

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการศึกษา	2
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
ขอบเขตการศึกษา	2
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์การศึกษา	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	7
แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	15
บริบทเกี่ยวกับสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโสธร	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	26
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	29
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	32
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	43
สรุปผลการศึกษา	43
อภิปรายผล	44
ข้อเสนอแนะ	47
บรรณานุกรม	48
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	54
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	60
ภาคผนวก ค คำอธิบายจำแนกรายชื่อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	64
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์และแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ	67
ประวัติผู้วิจัย	73

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	26
2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร โดยรวมและ จำแนกเป็นรายด้าน	34
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายข้อ	35
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกเป็นรายข้อ	36
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อ	37
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายข้อ	38
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อ	39
9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน เจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร โดยจำแนกตามจังหวัด	40
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักเจ้าท่า ภูมิภาคสาขา โสธร โดยจำแนกตามประเภทของงาน	41

11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายุทธศาสตร์ จำแนกตามประเภทของงาน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	42
--	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

- 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา 4



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY