

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิธีการเก็บข้อมูล คือใช้แบบสอบถาม จำนวน 246 ชุด เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของญาติผู้ป่วย ที่มาใช้บริการงานกายภาพบำบัดโรงพยาบาลอ่างทอง ผู้วิจัยขอเสนอและอภิปรายผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ป่วย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจ
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ป่วย

ปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ป่วย ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย และประเภทของผู้ป่วยในความดูแล

ตาราง 1 ค่าความถี่ และร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ป่วย

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	246	100.0
เพศ		
ชาย	106	43.1
หญิง	140	56.9
อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	32	13
26 – 35 ปี	79	32.1
36 – 45 ปี	63	25.6
46 ปีขึ้นไป	72	29.3
การศึกษา		
ประถมศึกษา	48	19.5
มัธยมศึกษา	37	15.1
อนุปริญญา/ปวส.	67	27.2
ปริญญาตรีขึ้นไป	94	38.2

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	246	100.0
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	10	4.1
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	5	2
เกษตรกรรวม	51	20.7
พนักงานบริษัทเอกชน	99	40.2
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	54	22
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	27	11
รายได้/เดือน		
ไม่เกิน 7,000 บาท	75	30.5
7,001 – 10,000 บาท	104	42.3
10,001 – 15,000 บาท	29	11.8
15,001 บาทขึ้นไป	38	15.4
สถานภาพสมรส		
โสด	56	22.7
สมรส	179	72.8
หม้าย/หย่า	11	4.5
ความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย		
บิดา-มารดา	39	15.8
บุตร-ธิดา	70	28.4
ปู่ย่า-ตายาย	34	13.8
สามี-ภรรยา	71	28.9
พี่-น้อง	8	3.3
ลุงป้า-น้าอา	10	4.1
ญาติอื่น ๆ ได้แก่ หลาน	14	5.7

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	246	100.0
ประเภทผู้ป่วยในความดูแล		
โรคทางระบบกล้ามเนื้อ กระดูกและข้อต่อ	120	48.8
โรคทางระบบประสาท	61	24.8
โรคทางระบบทางเดินหายใจ	65	26.4

จากตาราง 1 พบว่า ญาติผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 อายุ 26-35 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 99 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.2 มีรายได้ตั้งแต่ 7,001- 10,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 สถานภาพสมรส จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 มีความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยเป็นสามี-ภรรยา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 และประเภทผู้ป่วยในความดูแล คือ ผู้ป่วยระบบกล้ามเนื้อ กระดูกและข้อต่อ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของ
โรงพยาบาลอ่างทอง

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ประกอบด้วย ด้านการรักษา ฟันฟู ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเวลาการให้บริการ และด้านการนัดหมาย รายละเอียดตามตาราง 2 ถึงตาราง 8

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ด้านการรักษา ฟันฟู

ด้านการรักษา ฟันฟู	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. หน่วยงานกายภาพบำบัด มีความสามารถในการรักษา ฟันฟู ผู้ป่วยให้มีอาการดีขึ้น	4.25	0.82	มากที่สุด
2. การได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ อาการของผู้ป่วย	4.25	0.81	มากที่สุด
3. การได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษา	4.15	0.70	มาก
4. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา ฟันฟู	3.98	0.71	มาก
5. การจัดระบบป้องกันการติดเชื้อจากการให้บริการรักษา ฟันฟู	3.97	0.71	มาก
6. การจัดระบบการป้องกันการบาดเจ็บในการให้บริการรักษา ฟันฟู	4.04	0.77	มาก
โดยรวม	4.11	0.48	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ด้านการรักษา ฟันฟู ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$ และ S.D. = 0.48) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ ความสามารถในการรักษา ฟันฟู ผู้ป่วยให้มีอาการดีขึ้น และการได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ อาการของผู้ป่วย ส่วน 4 ข้อ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ

ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความพร้อมใช้ตลอดเวลา	4.02	0.73	มาก
2. มีจำนวนเครื่องมือ/อุปกรณ์พอเพียง	3.97	0.86	มาก
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย	4.04	0.78	มาก
4. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัย	4.11	0.73	มาก
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีระบบป้องกันความปลอดภัย	4.07	0.72	มาก
โดยรวม	4.04	0.55	มาก

ตาราง 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$ และ S.D. = 0.55) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ด้านอาคารสถานที่

ด้านอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีป้ายบอกสถานที่ ชัดเจน อ่านง่าย	3.97	0.74	มาก
2. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่	4.01	0.76	มาก
3. การจัดสถานที่สะอาด มีระเบียบ แสงสว่างเพียงพอ	3.98	0.75	มาก
4. การแบ่งเขตพื้นที่สำหรับรอคอยให้ผู้ป่วยและญาติ	4.06	0.71	มาก
5. การแบ่งเขตพื้นที่สำหรับการให้บริการ รักษาฟื้นฟู	4.07	0.70	มาก
6. จัดสภาพแวดล้อมเหมาะสม เป็นสัดส่วนเสี่ยงไม่ดงรบกวนผู้ป่วย	4.02	0.75	มาก
โดยรวม	4.02	0.55	มาก

ตาราง 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ด้านอาคารสถานที่ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$ และ S.D. = 0.55) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	3.93	0.77	มาก
2. การกล่าวคำทักทาย และเป็นกันเอง	3.99	0.76	มาก
3. การให้ข้อมูลของผู้ป่วยด้วยความเต็มใจ	4.04	0.75	มาก
4. ความสนใจ เอาใจใส่รับฟังปัญหา	4.04	0.73	มาก
5. ความยืดหยุ่นตามความเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ญาติ เช่น การมาใช้บริการไม่ตรงเวลาที่นัดหมาย ก็ให้เข้ามาใช้บริการได้	4.10	0.75	มาก
6. การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยและญาติ	4.07	0.74	มาก
7. บุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.05	0.72	มาก
โดยรวม	4.03	0.59	มาก

ตาราง 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$ และ S.D. = 0.59) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ด้านเวลาการให้บริการ

ด้านเวลาการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เวลาที่เริ่มเปิดรับบัตร	4.08	0.72	มาก
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการรอคอยหลังจกยื่นบัตร	4.03	0.78	มาก
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการรักษา ฟันฟู	4.02	0.71	มาก
4. การจัดช่วงเวลาในการบริการ ช่วงเช้าสำหรับผู้ป่วยนอกรายนัดและรายใหม่	4.06	0.73	มาก
5. การจัดช่วงเวลาในการบริการ ช่วงบ่ายสำหรับผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกรายใหม่	4.02	0.75	มาก
โดยรวม	4.04	0.53	มาก

ตาราง 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ด้านเวลาการให้บริการในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$ และ S.D. = 0.53) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการ ทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ด้านการนัดหมาย

ด้านการนัดหมาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการนัดหมาย ได้แก่ สามารถเข้าใจได้ง่าย สามารถปฏิบัติได้ตามได้ง่าย	4.12	0.72	มาก
2. ผู้ป่วยและญาติ มีส่วนร่วมในการนัดหมาย	4.02	0.73	มาก
3. รูปแบบการนัดหมาย จำนวนครั้ง ความถี่	4.20	0.75	มากที่สุด
โดยรวม	4.12	0.56	มาก

ตาราง 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ด้านการนัดหมายในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$ และ S.D. = 0.56) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า รูปแบบการนัดหมาย จำนวนครั้ง ความถี่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนที่เหลือมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วย
ต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง โดยภาพรวม

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทาง กายภาพบำบัด	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
1. ด้านการรักษา ฟันฟู	4.11	0.48	มาก
2. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ	4.05	0.55	มาก
3. ด้านอาคารสถานที่	4.02	0.55	มาก
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.03	0.59	มาก
5. ด้านเวลาการให้บริการ	4.04	0.53	มาก
6. ด้านการนัดหมาย	4.12	0.56	มาก
โดยภาพรวม	4.06	0.54	มาก

ตาราง 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด
ของโรงพยาบาลอ่างทอง โดยเฉลี่ยรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$ และ S.D. =
0.54) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ

**ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทาง
กายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ประกอบด้วย ด้านการรักษา ฟันฟู ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเวลาการให้บริการ และ ด้านการนัดหมาย ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย และประเภทของผู้ป่วย ในความดูแล ซึ่งมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทองไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง แตกต่างกัน

ตาราง 9 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการ
ทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการรักษา ฟันฟู	4.09	0.49	4.12	0.47	-.451	.652
2. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ	4.02	0.56	4.07	0.54	-.630	.529
3. ด้านอาคารสถานที่	4.00	0.57	4.04	0.53	-.516	.606
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.04	0.60	4.03	0.59	-.066	.947
5. ด้านเวลาการให้บริการ	4.03	0.53	4.06	0.53	-.449	.654
6. ด้านการนัดหมาย	4.09	0.55	4.14	0.57	-.616	.538

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ ทุกด้าน แสดงว่า เพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ในด้านการรักษา ฟันฟู ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเวลาการให้บริการ และด้านการนัดหมาย ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการรักษา ฟันฟู	ระหว่างกลุ่ม	.555	3	.185	.804	.492
	ภายในกลุ่ม	55.626	242	.230		
	รวม	56.181	245			
2. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ	ระหว่างกลุ่ม	.553	3	.184	.612	.608
	ภายในกลุ่ม	73.00	242	.302		
	รวม	73.554	245			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.730	3	.910	3.102	.027*
	ภายในกลุ่ม	71.008	242	.293		
	รวม	73.738	245			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.523	3	.841	2.432	.066
	ภายในกลุ่ม	83.669	242	.346		
	รวม	86.191	245			
5. ด้านเวลาการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.186	3	.062	.218	.884
	ภายในกลุ่ม	68.939	242	.285		
	รวม	69.126	245			
6. ด้านการนัดหมาย	ระหว่างกลุ่ม	.356	3	.119	.375	.771
	ภายในกลุ่ม	76.526	242	.316		
	รวม	76.882	245			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ แสดงว่า ญาติผู้ป่วยที่อายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด

ของโรงพยาบาลอ่างทอง ในด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ใน ตาราง 11 ต่อไปนี้

ตาราง 11 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านอาคารสถานที่กับอายุ

ด้านอาคารสถานที่	อายุไม่เกิน 25 ปี	อายุ 26-35 ปี	อายุ 36-45 ปี	อายุ 46 ปีขึ้นไป
อายุไม่เกิน 25 ปี				
อายุ 26-35 ปี		.1871*		
อายุ 36-45 ปี				.2629*
อายุ 46 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 11 พบว่า ญาติผู้ป่วยที่มีอายุ 26-35 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ในด้านอาคารสถานที่ มากกว่า ญาติผู้ป่วยที่มีอายุ 36-45 ปี (.1871) และญาติผู้ป่วยที่มีอายุ 36-45 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ในด้านอาคารสถานที่ มากกว่า ญาติผู้ป่วยที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป (.2629)

ตาราง 12 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการรักษา ฟันฟู	ระหว่างกลุ่ม	.358	3	.119	.518	.670
	ภายในกลุ่ม	55.823	242	.231		
	รวม	56.181	245			
2. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ	ระหว่างกลุ่ม	1.001	3	.334	1.113	.344
	ภายในกลุ่ม	72.553	242	.300		
	รวม	73.554	245			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.368	3	.123	.404	.750
	ภายในกลุ่ม	73.370	242	.303		
	รวม	73.738	245			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.515	3	.172	.485	.693
	ภายในกลุ่ม	85.676	242	.354		
	รวม	86.191	245			
5. ด้านเวลาการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.396	3	.132	.465	.707
	ภายในกลุ่ม	68.729	242	.284		
	รวม	69.126	245			
6. ด้านการนัดหมาย	ระหว่างกลุ่ม	.535	3	.178	.565	.639
	ภายในกลุ่ม	76.347	242	.315		
	รวม	76.882	245			

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ ทุกด้าน แสดงว่า ญาติผู้ป่วยที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ในด้านการรักษา ฟันฟู ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเวลาการให้บริการ และ ด้านการนัดหมายไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตามอาชีพ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการรักษา ฟันฟู	ระหว่างกลุ่ม	.699	5	.140	.605	.696
	ภายในกลุ่ม	55.482	240	.231		
	รวม	56.181	245			
2. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ	ระหว่างกลุ่ม	.232	5	.046	.152	.979
	ภายในกลุ่ม	73.322	240	.306		
	รวม	73.554	245			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.902	5	.180	.594	.704
	ภายในกลุ่ม	72.836	240	.303		
	รวม	73.738	245			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.608	5	.122	.341	.888
	ภายในกลุ่ม	85.583	240	.357		
	รวม	86.191	245			
5. ด้านเวลาการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.152	5	.230	.813	.541
	ภายในกลุ่ม	67.974	240	.283		
	รวม	69.126	245			
6. ด้านการนัดหมาย	ระหว่างกลุ่ม	2.262	5	.452	1.455	.205
	ภายในกลุ่ม	74.620	240	.311		
	รวม	76.882	245			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ ทุกด้าน แสดงว่า ญาติผู้ป่วยที่อาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ใน ด้านการรักษา ฟันฟู ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเวลาการให้บริการ และ ด้านการนัดหมายไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตามรายได้

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการรักษา ฟันฟู	ระหว่างกลุ่ม	.492	3	.164	.713	.545
	ภายในกลุ่ม	55.689	242	.230		
	รวม	56.181	245			
2. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ	ระหว่างกลุ่ม	.540	3	.180	.597	.618
	ภายในกลุ่ม	73.014	242	.302		
	รวม	73.554	245			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.421	3	.140	.463	.708
	ภายในกลุ่ม	73.317	242	.303		
	รวม	73.738	245			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.495	3	.165	.466	.706
	ภายในกลุ่ม	85.696	242	.354		
	รวม	86.191	245			
5. ด้านเวลาการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.222	3	.074	.260	.854
	ภายในกลุ่ม	68.904	242	.285		
	รวม	69.126	245			
6. ด้านการนัดหมาย	ระหว่างกลุ่ม	.974	3	.325	1.035	.378
	ภายในกลุ่ม	75.908	242	.314		
	รวม	76.882	245			

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ ทุกด้าน แสดงว่า ญาติผู้ป่วยที่รายได้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ใน ด้านการรักษา ฟันฟู ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเวลาการให้บริการ และ ด้านการนัดหมายไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการ
ทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการรักษา ฟันฟู	ระหว่างกลุ่ม	.930	2	.465	2.045	.132
	ภายในกลุ่ม	55.251	243	.227		
	รวม	56.181	245			
2. ด้านอุปกรณ์และ เครื่องมือ	ระหว่างกลุ่ม	.055	2	.028	.092	.912
	ภายในกลุ่ม	73.499	243	.302		
	รวม	73.554	245			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.590	2	.795	2.677	.071
	ภายในกลุ่ม	72.148	243	.297		
	รวม	73.738	245			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.418	2	.709	2.032	.133
	ภายในกลุ่ม	84.774	243	.349		
	รวม	86.191	245			
5. ด้านเวลาการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.078	2	.039	.137	.872
	ภายในกลุ่ม	69.048	243	.284		
	รวม	69.126	245			
6. ด้านการนัดหมาย	ระหว่างกลุ่ม	.173	2	.086	.273	.761
	ภายในกลุ่ม	76.709	243	.316		
	รวม	76.882	245			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ ทุกด้าน แสดงว่า ญาติผู้ป่วยที่มี
สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของ
โรงพยาบาลอ่างทอง ใน ด้านการรักษา ฟันฟู ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านอาคารสถานที่ ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเวลาการให้บริการ และ ด้านการนัดหมายไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการรักษา ฟันฟู	ระหว่างกลุ่ม	3.274	6	.546	2.465	.025*
	ภายในกลุ่ม	52.907	239	.221		
	รวม	56.181	245			
2. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ	ระหว่างกลุ่ม	1.687	6	.281	.935	.471
	ภายในกลุ่ม	71.867	239	.301		
	รวม	73.554	245			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.685	6	.448	1.505	.177
	ภายในกลุ่ม	71.053	239	.297		
	รวม	73.738	245			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.069	6	.178	.500	.808
	ภายในกลุ่ม	85.123	239	.356		
	รวม	86.191	245			
5.ด้านเวลาการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.680	6	.280	.992	.431
	ภายในกลุ่ม	67.446	239	.282		
	รวม	69.126	245			
6. ด้านการนัดหมาย	ระหว่างกลุ่ม	1.324	6	.221	.698	.651
	ภายในกลุ่ม	75.558	239	.316		
	รวม	76.882	245			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาฟันฟู แสดงว่า ญาติผู้ป่วยที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง ในด้านการรักษาฟันฟู แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ใน ตาราง 17 ต่อไปนี้

ตาราง 17 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทาง
 กายภาพบำบัด ของ โรงพยาบาล อ่างทอง เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure
 ระหว่างด้านการ รักษา ฟันฟูกับ ความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย

ด้านการรักษา ฟันฟู	บิดา มารดา	บุตร ธิดา	ปู่ย่า ตายาย	สามี ภรรยา	พี่น้อง	ลุงป้า น้าอา	ญาติ อื่นๆ ได้แก่ หลาน
บิดา มารดา							
บุตร ธิดา							
ปู่ย่า ตายาย							
สามี ภรรยา	.1954*	.1873*					
พี่น้อง							
ลุง ป้า น้า อา	.4368*	.4286*	.4324*				.4905*
ญาติ อื่นๆ ได้แก่ หลาน							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 17 พบว่า ญาติผู้ป่วยที่มีความสัมพันธ์เป็นสามี ภรรยาของผู้ป่วย มีระดับความพึงพอใจต่อด้านการรักษา ฟันฟู มากกว่า ญาติผู้ป่วยที่มีความสัมพันธ์เป็นบิดา- มารดาของผู้ป่วย (.1954) และญาติผู้ป่วยที่มีความสัมพันธ์เป็นบุตร- ธิดาของผู้ป่วย (.1873) ส่วนญาติผู้ป่วยที่มีความสัมพันธ์เป็นลุงป้า -น้าอา ของผู้ป่วย มีระดับความพึงพอใจต่อด้านการรักษา ฟันฟู มากกว่า ญาติผู้ป่วยที่มีความสัมพันธ์เป็นบิดา- มารดา(.4368) มากกว่าญาติผู้ป่วยที่มีความสัมพันธ์เป็นบุตร- ธิดา (.4286) มากกว่าญาติผู้ป่วยที่มีความสัมพันธ์เป็น ปู่ย่า -ตายาย (.4324) และ มากกว่าญาติผู้ป่วยที่มีความสัมพันธ์เป็นญาติอื่นๆ ได้แก่ หลาน (.4905)

ตาราง 18 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการ
ทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกประเภทของผู้ป่วยในความดูแล

รายการ		S S	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการรักษา ฟันฟู	ระหว่างกลุ่ม	3.315	2	1.657	7.619	.001*
	ภายในกลุ่ม	52.866	243	.218		
	รวม	56.181	245			
2. ด้านอุปกรณ์และ เครื่องมือ	ระหว่างกลุ่ม	.530	2	.265	.883	.415
	ภายในกลุ่ม	73.024	243	.301		
	รวม	73.554	245			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.428	2	1.214	4.136	.017*
	ภายในกลุ่ม	71.310	243	.293		
	รวม	73.738	245			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.301	2	.151	.426	.654
	ภายในกลุ่ม	85.890	243	.353		
	รวม	86.191	245			
5. ด้านเวลาการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.219	2	.110	.387	.680
	ภายในกลุ่ม	68.907	243	.284		
	รวม	69.126	245			
6. ด้านการนัดหมาย	ระหว่างกลุ่ม	.150	2	.075	.237	.789
	ภายในกลุ่ม	76.732	243	.316		
	รวม	76.882	245			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 4 ด้านได้แก่ ด้านอุปกรณ์และ
เครื่องมือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเวลาการให้บริการ และ ด้านการนัดหมาย แสดงว่า ญาติ

ผู้ป่วยที่มีประเภทผู้ป่วยในความดูแลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ใน ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเวลาการให้บริการ และ ด้านการนัดหมายไม่แตกต่างกัน

ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษา ฟันฟู และ ด้านอาคารสถานที่ แสดงว่า ญาติผู้ป่วยที่มีผู้ป่วยในความดูแลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ใน ด้านการรักษา ฟันฟู และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ใน ตาราง 19-20 ดังต่อไปนี้

ตาราง 19 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการรักษา ฟันฟูกับประเภทผู้ป่วยในความดูแล

ด้านการรักษา ฟันฟู	โรคทางระบบกล้ามเนื้อ กระดูกและข้อต่อ	โรคทางระบบประสาท	โรคทางระบบทางเดินหายใจ
โรคทางระบบกล้ามเนื้อ กระดูกและข้อต่อ		.2822*	
โรคทางระบบประสาท			
โรคทางระบบทางเดินหายใจ			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 19 พบว่า ญาติผู้ป่วยที่มีผู้ป่วยในความดูแลประเภทโรคทางระบบกล้ามเนื้อ กระดูกและข้อต่อ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ใน ด้านการรักษา ฟันฟูมากกว่า ญาติผู้ป่วยที่มีผู้ป่วยในความดูแลประเภทโรคทางระบบประสาท (.2822)

ตาราง 20 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทาง
 กายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง
 ด้านอาคารสถานที่กับประเภทผู้ป่วยในความดูแล

ด้านอาคารสถานที่	โรคทางระบบกล้ามเนื้อ กระดูกและข้อต่อ	โรคทางระบบ ประสาท	โรคทางระบบทางเดิน หายใจ
โรคทางระบบกล้ามเนื้อ กระดูกและข้อต่อ		.2449*	
โรคทางระบบประสาท			
โรคทางระบบทางเดิน หายใจ			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 20 พบว่า ญาติผู้ป่วยที่มีผู้ป่วยในความดูแลประเภทโรคทางระบบกล้ามเนื้อ
 กระดูกและข้อต่อ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาล
 อ่างทอง ใน ด้านอาคารสถานที่มากกว่า ญาติผู้ป่วยที่มีผู้ป่วยในความดูแลประเภทโรคทางระบบ
 ประสาท (.2449)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด
ของโรงพยาบาลอ่างทอง

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านการรักษา ฟันฟู		
เอาใจใส่ผู้ป่วยดี	67	39.65
รักษาดี	47	27.81
ให้การรักษารวดเร็ว	32	18.93
ให้ข้อมูลแก่ญาติคนไข้ดี	23	13.61
2. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ		
เครื่องมืออุปกรณ์ควรเพิ่มและให้ดีกว่านี้	34	31.78
เครื่องอบความร้อนคลื่นแม่เหล็กไม่เพียงพอ	21	19.62
ดูแลด้านอุปกรณ์ในการรักษาดีมาก	15	14.02
เครื่องมือทันสมัย	15	14.02
เครื่องอัลตราซาวด์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ	11	10.28
เตียงเครื่องดึงหลังสูงไปขึ้นลงลำบาก	6	5.61
สะดวก สะอาด จัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อย	5	4.67
3. ด้านอาคารสถานที่		
ดี สะอาด สะดวก	24	37.50
ควรเพิ่มม่านกันให้เป็นสัดส่วน	12	18.75
ใกล้ที่จอดรถ	8	12.50
เพิ่มจำนวนเตียงให้เพียงพอ	7	10.94
ควรติดตั้งแอร์ใหม่เพราะมันเก่าและไม่เย็น	5	7.81
ควรมีแสงสว่างกว่านี้ เช่น ติดไฟตามหัวเตียง	4	6.25
ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน	3	4.69
ห้องน้ำไม่สะอาด สกปรก	1	1.56

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่กายภาพบำบัดให้เพียงพอ	48	26.23
การให้บริการดี	41	22.40
กระตือรือร้นให้มากกว่าเดิม และพูดจาให้ไพเราะ	22	12.02
ดีมาก พูดจาไพเราะ	22	12.02
เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์	20	10.93
บริการรวดเร็ว กระตือรือร้น	16	8.75
สนใจผู้ป่วยดี	14	7.65
5. ด้านเวลาการให้บริการ		
ควรเปิดบริการเพิ่มในวันหยุดเสาร์ อาทิตย์	16	50.00
แบ่งช่วงเวลาสำหรับคนไข้ดี คนไข้ไม่ปะปนกัน	13	40.63
ใช้เวลาในการรักษานาน	3	9.37
6. ด้านการนัดหมาย		
ควรเคลือบบัตรนัดจะได้ทนทาน	22	51.16
การนัดถี่ ทำให้ไม่สะดวกมา	13	30.23
อยากให้กำหนดจำนวนผู้ป่วยที่นัดในแต่ละวัน	8	18.61
7. ด้านอื่นๆ		
บริการดีมาก ประทับใจ	24	38.71
ทำดีแล้ว เป็นกำลังใจให้	16	25.81
แอร์ไม่เย็น	11	17.74
ญาติผู้ป่วยพูดคุยเสียงดัง	8	12.90
คนไข้เยอะ ควรแนะนำโรงพยาบาลใกล้เคียงเปิดแผนก	3	4.84
กายภาพบำบัด		

จากตาราง 21 พบว่า ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ในด้านการรักษา ฟันฟู ญาติผู้ป่วยให้ความสำคัญต่อการเอาใจใส่ผู้ป่วยดีในระดับสูงที่สุด รองลงมา คือ รักษาดี ส่วนด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ญาติผู้ป่วยให้ความสำคัญต่อเครื่องมืออุปกรณ์ควรเพิ่มและให้ดีกว่านี้ในระดับสูงที่สุด รองลงมา คือ เครื่องอบความร้อนคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าควรเพิ่มจำนวนให้เพียงพอต่อความต้องการด้านอาคารสถานที่ ญาติผู้ป่วยให้ความสำคัญต่อสถานที่ดี สะอาด สะดวก รองลงมา คือ ควรเพิ่มม่านกันให้เป็นสัดส่วน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ญาติผู้ป่วยให้ความสำคัญต่อการเพิ่มเจ้าหน้าที่ทางกายภาพบำบัด รองลงมา คือ การให้บริการดี ด้านเวลาการให้บริการ ญาติผู้ป่วยให้ความสำคัญต่อควรทำการเปิดบริการเพิ่มในวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ รองลงมา คือ การแบ่งช่วงเวลาสำหรับคนไข้ดี ทำให้ไม่ปะปนกัน ด้านการนัดหมาย ญาติผู้ป่วยให้ความสำคัญต่อควรมีการเคลือบบัตรนัดให้มีความทนทาน รองลงมา คือ การนัดถี่ ทำให้ไม่สะดวกมารับบริการ และด้านอื่น ๆ ญาติผู้ป่วยให้ความสำคัญต่อการบริการดีมาก ประทับใจ รองลงมา คือ ทำ ดีแล้ว เป็นกำลังใจให้