

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ รวมถึงศึกษาระดับความคาดหวังและการบริการจริงที่ผู้ใช้บริการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่บุคลากร ตลอดจนศึกษาถึงสภาพปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและรับบริการที่เกิดขึ้นจากการบริการแบบเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

4.1 ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่างๆ คือ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งสายงาน สถานภาพการทำงาน ภูมิลำเนา สังกัดหน่วยงาน โดยนำมาแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.1.2 ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์เบ็ดเสร็จ โดยนำมาแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลตามเกณฑ์

4.1.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเบ็ดเสร็จของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สายจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร นำเสนอข้อมูลเชิงบรรยาย

4.2 ข้อมูลจากผู้ใช้บริการจากศุลกากร

4.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่างๆ คือ อายุ เพศ สถานภาพระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน รูปแบบและประเภทของธุรกิจ รวมถึงจำนวนครั้งของการใช้บริการ และเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า-ส่งออกต่อครั้ง โดยนำมาแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ โดยนำมาหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลตามเกณฑ์ ทั้งรายด้านและรายรวม

4.2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการบริการจริงที่ผู้ใช้บริการได้รับจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ โดยนำมาหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลตามเกณฑ์ ทั้งรายด้านและรายรวม

4.2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการรับบริการ

นำเสนอข้อมูลเชิงบรรยาย

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 การให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงรายมีคุณภาพสูง โดยใช้สถิติทดสอบแบบ One sample t-test

4.3.2 ตัวแทนผู้ประกอบการผู้รับบริการได้รับบริการ ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย ตามความคาดหวัง โดยใช้สถิติทดสอบแบบ t-test pairs

4.1 ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาขอเสนอข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ภูมิลำเนา สังกัดหน่วยงาน ดังตาราง 4.1 ถึงตาราง 4.7

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	23	28.8
31-40 ปี	24	30.0
41-50 ปี	23	28.8
51-60 ปี	10	12.5
รวม	80	100.0
อายุน้อยสุด = 20 ปี	อายุสูงสุด = 59 ปี	

จากตาราง 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุน้อยสุด คือ 20 ปี และอายุสูงสุด คือ 59 ปี หากพิจารณาเป็นช่วงอายุจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุ ช่วง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน คือ มีอายุช่วง 20-30 ปี และอายุช่วง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.8 และถัดมา คือ มีอายุช่วง 50-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	47	58.8
หญิง	33	41.3
รวม	80	100.0

จากตาราง 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 58.8 และเป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 41.3 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	9	11.2
ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา	12	15.0
ปริญญาตรี	52	65.0
สูงกว่าปริญญาตรี	7	8.8
รวม	80	100.0

จากตาราง 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมา คือ ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา และมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 15.0 และ 11.2 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนและร้อยละของตำแหน่งในสายงานของกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่งในสายงาน	จำนวน	ร้อยละ
พิธีการ	25	31.3
ธุรการ	11	13.8
ปราบปราม	31	38.8
อื่นๆ	13	16.3
รวม	80	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งในสายงานเป็นส่วนปราบปราม คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา คือ ส่วนพิธีการ คิดเป็นร้อยละ 31.3 ถัดมา คือ ส่วนอื่น ๆ ได้แก่ การเงิน งานตรวจบุคคลและยานพาหนะ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล เจ้าหน้าที่นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่ตรวจและวิเคราะห์ตัวอย่าง พนักงานประจำสำนักงาน นักสถิติ และลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 16.3 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	61	76.3
ลูกจ้างประจำ	3	3.8
ลูกจ้างชั่วคราว	7	8.8
พนักงานราชการ	9	11.3
รวม	80	100.0

จากตาราง 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 76.3 รองลงมา คือ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 11.3 และ 8.8 ตามลำดับ

ตาราง 4.6 จำนวนและร้อยละของภูมิลำเนาของกลุ่มตัวอย่าง

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
ภาคเหนือ	42	52.5
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4	5.0
ภาคกลาง	28	35.0
ภาคใต้	6	7.5
รวม	80	100.0

จากตาราง 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมา คือ ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.0 และมีจำนวนเพียงเล็กน้อย คือ ภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 7.5 และ 5.0 ตามลำดับ

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของสังกัดหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง

สังกัดหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
กระทรวงการคลัง (ศุลกากร)	54	67.5
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ด้านตรวจพืช กรมวิชาการเกษตร ด้านกักกันสัตว์ กรมปศุสัตว์)	7	8.8
กระทรวงสาธารณสุข (ด้านอาหารและยา)	7	8.8
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ด้านตรวจคนเข้าเมือง)	12	14.9
รวม	80	100.0

จากตาราง 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานกระทรวงการคลัง (ศุลกากร) คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมา คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ด้านตรวจคนเข้าเมือง) คิดเป็นร้อยละ 14.9 และมีจำนวนเท่ากัน คือ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ด้านตรวจพืช กรมวิชาการเกษตร ด้านกักกันสัตว์ กรมปศุสัตว์) และกระทรวงสาธารณสุข (ด้านอาหารและยา) คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

4.1.2 ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์เปิดเสรี

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์เปิดเสรี ผู้ศึกษาขอเสนอข้อมูลดังตาราง 4.8

ตารางคะแนนใช้สำหรับการวิเคราะห์แปลผลตาราง 4.8

คะแนน	ปัจจัยขั้นตอนและการดำเนินงาน
0.00 – 5.67	มีปัญหาน้อย
5.68 – 11.33	มีปัญหาปานกลาง
11.34 – 17.00	ปัญหามาก

ตาราง 4.8

จำนวนและร้อยละของการดำเนินงานของศูนย์เบ็ดเสร็จ

การดำเนินงานของศูนย์เบ็ดเสร็จ	พบปัญหา		ไม่พบปัญหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่ต้องทำงานร่วมกัน ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ	7	8.8	73	91.2
2. การจัดเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานของท่านมาประจำศูนย์บริการเบ็ดเสร็จเพื่อให้บริการลูกค้า	13	16.3	67	83.2
3. การจัดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Local Area Network : Lan) จากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จไปยังระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานต้นสังกัด	13	16.3	67	83.2
4. การทำหน้าที่พิจารณาคำร้องคำขอรับอนุญาตผ่านระบบเครือข่ายเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานต้นสังกัดและออกใบอนุญาตให้ผู้ประกอบการ (ประชาชน) ทันที	18	22.5	62	77.5
5. การตรวจสอบสินค้าหรือพัสดุตัวอย่างสินค้าหรือออกใบกำกับสินค้าให้เสร็จสิ้น ณ จุดรับบริการ	15	18.8	65	81.2
6. การอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า	6	7.5	74	92.5
7. การให้บริการด้านการขอตรวจพิสูจน์สัญชาติ การรับรายงานตัวคนไทย การขอยุ่ต่อในราชอาณาจักรไทย การตรวจลงตราประทับเข้า-ออกประเทศ	11	13.8	69	86.2
8. งานบริการด้านการนำเข้า-ส่งออกของหน่วยงานต่างๆ เช่น ดำเนินการพืช สัตว์ อาหาร ยา คนของศูนย์บริการ	9	11.3	71	88.7
9. การแก้ไขระเบียบ กฎหมายและขั้นตอนการทำงาน of หน่วยงานต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่มีข้อขัดแย้ง	21	26.2	59	73.8

ตาราง 4.8 (ต่อ)

การดำเนินงานของศูนย์เบ็ดเสร็จ	พบปัญหา		ไม่พบปัญหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
10. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ไม่เหมาะสมสอดคล้องกับปริมาณงาน	24	30.0	56	70.0
11. การขาดความรู้ความสามารถ และความเข้าใจ ในระเบียบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	19	23.8	61	76.2
12. ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน	21	26.2	59	73.8
13. อาคารสถานที่ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ยังไม่มีความพร้อม	22	27.5	58	72.5
14. งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการไม่เพียงพอ	35	43.8	45	56.2
15. ขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านการบริหารงานบุคคล (การสับเปลี่ยนโยกย้าย)	17	21.2	63	78.8
16. เมื่อเกิดปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานไม่สามารถรับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน	9	11.2	71	88.8
17. การนำระบบการให้บริการเบ็ดเสร็จ (One StopService) มาใช้ในการปฏิบัติงานยังขาดความสมบูรณ์ต่อเนื่อง	27	33.8	53	88.2
รวม	287	21.10	1073	78.90

จากตาราง 4.8 การดำเนินงานของศูนย์เบ็ดเสร็จ พบว่า

1. ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่ต้องทำงานร่วมกัน ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ไม่พบปัญหาในการทำงานจำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.2 และพบปัญหามีเพียง 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.8 เท่านั้น

2. ปัญหาในการจัดเจ้าหน้าที่มาประจำศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของหน่วยงานเพื่อให้บริการลูกค้า นั้น พบว่า ไม่มีปัญหาจำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.2 และพบปัญหาเพียง 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.3 เท่านั้น

3. การจัดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Local Area Network : Lan) จากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จไปยังระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานต้นสังกัด พบว่า ไม่มีปัญหาจำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.2 และพบปัญหาเพียง 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.3 เท่านั้น

4. การทำหน้าที่พิจารณาคำร้องคำขอรับอนุญาตผ่านระบบเครือข่ายเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานต้นสังกัดและออกใบอนุญาตให้ผู้ประกอบการ(ประชาชน) ทันทที พบว่า ไม่มีปัญหาจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.5 และพบปัญหา 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.5

5. การตรวจสอบสินค้าหรือชักตัวอย่างสินค้าหรือออกไปกำกับสินค้าให้เสร็จสิ้น ณ จุดรับบริการ พบว่า ไม่มีปัญหาจำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.2 และพบปัญหาเพียง 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.8 เท่านั้น

6. การอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า พบว่า ไม่มีปัญหาจำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.5 และพบปัญหาเพียง 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.5 เท่านั้น

7. การให้บริการด้านการขอตรวจพิสูจน์สัญชาติ การรับรายงานตัวคนไทย การขออยู่ต่อในราชอาณาจักรไทย การตรวจลงตราประทับเข้า-ออกประเทศ พบว่า ไม่มีปัญหาจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.2 และพบปัญหาเพียง 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.8 เท่านั้น

8. งานบริการด้านการนำเข้า-ส่งออกของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ด้านตรวจพืช สัตว์ อาหาร ยา คนของศูนย์บริการ พบว่า ไม่มีปัญหาจำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.7 และพบปัญหาเพียง 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.3 เท่านั้น

9. การแก้ไขระเบียบ กฎหมายและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่มีข้อขัดแย้ง พบว่า ไม่มีปัญหาจำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.8 และพบปัญหา 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.2

10. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ไม่เหมาะสมสอดคล้องกับปริมาณงาน พบว่า ไม่มีปัญหาจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.0 และพบปัญหา 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0

11. การขาดความรู้ความสามารถ และความเข้าใจในระเบียบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พบว่า ไม่มีปัญหาจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.2 และพบปัญหา 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.8

12. ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ไม่มีปัญหาจำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.8 และพบปัญหา 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.2

13. อาคารสถานที่ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ยังไม่มีความพร้อม พบว่า ไม่มีปัญหาจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.5 และพบปัญหา 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.5

14. งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการไม่เพียงพอ พบว่า ไม่มีปัญหาจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.2 และพบปัญหา 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.8

15. ขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านการบริหารงานบุคคล (การสับเปลี่ยนโยกย้าย) พบว่า ไม่มีปัญหาจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.8 และพบปัญหา 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.2

16. เมื่อเกิดปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานไม่สามารถรับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน พบว่า ไม่มีปัญหาจำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.8 และพบปัญหาเพียง 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.2 เท่านั้น

17. การนำระบบการให้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มาใช้ในการปฏิบัติงานยังขาดความสมบูรณ์ต่อเนื่อง พบว่า ไม่มีปัญหาจำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.2 และพบปัญหา 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.8

เมื่อพิจารณาถึงสภาพปัญหาการดำเนินงานโดยรวมแล้ว พบว่า การดำเนินงานพบปัญหาในเรื่องต่าง ๆ เพียงร้อยละ 21.10 เท่านั้น ซึ่งเมื่อพิจารณาเกณฑ์การให้คะแนนแล้วพบว่า ได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 จัดได้ว่ามีปัญหาน้อย

จากตาราง 4.8 มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คำตอบ พบปัญหา ได้ 1 คะแนน

คำตอบ ไม่พบปัญหา ได้ 0 คะแนน

คำถามมีทั้งหมด 17 ข้อ ดังนั้น คะแนนสูงสุด 17 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 0 คะแนน

การหาค่าเฉลี่ยรวม 3.58 โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned} \text{การคำนวณหาค่าเฉลี่ยรวม} &= \frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}} \\ &= \frac{287}{80} \\ &= 3.58 \end{aligned}$$

4.1.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเบ็ดเสร็จของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สายจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่สรุปจากคำถามปลายเปิด อาจสรุปได้ดังนี้

1) ปัญหาอื่น ๆ ที่พบจริงจากการทำงาน ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ สามารถแบ่งเป็นหัวข้อดังนี้

1. ด้านงบประมาณ พบว่างบประมาณไม่เพียงพอ
2. ด้านเทคโนโลยี พบว่าเทคโนโลยียังไม่ทันสมัย ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3. ด้านประชาสัมพันธ์ พบว่ามีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนน้อย
4. ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า ศูนย์บริการมีแต่เจ้าหน้าที่บุคลากรตรวจฝึก การขออนุญาตจากหน่วยงานต่างๆ ต้องขอจากส่วนกลาง ซึ่งเสียเวลาในการขออนุญาตนำเข้าหรือส่งออกสินค้า นอกจากนี้บางหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอที่จะให้บริการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความล่าช้าเสียเวลา
5. ด้านปริมาณงานพบว่าปริมาณงานนำเข้า-ส่งออกของสินค้ามีน้อย

2) ปัญหาอุปสรรคของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เช่น สถานที่ บุคลากร ระเบียบข้อบังคับอื่น ๆ และแนวทางแก้ไข สามารถแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. ด้านนโยบายของรัฐ ไม่ชัดเจน
2. ด้านการติดตาม ยังขาดการติดตามอย่างต่อเนื่อง
3. ด้านงบประมาณไม่เพียงพอ
4. ด้านบุคลากร ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านพิธีการศุลกากรและความรู้ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง
5. เพิ่มการประสานงานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน
6. ควรมีการประชุมร่วมกันและสรุปเป็นแนวทางปฏิบัติในทางเดียวกัน และควรมีการนัดประชุมหรือหน่วยงานต่าง ๆ ของศูนย์ทุกเดือน
7. ด้านระเบียบข้อบังคับ ควรมีการแก้ไขระเบียบหรือมอบอำนาจให้กับเจ้าหน้าที่ประจำ ณ จุดบริการเบ็ดเสร็จปฏิบัติงานได้เลย ไม่ต้องไปส่วนกลาง ระเบียบข้อบังคับแต่ละหน่วยงานไม่ควรเร็วเท่าที่ควร
8. การหารือกันกับคณะกรรมการเศรษฐกิจชายแดนให้มีการปรับแก้ไขระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริการพิธีการด้านการนำเข้าและส่งออกของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อความสะดวกต่อการปฏิบัติงานแบบจุดเดียวอย่างแท้จริง
9. อบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป

3) ข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำสำหรับแนวทางการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อให้มีประสิทธิภาพ สามารถแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. ควรมีการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทุกหน่วยที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์เบ็ดเสร็จ

2. ควรคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับงานบริการให้มาปฏิบัติหน้าที่ และจัดฝึกอบรมให้ความรู้ที่ทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ต้องเต็มที่ เต็มใจ และให้บริการด้วยหัวใจ นอกจากนี้ ต้องตระหนักถึงจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน
3. จัดสรรงบประมาณให้พอเพียงต่อการบริหารงานของศูนย์เบ็ดเสร็จ
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ระเบียบต่างๆ ให้กับประชาชนในสื่อต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ เช่น ทางอินเทอร์เน็ต แผ่นพับ เป็นต้น
5. ผู้ประกอบการหรือผู้ที่จะก้าวเข้าสู่การเป็นผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออกควรมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบของประเทศคู่ค้าและของประเทศไทย นอกจากนี้ต้องทราบและเข้าใจว่าตนเองต้องเตรียมอะไรบ้างก่อนมายื่นปฏิบัติพิธีการ

4.2. ข้อมูลจากผู้ให้บริการจากศุลกากร

4.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการของศุลกากร ผู้ศึกษาขอนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับอายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน รูปแบบและประเภทของธุรกิจ รวมถึงจำนวนครั้งของการใช้บริการ และเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า-ส่งออกต่อครั้ง ดังตาราง 4.9 ถึงตาราง 4.17

ตาราง 4.9 จำนวนและร้อยละของอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	67	55.8
31-40 ปี	32	26.7
41-50 ปี	15	12.5
51-60 ปี	6	5.0
รวม	120	100.0
อายุน้อยสุด = 20 ปี	อายุสูงสุด = 59 ปี	

จากตาราง 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมีอายุต่ำสุด คือ 20 ปี และอายุสูงสุด คือ 59 ปี หากพิจารณาเป็นช่วงอายุจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมีอายุ ช่วง 20-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมา คือ มีอายุช่วง 31-40 ปี และ อายุช่วง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.7 และ 12.5 ตามลำดับ

ตาราง 4.10 จำนวนและร้อยละของเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	67	55.8
หญิง	53	44.2
รวม	120	100.0

จากตาราง 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 55.8 และเป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 44.2 ตามลำดับ

ตาราง 4.11 จำนวนและร้อยละของสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	56	46.7
สมรส	64	53.3
รวม	120	100.0

จากตาราง 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.3 และมีสถานภาพเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 46.7 ตามลำดับ

ตาราง 4.12 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	2	1.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	27	22.5
ปวส.	21	17.5
ปริญญาตรี	67	55.8
ปริญญาโท	3	2.5
รวม	120	100.0

จากตาราง 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. และ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 22.5 และ 17.5 ตามลำดับ

ตาราง 4.13 จำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	9	7.5
5,000-10,000 บาท	44	36.7
10,001-15,000 บาท	30	25.0
มากกว่า 15,000 บาท	37	30.8
รวม	120	100.0

จากตาราง 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมา คือ มากกว่า 15,000 บาท และ ช่วง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.8 และ 25.0 ตามลำดับ

ตาราง 4.14 จำนวนและร้อยละของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ

ธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทจำกัด	44	36.7
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	42	35.0
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	18	15.0
อื่นๆ	16	13.3
รวม	120	100.0

จากตาราง 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีธุรกิจอยู่ในรูปของบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมา คือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 35.0 และ 15.0 ตามลำดับ สำหรับธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ รับจ้าง ร้านค้า อาชีพอิสระ และเป็นข้าราชการ เป็นต้น

ตาราง 4.15 จำนวนและร้อยละของประเภทของธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ

ประเภทของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นตัวแทนออกของรับผิดชอบกับบุคลากร แทนผู้ประกอบการ	59	49.2
เป็นผู้นำเข้า-ส่งออกที่มีแผนกออกของ (ชิปปิ้ง) เอง	33	27.5
เป็นผู้นำเข้า-ส่งออกที่ให้บริการตัวแทน ออกของรับผิดชอบกับบุคลากร	26	21.7
อื่นๆ	2	1.7
รวม	120	100.0

จากตาราง 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีประเภทของธุรกิจอยู่ในรูปของเป็นตัวแทนออกของรับผิดชอบกับบุคลากรแทนผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมา คือ เป็นผู้นำเข้า-ส่งออกที่มีแผนกออกของ (ชิปปิ้ง) เอง และ เป็นผู้นำเข้า-ส่งออกที่ให้บริการตัวแทนออกของรับผิดชอบกับบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 27.5 และ 21.7 ตามลำดับ สำหรับประเภทอื่นๆ ได้แก่ ชิปปิ้งอิสระ และตัวแทนออกของอิสระ เป็นต้น

ตาราง 4.16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามจำนวนครั้งของการใช้บริการต่อเดือน

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 ครั้ง	20	16.7
10-20 ครั้ง	64	53.3
21-30 ครั้ง	19	15.8
31-40 ครั้ง	12	10.0
41-50 ครั้ง	5	4.2
รวม	120	100.0
ค่าต่ำสุด = 1 ครั้ง	ค่าสูงสุด = 50 ครั้ง	

จากตาราง 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมีจำนวนครั้งที่ให้บริการต่ำสุด คือ 1 ครั้ง และมีจำนวนครั้งที่ให้บริการสูงสุด คือ 50 ครั้ง หากพิจารณาเป็นช่วงจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมีช่วงการให้บริการ 10-20 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 10 ครั้ง และ 21-30 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ 15.8 ตามลำดับ

ตาราง 4.17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามระยะเวลาเฉลี่ยของการผ่านพิธีการนำเข้า-ส่งออกต่อครั้ง

เวลาเฉลี่ย (นาที)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ต่ำกว่า 15 นาที	11	9.2
15-30 นาที	57	47.5
31-45 นาที	40	33.3
46-60 นาที	12	10.0
รวม	120	100.0
ค่าต่ำสุด = 10 นาที	ค่าสูงสุด = 60 นาที	

จากตาราง 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการใช้เวลาเฉลี่ยต่ำสุด คือ 10 นาที และใช้เวลาเฉลี่ยสูงสุด คือ 60 นาที หากพิจารณาเป็นช่วงจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีช่วงของเวลาเฉลี่ยเป็น 15-30 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมา คือ ช่วง 31-45 นาที และ ช่วง 46-60 นาที คิดเป็นร้อยละ 33.3 และ 10.0 ตามลำดับ

4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ

ตารางคะแนนใช้สำหรับการวิเคราะห์แปลผลตาราง 4.18

คะแนน	ปัจจัยขั้นตอนและการดำเนินงาน
1.00 – 1.67	ไม่ดี/ต่ำ
1.68 – 2.35	พอใช้/ปานกลาง
2.36 – 3.00	ดี/สูง

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ผู้ศึกษาขอนำเสนอตาราง 4.18

ตาราง 4.18 ค่าสถิติพื้นฐานของคุณภาพบริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (n = 120)

คุณภาพบริการ	ระดับคุณภาพบริการ			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	ดี	พอใช้	ไม่ดี			
1. ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89 (74.2)	29 (24.2)	2 (1.7)	2.73	0.48	ดี
2. ความสม่ำเสมอในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีอย่างต่อเนื่องตามวัน เวลาที่กำหนดไว้	85 (70.8)	33 (27.5)	2 (1.7)	2.69	0.50	ดี
3. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ในการทำงานและให้บริการต่าง ๆ แก่ผู้นำเข้า-ส่งออก	93 (77.5)	26 (21.7)	1 (0.8)	2.77	0.44	ดี

ตาราง 4.18 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับคุณภาพบริการ			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	ดี	พอใช้	ไม่ดี			
4. ความเต็มใจ เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการติดตามดูแลเรื่องผู้นำเข้า-ส่งออกจนเสร็จอย่างต่อเนื่อง	89 (74.2)	30 (25.0)	1 (0.8)	2.73	0.46	ดี
5. ความพยายามที่จะทำในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการอย่างเต็มที่และเต็มที่	86 (71.7)	34 (28.3)	0 (0.0)	2.72	0.45	ดี
6. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความยุ่งยากหรือเสียหายแก่ท่าน	88 (73.3)	32 (26.7)	0 (0.0)	2.73	0.44	ดี
7. ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการปรึกษาหารือ หรือขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก ไม่มีพิธีรีตอง	88 (73.3)	32 (26.7)	0 (0.0)	2.73	0.44	ดี
8. ความมีธรรมาจริยธรรม การพูดจา แสดงกิริยาท่าทางความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่แสดงออกต่อผู้รับบริการ	80 (66.7)	38 (31.7)	2 (1.7)	2.65	0.51	ดี
9. การให้ข่าวสาร ข้อมูล คำชี้แจงในเรื่องที่ผู้รับบริการมาติดต่ออย่างเข้าใจ ชัดเจน	75 (62.5)	43 (35.8)	2 (1.7)	2.61	0.52	ดี
10. การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75 (62.5)	43 (35.8)	2 (1.7)	2.61	0.52	ดี

ตาราง 4.18 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับคุณภาพบริการ			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	ดี	พอใช้	ไม่ดี			
11. ความซื่อสัตย์ สุจริตของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	73 (60.8)	44 (36.7)	3 (2.5)	2.58	0.54	ดี
12. ความมั่นใจในความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องต่างๆ ที่มารับบริการ	79 (65.8)	39 (32.5)	2 (1.7)	2.64	0.52	ดี
13. การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน	90 (75.0)	29 (24.2)	1 (0.8)	2.74	0.46	ดี
14. ความพร้อมและเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอทางเข้า-ออก ป้ายประกาศ ฯลฯ	83 (69.2)	36 (30.0)	1 (0.8)	2.68	0.48	ดี
15. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ เช่น สถานที่ตั้งของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ห้องทำงานของหน่วยงานต่างๆ ภายในศูนย์เบ็ดเสร็จ	80 (66.7)	39 (32.5)	1 (0.8)	2.66	0.49	ดี
16. ความพอเพียง ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เช่น เครื่องใช้สำนักงาน คอมพิวเตอร์ ฯลฯ	86 (71.7)	32 (26.7)	2 (1.7)	2.70	0.50	ดี
17. ความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภายในศูนย์เบ็ดเสร็จ	77 (64.2)	42 (35.0)	1 (0.8)	2.63	0.50	ดี
18. ความรวดเร็วในการให้บริการ	71 (59.2)	48 (40.0)	1 (0.8)	2.58	0.51	ดี

ตาราง 4.18 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	ระดับคุณภาพบริการ			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	ดี	พอใช้	ไม่ดี			
19. ความสะดวก ไม่มีขั้นตอน กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ยุ่งยาก ซับซ้อน	78 (65.0)	40 (33.3)	2 (1.7)	2.63	0.52	ดี
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับทุกคน อย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ	80 (66.7)	38 (31.7)	2 (1.7)	2.65	0.51	ดี
21. มีการจัดลำดับ (บัตรคิว)	70 (58.3)	47 (39.2)	3 (2.5)	2.56	0.55	ดี
22. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการบนศูนย์บริการ เบ็ดเสร็จ เช่น ที่นั่งพัก ที่วี น้ำดื่ม ห้องน้ำ ไว้อย่างเพียงพอ	70 (58.3)	46 (38.3)	4 (3.3)	2.55	0.52	ดี
23. การจัดการอำนวยความสะดวกในการเข้า-ออกของคน และสิ่งของ เช่น ป้าย ประชาสัมพันธ์ สถานที่จอดรถ การจัดพื้นที่การให้บริการ	77 (64.2)	42 (35.0)	1 (0.8)	2.61	0.51	ดี
24. ความสะอาดเรียบร้อยของ สำนักงาน	74 (61.7)	45 (37.5)	1 (0.8)	2.63	0.50	ดี
25. การจัดเอกสารอย่างเป็น ระบบ พร้อมให้บริการ	71 (59.2)	48 (40.0)	1 (0.8)	2.58	0.51	ดี
26. การจัดผังสถานที่ทำงานให้ เกิดความสะดวก สามารถติดต่อ งานได้อย่างเป็นระบบ	75 (62.5)	44 (36.7)	1 (0.8)	2.62	0.51	ดี
รวม				2.65	0.29	ดี
ค่าต่ำสุด = 1.38 ค่าสูงสุด = 3.00						

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่าร้อยละ

จากตาราง 4.18 กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 74.2 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี
2. ความสม่ำเสมอในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีอย่างต่อเนื่องตามวัน เวลาที่กำหนดไว้ พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 70.8 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี
3. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ในการทำงานและให้บริการต่าง ๆ แก่ผู้นำเข้า-ส่งออก พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 77.5 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี
4. ความเต็มใจ เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการติดตามดูแลเรื่องผู้นำเข้า-ส่งออกจนเสร็จอย่างต่อเนื่อง พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 74.2 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี
5. ความพยายามที่จะทำในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการอย่างเต็มที่และเต็มที่ พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 71.7 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี
6. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดความยุ่งยากหรือเสียหายแก่ท่าน พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 73.3 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี
7. ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการ ปรึกษาหารือ หรือขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก ไม่มีพิธีรีตอง พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 73.3 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

8. ความมีอัธยาศัยไมตรี การพูดจา แสดงกิริยาท่าทางความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่แสดงออกต่อผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 66.7 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

9. การให้ข่าวสาร ข้อมูล คำชี้แจงในเรื่องที่ผู้รับบริการมาติดต่ออย่างเข้าใจ ชัดเจน พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 62.5 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

10. การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 62.5 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

11. ความซื่อสัตย์ สุจริตของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 60.8 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

12. ความมั่นใจในความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องต่าง ๆ ที่มารับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 65.8 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

13. การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 75.0 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

14. ความพร้อมและเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอทางเข้า-ออก ป้ายประกาศ ฯลฯ พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 69.2 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

15. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ เช่น สถานที่ตั้งของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ห้องทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในศูนย์เบ็ดเสร็จ พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 66.7 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

16. ความพอเพียง ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เช่น เครื่องใช้สำนักงาน คอมพิวเตอร์ ฯลฯ พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 71.7 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

17. ความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภายในศูนย์เบ็ดเสร็จ พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 64.2 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

18. ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 59.2 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

19. ความสะดวก ไม่มีขั้นตอน กฎ ระเบียบ ข้อยกเว้นที่ยุ่งยากซับซ้อน พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 65.0 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

20. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 66.7 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

21. มีการจัดลำดับ (บัตรคิว) พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 58.3 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

22. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการบนศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ เช่น ที่นั่งพัก ที่วี น้ำดื่ม ห้องน้ำไว้อย่างเพียงพอ พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 58.3 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

23. การจัดการอำนวยความสะดวกในการเข้า-ออกของคนและสิ่งของ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ สถานที่จอดรถ การจัดพื้นที่การให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 64.2 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

24. ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 61.7 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

25. การจัดเอกสารอย่างเป็นระบบ พร้อมให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 59.2 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

26. การจัดผังสถานที่ทำงานให้เกิดความสะดวก สามารถติดต่อกันได้อย่างเป็นระบบ พบว่า ส่วนใหญ่ประเมินให้ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 62.5 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

สำหรับคุณภาพบริการโดยภาพรวมพบว่ามีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.29 มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 1.38 และค่าสูงสุดเท่ากับ 3.00 เมื่อนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์แปลผลพบว่าอยู่ในระดับดี

4.2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการบริการจริงที่ผู้ใช้บริการได้รับจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ

ตารางคะแนนใช้สำหรับการวิเคราะห์แปลผลตาราง 4.19 ถึงตาราง 4.20

คะแนน	ปัจจัยขั้นตอนและการดำเนินงาน
1.00 – 1.80	น้อยมากไม่คาดหวัง
1.81 – 2.60	น้อย
2.61 – 3.40	ปานกลาง
3.41 – 4.20	มาก
4.21 – 5.00	มากที่สุด

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการบริการจริงที่ผู้ใช้บริการได้รับจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะดังตาราง 4.19 ถึงตาราง 4.20

ตาราง 4.19 ค่าสถิติพื้นฐานของความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ

ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีการจัดบริการทุกด้านรวมไว้ที่จุดเดียวกัน ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย	32 (26.7)	62 (51.7)	18 (15.0)	6 (5.0)	2 (1.7)	3.97	0.88	มาก
2. สามารถรับบริการทั้งการออกไปรับรองการออกไปอนุญาตต่าง ๆ การวิเคราะห์ต่าง ๆ ได้ที่จุดบริการเดียว	28 (23.3)	58 (48.3)	26 (21.7)	6 (5.0)	2 (1.7)	3.87	0.89	มาก
3. ได้รับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่หลาย ๆ หน่วยงาน เช่น ด่านตรวจคน พืช อาหาร ยา สัตว์ สิ่งของมาให้บริการ ณ จุดเดียวกัน	34 (28.3)	60 (50.0)	17 (14.2)	6 (5.0)	3 (2.5)	3.97	0.93	มาก
4. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	38 (31.7)	59 (49.2)	15 (12.5)	6 (5.0)	2 (1.7)	4.04	0.89	มาก

ตาราง 4.19 (ต่อ)

ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. การให้บริการตรวจปล่อยสินค้านำเข้า-ส่งออกเป็นไปอย่างรวดเร็ว สะดวก	41 (34.2)	59 (49.2)	14 (11.7)	4 (3.3)	2 (1.7)	4.11	0.86	มาก
6. สามารถอำนวยความสะดวกตรวจบันทึกการเข้า-ออกของแรงงานต่างด้าว นักท่องเที่ยวและประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามกฎหมาย	32 (26.7)	58 (48.3)	25 (20.8)	3 (2.5)	2 (1.7)	3.96	0.85	มาก
7. มีการให้บริการที่โปร่งใส ไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์จากเจ้าหน้าที่	41 (34.2)	51 (42.5)	24 (20.0)	2 (1.7)	2 (1.7)	4.06	0.87	มาก
8. ได้รับการอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า	29 (24.2)	55 (45.8)	17 (14.2)	12 (10.0)	7 (5.8)	3.73	1.11	มาก
9. สามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการทางพิธีการศุลกากรได้จากเดิม	30 (25.0)	63 (52.5)	11 (9.2)	8 (6.7)	8 (6.7)	3.83	1.09	มาก
10. สามารถลดต้นทุนทางการค้าลงได้	35 (29.2)	63 (52.5)	18 (15.0)	3 (2.5)	1 (0.8)	4.07	0.79	มาก

ตาราง 4.19 (ต่อ)

ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
11. สามารถลดขั้นตอน การตรวจปล่อย-นำเข้าสินค้าลง	37 (30.8)	58 (48.3)	23 (19.2)	1 (0.8)	1 (0.8)	4.08	0.78	มาก
12. มีกฎระเบียบขั้นตอนในการตรวจปล่อย-นำเข้าที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการค้า	36 (30.0)	56 (46.7)	26 (21.7)	2 (1.7)	0 (0.0)	4.05	0.77	มาก
13. สามารถแก้ไขปัญหาล่าช้า ไม่สะดวกในกระบวนการตรวจปล่อยของหลายหน่วยงานที่ซับซ้อนลงได้	35 (29.2)	58 (48.3)	25 (20.8)	2 (1.7)	0 (0.0)	4.05	0.75	มาก
14. มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้านการนำเข้า-ส่งออกคอยให้บริการอย่างต่อเนื่องตามวัน เวลาที่กำหนด	35 (29.2)	56 (46.7)	26 (21.7)	3 (2.5)	0 (0.0)	4.03	0.78	มาก

ตาราง 4.19 (ต่อ)

ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
15. มีการประสานการทำงานและการให้บริการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างดี	41 (34.2)	53 (44.2)	22 (18.3)	4 (3.3)	0 (0.0)	4.09	0.81	มาก
รวม						3.99	0.65	มาก

จากตาราง 4.19 ความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการได้รับจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จพบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมีความคาดหวังอย่างมากที่จะได้รับบริการจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (ค่าเฉลี่ย = 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.65) โดยมีรายละเอียดของความคาดหวังในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. ความคาดหวังด้านการจัดบริการทุกด้านรวมไว้ที่จุดเดียวกัน ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย ส่วนใหญ่คาดหวังมาก คิดเป็นร้อยละ 51.7 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

2. ความคาดหวังด้านสามารถรับบริการทั้งการออกไปรับรอง การออกไปอนุญาตต่าง ๆ การวิเคราะห์ต่าง ๆ ได้ที่จุดบริการเดียว ส่วนใหญ่คาดหวังมาก คิดเป็นร้อยละ 48.3 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

3. ความคาดหวังด้านได้รับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่หลาย ๆ หน่วยงาน เช่น ด้านตรวจคน พืช อาหาร ยา สัตว์ สิ่งของมาให้บริการ ณ จุดเดียวกัน ส่วนใหญ่คาดหวังมาก คิดเป็นร้อยละ 50.0 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

4. ความคาดหวังด้านการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ส่วนใหญ่คาดหวังมาก คิดเป็นร้อยละ 49.2 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

5. ความคาดหวังด้านการให้บริการตรวจปล่อยสินค้านำเข้า-ส่งออกเป็นไปอย่างรวดเร็ว สะดวก ส่วนใหญ่คาดหวังมาก คิดเป็นร้อยละ 49.2 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

6. ความคาดหวังด้านสามารถอำนวยความสะดวกตรวจบันทึกการเข้า-ออกของแรงงานต่างด้าว นักท่องเที่ยวและประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามกฎหมาย ส่วนใหญ่คาดหวังมาก คิดเป็นร้อยละ 48.3 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

7. ความคาดหวังด้านมีการให้บริการที่โปร่งใส ไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์จากเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่คาดหวังมาก คิดเป็นร้อยละ 42.5 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

8. ความคาดหวังด้านได้รับการอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า ส่วนใหญ่คาดหวังมาก คิดเป็นร้อยละ 45.8 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

9. ความคาดหวังด้านสามารถระยะเวลาในการดำเนินการทางพิธีการศุลกากรได้จากเดิม ส่วนใหญ่คาดหวังมาก คิดเป็นร้อยละ 52.5 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

10. ความคาดหวังด้านสามารถลดต้นทุนทางการค้าลงได้ ส่วนใหญ่คาดหวังมาก คิดเป็นร้อยละ 52.5 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

11. ความคาดหวังด้านสามารถลดขั้นตอน การตรวจปล่อย-นำเข้าสินค้าลง ส่วนใหญ่คาดหวังมาก คิดเป็นร้อยละ 48.3 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

12. ความคาดหวังด้านมีกฎ ระเบียบ ขั้นตอนในการตรวจปล่อย-นำเข้าที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการค้า ส่วนใหญ่คาดหวังมาก คิดเป็นร้อยละ 46.7 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

13. ความคาดหวังด้านสามารถแก้ไขปัญหาความล่าช้า ไม่สะดวกในกระบวนการตรวจปล่อยของหลายหน่วยงานที่ซับซ้อนลงได้ ส่วนใหญ่คาดหวังมาก คิดเป็นร้อยละ 48.3 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

14. ความคาดหวังด้านมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้านการนำเข้า-ส่งออก คอยให้บริการอย่างต่อเนื่องตามวัน เวลาที่กำหนด ส่วนใหญ่คาดหวังมาก คิดเป็นร้อยละ 46.7 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

15. ความคาดหวังด้านการประสานการทำงานและการให้บริการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ ใด้อย่างดี ส่วนใหญ่คาดหวังมาก คิดเป็นร้อยละ 44.2 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4.20 ค่าสถิติพื้นฐานของการบริการจริงที่ผู้ให้บริการได้รับจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ

การให้บริการ	ระดับการปฏิบัติงานจริง					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีการจัดบริการทุกด้านรวมไว้ที่จุดเดียวกัน ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย	36 (30.0)	59 (49.2)	14 (11.7)	10 (8.3)	1 (0.8)	3.99	0.91	มาก
2. สามารถรับบริการทั้งการออกไปรับรองการออกไปอนุญาตต่างๆ การวิเคราะห์ต่างๆ ได้ที่จุดบริการเดียว	29 (24.2)	56 (46.7)	24 (20.0)	9 (7.5)	2 (1.7)	3.84	0.93	มาก
3. ได้รับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่หลายๆหน่วยงาน เช่น ด่านตรวจคน พืช อาหาร ยา สัตว์ สิ่งของมาให้บริการ ณ จุดเดียวกัน	34 (28.3)	56 (46.7)	20 (16.7)	8 (6.7)	2 (1.7)	3.93	0.93	มาก

ตาราง 4.20 (ต่อ)

การให้บริการ	ระดับการปฏิบัติจริง					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	31 (25.8)	63 (52.5)	19 (15.8)	5 (4.2)	2 (1.7)	3.97	0.86	มาก
5. การให้บริการตรวจปล่อยสินค้านำเข้า-ส่งออกเป็นไปอย่างรวดเร็ว สะดวก	37 (30.8)	52 (43.3)	28 (23.3)	2 (1.7)	1 (0.8)	4.02	0.83	มาก
6. สามารถอำนวยความสะดวกตรวจบันทึกการเข้า-ออกของแรงงานต่างด้าวนักท่องเที่ยวและประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามกฎหมาย	25 (20.8)	61 (50.8)	30 (25.0)	3 (2.5)	1 (0.8)	3.88	0.79	มาก
7. มีการให้บริการที่โปร่งใส ไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์จากเจ้าหน้าที่	29 (24.2)	55 (45.8)	27 (22.5)	7 (5.8)	2 (1.7)	3.85	0.91	มาก
8. ได้รับการอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า	34 (28.3)	56 (46.7)	23 (19.2)	5 (4.2)	2 (1.7)	3.96	0.89	มาก

ตาราง 4.20 (ต่อ)

การให้บริการ	ระดับการปฏิบัติงานจริง					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9. สามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการทางพิธีการศุลกากรได้จากเดิม	34 (28.3)	54 (45.0)	26 (21.7)	4 (3.3)	2 (1.7)	3.95	0.89	มาก
10. สามารถลดต้นทุนทางการค้าลงได้	31 (25.8)	63 (52.5)	21 (17.5)	4 (3.3)	1 (0.8)	3.99	0.80	มาก
11. สามารถลดขั้นตอน การตรวจปล่อย-นำเข้าสินค้าลง	39 (32.5)	54 (45.0)	23 (19.2)	3 (2.5)	1 (0.8)	4.06	0.83	มาก
12. มีกฎ ระเบียบ ขั้นตอนในการตรวจปล่อย-นำเข้าที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการค้า	30 (25.0)	69 (57.5)	18 (15.0)	2 (1.7)	1 (0.8)	4.06	0.83	มาก
13. สามารถแก้ไข ปัญหาความล่าช้า ไม่สะดวกในกระบวนการตรวจปล่อยของหลายหน่วยงานที่ซับซ้อนลงได้	37 (30.8)	60 (50.0)	17 (14.2)	5 (4.2)	1 (0.8)	4.04	0.74	มาก

ตาราง 4.20 (ต่อ)

การให้บริการ	ระดับการปฏิบัติจริง					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
14. มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้านการนำเข้า-ส่งออกคอยให้บริการอย่างต่อเนื่องตามวัน เวลาที่กำหนด	37 (30.8)	55 (45.8)	25 (20.8)	2 (1.7)	1 (0.8)	4.04	0.81	มาก
15. มีการประสานการทำงานและการให้บริการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างดี	36 (30.0)	61 (50.8)	18 (15.0)	4 (3.3)	1 (0.8)	4.06	0.81	มาก
รวม						3.98	0.68	มาก

จากตาราง 4.20 ผลของการสำรวจบริการที่กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการจากศูนย์เบ็ดเสร็จจริง ๆ พบว่า เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการได้รับบริการจริง ๆ ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.68) โดยมีรายละเอียดของบริการที่ได้รับ ดังนี้

1. ด้านมีการจัดบริการทุกด้านรวมไว้ที่จุดเดียวกัน ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย ส่วนใหญ่มีระดับความสอดคล้องมาก คิดเป็นร้อยละ 49.2 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

2. ด้านสามารถรับบริการทั้งการออกไปรับรองการออกไปอนุญาตต่าง ๆ การวิเคราะห์ต่าง ๆ ได้ที่จุดบริการเดียว ส่วนใหญ่มีระดับความสอดคล้องมาก คิดเป็นร้อยละ 46.7 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

3. ด้านได้รับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่หลาย ๆ หน่วยงาน เช่น ด้านตรวจคน พืช อาหาร ยา สัตว์ สิ่งของมาให้บริการ ณ จุดเดียวกัน ส่วนใหญ่มีระดับความสอดคล้องมาก คิดเป็นร้อยละ 46.7 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

4. ด้านมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ส่วนใหญ่มีระดับความสอดคล้องมาก คิดเป็นร้อยละ 52.5 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

5. ด้านการให้บริการตรวจปล่อยสินค้านำเข้า-ส่งออกเป็นไปอย่างรวดเร็ว สะดวก ส่วนใหญ่มีระดับความสอดคล้องมาก คิดเป็นร้อยละ 43.3 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

6. ด้านสามารถอำนวยความสะดวกตรวจบันทึกการเข้า-ออกของแรงงานต่างด้าวนักท่องเที่ยว และประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามกฎหมาย ส่วนใหญ่มีระดับความสอดคล้องมาก คิดเป็นร้อยละ 50.8 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

7. ด้านมีการให้บริการที่โปร่งใสไม่มีการเรียกร้อยผลประโยชน์จากเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีระดับความสอดคล้องมาก คิดเป็นร้อยละ 45.8 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

8. ด้านได้รับการอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า ส่วนใหญ่มีระดับความสอดคล้องมาก คิดเป็นร้อยละ 46.7 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

9. ด้านสามารถระยะเวลาในการดำเนินการทางพิธีการศุลกากรได้จากเดิม ส่วนใหญ่มีระดับความสอดคล้องมาก คิดเป็นร้อยละ 45.0 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

10. ด้านสามารถลดต้นทุนทางการค้าลงได้ ส่วนใหญ่มีระดับความสอดคล้องมาก คิดเป็นร้อยละ 52.5 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

11. ด้านสามารถลดขั้นตอนการตรวจปล่อย-นำเข้าสินค้าลง ส่วนใหญ่มีระดับความสอดคล้องมาก คิดเป็นร้อยละ 45.0 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

12. ด้านกฎ ระเบียบ ขั้นตอนในการตรวจปล่อย-นำเข้าที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการค้า ส่วนใหญ่มีระดับความสอดคล้องมาก คิดเป็นร้อยละ 57.5 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

13. ด้านสามารถแก้ไขปัญหาลำช้า ไม่สะดวกในกระบวนการตรวจปล่อยของหลายหน่วยงาน ส่วนใหญ่มีระดับความสอดคล้องมาก คิดเป็นร้อยละ 50.0 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

14. ด้านมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้านการนำเข้า-ส่งออกคอยให้บริการอย่างต่อเนื่องตามวัน เวลาที่กำหนด ส่วนใหญ่มีระดับความสอดคล้องมาก คิดเป็นร้อยละ 48.5 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

15. ด้านมีการประสานการทำงานและการให้บริการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ ได้ดีมาก ส่วนใหญ่มีระดับความสอดคล้องมาก คิดเป็นร้อยละ 50.8 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อแปลผลเทียบเกณฑ์ความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

4.2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการรับบริการ

1. ปัญหาหรืออุปสรรคอะไรบ้าง จากการมารับบริการหรือการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย

1.1 เจ้าหน้าที่บริการได้ล่าช้าและไม่อยู่ประจำสำนักงาน

1.2 การขออนุญาตนำเข้า-ส่งออกสินค้า บางครั้งขอใบอนุญาต ต้องรออนุมัติจากส่วนกลาง เพราะบางหน่วยงานยังไม่มีกรมอบอำนาจมาจากส่วนกลาง

2. ท่านคิดว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สายควรให้การแก้ไข ปรับปรุงด้านใด อย่างไร

2.1 ปรับปรุงด้านการบริการเพื่อความรวดเร็ว

2.2 การออกใบอนุญาต บางหน่วยยังไม่สามารถออกให้ได้ ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ควรมีการมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สามารถออกใบอนุญาตได้เพื่อความรวดเร็ว

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 สมมติฐานที่ 1 การให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีคุณภาพสูง

ผู้ศึกษาใช้สถิติทดสอบที แบบ One sample t-test สำหรับทดสอบว่าค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จด่านศุลกากรแม่สายอยู่ในระดับสูง โดยมีเกณฑ์เฉลี่ยดังนี้ คือ

คะแนน	การแปลผล
1.00 – 1.67	มีคุณภาพต่ำ
1.68 – 2.35	มีคุณภาพปานกลาง
2.36 – 3.00	มีคุณภาพสูง

สำหรับทดสอบว่าค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงรายกับค่าเฉลี่ยที่กำหนดไว้เป็นเกณฑ์วัดความสำเร็จระดับคุณภาพระดับสูง คือ 2.36 โดยมีการกำหนดสมมติฐานในการศึกษา ดังนี้

H_0 : คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สายมีคุณภาพไม่สูง
ถ้าค่าที่คำนวณได้ในตารางน้อยกว่าค่าที่กำหนดไว้ คือ 2.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

H_1 : คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สายมีคุณภาพสูง
ถ้าค่าที่คำนวณได้ในตารางมากกว่าค่าที่กำหนดไว้ คือ 2.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยในการทดสอบให้ความหมายของการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สายมีคุณภาพระดับสูง หมายถึง คะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยที่อยู่ในช่วง 2.36 – 3.00 และเมื่อนำมาเขียนให้อยู่ในรูปของตัวแปร จะได้ดังนี้

$$H_0: \mu < 2.36$$

$$H_1: \mu > 2.36$$

ผู้ศึกษาได้นำค่า Sig (2-tailed)/2 จาก Output ที่ได้จากโปรแกรม SPSS นำไปเปรียบเทียบกับค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 99% หรือ $\alpha = 0.01$ เนื่องจากการทดสอบแบบทางเดียวข้างมากจึงต้องนำค่า Sig (2-tailed) หารด้วย 2 ถ้าค่า Sig (2-tailed)/2 น้อยกว่า 0.01 และค่า t เป็นบวก จะถือว่าปฏิเสธ H_0 และถ้าค่า Sig (2-tailed)/2 มากกว่า 0.01 และค่า t เป็นลบ จะถือว่ายอมรับ H_0 ดังผลการวิเคราะห์ปรากฏในตาราง 4.21

ตาราง 4.21 การทดสอบสมมติฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สายมีคุณภาพระดับสูง

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า Sig (2-tailed)	ค่า t
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	120	2.65	0.29	0.000	11.002**

** $p < .01$

จากตาราง 4.21 จะเห็นว่า ค่า Sig (2-tailed) / 2 = $0.000/2 = 0.000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 และ ค่า t เป็นบวก ดังนั้น จึงถือว่าปฏิเสธ H_0 หรือ ยอมรับ H_1 นั้นเอง หมายความว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีคุณภาพในระดับสูง

ดังนั้น สมมติฐานที่ 1 จึงได้รับการยอมรับ

4.3.2 สมมติฐานที่ 2 ตัวแทนผู้ประกอบการผู้รับบริการได้รับการ ฅ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย ตามความคาดหวัง

ผู้ศึกษาใช้สถิติทดสอบทีแบบจับคู่ (t-test Pairs) สำหรับทดสอบว่าค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการบริการจริงที่ผู้ให้บริการได้รับจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จมีความแตกต่างกันหรือไม่โดยมีการกำหนดสมมติฐานในการศึกษา ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการบริการจริงที่ผู้ให้บริการได้รับจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จแตกต่างกันหรือไม่เท่ากัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการบริการจริงที่ผู้ให้บริการได้รับจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จไม่แตกต่างกันหรือไม่เท่ากัน

โดยในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวัง (μ_1) และการบริการจริง (μ_2) ที่ผู้ให้บริการได้รับจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จนั้น เมื่อนำมาเขียนให้อยู่ในรูปของตัวแปร จะได้ดังนี้

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

ผู้ศึกษาได้นำค่า Sig (2-tailed) จาก Output ที่ได้จากโปรแกรม SPSS นำไปเปรียบเทียบกับค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% หรือ $\alpha = 0.05$ เนื่องจากการทดสอบแบบสองทาง ถ้าค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 จะถือว่าปฏิเสธ H_0 และถ้าค่า Sig (2-tailed) มากกว่า 0.05 จะถือว่ายอมรับ H_0 ดังผลการวิเคราะห์ปรากฏในตาราง 4.22

ตาราง 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการบริการจริงที่ผู้ใช้บริการได้รับจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ

คะแนนเฉลี่ย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่า Sig (2-tailed)	ค่า t
ความคาดหวัง	120	3.99	0.65	0.698	0.389
การบริการจริง	120	3.98	0.68		

จากตาราง 4.22 จะเห็นว่า ค่า Sig (2-tailed) = 0.698 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงถือว่ายอมรับ H_0 หรือ ปฏิเสธ H_a นั่นเอง หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการระหว่างความคาดหวังและการบริการจริงที่ผู้ใช้บริการได้รับจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จไม่แตกต่างกัน จึงสามารถสรุปได้ว่า การบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากศูนย์บริการเบ็ดเสร็จแม่สาขานั้นสามารถบริการได้ตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังนั่นเอง

ดังนั้น สมมติฐานที่ 2 จึงได้รับการยอมรับ