

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจอาจารย์ตามความคาดหวัง  
ของนักศึกษาพยาบาลในมหาวิทยาลัยเอกชน  
TRUSTWORTHINESS OF TEACHERS AS EXPECTED BY NURSING  
STUDENTS IN A PRIVATE UNIVERSITY

<sup>1</sup>เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, <sup>2</sup>สุจินตนา พันธุ์เกล้า, <sup>3</sup>อุบล ชุ่มจินดา,  
<sup>4</sup>สิรินดา ศรีโชคชัย และ <sup>5</sup>วิเนตรา แน่นหนา

<sup>1</sup>Penchun Sanprasam, <sup>2</sup>Pujintana Punkla, <sup>3</sup>Ubon Chumjinda,

<sup>4</sup>Sirinda Srichokchai และ <sup>5</sup>Vinatetra Naenna

มหาวิทยาลัยชินวัตร, ประเทศไทย

Shinawatra University, Thailand.

<sup>1</sup>Penchun\_s@gmail.com

Received September 10,2020; Revised November 2, 2020; Accepted December 25,2020

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของอาจารย์ ตามความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลในมหาวิทยาลัยเอกชน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ถึงสภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของอาจารย์จากนักศึกษาจำนวน 367 คนสุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาทุกชั้นปี แบ่งเป็นกลุ่ม 4 กลุ่ม ๆ ละ 4-6 คน จากนักศึกษาทุกชั้นปีในมหาวิทยาลัยเอกชนจนได้ข้อมูลอิ่มตัว ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 61 คน เก็บข้อมูลโดยกลุ่มสนทนา และการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content Analysis) ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัจจุบัน ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของอาจารย์อยู่ในระดับดีถึงดีมากทั้ง 4 ด้าน ของทุกชั้นปี แต่มีโอกาสพัฒนาบางประเด็น เช่น การจัดการเรียนการสอน พฤติกรรมและการสร้างแรงจูงใจ และความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลต่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนด้านต่าง ๆ จากการวิเคราะห์และการจัดกลุ่มองค์ประกอบหลัก (Themes) 5 ข้อ มีองค์ประกอบย่อย (Element) 18 ข้อ ได้แก่ 1) ความรู้เนื้อหาและทักษะการสอน เช่น ความรู้เนื้อหาและ

กระบวนการเรียนการสอน ความรู้ทักษะการสอนงาน และนิเทศงานในคลินิก การประเมินผลการเรียนรู้ 2) ด้านบุคลิกภาพ เช่น อ่อนโยนสุภาพ พุดจาไพเราะ การแต่งกายเหมาะสม มารยาทสังคมดี คิดบวก ซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา 3) ด้านสัมพันธภาพ เช่น เอื้ออาทร เอาใจใส่ ยุติธรรมไม่ลำเอียง ไม่เห็นแก่ตัว เสมอภาคให้เกียรติ 4) ด้านภาวะผู้นำ เช่น สร้างแรงจูงใจ เป็นแบบอย่างรับผิดชอบเข้าใจผู้อื่น และ 5) ด้านวิสัยทัศน์ เช่น ความรู้ทันสมัย ปรับตัวตามสากล

**คำสำคัญ :** ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ; ความคาดหวัง; นักศึกษาพยาบาล; มหาวิทยาลัยเอกชน

### Abstract

This research is a qualitative research aiming at studying the trustworthiness of teachers as expected by nursing students in a private university through in-depth interviews on current conditions and expectation towards the trustworthiness of teachers among 367 nursing students by sampling students in all classes divided into 4 groups and each group included 4-6 students with data saturation of 61 students as sampling groups. Data were collected through focus groups and in-depth interviews and analyzed by content analysis. The research found that the present trustworthiness of teachers was at high and highest levels in all 4 aspects of all classes. However, there are some issues that can be developed e.g. teaching and learning management, behavior and motivation, and expectation of nursing students towards trustworthiness of teachers in a private university in various aspects. From analyzing and categorizing the 5 themes and 18 elements, the trustworthiness can be divided as the followings: 1) In knowledge on content and teaching skills aspect such as knowledge on content and teaching process, task teaching skills, clinical supervision, and learning evaluation; 2) In personality aspect such as gentleness, generous speech, appropriate dressing, social manners, positive thinking and honesty and straightforwardness; 3) In relationship aspect such as attentive care, justice, impartiality, unselfishness, equality and respect; 4) In leadership aspect such as motivation and being a model of responsibility and empathy; and 5) In vision aspect such as modern knowledge and international adaptation.

**Keywords:** Trustworthiness, Expectation, Nursing Students; Private University

## บทนำ

ในยุคปัจจุบันทุกองค์กรต่างเผชิญกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ปัจจัยเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการภายในองค์กรและนำองค์กรไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ สถาบันการศึกษาเช่นเดียวกันโดยเฉพาะนักศึกษา สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่จำต้องมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อคณาจารย์ ซึ่งส่งผลทำให้ผลการเรียนดีขึ้นเพราะความเชื่อถือไว้วางใจทำให้เกิดความสนใจและตั้งใจเรียนมากขึ้น (Keith, 2012) รวมถึงส่งผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ที่สำคัญอันจะเกิดขึ้นจากความสมัครใจของนักศึกษาที่จะกระทำนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่โดยตรงของตนเองในด้านการเรียนแล้ว ยังส่งผลต่อพฤติกรรมอื่นๆ เช่น พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล การสำนึกในหน้าที่ การมีน้ำใจนักกีฬา การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ (Organ & Bateman 1991) สถาบันการศึกษาใดที่นักศึกษามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มสูงขึ้นด้วย นอกจากนี้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าใจถึงเป้าหมายขององค์กร เกิดความร่วมมือในการทำงาน และเต็มใจที่จะกระทำในสิ่งที่เป็ประโยชน์ต่อองค์กรของตนเอง และเพื่อนร่วมเรียน ร่วมการทำงาน ทำให้เกิดการเสริมประสานเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว (Borman & Motowidlo, 1997) ดังนั้น การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจึงถือเป็นสิ่งสำคัญ จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น คือ ความไว้วางใจในองค์กรหรือที่เรียกว่า Organizational Trust ความไว้วางใจในองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความตั้งใจ หรือเต็มใจที่จะกระทำกับบุคคลอื่นด้วยความตั้งใจที่ดี ซึ่งเกิดจากความรู้สึกเชื่อมั่น เชื่อถือ และมั่นใจในคำพูด หรือการกระทำของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง (Saunders, Skinner, Dietz, Gillespie, & Lewicki, 2010) ความไว้วางใจในองค์กรเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญต่อการดำรงอยู่ขององค์กร เนื่องจากในการทำงานร่วมกันภายในองค์กรนั้นย่อมต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน รวมไปถึงการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเพื่อให้ตนเองและองค์กรประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ หากสถาบันใดที่ไม่มีความไว้วางใจต่อกันย่อมทำงานอย่างไม่มีความสุขและราบรื่น

ความสำคัญของความเชื่อถือไว้วางใจมีความสำคัญเนื่องจาก (Robbins, 2005) ปี ค.ศ.1950 เกิดความสูญเสียในเรื่องของความเชื่อถือไว้วางใจ เป็นยุคที่เกิดความสับสนด้านความซื่อสัตย์ต่อการใช้อำนาจหน้าที่ ที่ไม่สามารถบอกความจริงได้ทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่แน่ใจเกี่ยวกับการใช้อำนาจหน้าที่ ดังนั้น ความไว้วางใจจึงถูกทำลายแทบทั้งสิ้นในทุก

สถาบัน ความสัมพันธ์ของนายจ้าง และพนักงานที่ไม่ดีในองค์กรเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก การประสบปัญหาในเรื่องการสื่อสาร การสูญเสียความไว้วางใจ ส่งผลต่อสิ่งที่เกิดขึ้นตามมา เช่น การปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาด หากความไว้วางใจอยู่ในระดับต่ำ พนักงานมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงการเผชิญความเสี่ยง มีการเรียกร้องมากขึ้น ลักษณะสังคมแบบนี้บุคคลในองค์กรจะต้องเร่งสร้างและรักษาความสัมพันธ์กันไว้ โครงสร้างความสัมพันธ์รูปแบบใหม่ ความไว้วางใจจึงเป็นสารหล่อลื่นให้เกิดความราบรื่น มีการประสานกันอย่างดีในองค์กร โดยขจัดความขัดแย้งทางความคิด

การบริหารในยุคปัจจุบัน ต้องการความไว้วางใจ ซึ่งเป็นหลักประกันที่สำคัญขององค์กร การสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญ เพราะหากมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงจะทำให้เกิดความสำเร็จ ดังนั้น ความไว้วางใจในองค์กรจึงเป็นพื้นฐานสำคัญของการเกิดสัมพันธภาพระหว่างกัน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน และถือเป็นกลยุทธ์ที่ก่อให้เกิดความร่วมมือในองค์กร รวมไปถึงการดำเนินงานที่มี ประสิทธิภาพสูง (McAllister, 1995 อ้างถึงในชมนาด ฉางวัง, 2554) สถาบันการศึกษาเช่นเดียวกันหากไม่มีความเชื่อถือว่าไว้วางใจกันย่อมปราศจากความสามัคคีในหมู่คณะ ขาดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานที่ลดลง กระบวนการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ขาดประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดอัตราการลาออกของนักศึกษาที่สูงขึ้น (Shaw, Chambless, & Chessin, 1977)

ความเชื่อถือว่าไว้วางใจในสถาบันการศึกษาเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญต่อการดำรงอยู่ขององค์กร การเรียนการสอนร่วมกันย่อมต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน รวมไปถึงการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเพื่อให้ ตนเองและสถาบันประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ (Marshall, 2000) ความไว้วางใจ มีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยทำให้ความสัมพันธ์ภายในองค์กรก้าวหน้า และส่งผลให้พฤติกรรมในการปฏิบัติงานดีขึ้น อีกทั้งบุคคลจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและรักษาสมาชิกให้คงอยู่ต่อไปได้ ซึ่งพฤติกรรม (Lindop, 1987) ที่เสริมสร้างความน่าไว้วางใจความน่าเชื่อถือว่ามาจากบุคลิก และความสามารถอันสร้างความอุ่นใจได้ว่าจะเป็นผู้ที่ไว้วางใจได้ ไม่ทำให้ผิดหวังโดยการที่ (Covey, 2018) สามารถแยกแยะพฤติกรรมความน่าเชื่อถือว่ามาจากบุคลิกและความสามารถออกได้ 3 กลุ่ม คือ 1) พฤติกรรมที่มาจากบุคลิกภาพ 2) พฤติกรรมที่มาจากความสามารถ 3) พฤติกรรมที่มาจากบุคลิกและความสามารถ ดังนั้น พฤติกรรมของความน่าเชื่อถือว่าของอาจารย์ในสถาบันการศึกษาต่างๆ จึงต้องมีพฤติกรรมที่จำเป็นตรงความต้องการของนักศึกษา เพราะวิชาชีพการพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ได้รับความเชื่อถือว่าไว้วางใจจากประชาชน เช่น สถาบัน Gallup ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากประชาชนทั่วประเทศ พบว่าประชาชนอเมริกัน 85% ระบุว่า พยาบาลมีคุณธรรมจริยธรรมสูงมาก หรือสูงเมื่อเทียบกับทุกวิชาชีพ ทั้งนี้ การประเมินได้ทำอย่างต่อเนื่องทุกปี (Dunn, Burnett, 1995) โดยเฉพาะ

อย่างยิ่งเมื่อนักศึกษาพยาบาลเข้ารับการศึกษานในสถาบันการศึกษาดโดยอมแสดงว่า มีความเชื่อถือและไว้วางใจต่ออาจารย์ เมื่อมีความเชื่อถือไว้วางใจต่ออาจารย์ย่อมมีผลต่อนักศึกษา ทั้งนี้ อาจารย์ต้องมีส่วนในการลดภาวะเครียดของนักศึกษาด้วย (Lindop, 1987) แต่การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการสุขภาพจะเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น การมีสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะด้านสังคม การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความเชื่อมั่น ความมั่นใจ และเอื้ออาทร รวมทั้งการยกย่องให้เกียรติ (Calnan & Rowe, 2004)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องไม่พบงานวิจัยใดที่ทำการศึกษาคความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลที่มีต่อระดับความน่าเชื่อถือไว้วางใจของอาจารย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของมหาวิทยาลัยเอกชน คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาคความน่าเชื่อถือไว้วางใจของอาจารย์ตามความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลในยุคปัจจุบันมีความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจของอาจารย์ซึ่งมีผลต่อการสร้างสัมพันธภาพ ลดความเครียดของนักศึกษาและส่งเสริมความรู้ความเข้าใจของการร่วมกันจัดการเรียนรู้ในสถาบันการศึกษาคสู่ความสุขและร่วมกันพัฒนาวิชาชีพการพยาบาลต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพความน่าเชื่อถือไว้วางใจต่ออาจารย์ตามความคิดเห็นของนักศึกษาพยาบาลในมหาวิทยาลัยเอกชน
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลต่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจอาจารย์พยาบาลในมหาวิทยาลัยเอกชน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาประสบการณ์และมุมมองของนักศึกษาพยาบาลด้าน ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของอาจารย์ตามความคาดหวังของตนในมหาวิทยาลัยเอกชน แห่งหนึ่ง ทำการศึกษาโดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการศึกษาคจากการประเมินการเรียนการสอนใน มคอ 5 รายวิชาและรายงานการประชุมของคณะที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาพยาบาลทุกชั้นปี ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากการสุ่มตัวอย่างนักศึกษาทุกชั้นปีแบบหลายขั้นตอน ในปีการศึกษา 2562 ดังนี้ นักศึกษาปีที่ 1 จำนวน 107 คน นักศึกษาปีที่ 2 จำนวน 89 คน นักศึกษาปีที่ 3 จำนวน 79 คน นักศึกษาปีที่ 4 จำนวน 81 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 367 คน สุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาทุกชั้นปีในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งจนได้ข้อมูลอิ่มตัว ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 61 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดย content Analysis กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ให้ข้อมูล (Informants) คือ นักศึกษาพยาบาลมหาวิทยาลัยเอกชน โดยผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูล ดังนี้ เป็นนักศึกษาพยาบาล ที่มีประสบการณ์การเรียนใน

คณะพยาบาลศาสตร์มากกว่า 8 เดือน เนื่องจากเป็นระยะเวลาที่พ้นระยะของการปรับตัว และได้รับการอบรม สอน ชี้แนะ จากอาจารย์ในคณะพยาบาลศาสตร์ และยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย ในการวิจัยเชิงคุณภาพไม่สามารถกำหนดผู้ให้ข้อมูลได้อย่างแน่ชัด เพราะการวิจัยเชิงคุณภาพไม่ได้ขึ้นกับจำนวนผู้ให้ข้อมูล แต่ขึ้นกับการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เป็นกระบวนการต่อเนื่องจนกระทั่งข้อมูลอิ่มตัว คณะผู้วิจัยจึงหยุดสัมภาษณ์ในการวิจัยครั้งนี้มีผู้ให้ข้อมูลรวมทั้งสิ้น จำนวน 61 คน

## ผลการวิจัย

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจอาจารย์ตามความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลในมหาวิทยาลัยเอกชน สรุปได้ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพความน่าเชื่อถือไว้วางใจต่ออาจารย์ตามความคิดเห็นของนักศึกษาพยาบาลในมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่า นักศึกษาแต่ละชั้นปี กล่าวถึงพฤติกรรมที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของอาจารย์ในคณะพยาบาลศาสตร์อยู่ในเกณฑ์ดีและดีมาก แต่มีอาจารย์บางท่านที่ยังมีโอกาสพัฒนา สรุปประเด็นดังนี้ 1) ด้านความรู้ความสามารถ 2) บุคลิกภาพ และ 3) พฤติกรรมความเอื้ออาทรเอาใจใส่ การสร้างแรงจูงใจ เช่น ด้านความรู้ความสามารถ มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ด้านความรู้ ความสามารถ (ทางบวก) ผู้ให้ข้อมูล ระบุว่าอาจารย์มีความรู้ ประสบการณ์สูง อาจารย์บางท่านเก่งมากๆ สอนและอธิบายให้พวกหนูจนเข้าใจ อาจารย์เก่งมาก พวกหนูยังยอมรับ พวกหนูรู้สึกภูมิใจในตัวอาจารย์และอยากทำได้ดีเหมือนอาจารย์ เวลาฝึกงานเมื่อสิ้นสุดการฝึกอาจารย์สอนให้เรารู้จักประเมินตนเองว่ามีจุดไหนบ้างที่เราทำได้ดีและจุดไหนยังทำไม่ได้หรือไม่ดีหรืออาจารย์มีความรู้ดีสอนให้เข้าใจมีการยกตัวอย่างจากประสบการณ์ของอาจารย์ทำให้เข้าใจและมองเห็นภาพคะ

โอกาสพัฒนา ความรู้ทักษะไม่ตรงกันและไม่พร้อม ทักษะการพยาบาลคะ อาจารย์บางท่านทำไม่ได้ให้นักศึกษาไปทำกับพี่พยาบาลซึ่งพี่บางคนดูแลพูดไม่ดีกับเราว่าเรียนมาได้ยังไง หนูรู้สึกแย่มากคะอาจารย์

ทักษะการสั่งงาน และการใช้สารสนเทศไม่พร้อม การสั่งงานควรสั่งงานให้ชัดเจน บางครั้งนักศึกษาสับสนตีความไม่เหมือนกัน การเตรียมการสอนบางวิชาควรใช้ IT ที่ทันสมัยถูกต้อง เพิ่มความรู้ที่ทันสมัย

1.2 บุคลิกภาพ (ทางบวก) ผู้ให้ข้อมูลระบุว่า ยิ้มแย้ม บุคลิกดี แต่งตัวดี เป็นกันเอง เข้าถึงง่ายคำพูดของอาจารย์ที่แสดงว่าอาจารย์เชื่อมั่นตัวนักศึกษาทำให้เรารู้สึกมั่นใจตนเองมากขึ้นหนูก็รู้ว่าพวกหนูไม่เก่งแต่อาจารย์ก็ใจเย็นสอนพวกหนูจนทำได้โดยเฉพาะในการขึ้นฝึกงานบน ward ทำให้พวกหนูกล้าที่จะพูดกับพี่ที่ตึกคำพูดของอาจารย์ที่แสดงว่า

อาจารย์เชื่อมั่นตัวนักศึกษาทำให้เรารู้สึกมั่นใจตนเองมากขึ้น หนูก็รู้ว่าพวกหนูไม่เก่งแต่อาจารย์ก็ใจเย็นสอนพวกหนูจนทำได้โดยเฉพาะในการขึ้นฝึกงานบน ward ทำให้พวกหนูกล้าที่จะพูดกับพี่ที่ตึก อาจารย์สอนให้รู้จักการวางตัวให้สามารถทำคนไข้เชื่อถือ

โอกาสพัฒนา การพูดของอาจารย์ตอนขึ้น ward บางคนการเลียงดูไม่เหมือนกันเจอคำพูดแรงๆของอาจารย์บางคนก็รู้สึกมากบางคนเฉยๆ ทำให้ขาดกำลังใจและไม่อยากเรียนเพื่อนบางคนที่โดน แอบไปร้องไห้ อยากให้อาจารย์ soft soft คำพูดคะ อาจารย์ให้กำลังใจกันบ้างไม่พูดประชดนักศึกษา

1.3 สัมพันธภาพ ผู้ให้ข้อมูลระบุว่า ความเป็นกลางด้านอารมณ์ไม่เหวี่ยงวิน นักศึกษาความมีเหตุผลและการรับฟังนักศึกษา อารมณ์เสียตำหนินักศึกษารุนแรงต่อหน้าผู้อื่น ใช้คำพูดไม่น่าฟัง การพูดของอาจารย์ตอนขึ้น ward บางคนการเลียงดูไม่เหมือนกันเจอคำพูดแรงๆของอาจารย์บางคนก็รู้สึกมากบางคนเฉยๆ ทำให้ขาดกำลังใจและไม่อยากเรียนเห็นเพื่อนบางคนที่โดน แอบไปร้องไห้ อยากให้อาจารย์ soft soft ลงบ้างครับ พวกผมเข้าใจ บางครั้งนักศึกษาก็ไม่ได้เรื่องจริงๆความเอื้ออาทรเอาใจใส่ (ทางบวก) ได้แก่ มีการให้คำแนะนำช่วยเหลือ ให้สอบแก้ตัว ช่วยเหลือสอนจนเข้าใจ อาจารย์ช่วยหนูทุกเรื่องคะเช่น ช่วยเรื่องค่าเทอมหาทุนการศึกษา หนูคาดหวังว่าการดูแลของอาจารย์ที่อยู่ในมหาวิทยาลัยจะได้รับการดูแลแบบครอบครัว หรือลูกหลาน หนูได้รับตามที่คาดหวังคะ หนูคาดหวังว่าการดูแลของอาจารย์ที่อยู่ในมหาวิทยาลัยจะได้รับการดูแลแบบครอบครัว หรือลูกหลาน หนูได้รับตามที่คาดหวังคะ ให้เวลาเวลากับนักศึกษาเข้าถึงง่ายและให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาสามารถช่วยเหลือได้ อาจารย์มีความเป็นกันเองเปิดโอกาสให้เข้าหาอาจารย์ได้ง่ายและไม่ประกาศผลสอบที่นักศึกษาสอบตกให้เพื่อนรู้

โอกาสพัฒนา ได้แก่ ขาดความมั่นใจเพราะอาจารย์ไม่เข้าใจนักศึกษาไม่สร้างแรงจูงใจเชิงบวก หมดกำลังใจเมื่ออาจารย์ตำหนิรุนแรงและไม่ชื่นชมสถาบันไม่ชื่นชมในความสามารถของสถาบันและนักศึกษา

1.4 การสร้างแรงจูงใจ (ทางบวก) ผู้ให้ข้อมูลระบุว่า อาจารย์มีภาวะผู้นำเมื่อนำนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติ หนูจำได้คะ การขึ้น ward ฝึก Funda ครั้งแรกหนูไม่รู้อาจเข้าหาพี่พยาบาลอย่างไรก็กลัวไปหมด อาจารย์เข้ามาช่วยและแสดงวิธีการสร้างสัมพันธภาพให้เห็นเป็นตัวอย่าง สอนทักษะการใช้ชีวิตให้รู้จักกับโลกภายนอกได้กว้างขึ้น สอนวิธีปรับตัวเข้าสังคมแก้ปัญหาหน้างานได้ดีทำให้พวกเรานั้นเป็นที่พึ่งที่ดี คอยติดตามงานของนักศึกษาให้นักศึกษาส่งงาน ให้โอกาสสอบแก้ตัวเมื่อเราสอบไม่ผ่านเกณฑ์

โอกาสพัฒนา ให้กำลังใจและพูดให้เกิดกำลังใจบ้างบ้างครับ พวกผมเข้าใจบางครั้งนักศึกษาก็ไม่ได้เรื่องจริง ๆ ส่วนการศึกษาความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจต่ออาจารย์ตามความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลด้านในมหาวิทยาลัยเอกชน

2. ประเด็นความคิดเห็น ด้านความคาดหวังและแนวทางการพัฒนาความน่าเชื่อถือและไว้วางใจต่ออาจารย์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคาดหวังและแนวทางการพัฒนาความน่าเชื่อถือและไว้วางใจต่ออาจารย์ตามความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลในมหาวิทยาลัยเอกชน ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมมาทั้งหมดและวิเคราะห์องค์ประกอบและจัดทำข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้อมูลรหัส (Code) ได้จำนวนข้อการจัดกลุ่มองค์ประกอบย่อย (Element) 18 ข้อ จากองค์ประกอบหลัก 5 ข้อ ดังนี้ 1) ความรู้เนื้อหาและกระบวนการเรียน การสอน 2) ความรู้ ทักษะการสอนงาน และนิเทศงานในคลินิก และ 3) การประเมินผลการเรียนรู้ 4) อ่อนโยนสุภาพ พุดจาไพเราะ 5) พุดจาไพเราะ 6) การแต่งกายเหมาะสม 7) มารยาทสังคมดี 8) มีความคิดบวก 9) เอื้ออาทร เอาใจใส่ 10) ช่วยเหลือเกื้อกูล 11) ยุติธรรม ไม่ลำเอียง ซื่อสัตย์ 12) เห็นแก่ส่วนรวม 13) เสมอภาค ให้เกียรติ 14) สร้างแรงจูงใจ 15) เป็นแบบอย่างที่ดี 16) มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา 17) เข้าใจผู้อื่น ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และ 18) วิสัยทัศน์ / รอบรู้ ปรับตัวตามสากล

## อภิปรายผล

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจอาจารย์ตามความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลในมหาวิทยาลัยเอกชน มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ คือ

1. ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย เป็นนักศึกษาพยาบาลทุกระดับส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ในมหาวิทยาลัยแห่งนี้มีนักศึกษาส่วนมากเป็นหญิงคิดเป็นร้อยละ 80 คน นักศึกษาพยาบาลทุกระดับอาจมีประสบการณ์ได้รับการเรียนรู้ และการสอนจากอาจารย์ที่แตกต่างกันบ้าง แต่ทุกกลุ่มจะให้ข้อมูลอย่างตั้งใจและหลากหลายเห็นได้ว่าการให้ข้อมูลชั้นปีที่ 1 ปีที่ 2 และปีที่ 3 มีจำนวนน้อยเพียง 10 และ รวม 15 คน ชั้นปีที่ 4 มีประสบการณ์มาก สามารถให้ข้อมูลที่หลากหลายจนอิมตัวจำนวน 26 คน และ ในช่วงอายุ 18- 22 ปี มีวุฒิภาวะที่เป็นผู้ใหญ่การให้ข้อมูลจึงชัดเจน ตรงประเด็นเป็นส่วนมาก ทั้งนี้ความน่าเชื่อถือ (Credibility) เกิดจากบุคลิก (Character) และความสามารถ (Competence) ที่พัฒนาได้ถ้ามีความเข้าใจการสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับบุคคลก็ต้องมาจากพฤติกรรมบางอย่างที่เราแสดงออกไปให้เขาเห็นทำให้เกิดความไว้วางใจ ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์จากผู้ให้ข้อมูล พบว่า พฤติกรรมความน่าเชื่อถือไว้วางใจของอาจารย์ที่พบเป็นพฤติกรรมที่ผู้ให้ข้อมูลชื่นชมเป็นส่วนมากมีเพียงร้อยละ 10 ที่ต้องพัฒนา เช่น ด้านความรู้ ความสามารถ พบว่า อาจารย์ส่วนมากมีความรู้ประสบการณ์ที่สูง หลากหลายทำให้กระบวนการเรียนการสอนยังไม่ค่อยสอดคล้องกัน องค์การอนามัยโลกระบุว่า มีผู้ป่วยหลายร้อยล้านคนติดเชื้อในโรงพยาบาล สอดคล้องกับสถาบันการแพทย์สหรัฐอเมริกา (Institute of Medicine: IOM, 2019) พบว่า มีผู้ป่วยได้รับผลกระทบจากความผิดพลาดในกระบวนการดูแลรักษาจำนวน 44,000-98,000 คน/ปี (ณัฐ

ซาดา วิจิตรจามรี, 2558) และในประเทศแคนาดา มีเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้น 185,000 ครั้ง/ปี โดย 70,000 ครั้ง เป็นเหตุการณ์ที่สามารถป้องกันได้ ส่วนความเอื้ออาทรเอาใจใส่พบว่าได้รับการเอาใจใส่ดีมากกว่าการให้คำแนะนำช่วยเหลือ ช่วยเหลือสอนจนเข้าใจให้โอกาสในการสอบแก้ตัว และช่วยด้านอื่นๆ เช่น เรื่องค่าเทอม หาทุนการศึกษา แต่ส่วนที่ควรเพิ่มเติม คือ ความยุติธรรม อาจเนื่องจากการรับรู้ของนักศึกษาที่ขาดการสื่อสารข้อมูลเหตุผลของการจัดการต่างๆ เพราะการรักษาความลับเรื่องส่วนตัวความจำเป็นของนักศึกษาเป็นบทบาทสำคัญของครูที่ต้องสร้างความไว้วางใจ (Acosta, Salanova, & Llorens, 2012).

ในการสร้างแรงจูงใจพบว่าอาจารย์ส่วนมากพูดให้เกิดความมั่นใจแต่ยังขาดการจูงใจให้เห็นคุณค่าของสถาบันการศึกษาการสร้างคุณค่าให้แก่สถาบันมีความสำคัญมาก การส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยต่างๆ พบว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อ การเกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นคือ ความไว้วางใจในองค์การ หรือที่เรียกว่า Organizational Trust ความไว้วางใจในองค์การ หมายถึง การที่บุคคลมีความตั้งใจหรือเต็มใจที่จะ กระทำให้กับบุคคลอื่นด้วยความตั้งใจที่ดี ซึ่งเกิดจากความรู้สึกเชื่อมั่น เชื่อถือ และมั่นใจในคำพูดหรือการกระทำของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์การใดองค์การหนึ่ง (Cook & Wall, 1980) การเป็นพยาบาลที่ดีทำให้นักศึกษาบางส่วนขาดความมุ่งมั่นตั้งใจในการเรียนรู้ในสถาบันและสาขาวิชาการพยาบาล

2. ความคาดหวังของนักศึกษาต่อพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อถือไว้วางใจของอาจารย์ จากการวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบหลัก 5 ด้าน ความรู้ ทักษะการสอน บุคลิกภาพ สัมพันธภาพ ภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์ได้แก่ องค์ประกอบย่อย 18 ด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาถึงความรู้สึก ความสุขในการเรียน สถาบันการศึกษาตามที่นักศึกษาต้องการมี 5 อันดับแรก คือ 1) สถาบันมีชื่อเสียง มีคุณภาพ 2) มีสวัสดิการที่ดี 3) อาจารย์ใจดี อบอุ่นเป็นกันเอง ดูแลนักศึกษาเป็นอย่างดี 4) อาจารย์มีความรู้ความสามารถ 5) บรรยากาศที่เป็นมิตร เอื้ออาทรระหว่างรุ่นพี่รุ่นน้อง อาจารย์ และบุคลากรด้านความรู้ทักษะการสอน อาจารย์ควรมีความรู้เนื้อหาและทักษะการสอน 1) การจัดการกระบวนการเรียนการสอน 2 ความรู้ทักษะการสอน งาน และนิเทศงานในคลินิก 3 การประเมินผลการเรียนรู้คุณลักษณะ 5 ประการ ได้แก่ มีความสอดคล้อง (Consistency) (ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี, 2558) บุคลิกภาพ เช่น อ่อนโยน สุขภาพ พุดจาไพเราะ การแต่งกายเหมาะสม มารยาทสังคมดีมีบุคลิกภาพภายในภายนอกที่ดี งามช่วยเหลือสนับสนุน มีจิตบริการและภาวะอารมณ์คงที่ตามแนวคิด การศึกษาคุณสมบัติของครูควรมีความเคารพ เคารพตนเอง ไม่แสดงอาการดูถูกเหยียดหยามผู้อื่นเคารพผู้อื่นมีกริยามารยาทที่ดีและค่านิยมที่ดี มีเกียรติ คิดบวก คิดเชิงบวกเป็นผู้ส่งเสริมที่มีอิทธิพลต่อชีวิตของผู้อื่น แนะนำเชิงบวกและสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นส่งเสริมให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จมากขึ้นไม่คาดหวังสิ่งตอบแทน นำสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อให้คนอื่นๆ ไปใช้ให้มีชีวิตที่ดี

ชื่อเสียงตรงไปตรงมา ความภักดี (Loyalty) ญัณฐ์ชุตตา วิจิตรจามรี (2558) ระบุว่า ผู้ที่ไว้วางใจได้ต้องให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานทั้งต่อหน้าและลับหลัง ไม่ใช่ชื่นชมเวลาอยู่ต่อหน้าบุคคล แต่ปล่อยข่าวลือ ลับหลังเขามีสัมพันธภาพช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร สนใจความสุขทุกข์ของผู้อื่นรู้วิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีไม่นินทาว่าร้ายใครช่วยเหลือสนับสนุนผู้อื่นและเห็นคุณค่าของเวลาผู้อื่นไม่เห็นแก่ตัว ส่งเสริมให้ทุกคนรู้สึกดีต่อตนเอง พยายามดึงศักยภาพของผู้อื่นให้มั่นใจในตนเอง ไม่เน้นข้อจำกัดของผู้คน เตรียมและส่งเสริมให้ทุกคนก้าวหน้าประสบความสำเร็จ นักศึกษาจึงมีความคาดหวังต่อครูที่เปรียบเหมือนพ่อแม่ ที่ถ่ายทอดความรู้ ชี้แนะส่งเสริมมีความรู้ เชี่ยวชาญ สอดคล้องกับการศึกษาของ วารุณี มีเจริญ และศักดิ์มงคล เชื้อทอง (2555); ชุตติมา มาลัย (2550) พบว่า อาจารย์พยาบาลมีพฤติกรรมเอื้ออาทร ทำให้นักศึกษารับรู้และซึมซับความเอื้ออาทรได้ นอกจากนี้ มีความยุติธรรมไม่ลำเอียง ไม่เห็นแก่ตัว เสมอภาคให้เกียรติเป็นสิ่งสำคัญเปรมฤดี ศรีวิชัย และพิมพ์มล วงศ์ไชยา (2555); Dawson and Speak (2008); Kim and Kim (2009) พบว่า นักศึกษาพยาบาลปีที่ 2 มีการรับรู้ความเชื่อถือไว้วางใจต่ออาจารย์พยาบาลด้านความซื่อสัตย์ ยุติธรรม ความรับผิดชอบและไม่เห็นแก่ตัวมากที่สุด เช่น การมีคุณธรรม (Integrity) ได้แก่ ความซื่อสัตย์และความจริงใจ ความสามารถในการเปิดเผยและแบ่งปันความคิด ความเชื่อ และความรู้สึกกับผู้อื่นอย่างซื่อสัตย์ที่นักศึกษารับรู้ ภาวะผู้นำ สร้างแรงจูงใจการสนับสนุนและกระตุ้นสนับสนุนและกระตุ้นครอบครัวสนับสนุนและกระตุ้นเพื่อนและผู้ร่วมงานทำดีไม่หวังสิ่งตอบแทนรับรู้คุณค่าผู้อื่นเป็นแบบอย่างรับผิดชอบตรงต่อเวลา โปร่งใสแสดงตนเองตามจริงและยอมรับและรู้จักจุดแข็งจุดอ่อนตนเองยอมให้ผู้อื่นรู้จักจุดแข็งจุดอ่อนของตนไม่หลอกสิ่งที่กล่าวถึงตรงไปตรงมา 3 สม่าเสมอ L สิ่งที่ทำสม่ำเสมอไม่ว่าที่ใดไม่แสดงความหลอกลวง มีความน่าเชื่อถือทุกเรื่องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีการจัดการทรัพยากร เข้าใจผู้อื่นทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีวิสัยทัศน์ได้แก่ รอบรู้ทันสมัย ปรับตัวตามสากล มีวิสัยทัศน์ การเปิดกว้าง (Openness) มีความรอบรู้ทันสมัย มีศึกษาถึงความรู้สึก ความสุขในการเรียนซึ่ง ผจงจิต ไกรถาวร (2557) ระบุว่า สถาบันการศึกษาตามที่นักศึกษาต้องการมี 5 อันดับแรก คือ 1) สถาบันมีชื่อเสียง 2) มีคุณภาพ 3) มีการศึกษาที่มีคุณภาพ 4) เป็นที่ยอมรับของผู้อื่นว่า และ 5) มีคุณภาพที่น่าเชื่อถือได้

## องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการฉายภาพมุมมองของนักศึกษาพยาบาลต่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจของอาจารย์ที่พบและความคาดหวังของนักศึกษาควรทำวิจัยต่อไปในการพัฒนาความน่าเชื่อถือของอาจารย์เพิ่มขึ้นให้ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนตามแนวคิดของยุคของการเรียนรู้ศตวรรษที่ 21 หรือยุค new normal สามารถประยุกต์ใช้ในการสร้างความ

น่าเชื่อถือไว้วางใจของอาจารย์พยาบาลหรือผู้นำทางการพยาบาลในการสร้างการสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจ แม้ว่ามีพฤติกรรมที่อยู่ในระดับดีและดีมากแต่ยังมีบางประเด็นที่ต้องทำการพัฒนาเพิ่มมากขึ้นเช่น ความรู้ ทักษะการสอน ความรู้เนื้อหา และกระบวนการเรียนการสอน ความรู้ทักษะการสอนงาน และนิเทศงานในคลินิก การประเมินผลการเรียนรู้การสร้างเสริมบุคลิกภาพได้แก่ อ่อนโยนสุภาพ พุดจาไพเราะ การแต่งกายเหมาะสม มารยาทสังคมดี คิดบวก ซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา สัมพันธภาพ ช่วยเหลือเกื้อกูล ยุติธรรมไม่ลำเอียง ไม่เห็นแก่ตัว เสมอภาคให้เกียรติภาวะผู้นำ สร้างแรงจูงใจ เป็นแบบอย่างรับผิดชอบตรงต่อเวลา เข้าใจผู้อื่น ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้มีวิสัยทัศน์ ได้แก่ รอบรู้ทันสมัย ปรับตัวตามสากล มีวิสัยทัศน์ สามารถนำไปพัฒนาความน่าเชื่อถือของตนเองเพิ่มขึ้นองค์กรควรนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการประเมินสมรรถนะของอาจารย์และพัฒนาาระบบที่สามารถส่งเสริมให้อาจารย์ก้าวสู่ความเป็นเลิศและได้รับความเชื่อถือไว้วางใจเป็นแบบอย่างต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- ชมนาด ฉางวัง. (2554). ความไว้วางใจในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
- ชุตินา มาลัย. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี. (2558). การสื่อสารในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เปรมฤดี ศรีวิชัยและพิมพ์พิมล วงศ์ไชยา. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งความเครียดและภาวะซึมเศร้าของนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา.วารสารสภาการพยาบาล, 27(4), 57.
- ผจงจิต ไกรถาวร. (2557). ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและการรับรู้สภาพสิ่งแวดล้อมละแวกบ้านของผู้สูงอายุไทยที่อาศัยอยู่ในชุมชนแออัดเขตกรุงเทพมหานคร. ราชบัณฑิตยบาลสาร, 19(1), 143-156.
- วารุณี มีเจริญและศักดิ์มงคล เชื้อทอง. (2555). พฤติกรรมเอื้ออาทรในการปฏิบัติการพยาบาลของผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วารสารสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย, 61(3).

- Acosta, Mg.H, Salanova, M., & Llorens, S. (2012). *How organizational practices predict team work engagement: The role of organization trust*. *Ciencia & Trabajo*, 14(Special issues), 1-10
- Borman, W.C., & Motowidlo, S.J. (1997). *Human performance organizational citizenship behavior and contextual performance*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Caballero, R.J., & Krishnamurthy, A. (2010). *Integrated risk management in the flight to quality*. *The Journal of Finance*, 63(5), 2195-2230.
- Calnan, N., & Rowe, R. (2004). *Trust in healthcare: an agenda for future research*. (discussion paper) Nuffield Trust Seminar on 17 November.
- Cook, J., & Wall, T. (1980). *MRC social and applied psychology unit department of Psychology The University Sheffield*. Retrieved from <https://bpspsychub.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.2044-8325.1980.tb00005.x>
- Covey, S.M.R. (2018). *The speed of trust: the one thing that changes everything*. Retrieved from <https://resources.franklincovey.com/mkt-olv1/22-stephen-m-r-covey>
- Dunn, S.V., & Burnnett, P. (1995). *The development of a clinical learning environment scale*. *Journal of Advanced Nursing*, 22. 1166-1173.
- Keith, F. (2012). *How to build trust in a virtual work place*. Retrieved September 29, 2012 from [http://blogs.hbr.org/cs/2012/10/how\\_to\\_build\\_trust\\_in\\_virtual.html](http://blogs.hbr.org/cs/2012/10/how_to_build_trust_in_virtual.html)
- Lindop, E. (1987). *Factor associated with student and pupil nurse wastage*. *Journal of Advanced Nursing*, 12(6), 751-756.
- Organ, D.W., & Bateman, T.S. (1991). *Psychology: organization behavior*. New York: Irwin.
- Saunders, M.N.K., Skinner, D. Dietz, G., Gillespie, N. & Lewicki, R.S. (2010). *Organizational trust a cultural perspective*. (1<sup>st</sup> ed). Cambridge: Cambridge University Press.
- Shaw, J.M., Chambless, M.S., & Chessin, D.A. (1977). *Cooperative problem solving: using K-W-D-L as an organization technique*. Retrieved April 23, 2009, from [http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/results/results\\_single\\_ftPES](http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/results/results_single_ftPES),