ความคิดเห็นในการจัดสภาพแวดล้อมทางการบริการสุขภาพ ของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯนาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี

นิติพงศ์ วงศ์เอี๊ยดเจริญ*
สุนันท์ สาคร**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการจัดการสภาพแวดล้อม 2) ผลของการจัดการตามมาตรฐานสภาพแวดล้อม และ 3) วิเคราะห์ปัจจัยทำนายต่อมาตรฐานการจัดการสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัย กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการ จำนวน 327 คน ในสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ นาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี ระหว่างเดือนธันวาคม 2565 - มีนาคม 2566 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อม (alpha= 0.89) และมาตรฐานการจัดการสภาพแวดล้อม (alpha= 0.87) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Wilcoxon Matched Signed Ranks test และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple linear regression)

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นต่อการจัดการสภาพแวดล้อม โดยรวมมีความเหมาะสมระดับปานกลาง (3.04±0.45) ระดับความเหมาะสมในการจัดการสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัยมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมด้านการบริหาร (3.13±0.56) รองลงมาคือสภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ (3.04±0.66) และสภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (3.02±0.41) ส่วนด้านสภาพแวดล้อมที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สภาพแวดล้อมด้านการจัดบริการ (3.00±0.66) ตามลำดับ ความคิดเห็นต่อมาตรฐานสภาพแวดล้อม โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (3.03±0.45) มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ มาตรฐานด้านบรรยากาศโดยรอบ (3.14±0.59) รองลงมาคือมาตรฐานด้านอาคาร (3.04±0.66) และ มาตรฐานด้านการตกแต่งภายใน (3.00±0.66) น้อยที่สุดคือมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกอาคาร (2.95±0.64) ตามลำดับ ปัจจัยทำนายต่อมาตรฐานการจัดการสภาพแวดล้อมโดยรวม มีจำนวน 9 ปัจจัย ร่วมกันทำนาย ร้อยละ 73 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ค่าคงที่ B =2.220, adj.R^2= 0.739, p-value<0.001) ปัจจัยที่มีอิทธิพลการทำนายเขียนในรูปสมการพยากรณ์ ดังนี้ Ý (มาตรฐานการจัดสภาพแวดล้อม) = 2.220 + 0.826 (บุคลากร) + 0.743 (การจัดบริการ) + 0.703 (การตกแต่งภายใน) + 0.684 (อาคารสถานที่) + 0.683 (อาคาร) + 0.672 (สิ่งแวดล้อมภายนอกอาคาร) + 0.545 (การบริหาร) + 0.378 (สื่อ) + 0.076 (บรรยากาศโดยรอบ)

สรุป ปัจจัยด้านการจัดการสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความเหมาะสมตามมาตรฐานส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจในทุกด้าน

คำสำคัญ: ความคิดเห็น, การจัดสภาพแวดล้อม, บริการสุขภาพ

---

* สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ นาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี
** สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ

Opinions on organizing a health service environment in Chaloem Phakiat 60 yaers Nawamin Maharachini Health Center, Na Muang, Prachaksinlapakhom district, UdonThani province

Nitipong Wongiatcharon *
Sunan Sacorn**

ABSTRACT

This research was a cross-sectional descriptive study. Objective aim to study 1) the level of opinions of service recipients on environmental management, 2) the effect of environmental management standards, and 3) analyzing predictive factors on environmental management standards of health centers. Study population were 327 people receiving the service in Chaloem Phrakiat Na Muang Health Center, Prachaksinlapakhom District Udon Thani Province. Between December 2022 - March 2023. The tools used were questionnaires for opinions on the environment (alpha= 0.89) and standards for environmental management (alpha= 0.87). Data were analyzed by using descriptive statistics, Wilcoxon Matched Signed Ranks test and Multiple linear regression.

Results: Opinions on environment management the overall level of suitability was moderate (3.04±0.45). The highest level of suitability was administrative environment (3.13±0.56), followed by building environment (3.04±0.66) and personnel environment (3.02±0.41). service environment (3.00±0.66), respectively. Opinions on environmental standards Overall, the suitability was moderate (3.03±0.45). The highest average score Ambient atmosphere standard (3.14±0.59), followed by building standard (3.04±0.66) and interior decoration standard (3.00±0.66), the least is outdoor environmental standard (2.95±0.64), respectively. There were 9 factors predicting the overall environmental management standards. Together they predicted 73% with statistical significance (constant value B = 2.220, adj.R^2 = 0.739, p-value<0.001). The prediction is written in the form of a forecasting equation as follows: Ý (environment management standard) = 2.220 + 0.826 (personnel) + 0.743 (service arrangement) + 0.703 (interior decoration) + 0.684 (premise) + 0.683 (building) + 0.672 (outdoor environment) + 0.545 (administration) + 0.378 (media) + 0.076 (ambient)

Conclusion: The overall environmental management factors of the health centers were at a moderate level. It was suitable according to the standards, resulting in the service recipients being satisfied in all aspects.

Keyword: Opinions Organizing, Health Service, Environment

* The office of Chaloem Phakiat 60 years Nawamin Maharachini Na Muang Center Tumpon Na Muang, Prachaksillapacom Udon Thani.

** The office of Porn Charoen District Health Office, Bueng kan Province.

บทนำ

จากปัญหาสภาพแวดล้อมที่ซ้ำเติมความทุกข์ของผู้มารับบริการไม่เพียงแต่พบในส่วนของพื้นที่ส่วนกลางเท่านั้น แม้กระทั่งหอผู้ป่วยก็ประสบปัญหาเหล่านี้เช่นกัน ปกติการเข้ารับการรักษาตัวในสถานบริการสุขภาพ ผู้ป่วยจำเป็นต้องได้รับการพักผ่อน บรรยากาศเงียบสงบ เพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย แต่ด้วยสภาพแวดล้อมที่เป็นปัญหา ขาดความเป็นส่วนตัว มีเสียงรบกวนมากมาย ล้วนส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยที่นอกจากไม่สามารถนอนหลับสนิทได้ ซึ่งทำให้เกิดความเครียดและส่งผลต่อการรักษาได้ ขณะที่การออกแบบภายในบางแห่งยังไม่เอื้อสำหรับผู้ป่วย เช่น อาคารและห้องพักฟื้นมีผนังทึบแสงมองไม่เห็นภายนอก ไม่มีแสงสว่างจากธรรมชาติ อากาศไม่ถ่ายเท ขาดบรรยากาศผ่อนคลาย หรือแม้แต่การไม่มีอุปกรณ์ช่วยพยุงตัวผู้ป่วยอย่างราวจับ เป็นต้น ล้วนส่งผลต่อการเยียวยาผู้ป่วยทั้งสิ้น[1] การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการเยียวยา (healing environment) โดยการออกแบบสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในสถานบริการสุขภาพเพื่อสุขภาวะ ประกอบด้วย วิธีการลดสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียด การจัดหาสิ่งช่วยดึงดูดความสนใจ การเอื้อให้เกิดการสานสัมพันธ์ทางสังคม การสร้างและรักษาความรู้สึกของการควบคุม การจัดสิ่งแวดล้อมสรรค์สร้างเพื่อสุขภาวะ กระบวนการออกแบบแบบมีส่วนร่วม การจัดป้ายบอกทางและระบบสัญลักษณ์ การสร้างสิ่งแวดล้อมน่าสบาย และการจัดพื้นที่เพื่อการให้บริการ[2]

สถานพยาบาล มีภาระงานที่หนัก ผู้มารับบริการมีจำนวนมากขึ้นทุกปี สภาพแวดล้อมของสถานบริการสุขภาพ ความแออัดของจำนวนผู้ป่วย ส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกิดความเครียด สัมพันธภาพของผู้ร่วมงานส่งผลต่อการประสานงาน ระหว่างสหสาขาวิชาชีพ และมีผลต่อคุณภาพบริการ ซึ่งอาจส่งผลต่อความพึงพอใจและความมั่นใจของผู้รับบริการ/ประชาชน (คู่มือมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ, 2564) ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการรับบริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความสะอาด สถานบริการสุขภาพมีความสะอาด มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ภายในสถานบริการสุขภาพมีความปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ป่วย (ห้องน้ำสำหรับผู้ใช้รถเข็น) อย่างเพียงพอ มีห้องตรวจและสถานที่นั่งคอยเพียงพอ และมีที่จอดรถเพียงพอ ผู้รับบริการทางการแพทย์ ซึ่งเป็นการบริการที่เฉพาะทาง มีความเสี่ยงสูง และผู้รับบริการหวังผลจากการรักษาอย่างเต็มที่ ดังนั้น การบริการที่มีคุณภาพ ทั้งชื่อเสียง การรักษาอย่างมีมาตรฐาน และแพทย์ผู้มีความชำนาญ นอกจากจะทำให้ผู้รับบริการเชื่อมั่น และเลือกที่จะรักษากับแพทย์ หรือรับบริการสถานบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และชื่อเสียงดีน่าเชื่อถือแล้ว ยังส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วย[3]

สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ นาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี มีจำนวนผู้มารับบริการ ปีงบประมาณ 2565 จำนวน 15,620 คน เฉลี่ย 1,301 คนต่อเดือน จำนวน 39,546 ครั้ง ค่าเฉลี่ย 3,295 ครั้งต่อเดือน จากภาระงานที่หนัก ผู้มารับบริการมีจำนวนมากขึ้น สภาพแวดล้อมของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ นาม่วง เกิดความแออัดของจำนวนผู้ป่วยในบางวันที่มีคลินิกพิเศษหรือคลินิกโรคเรื้อรัง ส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกิดความเครียด สัมพันธภาพต่อผู้มารับบริการอาจส่งผลต่อการให้บริการ และมีผลต่อคุณภาพบริการได้ ถึงแม้ว่าอัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมได้ตามเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 80 ก็ตาม

ดังนั้น ในการจัดการสภาพแวดล้อมในสถานีอนามัย เป็นสิ่งที่สำคัญเร่งด่วนที่สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ นาม่วง มีการกำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงาน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวตั้งแต่ปี พ.ศ.2564 เป็นต้นมา อธิบายได้ว่า การที่มีขยะมูลฝอยติดเชื้อเกิดขึ้นทุกวัน และนับวันจะยิ่งมีเพิ่มมากขึ้น บุคลากรทุกคนได้รับความรู้และการฝึกอบรมเกี่ยวกับบทบาทในการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและเอื้อต่อทำงานอย่างมีประสิทธิผล เพื่อให้การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสถานีอนามัยเป็นไปตามมาตรฐานเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและเกิดความต่อเนื่อง จึงเป็นเหตุผลให้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นในการ

จัดสภาพแวดล้อมทางการบริการสุขภาพ ของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ นาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี ครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบแนวทางวิธีปฏิบัติเป็นมาตรการที่เหมาะสมในการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ของสถานีอนามัย ให้มีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการมีสุขภาพทางด้านสังคม จิตใจ ที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ ครอบครัว และบุคลากร ตลอดจนจัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้สำหรับผู้รับบริการอื่นๆ และประชาชนทั่วไป ให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

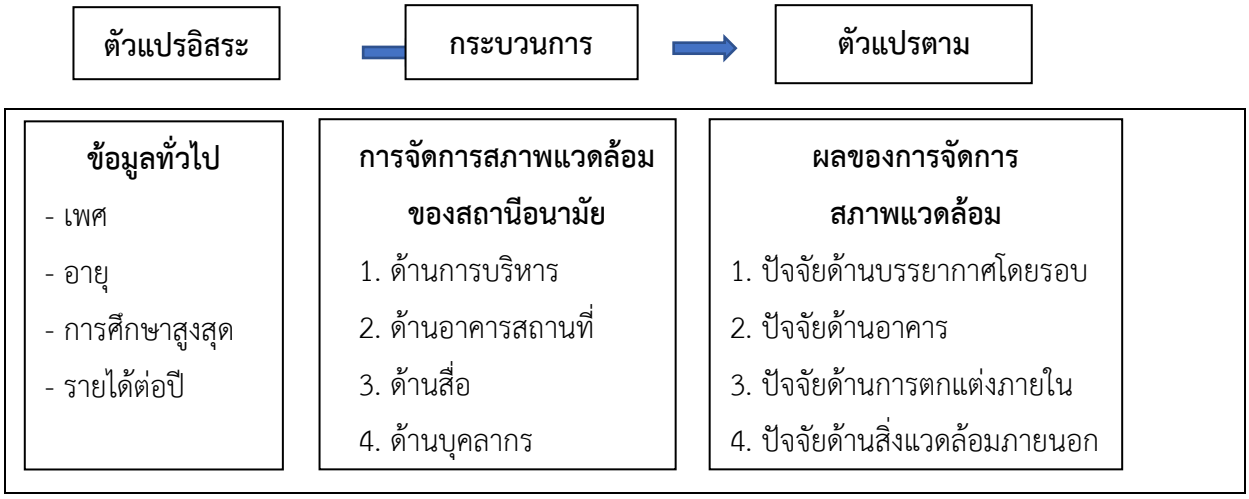
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการจัดการสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัย
2. เพื่อศึกษาผลของการจัดการตามมาตรฐานสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัย
3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยทำนายต่อมาตรฐานการจัดการสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัย

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อปี 2) ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัย ประยุกต์จากการออกแบบสิ่งแวดล้อมในสถานบริการสุขภาพเพื่อสุขภาวะ (สายทิวา รามสูต และคณะ, 2558) ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านอาคารสถานที่ ด้านสื่อ และด้านบุคลากร

ตัวแปรตาม คือ ผลของการจัดการสภาพแวดล้อม เป็นระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานการจัดการสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัย ประยุกต์จากการศึกษาของณัฐภูมิ พงษ์เย็น และ ธานัท วรุณกูล (2557) ประกอบด้วย 1) บรรยากาศโดยรอบ, 2) ด้านอาคาร, 3) การตกแต่งภายใน และ 4) ปัจจัยด้านงแวดล้อมภายนอก



วิธีการดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (cross-sectional descriptive study) สถานที่ศึกษา สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ นาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี ระยะเวลาศึกษาระหว่างเดือนธันวาคม 2565 - มีนาคม 2566

2. ประชากรที่ศึกษา ตามเกณฑ์การคัดเข้า (inclusion criteria) คือผู้มารับบริการ อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและเพศหญิง สามารถเข้าร่วมวิจัยโดยการให้ข้อมูลตามแบบสอบถามพร้อมทั้งลงนามเข้าร่วมวิจัยด้วยความสมัครใจ

เกณฑ์การคัดออก (exclusion criteria) คือ ผู้มารับบริการ อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อ่านไม่ออก เจ็บป่วยฉุกเฉินรุนแรงที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนหรือไม่ต้องการให้ข้อมูลในการศึกษา

3. กลุ่มตัวอย่าง คำนวณมาจากสูตรประมาณค่าเฉลี่ยประชากร กรณีทราบจำนวนประชากร[4]

$$n = \frac{N Z^2_{\alpha/2} \sigma^2}{d^2(N-1) + Z^2_{\alpha/2} \sigma^2}$$

n= ขนาดตัวอย่างที่คำนวนได้

N = population size คือจำนวนผู้มารับบริการ ในสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ นาม่วง ปีงบประมาณ 2565 จำนวน 15,620 คน เฉลี่ย 1,301 คนต่อเดือน

Z = กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % ($Z_{\alpha/2}$ = $Z_{0.05/2}$ = 1.96)

σ^2 = ค่าความแปรปรวน การคำนวณขนาดตัวอย่าง อ้างอิงจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานบริการสุขภาพธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ[5] พบผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 7.36; SD=1.49 ดังนั้น ค่าความแปรปรวน = 2.22

d^2 = ค่าความคลาดเคลื่อนผู้วิจัยกำหนด = 0.22

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{1{,}301\ (1.96)^2\ (1.49)^2}{0.22^2\ (1{,}301\text{-}1) + (196)^2(1.49)^2} = 296.75$$

หลังจากแทนค่าในสูตรได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 297 คน แต่เนื่องจากเป็นการเก็บข้อมูลทาง Google forms ที่คาดว่าจะมีการส่งกลับคืน เพียงร้อยละ 90 จึงคำนวณกลุ่มตัวอย่างเพิ่มแทนการสูญหาย (dropout) อีกร้อยละ 10 (30 คน) ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 327 คน

4. วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักความน่าจะเป็น ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เลือกสอบถามโดยใช้เลขทะเบียนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ในช่วงที่ศึกษาระหว่างเดือนธันวาคม 2565 - มีนาคม 2566 นำมาเรียงตามบัญชีที่ขึ้นทะเบียนรับบริการ เริ่มจากลำดับที่ 1 เว้นช่วง 1 ลำดับ เช่น 1, 3, 5, 7, ... จนครบตามขนาดตัวอย่าง

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม 3 ส่วน จำนวน 59 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 ข้อ คำถามแบบให้เลือกตอบหรือเติมข้อความในช่องคำตอบ ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อปี

ส่วนที่ 2 การจัดการสภาพแวดล้อม จำนวน 20 ข้อ เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานการจัดการสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัย ประยุกต์จากการศึกษาของ ณัฐภูมิ พงษ์เย็น และ ธานัท วรุณกูล[6] ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านบรรยากาศโดยรอบ (ambient features), 2) ปัจจัยด้านอาคาร (architectural features), 3) ปัจจัยด้านการตกแต่งภายใน (interior design features) และ 4) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกอาคาร (outdoor environment features) การตอบเป็นแบบมาตรวัด rating scale 5 ระดับ กำหนดให้การตอบเป็นระดับความเหมาะสม คือ 1= ไม่เหมาะสม 2= เหมาะสมเล็กน้อย 3= เหมาะสมปานกลาง 4= เหมาะสมมาก 5= เหมาะสมมากที่สุด การแปลผลค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1.00 – 1.66 = ระดับต่ำ, 1.67– 3.33 = ระดับปานกลาง, 3.34 – 5.00 =ระดับสูง

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัย จำนวน 35 ข้อ ประยุกต์จาก การออกแบบสิ่งแวดล้อมในสถานบริการสุขภาพเพื่อสุขภาวะ[2] ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านอาคารสถานที่ ด้านสื่อ และด้านบุคลากร การตอบเป็นระดับความเหมาะสม ดังนี้ 1= ไม่เหมาะสม 2= เหมาะสมเล็กน้อย 3= เหมาะสม

ปานกลาง 4= เหมาะสมมาก 5= เหมาะสมมากที่สุด การแปลผลค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1.00 – 1.66 = ระดับต่ำ, 1.67– 3.33 = ระดับปานกลาง, 3.34 – 5.00 =ระดับสูง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. หาค่าความเที่ยงตรง (content validity index, CVI) ของแบบสอบถาม ทำการตรวจสอบเพื่อพิจารณาความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องของภาษา ความเข้าใจของผู้ตอบ โดยได้เชิญผู้รอบรู้เฉพาะทาง (subject matter specialist: SMS) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย จำนวน 3 ท่าน ดังนี้ (1) นายศิริชัย สายออ่อน สาธารณสุขอำเภอประจักษ์ศิลปาคม (2) นายกิตติพงษ์ บัวติก ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอประจักษ์ศิลปาคม (3) นางดารุณี ตรีระมาตย์ ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอประจักษ์ศิลปาคม ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามข้อมูลระดับไม่ต่อเนื่อง พิจารณาถึงความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบสอบถามรายข้อ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีข้อคำถามที่มีค่า CVI เท่ากับ +1 ทุกข้อจึงนำมาพิจารณาเป็นข้อคำถามทั้งหมด คือ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับประชากรกลุ่มที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน ในหน่วยบริการปฐมภูมิ อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี หาค่าความเที่ยงแบบสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาช (Cronbach’s alpha) ปรากฏดังนี้ มาตรฐานสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัย ค่า alpha = 0.87 และความคิดเห็นต่อการจัดสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัย alpha = 0.89

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Wilcoxon Matched Signed Ranks test และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple linear regression)

การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ได้รับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี เลขที่ UDREC 2166 วันที่ 27 ธันวาคม 2565

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไป พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.3 อายุเฉลี่ย 27 ปี (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.49) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 71.9 รายได้เฉลี่ย 149,505 บาทต่อปี เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม พบว่าข้อมูลทั่วไปที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p<0.001$) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n= 327)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ร้อยละ)
เพศ	**T= 58.563, p <0.001***
ชาย	133 (40.7)
หญิง	194 (59.3)
อายุ ($\overline{X}$ =27.77±SD= 8.49; min=21 : max=52)	**T= 67.985, p <0.001***
กลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี	95 (29.1)
กลุ่มอายุ 35 ปีขึ้นไป	232 (70.9)
ระดับการศึกษา	**T= 51.451, p <0.001***
ต่ำกว่าปริญญาตรี	235 (71.9)
ปริญญาตรีขึ้นไป	92 (28.1)
รายได้ต่อปี ($\overline{X}$ =149,505.72±SD=97,267.21; min=60,000: max=550,000)	**T= 51.080, p <0.001***
ต่ำกว่า 200,000 บาท	221 (67.6)
200,000 บาทขึ้นไป	106 (32.4)

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05, โดยใช้ Wilcoxon Matched Signed Ranks test

ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการจัดการสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัย โดยรวมมีความเหมาะสมระดับปานกลาง (3.04±0.45) ระดับความเหมาะสมในการจัดการสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัยมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมด้านการบริหาร (3.13±0.56) รองลงมาคือสภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ (3.04±0.66) และสภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (3.02±0.41) ส่วนด้านสภาพแวดล้อมที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สภาพแวดล้อมด้านการจัดบริการ (3.00±0.66) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความเหมาะสมในการจัดการสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัย (n= 327)

การจัดสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัย	$\overline{X}$ ±SD	ระดับ
สภาพแวดล้อมด้านการบริหาร	3.13±0.56	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่	3.04±0.66	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมด้านการจัดบริการ	3.00±0.66	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมด้านสื่อ	3.01±0.41	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	3.02±0.41	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	**3.04±0.45**	**ปานกลาง**

ผลของการจัดการตามมาตรฐานสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัย ด้านความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อมาตรฐานสภาพแวดล้อมโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง (3.03±0.45) มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ มาตรฐานด้านบรรยากาศโดยรอบ (3.14±0.59) รองลงมาคือมาตรฐานด้านอาคาร (3.04±0.66) และ มาตรฐานด้านการตกแต่งภายใน (3.00±0.66) น้อยที่สุดคือมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกอาคาร (2.95±0.64) ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัย (n= 327)

มาตรฐานสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัย	$\overline{X}$ ±SD	ระดับความเหมาะสม
มาตรฐานด้านบรรยากาศโดยรอบ	3.14±0.59	ปานกลาง
มาตรฐานด้านอาคาร	3.04±0.66	ปานกลาง
มาตรฐานด้านการตกแต่งภายใน	3.00±0.66	ปานกลาง
มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกอาคาร	2.95±0.64	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	**3.03±0.45**	**ปานกลาง**

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปัจจัยทำนายต่อมาตรฐานการจัดการสภาพแวดล้อมโดยรวม มีจำนวน 9 ปัจจัย สามารถร่วมกันทำนายได้ ร้อยละ 73 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ค่าคงที่ B =2.220, adj.R^2= 0.739, p-value<0.001) ปัจจัยที่มีอิทธิพลการทำนายมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้

1. สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร adj.R^2= 0.826
2. สภาพแวดล้อมด้านการจัดบริการ adj.R^2= 0.743
3. มาตรฐานด้านการตกแต่งภายใน adj.R^2= 0.703
4. สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ adj.R^2= 0.684
5. มาตรฐานด้านอาคาร adj.R^2= 0.683
6. ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกอาคาร adj.R^2= 0.672
7. สภาพแวดล้อมด้านการบริหาร adj.R^2= 0.545
8. สภาพแวดล้อมด้านสื่อ adj.R^2= 0.378
9. มาตรฐานด้านบรรยากาศโดยรอบ adj.R^2= 0.076

เขียนในรูปของสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

Ý (มาตรฐานการจัดการสภาพแวดล้อม) = 2.220 + 0.826 (สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร) + 0.743 (สภาพแวดล้อมด้านการจัดบริการ) + 0.703 (มาตรฐานด้านการตกแต่งภายใน) + 0.684 (สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่) + 0.683 (มาตรฐานด้านอาคาร) + 0.672 (ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกอาคาร) + 0.545 (สภาพแวดล้อมด้านการบริหาร) + 0.378 (สภาพแวดล้อมด้านสื่อ) + 0.076 (มาตรฐานด้านบรรยากาศโดยรอบ) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สัมประสิทธิ์ถดถอยของปัจจัยทำนายต่อมาตรฐานการจัดการสภาพแวดล้อมโดยรวม (n= 327)

ปัจจัย	B	Adj.R^2	Beta	t	P-value
Constant	2.220	0.739		9.396	<0.001*
สภาพแวดล้อมด้านการบริหาร	0.079	0.545	0.739	0.739	<0.001*
สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่	0.566	0.684	0.828	26.600	<0.001*
สภาพแวดล้อมด้านการจัดบริการ	0.603	0.743	0.863	30.742	<0.001*
สภาพแวดล้อมด้านสื่อ	0.673	0.378	0.617	14.120	<0.001*
สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	0.915	0.826	0.909	39.403	<0.001*
มาตรฐานด้านบรรยากาศโดยรอบ	0.216	0.076	0.280	5.259	<0.001*
มาตรฐานด้านอาคาร	0.566	0.683	0.828	26.600	<0.001*
มาตรฐานด้านการตกแต่งภายใน	0.594	0.703	0.863	30.742	<0.001*
ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกอาคาร	0.575	0.672	0.820	25.859	<0.001*

*ที่ระดับนัยสำคัญ <0.05 โดยใช้ Multiple linear regression

ข้อสรุป ปัจจัยด้านการจัดการสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความเหมาะสมตามมาตรฐานที่อาจส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจในทุกด้าน

อภิปรายผล

1. ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการจัดการสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัย โดยรวมมีความเหมาะสมระดับปานกลาง ระดับความเหมาะสมในการจัดการสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัยมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมด้านการบริหาร รองลงมาคือสภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมด้านบุคลากร ส่วนด้านสภาพแวดล้อมที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สภาพแวดล้อมด้านการจัดบริการ ตามลำดับ

ทั้งนี้เนื่องจาก การจัดการสภาพแวดล้อมในสถานีอนามัย เป็นสิ่งที่สำคัญเร่งด่วนที่สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ นาม่วง มีการกำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงาน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 เป็นต้นมา อธิบายได้ว่า การที่มีขยะมูลฝอยติดเชื้อเกิดขึ้นทุกวัน และนับวันจะยิ่งมีเพิ่มมากขึ้น บุคลากรทุกคนได้รับความรู้และการฝึกอบรมเกี่ยวกับบทบาทในการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและเอื้อต่อทำงานอย่างมีประสิทธิผล เพื่อให้การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสถานีอนามัยเป็นไปตามมาตรฐานเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและเกิดความต่อเนื่อง

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐภูมิ พงษ์เย็น และ ธานัท วรุณกูล[6] ศึกษาแนวทางการปรับปรุงปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมในสถานพยาบาลเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ พบว่าปัจจัยด้านบรรยากาศโดยรอบ เรียงลำดับความสำคัญดังนี้ กลิ่น คุณภาพอากาศ ระดับเสียง และแสงสว่าง ปัจจัยทางด้านอาคาร เรียงลำดับความสำคัญดังนี้ องค์ประกอบ ทางเข้าออก วัสดุพื้น และ การจัดผัง ปัจจัยทางด้านการตกแต่งภายใน เรียงลำดับความสำคัญดังนี้ ป้ายบอกทาง เครื่องเรือน และธรรมชาติ ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกอาคาร เรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ที่จอดรถ ที่นั่งพักส่วนให้บริการพิเศษ และทัศนียภาพรอบอาคาร และการศึกษาของ ณัฐฐา เสวกวิหารี[3] ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการโรงพยาบาลรามาธิบดี เรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความชำนาญของบุคลากร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านบุคคล

2. ผลของการจัดการตามมาตรฐานสภาพแวดล้อมของสถานีอนามัย ด้านความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อมาตรฐานสภาพแวดล้อม โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ มาตรฐานด้านบรรยากาศโดยรอบ รองลงมาคือมาตรฐานด้านอาคาร และ มาตรฐานด้านการตกแต่งภายในน้อยที่สุดคือมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกอาคาร ตามลำดับ

อธิบายได้ว่า การจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ นาม่วง ครั้งนี้ โดยวิธีการลดสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียด การจัดหาสิ่งช่วยดึงดูดความสนใจ การเอื้อให้เกิดการสานสัมพันธ์ทางสังคม การสร้างและรักษาความรู้สึกของการควบคุม การจัดสิ่งแวดล้อมสรรค์สร้างเพื่อสุขภาวะ การสร้างสิ่งแวดล้อมน่าสบาย และการจัดพื้นที่เพื่อการให้บริการที่ดีที่สุด โดยที่ความคาดหวังต่อสิ่งแวดล้อมของสถานีอนามัย คือ เป็นสถานที่สิ่งแวดล้อมดี สะอาด สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดี พื้นที่ในการให้บริการที่มีความเพียงพอแสงสว่างเพียงพอ การระบายอากาศที่ดี มีความปลอดภัยจากอัคคีภัยและและภาวะฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เครื่องมือทันสมัยและระบบสาธารณูปโภคที่มีความพร้อมเพียงพอ การจัดการของเสียเป็นไปตามมาตรฐาน[7]

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เนตรเพชรรัสมิ์ ตระกูลบุญเนตร[8] ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล พบว่า ด้านอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความสะดวกในการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ตามลำดับ และ การศึกษาของ สิริมา

มงคลสัมฤทธิ์[5] รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาล พบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง บริการที่ประทับใจมากที่สุดจากการมารับบริการ คือ แพทย์เก่ง พยาบาลใจดี รักษาดี สิ่งแวดล้อมดี กว้างสะอาด และบริการในภาพรวมดี

3. ปัจจัยทำนายต่อมาตรฐานการจัดการสภาพแวดล้อมโดยรวม สามารถร่วมกันทำนายได้ ร้อยละ 73 เรียง 3 ลำดับปัจจัยที่มีอิทธิพลมาก ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการจัดบริการ และมาตรฐานด้านการตกแต่งภายใน ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ นาม่วง มีนโยบายในประเด็นการให้ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และมุ่งเน้นมาตรฐานการจัดการสภาพแวดล้อมในด้านความสะดวกสบายที่ได้รับของผู้มารับบริการเป็นหลักการสำคัญ

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บุญมี ยอมพันธ์[9] ศึกษาเรื่อง บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล พบว่าสาเหตุของการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำประกอบด้วย คุณภาพบริการ คุณภาพบริการขนส่ง ความพึงพอใจ และการตั้งใจมาใช้บริการ การศึกษาของ สุมิตตา ทองมิตร[10] ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลมากที่สุดคือ ด้านราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่

ข้อเสนอแนะ

1. ควรสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาระบบการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในสถานีอนามัยทุกด้าน พร้อมทั้งพัฒนาระบบคุณภาพบริการและส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการสภาพอนามัยสิ่งแวดทั่วทั้งสถานีอนามัย โดยเฉพาะการสื่อสารและการประกาศนโยบาย เพื่อให้บริการในภาพรวมที่ดีมีมาตรฐาน

2. ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรักษา ได้แก่ ส่วนให้บริการคลินิกพิเศษ ทัศนียภาพรอบอาคาร และ ที่จอดรถ ทั้งนี้น้ำหนักความสำคัญของส่วนให้บริการพิเศษนั้นมีไม่เท่ากัน โดยจะขึ้นอยู่กับที่ตั้งของสถานีอนามัยซึ่งภายรอบสถานีอนามัยอาจจะมีร้านค้าที่ให้บริการอยู่แล้วทำให้ไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมส่วนให้บริการพิเศษบางอย่าง

3. ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป ศึกษาการประเมินผลคุณภาพสถานีอนามัยตามเกณฑ์ GREEN & CLEAN Hospital ของแต่ละแห่งเพื่อวิเคราะห์ภาพรวมทั้งอำเภอ และศึกษาถึงปัจจัยภายในและภายนอกต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เพื่อหาแนวทางในการป้องกันและพัฒนาสถานีอนามัยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

1. โกศล จึงเสถียรทรัพย์ และ อดิเดช สติวโร. การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยาในสถานพยาบาลเชิงพุทธ. วารสาร มจร พุทธศาสตร์ปริทรรศน์ 2561;2(2):92-111.
2. สายทิวา รามสูต, ธนาศรี สัมพันธารักษ์ เพ็ชรยิ้ม, สรนาถ สินอุไรพันธ์, Sigit Dwiananto Arifwidodo, สุปรียา หวังพัชรพล, พราวพรรณราย มัลลิกะมาลย์ และคณะ. โรงพยาบาลสร้างสุข (ภาวะ) โครงการวิจัยสิ่งแวดล้อมสรรค์สร้างเพื่อสุขภาวะ กรณีศึกษา: สถานพยาบาล. กรุงเทพฯ: กลุ่มวิจัยสิ่งแวดล้อมสรรค์สร้างเพื่อสุขภาวะ. บุญศิริการพิมพ์; 2558.
3. ณัฐฐา เสวกวิหารี. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลรามาธิบดี [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2560: 52-57.
4. อรุณ จิรวัฒน์กุล. สถิติในงานวิจัย เลือกใช้อย่างไรให้เหมาะสม. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์; 2557.

5. สิริมา มงคลสัมฤทธิ์. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ; 2563:1-12.
6. ณัฐภูมิ พงษ์เย็น และ ธานัท วรุณกูล. แนวทางการปรับปรุงปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลชุมชนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ. วารสารวิชาการการออกแบบสภาพแวดล้อม 2557;1(2): 49-62.
7. โกเมธ นาควรรณกิจ. การจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)[อินเทอร์เน็ต]; 2563. [เข้าถึงเมื่อ 18 ธันวาคม 2565] เข้าถึงได้จาก: https://hacc.kku.ac.th/haccupload_news/
8. เนตรเพชรรัสมิ์ ตระกูลบุญเนตร. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวุติสมเด็จย่า. วารสารพยาบาลตำรวจ 2560;9(2):65-74.
9. บุญมี ยอมพันธ์. บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ; 2561.
10. สุมิตตา ทองมิตร. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า [สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต]. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล; 2562.