 บริหารจัดการตนเองได้ หมายถึง พยาบาลมีความรับผิดชอบในงาน มีการวางแผน จัดตารางการทำงาน กำหนดสิ่งที่จะทำหรือจัดการและสามารถปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ มีอิสระในการทำงานและมีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาได้ ปฏิบัติการพยาบาลได้เป็นที่ไว้วางใจ โดยมีการควบคุมน้อยที่สุด รู้จักคาดประมาณศักยภาพความสามารถ และอำนาจหน้าที่ของตนเองในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยประเมินจากแบบสอบถาม

4.2 อุทิศตนให้กับงานและหน่วยงาน หมายถึง พยาบาลมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นเจ้าของหน่วยงาน ปฏิบัติงานมากกว่าภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ ทำงานล่วงเวลาโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และแสดงพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงการใช้ความรู้ความสามารถ

ในการปฏิบัติงาน ตามการรับรู้ของหัวหน้าหรือผู้ป่วยโดยประเมินจากแบบสอบถาม

4.3 พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง หมายถึง พยาบาลปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานการทำงานที่สูงกว่ากำหนด ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ และงานพิเศษที่ได้รับมอบหมาย มีความต้องการที่จะปรับปรุงตนเอง ให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีอิสระในการเลือกสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ สร้างทักษะและประสบการณ์ด้วยตนเอง ตามการรับรู้ของหัวหน้าหรือผู้ป่วย โดยประเมินจากแบบสอบถาม

4.4 มีความกล้าแสดงออก หมายถึง พยาบาลมีความกล้าในการแสดงความคิดเห็น สามารถวิเคราะห์และเสนอแนวคิด โดยใช้ความรู้มาประกอบการวินิจฉัย เป็นพฤติกรรมที่พยาบาลแสดงออกอย่างมีเหตุผล และไม่ล่วงละเมิดสิทธิของผู้อื่น มีความสามารถในการสื่อสารที่แสดงถึงความต้องการได้อย่างชัดเจน ตามการรับรู้ของหัวหน้าหรือผู้ป่วยโดยประเมินจากแบบสอบถาม

4.5 ให้ความร่วมมือในการทำงาน หมายถึง พยาบาลมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการทำงาน รับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น เข้าร่วมดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานด้วยความกระตือรือร้น จนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ สามารถมองเห็นความต้องการของหน่วยงานและพร้อมที่จะช่วยทีมงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน ตามการรับรู้ของหัวหน้าหรือผู้ป่วยโดยประเมินจากแบบสอบถาม

4.6 มีระเบียบวินัย หมายถึง พยาบาลสามารถควบคุมความประพฤติของตนเองให้อยู่ในกฎระเบียบของหน่วยงาน ตรงต่อเวลา ตามการรับรู้ของหัวหน้าหรือผู้ป่วย โดยประเมินจากแบบสอบถาม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผู้บริหารทางการพยาบาล สามารถใช้ผลที่ได้จากการวิจัยเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาล เพื่อให้มีคุณลักษณะผู้ตามที่ดี สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. บุคลากรทางการพยาบาล สามารถนำข้อมูลจากการวิจัย มาเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง ให้มีคุณลักษณะผู้ตามที่ดี เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ