

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2.2 ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001	9
2.3 กระบวนการจัดการคุณภาพ	13
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	18
3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	18
3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	18
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	19
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	20
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	20

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	22
4.1 บริบททั่วไปของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม 2	22
4.2 การใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม 2	23
4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงาน	26
4.4 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001	27
4.5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีการใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001	43
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	44
5.1 สรุปผลการศึกษา	44
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	47
5.3 ข้อเสนอแนะ	48
บรรณานุกรม	50
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	53
ภาคผนวก ข ตารางการวิเคราะห์ข้อมูล	84
ประวัติผู้เขียน	91

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University —

All rights reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 และฝ่ายสังกัด	26
2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ก่อนและหลัง ใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001	27
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ก่อนใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จำแนกตามเพศ	29
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน หลังใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จำแนกตามเพศ	30
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ก่อนใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จำแนกตามอายุ	32
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน หลังใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จำแนกตามอายุ	33
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ก่อนใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	35
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน หลังใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	37
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ก่อนใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จำแนกตามฝ่ายที่สังกัด	39
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน หลังใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จำแนกตามฝ่ายที่สังกัด	41

ญ

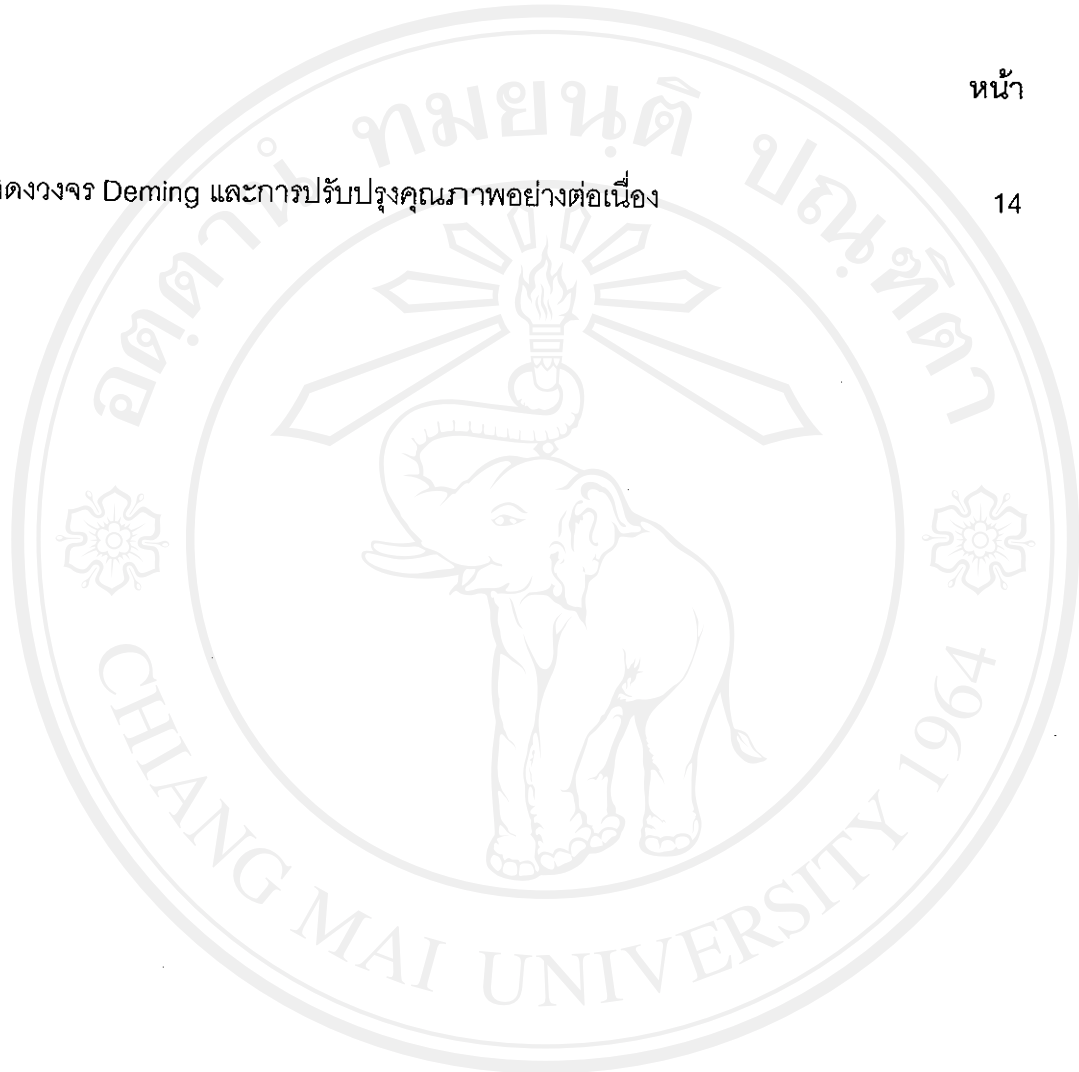
สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 แสดงวงจร Deming และการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

14



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved