

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ญาติผู้ป่วยที่มารับบริการกายภาพบำบัด โรงพยาบาลอ่างทอง จากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ป่วย

ผลการวิจัยพบว่า 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 คิดเป็นร้อยละ 40.2 รายได้ตั้งแต่ 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 และมีผู้ป่วยประเภทระบบกล้ามเนื้อกระดูกและข้อต่อในความดูแล จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8

2. ระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง

ผลการศึกษาพบว่า ญาติผู้ป่วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ได้แก่ ด้านการรักษาฟื้นฟู ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเวลาการให้บริการ และด้านการนัดหมาย ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า

ของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.8 ปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ป่วยที่มี ประเภทของผู้ป่วยในความดูแล แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเวลาการให้บริการ และด้านการนัดหมาย ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการรักษา ฟันฟู และด้านอาคารสถานที่ มีระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ในภาพรวม ได้แก่ ด้านการรักษา ฟันฟู ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเวลาการให้บริการ และด้านการนัดหมาย พบว่าอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก โรงพยาบาลอ่างทองได้มีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล ตลอดจนได้มีการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐาน โรงพยาบาลคุณภาพ HA (Hospital Accreditation) อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและ จาก การที่ปัจจุบัน โรงพยาบาลอ่างทองมีการปรับนโยบายและทิศทางการพัฒนาคุณภาพ เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ประชาชนที่มารับบริการให้ เป็นเกิดความปลอดภัย สามารถตอบสนองความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จนได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เป็นโรงพยาบาลคุณภาพตามมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) และยังสามารถรักษามาตรฐานคุณภาพได้คืออยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมดา พิสิฐพงษ์ (2550 : 119) พบว่า ญาติผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ไอ.ซี.ยู. โรงพยาบาลอ่างทอง ในภาพรวม ได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านยาและเครื่องมือพิเศษทางการแพทย์ ด้านอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของนิสา กุ้อาภรณ์ (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการรักษาพยาบาล ด้วยเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านผู้ให้บริการ

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง พบว่า

2.1 ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ด้านการรักษา ฟันฟู

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ป่วยที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ในด้านการรักษา ฟันฟู แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจาก ญาติที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับผู้ป่วยมาก จะทำให้เกิดความห่วงใยและใส่ใจรายละเอียดมาก มีคาดหวังกับการรักษา ฟันฟู สูง จึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในด้านการรักษา ฟันฟู น้อยกว่า ญาติที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมตา พิสิฐพงศ์ (2550 : 120) พบว่า ญาติผู้ป่วยที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพบริการ ไอ.ซี.ยู. ด้านการรักษาพยาบาล แตกต่างกัน

2.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ป่วยที่มีประเภทผู้ป่วยในความดูแลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ในด้านการรักษา ฟันฟู แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจาก ประเภทผู้ป่วยในความดูแล ประเภทโรคทางระบบประสาทการฟื้นกลับของระบบประสาทจะช้า และบางรายไม่สามารถรักษา ฟันฟูให้หายขาดเป็นปกติได้ ส่วนผู้ป่วยโรคทางระบบกล้ามเนื้อส่วนใหญ่มักจะมาใช้บริการด้วยอาการปวดกล้ามเนื้อ ซึ่งสามารถรักษา ฟันฟูให้ขาดหายเป็นปกติได้รวดเร็วกว่า จึงส่งผลให้ญาติผู้ป่วยที่มีผู้ป่วยในความดูแลประเภทโรคทางระบบกล้ามเนื้อ กระดูกและข้อต่อ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านการรักษา ฟันฟู มากกว่า ญาติผู้ป่วยที่มีผู้ป่วยในความดูแลประเภทโรคทางระบบประสาท ซึ่งสอดคล้องกับงานของ น้อมจิตต์ นวลเนตร์ (2542 : 5-13) การฟื้นกลับของระบบประสาทจะเป็นแบบค่อยเป็นค่อยไป โดยเฉพาะการฟื้นตัวของสมองเมื่อได้รับบาดเจ็บจะมีมากในระยะ 6 เดือนแรก

2.2 ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ด้านอาคารสถานที่

2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของญาติที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน เนื่องจาก กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปี ขึ้นไปนั้นมีประสบการณ์ในการพบเห็นอาคารสถานที่ของหน่วยกายภาพบำบัด จากโรงพยาบาลอื่น ๆ มีการพัฒนาให้เกิดความประทับใจมากกว่า ทำให้เกิดความคาดหวังต่อคุณภาพด้านอาคารสถานที่มาก จึงส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพด้านอาคารสถานที่น้อยกว่าทุกกลุ่มช่วงอายุ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา บุญน้อม (2550 : บทคัดย่อ) พบว่าระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการด้านการออกกำลังกายในศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬาจังหวัด สุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าผู้ที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

2.2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของญาติที่มีประเภทผู้ป่วยในความดูแลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ป่วยที่มีผู้ป่วยในความดูแลประเภทโรคทางกล้ามเนื้อ กระดูกและข้อต่อ นั้นสามารถใช้พื้นที่สำหรับบริการร่วมกับประเภทผู้ป่วยรายอื่นได้ ส่วนผู้ป่วยประเภทโรคทางระบบประสาท สถานที่บริเวณให้บริการควรเป็นสัดส่วนเฉพาะ ที่มีลักษณะ เงียบสงบ เสียงไม่ดังอีกที่รบกวนผู้ป่วย แต่ ณ ปัจจุบันหน่วยงานกายภาพบำบัด ยังไม่มีสถานที่สำหรับให้บริการผู้ป่วยประเภทโรคทางระบบประสาท โดยเฉพาะซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2551 : 227-242) พบว่างานกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัด กระทรวงสาธารณสุข โดยภาพรวมยังไม่มีหอผู้ป่วยสำหรับผู้ป่วยระบบประสาทโดยเฉพาะและยังไม่มีแยกพื้นที่สำหรับผู้ป่วยโรคทางระบบทรวงอกและการหายใจให้เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ในคุณภาพด้านการรักษา ฟันฟู คุณภาพด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ คุณภาพด้านอาคารสถานที่ คุณภาพด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพด้านเวลาการให้บริการ และคุณภาพด้านการนัดหมาย ในระดับมากทุกด้าน ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการและผลการวิจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายข้อน้อยที่สุดในด้านต่าง ๆ มาเสนอแนะเพื่อพิจารณาปรับปรุงดังนี้

1. ด้านการรักษา ฟันฟู พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจของญาติที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด น้อยที่สุด คือ การจัดระบบป้องกันการติดเชื้อจากการให้บริการรักษา ฟันฟู ดังนั้น บุคลากรในหน่วยงานกายภาพบำบัด จะต้อง มีการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการป้องกันการติดเชื้อให้ได้มาตรฐานควบคุมการติดเชื้อ ตลอดจนทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ให้ได้มาตรฐานวิชาชีพ และเกิดคุณภาพผู้มาใช้บริการปลอดภัย

2. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจของญาติที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด น้อยที่สุด คือ มีจำนวนเครื่องมือ/อุปกรณ์พอเพียง ดังนั้น บุคลากรทางการแพทย์ โดยเฉพาะหัวหน้างานกายภาพบำบัด จะต้องจัดทำแผนงบประมาณขอซื้อเพิ่มตามความเหมาะสม และต้องมีการติดตามประเมินผล ทีมการพยาบาลในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เกี่ยวกับการใช้ การบำรุงรักษา การเตรียมความพร้อมใช้งานตลอดเวลา ให้ทุกคนปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

3. ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจของญาติที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด น้อยที่สุดคือ มีป้ายบอกสถานที่ ชัดเจน อ่านง่ายดังนั้นบุคลากรในหน่วยงานทุกระดับ โดยเฉพาะหัวหน้างานกายภาพบำบัด จะต้องนำหลัก 5 ส. มาทบทวน ปรับปรุง/พัฒนา ภูมิทัศน์ให้นำอยู่ดูสบายตา และอำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ อีกทั้งประสานงานกับผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับภูมิทัศน์ของโรงพยาบาลอ่างทองให้เข้ามาบริหารจัดการ

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจของญาติที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด น้อยที่สุด คือ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ดังนั้นบุคลากรในงานกายภาพบำบัดทุกคน ต้องพัฒนาการคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา อีกทั้ง ควรมีการเพิ่มเติมความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการแก่บุคลากรในหน่วยงานทุกคน

5. ด้านเวลาที่ให้บริการ พบว่าข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจของญาติที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด น้อยที่สุด คือ การจัดช่วงเวลาในการบริการ ช่วงบ่ายสำหรับผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก รายใหม่ และระยะเวลาที่ใช้ในการรักษา ฟันฟู ดังนั้น บุคลากรหน่วยงานกายภาพบำบัด โดยเฉพาะนักกายภาพบำบัด ต้องเพิ่มการให้ข้อมูลอาการ อาการแสดง พยาธิสภาพ ของโรค แผนการรักษา พร้อมชี้แจงเหตุผลความจำเป็นว่าทำไมต้องมีการแบ่งช่วงเวลาการให้บริการเป็นช่วงเช้าสำหรับผู้ป่วยนอก เนื่องจากช่วงเช้าเป็นช่วงที่แผนกผู้ป่วยนอก เปิดให้บริการ โอกาสที่ผู้ป่วยนอก รายใหม่จะมาใช้บริการที่หน่วยงานกายภาพบำบัดนั้นมีจำนวนมาก จึงไม่เหมาะหากนำผู้ป่วยในลงมาให้บริการในช่วงเดียวกัน ซึ่งอาจเสี่ยงต่อการติดเชื้อระหว่างผู้ป่วยนอก กับ ผู้ป่วยในได้ ส่วนผู้ป่วยในจึงให้บริการช่วงบ่ายที่มีผู้ป่วยนอกเบาบางแล้ว และต้องอธิบายเหตุผลที่ใช้เวลาในการรักษา ฟันฟูในผู้ป่วยนาน เวลาที่นานนั้นให้บริการอะไรบ้าง

6. ด้านการนัดหมาย พบว่าข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจของญาติที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด น้อยที่สุด คือ ผู้ป่วยและญาติมีส่วนร่วมในการนัดหมาย ดังนั้น บุคลากรในหน่วยงานกายภาพบำบัด โดยเฉพาะนักกายภาพบำบัด ต้องประเมินผลการนัดหมายว่า ณ ปัจจุบันมีผู้ป่วยมาตามนัดเท่าไร และ ขาดการนัดเท่าไร และต้องให้ผู้ป่วยและญาติเข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจร่วมกันถึงระบบการนัดหมาย และเพิ่มการให้ข้อมูลผู้ป่วย และการปฐมนิเทศ กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้ชัดเจน มีการชี้แจงกฎ ระเบียบ และอำนวยความสะดวกแก่ญาติ

7. คุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดโดยภาพรวมพบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจของญาติที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด น้อยที่สุด คือ คุณภาพด้านอาคารสถานที่ ดังนั้น หน่วยงานต้องมีการปรับปรุงพัฒนา ความสะอาด สวยงาม มีการจัดแบ่ง

พื้นที่เป็นให้สัดส่วน มากขึ้นอีกทั้งการจัดหาวิธีการอำนวยความสะดวก และสร้างความชัดเจนของป้ายบอกสถานที่ ขนาดของตัวอักษร สีที่ใช้ ในการให้มีปริมาณพอเพียง และทันเหตุการณ์ตลอดเวลา อีกทั้ง การประสานงานกับผู้รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับภูมิทัศน์ของโรงพยาบาล อ่างทอง ให้เข้ามามีบทบาทในการนำหลัก 5 ส. มาทบทวน ปรับปรุง/พัฒนา ภูมิทัศน์ให้น่าอยู่ดูสบายตา และอำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

การทำวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลอ่างทอง เนื่องจากสภาพการณ์ปัจจุบันประเทศเรากำลังเผชิญปัญหาด้านเศรษฐกิจ ทำให้งบประมาณในด้านการผลิตบุคลากรทางการแพทย์ ทุกวิชาชีพ มีจำนวนจำกัด เมื่อเปรียบเทียบกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ จึงพบปัญหาบุคลากรทางการแพทย์ ทุกวิชาชีพ นั้นมีภาระงานมาก ค่าตอบแทนไม่เหมาะสม และบุคลากรเหล่านี้มีแนวทางปฏิบัติอย่างไร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและองค์กรต่อไป
2. ควรศึกษาความพึงพอใจในบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานกายภาพบำบัดโรงพยาบาลอ่างทอง ว่าบุคลากรของงานกายภาพบำบัดมีความพึงพอใจระดับใด
3. ควรศึกษาความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด โรงพยาบาลอ่างทอง เปรียบเทียบกับ งานกายภาพบำบัดโรงพยาบาลทั่วไปจังหวัดใกล้เคียง เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจ และความต้องการของญาติผู้ป่วย แต่ละจังหวัดว่าอยู่ระดับเดียวกันหรือไม่ และถ้าแตกต่างกัน ต่างกันอย่างไร มีการปัจจัยอะไรที่ทำให้เกิดความแตกต่าง
4. ควรศึกษาความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยหรือผู้ป่วย ที่มีต่อการบริหารจัดการผู้ป่วยใน โดยเฉพาะหอผู้ป่วยกระดูกและข้อ และหอผู้ป่วยอายุรกรรม ในโรงพยาบาลอ่างทอง ซึ่งเป็นหอผู้ป่วยที่มีผู้ป่วยในมารับบริการทางกายภาพบำบัดจำนวนมาก เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการของหอผู้ป่วยต่าง ๆ ในโรงพยาบาลอ่างทอง เพื่อนำมาพัฒนา/ปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5. ควรศึกษาความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีผู้ป่วยในความดูแลประเภทโรคอัมพาต ครั้งซีกต่อคุณภาพการรักษา ฟันฟู ทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง เนื่องจากเป็นกลุ่มโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง ในการรักษา ฟันฟู การรักษา ฟันฟูให้ผู้ป่วยฟื้นกลับมาเป็นปกตินั้นใช้เวลานาน บางรายไม่สามารถรักษา ฟันฟูให้หายขาดเป็นปกติได้ และมีจำนวนผู้ป่วยมากที่สุดในกลุ่มผู้ป่วยโรคทางระบบประสาท เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจ และความต้องการของผู้ป่วย และญาติต่อการรักษา ฟันฟู