

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001
- 2.3 กระบวนการจัดการคุณภาพ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักการศึกษาและนักวิชาการให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

Applewhite (1956) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ได้เห็น ในกิจกรรมนั้น ๆ

Good (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากความสนใจและทัศนคติต่อบุคคลที่มีคุณภาพและลักษณะสภาพของกิจกรรม

Risser (1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจของแต่ละคนเกิดจากการได้รับประสบการณ์หรือบรรลุในสิ่งที่คาดหวัง

Campbell (1976) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

Donabedian (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการหมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

Luthans (1989) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานนั้นจะถูกกำหนดโดยความแตกต่าง (Discrepancy) ระหว่างสิ่งที่บุคคลคาดหวังจากการทำงานกับสิ่งที่ได้รับจากงานตามการรับรู้ของบุคคล ดังนั้นบุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจถ้ามีความแตกต่างระหว่างสองสิ่งนี้เกิดขึ้น

Kotler (1997) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า คือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ กับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะใช้ หรือได้รับสินค้า และบริการนั้น ๆ

ระดับและการวัดความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ

Dubrin (อ้างใน วิวรรณ ขอนยาง, 2545) แบ่งระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็น 4 ระดับ คือ

1. ระดับที่ 1 ความพึงพอใจขั้นพื้นฐาน (Basic Needs Satisfied) เป็นความพึงพอใจที่ผู้บริการได้รับการดูแลและปฏิบัติขั้นพื้นฐาน (Common Treatment)
2. ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่คาดหวัง (Expectation Satisfied) เป็นความพึงพอใจที่ผู้บริการได้รับการดูแลและปฏิบัติอย่างเป็นมิตรภาพ (Friendly Services)
3. ระดับที่ 3 ความพึงพอใจพิเศษ (Extra Satisfaction) เป็นความพึงพอใจที่ผู้บริการได้รับการดูแลและปฏิบัติเป็นอย่างดี (True Appreciation)
4. ระดับที่ 4 ความปิติยินดี (Customer Delight) เป็นความพึงพอใจที่ผู้บริการได้รับการดูแลและปฏิบัติเป็นอย่างดีที่สุดเหนือความคาดหวัง (World Class Experience)

Kotler (1997) ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่า ระดับความพึงพอใจจะมีความสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งผู้บริการสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจ 3 ระดับ ดังนี้

1. ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้บริการจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ
2. ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวัง ผู้บริการจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ
3. ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริการจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจอย่างมากหรือยินดี

การวัดความพึงพอใจ

ภนิดา ชัยปัญญา (2542) กล่าวถึงวิธีการวัดความพึงพอใจดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจสอบถามความพอใจในด้านที่ต่าง ๆ กัน
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กริยา ท่าทาง ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

2.2 ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 (Environmental Management Systems หรือ EMS) หมายถึง ส่วนของระบบจัดการทั้งหมด ซึ่งรวมถึงโครงสร้าง องค์กร การวางแผน ความรับผิดชอบ การปฏิบัติ ขั้นตอน กระบวนการ และทรัพยากรสำหรับจัดทำ การปฏิบัติให้บรรลุถึงผลการทบทวน และการรักษานโยบายด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้การปรับปรุงระบบการจัดการให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายในการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยมีองค์ประกอบของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ดังนี้ (ปราณี พันธุมสินชัย, 2544)

องค์ประกอบของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

1. การกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อม (Environmental Policy)

การกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมจะต้องถูกกำหนดขึ้นเองโดยผู้บริหารระดับสูงของแต่ละองค์กรให้เหมาะสมกับองค์กรของตน โดยนโยบายต้องชัดเจนและง่ายต่อการอธิบายต่อคนงานในองค์กรและผู้สนใจทั่วไป พร้อมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนให้ทันต่อเหตุการณ์และข้อมูลอยู่เสมอ นอกจากนี้นโยบายควรสอดคล้องกับนโยบายด้านอื่น ๆ ขององค์กรด้วย เช่น นโยบายด้านคุณภาพ นโยบายด้านความปลอดภัย ซึ่งในการกำหนดนโยบายต้องคำนึงถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1 ต้องเหมาะสมกับลักษณะ ขนาด และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของกิจการผลิตภัณฑ์ หรือการบริการขององค์กร

1.2 ความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะทำให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ และป้องกันมลพิษด้วยการใช้กระบวนการ กรรมวิธี วัสดุ หรือผลิตภัณฑ์ที่หลีกเลี่ยงหรือควบคุมมลพิษ ซึ่งอาจรวมถึงการหมุนเวียนมาใช้ใหม่ การบำบัด การเปลี่ยนแปลงกระบวนการ กรรมวิธีควบคุม การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและการใช้วัสดุทดแทน

1.3 ความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องและข้อกำหนดอื่น ๆ ที่องค์กรเป็นสมาชิกอยู่

1.4 เป็นโครงกรอบจัดตั้ง ทบทวนวัตถุประสงค์ และเป้าหมายสิ่งแวดล้อมขององค์กร

1.5 มีการทำบันทึก นำไปปฏิบัติ และรักษา เพื่อสื่อสารต่อพนักงานทุกคน เช่น รวมไว้ในคู่มือพนักงานหรือแยกส่วนไว้ต่างหาก

1.6 เปิดเผยต่อสาธารณชน เช่น ปิดประกาศไว้ในห้องโถงและแจกถ้ามีผู้ขอ

2. การวางแผน (Planning)

การวางแผนเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากในการจัดระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม เพราะเป็นกลไกที่จะทำให้ได้ผลงานด้านสิ่งแวดล้อมตามนโยบายที่กำหนดไว้แล้วโดยผู้บริหารระดับสูงแบ่งได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ส่วนของกิจกรรม ผลิตภัณฑ์ หรือการบริหารขององค์กรซึ่งสามารถก่อให้เกิดผลต่อสิ่งแวดล้อมได้ โดยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะดีขึ้นหรือเลวลง เพียงบางส่วนหรือทั้งหมดได้

2.2 ความต้องการตามกฎหมาย องค์กรต้องมีการจัดทำและรักษาขั้นตอนในการหาและประมวลความต้องการทางกฎหมายและข้อบังคับอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับผลกระทบสิ่งแวดล้อม เช่น ข้อบังคับของกฎหมาย มาตรฐานมลพิษและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

2.3 วัตถุประสงค์และเป้าหมาย องค์กรต้องจัดทำและรักษาเอกสารที่แสดงวัตถุประสงค์และเป้าหมายสิ่งแวดล้อมในทุกระดับ รวมทั้งดัชนีการทำงานที่วัดได้ เพื่อประเมินผลว่าเป็นไปตามที่ต้องการหรือไม่

2.4 โปรแกรมการจัดการสิ่งแวดล้อม องค์กรต้องจัดทำและรักษาโปรแกรมเพื่อบรรลุทั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมาย มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในทุกระดับ กำหนดวิธีและระยะเวลา การปรับปรุงกิจกรรม การตั้งงบประมาณ และอาจยังรวมถึง การวางแผน การออกแบบ การผลิต การซื้อ การใช้ และการทิ้ง

3. การเริ่มปฏิบัติและดำเนินการ (Implementation and Operation)

เพื่อให้มีการนำแผนงานไปใช้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ องค์กรควรควรจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อบุคลากร ระบบการทำงาน ยุทธวิธี ทรัพยากร และโครงสร้างขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบในการเริ่มปฏิบัติการและดำเนินการให้บรรลุผลแบ่งได้ดังนี้

- 3.1 โครงสร้างและความรับผิดชอบ
- 3.2 การฝึกอบรม สร้างจิตสำนึก และเพิ่มประสิทธิภาพ
- 3.3 การสื่อสารข้อมูล
- 3.4 เอกสารการจัดการสิ่งแวดล้อม
- 3.5 การควบคุมเอกสาร
- 3.6 การควบคุมการดำเนินงาน
- 3.7 การเตรียมการในกรณีฉุกเฉินและการตอบสนอง

4. การตรวจสอบและการแก้ไข (Checking and Corrective Action)

การวัดค่า ติดตามผล และการประเมินผล รวมทั้งการแก้ไข เป็นกิจกรรมสำคัญของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรสามารถปฏิบัติตามโปรแกรมสิ่งแวดล้อมที่วางไว้ สามารถแบ่งได้ดังนี้

- 4.1 การติดตามผลและวิธีการวัดค่า
- 4.2 การแก้ไขและป้องกันการไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 4.3 การบันทึกข้อมูล
- 4.4 การตรวจสอบระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

5. การพิจารณาทบทวนโดยผู้บริหาร (Management Review)

การพิจารณาทบทวนโดยผู้บริหารเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต้องพิจารณาทบทวนระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แน่ใจว่ามีความเหมาะสม เพียงพอ และมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งข้อมูลในการพิจารณาควรดูจาก ผลการตรวจประเมิน ประสิทธิภาพและการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เป้าหมาย ความเหมาะสมของระบบเมื่อเทียบกับสถานการณ์และข้อมูลที่เปลี่ยนไป ความเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์ บทเรียนจากการเกิดอุบัติเหตุสิ่งแวดล้อม การรายงานและการสื่อสาร เป็นต้น

ประโยชน์ของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีจะทำให้องค์กรมีความสามารถดังนี้ (ปราณี พันธุมสินชัย, 2544)

1. มีนโยบายสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม
2. บ่งชี้ผลสิ่งแวดล้อมซึ่งเกิดจากการกระทำ ผลิตภัณฑ์ หรือการบริการขององค์กรในอดีต ปัจจุบัน หรือตามที่วางแผนไว้ในอนาคต เพื่อหาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่มีความสำคัญ
3. แยกแยะความต้องการของกฎหมาย และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. จัดความสำคัญก่อนหลัง ทำวัตถุประสงค์และเป้าหมายสิ่งแวดล้อมให้ตรงตามความสำคัญนั้น
5. จัดทำโครงสร้างและโปรแกรมเพื่อปฏิบัติตามนโยบายให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
6. ช่วยในการวางแผน ควบคุม ติดตามผล แก้ไข ตรวจสอบและทบทวน เพื่อให้แน่ใจว่าทั้งนโยบายและระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมีความเหมาะสมอยู่เสมอ
7. สามารถปรับเปลี่ยนระบบให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้

ขั้นตอนการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

1. จัดตั้งคณะทำงาน / ผู้จัดการโครงการ
2. ศึกษาข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 14001 และกฎหมายสิ่งแวดล้อม
3. ประเมินสถานภาพเบื้องต้นด้านสิ่งแวดล้อม
4. ประกาศนโยบายสิ่งแวดล้อม
5. เริ่มอบรมพนักงาน
6. วางแผนจัดทำกรประเมินปัจจัยสิ่งแวดล้อมและจัดลำดับความสำคัญ
7. จัดตั้งวัตถุประสงค์ / เป้าหมาย / โครงการเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ
8. จัดเอกสาร / อบรม
9. เริ่มปฏิบัติโครงการ
10. ตรวจสอบติดตามภายใน / ประเมินผล
11. แก้ไขและป้องกัน
12. พิจารณาทบทวนโดยผู้บริหาร
13. ติดต่อหน่วยงานเพื่อขอรับรองมาตรฐาน

2.3 กระบวนการจัดการคุณภาพ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2543) กล่าวถึงการจัดการโดยอาศัยองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า ผู้ที่รู้ปัญหาดีที่สุดคือ ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่ปรับปรุงงานได้ดีที่สุดคือ ผู้ที่รู้ปัญหาจริง วิธีการแก้ปัญหาและปรับปรุงงานแบบง่าย ๆ และมีประสิทธิภาพคือ การใช้เทคนิคการแก้ปัญหาแบบ QC (QC Problem Solving Technique) ที่อาศัยวงจรการแก้ปัญหา หรือ Deming Cycle ซึ่งรู้จักกันในรูปของวงจร PDCA (plan-do-check-act) กล่าวคือ เริ่มจาก

Planning คือ ต้องรู้เป้าหมายของการผลิตหรือบริการคืออะไรแล้วทำการวางแผน

Do คือ ลงมือทำตามแผนงานและทำตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

Check คือ ตรวจสอบผลลัพธ์ของการทำงานว่าได้งานตามแผนหรือไม่ โดยเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้กับเป้าหมายที่วางไว้ว่าทำได้มากกว่าหรือน้อยกว่าอย่างไรบ้าง ทำผิดหรือทำถูกมากน้อยเพียงใด

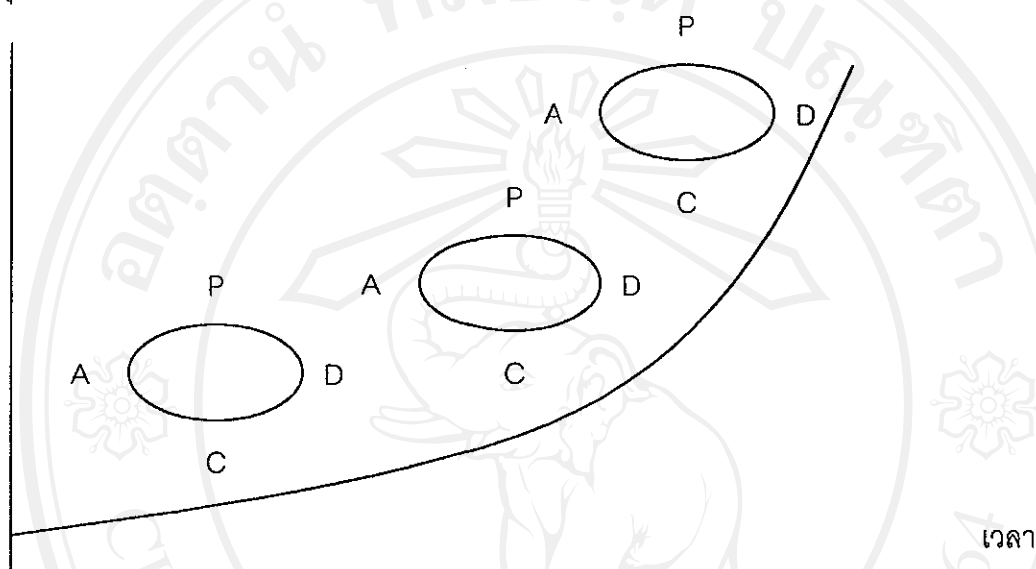
และตามด้วย Act คือ กำหนดให้เป็นมาตรฐานหรือปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

ซึ่งวงจร PDCA นี้ จะหมุนรอบต่อไปเรื่อย ๆ แบบไม่มีวันหยุด ต้องทำเป็นวัฏจักร คือ ตั้งเป้าหมาย – ลงมือทำ – เปรียบเทียบผล – ปรับปรุงให้ดีขึ้น – ตั้งเป้าหมาย (รอบใหม่) – ลงมือทำเรื่อยไป เป็นต้น วงจร PDCA จึงเป็นเทคนิคในการแก้ปัญหาและปรับปรุงงานไปพร้อมกัน การดำเนินงานตามวัฏจักรหรือวงจร PDCA อย่างต่อเนื่องนี้ จะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ และสามารถสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ในที่สุด แต่สิ่งสำคัญที่จะทำให้การแก้ปัญหาและปรับปรุงงานได้ผลสูงสุดคือ การเก็บรวบรวมข้อมูล (ปัญหา) ได้อย่างถูกต้องเป็นจริงและมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจริงจัง ซึ่งเป็นภารกิจของผู้บริหารในการที่จะช่วยให้สิ่งนี้เกิดขึ้นได้ ดังที่ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2545) กล่าวว่า ผู้บริหารจะต้องสร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้เอื้ออำนวยต่อการให้พนักงานทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างเต็มที่ รวมทั้งตัวผู้บริหารเองจะต้องเปิดกว้างสำหรับพนักงานทุก ๆ คน เพื่อให้แน่ใจว่าจะได้รับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกระดับชั้นมากที่สุด

อำนาจ วีระวนิช (2544) กล่าวถึงวงจร PDCA (plan-do-check-act) และการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement) ว่า เป็นเครื่องมือที่องค์กรคุณภาพนำไปใช้ โดยจะทำการวางแผน (Plan) ปฏิบัติ (Do) ตรวจสอบ (Check) และปรับปรุงแก้ไขงาน (Act) ซึ่งจุดมุ่งหมายที่แท้จริงของการใช้วงจรนี้ไม่ใช่เพียงเพื่อความพยายามที่จะรักษาระดับของคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ที่กิจการกำหนดขึ้นเท่านั้น แต่สิ่งที่สำคัญ

ยิ่งกว่านั้นคือ การใช้วงจร PDCA เพื่อปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ต่อไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด (ดังภาพ 1)

ระดับคุณภาพ



ภาพ 1 แสดงวงจร Deming และการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

จากลักษณะดังกล่าวสรุปได้ว่า กระบวนการจัดการคุณภาพนั้นต้องมีความต่อเนื่อง เป็นวัฏจักร เพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือการบริการให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาพบว่าไม่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง แต่มีงานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงดังนี้

ลัดดาวรรณ บัวแย้ม (2543) ศึกษา การจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล กรณีศึกษา โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ พบว่า โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ได้นำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มาใช้และได้รับการรับรองมาตรฐานในปี พ.ศ. 2541 โดยมีการดำเนินงานเพื่อป้องกันการเกิดมลพิษด้วยการบำบัดน้ำเสียให้มีคุณภาพสอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด มีการคัดแยกขยะ

มูลฝอยอย่างเหมาะสมมีการดำเนินงานเพื่อป้องกันการเกิดมลภาวะทางอากาศและการปนเปื้อนต่อดิน รวมทั้งการใช้พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่า ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จในการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ประกอบด้วย ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ความร่วมมือของพนักงาน และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลมีลักษณะเด่นคือ คำนึงถึงความปลอดภัยเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าและการประหยัด รวมทั้งมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกให้กับบุคคลมากกว่าวิธีการกำจัด ซึ่งได้ขยายแนวคิดนี้ไปสู่ผู้รับบริการและสังคมรอบข้าง ส่วนข้อเสนอแนะการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลเซนต์หลุยส์คือ การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อธำรงรักษาความเป็นผู้นำและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

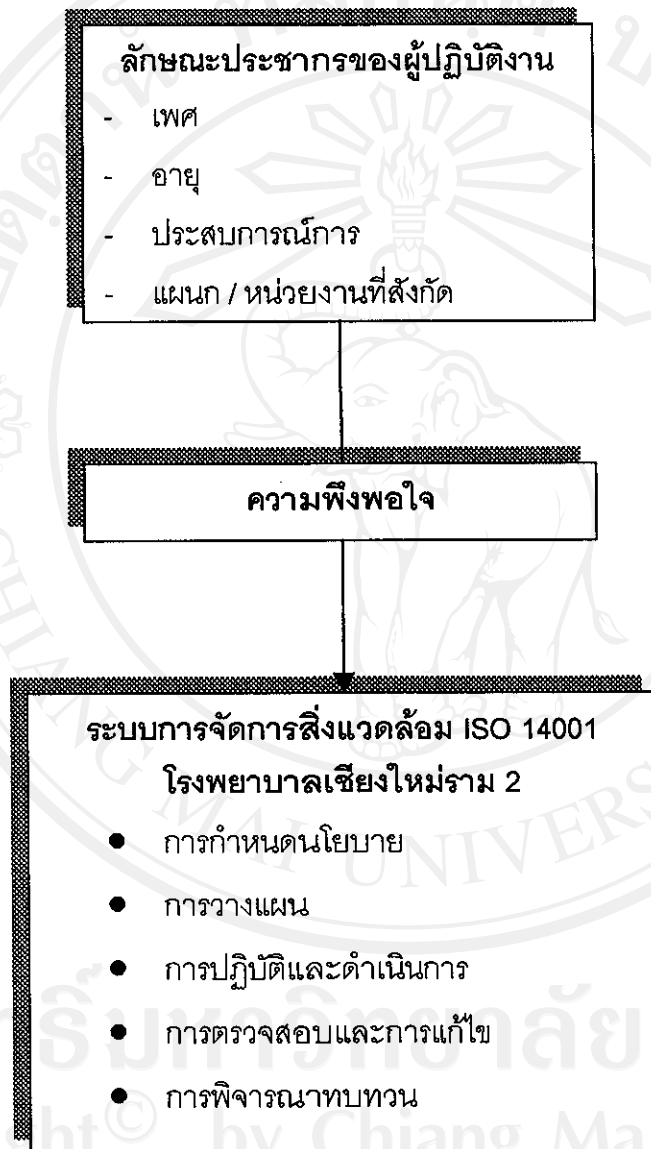
ชญานุตม์ วิจิตร (2542) ศึกษา มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม กรณีศึกษาคลิ่งก๊าซลำปาง การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย พบว่าการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 นั้น เริ่มแรกผู้บริหารระดับสูงของ ปตท. มุ่งมั่นที่จะนำระบบเข้ามาใช้ในคลิ่งก๊าซลำปาง จากนั้นจัดแบ่งพื้นที่ภายในคลิ่งก๊าซเพื่อระบุประเด็นและผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม วิเคราะห์หาประเด็นที่ต้องการแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยนำมาจัดทำเป็นโปรแกรมการจัดการสิ่งแวดล้อม ก่อนนำไปปฏิบัติได้มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานทุกระดับ พร้อมกับการจัดระบบสื่อสารและการจัดฝึกอบรม ตลอดจนการควบคุมเอกสารในทุกขั้นตอน รวมถึงการเตรียมความพร้อมในสถานการณ์ฉุกเฉินด้วย โดยในแต่ละขั้นตอนจะต้องมีการบันทึกไว้เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงาน จากนั้นทำการตรวจประเมินผลการดำเนินงาน ทั้งจากการตรวจติดตามภายในและภายนอก มีการทบทวนระบบโดยผู้บริหารระดับสูง ปัญหาและอุปสรรคที่พบในระหว่างการจัดทำ เกิดจากความไม่เข้าใจในข้อกำหนดของระบบและขั้นตอนของการนำไปปฏิบัติ จึงต้องมีการจัดฝึกอบรม จัดการประชุม ตรวจติดตามงานอยู่เสมอ และขอคำปรึกษาจากผู้ที่มีความรู้ ส่วนผลที่ได้รับหลังจากการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมาใช้ ทำให้การควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมมีประสิทธิภาพ ลดปริมาณการใช้ทรัพยากรและพลังงานได้ในระยะยาว ถึงแม้ว่าในระยะแรกจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดทำระบบ ยังพบว่าทำให้การทำงานสะดวกและง่ายขึ้น สามารถควบคุมและตรวจสอบได้ง่าย ผู้บริหารและพนักงานต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงจะสามารถคงไว้ซึ่งระบบตามมาตรฐาน

วีระ ตั้งวิชาชาญ (2545) ศึกษา การนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ไปใช้ในเหมืองแม่เมาะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ด้านนโยบาย ได้มีการจัดทำตามข้อกำหนดและประกาศให้ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้รับจ้างของเหมืองรับทราบ ด้านการวางแผน เริ่ม

ด้วยการค้นหาลักษณะประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม นำประเด็นปัญหาที่ค้นพบมาวิเคราะห์ เพื่อหาประเด็นปัญหาที่มีนัยสำคัญและเป็นไปได้ตามข้อกฎหมาย จากนั้นกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนแผนโครงการดำเนินการ ด้านการนำไปปฏิบัติ มีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับบริหาร ระดับทำงาน กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งอบรมพนักงานเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการตรวจสอบและการแก้ไขปรับปรุง คณะกรรมการบริหารสิ่งแวดล้อมเหมืองแม่เมาะกำหนดให้มีการตรวจสอบแก้ไขปรับปรุง และสรุปรายงานเสนอในที่ประชุมทุก ๆ 3 เดือน และด้านการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ในการประชุมคณะกรรมการบริหารสิ่งแวดล้อมเหมืองแม่เมาะทุก ๆ 3 เดือน EMR จะนำเสนอสรุปรายงานเพื่อให้คณะกรรมการร่วมกันพิจารณาแก้ไขและปรับปรุงเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตามการดำเนินการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของเหมืองตามระบบ ISO 14001 ในขณะนี้ยังคงไม่สามารถแก้ปัญหาการเรียกร้องค่าชดเชยหรือค่าเสียหายจากชุมชนภายนอกได้ แม้ว่าเหมืองแม่เมาะจะสามารถควบคุมปัญหาสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ให้อยู่ในเกณฑ์ตามกฎหมายกำหนด

จากงานวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่าหน่วยงานต่าง ๆ จากทั้งภาครัฐและเอกชนได้นำเอาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ไปใช้ โดยมีการดำเนินงานตามองค์ประกอบและขั้นตอนของการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ทั้งในด้านการกำหนดนโยบาย การวางแผน การปฏิบัติและดำเนินการ การตรวจสอบและการแก้ไข และการพิจารณาทบทวน ซึ่งผลจากการดำเนินงานพบว่าแต่ละหน่วยงานสามารถจัดการควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถลดการใช้ และ/หรือใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามจากลักษณะดังกล่าวยังมีประเด็นที่ควรนำมาศึกษาคือ หากต้องการที่จะรักษาระดับคุณภาพของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน และเกิดการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพต่อไปเรื่อย ๆ ควรดำเนินการอย่างไร ซึ่งประเด็นดังกล่าวผู้ศึกษาเห็นว่าควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรง และเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ดังนั้นหากได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ก็ย่อมจะเป็นแนวทางหนึ่งในการดำเนินการรักษาระดับคุณภาพและปรับปรุงคุณภาพของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ได้

2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา



โดยกรอบแนวคิดในการศึกษาคั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในโรงพยาบาลทั้งก่อนและหลังการใช้ โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และแผนก/หน่วยงานที่สังกัด