

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในการเข้าสู่มาตรฐานสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และระดับความพร้อมของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในการเข้าสู่มาตรฐานสิ่งแวดล้อม ISO 14001 โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้างสำหรับผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้บริหารและหัวหน้างาน และใช้แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นพนักงานและผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

5.1.1.1 ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทการบินไทย จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด

5.1.1.2 ผู้ใช้บริการ (ชาวไทยและชาวต่างประเทศ) ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จำนวน 251 คน

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศจำนวน 200 คน จากผู้ให้ข้อมูล 251 คนคิดเป็นร้อยละ 79.7 โดยพบว่าผู้ใช้บริการทั้งหมดเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 132 คนคิดเป็นร้อยละ 52.6 โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการในการโดยสารอากาศยานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.6

5.1.1.3 ผู้บริหารและหัวหน้างานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่จำนวน 8 คน

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 เมื่อจำแนกตามอายุของผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะมีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 และเมื่อพิจารณาตามจำนวนปีที่ปฏิบัติงานพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีอายุการปฏิบัติงานในการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50 สำหรับการศึกษานักศึกษาให้สัมภาษณ์จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทเป็นจำนวนอย่างละ 4 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50 ผู้ใช้บริการ (ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น) ในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จำนวน 254 คน

#### 5.1.1.4 พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จำนวน 118 คน

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนงานรักษาความปลอดภัย (งรก.) จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่าท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่มีพนักงานที่เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 โดยงานรักษาความปลอดภัยมีผู้ปฏิบัติงานเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 58.3 งานบำรุงรักษามีผู้ปฏิบัติงานเป็นเพศชายมากที่สุดจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 96.3

### 5.1.2 ความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในการเข้าสู่มาตรฐานสิ่งแวดล้อม ISO 14001

#### 5.1.2.1 ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานและผู้ประกอบการในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

ลักษณะปัญหาหรือประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม (ข้อกำหนดที่ 4.3.1)

ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานและผู้ประกอบการในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่มีความต้องการที่จะให้ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ดำเนินการเป็นอย่างยิ่ง ส่วนในประเด็นรายละเอียดของลักษณะปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่ต้องการให้ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ปรับปรุง โดยพบว่ามีความต้องการให้ดำเนินการปรับปรุงที่จอดยานพาหนะให้เพียงพอและเหมาะสม การปรับปรุงที่ตั้งของสำนักงานให้มีความเหมาะสม การเพิ่มจำนวนถังรองรับขยะ ใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในการทำความสะดวกพื้น และห้องสุขา การจัดให้มีถังรองรับขยะแยกตามประเภทของขยะมากที่สุด

การสื่อสาร ถ่ายทอด ประชาสัมพันธ์ (ข้อกำหนดที่ 4.4.3)

ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานและผู้ประกอบการในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่มีความต้องการที่จะให้ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ดำเนินการเป็นอย่างยิ่ง ในทุกประเด็นรายละเอียดของการสื่อสาร ถ่ายทอด ประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ความต้องการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของท่าอากาศยาน ความต้องการให้ท่าอากาศยานเปิดศูนย์บริการให้คำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของท่าอากาศยาน ความต้องการให้ท่าอากาศยานประชาสัมพันธ์ให้ทราบในกรณีที่มีการดำเนินกิจกรรมใดที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมและอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ

การจัดทำเอกสารในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ข้อกำหนดที่ 4.4.4)

ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานและผู้ประกอบการในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่มีความต้องการที่จะให้ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ดำเนินการเป็นอย่างยิ่ง ในทุกประเด็นรายละเอียดของการจัดทำเอกสารในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความต้องการให้จัดทำเอกสารเพื่อชี้แจงถึงการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบ ความต้องการให้จัดทำเอกสารที่ชี้แจงถึงผลกระทบที่จะได้รับในกรณีที่ท่าอากาศยานมีการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ซ่อมแซม ต่อเติม อาคาร สถานที่

การเตรียมพร้อมเพื่อรับสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน (ข้อกำหนดที่ 4.4.7)

ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานและผู้ประกอบการในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่มีความต้องการที่จะให้ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ดำเนินการเป็นอย่างยิ่ง ในทุกประเด็นรายละเอียดของการเตรียมพร้อมเพื่อรับสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยพบว่ามีความต้องการให้ดำเนินการจัดอบรมวิธีการปฏิบัติตนเมื่อเกิดเหตุไฟไหม้ และจัดอบรมวิธีการปฏิบัติตนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินในอาคารผู้โดยสาร มากที่สุด

สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (ข้อกำหนดที่ 4.5.2)

ขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันในสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเป็นการสอบถามความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานและผู้ประกอบการในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือของหน่วยงานและผู้ประกอบการในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่อยู่ในระดับที่พร้อมจะให้ความร่วมมือเป็นอย่างยิ่งในประเด็นที่มีการสอบถาม ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับท่าอากาศยานในการแก้ไข หาสาเหตุ และช่วยกันแจ้งเหตุต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมและความมั่นคงปลอดภัย

การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (ข้อกำหนดที่ 4.6)

ขั้นตอนการทบทวนโดยฝ่ายบริหารพบว่าผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานและผู้ประกอบการในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่มีความต้องการให้ท่าอากาศยานเปิดโอกาสให้หน่วยงานในท่าอากาศยานได้มีส่วนร่วมในขั้นตอนการทบทวนผลการดำเนินงานและผลการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง

5.1.2.2 ความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในการเข้าสู่ระบบ มาตรฐานสิ่งแวดล้อม ISO 14001

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

ลักษณะปัญหาหรือประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม (ข้อกำหนดที่ 4.3.1)

ผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความต้องการให้ทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ดำเนินการเป็นอย่างยิ่ง ในทุกประเด็นรายละเอียดของลักษณะปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม โดยพบว่ามีความต้องการให้ดำเนินการปรับปรุงที่พักผู้โดยสารให้มีความทันสมัยและเพียงพอ การเพิ่มจำนวนถังรองรับขยะ การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในการทำความสะดวกพื้น และห้องสุขา การจัดให้มีถังรองรับขยะแยกตามประเภทของขยะมากที่สุด

การสื่อสาร ถ่ายทอด ประชาสัมพันธ์ (ข้อกำหนดที่ 4.4.3)

ผู้ใช้บริการทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่มีความต้องการที่จะให้ทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ดำเนินการเป็นอย่างยิ่ง ในทุกประเด็นรายละเอียดของการสื่อสาร ถ่ายทอด ประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ความต้องการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของทำอากาศยาน ความต้องการให้ทำอากาศยานเปิดศูนย์บริการให้คำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของทำอากาศยาน ความต้องการให้ทำอากาศยานประชาสัมพันธ์ให้ทราบในกรณีที่มีการดำเนินกิจกรรมใดที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมและอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ

การจัดทำเอกสารในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ข้อกำหนดที่ 4.4.4)

ผู้ใช้บริการทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่มีความต้องการที่จะให้ทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ดำเนินการเป็นอย่างยิ่ง ในทุกประเด็นรายละเอียดของการจัดทำเอกสารในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความต้องการให้จัดทำเอกสารเพื่อชี้แจงถึงการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบ

การเตรียมพร้อมเพื่อรับสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน (ข้อกำหนดที่ 4.4.7)

ผู้ใช้บริการทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่มีความต้องการที่จะให้ทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ดำเนินการเป็นอย่างยิ่ง ในทุกประเด็นรายละเอียดของการเตรียมพร้อมเพื่อรับสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยพบว่ามีความต้องการให้ดำเนินการจัดอบรมวิธีการปฏิบัติตนเมื่อเกิดเหตุไฟไหม้ และจัดอบรมวิธีการปฏิบัติตนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินในอาคารผู้โดยสารเป็นอย่างยิ่ง

สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (ข้อกำหนดที่ 4.5.2)

ขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันในสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ทำอากาศยานมีมาตรการกระตุ้นให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมใน

การแก้ไข หาสาเหตุ และช่วยกันแก้เหตุต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมและความมั่นคงปลอดภัย

การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (ข้อกำหนดที่ 4.6)

ผู้ให้บริการทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่มีความต้องการให้ทำอากาศยานเปิดโอกาสให้หน่วยงานในทำอากาศยานได้มีส่วนร่วมในขั้นตอนการทบทวนผลการดำเนินงานและผลการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง

### 5.1.3 ความพร้อมของผู้บริหารและพนักงานทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในการเข้าสู่มาตรฐานสิ่งแวดล้อม ISO 14001

5.1.3.1 ความพร้อมของผู้บริหารและหัวหน้างานทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในการเข้าสู่มาตรฐานสิ่งแวดล้อม ISO14001

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้บริหารและหัวหน้างานทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ยังไม่มีความพร้อมในข้อกำหนดของ ISO 14001 ในขั้นตอน การนำนโยบายไปปฏิบัติและดำเนินงาน การตรวจสอบและแก้ไข และการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร เนื่องจากไม่มีผู้บริหารและหัวหน้างานท่านใดที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดของ ISO 14001 และการจัดการสิ่งแวดล้อมทำอากาศยาน ทั้งนี้ อาจเนื่องจากว่ายังขาดการศึกษาในรายละเอียดของนโยบาย ข้อปฏิบัติต่าง ๆ ของ ทอท. และมีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายของผู้บริหารและหัวหน้างานตามวาระการปฏิบัติงานที่กำหนดทำให้ประสิทธิภาพในการเตรียมความพร้อมด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่มาตรฐาน ISO14001 ไม่ดีเท่าที่ควร

5.1.3.2 ความพร้อมของพนักงานทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในการเข้าสู่ระบบมาตรฐานสิ่งแวดล้อม ISO 14001

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม (ข้อกำหนดที่ 4.2)

ความพร้อมด้านนโยบายมีความสามารถที่เตรียมการได้ โดยงานที่จะต้องให้ความเอาใจใส่เป็นพิเศษ ได้แก่ งานบริหารทั่วไป เนื่องจากมีระดับความพร้อมต่ำที่สุด และนอกจากนั้น เรื่องการให้ความร่วมมือกับสาธารณชนในกิจกรรมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม พบว่าทั้ง 5 งานมีความพร้อมในเรื่องนี้น้อยที่สุด เช่นกัน



ความสำคัญของลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อม (ข้อกำหนดที่ 4.3.1)

ความสำคัญของลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมมีความสามารถที่เตรียมการได้ โดยงานบริหารทั่วไปมีระดับคะแนนความพร้อมน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาตามรายละเอียดของข้อกำหนด ISO 14001 ข้อที่ 4.3.1 ความสำคัญของลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อม พบว่าระดับความพร้อมในการกำหนดผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในแต่ละส่วนงานมีความชัดเจนมีความพร้อมน้อยที่สุดเช่นกัน

ข้อกำหนดทางกฎหมายและกฎระเบียบอื่น ๆ (ข้อกำหนดที่ 4.3.2)

ข้อกำหนดทางกฎหมายและกฎระเบียบอื่น ๆ มีความสามารถที่เตรียมการได้ โดยงานรักษาความปลอดภัยมีระดับคะแนนความพร้อมน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาตามรายละเอียดของข้อกำหนด ISO 14001 ข้อที่ 4.3.2 ข้อกำหนดทางกฎหมายและกฎระเบียบอื่น ๆ พบว่าระดับความพร้อมในการให้ความร่วมมือของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ทั้ง 5 งาน มีความพร้อมในด้านกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่มีในองค์กรมีความครอบคลุมปัญหาอันเกิดจากกิจกรรมหรือการให้บริการขององค์กรมีความพร้อมน้อยที่สุด

วัตถุประสงค์และเป้าหมาย (ข้อกำหนดที่ 4.3.3)

วัตถุประสงค์และเป้าหมาย พบว่าอยู่ในระดับที่สามารถเตรียมการได้ โดยงานบริหารทั่วไปมีระดับคะแนนความพร้อมน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาตามรายละเอียดของข้อกำหนด ISO 14001 ข้อที่ 4.3.3 วัตถุประสงค์และเป้าหมาย พบว่าความพร้อมในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อลดและกำจัดของเสีย เช่น ขยะและน้ำมีความพร้อมน้อยที่สุด

โครงสร้าง หน้าที่ ความรับผิดชอบ (ข้อกำหนดที่ 4.4.1)

โครงสร้าง หน้าที่ ความรับผิดชอบอยู่ในระดับที่สามารถเตรียมการได้ โดยงานรักษาความปลอดภัยมีความพร้อมน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาความพร้อมตามรายละเอียดในข้อกำหนดของ ISO 14001 ข้อที่ 4.4.1 โครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่าระดับความพร้อมในการให้ความร่วมมือของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ทั้ง 5 งาน มีความพร้อมในการเตรียมเกณฑ์พิจารณาแต่งตั้งและจัดสรรบุคลากร น้อยที่สุด

การอบรมสร้างจิตสำนึกและความสามารถ (ข้อกำหนดที่ 4.4.2)

การอบรมสร้างจิตสำนึกและความสามารถอยู่ในระดับที่สามารถเตรียมการได้โดยงานบริหารทั่วไปมีระดับคะแนนความพร้อมน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาตามรายละเอียดของข้อกำหนด ISO 14001 ข้อที่ 4.4.2 การอบรมสร้างจิตสำนึกและความสามารถ พบว่าระดับความพร้อมในการให้ความร่วมมือของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ทั้ง 5 งาน มีความ

พร้อมในการอบรมที่มีความครอบคลุมถึงผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงาน เช่น หน่วยงานราชการหรือเอกชนต่าง ๆ น้อยที่สุด

การสื่อสาร ถ่ายทอด ประชาสัมพันธ์ (ข้อกำหนดที่ 4.4.3)

การสื่อสาร ถ่ายทอด ประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับที่สามารถเตรียมการได้ โดยงานบริหารทั่วไปมีระดับคะแนนความพร้อมน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาตามรายละเอียดของข้อกำหนด ISO 14001 ข้อที่ 4.4.3 การสื่อสาร ถ่ายทอด ประชาสัมพันธ์ พบว่าระดับความพร้อมในการให้ความร่วมมือของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ทั้ง 5 งาน มีความพร้อมในด้านการความชัดเจนในการกำหนดวิธีการร้องเรียนทั้งจากภายในและภายนอก น้อยที่สุดเช่นกัน

เอกสารด้านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ข้อกำหนดที่ 4.4.4)

เอกสารด้านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับที่สามารถเตรียมการได้โดยงานบริหารทั่วไปมีระดับคะแนนความพร้อมน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาตามรายละเอียดของข้อกำหนด ISO 14001 ข้อที่ 4.4.4 เอกสารด้านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม พบว่าระดับความพร้อมในการให้ความร่วมมือของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ทั้ง 5 งาน มีความพร้อมในด้านการตรวจสอบความเกี่ยวเนื่องของระบบเอกสาร ISO 9002 และ ISO14001 น้อยที่สุด

การควบคุมเอกสาร (ข้อกำหนดที่ 4.4.5)

การควบคุมเอกสารอยู่ในระดับที่สามารถเตรียมการได้ โดยพบว่า งานบริหารทั่วไปมีระดับคะแนนความพร้อมน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาตามรายละเอียดของข้อกำหนด ISO 14001 ข้อที่ 4.4.5 การควบคุมเอกสาร พบว่าระดับความพร้อมในการให้ความร่วมมือของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ทั้ง 5 งาน พบว่าในการกำหนดวิธีที่ป้องกันไม่ให้ใช้เอกสารที่ถูกยกเลิกแล้ว น้อยที่สุด

การควบคุมกระบวนการ (ข้อกำหนดที่ 4.4.6)

การควบคุมกระบวนการอยู่ในระดับที่สามารถเตรียมการได้ โดยพบว่า งานดับเพลิงและกู้ภัยมีระดับคะแนนความพร้อมน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาตามรายละเอียดของข้อกำหนด ISO 14001 ข้อที่ 4.4.6 การควบคุมกระบวนการ พบว่าระดับความพร้อมในการให้ความร่วมมือของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ทั้ง 5 งาน มีความพร้อมในการวิเคราะห์ว่ามีกระบวนการ กิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องหรือเป็นสาเหตุก่อให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม น้อยที่สุด

การเตรียมพร้อมและตอบสนองเหตุการณ์ฉุกเฉิน (ข้อกำหนดที่ 4.4.7)

การเตรียมพร้อมและตอบสนองเหตุการณ์ฉุกเฉินอยู่ในระดับที่สามารถเตรียมการได้ โดยพบว่างานบริหารทั่วไปมีระดับคะแนนความพร้อมน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาตามรายละเอียดของข้อกำหนด ISO 14001 ข้อที่ 4.4.7 การเตรียมพร้อมและตอบสนองเหตุการณ์ฉุกเฉิน

พบว่าระดับความพร้อมในการให้ความร่วมมือของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ทั้ง 5 งาน มีความพร้อมในด้านการวิเคราะห์ถึงโอกาสที่จะเกิดเหตุฉุกเฉินหรืออุบัติเหตุต่ำที่สุด

การตรวจสอบและวัดผล (ข้อกำหนดที่ 4.5.1)

การตรวจสอบและวัดผลอยู่ในระดับที่สามารถเตรียมการได้ โดยงานบริหารทั่วไปมีระดับคะแนนความพร้อมต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาตามรายละเอียดของข้อกำหนด ISO 14001 ข้อที่ 4.5.1 การตรวจสอบและวัดผล พบว่าระดับความพร้อมในการให้ความร่วมมือของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ทั้ง 5 งาน มีความพร้อมในด้านการกำหนดค่าบ่งชี้ต่าง ๆ ของกระบวนการ วัดถูประสงค์และข้อกำหนด น้อยที่สุด

ข้อบกพร่อง การแก้ไข และการป้องกัน (ข้อกำหนดที่ 4.5.2)

ข้อบกพร่อง การแก้ไข และป้องกันอยู่ในระดับที่สามารถเตรียมการได้ โดยงานบริหารทั่วไปมีระดับคะแนนความพร้อมต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาตามรายละเอียดของข้อกำหนด ISO 14001 ข้อที่ 4.5.2 การแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่อง พบว่าระดับความพร้อมในการให้ความร่วมมือของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ทั้ง 5 งาน มีความพร้อมในด้านความชัดเจนในวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง มีความพร้อมน้อยที่สุด

การบันทึก (ข้อกำหนดที่ 4.5.3)

การบันทึกอยู่ในระดับที่สามารถเตรียมการได้ โดยงานบริหารทั่วไปมีระดับคะแนนความพร้อมต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาตามรายละเอียดของข้อกำหนด ISO 14001 ข้อที่ 4.5.3 การบันทึก พบว่าระดับความพร้อมในการให้ความร่วมมือของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ทั้ง 5 งาน มีความพร้อมในด้านการกำหนดวิธีการปั้งชี้ การเก็บ การทำลายบันทึกการอบรม ผลการตรวจสอบ และการประชุมทบทวนด้านสิ่งแวดล้อม มีความพร้อมน้อยที่สุด

การตรวจสอบระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ข้อกำหนดที่ 4.5.4)

การตรวจสอบระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับที่สามารถเตรียมการได้ โดยงานบริหารทั่วไปมีระดับคะแนนความพร้อมต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาตามรายละเอียดของข้อกำหนด ISO 14001 ข้อที่ 4.5.4 การตรวจสอบระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมพบว่าระดับความพร้อมในการเตรียมการเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรมีความเหมาะสม มีความพร้อมน้อยที่สุด

การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (ข้อกำหนดที่ 4.6)

การทบทวนโดยฝ่ายบริหารอยู่ในระดับที่สามารถเตรียมการได้ โดยงานบริหารทั่วไปมีระดับคะแนนความพร้อมต่ำที่สุด และเมื่อพิจารณาตามรายละเอียดของข้อกำหนด ISO 14001



ข้อที่ 4.5.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหารพบว่าระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายภายหลังจากที่มีการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร มีความพร้อมน้อยที่สุด

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการและความพร้อมของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในการเข้าสู่ระบบมาตรฐานสิ่งแวดล้อม ISO 14001 แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ในด้านนโยบายของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ในส่วนของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ และในส่วนของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ดังนี้

### 1. นโยบายของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

ทอท.ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ควรให้ความสำคัญสนับสนุนในด้านทรัพยากรต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ทั้งในด้านเทคโนโลยี งบประมาณ และบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญด้านสิ่งแวดล้อม

### 2. พนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

- ควรพัฒนาขีดความสามารถและระบบเอกสารภายในของส่วนงานบริหารงานทั่วไป เพื่อให้เป็นผู้ประสานงานระบบที่มีประสิทธิภาพ

- ในขั้นตอนการวางแผน ฝ่ายบริหารควรทำความเข้าใจระบบและข้อกำหนด ISO14001 เพื่อนำไปกำหนดแผนงานและโครงการให้สอดคล้องกับการเตรียมการเข้าสู่ระบบ ISO 14001

- ควรเพิ่มขีดความสามารถให้กับส่วนงาน ให้เข้าใจระบบสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะการสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมในท่าอากาศยานและการป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการท่าอากาศยาน ทั้งนี้เนื่องจากเน้นประเด็นสำคัญที่จะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ

- ควรจัดการศึกษาดูงานเพิ่มเติมในส่วนงานที่มีความพร้อมสูงจากหน่วยงานข้างเคียงหรือหน่วยงานที่มีความพร้อมด้าน ISO 14001 มาแล้ว เพื่อเป็นการเพิ่มประสบการณ์เตรียมความพร้อมเข้าสู่ระบบให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. ผู้ใช้บริการ

- จากการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการพบว่าผู้ใช้บริการชาวไทยมีความต้องการในด้านสิ่งแวดล้อมที่น้อยกว่าผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคนไทยมีความรู้และประสบการณ์ในด้านสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าเมื่อเทียบกับชาวต่างประเทศ ดังนั้นในการ

จัดการสิ่งแวดล้อมของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่อาจจำเป็นต้องให้ความรู้ความเข้าใจใน  
ด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่ผู้ใช้บริการชาวไทยมากขึ้น เพื่อให้เกิดความร่วมมือจากผู้ใช้บริการอันจะ  
ทำให้การปฏิบัติงานในระบบมีความสะดวกและเกิดประสิทธิภาพตามที่กำหนดในระบบ  
ISO 14001

- พนักงานหน่วยงานอื่นที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ควรได้  
รับรู้และเรียนรู้ในระบบ ISO 14001 ว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานเหล่านั้นอย่างไรเพื่อที่จะให้  
ความร่วมมือในระหว่างที่ระบบกำลังดำเนินการ โดยอาจใช้การอบรม การประชาสัมพันธ์ การ  
ติดตามให้คำแนะนำอย่างต่อเนื่องจากท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ผู้เป็นเจ้าของเรื่อง

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 umbrella (parasol). 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 either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved