

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	11
1.3 สมมติฐานของการศึกษา	11
1.4 ขอบเขตในการศึกษา	11
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	11
1.6 นิยามศัพท์ทั่วไป	12
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	13
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	16
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	26
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	27
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	28
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	31
4.1 ผลจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรลำพูน	32
4.2 ผลจากการสอบถามผู้ใช้บริการ	44
4.3 การทดสอบสมมติฐาน	67
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	74
5.1 สรุปผลการศึกษา	74
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	78
5.3 ข้อเสนอแนะ	85
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	88
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร	89
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการ	94
ประวัติผู้เขียน	102

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	ระยะเวลาที่ใช้แต่ละขั้นตอนการผ่านพิธีการ	5
4.1	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูน จำแนกตามเพศ	32
4.2	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูน จำแนกตามอายุ	32
4.3	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูน จำแนกตามสถานภาพ	33
4.4	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษา	33
4.5	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูน จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	34
4.6	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูน จำแนกตามตำแหน่งงาน	34
4.7	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูน จำแนกตามช่วงระยะเวลาในการทำงานตำแหน่งในสายงาน	35
4.8	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูน จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	35
4.9	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูน จำแนกตามภูมิถิ่นกำเนิด	35
4.10	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการเว็บไซต์ของด่านศุลกากร	36
4.11	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์คณะกรรมการร่วมศุลกากร	37
4.12	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประชุมร่วมศุลกากรภาคเอกชน	37
4.13	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนเรื่องทุจริต	38
4.14	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บอากรตามเป้า	38
4.15	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการตามเวลาประกัน	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.16	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการตรวจเยี่ยมผู้ประกอบการ	39
4.17	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทางโทรศัพท์ Call Center	40
4.18	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบสินค้าอันตรายอย่างเข้มงวดรัดกุม	41
4.19	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบการนำขยะอันตรายไปบำบัดอย่างถูกต้อง	41
4.20	จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดประชุมสัมมนาผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	42
4.21	จัดลำดับปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	42
4.22	จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	44
4.23	จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ	44
4.24	จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ	45
4.25	จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	45
4.26	จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	46
4.27	จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ	46
4.28	จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	47
4.29	จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามจำนวนพนักงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการผ่านพิธีการศุลกากร	47
4.30	จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปริมาณการติดต่อผ่านพิธีการศุลกากรที่ด้านศุลกากร โดยประมาณต่อเดือน	48
4.31	จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าต่อ 1 Shipment	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.32	จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรส่งออกต่อ 1 Shipment	49
4.33	จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของด่านศุลกากร	49
4.34	จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการใช้บริการในระบบ	50
4.35	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด่านศุลกากรลำพูนประจำปี 2548 ด้านการให้บริการเว็บไซต์	51
4.36	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด่านศุลกากรลำพูนประจำปี 2548 ด้านมุ่งศุลกากรใสสะอาด	52
4.37	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด่านศุลกากรลำพูนประจำปี 2548 ด้านความสามารถในการแข่งขัน	54
4.38	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด่านศุลกากรลำพูนประจำปี 2548 ด้านการปกป้องความปลอดภัยทางสังคม	56
4.39	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด่านศุลกากรลำพูนประจำปี 2548 ด้านการบริการทั่วไปและสถานที่	57
4.40	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด่านศุลกากรลำพูนประจำปี 2548 ด้านพฤติกรรมบริการ	59
4.41	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด่านศุลกากรลำพูนประจำปี 2548 ด้านคุณภาพบริการ	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.42	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของบุคลากรประจำปี 2548 ในภาพรวม	62
4.43	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการมารับบริการ	63
4.44	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าสถิติ (T-value) จำแนกตามการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด่านศุลกากรลำพูน ประจำปี 2548	68
4.45	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าสถิติ (T-value) ปัญหาอุปสรรคที่ผู้ประกอบการพบจากการมารับบริการที่ด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมด้านเวลาในการให้บริการ	70
4.46	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าสถิติ (T-value) ปัญหาอุปสรรคที่ผู้ประกอบการพบจากการมารับบริการที่ด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมด้านบุคลากร	71
4.47	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าสถิติ (T-value) ปัญหาอุปสรรคที่ผู้ประกอบการพบจากการมารับบริการที่ด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมด้านสถานที่และเครื่องมือ เครื่องใช้	73