



# ความไว้วางใจกับการบริการพยาบาล

## Trust in Nursing Services

นวลัย พิษชาติ<sup>1</sup> เพ็ญจันทร์ แสนประสาน<sup>2</sup> วารี วนิชปัญจพล<sup>3</sup>

Nualyai Pitsachart<sup>1</sup> Penchun Sanprasan<sup>2</sup> Waree Wanichpunchaphol<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

ความไว้วางใจ (Trustworthiness) ในการบริการสุขภาพเป็นประเด็นที่สำคัญ เพราะส่งผลต่อคุณภาพการบริการ การสร้างความไว้วางใจทำให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และพยาบาลเป็นบุคลากรที่มีบทบาทสูงในการสร้างความไว้วางใจ ซึ่งความไว้วางใจในการบริการพยาบาลจะเกิดขึ้นได้ จำเป็นต้องมีการพัฒนาให้พยาบาลมีความรู้ ความสามารถ ทักษะวิชาชีพ และมีสมรรถนะที่สอดคล้องกับบริบทของการทำงานในองค์กรตน รวมถึงสอดคล้องกับสังคมและวัฒนธรรมนั้นๆ ที่สำคัญ คือ การมีคุณธรรม จริยธรรมที่จะทำให้เป็นที่ไว้วางใจของผู้ป่วย เพื่อนร่วมงาน รวมถึงทีมการพยาบาล

บทความนี้ ทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจและการบริการพยาบาล รวมทั้งแนวทางการพัฒนา และการสร้างความไว้วางใจของประชาชน หรือผู้ให้บริการต่อบริการพยาบาล โดยการพัฒนาพยาบาลประกอบด้วย 1) การสร้างสมรรถนะพยาบาล พยาบาลต้องได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะทางการพยาบาลทุกระดับตามบทบาทหน้าที่ 2) การพัฒนาบุคลิกภาพ และการสื่อสาร สามารถสื่อสารข้อมูลได้ชัดเจน ตรงประเด็น และสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี 3) มีความสามารถสร้างสัมพันธภาพด้วยความเอื้ออาทรเอาใจใส่ และ 4) มีภาวะผู้นำ และมีวิสัยทัศน์ สามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้ป่วยและทีมงานปฏิบัติตามแนวทางที่เหมาะสมด้วยความเต็มใจ พอใจ โดยการให้คำชี้แนะ ช่วยเหลือที่สร้างความประทับใจ

**คำสำคัญ** ความไว้วางใจ พยาบาล การบริการ

<sup>1</sup> ผศ. คณบดี คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยชินวัตร Asst. Prof., Dean, School of Nursing, Shinawatra University

Corresponding author, Nualyai Pitsachart, Email: Nualyai.p@siu.ac.th

<sup>2</sup> ผศ. ดร. อาจารย์ประจำ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยชินวัตร Asst. Prof., Dr., Lecturer, School of Nursing, Shinawatra University

<sup>3</sup> ดร. อาจารย์ประจำ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยชินวัตร Dr., Lecturer, School of Nursing, Shinawatra University

## Abstract

Trustworthiness in health services is an essence component since it affects quality of health services. Building trust makes it acceptable to clients and nurses play an important role in trust-building. Trust in nursing services is possible; nurses need to develop their knowledge, practice, professional skills, and competencies that are consistent with their working environment and sociocultural context. Morality and ethics is vital for trust building in clients, colleagues, and nursing team.

This article reviewed concept of trustworthiness and nursing services, and how to develop nurses' competencies to establish trust with people and clients towards nursing services. Nurses' development should comprise: 1) enhancing nurses' competency, nurses have to acquire knowledge and nursing skills in accordance with their roles and responsibilities, 2) developing personality and communication skills, nurses have to communicate clearly, concisely, and effectively as well as ably using information technology, 3) being able to build relationships through generosity, and 4) having leadership skills and vision, both leadership and vision can motivate clients and make team adhere to the proper guideline with willingness and satisfaction through impressive help and suggestion.

**Keywords** trust, nurse, service

## บทนำ

ในปัจจุบันการให้บริการด้านสุขภาพมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีเงื่อนไขที่ซับซ้อนมากขึ้น จากภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมาทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและกฎหมาย เทคโนโลยี ความไว้วางใจต่อระบบบริการพยาบาล จึงมีความสำคัญสูงในการให้การดูแลผู้ป่วยและครอบครัว ความไว้วางใจต่อระบบบริการพยาบาลเกิดจากการที่บุคลากรให้การดูแลที่มีคุณภาพแก่ผู้ป่วยและผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าจะได้รับการดูแลรักษาดีและมีความปลอดภัยในการให้บริการ หากผู้รับบริการขาดความไว้วางใจต่อระบบบริการสุขภาพ จะทำให้เกิดผลกระทบต่อการให้บริการด้านสุขภาพเป็นอันมาก เช่น มีโอกาสร้องเรียนเมื่อผู้รับบริการเชื่อว่าไม่ได้รับการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องหรือเป็นธรรม เนื่องจากในปัจจุบันประชาชนรับรู้และเข้าถึงสิทธิการรักษาพยาบาลมากขึ้น มีระบบเอื้อต่อการฟ้องร้อง เช่น ศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด สื่อสารมวลชนต่างๆ เป็นต้น พยาบาลนับเป็นบุคลากรด้านสุขภาพที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความไว้วางใจ เนื่องจากพยาบาลเป็นด่านหน้าที่ผู้รับบริการมาพบเพื่อเข้ารับบริการ พยาบาลจึงต้องเผชิญกับปัญหาที่หลากหลายที่อาจเกิดขึ้นในการดูแลผู้รับบริการ การให้บริการด้านสุขภาพทั้งด้านปัญหา

ต่างๆ ปัญหาเสี่ยงต่อสุขภาพ ปัญหาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ พยาบาลจึงต้องสร้างความไว้วางใจ โดยพัฒนาศักยภาพของตนเองให้ผู้รับบริการเชื่อถือไว้วางใจ

### ความหมายของความไว้วางใจ

มีผู้ที่กล่าวถึงความไว้วางใจไว้อย่างหลากหลาย เช่น

Moorman, Zaltman, and Deshpande (1992) กล่าวถึงความไว้วางใจว่า คือ ความเต็มใจ ความเชื่อมั่นที่จะวางใจต่อหุ้นส่วนในการแลกเปลี่ยน มีแนวคิด คือ การรับรู้ว่าคุณริโกคต้องมีความไว้วางใจ และเชื่อมั่นต่อองค์การธุรกิจ ในระหว่างให้บริการอยู่นั้น ซึ่งความไว้วางใจดังกล่าวจะปรากฏเมื่อผู้บริโกคได้รับการบริการที่แสดงถึงความน่าเชื่อถือ และมีความซื่อสัตย์จริงใจ

Mayer, Davis, and Schoorman (1995) กล่าวว่า การสร้างความไว้วางใจ (Trust building factor) หมายถึง ความน่าเชื่อถือในตัวบุคคลที่รับรู้ถึงความสามารถ ความปรารถนาดีที่จะส่งต่อ ถ้าใช้ในเรื่องการค้า จะเกิดความวางใจได้ เมื่อลูกค้าได้รับรู้ถึงความน่าเชื่อถือไว้วางใจของกลุ่มค้า และจะส่งผลให้เกิดความเต็มใจในการมีปฏิสัมพันธ์ รับรู้ถึงความซื่อสัตย์ของผู้ที่ได้รับ ความไว้วางใจ (Trustee) และระดับของความไว้วางใจของแต่ละคน ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพและพื้นฐานของการปฏิบัติทางสังคมเดิม

Thom (2004) ระบุว่า ความเชื่อถือไว้วางใจ เป็นการแสดงความเต็มใจ หรือยินยอมให้ผู้ที่ได้รับ ความเชื่อถือไว้วางใจ ทำในสิ่งที่ผู้เชื่อถือไว้วางใจสามารถช่วยเหลือตนเอง หรือทำเองได้

Baier (1986) ให้คำจำกัดความว่า ความเชื่อถือไว้วางใจ คือ ความเชื่อมั่นในผู้อื่นว่าเขาจะกระทำทุกวิถีทางในการปกป้องผลประโยชน์ของเรา และจะไม่ทำร้าย หรือเอารัดเอาเปรียบเรา ดังนั้น ความเชื่อถือไว้วางใจจึงสัมพันธ์กับจุดอ่อนที่เกิดจากความไม่แน่นอนในพฤติกรรมของผู้อื่นในอนาคต

Sztompka (1999) ให้คำจำกัดความของความเชื่อถือไว้วางใจ คือ การคาดเดา ต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของผู้อื่นในอนาคต โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ ความสม่ำเสมอ (Regularity) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ความไว้วางใจ (Reliability) การเป็นตัวแทน (Representativeness) ความยุติธรรม (Fairness) ความพร้อมรับผิดชอบ (Accountability) และความเมตตากรุณา (Benevolence)

ชมนาด ฉางวัง (2554) และ Shaw (1997) กล่าวถึง แนวคิดของความไว้วางใจเป็นความเชื่อในการกระทำของบุคคลที่เราไว้วางใจ เป็นความคาดหวังทางบวกมีความสอดคล้องกับสิ่งที่จะทำให้ความต้องการของตนบรรลุผลได้ องค์การใดที่ขาดความไว้วางใจจะปราศจากความสามัคคี ขาดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานลดลง จะเห็นได้ว่า ความไว้วางใจเป็นพื้นฐานสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างกัน และส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือ ในการกระทำให้เกิดพฤติกรรมที่

ดี ทำให้การให้เกิดความช่วยเหลือ การสร้างสำนึกในหน้าที่ การมีน้ำใจนักกีฬา การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ

Organ (1997) กล่าวว่า องค์กรใดที่สมาชิกมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับสูง จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มสูงขึ้นด้วย

สรุปได้ว่า ความไว้วางใจ หมายถึง การเต็มใจ ยินยอม หรือเชื่อมั่นของผู้ที่ไว้วางใจที่มีต่อผู้ที่ได้รับความไว้วางใจ ที่แสดงถึงลักษณะความสัมพันธ์ที่ดำเนินต่อไปในการที่จะให้ผู้ที่ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจได้กระทำทุกวิถีทาง เพื่อการปกป้องผลประโยชน์ และไม่เอาเปรียบผู้ที่ไว้วางใจซึ่งไม่สามารถกระทำเองได้

การที่บุคคลจะไว้วางใจ (Credibility ใครนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ของบุคคล และแหล่งข้อมูลซึ่งอาจมีความแตกต่างกัน ถึงแม้จะมาจากแหล่งข้อมูลเดียวกัน ความไว้วางใจอาจถูกสร้างขึ้นมาจากความเชื่อว่าบุคคลนั้นเป็นผู้เชี่ยวชาญ มีความซื่อสัตย์ และมีความจริงใจ (Belch & Belch, 2004; Bettinghaus & Cody, 1994; Berto, Lemert, & Mertz, 1996 อ้างในอรวรรณ ปิลันท์โอวาท, 2554) ได้ศึกษาความไว้วางใจและพบว่า บุคคลจะตัดสินความไว้วางใจผู้อื่นจากปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ การสร้างความอบอุ่นใจ (Safety factor) คุณสมบัติของผู้ส่งสาร (Qualification factor) และปัจจัยพลวัตของผู้ส่งสาร (Dynamism factor)

### คุณสมบัติที่ทำให้เกิดความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ จะต้องสร้างขึ้นมาด้วยการกระทำของบุคคล ความไว้วางใจ เป็นปฏิกริยาที่เกิดขึ้นในใจของบุคคลต่อผู้อื่น อันเป็นผลจากการกระทำของตัวเอง โดยพบว่า เกิดจากบุคลิก (Character) และความสามารถ (Competence) ดังนี้

1. ความซื่อตรง (Integrity) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ และคนส่วนใหญ่ให้น้ำหนักเมื่อจะประเมินความไว้วางใจใคร ความซื่อตรง หมายถึง ความซื่อสัตย์ ความชัดเจน การรักษาคำพูด การกระทำที่เปิดเผย ความกล้าหาญ ความซื่อตรงเป็นสิ่งที่สังเกตได้ยาก ใช้เวลานานในการพิจารณา

2. เจตจำนง (Intent) เป็นจุดเริ่มต้นของแรงจูงใจและการกระทำ มนุษย์มักจะให้ความเชื่อถือกับบุคคลที่มีเจตจำนงตรงไปตรงมา ไม่ยกย่อน เพราะว่าคนที่มีเจตจำนงและแรงจูงใจที่ดี จะทำเพื่อประโยชน์ของทุกคน

3. ศักยภาพ (Capabilities) ประกอบด้วยความพิเศษเฉพาะตัว เช่น พรสวรรค์ ทักษะ ทักษะ ความรู้ หรือแม้แต่สไตล์ บุคคลที่มีศักยภาพมักทำสิ่งต่างๆ ให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี

4. ผลลัพธ์ (Results) หรือประสิทธิผล ผลสำเร็จตามที่เกิดขึ้นจากการกระทำของบุคคลจะทำให้เกิด ความเชื่อถือไว้วางใจในบุคคลนั้นๆ จากปัจจัยที่กล่าวข้างต้น ความซื่อตรงและเจตจำนง เป็นแก่นสำคัญของ บุคลิก (Character) ส่วนศักยภาพและผลลัพธ์ เป็นแก่นของความสามารถ (Competence) Covey and Merrill (2018) แยกพฤติกรรมความไว้วางใจที่มาจากบุคลิกและความสามารถออกมาเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) พฤติกรรม ที่มาจากบุคลิกภาพ 2) พฤติกรรมที่มาจากความสามารถ และ 3) พฤติกรรมที่มาจากบุคลิกและความสามารถ พฤติกรรมที่จะนำซึ่งความไว้วางใจ ประกอบด้วย 3 ลักษณะ ดังนี้

#### 1. พฤติกรรมที่มาจากบุคลิกภาพ

1.1 พูดตรง สื่อสารกับทุกคนอย่างตรงไปตรงมาชัดเจน ไม่ทำให้เข้าใจผิด ไม่กลับไปกลับมา ต่อ หน้าพูดอย่างลับหลังพูดอีกอย่าง การพูดตรง มักจะมีการประกาศเจตจำนงออกมาอย่างชัดเจน แต่การพูดไม่ ตรงนั้นจะเต็มไปด้วยการปิดบังข้อมูล บอกไม่หมด ประจบประแจง เยินยอ หรือเบี่ยงเบนคำพูด

1.2 ขอมรับนับถือผู้อื่นด้วยน้ำใสใจจริง การขอมรับนับถือผู้อื่น เป็นการแสดงความนับถือตนเอง ด้วยเช่นกัน เนื่องจากมีความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้ด้อยค่าลงด้วยการนับถือผู้อื่น จึงไม่ต้องยกตนข่ม คนถูก หรือ ทำให้ผู้อื่นรู้สึกต่ำต้อย เพื่อให้ตนเองรู้สึกที่สูงส่งกว่า ผู้ที่สามารถขอมรับนับถือผู้อื่น ได้ด้วยความจริงใจ ผู้ที่ ขอมรับผู้อื่นจะถามความคิดเห็นผู้อื่นบ่อยครั้ง ต่างกับคนที่ยึดความคิดตนเป็นใหญ่จะชอบแสดงอำนาจ ชอบ ออกคำสั่งเพียงเพื่อให้ได้รู้สึกว่ามีอำนาจ

1.3 เสริมสร้างความโปร่งใส คนที่ไว้วางใจได้ จะอยู่กับความเป็นจริงที่สามารถตรวจสอบได้ ไม่ ปกปิดหรือปิดบัง ไม่รวบอำนาจ ไม่มีวาระซ่อนเร้น สามารถถามและตอบได้ทุกเรื่อง

1.4 แก้ไขในสิ่งผิด บุคคลที่ไว้วางใจได้ เมื่อเกิดผิดพลาดจะแก้ไข แทนการปกปิด แก้ตัว โยน ความผิดให้ผู้อื่น หรือบิดความรับผิดชอบ กล้าเปลี่ยนแปลง เมื่อรู้ว่าทำแบบเก่ายังไม่ดีพอ

1.5 เหมือนกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง บุคคลที่ไว้วางใจได้ จะกระทำแบบเดียวกันตลอดเวลาทั้ง ต่อหน้าและลับหลังผู้อื่น ไม่นำผลงานของผู้อื่นไปเป็นผลงานของตัวเอง ไม่นินทาหรือกล่าวอ้างโดยเท็จ

#### 2. พฤติกรรมที่มาจากความสามารถ

2.1 มีผลงานคุณภาพ เกิดจากความมุ่งมั่นกับงาน ใช้เวลาคิด เตรียมการล่วงหน้า สร้างงาน ออกมาด้วยคุณภาพที่ดี ตรงตามกำหนดเวลาที่ได้สัญญาไว้ และใช้งบประมาณตามที่วางล่วงหน้า การทำงาน สามารถได้ตามเป้าหมาย ไม่ตั้งเงื่อนไขต่อรอง

2.2 ปรับปรุงตลอดเวลา โดย เปลี่ยนแปลงตัวเองให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป ไม่หยุดนิ่ง เรียนรู้ เพิ่มพูน ประสบการณ์ตลอดเวลา เปลี่ยนความผิดพลาดมาเป็นประสบการณ์ ถึงแม้จะสำเร็จ ก็ยังต้องปรับปรุง

2.3 เฝื่อนหน้ากับความเป็นจริง ไม่หลอกตัวเอง การเฝื่อนหน้ากับความเป็นจริง ทั้งที่ชอบและไม่ชอบ มองเห็นปัญหาเป็นปัญหาและหาทางแก้ไข เห็นปัญหาเป็นโอกาสและป้องกันความเสี่ยง ยอมรับในข้อจำกัดของตนเอง ยอมรับเพื่อนร่วมงานในแบบที่เขาเป็น ไม่ว่าดีหรือไม่ดี ใช้จุดดี-หลีกเลี่ยงจุดไม่ดีของการทำงานพร้อมกับผู้อื่น

2.4 ทำความคาดหว้งให้ชัดเจนสำหรับทุกคน การสร้างเป้าหมายร่วมกันของผู้ที่อยู่ร่วมกัน เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนมีความสุข หากเป้าหมายไม่ชัดเจนจะนำไปสู่ความวุ่นวาย คนที่มีพฤติกรรมเช่นนี้ จะอธิบายหรือพูดคุยจนทุกๆ คน เห็นภาพเดียวกัน ทำงานไปในทิศทางเดียวกัน

2.5 มีความรับผิดชอบ ทั้งตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง ใครทำอะไร ได้รับสิ่งนั้น ผิดเป็นผิด ชอบเป็นชอบ ตลอดจนสื่อสารความคืบหน้าของสิ่งที่ทำอยู่ ไม่หลบเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่ฉ้อฉล เอาความดีใส่ตัว เอาความชั่วใส่คนอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่ออยู่ลับหลัง

### 3. พฤติกรรมที่มาจากบุคลิกและความสามารถ

3.1 การรับฟังผู้อื่น พยายามทำความเข้าใจเหตุการณ์ ข้อจำกัด ความคิดความรู้สึกของกลุ่มสนทนา ก่อนที่จะตัดสินหรือให้คำแนะนำใดๆ การตัดสินโดยข้อมูลไม่เพียงพอจะเสี่ยงต่อการเกิดอคติและมีโอกาสผิดพลาดสูง หากเรารู้สึกว่ากลุ่มสนทนาเราควรเป็นคนที่ทำงานนั้นแทนที่จะให้เขาทำ

3.2 รักษาคำพูด โดยทั่วไป เป็นวิธีที่เร็วที่สุดที่จะสร้างความเชื่อถือ และเป็นเรื่องที่สำคัญมากที่ต้องรักษาคำพูด คนทั่วไปมักคิดว่าคำสัญญาที่ให้กันระหว่างสมาชิกในครอบครัว จะสำคัญน้อยกว่าคำสัญญาในเรื่องงาน เพราะครอบครัวสนิทกัน พูดจากันได้ ความจริงไม่เป็นเช่นนั้น การรักษาสัญญา คือเครื่องหมายแห่งเกียรติของคน อย่าให้สัญญาถ้าหากไม่สามารถทำได้

3.3 ขยายวงความเชื่อใจ เพราะเราไม่สามารถทำทุกอย่างได้ด้วยตัวเอง และเราไม่วางใจที่จะมอบหมายให้คนที่เราไม่เชื่อใจกระทำการแทนเรา ดังนั้นหากมีแต่ระแวงคนอื่นโดยไม่มืเหตุผล นอกจากไม่ได้งานแล้ว ยังจะเป็นโรคประสาทด้วย ความระแวงเป็นการผลักไสผู้คนให้ออกห่างจากตัวเรา จึงเหลือกำลังในการทำอะไรมากน้อยลงเรื่อยๆ โดยไม่รู้ตัว

## การบริการพยาบาลกับความไว้วางใจ

ความปลอดภัยในการบริการสุขภาพ เป็นปัญหาที่สำคัญและมีผลกระทบต่อวงการแพทย์ทั่วโลก ดังปรากฏในรายงานวิชาการ และข่าวสารทางสื่อมวลชน จากการเกิดอุบัติเหตุที่รายงานในประเทศอเมริกา พบว่า มีการผิดพลาดของมนุษย์ (To err is human) ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียชีวิตระหว่าง 44,000-98,000 (IOM, 1999) ในแต่ละปีผู้ป่วยกว่าล้านคนต้องเจ็บป่วยจากภาวะแทรกซ้อน หรือเสียชีวิตจากการเข้ารับ

บริการทางการแพทย์ ข้อมูลขององค์การอนามัยโลก ระบุว่า อุบัติการณ์ความเสี่ยงของผู้ป่วยในที่ได้รับการรักษาในโรงพยาบาลเกิดขึ้นระหว่างร้อยละ 4 ถึงร้อยละ 16 โดยพบว่า ประชากรหลายร้อยล้านคนทั่วโลก ได้รับผลกระทบจากการติดเชื้อในโรงพยาบาลซึ่งในทุกๆ 100 คน ที่นอนรักษาตัวในโรงพยาบาลจะมีโอกาสติดเชื้อในโรงพยาบาล 7-10 คน นอกจากนี้ในประเทศที่พัฒนาแล้ว พบว่า ประมาณ 1 คนในทุกๆ 10 คนที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลจะได้รับอันตรายที่อาจเกิดจากความผิดพลาดหรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ต่างๆ ซึ่งอุบัติการณ์ในประเทศกำลังพัฒนาเกิดขึ้นสูงกว่าประเทศที่พัฒนาแล้วหลายเท่า นอกจากนี้ การเสียชีวิตจากโรคไม่ติดต่อ คิดเป็นร้อยละ 71 ของการเสียชีวิตของประชากรไทยกว่า 501,000 รายในปี พ.ศ. 2557 และคาดการณ์ว่าจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ตัวเลขประมาณการการสูญเสียทางเศรษฐกิจจากกลุ่มโรคไม่ติดต่อ ในสังคมไทยอยู่สูงถึง 2.8 แสนล้านบาท ในปี พ.ศ. 2556 การเสียชีวิตจากโรคหัวใจและหลอดเลือดเพียงอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 29 ในขณะที่การเสียชีวิตจากโรคติดต่อ การตั้งครรภ์ และการคลอดบุตร และภาวะทุพโภชนาการรวมกันคิดเป็นร้อยละ 18 ของสาเหตุการเสียชีวิตทั้งหมด ภาวะโรคที่หนักที่สุดจากกลุ่มโรคไม่ติดต่อในประเทศไทย ได้แก่ โรคมะเร็ง โรคหัวใจและหลอดเลือด โรคทางระบบทางเดินหายใจ เรื้อรัง และโรคหลอดเลือดสมอง ซึ่งวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปและแนวคิดเรื่องการบริโภคนิยมนับเป็นหนึ่งในสาเหตุหลักของโรคดังกล่าว สำหรับสาเหตุซึ่งเป็นปัจจัยด้านลบอื่นๆ ได้แก่ การขาดการควบคุม และป้องกันความเสี่ยงด้านสุขภาพ หรือการใช้ชีวิต (กระทรวงสาธารณสุข, 2554)

การประชุมสมัชชาขององค์การอนามัยโลกครั้งที่ 55 ปี ค.ศ. 2002 ได้มีมติในการให้ความสำคัญกับคุณภาพและความปลอดภัยของผู้ป่วย (WHA 55.13 – Quality of care: Patient safety) โดยเรียกร้องประเทศสมาชิกให้ความสนใจกับเรื่องความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient safety) และสนับสนุนให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมเพื่อความปลอดภัยในสถานบริการสุขภาพ (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน), 2562)

หลังจากนั้น องค์การอนามัยโลกมีการสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ กลไก เครื่องมือ และแนวทางต่างๆ มากมายให้กับประเทศสมาชิก และมีการขยายการขับเคลื่อนให้เป็นมติดีที่มีความสำคัญในระดับภูมิภาคด้วย อย่างไรก็ตาม ยังพบว่า มีประเด็นความไม่ปลอดภัย ทั้งในผู้ให้และผู้รับบริการในระบบบริการสุขภาพ รวมถึงยังมีข้อจำกัดในเรื่องของการ ติดตามประเมินผล นอกจากนี้การขับเคลื่อนเรื่องความปลอดภัยของผู้ป่วย จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือและการให้ความสำคัญของประเด็นนี้จากทุกภาคส่วน ซึ่งระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและความปลอดภัยจะนำมาซึ่งความไว้วางใจของผู้ให้และผู้รับบริการ อันจะทำให้เกิดความยั่งยืนของการดูแลสุขภาพของประชาชนที่ครอบคลุม และมีคุณภาพ (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน), 2562)

ข้อมูลการติดตามบัณฑิต (มหาวิทยาลัยชินวัตร, 2563) พบว่า นักศึกษาพยาบาลยังขาดทักษะการคิดวิเคราะห์ และแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบที่บูรณาการ องค์ความรู้ ประสบการณ์ภาคปฏิบัติ และศาสตร์อื่นที่เกี่ยวข้อง และยังต้องการให้นักศึกษาพยาบาลเห็นคุณค่าของการปฏิบัติการพยาบาล ตามบทบาทของวิชาชีพ โดยคำนึงถึงคุณภาพ และความปลอดภัยของผู้ป่วย พยาบาลเป็นบุคลากรที่ให้การดูแลรักษา พยาบาลกับผู้ใช้บริการอย่างใกล้ชิด เพราะผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลย่อมมีความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะแทรกซ้อนจากการรักษาพยาบาลที่ต้องใช้เทคโนโลยี และความรวดเร็ว ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา เช่นสามารถอ่านผลการตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ การให้ยาที่มีความเสี่ยงสูงเพื่อช่วยชีวิต การใช้เครื่องมือในการช่วยหายใจ ช่วยการทำงานของหัวใจตามสมรรถนะเฉพาะที่กำหนด เป็นต้น (ดวงกลม วัตรคุณ และคณะ (2559) และพยาบาลมีบทบาทในการจัดการเพื่อลดความเสี่ยงและปกป้องอันตรายให้กับผู้ป่วย ต้องมีความรู้ ทักษะ และมีความตระหนักรู้ต่อการปฏิบัติการพยาบาลของตน

### คุณสมบัติของพยาบาลยุคใหม่ที่ถูกคาดหวัง

พยาบาลยุคใหม่ที่ถูกคาดหวัง ต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง ในยุคที่เรากำลังก้าวสู่ความเป็น 4.0 ท้องถิ่นต่างๆ จะต้องเผชิญการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และไม่ใช้การเปลี่ยนแปลงในรูปแบบเดิมๆ แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่เป็น Disruption ที่ทำให้รูปแบบและวิธีการดำเนินธุรกิจเดิมๆ ล้าสมัย มีคำถามหนึ่งเกิดขึ้น คุณลักษณะของผู้นำในยุค 4.0 จะต้องเปลี่ยนหรือแตกต่างจากในอดีต (พสุ เตชะรินทร์, 2563)

Global Center for Digital Business Transformation (2015) ได้ทำการสำรวจผู้บริหารมากกว่าพันคนทั่วโลก เพื่อแสวงหาพฤติกรรม และความสามารถของผู้นำในยุค Disruption ว่าควรประกอบด้วยสิ่งใดบ้าง คุณลักษณะของผู้นำที่ประสบความสำเร็จในยุค 4.0 มีคุณลักษณะ 4 ประการที่โดดเด่นออกมาสำหรับยุคปัจจุบัน ประกอบด้วย

1. ความถ่อมตัวหรือ Humble คือ การที่ผู้นำพร้อมที่จะยอมรับว่าบุคคลอื่น มีความรู้ หรือความเชี่ยวชาญมากกว่าตนเอง และพร้อมที่จะขอความรู้ และรับฟังผู้อื่นทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ซึ่งในเรื่องของความถ่อมตัว บางตำราเรียกเจาะจงว่า Intellectual humility หรือความถ่อมตัวทางปัญญา ผู้นำทางการพยาบาลจึงต้องมีความถ่อมตัวทางปัญญา คือ การที่ผู้นำยอมรับว่าในหลายๆ เรื่องคนอื่นมีความรู้มากกว่าผู้นำ ดังนั้น ผู้นำต้องพร้อมที่จะยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งรู้จักที่จะใช้ประโยชน์จากความรู้ของผู้อื่น เพื่อประโยชน์ขององค์กร ผู้นำในยุค 4.0 จะต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเร็วเกินกว่าที่ผู้นำเพียงคนเดียวจะสามารถจะติดตาม และเรียนรู้ทุกอย่างได้ทัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริการสุขภาพที่มีความหลากหลายทั้งอุปกรณ์การเกิดโรคการรักษาพยาบาล



2. *ความสามารถในการปรับตัว หรือ Adaptable* คือ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้การตัดสินใจที่ผ่านมามีโอกาสผิดพลาด และผู้นำต้องพร้อมที่จะเปลี่ยนการตัดสินใจจากข้อมูลใหม่ๆ ที่ได้รับในอดีตการที่ผู้นำเปลี่ยนการตัดสินใจไปมาอาจจะดูแล้วเป็นจุดอ่อน และผิดหลักของความเป็นผู้นำที่ดี แต่ในยุคที่การเปลี่ยนแปลงเกิดอย่างรวดเร็ว ผู้นำจะได้รับข้อมูลใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง และยอมรับที่จะเปลี่ยนการตัดสินใจ จากข้อมูลใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น โดยไม่มองว่าเป็นจุดอ่อน หรือเรื่องน่าอาย จึงกลายเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้นำยุค 4.0

3. *มีวิสัยทัศน์ หรือ Visionary* คือ ความสามารถในการมองเห็นถึงทิศทางในระยะไกล แม้จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง หรือความไม่แน่นอนในระยะสั้นที่ต้องมีการปรับตัวตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้เร็วที่สุด เช่น การเกิดอุบัติการณ์โรคโควิด เป็นต้น

4. *การมีส่วนร่วม หรือ Engaged* หมายถึง การที่ผู้นำพร้อมที่จะสื่อสาร รับฟัง พุดคุย กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้การสื่อสาร และการมีส่วนร่วมกลายเป็นกลไกหนึ่งที่ผู้นำจะได้รับข้อมูล ความรู้ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา และในทางกลับกันเป็นช่องทางให้ผู้นำได้สื่อสารถึงทิศทาง และการตัดสินใจที่เกิดขึ้นได้ตรงประเด็นลดการเกิดข่าวลือ ที่ไม่มีความจริงใจได้รวดเร็วทันเวลา (พสุ เดชะรินทร์. 2563)

จากการวิจัยเกี่ยวกับการได้รับความไว้วางใจต่อพยาบาลนั้น ในประเทศสหรัฐอเมริกาโดย Birkhäuser, et al. (2017) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อถือกับผลลัพธ์การดูแลโดยวิธี Meta-analysis พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจ และผลลัพธ์ด้านสุขภาพเล็กน้อยถึงปานกลาง ( $r = 0.27, 95\% \text{ CI}: 0.19 - 0.29$ ) แต่มีคุณภาพชีวิต และความรุนแรงของอาการ บทสรุป จากมุมมองทางคลินิก ผู้ป่วยรายงานพฤติกรรมสุขภาพที่มีประโยชน์มากขึ้น และจะมีความพึงพอใจมากขึ้นกับการรักษาเมื่อพวกเขาที่มีความไว้วางใจมากขึ้นในการดูแลสุขภาพ และรายงานประจำปีของ Nuffield Health (2015) กล่าวว่า ความไว้วางใจในการบริการสุขภาพ ผู้ให้บริการจะต้องมีสมรรถนะในด้าน 1) ความรู้ 2) ทักษะทางสังคม 3) การสื่อสาร 4) ความซื่อสัตย์ 5) ความเชื่อมั่น 6) ความมั่นใจและเอื้ออาทร และ 7) การยกย่องให้เกียรติ ส่วน Caballero (2007) ระบุว่า 1) มีความเคารพตนเอง ไม่แสดงอาการดูถูกเหยียดหยามผู้อื่น เคารพผู้อื่น มีกิริยามารยาทที่ดี และคำนิยมที่ดี 2) มีเกียรติ โปร่งใส แสดงตนเองตามจริง และยอมรับ รู้จุดแข็ง จุดอ่อนตนเอง ยอมให้ผู้อื่นรู้จุดแข็ง จุดอ่อนของตน ไม่หลอก สิ่งที่กล่าวถึงตรงไปตรงมา 3) สม่าเสมอ สิ่งที่ทำสม่าเสมอไม่ว่าที่ใด ไม่แสดงความหลอกลวง มีความไว้วางใจทุกเรื่อง มีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีการจัดการทรัพยากร 4) การสนับสนุน และกระตุ้น ครอบครัว สนับสนุนและกระตุ้นเพื่อน และผู้ร่วมงาน ทำดีไม่หวังสิ่งตอบแทนรู้บุญคุณผู้อื่น 5) คิดเชิงบวกเป็นผู้ส่งเสริมที่มีอิทธิพลต่อชีวิตของผู้อื่น แนะนำเชิงบวก และสร้างแรง

บันดาลใจให้ผู้อื่นส่งเสริมให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จมากขึ้นไม่คาดหวังสิ่งตอบแทน นำสิ่งที่ดีที่สุด เพื่อให้คนอื่น ๆ ไปใช้ให้มีชีวิตที่ดี 6) เอื้ออาทร สนใจความสุขทุกข์ของผู้อื่น รู้วิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ไม่นินทาว่าร้ายใคร ช่วยเหลือสนับสนุนผู้อื่น และเห็นคุณค่าของเวลาผู้อื่น 7) ไม่เห็นแก่ตัว ส่งเสริมให้ทุกคนรู้สึกดีต่อตนเอง พยายามดึงศักยภาพของผู้อื่นให้มั่นใจในตนเอง ไม่นั่นข้อจำกัดของผู้คน เตรียมและส่งเสริมให้ทุกคนก้าวหน้าประสบความสำเร็จ ดังนั้น พยายามทุกคนควรที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความไว้วางใจในบริการสุขภาพแก่ผู้ป่วย สถาบัน Gallup (2020) ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากประชาชนทั่วประเทศ คือ พยายาม พบว่า ประชาชนอเมริกันร้อยละ 85 ระบุว่า พยายามมีคุณธรรม จริยธรรมสูงมาก หรือสูงเมื่อเทียบกับทุกวิชาชีพ ทั้งนี้ การประเมินได้ทำอย่างต่อเนื่องทุกปี

### บทสรุป

กล่าวโดยสรุป การสร้างความไว้วางใจในการบริการสุขภาพเป็นสิ่งที่สำคัญ พยาบาลวิชาชีพจะมีการพัฒนาตนเอง เป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณธรรม และจริยธรรมโปร่งใส ทำให้ผู้รับบริการให้ความไว้วางใจทั้งจากบุคคลิก และความสามารถ ต้องสร้างขึ้นด้วยตนเองจนผู้ใช้บริการ หรือผู้อื่นยอมรับ เช่น บุคลิกภาพในการสื่อสาร การพูด การฟัง ความโปร่งใส การยอมรับผิด ความสม่ำเสมอ หรือความสามารถในงาน ปรับปรุงพัฒนา กล้าเผชิญความจริง และมีเป้าหมายชัดเจนในการทำงาน การพัฒนางานบริการพยาบาลจะต้องสอดคล้องกับปัญหาสุขภาพซึ่งมีผลต่อความไว้วางใจในบริการสุขภาพมากขึ้น การพัฒนาพยาบาลให้มีความน่าไว้วางใจจากสังคม และทีมสุขภาพ จะต้องสร้างพยาบาลวิชาชีพให้มีสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ และบริบทสังคม มีความสามารถในการสื่อสาร การเอื้ออาทร และมีความเป็นผู้นำ ทำให้พยาบาลสามารถให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนคนได้ถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้ป่วย ผู้ใช้บริการ และทีมสุขภาพ เกิดความปลอดภัย และมีประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล

### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2554). *แผนยุทธศาสตร์การดำเนินชีวิตอย่างมีสุขภาพของประเทศไทย พ.ศ. 2554-2563*. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.
- ชมนาด ฉางวัง. (2554). *ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดวงกลม วัตราดุลย์, กนกพร แจ่มสมบุรณ์, เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, นวรัตน์ สุทธิพงศ์, นงนุช เตชะวีระกร, และมาเรียม เพราะสุนทร. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ทางการพยาบาลโรคหัวใจและหลอดเลือดในพยาบาลวิชาชีพ. *วารสารพยาบาลโรคหัวใจและทรวงอก*, 27(2), 86-99

พสุ เดชะรินทร์. (2563). *ผู้นำ คือ ผู้นำของ 'คน'*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2564, จาก

<https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/124239>

มหาวิทยาลัยชินวัตร. (2563). รายงานการประชุมกรรมการบริหาร คณะพยาบาลศาสตร์ ครั้งที่ 3 /2563. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยชินวัตร.

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2562). *รู้จัก 2P Safety*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2564, จาก

<https://2psafety.ha.or.th/TH/Pages/>

อรรธรณ ปิรันธน์โอวาท. (2554). *การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Baier, A. (1986). *Trust and antitrust*. Chicago: The University of Chicago Press.

Belch, G. E., & Belch, M. A. (2004) *Introduction to advertising and promotion* (5<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.

Bettinghaus, E. P. & Cody, M. J. (1994). *Persuasive communication* (5<sup>th</sup> ed.). London: Wadsworth.

Birkhäuser, J., Gaab, J., Kossowsky, J., Hasler, S., Krummenacher, P., Werner, C., & Gerger, H. (2017). Trust in the health care professional and health outcome: A meta-analysis. *PLoS One*, 12(2), e0170988. doi: 10.1371/journal.pone.0170988

Caballero, B. (2007). The global epidemic of obesity: An overview. *Epidemiol Rev*, 29, 1-5.

<https://doi.org/10.1093/epirev/mxm012>

Covey, S. M. R., & Merrill, R. R. (2018). *The speed of trust: The one thing that changes everything*. New York: Free Press.

Gallup Organization. (2020). *Create a culture that inspires: Trust and transparency*. Retrieved Oct 1, 2021, from <https://www.gallup.com/cliftonstrengths/en/317951/create-culture-that-inspires-trust-transparency.aspx>.

Global Center for Digital Business Transformation. (2015). *Digital transformation with confidence*. Retrieved Oct 3, 2021, from [imd.org/center/global-center-digital-business-transformation](http://imd.org/center/global-center-digital-business-transformation)

IOM. (1999). *To err is human: Building a safer health system*. Washington, DC: National Academy Press. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK189646/>

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709–734. <https://doi.org/10.2307/258792>.

Moorman, C., Zaltman, G., & Deshpande, R. (1992). Relationships between providers and users of market research: The dynamics of trust within and between organizations. *Journal of Marketing Research*, 29(3), 314–328.

- Nuffield Health. (2015). *Transforming the nation's health and wellbeing: Annual report*. Retrieved Oct 1, 2021, from file:///C:/Users/Windows/Downloads/annual-report-2015-full-report.pdf
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: it's construct clean-up time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Shaw, J. D. (1997). *Organizational psychology*. Minnesota, MN: University of Minnesota.
- Sztompka, P. (1999). *Trust a sociological theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Thom, D. H. (2001). Physician behaviors that predict patient trust. *The Journal of Family Practice*, 50(4), 323-328.