

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพประกอบ.....	ท
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2.....	8
ประวัติความเป็นมา.....	8
อำนาจหน้าที่.....	15
โครงสร้างสำนักงาน.....	15
การให้บริการประชาชน.....	23
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	28
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 39 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 39 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 41 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 42 การวิเคราะห์ข้อมูล..... 43
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 44 ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงาน ในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 45 ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2..... 48 ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2..... 53 ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการของ สำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2..... 79
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 81 สรุปผลการวิจัย..... 81 อภิปรายผล..... 82 ข้อเสนอแนะ..... 86
	บรรณานุกรม..... 88
	ภาคผนวก..... 93 ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ..... 94

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก (ต่อ)	
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	98
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	102

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1	จำนวนประชาชนของผู้มารับบริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงาน การขนส่งทางน้ำที่ 2..... 40
2	จำนวนและร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการ ของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2..... 45
3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 โดยภาพรวม..... 48
4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์..... 49
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน..... 50
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ..... 51
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่..... 52
8	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามเพศ..... 53
9	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามอายุ..... 54
10	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงาน การขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามอายุ..... 55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	56
12 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	57
13 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	58
14 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามอาชีพ.....	59
15 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอาชีพ.....	60
16 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามอาชีพ.....	61
17 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	62
18 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามอาชีพ.....	63
19 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
20	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	65
21	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	66
22	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	67
23	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	68
24	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	69
25	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	70
26	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามประเภทการให้บริการ.....	71
27	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามประเภทการให้บริการ.....	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่ง ทางน้ำที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทการให้บริการ.....	73
29	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่ง ทางน้ำที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประเภทการให้บริการ.....	45
30	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามสาขา ที่มารับบริการ.....	75
31	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่ง ทางน้ำที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามสาขาที่มารับบริการ.....	76
32	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่ง ทางน้ำที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามสาขาที่มารับบริการ.....	77
33	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่ง ทางน้ำที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ จำแนกตามสาขา ที่มารับบริการ.....	78
34	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2	79

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
2 โครงสร้างกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี.....	14
3 โครงสร้างสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2.....	16