

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา 2 จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ สามารถนำเสนอผลการศึกษาได้ดังนี้

- 4.1 บริบททั่วไปของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา 2
- 4.2 การใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา 2
- 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงาน
- 4.4 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001
- 4.5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

#### 4.1 บริบททั่วไปของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา 2

โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา 2 เป็นโรงพยาบาลของเอกชนในกลุ่ม โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อรองรับการใช้บริการของประชาชนที่มากขึ้น เนื่องจากช่วงระยะเวลาที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา 1 เปิดให้บริการ ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่และในภาคเหนือได้ความเชื่อถือและความไว้วางใจมาใช้บริการเป็นอย่างมาก โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา 2 จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ 5 ตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลขนาด 130 เตียง จัดตั้งด้วยทุนจดทะเบียน 120 ล้านบาท โดยทำพิธีเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2539

โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา 2 มีวิสัยทัศน์คือ เป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการแก่ผู้ประกันสุขภาพแบบเหมาจ่ายที่ได้มาตรฐานและดีที่สุดในจังหวัดเชียงใหม่และใกล้เคียง มีพันธกิจคือ เป็นผู้นำทางด้านคุณภาพในการรักษาพยาบาล ตระหนักถึงมาตรฐานวิชาชีพ สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร คำนึงถึงคุณภาพ ประสิทธิภาพ และการพัฒนาทุกด้านอย่างต่อเนื่อง ให้การบริการที่ดีเลิศอย่างสมดุลแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อันได้แก่ ผู้รับบริการ แพทย์ พนักงาน บริษัทคู่สัญญา ผู้ถือหุ้น ผู้ชาย ผู้รับเหมาช่วง ตลอดจนสังคมรอบข้าง โดยมีเข็มมุ่งของโรงพยาบาลคือ แผน 1 มุ่งเน้นทางเทคนิคบริการและมาตรฐานวิชาชีพ แผน 2 มุ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

ประเด็นสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร แผน 3 มุ่งเน้นระบบการบริการ อันได้แก่ การลดระยะเวลาส่งมอบการลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และการเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา 2 มีระบบการทำงานเป็นฝ่ายต่าง ๆ 4 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายธุรการ ฝ่ายพยาบาล และฝ่ายบริการ โดยแต่ละฝ่ายประกอบด้วยแผนกต่าง ๆ คือ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ประกอบด้วย แผนกบัญชี แผนกการเงิน แผนกจัดซื้อและแผนกพัสดุ

ฝ่ายธุรการ ประกอบด้วย แผนกธุรการบุคคล แผนกควบคุมคุณภาพ แผนกเลขานุการ แผนกโภชนาการ แผนกช่าง และแผนกการตลาด

ฝ่ายพยาบาล ประกอบด้วย แผนกผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และ Ward พิเศษ และฝ่ายบริการ ประกอบด้วย แผนกคอมพิวเตอร์ แผนกห้องยา แผนก X-ray แผนกแม่บ้าน แผนกห้อง Lab แผนกประชาสัมพันธ์และเวชระเบียน แผนกเวรเปล และแผนก Operator

#### 4.2 การใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา 2

โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา 2 ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อม ดังนั้นจึงได้นำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มาใช้ในการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล โดยดำเนินงานปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือหลักการของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในทุกด้าน ได้แก่

1. การกำหนดนโยบาย
2. การวางแผน
3. การปฏิบัติและดำเนินการ
4. การตรวจสอบและการแก้ไข
5. การพิจารณาบทวน

##### การกำหนดนโยบาย

ในการกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล ผู้บริหารในฝ่ายต่าง ๆ ของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา 2 เป็นผู้รวบรวม สรุปประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในแผนกและฝ่ายต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลสำหรับใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานตามนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา 2 ผู้บริหารแต่ละฝ่ายจะมีหน้าที่ควบคุมดูแลผู้ปฏิบัติงานทุกคนให้ได้รับการชี้แจงและทำความเข้าใจในนโยบายอย่างถูกต้องและครบถ้วน ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทุกคนต้องยึดถือ

และปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงาน ตามเอกสารที่ถูกกำหนดไว้ในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และมีส่วนร่วมในการรักษาระดับมาตรฐานของการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

#### การวางแผน

โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 กำหนดให้ผู้บริหารในฝ่ายต่าง ๆ ของโรงพยาบาล ดำเนินการวิเคราะห์หาปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาหรือมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในฝ่ายงานของตนเอง โดยให้กำหนดระดับความสำคัญของปัญหาต่าง ๆ ดำเนินการศึกษาข้อมูล ตรวจสอบกฎหมาย ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาล จากนั้นจัดทำวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการจัดการสิ่งแวดล้อมรวมถึงดัชนีประเมินการปฏิบัติงาน โปรแกรม และแผนงานด้านสิ่งแวดล้อมในทุกฝ่าย

#### การปฏิบัติและดำเนินการ

โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 ได้จัดทำโครงสร้างการทำงานและหน้าที่ความรับผิดชอบในด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและชัดเจน มีการฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานทุกแผนก ทุกฝ่าย ได้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม มีการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทุกแผนก ทุกฝ่าย รับทราบถึงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมทั้งโดยการประชุมภายในแผนก ภายในฝ่าย การปิดประกาศ และการรายงานของแต่ละแผนกแต่ละฝ่าย โดยมีการจัดทำเอกสารควบคุมซึ่งสามารถค้นหาและตรวจสอบได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีการควบคุมการปฏิบัติงานด้วยการจัดทำทะเบียนงานและขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินโดยผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมตามคู่มือของแผนฉุกเฉิน และฝึกซ้อมทดสอบเป็นประจำ

#### การตรวจสอบและการแก้ไข

โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 ได้กำหนดให้มีการตรวจสอบภายในของแต่ละแผนก แต่ละฝ่าย เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลที่ได้กำหนดไว้ ทุก ๆ 6 เดือนหรือตรวจตามระยะเวลาที่กำหนดสำหรับการแก้ไข โดยมีการจัดทำเอกสารการติดตามและวัดผลการดำเนินงาน พร้อมการบันทึกผลการปฏิบัติงาน จัดเก็บเป็นแฟ้มเอกสารอย่างเป็นระบบ เพื่อสะดวกต่อการเรียกใช้ ปลอดภัย ไม่สูญหายและเสื่อมสภาพ

#### การพิจารณาบททวน

ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลราม 2 กำหนดให้มีการประชุมเพื่อดำเนินการทบทวนผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมในแผนกและฝ่ายต่าง ๆ ทุก ๆ 6 เดือน และพิจารณาบททวน

ปรับปรุงนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงโรงพยาบาลในด้านต่าง ๆ โดยมีการบันทึกผลการพิจารณาดังกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ

โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 ได้มีการประเมินระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 โดยบริษัท URS ปีละ 2 ครั้ง โดยการตรวจสอบสิ่งแวดล้อมทั่วไปของโรงพยาบาลและประเมินโครงการจัดการสิ่งแวดล้อมในด้านขยะมูลฝอยและวัตถุอันตราย การใช้พลังงานไฟฟ้าในโรงพยาบาล และน้ำเสียจากการให้บริการ

สำหรับการจัดการของฝ่ายบริหารในการรักษาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีการดำเนินงานดังนี้

1. แต่งตั้งผู้จัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อทำหน้าที่ดูแลและจัดการวางแผนโครงการ ISO 14001 เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้
2. แต่งตั้งผู้ช่วยผู้จัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อติดต่อประสานงานหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ดำเนินการจัดตั้งระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม สื่อสารถ่ายทอดระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงาน
3. แต่งตั้งผู้ตรวจติดตามภายใน เพื่อตรวจติดตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามวัตถุประสงค์และขอบเขตตามที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบประเมินระดับการควบคุมกรณีภาวะปกติ และตรวจประเมินระดับความเสี่ยงกรณีภาวะไม่ปกติและภาวะฉุกเฉิน
4. แต่งตั้งผู้แทนหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อจัดทำและทบทวนข้อมูลของหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อมให้ทันสมัยอยู่เสมอ และสื่อสารระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลให้พนักงานในหน่วยงานทราบ
5. แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ การคัดแยกขยะ การอนุรักษ์พลังงาน ดูแลความปลอดภัยในการทำงาน และประเมินผลการบำบัดน้ำเสีย
6. แต่งตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวังและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล เพื่อเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาล ดูแลสุขภาพของเจ้าหน้าที่ เฝ้าระวังการป้องกันการปนเปื้อนของเชื้อโรคในสิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ สารน้ำและน้ำยาทำลายเชื้อ ตรวจสอบคุณภาพด้านสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม โดยตรวจคุณภาพน้ำดื่มน้ำใช้ทุก 3 เดือน โดยตรวจหา Coliform Bacteria, Colonies Count และ Residual Chlorine ตรวจคุณภาพน้ำที่ผ่านกระบวนการบำบัดแล้ว วิเคราะห์ผลการตรวจสอบคุณภาพด้านสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม หาสาเหตุและดำเนินการแก้ไขเมื่อมีปัญหา วิธีทำ

ความสะอาดอาคารสถานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การตรวจคุณภาพของสารน้ำอ้างอิงจากบริษัท  
จำหน่าย การตรวจสอบคุณภาพของน้ำยาฆ่าเชื้อ มีการรวบรวมและทำความสะอาดผ้าเปื้อน

#### 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์  
ทำงานในโรงพยาบาลเชียงใหม่รวม 2 และฝ่ายสังกัด

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	26	23.2
	หญิง	86	76.8
	รวม	112	100.0
อายุ	20-30 ปี	38	33.9
	31-40 ปี	65	58.1
	41-50 ปี	9	8.0
	รวม	112	100.0
ประสบการณ์ทำงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	9	8.0
	5 - 7 ปี	30	26.8
	8 - 10 ปี	72	64.3
	มากกว่า 10 ปี	1	0.9
	รวม	112	100.0
ฝ่ายสังกัด	ฝ่ายธุรการ	14	12.5
	ฝ่ายบัญชีและการเงิน	10	8.9
	ฝ่ายพยาบาล	55	49.1
	ฝ่ายบริการ	33	29.5
	รวม	112	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.8 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 23.2 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 58.1 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 33.9 และอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 8.0 มีประสบการณ์ทำงานในโรงพยาบาล เชียงใหม่รวม 2 8-10 ปี ร้อยละ 64.3 รองลงมาคือ 5-7 ปี ร้อยละ 26.8 และ ต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 8.0 สังกัดฝ่ายพยาบาล ร้อยละ 49.1 รองลงมาคือ ฝ่ายบริการ ร้อยละ 29.5 ฝ่ายธุรการ ร้อยละ 12.5 และฝ่ายบัญชีและการเงิน ร้อยละ 8.9

#### 4.4 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ก่อนและหลังใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

องค์ประกอบ ISO 14001	ก่อนใช้			หลังใช้		
	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
การกำหนดนโยบาย	2.97	0.69	ปานกลาง	4.48	0.67	มากที่สุด
การวางแผน	2.92	0.74	ปานกลาง	4.43	0.73	มากที่สุด
การปฏิบัติและดำเนินการ	2.97	0.72	ปานกลาง	4.50	0.71	มากที่สุด
การตรวจสอบและการแก้ไข	2.94	0.73	ปานกลาง	4.44	0.67	มากที่สุด
การพิจารณาทบทวน	3.00	0.77	ปานกลาง	4.53	0.64	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>2.96</b>	<b>0.73</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.48</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.69 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการพิจารณาทบทวนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 3.00 รองลงมาคือ ด้านการกำหนดนโยบาย และด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 2.97 เท่ากัน ด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 2.94 และด้านการวางแผน 2.92 ซึ่งหลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.48 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการพิจารณาทบทวนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 4.53 มีเหตุผลคือ ฝ่ายบริหารให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมโดยมีการ ทบทวนด้านต่าง ๆ ทั้งนโยบาย วัตถุประสงค์ และการ

ดำเนินงานในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลในการดำเนินงาน โดยมีการบันทึกผลการทบทวน  
เหล่านั้นด้วย รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 4.50 มีเหตุผลคือ มีระเบียบ  
เอกสาร วิธีการปฏิบัติงานที่เข้าใจง่าย มีความทันสมัยเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น จัดการ  
จัดเก็บเอกสารเป็นระบบ สามารถค้นหาง่ายและพร้อมใช้ตลอดเวลา การได้รับทราบข่าวสารการ  
จัดการระบบสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ พนักงานให้ความร่วมมือ และช่วยกันปฏิบัติตามระบบ  
การจัดการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด พนักงานได้รับการอบรมและมีความรู้ความเข้าใจในการ  
จัดการสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม ทำให้สามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน มีการเตรียม  
ความพร้อมสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน ทั้งด้านในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ และการปฏิบัติงานอย่าง  
สม่ำเสมอ ทำให้พนักงานรู้หน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดสถานการณ์จริงขึ้น มีผู้รับผิดชอบ  
ดูแล และติดตามผลการดำเนินงานในแต่ละแผนกอย่างใกล้ชิด สามารถควบคุมและประเมินผล  
การปฏิบัติงานได้ ด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 4.48 มีเหตุผลคือ นโยบายมีความชัดเจน  
เหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ และปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในสภาพปัจจุบัน มีความสอดคล้อง  
กับนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับของโรงพยาบาลและมาตรฐานตามกฎหมาย มีความมุ่งมั่นในการ  
จัดการปัญหาสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมพัฒนานบุคลากรให้มีความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการ  
ตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 4.44 มีเหตุผลคือ ช่วยให้ได้รับทราบข้อมูลปัญหาต่าง ๆ ในแต่ละ  
ฝ่ายอย่างต่อเนื่อง สามารถตรวจสอบการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนา  
ยิ่งขึ้น และด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 4.43 มีเหตุผลคือ มีการวิเคราะห์สาเหตุปัญหา ปรับปรุงข้อมูล  
ตลอดเวลา มีแนวทางการปฏิบัติตามระดับความสำคัญของปัญหาและจัดทำแผนงานสำหรับทุก  
ฝ่ายชัดเจน มีการตรวจสอบกฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ เปรียบเทียบกับสถานการณ์จริง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ก่อนใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบ ISO 14001	ก่อนใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001					
	เพศชาย			เพศหญิง		
	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
การกำหนดนโยบาย	2.89	0.70	ปานกลาง	3.00	0.69	ปานกลาง
การวางแผน	2.70	0.67	ปานกลาง	2.99	0.75	ปานกลาง
การปฏิบัติและดำเนินการ	2.70	0.72	ปานกลาง	3.05	0.70	ปานกลาง
การตรวจสอบและการแก้ไข	2.71	0.75	ปานกลาง	3.01	0.71	ปานกลาง
การพิจารณาบททวน	2.81	0.84	ปานกลาง	3.05	0.75	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.76</b>	<b>0.74</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.02</b>	<b>0.72</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานเพศชายมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.76 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการกำหนดนโยบาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 2.89 รองลงมาคือ ด้านการพิจารณาบททวน ค่าเฉลี่ย 2.81 ด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 2.71 ด้านการวางแผน และด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 2.70 เท่ากัน ส่วนผู้ปฏิบัติงานเพศหญิงมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.02 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ และด้านการพิจารณาบททวน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 3.05 เท่ากัน รองลงมาคือ ด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 3.01 ด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 3.00 และด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 2.99



ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน หลังใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบ ISO 14001	หลังใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001					
	เพศชาย			เพศหญิง		
	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
การกำหนดนโยบาย	4.61	0.51	มากที่สุด	4.44	0.70	มากที่สุด
การวางแผน	4.62	0.53	มากที่สุด	4.37	0.77	มากที่สุด
การปฏิบัติและดำเนินการ	4.63	0.53	มากที่สุด	4.46	0.75	มากที่สุด
การตรวจสอบและการแก้ไข	4.57	0.59	มากที่สุด	4.40	0.69	มากที่สุด
การพิจารณาบททวน	4.71	0.51	มากที่สุด	4.48	0.67	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.43</b>	<b>0.72</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า หลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานเพศชายมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการพิจารณาบททวน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 4.71 รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 4.63 ด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 4.62 ด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 4.61 และด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนผู้ปฏิบัติงานเพศหญิงมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการพิจารณาบททวน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 4.48 รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 4.46 ด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 4.44 ด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 4.40 และด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 4.37

จากการพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ปฏิบัติงาน ก่อนและหลังใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 เมื่อจำแนกตามเพศที่พบว่า ก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าเพศหญิง แต่หลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานเพศชายกลับมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานเพศชายส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในฝ่ายธุรการและฝ่ายบริการ ซึ่งก่อนใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 อาจยังไม่มีแนวทางในการปฏิบัติและ/หรือจัดกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับการดำเนินการในการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน รวมทั้งอาจเกิดการเปรียบเทียบกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ๆ ภายนอก เพราะลักษณะงานส่วนใหญ่ของฝ่ายธุรการและฝ่ายบริการมีความเกี่ยวข้องกับการติดต่อประสานงานต่าง ๆ กับภายนอกตลอดเวลา และภายหลังเมื่อมีการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในโรงพยาบาล การดำเนินงานของฝ่ายธุรการและฝ่ายบริการในการจัดการสิ่งแวดล้อมมีความเป็นระบบ มีแบบแผน และชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานเพศชายได้เห็นถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จึงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงที่ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในฝ่ายพยาบาล ซึ่งเป็นฝ่ายต้องมีการดำเนินงานจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอยู่แล้ว

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ก่อนใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จำแนกตามอายุ

องค์ประกอบ ISO 14001	ก่อนใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001								
	อายุ 20-30 ปี			อายุ 31-40 ปี			อายุ 41-50 ปี		
	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
การกำหนดนโยบาย	2.96	0.72	ปานกลาง	3.02	0.68	ปานกลาง	2.70	0.66	ปานกลาง
การวางแผน	3.00	0.86	ปานกลาง	2.89	0.68	ปานกลาง	2.81	0.63	ปานกลาง
การปฏิบัติและดำเนินการ	3.08	0.73	ปานกลาง	2.95	0.67	ปานกลาง	2.54	0.81	น้อย
การตรวจสอบและการแก้ไข	3.01	0.78	ปานกลาง	2.97	0.67	ปานกลาง	2.47	0.73	น้อย
การพิจารณาบททวน	3.06	0.88	ปานกลาง	3.01	0.69	ปานกลาง	2.63	0.80	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.02</b>	<b>0.79</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>2.97</b>	<b>0.68</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>2.63</b>	<b>0.73</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.02 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 3.08 ค่าเฉลี่ย รองลงมาคือด้านการพิจารณาบททวน ค่าเฉลี่ย 3.06 ด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 3.01 ด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 3.00 และด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 2.96 ผู้ปฏิบัติงานอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.97 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการกำหนดนโยบาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 3.02 รองลงมาคือ ด้านการพิจารณาบททวน ค่าเฉลี่ย 3.01 ด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 2.97 ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 2.95 และด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 2.89 ส่วนผู้ปฏิบัติงานอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.63 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 2.81 รองลงมาคือ ด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 2.70 ด้านการพิจารณาบททวน ค่าเฉลี่ย 2.63 ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 2.54 และด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 2.47

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน หลังใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จำแนกตามอายุ

องค์ประกอบ ISO 14001	หลังใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001								
	อายุ 20-30 ปี			อายุ 31-40 ปี			อายุ 41-50 ปี		
	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
การกำหนดนโยบาย	4.40	0.69	มากที่สุด	4.51	0.66	มากที่สุด	4.54	0.58	มากที่สุด
การวางแผน	4.37	0.73	มากที่สุด	4.45	0.75	มากที่สุด	4.53	0.56	มากที่สุด
การปฏิบัติและดำเนินการ	4.43	0.70	มากที่สุด	4.53	0.72	มากที่สุด	4.51	0.64	มากที่สุด
การตรวจสอบและการแก้ไข	4.37	0.76	มากที่สุด	4.50	0.61	มากที่สุด	4.36	0.64	มากที่สุด
การพิจารณาบทวน	4.42	0.77	มากที่สุด	4.59	0.57	มากที่สุด	4.56	0.57	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.73</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.52</b>	<b>0.66</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.50</b>	<b>0.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า หลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 4.43 รองลงมาคือ ด้านการพิจารณาบทวน ค่าเฉลี่ย 4.42 ด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 4.40 ด้านการวางแผน และด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 4.37 เท่ากัน ผู้ปฏิบัติงานอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการพิจารณาบทวน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 4.59 รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 4.53 ด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 4.51 ด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 4.50 และด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนผู้ปฏิบัติงานอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการพิจารณาบทวน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 4.56 รองลงมาคือ ด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 4.54 ด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 4.53 ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 4.51 และด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 4.36

จากการพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ปฏิบัติงาน ก่อนและหลังใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 เมื่อจำแนกตามอายุที่พบว่า ก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานอายุ 20-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี แต่หลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานอายุ 20-30 ปี กลับมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ปฏิบัติงานอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี ทั้งนี้ อาจเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานอายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายพยาบาลและฝ่ายบัญชีและการเงิน ซึ่งเป็นฝ่ายต้องมีการดำเนินงานจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอยู่แล้วตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานของโรงพยาบาล เมื่อมีการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มาใช้ในโรงพยาบาล ลักษณะความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในฝ่ายพยาบาลและฝ่ายบัญชีและการเงินจึงอาจปรากฏให้เห็นชัดเจนน้อยกว่าฝ่ายอื่น ๆ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจึงต่ำกว่า นอกจากนี้จากการพิจารณาถึงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานอายุ 41-50 ปี ที่มีต่อองค์ประกอบ ISO 14001 ในด้านการปฏิบัติและดำเนินการ และด้านการตรวจสอบแก้ไข พบว่า ก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อย แต่หลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 กลับมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานอายุ 41-50 ปี อาจเห็นว่า ก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 การปฏิบัติและดำเนินการ และด้านการตรวจสอบแก้ไขของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมยังไม่เหมาะสม ชัดเจน ขาดคุณภาพในการแก้ไขและดำเนินการ แต่เมื่อมีการดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรม โดยการจัดระบบการทำงาน มีการควบคุมและเตรียมการต่าง ๆ มีการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล ซึ่งสามารถจัดระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นนั่นเอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ก่อนใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

องค์ประกอบ ISO 14001	ก่อนใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001											
	ประสบการณ์ ต่ำกว่า 5 ปี			ประสบการณ์ 5-7 ปี			ประสบการณ์ 8-10 ปี			ประสบการณ์ มากกว่า 10 ปี		
	$\mu$	$\sigma$	ระดับ	$\mu$	$\sigma$	ระดับ	$\mu$	$\sigma$	ระดับ	$\mu$	$\sigma$	ระดับ
			ความพึงพอใจ			ความพึงพอใจ			ความพึงพอใจ			ความพึงพอใจ
การกำหนดนโยบาย	2.91	0.77	ปานกลาง	3.02	0.66	ปานกลาง	2.96	0.70	ปานกลาง	3.00	0.00	ปานกลาง
การวางแผน	2.64	0.82	ปานกลาง	3.11	0.75	ปานกลาง	2.88	0.72	ปานกลาง	2.50	0.00	น้อย
การปฏิบัติและดำเนินการ	2.78	0.57	ปานกลาง	3.00	0.65	ปานกลาง	2.97	0.76	ปานกลาง	3.00	0.00	ปานกลาง
การตรวจสอบและการแก้ไข	2.86	0.58	ปานกลาง	3.00	0.74	ปานกลาง	2.93	0.75	ปานกลาง	2.75	0.00	ปานกลาง
การพิจารณาบททวน	2.93	0.73	ปานกลาง	3.04	0.76	ปานกลาง	2.99	0.79	ปานกลาง	2.67	0.00	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.82</b>	<b>0.69</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.03</b>	<b>0.71</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>2.95</b>	<b>0.74</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>2.78</b>	<b>0.00</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.82 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการพิจารณาบททวน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 2.93 รองลงมาคือ ด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 2.91 ด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 2.86 ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 2.78 และด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 2.64 ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ 5-7 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.03 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 3.11 รองลงมาคือ ด้านการพิจารณาบททวน ค่าเฉลี่ย 3.04 ด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 3.02 ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ และด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ 8-10 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.95 โดยมี

องค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการพิจารณาทบทวน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 2.99 รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 2.97 ด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 2.96 ด้านการ ตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 2.93 และด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 2.88 ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มี ประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.78 โดยมี องค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการกำหนดนโยบายและด้านการปฏิบัติและดำเนินการ มีค่าเฉลี่ย มากที่สุดอันดับแรก 3.00 เท่ากัน รองลงมาคือ ด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 2.75 ด้านการพิจารณาทบทวน ค่าเฉลี่ย 2.67 และด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 2.50

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน หลังใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

องค์ประกอบ ISO 14001	หลังใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001											
	ประสบการณ์ ต่ำกว่า 5 ปี			ประสบการณ์ 5-7 ปี			ประสบการณ์ 8-10 ปี			ประสบการณ์ มากกว่า 10 ปี		
	$\mu$	$\sigma$	ระดับ	$\mu$	$\sigma$	ระดับ	$\mu$	$\sigma$	ระดับ	$\mu$	$\sigma$	ระดับ
			ความพึงพอใจ			ความพึงพอใจ			ความพึงพอใจ			ความพึงพอใจ
การกำหนดนโยบาย	4.44	0.59	มากที่สุด	4.43	0.68	มากที่สุด	4.50	0.68	มากที่สุด	4.67	0.00	มากที่สุด
			สุด			สุด			สุด			สุด
การวางแผน	4.33	0.69	มากที่สุด	4.43	0.70	มากที่สุด	4.44	0.75	มากที่สุด	4.25	0.00	มากที่สุด
			สุด			สุด			สุด			สุด
การปฏิบัติและ ดำเนินการ	4.46	0.59	มากที่สุด	4.44	0.70	มากที่สุด	4.52	0.73	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
			สุด			สุด			สุด			สุด
การตรวจสอบและ การแก้ไข	4.19	0.52	มาก	4.43	0.70	มากที่สุด	4.48	0.67	มากที่สุด	4.50	0.00	มากที่สุด
						สุด			สุด			สุด
การพิจารณาบท ทวน	4.41	0.52	มากที่สุด	4.47	0.77	มากที่สุด	4.57	0.61	มากที่สุด	4.67	0.00	มากที่สุด
			สุด			สุด			สุด			สุด
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.44</b>	<b>0.71</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.50</b>	<b>0.69</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.62</b>	<b>0.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
			สุด			สุด			สุด			สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า หลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 4.46 รองลงมาคือ ด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 4.44 ด้านการพิจารณาบททวน ค่าเฉลี่ย 4.41 ด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 4.33 และด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 4.19 ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ 5-7 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการพิจารณาบททวน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 4.47 รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 4.44 ด้านการกำหนดนโยบาย ด้านการวางแผน และด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 4.43 เท่ากัน ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ 8-10 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการ



พิจารณาทบทวน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 4.57 รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 4.52 ด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 4.50 ด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 4.48 และด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.62 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 5.00 รองลงมาคือ ด้านการกำหนดนโยบายและด้านการพิจารณาทบทวน ค่าเฉลี่ย 4.67 เท่ากัน ด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 4.50 และด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 4.25

จากการพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ปฏิบัติงาน ก่อนและหลังใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงานที่พบว่า ก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ทำงานสูงกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี 5-7 ปี และ 8-10 ปี แต่หลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ทำงานสูงกว่า 10 ปี กลับมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ทำงานสูงกว่า 10 ปี มีประสบการณ์ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมมากกว่า และ/หรือมีความรู้ความเข้าใจในการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลมากกว่า จึงเห็นว่า การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ยังมีความไม่เหมาะสมในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านการวางแผน ทำให้ไม่สามารถจัดการสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่เมื่อมีการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มาใช้แล้วพบว่า มีการจัดการอย่างเป็นระบบ ทั้งในเรื่องการกำหนดนโยบาย การวางแผน การตรวจสอบแก้ไข การพิจารณาทบทวน และโดยเฉพาะการปฏิบัติและดำเนินการ ทำให้โรงพยาบาลสามารถดำเนินการจัดการสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีชื่อเสียง จึงมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างมาก

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ก่อนใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จำแนกตามฝ่ายที่สังกัด

องค์ประกอบ ISO 14001	ก่อนใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001											
	ฝ่ายธุรการ		ฝ่ายบัญชี / การเงิน				ฝ่ายพยาบาล		ฝ่ายบริการ			
	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความพึง พอใจ	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความพึง พอใจ	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความพึง พอใจ	$\mu$	$\sigma$	ระดับ ความพึง พอใจ
การกำหนดนโยบาย	2.89	0.88	ปาน กลาง	3.08	0.52	ปาน กลาง	3.00	0.70	ปาน กลาง	2.92	0.64	ปาน กลาง
การวางแผน	2.70	0.68	ปาน กลาง	3.23	0.61	ปาน กลาง	3.00	0.81	ปาน กลาง	2.78	0.63	ปาน กลาง
การปฏิบัติและ ดำเนินการ	2.96	0.72	ปาน กลาง	3.24	0.57	ปาน กลาง	3.04	0.72	ปาน กลาง	2.76	0.70	ปาน กลาง
การตรวจสอบและ การแก้ไข	3.02	0.78	ปาน กลาง	3.13	0.45	ปาน กลาง	2.99	0.71	ปาน กลาง	2.77	0.77	ปาน กลาง
การพิจารณาบททวน	3.00	0.73	ปาน กลาง	3.13	0.52	ปาน กลาง	3.08	0.82	ปาน กลาง	2.82	0.76	ปาน กลาง
รวม	2.91	0.76	ปาน กลาง	3.16	0.53	ปาน กลาง	3.02	0.75	ปาน กลาง	2.81	0.70	ปาน กลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายธุรการมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.91 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการตรวจสอบและการแก้ไข มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 3.02 รองลงมาคือ ด้านการพิจารณาบททวน ค่าเฉลี่ย 3.00 ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 2.96 ด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 2.89 และด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 2.70 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชีและการเงิน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.16 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 3.24 รองลงมาคือ ด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 3.23 ด้านการตรวจสอบและการแก้ไขและด้านการพิจารณาบททวน ค่าเฉลี่ย 3.13 เท่ากัน และด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 3.08 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายพยาบาล มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.02 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการพิจารณาบททวน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 3.08 รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 3.04 ด้าน

การกำหนดนโยบาย และด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน และด้านการตรวจสอบและการ  
แก้ไข ค่าเฉลี่ย 2.99 ส่วนผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง  
ค่าเฉลี่ย 2.81 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการกำหนดนโยบายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับ  
แรก 2.92 รองลงมาคือ ด้านการพิจารณาทบทวน ค่าเฉลี่ย 2.82 ด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 2.78  
ด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 2.77 และด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 2.76



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน หลังใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จำแนกตามฝ่ายที่สังกัด

องค์ประกอบ ISO 14001	หลังใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001											
	ฝ่ายธุรการ			ฝ่ายบัญชี / การเงิน			ฝ่ายพยาบาล			ฝ่ายบริการ		
	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
การกำหนดนโยบาย	4.49	0.76	มากที่สุด	4.90	0.19	มากที่สุด	4.43	0.61	มากที่สุด	4.42	0.76	มากที่สุด
การวางแผน	4.39	0.77	มากที่สุด	4.78	0.36	มากที่สุด	4.41	0.66	มากที่สุด	4.36	0.84	มากที่สุด
การปฏิบัติและดำเนินการ	4.56	0.71	มากที่สุด	4.88	0.29	มากที่สุด	4.48	0.63	มากที่สุด	4.39	0.86	มากที่สุด
การตรวจสอบและการแก้ไข	4.63	0.59	มากที่สุด	4.93	0.24	มากที่สุด	4.31	0.62	มากที่สุด	4.43	0.78	มากที่สุด
การพิจารณาบททวน	4.57	0.58	มากที่สุด	4.97	0.11	มากที่สุด	4.44	0.68	มากที่สุด	4.53	0.66	มากที่สุด
รวม	4.53	0.68	มากที่สุด	4.89	0.24	มากที่สุด	4.41	0.64	มากที่สุด	4.43	0.78	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า หลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายธุรการมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการตรวจสอบและการแก้ไข มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 4.63 รองลงมาคือ ด้านการพิจารณาบททวน ค่าเฉลี่ย 4.57 ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 4.56 ด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 4.49 และด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 4.39 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชีและการเงิน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.89 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการพิจารณาบททวน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 4.97 รองลงมาคือ ด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 4.93 ด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 4.90 ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 4.88 และด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 4.78 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายพยาบาล มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.41 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 4.48 รองลงมาคือ ด้านการ

พิจารณาบททวน ค่าเฉลี่ย 4.44 ด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 4.43 ด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 4.41 และด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.43 โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการพิจารณาบททวน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก 4.53 รองลงมาคือ ด้านการตรวจสอบและการแก้ไข ค่าเฉลี่ย 4.43 ด้านการกำหนดนโยบาย ค่าเฉลี่ย 4.42 ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ค่าเฉลี่ย 4.39 และด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ย 4.36

จากการพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ปฏิบัติงาน ก่อนและหลังใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 เมื่อจำแนกตามฝ่ายที่สังกัดที่พบว่า ทั้งก่อนและหลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชีและการเงินมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานฝ่ายอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชีและการเงิน เห็นว่าความรับผิดชอบ ภาระงาน การปฏิบัติงาน และ/หรือกิจกรรมต่าง ๆ ของฝ่ายก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ได้เกี่ยวข้องหรือช่วยส่งเสริมการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอยู่แล้ว เมื่อนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มาใช้ ยิ่งทำให้การจัดการสิ่งแวดล้อมมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดภาระในงานต่าง ๆ ให้น้อยลง เนื่องจากมีความเป็นระบบระเบียบมากขึ้น

#### 4.5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

จากแบบสอบถามปลายเปิดที่สอบถามถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในโรงพยาบาลเชียงใหม่รวม 2 สามารถสรุปได้ดังนี้

โรงพยาบาลควรมีการอบรมพนักงานทุกคนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพื่อสร้างจิตสำนึกและความตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน รวมถึงผลกระทบในด้านต่าง ๆ จากปัญหาสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งเน้นย้ำให้พนักงานทุกคน ทุกแผนก ทุกฝ่ายปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 อย่างเคร่งครัด และสม่ำเสมอ เพื่อให้การจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้โรงพยาบาลควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจระหว่างพนักงานในแต่ละแผนก แต่ละฝ่าย ซึ่งจะช่วยให้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมีประสิทธิภาพมากขึ้น