

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
Abstract	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดของความพึงพอใจ	8
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	17
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	22
การบริหารงานของกรมศุลกากร	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
กรอบแนวคิดในการวิจัย	51

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	56
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
การวิเคราะห์ข้อมูล	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	68
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
วัตถุประสงค์การวิจัย	70
สมมติฐานการวิจัย	70
วิธีดำเนินการวิจัย	71
การวิเคราะห์ข้อมูล	72
สรุปผลการวิจัย	73
อภิปรายผล	76
ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	84
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	85
ประวัติผู้วิจัย	94

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ข้อมูลพื้นฐานของประชากรกลุ่มตัวอย่าง 53
2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ 60
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของด้านศัลยกรรมหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 61
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของด้านศัลยกรรมหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านความสะอาดที่ได้รับ 62
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของด้านศัลยกรรมหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 63
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของด้านศัลยกรรมหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ 64
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของด้านศัลยกรรมหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านระยะเวลาของการบริการ 65
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศัลยกรรมของด้านศัลยกรรมหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านข้อมูลทั่วไป 66
9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ ฝ่ายบริการศัลยกรรมของด้านศัลยกรรมหนองคาย จังหวัดหนองคาย ตามสถานภาพเพศจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน 67

ตารางที่

หน้า

- 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย
ตามสถานภาพอายุจำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน 67
- 11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย
ตามสถานภาพระดับการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน 68
- 12 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย 69



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของ Maslow's	18
2	โครงสร้างการบริหารงานของกรมศุลกากร	32
3	โครงสร้างการบริหารงานของด่านศุลกากรหนองคาย	38
4	ขั้นตอนการนำเข้าสินค้า	41
5	ขั้นตอนการส่งออกสินค้า	43
6	กรอบแนวคิดในการวิจัย	51



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY