

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ.....	23
แนวคิดปัญหาและอุปสรรคของการบริการ.....	31
แนวคิดและหลักการบริการของกรมการขนส่งทางน้ำ.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ.....	59

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการ.....	62
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	68
ส่วนที่ 5 สภาพปัญหาและอุปสรรคการบริการ.....	74
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปผลการวิจัย.....	76
อภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะ.....	90
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	98
ก แบบสอบถาม.....	99
ข ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม.....	107
ค ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	112
ประวัติผู้วิจัย.....	115

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา.....	49
ตารางที่ 4.1 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่ง ทางน้ำ สาขาอยุธยา.....	56
ตารางที่ 4.2 แสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา.....	59
ตารางที่ 4.3 แสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จำแนกเป็นรายด้าน.....	60
ตารางที่ 4.4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการบริการของ สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา.....	62
ตารางที่ 4.5 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการบริการของ สำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา จำแนกเป็นรายด้าน.....	63
ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ และองค์ประกอบของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศและลักษณะของผู้ใช้บริการ.....	68
ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ และองค์ประกอบของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษาสถานภาพการสมรสและระดับรายได้.....	69
ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ และองค์ประกอบของผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา เป็นรายคู่จำแนกตามอายุ.....	70
ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ และองค์ประกอบของผู้รับบริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ สาขาอยุธยา เป็นรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษา.....	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ และองค์ประกอบของการบริการ เป็นรายคู่จำแนกตาม สถานภาพการสมรส.....	72
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ และองค์ประกอบของการบริการ เป็นรายคู่จำแนกตามระดับรายได้.....	73
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าความถี่ของปัญหา อุปสรรค การให้บริการ	74

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างส่วนราชการของกรมการขนส่งทางน้ำและ พาณิชยนาวี.....	38