

การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล

ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล

ในสังกัดสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร

The Healthcare Healing Environmental Management Toward  
the Medical Service Quality of Hospitals Under the Supervision of  
the Medical Service Department, Bangkok Metropolitan  
Administration

เธียรวิษณุ วิเศษสังข์<sup>1</sup> ภูวิช ปัญญาสิทธิ์<sup>2</sup> รัชชาเศรษฐ์ ศิระวรรณพัฒน์<sup>3</sup> และปานิสรา สืบไชยวัง<sup>4</sup>

Tienvitt Wisetsang, Phuvit Panyasit, Rachaseth Siraworrayapat and

Panisara Suebchaiwang

Received: June 13, 2023 Revised: July 20, 2023 Accepted: August 3, 2023

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล และคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อศึกษาการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็น การวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลในสังกัด สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ทั้ง 11 แห่ง จำนวน 400 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.927 และผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม (Reliability) เท่ากับ 0.878 สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อ

---

<sup>1</sup>สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, E-mail: tienvitt.wi@gmail.com

<sup>2</sup>สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, E-mail: policenews@hotmail.com

<sup>3</sup>สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, E-mail: tp25042521@gmail.com

<sup>4</sup>สังกัดนักวิจัยอิสระ; Independent Researcher, E-mail: panisara.dba@gmail.com

เอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.675$ , S.D. = 0.400) และพบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.710$ , S.D. = 0.360) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยา ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม และด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือได้ และด้านความมั่นใจ ณ ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ และด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง และด้านการเอาใจใส่ ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ( $X_2$ ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**คำสำคัญ:** การจัดการสิ่งแวดล้อม การเยียวยา คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาล

## Abstract

This research aims to study: 1) the level of healthcare healing environmental management and service quality of Medical Service Department of Bangkok, and 2) the influence of the healthcare healing environmental management on medical service quality of hospitals under the supervision of the Medical Service Department, Bangkok Metropolitan Administration. This research was the survey research, testing of 400 respondents who were service users of the Medical Service Department of Bangkok at 11 hospitals. The research sampling was accidental sampling. The index of item-objective congruence (IOC) was 0.927 and reliability value was 0.878. The statistics used were percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis. The results of the research found that the healthcare healing environmental management was at a high level ( $\bar{x} = 3.675$ , S.D. = 0.400) and medical service quality of hospitals under the Medical Service Department of Bangkok was at a high level ( $\bar{x} = 3.710$ , S.D. = 0.360). The hypothesis testing revealed that the healthcare healing environmental management factors; physical, natural, social, and psychological environment significantly influenced the medical service quality regarding reliability and

assurance aspects at the 0.05 statistical level. The natural environment and social environment influenced the medical service quality on responsiveness and empathy aspects with statistical significance at 0.05 level. The natural environment influenced the medical service quality on the tangible aspect at 0.05 statistically significance.

**Keywords:** Environmental management, healing, services quality, hospital

## บทนำ

โรงพยาบาลแหล่งสำคัญที่อาจเกิดการแพร่กระจายเชื้อโรคไปสู่ผู้ป่วยหรือผู้ไปใช้บริการ และชุมชนได้ เนื่องจากเป็นสถานที่ที่ประชาชนไปใช้บริการด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค หรืออาจเกิดจากการที่บุคลากรซึ่งเป็นผู้ให้บริการนำเชื้อโรคที่ปนเปื้อนติดไปยังผู้รับบริการ เป็นต้น การจัดสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะป้องกันการเกิดโรคติดเชื้อในโรงพยาบาล ถ้าหากมีการจัดสภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาลที่ดีก็จะทำให้อุบัติการณ์ของโรคลดลงได้ ซึ่งในการบริหารจัดการโรงพยาบาลมีการแยกส่วนรับผิดชอบระหว่างฝ่ายแพทย์กับฝ่ายบริหาร โดยปกติแล้ววิชาชีพแพทย์ก็ไม่ได้ถูกฝึกมาเพื่อทำหน้าที่บริหารองค์กรที่ต้องมีความเกี่ยวข้องกับบัญชี การเงินการคลัง ทรัพยากรมนุษย์ ธุรการ พัสดุครุภัณฑ์ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ ยิ่งสถานพยาบาลที่มีขนาดใหญ่เท่าไร ความซับซ้อนในการบริหารจัดการองค์กรก็ยิ่งมีมากเท่านั้น (ชานนท์ วรณกุล อภิโชค และพันธศักดิ์ ภัคดี, 2561) ขณะที่โรงพยาบาลในต่างประเทศจะมีผู้รับผิดชอบโดยตรงที่ไม่ได้เป็นแพทย์หรือมิฉะนั้นก็เป็นอดีตแพทย์หรือพยาบาลที่ไม่ได้ทำหน้าที่ดูแลผู้ป่วย แต่ดูแลด้านการบริหารจัดการองค์กร (Generalist) เป็นงานหลัก และส่วนผู้ชำนาญการบริหารเฉพาะเรื่อง (Specialist) ถือเป็นวิชาชีพแขนงหนึ่งที่ต้องมีการเรียนการสอนตามหลักวิชาการ ซึ่งก็มีแพทย์บางคนเท่านั้นที่สามารถทำหน้าที่บริหารจัดการองค์กรได้ดีจากการเรียนรู้ด้วยตัวเองและการฝึกอบรมช่วงสั้นๆ บางครั้งบางเวลา เมื่อต้องมาทำหน้าที่บริหารโรงพยาบาลจึงเป็นภาระหนักที่ต้องมารับผิดชอบด้านการรักษาผู้ป่วยและการบริหารจัดการองค์กร และในอดีตที่ผ่านมา การก่อสร้างโรงพยาบาลมุ่งเน้นถึงการรองรับการรักษาพยาบาลเป็นเรื่องสำคัญ (Karin Dijkstra, 2009)

สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกรุงเทพมหานคร ดำเนินการให้บริการตรวจรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค บริหารจัดการ

ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน และพัฒนาทางวิชาการทางการแพทย์และการพยาบาล โดยมีโรงพยาบาลในสังกัดทั้งสิ้น 11 แห่ง ประกอบด้วย 1) โรงพยาบาลกลาง 2) โรงพยาบาลตากสิน 3) โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ 4) โรงพยาบาลหลวงพ่อกวักศักดิ์ ชูตินธโร อุทิศ 5) โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี 6) โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร 7) โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ 8) โรงพยาบาลสิรินธร 9) โรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน 10) โรงพยาบาลคลองสามวา 11) โรงพยาบาลบางนากรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนเตียงผู้ป่วยที่ให้บริการรวมทั้งสิ้น 2,549 เตียง ซึ่งจากสถิติรายงานแนวโน้มการใช้บริการมีผู้ป่วยนอก (OP visit) เฉลี่ยปี 2562-2565 จำนวน 4 ล้านครั้งต่อปี และใช้บริการผู้ป่วยใน (IP visit) จำนวน 100,000 รายต่อปี ซึ่งแนวโน้มการใช้บริการผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องร่วมกับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การเกิดสถานการณ์โรคระบาด Covid-19 รวมถึงโรคอุบัติใหม่อื่น ๆ (สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร, 2565) การพัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลจึงต้องปรับปรุงให้ได้มาตรฐานและสอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลนั้น ๆ เนื่องจากการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาลเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล และการพัฒนาต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยและคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้ป่วยเป็นสำคัญ

ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ทำการศึกษาเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เนื่องจากการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยาช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีและช่วยลดความเครียด และความเหนื่อยล้าที่เอื้อต่อการเยียวยาผู้ป่วยและผู้มาใช้บริการได้อย่างดี และยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพชีวิตให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล อีกทั้งยังเป็นข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการด้านการรักษาพยาบาลที่มีต่อเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่ปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการในปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ให้ดียิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล และคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

### สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยา ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม และด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือได้

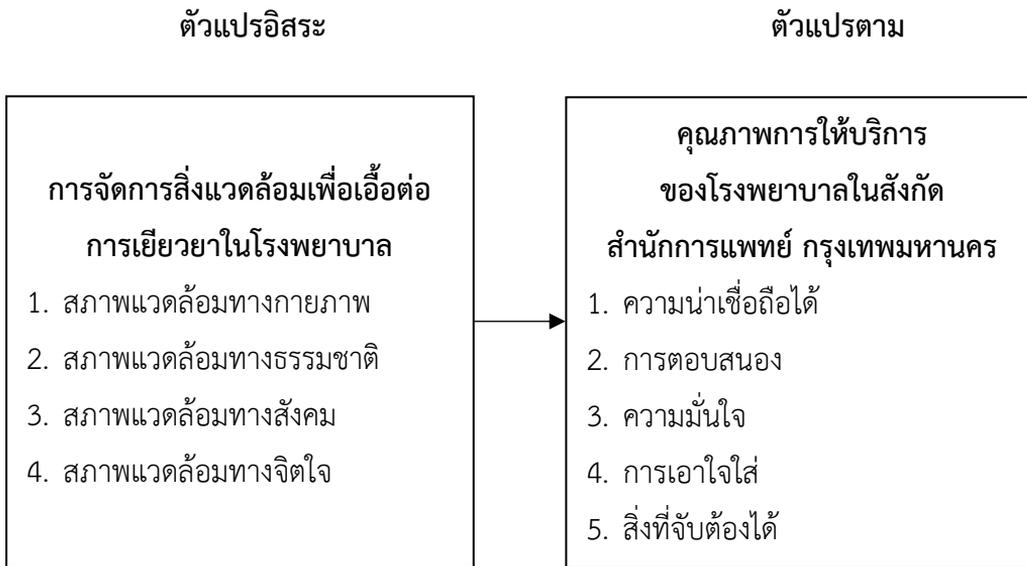
สมมติฐานที่ 2 การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยา ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม และด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนอง

สมมติฐานที่ 3 การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยา ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม และด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นใจ

สมมติฐานที่ 4 การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยา ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม และด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ด้านเอาใจใส่

สมมติฐานที่ 5 การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยา ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม และด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งที่จับต้องได้

## กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ได้กำหนดแนวทางการดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ทั้ง 11 แห่ง รวมทั้งสิ้น 4,234,489 คน (ส่วนยุทธศาสตร์และพัฒนาระบบบริการสุขภาพ, สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ณ 30 กันยายน 2565)

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 400 คน แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Accidental Sampling)

### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล และคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 2) สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ 3) สภาพแวดล้อมทางสังคม และ 4) ด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ และทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ความน่าเชื่อถือได้ 2) การตอบสนอง 3) ความมั่นใจ 4) การเอาใจใส่ และ 5) สิ่งที่จับต้องได้

### **ขอบเขตด้านพื้นที่**

การวิจัยนี้ใช้พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยเป็นการศึกษาเฉพาะพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจากประเด็นที่ศึกษาครั้งนี้คือ การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล และคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

การวิจัยนี้เริ่มทำการศึกษาในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือนพฤษภาคม 2566

### **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ เป็นการวัดข้อมูลระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล จำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำนวน 5 ข้อ ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ จำนวน 5 ข้อ ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม จำนวน 5 ข้อ และด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 25 ข้อแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือได้ จำนวน 5 ข้อ ด้านการตอบสนอง จำนวน 5 ข้อ ด้านความมั่นใจ จำนวน 5 ข้อ ด้านการเอาใจใส่ จำนวน 5 ข้อ และด้านสิ่งที่จับต้องได้ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีประโยชน์ต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ลักษณะข้อคำถามแบบปลายปิด (Open-ended questions)

โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบเรียงลำดับ (Interval Scale) 5 ระดับ ได้แก่ ระดับ 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงระดับ 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามชุดนี้ผ่านการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญโดยใช้การวัดดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) โดยเกณฑ์ที่ยอมรับได้ของค่าดัชนีความสอดคล้องควรเท่ากับหรือมากกว่า 0.05 ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.927 หลังจากนั้นมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient;  $\alpha$ ) โดยผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.878 แสดงว่า แบบสอบถามฉบับนี้มีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงพร้อมกับชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ทั้ง 11 แห่ง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการรวบรวมข้อมูล และหนังสือทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย การใช้สถิติ และประกอบการวิเคราะห์ผลการวิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (inference statistics) เพื่อการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ใน

การวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis) และกำหนดค่า  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น  
เพศหญิง 246 คน (ร้อยละ 61.50) มีอายุ 46-55 ปี 122 คน (ร้อยละ 30.50) มีสถานภาพสมรส  
แล้ว 229 คน (ร้อยละ 57.25) การศึกษาปริญญาตรี 163 (ร้อยละ 40.75) ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจ  
ส่วนตัว/ค้าขาย 194 คน (ร้อยละ 48.50) และมีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท 131 คน  
(ร้อยละ 32.75) สำหรับผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล ใน  
ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.675$ , S.D. = 0.400) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้าน  
สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.779$ , S.D. = 0.528) รองลงมาคือ ด้าน  
สภาพแวดล้อมทางสังคม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.7174$ , S.D. = 0.578) และน้อยที่สุดคือ ด้าน  
สภาพแวดล้อมทางจิตใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.536$ , S.D. = 0.412) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์  
กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.710$ , S.D. = 0.360) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ย  
สูงที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.730$ , S.D. = 0.571) รองลงมาคือ  
ด้านความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.720$ , S.D. = 0.452) และน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งที่จับต้อง  
ได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.685$ , S.D. = 0.564) ตามลำดับ

### 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 สมมติฐานที่ 1 พบว่า การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยา ด้าน  
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ( $X_1$ ) ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ( $X_2$ ) ด้านสภาพแวดล้อม  
ทางสังคม ( $X_3$ ) และด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ( $X_4$ ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้าน  
ความน่าเชื่อถือได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงดังตารางที่ 1 ดังนี้

**ตารางที่ 1** การวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล กับ  
คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือได้

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.549	0.208		2.639	0.009		
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ( $X_1$ )	0.022	0.055	0.019	0.399	0.690*	0.553	1.807
ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ( $X_2$ )	0.248	0.063	0.230	3.910	0.000*	0.369	2.712
ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม ( $X_3$ )	0.467	0.055	0.473	8.542	0.000*	0.416	2.407
ด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ( $X_4$ )	0.121	0.053	0.087	2.267	0.024*	0.859	1.164
R = 0.705, R <sup>2</sup> = 0.498, Adjusted. R <sup>2</sup> = 0.493, SE <sub>est</sub> = 0.406584, F = 97.807, Sig. = 0.000*							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**3.2 สมมติฐานที่ 2** พบว่า การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยา ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ( $X_2$ ) และด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม ( $X_3$ ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงดังตารางที่ 2 ดังนี้

**ตารางที่ 2** การวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล กับ  
คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.203	0.206		5.845	0.000		
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ( $X_1$ )	0.021	0.054	0.021	0.391	0.696	0.553	1.807
ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ( $X_2$ )	0.185	0.063	0.189	2.937	0.004*	0.369	2.712
ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม ( $X_3$ )	0.392	0.054	0.439	7.233	0.000*	0.416	2.407
ด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ( $X_4$ )	0.076	0.053	0.060	1.431	0.153	0.859	1.164
R = 0.628, R <sup>2</sup> = 0.395, Adjusted. R <sup>2</sup> = 0.388, SE <sub>est</sub> = 0.402752, F = 64.369, Sig. = 0.000*							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**3.3 สมมติฐานที่ 3** พบว่า ปัจจัยการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยา ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ( $X_1$ ) ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ( $X_2$ ) ด้าน

สภาพแวดล้อมทางสังคม ( $X_3$ ) และด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ( $X_4$ ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงดังตารางที่ 3 ดังนี้

**ตารางที่ 3** การวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล กับคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.175	0.034		5.232	0.000		
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ( $X_1$ )	0.271	0.009	0.299	30.576	0.000*	0.553	1.807
ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ( $X_2$ )	0.310	0.010	0.363	30.303	0.000*	0.369	2.712
ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม ( $X_3$ )	0.353	0.009	0.451	40.021	0.000*	0.416	2.407
ด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ( $X_4$ )	0.020	0.009	0.018	2.284	0.023*	0.859	1.164

R = 0.990, R<sup>2</sup> = 0.979, Adjusted. R<sup>2</sup> = 0.979, SE<sub>est</sub> = 0.065535 F = 4637.620, Sig. = 0.000\*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**3.4 สมมติฐานที่ 4** พบว่า ปัจจัยการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยา ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ( $X_2$ ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงดังตารางที่ 4 ดังนี้

**ตารางที่ 4** การวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล กับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	3.262	0.294		11.111	0.000		
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ( $X_1$ )	-0.065	0.078	-0.056	-0.836	0.404	0.553	1.807

ด้านสภาพแวดล้อมทาง ธรรมชาติ ( $X_2$ )	0.252	0.090	0.230	2.817	0.005*	0.369	2.712
ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม ( $X_3$ )	-0.042	0.077	-0.042	-0.549	0.584	0.416	2.407
ด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ( $X_4$ )	-0.030	0.075	-0.022	-0.405	0.686	0.859	1.164
R = 0.167, R <sup>2</sup> = 0.028, Adjusted. R <sup>2</sup> = 0.018 SE <sub>est</sub> = 0.574277, F = 2.838, Sig. = 0.024*							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**3.5 สมมติฐานที่ 5** พบว่า ปัจจัยการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยา ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ( $X_2$ ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงดังตารางที่ 5 ดังนี้

**ตารางที่ 5** การวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล กับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่จับต้องได้

ตัวแปร	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	3.316	0.284		11.665	0.000		
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ( $X_1$ )	-0.045	0.075	-0.040	-0.601	0.548	0.553	1.807
ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ( $X_2$ )	0.311	0.087	0.291	3.587	0.000*	0.369	2.712
ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม ( $X_3$ )	-0.100	0.075	-0.102	-1.337	0.182	0.416	2.407
ด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ( $X_4$ )	-0.077	0.073	-0.056	-1.052	0.294	0.859	1.164
R = 0.195, R <sup>2</sup> = 0.038, Adjusted. R <sup>2</sup> = 0.028, SE <sub>est</sub> = 0.556140, F = 3.923, Sig. = 0.004*							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผล

การวิเคราะห์การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร อภิปรายผลได้ดังนี้

1. โรงพยาบาลในสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.675, S.D. = 0.400) เพราะว่า การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการการดูแลผู้ป่วยที่ช่วยให้

เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย ช่วยลดความเครียด ลดความว้าวุ่นใจลง เนื่องจากสมอง ระบบประสาท ต่อมไร้ท่อ และระบบภูมิคุ้มกันของมนุษย์ และมีการทำงานที่สอดคล้องประสานกันอย่างต่อเนื่อง หากเกิดการกระทบต่อระบบใดระบบหนึ่งก็จะมีผลต่อระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น เพื่อการการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาจึงควรพิจารณาให้รอบทุกด้าน เพราะมีผลต่อความปลอดภัยของคนไข้ ประสิทธิภาพการรักษาพยาบาล ความสัมพันธ์ระหว่างคนไข้และผู้ให้การดูแลรักษา รวมถึงทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Gijs Hesselink (2020) ศึกษาเรื่อง Environmental Needs, Barriers, and Facilitators for Optimal Healing in the Postoperative Process: A Qualitative Study of Patients' Lived Experiences and Perceptions ซึ่งพบว่า การปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ป่วยที่เอื้อต่อการเยียวยาในช่วงระหว่างการฟื้นฟูสมรรถภาพ ดังนั้น ผู้บริหารสถานพยาบาลจึงควรทำความเข้าใจและความต้องการด้านสิ่งแวดล้อมของผู้ป่วยหลังผ่าตัด เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เอื้อต่อการฟื้นตัวของผู้ป่วยและลดระยะเวลาการพักรักษาตัว และสอดคล้องกับ E.R.C.M. Huisman (2012) ศึกษาเรื่อง Healing environment: A review of the impact of physical environmental factors on users ที่พบว่า การปรับปรุงสภาพแวดล้อมของอาคารควรให้ความสำคัญกับอุปกรณ์และการติดตั้งทั่วไป และคุณลักษณะการออกแบบที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสุขภาพของผู้ป่วย ผู้มาใช้บริการ และพนักงาน จึงต้องเข้าใจถึงความต้องการและความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่สร้างขึ้น

สำหรับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.710$ , S.D. = 0.360) เพราะว่าคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ จะส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและมีความประทับใจด้านบวก อีกทั้งยังมีผลทางบวกต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อโรงพยาบาลและสร้างความไว้วางใจและเชื่อมั่นให้แก่ผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิชัย อูระอิต (2562) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์” พบว่า ประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ

ให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีความพร้อมในการให้บริการของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ และบุคลากรทางการแพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการรักษาและให้คำแนะนำที่ดีเข้าใจง่าย ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกไว้วางใจ และสอดคล้องกับ อูมาพร อุทัยชัย (2561) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของโรงพยาบาลพระรามเก้า” ที่พบว่าโรงพยาบาลพระรามเก้า มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรให้ความสำคัญใส่ใจสอบถามข้อมูลด้วยความเข้าใจและเต็มใจให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ และโรงพยาบาลมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยช่วยให้การวินิจฉัยโรคแม่นยำมีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยา ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

2.1 ด้านความน่าเชื่อถือได้ พบว่า ปัจจัยการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ( $X_1$ ) สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ( $X_2$ ) สภาพแวดล้อมทางสังคม ( $X_3$ ) และสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ( $X_4$ ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อาจเป็นเพราะ การให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีแพทย์เฉพาะทางที่มีความรู้ความชำนาญหลากหลายสาขา มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีการจัดสถานที่ดูเรียบร้อยปลอดโปร่ง และการรักษาพยาบาลของแพทย์ไม่ผิดพลาด จึงเป็นสาเหตุทำให้การบริการสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Janine van Nijhuis (2017) ศึกษาเรื่อง Healing environment and patients' well-being: Finding the relationship between healing environment aspects and patients' well-being involving Dutch hospitals ที่พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมการรักษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ป่วยในโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี” ที่พบว่า ลักษณะการมาใช้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2 ด้านการตอบสนอง พบว่า ปัจจัยการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล คือ สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ( $X_2$ ) และสภาพแวดล้อมทางสังคม ( $X_3$ ) มี

อิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง ของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อาจเป็นเพราะ โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีศูนย์อุบัติเหตุและฉุกเฉินที่ให้บริการได้รวดเร็ว สามารถเดินทางเข้าถึงบริการได้สะดวก และมีเครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่จำเป็นพร้อมให้บริการและมีความทันสมัย ทำให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการได้มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกไว้วางใจต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2557) ศึกษาเรื่อง “รูปแบบการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน” ที่พบว่า ปัจจัยการบริการทางการแพทย์ และปัจจัยการต้อนรับของแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ วิชัย อูระอิต (2562) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์” พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.3 ด้านความมั่นใจ พบว่า ปัจจัยการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ( $X_1$ ) สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ( $X_2$ ) สภาพแวดล้อมทางสังคม ( $X_3$ ) และสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ( $X_4$ ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ ของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพราะว่า โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรมีชื่อเสียง การจัดสิ่งแวดล้อมภายในตัวอาคารโรงพยาบาลที่เน้นความสะอาดและความสะดวกสบายเหมาะสมสำหรับผู้มาใช้บริการ และมีการปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายนอกให้สวยงาม เพิ่มพื้นที่สีเขียว สร้างความร่มรื่น ทำให้ช่วยสร้างบรรยากาศที่ดี และช่วยให้ผู้ป่วยหรือผู้มาใช้บริการรู้สึกผ่อนคลายไม่อึดอัดเมื่อมาใช้บริการ อีกทั้งยังช่วยเบี่ยงเบนความวิตกกังวลในการรักษาโรคของผู้ป่วยหรือผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริพร เจริญศรี วิริยะกุล (2554) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี” ที่พบว่า ลักษณะการมาใช้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.4 ด้านการเอาใจใส่ พบว่า ปัจจัยการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล คือ สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ( $X_2$ ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ ของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพราะว่า การจัดการสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติให้มีความร่มรื่น หรือแม้กระทั่งการให้ดูภาพธรรมชาติอยู่ในห้อง ทำให้ผู้ป่วยหรือผู้มาใช้บริการมีจิตใจสงบ และลดความกังวลจากการรักษาโรค สามารถบรรเทาความทุกข์ทางใจได้ เนื่องจากธรรมชาติให้ผลลัพธ์ที่ดีเสมอต่อร่างกายและจิตใจและมีผลต่อการฟื้นตัวของผู้ป่วยได้อย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Talia Yunita and Maitri Widya Mutiara (2021) ศึกษาเรื่อง Implementation of the Healing Environment Approach in the Chemotherapy Unit of the Dharmais Cancer Hospital ที่พบว่า การประยุกต์ใช้สภาพแวดล้อมในการรักษากับการตกแต่งภายในเอื้อต่อการเยียวยาของหน่วยเคมีบำบัดในการรักษาโรคมะเร็ง โดยการผสมผสานองค์ประกอบทางธรรมชาติช่วยให้ผู้ป่วยมีสภาพจิตใจที่ดีขึ้น และช่วยลดความเครียดลงได้ ส่งผลดีต่อสภาพจิตใจของผู้ป่วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาวะความเครียดที่เกิดจากการรักษาด้วยเคมีบำบัด

2.5 ด้านสิ่งที่จับต้องได้ พบว่า ปัจจัยการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล คือ สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ( $X_2$ ) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพราะว่า การจัดวางสิ่งของและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในตัวอาคารโรงพยาบาล ล้วนส่งผลต่ออารมณ์และความรู้สึกของผู้ป่วยและผู้มาใช้บริการอย่างมาก รวมถึงการตกแต่งด้วยภาพวาด หรือการตกแต่งผนังอาคารให้ดูสวยงาม เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ป่วยหรือผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Janine van Nijhuis (2017) ศึกษาเรื่อง Healing environment and patients' well-being: Finding the relationship between healing environment aspects and patients' well-being involving Dutch hospitals ที่พบว่า ปัจจัยสิ่งรบกวนทางบวก และปัจจัยความสบายทางกาย ซึ่งบ่งชี้ว่า การปฏิบัติด้านการดูแลสุขภาพควรให้ความสนใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ป่วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติและศิลปะ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ป่วยในโรงพยาบาล

## องค์ความรู้ที่ได้รับ

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล และคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบได้ว่า ปัญหาสภาวะแวดล้อมในโรงพยาบาลที่เกิดขึ้นข้างต้น ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจทั้งกับผู้ป่วย ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ ซึ่งต่างต้องทำใจยอมรับสภาพทุกครั้งเมื่อจำเป็นต้องไปโรงพยาบาลจนกลายเป็นเรื่องปกติ ทั้งที่โรงพยาบาลเป็นสถานที่ที่มีความสำคัญของคนตั้งแต่เกิดจนตาย ซึ่งการจัดการสิ่งแวดล้อมและการจัดภูมิทัศน์ที่เอื้อต่อการเยียวยาในโรงพยาบาล นอกจากจะเป็นการดูแลผู้ป่วยและผู้มารับบริการแล้ว ยังเป็นการลดความเครียดจากการรักษาและเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยด้วย อีกทั้งยังสามารถช่วยลดความเครียด ผ่อนคลายอาการเหนื่อยล้า และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับบุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้อีกด้วย

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ควรมีการวางแผนการตรวจสอบอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในพื้นที่โรงพยาบาลเพื่อค้นหาความเสี่ยงและสิ่งที่ไม่ปลอดภัย โดยเฉพาะพื้นที่ในการให้บริการผู้ป่วยหรือผู้มาใช้บริการตามกำหนดระยะเวลา เช่น ทุก 6 เดือน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วยหรือผู้มาใช้บริการเกิดความไว้วางใจทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการ
2. โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ควรมีนโยบายส่งเสริมการสร้างทัศนคติที่ดีให้กับแพทย์และพยาบาลโดยมุ่งเน้นให้ให้บริการผู้ป่วยด้วยความมั่นใจ ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังผู้ป่วยให้รับรู้ถึงคุณภาพในการบริการของโรงพยาบาล ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาผู้มาใช้บริการ
3. ผู้บริหารควรมุ่งพัฒนาการบริการ โดยกำหนดมาตรการและแนวทางในการรักษาคุณภาพบริการให้ได้ตามมาตรฐานสากลเพื่อส่งเสริมคุณภาพบริการทั้งด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งของที่จับต้องได้ เพื่อห้ผู้ป่วยหรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการบริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

4.

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรมีการตรวจสอบอาคารสถานที่และบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรแล้วนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไขป้องกันเพื่อความปลอดภัยและสวัสดิภาพของผู้ป่วยและผู้มาใช้บริการ
2. ควรส่งเสริมให้มีการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยให้ความสำคัญต่อมาตรฐานระบบสุขภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย เพื่อให้การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเยียวยาผู้ป่วยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรจัดสภาพแวดล้อมให้เงียบ สงบ แสงสว่างพอเหมาะ ให้ได้รับแสงสว่างจากธรรมชาติ หลีกเลี่ยงกิจกรรมที่รบกวนการนอนของผู้ป่วย
4. ควรส่งเสริมจัดภูมิทัศน์ให้ดูร่มรื่นสวยงามด้วยการใช้ธรรมชาติบำบัด ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกผ่อนคลาย สดชื่น มีชีวิตชีวา ซึ่งมีผลต่อสภาพจิตใจของผู้ป่วย
5. ควรส่งเสริมมีการใช้วัสดุครุภัณฑ์ที่ไม่มีอันตรายต่อสุขภาพ และกำหนดประเภทของวัสดุครุภัณฑ์ที่ลด/ห้ามใช้ในโรงพยาบาล
6. ควรกำหนดระยะเวลาการรับบริการที่เหมาะสมได้รับการบริการตามเวลาที่เจ้าหน้าที่ได้แจ้งไว้

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งต่อไปผู้วิจัยเสนอให้ทำการศึกษาเพิ่มเติมในการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นการค้นหาข้อมูลในลักษณะเชิงลึก และได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและชัดเจนมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- ธานีท วรณกุล อภิโชค เลชะกุล และพันธ์ศักดิ์ ภัคดี. (2561). โครงการศึกษาและวิจัยการ  
ออกแบบอาคาร OPD ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.  
**วารสารวิชาการ การออกแบบสภาพแวดล้อม**, ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน  
2563), หน้า 106-121.
- ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. (2554). **คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขต  
จังหวัดปทุมธานี**. ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะ  
บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร. (2565). **แผนปฏิบัติการราชการสำนักงานแพทย์ประจำปี  
พ.ศ.2565**. กรุงเทพฯ: ส่วนยุทธศาสตร์และพัฒนาระบบบริการสุขภาพ. สำนัก  
การแพทย์.
- รุ่งโรจน์ สงสระบุญ. (2557). รูปแบบการบริการสุขภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยใน  
แผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลเอกชน. **วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร**, ปีที่ 34(3),  
151-170.
- วิชัย อรุณี. (2562). **คุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ ที่มีผลต่อตัดสินใจเลือกใช้  
บริการโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์**. **วารสารบริหารธุรกิจและ  
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง** ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2562  
(บทความวิจัย), หน้า 107-119.
- อุมาพร อุทัยชัย. (2561). **คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของ  
โรงพยาบาลพระรามเก้า**. บทความวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง. สืบค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2566 จาก [http://www.ba-  
abstract.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/10.ru](http://www.ba-abstract.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/10.ru)
- E.R.C.M. Huisman, E. Morales, J. van Hoof, H.S.M. Kort. (2012). Healing  
environment: A review of the impact of physical environmental factors  
on users. **Building and Environment**, Volume 58, December 2012, 70-  
80.
- Gijs Hesselink. (2020). Environmental Needs, Barriers, and Facilitators for Optimal  
Healing in the Postoperative Process: A Qualitative Study of Patients' Lived

Experiences and Perceptions. **National Library of Medicine** journals on July 13(3), pp. 125–139.

Janine van Nijhuis. (2017). **Healing environment and patients' well-being: Finding the relationship between healing environment aspects and patients' well-being involving Dutch hospitals.** Management, Economics and Consumer Studies. Wageningen University.

Karin Dijkstra. (2009). **Understanding Healing Environments: Effects of Physical Environmental Stimuli on Patients' Health and Well-Being.** Thesis, University of Twente.

Talia Yunita and Maitri Widya Mutiara. (2021). Implementation of the Healing Environment Approach in the Chemotherapy Unit of the Dharmais Cancer Hospital. **Advances in Social Science, Education and Humanities Research**, volume 570, pp. 497-502.