

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	๗
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 สมมติฐานของการศึกษา	5
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.6 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดคุณภาพการบริการ	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ	17
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service : OSS)	19
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	34
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	36
3.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	38
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	38
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	40
4.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล	40
4.1.2 ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์เบ็ดเสร็จ	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.1.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเบ็ดเสร็จ ของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สายจากเจ้าหน้าที่ ศุลกากรที่สรุปจากคำถามปลายเปิด	48
4.2 ข้อมูลจากผู้ให้บริการจากศุลกากร	50
4.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคล	50
4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ	55
4.2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการบริการจริงที่ผู้ให้บริการได้รับ จากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ	62
4.2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข เกี่ยวกับการรับบริการ	73
4.3 การทดสอบสมมติฐาน	74
4.3.1 การให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีคุณภาพสูง	74
4.3.2 ตัวแทนผู้ประกอบการผู้รับบริการได้รับบริการ ณ ศูนย์บริการ เบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย ตามความคาดหวัง	75
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	77
5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	81
5.3 การอภิปรายผล	82
5.4 ข้อเสนอแนะ	83
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถามผู้ให้บริการศุลกากร	88
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97
ประวัติผู้เขียน	102

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของอายุของกลุ่มตัวอย่าง	41
4.2	จำนวนและร้อยละของเพศของกลุ่มตัวอย่าง	42
4.3	จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	42
4.4	จำนวนและร้อยละของตำแหน่งในสายงานของกลุ่มตัวอย่าง	42
4.5	จำนวนและร้อยละของสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	43
4.6	จำนวนและร้อยละของภูมิลำเนาของกลุ่มตัวอย่าง	43
4.7	จำนวนและร้อยละของสังกัดหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง	44
4.8	จำนวนและร้อยละของการดำเนินงานของศูนย์เบ็ดเสร็จ	45
4.9	จำนวนและร้อยละของอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ	50
4.10	จำนวนและร้อยละของเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ	51
4.11	จำนวนและร้อยละของสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ	51
4.12	จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ	52
4.13	จำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ	52
4.14	จำนวนและร้อยละของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ	53
4.15	จำนวนและร้อยละของประเภทธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ	53
4.16	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามจำนวนครั้งของการให้บริการต่อเดือน	54
4.17	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามระยะเวลาเฉลี่ยของการผ่านพิธีการนำเข้า-ส่งออกต่อครั้ง	54
4.18	ค่าสถิติพื้นฐานของคุณภาพบริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ	55
4.19	ค่าสถิติพื้นฐานของความคาดหวังที่ผู้ให้บริการต้องการได้รับจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ	63
4.20	ค่าสถิติพื้นฐานของการบริการจริงที่ผู้ให้บริการได้รับจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ	68
4.21	การทดสอบสมมติฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สายมีคุณภาพระดับสูง	75
4.22	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการบริการจริงที่ผู้ให้บริการได้รับจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ	76