



โครงการการออกแบบกราฟิกเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในโรงพยาบาล

Environmental Graphic for Hospital

ชนกฤต วนะสุข* สุวิทย์ รัตนานันท์ และ ชีรนพ หวังศิลปคุณ

Thanakrit Wanasook*, Suwit Rattananan and Tnop Wangsillapakun

วิทยาลัยการออกแบบ มหาวิทยาลัยรังสิต ปทุมธานี ประเทศไทย

College of Design, Rangsit University, Pathum Thani, Thailand

E-mail: kritgrit@gmail.com

บทคัดย่อ

โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการและเยียวยาปัญหาด้านสุขภาพ จากการศึกษาพบว่า นอกจากการบริการด้านการรักษาที่สามารถเยียวยาผู้ป่วยแล้ว การออกแบบกราฟิกสภาพแวดล้อม (Environmental Graphic) ที่ดีในสถานพยาบาลยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยเยียวยาผู้ป่วยได้เช่นกัน โดยรวมถึงระบบป้ายและสื่อต่าง ๆ ที่สามารถสื่อสารได้ชัดเจน การจัดผังอาคารที่สอดคล้องต่อการใช้งาน ซึ่งเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ผู้ออกแบบได้ทำการเลือกสถานพยาบาลในมหาวิทยาลัยรังสิตเป็นสถานที่ต้นแบบ และทำการรวบรวมข้อมูล โดยการลงพื้นที่สังเกตพฤติกรรมการใช้งานสถานที่ รวมถึงการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ภายในสถานพยาบาลถึงปัญหาที่เกิดขึ้น จากการรวบรวมข้อมูลพบว่า ผู้รับบริการมักมีความสับสนในเส้นทางการเดิน เนื่องจากการจัดพื้นที่ภายในอาคารค่อนข้างซับซ้อน รวมถึงระบบป้ายที่สังเกตได้ลำบาก จากปัญหาดังกล่าว ผู้ออกแบบจึงทำการออกแบบพื้นที่ใช้สอยขึ้นใหม่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งาน และออกแบบกราฟิกสภาพแวดล้อมรวมทั้งระบบป้ายต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับพื้นที่ใช้สอย จากนั้นนำแนวทางต้นแบบที่ได้จากการออกแบบเสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการออกแบบ และนักศึกษามหาวิทยาลัยรังสิตที่เคยใช้บริการสถานพยาบาลดังกล่าว ผลปรากฏว่าผลงานออกแบบสามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุด ระบบป้ายสามารถสื่อสารได้ชัดเจน และสอดคล้องกับเส้นทางการเดินของผู้ใช้บริการ รวมทั้งให้ความรู้สึกเป็นมิตรและผ่อนคลายสำหรับผู้ใช้งานสถานพยาบาล

คำสำคัญ: กราฟิกสภาพแวดล้อม สถานพยาบาล ระบบป้าย



Abstract

Hospital or healthcare center is a place that provides health service and healing. In addition to effective health services, a good environmental graphic in the hospital is another factor that helps improve patients' health as well. Environmental graphics including signs and media used for communication and building plans can provide patients and service users with good experience. This research aimed to design environmental graphics for the healthcare center of Rangsit University as a prototype location. Data were collected through the observation of use behavior and interviews with staffs to investigate problems. The results revealed that many users were often confused about routes and directions in the healthcare center due to the complexity of space and signage system. This project was aimed to redesign spacing and environmental graphics that would suit the use behavior. The new environmental graphics with 3D images were presented to professional graphic designers and Rangsit University students who had been to the healthcare center. The results showed that the new signage system could communicate the intended meanings clearly and suit the behavior of users. Finally, the environmental graphics could provide a friendly feeling to patients and aid them in relaxation.

Keywords: environmental graphic, healthcare, signage system

1. บทนำ

มนุษย์ทุกคนเมื่อมีอาการป่วยหรือปัญหาด้านสุขภาพมักมองหาโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลต่าง ๆ เป็นตัวเลือกอันดับต้น ๆ เพื่อเข้ารับการรักษา ซึ่งผู้ป่วยส่วนใหญ่ก็มักมีความกังวลต่อสุขภาพของตนเองเป็นทุนเดิมก่อนเข้ารับบริการ สถานพยาบาลจึงมิได้มีหน้าที่รักษาอาการป่วยทางร่างกายเท่านั้น แต่ยังเป็นสถานที่ที่สามารถเยียวยาทางด้านจิตใจให้กับผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการได้อีกด้วย

1.1 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเยียวยา (Healing Environment)

บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเยียวยาได้หมายถึงการจัด โครงสร้างอาคารสถานที่ที่เท่านั้น แต่ยังหมายถึงปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ในสถานพยาบาลนั้น ๆ เช่น ระบบป้ายและสื่อต่าง ๆ ที่สามารถสื่อสารได้ชัดเจน ความสะอาดของสถานพยาบาล การถ่ายเทของอากาศ แสงสว่างที่เพียงพอ กลิ่นที่พึงประสงค์ หรือแม้กระทั่งการบริการอย่างเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ ทำให้ผู้ป่วยสบายใจ ลดความเครียด สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการ (โกศล จิงเสถียรทรัพย์ และคณะ, 2560)

ด้านการจัดวางแผนผังอาคารเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ การจัดระเบียบส่วนต่าง ๆ ของอาคารต้องสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งาน รวมถึงการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เชื่อมโยงส่งผลให้เกิดประสบการณ์ที่ดีต่อทุกคนที่อยู่ภายในอาคาร การศึกษาจำนวนมากแสดงให้เห็นว่าผู้ป่วยหลังการผ่าตัด หากพักฟื้นในห้องที่มีหน้าต่างให้เห็นธรรมชาติ แวดล้อมจะมีการใช้ยาแก้ปวดน้อยกว่าผู้ป่วยในห้องที่ไม่มีหน้าต่าง สิ่งแวดล้อมและสิ่งเบี่ยงเบนความสนใจจึงมีส่วน



สำคัญในการลดความเจ็บปวดได้ (Ulrich, 1984) ในพื้นที่ที่ไม่สามารถดำเนินการอย่างอื่นได้ การติดตั้งจอโทรทัศน์เพื่อแสดงภาพทิวทัศน์ที่สงบร่มรื่นพร้อมกับเสียงธรรมชาติก็ช่วยลดความเครียดและความเจ็บปวดได้ดีเช่นกัน (Malenbaum et al., 2008)

สิ่งแวดล้อมนั้นมีอิทธิพลต่ออารมณ์ความรู้สึก เช่น ห้องที่มีแสงสว่างเพียงพอ ทั้งแสงธรรมชาติหรือแสงจากไฟฟ้า จะช่วยลดความหุดหู่และเพิ่มความตื่นตัว หรือการมีเสียงดังรบกวนทำให้อารมณ์ฉุนเฉียวหงุดหงิดได้ ขณะที่เสียงเพลงหรือเสียงธรรมชาติจะช่วยให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายและนอนหลับได้ดี รวมไปถึงการจัดให้มีภาพศิลปะ เช่น ภาพวาดหรือภาพถ่ายที่ดึงดูดความสนใจจะเป็นเครื่องเบี่ยงเบนความรู้สึกจากการเจ็บปวดได้ (Ulrich et al., 2004)

1.2 การออกแบบกราฟิกสภาพแวดล้อมในโรงพยาบาล

กราฟิกและสถาปัตยกรรมมีส่วนสำคัญสำหรับประสบการณ์ที่ดีของผู้ป่วย นับตั้งแต่การเดินทางมาโรงพยาบาล ป้ายบอกทางที่ชัดเจน ที่จอดรถที่เพียงพอ การให้ข้อมูลการรักษาที่ชัดเจน สิ่งซึ่งผู้ป่วยสามารถปฏิบัติเองได้ ข้อมูลองค์กรหรือมูลนิธิที่ผู้ป่วยสามารถยื่นขอรับสิทธิได้ หรือแม้กระทั่งสถานที่หรือแผนกที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ข้อมูลเหล่านี้ทำให้ผู้ป่วยเห็นแนวทางในอนาคตและสร้างความคาดหวังที่ดีให้กับผู้ป่วย ซึ่งการที่ผู้ป่วยสามารถรับข้อมูลต่างๆ ได้มากจะยิ่งเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้ผู้ป่วย เพราะผู้ป่วยไม่สามารถเข้าใจและจดจำทุกคำพูดของแพทย์ได้ทั้งหมด การออกแบบสื่อหรือช่องทางการให้ข้อมูลที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งสำคัญ โรงพยาบาลเซนต์แมรีในลอนดอน ได้มีการออกแบบแผ่นพับส่วนบุคคลสำหรับผู้ป่วยโรคมะเร็ง ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วย รวมถึงส่วนที่สามารถจดบันทึกและวางแผนการรักษา ร่วมกับแพทย์ได้ โดยแผ่นพับนี้จะกลายเป็นเอกสารเฉพาะตัวให้แก่ผู้ป่วยแต่ละคนติดตัวเอาไว้ เป็นการเพิ่มความมั่นใจและลดความเครียดของผู้ป่วยลงได้ (McCurdy, 2019)

การออกแบบกราฟิกและระบบป้ายที่สร้างสรรค์สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีให้แก่สถานพยาบาลได้ เช่น โรงพยาบาลเด็กอูเมตะ ประเทศญี่ปุ่น กราฟิกสภาพแวดล้อมและระบบป้ายถูกออกแบบโดย เคนยะ ฮาระ (Kenya Hara) โดยนักออกแบบคำนึงถึงความรู้สึกที่ผู้คนส่วนใหญ่มักคิดว่าสถานพยาบาลเป็นแหล่งรวมเชื้อโรค จากปัญหาดังกล่าว นักออกแบบจึงออกแบบสภาพแวดล้อมโดยการใส่ผ้าฝ้ายสีขาวเป็นป้ายระบุเส้นทาง ชื่อห้อง แผนกต่าง ๆ และกราฟิกทั้งหมดในโรงพยาบาล ดังแสดงในรูปที่ 1 และรูปที่ 2 นักออกแบบนั้นเล่นกับความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการกับผ้าฝ้ายสีขาว เพราะผ้าฝ้ายสีขาวนั้นง่ายต่อการทำความสะอาด แต่หากทางโรงพยาบาลนั้นสามารถรักษาความสะอาดนี้ได้ นั่นหมายความว่าโรงพยาบาลแห่งนี้มีการรักษาความสะอาดที่ดีมาก ซึ่งเป็นการเพิ่มความมั่นใจเรื่องความสะอาดให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ตัวป้ายผ้าฝ้ายสีขาวนั้นมิชอบสามารถถอดออกมาซักได้ ซึ่งง่ายต่อการทำความสะอาด นอกจากความสะอาดแล้ว ตัวผ้าฝ้ายสีขาวยังเป็นการสื่อถึงความนุ่มนวล อ่อนโยน ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกถึงการบริการที่นุ่มนวลและอ่อนโยนไปในตัว (Pollock, 2016)



รูปที่ 1 ป้ายระบบเส้นทางภายในโรงพยาบาลอูเมดะ (Pollock, 2016)

รูปที่ 2 ป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลอูเมดะ (Pollock, 2016)

1.3 อิทธิพลของสี

สีเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่เราพบเจอในชีวิตประจำวัน ซึ่งสีต่างกันต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมสามารถส่งผลต่ออารมณ์ความรู้สึกของผู้คนได้ โดยสีมีอิทธิพลต่อผู้คนที่ผ่านปฏิกริยาในการตอบสนองของต่อมไพเนียล ส่งผลให้ความรู้สึก จิตใจ และฮอร์โมนในร่างกายของผู้คนในขณะนั้นแตกต่างกันตามเฉดและความยาวคลื่นที่กระทบโสตสัมผัส ในทางการแพทย์มีศาสตร์หนึ่งเรียกว่า รงค์บำบัด (Color Therapy) เป็นการใช้สีเพื่อช่วยบำบัดอาการป่วยของผู้ป่วย โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สีโทนร้อนที่ทำให้เกิดความรู้สึกมีพลัง กระตือรือร้น อยากอาหาร และสีโทนเย็น ที่ทำให้เกิดความรู้สึกสดชื่น สงบ ผ่อนคลาย เช่น สีเขียวเป็นสีที่ทำให้ผู้คนมักนึกถึงธรรมชาติ ซึ่งมนุษย์มักมีมุมมองที่ดีต่อธรรมชาติ เพราะธรรมชาติให้ความรู้สึกเป็นมิตร ผ่อนคลาย ปลอดภัย และในทางจิตวิทยาสีเขียวยังจัดว่าเป็นสีที่เป็นตัวแทนแห่งการรักษาอีกด้วย (โกศล จึงเสถียรทรัพย์ และ โทเมธ นาควรรณกิจ, 2553)

จากการศึกษาทฤษฎีที่ได้กล่าวมาทั้งหมด ผู้ออกแบบสังเกตเห็นถึงประโยชน์ในการนำการออกแบบกราฟิกเข้ามาช่วยในการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีในสถานพยาบาล โดยผู้ออกแบบได้เลือกสถานพยาบาลในมหาวิทยาลัยรังสิตเป็นสถานที่ต้นแบบ จากการสังเกตและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในสถานพยาบาลพบว่า เส้นทางเดินของผู้ป่วยในสถานพยาบาลค่อนข้างซับซ้อน รวมถึงระบบป้ายต่าง ๆ ที่ยังไม่ค่อยชัดเจน ซึ่งเป็นโอกาสให้ผู้ออกแบบได้ทำการออกแบบตามแนวทางและทฤษฎีที่ได้ศึกษามา

2. วัตถุประสงค์

เพื่อออกแบบกราฟิกสภาพแวดล้อม (Environmental Graphic) ให้กับสถานพยาบาลในมหาวิทยาลัยรังสิต

3. วิธีดำเนินงาน

ผู้ออกแบบได้ทำการออกแบบกราฟิกสภาพแวดล้อมสำหรับสถานพยาบาล โดยคำนึงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานพยาบาลและทฤษฎีที่ได้ศึกษามา ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้



ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 ผู้ออกแบบได้เลือกสถานพยาบาลในมหาวิทยาลัยรังสิตเป็นสถานที่ต้นแบบในการดำเนินงาน โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยรังสิต เนื่องจากสถานพยาบาลแห่งนี้เป็นสถานพยาบาลขนาดเล็ก ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีอาการป่วยที่ไม่รุนแรง จึงสามารถให้ความร่วมมือในด้านการให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้

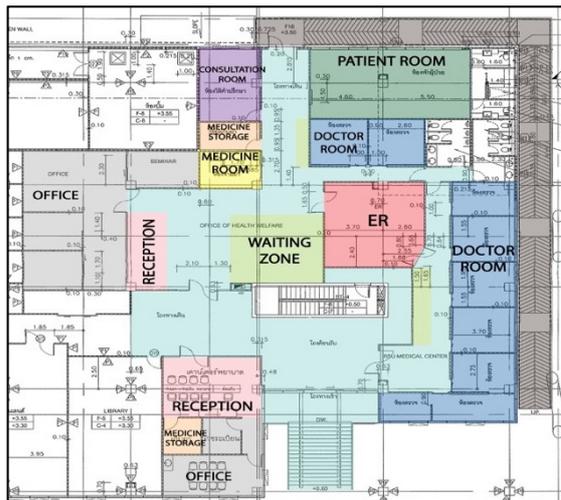
3.2 สังเกตพฤติกรรมลักษณะการใช้งานของผู้รับบริการ (นักศึกษา บุคลากร บุคคลภายนอก) และผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่ พยาบาล แพทย์) ในพื้นที่ รวมถึงได้ทำการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในด้านต่าง ๆ จากการสังเกตและสัมภาษณ์พบว่า

3.2.1 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มักสับสนในเส้นทางการเดิน เพราะมีสองหน่วยงานทำงานอยู่ในสถานพยาบาลแห่งนี้ ได้แก่ คลินิกเวชกรรม มหาวิทยาลัยรังสิต สำหรับนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัย และ RSU Healthcare สำหรับบุคคลทั่วไป ซึ่งเคาน์เตอร์ต้อนรับของทั้งสองหน่วยงานวางอยู่ในตำแหน่งที่ใกล้กันทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสนในเส้นทางและขั้นตอนการปฏิบัติว่าตนเองนั้นควรติดต่อหน่วยงานใด ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องคอยตอบคำถามเดิมซ้ำ ๆ ในแต่ละวัน

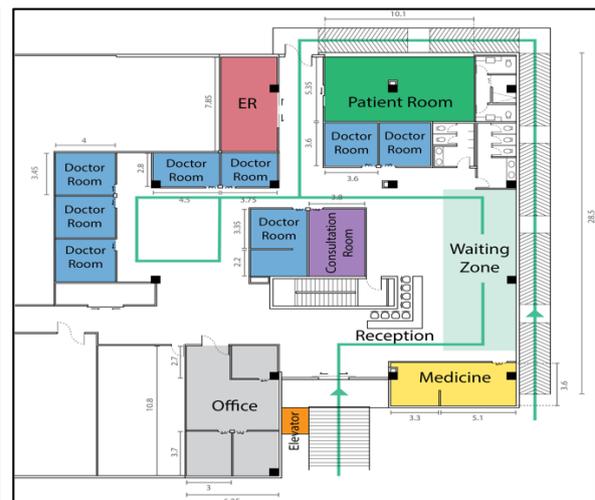
3.2.2 ระบบป้ายในสถานพยาบาลถูกติดตั้งในจุดที่สังเกตได้ค่อนข้างลำบาก และไม่มีความเป็นเอกภาพ ทำให้ไม่สามารถสื่อสารข้อมูลให้กับผู้รับบริการได้ดีเท่าที่ควร

3.2.3 ผู้ป่วยมักใช้งานโทรศัพท์มือถือระหว่างรอคิว ทำให้ไม่ได้ยินการเรียกจากเจ้าหน้าที่เมื่อถึงคิวของตนเอง

3.3 จากปัญหาข้างต้น ผู้ออกแบบเริ่มต้นด้วยการออกแบบพื้นที่ใช้สอยใหม่โดยให้หน่วยงานทั้งสองใช้พื้นที่ร่วมกัน เพื่อลดความสับสนในเส้นทางการเดินของผู้รับบริการ ดังเส้นสีเขียวที่แสดงในรูปที่ 4 และมีรายละเอียดการจัดพื้นที่ใหม่ดังนี้



รูปที่ 3 แปลนพื้นที่เดิมของคลินิกเวชกรรม และ RSU Healthcare



รูปที่ 4 แปลนพื้นที่ที่ปรับปรุงใหม่โดยรวมสองหน่วยงานไว้ด้วยกัน



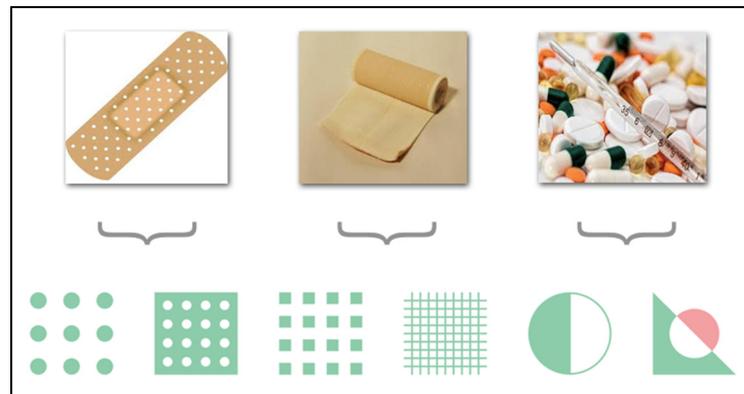
3.3.1 จากรูปที่ 3 จะสังเกตได้ว่าเคาน์เตอร์ต้อนรับวางอยู่ในตำแหน่งที่สังเกตได้ยาก ผู้ออกแบบจึงทำการย้ายเคาน์เตอร์ต้อนรับมาอยู่ตรงข้ามกับประตูทางเข้า เพื่อให้ผู้รับบริการสังเกตได้ง่าย และทำการรวมเคาน์เตอร์ต้อนรับของทั้ง 2 หน่วยงานเข้าด้วยกัน ดังแสดงในรูปที่ 4 เพื่อลดความสับสนต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการ โดยเคาน์เตอร์ต้อนรับจะทำการคัดกรองว่าผู้ป่วยแต่ละรายควรอยู่ในการดูแลของหน่วยงานใด

3.3.2 ย้ายพื้นที่พักคอยไปอยู่บริเวณริมอาคาร เพื่อเพิ่มพื้นที่และให้แสงธรรมชาติสามารถส่องผ่านบริเวณนี้ได้ รวมถึงการรวมห้องจ่ายยาเข้าด้วยกันและวางอยู่ในตำแหน่งที่ใกล้กับพื้นที่พักคอย เพื่อความสะดวกต่อผู้รับบริการ ดังแสดงในรูปที่ 4

3.3.3 ย้ายห้องฉุกเฉินไปบริเวณท้ายอาคาร เพื่อให้ใกล้กับทางลาดริมอาคารและลดการถูกรบกวนจากผู้อื่น

3.4 จากข้อ 3.3 จากการเสนอแนวทางการทำงานร่วมกันของทั้ง 2 หน่วยงาน ผู้ออกแบบจึงทำการออกแบบเอกลักษณ์ทางด้านกราฟิกใหม่ให้กับสถานพยาบาล (Corporate Identity) ภายใต้นามคิด ‘การรักษา’ เพื่อเป็นการสร้างเอกภาพให้กับทางสถานพยาบาล และเป็นแนวทางในการออกแบบกราฟิกสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ต่อไป

3.4.1 ผู้ออกแบบได้แรงบันดาลใจจากอุปกรณ์ด้านการรักษาในการออกแบบกราฟิก โดยกราฟิกลายจุดและลายตารางนั้นมาจากพลาสติกและผ้าพันแผล ดังแสดงในรูปที่ 5



รูปที่ 5 แผนภาพแสดงที่มาของกราฟิก

3.4.2 ผู้ออกแบบใช้ชนิดอักษร (Font) Bariol ในการออกแบบ เนื่องจากอักษรชนิดนี้มีความโค้งมน ให้ความรู้สึกเป็นมิตร ดังแสดงในรูปที่ 6



รูปที่ 6 ตัวอย่างอักษรชนิด Bariol



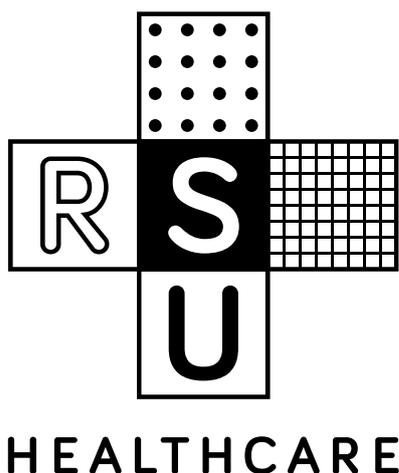
3.4.3 จากการศึกษาในทางรงคบำบัดและอิทธิพลของสี ผู้ออกแบบเลือกใช้โทนสีเขียวที่สื่อถึงการเยียวยา รักษาและความผ่อนคลาย

3.5 นำระบบกราฟิกที่ออกแบบได้จากข้อ 3.4 ไปออกแบบระบบป้ายและกราฟิกสภาพแวดล้อม โดยคำนึงถึงความชัดเจนในการสื่อสารเป็นหลักสำคัญ

4. ผลที่ได้รับ

4.1 การออกแบบเอกลักษณ์องค์กรของสถานพยาบาล ภายใต้แนวความคิด ‘การรักษา’

ผู้ออกแบบใช้ชื่อ RSU Healthcare เป็นชื่อของสถานพยาบาล เนื่องจาก RSU Healthcare มีขอบเขตการรักษาที่กว้างกว่าคลินิกเวชกรรม มหาวิทยาลัยรังสิต โดยออกแบบสัญลักษณ์องค์กร หรือโลโก้ (Logo) ให้มีความโปร่ง สบายตา และกราฟิกที่ดูง่าย สนุกสนาน เพื่อสื่อถึงความเป็นมิตรในการให้บริการ ดังแสดงในรูปที่ 7 จากนั้นผู้ออกแบบนำกราฟิกที่ได้มาใช้ในการออกแบบสิ่งพิมพ์ในสถานพยาบาลให้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ดังแสดงในรูปที่ 8



รูปที่ 7 โลโก้สถานพยาบาล



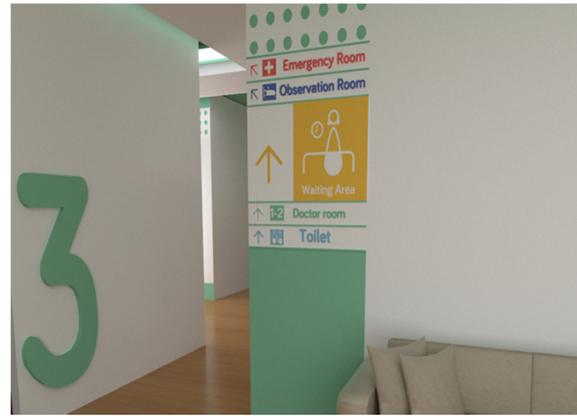
รูปที่ 8 อุปกรณ์สิ่งพิมพ์ที่ได้จากออกแบบ

4.2 การออกแบบระบบป้าย

ผู้ออกแบบได้แก้ปัญหาหาระบบป้ายนำทางแบบเดิมที่ไม่มีความชัดเจนและใช้วัสดุที่ไม่มีความคงทน ดังแสดงในรูปที่ 9 ซึ่งคำนึงถึงความสอดคล้องกับพื้นที่ของสถานพยาบาลและความชัดเจนในการสื่อสาร โดยใช้สีและขนาดที่แตกต่างกันตามความสำคัญของแผนกต่าง ๆ เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานและมีความถาวร ดังแสดงในรูปที่ 10



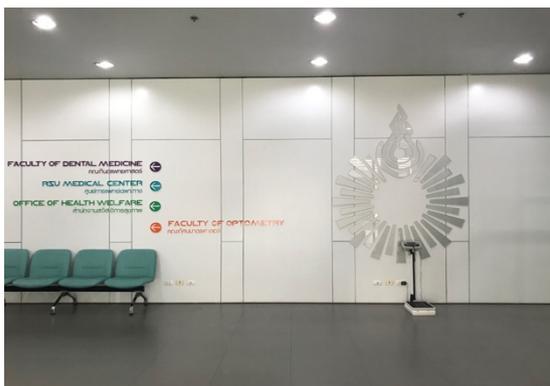
รูปที่ 9 ป้ายระบบเส้นทางการเดินรูปแบบเดิม



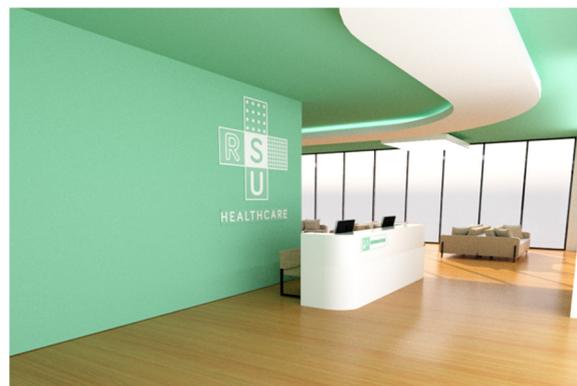
รูปที่ 10 ระบบป้ายระบบเส้นทางการเดินที่ได้ออกแบบขึ้นใหม่

4.3 การออกแบบกราฟิกสภาพแวดล้อมอื่น ๆ

4.3.1 บริเวณโถงต้อนรับ พบว่า ไม่มีสัดส่วนแสดงการต้อนรับ เพื่อคัดกรองเบื้องต้นดังรูปที่ 11 เนื่องจากบริเวณเคาน์เตอร์ต้อนรับที่มีการทำงานร่วมกันของ 2 หน่วยงาน ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องทราบว่าตนควรติดต่อหน่วยงานใด เจ้าหน้าที่จะเป็นคนคัดกรองผู้ป่วยแต่ละรายเองว่าควรอยู่ในการดูแลของ RSU Healthcare หรือคลินิกเวชกรรม มหาวิทยาลัยรังสิต โดยผู้ออกแบบใช้สีเขียวซึ่งเป็นตัวแทนของการรักษาในการตกแต่งผนัง เพดาน และมีโลโก้สีขาวอยู่บริเวณผนังหลังเคาน์เตอร์ เพื่อความโดดเด่นและชัดเจน ดังแสดงในรูปที่ 12



รูปที่ 11 บริเวณโถงต้อนรับเดิม



รูปที่ 12 บริเวณโถงต้อนรับที่ได้ออกแบบขึ้นใหม่

4.3.2 การออกแบบบริเวณพื้นที่พักคอย จากเดิมที่ค่อนข้างทึบ ดังแสดงในรูปที่ 13 ผู้ออกแบบใช้กระจกในการตกแต่ง โดยให้แสงธรรมชาติสามารถส่องเข้ามาในบริเวณนี้ เพื่อให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย ปลอดภัย รวมทั้งการใช้หมายเลขขนาดใหญ่แทนป้ายระบุชื่อห้องตรวจเพื่อความชัดเจนและสังเกตได้ง่าย ดังแสดงในรูปที่ 14



รูปที่ 13 บริเวณพื้นที่พักคอยเดิม



รูปที่ 14 บริเวณพื้นที่พักคอยที่ได้ออกแบบขึ้นมาใหม่

4.3.3 ภายในห้องตรวจ จากเดิมที่เต็มไปด้วยอุปกรณ์การแพทย์และค่อนข้างทึบแสง ดังแสดงในรูปที่ 15 ผู้ออกแบบใช้กราฟิกในแนวทางเดียวกันพร้อมข้อความให้กำลังใจ เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายในขณะที่พูดคุยกับแพทย์ ดังแสดงในรูปที่ 16



รูปที่ 15 ภายในห้องตรวจรูปแบบเดิม



รูปที่ 16 ภายในห้องตรวจที่ได้ออกแบบขึ้นมาใหม่

5. การอภิปรายผล

จากผลที่ได้รับหลังนำเสนอแก่ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการออกแบบและนักศึกษาที่เคยใช้บริการสถานพยาบาลแห่งนี้ พบว่าการออกแบบกราฟิกสภาพแวดล้อมมีส่วนช่วยในการลดปัญหาความสับสนในพื้นที่และเส้นทางการเข้ารับบริการของผู้ป่วย ทั้งระบบป้ายที่มีความชัดเจนสอดคล้องกับพื้นที่อาคาร สีและกราฟิกที่ใช้ช่วยให้ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการมีทิศทางที่ดีขึ้น ให้ความรู้สึกที่เป็นมิตรและผ่อนคลาย อีกทั้งแนวทางการออกแบบที่มีทิศทางเดียวกันยังช่วยส่งเสริมการจดจำที่ดีให้แก่สถานพยาบาลอีกด้วย



6. บทสรุป

6.1 สรุปผล

การออกแบบกราฟิกสภาพแวดล้อมสำหรับสถานพยาบาลในมหาวิทยาลัยรังสิตนั้น ผู้ออกแบบได้ใช้ความรู้เรื่องบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเยียวยา การออกแบบกราฟิกสภาพแวดล้อม และอิทธิพลของสี โดยเริ่มตั้งแต่การลงพื้นที่สังเกตพฤติกรรมและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในสถานพยาบาล เพื่อระบุปัญหา จากนั้นใช้กระบวนการออกแบบในการแก้ไขปัญหา ซึ่งคำนึงถึงประโยชน์ต่อผู้รับบริการเป็นหลัก โดยการออกแบบเอกลักษณ์ทางด้านกราฟิกให้สถานพยาบาล และออกแบบกราฟิกสภาพแวดล้อมที่สอดคล้องกับพื้นที่ใช้สอยของสองหน่วยงานในสถานที่เดียวกันนั้น พบว่าแนวทางการออกแบบสามารถสร้างเอกภาพในการให้บริการ ลดปัญหาด้านความสับสนของผู้รับบริการ และสร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตร

6.2 ข้อเสนอแนะ

จากการออกแบบทั้งหมดยังพบว่าปัญหาการแจ้งลำดับเข้ารับบริการนั้นยังสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้โดยการใช้งานแอปพลิเคชัน (Application) ที่สามารถแจ้งเตือนคิวให้ผู้รับบริการได้ทราบผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเป็นวิธีที่สถานพยาบาลชั้นนำใช้แก้ไขปัญหาลักษณะนี้ ซึ่งสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการสำหรับสถานพยาบาลที่ดีขึ้นต่อไป

7. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ อาจารย์ ชีรนพ หวังศิลป์คุณ ที่ให้การชี้แนะจนโครงการนี้เสร็จสมบูรณ์ และขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ณ สถานพยาบาลในมหาวิทยาลัยรังสิตทุกท่านที่ให้ความร่วมมือกับโครงการนี้

8. เอกสารอ้างอิง

โกศล จิงเสถียรทรัพย์ และ โกเมธ นาควรรณกิจ. (2553). *Healing Environment*. นนทบุรี: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน).

โกศล จิงเสถียรทรัพย์ พุทธชาติ แผนสมบุญ และชนวรรณ สารระรัมย์. (2560). โครงการการออกแบบสภาพแวดล้อมสถานพยาบาลให้เอื้อต่อการเยียวยา (รายงานผลวิจัย). นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

Malenbaum, S., Keefe, F. J., Williams, A. C., Ulrich, R., and Somers, T. J. (2008). Pain in its environmental context: Implications for designing environments to enhance pain control. *Pain*. 134(3), 241-244. doi: 10.1016/j.pain.2007.12.002.

McCurdy, K. (2019). New cancer patient orientation guide. Available from <http://katiemccurdy.com/portfolio/new-cancer-patient-orientation-guide/> [2019, 11 December].



- Pollock, N. R. (2016). Umeda Hospital by Kengo Kuma and Associates. Available from <https://www.architecturalrecord.com/articles/11764-umeda-hospital-by-kengo-kuma-and-associates> [2019, 11 December].
- Ulrich, R. S. (1984). View through a window may influence recovery from surgery. *Science*. 224 (4647), 352-355. doi: 10.1126/science.6143402.
- Ulrich, R.P., Quan, X., Zimring, C.P., Joseph, A., and Choudhary, R. (2004). The role of the physical environment in the hospital of the 21st century: A once-in-a-lifetime opportunity (Research report). California: The Center for Health Design.