

ความพึงพอใจของนายจ้างและผู้รับบริการต่อคุณภาพของนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษา

พ.ศ. 2559-2561 คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล

Employers and clients' satisfaction toward the quality of physical therapists who graduated in

2016-2018 from Faculty of Physical Therapy, Mahidol University

จตุพร สุทธิวงษ์, เวทีสินี แก้วขันตี*, รัชชก ไกรวงศ์, มณฑนา วงศ์ศิรินวรรณ์

Jatuporn Sutiwong, Watesinee Kaewkhuntee*, Ratchanok Kraiwong, Mantana Vongsirinavarat

คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล

Faculty of Physical Therapy, Mahidol University

บทคัดย่อ

ที่มาและความสำคัญ: การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของนายจ้างและผู้รับบริการ ส่งผลต่อการผลิตบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของสังคมในอนาคต

วัตถุประสงค์: เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของนายจ้างและผู้รับบริการของนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชากายภาพบำบัด และศึกษาลักษณะสำคัญของนักกายภาพบำบัดในอีก 5 ปีข้างหน้าที่นายจ้างพึงประสงค์

วิธีการวิจัย: รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยแบบสอบถามและใช้วิธีการสนทนากลุ่มกับนายจ้างจำนวน 7 ราย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างและความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของนักกายภาพบำบัดที่พึงประสงค์ในอีก 5 ปีข้างหน้า

ผลการวิจัย: ผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นผู้รับบริการทางกายภาพบำบัด 109 ราย ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการปฏิบัติตัวของนักกายภาพบำบัดที่มีต่อผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.77 ± 0.43 คะแนน) ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านทักษะความรู้ความสามารถและด้านการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย = 4.49 ± 0.56 คะแนน และ 4.49 ± 0.58 คะแนน ตามลำดับ) ผลการศึกษาเชิงคุณภาพพบว่านักกายภาพบำบัดมีข้อเด่นด้านความรู้วิชาการและความมั่นใจในการทำงาน แต่ควรพัฒนาด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ การผสมผสานการสื่อสารและการสื่อสาร สำหรับลักษณะสำคัญของนักกายภาพบำบัดในอีก 5 ปีข้างหน้าที่นายจ้างพึงประสงค์ คือ มีความรู้ด้านผู้สูงอายุมากขึ้น มีความเป็น

ผู้นำและทักษะการสร้างงาน และมีทักษะการใช้ชีวิตในสังคม

สรุปผล: การปฏิบัติตัวของนักกายภาพบำบัดที่มีต่อผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด นักกายภาพบำบัดมีข้อเด่นด้านความรู้วิชาการและมีความมั่นใจในการทำงาน สิ่งควรพัฒนาคือการประยุกต์ใช้ความรู้ การผสมผสานการสื่อสารการทำงาน และการสื่อสาร ผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรต่อไป

คำสำคัญ: การศึกษา นายจ้าง ผู้รับบริการ ความพึงพอใจ กายภาพบำบัด

ABSTRACT

Background: The study of employers and clients' satisfaction of physical therapist affect the improvement of curriculum to produce the graduates serve the future demands.

Objectives: To determine the employers and clients' satisfaction level of physical therapist who graduated Bachelor of Science (Physical Therapy) and the employer requirements of physical therapist's core competencies in the next 5 years.

Methods: Assessed clients' satisfaction level from the questionnaires. In addition, the researcher conducted a focus group interview with 7 employers of graduates for exploring the satisfaction level and the employer requirements

*Corresponding author: Watesinee Kaewkhuntee. Faculty of Physical Therapy, Mahidol University, Nakhon Pathom 73170,

Thailand. E-mail: watesinee.kae@mahidol.edu

Received: 22 Jun 2020; Revised: 9 Dec 2020; Accepted: 22 Dec 2020

of physical therapist's core competencies in the next 5 years.

Results: The respondents were 109 clients who receiving physical therapy services. Clients' satisfaction level was excellent. The highest score was in the dimension of physical therapist manners to clients (4.77 ± 0.43 points. The lowest score is in the dimension of physical therapist's knowledge and manual skills, and communication skill, respectively (4.49 ± 0.56 points, 4.49 ± 0.58 points). The qualitative results showed that graduates were outstanding in knowledge and confidence during working. However, they should improve in the aspects of knowledge application, work experience and communication skill. Physical therapist's core competencies in the next 5 years will be knowledge in elderly field, leadership, creativity, and social skills.

Conclusion: The highest score of clients' satisfactions was service and approach of the physical therapists. The outstanding characteristic of physical therapists were knowledge and confidence. However, there were areas for improvement in knowledge application, work experience, and communication skill. The results of this study can be used for the improvements the program.

Keywords: Education, Employer, Client, Satisfaction, Physical therapy

บทนำ

คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล เล็งเห็นถึงความสำคัญในการสร้างและพัฒนาผู้เรียนให้เป็นนักกายภาพบำบัดที่มีคุณภาพ จากสถานการณ์ที่โครงสร้างประชากรในวัยกลางคนและผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น

ร่วมกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของคนไทยทำให้คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีการปรับปรุงและวางแผนหลักสูตรเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยได้กำหนดผลลัพธ์ของหลักสูตรปรับปรุงฉบับล่าสุดคือใน พ.ศ. 2555 ไว้ว่า นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ สามารถคิดวิเคราะห์และประยุกต์ใช้ทักษะทางวิชาชีพ อย่างเป็นองค์รวมโดยใช้กระบวนการคิดและตัดสินใจทางคลินิกอย่างมีประสิทธิภาพ รับผิดชอบต่อตนเอง และสังคม เป็นผู้นำและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น มีจรรยาบรรณวิชาชีพ สื่อสารและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม เคารพ และให้เกียรติผู้อื่น ใฝ่รู้และพัฒนาตนเองทั้งด้านวิชาชีพ และสังคม ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลก และสามารถเลือกแนวทางในการประกอบวิชาชีพ โดยสอดคล้องกับความต้องการของตนเองและมุ่งผลเพื่อสังคม¹ ในปัจจุบันมีนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชากายภาพบำบัด หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555 คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 3 รุ่น ทั้งหมด 220 ราย จากผลการสำรวจการดำเนินงานของบัณฑิตกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา คือ ระหว่าง พ.ศ. 2559-2561 พบว่ามีอัตราการดำเนินงานที่ตรงสาย วิชาชีพและไม่นับรวมผู้ศึกษาต่อระดับหลังปริญญา คือ ร้อยละ 60-70 ต่อปี ซึ่งนักกายภาพบำบัดได้ทำงานกระจายในหลายพื้นที่

การประกันคุณภาพและการพัฒนาหลักสูตรตามเป้าหมายหลักของเครือข่ายการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network Quality Assurance; AUN-QA) ในหมวดที่ 1 ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง หลักสูตรจำเป็นต้องศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างน้อย 4 กลุ่ม คือ นักศึกษาปัจจุบัน อาจารย์ ศิษย์เก่า และผู้ให้บัณฑิต² เพราะนอกจากจะยึดผลสำเร็จของผู้เรียนเป็นหลักแล้ว ผลลัพธ์การประเมินความพึงพอใจความต้องการและ

ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก็มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของหลักสูตรเป็นอย่างมาก โดยกรรมการบริหารหลักสูตรได้ทำการศึกษาในกลุ่มนักศึกษาปัจจุบันและอาจารย์ พบว่ารายวิชา เนื้อหา และการจัดลำดับการเรียนรู้ในหลักสูตรมีความเหมาะสมแล้ว จากการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของศิษย์เก่าในประเด็นเนื้อหาที่เรียนในรายวิชาสามารถสรุปได้ว่ามีเนื้อหาครบถ้วนตรงตามความจำเป็นที่ต้องใช้ในการประกอบอาชีพนักกายภาพบำบัด อย่างไรก็ตาม ยังไม่เคยมีการสำรวจคุณภาพของบัณฑิต กายภาพบำบัดผ่านการประเมินความพึงพอใจของ นายจ้างและผู้รับบริการ นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของคนไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งโครงสร้างประชากรในวัยกลางคนและผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้น ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาลักษณะสำคัญของนักกายภาพบำบัดที่ควรมี ซึ่งจะช่วยให้หลักสูตรได้ข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและเตรียมบัณฑิตให้มีความพร้อมในการเป็นนักกายภาพบำบัดที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมมากขึ้น

รายงานการศึกษาก่อนหน้านี้ พบว่าผลการสำรวจระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยในคลินิกสามารถนำมาใช้พัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพของสถานพยาบาล อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับนักเรียนแพทย์ของแต่ละสถาบันที่เข้ามาฝึกปฏิบัติทางคลินิกด้วย³ ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้คือ เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของนายจ้างและผู้รับบริการของนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชากายภาพบำบัด หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555 ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล และเพื่อศึกษาลักษณะสำคัญของนักกายภาพบำบัดในอีก 5 ปีข้างหน้าที่นายจ้างพึงประสงค์

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหิดล การอนุมัติวิจัยเลขที่ 2018/219.0711 โดยแบ่งการศึกษาเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 เป็นการศึกษาภาคตัดขวาง (cross-sectional study) และช่วงที่ 2 เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (qualitative study)

ช่วงที่ 1 การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากนักกายภาพบำบัด

ผู้วิจัยดำเนินการร่างแบบประเมินระดับความพึงพอใจโดยพิจารณาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชากายภาพบำบัด หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555 คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์และผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตร (expected learning outcomes) ของคณะกายภาพบำบัดได้แบบประเมินที่มีจำนวนข้อ ทั้งหมด 10 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะความรู้ความสามารถ ด้านการสื่อสาร ด้านความมั่นใจและด้านการปฏิบัติตัวของนักกายภาพบำบัดที่มีต่อผู้รับบริการ ประเมินความพึงพอใจด้วยคะแนน 5 ระดับโดย 5 คือพึงพอใจมากที่สุด และ 1 คือพึงพอใจน้อยที่สุด จากนั้นนำแบบประเมินไปความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ราย พบว่าแบบประเมินนี้มีดัชนีความตรงเชิงเนื้อหาทั้งฉบับในระดับสูง (content validity index for scale, S-CVI = 0.965) และได้ทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบประเมินโดยรวบรวมข้อมูลในกลุ่มผู้รับบริการ ณ ศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 22 ราย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการทางกายภาพบำบัดทางระบบประสาท 8 ราย ทางระบบกระดูกและกล้ามเนื้อ 10 ราย และกายภาพบำบัดทางเด็กจำนวน 4 ราย โดยกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะทางการศึกษาและอาชีพที่หลากหลาย ผลทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบประเมิน พบว่ามีค่าความน่าเชื่อถือในระดับสูง (Cronbach's Alpha = 0.919)

หลังจากพัฒนาแบบประเมินแล้ว ผู้วิจัยรวบรวมสถานที่ทำงานของนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชากายภาพบำบัด หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555 คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดลใน พ.ศ. 2559 2560 และ 2561 จำนวน 220 ราย โดยสามารถติดต่อบัณฑิตได้ทั้งหมด 143 ราย สถานที่ทำงาน 79 แห่ง จากนั้นส่งเอกสารขอความอนุเคราะห์ในการรวบรวมข้อมูล เอกสารชี้แจงวัตถุประสงค์การศึกษา และแบบประเมินความพึงพอใจต่อนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาจากคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล ไปยังหัวหน้าแผนกกายภาพบำบัดของนักกายภาพบำบัดกลุ่มเป้าหมายทางไปรษณีย์โดยให้หัวหน้าแผนกกายภาพบำบัดส่งเอกสารชี้แจงวัตถุประสงค์การศึกษาแก่ผู้เข้าร่วมวิจัย ซึ่งเป็นผู้ป่วยของนักกายภาพบำบัดกลุ่มเป้าหมาย แล้วขอให้ผู้เข้าร่วมวิจัยตอบแบบประเมินความพึงพอใจด้วยตนเองตามความสมัครใจ จากนั้นให้หัวหน้าแผนกกายภาพบำบัดช่วยส่งแบบประเมินกลับมายังคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล โดยผู้วิจัยติดตามการส่งแบบประเมินกลับจากหัวหน้าแผนกกายภาพบำบัดทางโทรศัพท์

การศึกษานี้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenient sampling) โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก เป็นผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาทางกายภาพบำบัดทางระบบกระดูกกล้ามเนื้อ หรือ ระบบประสาท หรือ ระบบหายใจ หัวใจและหลอดเลือด หรือเป็นญาติของผู้ป่วยเด็ก ซึ่งได้รับการรักษาจากนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชากายภาพบำบัด หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555 คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล และมีอายุ 20 ปีขึ้นไป ส่วนเกณฑ์การคัดออก คือ เป็นผู้มีความเจ็บป่วยด้วยโรคทางจิต หรือมีสติปัญญาบกพร่อง ไม่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองและไม่สามารถอ่านและตอบแบบประเมินได้ด้วยตนเอง เช่น คนพิการทางการเห็น เป็นต้น

ช่วงที่ 2 การศึกษาระดับความพึงพอใจของนายจ้างและลักษณะสำคัญของนักกายภาพบำบัดในอีก 5 ปีข้างหน้าที่นายจ้างพึงประสงค์

การศึกษาเชิงคุณภาพในช่วงที่ 2 โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (focus group interview) ผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นนายจ้างของนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชากายภาพบำบัด หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555 คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดลใน พ.ศ. 2559 2560 และ 2561 ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposeful sampling) โดยเป็นนายจ้างในสถานที่ทำงานที่มีนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาในปีดังกล่าวเข้าไปทำงานเป็นจำนวนมากที่สุดและครอบคลุมสถานที่ทำงานหลากหลายประเภท ได้แก่ โรงพยาบาลรัฐ โรงพยาบาลเอกชน คลินิกกายภาพบำบัด ศูนย์กายภาพบำบัด และสถานให้บริการทางกายภาพบำบัดเฉพาะทาง ผู้เข้าร่วมวิจัยจะต้องเป็นหัวหน้างานโดยตรงและเป็นผู้ประเมินงานของนักกายภาพบำบัดกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งผู้เข้าร่วมวิจัยในช่วงที่ 2 นี้มี จำนวน 7 ราย โดยมาจากโรงพยาบาลรัฐ 1 ราย โรงพยาบาลเอกชน 1 ราย คลินิกกายภาพบำบัด 1 ราย ศูนย์ฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด 2 ราย สถานให้บริการทางกายภาพบำบัดเฉพาะทางด้านกีฬา 1 ราย และศูนย์ออกกำลังกาย (fitness center) 1 ราย ผู้เข้าร่วมวิจัยทั้งหมดเป็นนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยมหิดลจำนวน 6 ราย และจบจากสถาบันอื่น 1 ราย

การสนทนากลุ่มใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง โดยผู้วิจัย 1 รายทำหน้าที่เป็นผู้นำการสนทนา (moderator) และผู้ช่วยวิจัยอีก 2 ราย ทำหน้าที่จดบันทึกข้อความ (notetaker) ดำเนินการสนทนาแบบกึ่งโครงสร้าง (semi structured) โดยแนวคำถามในการสนทนาจะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษาและผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร ตัวอย่างของแนวคำถาม เช่น “ท่านพึงพอใจต่อนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จ

การศึกษาจากคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านใดบ้าง เพราะเหตุใด” ท่านคิดว่าจุดแข็งจุดเด่นของนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาจากคณะกายภาพบำบัดมหาวิทยาลัยมหิดล คืออะไร” “ท่านคิดว่าจุดอ่อน จุดที่ควรปรับปรุงของนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาจากคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดลคืออะไร และมีแนวทางการแก้ไขอย่างไร” “ถ้าเปรียบเทียบนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาจากคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล กับนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอื่นมีความแตกต่างกันอย่างไร” “ในอีก 5 ปีข้างหน้า คนคาดหวังว่านักกายภาพบำบัดควรมีลักษณะอย่างไร” เป็นต้น โดยในขณะสัมภาษณ์ได้สอบถามเพิ่มเติมตามประเด็นที่ผู้เข้าร่วมวิจัยให้คำตอบมา เช่น “ช่วยอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมในเรื่อง.....” “เพราะอะไร ทำไมถึงมองอย่างนั้น” เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคำตอบของผู้เข้าร่วมวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ข้อมูลของการศึกษาช่วงที่ 1 วิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วย วิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของแบบประเมินโดยใช้ Cronbach's coefficient alpha วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อนักกายภาพบำบัดโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ส่วนข้อมูลของการศึกษาช่วงที่ 2 วิเคราะห์ด้วยวิธี general inductive approach โดยผู้วิจัย 2 ราย วิเคราะห์ผลแยกกันด้วยการพิจารณาสาระสำคัญที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษาและแนวคำถามที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้ ผู้วิจัยอ่านข้อมูลอย่างละเอียด ให้อรรถาธิบายในข้อมูล และจัดกลุ่มข้อมูลที่มีรหัสที่มีความหมายใกล้เคียงกันร่วมกับพิจารณาสาระสำคัญที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา จากนั้นลดทอนกลุ่มที่มีความหมายแนว

เดียวกันและเกี่ยวข้องกัน แล้วนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัยทั้งสองมาเปรียบเทียบและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาข้อสรุปที่ดีที่สุดและเป็นการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง

ผลการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมวิจัยที่เป็นผู้รับบริการทางกายภาพบำบัด จากการส่งแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด 143 ราย ได้รับการตอบกลับจำนวน 109 ราย คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 76.22 ผู้รับบริการมีระยะเวลาที่ได้รับการรักษาเฉลี่ย 4.70 ± 6.31 เดือน โดยลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแสดงในตารางที่ 1

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจผู้รับบริการทางกายภาพบำบัดที่มีต่อนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2559 -2561 อยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด (ตารางที่ 2) โดยสิ่งที่ผู้รับบริการทางกายภาพบำบัด พึงพอใจมากที่สุด คือด้านการปฏิบัติตัวของนักกายภาพบำบัดที่มีต่อผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.77 ± 0.43 คะแนน) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อนักกายภาพบำบัดมีอริยาไยดี ปฏิบัติตัวด้วยความสุภาพ อ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย = 4.83 ± 0.37 คะแนน) และสิ่งที่ผู้รับบริการทางกายภาพบำบัดพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านทักษะความรู้ความสามารถ และด้านการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย = 4.49 ± 0.56 คะแนน และ 4.49 ± 0.58 คะแนน ตามลำดับ) โดยด้านทักษะความรู้ความสามารถ ผู้รับบริการทางกายภาพบำบัดมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในข้อนักกายภาพบำบัดสามารถตรวจร่างกาย อธิบายผลการตรวจและปัญหาให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.44 ± 0.57 คะแนน) ด้านการสื่อสาร ผู้รับบริการทางกายภาพบำบัดมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในข้อนักกายภาพบำบัดสามารถอธิบายวัตถุประสงค์ของการรักษาและแนวทางการรักษาได้ และข้อนักกายภาพบำบัดสามารถอธิบายความรู้ในการดูแลตนเองและวิธีการป้องกันภาวะแทรกซ้อนหรือการ

ตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ (จำนวน 109 ราย)

ข้อมูลทั่วไป	ราย (ร้อยละ)
ผู้ตอบแบบสอบถาม	
- ตัวผู้รับบริการเอง	83 (76.1)
-ญาติ/ผู้ปกครอง/ผู้ดูแล	16 (14.7)
- ไม่มีข้อมูล	10 (9.2)
เพศ	
- ชาย	30 (27.5)
- หญิง	77 (70.6)
- ไม่มีข้อมูล	2 (1.8)
ระดับการศึกษา	
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	15 (13.8)
- มัธยมศึกษาตอนต้น	5 (4.6)
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	7 (6.4)
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	7 (6.4)
- ปริญญาตรี	49 (45.0)
- สูงกว่าปริญญาตรี	22 (20.2)
- ไม่มีข้อมูล	4 (3.7)
อาชีพ	
- ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11 (10.1)
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	27 (24.8)
-ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	15 (13.8)
- ค้าขาย/อาชีพอิสระ	16 (14.7)
- แม่บ้าน/พอบ้าน/เกษียณ	18 (16.5)
- รับจ้างทั่วไป	8 (7.3)
- อื่นๆ (ผู้ดูแลผู้ป่วย เกษตรกร นักกีฬา)	7 (6.4)
- ไม่มีข้อมูล	7 (6.4)
สถานที่ที่เข้ารับบริการทางกายภาพบำบัด	
- โรงพยาบาลรัฐบาล	26 (23.9)
- โรงพยาบาลเอกชน	20 (18.3)
- คลินิก/ศูนย์กายภาพบำบัด	38 (34.9)
- อื่นๆ (ศูนย์/สโมสรฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกายของนักกีฬา คลินิกแพทย์จีน ศูนย์อนามัย ศูนย์การศึกษาพิเศษ พิฒ เนส ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ)	20 (18.3)
- ไม่มีข้อมูล	5 (4.6)
แผนกที่เข้ารับการรักษาทางกายภาพบำบัด	
- ระบบกระดูกและกล้ามเนื้อ	86 (78.9)
- ระบบประสาท	19 (17.4)
- ระบบหัวใจและหลอดเลือด	1 (0.9)
- เด็ก	2 (1.8)
- ไม่มีข้อมูล	1 (0.9)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อนักกายภาพบำบัดต่อนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาปี 2559-2561 (จำนวน 109 ราย)

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจรายข้อ (mean ± SD) คะแนน	ระดับความพึงพอใจรายด้าน (mean ± SD) คะแนน
ด้านทักษะความรู้ความสามารถ		
1. นักกายภาพบำบัดสามารถตรวจร่างกาย อธิบายผลการตรวจ และปัญหาของท่านให้ท่านเข้าใจได้อย่างชัดเจน	4.44 ± 0.57	4.49 ± 0.56
2. นักกายภาพบำบัดสามารถให้การรักษาท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.54 ± 0.55	
ด้านการสื่อสาร		
3. นักกายภาพบำบัดสามารถอธิบายวัตถุประสงค์ของการรักษา และแนวทางรักษาได้	4.47 ± 0.55	
4. นักกายภาพบำบัดสามารถอธิบาย ให้คำปรึกษา เกี่ยวกับโรคหรืออาการของท่าน และตอบคำถาม/ข้อสงสัยของท่านได้อย่างชัดเจน	4.53 ± 0.57	4.49 ± 0.58
5. นักกายภาพบำบัดสามารถอธิบายความรู้ในการดูแลตนเอง และวิธีการป้องกันภาวะแทรกซ้อนหรือการบาดเจ็บซ้ำได้อย่างชัดเจน	4.47 ± 0.62	
ด้านความมั่นใจ		
6. นักกายภาพบำบัดมีความมั่นใจในการให้การรักษาท่าน	4.51 ± 0.62	4.51 ± 0.62
ด้านการปฏิบัติตัวของนักกายภาพบำบัดที่มีต่อผู้รับบริการ		
7. นักกายภาพบำบัดมีอัธยาศัยดี ปฏิบัติตัวต่อท่านด้วยความสุภาพ อ่อนโยน	4.83 ± 0.37	
8. นักกายภาพบำบัดมีความมุ่งมั่นตั้งใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่ท่าน	4.80 ± 0.40	4.77 ± 0.43
9. นักกายภาพบำบัดมีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา	4.66 ± 0.53	
10. นักกายภาพบำบัดให้เกียรติท่านและไม่เลือกปฏิบัติ	4.78 ± 0.42	

บาดเจ็บซ้ำได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.47 ± 0.55 คะแนน และ 4.47 ± 0.62 คะแนน ตามลำดับ)

สำหรับผลการศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสนทนากลุ่มพบว่าความพึงพอใจของนายจ้างของนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชากายภาพบำบัด แบ่งเป็น 2 ด้านใหญ่ คือ ความพึงพอใจด้านวิชาการ และความพึงพอใจด้านทักษะทางสังคม

ความพึงพอใจด้านวิชาการ

ผลการศึกษาพบว่านักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชากายภาพบำบัด หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555 มีข้อเด่น 1 ด้าน คือ ความรู้ด้านวิชาการและมีสิ่งที่ควรพัฒนา 1 ด้าน คือ การประยุกต์ใช้ความรู้และการสะสมประสบการณ์ในการทำงาน

ด้านความรู้วิชาการ

นายจ้างมีความพึงพอใจในความรู้ของนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชากายภาพบำบัด หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555 โดยระบุว่า มีความรู้ทางวิชาการดี สามารถแก้ปัญหาและวางแผนการรักษาได้ดี

“เค้าจะเก่งวิชาการ เรียกว่าเก่งทุกด้านเลย” (E6 หมายถึงผู้ให้ข้อมูลลำดับที่ 6)

“ของผมวิชาการ การแก้ปัญหาและการวางแผน และได้แผนแล้วเค้าสามารถไปรักษาได้ด้วยคนไข้ก็ชอบและเค้าก็สามารถตอบคำถามหน้างานได้เลย” (E6)

“ส่วนของผมก็ ความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาที่ได้รับมาดี” (E3)

“เรื่อง knowledge เหมือนกันเลยครับที่ดี” (E3)

ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้และการสะสมประสบการณ์ในการทำงาน

นายจ้างระบุว่านักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาใหม่ยังขาดประสบการณ์การทำงานและการ

ประยุกต์ใช้ความรู้ นักกายภาพบำบัดต้องใช้เวลาในการฝึกฝนและสะสมประสบการณ์ในการทำงาน นอกจากนี้ในกรณีที่นักกายภาพบำบัดผู้ป่วยที่มีปัญหาแตกต่างจากที่เคยฝึกงานมา นักกายภาพบำบัดยังประยุกต์ใช้ความรู้ได้น้อย

“น้องใหม่....ต้องใช้เวลา นักกายภาพบำบัดไม่ใช่เรียนเก่งแล้วจะทำงานเก่งเลยที่เดียวต้องใช้เวลาทั้งนั้นเลย เป็นปีสองปี เราเก็บสถิติเคส loss เยอะมากในเด็กรุ่นใหม่ เราต้องให้เวลาเค้า 2 ปี 3 ปี ถึงจะเริ่มมีเคสเป็นของตัวเอง” (E7)

“น้องมีความรู้ แต่ว่าเรื่องของการ adaptation ยังน้อยอยู่..” (E2)

ความพึงพอใจด้านทักษะทางสังคม

ผลการศึกษาพบว่า นักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชากายภาพบำบัด หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555 มีข้อเด่น 1 ด้าน คือ ความมั่นใจ สิ่งที่ควรพัฒนา 1 ด้าน คือ การสื่อสาร

ความมั่นใจ

นักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาใหม่ค่อนข้างที่จะมีความมั่นใจในตนเอง และสามารถจัดการผู้ป่วยได้

“เค้าไซ้คนเดียว เค้าสามารถไปคนเดียวได้เลย (ไปทำกายภาพบำบัด) ..โดยไม่ต้องมีใครไป(ด้วย)...” (E6)

“มัน proud มันภูมิใจจนอยากจะพรั่งพรูออกมา” (E6)

“เค้าเหมือนกับเก่งมาก... ถือดาบแล้วฟันได้หมดคนเดียวในเรื่องการรักษา..” (E6)

การสื่อสาร

นักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาใหม่ยังมีปัญหาในทักษะการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานข้ามวิชาชีพและผู้ป่วย นอกจากนี้ นักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาใหม่ยังขาดทักษะในการสื่อสารกับเพื่อนร่วม

วิชาชีพในการอธิบายอย่างเป็นลำดับขั้นตอน การให้เหตุผลอย่างครบถ้วนและมีความเข้าใจผู้ฟัง

“ยังถ่ายทอดออกมาไม่ได้ ถ่ายทอดเป็นคำพูด ยังไม่ต้องพูดกับคนไข้... ..แค่แปลงสิ่งยากๆ ออกมาให้เข้าใจก็ยังไม่ค่อยเข้าใจเท่าไร ยังลำดับเหตุการณ์ ลำดับคำพูดไม่ถูก” (E3)

“...คุยกับเพื่อนร่วมงานไม่ค่อยเข้าใจ..” (E3)

“การสื่อสารให้เค้าเข้าใจว่าวิชาชีพของเราทำอะไรได้บ้างทำได้แค่ไหน และก็สื่อสารว่าเทรนเนอร์ทำอะไรได้บ้างและทำได้แค่ไหน ล่าสุด...น้องแรงไป...เฮ้ย อันนี้ไม่ได้นะ อันนี้ห้าม แต่คนฟังเค้าไม่เข้าใจว่าทำไมถึงห้าม” (E2)

“...ที่อื่น เค้าก็จะละมุนกว่า นุ่มนวลกว่า เอน้ำดอกไม้ไปกิน ของเรานี้แบบว่านักบู๊มาก พี่ต้องคอยกอด..” (E6)

นอกจากประเด็นความพึงพอใจของนายจ้างที่กล่าวมาแล้ว ผลการศึกษาพบว่านายจ้างมีความเห็นเกี่ยวกับนักกายภาพบำบัดที่จะจบออกมาในอีก 5 ปีข้างหน้าต้องมีลักษณะสำคัญ 3 ด้าน คือ ต้องมีความรู้ด้านผู้สูงอายุที่มากขึ้น มีความเป็นผู้นำและทักษะการสร้างงาน และมีทักษะการใช้ชีวิตในสังคม

ด้านที่ 1 มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกายภาพบำบัดผู้สูงอายุมากขึ้น

นักกายภาพบำบัดควรจะมีความรู้ด้านผู้สูงอายุในเชิงรุก คือการป้องกันในผู้สูงอายุที่ยังไม่มีปัญหา และเชิงรับในผู้สูงอายุที่มีความเจ็บป่วยแล้ว

“อีก 5 ปีข้างหน้า จะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้วครับ... นักกายภาพบำบัด น่าจะต้องแบบว่าดูแลในส่วนของคนไข้ที่ยังไม่ป่วย หรือเริ่มจะป่วยหรือว่าดูในเรื่องของเชิงป้องกัน” (E6)

“ตอนนี้สังคมผู้สูงอายุกำลังมา ผู้สูงอายุแบ่งออกเป็น 4 เฟส...ประเด็นสำคัญคือว่า PT มันทำได้หมดทุกเฟส แต่อยู่ที่ว่าเรา position ตัวเองในการเข้า 4 เฟสยังงี้” (E4)

ด้านที่ 2 มีความเป็นผู้นำและมีทักษะการสร้างงาน

ซึ่งนักกายภาพบำบัดรุ่นใหม่ควรมีความสามารถในการสร้างงานของวิชาชีพกายภาพบำบัดให้เด่นชัดในสังคม

“Leadership เป็นอะไรที่จริงๆ แล้วมีอยู่ในหลักสูตรอยู่แล้วว่าจะต้องพยายามให้น้องมี leadership แต่ที่จริงอาจารย์ก็มองเห็นว่าในหลักสูตรก็เริ่มมีเรื่องของให้น้องเริ่มพัฒนาตรงนี้ ตั้งแต่เรื่องของการทำรายงาน การขึ้นเป็นผู้นำในกลุ่ม.. แต่เพียงแค่ว่าบอกเค้าว่าเสริมเข้าไปอีก...” (E7)

ซึ่งการสร้างงานของวิชาชีพกายภาพบำบัดให้เด่นชัดในสังคม อาจทำได้โดยสร้างทัศนคติให้สร้างบทบาทของวิชาชีพให้ชัดเจนว่านักกายภาพบำบัดสามารถมีบทบาทเข้าไปทำงานได้ในหลายส่วน มีความสามารถสร้างสื่อที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพได้ มีความรู้ในการสร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ

สร้างทัศนคติให้สร้างบทบาทของวิชาชีพให้ชัดเจน ว่านักกายภาพบำบัดสามารถมีบทบาทเข้าไปทำงานได้ในหลายส่วน

“เราคงต้องกระจายความรู้ว่ากายภาพ(บำบัด)ทำอะไรได้บ้าง อย่างเช่น policy ต่าง ๆ flow ต่าง ๆ เนี่ยะ consult ได้หมดทุกแผนกนะเชื่อผมมั๊ย ผ่าไส้ตั้งก็ consult กายภาพ(บำบัด) เพราะ early ambulate จะเป็นอะไรที่ทำให้คนไข้กลับบ้านได้เร็วที่สุด” (E4)

“กายภาพ(บำบัด)อะมันไม่ต้องโรงพยาบาลนะ มันเหมือนถูกผูก จริง ๆ กายภาพ(บำบัด) ไม่ต้องอยู่กับโรงพยาบาลนะเว้ย เราอยู่กับรีสอร์ทก็ได้ เราไปอยู่กับฟุตบอลก็ได้ เราไปอยู่...ตรงไหนก็ได้” (E6)

“ต้องมองเรื่อง attitude อะคับว่าเค้าอยากจะทำพัฒนาวิชาชีพตัวเองและตัวเองรีเปล่า” (E3)

มีความสามารถสร้างสื่อที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพได้

“ผมว่าเทรนเรื่องดิจิทัล โลกออนไลน์พวกนี้อะครับค่อนข้างมาแรง แล้วก็ PT เรามีวิชาชีพ แล้วก็เรารู้แล้วว่าเราทำอะไรได้บ้าง แต่ว่าสิ่งที่มันยังทำได้อีกอะคับ มันยังไม่ได้ถูกให้เด็กได้คิด อย่างเช่นตอนนี้ ...เคยเห็นว่า

เค้าเอาวิชาชีพอของเราไปทำ application ในการตรวจร่างกายแล้ว...เรื่องของการเอาวิชาชีพอของเราไปทำสื่อไม่ว่าจะเป็นเรื่อง infographic ไปผูกกับวิชาชีพออื่น ๆ ให้เค้าทำให้วิชาชีพอของเรามัน สื่อสารแล้วมันง่ายมันตรงจุดมากขึ้น ของเรามันยังขาดเรื่องของพวกนี้เยอะ” (E2)

มีความรู้ในการสร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ

“สิ่งแรกที่มองก็คือเรื่องของสิ่งประดิษฐ์กับนวัตกรรม... มันถูกเข้ามาแล้ว...หน่วยจะต้องมีสิ่งใหม่ ๆ... น้อง(นักกายภาพบำบัด)ก็ไม่อยากคิด (หัวหน้า)ก็ไม่อยากทำ หัวหน้าก็สมรรถนะไม่ถึง... เป็นสิ่งที่ผมกังวลมากใน 5 ปีข้างหน้า พวกงานเชิงวิจัย การประมวลผลเรื่องของการรักษาอะไรต่าง ๆ ที่คิดแนวใหม่ ๆ ...ให้ น้อง ได้รู้กระบวนการ(สร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ)ก็ยังดี” (E6)

ด้านที่ 3 มีทักษะการใช้ชีวิตในสังคม

“...ไม่ว่าจะเป็นทักษะการชีวิตหรือการเข้าใจผู้อื่น ...ผมว่ามันอาจจะต้องมีการเรียนรู้ด้วยแล้ว เพราะว่าคือในระหว่างเรียนจะต้องดำเนินชีวิตยังไง ปรับตัวยังไง กระทั่งจนไปถึงที่เค้าจะดูแลผู้ป่วย ไม่งั้นเค้าป่วยเองก่อนที่จะดูแลผู้ป่วย” (E1)

บทวิจารณ์

จากการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังได้รับการรักษาทางกายภาพบำบัดจากนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาลัทธิสุตริวิทยา ศาสตรบัณฑิต สาขาวิชากายภาพบำบัด หลักสูตรปริญญาตรี พ.ศ. 2555 คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการทางกายภาพบำบัดในช่วงความพึงพอใจมากถึงความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านการปฏิบัติตัวของนักกายภาพบำบัดที่มีต่อผู้รับบริการ เช่น ปฏิบัติตัวด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีความมุ่งมั่นตั้งใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในสถาบันอื่น รวมทั้งความพึงพอใจด้าน

คุณธรรม จริยธรรม ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเทียบกับความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ⁵⁻⁶ อย่างไรก็ตาม ผลจากการศึกษาเชิงคุณภาพพบว่าความพึงพอใจของนายจ้างต่อนักกายภาพบำบัดในด้านนี้ยังไม่เด่นชัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับบริการเป็นผู้ที่ได้รับการปฏิบัติจากนักกายภาพบำบัดโดยตรง ทำให้ผู้รับบริการสามารถประเมินได้ชัดเจนกว่านายจ้าง

นอกจากนี้ พบว่าเรื่องที่คุณรับบริการมีความพึงพอใจในอันดับรองลงมา เกี่ยวข้องกับความมั่นใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัด ซึ่งผู้รับบริการมีความมั่นใจว่าได้รับการรักษาอย่างถูกต้อง ผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับงานการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความพึงพอใจของนายจ้าง ซึ่งเป็นข้อเด่นด้านทักษะทางสังคมของนักกายภาพบำบัดจากมหิดลคือ นักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาใหม่ค่อนข้างที่จะมีความมั่นใจในตนเอง และสามารถจัดการผู้ป่วยได้เอง

ในด้านทักษะความรู้ความสามารถพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าใน 2 ด้านที่กล่าวมา อย่างไรก็ตาม คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเชิงคุณภาพที่สำรวจความพึงพอใจของนายจ้างต่อนักกายภาพบำบัดซึ่งพบว่า ทักษะทางวิชาการของนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาใหม่ นั้น เป็นข้อเด่นของนักกายภาพบำบัดมหิดล คือ มีความรู้ทางวิชาการดี สามารถแก้ปัญหาและวางแผนการรักษาได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง อย่างไรก็ตาม นายจ้างมีความเห็นว่าสิ่งที่ควรพัฒนาในนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาใหม่ คือ การประยุกต์ใช้ความรู้และการสะสมประสบการณ์ ซึ่งนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษาใหม่จำเป็นต้องใช้เวลาในการฝึกฝนและสะสมประสบการณ์ในการทำงานให้เพิ่มขึ้น

ในด้านทักษะการสื่อสารพบว่าแม้ผู้รับบริการจะให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อเทียบกับการประเมินความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ ผู้รับบริการ

ยังมีความพึงพอใจยังน้อยกว่าด้านอื่น ส่วนผล การศึกษาเชิงคุณภาพที่สำรวจความพึงพอใจของ นายจ้างต่อนักกายภาพบำบัด พบว่านักกายภาพบำบัด ที่สำเร็จการศึกษาใหม่ยังขาดทักษะในการสื่อสารกับ ผู้ป่วยและเพื่อนร่วมงานวิชาชีพอื่นในการอธิบายอย่าง เป็นลำดับขั้นตอนและการให้เหตุผลอย่างครบถ้วน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประสบการณ์ในชั้นเรียนจะเน้นไปที่ ทักษะปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินและการ รักษาค่อนข้างมาก ซึ่ง AUN-QA ให้ความสำคัญกับทั้ง ความรู้และทักษะเฉพาะด้านวิชาชีพ (specific skill) รวมทั้งทักษะชีวิต (generic skill) เช่น การสื่อสารด้วย เช่นกัน ดังนั้น จากผลการศึกษา ผู้วิจัยมีความเห็นว่ ในการจัดการเรียนการสอนควรมีการเพิ่มทักษะการ สื่อสารให้มากขึ้นโดยมีการแนะนำและฝึกให้นักศึกษามี ทักษะในการสื่อสาร ใน AUN-QA หมวด 4 ควร ออกแบบการเรียนการสอนโดยเพิ่มเนื้อหาเทคนิคการ สื่อสารและการให้คำปรึกษา การฝึกอธิบายความรู้ ต่าง ๆ ให้กับผู้ป่วยโดยเพิ่มการฝึกทักษะสื่อสารโดยจัด สถานการณ์จำลองให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติใน ชั้นเรียน การฝึกอธิบายกับผู้ป่วย ฝึกสื่อสารกับเพื่อน ร่วมงานวิชาชีพอื่นในสถานการณ์จริงขณะนักศึกษาฝึก ปฏิบัติงานทางคลินิก ซึ่งมีการจัดการเรียนการสอน มากกว่า 1,000 ชั่วโมงตลอดหลักสูตร ดังนั้น ในการ ปรับปรุงหลักสูตรครั้งต่อไป ใน AUN-QA หมวด 1 ควร กำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ของบัณฑิตกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดลให้มีความสามารถด้านการสื่อสาร กับผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน นอกจากนี้ใน หมวด 5 ควร เพิ่มการประเมินและวัดผลด้านทักษะการสื่อสารด้วย

นอกจากประเด็นความพึงพอใจของนายจ้างที่ กล่าวมาแล้ว ผลการศึกษาพบว่านายจ้างมีความเห็น เกี่ยวกับลักษณะสำคัญของนักกายภาพบำบัดที่จะจบ ออกมาในอีก 5 ปีข้างหน้าต้องมีลักษณะสำคัญ 3 อย่างคือ ต้องมีความรู้ด้านผู้สูงอายุมากขึ้น มีความเป็น ผู้นำและทักษะการสร้างงานและนวัตกรรม และมี ทักษะการใช้ชีวิตในสังคม ดังนั้นจากผลการศึกษาครั้งนี้

ทำให้ตระหนักว่าในหลักสูตรควรเพิ่มเนื้อหาวิชารวมทั้ง การฝึกปฏิบัติงานทางคลินิกที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุให้ มากขึ้น นอกจากนี้ นักศึกษากายภาพบำบัดจำเป็นต้อง เรียนรู้เชิงรุกในวิธีสร้าง ออกแบบ และพัฒนางาน การ ทำสื่อที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพกายภาพบำบัด เพื่อให้ วิชาชีพมีความให้เด่นชัดขึ้นในสังคม และต้องเรียนรู้ กระบวนการและฝึกปฏิบัติในการสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญมากที่จะใช้ในอนาคต ดังนั้น หลักสูตรกายภาพบำบัดสามารถนำผลการศึกษาในครั้ง นี้ไปพิจารณาเพื่อใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรเพื่อเตรียมนักกายภาพบำบัดให้มีความพร้อมในการทำงานใน อนาคตต่อไป

ข้อจำกัดของงานวิจัย

การศึกษานี้มีข้อจำกัด คือ ไม่ได้รวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัยในช่วงของการ ทำสัมภาษณ์เชิงกลุ่ม ซึ่งอาจมีผลต่อการนำเสนอข้อมูล นอกจากนี้ มีกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยที่เป็นนายจ้างจำนวน 7 ราย ซึ่งอาจมีจำนวนน้อยเกินไป อาจจะทำให้ข้อมูลที่ ได้มาอาจยังขาดความหลากหลายรอบด้าน ใน การศึกษาครั้งต่อไปควรมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เพิ่มขึ้น ใน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพทำโดยผู้วิจัยจำนวน 2 ราย ทั้งนี้ไม่ได้รับการตรวจสอบผลการจากกลุ่มนายจ้าง อาจทำให้ยังขาดความครบถ้วนและส่งผลกระทบต่อความ น่าเชื่อถือของข้อมูล นอกจากนี้ในการนำเสนอข้อมูลผล การศึกษาเชิงคุณภาพ ไม่มีข้อความของผู้ให้ข้อมูลรหัส E5 ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลรหัส E5 มักใช้ข้อความสั้นๆ เช่น (ผม) เห็นด้วย ผู้วิจัยจึงไม่สามารถนำเสนอข้อความของผู้ใช้ ข้อมูลรหัส E5 ได้ ในการศึกษาครั้งต่อไปเสนอให้มีการ สำรวจความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น ๆ เช่น ศิษย์เก่า เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการสร้าง หลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ความพึงพอใจผู้รับบริการทางกายภาพบำบัดที่มีต่อนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2559-2561 ผู้รับบริการทางกายภาพบำบัดมีพึงพอใจมากที่สุดในด้านการปฏิบัติตัวของนักกายภาพบำบัดที่มีต่อผู้รับบริการ และสิ่งที่ผู้รับบริการทางกายภาพบำบัดพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านทักษะความรู้ความสามารถและด้านทักษะการสื่อสาร ผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้าง มีความพึงพอใจต่อนักกายภาพบำบัดที่สำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2559-2561 คือ นักกายภาพบำบัดมีข้อเด่นด้านความรู้วิชาการและมีความมั่นใจในการทำงาน สิ่งควรพัฒนาคือการประยุกต์ใช้ความรู้และสะสมประสบการณ์การทำงาน และด้านการสื่อสาร ซึ่งสามารถนำผลลัพธ์ของหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (กายภาพบำบัด) หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555 ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรต่อไปให้สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของ AUN-QA ทั้งในหมวดที่ 1 ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง หมวดที่ 3 เนื้อหาและโครงสร้างหลักสูตร หมวดที่ 4 การจัดการเรียนการสอน และหมวดที่ 5 การประเมินผล โดยมุ่งเน้นการเสริมความรู้และทักษะทางกายภาพบำบัดที่จำเป็นในอนาคต รวมถึงทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้ได้รับทุน R2R คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล และขอขอบคุณผู้เข้าร่วมวิจัย ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึกทุกราย คุณภัทรภรณ์ อ่างพานิชย์ คุณอัจฉราวรรณ ทองมีคุณปิยธิดา หอมช่วย ผู้ช่วยรวบรวมข้อมูลช่วงที่ 1 คุณรัชพร ราชแพทยาคม ผู้ช่วยถอดเทปในการศึกษาครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

1. Faculty of Physical Therapoy, Mahidol University. (2016). Undergraduate student manual 2016. Bangkok: Mahidol University.
2. ASEAN university network quality assurance: Guide to AUN-QA assessment at program level version 3.0. ASEAN University Network (AUN), Thailand.
3. Lu KB, Thiel B, Atkins CA, Desai A, Botwin A, Povlow MR, et al. Satisfaction with Healthcare Received at an Interprofessional Student-run Free Clinic: Invested in Training the Next Generation of Healthcare Professionals. *Cureus*. 2018;10(3):e2282.
4. Thomas DR. A general inductive approach for analyzing qualitative evaluation data. *Am J Eval*. 2006; 27(2):237-46
5. Chuengkriangkrai B, Unsanit P, Thanoruk R. Satisfaction of administrators/employers with ability of graduated nurses from Faculty of Medicine, Ramathibodi Hospital, Mahidol University. *Rama Nurs J* 2008,14:71-85.
6. Kabmanee N, Khonyang W, Kitkhoundee B, Auyjareon S. Satisfaction of the employers toward competencies for graduate nurses, Boromarajonani college of Nursing Udonthani. *Pacific* 2018;4:366-75.