

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ได้เปิดให้บริการด้านบริการทางด้านสุขภาพสำหรับประชาชนทั่วไป เมื่อปี พ.ศ. 2538 ที่ผ่านมามีการขยายตัวของธุรกิจ การเจริญเติบโตของเมืองอย่างต่อเนื่องและมีการแข่งขันที่สูง ประกอบกับอายุการใช้งานของตัวอาคารเสื่อมลงตามสภาพการใช้ ทางผู้บริหารจึงมีนโยบายให้มีการปรับปรุงเพื่อให้เข้ากับสภาวะปัจจุบัน ในปี 2550 เริ่มมีการปรับปรุงตัวอาคาร เพื่อรองรับกับผู้ใช้บริการที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งในส่วนของหอพักผู้ป่วย มีทั้งหมด 8 ชั้น คือ ชั้น 5 ถึง ชั้น 12

แนวคิดในการออกแบบครั้งแรก

- ต้องการเพิ่มจำนวนของห้องพักผู้ป่วยให้มากขึ้น ซึ่งในแต่ละชั้นของเดิมจะมีห้องพัก 27 ห้อง
- มีความต้องการใช้พื้นที่ในการเก็บของภายในห้องพักผู้ป่วยที่มากขึ้น
- มีแสงสว่างที่ใช้สำหรับการทำการพยาบาล บริเวณเตียงผู้ป่วยที่สูงขึ้น และ มีความต้องการแยกการเปิด - ปิดระบบไฟแสงสว่างระหว่างเตียงผู้ป่วยและญาติ
- รองรับพื้นที่สำหรับญาติผู้ป่วยและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
- รูปแบบ ความพร้อมใช้งาน ของเคาน์เตอร์พยาบาลมีครบถ้วนและสะดวกต่อการใช้งาน
- ต้องมีความปลอดภัยในส่วนของหอพักผู้ป่วย

ผลจากการออกแบบและหลังจากการตกแต่งปรับปรุงแล้วเสร็จ

- สามารถรองรับจำนวนห้องพักผู้ป่วยเพิ่มขึ้นจำนวน 3 ห้อง/ชั้น
- การใช้พื้นที่ในการจัดเก็บสิ่งของ (เช่น หมอน ผ้าห่ม ฯลฯ) ภายในห้องพักผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้น
- มีแสงสว่างที่เพียงพอและได้มาตรฐานต่อการทำการพยาบาล
- เคาน์เตอร์พยาบาลมีพื้นที่ลดลง รูปแบบ ความพร้อมใช้งาน คงเดิม

- จากที่ได้ย้ายตำแหน่งของเคาน์เตอร์พยาบาลส่งผลให้มุมมองสามารถมองครอบคลุมทั้งชั้นได้มากยิ่งขึ้น

ในส่วนของงานค้นคว้าอิสระทางผู้วิจัยจึงอยากจะทราบถึงปัญหา ปัจจัยที่มีผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการใช้งานจริง ศึกษาความสัมพันธ์ในการออกแบบ รูปแบบ ความพร้อมว่าตรงกับแนวคิดหรือความต้องการก่อนการตกแต่งหรือไม่ เพื่อที่สามารถนำมาวิเคราะห์ หาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป ซึ่งจะมีผลต่อการทำงานของชั้นอื่นๆ

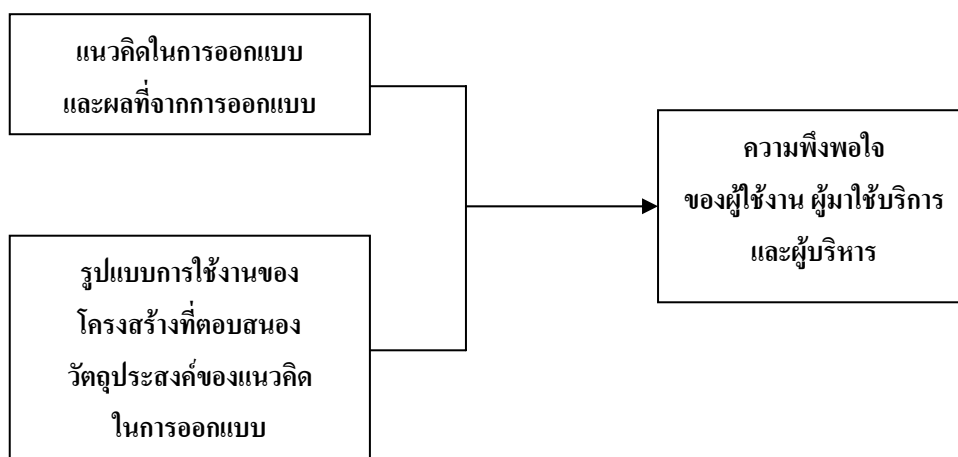
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการหรืองานวิจัย

- เพื่อศึกษาความถูกต้องสอดคล้องกับแนวคิดในการออกแบบกับวัตถุประสงค์การใช้งานจริง
- เพื่อศึกษาการใช้งานหลังจากการปรับปรุงว่าสามารถตอบสนองตรงความต้องการที่ได้จากแนวคิดในการออกแบบ
- เพื่อศึกษาความพึงพอใจและวิเคราะห์หาปัญหาการใช้งานสำหรับเป็นแนวทางในการปรับปรุงชั้นอื่นๆ

1.3 ความสำคัญของการศึกษา

- นำเสนอข้อมูลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการจัดการพื้นที่อย่างเหมาะสม
- สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพของชั้นที่ต้องการจะดำเนินการปรับปรุง
- ใช้ในการสร้างมาตรฐานของการตกแต่งปรับปรุง

1.4 กรอบทฤษฎีหรือกรอบแนวคิดในการวิจัย



1.5 คำถามการวิจัย

- แนวคิดในการออกแบบเบื้องต้นเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้งานจริงมีความถูกต้อง ตรงกับวัตถุประสงค์ใน การใช้งานหรือไม่
- ผลจากการใช้งานจริงหลังจากการปรับปรุงหอพักผู้ป่วยตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของแนวคิดการออกแบบมากเพียงใด

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งจะประเมินความพึงพอใจของการให้บริการหลังการทำการปรับปรุงหอพักผู้ป่วย ชั้น 9 ของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา

โดยกลุ่มเป้าหมายที่จะทำการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้มาใช้บริการ คือ ผู้ป่วยและญาติที่เข้ามาใช้บริการ
2. พนักงานที่ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่คอยให้บริการผู้ที่เข้ามาใช้บริการ แพทย์, ทันตแพทย์, เภสัชกรรม, นักรังสีเทคนิค, พยาบาล, พนักงานผู้ช่วยพยาบาล, พนักงานอื่นๆในสายงานบริการ เช่น แม่บ้าน เวิร์ปเปิล ช่าง โภชนากร เป็นต้น ที่มีหน้าที่ ที่ต้องเข้ามาให้บริการอย่างต่อเนื่องของหอพักพยาบาลชั้น 9
3. ผู้บริหารของโรงพยาบาล คือ ผู้มีหน้าที่ บริหารจัดการ ดูแล ควบคุม ตรวจสอบการทำงาน และการวางแผน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- นำเสนอข้อมูลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการจัดการพื้นที่อย่างเหมาะสม
- สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพของพื้นที่เหลือ
- ใช้ในการสร้างมาตรฐานของการตกแต่งปรับปรุง
- ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของการใช้พื้นที่ที่คอยให้บริการ
- เป็นแนวทางในการออกแบบที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าหรือองค์กรอื่น

1.8 นิยามศัพท์

หอพักผู้ป่วย หมายถึง ห้องพักที่ใช้สำหรับรองรับผู้ป่วยที่นอนรักษาในโรงพยาบาล

ผู้มาใช้บริการ หมายถึง ผู้ป่วยและญาติที่เข้ามาใช้บริการ

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการออกแบบหลังการเปิดใช้งานของหอพักผู้ป่วย ของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการของโรงพยาบาล ความพึงพอใจต่อผู้ใช้พื้นที่ ผู้บริการ รวมถึงผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง การประเมินผลการออกแบบหลังการเปิดใช้งานของหอพักผู้ป่วย โดยมีรายละเอียดดังนี้

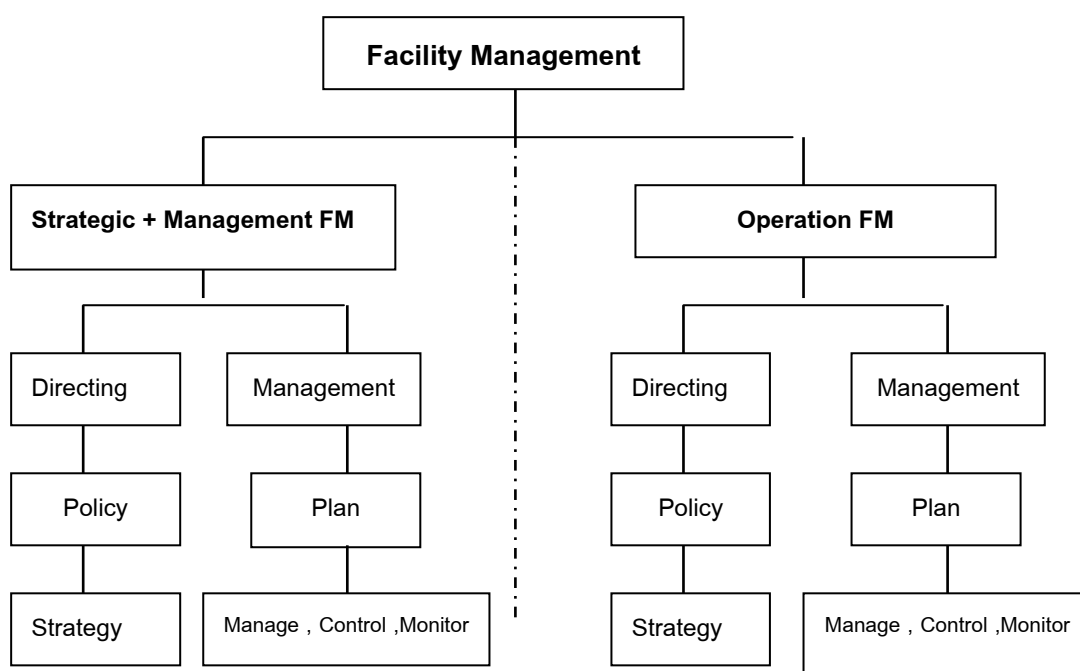
2.1 แนวคิดทฤษฎีการบริหารทรัพยากรอาคาร

การศึกษาหลักของการบริหารจัดการ (Facility Management) เป็นการนำข้อมูลที่รวบรวมมาพิจารณาองค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อการวางแผนงาน ซึ่งประกอบด้วย นโยบายขององค์กร เจื้อนใจทางธุรกิจ ข้อจำกัดทางบุคลากรและทรัพยากร ผลประโยชน์ของ ผู้ลงทุน และการยอมรับของชุมชนโดยรอบเพื่อนำมาพัฒนาระบบบริหารจัดการ โครงการที่ได้ จัดทำขึ้น ซึ่งการบริหารจัดการทรัพยากรเป็นองค์ความรู้ใหม่ เป็นการผสมผสานระหว่างความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการออกแบบ การก่อสร้าง การซ่อมบำรุง และการใช้อาคารสถานที่เข้าไว้ร่วมกัน นอกจากนี้ยังต้องมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันด้วย (เสริชย์ โชติพานิช,2544)

เสริชย์ โชติพานิช กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรกายภาพ หมายถึงกระบวนการทำงานบริหารจัดการทรัพยากรภายในมีความพร้อมตอบสนองต่อการใช้งาน เอื้อประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้งานและเจ้าของอาคาร โดยกำหนดให้กิจกรรมและเป้าหมายขององค์กรเป็นศูนย์กลางอาคาร เป็นเครื่องมือสนับสนุนในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล การทำงานประกอบด้วย 2 ส่วนงาน ตามลักษณะการทำงานดังนี้

- 1) การบริหารและจัดการ เป็นงานระดับนโยบายครอบคลุมการทำงานเชิงวางแผน ได้แก่ การกำหนดนโยบาย การวางกลยุทธ์ และการวางแผนการบริหารจัดการอาคาร การทำงานเชิงการจัดการ ได้แก่ การกำกับควบคุม และการดูแลให้ดำเนินงานในอาคารเป็นไปตามที่วางแผนและมาตรฐานกำหนด

2) การดูแลรักษาและบริการ เป็นงานระดับปฏิบัติการครอบคลุมการทำงาน และบริการภายในอาคารทั้งหมดได้แก่ การควบคุมดูแลและดูแลรักษาซ่อมแซมระบบประกอบอาคาร การรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัยและบริการสำนักงาน เป็นต้น



แผนภูมิ 2.1 การแบ่งการทำงาน บริหารทรัพยากรกายภาพ ตามลักษณะการทำงาน

ดังนั้นโดยหลักแล้วการบริการทรัพยากรกายภาพเป็นการปฏิบัติงานในช่วงภายหลังการเข้าใช้อาคาร (Post-Occupancy) David Kincaid ได้อธิบายถึงลักษณะสำคัญหลักของการบริหารทรัพยากรกายภาพไว้ 3 ประการ คือ

ประการที่ 1 ต้องเป็นส่วนงานสนับสนุนภายในองค์กร

ประการที่ 2 ต้องประสานงานการทำงานกับกิจกรรมการทำงานหลักขององค์กร (Primary activities) และส่วนบริการอื่นขององค์กรตั้งแต่ระดับแผนกลยุทธ์ระยะยาว (Strategic) แผนระยะกลาง (Tactical) และแผนงานการปฏิบัติงาน (Operational) เพื่อสร้างให้เกิดคุณค่า (Value)

ประการที่ 3 ผู้จัดการทรัพยากรกายภาพ (Facility Manager) จำเป็นต้องมีความรู้ทางด้านกายภาพ (Facilities) การจัดการ (Management)

บทบาทและหน้าที่หลักของผู้จัดการทรัพยากรกายภาพคือ การเป็นผู้ประสานงาน Coordinator และวางแผนให้การปฏิบัติการดูแลรักษาอาคาร และบริการต่างๆให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กรเจ้าของอาคาร อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2.1.1 หลักการของการบริหารจัดการทรัพยากร (Facility Management)

- 1) หลักการของการบริหารจัดการ
 - คำนึงถึงผู้ใช้เป็นหลัก (User-Oriented)
 - คำนึงถึงการแก้ปัญหาเป็นหลัก (Result- Oriented)
 - คำนึงการพัฒนาแผนงานการพัฒนากลยุทธ์เป็นหลัก (Strategic- Oriented)
- 2) ขั้นตอนการทำงานการบริหารจัดการ
 - ทำความเข้าใจถึงจุดประสงค์ และเป้าหมายหลักขององค์กร
 - ศึกษาถึงความต้องการ และปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันของผู้ใช้
 - ศึกษาทรัพยากร และประเมินศักยภาพและข้อจำกัดขององค์กร
 - สรุปเป้าหมายของการบริหารเพื่อสนับสนุนเป้าหมายหลักขององค์กร
 - จัดทำแผนงานการบริหารที่สามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาองค์กรให้บรรลุตาม เป้าหมายที่เรากำหนดไว้ได้
 - จัดทำแผนปฏิบัติการและการทดลองปฏิบัติ
 - ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเพื่อนำข้อบกพร่องมาแก้ไขและประกอบการพัฒนาแผนบริหาร

2.1.2 เป้าหมายของการประยุกต์หลักการบริหารจัดการกับโครงการ

- 1) ความยืดหยุ่นของการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ (Flexibility) เช่น เรื่องการบริหารการเช่า ความสามารถในการอนุญาตให้ผู้เช่า ย้ายเข้า-ออก ได้ง่ายขึ้น โดยมีผลกระทบต่อผู้เช่าน้อยที่สุด
- 2) ความสามารถในการปรับเปลี่ยน (Adaptability) หลักและขั้นตอนการบริหารที่สามารถนำไปประยุกต์กับการบริหารจัดการหอพักในลักษณะอื่นได้ เช่น คอนโดมิเนียม หอพักนักศึกษาทั้งเอกชนและมหาลัย
- 3) ความสามารถในการขยาย (Expandability) ในกรณีที่โครงการนำร่องประสบความสำเร็จ และมีผู้ต้องการที่จะเข้าร่วมโครงการมากขึ้น เราสามารถดำเนินการได้ทันที
- 4) ความสามารถในการควบคุมดูแลและประเมินผล (Supervision Evaluation) ของคณะกรรมการมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นธรรมาภิบาล (Good governance) เพื่อให้แน่ใจว่าการบริหารงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

2.2 แนวคิดทฤษฎีการประเมินทางสถาปัตยกรรม

การประเมินทางสถาปัตยกรรมไม่ใช่เรื่องใหม่ การประเมินทางสถาปัตยกรรมในลักษณะเดียวกับการวิจารณ์งานศิลปะสาขาอื่นๆ ที่มีมานานมากแล้ว โดยผู้วิจารณ์งานต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญและมีเกณฑ์การประเมินคุณค่างานทางศิลปะในสาขานั้นๆ ที่เป็นที่ยอมรับ

การวิจารณ์เป็นได้ทั้งการประเมินในแง่ดีหรือแง่ร้าย หรือเป็นการให้คำอธิบายหรือความกระจ่างเกี่ยวกับแนวคิดเบื้องหลังงานศิลปะนั้นๆ หรือเป็นการเสนอแนวคิดใหม่ๆ เกี่ยวกับคุณค่าและคุณภาพของงานเพื่อการปรับปรุงคุณภาพงานให้ดียิ่งขึ้น กระบวนการวิจารณ์จึงเป็นแบบอย่างการประเมินที่ทำโดยผู้เชี่ยวชาญ มีแบบแผนมีหลักเกณฑ์

การประเมินทางสถาปัตยกรรมเป็นศาสตร์แขนงหนึ่งที่อยู่คู่เอาแนวคิดและเทคนิควิธีการวิจัยเชิงประเมินมาพัฒนาองค์ความรู้ การประเมินในทางสถาปัตยกรรมมีขอบเขตตั้งแต่การประเมินเฉพาะส่วนของพื้นที่ในอาคารหรือประเมินอาคารหลังเดียวๆ ไปจนถึงการประเมินอาคารขนาดใหญ่ หรือชุมชนหรือเมือง จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจในกระบวนการออกแบบหลัก 2 กระบวนการ ดังนี้

2.2.1 กระบวนการของสิ่งแวดล้อมที่สร้างขึ้น (Built Environment System)

เพื่อการอยู่อาศัย ใช้งาน และเพื่อดำรงชีวิตประกอบด้วยองค์ประกอบเล็กสุด คือองค์ประกอบพื้นที่ของอาคาร ไปจนถึงองค์ประกอบที่ใหญ่กว่าคือองค์ประกอบของเมืองซึ่งสัมพันธ์กันเป็นระบบ ระบบความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อมนี้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ธรรมชาติและบรรทัดฐานที่สังคมยอมรับ

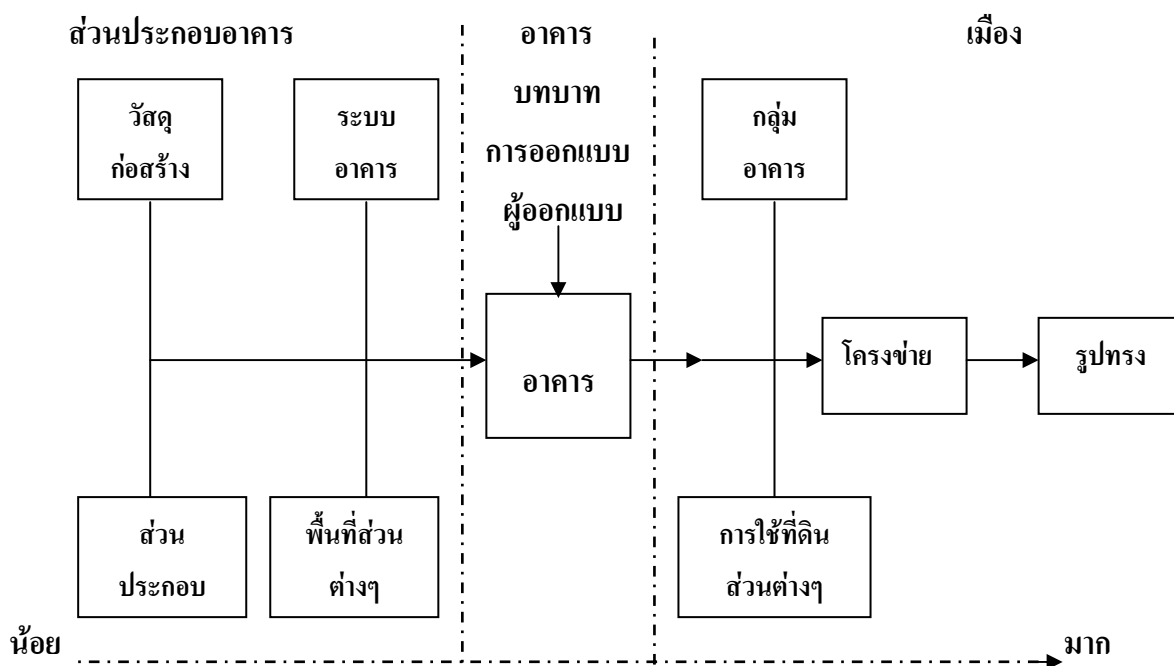
2.2.1 กระบวนการออกแบบ (Design Process)

ประกอบด้วยขั้นตอนของการดำเนินงานออกแบบ ซึ่งผลงานออกแบบขั้นสุดท้ายเป็นผลจากการตัดสินใจในแต่ละขั้นตอนของการออกแบบซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องการเป็นวงจร การประเมินสิ่งแวดล้อมที่สร้างขึ้นหรือประเมินสถาปัตยกรรม เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในทางปฏิบัติจึงจำเป็นต้องมีความเข้าใจถึงที่มาของเหตุและผลที่ทำให้เกิดข้อสรุปในการออกแบบขั้นสุดท้ายด้วย

ระบบของสภาพสิ่งแวดล้อมที่สร้างขึ้น

การวิจัยระบบของสภาพแวดล้อมที่สร้างขึ้นคือการศึกษาอย่างมีระบบวิธีเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์เป็นผู้สร้างขึ้นครอบคลุมตั้งแต่ระดับอาคารจนถึงกลุ่มอาคาร

แผนภูมิ 1.1 นี้แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบต่างๆที่ประกอบเป็นสภาพแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นจากส่วนประกอบย่อยเป็น องค์ประกอบที่มีความสำคัญสูงขึ้น ซึ่งในแต่ละระดับของความสำคัญขององค์ประกอบสิ่งแวดล้อมนั้นต้องอาศัยการวิเคราะห์ที่มีความซับซ้อนมากขึ้นตามลำดับ

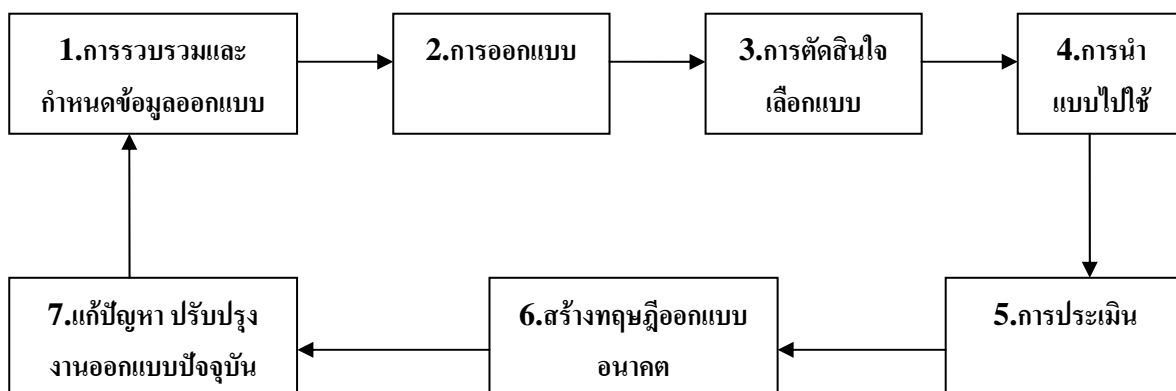


แผนภูมิ 2.2 ระบบสภาพสิ่งแวดล้อมที่สร้างขึ้น (Built environment)

(ที่มา : วีระ สัจกุล ,2544 , หน้า 25)

กระบวนการออกแบบ (Design Process)

การประเมินโครงการหรืองานออกแบบทางสถาปัตยกรรมมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบและวัดความสำเร็จของโครงการเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนั้นๆ หรือเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจพัฒนาโครงการหรือโครงการอื่น ๆต่อไปในอนาคต การประเมินจึงอาจเป็นทั้งการประเมินผลผลิต (Product) ของกระบวนการออกแบบว่าถูกต้องสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ หรืออาจเป็นการประเมินและกระบวนการออกแบบในทางสถาปัตยกรรมเป็นเหตุและผลซึ่งกันและกันมีความเกี่ยวเนื่องกันเป็นลูกโซ่ในวงจรบรรจบดังแสดงในแผนภูมิ 2.2



แผนภูมิ 2.3 กระบวนการออกแบบทั่วไป
(ที่มา : วีระ สัจกุล ,2544 , หน้า 26)

ประเภทของการประเมิน

การประเมินทางสถาปัตยกรรมที่จะกล่าวถึงเป็นการประเมินอย่างมีระบบ (Systematic Approach) ซึ่งถ่ายทอดมาจากแนวคิดการประเมินโครงการในทางสังคมศาสตร์ โดยนำเอาขั้นตอนและกระบวนการมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับบริบททางสถาปัตยกรรม (Architectural Context) ถึงรายละเอียดเนื้อหาของงานออกแบบทางสถาปัตยกรรมจะแตกต่างจากโครงการทางสังคมทั่วไป โดยสามารถแบ่งเป็น 3 ประเภทได้ดังนี้

การประเมินอาคารก่อนเข้าใช้งาน (Ex - Ante Evaluation) เป็นการประเมินก่อนการก่อสร้าง และเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในขั้นตอนการออกแบบ ช่วยให้การตัดสินใจทางเลือกของการออกแบบหรือการแก้ปัญหาออกแบบเป็นไปอย่างมีเหตุผล มีเกณฑ์ประเมินที่ชัดเจน เพื่อนำผลจากการวิเคราะห์ประเมินไปพิจารณาก่อนการตัดสินใจ สำหรับการประเมินทางกายภาพใช้แบบจำลองที่แตกต่างออกไป

การประเมินอาคารหลังเข้าใช้ (Post Occupancy Evaluation หรือ POE) เป็นการประเมินสิ่งแวดล้อมหลังการเข้าใช้มักดำเนินการใน 3 ลักษณะ

- สอบถามทัศนคติและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานหรือผู้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ประเมิน
- สอบถามเพื่อค้นหาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้งานหรือสิ่งแวดล้อมที่เป็นวิทยาศาสตร์

- นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาคำรวจไปใช้ในการกำหนดโปรแกรมสิ่งแวดล้อมที่จะ ออกแบบหรือก่อสร้างใหม่ โดยให้ผู้ใช้ได้มีส่วนร่วมกระบวนการรับฟังความคิดเห็น การตรวจสอบและวินิจฉัยอาคาร (Building Diagnostics) เป็นการตรวจสอบหรือวินิจฉัยอาคาร ในช่วงเวลาต่างๆเพื่อบริหารจัดการ คุณแลประโยชน์ในการรักษา และปรับปรุงอาคารตั้งแต่อาคาร ก่อสร้างเสร็จไปจนกระทั่งหมดอายุการใช้งานอาคาร

ความหมายการประเมินโครงการเป็น“ศาสตร์ประยุกต์”(Applied Science) หรือเป็น “วิทยาการ ประยุกต์ที่เกิดจากการผสมผสานของศาสตร์หลายแขนง โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีแนวคิดและวิธีการที่ ผูกพันกับวิชาการสาขาเศรษฐศาสตร์เป็นอย่างมากอย่างไรก็ดีถ้าพิจารณาเฉพาะคำว่า“การประเมิน โครงการ” แล้ว อาจบอกได้ว่าเป็นคำผสมของคำ “การประเมิน” กับคำว่า “โครงการ” ซึ่งทั้งสองคำ ต่างก็มีความหมายหรือคำจำกัดความเฉพาะของตนเอง “การประเมิน”หรือ“การประเมินผล” มี ความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Evaluation” ซึ่งหมายถึง กระบวนการรวบรวมและ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีความหมายเกี่ยวเนื่องกับคำ อื่นๆ อีกหลายคำ เช่น การวิจัย (Research) การวัดผล (Measurement) การตรวจสอบรายงานผล (Appraisal) การควบคุมดูแล (Monitoring) การประมาณการ (Assessment) และการพิจารณาตัดสิน (Judgment) เป็นต้น ซึ่งคำดังกล่าวแล้วอาจสรุปเป็นความหมายหรือคำจำกัดความร่วมกันได้ว่า เป็น การประมาณค่าหรือการประมาณผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานโดยอาศัยข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวม ด้วยวิธีการสอบถาม ทดสอบ สังเกต และวิธีการอื่นๆ แล้วทำการวิเคราะห์เพื่อตัดสินว่าการ ดำเนินงานนั้นมีคุณค่าหรือบรรลุถึงวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานนั้นมากน้อยเพียงใด

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้คำจำกัดความของ “โครงการ” ว่าหมายถึง แผนหรือเค้าโครงการที่กำหนดไว้ โครงการเป็นศัพท์ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า“Project” ซึ่งเป็นส่วน หนึ่งหรือระดับหนึ่งของแผนงาน (Plan) และในบางคำร่าถือว่ามี ความหมายเช่นเดียวกับคำว่า “Program” ซึ่งหมายถึงแผนงานที่มีรายละเอียดในการปฏิบัติงานชัดเจน ฉะนั้นจึงอาจกล่าวโดยสรุป ได้ว่าโครงการคือ Project หรือ Program ในภาษาอังกฤษนั่นเอง

โดยคำว่า “การประเมิน” หรือ “การประเมินผล” รวมกับคำว่า “โครงการ” จึงเป็นคำศัพท์ทาง วิชาการโดยเฉพาะว่า การประเมินโครงการ (Project or Program Evaluation) ซึ่งมีความหมาย ดังต่อไปนี้

การประเมินโครงการหมายถึงการตรวจสอบวัตถุประสงค์ของโครงการว่าเป็นไปตามเป้าหมาย ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ และบรรลุถึงเป้าหมายนั้นด้วยดีวนมากน้อยเพียงใด

การประเมินโครงการ เป็นกระบวนการในการพิจารณาวิเคราะห์ถึงคุณลักษณะและคุณภาพของ โครงการ

การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการทางวิทยาศาสตร์หรือการใช้วิธีการวิจัย เพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริงและมีความเชื่อถือได้ของโครงการแล้วพิจารณาตัดสินว่าโครงการนั้นบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือไม่ และด้วยคุณภาพของความสำเร็จนั้นเป็นเช่นใด

การประเมินโครงการ หมายถึงการประมาณค่าการดำเนินงานของกิจกรรมใดๆอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานนั้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคตจากความหมายดังกล่าวแล้วอาจสรุปได้ว่าการประเมินโครงการหมายถึงกระบวนการในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการและพิจารณาปัจจัยให้ทราบถึงจุดเด่นหรือจุดด้อยของโครงการนั้นอย่างมีระบบแล้ว ตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้นเพื่อการดำเนินงานต่อไปหรือจะยุติการดำเนินงานโครงการนั้นเสีย

2.3 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ(Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขความอิ่มเอิบใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ(Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายความว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ และมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

ความพึงพอใจของมนุษย์ หมายถึง คุณลักษณะทางจิตใจ หรือทางอารมณ์ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีในเชิงบวก อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและจูงใจต่อกิจกรรมที่จะทำ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆของบุคคล

ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจและความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคล จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ และไม่ชอบที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ได้รับกับความหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวัง หรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

Chaplin (อ้างจาก จรรยา ศิริพร ,2537,13) อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการหมายถึง ความรู้สึกของประชาชนต่อการให้บริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งความคาดหวัง(Ex Pectation)ต่อไปในอนาคต

Wolman (1989:384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

Vroom (1964 อ้างในสมพร,2537:18) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถ interchangeable ได้เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งใด ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความ พึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

ไพโรจน์ (2543:5) พูดถึงความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆหลายๆด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ เกิดจากมนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามบรรลุถึงเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

อมร รักษาสัตย์ (อ้างถึงใน กนกพรรณ ชีระดำรงศรี 2540:24) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการ ได้ เพราะว่าการจัดการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆไปแต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ผู้รับบริการ

วัลลภา ชายหาด (2532) ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะเป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองตามสิ่งที่ตนเองต้องการและปรารถนา สิ่งนั้นจะเป็นความรู้สึกใกล้เคียงกัน กล่าวคือ บุคคลจะมีความรู้สึก รัก ชอบ พึงพอใจ ยินดีและมีความสุข เมื่อสิ่งที่ได้รับบริการจากรัฐมีผลประโยชน์แก่ตนเองและสังคมและผลที่ออกมาคุ้มค่าในความรู้สึกที่ได้รับ

หลุย จำปาเทศ (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ชริณี เดชจินดา (2535 :14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของ

บุคคลได้รับความตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

มณีวรรณ ต้นไทย (2533) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า หมายถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่า เจ้าหน้าที่ตอบสนองตามความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจมากน้อยเพียงใด

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ (2536) ให้ความหมายความพึงพอใจว่าเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และความพึงพอใจที่มีต่อความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538,28) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประมาณค่า ซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

วิมลสิทธิ หริยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เสว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ

กิติมา ปริดีดิติก (2524 อ้างใน อ้อยทิพย์ กองสมบัติ,2538:7) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆที่งานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการได้

จากที่กล่าวข้างต้นผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

การวัดความพึงพอใจ

โยธิน (อ้างในอมรลักษณ์,2535) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

- 1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหาร การควบคุม และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น
- 2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3) การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กริยาท่าทาง วิธีจะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

2.4 แนวความคิดโครงการ (Programming Concept)

แนวความคิดโครงการคือความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆที่มีความสำคัญ มีประโยชน์ เป็นกลไก มีความสวยงาม หรือที่มีคุณค่าของโครงการ โดยมีความสัมพันธ์ที่เหมาะสมเหล่านั้นอยู่ภายใต้การควบคุมของสถาปนิก เช่น ขนาดพื้นที่ที่ใช้สอยที่เหมาะสมกับประเภทผู้ใช้งาน ระหว่างรูปแบบของการจัดการด้านต่างๆกับกิจกรรมและผู้ใช้ ระหว่างรูปแบบอาคารที่ตั้งโครงการ ระหว่างมาตรฐาน วัสดุที่ใช้กับประเภทผู้ใช้

- แนวความคิดอาจจะรวบรวมเรื่องทั้งหมดของโครงการ หรือกำหนดแนวทางแก้ปัญหาเฉพาะส่วนเล็กๆ ของโครงการ
- แนวความคิดโครงการเป็นเครื่องมือช่วยนำทางของทุกขั้นตอนในกระบวนการออกแบบ
- ที่มาของแนวความคิดโครงการ คือ ข้อมูลมาตรฐาน และการค้นคิดแนวทางใหม่ๆที่ดีขึ้นจากปัญหาที่พบโดยจะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายโครงการ

แนวความคิดโครงการ (Programming Concept) กับ แนวความคิดในการออกแบบ (Design Concept)

แนวความคิดโครงการคือการกำหนดถึงการตอบสนองต่อความต้องการของโครงการที่เป็นไปได้ในการออกแบบ โดยเน้นถึงเหตุผลและความสำคัญที่ได้มาจากข้อเท็จจริง ส่วนในการออกแบบจะเน้นในรูปการจัดที่ว่าง รูปแบบให้สอดคล้องกับแนวความคิดโครงการ จะเห็นได้ว่าหนึ่งความคิดโครงการ (Programming Concept) สามารถนำไปกำหนดเป็นแนวความคิดในการออกแบบ (Design Concept) ได้มากมายหลายทางเลือก

เชิงปริมาณและคุณภาพ (Quantitative and Qualitative)

แนวความคิดโครงการ (Concept) จะเป็นการบรรยายในเชิงคุณภาพ กล่าวถึงลักษณะ การจัดการ ความสัมพันธ์ และความเหมาะสม ส่วนรายละเอียดหรือความต้องการของโครงการ (Needs) จะเป็นการบรรยายเชิงปริมาณ กล่าวถึงจำนวน ขนาด ตำแหน่ง ระยะ และรายละเอียดในส่วนต่างๆที่เป็นรูปธรรม

ข้อควรคำนึงในการกำหนดแนวความคิดโครงการ

เมื่อได้ข้อสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานจะต้องนำมากำหนดแนวความคิดโดยจะต้องคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้

- ควรให้ความสำคัญกับข้อมูลพื้นฐานที่แสดงถึงข้อเท็จจริง เพื่อใช้เป็นแนวความคิดโครงการ
- ไม่ควรยึดติดกับข้อมูล ที่แสดงถึงแนวความคิดของโครงการตัวอย่างมากเกินไป ควรพิจารณาโดยนำมาประเมินกับสถานการณ์ปัจจุบันเข้ามาประกอบ หรือเสนอแนะแนวทางใหม่ๆ
- หลีกเลี่ยงแนวความคิดที่เป็นการกำหนดรูปแบบทางสถาปัตยกรรมใหม่มากเกินไป เพราะอาจทำให้เป็นการจำกัดการออกแบบ ควรเน้นแนวทางที่ตอบสนองถึงความต้องการทางด้านกายภาพ จิตใจ สังคม เศรษฐกิจ เทคนิค ฯลฯ
- แนวความคิดโครงการจะต้องตอบสนองต่อเป้าหมายโครงการที่ตั้งไว้เมื่อไม่สามารถตอบสนองได้จะต้องกำหนดแนวความคิดใหม่ โดยพยายามที่จะไม่เปลี่ยนแปลงเป้าหมายโครงการที่สามารถที่จะปรับเป้าหมายได้เพื่อให้สอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานได้แต่ละโครงการที่มีเป้าหมายเดียวกันอาจมีแนวความคิดที่หลากหลายได้ โดยทั่วไปแล้วแนวความคิดที่แตกต่างกันไม่สามารถสนใจได้ว่าแนวความคิดใดถูกต้องหรือผิด แต่ละแนวความคิดมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ซึ่งอาจจะต้องมีการประเมินผลหรือตรวจสอบว่าแนวความคิดใดน่าจะเหมาะสมที่สุด
- ทุกแนวความคิดโครงการต้องมีข้อมูลที่สามารถอ้างอิงได้ว่ามาจากการวิเคราะห์จากอาคารตัวอย่าง ผู้เชี่ยวชาญ หรือการค้นคว้าจากหนังสือ โดยนำมาสังเคราะห์เพื่อให้เกิดเป็นรูปร่างขึ้นมา
- และที่สำคัญคือแนวความคิดโครงการควรจะบ่งชี้ในสิ่งที่เป็นความคิดเฉพาะของโครงการ ไม่ใช่เป็นแนวทางที่ทุกๆโครงการต้องกระทำเช่น ข้อกำหนด กฎหมาย หรือ หลักการในการออกแบบ (Design Principles) ทั่วไป

การนำเสนอแนวความคิดโครงการ

แนวความคิดโครงการโดยพื้นฐานแล้วเป็นการกำหนดชี้ชัดถึงความสัมพันธ์ ที่จะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสถาปัตยกรรมสองปัจจัยขึ้นไปเช่น

- กิจกรรมกับรูปแบบการใช้พื้นที่
- รูปทรงอาคารกับสภาพแวดล้อม

- ระบบอาคารกับงบประมาณการลงทุน
- ภาพลักษณ์ภายในอาคารกับกลุ่มผู้ใช้

จะเห็นได้ว่าแนวความคิดจะกำหนดมาจากปัจจัยหรือข้อเท็จจริง (Facts) ทุกด้านที่ได้แบ่งกลุ่มไว้ 4 กลุ่ม เพื่อการนำเสนอที่สอดคล้องกันต่อเนื่องตลอดทั้งกระบวนการจัดทำรายละเอียดโครงการ (Programming Procedure) จึงนำเอาแนวความคิดโครงการตามกลุ่มของข้อมูล เพื่อตรวจสอบและกำหนดเข้าไปในโครงการ (Programming Concept) ในที่นี้ได้แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

2.4.1 แนวความคิดด้านพื้นที่ใช้สอย (Function Concept)

เนื่องจากแนวความคิดโครงการเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ในหลายปัจจัยของข้อมูลพื้นฐาน ดังนั้นการกำหนดแนวความคิดด้านนี้ควรที่จะพิจารณาที่ละองค์ประกอบโดยสอดคล้องกับเนื้อหาเรื่องราวที่เกิดขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับการกำหนดพื้นที่ใช้สอย

2.4.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์

เป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์หน้าที่ใช้สอยและการสัญจรที่แสดงให้เห็นถึงการจัดแบ่งพื้นที่ (Zoning) เส้นทางการเข้าถึงของแต่ละผู้ใช้ และกิจกรรม การแสดงความสัมพันธ์นี้ ถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในกลุ่มที่ใช้สอยนี้ เพราะเป็นการแฝงแนวความคิดทั้งหมดของโครงการกิจกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์ประกอบหลักโครงการ จะมีความสัมพันธ์และต่อเนื่องส่งเสริมให้เกิดความสมบูรณ์แบบในการใช้งาน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้โครงการเป็นอย่างดี

2.4.3 แนวที่เกี่ยวกับกิจกรรม

เป็นการแยกประเภทและวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมผู้ใช้ในแต่ละกิจกรรมเพื่อนำไปใช้ในการกำหนดรายละเอียดพื้นที่ใช้สอยและความสัมพันธ์ต่างๆ

2.4.4 แนวความคิดที่เกี่ยวกับระบบจัดการ (Operations)

เป็นแนวความคิดที่เกี่ยวกับระบบจัดการต่างๆด้านหน้าที่ใช้สอย ที่ไม่ได้ใช้เทคโนโลยีระบบจัดการเหล่านี้มีผลต่อการกำหนดรายละเอียดพื้นที่ใช้สอยโครงการและการออกแบบโครงการ จึงควรที่จะต้องตัดสินใจเลือกระบบที่เหมาะสมกับส่วนของโครงการ

2.4.5 แนวความคิดด้านรูปแบบ (Form Concepts)

แนวความคิดด้านรูปแบบจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือส่วนแนวความคิดเรื่องที่ตั้งซึ่งก็คือการเลือกที่ตั้งโครงการและจินตภาพ

หลักเกณฑ์ในการเลือกที่ตั้งโครงการ

โครงการจะประสบความสำเร็จสูงสุด ก็ต่อเมื่อที่ตั้งโครงการอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม และตรงกับยุทธศาสตร์ทางการตลาดมากที่สุด

แนวความคิดโครงการด้านจินตภาพ

คือ ลักษณะหรือรูปแบบทางสถาปัตยกรรมที่สอดคล้องกับผู้ใช้ กิจกรรม ที่ตั้งงบประมาณ และเทคโนโลยีของโครงการ หรือกล่าวได้อีกอย่างก็คือแนวความคิดโครงการทางจินตภาพคือแนวทางในการออกแบบ (Design Considerations) ที่เกี่ยวกับจินตภาพของโครงการนั่นเอง

1. แนวความคิดด้านเศรษฐศาสตร์ (Economy Concepts)

การกำหนดแนวความคิดทางด้านเศรษฐศาสตร์ มีหลายประเด็นที่เกี่ยวข้อง เช่น กลยุทธ์ทางการตลาด นโยบายทางการเงิน และอื่นๆ แต่เพื่อการจัดทำโปรแกรมทางสถาปัตยกรรม หัวข้อที่ควรจะหยิบยกมาพิจารณามีอยู่ 2 ประเด็น คือ การควบคุมงบประมาณโครงการ (Budget Control) และการควบคุมคุณภาพอาคาร (Building Control)

2. แนวความคิดด้านเทคโนโลยี (Technology Concepts)

แนวความคิดโครงการในด้านเทคโนโลยี เป็นการเลือกประเภทของงานทางด้านเทคโนโลยีทุกประเภทให้สอดคล้องกับการใช้และสอดคล้องกับเป้าหมายโครงการ นอกการนั้นแนวความคิดควรอธิบายถึงความต้องการด้านกายภาพที่จำเป็นที่ต้องเตรียมในโครงการสำหรับเทคโนโลยีนั้นด้วย เพื่อนำไปใช้ในการคำนวณพื้นที่ หรือปริมาตรและออกแบบสำหรับระบบเทคโนโลยีนั้นได้ถูกต้อง

แนวคิดของขบวนการออกแบบสถาปัตยกรรม

การออกแบบ เป็นการกระทำเพื่อสรุปความคิด ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะ ในรูปแบบแปลนและรายละเอียด หรือแบบจำลอง เป็นการล่วงหน้า ก่อนที่จะมี การดำเนินการต่อไปให้ปรากฏเป็นผลงานที่แล้วเสร็จ คืออาคารทางสถาปัตยกรรมหรืองานศิลปะอื่นๆ ขบวนการออกแบบเริ่มต้นโดยการเสนอข้อกำหนด ที่แสดงความต้องการต่างๆและผลที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านั้นในรูปผลิตภัณฑ์ปรากฏเป็นรูปธรรมชัดเจน ในอดีตความต้องการ หรือปัญหาการออกแบบ ง่ายไม่ยุ่งยาก และซับซ้อนมากนัก การนำรูปแบบเดิมที่เคยแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการที่คล้ายคลึงกันก็สามารถกระทำโดยการลอกเลียนหรือดัดแปลงเล็กน้อยได้ ขบวนการออกแบบนี้เรียกว่า "Unselfconscious" หรือ การออกแบบไร้สำนึก แต่สถานการณ์ในปัจจุบันเปลี่ยนไปปัญหามีความยุ่งยากมากขึ้น และมีระยะเวลาของ การแก้ปัญหาจำกัดมากกว่าเดิม การออกแบบปัจจุบันจึงจำเป็นต้องเป็นขบวนการที่เรียกว่า การออกแบบมีสำนึก ซึ่งสถาปนิก มีบทบาทสำคัญในขบวนการออกแบบลักษณะนี้ ปัจจุบันนี้ การออกแบบมีสำนึก แยกออกเป็นสอง ลักษณะ คือ "Solution Oriented" ขบวนการที่มุ่งถึงผลงาน หรือค้นหาคำตอบเป็นสำคัญ โดยไม่สนใจที่มาของคำตอบเหล่านั้น อีกลักษณะหนึ่งคือ "Problem Oriented or System Oriented" ขบวนการที่ดำเนินการค้นหา

ผลงานหรือคำตอบที่สามารถตรวจสอบขั้นตอนหรือที่มาของคำตอบต่างๆได้ อันจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงขบวนการแก้ปัญหาและคำตอบที่ได้มาในโอกาสต่อไปได้ การออกแบบมีสำนึกทั้งสองลักษณะนี้ อาจเน้นความแตกต่างในลักษณะของความคิด สองลักษณะคือ "Analysis" การคิดแบบวิเคราะห์ และ "Synthesis" การคิดแบบสังเคราะห์ ซึ่งความคิดทั้งสองลักษณะรวมอยู่ในขบวนการออกแบบของสถาปนิก การออกแบบมีสำนึก ลักษณะแรก (Solution Oriented) คือเน้นขั้นตอนการสังเคราะห์ในการออกแบบ เป็นสำนึก วิธีการออกแบบนี้บางครั้งผิดพลาดในการแก้ปัญหา คือในกรณีที่คำตอบได้มาจาก ปัญหา หรือคำถามที่ผิด การพัฒนาความคิดในการออกแบบจึงเริ่มให้ความสำคัญกับ การออกแบบมีสำนึกอีกลักษณะ (Problem Oriented) คือเน้นขั้นตอนการวิเคราะห์มากขึ้นหรือแยกแยะออกจากขบวนการสังเคราะห์อย่างชัดเจน โดยอ้างว่าหากมีการวิเคราะห์ปัญหาได้ถี่ถ้วนหรือชัดเจนมากขึ้นเท่าไร ก็สามารถค้นหาคำตอบ ได้ง่ายขึ้น เท่านั้น และป้องกันการแก้ปัญหาที่ไม่ถูกต้องได้ อีกทั้งขบวนการออกแบบยังให้ความสำคัญของ "System" ระบบ ที่แสดงขั้นตอนของความคิดให้เป็นระเบียบ ง่ายต่อการตรวจสอบขั้นตอนต่างๆของความคิดใน การแก้ปัญหาที่หลากหลายทางสถาปัตยกรรม และการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาต่างๆได้ ถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น สถาปนิกมีการจัดระบบและระเบียบของความคิดแตกต่างกันไป หรือมีวิธีการคิดและการแก้ปัญหาหลากหลายวิธี ตามความแตกต่างของความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ของแต่ละบุคคล แต่จากการศึกษาในขบวนการทางความคิดของมนุษย์ พอสรุปเป็นผลทางทฤษฎี ได้ว่า "Model" รูปแบบจำลอง ความคิดที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถาปัตยกรรม เป็นลักษณะของขบวนการ(Process)ประกอบด้วย การวิเคราะห์ (Analysis) การสังเคราะห์ (Synthesis) การประเมินผล หรือเปรียบเทียบ (Evaluation) การเลือกหรือตัดสินใจ (Choice) การประมวลผลในทางปฏิบัติ(Implementation) ส่วนลำดับ ของขั้นตอน ยังไม่สามารถกำหนดเป็นระเบียบชัดเจนได้ว่าเป็นการต่อเนื่องทุกขั้นตอนแบบวงจร หรือเป็นความสัมพันธ์ เชิงปฏิภาคระหว่างสองขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง โดยเฉพาะหรือมีการสลับขั้นตอนต่างๆโดยอิสระ ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับประเภทชนิดของปัญหาความแตกต่างส่วนบุคคลของสถาปนิก และประสบการณ์ ทางการศึกษาที่แตกต่างกัน ตัวอย่างข้อโต้แย้งที่ว่า การวิเคราะห์ควรเกิดขึ้นก่อน จึงทำให้การสังเคราะห์เป็นไปได้ง่าย ซึ่งมักเป็นที่ยอมรับใน ทางสาขาวิชาวิทยาศาสตร์โดยทั่วไป แต่ทางสาขาวิชาทางศิลปะอาจแย้งว่า การวิเคราะห์ จะเป็นการเสียเวลา และไม่ก่อให้เกิดผลทางความคิดสร้างสรรค์ หากไม่กำหนดหรือทายเดาคำตอบเป็นการล่วงหน้าก่อนส่วนสำคัญของความคิดน่าจะขึ้นอยู่กับ ขบวนการดำเนินการวิเคราะห์ตรวจสอบผลการสังเคราะห์ที่กระทำล่วงหน้านั้น จนกระทั่งครบถ้วนและสามารถปรับปรุงคำตอบจนเป็นที่พอใจ ขบวนการความคิดที่สำคัญลักษณะนี้คือ เน้นความสัมพันธ์เชิงปฏิภาคระหว่างขั้นตอน การสังเคราะห์ การวิเคราะห์ เป็น

สำคัญ ขบวนการออกแบบสถาปัตยกรรม "The Architectural Designing Process" มีการศึกษาเปรียบเทียบในลักษณะที่ให้สอดคล้อง กับขบวนการแก้ปัญหา "The Problem-Solving Process" ที่ศึกษากันในสาขาวิชาพฤติกรรมมนุษย์ศาสตร์ และกับขบวนการตัดสินใจ "The Decision-Making Process" ที่ศึกษากันในสาขาวิชาธุรกิจและการจัดการ การพิจารณายอมรับว่าขบวนการออกแบบมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันกับขบวนการคิดในลักษณะดังกล่าว ย่อมทำให้เกิดแนวทางของการศึกษาค้นคว้า และการพัฒนา ขบวนการออกแบบสถาปัตยกรรมได้กว้างขวางยิ่งขึ้น

บทบาทสถาปนิกและกระบวนการตัดสินใจในการออกแบบสถาปัตยกรรม

เป็นที่ยอมรับกันว่าสถาปนิกเป็นผู้มีบทบาทสำคัญผู้หนึ่งในการออกแบบและดำเนินการก่อสร้างอาคารต่างๆ ในปัจจุบันและดูเหมือนว่าบทบาทนี้ เป็นเจตนาที่มุ่งหวังไว้ให้เป็นบรรทัดฐานของการปฏิบัติวิชาชีพสถาปัตยกรรมในระหว่างตอนปลายศตวรรษที่ 19 และตอนต้นศตวรรษที่ 20 กล่าวโดยรวมสถาปนิก เป็นผู้มีความรู้และความสามารถต่างๆ ไปในขบวนการต่างๆ ของการออกแบบและก่อสร้างอาคาร เป็นผู้นำและประสานการทำงานร่วมกันระหว่างผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาของงานที่เกี่ยวข้องกันทำให้เกิดผลสรุปทางความคิดในการออกแบบและก่อสร้าง จนสถาปัตยกรรมแล้วเสร็จเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ในที่สุด อาคารต่างๆ ในอดีตเกิดขึ้นจากการออกแบบและการตัดสินใจที่ไม่เป็นระบบที่ชัดเจนนัก ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากการดำเนินการร่วมกัน ระหว่างสถาปนิก กับเจ้าของอาคารที่เป็นคนรวยหรือผู้ปกครองที่มีอำนาจและอีกส่วนหนึ่งเกิดจากการดำเนินการตามลำพังของคนธรรมดาสามัญเองกับช่างก่อสร้าง ผู้รับเหมาก่อสร้าง หรือโดยพ่อค้าที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในเชิงธุรกิจ ในปัจจุบันการออกแบบและการก่อสร้างอาคารต่างๆ มีความต้องการและจำเป็นที่ต้องอาศัย กระบวนการออกแบบและการตัดสินใจที่เป็นระบบและระเบียบแบบแผนมากขึ้น เพราะมีผู้ร่วมทำงานกับสถาปนิกที่มีความหลากหลายอาชีพและมีอำนาจในการตัดสินใจร่วมมากขึ้นอีกทั้งปัญหาในการออกแบบและก่อสร้างอาคาร มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้นด้วย ความจำเป็นของขบวนการออกแบบและตัดสินใจของสถาปนิก ที่ต้องมีระบบและวิธีการที่ถูกต้องเป็นที่ยอมรับเพราะสถาปนิกมีความรู้เข้าใจต่อปัญหาต่างๆ จำกัลดลง เนื่องจากปริมาณความยุ่งยาก และสลับซับซ้อนของปัญหาการออกแบบสถาปัตยกรรมปัจจุบันมีมากขึ้นกว่าในอดีตเกินความรอบรู้โดยลำพังของสถาปนิกคนเดียวที่จะหาแนวทางแก้ไขอย่างถูกต้องและมีผลดีอย่างสมบูรณ์ต่อ สาธารณะชนผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้ใช้อาคารที่ออกแบบโดยตรงอย่างมีประสิทธิภาพได้ ในการดำเนินการออกแบบอาคารแต่ละประเภทจำเป็นที่สถาปนิกต้องเกี่ยวข้องกับผู้ตัดสินใจหลายคนทำงานร่วมกับผู้ชำนาญการหลายประเภท และต้องเกี่ยวข้องกับรูปแบบการจัดการ การทำงานที่มีระบบ และระเบียบแบบแผนมากขึ้น การออกแบบมีการทำงานในแต่ละขั้นตอนเกี่ยวข้องกับ

ผู้ร่วมงานต่างๆกันในแต่ละขั้นตอน เช่นในระดับการออกแบบขั้นต้นมีการทำงานร่วมกับผู้ตัดสินใจในระดับหนึ่ง การดำเนินงานของสถาปนิกอาจอยู่ในรูปของทีมงานออกแบบที่ขึ้นอยู่กับสถาปนิกหัวหน้าโครงการ ผู้จัดการการก่อสร้าง หัวหน้าสถาปนิกออกแบบที่ปรึกษาระบบที่เกี่ยวข้องต่างๆ ตัวแทนเจ้าของงานนักเศรษฐศาสตร์การเงินและประมาณการค่าก่อสร้างเป็นต้น ถ้าสถาปนิก ยังต้องมีบทบาท เป็นผู้ที่มีความสำคัญในการตัดสินใจต่อการออกแบบและก่อสร้างอาคารตามหลักของวิชาชีพ และมีความรับผิดชอบทางกฎหมายเมื่อเกิดความผิดพลาดต่อการออกแบบและตัดสินใจแล้วนั้นก็ต้องมีความจำเป็น ความเข้าใจและความชำนาญในการจัดสร้างระบบและระเบียบการทำงานออกแบบ และตัดสินใจในขั้นตอนต่างๆได้อย่างเหมาะสม จึงจะทำให้การดำเนินการออกแบบและการก่อสร้างอาคารมีผลสัมฤทธิ์โดยสมบูรณ์ในที่สุด ในยุคของสถาปัตยกรรมสมัยใหม่ "The Modern Movement" บทบาทที่เด่นชัดของ สถาปนิกคือนักคิดสร้างสรรค์ "Creator" เป็นผู้มีความรอบรู้ทั่วไปในทุกสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานออกแบบสถาปัตยกรรมมากกว่าการเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาเฉพาะอย่าง ต้นฉบับของการศึกษาสถาปัตยกรรมได้รับอิทธิพลส่วนมากจากกลุ่มสถาปนิกที่มีชื่อเสียงในสมัยนั้น เช่น Walter Gropius, Frank Lloyd Wright, Alva Aalto, Mies Van de Rhoe และ Louis I Kahn เป็นต้น สถาปนิกเหล่านี้เป็นทั้งครูสอนและประกอบอาชีพทางสถาปัตยกรรมพร้อมกันทั้งสองบทบาท ขบวนการออกแบบเน้นความคิดการสังเคราะห์ค้นหาคุณภาพที่เป็นเลิศทางรูปทรงและที่ว่างของสถาปัตยกรรมวิธีการแก้ปัญหาเป็นลักษณะคล้ายคลึงกันในทุกอาคารที่ออกแบบแม้ว่าบางคนมีการร่วมทำงานเป็นกลุ่มแต่ผู้ร่วมงานทุกคนมีประสบการณ์และพื้นฐานการศึกษาที่คล้ายคลึงกัน โดยได้รับการถ่ายทอดวิชาการและประสบการณ์จากสถาปนิกเจ้าของสำนักงาน ปัญหาที่เน้นในการออกแบบแต่ละสำนัก มีความแตกต่างชัดเจนแต่ละสำนัก ยึดถือปัญหาเฉพาะเป็นแบบเดียวกันในการออกแบบอาคารทุกหลัง เช่น Walter Gropius เน้นปัญหาการออกแบบที่เกี่ยวข้องทางเทคโนโลยี สังคมและเศรษฐกิจใช้รูปทรงเรขาคณิตที่ตอบสนองในด้านงบประมาณที่ประหยัดและสะดวกกับกรรมวิธีการก่อสร้าง Frank Lloyd Wright เน้นการออกแบบที่รูปทรงและที่ว่างทางสถาปัตยกรรมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติเป็นสำคัญโดยคำนึงถึงความเหมาะสมในแง่เศรษฐกิจ และความเหมาะสมในขบวนการก่อสร้างน้อยมาก Mies Van de Rhoe เน้นการแก้ปัญหาในด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับรูปทรงทางสถาปัตยกรรมให้มีความสำคัญต่อคุณค่าทางความงามของวัสดุ และการก่อสร้างที่เป็นผลิตผลทางการอุตสาหกรรม Louis I Kahn และ Alva Aalto เพิ่มการเน้นปัญหาทางด้านสังคมชุมชนคล้ายกัน ทั้งสองเริ่มให้ความสำคัญกับผู้เชี่ยวชาญต่างสาขา มีส่วนร่วมในการออกแบบและตัดสินใจ เช่นวิศวกรที่เชี่ยวชาญเฉพาะทางโครงสร้าง การก่อสร้างหรือ แพทย์และช่างเทคนิคในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานพักฟื้นผู้ป่วยและโรงพยาบาล เป็นต้น กล่าวโดยสรุปสำหรับยุคนี้ คือ ขบวนการออกแบบ ไม่มีการ

กำหนดชัดเจนในขั้นตอน ของการออกแบบ การตัดสินใจขึ้นอยู่กับสถาปนิกเป็นสำคัญและ โดยลำพัง ลักษณะความคิดเป็นขบวนการทางสังเคราะห์ "Creativity in Design" เน้นความคิดในแง่ การสร้างสรรค์ มากกว่าการวิเคราะห์ปัญหาเฉพาะของอาคารที่มีความแตกต่างกัน มีการเสนอผล ของการออกแบบ หลายรูปแบบก่อนมีการตัดสินใจสุดท้าย โดยลำพังของสถาปนิก มีการนำปัญหา ทางขบวนการอุตสาหกรรม เช่นระบบการก่อสร้างสำเร็จรูปมาใช้ในการตัดสินใจคำนึงถึงผลทาง เศรษฐกิจ ความเหมาะสมของสัดส่วนมนุษย์กับการกำหนดพื้นที่ใช้สอยของอาคารเริ่มมีการศึกษา และให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของผู้ใช้อาคารอย่างไรก็ตามสถาปนิกยังเป็นนักพยากรณ์ ที่มี วิธีการยากต่อการตรวจสอบข้อผิดพลาดและปรับปรุงการออกแบบในโอกาสต่อไป ปัญหาที่เกิดขึ้น สำหรับอาคารที่เป็นผลงานต่อมา คือ ปัญหาที่ไม่สอดคล้องตรงกันเกิดช่องว่างระหว่างประโยชน์ใช้ สอยในการออกแบบกับประโยชน์ใช้สอยจริงของผู้ใช้อาคารการคาดการณ์ที่ผิดพลาดในแง่จิตวิทยา และสังคม สำหรับอาคารประเภทที่อยู่อาศัยและ สำนักงานขนาดใหญ่ ในยุคหลังของสถาปัตยกรรม สมัยใหม่ "The Post-Modern Movement" มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงขบวนการออกแบบ สถาปัตยกรรมจากยุคก่อนสืบเนื่องมาจากผลงานที่ ประสบความสำเร็จในการใช้สอยเพิ่มขึ้นเป็น ลำดับมีการทบทวนคุณค่าทางรูปทรงสถาปัตยกรรมที่ตอบสนองผลทางด้านจิตวิทยามากขึ้น ขบวนการตัดสินใจไม่ขึ้นอยู่กับสถาปนิกโดยลำพังมีกลุ่มเจ้าของงานและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาที่ เกี่ยวข้องมาร่วมในการตัดสินใจ บทบาทของสถาปนิกยังเป็นนักสังเคราะห์แต่ทำงานในลักษณะ กลุ่มมากขึ้นเพราะเจ้าของงานต้องการสถาปนิกที่มีความสามารถเด่นชัดในแง่ของการนำเสนอ ความคิดที่ขบคิดเย็บม แปลกใหม่ และมุ่งเน้นงานทางสร้างสรรค์ที่มีผลโดยตรงต่อการแข่งขันทาง ธุรกิจเป็นสำคัญลำดับแรกส่วนในแง่การปฏิบัติอื่น ได้รับการร่วมงานจากผู้เชี่ยวชาญต่างๆบทบาท ของสถาปนิก เริ่มจะเปลี่ยนเป็นผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้านการออกแบบสถาปัตยกรรมมากขึ้นโดยมี นักวิเคราะห์โปรแกรมศึกษาเฉพาะล่วงหน้าสร้างข้อจำกัดของการออกแบบที่ค่อนข้างชัดเจนจึงทำ ให้เกิดการพัฒนาขบวนการออกแบบ เป็นแนวทางการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์มีขบวนการตัดสินใจ ที่มีระบบและเป็นระเบียบมากขึ้นพัฒนาความคิดทางการสังเคราะห์ควบคู่กับการวิเคราะห์ เพื่อการ ตรวจสอบโปรแกรมการออกแบบให้มีความถูกต้องและชัดเจนยิ่งขึ้น การอธิบายผลงานการ ออกแบบในแง่เชิงเหตุผลและสนับสนุนโดยหลักฐานด้านข้อมูลมีความต้องการจากเจ้าของงานมาก ขึ้น รูปแบบของสำนักงานเป็นลักษณะการจัดการและทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มใหญ่มากขึ้นเป็น ลักษณะของนักออกแบบหลายชนิดและหลายประเภทรวมกันมีการกำหนดและแยกบทบาทของ สถาปนิกนักการศึกษา และสถาปนิกนักปฏิบัติออกอย่างเด็ดขาดและชัดเจนยิ่งขึ้นรูปแบบการ ดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคมปัจจุบัน ทำให้ปัญหาการออกแบบสถาปัตยกรรมมีความยุ่งยากและ สลับซับซ้อนเพิ่มขึ้นเป็นลำดับเช่นเดียวกัน

วิธีการตัดสินใจ (Decision-Making Techniques)

ในการศึกษาขบวนการออกแบบที่สมบูรณ์ "Design Methodology" จำเป็นต้องรวม ขบวนการ "Process" และ วิธีการ "Method or Technique" เข้าด้วยกัน วิธีการตัดสินใจ มีการศึกษากันมาก ใน วิชาธุรกิจ และการจัดการ "Management Science" มี การนำมาประยุกต์ใช้ เป็นวิธีการตัดสินใจ ใน ขั้นตอนต่างๆ ของขบวนการ ออกแบบ "The Facility Cycle" วิธีการต่างๆ "Techniques" ขึ้นอยู่กับ ความมุ่งหมายที่ต้องการ " Purposes" ในแต่ละขั้นตอนของวงจรการออกแบบ และมีแบบจำลอง กฎเกณฑ์ของความคิด ที่ใช้เป็นเครื่องมือ "Tools" ในการตัดสินใจ ดังต่อไปนี้



แผนภูมิ 2.4 แบบจำลอง กฎเกณฑ์ของความคิด

1. Function Analysis ใช้เพื่อกำหนดเป้าหมายที่ต้องการในการออกแบบ เครื่องมือในการตัดสินใจ เพื่อกำหนดว่า ทำไม อาคาร ระบบ หรือ องค์ประกอบต่าง จึงถูกออกแบบ และ การออกแบบกระทำ เป็นอย่างไร เช่น วิธีการของ Graphical Function Analysis หรือ Function Analysis System Technique (FAST) วิธีการนี้ พัฒนา ขึ้นในระยะเวลาระหว่าง สงครามโลกครั้งที่สอง โดย บริษัท General Electric เพื่อ แก้ปัญหา การขาดแคลนวัสดุ และแรงงานในขณะนั้น

2. Group Creativity มีจุดมุ่งหมายเพื่อค้นหาและกำหนดแนวความคิดต่างๆเป็นทางเลือกในการ การแก้ปัญหา เป็นวิธีการที่เกี่ยวข้องกับขบวนการคิดสร้างสรรค์โดยตรงของกลุ่มผู้ออกแบบและ ตัดสินใจที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน เครื่องมือที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์อันเป็น

แนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ เช่น วิธีการของ Brainstorming, Synergetic, Delphi, Manipulation และ Pattern analysis เป็นต้น

3. Life-cycle Costing เพื่อใช้ในการวัดผลที่แน่นอน ของแนวทางการแก้ปัญหา ต่างๆ ที่เสนอเป็นทางเลือก แต่ละคำตอบมีผลดีทางเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมการผลิต หรือ การเงินเพียงไร ซึ่งจะทำให้การออกแบบ และดูแลรักษาอาคาร มีผลต่อการใช้ทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการที่ใช้ในการตัดสินใจ เช่น Present Worth Method, Annualized Method, Return-on-investment, Saving-to-investment Ratio, และ Payback Period เป็นต้น

4. Decision Analysis มีจุดมุ่งหมาย เพื่อใช้ในการวัดผลทางเลือกต่าง โดยทั้งที่เกี่ยวข้องกับการเงิน "Monetary Benefit" และที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเงิน " Non-Monetary Benefit" เป็นการใช้ทฤษฎีทางคณิตศาสตร์ มากำหนดการตัดสินใจ การ เลือก ที่ใช้ประเมินคุณค่าที่ชัดเจน และกำหนดบนพื้นฐานของความพอใจ เท่าเทียมกันหมด เช่น วิธีการที่ใช้ในการ Defining Design Objectives, Objectives Scaling, Weighting of Objectives และวิธีการที่ใช้ในการ Alternative Evaluation เป็นต้น

5. Post-occupancy Evaluation เพื่อใช้ในการประเมินผลของการครอบครองของผู้ใช้อาคาร ผู้ดำเนินการควบคุมและดูแลอาคาร และผู้อื่นที่มีผลกระทบต่ออาคาร หรือโครงการที่สร้างขึ้น วัตถุประสงค์ของการประเมินผล เพื่อใช้สภาพแวดล้อมที่ปรากฏปัจจุบันเป็นแบบจำลองของโปรแกรมความต้องการ ของสภาพแวดล้อมที่จะทำให้เกิดขึ้นในอนาคต ตรวจสอบการดำเนินการ เรื่องโปรแกรมที่ใช้กำหนด และเป้าหมาย ของการออกแบบตั้งแต่เริ่มของโครงการเดิมนั้น ข้อมูลที่ได้รับ นอกจากจะมีผลของการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ข้อกำหนดในการทำโปรแกรมการออกแบบ การดำเนินการออกแบบ และก่อสร้างอาคารหรือโครงการในอนาคตแล้วยังเป็นข้อมูลในการ กำหนดทฤษฎีทางการศึกษาสถาปัตยกรรมด้วย วิธีการที่ใช้ค้นหาข้อมูลต่างๆ คือ วิธีการที่ใช้ในการ ค้นคว้าวิจัยเชิงวิทยาศาสตร์ต่างๆ เช่น Observation, Interviewing, Questioner, Objective Environmental Data Collection และ Data Analysis เป็นต้น

6. Communication เพื่อช่วยเสริมสร้างความรู้ และการเข้าใจในผลของความคิดต่างๆ ที่นำเสนอ อย่างชัดเจนก่อนสรุปการตัดสินใจ ในทุกขั้นตอนการออกแบบ และการก่อสร้าง วิธีการที่ใช้ เช่น Group Dynamics, Modeling, Computer-aided Design และ Mathematical Analysis เป็นต้น โดยสรุปแบบจำลองของขบวนการ และวิธีการตัดสินใจ "A Model of Decision-making Methodology" ที่ใช้ในการออกแบบและการก่อสร้างสถาปัตยกรรม คือความสัมพันธ์ในทั้งสามขบวนการดังกล่าว

คือ ขบวนการออกแบบ "The Facility Cycle" ขบวนการตัดสินใจ "Decision-making Process" และวิธีการตัดสินใจ " Decision-making Techniques" ดังแสดงเป็นแบบจำลองได้ดังนี้

2.5 ลักษณะทางกายภาพของอาคารโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาและหอพักผู้ป่วย

2.5.1 ประเภทและขนาดของโครงการ

บริษัท โรงพยาบาลศรีราชานคร จำกัด (มหาชน) “โรงพยาบาลพญาไทศรีราชา” ตั้งอยู่ เลขที่ 90 ถนนศรีราชานคร 3 ตำบลศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20110 บนเนื้อที่ 5 ไร่ 44 ตารางวา ประกอบด้วยอาคาร 2 อาคาร คือ อาคารโรงพยาบาล 12 ชั้น สูงประมาณ 47 เมตร พร้อมลานจอดรถอัตโนมัติบนดาดฟ้า อาคารหอพักและที่จอดรถ 14 ชั้น สูงประมาณ 41 เมตร สามารถจอดรถได้ 201 คัน ปัจจุบันมีเตียงสำหรับผู้ป่วย 250 เตียง



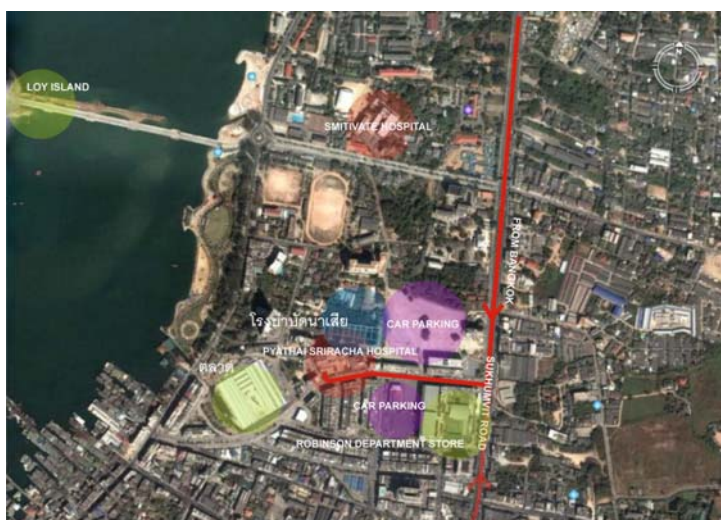
ภาพประกอบที่ 2.1 ภาพด้านหน้าตัวอาคาร

2.5.2 ที่ตั้งโครงการ

โครงการโรงพยาบาลพญาไทศรีราชา ตั้งอยู่ทางด้านทิศตะวันตกเฉียงเหนือของพื้นที่โครงการศรีราชานครห่างจากถนนสุขุมวิท (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3) ทางด้านทิศตะวันตกประมาณ 400 เมตร บริเวณอ่าวศรีราชาช่วงหลักกิโลเมตรที่ 117-118 เขตเทศบาลตำบลศรีราชา อำเภอศรีราชา

จังหวัดชลบุรี ห่างจากอ่าวศรีราชาทางด้านทิศตะวันออกประมาณ 300 เมตร สภาพเป็นพื้นที่ราบที่มีความลาดเทไปทางอ่าวศรีราชา โดยมีรายละเอียดพื้นที่โดยรอบของอาคารดังนี้

- ทิศเหนือ ติดกับบ่อบำบัดน้ำเสียของเทศบาลศรีราชา
- ทิศใต้ ติดกับพื้นที่ของโครงการศรีราชานครซึ่งเป็นอาคารพาณิชย์สูง 4 ชั้น
- ทิศตะวันออก ติดกับพื้นที่โรงแรมเคปราชา สูง 14 ชั้น
- ทิศตะวันตก ติดกับที่พักรออาศัยและพื้นที่ของโครงการศรีราชานคร



ภาพประกอบที่ 2.2 ภาพแสดงทิศทางเข้าอาคาร

วัตถุประสงค์ของโครงการ

โรงพยาบาลพญาไทศรีราชา หนึ่งในเครือโรงพยาบาลพญาไททั่วประเทศ ก่อตั้งขึ้นเพื่อให้บริการทางการแพทย์แก่ประชาชน ในภาคตะวันออก และใกล้เคียง โดยบุคลากรทางการแพทย์ผู้มีความเชี่ยวชาญครบทุกสาขา พร้อมเครื่องมือที่ทันสมัยในการบริการที่รวดเร็ว ตลอดจนสถานที่ที่มีความสะอาดและสวยงาม เริ่มก่อสร้าง เมื่อปี 2535 แล้วเสร็จ ปี 2538 เปิดทำการเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2538 รวมระยะเวลาเปิด 13 ปี

รูปแบบอาคารและการใช้ที่ดินของโครงการ

โครงการโรงพยาบาลพญาไทศรีราชา ประกอบด้วยอาคาร 2 อาคาร ตั้งอยู่ห่างกันประมาณ 7 เมตร ได้แก่อาคารโรงพยาบาล 12 ชั้น สูง 47 เมตร และอาคารที่พัก 14 ชั้น สูง 41 เมตร โดยมีรายละเอียดการใช้ประโยชน์พื้นที่ในแต่ละชั้นดังนี้

ชั้นใต้ดิน แบ่งออกเป็น แผนกพัสดุ ห้องซักรีด ห้องครัว ฝ่ายอาคารสถานที่ หน่วยเครื่องมือแพทย์ ห้องเครื่องต่างๆ ห้องเก็บศพ ตลอดจนถังเก็บน้ำใต้ดิน โดยมีถนนตัดผ่านทางด้านหลังอาคาร

ชั้น G แบ่งออกเป็น แผนกอายุกรรม,ห้องเจาะเลือด, แผนกศัลยกรรม, แผนก X-RAY แผนกฉุกเฉิน ,ห้องจ่ายยา,การเงิน, โถงพักคอย ,แผนกเวชระเบียน ลิฟต์ภายใน 6 ตัว พร้อมบันไดขึ้น-ลง

ชั้น 2 ในส่วนของอาคารแบ่งออกเป็นแผนก ICU, CCU, แผนกไตเทียม, แผนกวิจัย , แผนกทารกแรกเกิด – ห้องคลอด ,แผนกผ่าตัด ,CATH LAB

ชั้น 3 แบ่งออกเป็น แผนกกายภาพบำบัด,แผนกสูตินรีเวช,แผนกกุมารเวช,แผนกทันตกรรม,แผนก SKIN&COSMETIC ,แผนก Check Up

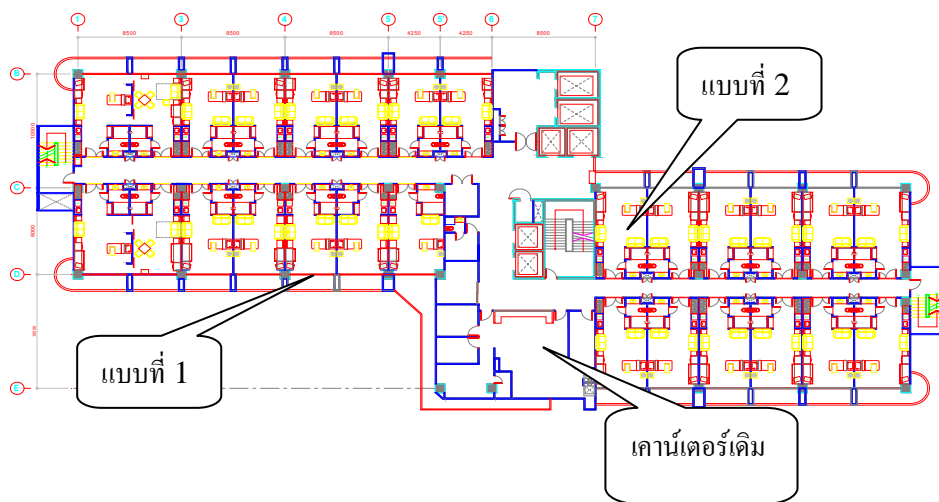
ชั้น 4 แบ่งออกเป็นสำนักผู้อำนวยการ ศูนย์พัฒนาคุณภาพ ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล, แผนกประกันสังคม, แผนก UM, แผนกธุรการ, แผนกคอมพิวเตอร์,ฝ่ายบัญชี / การเงิน , แผนกนิติการ แผนกการตลาด แผนกสื่อสารการตลาด ห้องจัดของแผนกแม่บ้าน ห้องประชุมเล็ก ห้องประชุมใหญ่ ห้องพระ

ชั้น 5-12 แบ่งออกเป็นหอพักผู้ป่วยดังนั้นในส่วนของอาคาร โรงพยาบาลจะมีจำนวนเตียงผู้ป่วยรวมทั้งสิ้น 250 เตียง

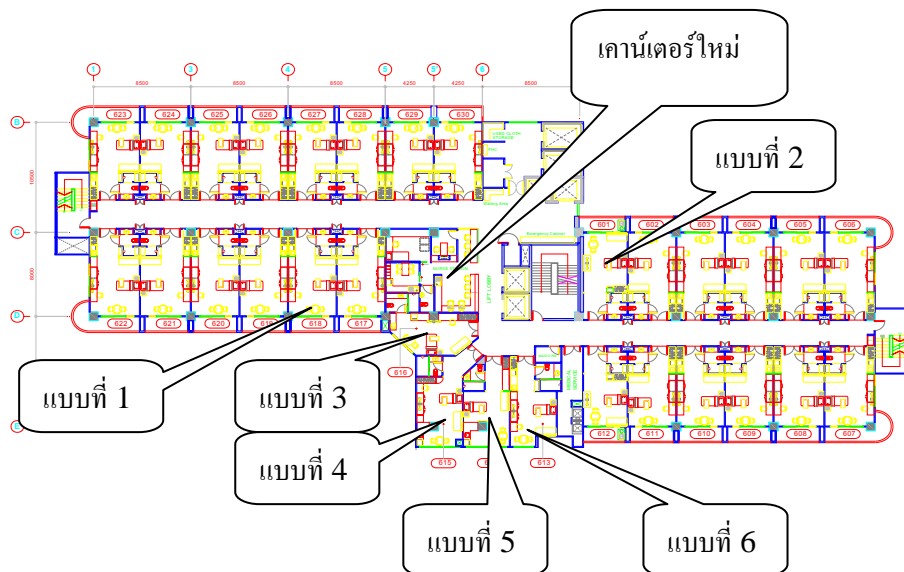
ลำดับ	อาคารโรงพยาบาล	พื้นที่รวม ตารางเมตร
1.	ชั้นใต้ดิน	2,188.15
2.	ชั้น G	3,114.65
3.	ชั้น 2	3,114.65
4.	ชั้น 3	3,114.65
5.	ชั้น 4	1,820.00
6.	ชั้น 5 ห้องพักรักษาผู้ป่วย 16 ห้อง	1,338.85
7.	ชั้น 6 ห้องพักรักษาผู้ป่วย 25 ห้อง	1,406.35
8.	ชั้น 7 ห้องพักรักษาผู้ป่วย 24 ห้อง	1,406.35
9.	ชั้น 8 ห้องพักรักษาผู้ป่วย 25 ห้อง	1,406.35
10.	ชั้น 9 ห้องพักรักษาผู้ป่วย 30 ห้อง	1,406.35
11.	ชั้น 10 ห้องพักรักษาผู้ป่วย 26 ห้อง	1,406.35
12.	ชั้น 11 ห้องพักรักษาผู้ป่วย 25 ห้อง	1,406.35
13.	ชั้น 12 ห้องพักรักษาผู้ป่วย 30 ห้อง	1,406.35
	รวมพื้นที่	<u>24,535.40</u>

ชั้น 9 หอพักผู้ป่วย

จากที่ผู้วิจัยเลือกหอพักผู้ป่วย ชั้น 9 ในการทำครั้งนี้เนื่องจากอายุการใช้งานของตัวอาคารเสื่อมลงตามสภาพการใช้ ทางผู้บริหารโรงพยาบาลจึงมีนโยบายให้มีการปรับปรุงเพื่อให้เข้ากับสภาวะปัจจุบัน เพื่อรองรับกับผู้ใช้บริการที่เพิ่มสูงขึ้น เริ่มมีการปรับปรุงตัวหอพักเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2551 และได้เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2551



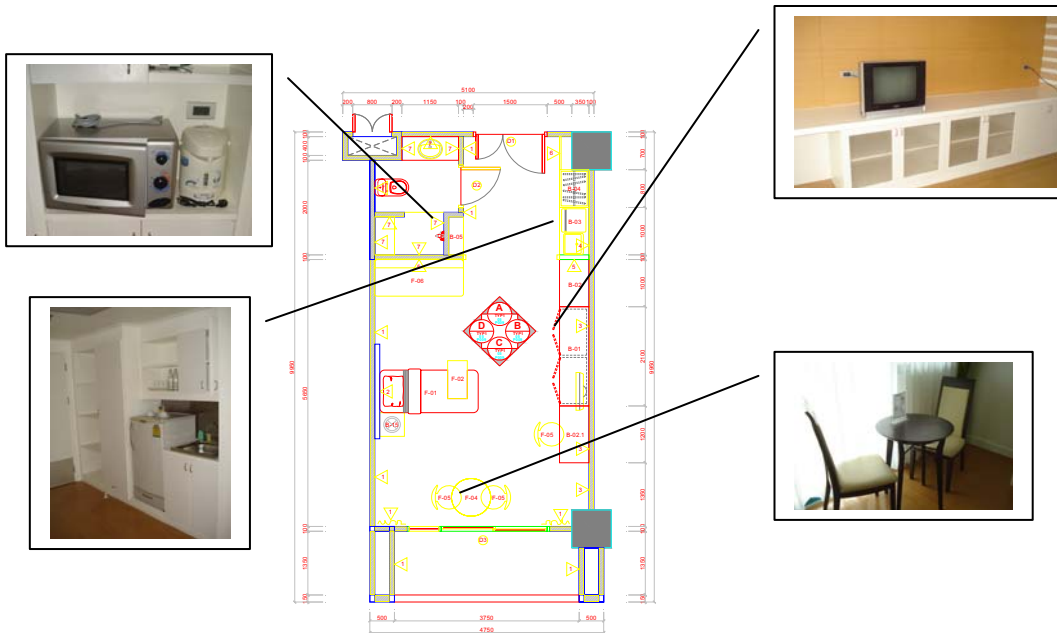
ภาพประกอบที่ 2.3 แผนผังเดิมก่อนการปรับปรุง



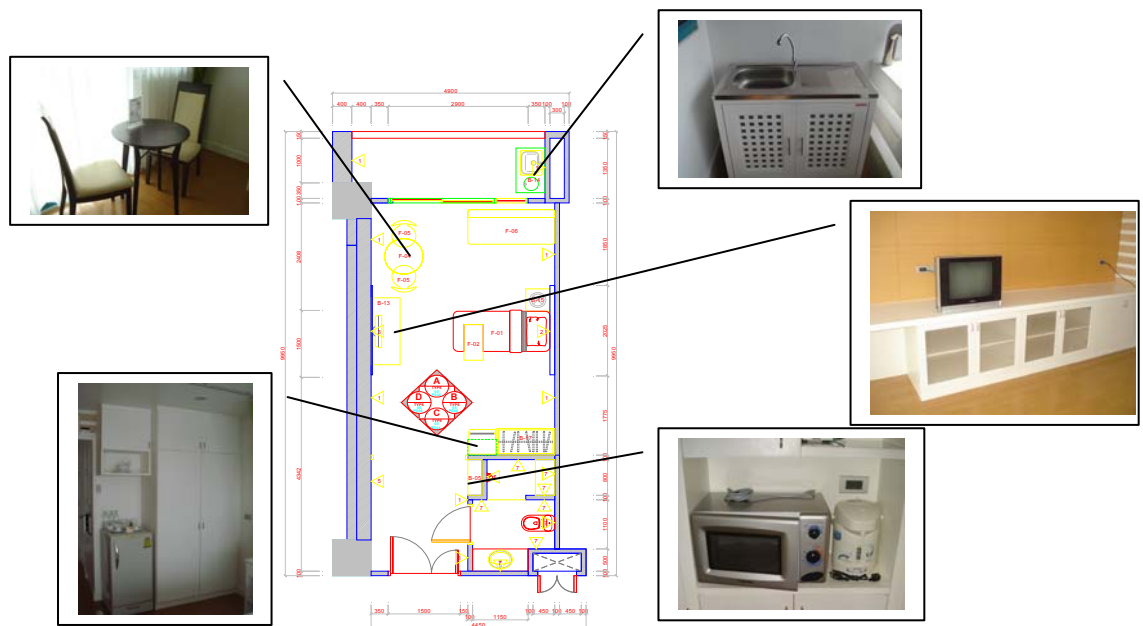
ภาพประกอบที่ 2.4 แผนผังใหม่หลังการปรับปรุง

ผลที่ได้จากการปรับปรุงห้องพักผู้ป่วย ชั้น 9

จากที่ได้ทำการปรับปรุงห้องพักผู้ป่วยเดิม จำนวน 27 ห้อง ประกอบด้วยรูปแบบที่ 1 จำนวน 25 ห้องและรูปแบบที่ 2 จำนวน 2 ห้องซึ่งได้ทำการปรับปรุงและได้เพิ่มรูปแบบการใช้งานที่มากกว่าเดิมรองรับการใช้งาน ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2.5 รูปแบบประเภทที่ 1



ภาพประกอบที่ 2.6 รูปแบบประเภทที่ 2

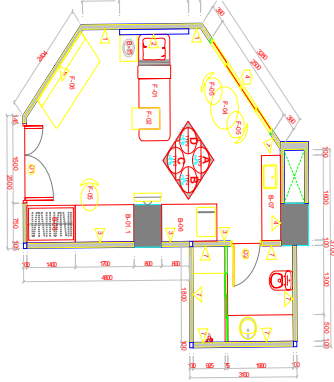
รูปแบบที่ 1

1. เพิ่มตู้ปลาเลี้ยงที่ใช้สำหรับเก็บของ เช่น หมอน ผ้าห่ม เป็นต้น และใช้สำหรับญาตินั่งทำงาน
2. เพิ่มชั้นสำหรับวางเครื่องไมโครเวฟ กระจกน้ำร้อน
3. เพิ่มโต๊ะสำหรับทานอาหาร
4. งานตู้เสื้อผ้า อ่างล้างมือ บางส่วนของเคมไม้ได้ติดตั้งรองรับ
5. อื่นๆ เช่น ระบบไฟแสงสว่าง ระบบน้ำยาล้างมือ เป็นต้น

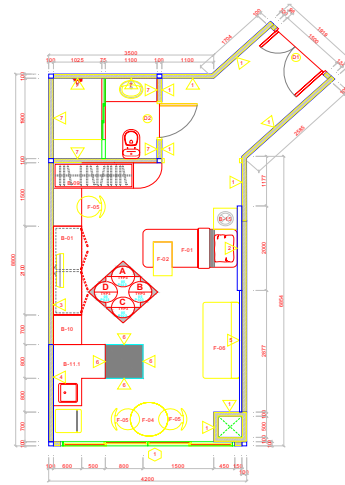
รูปแบบที่ 2

1. เพิ่มตู้ปลาเลี้ยงที่ใช้สำหรับเก็บของ เช่น หมอน ผ้าห่ม เป็นต้น และใช้สำหรับญาตินั่งทำงาน
2. เพิ่มชั้นสำหรับวางเครื่องไมโครเวฟ กระจกน้ำร้อน
3. โต๊ะสำหรับทานอาหาร
4. งานตู้เสื้อผ้า
5. เพิ่มอ่างล้างมือ
6. อื่นๆ เช่น ระบบไฟแสงสว่าง ระบบน้ำยาล้างมือ เป็นต้น

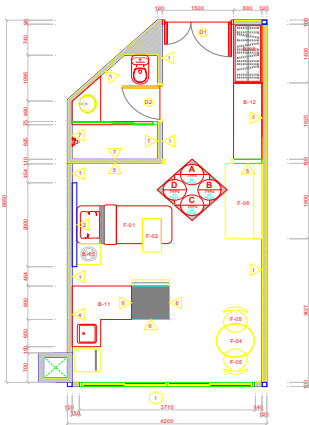
นอกจากนี้ด้วยรูปแบบที่ได้ย้ายตำแหน่งเคาน์เตอร์ส่งผลให้สามารถเพิ่มจำนวนห้องได้มากขึ้นจำนวน 4 รูปแบบซึ่งแต่ละรูปแบบรองรับการใช้งานได้ครบตามความต้องการที่ได้รับมาจากความต้องการของโครงการ ซึ่งรูปแบบที่เพิ่มเติมมี 4 รูปแบบ ดังนี้



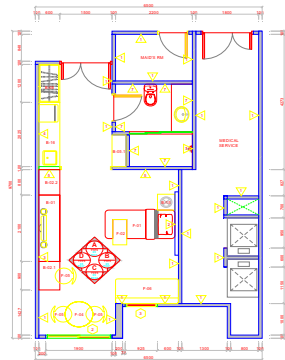
รูปแบบที่ 3



รูปแบบที่ 4



รูปแบบที่ 5



รูปแบบที่ 6

ภาพประกอบที่ 2.7 รูปแบบประเภทที่ 3-6

ซึ่งทางผู้ทำการวิจัยได้นำภาพเปรียบเทียบก่อนปรับปรุงเปรียบเทียบกับหลังการปรับปรุงแล้วเสร็จเพื่อให้สามารถมองภาพรวมทั้งหมดได้ดียิ่งขึ้นดังนี้



เคาน์เตอร์เดิม



เคาน์เตอร์ใหม่



ห้องพักรผู้ป่วยเดิม



ห้องพักรผู้ป่วยใหม่



ทางเดินเดิม



ทางเดินใหม่



ประตูทางเข้าเดิม



ประตูทางเข้าใหม่

ภาพประกอบที่ 2.8 ภาพเปรียบเทียบก่อนปรับปรุง เปรียบเทียบกับหลังการปรับปรุงแล้วเสร็จ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการออกแบบหลังการเปิดใช้งานของหอพักผู้ป่วย
กรณีศึกษา : โรงพยาบาลพญาไทศรีราชา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความถูกต้องสอดคล้องกับ
แนวคิดในการออกแบบกับวัตถุประสงค์การใช้งานจริง เพื่อศึกษาการใช้งานหลังจากการปรับปรุง
ว่าสามารถตอบสนองตรงความต้องการที่ได้จากแนวคิดในการออกแบบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ
และวิเคราะห์หาปัญหาการใช้งานสำหรับเป็นแนวทางในการปรับปรุงขั้นอื่นๆเพื่อให้บรรลุตาม
วัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้วิจัยจะใช้ระเบียบวิธีวิจัยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และโดยการทำแบบ
ประเมินความคิดเห็นของพนักงานภายในโรงพยาบาลและผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งมีวิธีการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษาโดยใช้วิธีการคัดเลือกการสัมภาษณ์ของระดับผู้บริหารและ
ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการสำรวจด้วยการประเมิน

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของโรงพยาบาลที่ต้องเข้าไปปฏิบัติหน้าที่คอย
ให้บริการในหอพักผู้ป่วยทั้งหมด ที่มีผลต่อการให้แนวคิด ออกนโยบาย สร้างแนวทาง ทิศ
ทางการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย

1. แพทย์/ทันตแพทย์
2. เภสัชกร/นักวิทยาศาสตร์/นักรังสีเทคนิค
3. พยาบาล/พยาบาลเทคนิค
4. พนักงานผู้ช่วยพยาบาล
5. พนักงานอื่นๆในสายงานบริการ

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ผู้ป่วยและญาติที่เข้ามาใช้บริการภายในหอพักผู้ป่วย ชั้น 9 ของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ซึ่งที่ผ่านจำนวนผู้ป่วยเฉลี่ยต่อเดือนที่เข้ามาใช้บริการของหอพักผู้ป่วย ชั้น 9 จำนวน 300 คน ซึ่งทางผู้ศึกษาจะเก็บจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 200 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ผลการดำเนินการที่ผ่านมา ภาพถ่าย และสถานที่จริงเพื่อเป็นแนวทางในการทำรายงานชุดนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย แบ่งได้ 2 ส่วนคือ แบบสัมภาษณ์ แบบประเมินความพึงพอใจหลังจากเข้าใช้พื้นที่

แบบสัมภาษณ์ โดยการนำแบบสรุปผลที่ผู้ออกแบบได้รับจากโรงพยาบาล เพื่อนำมาสร้างแบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้บริหารว่ามีความสอดคล้องกับการวางนโยบายเบื้องต้นหรือไม่ ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดไว้ จำนวน 3 ท่าน คือ

1. ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ซึ่งเป็นฝ่ายที่เห็นนโยบายการดำเนินงาน คำถามที่ใช้จะเป็นในเชิงของกลยุทธ์ ที่มาของโครงการ ผลที่ได้จากการปรับปรุง
2. ผู้จัดการฝ่ายการพยาบาล ซึ่งเป็นฝ่ายที่ให้แนวคิดในการออกแบบ คำถามที่ใช้จะเป็นในเชิงของรูปแบบ ความถูกต้อง ความสะดวก ความพร้อมใช้งาน ความพึงพอใจ หลังจากที่ได้ทำการปรับปรุงและเปิดให้บริการ
3. ผู้จัดการฝ่ายบริการ ซึ่งเป็นทีมที่ต้องกำกับดูแลโครงการ คำถามที่ใช้จะเป็นในรูปแบบคุณภาพการดำเนินการ มาตรฐาน ผลที่ได้จากการดำเนินการ

แบบประเมินความพึงพอใจหลังจากเข้าใช้พื้นที่ แบ่งได้ 2 ส่วน คือ ส่วนของผู้ป่วยและญาติที่เข้ามาใช้บริการและส่วนของพนักงานที่ให้บริการภายในหอพักซึ่งแต่ละส่วนแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบประเมินผู้ป่วยและญาติที่เข้ามารับบริการภายในหอพักผู้ป่วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา เลขที่ห้องที่เข้าใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ประเมินระดับความพึงพอใจในรูปแบบ ขนาด สี สัน ตำแหน่งการจัดวาง การเข้าถึงอุปกรณ์ รวมถึงความปลอดภัยโดยรวม ซึ่งแบ่งออก 4 ด้าน คือ ด้านงานเฟอร์นิเจอร์ ด้านหอพักผู้ป่วย ด้านความปลอดภัย ห้องน้ำ

ลักษณะคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบประเมินข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการภายใน หอพักผู้ป่วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สายงาน การทำงาน

ตอนที่ 2 ประเมินระดับความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งออก 4 ด้าน คือด้านการใช้พื้นที่ด้านวัสดุที่นำมาใช้ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และด้านความปลอดภัย

ลักษณะคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนมาตราส่วนประมาณค่า ดังนี้

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	เป็น 1 คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	เป็น 2 คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	เป็น 3 คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	เป็น 4 คะแนน
มีความพึงพอใจมากที่สุด	เป็น 5 คะแนน

กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยเลขคณิต

โดยแบ่งระดับการ ประเมินเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้ดำเนินการทำตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร หรือผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำผลงานวิชาการที่ผ่านมา
2. สร้างแบบสัมภาษณ์และแบบประเมินตามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบของเนื้อหาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข
3. ทำแบบสัมภาษณ์และแบบประเมินที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วตามคำเสนอแนะเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง โดยขอความร่วมมือจากบุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องที่ทำงานภายในหอพักผู้ป่วยของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา และขอความร่วมมือจากผู้ป่วยและญาติที่เข้ามาใช้บริการ วิธีการโดยการแจกแบบประเมินความพึงพอใจหลังจากเข้าใช้พื้นที่หอพักผู้ป่วยชั้น 9 พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดของการศึกษาครั้งนี้ให้ผู้ตอบแบบประเมินเกิดความเข้าใจและสามารถให้ข้อมูลตามความจริงให้ได้มากที่สุดและจัดเก็บรวบรวมแบบประเมินหลังจากที่ได้ครบตามกำหนด หลังจากนั้นผู้วิจัยจะนำแบบประเมินมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ต่อไป

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (The Statistical Package For Social Sciences) ข้อมูลที่ได้จะนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติ

4.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและประชากรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวัดตามเกณฑ์ที่กำหนด

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการออกแบบหลังการเปิดใช้งานของหอพักผู้ป่วย กรณีศึกษา : โรงพยาบาลพญาไทศรีราชา ผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลออกเป็น 3 ขั้นตอน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องชัดเจนมากยิ่งขึ้น

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อดังนี้

ตอนที่ 1 การสรุปผลแนวคิดในการออกแบบที่ผู้ออกแบบได้รับจากโรงพยาบาลกับผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบประเมินผู้ป่วยและญาติที่เข้ามาใช้บริการภายในหอพักผู้ป่วยซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลสถานภาพทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา เลขที่ห้องที่เข้าใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการและประเมินระดับความพึงพอใจในรูปแบบ ขนาด สี สัน ตำแหน่งการจัดวาง การเข้าถึง อุปกรณ์ รวมถึงความปลอดภัย โดยนำเสนอในรูปแบบของร้อยละ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการภายในหอพักผู้ป่วย ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลสถานภาพทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สายงาน และประเมินระดับความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งออก 4 ด้าน คือ ด้านการใช้พื้นที่ ด้านวัสดุที่นำมาใช้ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านความปลอดภัย โดยนำเสนอในรูปแบบของร้อยละ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินระดับความพึงพอใจโดยนำเสนอในรูปแบบของ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 1 การสรุปผลแนวคิดในการออกแบบที่ผู้ออกแบบได้รับจากโรงพยาบาลและผลงานหลังการเปิดให้บริการหอพักผู้ป่วย เพื่อนำมาสร้างแบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้บริหารว่ามีความสอดคล้องกับการวางนโยบายเบื้องต้นหรือไม่ ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดไว้ จำนวน 3 ท่าน คือ

1. ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร คุณพิกุล สีนวลสด ซึ่งเป็นฝ่ายที่ให้นโยบายการดำเนินงาน

คำถาม จากที่ได้รับนโยบายมาจากผู้บริหาร ท่านคิดว่าหลังจากที่เข้าใช้พื้นที่หอพักผู้ป่วยชั้น 9 ว่าตรงกับวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด

คำตอบ จากที่ได้รับนโยบายหลักมี 3 เรื่อง คือ

1. ต้องการปริมาณห้องที่เพิ่มขึ้น
2. ต้องมีความปลอดภัยในส่วนของหอพักผู้ป่วย
3. รูปแบบ ความพร้อมใช้งานรองรับต่อการให้บริการ

ซึ่งที่ผ่านมาสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริหารและจำนวนห้องใหม่ที่เพิ่มขึ้นสามารถรองรับได้โดยไม่มีปัญหาแม้ว่ารูปแบบจะไม่เหมือนกัน และตำแหน่งเคาน์เตอร์พยาบาลแม้มีขนาดที่เล็กลงแต่ก็สามารถรองรับต่อการทำงานได้โดยไม่มีปัญหา

คำถาม ทีมผู้ออกแบบมีความเชี่ยวชาญหรือตอบสนองตามความต้องการที่ได้หรือไม่

คำตอบ ถ้าในส่วนของห้องพักผู้ป่วย รูปแบบ การจัดวางทำได้ลงตัว สามารถรองรับกับการทำงาน ทำการพยาบาล แต่ในส่วน ของเคาน์เตอร์พยาบาลมีปัญหาบ้างบางส่วน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงาน เช่น การคัดเลือก วัสดุ ที่ดูแลรักษาและมองเห็นความสกปรกได้ง่าย การคัดเลือกเก้าอี้ไม่เหมาะสม การจัดวางไฟซ่อนทำให้ร้อนส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

คำถาม หลังการเข้าใช้พื้นที่หอพักผู้ป่วยมีการผลตอบรับของลูกค้าหรือมีการร้องเรียนในรูปแบบมาก น้อยเพียงใด

คำตอบ จากที่มีการปรับปรุงหอพักผู้ป่วยแต่ส่วนของงานระบบยังใช้ของเดิมเช่น ระบบปรับอากาศทำให้ในบางครั้งมีอาจเกิดปัญหาซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ และเกิดการร้องเรียนจากลูกค้าบ้างในช่วงแรก และมีการตอบรับที่ดีในเรื่องอื่นๆ

คำถาม ผลที่ได้จากการปรับปรุงในฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

คำตอบ จากที่ผ่านมาได้ทำการปรับปรุงและตอบสนองต่อเป้าหมาย และจุดประสงค์ที่วางไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่น่าพอใจ

2. ผู้จัดการฝ่ายการพยาบาล คุณเหรียญทอง วงษ์สุดตา ซึ่งเป็นฝ่ายที่ให้แนวคิดในการออกแบบ

คำถาม รูปแบบที่ได้จากรับผู้ออกแบบตรงกับวัตถุประสงค์ที่ให้ไปก่อนการตกแต่งมากน้อยเพียงใด

คำตอบ จากที่ให้แนวคิดกับผู้ออกแบบตั้งแต่แรกนั้น ผลที่ได้จากการออกแบบและดำเนินการแล้วเสร็จ โดยในภาพรวมนั้น ถือได้ว่าตรงกับวัตถุประสงค์ที่ให้ไว้ แต่ยังมีบางประเด็นที่ไม่สามารถรองรับกับแนวคิดที่ให้ไป เนื่องจาก ด้วยรูปแบบของห้องเดิม ทำให้ไม่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะส่งผลกับการใช้งานเช่น ตำแหน่งของผู้เก็บยาอยู่ใกล้กับชั้นวางกระดิกน้ำร้อน ส่งผลทำให้อายุของยาที่เก็บในตู้ลดลง เป็นต้น

คำถาม ความสะดวก ความพร้อมใช้งาน ของวัสดุอุปกรณ์ ส่งผลต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด

คำตอบ ส่งผลต่อการใช้งานเป็นอย่างมาก เนื่องจากตำแหน่งที่เก็บวัสดุอุปกรณ์เกือบทั้งหมดจัดเก็บอยู่ภายใน เคาน์เตอร์ทำให้ง่ายต่อการใช้งานและจัดเก็บ อาจมีในส่วนของการใช้งานลิฟต์ส่งยาที่อยู่ตำแหน่งภายในห้องแม่บ้านทำให้ไม่สะดวกเท่าที่ควร

คำถาม จากที่ได้ย้ายตำแหน่งเคาน์เตอร์พยาบาลส่งผลกระทบต่อการทำงานอย่างไร

คำตอบ ส่งผลให้ผู้ป่วยรวมทั้งญาติที่มาติดต่อเคาน์เตอร์ สามารถทำได้สะดวกเนื่องจากตำแหน่งที่ตั้งอยู่ในจุดที่มองเห็นได้ง่าย

คำถาม โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจหลังการเข้าใช้พื้นที่เพียงใด

คำตอบ อาจจะมีปัญหาเรื่องวัสดุและอุปกรณ์ในส่วนของงานตกแต่ง เมื่อใช้งานไประยะหนึ่งเกิดการชำรุดเสียหายได้ง่าย โดยเฉพาะ เคาน์เตอร์พยาบาล ควรจัดหาอุปกรณ์ที่ทนต่อการใช้งานกว่านี้

3. ผู้จัดการฝ่ายบริการ คุณวุฒิไกร กันทะสอน ซึ่งเป็นทีมที่ต้องกำกับดูแลโครงการ

คำถาม จากที่ได้เป็นทีมที่เข้าดูแลโครงการ ผลที่ได้จากการทำงานและหลังการเข้าใช้พื้นที่ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

คำตอบ โดยภาพรวมถือว่าเป็นที่น่าพอใจ แต่ยังมีบางส่วนที่ต้องทำการปรับปรุงเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน

คำถาม ทีมผู้ออกแบบที่เข้ามาดำเนินการมีความเชี่ยวชาญ มากน้อยเพียงใด

คำตอบ เป็นทีมที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการออกแบบดีพอสมควรจากที่ได้ทำงานร่วมกัน

คำถาม การคัดเลือก อุปกรณ์ วัสดุที่ใช้ตกแต่ง เหมาะสมมากน้อยเพียงใด

คำตอบ การคัดเลือกวัสดุที่นำมาใช้ได้สอดคล้องกับปริมาณงบประมาณที่วางไว้ แต่มีบ้างที่ยังไม่มีการคัดเลือกวัสดุที่ไม่มีที่ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งน่าจะมีแนวโน้มที่ดีกับโรงพยาบาล

คำถาม จากที่ย้ายตำแหน่งเคาน์เตอร์พยาบาลท่านคิดว่ามีส่วนในการบริหารด้านความปลอดภัยหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ มีส่วนเป็นอย่างมาก เนื่องจากตำแหน่งเคาน์เตอร์ใหม่เป็นจุดศูนย์กลางของพื้นที่และอยู่ในตำแหน่งการเข้า-ออกเพื่อเชื่อมไปยังจุดอื่นๆ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือส่วนที่ 1 แบบประเมินผู้ป่วยและญาติที่เข้ามาใช้บริการภายในหอพักผู้ป่วยซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลสถานภาพทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา เลขที่ห้องที่เข้าใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการและประเมินระดับความพึงพอใจในรูปแบบ ขนาด สี สัน ตำแหน่งการจัดวาง การเข้าถึง อุปกรณ์ รวมถึงความปลอดภัย

ส่วนที่ 1 แบบประเมินผู้ป่วยและญาติที่เข้ามาใช้บริการภายในหอพักผู้ป่วย
ตารางที่ 1 จำนวนค่าร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	82	41.00	41.00	41.00
หญิง	118	59.00	59.00	100.00
Total	200	100.00	100.00	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 200 คน จำแนกได้ดังนี้

เพศของผู้ใช้บริการที่มีมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนค่าร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	14	7.0	7.0	7.0
21 - 35 ปี	125	62.5	62.5	69.5
36 - 50 ปี	43	21.5	21.5	91.0
มากกว่า 50 ปี	18	9.0	9.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 200 คน จำแนกได้ดังนี้

อายุของผู้ใช้บริการที่มีมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 21 - 35 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 36 - 50 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 มากกว่า 50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนค่าร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มัธยมตอนต้นหรือต่ำกว่า	16	8.0	8.0	8.0
มัธยมตอนปลาย	69	34.5	34.5	42.5
อาชีวศึกษา / อนุปริญญา	44	22.0	22.0	64.5
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	71	35.5	35.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จำนวน 200 คน จำแนกได้ดังนี้

ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการที่มีมากที่สุด คือ ระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ระดับการศึกษาอาชีวศึกษา/อนุปริญญา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และ มัธยมศึกษาต้นหรือต่ำกว่าจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านเฟอร์นิเจอร์

รูปแบบของเฟอร์นิเจอร์เหมาะสม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	42	21.0	21.0	21.0
พึงพอใจมาก	116	58.0	58.0	79.0
พึงพอใจปานกลาง	40	20.0	20.0	99.0
พึงพอใจน้อย	2	1	1	100.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	200	100.0	100.0	

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จำนวน 200 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้บริกรมีความพึงพอใจในรูปแบบของเฟอร์นิเจอร์เหมาะสมมากที่สุดคือระดับความพึงพอใจมากจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมา คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21 ระดับความพึงพอใจปานกลางจำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ20 และระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ1 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนคำร้อยละความพึงพอใจด้านเฟอร์นิเจอร์

ขนาดเฟอร์นิเจอร์พร้อมใช้งานเพียงพอ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	40	20.0	20.0	20.0
พึงพอใจมาก	126	63.0	63.0	83.0
พึงพอใจปานกลาง	32	16.0	16.0	99.0
พึงพอใจน้อย	2	1.0	1.0	100.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	200	100.0	100.0	

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 200 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในขนาดเฟอร์นิเจอร์พร้อมใช้งานเพียงพอมากที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน 126 คนคิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมา คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 20 ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 32 คนคิดเป็นร้อยละ 16 และระดับความพึงพอใจน้อยจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนคำร้อยละความพึงพอใจด้านเฟอร์นิเจอร์

สีสันทันเข้ากับรูปลักษณ์ภายในห้อง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	41	20.5	20.5	20.5
พึงพอใจมาก	122	61.0	61.0	81.5
พึงพอใจปานกลาง	34	17.0	17.0	98.5
พึงพอใจน้อย	3	1.5	1.5	100.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	200	100.0	100.0	

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 200 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้บริกรมีความพึงพอใจในสีสนเข้ากับรูปลักษณะภายในห้องมากที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมา คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านเฟอร์นิเจอร์

การจัดวางตำแหน่งที่เหมาะสม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	44	22.0	22.0	22.0
พึงพอใจมาก	111	55.5	55.5	77.5
พึงพอใจปานกลาง	40	20.0	20.0	97.5
พึงพอใจน้อย	5	2.5	2.5	100.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	200	100.0	100.0	

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 200 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้บริกรมีความพึงพอใจในการจัดวางตำแหน่งที่เหมาะสมมากที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมา คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22 ระดับความพึงพอใจปานกลางจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านห้องพัก

รูปแบบของห้องมีความเหมาะสม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	52	26.0	26.0	26.0
พึงพอใจมาก	115	57.5	57.5	83.5
พึงพอใจปานกลาง	30	15.0	15.0	98.5
พึงพอใจน้อย	3	1.5	1.5	100.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	0	0	
Total	200	100.0	100.0	

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 200 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในรูปแบบของห้องมีความเหมาะสมมากที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมา คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และระดับความพึงพอใจปานกลางจำนวน 30 คนคิดเป็นร้อยละ 15 ระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านห้องพัก

ขนาดภายในห้องเหมาะสมพร้อมใช้งาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	66	33.0	33.0	33.0
พึงพอใจมาก	86	43.0	43.0	76.0
พึงพอใจปานกลาง	39	19.5	19.5	95.5
พึงพอใจน้อย	9	4.5	4.5	100.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	200	100.0	100.0	

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 200 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในขนาดภายในห้องเหมาะสมพร้อมใช้งานมากที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมา คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33 ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านห้องพัก

สี่ชั้นสวยงามน่าอยู่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	66	33.0	33.0	33.0
พึงพอใจมาก	77	38.5	38.5	71.5
พึงพอใจปานกลาง	55	27.5	27.5	99.0
พึงพอใจน้อย	2	1.0	1.0	100.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	200	100.0	100.0	

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 200 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในสี่ชั้นสวยงามน่าอยู่มากที่สุด คือระดับความพึงพอใจมาก จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33 ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนคำร้อยละความพึงพอใจด้านห้องพัก

การจัดตกแต่งห้องพักเหมาะสม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	54	27.0	27.0	27.0
พึงพอใจมาก	96	48.0	48.0	75.5
พึงพอใจปานกลาง	49	24.5	24.5	99.5
พึงพอใจน้อย	1	0.5	0.5	100.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	200	100.0	100.0	

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 200 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการจัดตกแต่งห้องพักเหมาะสมมากที่สุดคือระดับความพึงพอใจมาก จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมา คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนคำร้อยละความพึงพอใจด้านความปลอดภัย

มีป้าย แผ่นผัง ทิศทางทางหนีไฟ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	53	26.5	26.5	26.5
พึงพอใจมาก	117	58.5	58.5	85.0
พึงพอใจปานกลาง	24	12.0	12.0	97.0
พึงพอใจน้อย	6	3.0	3.0	100.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	200	100.0	100.0	

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จำนวน 200 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้บริกรมีความพึงพอใจในมีป้าย แผ่นผัง ทิศทางทางหนีไฟมากที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมา คือระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านความปลอดภัย

อุปกรณ์ป้องกันมีเพียงพอ เช่น ระบบดับเพลิง ราวกันกระแทก กดเรียกพยาบาล

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	53	26.5	26.5	26.5
พึงพอใจมาก	126	63.0	63.0	89.5
พึงพอใจปานกลาง	21	10.5	10.5	100.0
พึงพอใจน้อย	-	-	-	
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	200	100.0	100.0	

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จำนวน 200 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้บริกรมีความพึงพอใจในอุปกรณ์ป้องกันมีเพียงพอ มากที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมา คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนคำร้อยละความพึงพอใจด้านความปลอดภัย
ทิศทางการเข้า-ออกได้ง่าย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	56	28.0	28.0	28.0
พึงพอใจมาก	96	48.0	48.0	76.0
พึงพอใจปานกลาง	45	22.5	22.5	98.5
พึงพอใจน้อย	3	1.5	1.5	100.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	200	100.0	100.0	

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 200 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในทิศทางการเข้า-ออกได้ง่ายมากที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมา คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ระดับความพึงพอใจปานกลางจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวนคำร้อยละความพึงพอใจด้านความปลอดภัย
แสงสว่างเพียงพอและการวางตำแหน่งเหมาะสม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	68	34.0	34.0	34.0
พึงพอใจมาก	113	56.5	56.5	90.5
พึงพอใจปานกลาง	19	9.5	9.5	100.0
พึงพอใจน้อย	-	-	-	
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	200	100.0	100.0	

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จำนวน 200 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในแสงสว่างเพียงพอและการวางตำแหน่งเหมาะสมมากที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมา คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านห้องน้ำ

ขนาดห้องน้ำเหมาะสม ถูกลักษณะ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	50	25	25	25
พึงพอใจมาก	112	56	56	81
พึงพอใจปานกลาง	31	15.5	15.5	96.5
พึงพอใจน้อย	7	3.5	3.5	100.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	200	100.0	100.0	

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จำนวน 200 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในขนาดห้องน้ำเหมาะสม ถูกลักษณะมากที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมา คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านห้องน้ำ

วัสดุที่นำมาใช้ครบถ้วน ได้มาตรฐาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	59	29.5	29.5	29.5
พึงพอใจมาก	94	47	47	76.5
พึงพอใจปานกลาง	45	22.2	22.5	99.0
พึงพอใจน้อย	2	1.0	1.0	100.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	200	100.0	100.0	

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 200 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในวัสดุที่นำมาใช้ห้องน้ำได้ครบถ้วน และได้มาตรฐานมากที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมา คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22. และระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านห้องน้ำ

อุปกรณ์ช่วยเหลือภายในห้องน้ำ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	69	34.5	34.5	34.5
พึงพอใจมาก	108	54.0	54.0	84.5
พึงพอใจปานกลาง	22	11.0	11.0	99.5
พึงพอใจน้อย	1	0.5	0.5	100.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	200	100.0	100.0	

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 200 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในอุปกรณ์ช่วยเหลือภายในห้องน้ำมากที่สุดคือระดับความพึงพอใจมาก จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมา คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11 และระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านห้องน้ำ

การป้องกันอุบัติเหตุเช่นกระเบื้องก้นลื่น

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	61	30.5	30.5	30.5
พึงพอใจมาก	96	48.0	48.0	79.5
พึงพอใจปานกลาง	39	19.5	19.5	98.0
พึงพอใจน้อย	4	2.0	2.0	100.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	200	100.0	100.0	

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 200 คน จำแนกได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการป้องกันอุบัติเหตุเช่นกระเบื้องก้นลื่นมากที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจมาก จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมา คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการภายในหอพัก
ผู้ป่วย

ตารางที่ 20 จำนวนคำร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	26	28.9	28.9	28.9
หญิง	64	71.1	71.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

เพศของพนักงานที่ให้บริการที่มีมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนคำร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	10	11.1	11.1	11.1
21 - 35 ปี	57	63.3	63.3	74.4
36 - 50 ปี	20	22.2	22.2	96.7
มากกว่า 50 ปี	3	3.3	3.3	100.0
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

อายุของพนักงานที่ให้บริการที่มีมากที่สุด คือ อายุ 21 - 35 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมา คือ อายุ 36 - 50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 น้อยกว่าหรือเท่ากับ

20 ปีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 มากกว่า 50 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ

3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 จำนวนค่าร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid มัธยมตอนต้นหรือต่ำกว่า	3	3.3	3.3	3.3
มัธยมตอนปลาย	29	32.2	32.2	35.6
อาชีวศึกษา / อนุปริญญา	10	11.1	11.1	46.7
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	48	53.3	53.3	100.0
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

ระดับการศึกษาของพนักงานที่ให้บริการที่มีมากที่สุด คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา คือ ระดับการศึกษา มัธยมตอนปลาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 คือ ระดับการศึกษา อาชีวศึกษา / อนุปริญญา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 คือ ระดับการศึกษา มัธยมตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 จำนวนค่าร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 1 ปี	26	28.9	28.9	28.9
1 – 5 ปี	47	52.2	52.2	81.1
มากกว่า 5 ปี	17	18.9	18.9	100.0
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

อายุงานของพนักงานที่ให้บริการที่มีมากที่สุด คือ อายุงาน 1 – 5 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมา คือ อายุงาน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 อายุงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 จำนวนค่าร้อยละของผู้ให้บริการจำแนกตามสายวิชาชีพ

สายวิชาชีพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid แพทย์/ ทันตแพทย์	18	20.0	20.0	20.0
เภสัชกร/นักวิทยาศาสตร์/ นักรังสีเทคนิค	3	3.3	3.3	23.3
พยาบาล/พยาบาลเทคนิค	22	24.4	24.4	47.8
พนักงานผู้ช่วยพยาบาล	22	24.4	24.4	72.2
พนักงานอื่นๆในสายงาน บริการ	25	27.8	27.8	100.0
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

สายวิชาชีพของพนักงานที่ให้บริการที่มีมากที่สุด คือ สายวิชาชีพ พนักงานอื่นๆในสายงานบริการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 รองลงมาพนักงานผู้ช่วย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 สายวิชาชีพ พยาบาล/พยาบาลเทคนิค จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 แพทย์/ ทันตแพทย์ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และ เภสัชกร/นักวิทยาศาสตร์/นักรังสีเทคนิค จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านการใช้พื้นที่

จำนวนห้องพักที่เพิ่มขึ้นหลังการปรับปรุง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	6	6.7	6.7	6.7
พึงพอใจมาก	60	66.7	66.7	73.4
พึงพอใจปานกลาง	22	24.4	24.4	97.8
พึงพอใจน้อย	2	2.2	2.2	100.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

พนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจในจำนวนห้องพักที่เพิ่มขึ้นหลังการปรับปรุงมากที่สุด คือ ระดับพึงพอใจมากจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา คือ ระดับพึงพอใจปานกลางจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 6.7 ระดับพึงพอใจน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านการใช้พื้นที่

พื้นที่สำหรับเก็บของภายในห้องพักผู้ป่วยเพิ่มขึ้นหลังการปรับปรุง

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	7	7.8	7.8	7.8
พึงพอใจมาก	60	66.7	66.7	74.5
พึงพอใจปานกลาง	23	25.5	25.5	100.0
พึงพอใจน้อย	-	-	-	
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการ ที่ใช้ เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

พนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจในพื้นที่สำหรับเก็บของภายในห้องพักรผู้ป่วยเพิ่มขึ้นหลัง การปรับปรุงมากที่สุด คือ ระดับพึงพอใจมากจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา คือ ระดับพึงพอใจปานกลางจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านการใช้พื้นที่

ความสะดวกในการทำงานของพื้นที่ใช้สอย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	7	7.8	7.8	7.8
พึงพอใจมาก	44	48.9	48.9	56.7
พึงพอใจปานกลาง	29	32.2	32.2	88.9
พึงพอใจน้อย	8	8.9	8.9	97.8
พึงพอใจน้อยที่สุด	2	2.2	2.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการที่ใช้เป็น กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

พนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจในความสะดวกในการทำงานของพื้นที่ใช้สอยมากที่สุด คือ ระดับพึงพอใจมากจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมา คือ ระดับพึงพอใจปานกลาง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 ระดับพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ระดับ พึงพอใจน้อยจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อย ละ 2.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านการใช้พื้นที่

ตำแหน่งของการจัดวางอุปกรณ์เข้าถึงได้ง่าย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	8	8.9	8.9	8.9
พึงพอใจมาก	47	52.2	52.2	61.1
พึงพอใจปานกลาง	25	27.8	27.8	88.9
พึงพอใจน้อย	10	11.1	11.1	100.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

พนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจในตำแหน่งของการจัดวางอุปกรณ์เข้าถึงได้ง่าย มากที่สุดคือ ระดับพึงพอใจมากจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมา คือ ระดับพึงพอใจปานกลางจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ระดับพึงพอใจน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ระดับพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านการใช้พื้นที่

พื้นที่ลานจอดรถพยาบาลลดลงแต่มีความ พร้อมใช้งานเช่นเดิม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	6	6.7	6.7	6.7
พึงพอใจมาก	40	44.4	44.4	51.1
พึงพอใจปานกลาง	32	35.6	35.6	86.7
พึงพอใจน้อย	8	8.9	8.9	95.6
พึงพอใจน้อยที่สุด	4	4.4	4.4	100.0
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

พนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจในพื้นที่เคาน์เตอร์พยาบาลลดลงแต่มีความ พร้อมใช้งาน เช่นเดิมมากที่สุด คือ ระดับพึงพอใจมากจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมา คือ ระดับพึงพอใจปานกลางจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 ระดับพึงพอใจน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ระดับพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และระดับพึงพอใจน้อยสุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านวัสดุที่ใช้งาน

มีความแข็งแรง ทนทาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	7	7.8	7.8	7.8
พึงพอใจมาก	41	45.6	45.6	53.4
พึงพอใจปานกลาง	23	25.6	25.6	79.0
พึงพอใจน้อย	18	20.0	20.0	99.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	1	1.1	1.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

พนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจในความแข็งแรง ทนทานมากที่สุด ระดับพึงพอใจมาก จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมา คือระดับพึงพอใจปานกลางจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 ระดับพึงพอใจน้อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ระดับพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และระดับพึงพอใจน้อยสุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านวัสดุที่ใช้งาน
ขนาดที่นำมาใช้ได้มาตรฐาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	2	2.2	2.2	2.2
พึงพอใจมาก	49	54.4	54.4	56.6
พึงพอใจปานกลาง	30	33.3	33.3	89.9
พึงพอใจน้อย	8	8.9	8.9	98.9
พึงพอใจน้อยที่สุด	1	1.1	1.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

พนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจในขนาดวัสดุที่นำมาใช้ได้มาตรฐานมากที่สุด คือ ระดับพึงพอใจมากจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมา คือ ระดับพึงพอใจปานกลางจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ระดับพึงพอใจน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ระดับพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และระดับพึงพอใจน้อยสุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านวัสดุที่ใช้งาน
ตำแหน่งของการจัดวางสะดวกเข้าถึงง่าย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	3	3.3	3.3	3.3
พึงพอใจมาก	48	53.3	53.3	56.6
พึงพอใจปานกลาง	35	38.9	38.9	95.5
พึงพอใจน้อย	3	3.3	3.3	98.9
พึงพอใจน้อยที่สุด	1	1.1	1.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

พนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจในตำแหน่งของการจัดวางสะดวกเข้าถึงง่ายมากที่สุด คือ ระดับพึงพอใจมากจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา คือ ระดับพึงพอใจปานกลางจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 ระดับพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ระดับพึงพอใจน้อยจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และระดับพึงพอใจน้อยสุดจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านวัสดุที่ใช้งาน

วัสดุง่ายในการดูแลรักษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	2	2.2	2.2	2.2
พึงพอใจมาก	50	55.6	55.6	57.8
พึงพอใจปานกลาง	26	28.9	28.9	86.7
พึงพอใจน้อย	12	13.3	13.3	100.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

พนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจในวัสดุที่ง่ายในการดูแลรักษามากที่สุด คือ ระดับพึงพอใจมากจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมา คือ ระดับพึงพอใจปานกลางจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 ระดับพึงพอใจน้อยจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ระดับพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านเครื่องมือ อุปกรณ์
อุปกรณ์ที่นำมาใช้ได้มาตรฐาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	3	3.3	3.3	3.3
พึงพอใจมาก	49	54.4	54.4	57.7
พึงพอใจปานกลาง	34	37.8	37.8	95.6
พึงพอใจน้อย	4	4.4	4.4	100
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

พนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจในอุปกรณ์ที่นำมาใช้ได้มาตรฐานมากที่สุด คือ ระดับพึงพอใจมากจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาคือระดับพึงพอใจปานกลางจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ระดับพึงพอใจน้อยจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านเครื่องมือ อุปกรณ์
อุปกรณ์มีเพียงพอพร้อมใช้งาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	3	3.3	3.3	3.3
พึงพอใจมาก	46	51.1	51.1	54.4
พึงพอใจปานกลาง	32	35.6	35.6	90
พึงพอใจน้อย	9	10.0	10.0	100
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

พนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจอุปกรณ์มีเพียงพอ พร้อมใช้งาน มากที่สุด คือ ระดับพึงพอใจมากจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมา คือ ระดับพึงพอใจปานกลางจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 ระดับพึงพอใจน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ระดับพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านเครื่องมือ อุปกรณ์
เข้าถึงอุปกรณ์ได้สะดวก รวดเร็ว

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	6	6.7	6.7	6.7
พึงพอใจมาก	50	55.6	55.6	62.3
พึงพอใจปานกลาง	26	28.9	28.9	91.1
พึงพอใจน้อย	8	8.9	8.9	100.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 36 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

พนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจในเข้าถึงอุปกรณ์ได้สะดวก รวดเร็วมากที่สุด คือ ระดับพึงพอใจมากจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมา คือ ระดับพึงพอใจปานกลางจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 ระดับพึงพอใจน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และระดับพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านเครื่องมือ อุปกรณ์
การคัดเลือกอุปกรณ์แข็งแรง ทนทาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	5	5.6	5.6	5.6
พึงพอใจมาก	46	51.1	51.1	56.7
พึงพอใจปานกลาง	29	32.2	32.2	88.9
พึงพอใจน้อย	9	10.0	10.0	98.9
พึงพอใจน้อยที่สุด	1	1.1	1.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

พนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจในการคัดเลือกอุปกรณ์แข็งแรง ทนทาน มากที่สุด คือ ระดับพึงพอใจมากจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมา คือ ระดับพึงพอใจปานกลาง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 ระดับพึงพอใจน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ระดับพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และระดับพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านความปลอดภัย

ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่พยาบาลใหม่ส่งผลให้มุมมองสามารถมองครอบคลุมได้ทั้งชั้น

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	8	8.9	8.9	8.9
พึงพอใจมาก	43	47.8	47.8	56.7
พึงพอใจปานกลาง	31	34.4	34.4	91.1
พึงพอใจน้อย	8	8.9	8.9	100.0
พึงพอใจน้อยที่สุด	-	-	-	
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 38 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

พนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจในตำแหน่งของเคาน์เตอร์พยาบาลใหม่ส่งผลให้มุมมองสามารถมองครอบคลุมได้ทั้งชั้นมากที่สุด คือ ระดับพึงพอใจมากจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมา คือ ระดับพึงพอใจปานกลางจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ระดับพึงพอใจน้อยจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และระดับพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ระดับ ตามลำดับ

ตารางที่ 39 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านความปลอดภัย

ตำแหน่งเคาน์เตอร์พยาบาล มีผลด้านความปลอดภัย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	10	11.1	11.1	11.1
พึงพอใจมาก	42	46.7	46.7	57.8
พึงพอใจปานกลาง	30	33.3	33.3	91.1
พึงพอใจน้อย	5	5.6	5.6	96.7
พึงพอใจน้อยที่สุด	3	3.3	3.3	100.0
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 39 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

พนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจในตำแหน่งเคาน์เตอร์พยาบาล มีผลด้านความปลอดภัยมากที่สุด คือ ระดับพึงพอใจมากจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมา คือ ระดับพึงพอใจปานกลางจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ระดับพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ระดับพึงพอใจน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และระดับพึงพอใจน้อยที่สุดจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 40 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านความปลอดภัย

ป้าย แผ่นผัง ทิศทางทางหนีไฟมีเพียงพอ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	11	12.2	12.2	12.2
พึงพอใจมาก	47	52.2	52.2	64.4
พึงพอใจปานกลาง	26	28.9	28.9	93.3
พึงพอใจน้อย	5	5.6	5.6	98.9
พึงพอใจน้อยที่สุด	1	1.1	1.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

พนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจในป้าย แผ่นผัง ทิศทางทางหนีไฟมีเพียงพอ มากที่สุด คือ ระดับพึงพอใจมากจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมาคือระดับพึงพอใจปานกลางจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 ระดับพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ระดับพึงพอใจน้อยจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และระดับพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 จำนวนค่าร้อยละความพึงพอใจด้านความปลอดภัย

อุปกรณ์ด้านความปลอดภัยมีพร้อมใช้งาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พึงพอใจมากที่สุด	4	4.4	4.4	4.4
พึงพอใจมาก	52	57.8	57.8	62.2
พึงพอใจปานกลาง	27	30.0	30.0	92.2
พึงพอใจน้อย	7	7.8	7.8	100
พึงพอใจน้อยที่สุด	-			
Total	90	100.0	100.0	

จากตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานที่ให้บริการ ที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 90 คน จำแนกได้ดังนี้

พนักงานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยมีพร้อมใช้งานมากที่สุด คือ ระดับพึงพอใจมากจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมา คือ ระดับพึงพอใจปานกลางจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ระดับพึงพอใจน้อยจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และระดับพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินระดับความพึงพอใจโดยนำเสนอในรูปแบบของ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบประเมินผู้ป่วยและญาติที่เข้ารับบริการภายในหอพักผู้ป่วย

ตารางที่ 42 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานเฟอร์นิเจอร์

Descriptive Statistics

	N	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ
รูปแบบของเฟอร์นิเจอร์	200	3.9900	.67243	มาก
ขนาดเฟอร์นิเจอร์พร้อมใช้งานเพียงพอ	200	4.0200	.63373	มาก
สีสันทันเข้ากับรูปลักษณ์ภายในห้อง	200	4.0050	.66118	มาก
การจัดวางตำแหน่งที่เหมาะสม	200	3.9700	.72229	มาก
Valid N (listwise)				

จากตารางที่ 42 ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับบริการ แสดงว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ในรูปแบบของเฟอร์นิเจอร์ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.9900 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67243

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ในขนาดเฟอร์นิเจอร์พร้อมใช้งานเพียงพอค่าคะแนนเฉลี่ย 4.0200 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63373

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ในสี่ส้นเข้ากับรูปลักษณะภายในห้องค่าคะแนนเฉลี่ย
4.0050 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66118

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ในการจัดวางตำแหน่งที่เหมาะสมค่าคะแนนเฉลี่ย 3.9700
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72229

ตารางที่ 43 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ด้านห้องพัก

Descriptive Statistics

	N	Mean	SD	ระดับความ พึงพอใจ
-รูปแบบของห้องมีความเหมาะสม	200	4.0800	.68259	มาก
-ขนาดภายในห้องเหมาะสมพร้อมใช้งาน	200	4.0450	.84054	มาก
-สี่ส้นสวยงามน่าอยู่	200	4.0350	.80437	มาก
-การจัดตกแต่งห้องพักเหมาะสม	200	4.0150	.73312	มาก
Valid N (listwise)				

จากตารางที่ 43 ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ
ผู้รับบริการ แสดงว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ในรูปแบบของห้องมีความเหมาะสมค่าคะแนนเฉลี่ย
4.0800 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68259

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ในขนาดภายในห้องเหมาะสมพร้อมใช้งานค่าคะแนน
เฉลี่ย 4.0450 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84054

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ในสี่ส้นสวยงามน่าอยู่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.0350 ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80437

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ในการจัดตกแต่งห้องพักเหมาะสมค่าคะแนนเฉลี่ย 4.0150
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73312

ตารางที่ 44 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความปลอดภัย

Descriptive Statistics

	N	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ
-มีป้าย แพนผัง ทิศทางทางหนีไฟ	200	4.0850	.70730	มาก
-มีอุปกรณ์ป้องกันเพียงพอ เช่น ระบบดับเพลิง ราวกันกระแทก กดเรียกพยาบาล	200	4.1600	.58833	มาก
-ทิศทางการเข้า-ออกได้ง่าย	200	4.0250	.75313	มาก
-แสงสว่างเพียงพอและการวางตำแหน่งเหมาะสม	200	4.0250	.61389	มาก
Valid N (listwise)				

จากตารางที่ 44 ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับบริการ แสดงว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ในมีป้าย แพนผัง ทิศทางทางหนีไฟค่าคะแนนเฉลี่ย 4.0850 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70730

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ในมีอุปกรณ์ป้องกันเพียงพอ เช่น ระบบดับเพลิง ราวกันกระแทก กดเรียกพยาบาลค่าคะแนนเฉลี่ย 4.1600 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58833

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ในทิศทางการเข้า-ออกได้ง่ายค่าคะแนนเฉลี่ย 4.0250 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75313

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ในแสงสว่างเพียงพอและการวางตำแหน่งเหมาะสมค่าคะแนนเฉลี่ย 4.0250 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61389

ตารางที่ 45 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านห้องน้ำ

Descriptive Statistics

	N	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ
-มีขนาดห้องน้ำเหมาะสม ถูกลักษณะ	200	4.0250	.73967	มาก
-วัสดุที่นำมาใช้ครบถ้วน ได้มาตรฐาน	200	4.0500	.74853	มาก
-อุปกรณ์ช่วยเหลือภายในห้องน้ำครบถ้วน เช่น ราวพยุงตัว กดเรียกพยาบาล	200	4.2250	.65308	มาก
-การป้องกันอุบัติเหตุ เช่น กระเบื้องกันลื่น	200	4.0700	.76026	มาก
Valid N (listwise)				

จากตารางที่ 45 ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับบริการ แสดงว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ในขนาดห้องน้ำเหมาะสม ถูกลักษณะค่าคะแนนเฉลี่ย 4.0350 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73967

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ในวัสดุที่นำมาใช้ครบถ้วน ได้มาตรฐานค่าคะแนนเฉลี่ย 4.0500 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74853

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ในอุปกรณ์ช่วยเหลือภายในห้องน้ำครบถ้วน เช่นราวพยุงตัว กดเรียกพยาบาล ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.2250 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65308

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ในการป้องกันอุบัติเหตุ เช่น กระเบื้องกันลื่นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.0700 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76026

ส่วนที่ 2 แบบประเมินข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการภายในห้องพัก
ผู้ป่วยโดยนำเสนอในรูปแบบของ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 46 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความพึงพอใจของพนักงานที่
ให้บริการด้านการใช้พื้นที่

Descriptive Statistics

	N	Mean	SD	ระดับความ พึงพอใจ
-จำนวนห้องพักที่เพิ่มขึ้นหลังการปรับปรุง	90	3.7778	.59545	มาก
-พื้นที่สำหรับเก็บของภายในห้องพักผู้ป่วยเพิ่มขึ้น หลังการปรับปรุง	90	3.8222	.552375	มาก
-ความสะดวกในการทำงานของพื้นที่ใช้สอย	90	3.5111	.85123	มาก
-ตำแหน่งของการจัดวางอุปกรณ์เข้าถึงได้ง่าย	90	3.5889	.80580	มาก
-พื้นที่เคาน์เตอร์พยาบาลลดลงแต่มีความ ใช้งานเช่นเดิม	90	3.4000	.90938	ปานกลาง
Valid N (listwise)				

จากตารางที่ 46 ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ให้บริการ
แสดงว่า

ความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ - ในจำนวนห้องพักที่เพิ่มขึ้นหลังการปรับปรุงค่า
คะแนนเฉลี่ย 3.7778 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59545

ความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ - ในพื้นที่สำหรับเก็บของภายในห้องพักผู้ป่วยเพิ่มขึ้น
หลังการปรับปรุงค่าคะแนนเฉลี่ย 3.8222 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.552375

ความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ - ในความสะดวกในการทำงานของพื้นที่ใช้สอยค่า
คะแนนเฉลี่ย 3.5111 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.8123

ความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ - ในตำแหน่งของการจัดวางอุปกรณ์เข้าถึงได้ง่ายค่า
คะแนนเฉลี่ย 3.5889 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80580

ความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ - ในพื้นที่เคาน์เตอร์พยาบาลลดลงแต่มีความ
ใช้งานเช่นเดิมค่าคะแนนเฉลี่ย 3.4000 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90938

ตารางที่ 47 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการด้านวัสดุที่ใช้งาน

Descriptive Statistics

	N	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ
-มีความแข็งแรง ทนทาน	90	3.3889	.93249	ปานกลาง
-ขนาดที่นำมาใช้ได้มาตรฐาน	90	3.4778	.73786	ปานกลาง
-ตำแหน่งของการจัดวางสะดวกเข้าถึงง่าย	90	3.5444	.67310	มาก
-วัสดุง่ายในการดูแลรักษา	90	3.4667	.75252	ปานกลาง
Valid N (listwise)				

จากตารางที่ 47 ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ให้บริการ แสดงว่า

ความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ - ในมีความแข็งแรง ทนทานค่าคะแนนเฉลี่ย 3.3889 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93249

ความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ - ในส่วนของขนาดวัสดุที่นำมาใช้ได้มาตรฐานค่าคะแนนเฉลี่ย 3.4778 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73786

ความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ - ในตำแหน่งของการจัดวางสะดวกเข้าถึงง่ายค่าคะแนนเฉลี่ย 3.5444 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67310

ความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ - ในวัสดุง่ายในการดูแลรักษา ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.4667 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75252

ตารางที่ 48 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการด้านงานเครื่องมือ อุปกรณ์

Descriptive Statistics

	N	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ
-อุปกรณ์ที่นำมาใช้ได้มาตรฐาน	90	3.5667	.63688	มาก
-อุปกรณ์มีเพียงพอพร้อมใช้งาน	90	3.4778	.72248	ปานกลาง
-เข้าถึงอุปกรณ์ได้สะดวก รวดเร็ว	90	3.6000	.74653	มาก
-การคัดเลือกอุปกรณ์แข็งแรง ทนทาน	90	3.5000	.79676	มาก
Valid N (listwise)				

จากตารางที่ 48 ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ให้บริการ แสดงว่า

ความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ - ในอุปกรณ์ที่นำมาใช้ได้มาตรฐานค่าคะแนนเฉลี่ย 3.5667 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63688

ความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ - ในอุปกรณ์มีเพียงพอพร้อมใช้งานค่าคะแนนเฉลี่ย 3.4778 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72248

ความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ - ในเข้าถึงอุปกรณ์ได้สะดวก รวดเร็วค่าคะแนนเฉลี่ย 3.6000 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.4654

ความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ - ในการคัดเลือกอุปกรณ์แข็งแรง ทนทานค่าคะแนนเฉลี่ย 3.5000 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.9676

ตารางที่ 49 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการด้านความปลอดภัย

Descriptive Statistics

	N	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ
-ตำแหน่งของเคาน์เตอร์พยาบาลใหม่ส่งผลให้มุมมองสามารถมองครอบคลุมได้ทั้งชั้น	90	3.5667	.77966	มาก
-ตำแหน่งเคาน์เตอร์พยาบาล มีผลด้านความปลอดภัย	90	3.5667	.88749	มาก
-ป้าย แผ่นผัง ทิศทางทางหนีไฟมีเพียงพอ	90	3.6889	.80231	มาก
-อุปกรณ์ด้านความปลอดภัยมีพร้อมใช้งาน	90	3.5889	.70143	มาก
Valid N (listwise)				

จากตารางที่ 49 ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ให้บริการแสดงว่า

ความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ - ในตำแหน่งของเคาน์เตอร์พยาบาลใหม่ส่งผลให้มุมมองสามารถมองครอบคลุมได้ทั้งชั้นค่าคะแนนเฉลี่ย 3.5667 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77966

ความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ - ในตำแหน่งเคาน์เตอร์พยาบาล มีผลด้านความปลอดภัยค่าคะแนนเฉลี่ย 3.5667 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88749

ความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ - ในป้าย แผ่นผัง ทิศทางทางหนีไฟมีเพียงพอค่าคะแนนเฉลี่ย 3.6889 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80231

ความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการ - ในอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยมีพร้อมใช้งานค่าคะแนนเฉลี่ย 3.5889 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70143

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการประเมินผลการออกแบบหลังการเปิดใช้งานของหอพักผู้ป่วยกรณีศึกษา: โรงพยาบาลพญาไทศรีราชา มีวัตถุประสงค์ของโครงการหรืองานวิจัยเพื่อศึกษาความถูกต้อง สอดคล้องกับแนวคิดในการออกแบบกับวัตถุประสงค์การใช้งานจริง เพื่อศึกษาการใช้งานหลังจาก การปรับปรุงว่าสามารถตอบสนองตรงความต้องการที่ได้จากแนวคิดในการออกแบบ เพื่อศึกษา ความพึงพอใจและวิเคราะห์หาปัญหาการใช้งานสำหรับเป็นแนวทางในการปรับปรุงชั้นอื่นๆ

วัตถุประสงค์ของโครงการหรืองานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความถูกต้องสอดคล้องกับแนวคิดในการออกแบบกับวัตถุประสงค์การใช้งานจริง
2. เพื่อศึกษาการใช้งานหลังจากการปรับปรุงว่าสามารถตอบสนองตรงความต้องการที่ได้จากแนวคิดในการออกแบบ
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและวิเคราะห์หาปัญหาการใช้งานสำหรับเป็นแนวทางในการปรับปรุงชั้นอื่นๆ

โดยการสัมภาษณ์ระดับผู้บริหารของ โรงพยาบาลพญาไทศรีราชา และทำแบบประเมินโดย แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบประเมินผู้ป่วยและญาติที่เข้ามาใช้บริการภายในหอพักผู้ป่วยซึ่ง ประกอบด้วยข้อมูลสถานภาพทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา เลขที่ห้องที่เข้าใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการและประเมินระดับความพึงพอใจในรูปแบบขนาด สีสัน ตำแหน่งการจัดวาง การเข้าถึงอุปกรณ์ รวมถึงความปลอดภัย โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ชุด

ส่วนที่ 2 แบบประเมินข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่ให้บริการภายในหอพักผู้ป่วย ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลสถานภาพทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สายงาน และประเมินระดับความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งออก 4 ด้าน คือ ด้านการใช้พื้นที่ ด้านวัสดุที่นำมาใช้ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านความปลอดภัย จำนวน 90 ชุด

สรุปผลการศึกษา

1. บทวิเคราะห์การสัมภาษณ์

จากที่ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารของโรงพยาบาลพญาไทศรีราชา พบว่าทั้ง 3 ท่าน มีแนวโน้มในส่วนของความพึงพอใจ เป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ มีความพึงพอใจในผลที่ได้จากการออกแบบตอบสนองต่อแนวคิด เป้าหมายของโครงการ ตรงตามจุดประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งมีบ้างบางส่วนที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย แต่ก็เป็นส่วนน้อยและสามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขได้

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของแบบประเมินความพึงพอใจในกลุ่มตัวอย่างของผู้ป่วยและญาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 59 ช่วงอายุ 21 - 35 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 ปริญญาตรีหรือสูงกว่าจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของแบบประเมินความพึงพอใจในกลุ่มประชากรส่วนหนึ่งของพนักงานภายในโรงพยาบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 64 คนคิดเป็นร้อยละ 71.1 อายุ 21 - 35 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 48 คนคิดเป็นร้อยละ 53.3 อายุงาน 1 - 5 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 สายวิชาชีพ พนักงานอื่นๆในสายงานบริการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8

3. วิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจ แบ่งได้ 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ผู้ป่วยและญาติที่เข้ามาใช้บริการ

3.1.1. จากการประเมินความพึงพอใจหลังจากเข้าใช้พื้นที่ของหอพักผู้ป่วย(ด้านงานเฟอร์นิเจอร์)อยู่ในระดับมาก คือ รูปแบบของเฟอร์นิเจอร์ , ขนาดเฟอร์นิเจอร์พร้อมใช้งานเพียงพอค่า , สี สันเข้ากับรูปลักษณ์ภายในห้อง , การจัดวางตำแหน่งที่เหมาะสม

3.1.2. จากการประเมินความพึงพอใจหลังจากเข้าใช้พื้นที่ของหอพักผู้ป่วย(ด้านห้องพัก)อยู่ในระดับมาก คือ รูปแบบของห้องมีความเหมาะสมค่าคะแนน , ขนาดภายในห้องเหมาะสมพร้อมใช้งาน , สี สันสวยงามน่าอยู่ , การจัดตกแต่งห้องพักเหมาะสม

3.1.3. จากการประเมินความพึงพอใจหลังจากเข้าใช้พื้นที่ของหอพักผู้ป่วย (ด้านความปลอดภัย) อยู่ในระดับมาก มีป้าย แผ่นผัง ทิศทางทางหนีไฟ , อุปกรณ์ป้องกันเพียงพอ เช่น ระบบดับเพลิง ราวกันกระแทก กดเรียกพยาบาล , ทิศทางการเข้า-ออกได้ง่าย , แสงสว่างเพียงพอและการวางตำแหน่งเหมาะสม

3.1.4. จากการประเมินความพึงพอใจหลังจากเข้าใช้พื้นที่ของหอพักผู้ป่วย (ด้านห้องน้ำ) อยู่ในระดับมาก คือ ขนาดห้องน้ำเหมาะสม , วัสดุที่นำมาใช้ครบถ้วน ได้มาตรฐาน, อุปกรณ์ช่วยเหลือภายในห้องน้ำครบถ้วน เช่นราวพยุงตัว กดเรียกพยาบาล , การป้องกันอุบัติเหตุ เช่น กระเบื้องกันลื่น

ส่วนที่ 2 พนักงานที่ให้บริการ

3.2.1. จากการประเมินความพึงพอใจหลังจากเข้าใช้พื้นที่ของหอพักผู้ป่วย(ด้านการใช้พื้นที่)อยู่ในระดับมาก คือ จำนวนห้องพักที่เพิ่มขึ้นหลังการปรับปรุง , พื้นที่สำหรับเก็บของภายในห้องพักผู้ป่วยเพิ่มขึ้นหลังการปรับปรุง , ความสะดวกในการทำงานของพื้นที่ใช้สอย , ตำแหน่งของการจัดวางอุปกรณ์เข้าถึงได้ง่าย และ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ พื้นที่เคาน์เตอร์พยาบาลลดลงแต่มีความ พร้อมใช้งานเช่นเดิม

3.2.2. จากการประเมินความพึงพอใจหลังจากเข้าใช้พื้นที่ของหอพักผู้ป่วย(ด้านวัสดุใช้งาน)อยู่ในระดับมาก คือ การจัดวางสะดวกเข้าถึงง่าย และระดับปานกลาง คือ มีความแข็งแรง ทนทาน , ขนาดวัสดุที่นำมาใช้ได้มาตรฐาน , วัสดุง่ายในการดูแลรักษา

3.2.3. จากการประเมินความพึงพอใจหลังจากเข้าใช้พื้นที่ของหอพักผู้ป่วย(ด้านงานเครื่องมืออุปกรณ์)อยู่ในระดับมาก คือ อุปกรณ์ที่นำมาใช้ได้มาตรฐาน, เข้าถึงอุปกรณ์ได้สะดวก รวดเร็ว, การคัดเลือกอุปกรณ์แข็งแรง ทนทาน และ ระดับปานกลาง คือ อุปกรณ์มีเพียงพอพร้อมใช้งาน

3.2.4. จากการประเมินความพึงพอใจหลังจากเข้าใช้พื้นที่ของหอพักผู้ป่วย(ด้านความปลอดภัย)อยู่ในระดับมาก คือ , ตำแหน่งของเคาน์เตอร์พยาบาลใหม่ส่งผลให้มุมมองสามารถมองครอบคลุมได้ทั้งชั้น , ตำแหน่งเคาน์เตอร์พยาบาล มีผลด้านความปลอดภัย , ป้าย แผ่นผัง ทิศทางทางหนีไฟมีเพียงพอค่า , อุปกรณ์ด้านความปลอดภัยมีพร้อมใช้งาน

การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและแบบประเมินความพึงพอใจหลังจากเข้าใช้พื้นที่ของหอพักผู้ป่วย ด้านสถานภาพ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สายงาน บริการและข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ ของโรงพยาบาลพญาไทศรีราชา

จากการศึกษาพบว่าจากที่ได้สัมภาษณ์ผู้บริหาร โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจจากผลที่ได้รับ และในส่วนของความพึงพอใจในส่วนของพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงมาก และในส่วนของความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติมีความพึงพอใจมาก สาเหตุน่าจะมาจากการดำเนินการที่ดี ทำให้ผลที่ได้มีการตอบรับกับการออกแบบครั้งแรก ซึ่งจากที่ได้สอดคล้องกับแนวคิดในส่วนของ

การประเมินด้านการประเมินสภาพแวดล้อมอาคารของ ดร.วีระ สัจกุล ว่าการประเมินทางสถาปัตยกรรมไม่ใช่เรื่องใหม่ การประเมินทางสถาปัตยกรรมในลักษณะเดียวกับการวิจารณ์งานศิลปะสาขาอื่นๆ ที่มีมานานมากแล้ว โดยผู้วิจารณ์งานต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญและมีเกณฑ์การประเมินคุณค่างานทางศิลปะในสาขานั้นๆที่เป็นที่ยอมรับ

ประเภทของการประเมิน

การประเมินทางสถาปัตยกรรมที่จะกล่าวถึงเป็นการประเมินอย่างมีระบบ (Systematic Approach) ซึ่งถ่ายทอดมาจากแนวคิดการประเมินโครงการในทางสังคมศาสตร์ โดยนำเอาขั้นตอนและกระบวนการมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับบริบททางสถาปัตยกรรม(Architectural Context) ถึงรายละเอียดเนื้อหาของงานออกแบบทางสถาปัตยกรรมจะแตกต่างจากโครงการทางสังคมทั่วไป โดยสามารถแบ่งเป็น 3 ประเภทได้ดังนี้

การประเมินอาคารก่อนเข้าใช้งาน (Ex - Ante Evaluation) เป็นการประเมินก่อนการก่อสร้าง และเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในขั้นตอนการออกแบบ ช่วยให้การตัดสินใจทางเลือกของการออกแบบหรือการแก้ปัญหาออกแบบเป็นไปอย่างมีเหตุผล มีเกณฑ์ประเมินที่ชัดเจน เพื่อนำผลจากการวิเคราะห์ประเมินไปพิจารณาก่อนการตัดสินใจ สำหรับการประเมินทางกายภาพใช้แบบจำลองที่แตกต่างออกไป

การประเมินอาคารหลังเข้าใช้ (Post Occupancy Evaluation หรือ POE) เป็นการประเมินสิ่งแวดล้อมหลังการเข้าใช้มักดำเนินการใน 3 ลักษณะ

- สอบถามทัศนคติและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานหรือผู้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ประเมิน
- สอบถามเพื่อค้นหาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้งานหรือสิ่งแวดล้อมที่เป็นวิทยาศาสตร์
- นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสำรวจไปใช้ในการกำหนดโปรแกรมสิ่งแวดล้อมที่จะออกแบบหรือก่อสร้างใหม่ โดยให้ผู้ใช้ได้มีส่วนร่วมกระบวนการรับฟังความคิดเห็น

การตรวจสอบและวินิจฉัยอาคาร (Building Diagnostics) เป็นการตรวจสอบหรือวินิจฉัยอาคารในช่วงเวลาต่างๆเพื่อบริหารจัดการ ดูแลประโยชน์ในการรักษา และปรับปรุงอาคารตั้งแต่อาคารก่อสร้างเสร็จไปจนกระทั่งหมดอายุการใช้งานอาคาร

แนวความคิดโครงการ (Programming Concept)

แนวความคิดโครงการคือความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆที่มีความสำคัญ มีประโยชน์เป็นกลไก มีความสวยงาม หรือที่มีคุณค่าของโครงการ โดยมีความสัมพันธ์ที่เหมาะสมเหล่านั้นอยู่

ภายใต้การควบคุมของสถาปนิก เช่น ขนาดพื้นที่ที่ใช้สอยที่เหมาะสมกับประเภทผู้ใช้งาน ระหว่างรูปแบบของการจัดการด้านต่างๆกับกิจกรรมและผู้ใช้ ระหว่างรูปแบบอาคารที่ตั้ง โครงการ ระหว่างมาตรฐาน วัสดุที่ใช้กับประเภทผู้ใช้

- แนวความคิดอาจจะรวบรวมเรื่องทั้งหมดของโครงการ หรือกำหนดแนวทางแก้ปัญหา เฉพาะส่วนเล็ก ๆ ของโครงการ
- แนวความคิดโครงการเป็นเครื่องมือช่วยนำทางของทุกขั้นตอนในกระบวนการออกแบบ
- ที่มาของแนวความคิดโครงการ คือ ข้อมูลมาตรฐาน และการค้นคิดแนวทางใหม่ๆที่ดีขึ้น จากปัญหาที่พบโดยจะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายโครงการ

แนวความคิดโครงการ (Programming Concept) กับ แนวความคิดในการออกแบบ (Design Concept)

แนวความคิดโครงการคือการกำหนดถึงการตอบสนองต่อความต้องการของโครงการที่เป็นไปได้ในการออกแบบ โดยเน้นถึงเหตุผลและความสำคัญที่ได้มาจากข้อเท็จจริง ส่วนในการออกแบบ จะเน้นในรูปการจัดที่ว่าง รูปแบบให้สอดคล้องกับแนวความคิดโครงการ

จะเห็นได้ว่าหนึ่งความคิดโครงการ(Programming Concept) สามารถนำไปกำหนดเป็นแนวความคิดในการออกแบบ (Design Concept) ได้มากมายหลายทางเลือก

จะเห็นได้ว่าแนวความคิดจะกำหนดมาจากปัจจัยหรือข้อเท็จจริง (Facts) ทุกด้านที่ได้แบ่งกลุ่มไว้ 4 กลุ่ม เพื่อนำเสนอที่สอดคล้องกันต่อเนื่องตลอดทั้งกระบวนการจัดทำรายละเอียดโครงการ (Programming Procedure) จึงนำเอาแนวความคิดโครงการตามกลุ่มของข้อมูล เพื่อตรวจสอบและกำหนดเข้าไปในโครงการ (Programming Concept) ในที่นี้ได้แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

- แนวความคิดด้านพื้นที่ใช้สอย (Function Concept)

เนื่องจากแนวความคิดโครงการเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ในหลายปัจจัยของข้อมูลพื้นฐาน ดังนั้นการกำหนดแนวความคิดด้านนี้ควรที่จะพิจารณาที่ละองค์ประกอบโดยสอดคล้องกับเนื้อหาเรื่องราวที่เกิดขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับการกำหนดพื้นที่ใช้สอย

- แนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์

เป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์หน้าที่ใช้สอยและการสัญจรที่แสดงให้เห็นถึงการจัดแบ่งพื้นที่ (Zoning) เส้นทางการเข้าถึงของแต่ละผู้ใช้ และกิจกรรม การแสดงความสัมพันธ์นี้ ถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในกลุ่มที่ใช้สอยนี้ เพราะเป็นการแฝงแนวความคิดทั้งหมดของโครงการกิจกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์ประกอบหลักโครงการ จะมีความสัมพันธ์และต่อเนื่องส่งเสริมให้เกิดความสมบูรณ์แบบในการใช้งาน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้โครงการเป็นอย่างดี

- แนวที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม

เป็นการแยกประเภทและวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมผู้ใช้ในแต่ละกิจกรรมเพื่อนำไปใช้ในการกำหนดรายละเอียดพื้นที่ใช้สอยและความสัมพันธ์ต่างๆ

- แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับระบบจัดการ (Operations)

เป็นแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับระบบจัดการต่างๆด้านหน้าที่ใช้สอย ที่ไม่ได้ใช้เทคโนโลยี ระบบจัดการเหล่านี้มีผลต่อการกำหนดรายละเอียดพื้นที่ใช้สอย โครงการและการออกแบบโครงการ จึงควรที่จะต้องตัดสินใจเลือกระบบที่เหมาะสมกับส่วนของโครงการ

- แนวความคิดด้านรูปแบบ (Form Concepts)

แนวความคิดด้านรูปแบบจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือส่วนแนวความคิดเรื่องที่ตั้งซึ่งก็คือการเลือกที่ตั้งโครงการและจินตภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากที่ผ่านมาในการก่อสร้าง ตกแต่ง ปรับปรุง หลังการก่อสร้างแล้วเสร็จมีน้อยโครงการมากที่มีการประเมินผลการทำงานซึ่งสิ่งเหล่านี้มีประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการที่จะได้ทราบถึงผลกระทบ วิเคราะห์ปัญหา ความพึงพอใจของลูกค้าเข้ามาใช้บริการ นอกจากนั้นยังเป็นส่วนที่สำคัญที่จะใช้ในการวิเคราะห์การทำงานในส่วนทางต่างๆไม่ว่าจะเป็นการคัดเลือกผู้ออกแบบ การเลือกใช้วัสดุนำมาใช้งาน แม้ว่าจะมีการส่งมอบงานแล้วหลังการปรับปรุงแต่การที่มีการประเมินหลังการเข้าอยู่อาศัยจะทำให้มีผลดีและมองเห็นในภาพรวมและปัญหาบางประการที่ไม่สามารถมองเห็นตอนส่งงาน ซึ่งจะเสนอแนะในส่วนของการวิจัยในครั้งนี้มีดังนี้

1. ควรมีการประเมินผลการทำงานไม่ว่าจะเป็นผู้ออกแบบ หรือผู้รับเหมาในส่วนอื่นๆหรือชั้นอื่นเพื่อศึกษาผลที่ได้จากการทำงาน
2. ควรคัดเลือกวัสดุที่ไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ที่ช่วยในการประหยัดพลังงาน
3. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยในภาพรวม ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในส่วนของพื้นที่ ซึ่งควรจะศึกษาในรายละเอียดที่เจาะลึกมากกว่าหรือปัจจัยในด้านอื่นที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- วีระ สัจกุล . (2544). การประเมินสภาพแวดล้อมอาคาร กรุงเทพมหานคร.
 โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นฤพนธ์ ไชยยศ และ อวิรุทธ์ เจริญทรัพย์ การจัดทำโปรแกรมทางสถาปัตยกรรม
 มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (สำเนา)
- หลุย จำปาเทศ. 2533. จิตวิทยาสังคม . กรุงเทพมหานคร. สามีคีสาน.
- ชรีณี เดชจินดา .2530. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรม แขวง
 แสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต
 ,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- พิทักษ์ ตรุษทิม.2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
 กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคม สถาบัน
 บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มณีวรรณ ต้นไทร.2533. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา. กรุงเทพมหานคร:
 ภาคนิพนธ์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ .2536. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ
 ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.
 วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ดุสิตบัณฑิต สาขาบริหารพัฒนา ,
- จรรยา ศิริพร .2537. ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรมโรงพยาบาล
 จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบัน
 บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.2542. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศิริวัฒนา
 อินเตอร์พริ้นท์.
- กนกพรพรรณ ชีระดำรงศรี.2540. การประเมินผลโครงการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์.
 วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์)มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไพโรจน์ พานิชกุล.2543. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ: กรณีศึกษาของเทศบาลเมือง
 บัตตानी. กรุงเทพมหานคร: ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์(พัฒนสังคม), สถาบัน
 บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทุม รอดประเสริฐ.2539. การบริหารโครงการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรณานุกรม

George Chadwick, "Planning as a Conceptual System" in A Systems View of Planning, pp. 22-82.

Jon Lang and Charles Burnette, "A Model of the Designing Process" in Designing for Human Behavior, pp. 43-51.

Geoffrey Broadbent, "Development of Design Methods" in Design in Architecture, pp. 252-271.

Howard Mitchell, "Professional and Client: An Emerging Collaborative Relationship" in Designing for Human Behavior, pp. 15-22.

C. Christopher Jones, "The State of the Art in Design Methods" in Emerging Methods in Environmental Design and Planning, pp. 3-11.

Lars Larup, "Changing Roles in Environmental Design: The Designer as Co-Learner" Journal of Architectural Education, Vol. 26 no. 4, 1974.

Stephen J. Kirk and Kent F. Spreckelmeyer, Creative Design Decisions: A systematic Approach to Problem Solving in Architecture, pp. 2-18, 198

<http://pioneer.chula.ac.th/~yongyudh/book2/Architecture>

ภาคผนวก

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อผู้เขียน

นายวีระวุฒิ เขียดแก้ว

วัน เดือน ปีเกิด

1 กุมภาพันธ์ 2515

สถานที่เกิด

อำเภอเมือง จังหวัดตรัง

วุฒิการศึกษา

รัฐศาสตรบัณฑิต

สถานที่สำเร็จการศึกษา

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2546

ประสบการณ์ทำงาน

บริษัท POWER LINE ENGINEERING LTD.

แผนกช่างและอาคาร โรงพยาบาลวิภาวดีรามฯ

ฝ่ายช่างและอาคาร บริษัทน้ำมันปิโตรเลียมไทย จำกัด

ควบคุมงาน SAFETY ไซต์งาน EXXONMOBIL LTD.

บริษัท ยูอี เทคโนโลยี จำกัด

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน

ผู้จัดการโครงการก่อสร้าง

บริษัท อินโนเวชั่น เทคโนโลยี จำกัด

สถานที่ทำงาน

51/29 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร

กรุงเทพฯ 10900