ป้ายในอาคารผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ของภาครัฐ

Signage in the Outpatient Buildings of Large Government Hospitals

รับบทความ	09/02/2567
แก้ไขบทความ	10/04/2567
ยอมรับบทความ	19/04/2567

สุรัชนา ธนเดชดำรงศิริ
ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Suratchana Thanadechdamrongsiri
Department of Architecture, Faculty of Architecture, Chulalongkorn University
srchn.pp@gmail.com

บทคัดย่อ

ป้ายในโรงพยาบาลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล จึงต้องมีการจัดการและการออกแบบที่ดีและมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันโรงพยาบาลประกอบด้วยอาคารที่แตกต่างกันหลายแห่งซึ่งล้วนมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างกันตามบริบทของพื้นที่ และเนื่องจากโรงพยาบาลเป็นสถานที่ที่รองรับผู้มาใช้บริการที่หลากหลาย ทั้งฝ่ายบริหาร เจ้าหน้าที่ แพทย์ พยาบาล ผู้ป่วย และผู้มาเยี่ยม การนำทางและการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ เพื่อไปยังสถานที่ที่ถูกต้อง ภายในอาคารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ป้ายที่เหมาะสมไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้มาใช้บริการนำทางผ่านสภาพแวดล้อมที่สับสนไปได้อย่างรวดเร็ว แต่ยังสามารถสื่อสารข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับสุขภาพ รวมถึงขั้นตอนการรับผู้ป่วย และยังสามารถลดระยะเวลารอคอยได้อีกด้วย

จากการศึกษา พบว่า ปัจจุบันป้ายในอาคารผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ของภาครัฐนั้นยังทำให้ผู้มาใช้บริการประสบปัญหาหลายประการ เช่น ป้ายมีจำนวนมากและหลากหลายประเภท ป้ายไม่เป็นรูปแบบเดียวกัน ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเกิดความสับสน โดยการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ และจำแนกประเภทป้ายภายในอาคาร และเพื่อศึกษารูปแบบและประเภทป้ายในกรณีศึกษาจากการลงสำรวจพื้นที่ภายในอาคาร ของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ของภาครัฐ จำนวน 4 โรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีการจำแนกประเภทป้ายตามเกณฑ์ประโยชน์ใช้สอยของป้าย ตามเกณฑ์ชนิดของป้ายและตามเกณฑ์วัสดุของป้าย รวมถึงวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกฎกระทรวงและเกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ

ผลการศึกษา พบว่า ป้ายในโรงพยาบาลมักจะใช้สีของโรงพยาบาล และนิยมติดตั้งป้ายที่ประหยัดพื้นที่ติดตั้ง รวมถึงใช้วัสดุที่คงทนถาวร มีน้ำหนักเบา ดูแลง่าย สีตัวอักษร และสีของป้ายควรใช้สีที่ตัดกัน สามารถมองเห็นได้ชัดเจน มีภาพสัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้องประกอบบนป้ายเพื่อการสื่อสารที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกฎกระทรวงและเกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพไม่มีการกำหนดถึงรายละเอียดเกี่ยวกับสีและรูปแบบของป้ายอย่างชัดเจน ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า มีการเลือกใช้สีโดยคำนึงถึงการแบ่งพื้นที่ภายในอาคารและเอกลักษณ์ประจำโรงพยาบาล

คำสำคัญ: *ป้ายบอกทิศทาง ป้ายสัญลักษณ์ โรงพยาบาลขนาดใหญ่ เส้นทางการสัญจร มาตรฐานการออกแบบ*

Abstract

Signage in hospitals is crucial for communication and convenience for service users. Effective management and design are essential. Hospitals consist of various buildings with different facilities, catering to diverse needs. Navigation and communication within the premises are vital, considering the diverse range of users, including administrators, staff, doctors, nurses, patients, and visitors. Appropriate signage not only facilitates quick navigation but also communicates essential health information, reception processes, and reduces waiting times.

Current study reveals that signage in large public hospital outpatient buildings poses several challenges for users. Issues include a high quantity and variety of signs, inconsistent formats causing confusion. This study aims to investigate, collect, analyze, and categorize signage within hospital premises. It also aims to study formats and types of signage using a case study approach in four large public hospitals in Bangkok. Signage types are categorized based on their utility, type, and material. Additionally, it compares with regulations and standards of healthcare service systems.

Study findings reveal that hospital signs typically utilize the institution's color scheme and often opt for space-efficient installations, as well as durable materials with lightweight properties for easy maintenance. The text and background colors of the signs should contrast, ensuring clear visibility, and relevant symbols should be incorporated to enhance communication clarity. However, regulations and standards in healthcare service systems do not specifically dictate the details regarding colors and formats of signage. Interview results indicate that color choices are made considering interior space divisions within the building and the hospital's identity.

Keywords: *wayfinding sign, signage sign, large hospital, circulation, design standards*

ที่มาและความสำคัญ

ป้ายในโรงพยาบาลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล จึงต้องมีการจัดการ การออกแบบที่ดี และมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันโรงพยาบาลประกอบด้วยอาคารที่แตกต่างกันหลายแห่งซึ่งล้วนมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างกันตามบริบทของพื้นที่ และเนื่องจากโรงพยาบาลเป็นสถานที่ที่รองรับผู้มาใช้บริการที่หลากหลาย ทั้งฝ่ายบริหาร เจ้าหน้าที่ แพทย์ พยาบาล ผู้ป่วยและผู้มาเยี่ยม การนำทางและการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ เพื่อไปยังสถานที่ที่ถูกต้องภายในอาคารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ป้ายที่เหมาะสมไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้มาใช้บริการนำทางผ่านสภาพแวดล้อมที่สับสนไปได้อย่างรวดเร็ว แต่ยังสามารถสื่อสารข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับสุขภาพ รวมถึงขั้นตอนการรับผู้ป่วย และยังสามารถลดระยะเวลารอคอยได้อีกด้วย (Tejasa Purandare, 2021)

จากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารและทบทวนวรรณกรรม พบว่า ป้ายในโรงพยาบาลมีหลากหลายประเภทและมีจำนวนมากเกินความจำเป็นในบางพื้นที่บริการและมีความซ้ำซ้อน ส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความสับสนและยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลอีกด้วย เนื่องมาจากหลายสาเหตุ ได้แก่ ความต้องการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของหน่วยงาน มีการใช้งานป้ายหลายรูปแบบ และซ้ำซ้อนกัน การใช้งานป้ายไม่สอดคล้องกับกฎกระกรวง พ.ศ. 2558

ในขณะเดียวกันเมื่ออาคารโรงพยาบาลมีการปรับปรุง การรับผู้ป่วยเข้ารักษา การดำเนินการให้ลุล่วง และความซับซ้อนในการให้คำปรึกษาพัฒนาขึ้น และความต้องการรับบริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยก็เพิ่มขึ้น ป้ายในโรงพยาบาลจึงมีความสำคัญต่อกลยุทธ์การตลาดโรงพยาบาล ดังนั้นป้ายนำทางที่ดีจึงช่วยเพิ่มชื่อเสียงของโรงพยาบาล ลดความยุ่งยากในการมาเยี่ยมผู้ป่วย และปรับปรุงบริการทางการแพทย์ (Wei, 2019) และโรงพยาบาลกรณีศึกษาก็ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว มีความต้องการจะดำเนินการปรับปรุงระบบป้ายภายในอาคารรวมถึงภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพ โดยคาดหวังให้ผลจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลกรณีศึกษาและโรงพยาบาลของภาครัฐอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารวบรวม วิเคราะห์ และจำแนกป้ายภายในอาคารของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ของภาครัฐ
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์รูปแบบประเภทป้ายในกรณีศึกษากับมาตรฐาน ข้อกำหนด และทฤษฎีที่ได้ศึกษา

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา : ศึกษาเฉพาะป้ายถาวร เรื่องรูปแบบ สีของตัวอักษร และสีของแผ่นป้าย รวมถึงสัญลักษณ์

ขอบเขตด้านเวลา : เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2567

ขอบเขตด้านพื้นที่ : ไม่รวมพื้นที่ฉุกเฉิน ไม่รวมพื้นที่ห้องตรวจ ศึกษาเฉพาะภายในอาคารที่ให้บริการผู้ป่วยนอกและดำเนินการภายในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ของภาครัฐในกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 โรงพยาบาล

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของป้าย

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2543) กล่าวว่า ป้าย (sign) หมายถึง แผ่นวัสดุที่บรรจุ ข้อมูล คำเตือน และข้อแนะนำโดยจัดทำขึ้นเพื่อสื่อสารข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพื้นที่ให้กับนักท่องเที่ยวและเป็นตัวกลางเชื่อมโยงสิ่งที่ต้องการสื่อ

เอื้อเอ็นดู ดิศกุล ณ อยุธยา (2543) กล่าวว่า Sign มาจากภาษากรีก Insignum แปลว่า เครื่องหมาย แผ่นป้ายจารึกที่แสดงไว้เป็นสัญลักษณ์ ใช้กำหนดขอบเขตระบุย่านสถานที่ต่าง ๆ ใช้เพื่อการสื่อสารและเปลี่ยนข้อมูลของคนในสังคม ด้วยรูปแบบและวิธีการต่าง ๆ ทั้งที่เป็นท่าทางภาพ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ เพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดให้ปรากฏเป็นรูปธรรมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น การแสดงออกดังกล่าวมีความหมายสัมพันธ์กันและไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาดกับ

สัญลักษณ์ภาพที่ใช้ในการสร้างภาพลักษณ์ให้กับบริษัท ห้างร้านในรูปของโลโก้ ตราสัญลักษณ์ เครื่องหมายการค้าที่ใช้มานานนับหลายศตวรรษ Sign จึงมีความหมายที่ครอบคลุมได้กว้าง ตั้งแต่ลักษณะที่เป็นรูปธรรมจนถึงลักษณะที่เป็นนามธรรม ตั้งแต่เครื่องหมายที่สื่อด้วยกิริยาท่าทาง เครื่องหมายที่เป็นปรากฏการณ์จากธรรมชาติ จนถึงเครื่องหมายที่ป้ายสัญลักษณ์ปรากฏให้เห็นอยู่รอบตัว ได้แก่ เครื่องหมายในรูปของป้ายชื่อ (nameplates) สลากสินค้า (labels) ป้ายโฆษณา (billboards) สัญลักษณ์รูปภาพ (pictorial symbols) เครื่องหมายบนท้องถนน (street makers)

ประเภทของป้ายตามประโยชน์ใช้สอย

- บอกทิศทาง ได้แก่ ป้ายแผนที่ ป้ายชี้ทาง
- ระบุชื่อสถานที่ หรือสิ่งของ เช่น ป้ายชื่อเมือง ป้ายชื่อห้อง เป็นต้น
- ให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น ป้ายนิทรรศการ ป้ายประกาศ เป็นต้น
- ควบคุม หรือบังคับ ป้ายเพื่อบอกข้อจำกัด เช่น ป้ายห้ามสูบบุหรี่

ชนิดของแผ่นป้ายสัญลักษณ์

- banner sign คือ ป้ายสัญลักษณ์รูปแบบธง ธงราว แถบห้อย มักจะใช้วัสดุที่มีน้ำหนักเบา เช่น ผ้า กระดาษ
- canopy sign คือ ป้ายบนกันสาด ติดตั้งกับกันสาดด้านนอกอาคาร
- changeable-copy sign คือ ป้ายตัวอักษรที่เปลี่ยนข้อมูลได้ ต้องสามารถทำให้ถอด เปลี่ยนโดยคน
- electronic Message Center คือ ป้ายอิเล็กทรอนิกส์เป็นศูนย์รวมข้อมูลแสดงข้อความด้วยหลอดไฟขนาดเล็ก
- floor sign คือ ป้ายระดับพื้นดิน แสดงโดยการเขียนบนพื้น หรือติดตั้งบนพื้น
- free standing sign คือ ป้ายตั้งขา ใช้ติดตั้ง หรือจัดวางตามสถานที่ต่าง ๆ อย่างอิสระ
- projecting sign คือ ป้ายที่ติดยื่นจากผนัง การยื่นออก
- roof sign คือ ป้ายบนหลังคา ใช้ติดตั้งบนหลังคา หรือสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ
- suspended sign คือ ป้ายแขวน การห้อยและแขวนโดยใช้โซ่ ลวด หรือวัสดุอื่น ๆ
- wall sign คือ ป้ายติดตั้ง ติดให้มีความหนาจากผนังไม่เกิน 18 นิ้ว สามารถมองเห็นได้จากด้านหน้าด้านเดียว
- window sign คือ ป้ายหน้าต่าง มักติดที่หน้าต่างด้านหน้าเพื่อให้คนอยู่ภายนอกมองเห็นได้

วัสดุพื้นฐานในการทำป้าย

- ไม้ ป้ายไม้เป็นที่นิยมใช้มาเป็นระยะเวลายาวนานเนื่องจากเป็นป้ายที่เหมาะในการใช้งานกลางแจ้งและให้ความรู้สึกที่เป็นธรรมชาติ และป้ายไม้ยังใช้งานได้ดีภายในอาคาร แต่ไม้จะมีความแข็งแรงทนทานน้อย
- โลหะ มีความแข็งแรงทนทาน ให้ความรู้สึกแน่นหนา มั่นคง และมีความทันสมัย
- พลาสติก เป็นวัสดุที่เหมาะจะใช้กับหลอดไฟและระบบไฟฟ้าสามารถติดตั้งไฟไว้ด้านหลัง หรือภายในกล่องพลาสติก สามารถเลือกได้หลายสี มีน้ำหนักเบา และสามารถปรับการใช้งานได้กว้างกว่าวัสดุอื่น

ป้ายบอกทิศทาง (Wayfinding sign)

Lynch (1960) กล่าวว่า wayfinding นั้นอ้างถึงเส้นทางซึ่งมนุษย์และสัตว์ใช้ในการนำพาตัวเองจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ซึ่งเป็นกระบวนการของผู้คนในการหาเส้นทางรอบ ๆ จุดหมายปลายทางของพวกเขา โดยอาศัยความรู้สึกและความทรงจำ

Arthur and Passini (1992) ให้ความหมายว่า wayfinding เป็นความสามารถของบุคคลในการไปยังจุดหมาย เป็นกระบวนการในใจ (cognitive process) ที่ทำการจัดระเบียบข้อมูลซึ่งได้รับจากสภาพแวดล้อมมาประมวลให้เกิดแผนที่ในใจ (cognitive map)

Niron (2009) ได้ให้ความหมายของคำว่า wayfinding ไว้ว่า “เป็นคำนิยามอย่างสั้นของการกระทำในการหาเส้นทางเพื่อไปยังจุดหมายและการออกแบบระบบการหาทิศทางจะเป็นเครื่องมือในการช่วยให้ผู้คนสามารถหาเส้นทาง โดยใช้สื่อกลางผ่านคำพูด (speech) ตัวเขียน (word) สิ่งพิมพ์ (print) ป้าย-สัญลักษณ์ (signs) สถาปัตยกรรม (architectures) การ

วางผังเมือง (urban planning) และจุดสังเกต (landscape) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการยืนยันให้ผู้คนเหล่านั้นรู้ว่าตนเอง อยู่ ณ ที่ใด และจะไปยังที่หมายของพวกเขาได้อย่างไร”

ป้ายสัญลักษณ์ (Signage sign)

เอื้อเอ็นดู ดิศกุล ณ อยุธยา (2543) กล่าวว่า ป้ายสัญลักษณ์ (signage) เป็นส่วนหนึ่งของ ระบบนำทาง (wayfinding system) หรือระบบภาพชี้นำทาง (graphic directional system) เพื่อทำให้มวลชนสามารถเดินทางไปสู่สถานที่ต่าง ๆ ตามต้องการ ในการจัดทำเครื่องมือเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายได้นั้น นักออกแบบกราฟิกเพื่อสภาพแวดล้อมได้จำกัดความหมายให้แคบลง เพื่อบอกทิศทาง ระบุสถานที่ และบอกคำสั่ง เป็นการให้ข้อมูลอย่างมีระเบียบและเป็นรูปธรรม โดยจัดทำในลักษณะของแผ่นป้ายสัญลักษณ์ที่มีการวางแผนออกแบบ โดยการนำสัญลักษณ์ภาพ (pictogram) มาใช้ร่วมกับแผ่นป้ายและคำนึงถึงการใช้งานอย่างมีมาตรฐาน เรียกว่า ระบบป้ายสัญลักษณ์ (signage system)

ศฤงคาร กิติวินิต (2548) กล่าวว่า ป้ายสัญลักษณ์ (signage) หมายถึง ป้ายที่ใช้ในการชี้ทางบังคับ หรือแนะนำสถานที่ต่าง ๆ ระบบป้ายสัญลักษณ์ (signage system) หมายถึง ระบบมาตรฐานที่ใช้ในการวางแผนออกแบบและใช้งานป้ายสัญลักษณ์ เพื่อให้สามารถใช้ร่วมกับป้ายหลายรูปแบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ สัญลักษณ์ (symbol) หมายถึง สัญลักษณ์ หรือสัญลักษณ์ของสิ่งใด ๆ ที่กำหนดหรือนิยามขึ้นเอง เป็นคำแทนสัญลักษณ์ทั่วไปไม่เจาะจง ป้ายสัญลักษณ์ (symbol sign) หมายถึง สัญลักษณ์ส่วนที่เป็นภาพสำหรับใช้ประกอบในแผ่นป้ายสัญลักษณ์ สัญลักษณ์ภาพ (pictogram) หมายถึง การสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ภาพในลักษณะเลียนแบบสิ่งที่เห็นจริง และพาดพิงถึงวัตถุ กริยาท่าทาง ตลอดจนความคิดเป็นภาพ

ป้ายในโรงพยาบาล

Purandare (2021) กล่าวว่า สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลในปัจจุบันประกอบด้วยอาคารที่แตกต่างกันหลายแห่งซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกัน ป้ายด้านการดูแลสุขภาพที่มีการวางแผนอย่างรอบคอบและคิดมาอย่างดีจึงเป็นสิ่งสำคัญ ป้ายนั้นสร้างความสะดวกสบายและประสบการณ์ที่คุ้นเคยสำหรับผู้ป่วยและผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลและศูนย์สุขภาพที่ปัจจุบันกำลังมีจำนวนมากขึ้น ซึ่งป้ายที่มีประสิทธิภาพในสถานพยาบาลเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากศูนย์การแพทย์เป็นสถานที่พบปะสำหรับกลุ่มผู้ใช้ที่หลากหลาย ทั้งฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่ แพทย์และพยาบาล ผู้ป่วยและผู้มาเยี่ยม ซัพพลาย-เออร์และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ การนำทางพวกเขาไปยังพื้นที่ที่ถูกต้องในอาคารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ป้ายที่เหมาะสมไม่เพียงช่วยให้ผู้มาใช้บริการนำทางผ่านสภาพแวดล้อมที่สับสนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว แต่ยังสามารถสื่อสารข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับสุขภาพรวมถึงขั้นตอนการรับผู้ป่วยและยังสามารถลดเวลารอคอยได้อีกด้วย

มาตรฐานด้านการออกแบบอาคารและสภาพแวดล้อมสถานบริการสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับป้าย

กฎกระทรวงกำหนดชื่อสถานพยาบาล และการแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อสถานพยาบาล ผู้ประกอบวิชาชีพในสถานพยาบาล อัตราค่ารักษาพยาบาล ค่าบริการและสิทธิของผู้ป่วย พ.ศ. 2558

ข้อ 6 สถานพยาบาลประเภทที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืนให้ใช้พื้นแผ่นป้ายสีขาวและตัวอักษรในแผ่นป้ายแสดงชื่อให้ใช้สี ดังต่อไปนี้

- คลินิกเวชกรรมให้ใช้ตัวอักษรสีเขียว
- คลินิกทันตกรรมให้ใช้ตัวอักษรสีม่วง
- คลินิกการพยาบาลและผดุงครรภ์ให้ใช้ตัวอักษรสีฟ้า
- คลินิกกายภาพบำบัดให้ใช้ตัวอักษรสีชมพู
- คลินิกเทคนิคการแพทย์ให้ใช้ตัวอักษรสีเลือดหมู
- คลินิกการแพทย์แผนไทยให้ใช้ตัวอักษรสีน้ำเงิน
- คลินิกการประกอบโรคศิลปะให้ใช้ตัวอักษรสีน้ำตาล
- คลินิกเฉพาะทางด้านเวชกรรมให้ใช้ตัวอักษรสีเขียว

- คลินิกเฉพาะทางด้านทันตกรรมให้ใช้ตัวอักษรสีม่วง
- สหคลินิกให้ใช้ตัวอักษรสีเขียวแก่

ข้อ 7 สถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืนให้ใช้พื้นแผ่นป้ายสีขาวและตัวอักษรในแผ่นป้ายแสดงชื่อให้ใช้สีดังต่อไปนี้

- โรงพยาบาลทั่วไปให้ใช้ตัวอักษรสีเขียว
- โรงพยาบาลทันตกรรมให้ใช้ตัวอักษรสีม่วง
- โรงพยาบาลการพยาบาลและผดุงครรภ์ให้ใช้ตัวอักษรสีฟ้า
- โรงพยาบาลกายภาพบำบัดให้ใช้ตัวอักษรสีชมพู
- โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยให้ใช้ตัวอักษรสีน้ำเงิน
- โรงพยาบาลเฉพาะทางให้ใช้ตัวอักษรสีเขียว
- โรงพยาบาลเฉพาะประเภทผู้ป่วยให้ใช้ตัวอักษรสีเหลือง

เกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านอาคาร และสภาพแวดล้อม ของสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

- งานสถาปัตยกรรม

หมวด 5 ป้ายนำทาง ป้ายจราจร ป้ายชื่อโรงพยาบาล ป้ายอาคาร

ข้อที่ 1. มีป้ายนำทางบอกทิศทางและระยะทางสู่โรงพยาบาล ซึ่งทำด้วยวัสดุที่คงทนถาวร มีขนาดที่เหมาะสม ติดตั้งริมถนนสาธารณะสายหลักเป็นระยะตามความเหมาะสมก่อนถึงโรงพยาบาลในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจนทั้งในเวลากลางวันและเวลากลางคืน

ข้อที่ 2. มีป้ายชื่อโรงพยาบาล ป้ายชื่ออาคาร ที่จำเป็นต่อการให้บริการซึ่งทำด้วยวัสดุที่คงทนถาวร มีขนาดเหมาะสม ติดตั้งอย่างมั่นคงแข็งแรงในตำแหน่งที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งในเวลากลางวันและเวลากลางคืน

ข้อที่ 3. มีป้ายจราจรภายในโรงพยาบาล ซึ่งทำด้วยวัสดุที่คงทนถาวร มีขนาดที่เหมาะสม ติดตั้งริมถนนภายในโรงพยาบาล ณ ตำแหน่งที่เหมาะสม และมองเห็นได้ชัดเจนทั้งในเวลากลางวันและเวลากลางคืน

ข้อที่ 4. ป้ายนำทาง ป้ายจราจรภายในโรงพยาบาล ให้เป็นไปตามมาตรฐานของกรมทางหลวง

- ระบบไฟฟ้าและระบบสื่อสาร ประกอบด้วย

ระบบไฟฟ้าแสงสว่างฉุกเฉิน และโคมไฟฟ้าป้ายทางออกฉุกเฉิน

ระบบไฟฟ้าแสงสว่างฉุกเฉิน หมายถึง การให้แสงสว่างเมื่อแหล่งจ่ายไฟฟ้าปกติล้มเหลว รวมถึง การให้แสงสว่างเพื่อการหนีภัย (escape lighting) และการให้แสงสว่างสำรอง (standby lighting)

โคมไฟฟ้าป้ายทางออกฉุกเฉิน หมายถึง โคมไฟฟ้าที่มีแหล่งจ่ายไฟฟ้าสำรองจากแบตเตอรี่ เพื่อให้ความสว่างกับป้ายทางออกและรายละเอียด (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2564)

คู่มือมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ

ป้ายนำทาง ป้ายจราจร ป้ายชื่อโรงพยาบาลและป้ายชื่ออาคาร

- มีป้ายนำทางบอกทิศทางและระยะทางสู่โรงพยาบาลติดตั้งอยู่บนถนนสาธารณะสายหลัก สายรอง และทางแยกในระยะที่เหมาะสม
- มีป้ายจราจรภายในโรงพยาบาล ติดตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสมสามารถมองเห็นได้ชัดเจน
- มีป้ายบอกทางไปยังอาคาร/แผนกต่าง ๆ มองเห็นได้ชัดเจน พร้อมระบบไฟส่องสว่างที่เหมาะสม

- มีป้ายชื่อโรงพยาบาล ป้ายชื่ออาคาร ที่เป็นหน่วยบริการสำคัญ ได้แก่ แผนกฉุกเฉิน แผนกผู้ป่วยนอก เป็นต้น ติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม สามารถมองเห็นได้ชัดเจนในเวลากลางวันและมีไฟส่องสว่างในเวลากลางคืน (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2564)

ทฤษฎีเกี่ยวกับการออกแบบอาคารและสภาพแวดล้อม

ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อมกายภาพ (Man and physical environment relation)

- ด้านทิศทาง (directional environment) เป็นคุณสมบัติที่กำหนดตำแหน่งบุคคลกับสิ่งต่าง ๆ เช่น ทำให้ทราบว่า จะต้องเดินไปหาสิ่งนั้นด้านทิศไหน ดังนั้นงานออกแบบและวางแผนจึงควรจัดให้มีลักษณะทางกายภาพที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เข้าใจได้ง่าย
- ด้านสัญลักษณ์ (symbolic environment) เป็นคุณสมบัติที่สื่อความหมายผ่านสัญลักษณ์ เช่น มีป้ายบอกว่า เป็นแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน เป็นห้องตรวจโรค เป็นห้อง x-ray ฯลฯ หรืออาจใช้สภาพแวดล้อมสื่อความหมาย เช่น ห้องผู้อำนวยการเป็นห้องส่วนตัวแยกจากห้องทำงานรวมที่เป็นห้องโถงใหญ่ ฯลฯ สัญลักษณ์เป็นคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการคาดคะเนพฤติกรรมที่ควรเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อม ทำให้บุคคลปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง สถาปนิกมักพยายามออกแบบอาคารให้มีลักษณะทางกายภาพที่สื่อความหมายแก่คนทั่วไปว่าเป็นอาคารอะไร ใช้งานอย่างไร (วิมลสิทธิ์ หรยางกูร และคณะ, 2554)

วิธีวิจัย

ศึกษาข้อมูลและทบทวนทฤษฎี

- ศึกษาข้อมูลและแนวทางเกี่ยวกับระบบป้ายในโรงพยาบาล รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดประเด็นปัญหา ขอบเขตการศึกษา คำถามในการวิจัย และจัดทำสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างในผู้ออกแบบและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านกายภาพ ภายในอาคารของโรงพยาบาล

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบป้ายภายในโรงพยาบาล

โดยข้อมูลจากการสัมภาษณ์ประกอบไปด้วย

ผู้ออกแบบระบบป้าย โดยเป็นผู้มีประสบการณ์ในการออกแบบระบบป้ายให้กับโรงพยาบาลขนาดใหญ่ 5 ปีขึ้นไป หรือเป็นหัวหน้างานในการออกแบบระบบป้ายภายในอาคาร

ผู้ดูแลและจัดการป้ายของโรงพยาบาล โดยเป็นเจ้าหน้าที่ หรือหัวหน้าแผนกเวชนิทัศน์ประจำโรงพยาบาล มีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนงานป้ายและจัดทำป้ายที่ใช้งานภายในโรงพยาบาล

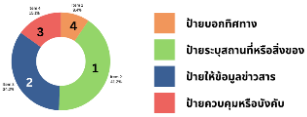
ประมวลผลจากการสัมภาษณ์และจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบและประเภทของป้ายภายในอาคารผู้ป่วยนอก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจำแนกประเภทต่าง ๆ ของป้ายภายในอาคาร

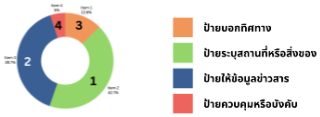
เก็บรวบรวมข้อมูลรูปแบบ ประเภทของป้าย รวมถึงวิเคราะห์ปัญหาของป้ายที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน อภิปรายผลและเสนอแนะแนวทางเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงป้ายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลการศึกษา

จากการลงพื้นที่สำรวจป้ายโรงพยาบาลกรณีศึกษา แบ่งประเภทป้ายที่พบในอาคาร ป้ายตามเกณฑ์ประโยชน์ใช้สอยสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ประเภทป้ายตามเกณฑ์ชนิดของป้ายแบ่งได้เป็น 9 ประเภท ประเภทป้ายตามเกณฑ์วัสดุของป้ายแบ่งได้เป็น 3 ประเภท



แผนภูมิ 1 แสดงเปอร์เซ็นต์จำนวนป้าย
ตามประโยชน์ใช้สอยของป้ายโรงพยาบาลกรณีศึกษา 1



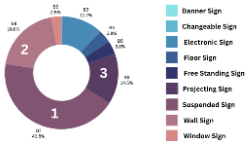
แผนภูมิ 2 แสดงเปอร์เซ็นต์จำนวนป้าย
ตามประโยชน์ใช้สอยของป้ายโรงพยาบาลกรณีศึกษา 2



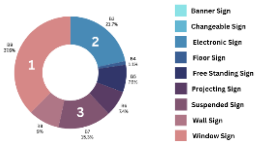
แผนภูมิ 3 แสดงเปอร์เซ็นต์จำนวนป้าย
ตามประโยชน์ใช้สอยของป้ายโรงพยาบาลกรณีศึกษา 3



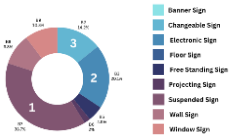
แผนภูมิ 4 แสดงเปอร์เซ็นต์จำนวนป้าย
ตามประโยชน์ใช้สอยของป้ายโรงพยาบาลกรณีศึกษา 4



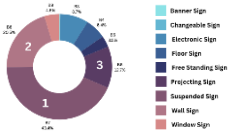
แผนภูมิ 5 แสดงเปอร์เซ็นต์จำนวนป้าย
ตามชนิดของป้ายโรงพยาบาลกรณีศึกษา 1



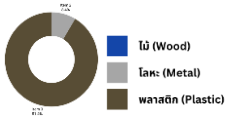
แผนภูมิ 6 แสดงเปอร์เซ็นต์จำนวนป้าย
ตามชนิดของป้ายโรงพยาบาลกรณีศึกษา 2



แผนภูมิ 7 แสดงเปอร์เซ็นต์จำนวนป้าย
ตามชนิดของป้ายโรงพยาบาลกรณีศึกษา 3



แผนภูมิ 8 แสดงเปอร์เซ็นต์จำนวนป้าย
ตามชนิดของป้ายโรงพยาบาลกรณีศึกษา 4



แผนภูมิ 9 แสดงเปอร์เซ็นต์จำนวนป้าย
ตามวัสดุของป้ายโรงพยาบาลกรณีศึกษา 1



แผนภูมิ 10 แสดงเปอร์เซ็นต์จำนวนป้าย
ตามวัสดุของป้ายโรงพยาบาลกรณีศึกษา 2



แผนภูมิ 11 แสดงเปอร์เซ็นต์จำนวนป้าย
ตามวัสดุของป้ายโรงพยาบาลกรณีศึกษา 3



แผนภูมิ 12 แสดงเปอร์เซ็นต์จำนวนป้าย
ตามวัสดุของป้ายโรงพยาบาลกรณีศึกษา 4

จากแผนภูมิ 1 ถึง 4 ผลการศึกษาจำนวนป้าย จากการที่ผู้วิจัยได้สังเกตและลงพื้นที่สำรวจชี้ให้เห็นว่า ประเภทของป้ายตามประโยชน์ใช้สอยที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ป้ายระบุสถานที่ หรือสิ่งของ รองลงมาคือ ป้ายให้ข้อมูลข่าวสารและป้ายบอกทิศทาง หรือป้ายควบคุม หรือบังคับเป็นลำดับถัดมา จากแผนภูมิที่ 5 ถึง 8 ผลการศึกษาจำนวนป้ายตามชนิดของป้าย ประเภท suspended sign พบว่า มีจำนวนมากที่สุดใน 3 โรงพยาบาลกรณีศึกษา และพบประเภท window sign มากที่สุดใน 1 โรงพยาบาลกรณีศึกษา จากแผนภูมิ 9 ถึง 12 ผลการศึกษาจำนวนป้ายตามวัสดุของป้าย พบว่า วัสดุพลาสติกมีจำนวนมากที่สุดในทุกโรงพยาบาลกรณีศึกษา รองลงมาคือ วัสดุโลหะ

ซึ่งจำนวนของป้ายแต่ละประเภทขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในอาคารของแต่ละโรงพยาบาลกรณีศึกษา โดยจำนวนป้ายระบุสถานที่ หรือสิ่งของแปรผันตามจำนวนหน่วยงานที่มีในอาคารและขั้นตอนในการรับการรักษาของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อสื่อสารให้ผู้มาใช้บริการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ จำนวนป้ายตามชนิดของป้าย พบป้ายประเภท suspended sign และ window

sign มากที่สุด เนื่องจากป้ายทั้งสองประเภทนี้มีข้อดีเรื่องของการประหยัดพื้นที่ในการติดตั้ง และจำนวนป้ายตามวัสดุของป้าย พบวัสดุพลาสติกมากที่สุด เนื่องจากมีข้อดีในเรื่องของความคงทนถาวร น้ำหนักเบา และสะดวกต่อการดูแลทำความสะอาด

ผลการศึกษาวิเคราะห์รูปแบบประเภทป้ายในกรณีศึกษากับมาตรฐาน ข้อกำหนดและทฤษฎี

สถานการณ์ของป้ายภายในอาคารผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลกรณีศึกษา 1



ภาพ 1 ป้ายระบุสถานที่ภายในอาคารผู้ป่วยนอกกรณีศึกษา 1

สีของป้ายภายในอาคารผู้ป่วยนอกประเภทป้ายระบุสถานที่ หรือสิ่งของ จากการสังเกตและลงพื้นที่สำรวจ สีและรูปแบบของป้ายมีรูปแบบและการใช้สีไปในรูปแบบเดียวกัน โดยมีตัวอักษรสีเทาบนพื้นหลังสีขาวและมีภาพสัญลักษณ์ประกอบ



ภาพ 2 ป้ายบอกทิศทางภายในอาคารผู้ป่วยนอกกรณีศึกษา 1

ป้ายนำทาง ป้ายจราจร ป้ายชื่อโรงพยาบาล และป้ายชื่ออาคาร สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ใช้รูปแบบสีต่างกัน มีภาพสัญลักษณ์ประกอบ มีลูกศรรูปแบบเดียวกัน



ภาพ 3 ป้ายควบคุม หรือบังคับภายในอาคารผู้ป่วยนอกกรณีศึกษา 1

ระบบไฟฟ้าแสงสว่างฉุกเฉินและโคมไฟฟ้าป้ายทางออกฉุกเฉิน สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ แต่จากการที่ผู้วิจัยสังเกตและลงพื้นที่สำรวจ พบว่า ยังมีการใช้โคมไฟฟ้าป้ายทางออกฉุกเฉินรูปแบบเก่า ซึ่งแตกต่างจากรูปแบบใหม่ในด้านรูปแบบ สี ตัวอักษร มีสัญลักษณ์ประกอบบางป้ายและไม่เป็นรูปแบบเดียวกัน

โรงพยาบาลกรณีศึกษา 2



ภาพ 4 ป้ายระบุสถานที่ภายในอาคารผู้ป่วยนอกกรณีศึกษา 2

สีของป้ายภายในอาคารผู้ป่วยนอกประเภทป้ายระบุสถานที่ หรือสิ่งของ จากการสังเกตและลงพื้นที่สำรวจ สีและรูปแบบของป้ายมีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่บริการ ใช้ตัวอักษรสีขาวและเป็นรูปแบบตัวอักษรเดียวกัน ไม่มีรูปภาพหรือสัญลักษณ์ประกอบ ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า โรงพยาบาลกรณีศึกษา 2 ต้องการใช้สีในการแบ่งโซนพื้นที่ให้บริการเพื่อลดความสับสนของผู้ที่มาใช้บริการในชั้นนั้น ๆ



ภาพ 5 ป้ายบอกทิศทางภายในอาคารผู้ป่วยนอกกรณีศึกษา 2

ป้ายนำทาง ป้ายจราจร ป้ายชื่อโรงพยาบาล และป้ายชื่ออาคาร สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ใช้รูปแบบสีและตัวอักษรต่างกัน มีภาพสัญลักษณ์ประกอบและมีลูกศรที่ต่างกัน



ภาพ 6 ป้ายควบคุม หรือบังคับภายในอาคารผู้ป่วยนอกกรณีศึกษา 2

ระบบไฟฟ้าแสงสว่างฉุกเฉินและโคมไฟฟ้าป้ายทางออกฉุกเฉิน ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ เนื่องจากไม่มีระบบไฟฟ้าแสงสว่างฉุกเฉิน

โรงพยาบาลกรณีศึกษา 3







ภาพ 7 ป้ายระบุสถานที่ภายในอาคารผู้ป่วยนอกกรณีศึกษา 3

สีของป้ายภายในอาคารผู้ป่วยนอกประเภทป้ายระบุสถานที่ หรือสิ่งของ จากการสังเกตและลงพื้นที่สำรวจ สีและรูปแบบของป้ายมีรูปแบบและการใช้สีไปในรูปแบบเดียวกัน โทนสีที่ใช้คือ สีน้ำเงินและสีเหลือง ไม่มีรูปภาพ หรือสัญลักษณ์ประกอบ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบฝ่ายเวชนิทัศน์พบว่า คู่สีน้ำเงินและสีเหลืองเป็นคู่สีที่ตัดกันและสามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจน จึงได้นำคู่สีนี้มาใช้ในการออกแบบป้ายภายในอาคารผู้ป่วยนอก







ภาพ 8 ป้ายบอกทิศทางภายในอาคารผู้ป่วยนอกกรณีศึกษา 3

ป้ายนำทาง ป้ายจราจร ป้ายชื่อโรงพยาบาล และป้ายชื่ออาคาร สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ใช้รูปแบบตัวอักษรรูปแบบเดียวกัน ไม่มีภาพสัญลักษณ์ประกอบและมีลูกศรที่ต่างกัน







ภาพ 9 ป้ายควบคุม หรือบังคับภายในอาคารผู้ป่วยนอกกรณีศึกษา 3

ระบบไฟฟ้าแสงสว่างฉุกเฉินและโคมไฟฟ้าป้ายทางออกฉุกเฉิน ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ เนื่องจากไม่มีระบบไฟฟ้าแสงสว่างฉุกเฉินและเป็นป้ายรูปแบบเก่า ใช้รูปแบบตัวอักษร ภาพสัญลักษณ์ และลูกศรที่ต่างกัน

โรงพยาบาลกรณีศึกษา 4







ภาพ 10 ป้ายระบุสถานที่ภายในอาคารผู้ป่วยนอกกรณีศึกษา 4

สีของป้ายภายในอาคารผู้ป่วยนอกประเภทป้ายระบุสถานที่ หรือสิ่งของ จากการสังเกตและลงพื้นที่สำรวจ สีและรูปแบบของป้ายมีรูปแบบและการใช้สีไปในรูปแบบเดียวกัน โทนสีที่ใช้คือ สีเขียว สีเทา และสีขาว โดยมีตัวอักษรสีขาวบนพื้นหลังสีเทาและสีเขียว ไม่มีรูปภาพ หรือสัญลักษณ์ประกอบ





ภาพ 11 ป้ายบอกทิศทางภายในอาคารผู้ป่วยนอกกรณีศึกษา 4

ป้ายนำทาง ป้ายจราจร ป้ายชื่อโรงพยาบาล และป้ายชื่ออาคาร สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ใช้รูปแบบตัวอักษรรูปแบบเดียวกัน มีภาพสัญลักษณ์ประกอบและมีลูกศรรูปแบบเดียวกัน




ภาพ 12 ป้ายควบคุม หรือบังคับภายในอาคารผู้ป่วยนอกกรณีศึกษา 4

ระบบไฟฟ้าแสงสว่างฉุกเฉินและโคมไฟฟ้าป้ายทางออกฉุกเฉิน สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ

การวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ผู้ออกแบบและผู้ดูแลและจัดการป้าย

จากการสัมภาษณ์ผู้ออกแบบป้าย พบว่า ควรติดตั้งป้ายในจุดที่อาจทำให้เกิดความสับสน และติดตั้งป้ายให้อ่านง่าย ชัดเจน สังเกตได้ง่าย มีสัญลักษณ์ หรือภาพประกอบ จะช่วยให้สื่อสารกับผู้มาใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น และผลจากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลและจัดการป้าย พบว่า มีฝ่ายเวชนิทัศน์ของโรงพยาบาลเพื่อดำเนินการผลิตและติดตั้งป้าย โดยมีเจ้าของพื้นที่ (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแผนก) ติดต่อเพื่อขอติดตั้งป้ายใช้งาน

ตาราง 1 ผลการสัมภาษณ์ผู้ออกแบบป้าย

ประเด็น	ผลการสัมภาษณ์
หลักการในการออกแบบระบบป้าย	ศึกษาเส้นทางสัญจรภายในอาคาร การติดตั้งป้ายบอกทิศทางบริเวณทางแยกเป็นสิ่งจำเป็น การใช้สัญลักษณ์ภาพประกอบที่เกี่ยวข้องจะทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น
ความยากง่ายของการออกแบบระบบป้าย	ขึ้นกับว่าออกแบบระบบป้ายให้กับอาคารที่กำลังสร้าง หรืออาคารที่สร้างอยู่ก่อนแล้ว หากเป็นอาคารที่สร้างใหม่สามารถกำหนดพื้นที่และเส้นทางสัญจรที่เหมาะสม แต่ถ้าหากเป็นอาคารที่สร้างอยู่ก่อนแล้วจะมีความยากกว่า เนื่องจากต้องศึกษาแผนผังอาคารและพื้นที่ที่เคยเป็นอยู่บริบทและสภาพแวดล้อมของอาคาร
ตำแหน่งการติดตั้งป้ายในระดับที่ต่างกันส่งผลอย่างไร	หากติดตั้งในระดับสายตาจะสังเกตเห็นได้ดีกว่าระดับอื่น
การใช้สีในการออกแบบ ส่งผลต่อการมองเห็นอย่างไร	ควรใช้สีตัวหนังสือและสีป้ายที่เป็นสีตัดกัน มองเห็นได้ชัด หากตัวหนังสือสีเข้ม ป้ายควรเป็นสีอ่อน เป็นต้น หากใช้สีที่ใกล้เคียงกันจะทำให้อ่านได้ยาก

ตาราง 2 ผลการสัมภาษณ์ผู้ดูแลและจัดการป้ายของโรงพยาบาล

ประเด็น	ผลการสัมภาษณ์
การกำหนดพื้นที่และประเภทป้าย	เจ้าของพื้นที่ (เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลแผนก)
ประเภทของป้ายที่ใช้งานในปัจจุบัน	ทางผู้ดูแลและจัดการป้ายไม่ทราบจำนวนประเภทที่แน่ชัด เพียงแต่ดำเนินการผลิตและจัดการป้ายตามรูปแบบของโรงพยาบาล
ชนิดของป้ายที่ใช้งาน	มักนิยมใช้ป้ายที่ประหยัดพื้นที่การติดตั้ง
วัสดุของป้าย	ทำจากพลาสติก เนื่องจากข้อดีในเรื่องของความคงทนถาวร น้ำหนักเบา ทำความสะอาดง่าย และมีความสวยงาม
ตำแหน่งการติดตั้งป้าย	ติดตั้งในตำแหน่งที่สูงกว่าศีรษะ อยู่ในระดับสายตา สามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจน และมักติดตั้งป้ายที่ประหยัดพื้นที่
การเปลี่ยนรูปแบบป้ายจากแบบเก่ามาเป็นแบบปัจจุบัน	เนื่องจากป้ายแบบเก่ามีอายุการใช้งานที่นาน ใช้วัสดุที่ดูแลยาก ขาดความสวยงาม จึงเปลี่ยนมาเป็นพลาสติกที่มีความคงทน
ปัญหาที่พบและวิธีแก้ปัญหา	ผู้มาใช้บริการมักไม่อ่านป้าย เนื่องจากการใช้สีที่ไม่ชัดเจน ตัวอักษรเล็กเกินไป แก้ปัญหาด้วยการติดป้ายเพิ่มและให้ข้อมูลทีละคน

ผลการเปรียบเทียบป้ายกับกฎกระทรวงกำหนดชื่อสถานพยาบาล และการแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อสถานพยาบาล ผู้ประกอบวิชาชีพในสถานพยาบาล อัตราค่ารักษาพยาบาล ค่าบริการและสิทธิของผู้ป่วย พ.ศ 2558 และเกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านอาคารและสภาพแวดล้อม ของสถานบริการสุขภาพ สังกัด กระทรวงสาธารณสุข

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับมาตรฐานและข้อกำหนด

	กฎกระทรวงกำหนดชื่อสถานพยาบาล และการแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อสถานพยาบาล ผู้ประกอบวิชาชีพในสถานพยาบาล อัตราค่ารักษาพยาบาล ค่าบริการและสิทธิของผู้ป่วย พ.ศ 2558	เกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านอาคารและสภาพแวดล้อมของสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข		
	สีของตัวอักษรบนป้ายในสถานพยาบาล	ป้ายนำทางที่มีความชัดเจน	ป้ายทางหนีไฟที่สังเกตเห็นได้ชัด	
			รูปแบบของป้าย	ไฟส่องสว่าง
โรงพยาบาลกรณีศึกษา 1	ไม่มีกำหนดรายละเอียด	สอดคล้อง	สอดคล้อง 53 ป้าย ไม่สอดคล้อง 3 ป้าย	สอดคล้อง 53 ป้าย ไม่สอดคล้อง 3 ป้าย
โรงพยาบาลกรณีศึกษา 2	ไม่มีกำหนดรายละเอียด	สอดคล้อง	สอดคล้อง 2 ป้าย ไม่สอดคล้อง 5 ป้าย	สอดคล้อง 3 ป้าย ไม่สอดคล้อง 4 ป้าย
โรงพยาบาลกรณีศึกษา 3	ไม่มีกำหนดรายละเอียด	สอดคล้อง	สอดคล้อง 0 ป้าย ไม่สอดคล้อง 12 ป้าย	สอดคล้อง 6 ป้าย ไม่สอดคล้อง 6 ป้าย
โรงพยาบาลกรณีศึกษา 4	ไม่มีกำหนดรายละเอียด	สอดคล้อง	สอดคล้อง 12 ป้าย ไม่สอดคล้อง 0 ป้าย	สอดคล้อง 12 ป้าย ไม่สอดคล้อง 0 ป้าย

จากผลการเปรียบเทียบป้ายกับกฎกระทรวง พ.ศ 2558 ซึ่งไม่ได้กำหนดรายละเอียดสีของตัวอักษรบนป้ายในสถานพยาบาล โดยผลจากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลและจัดการป้ายของโรงพยาบาล พบว่า สีของป้ายมักจะมีการใช้สีเอกลักษณ์ประจำโรงพยาบาลเป็นหลัก และมีการใช้สีของป้ายแต่ละแผนกเพื่อให้เข้าใจได้ง่าย และจากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านอาคารและสภาพแวดล้อม ได้กำหนดมาตรฐานของป้ายนำทางที่มีความชัดเจน โดยสามารถสังเกตเห็นได้ชัด ซึ่งผลการสำรวจพบว่า ป้ายในทุกโรงพยาบาลกรณีศึกษา สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านอาคารและสภาพแวดล้อมของสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และได้กำหนดมาตรฐานของป้ายทางหนีไฟที่สังเกตเห็นได้ชัด ประกอบด้วย รูปแบบของป้ายทางหนีไฟและไฟส่องสว่างของป้ายทางหนีไฟ โดยผลจากการสำรวจ พบว่า มีป้ายทางหนีไฟที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า โรงพยาบาลใช้ทั้งป้ายรูปแบบเก่าและใหม่ แสดงผลดังตาราง 3

อภิปรายและสรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์จากการสำรวจ พบว่า ในบางแผนกบริการมีจำนวนป้ายมากเกินความจำเป็น โดยในจุดบริการเดียวกันมีป้ายซ้ำซ้อนกันมากกว่า 2 ป้าย ซึ่งผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า เจ้าหน้าที่และพยาบาลต้องการแก้ไขปัญหาจากการสอบถามข้อมูล หรือเส้นทาง โดยการติดป้ายที่มีข้อความเหมือนกันหลายป้าย เพื่อให้ผู้มาใช้บริการสังเกตเห็นได้มากยิ่งขึ้น จากผลการสำรวจ พบว่า มีการใช้ป้ายประเภทระบุสถานที่ หรือสิ่งของมากที่สุด ผลการวิเคราะห์จากการสำรวจ ผู้วิจัยพบว่า ป้ายระบุสถานที่ หรือสิ่งของ มีความสัมพันธ์กับป้ายบอกทิศทาง โดยเมื่อป้ายระบุสถานที่ หรือสิ่งของ มีจำนวนมากขึ้น จะส่งผลให้มีป้ายบอกทิศทางจำนวนที่น้อยลงได้ โดยติดตั้งเฉพาะส่วนของทางแยกภายในอาคาร หรือทางเข้าอาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้ออกแบบ ผลการวิเคราะห์จากการสำรวจ ผู้วิจัยพบว่า ป้ายชนิดที่ประหยัดพื้นที่ที่สามารถติดตั้งบนผนัง หรือหน้าต่างได้ จะมีการใช้งานมากที่สุด จากการวิเคราะห์ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากโรงพยาบาลขนาดใหญ่ของภาครัฐมีผู้เข้าใช้บริการต่อวันเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความแออัดและมีพื้นที่จำกัด จึงมักนิยมใช้ป้ายที่ประหยัดพื้นที่ติดตั้ง ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลและจัดการป้าย ส่วนป้ายติดตั้งที่พื้นเป็นชนิดที่มีข้อดีในการประหยัดพื้นที่

ติดตั้ง แต่มีข้อเสียคือมักจะใช้วัสดุที่ไม่คงทนถาวร และทำให้เกิดอุบัติเหตุต่อผู้มาใช้บริการ ส่งผลให้มีการใช้งานลดลง ผลจากการวิเคราะห์การสำรวจวัสดุของป้ายพบว่า ปัจจุบันนิยมใช้วัสดุพลาสติก ซึ่งมีความคงทนถาวรและมีน้ำหนักเบา ใช้การดูแลน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้ดูแลและจัดการป้าย

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสีของตัวอักษรบนป้ายในสถานพยาบาล ซึ่งกฎกระทรวงกำหนดชื่อสถานพยาบาล พ.ศ 2558 ไม่ได้กำหนดรายละเอียดสีของตัวอักษรบนป้ายในสถานพยาบาล จากผลการสัมภาษณ์ผู้ดูแลและเจ้าหน้าที่ พบว่า มักจะใช้สีตัวอักษรและสีบนป้ายที่สอดคล้องกับสีเอกลักษณ์ประจำโรงพยาบาล และเลือกใช้สีที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เป็นคู่สีที่ตัดกัน โดยโรงพยาบาลมีการกำหนดรูปแบบของป้ายเอง จากผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่และผู้ใช้งาน พบว่า ใน 1 กรณีศึกษามีการใช้สีของตัวอักษรและสีของป้ายที่ไม่ชัดเจน คู่สีที่ใช้เป็นสีเอกลักษณ์ประจำโรงพยาบาลและมีขนาดตัวอักษรที่เล็ก ส่งผลให้อ่านยากและเกิดความสับสน ซึ่งผลการวิเคราะห์จากการสำรวจและสัมภาษณ์ พบว่า โรงพยาบาลมักให้ความสำคัญกับสีของป้ายที่สอดคล้องกับสีเอกลักษณ์ประจำโรงพยาบาล ที่มีผลต่อเรื่องของภาพลักษณ์และความสวยงาม แต่ยังขาดการคำนึงถึงประสิทธิภาพของการใช้งานได้จริงของป้าย โดยระยะการมองของผู้ใช้งานกับป้ายมีระยะการมองที่ไกลเกินกว่าจะอ่านป้ายได้ชัดเจนประกอบกับสีที่ใช้ทำให้อ่านได้ยาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ผู้ดูแลและจัดการป้าย ส่งผลให้ผู้ใช้งานไม่อ่านป้ายเลือกที่จะสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่และพยาบาล แสดงให้เห็นได้ว่า ป้ายภายในอาคารของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ควรคำนึงถึงรูปแบบและความสวยงามที่เหมาะสมกับโรงพยาบาล สีของตัวอักษรและสีของป้าย ขนาดของตัวอักษรที่ทำให้อ่านง่าย คำนึงถึงจำนวนป้ายที่ใช้งานไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนจนส่งผลให้ผู้มาใช้บริการสับสน

ข้อเสนอแนะ

- จากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งผู้วิจัยได้พบป้ายที่ใช้งานอยู่จำนวนมาก หากมีการลดจำนวนการใช้งานป้ายลง ไม่ติดป้ายที่ซ้ำซ้อน ติดป้ายบอกทิศทางในบริเวณที่เป็นทางแยกภายในอาคารเท่าที่จำเป็น จะทำให้ทัศนียภาพภายในอาคารดูปลอดโปร่ง ลดความแออัด รวมถึงลดความสับสนของผู้มาใช้บริการได้อีกด้วย
- อาจมีการกำหนดสีของป้ายแต่ละแผนกเพื่อให้ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าใจและลดความสับสนที่อาจเกิดขึ้น
- หากมีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการภายในองค์กร เช่น การใช้ป้ายอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น จะช่วยลดการใช้แผ่นป้ายและยังสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายภายในองค์กรได้มากขึ้นอีกด้วย

บรรณานุกรม

กฎกระทรวงกำหนดชื่อสถานพยาบาลและการแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อสถานพยาบาล ผู้ประกอบวิชาชีพในสถานพยาบาล อัตราค่ารักษาพยาบาล ค่าบริการและสิทธิของผู้ป่วย พ.ศ 2558. (2558, 2 เมายน). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 132 ตอนที่ 26ก หน้า 18-21.

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2543). *ป้ายสื่อความหมาย.* กรม.

กระทรวงสาธารณสุข. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2564). *คู่มือมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ.* กรม.

กระทรวงสาธารณสุข. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2562). *มาตรฐานด้านอาคารและสภาพแวดล้อมในโรงพยาบาล.* กรม.

กระทรวงสาธารณสุข. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. กองแบบแผน. (2560). *เกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านอาคารและสภาพแวดล้อมของสถานบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.* กอง.

ทองเจือ เขียดทอง. (2548). *การออกแบบสัญลักษณ์.* สิปประภา.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร, บุษกร เสรฐวรกิจ, และศิวาพร กลิ่นมาลัย. (2554). *จิตวิทยาสภาพแวดล้อม : มูลฐานการ สร้างสรรค์และจัดการสภาพแวดล้อมน่าอยู่อาศัย*. บริษัท จี.บี.พี. เซ็นเตอร์ จำกัด.

ศฤงคาร กิติวินิต. (2548). *การออกแบบเรขศิลป์สิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมเอกลักษณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ศูนย์มาตรฐานรหัสและข้อมูลสุขภาพแห่งชาติ. *เกณฑ์การแบ่งระดับสถานบริการในสังกัดสำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข ตามระบบภูมิศาสตร์สารสนเทศ (Geographic Information System : GIS). http://thcc.or.th/index.php*

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2565). *มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับ 5.* สถาบัน.

สุภาวดี บุญยฉัตร และชาย สัญญาวิวัฒน์. (2018). *ป้ายบอกทางในโรงพยาบาล : สีและตัวอักษร.* คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

เอื้อเอ็นดู ดิศกุล ณ อยุธยา. (2543). *ระบบป้ายสัญลักษณ์* : Signage system. พลัสเพลส.

Hablamos Juntos & SEGD. (n.d.). *Universal symbols in health care.* file:///Users/bbspg/Downloads/segd_hj_00_full_workbook_1.pdf

Lynch, K. (1960). *The image of the city.* THE MIT Press.

Niron, I. (2009). *The importance of environmental graphic design in human life and its affection*. Izmir University of Economic.

Paul, A., & Passini, R. (1992). *Wayfinding: People, signs, and architecture.* McGraw-Hill.

Purandare, T. (2021). *5 must-have features in healthcare signage.* https://www.linkedin.com/pulse/5-must-have-features-healthcare-signage-tejasa-purandare/

Wei, Y. L. (2019). The importance of guiding signage system in hospital brand strategy. *Market Observation, (12), 72.*