

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	10
ความรู้เกี่ยวกับการทำเรือและรูปแบบการบริหารทำเรือ	15
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทำเรือ	26
ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือ	33
ข้อมูลของบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	48
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	53
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อศึกษาการจัดการบริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือ ไออาร์พีซีระยองในทัศนะของผู้ใช้บริการ	55
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการจัดการบริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือ ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	80
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	97
วิธีดำเนินการวิจัย	97
สรุปผลการวิจัย	98
อภิปรายผล	102
ข้อเสนอแนะ	105
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	106
บรรณานุกรม	107
ภาคผนวก	109
แบบสอบถาม	111
ประวัติผู้วิจัย	115

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการจัดการบริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือ ไออาร์พีซีระยองในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามนายเรือประเภท	55
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการจัดการบริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือ ไออาร์พีซีระยองในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุนายเรือ	60
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการจัดการบริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือ ไออาร์พีซีระยองในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประสบการณ์การนำเรือ เข้าเทียบท่าเรือ	66
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการจัดการบริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือ ไออาร์พีซีระยองในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการศึกษา	73
4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนการจัดการบริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือ ไออาร์พีซีระยอง ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามนายเรือประเภท	80
4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือ ไออาร์พีซีระยองในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุนายเรือ	84
4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือ ไออาร์พีซีระยองในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประสบการณ์การนำเรือ เข้าเทียบท่าเรืออื่น	89
4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือ ไออาร์พีซีระยอง ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการศึกษา	93

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในท่าเรือ	22