

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความต้องการของผู้ใช้บริการและความพร้อมของพนักงาน
ทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ในการเข้าสู่ ISO 14001

ผู้เขียน นายชัยชนะ ชลิตานนท์

ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ
รองศาสตราจารย์ ประหยัด ปานดี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในการเข้าสู่ระบบมาตรฐานสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และความพร้อมขององค์กรเพื่อเข้าสู่ระบบมาตรฐานสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีประชากรในการศึกษา 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารและหัวหน้างานทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ และพนักงานทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ และมีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานและผู้ประกอบการทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ และผู้ให้บริการทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ แบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้างเพื่อศึกษาความพร้อมของผู้บริหารและหัวหน้างานทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ และแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพร้อมของพนักงานทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows คำนวณหาค่าร้อยละ และบรรยายประกอบตาราง

ผลการศึกษาความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและผู้ประกอบการในทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานและผู้ประกอบการมีความต้องการที่จะให้ทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ดำเนินการเป็นอย่างยิ่ง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อมทำอากาศยาน และมีความพร้อมจะให้ความร่วมมือที่จะปฏิบัติหากทำอากาศยานได้กำหนดข้อปฏิบัติเหล่านั้นขึ้น

ความต้องการของผู้ใช้บริการทำอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในการเข้าสู่ระบบมาตรฐานสิ่งแวดล้อม ISO 14001 พบว่าผู้ให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความต้องการให้

ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ดำเนินการเป็นอย่างยิ่งและหากมีการกำหนดข้อปฏิบัติต่างๆ ของระบบนี้ขึ้นก็พร้อมที่จะให้ความร่วมมือ โดยผู้ให้บริการชาวต่างประเทศมีระดับความต้องการ ให้ดำเนินการสูงกว่าผู้ให้บริการชาวไทย

ส่วนผลการศึกษาความพร้อมของผู้บริหารและหัวหน้างานการทำอากาศยานนานาชาติ เชียงใหม่ในการเข้าสู่มาตรฐานสิ่งแวดล้อม ISO 14001 พบว่าผู้บริหารและหัวหน้างานทำ อากาศยานนานาชาติเชียงใหม่มีความพร้อมในทุกข้อกำหนดของ ISO 14001 ในระดับไม่สูงนัก เนื่องจากมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดการจัดการสิ่งแวดล้อมท่าอากาศยานตามมาตร ฐาน ISO14001 อยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เพราะมีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายผู้บริหารและหัวหน้างาน ตามวาระที่กำหนดทำให้โอกาสการศึกษาข้อกำหนดของ ISO14001 กระทำอย่างต่อเนื่องไม่ได้

สำหรับความพร้อมของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ในการเข้าสู่ระบบ มาตรฐานสิ่งแวดล้อม ISO 14001 พบว่ามีความพร้อมอยู่ในเกณฑ์ที่ดำเนินงานได้ในทุกขั้นตอน ของข้อกำหนด ISO 14001 และควรให้ความสำคัญกับงานบริหารงานทั่วไป เนื่องจากเป็นส่วน งานที่มีระดับความพร้อมในทุกขั้นตอนของข้อกำหนด ISO 14001 ต่ำกว่าส่วนงานอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Readiness of Employees and Customers Desire of the Chiang Mai International Airport into the Application of ISO 14001

Author Mr. Chaichana Shlitanont

Degree Master of Arts (Man and Environment Management)

Independent Study Advisor Assoc. Prof. Prayad Pandee

ABSTRACT

The objectives of this research were to study Readiness of Employees and Customers' Desire of Chiang Mai International Airport into the Application of ISO 14001. There were 2 focused populations: the general manager and head of department of Chiang Mai International Airport, and the officer of Chiang Mai International Airport. In addition, there were 2 focused groups: general officer and servicing agencies, and the customers of Chiang Mai International Airport. The data were collected through questionnaire in order to study customers' desire of Chiang Mai International Airport, structural interview in order to study the readiness of the general manager and head of department of Chiang Mai International Airport, and questionnaire in order to study readiness of the officer of Chiang Mai International Airport. The data were analyzed using SPSS program for Windows to calculate the percentage and shown by tables.

The results of the desire of the general officer and servicing agencies of Chiang-Mai International Airport could be found that the general officer and servicing agencies extremely desired that Chiang Mai International Airport managed their organization according to the ISO 14001 and had the readiness to follow the general requirements.

The results of the customer's desire of Chiang Mai International Airport into the application of ISO 14001 could be found that both local and foreign customers also extremely desired that Chiang Mai International Airport managed their organization according to the ISO 14001 and they would collaborate the general requirements. The desire of foreign customer was comparably higher than that of local customer.

For the readiness of general manager and head of department of Chiang Mai International Airport into the application of ISO14001, it could be found that the general manager and head of department of Chiang Mai International Airport were not well ready of the ISO 14001 requirements because they were lack of the knowledge of the environmental requirements which were the results from the periodic shift of the general manager and head of department that obstructed the study of ISO14001.

For the readiness of the officer of Chiang Mai International Airport into the application of ISO 14001, it could be found that they had fine readiness at the level that is capable of operating every requirement of ISO 14001. They should, however, focus more on the general administration since it had least readiness compared to the other requirements.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved