

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างพนักงานที่มีลักษณะประชากรต่างกัน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 จังหวัดเชียงใหม่ ในฝ่ายธุรการ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายพยาบาล และฝ่ายบริการ ที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบันจำนวน 112 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสังเกต แบบสนทนารายอย่างไม่เป็นทางการ และแบบสอบถาม ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำมาสรุป อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 พบว่า ก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการพิจารณาทบทวนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการกำหนดนโยบายและด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ด้านการตรวจสอบและการแก้ไข และด้านการวางแผน ซึ่งหลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด โดยมีองค์ประกอบ ISO 14001 ด้านการพิจารณาทบทวนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติและดำเนินการ ด้านการกำหนดนโยบาย ด้านการตรวจสอบและการแก้ไข และด้านการวางแผน

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ พบว่า ก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง โดยเพศชายมีองค์ประกอบด้านการกำหนดนโยบาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก ส่วนเพศหญิงมีองค์ประกอบด้านการปฏิบัติและดำเนินการ และด้านการพิจารณาทบทวน มี

ค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก หลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด โดยมีองค์ประกอบด้านการพิจารณาทบทวน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ พบว่า ก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานอายุ 20-50 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง โดยผู้ปฏิบัติงานอายุ 20-30 ปี มีองค์ประกอบด้านการปฏิบัติและดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก ผู้ปฏิบัติงานอายุ 31-40 ปี มีองค์ประกอบด้านการกำหนดนโยบาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก ส่วนผู้ปฏิบัติงานอายุ 41-50 ปี มีองค์ประกอบด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก ซึ่งหลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด โดยผู้ปฏิบัติงานอายุ 20-30 ปี มีองค์ประกอบด้านการปฏิบัติและดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก ผู้ปฏิบัติงานอายุ 31-40 และ 41-50 ปี มีองค์ประกอบด้านการพิจารณาทบทวน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์ พบว่า ก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี ถึงมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี และ 8-10 ปี มีองค์ประกอบด้านการพิจารณาทบทวน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ 5-7 ปี มีองค์ประกอบด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีองค์ประกอบด้านการกำหนดนโยบายและด้านการปฏิบัติและดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก หลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี ถึงมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี และมากกว่า 10 ปี มีองค์ประกอบด้านการปฏิบัติและดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ 5-7 ปี และ 8-10 ปี มีองค์ประกอบด้านการพิจารณาทบทวน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามฝ่ายที่สังกัด พบว่า ก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง โดยผู้ปฏิบัติงานฝ่ายธุรการมีองค์ประกอบด้านการตรวจสอบและการแก้ไข มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชีและการเงิน มีองค์ประกอบด้านการปฏิบัติและดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายพยาบาล มีองค์ประกอบด้านการพิจารณาทบทวน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก ส่วนผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบริการ มีองค์ประกอบด้านการกำหนดนโยบาย

มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก หลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด โดยผู้ปฏิบัติงานฝ่ายธุรการมีองค์ประกอบ ด้านการตรวจสอบและการแก้ไข มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชีและการเงิน และผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบริการ มีองค์ประกอบด้านการพิจารณาบทวน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก ส่วนผู้ปฏิบัติงานฝ่ายพยาบาล มีองค์ประกอบด้านการปฏิบัติและดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในโรงพยาบาลเชียงใหม่ รวม 2 จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

1. หลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผู้ปฏิบัติงานทั้งเพศชาย เพศหญิง ทุกระดับอายุ ทุกระดับประสบการณ์ และทุกฝ่ายสังกัด มีความพึงพอใจระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในภาพรวมระดับมากที่สุดเหมือนกัน

2. ในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ฝ่ายบริหารได้มีการเผยแพร่ข้อมูล พร้อมทั้งสร้างจิตสำนึกต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมทัดเทียมกันทุกแผนก

3. ความพึงพอใจในแต่ละฝ่ายของโรงพยาบาล

3.1 ฝ่ายธุรการ รู้สึกดีต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 เพราะช่วยในการอนุรักษ์พลังงาน และลดปริมาณขยะ โดยการ Recycle

3.2 ฝ่ายบัญชีและการเงิน รู้สึกว่าระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ช่วยเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงานและมีส่วนร่วมในการช่วยสังเกตสิ่งแวดล้อม

3.3 ฝ่ายพยาบาล รู้สึกว่าระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ช่วยให้การทำงานชัดเจนขึ้น มีความระมัดระวังมากขึ้น และมีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

3.4 ฝ่ายบริการ รู้สึกว่าระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ช่วยส่งเสริมให้สภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลสะอาดและเป็นระเบียบมากขึ้น และช่วยดูแลสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

4. ฝ่ายบริหารเห็นว่าสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่ประชาชนทุกคนควรให้ความสำคัญและต้องช่วยกันดูแล โรงพยาบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีผลต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในด้านการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ของเสียที่เกิดจากการประกอบกิจการ ทางโรงพยาบาลเชียงใหม่ รวม 2 จึงได้นำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001มาใช้ เพื่อเป็นการควบคุมการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ การบำบัดน้ำเสียและขยะก่อนออกไปสู่สิ่งแวดล้อม การดูแลสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลให้ปลอดภัยต่อทั้งพนักงานและชุมชนใกล้เคียง นอกจากนั้นยังส่งเสริมให้พนักงานทุกคนตระหนักและมีการเผยแพร่ข่าวสารทั้งภายในองค์กรและสู่ภายนอก หลังจากนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มาใช้พบว่า การทำงานมีความคล่องตัวขึ้น การใช้พลังงานลดลง การกำจัดขยะชัดเจนขึ้น

และพนักงานมีความปลอดภัยในการทำงานมากขึ้น จึงเห็นว่า ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีส่วนสำคัญต่อโรงพยาบาลและสิ่งแวดล้อมมาก

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาข้างต้นมีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาซึ่งพบว่า ภายหลังจากการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายมีความพึงพอใจระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมทุกองค์ประกอบในภาพรวมมากกว่าก่อนการใช้ แสดงให้เห็นว่า ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 สามารถก่อให้เกิดการจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลประสิทธิภาพ ดังนั้นโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 ควรดำเนินการจัดการคุณภาพของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งนี้อาจนำกระบวนการจัดการคุณภาพที่เรียกว่า วงจรการแก้ปัญหา หรือ Deming Cycle ซึ่งรู้จักกันในรูปของวงจร PDCA (plan-do-check-act) มาใช้ในการดำเนินการได้ ซึ่งนอกจากจะรักษาระดับคุณภาพของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ให้เป็นไปตามมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ที่กำหนดขึ้นแล้ว ยังสามารถใช้วงจร PDCA เพื่อปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ต่อไปได้อีกด้วย

นอกจากนี้จากผลการศึกษาที่พบว่า เมื่อเปรียบเทียบระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะประชากรต่างกัน แล้วพบว่า ก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานทั้งเพศชาย เพศหญิง ทุกระดับอายุ ทุกระดับประสบการณ์ และทุกฝ่ายสังกัด มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลางเหมือนกัน และหลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานทั้งเพศชาย เพศหญิง ทุกระดับอายุ ทุกระดับประสบการณ์ และทุกฝ่ายสังกัด มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุดเหมือนกัน แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของระดับค่าเฉลี่ยจะพบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ปฏิบัติงาน ก่อนและหลังใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และฝ่ายสังกัด มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าเพศหญิง แต่หลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานเพศชายกลับมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ผู้ปฏิบัติงานอายุ 20-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี แต่หลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม กลับมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ปฏิบัติงานอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ทำงานสูงกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจก่อนการใช้ระบบการ

จัดการสิ่งแวดล้อมต่ำกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี 5-7 ปี และ 8-10 ปี แต่หลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ทำงานสูงกว่า 10 ปี กลับมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่า และผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชีและการเงินมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งก่อนและหลังการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม สูงกว่าผู้ปฏิบัติงานฝ่ายอื่น ๆ เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจด้านการวางแผนก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลอยู่ในระดับน้อย ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ในระดับอื่นพึงพอใจระดับปานกลาง และผู้ปฏิบัติงานอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติและดำเนินการ และด้านการตรวจสอบแก้ไขก่อนการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของโรงพยาบาลในระดับน้อย ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานอายุ 20-30 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจเนื่องจากความรับผิดชอบ การปฏิบัติงาน ภาระงาน และกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดจากระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีความแตกต่างกันในแต่ละฝ่ายแต่ละแผนก ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อด้านและประเด็นต่าง ๆ ของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 แตกต่างกัน ลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับ Campbell (1976) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับ Good (1973) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากความสนใจและทัศนคติต่อบุคคลที่มีคุณภาพและลักษณะสภาพของกิจกรรม และ Luthans (1989) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานนั้นจะถูกกำหนดโดยความแตกต่างระหว่างสิ่งที่บุคคลคาดหวังจากการทำงานกับสิ่งที่ได้รับจากงานตามการรับรู้ของบุคคล ดังนั้นการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 เพื่อให้สามารถดำเนินการรักษาระดับคุณภาพและปรับปรุงคุณภาพของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ให้มีประสิทธิภาพต่อไป ควรพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจในด้านและประเด็นต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละฝ่ายที่มีต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ด้วย

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

1. โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 ควรดำเนินการจัดการคุณภาพของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งนี้อาจนำกระบวนการจัดการคุณภาพวงจร PDCA มาใช้ในการดำเนินการ

2. ผู้บริหารของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 ควรมีการพิจารณาทบทวนระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเหมาะสม

และมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากผลการตรวจประเมิน ประสิทธิภาพและการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เป้าหมาย และความเหมาะสมของระบบเมื่อเทียบกับสภาพการณ์ของสังคมปัจจุบัน

3. โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ โดยเฉพาะความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายต่าง ๆ ที่มีต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในด้านและประเด็นต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน ไปเป็นแนวทางร่วมในการดำเนินงานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ของโรงพยาบาลต่อไป

4. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 ทั้งจากภายในและภายนอก

5. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบถึงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลอื่น ๆ ที่มีต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001