

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพในบริเวณโรงพยาบาล ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงโรงพยาบาลอย่างมีทิศทางที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้ประโยชน์และเกิดความพึงพอใจสูงสุด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้รับบริการที่มาใช้บริการในการตรวจรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาล ที่มีอายุตั้งแต่ 14 ปีขึ้นไป จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้รับบริการแสดงความรู้สึกประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) การทดสอบที (t - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Anova)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลพญาเม็งรายส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มผู้ป่วยที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม (ร้อยละ48.50) พบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็น (ร้อยละ66.50) มีอายุโดยเฉลี่ย 31 ปี อยู่ในช่วงอายุ 26 – 35 ปี (ร้อยละ38) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพคู่ (ร้อยละ64.50) การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 52.50) ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ54) มีที่พักอาศัยอยู่ในตำบลและอำเภอใกล้เคียง (ร้อยละ28.50) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระดับต่ำกว่า 3,000 บาท (ร้อยละ71.50)

ความถี่ในการตรวจรักษาอยู่ในระดับ 2 – 5 ครั้ง (ร้อยละ54) เมื่อแยกโรคและอาการพบว่ากลุ่มผู้รับบริการมาตรวจรักษาด้วยโรคระบบทางเดินหายใจ (ร้อยละ22) และผู้ที่ไม่ป่วยซึ่งแยกอยู่ในกลุ่มของการตรวจและรับบริการอย่างอื่น เช่น ญาติ (ร้อยละ23.50)

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย โดยภาพรวมสรุปว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านโครงสร้างอาคาร	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (M = 3.59)
ด้านการระบายอากาศ	ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (M = 3.63)
ด้านแสงสว่าง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (M = 3.74)
ด้านเหตุรำคาญ	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (M = 3.22)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (M = 3.51)
ด้านการกำจัดของเสีย	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (M = 3.48)

5.1.3 ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล

ผลการศึกษา ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย โดยภาพรวมสรุปว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลอยู่ในระดับสูงและเมื่อพิจารณาแต่ละพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านโครงสร้างอาคาร	ความคาดหวังอยู่ในระดับสูง	(M = 3.74)
ด้านการระบายอากาศ	ความคาดหวังอยู่ในระดับสูง	(M = 3.74)
ด้านแสงสว่าง	ความคาดหวังอยู่ในระดับสูง	(M = 3.78)
ด้านเหตุรำคาญ	ความคาดหวังอยู่ในระดับสูง	(M = 3.73)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความคาดหวังอยู่ในระดับสูง	(M = 3.81)
ด้านการกำจัดของเสีย	ความคาดหวังอยู่ในระดับสูง	(M = 3.89)

5.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวัง

จากการทดสอบทางสถิติพบว่าความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย โดยภาพรวมแล้วพบว่าความพึงพอใจและความคาดหวังมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.401$) และเมื่อแยกพิจารณาความสัมพันธ์แต่ละด้านโดยเรียงจากมากไปน้อยได้ ดังนี้

ด้านแสงสว่าง	ความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง	($r = 0.412$)
ด้านโครงสร้างอาคาร	ความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง	($r = 0.349$)
ด้านการระบายอากาศ	ความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง	($r = 0.339$)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ	($r = 0.296$)
ด้านการกำจัดของเสีย	ความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ	($r = 0.276$)
ด้านเหตุรำคาญ	ความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ	($r = 0.255$)

5.1.5 เปรียบเทียบลักษณะประชากรกับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย

ซึ่งลักษณะประชากรประกอบด้วย ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ เพศ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ ที่อยู่อาศัยและรายได้

5.1.5.1 ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะประชากรแยกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามอายุ และแยกตามสถานภาพ พบว่าในภาพรวมทั้ง 6 ด้านและแยกพิจารณาในแต่ละด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างแยกตามเพศ พบว่าโดยภาพรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าด้านการระบายอากาศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีส่วนทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน ซึ่งเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมมากกว่าเพศชาย โดยเฉพาะด้านการระบายอากาศเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างตามการศึกษา พบว่าโดยภาพรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าด้านโครงสร้างอาคารและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในส่วนของด้านการระบายอากาศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีส่วนทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เพราะระดับการศึกษาทำให้เกิดความรู้สึก ชอบ ไม่ชอบ หรือความประทับใจของบุคคล ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม มีการเรียนรู้และใช้ความรู้ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมได้ดีกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำจึงส่งผลให้เกิดความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจ โดยเฉพาะด้านโครงสร้างอาคารและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนในด้านการระบายอากาศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างแยกตามอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าด้านการระบายอากาศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันมีส่วนทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่ากลุ่มนักเรียน - นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมสูงที่สุดเพราะกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ยังไม่มีรายได้เป็นของตนเองจึงต้องอาศัยโรงพยาบาลพญาเม็งรายที่เป็นโรงพยาบาลของรัฐเป็นหลักในการรักษาพยาบาลสามารถใช้บริการของโรงพยาบาลได้ตามสิทธิ์ของนักเรียนมัธยมได้อย่างเต็มที่ ความพึงพอใจเฉลี่ยรวมต่ำที่สุดในกลุ่มอาชีพรับราชการซึ่งสามารถเลือกใช้บริการจากโรงพยาบาลเอกชนโดยสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ครึ่งหนึ่งของจำนวนเงินที่จ่ายจริง จึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำแตกต่างกับกลุ่มอาชีพอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด ส่วนในกลุ่มอาชีพเกษตรกรและกลุ่มรับจ้างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกันเพราะยังคงต้องใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐที่ใกล้บ้านเพราะฐานะไม่ค่อยดีจึงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ต่ำใกล้เคียงกัน

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างแยกตามที่พักอาศัย พบว่า โดยภาพรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าด้านการระบายอากาศและด้านแสงสว่างมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตำบลที่พักอาศัยที่แตกต่างกันมีส่วนทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เพราะผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอพญาเม็งราย ประกอบด้วย 5 ตำบล ได้แก่ ตำบลแม่เปา ตำบลแม่ต้า ตำบลไม้ยา ตำบลเม็งราย ตำบลตาดควัน มีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกัน โดยตำบลอื่นๆ ที่อยู่ใกล้โรงพยาบาลพญาเม็งรายจะมีความพึงพอใจสูงเพราะไม่มีโรงพยาบาลประจำอำเภอของตนเองจึงต้องอาศัยโรงพยาบาลพญาเม็งรายเป็นหลักในการรักษา เมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้านพบว่าด้านการระบายอากาศกลุ่มผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยในตำบลอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยอยู่ในอำเภอพญาเม็งราย โดยมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างตามที่รายได้ พบว่า โดยภาพรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าด้านโครงสร้างอาคารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านการระบายอากาศและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีส่วนทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่ากลุ่มที่มีรายได้/เดือนต่ำกว่า 3,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมสูงที่สุดและกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดคือกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 5,000 บาท เพราะบุคคลที่มีรายได้ต่ำมักไม่มีโอกาสที่จะเปลี่ยนสถานที่รักษาพยาบาลได้มากเท่ากลุ่มที่มีรายได้สูง เพราะมีข้อจำกัดทางการเงินจึงไม่มีโอกาสที่จะเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลจึงมีความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งแวดล้อมที่โรงพยาบาลจัดไว้ให้ค่อนข้างสูงเมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้านพบว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดใน ด้านโครงสร้างอาคาร , ด้านการระบายอากาศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าการจัดสิ่งแวดล้อมทั้ง 3 ด้านมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.1.5.2 ความคาดหวัง

การเปรียบเทียบระหว่างลักษณะประชากรกับความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเนียงรายโดยภาพรวมพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อแยกพิจารณาเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังตามสถานภาพพบว่าในด้านของเหตุรำคาญมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาแยกตามสถานภาพพบว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพหย่า มีความคาดหวังสูงในด้านของเหตุรำคาญและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เพราะกลุ่มที่มีสถานภาพหย่ามักมีอาการอ่อนไหวและหงุดหงิดง่ายตามสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมโดยเฉพาะในเรื่องเสียงและมลพิษทางอากาศจึงต้องการให้โรงพยาบาลดำเนินการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในอนาคตมากที่สุด

5.2 การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งรายพบว่าระดับความพึงพอใจระดับความคาดหวังและความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งรายซึ่งอภิปรายผลได้ว่าโดยรวมเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลางแต่ความคาดหวังของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูงแสดงว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลตามสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางและมีความคาดหวังต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนาปรับปรุงการจัดสิ่งแวดล้อมในของโรงพยาบาลในอนาคตให้ดีขึ้น โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังโดยรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.401$) และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้านโดยรวมพบว่าด้านโครงสร้างอาคาร ด้านเหตุรำคาญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการกำจัดของเสีย พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางแต่มีความคาดหวังอยู่ในระดับสูงแสดงว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลในสภาพปัจจุบันตามด้านดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลางและมีความคาดหวังต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนาปรับปรุงการจัดสิ่งแวดล้อมทั้ง 4 ด้านในอนาคตให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังด้านโครงสร้างอาคารอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านเหตุรำคาญ สิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการกำจัดของเสียมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการระบายอากาศและด้านแสงสว่างพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับสูงเหมือนกัน แสดงว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลในสภาพปัจจุบันด้านการระบายอากาศและด้านแสงสว่างอยู่ในระดับสูงและมีความคาดหวังต้องการให้โรงพยาบาลต้องดำรงรักษาสภาพการจัดสิ่งแวดล้อมในสภาพดังกล่าวทั้ง 2 ด้านให้อยู่ในสภาพเดิม โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังด้านระบายอากาศและด้านแสงสว่างอยู่ในระดับปานกลางและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อแยกพิจารณาในข้อย่อยแต่ละด้านของความพึงพอใจและความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งรายพบว่า

ด้านโครงสร้างอาคาร

พบว่าโดยรวมในด้านนี้ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เช่นในเรื่องการจัดแบ่งห้องแยกเป็นแผนกต่างๆขนาดของห้องมีความเหมาะสมและเพียงพอ, ความสูงของเพดานมีความเหมาะสมและมีความพึงพอใจสูงในเรื่องสีทาภายในตัวอาคาร, บริเวณทั่วไปสะอาดจัดสิ่งของเป็นระเบียบผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของคูเปอร์กล่าวว่าสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมและเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจคือสภาพการทำงาน สถานที่ สิ่งแวดล้อม ที่เหมาะสมและเบอร์นาร์ดก็ได้กล่าวว่าสภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา ได้แก่สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงานและวัสดุสิ่งของอุปกรณ์ต่างๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ (Cooper, 1958 ; Bernard, 1966 อ้างใน สุรพล พร้อมแย้ม, 2541 : 168 – 169)

ความคาดหวังของผู้รับบริการด้านโครงสร้างอาคารเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับสูงจึงมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลางซึ่งคาดหวังต้องการให้โรงพยาบาลดำเนินการปรับปรุงให้ดีขึ้นและสอดคล้องกับความต้องการในเรื่องของการจัดแบ่งห้องแยกเป็นแผนกต่างๆ อาจเป็นเพราะว่าขั้นตอนการรับบริการมีความเกี่ยวข้องกับห้องตรวจ ห้องชันสูตร ห้องยา ห้องจ่ายเงิน ที่ค่อนข้างจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสนและล่าช้าในการบริการ จึงมีความคาดหวังให้โรงพยาบาลเรียงลำดับห้องดังกล่าวให้อยู่ในทิศทางเดียวกันเพื่อให้สะดวกในการเข้าถึงการรับบริการ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ เกสร อิมใจจิตต์ และคณะ (2541 : 19 – 26) พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าบริการด้านหน้าในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีความพึงพอใจกับการรักษาพยาบาลของแพทย์และพยาบาลมากที่สุด ส่วนระยะเวลาในการตรวจรักษาและความรวดเร็วในการจ่ายยาควรได้รับการปรับปรุง

ด้านการระบายอากาศ

พบว่าโดยรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เช่นประเด็นของพัดลม เพราะว่าพัดลมโคจรที่ติดบนเพดานในอาคารนั้นอยู่ในตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมและมีจำนวนน้อยกว่าความต้องการที่จะใช้จริง ประกอบกับบางตัวมีสภาพที่ไม่เหมาะสมกับการใช้งานเพราะไม่สามารถหมุนโคจรไปมาได้ เกิดการชำรุดเนื่องจากการเปิดใช้งานมานาน ขาดการบำรุงรักษาจึงทำให้การระบายอากาศไม่ดีเท่าที่ควรความพึงพอใจจึงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในเรื่องของบารนเกล็ด ประตูและหน้าต่างผู้รับบริการมีความ

พึงพอใจประเด็นนี้อยู่ในระดับสูงเพราะเห็นว่าตำแหน่งที่ติดตั้ง เหมาะสมสามารถใช้เป็นทางระบายอากาศได้ดีประกอบกับสิ่งเหล่านี้ยึดติดกับผนังและตัวอาคารตึกจึงยากที่จะปรับเปลี่ยนให้มีสภาพเหมาะสมกับความต้องการได้

ความคาดหวังผู้รับบริการด้านการระบายอากาศพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับสูงซึ่งสอดคล้องกับการจัดสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลของ ณรงค์ ณ เชียงใหม่ (2539 : 7 - 18) ที่ว่าโรงพยาบาลต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการระบายอากาศเพราะมีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งแพทย์ พยาบาลและผู้รับบริการเพราะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง เกิดการแพร่กระจายของโรคและอาจทำให้เกิดอาการแพ้ปรวนได้เนื่องจากอากาศที่ร้อนเกินไป จะทำให้รู้สึกอึดอัด มีนงง อารมณ์เสีย ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย เนื่องจากเหงื่อออกมากได้

ด้านแสงสว่าง

พบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจสูงและให้ความสำคัญในเรื่องของหลอดไฟมากกว่าผ้า màn ที่ใช้ในการกันและกรองแสง โดยคำนึงถึงตำแหน่งที่ติดตั้งและสภาพการใช้งานของหลอดไฟที่สามารถกระจายแสงสว่างได้ดี จึงมีความพึงพอใจสูง

ความคาดหวังด้านแสงสว่าง โดยรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับสูงเพราะผ้า màn ไม่ใช่เป็นวัสดุที่ใช้ในการเพิ่มแสงแต่เป็นวัสดุที่ใช้ในการกันและกรองเพื่อลดแสงภายนอกที่จะเข้ามาในตัวอาคารจึงทำให้ผู้รับบริการมีความคาดหวังด้านแสงสว่างในเรื่องของหลอดไฟมากกว่าผ้า màn

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของกิลเมอร์ (Gilmer อ้างใน สุรพล พรหมแย้ม, 2541 : 167) กล่าวว่า แสง เสียง ฮ่องกงน้ำ ชวงโมงการทำงาน มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจมาก น้อยต่างกันและยังสอดคล้องกับการจัดสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลของ ณรงค์ ณ เชียงใหม่ (2539 : 7 - 18) โรงพยาบาลต้องจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติภาระกิจงานประจำ ในโรงพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพโดยต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อสายตาและไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ

ด้านเหตุรำคาญ

พบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเพราะขณะรับบริการจะมีเสียงจากยวดยานพาหนะรบกวนอยู่ในระดับหนึ่งเพราะตำแหน่งที่ตั้งของโรงพยาบาลอยู่บนเนินเขาห่างจากถนนลาดยางประมาณ 20 เมตร เสียงดังกล่าวจึงสามารถส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการได้ ในประเด็นของเสียงตามสายในโรงพยาบาลผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเพราะเสียงตามสายของโรงพยาบาลค่อนข้างจะไม่ได้มาตรฐาน การปรับระดับเสียงให้ดัง - ค่อย แหลอม - ทุ่ม ในการประกาศข่าวสารจึงไม่ชัดเจน ลำโพงบางจุดก็แตกจึงผลให้เสียงตามสายสื่อความหมายได้ไม่ชัดเจนการกระจายเสียงก็ไม่ครอบคลุมพื้นที่เนื่องจากระบบควบคุมไม่ดีพอ ในประเด็นของมลพิษทางอากาศในช่วงที่แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลกำลังมีการทุบตึก ก่อสร้างอาคารเพิ่มเติมจึงทำให้เกิดฝุ่นละอองกระจายลอยมาตามลมเกิดเสียงดังจากการทุบตึกรบกวนโสตประสาทของผู้รับบริการส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของกิลเมอร์ (Gilmer อ้างใน สุรพล พร้อมแย้ม, 2541 : 167) เสียงก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ได้กล่าวไว้ว่ามีส่วนช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจมาก น้อยต่างกันและยังสอดคล้องกับการจัดสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลของ ณรงค์ ฌ เชียงใหม่ (2539 : 7 - 18) ด้านเหตุรำคาญว่าโรงพยาบาลต้องเป็นสถานที่ปราศจากเหตุรำคาญต่างๆ เช่นเสียงดังรบกวน แสงกระพริบ กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง เขม่าควันเพราะจะรบกวนความปกติสุขของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการของโรงพยาบาลทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานลดลงและยังเป็นอันตรายต่อผู้ป่วยที่พักรักษาตัวในโรงพยาบาลด้วย

ความคาดหวังด้านเหตุรำคาญโดยรวมผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับสูงเพราะเหตุรำคาญต่างๆ มีผลต่อสภาพจิตใจและความรู้สึกของผู้รับบริการโดยตรงจึงส่งผลให้เกิดความคาดหวังในเรื่องดังกล่าวสูงโดยมีความต้องการที่จะลดระดับเหตุรำคาญให้น้อยลง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและให้ความสำคัญในประเด็นของคอมพิวเตอร์เรื่องข้อมูลประวัติการรักษาสูงเพราะข้อมูลประวัติการรักษาเป็นข้อมูลที่สำคัญที่บอกรายละเอียดเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการ เช่น ประวัติการเจ็บป่วยและการรักษาแต่ละครั้ง การให้ยา การแพทย์ ขนาดและจำนวนยาที่ได้ในแต่ละครั้ง ซึ่งข้อมูลเหล่านี้มีส่วนช่วยในการวินิจฉัยโรคและการรักษาพยาบาลที่ถูกต้อง ผู้รับบริการจึงมีความพึงพอใจและความคาดหวังในเรื่องนี้สูงเนื่องจากไม่ต้องถูกซักประวัติทุกครั้งที่มาติดต่อกับโรงพยาบาล ในเรื่องระบบการบริการสะดวกรวดเร็ว เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเห็นมากโดยมีความคาดหวังเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ในประเด็นของเตียงตรวจ โต๊ะตรวจโรค, ประเด็นเปลนอน รถเข็น อุปกรณ์และวัสดุเหล่านี้ต้องมีความคงทน และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน มีป้ายบอกทางไปยังจุดบริการที่สื่อความหมายได้ชัดเจน เพื่อให้การบริการสะดวกและรวดเร็วสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พูนสุข จงสมนึกและสรารุช สนิทแก้ว (2525) พบว่าทัศนคติของผู้ป่วยต่อการบริการด้านต่างๆส่วนมากเห็นว่าห้องตรวจ ห้องรอตรวจสะอาดปลอดภัย โปร่งดี จึงทำให้ผู้ป่วยมีความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ร้อยละ 51.92 พอใจปานกลางร้อยละ 47.72 Zipkin, et al (1984) พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสาธารณสุขถ้าแพทย์ใช้เวลาในการตรวจรักษาและพูดคุยกับผู้ป่วยนานๆ จะเห็นได้ว่าในเรื่องนี้คอมพิวเตอร์สามารถมีส่วนช่วยให้ระบบบริการสะดวกและรวดเร็วขึ้นได้เพื่อให้แพทย์ได้มีเวลาในการตรวจวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด Thomas & Panchansky, (1984) พบว่าความพร้อมในการให้บริการ ความสามารถในการอำนวยความสะดวกมีผลอย่างยิ่งกับการยอมรับและเชื่อถือของผู้ป่วยในการเข้าถึงสถานบริการ

ความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับสูง เช่นในเรื่องตู้น้ำเย็น โทรศัพท ที่จอดรถ ห้องน้ำ - ห้องส้วมผู้รับบริการต้องการให้โรงพยาบาลดำเนินการปรับปรุงสิ่งเหล่านี้ให้ดีขึ้น เช่นจัดวางตู้น้ำเย็นในตำแหน่งที่เหมาะสม น้ำดื่มในถังต้องมีการตรวจสอบคุณภาพ โทรศัพทต้องติดตั้งในตำแหน่งที่สะดวกต่อการใช้งานกระจายอยู่ตามจุดต่างๆ ที่จำเป็นการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของเดลและคณะ (Dale, et al 1997) พบว่าการใช้โทรศัพทในการให้คำแนะนำในภาวะอุบัติเหตุและฉุกเฉินสำหรับผู้ป่วยทำให้ผู้ป่วยจำนวน 203 ราย เกิดความพึงพอใจมากร้อยละ 55 ซึ่งจะเห็นได้ว่าโทรศัพทเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและมีความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในเรื่องที่จอตกรควรปรับปรุงในเรื่องความปลอดภัยและสถานที่จอดให้เพียงพอกับความ ต้องการ ห้องน้ำ - ห้องส้วมต้องได้รับการดูแลทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอเครื่องสุข ภัณฑ์อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานเพื่อให้ตอบรับและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับ บริการ

ด้านการกำจัดของเสีย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการกำจัดของเสียโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากโรงพยาบาลมีจำนวนผู้รับผิดชอบงานด้านนี้เพียง 1 คน จึงไม่สามารถดูแลการ กำจัดของเสียให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพเท่าที่ควรจึงทำให้ผู้รับบริการมองเห็นสภาพ จริงของการกำจัดของเสียจึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความคาดหวังด้านการกำจัดของเสียของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูงเพราะผู้ รับบริการคาดหวังให้โรงพยาบาลต้องใส่ใจคำนึงถึงความสะอาดในเรื่องของการกำจัดมูล ฝอยและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียอย่างสม่ำเสมอและถูกต้องเพื่อส่งผลให้สภาพ แวดล้อมในโรงพยาบาลน่าอยู่ซึ่งสอดคล้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล (ณรงค์ ณ เชียงใหม่, 2539 : 7 - 18) โรงพยาบาลต้องให้ความสำคัญกับขยะมูลฝอยเพราะ ขยะมูลฝอยจากโรงพยาบาลเป็นขยะอันตรายสามารถเป็นแหล่งแพร่เชื้อโรคทั้งใน โรงพยาบาลและชุมชน ถ้าไม่มีการจัดเก็บที่ดีแล้วจะทำให้เกิดทัศนะอุจาดและทำให้เกิดโรค ติดเชื้อแพร่กระจายในโรงพยาบาลได้ การกำจัดน้ำเสียก็เป็นสิ่งสำคัญเพราะโรงพยาบาล เป็นแหล่งรวมเชื้อโรคที่เกิดจากผู้ป่วย โรงพยาบาลต้องให้ความสำคัญในการบำบัดน้ำเสีย ก่อนปล่อยทิ้งเพราะถ้าหากขาดการเอาใจใส่ดูแลแล้ว โรงพยาบาลจะเป็นแหล่งแพร่ กระจายเชื้อโรคได้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย พบว่าเมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ทั้ง 6 ด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกทุกด้าน เนื่องมาจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับหนึ่งจากสภาพความเป็นจริงที่ปรากฏของโรงพยาบาล จึงมีความคาดหวังที่ต้องการ ให้โรงพยาบาลปรับปรุงในส่วนที่ไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจน้อยให้สูงขึ้นเพื่อให้สอดคล้องและ ตอบสนองความต้องการผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของเชลลี (Shelly, 1957 อ้างใน กุณฑลทิพย์ มาลากรกุล, 2526) ที่กล่าวว่าระบบความพึงพอใจเกิด ความสัมพันธ์กันของความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุข โดยความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถ

แสดงออกในรูปความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้และ วิมลสิทธิ์ ทรัพย์งาม (2526) ยังได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า เป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์เกี่ยวกับความหมายของการจัดการสภาพแวดล้อมที่มีต่อความรู้สึกแตกต่างกันออกไปเช่น ความพอใจ ไม่พอใจ และยังสอดคล้องกับ ทฤษฎีความพึงพอใจของนิวแมน (Newman อ้างใน กุณฑลทิพย์ มาลากุล, 2526) ได้เสนอแนวคิดเรื่องของความพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพนั้นเกิดขึ้นโดยความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยแยกออกเป็น การตอบรับ (Response) และ ปฏิกริยา (Reaction) ของมนุษย์ต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปฏิกริยาต่อสภาพแวดล้อมหมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางชีวภาคหรือสรีระ ซึ่งสามารถวัดได้ง่าย เช่น อัตราการเปลี่ยนแปลงการเต้นของหัวใจ อุณหภูมิของร่างกาย ฯลฯ ในขณะที่การตอบรับหมายถึง การรับรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งรวมเรียกว่า การตอบรับทางสังคม จิตวิทยา และพฤติกรรม การที่บุคคลจะรับสภาพแวดล้อมใดๆ ขึ้นอยู่กับลักษณะทางกายภาพและมาตรฐานของบุคคลนั้น การประเมินผลความพอใจในกายภาพของบุคคลเกิดตามมาจาก การรับรู้ การประเมินผลการแสดงออกนี้จะสะท้อนว่าบุคคลมีความพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพนั้นหรือไม่

ในกรณีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะประชากรเมื่อแยกตาม เพศ การศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย และรายได้ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาเสาวณิต ตั้งตระกูล (2533) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ การศึกษา อาชีพ ของนักท่องเที่ยวมีผลต่อความพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมธรรมชาติและสภาพแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นบริเวณชายหาดหัวหินและการศึกษาของศิริ ศิริวัลย์ (2532) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ อาชีพ และที่อยู่อาศัย มีผลต่อความพึงพอใจต่อสวนนกชัยนาท นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของพงศ์ไพบุลย์ ศิลาวรเวทย์ (2527) ที่พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และภูมิลำเนา มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในเมืองต่อสวนสาธารณะ

ผู้ศึกษาได้นำคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังมาเรียงลำดับค่าคะแนนจากมากไปน้อยเพื่อให้เห็นภาพการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการตามลำดับรายชื่อที่ชัดเจน ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังจำแนกรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย

ลำดับ	รายการ	Meanความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	รายการ	Meanความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง
1	13 ตำแหน่งและลักษณะที่ติดตั้งสามารถกระจายแสงสว่างได้ดี	3.96	สูง	31 ข้อมูลประวัติการรักษามีความถูกต้อง	3.99	สูง
2	10 อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม อากาศสามารถระบายเข้าและออกได้สะดวก	3.87	สูง	13 ตำแหน่งและลักษณะที่ติดตั้งสามารถกระจายแสงสว่างได้ดี	3.96	สูง
3	12 ขนาดของหน้าต่างได้สัดส่วนกับพื้นที่ห้องเป็นช่องทางระบายอากาศได้ดี	3.86	สูง	41 ไม่มีขยะตกค้างในถัง ก่อนขนย้ายมีการมัดปากถุงอย่างมิดชิด	3.95	สูง
4	14 หลอดไฟมีสภาพเหมาะกับการใช้งานและให้แสงสว่างอย่างเพียงพอ	3.84	สูง	39 มีการแยกประเภทขยะออกเป็นส่วนๆ เช่น ขยะเปียก , ขยะแห้ง , ขยะทั่วไป , ขยะติดเชื้อ	3.94	สูง
5	31 ข้อมูลประวัติการรักษามีความถูกต้อง	3.83	สูง	40 ถึงขยะอยู่ในสภาพดีมีฝาปิด สะดวกและเพียงพอต่อการใช้	3.93	สูง
6	20 ม้านั่งมีความแข็งแรงและจัดอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม	3.79	สูง	34 ใ้ใจได้ในเรื่องความปลอดภัย	3.92	สูง
7	25 ข้อความบนป้ายสื่อความหมายได้ชัดเจนเข้าใจง่าย	3.78	สูง	14 หลอดไฟมีสภาพเหมาะกับการใช้งานและให้แสงสว่างอย่างเพียงพอ	3.91	สูง
8	33 ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม	3.78	สูง	42 ระบบบำบัดน้ำเสียใช้งานได้ดีมีการดูแลรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	3.91	สูง
9	3 สีทากายในตู้ยาการใช้สีอ่อนดูแล้วสบายตา	3.76	สูง	30 น้ำดื่มในถังสะอาดมีคุณภาพ ไม่มีกลิ่น สี รส ที่ไม่พึงประสงค์	3.9	สูง
10	11 อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.74	สูง	22 มีความคงทนจัดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.9	สูง
11	9 อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมสามารถระบายอากาศได้ดี	3.72	สูง	5 บริเวณทั่วไปสะอาดและจัดสิ่งของเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.89	สูง

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ลำดับ	รายการ	Meanความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	รายการ	Meanความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง
12	5 บริเวณทั่วไปสะอาดและจัดสิ่งของเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.69	สูง	20 ม้านั่งมีความแข็งแรงและจัดอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม	3.89	สูง
13	1 การจัดแบ่งห้อง / แยกเป็นแผนกต่างๆ ได้สัดส่วนและคำนึงถึงพื้นที่ให้เพียงพอ	3.62	สูง	23 มีความคงทนอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการใช้งาน	3.89	สูง
14	22 มีความคงทนจัดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.61	ปานกลาง	33 ตั้งอยู่ในสถานที่เหมาะสม	3.89	สูง
15	26 ติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.61	ปานกลาง	38 มั่นคงและพื้นห้องน้ำสะอาดเครื่องสุขภัณฑ์อยู่ในสภาพดี	3.86	สูง
16	24 ป้ายทำด้วยวัสดุที่แข็งแรง	3.6	ปานกลาง	25 ข้อความบนป้ายสื่อความหมายได้ชัดเจนเข้าใจง่าย	3.86	สูง
17	15 ผู้มางานมีความสวยงามใช้สีและลวดลายเหมาะสมกับห้อง	3.59	ปานกลาง	36 อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมมีป้ายบอกทางไปชัดเจน	3.85	สูง
18	16 ขนาดของน้ำม่านมีความเหมาะสมสามารถกันและ กรองแสงได้	3.58	ปานกลาง	32 ระบบการบริการสะดวกและรวดเร็ว	3.84	สูง
19	4 ความสูงของเพดานมีความเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึก อึดอัดเมื่ออยู่ภายในตัวอาคาร	3.55	ปานกลาง	45 น้ำทิ้งที่ผ่านระบบบำบัดมีคุณภาพได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน	3.84	สูง
20	41 ไม่มีขยะตกค้างในถัง ก่อนขนย้ายมีการมัดปากถุงอย่างมิดชิด	3.55	ปานกลาง	6 ตำแหน่งที่ติดตั้ง พัดลมสามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	3.83	สูง
21	6 ตำแหน่งที่ติดตั้ง พัดลมสามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	3.54	ปานกลาง	37 มีจำนวนเพียงพอกับการใช้แบ่งแยกห้องชายและ หญิงชัดเจน	3.83	สูง
22	36 อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมมีป้ายบอกทางไปชัดเจน	3.54	ปานกลาง	43 ท่อไม่มีขยะอุดตันสามารถระบายน้ำได้สะดวก	3.83	สูง
23	42 ระบบบำบัดน้ำเสียใช้งานได้ดีมีการดูแลรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	3.54	ปานกลาง	12 ขนาดของหน้าต่างได้สัดส่วนกับพื้นที่ห้อง เป็นช่องทางระบายอากาศได้ดี	3.82	สูง
24	23 มีความคงทนอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการใช้งาน	3.52	ปานกลาง	44 ท่อและรางระบายน้ำไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวน	3.82	สูง

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ลำดับ	รายการ	Meanความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	รายการ	Meanความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง
25	40 ถังขยะอยู่ในสภาพดี มีฝาปิด สะดวกและเพียงพอต่อการใช้	3.51	ปานกลาง	1 การจัดแบ่งห้อง / แยกเป็นแผนกต่างๆได้สัดส่วนและคำนึงถึงพื้นที่ใช้สอย	3.79	สูง
26	35 พื้นลานจอดรถสะอาดมีช่องจอดเพียงพอกับการใช้งาน	3.5	ปานกลาง	10 อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม อากาศสามารถระบายเข้าและออกได้สะดวก	3.78	สูง
27	45 น้ำทิ้งที่ผ่านระบบบำบัดมีคุณภาพได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน	3.5	ปานกลาง	7 สภาพและลักษณะของทัศนียภาพมีความเหมาะสมในการใช้งาน	3.76	สูง
28	30 น้ำดื่มในถังสะอาดมีคุณภาพ ไม่มีกลิ่น สี รสที่ไม่พึงประสงค์	3.47	ปานกลาง	18 ระดับเสียงมีความดังชัดเจนสามารถกระจายเสียงได้ครอบคลุมพื้นที่	3.76	สูง
29	43 ท่อไม่มีขยะอุดตันสามารถระบายน้ำได้สะดวก	3.47	ปานกลาง	19 ขณะรับบริการไม่มีฝุ่นควัน , เขม่าละออง และกลิ่นเหม็นรบกวน	3.76	สูง
30	39 มีการแยกประเภทขยะออกเป็นส่วนๆ เช่น ขยะเปียก , ขยะแห้ง , ขยะทั่วไป , ขยะติดเชื้อ	3.46	ปานกลาง	3 สีทากายในตัวอาคารใช้สีอ่อนดูแล้วสบายตา	3.75	สูง
31	28 จัดวางในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.45	ปานกลาง	35 พื้นลานจอดรถสะอาดมีช่องจอดเพียงพอกับการใช้งาน	3.75	สูง
32	7 สภาพและลักษณะของทัศนียภาพเหมาะสมในการใช้งาน	3.44	ปานกลาง	26 ติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.74	สูง
33	34 ให้อาหารได้ในเรื่องความปลอดภัย	3.44	ปานกลาง	11 อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.73	สูง
34	37 มีจำนวนเพียงพอกับการใช้แบ่งแยกห้องชายและหญิงชัดเจน	3.39	ปานกลาง	28 จัดวางในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.73	สูง
35	21 ม้วนมีจำนวนเพียงพอกับการใช้งาน	3.36	ปานกลาง	9 อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมสามารถระบายอากาศได้ดี	3.72	สูง
36	44 ท่อและรางระบายน้ำไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวน	3.36	ปานกลาง	24 ป้ายทำด้วยวัสดุที่แข็งแรง	3.71	สูง
37	2 ขนาดของห้องแต่ละแผนกมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน	3.35	ปานกลาง	17 ไม่มีเสียงภายนอกมารบกวนเมื่ออยู่ระหว่างการรับบริการ	3.68	สูง

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ลำดับ	รายการ	Meanความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	รายการ	Meanความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง
38	19 ขณะรับบริการไม่มีฝุ่นควัน , เขม่าละออง และกลิ่นเหม็นรบกวน	3.33	ปานกลาง	27 มีจำนวนที่เพียงพอกับการใช้งาน	3.67	สูง
39	32 ระบบการบริการ สะดวกและรวดเร็ว	3.32	ปานกลาง	2 ขนาดของห้องแต่ละแผนกมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน	3.66	ปานกลาง
40	38 ผนังและพื้นห้องน้ำสะอาดเครื่องสุขภัณฑ์อยู่ในสภาพดี	3.29	ปานกลาง	16 ขนาดของผ้าปูมามีความเหมาะสมสามารถกันและ กรองแสงได้	3.66	ปานกลาง
41	27 มีจำนวนที่เพียงพอกับการใช้งาน	3.28	ปานกลาง	21 ม้านั่งมีจำนวนเพียงพอกับการใช้งาน	3.65	ปานกลาง
42	8 จำนวนที่คลุมมีความเพียงพอกับการใช้งานในห้อง	3.23	ปานกลาง	4 ความสูงของเพดานมีความเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึก อึดอัดเมื่ออยู่ภายในตัวอาคาร	3.61	ปานกลาง
43	18 ระดับเสียงมีความดังชัดเจนสามารถกระจายเสียงได้ครอบคลุมพื้นที่	3.19	ปานกลาง	15 ผ้าปูมามีความสวยงามใช้สีและลวดลายเหมาะสมกับห้อง	3.59	ปานกลาง
44	17 ไม่มีเสียงภายนอกมารบกวนเมื่ออยู่ระหว่างการรับบริการ	3.16	ปานกลาง	29 มีจำนวนที่เพียงพอกับการใช้งาน	3.57	ปานกลาง
45	29 มีจำนวนที่เพียงพอกับการใช้งาน	3.11	ปานกลาง	8 จำนวนที่คลุมมีความเพียงพอกับการใช้งานในห้อง	3.57	ปานกลาง

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยความความคาดหวังจากตารางที่ 14 พบว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังที่จะเห็นและต้องการให้โรงพยาบาลพญาเม็งรายได้ดำเนินการปรับปรุง 10 อันดับแรกที่ต้องการ คือ

1. ปรับปรุงในเรื่องข้อมูลประวัติการรักษาให้มีความถูกต้อง
2. จัดตำแหน่งและติดตั้งหลอดไฟให้เหมาะสม
3. ปรับปรุงในเรื่องขยะตกค้างในถัง ก่อนการขนย้ายควรมีการมัดปากถุงอย่างมิดชิด
4. จัดให้มีการคัดแยกขยะออกเป็นประเภทต่างๆอย่างชัดเจน
5. ถังขยะที่ใช้ต้องอยู่ในสภาพดีมีฝาปิดและเพียงพอต่อการใช้งาน
6. สถานที่จอดรถต้องปลอดภัย

7. ปรับเปลี่ยนหลอดไฟให้มีสภาพเหมาะสมกับการใช้งานมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ
8. ระบบบำบัดน้ำเสียต้องมีการดูแลรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ
9. น้ำดื่มในถังของตู้น้ำเย็นต้องมีคุณภาพ ปราศจากสี กลิ่น รส ที่ไม่พึงประสงค์
10. เตียงตรวจ โต๊ะตรวจโรคต้องมีความคงทนและจัดวางในตำแหน่งที่เหมาะสม

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากการวิจัยได้นำมาสรุปเป็นแนวทางการดำเนินการแก้ไขโดยคร่าวๆ ในการพัฒนาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งรายให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการดังนี้

ด้านโครงสร้างอาคาร

ควรมีการจัดแบ่งห้องแยกเป็นแผนกต่างๆ ให้เหมาะสมโดยมีขั้นตอนการรับบริการที่สอดคล้องกับตำแหน่งของห้อง จัดเรียงเบอร์ห้องให้ชัดเจนทำให้เกิดความสะดวกและไม่สับสนในการใช้บริการ

ด้านการระบายอากาศ

ในประเด็นของพัดลมควรติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมและมีสภาพที่ใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานในแต่ละห้อง

ด้านเหตุรำคาญ

ควรมีการปรับปรุงในทุกประเด็น เช่น ในเรื่องเสียงรบกวนควรมีป้ายเตือนการงดใช้เสียงในโรงพยาบาล ประเด็นเสียงตามสายควรมีการปรับปรุงระบบเสียงให้มีความชัดเจนและกระจายเสียงได้ครอบคลุมพื้นที่ ประเด็นมลพิษทางอากาศ งานก่อสร้างควรมีผ้าใบปิดกั้นฝุ่นละอองไม่ให้เกิดการฟุ้งกระจายออกจากบริเวณที่ทำการก่อสร้าง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในประเด็นของเตียงตรวจ โต๊ะตรวจโรค ต้องตรวจสอบให้มีความคงทนต่อการใช้งานและตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมกับการใช้งาน ประเด็นป้าย ป้ายต้องทำด้วยวัสดุที่แข็งแรงและเรียงลำดับหมายเลขให้เกิดความชัดเจนเข้าใจง่าย ประเด็นโทรศัพท์ ควรติดตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสมกว่าเดิมเพื่อให้สะดวกต่อการใช้ จัดให้มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน ประเด็นคอมพิวเตอร์ ควรจัดวางระบบข้อมูลให้มีความถูกต้องเพื่อประสิทธิภาพในการตรวจรักษาของแพทย์และเพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็วขึ้น ประเด็นของห้องน้ำ – ห้องส้วม ในเรื่องความสะอาดของเครื่องสุขภัณฑ์ควรมีการดูแลทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่

ให้มีครบสกรปรกดูแล้วไม่่น่าดู จัดทำห้องน้ำ – ห้องส้วมเพิ่มเติม เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้ของผู้รับบริการมีป้ายบอกทางไปสถานที่ต่างๆของโรงพยาบาลให้ชัดเจนโดยอาจจัดทำแผนที่แสดงตำแหน่งห้องต่างๆในโรงพยาบาลโดยใช้เลขกำกับเพื่อให้่ายและสะดวกในการค้นหา ที่จอตรตควรจัดสร้างไว้ใกล้กับตึกรับบริการ คำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยเป็นหลัก

ด้านการกำจัดของเสีย

ควรมีการปรับปรุงในเรื่องการกำจัดขยะให้เกิดการแยกขยะออกเป็นประเภทต่างๆที่ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดการยุ่งยากในการกำจัดทำลาย ถึงขยะที่ใช้ต้องมีฝาปิดและไม่มีขยะตกค้างเพื่อป้องกันมิให้เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ของแมลงนำโรคเพื่อลดการแพร่เชื้อและกลิ่นเหม็นในโรงพยาบาล ก่อนขนย้ายมีการมัดปากถุงอย่างมิดชิดเพื่อป้องกันการหกเรื้อยราดเกิดทัศนะจุดจาดดูแล้วไม่่น่าดู ระบบบำบัดน้ำเสียควรมีการดูแลรักษาระบบอย่างสม่ำเสมอเพื่อไม่ให้มีขยะอุดตันในท่อ วางระบายน้ำไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวน ตลอดจนน้ำทิ้งที่ผ่านระบบบำบัดต้องมีการตรวจสอบให้ได้มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอตามระยะเวลาที่กำหนด

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาในเรื่องนี้อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปีเพื่อหาข้อสรุปถึงความพึงพอใจและความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย
2. ควรมีการศึกษาในขีดความสามารถและงบประมาณของโรงพยาบาลในการปรับปรุงระบบด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด