

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของการวิจัย	1
ปัญหาการวิจัย	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
สมมติฐานในการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ทฤษฎีความพึงพอใจ	7
ความหมายของความพึงพอใจ	7
ความพึงพอใจและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจที่ได้รับบริการ	13
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)	14
ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
ทฤษฎีแรงจูงใจ	17
ความหมายของแรงจูงใจ (Motivation)	17
ลักษณะของแรงจูงใจ	18
แนวคิดทฤษฎีจูงใจ	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ด้านศุลกากรป่าดงเบงชาร อำเภอสระเคา จังหวัดสงขลา	19
พื้นที่รับผิดชอบ	19
อำนาจหน้าที่ของด้านศุลกากรป่าดงเบงชาร	20
พิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกด้วยระบบ EDI ของด้านศุลกากรป่าดงเบงชาร	20
หลักวิชาที่เกี่ยวข้อง	24
หลักวิชาเกี่ยวกับทฤษฎีระบบ	24
หลักวิชาเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนา	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ	28
กรอบแนวคิดในการวิจัย	34
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
ประชากร	35
กลุ่มตัวอย่าง	35
วิธีการวิจัย	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การทดสอบเครื่องมือ	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	39
4 ผลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล	40
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	40
ความรู้ความเข้าใจของตัวแทนออกของ ในขั้นตอนพิธีการศุลกากร	
ในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ	43
ความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อขั้นตอนพิธีการศุลกากร	
ในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ	46
ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ	
พิธีการศุลกากรในการให้บริการส่งสินค้า	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออก ไปต่างประเทศจากตัวแทนออกของที่ตอบแบบสอบถาม	52
ข้อเสนอแนะ	53
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
สรุปผลการศึกษา	57
อภิปรายผล	58
ข้อเสนอแนะ	60
ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์	62
ยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออก ไปต่างประเทศ	65
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	72
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการ พิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าไปต่างประเทศ	73
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (α) ของครอนบัก (Cronbach 's alpha coefficient)	81
ภาคผนวก ค พิธีการนำเข้าสินค้า	84
ภาคผนวก ง พิธีการศุลกากร	89
ประวัติผู้วิจัย	104

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 สถิติมูลค่าสินค้านำเข้าสูงสุด 10 อันดับ ของปีงบประมาณ 2547 (ต.ค.46 - ส.ค.47)	22
2.2 สถิติมูลค่าสินค้าส่งออกสูงสุด 10 อันดับ ของปีงบประมาณ 2547 (ต.ค.46 - ส.ค.47)	23
2.3 แสดงจำนวนใบขนสินค้าขาเข้า-ขาออก ระหว่างปีงบประมาณ 2545-2547	24
4.1 จำนวนร้อยละของข้อมูลทั่วไป	41
4.2 จำนวนร้อยละความรู้ ความเข้าใจของตัวแทนออกของต่อพิธีการศุลกากรในการส่งออก	44
4.3 ความพึงพอใจของผู้ส่งออกของต่อลักษณะงานด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการติดต่อ	46
4.4 ความพึงพอใจของผู้ส่งออกของต่อลักษณะงานด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	47
4.5 ความพึงพอใจของผู้ส่งออกของต่อลักษณะงานด้านความพร้อมของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์	48
4.6 ความพึงพอใจของผู้ส่งออกของต่อลักษณะงานด้านข้อมูลข่าวสาร ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ	48
4.7 ความพึงพอใจของผู้ส่งออกของต่อลักษณะงานด้านความเสมอภาค	49
4.8 ความพึงพอใจของผู้ส่งออกของต่อลักษณะงานด้านความเป็นธรรม	49
4.9 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการให้บริการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ	50
4.10 จำนวนร้อยละข้อเสนอแนะด้านบุคลากร	53
4.11 จำนวนร้อยละข้อเสนอแนะด้านระเบียบกฎหมาย	54
4.12 จำนวนร้อยละข้อเสนอแนะขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งออกขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้า (เรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง)	55

สารบัญภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 ระดับความต้องการของคนตามทฤษฎีของมาสโลว์	19
2 โครงสร้างและการทำงานของยุทธศาสตร์การพัฒนา	26
3 โครงสร้างทางความคิดที่แสดงคุณสมบัติของหนึ่งหน่วยระบบ	27
4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	34

