

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนใน นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งได้ทำการเก็บรวบรวม ข้อมูลโดยแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร ผู้ปฏิบัติงานของด่านศุลกากรลำพูนใน นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 35 คน และผู้ประกอบการที่มาใช้บริการ ด่านศุลกากรลำพูน จำนวน 150 ราย รวมทั้งสิ้น จำนวน 185 ชุด

จากนั้นผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดย นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 ผลจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ศุลกากรของด่านศุลกากรลำพูน

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูน

4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานของด่านศุลกากรลำพูน

4.1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการ

4.2 ผลจากการสอบถามผู้ประกอบการที่ใช้บริการด่านศุลกากรลำพูน

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและการรับบริการ

4.2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของ

ด่านศุลกากรลำพูน ประจำปี 2548

4.2.4 ปัญหาอุปสรรคที่ผู้ประกอบการพบจากการมารับบริการที่ด่านศุลกากร

ลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากร

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรลำพูน

ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรลำพูน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง สายงาน สถานภาพการทำงาน และภูมิถิ่นกำเนิด วิเคราะห์โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรลำพูน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	19	54.3
หญิง	16	45.7
รวม	35	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรลำพูนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 และเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรลำพูน จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	7	20.0
31 – 40 ปี	9	25.7
41 – 50 ปี	14	40.0
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	5	14.3
รวม	35	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรลำพูนส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 อายุ 21 – 30 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรลำพูน จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	14	40.0
สมรส	21	60.0
รวม	35	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรลำพูนส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และมีสถานภาพโสด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 40

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	1	2.9
อนุปริญญา	6	17.1
ปริญญาตรี	23	25.7
สูงกว่าปริญญาตรี	5	14.3
รวม	35	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า เจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรลำพูนส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรลำพูน จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

เงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
5,001 – 10,000 บาท	4	11.4
10,001 – 15,000 บาท	8	22.9
15,001 – 20,000 บาท	5	14.3
มากกว่า 20,000 บาท	18	51.4
รวม	35	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรลำพูนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ย 10,001-15,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 รายได้เฉลี่ยระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และรายได้เฉลี่ย 5,001-10,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรลำพูน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
พิธีการ	15	42.9
ธุรการ	3	8.6
ปราบปราม	5	14.3
อื่น ๆ	12	34.3
รวม	35	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรลำพูนส่วนใหญ่มีตำแหน่งหน้าที่งาน คือ พิธีการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาคือ อื่นๆ เช่น นิติกร ศุลกากรภัย เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลและประเมินอากร เป็นต้น จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 ปราบปราม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และ ธุรการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรลำพูน จำแนกตามช่วงระยะเวลาในการทำงานตำแหน่งในสายงาน

ช่วงระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	10	28.6
5-10 ปี	9	25.7
มากกว่า 10 ปี	16	45.7
รวม	35	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรลำพูนส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือ ทำงานมาน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และทำงานมาเป็นระยะเวลา 5-10 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7

ตารางที่ 4.8 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรลำพูน จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	27	77.1
ลูกจ้าง	8	22.9
รวม	35	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรลำพูน ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 และเป็นลูกจ้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9

ตารางที่ 4.9 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรลำพูน จำแนกตามภูมิลำเนาเกิด

ภูมิลำเนาเกิด	จำนวน	ร้อยละ
ภาคเหนือ	13	37.1
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	2	5.7
ภาคกลาง	15	42.9
ภาคใต้	5	14.3
รวม	35	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรลำพูนส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาคือ ภาคเหนือ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 ภาคใต้ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรลำพูน

ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรประกอบด้วย การให้บริการเว็บไซต์ ภาพลักษณ์ การประชุม การร้องเรียนเรื่องการทุจริต การจัดเก็บอากร การบริการตรวจเยี่ยมผู้ประกอบการ การให้บริการทางโทรศัพท์ การตรวจสอบสินค้า การตรวจสอบการนำขยะอันตรายไปบำบัด และการจัดประชุมสัมมนาผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.10 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการเว็บไซต์ของด้านบุคลากร

การให้บริการเว็บไซต์ของด้านบุคลากร	ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	รวม
1. การให้บริการที่ง่ายและไม่ซับซ้อนยุ่งยาก	34 (97.1)	1 (2.9)	35 (100.0)
2. การให้บริการได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องรอคอย	31 (88.6)	4 (11.4)	35 (100.0)
3. การให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็วและทันสมัยอยู่ตลอด	32 (71.4)	3 (8.6)	35 (100.0)

จากตารางที่ 4.10 พบว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรลำพูนได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการเว็บไซต์ของด้านบุคลากรว่ามีการให้บริการที่ง่ายและไม่ซับซ้อนยุ่งยาก ร้อยละ 97.1 มีการให้บริการได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องรอคอย ร้อยละ 88.6 และการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็วและทันสมัยอยู่ตลอด ร้อยละ 71.4

ตารางที่ 4.11 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์
คณะกรรมการร่วมศุลกากร

ภาพลักษณ์คณะกรรมการร่วมศุลกากร	ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	รวม
สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี	34 (97.1)	1 (2.9)	35 (100.0)
สามารถจัดการปัญหาข้อขัดแย้งได้ดี	33 (84.3)	2 (5.7)	35 (100.0)
ทำให้มีการติดตามและประสานงานอย่างต่อเนื่อง สร้าง ความเข้าใจให้ดีขึ้น	29 (82.9)	6 (17.1)	35 (100.0)

จากตารางที่ 4.11 พบว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรลำพูนได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์
คณะกรรมการร่วมศุลกากรและเอกชนว่ามีความสามารถในการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ร้อยละ
97.1 สามารถจัดการปัญหาข้อขัดแย้งได้ดี ร้อยละ 84.3 และทำให้มีการติดตามและประสานงาน
อย่างต่อเนื่อง สร้างความเข้าใจให้ดีขึ้น ร้อยละ 82.9

ตารางที่ 4.12 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประชุม
ร่วมศุลกากรภาคเอกชน

การประชุมร่วมศุลกากรภาคเอกชน	ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	รวม
มีการประชุมเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	34 (97.1)	1 (2.9)	35 (100.0)
ไม่มีการประชุมร่วมศุลกากรภาคเอกชน	27 (77.1)	8 (22.9)	35 (100.0)

จากตารางที่ 4.12 พบว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรลำพูนให้ข้อมูลว่ามีการประชุมเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ร้อยละ 97.1 และไม่มีการประชุมร่วมบุคลากรภาคเอกชน 77.1

ตารางที่ 4.13 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนเรื่องทุจริต

การร้องเรียนเรื่องทุจริต	ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	รวม
มีการร้องเรียนเรื่องทุจริตบ่อยมาก	8 (22.9)	27 (77.2)	35 (100.0)
มีการร้องเรียนเรื่องทุจริตเป็นครั้งคราว	17 (48.6)	18 (51.4)	35 (100.0)
ไม่มีเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริต	8 (22.9)	27 (77.2)	35 (100.0)

จากตารางที่ 4.13 พบว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรลำพูนได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนเรื่องทุจริตว่า มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตเป็นครั้งคราว ร้อยละ 48.6 มีการร้องเรียนเรื่องทุจริตบ่อยมาก ร้อยละ 22.9 และไม่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริต ร้อยละ 22.9

ตารางที่ 4.14 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บอากรตามเป้า

การจัดเก็บอากรตามเป้า	ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	รวม
มีการจัดเก็บอากรได้ตามเป้า	27 (77.1)	8 (22.9)	35 (100.0)
ไม่ทราบเรื่องการจัดเก็บอากรได้ตามเป้า	3 (8.6)	32 (91.4)	35 (100.0)

จากตารางที่ 4.14 พบว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรลำพูนได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บอากรว่าเป็นไปตามเป้าหมายร้อยละ 77.1 และไม่ทราบเรื่องการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้า ร้อยละ 8.6

ตารางที่ 4.15 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการตามเวลาประกัน

การบริการตามเวลาประกัน	ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	รวม
มีความพร้อมในการให้บริการได้ตามเวลาประกัน	33 (94.3)	2 (5.7)	35 (100.0)
สามารถให้บริการในเวลาที่กำหนดได้เสมอ	29 (82.9)	6 (17.1)	35 (100.0)
ให้บริการได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องรอกอย	32 (91.4)	3 (8.6)	35 (100.0)

จากตารางที่ 4.15 พบว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรลำพูนได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการตามเวลาประกัน ดังนี้ มีความพร้อมในการให้บริการได้ตามเวลาประกัน ร้อยละ 94.3 สามารถให้บริการได้รวดเร็วไม่ต้องคอย ร้อยละ 91.4 และสามารถให้บริการในเวลาที่กำหนดได้เสมอ ร้อยละ 82.9

ตารางที่ 4.16 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการตรวจเยี่ยมผู้ประกอบการ

การให้บริการตรวจเยี่ยมผู้ประกอบการ	ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	รวม
มีความรู้ความเข้าใจในบริการมากขึ้น	34 (97.1)	1 (2.9)	35 (100.0)
มีการให้ข่าวสารข้อมูลสื่อสารกับลูกค้าสม่ำเสมอ	34 (97.1)	1 (2.9)	35 (100.0)
สามารถรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าได้มากขึ้น	29 (82.9)	6 (17.1)	35 (100.0)

จากตารางที่ 4.16 พบว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรลำพูนได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการตรวจเยี่ยมผู้ประกอบการ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในบริการมากขึ้น ร้อยละ 97.1 มีการให้ข่าวสารข้อมูลสื่อสารกับลูกค้าสม่ำเสมอ ร้อยละ 97.1 และสามารถรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าได้มากขึ้น ร้อยละ 82.9

ตารางที่ 4.17 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านบุคลากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทางโทรศัพท์ Call Center

การให้บริการทางโทรศัพท์ Call Center	ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	รวม
มีกระบวนการให้บริการที่ง่ายไม่ซับซ้อนยุ่งยาก ลูกค้าได้รับความสะดวกขึ้นมาก	34 (91.7)	1 (2.9)	35 (100.0)
ให้บริการได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องรอกอย	33 (94.3)	2 (5.7)	35 (100.0)
ทำให้ประหยัดเวลาของลูกค้าได้ดี	33 (94.3)	2 (5.7)	35 (100.0)

จากตารางที่ 4.17 พบว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรลำพูนได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทางโทรศัพท์ Call Center มีกระบวนการให้บริการที่ง่ายไม่ซับซ้อนยุ่งยาก ลูกค้าได้รับความสะดวกขึ้นมาก ร้อยละ 91.7 สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องรอกอยร้อยละ 94.3 และทำให้ประหยัดเวลาของลูกค้าได้ดี ร้อยละ 94.3

ตารางที่ 4.18 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบสินค้าอันตรายอย่างเข้มงวดรัดกุม

การตรวจสอบสินค้าอันตรายอย่างเข้มงวดรัดกุม	ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	รวม
มีความซื่อตรงและเป็นธรรม	34 (91.7)	1 (2.9)	35 (100.0)
มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	32 (91.4)	3 (8.6)	35 (100.0)
ให้บริการได้อย่างถูกต้อง	32 (91.4)	3 (8.6)	35 (100.0)

จากตารางที่ 4.18 พบว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรลำพูนได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบสินค้าอันตรายอย่างเข้มงวดรัดกุมว่ามีความซื่อตรงและเป็นธรรม ร้อยละ 91.7 มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ร้อยละ 91.4 และให้บริการได้อย่างถูกต้อง ร้อยละ 91.4

ตารางที่ 4.19 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบการนำขยะอันตรายไปบำบัดอย่างถูกต้อง

การตรวจสอบการนำขยะอันตรายไปบำบัดอย่างถูกต้อง	ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	รวม
สามารถให้คำแนะนำอย่างถูกต้องสมบูรณ์แก่ลูกค้า	32 (91.4)	3 (8.6)	35 (100.0)
สามารถให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง	34 (91.7)	1 (2.9)	35 (100.0)

จากตารางที่ 4.19 พบว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรลำพูนได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบการนำขยะอันตรายไปบำบัดอย่างถูกต้อง ว่ามีความสามารถให้คำแนะนำอย่างถูกต้องสมบูรณ์แก่ลูกค้า ร้อยละ 91.4 และสามารถให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง ร้อยละ 91.7

ตารางที่ 4.20 จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรลำพูนที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดประชุมสัมมนาผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดประชุมสัมมนา ผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	รวม
มีการจัดงานอย่างต่อเนื่อง	32 (91.4)	3 (8.6)	35 (100.0)
ไม่เคยมีการจัดงานเลย	5 (14.3)	30 (85.7)	35 (100.0)

จากตารางที่ 4.20 พบว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรลำพูนได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดประชุมสัมมนาผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ว่ามีการจัดงานอย่างต่อเนื่องร้อยละ 91.4 และไม่เคยมีการจัดงานเลย ร้อยละ 14.3

4.1.3 ปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการ วิเคราะห์โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อจัดเรียงลำดับปัญหาจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

ตารางที่ 4.21 จัดลำดับปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1.	การนำระบบการทำงานรูปแบบใหม่มาใช้ยังขาดความสมบูรณ์	32	91.4
2.	เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่ทันสมัย	30	85.7
3.	งบประมาณในการดำเนินงานไม่เพียงพอ	27	77.1
4.	การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นมีความยุ่งยาก	26	74.3
5.	ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	24	68.6
6.	อุปกรณ์ เครื่องมือและอาคารสถานที่ไม่มีความพร้อม	22	62.8

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
7.	เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการและไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน	16	45.7
8.	เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพราะมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนบ่อย	12	34.3
9.	ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานไม่ค่อยให้ความช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาใดๆ	10	28.6

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการมีตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 การนำระบบการทำงานรูปแบบใหม่มาใช้ยังขาดความสมบูรณ์ ร้อยละ 91.4

ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่ทันสมัย ร้อยละ 85.7

ลำดับที่ 3 งบประมาณในการดำเนินงานไม่เพียงพอ ร้อยละ 77.1

ลำดับที่ 4 การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นมีความยุ่งยาก ร้อยละ 74.3

ลำดับที่ 5 ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ร้อยละ 68.6

ลำดับที่ 6 อุปกรณ์ เครื่องมือและอาคารสถานที่ไม่มีความพร้อม ร้อยละ 62.8

ลำดับที่ 7 เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการและไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน ร้อยละ 45.7

ลำดับที่ 8 เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพราะมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนบ่อย ร้อยละ 34.3

ลำดับที่ 9 ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานไม่ค่อยให้ความช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาใดๆ ร้อยละ 28.6

4.2 ผลจากการสอบถามผู้ใช้บริการ

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ รายได้ต่อเดือน วิเคราะห์โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.22 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	110	73.3
หญิง	40	26.7
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้บริการด้านสุขภาพกลุ่มส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 และเพศหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 – 20 ปี	8	5.3
21 – 30 ปี	64	42.7
31 – 40 ปี	69	46.0
41 – 50 ปี	7	4.7
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	2	1.3
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้บริการด้านสุขภาพกลุ่มใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 อายุระหว่าง 18 – 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	76	50.7
สมรส	72	48.0
ม่าย	1	0.7
หย่าร้าง	1	0.7
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ให้บริการด้านสุขภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมาคือ มีสถานภาพสมรส จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 สถานภาพม่ายและหย่าร้าง จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.7 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
อ่านออกเขียนได้	2	1.3
ประถมศึกษา	7	4.7
มัธยมศึกษา	47	31.3
อนุปริญญา	40	26.7
ปริญญาตรี	51	34.0
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ให้บริการด้านสุขภาพส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และมีการศึกษาในระดับอ่านออกเขียนได้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	11	7.3
5,001 – 10,000 บาท	65	43.3
10,001 – 15,000 บาท	48	32.0
15,001 – 20,000 บาท	14	9.3
มากกว่า 20,000 บาท	12	8.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านศัลยกรรมส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและการรับบริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและการรับบริการ ประกอบด้วย รูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจ จำนวนพนักงานที่ทำงานที่เกี่ยวกับการผ่านพิธีการศุลกากร ปริมาณการติดต่อ เวลาเฉลี่ยที่ใช้การผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออก การใช้บริการเว็บไซต์ และระบบที่ใช้บริการ วิเคราะห์โดยใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.27 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ

รูปแบบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทจำกัด	132	88.0
ห้างหุ้นส่วน	14	9.3
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	2	1.3
อื่น ๆ	2	1.3
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านศัลยกรรมลำพูนส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจในรูปแบบของบริษัทจำกัด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และอื่นๆ จำนวน 1 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นตัวแทนออกของรับผิดชอบกับศัลยกรรมแทนผู้ประกอบการ	82	54.7
เป็นผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีแผนกออกของ (ชิปปิ้ง) เอง	41	27.3
เป็นผู้นำเข้า-ส่งออกที่ให้บริการตัวแทนออกของรับผิดชอบกับศัลยกรรม	26	17.3
อื่นๆ	1	0.7
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านศัลยกรรมลำพูนส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทเป็นตัวแทนออกของรับผิดชอบกับศัลยกรรมแทนผู้ประกอบการ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาคือ เป็นผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีแผนกออกของ (ชิปปิ้ง) เองจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 เป็นผู้นำเข้า-ส่งออกที่ให้บริการตัวแทนออกของรับผิดชอบกับศัลยกรรม จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามจำนวนพนักงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการผ่านพิธีการศัลยกรรม

พนักงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการผ่านพิธีการศัลยกรรม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 คน	73	48.7
5-7 คน	35	23.3
มากกว่า 7 คน	42	28.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านศุลกากรลำพูนส่วนใหญ่มีพนักงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการผ่านพิธีการศุลกากร จำนวนไม่เกิน 5 คน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมา คือ มีพนักงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการผ่านพิธีการศุลกากร จำนวนมากกว่า 7 คน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และมี 5 – 7 คน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปริมาณการติดต่อผ่านพิธีการศุลกากร ที่ด้านศุลกากรโดยประมาณต่อเดือน

ปริมาณการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 40 Shipment	30	20.0
ตั้งแต่ 40-70 Shipment	36	24.0
มากกว่า 70 Shipment	84	56.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ประกอบการที่ใช้บริการด้านศุลกากรลำพูนส่วนใหญ่มีปริมาณการติดต่อผ่านพิธีการศุลกากรที่ด้านศุลกากรโดยประมาณต่อเดือนมากกว่า 70 Shipment จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ มีปริมาณการติดต่อผ่านพิธีการศุลกากรที่ด้านศุลกากรโดยประมาณต่อเดือนตั้งแต่ 40-70 Shipment จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และไม่ เกิน 40 Shipment จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าต่อ 1 Shipment

เวลาเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	103	68.7
ตั้งแต่ 1 ชั่วโมงถึง 1 ชั่วโมง 30 นาที	40	26.7
มากกว่า 1 ชั่วโมง 30 นาที	7	4.7
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านศุลกากรลำพูนส่วนใหญ่ใช้บริการเวลาเฉลี่ยที่ในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าต่อ 1 Shipment น้อยกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 รองลงมาคือ ใช้บริการเวลาเฉลี่ยในการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้าต่อ 1 Shipment ตั้งแต่ 1 ชั่วโมงถึง 1 ชั่วโมง 30 นาที จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และใช้มากกว่า 1 ชั่วโมง 30 นาที จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรส่งออกต่อ 1 Shipment

เวลาเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 นาที	45	30.0
ตั้งแต่ 1 นาทีถึง 30 นาที	77	51.3
มากกว่า 30 นาที	28	18.7
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ประกอบการที่ใช้บริการด้านศุลกากรลำพูนส่วนใหญ่ใช้บริการเวลาเฉลี่ยในการผ่านพิธีการศุลกากรส่งออกต่อ 1 Shipment ตั้งแต่ 1 นาทีถึง 30 นาที จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาคือ ใช้บริการเวลาเฉลี่ยในการผ่านพิธีการศุลกากรส่งออกต่อ 1 Shipment น้อยกว่า 15 นาที จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และใช้บริการเวลาเฉลี่ยในการผ่านพิธีการศุลกากรส่งออกต่อ 1 Shipment มากกว่า 30 นาที จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของด่านศุลกากร

การใช้บริการเว็บไซต์	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	77	51.3
ไม่ใช้	73	48.7
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านศุลกากรลำพูนส่วนใหญ่ใช้บริการเว็บไซต์ของ
ด้านศุลกากร จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 และไม่ได้ใช้บริการเว็บไซต์ จำนวน 73 คน
คิดเป็นร้อยละ 48.7

ตารางที่ 4.34 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการใช้บริการในระบบ

การใช้	จำนวน	ร้อยละ
ระบบ Manual	30	20.0
ระบบ EDI	104	69.3
ใช้บริการทั้ง 2 ระบบ	16	10.7
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ใช้บริการด้านศุลกากรลำพูนส่วนใหญ่ใช้บริการในระบบ EDI
จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมาคือ ใช้บริการระบบ Manual จำนวน 30 คน คิดเป็น
ร้อยละ 20.0 และใช้บริการทั้งสองระบบ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

4.2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด่าน

ศุลกากรลำพูน ประจำปี 2548

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด่านศุลกากร
ลำพูนประจำปี 2548 ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการเว็บไซต์ ด้านมุ่งศุลกากรใส
สะอาด ด้านความสามารถในการแข่งขัน ด้านการปกป้องความปลอดภัยทางสังคม ด้านการบริการ
ทั่วไปและสถานที่ ด้านพฤติกรรมบริการ และด้านคุณภาพการบริการ ผู้ศึกษาได้กำหนดระดับ
คุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงาน เป็น 5 ระดับ คือ ดีมาก ดี พอใช้ ไม่ดี ไม่ดีอย่างมาก
โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ 5 4 3 2 1 และมีเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับไม่ดีมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับไม่ดี

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับพอใช้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.41 – 5.00 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ 4.35 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรลำพูนประจำปี 2548 ด้านการให้บริการเว็บไซต์

คุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรประจำปี 2548 ด้านการให้บริการเว็บไซต์	ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	ดี จำนวน (ร้อยละ)	พอใช้ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี อย่างมาก จำนวน (ร้อยละ)	แปลผล
1. ความง่ายและไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการใช้ $\bar{X} = 3.94$ S.D = 0.53	17 (11.3)	107 (71.3)	26 (17.3)	-	-	ดี
2. ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัยสอดคล้องกับเหตุการณ์ $\bar{X} = 3.93$ S.D = 0.59	21 (14.0)	97 (64.7)	32 (21.3)	-	-	ดี
3. ทำให้ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจ ในระเบียบปฏิบัติของด้านบุคลากรมากขึ้น $\bar{X} = 3.91$ S.D = 0.66	24 (16.0)	91 (60.7)	32 (21.3)	3 (2.0)	-	ดี
4. ข่าวสารข้อมูลในเว็บไซต์น่าเชื่อถือตรงความเป็นจริง $\bar{X} = 3.85$ S.D = 0.63	19 (12.7)	90 (60.0)	40 (26.7)	1 (0.7)	-	ดี
5. ความรวดเร็วในการส่งรายงานทางอีเมลล์และอินเทอร์เน็ต $\bar{X} = 3.86$ S.D = 0.65	23 (15.3)	83 (55.3)	44 (29.3)	-	-	ดี
6. สามารถประหยัดเอกสาร เวลา และค่าใช้จ่ายได้ $\bar{X} = 3.90$ S.D = 0.77	30 (20.0)	83 (55.3)	29 (19.3)	8 (5.3)	-	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.89 S.D = 0.46						ดี

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรลำพูน ด้านการให้บริการเว็บไซต์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยรวม 3.89) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับดี ดังนี้

- ความง่ายและไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.94)
- ทำให้ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจ ในระเบียบปฏิบัติของด้านบุคลากรมาก
ขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.93)
- ทำให้ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจ ในระเบียบปฏิบัติของด้านบุคลากรมาก
ขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.91)
- สามารถประหยัดเอกสาร เวลาและค่าใช้จ่ายได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90)
- ความรวดเร็วในการส่งรายงานทางอีเมลล์และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.86)
- ข่าวสารข้อมูลในเว็บไซต์น่าเชื่อถือตรงตามความเป็นจริง (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตารางที่ 4.36 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของบุคลากรประจำปี 2548 ด้านมุ่งบุคลากรใสสะอาด

คุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรประจำปี 2548 ด้านมุ่งบุคลากรใสสะอาด	ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	ดี จำนวน (ร้อยละ)	พอใช้ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ ดี อย่างมาก จำนวน (ร้อยละ)	แปลผล
1. คณะกรรมการร่วมบุคลากรและภาคเอกชนสามารถทำงานร่วมกันได้ $\bar{X} = 3.90$ S.D = 0.72	25 16.7	91 60.7	28 18.7	6 4.0	-	ดี
2. ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างบุคลากรกับผู้ประกอบการ $\bar{X} = 3.97$ S.D = 0.64	25 16.7	100 66.7	21 14.0	4 2.7	-	ดี
3. มีการประชุมร่วมของคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ $\bar{X} = 3.83$ S.D = 0.69	25 16.7	76 50.7	48 32.0	1 0.7	-	ดี

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการตามแผนการ ดำเนินงานของด้านบุคลากร ประจำปี 2548 ด้านมุ่งบุคลากร ใสสะอาด	ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	ดี จำนวน (ร้อยละ)	พอใช้ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี อย่างมาก จำนวน (ร้อยละ)	แปลผล
4. ช่วยลดและแก้ไขปัญหาคาการ ทุจริตได้ $\bar{X} = 3.69$ S.D = 0.82	16 (10.7)	86 (57.3)	39 (26.0)	4 (2.7)	5 (3.3)	ดี
5. ทำให้เจ้าหน้าที่บุคลากร ให้บริการด้วยความโปร่งใส $\bar{X} = 3.75$ S.D = 0.74	16 (10.7)	88 (58.7)	41 (27.3)	2 (1.3)	3 (2.0)	ดี
6. สามารถให้บริการได้อย่างเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติได้ $\bar{X} = 3.84$ S.D = 0.69	16 (10.7)	101 (67.3)	29 (19.3)	1 (0.7)	3 (2.0)	ดี
7. สามารถให้บริการได้รวดเร็ว สะดวก $\bar{X} = 3.87$ S.D = 0.67	22 (14.7)	91 (60.7)	33 (22.0)	4 (2.7)	-	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.84 S.D = 0.53						ดี

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตาม
แผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรด้าน ด้านมุ่งบุคลากรใสสะอาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี
(ค่าเฉลี่ยรวม 3.84) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับดี ดังนี้

- ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างบุคลากรกับผู้ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.97)
- คณะกรรมการร่วมบุคลากรและภาคเอกชนสามารถทำงานร่วมกันได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90)
- สามารถให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.87)
- มีการประชุมร่วมของคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.83)
- สามารถให้บริการได้อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติได้ (ค่าเฉลี่ย 3.84)
- ทำให้เจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการด้วยความโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 3.75)
- ช่วยลดและแก้ไขปัญหาคาการทุจริตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 4.37 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรลำพูนประจำปี 2548 ด้านความสามารถในการแข่งขัน

คุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรประจำปี 2548 ด้านความสามารถในการแข่งขัน	ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	ดี จำนวน (ร้อยละ)	พอใช้ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี อย่างมาก จำนวน (ร้อยละ)	แปลผล
1. การออกไปตรวจเยี่ยมผู้ประกอบการสามารถทำให้ผู้ประกอบการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและความต้องการได้ $\bar{X} = 3.95$ S.D = 0.75	36 (24.0)	72 (48.0)	41 (27.3)	-	1 (0.7)	ดี
2. สามารถทำให้ผู้ประกอบการแต่ละรายได้รับคำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้ $\bar{X} = 4.00$ S.D = 0.64	30 (20.0)	91 (60.7)	28 (18.7)	1 (0.7)	-	ดี
3. เจ้าหน้าที่ผู้ออกตรวจเยี่ยมมีความเข้าใจในกระบวนการผลิตสินค้าของผู้ประกอบการได้ $\bar{X} = 3.95$ S.D = 0.66	30 (20.0)	83 (55.3)	37 (24.7)	-	-	ดี
4. ทำให้การตรวจปล่อยสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว ลดเวลารอคอยได้ $\bar{X} = 3.99$ S.D = 0.64	30 (20.0)	88 (58.7)	32 (21.3)	-	-	ดี
5. การให้บริการทางโทรศัพท์ Call Center เพื่อให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการทำให้ได้รับความสะดวก $\bar{X} = 3.52$ S.D = 0.73	10 (6.7)	68 (45.3)	63 (42.0)	8 (5.3)	1 (0.7)	ดี

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการตามแผนการ ดำเนินงานของด้านบุคลากร ประจำปี 2548 ด้านความสามารถ ในการแข่งขัน	ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	ดี จำนวน (ร้อยละ)	พอใช้ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี อย่างมาก จำนวน (ร้อยละ)	แปลผล
6. ความรวดเร็วในการรับบริการ ทางโทรศัพท์ $\bar{X} = 3.53$ S.D = 0.68	9 (6.0)	69 (46.0)	65 (43.3)	7 (4.7)	-	ดี
7. ความสุภาพ การพูดจาของ เจ้าหน้าที่ให้บริการ $\bar{X} = 3.89$ S.D = 0.60	18 (12.0)	99 (66.0)	31 (20.7)	2 (1.3)	-	ดี
8. ความรู้ ความสามารถของ เจ้าหน้าที่ในการชี้แจงเกี่ยวกับเรื่อง ที่ขอคำปรึกษา $\bar{X} = 3.92$ S.D = 0.60	21 (14.0)	97 (64.7)	31 (20.7)	1 (0.7)	-	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.84 S.D = 0.45						ดี

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรลำพูน ด้านความสามารถในการแข่งขัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยรวม 3.84) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับดี ดังนี้

- สามารถทำให้ผู้ประกอบการแต่ละรายได้รับคำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย4.00)
- ทำให้การตรวจปล่อยสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว ลดเวลารอคอยได้ (ค่าเฉลี่ย3.99)
- การออกไปตรวจเยี่ยมผู้ประกอบการสามารถทำให้ผู้ประกอบการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและความต้องการได้ (ค่าเฉลี่ย3.95)
- เจ้าหน้าที่ผู้ออกเยี่ยมมีความเข้าใจในกระบวนการผลิตสินค้าของผู้ประกอบการ ได้ (ค่าเฉลี่ย3.95)
- ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการชี้แจงเกี่ยวกับเรื่องที่ขอคำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย3.92)
- ความสุภาพ การพูดจาของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย3.89)

- ความรวดเร็วในการรับบริการทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.53)
- การให้บริการทางโทรศัพท์ Call Center เพื่อให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการ ทำให้ได้รับความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ตารางที่ 4.38 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรลำพูนประจำปี 2548 ด้านการปกป้องความปลอดภัยทางสังคม

คุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรประจำปี 2548 ด้านการปกป้องความปลอดภัยทางสังคม	ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	ดี จำนวน (ร้อยละ)	พอใช้ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี อย่างมาก จำนวน (ร้อยละ)	แปลผล
1. การตรวจสอบสินค้าอันตรายเป็นไปอย่างเข้มงวดรัดกุม $\bar{X} = 3.96$ S.D = 0.57	22 (14.7)	100 (66.7)	28 (18.7)	-	-	ดี
2. การตรวจสอบสินค้าเป็นไปอย่างถูกต้องเที่ยงตรง $\bar{X} = 4.03$ S.D = 0.57	25 (16.7)	107 (71.3)	16 (10.7)	2 (1.3)	-	ดี
3. มีความไว้วางใจและน่าเชื่อถือในการตรวจสอบสินค้า $\bar{X} = 3.93$ S.D = 0.46	11 (7.3)	117 (78.0)	22 (14.7)	-	-	ดี
4. มีการให้คำแนะนำเพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องสินค้าต้องห้าม $\bar{X} = 3.85$ S.D = 0.57	12 (8.0)	104 (71.3)	28 (18.7)	3 (2.0)	-	ดี
5. มีการตรวจสอบเพื่อให้มีการนำขยะอันตรายไปบำบัดอย่างถูกวิธีได้ $\bar{X} = 3.77$ S.D = 0.66	16 (10.7)	88 (58.7)	42 (28.0)	4 (2.7)	-	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.90 S.D = 0.43						ดี

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรลำพูน ด้านการปกป้องความปลอดภัยทางสังคมโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับดีดังนี้

- การตรวจสอบสินค้าเป็นไปอย่างถูกต้องเที่ยงธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.03)
- การตรวจสอบสินค้าอันตรายเป็นไปอย่างเข้มงวดรัดกุม (ค่าเฉลี่ย 3.96)
- มีความไว้วางใจและน่าเชื่อถือในการตรวจสอบสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.93)
- มีการให้คำแนะนำเพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องสินค้าต้องห้าม (ค่าเฉลี่ย 3.85)
- มีการตรวจสอบเพื่อให้มีการนำขยะอันตรายไปบำบัดอย่างถูกวิธีได้ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 4.39 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรลำพูนประจำปี 2548 ด้านการบริการทั่วไปและสถานที่

คุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรประจำปี 2548 ด้านการบริการทั่วไปและสถานที่	ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	ดี จำนวน (ร้อยละ)	พอใช้ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี อย่างมาก จำนวน (ร้อยละ)	แปลผล
1. การให้บริการสะดวกรวดเร็ว $\bar{X} = 3.84$ S.D = 0.63	19 (12.7)	89 (53.9)	41 (27.3)	1 (0.7)	-	ดี
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง $\bar{X} = 3.84$ S.D = 0.60	13 (8.7)	103 (68.7)	32 (21.3)	1 (0.7)	1 (0.7)	ดี
3. เอกสารที่ใช้ในการติดต่อรัดกุม และชัดเจน $\bar{X} = 3.91$ S.D = 0.50	13 (8.7)	111 (74.0)	26 (17.3)	-	-	ดี
4. เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก ในการติดต่อ $\bar{X} = 3.82$ S.D = 0.60	16 (10.7)	91 (60.7)	43 (28.7)	-	-	ดี

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการตามแผนการ ดำเนินงานของด่านศุลกากร ประจำปี 2548 ด้านการบริการ ทั่วไปและสถานที่	ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	ดี จำนวน (ร้อยละ)	พอใช้ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี อย่างมาก จำนวน (ร้อยละ)	แปลผล
5. การบริการข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ $\bar{X} = 3.66$ S.D = 0.60	9 (6.0)	82 (54.7)	58 (38.6)	1 (0.7)	-	ดี
6. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม แก้ว ที่จอดรถ สุขา มีอย่าง เพียงพอ $\bar{X} = 3.43$ S.D = 0.79	14 (9.3)	50 (33.3)	72 (48.0)	14 (9.3)	-	ดี
7. ความสะอาดเรียบร้อยของ สำนักงาน $\bar{X} = 3.69$ S.D = 0.72	18 (12.0)	72 (48.0)	57 (38.0)	2 (1.3)	1 (0.7)	ดี
8. ความเป็นระเบียบของโต๊ะ ทำงาน $\bar{X} = 3.71$ S.D = 0.65	16 (10.7)	45 (50.0)	59 (39.3)	-	-	ดี
9. การจัดผังสถานที่ทำงานให้เกิด ความสะดวกสามารถติดต่องานได้ อย่างมีระบบ $\bar{X} = 3.77$ S.D = 0.61	14 (9.3)	87 (58.0)	49 (32.7)	-	-	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.74 S.D = 0.39						ดี

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด่านศุลกากรลำพูนด้านการบริการทั่วไปและสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับดี ดังนี้

- เอกสารที่ใช้ในการติดต่อรัดกุมและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.91)
- การให้บริการสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.84)
- การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.84)
- เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.82)
- ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.69)
- การบริการข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

- สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำ ที่จอดรถ สุขามืออย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.43)
- ความเป็นระเบียบของโต๊ะทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.71)
- การจัดผังสถานที่ทำงานให้เกิดความสะดวกสามารถติดต่องานได้อย่างมีระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 4.40 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรประจำปี 2548 ด้านพฤติกรรมบริการ

คุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรประจำปี 2548 ด้านพฤติกรรมบริการ	ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	ดี จำนวน (ร้อยละ)	พอใช้ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี อย่างมาก จำนวน (ร้อยละ)	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย $\bar{X} = 4.11$ S.D = 0.57	33 (22.0)	100 (66.7)	17 (11.3)	-	-	ดี
2. เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาจาที่สุภาพ $\bar{X} = 3.92$ S.D = 0.64	25 (16.7)	88 (58.7)	37 (24.7)	-	-	ดี
3. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วย อภัยยอันดี $\bar{X} = 3.87$ S.D = 0.59	18 (12.0)	94 (62.7)	38 (25.3)	-	-	ดี
4. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการ ให้บริการ $\bar{X} = 3.93$ S.D = 0.58	20 (13.3)	99 (66.0)	31 (20.7)	-	-	ดี
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ให้ความสนใจในเรื่องที่มาติดต่อ $\bar{X} = 3.79$ S.D = 0.72	22 (14.7)	80 (53.3)	43 (28.7)	5 (3.3)	-	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.92 S.D = 0.50						ดี

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรด้านพฤติกรรมบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยรวม 3.92) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับดี ดังนี้

- เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.11)
- เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93)
- เจ้าหน้าที่ใช้ทักทายจากที่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.92)
- เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอภัยยศอันดี (ค่าเฉลี่ย 3.87)
- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้ความสนใจในเรื่องที่มาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ตารางที่ 4.41 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรด้านคุณภาพบริการ ประจำปี 2548

คุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากร ประจำปี 2548 ด้านคุณภาพบริการ	ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	ดี จำนวน (ร้อยละ)	พอใช้ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี อย่างมาก จำนวน (ร้อยละ)	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายวิธีการตามระเบียบได้อย่างชัดเจน $\bar{X} = 3.85$ S.D = 0.57	15 (10.0)	98 (65.3)	37 (24.7)	-	-	ดี
2. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือได้ตรงกับความต้องการ $\bar{X} = 3.79$ S.D = 0.56	11 (7.3)	96 (64.0)	43 (28.7)	-	-	ดี
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาของท่านได้ เป็นที่น่าพอใจ $\bar{X} = 3.79$ S.D = 0.56	15 (10.0)	89 (59.3)	46 (30.7)	-	-	ดี
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้ตรงกับเรื่องที่มาขอรับบริการ $\bar{X} = 3.89$ S.D = 0.54	15 (10.0)	104 (69.3)	31 (20.7)	-	-	ดี

ตารางที่ 4.41 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากร ประจำปี 2548 ด้านคุณภาพบริการ	ดีมาก จำนวน (ร้อยละ)	ดี จำนวน (ร้อยละ)	พอใช้ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ดี อย่างมาก จำนวน (ร้อยละ)	แปลผล
5. ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการผ่านพิธีการศุลกากร $\bar{X} = 3.96$ S.D = 0.66	28 (18.7)	90 (60.0)	30 (20.0)	2 (1.3)	-	ดี
6. ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าภาษีอากรและค่าธรรมเนียม $\bar{X} = 3.99$ S.D = 0.75	38 (25.3)	77 (51.3)	31 (20.7)	4 (2.7)	-	ดี
7. ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการตรวจปล่อยสินค้า $\bar{X} = 4.11$ S.D = 0.63	39 (26.0)	88 (58.7)	23 (15.3)	-	-	ดี
8. ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบันทึกข้อมูลใบขนสินค้า $\bar{X} = 3.99$ S.D = 0.70	35 (23.3)	81 (54.0)	32 (21.3)	2 (1.3)	-	ดี
9. ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบสินค้า ณ จุดตรวจ $\bar{X} = 4.05$ S.D = 0.68	39 (26.0)	80 (53.3)	31 (20.7)	-	-	ดี
10. การนำระบบEDI มาใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ $\bar{X} = 4.25$ S.D = 0.61	52 (34.7)	84 (56.0)	14 (9.3)	-	-	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.96 S.D = 0.42						ดี

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรลำพูนด้านคุณภาพบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยรวม 3.96) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับดี ดังนี้

- การนำระบบEDI มาใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย4.25)
- ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบสินค้า (ค่าเฉลี่ย4.11)
- ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบสินค้า ณ จุดตรวจ (ค่าเฉลี่ย4.05)
- ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าภาษีอากรและค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย3.99)
- ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบันทึกข้อมูลใบขนสินค้า (ค่าเฉลี่ย3.99)
- ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการผ่านพิธีการศุลกากร (ค่าเฉลี่ย3.96)
- เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้ตรงกับเรื่องที่มาขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย3.89)
- เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายวิธีการตามระเบียบได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย3.85)
- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือได้ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย3.79)
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย3.79)

ตารางที่ 4.42 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรลำพูนประจำปี 2548 ในภาพรวม และในด้านต่างๆ

คุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของ ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านการให้บริการเว็บไซต์	3.89	0.46	ดี
ด้านมุ่งบุคลากรใสสะอาด	3.84	0.53	ดี
ด้านความสามารถในการแข่งขัน	3.84	0.45	ดี
ด้านการปกป้องความปลอดภัยของสังคม	3.90	0.43	ดี
ด้านการบริการทั่วไปและสถานที่	3.74	0.39	ดี
ด้านพฤติกรรมบริการ	3.92	0.50	ดี
ด้านคุณภาพบริการ	3.96	0.42	ดี
รวม	3.87	0.43	ดี

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรลำพูนประจำปี 2548 โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยรวม 3.87)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ด้านมุ่งบุคลากรใส่สะอาด(ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านความสามารถในการแข่งขัน(ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านการปกป้องความปลอดภัยของสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.90) ด้านการบริการทั่วไปและสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านพฤติกรรมบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และด้านคุณภาพบริการทุกด้านอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.96)

4.4.3 ปัญหาอุปสรรคที่ผู้ประกอบการพบจากการมารับบริการที่ด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรม

การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการพบจากการมารับบริการที่ด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรม ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ปัญหาด้านเวลาในการให้บริการ ปัญหาด้านบุคลากร และปัญหาด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน คือ ตอบพบปัญหาให้ 1 คะแนน ถ้าตอบไม่พบปัญหาให้ 0 คะแนน และหลังจากนั้นผู้ศึกษาได้นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้มากำหนดระดับปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการพบจากการมารับบริการ เป็น 3 ระดับ คือ มาก ปานกลาง น้อย ดังนี้

ตารางที่ 4.43 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการมารับบริการ

ปัญหาและอุปสรรค	พบปัญหา จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พบปัญหา จำนวน (ร้อยละ)
ปัญหาด้านเวลาในการให้บริการ	26	124
1. การตรวจสอบพิธีลงทะเบียนมีความรวดเร็วตามที่กำหนด	(17.3)	(82.7)
2. การตรวจสอบพิธีตรวจเร็วเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	33 (22.0)	117 (78.0)
3. การบันทึกข้อมูลรวดเร็วอยู่ในเวลาที่กำหนด	29 (19.3)	121 (80.7)

ตารางที่ 4.43 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	พบปัญหา จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พบปัญหา จำนวน (ร้อยละ)
4. การจัดเก็บภาษีแล้วเสร็จอย่างรวดเร็วในเวลาที่กำหนด	26 (17.3)	124 (82.7)
5. การตรวจปล่อยเป็นไปอย่างรวดเร็วในเวลาที่กำหนด	27 (18.0)	123 (82.0)
6. วันเวลาที่ให้บริการของด่านศุลกากรลำพูน	27 (18.0)	123 (82.0)
คะแนนสูงสุด 6 คะแนน ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.13 S.D = 1.76 มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย		
ปัญหาด้านบุคลากร	27 (18.0)	123 (82.0)
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	(18.0)	(82.0)
2. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	25 (16.7)	125 (83.3)
3. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่	33 (22.0)	117 (78.0)
4. กริยามารยาท อธิบายชี้แจงของเจ้าหน้าที่	34 (22.7)	116 (77.3)
5. การประชุมร่วมระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ	16 (10.7)	134 (89.3)
6. ความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ	34 (22.7)	116 (77.3)
คะแนนสูงสุด 6 คะแนน ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.12 S.D = 1.66 มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย		

ตารางที่ 4.43 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	พบปัญหา จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พบปัญหา จำนวน (ร้อยละ)
ด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้		
1. การให้บริการเว็บไซต์ของด้านบุคลากร	21 (14.0)	129 (86.0)
2. การให้บริการของ Call Center	30 (20.0)	120 (80.0)
3. การส่งรายงานของ Email และ Internet	38 (25.3)	112 (74.7)
4. ที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ	18 (12.0)	132 (88.0)
คะแนนสูงสุด 4 คะแนน ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.71 S.D = 1.05 มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย		
คะแนนเต็ม 16 คะแนน คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.96 S.D = 3.76 มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย		

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ประกอบการที่ใช้บริการที่ด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนประสบปัญหาและอุปสรรคจากการมารับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 2.96) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

ด้านเวลาในการให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่ด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมประสบปัญหาและอุปสรรคจากการมารับบริการด้านเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 1.13) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีปัญหาอุปสรรคในระดับน้อย ดังนี้

- การจัดเก็บภาษีแล้วเสร็จอย่างรวดเร็วในเวลาที่กำหนด ไม่พบปัญหา ร้อยละ 82.7
- การตรวจสอบพิธีลงทะเบียนมีความรวดเร็วตามเวลาที่กำหนด ไม่พบปัญหา ร้อยละ 82.7
- การตรวจปล่อยเป็นไปอย่างรวดเร็วในเวลาที่กำหนด ไม่พบปัญหา ร้อยละ 82.0

- วันเวลาที่ให้บริการของด้านบุคลากรล่าช้าไม่พบปัญหา ร้อยละ 82.0
- การบันทึกข้อมูลรวดเร็วอยู่ในเวลาที่กำหนด ไม่พบปัญหา ร้อยละ 80.7
- การตรวจสอบพัสดุรวดเร็วเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ไม่พบปัญหา ร้อยละ 78.0

ปัญหาด้านบุคลากร

ผู้ประกอบการที่ใช้บริการที่ด้านบุคลากรล่าช้าในนิคมอุตสาหกรรมประสบปัญหาและอุปสรรคจากการมารับบริการ ด้านบุคลากรอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 1.12) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีปัญหาอุปสรรคในระดับน้อย ดังนี้

- การประชุมร่วมระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ ไม่พบปัญหา ร้อยละ 89.3
- ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ไม่พบปัญหา ร้อยละ 83.3
- จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ไม่พบปัญหา ร้อยละ 82.0
- ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ ไม่พบปัญหา ร้อยละ 78.0
- กริยามารยาท อธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ ไม่พบปัญหา ร้อยละ 77.3
- ความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ ไม่พบปัญหา ร้อยละ 77.3

ด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

ผู้ประกอบการที่ใช้บริการที่ด้านบุคลากรล่าช้าในนิคมอุตสาหกรรมประสบปัญหาและอุปสรรคจากการมารับบริการด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 0.71) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีปัญหาอุปสรรคในระดับน้อย ดังนี้

- ที่ตั้งของสถานที่ที่ให้บริการ ไม่พบปัญหา ร้อยละ 88.0
- การให้บริการเว็บไซต์ของด้านบุคลากร ไม่พบปัญหา ร้อยละ 86.0
- การให้บริการของ Call Center ไม่พบปัญหา ร้อยละ 80.0
- การส่งรายงานของ Email และ Internet ไม่พบปัญหา ร้อยละ 74.7

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 สมมติฐานข้อที่ 1 การให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนตามโครงการและแผนงานประจำปี 2548 มีคุณภาพสูง

การทดสอบสมมติฐานนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ค่าสถิติ T-Test และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ 0.01

การพิสูจน์สมมติฐานเกี่ยวกับการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนตามโครงการและแผนงานประจำปี 2548 มีคุณภาพสูง ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการทดสอบไว้ที่ 3.41 ดังนั้นจึงกำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ดังนี้

H_1 : การให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนตามโครงการและแผนงานประจำปี 2548 มีคุณภาพสูง ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มากกว่า 3.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือ $H_1: \mu > 3.41$

H_0 : การให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนตามโครงการและแผนงานประจำปี 2548 มีคุณภาพต่ำกว่าระดับสูง ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้น้อยกว่า 3.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือ $H_0: \mu < 3.41$

ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจากการให้คะแนนของผู้ประกอบการที่เข้ามาใช้บริการที่ด่านศุลกากรลำพูนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด่านศุลกากรลำพูนประจำปี 2548 โดยทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ยอมรับ หรือที่ตั้งไว้คือ 3.41 ขึ้นไป โดยใช้ค่าสถิติ T-Test และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ 0.01 กล่าวคือ นำค่าที่คำนวณได้เปรียบเทียบกับค่าในตารางที่ 4.44 ซึ่งหากค่าที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่าในตารางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่น จะถือว่ายอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 หมายถึง การให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนตามโครงการและแผนงานประจำปี 2548 มีคุณภาพสูง แต่ถ้าค่าที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าในตารางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะถือว่ายอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 หมายถึง การให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนตามโครงการและแผนงานประจำปี 2548 มีคุณภาพต่ำกว่าระดับสูง

ตารางที่ 4.44 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าสถิติ (T-value) จำแนกตามการให้บริการตามแผนการดำเนินงานของด้านบุคลากรลำพูน ประจำปี 2548

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	จำนวน	ค่าสถิติ t	Sig.
ด้านการให้บริการเว็บไซต์	3.89	0.45	150	12.97	0.000
ด้านมุ่งบุคลากรใสสะอาด	3.84	0.53	150	9.93	0.000
ด้านความสามารถในการแข่งขัน	3.84	0.45	150	11.73	0.000
ด้านการปกป้องความปลอดภัยของสังคม	3.90	0.43	150	14.11	0.000
ด้านการบริหารทั่วไปและสถานที่	3.74	0.39	150	10.39	0.000
ด้านพฤติกรรมบริการ	3.92	0.50	150	12.43	0.000
ด้านคุณภาพบริการ	3.96	0.42	150	16.00	0.000
รวม	3.87	0.43	150	16.66	0.000

จากตารางที่ 4.44 พบว่า การให้บริการของด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนตามโครงการและแผนงานประจำปี 2548 โดยภาพรวมพบว่า ในการทดสอบค่าเฉลี่ยกลางแล้ว พบว่าสถิติ (T-Test) มีค่าเท่ากับ 16.66 และมีนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000 แสดงว่า การให้บริการของด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนตามโครงการและแผนงานประจำปี 2548 มีคุณภาพสูง

ดังนั้น การให้บริการของด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนตามโครงการและแผนงานประจำปี 2548 มีคุณภาพสูงนั้น จากการคำนวณทางสถิติพบว่า ยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 นั่นคือ การให้บริการของด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนตามโครงการและแผนงานประจำปี 2548 มีคุณภาพสูง

ดังนั้นสมมติฐานข้อที่ 1 จึงได้รับการยอมรับ

4.3.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการในระดับน้อย

1) การทดสอบสมมติฐานในประเด็นผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านเวลาในการให้บริการในระดับน้อย

การทดสอบสมมติฐานนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ค่าสถิติ T-Test และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ 0.01

ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านเวลาในการให้บริการในระดับน้อยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการทดสอบไว้ที่ 2.00 ดังนั้นจึงกำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ดังนี้

H_0 : ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านเวลาในการให้บริการในระดับปานกลางขึ้นไปถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มากกว่า 2.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือ $H_0: \mu > 2.00$

H_1 : ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านเวลาในการให้บริการในระดับน้อย ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้น้อยกว่า 2.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือ $H_1: \mu < 2.00$

ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจากการให้คะแนนของผู้ประกอบการที่ประสบปัญหาอุปสรรคจากการมารับบริการที่ด้านบุคลากรลำพูน โดยทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ยอมรับ หรือที่ตั้งไว้คือ 2.00 ขึ้นไป โดยใช้ค่าสถิติ T-Test และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ 0.01 กล่าวคือ นำค่าที่คำนวณได้เปรียบเทียบกับค่าในตารางที่ 4.45 ซึ่งหากค่าที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่าในตารางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินั้น จะถือว่ายอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 หมายถึง ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านเวลาในการให้บริการในระดับปานกลางขึ้นไป แต่ถ้าค่าที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าในตารางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะถือว่ายอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 หมายถึง ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านเวลาในการให้บริการในระดับน้อย

ตารางที่ 4.45 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าสถิติ (T-value) ปัญหาอุปสรรคที่ผู้ประกอบการพบจากการมารับบริการที่ด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมด้านเวลาในการให้บริการ

ด้านเวลาในการให้บริการ	Test Value = 2.00						
	t	ค่าเฉลี่ย	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
	-6.095	1.1200	149	0.000	-0.8800	-1.1653	-0.5947

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านเวลาการให้บริการในระดับน้อย โดยภาพรวม พบว่า ในการทดสอบค่าเฉลี่ยกลางแล้ว พบว่าสถิติที่ (T-Test) มีค่าเท่ากับ -6.095 และมีนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านเวลาการให้บริการในระดับน้อย

ดังนั้น จากสมมติฐานการทดสอบหาผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านเวลาการให้บริการในระดับน้อยนั้น จากการคำนวณทางสถิติพบว่า ยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 นั่นคือ ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านเวลาการให้บริการในระดับน้อย

ดังนั้นสมมติฐานประเด็นที่ 1 จึงได้รับการยอมรับ

2) การทดสอบสมมติฐานในประเด็นผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านบุคลากรในระดับน้อย

การทดสอบสมมติฐานนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ค่าสถิติ T-Test และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ 0.01

ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านบุคลากรในระดับน้อยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการทดสอบไว้ที่ 2.00 ดังนั้นจึงกำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ดังนี้

H_0 : ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านบุคลากรในระดับปานกลางขึ้นไปถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มากกว่า 2.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือ $H_0: \mu > 2.00$

H_1 : ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านบุคลากรในระดับน้อยถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้น้อยกว่า 2.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือ $H_1: \mu < 2.00$

ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจากการให้คะแนนของผู้ประกอบการที่ประสบปัญหาอุปสรรคจากการมารับบริการที่ด้านบุคลากรลำพูน โดยทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ยอมรับ หรือที่ตั้งไว้คือ 2.00 ขึ้นไป โดยใช้ค่าสถิติ T-Test และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ 0.01 กล่าวคือ นำค่าที่คำนวณได้เปรียบเทียบกับค่าในตารางที่ 4.46 ซึ่งหากค่าที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่าในตารางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั้น จะถือว่ายอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 หมายถึง ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านบุคลากรในระดับปานกลางขึ้นไป แต่ถ้าค่าที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าในตารางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะถือว่ายอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 หมายถึง ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านบุคลากรในระดับน้อย

ตารางที่ 4.46 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าสถิติ (T-value) ปัญหาอุปสรรคที่ผู้ประกอบการพบจากการมารับบริการที่ด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	Test Value = 2.00						
	t	ค่าเฉลี่ย	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
	-6.443	1.1267	149	0.000	-0.8733	-1.1412	-0.6055

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านบุคลากรในระดับน้อย โดยภาพรวม พบว่า ในการทดสอบค่าเฉลี่ยกลางแล้ว พบว่าสถิติที (T-Test) มีค่าเท่ากับ -6.443 และมีนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านบุคลากรในระดับน้อย

ดังนั้น จากสมมติฐานการทดสอบหาผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านบุคลากรในระดับน้อยนั้น จากการคำนวณทางสถิติพบว่า ยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 นั่นคือผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านบุคลากรในระดับน้อย

ดังนั้นสมมติฐานประเด็นที่ 2 จึงได้รับการยอมรับ

3) การทดสอบสมมติฐานในประเด็นผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในระดับน้อย

การทดสอบสมมติฐานนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ค่าสถิติ T-Test และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ 0.01

ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในระดับน้อยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการทดสอบไว้ที่ 1.33 ดังนั้นจึงกำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ดังนี้

H_0 : ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในระดับปานกลางขึ้นไปถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มากกว่า 1.33 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือ $H_0: \mu > 1.33$

H_1 : ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในระดับน้อย ถ้าค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้น้อยกว่า 1.33 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือ $H_1: \mu < 1.33$

ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจากการให้คะแนนของผู้ประกอบการที่ประสบปัญหาอุปสรรคจากการมารับบริการที่ด้านบุคลากรล่าช้า โดยทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ยอมรับ หรือที่ตั้งไว้คือ 1.33 ขึ้นไป โดยใช้ค่าสถิติ T-Test และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ 0.01 กล่าวคือ นำค่าที่คำนวณได้เปรียบเทียบกับค่าในตารางที่ 4.47 ซึ่งหากค่าที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่าในตารางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั้น จะถือว่ายอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 หมายถึง ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในระดับปานกลางขึ้นไป แต่ถ้าค่าที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าในตารางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะถือว่ายอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 หมายถึง ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.47 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าสถิติ (T-value) ปัญหาอุปสรรคที่ผู้ประกอบการพบจากการมารับบริการที่ด้านบุคลากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรม ด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

ด้านสถานที่ และอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้	Test Value = 1.33						
	t	ค่าเฉลี่ย	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
	-7.184	0.7133	149	0.000	-0.6167	-0.7863	-0.4471

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านบุคลากรในระดับน้อย โดยภาพรวม พบว่า ในการทดสอบค่าเฉลี่ยกลางแล้ว พบว่าสถิติ (T-Test) มีค่าเท่ากับ -7.184 และมีนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในระดับน้อย

ดังนั้น จากสมมติฐานการทดสอบหาผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในระดับน้อยนั้น จากการคำนวณทางสถิติพบว่า ยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 นั่นคือ ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในระดับน้อย

ดังนั้นสมมติฐานประเด็นที่ 3 จึงได้รับการยอมรับ

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 2 “ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการในระดับน้อย พบว่า ผู้ประกอบการพบปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการด้านเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่และเครื่องมือ เครื่องใช้ในระดับน้อย จึงได้รับการยอมรับ”