

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้ดังนี้

1. การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Document Research) โดยใช้วิธีศึกษาค้นคว้าข้อมูลอย่างละเอียดจากเอกสาร บทความ สิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องจากสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมศุลกากร ข้อมูลจากสำนักงานศุลกากร ซึ่งการศึกษาวิจัยจากเอกสารต่าง ๆ นี้จะเป็นข้อความที่มีความเกี่ยวข้องกับการนำเอาระบบ E-Container มาใช้ทั้งสิ้น
 2. การศึกษาจากการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้าง ซึ่งกำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์จากผู้รับบริการ 2 รายคือ บริษัท Grand World จำกัด และ บริษัท SP (1990) Group Inter จำกัด
 3. การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการศึกษาด้วยเทคนิควิธีการวิจัยภาคสนามแบบสำรวจ (Field Survey Method) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- สำหรับวิธีการดำเนินการวิจัย ผู้ทำการวิจัยได้ดำเนินการตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้
1. ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
 4. วิธีการประมวลผลข้อมูล
 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร และการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้รับบริการที่จดทะเบียนระบบ E-Container กับกรมศุลกากรและได้ใช้ระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการเพื่อการส่งออกแล้ว แบ่งออกเป็นผู้ประกอบการส่งออกโดยตรงจำนวน 20 ราย Customs Broker 23 ราย และตัวแทนออกของทั่วไปหรือ Freight Forwarder จำนวน 17 ราย รวมทั้งหมดมีจำนวน 60 รายแล้วสุ่มตัวอย่างออกมาจำนวน 30 ราย จึงกำหนดศึกษาโดยวิธีการสำมะโนสุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามเป็นจำนวน 60 ใบ โดยได้รับแบบสอบถามกลับมารบทั้ง 60 ใบ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้วิธีการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยที่ผู้จัดทำได้กำหนด
แนวแบบสอบถาม (Structure Schedule) ให้ครอบคลุมเนื้อหาและแนวทางของการใช้ระบบ E-
Container โดยมีโครงสร้างดังต่อไปนี้

ผู้รับบริการ

เนื่องจากปัจจุบันมีผู้มาจดทะเบียนเป็นผู้ใช้ระบบ E-Container กับกรมศุลกากร
จำนวน 60 บริษัท ซึ่งใช้ระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการได้แล้วตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2547
ผู้รับบริการระบบ E-Container ทั้งหมดจำนวน 60 บริษัท แบ่งออกเป็นผู้ประกอบการที่จดทะเบียน
ใช้ระบบ E-Container จำนวน 20 บริษัท และ Customs Broker หรือตัวแทนออกของรับอนุญาต
จำนวน 23 บริษัท ผู้รับบริการที่เหลืออีก 17 บริษัท เป็นตัวแทนออกของทั่วไป ได้แก่ บริษัทที่เป็น
เอเยนต์ต่าง ๆ ซึ่งมีได้จดทะเบียนเป็น Customs Broker กับกรมศุลกากร ฉะนั้นในการศึกษาวิจัย
ครั้งนี้ กลุ่มประชากรเป้าหมายก็คือ องค์กร หรือผู้รับบริการ ระบบ E-Container ที่จดทะเบียน
เป็นผู้ใช้ระบบ E-Container กับกรมศุลกากร เนื่องจากจำนวนองค์กรมีจำนวนมาก จึงกำหนด
การศึกษาโดยวิธีการสุ่มแบบง่ายอย่าง องค์กรที่รับบริการระบบ E-Container จำนวน 60 บริษัท
นั้น จัดแบ่งรูปแบบ โครงสร้างแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับรายละเอียดขององค์กรและประสิทธิภาพของระบบ E-Container
ที่ดีกว่าระบบ พิธีการเดิม ประกอบด้วยคำถาม 18 ข้อ (ข้อ 1 - ข้อ 18) โดยสอบถามถึงลักษณะของ
องค์กรและประสิทธิภาพที่ดีกว่าเดิมในเรื่องของการแข่งขันทางธุรกิจ, ขั้นตอนการผ่านพิธีการ,
ค่าใช้จ่าย, ระยะเวลาในการผ่านพิธีการ, ประโยชน์ที่ได้รับ, การได้เปรียบทางการค้า, การเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการส่งออก เป็นต้น

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจขององค์กร ผู้รับบริการระบบ E-Container
ประกอบด้วย คำถาม 20 ข้อ (ส่วนที่ 2 ข้อ 1 - ข้อ 20) คำถามในส่วนนี้ กำหนดโดยตัวชี้วัดระดับ
ความพึงพอใจ 5 ด้าน เพื่อวัดประสิทธิภาพการให้บริการของระบบ E-Container โดยมีลักษณะเป็น
คำถามปลายปิดและปลายเปิดดังนี้

1. ด้านความสะดวกรวดเร็วของระบบ E-Container ประกอบด้วยคำถามจำนวน 3 ข้อ
ได้แก่ ข้อที่ 1-3
2. ด้านคุณภาพและความต่อเนื่องของระบบ E-Container ในด้านการรับบริการระบบ
E-Container จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 4-8
3. ความพอเพียงและความเสมอภาคในการรับบริการระบบ E-Container จำนวน 3
ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 9-11

4. ความประหยัดและคุ้มค่าของระบบ E-Container ในการผ่านพิธีการ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 12-15

5. ความก้าวหน้าในการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูลในการบริการระบบ E-Container จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 16-17

6. เป็นคำถามเกี่ยวกับภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อระบบ E-Container และ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปรับปรุงการให้บริการระบบ E-Container เพื่อให้ผู้ตอบ ได้แสดงความคิดเห็น โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 1 ข้อ คำถามปลายเปิด 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 18-20

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จะมีการใช้ข้อมูลทั้งจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิและ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย 2 วิธีหลัก ๆ คือ

1. การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีนี้ ผู้ทำการวิจัยได้เริ่มทำการแจกแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 5-28 มกราคม 2548 รวมทั้งสิ้น 23 วัน โดยใช้วิธีการดังนี้คือ

1.1 การแจกแบบสอบถามโดยตรง (Face-to-Face Questionnaire)

การเก็บข้อมูล โดยวิธีนี้จะนำมาใช้กับบริษัทผู้ให้บริการ E-Container บางส่วนที่อยู่ในเขตใจกลาง กรุงเทพมหานคร

1.2 การแจกแบบสอบถามโดยส่งทางไปรษณีย์ (Mail Questionnaire)

ในการสำรวจนี้จะเลือกกลุ่มบริษัทผู้ให้บริการบางส่วนที่อยู่รอบ ๆ เขตปริมณฑล กรุงเทพฯ รวมทั้งบริษัทที่อยู่ในเขตภาคฝั่งตะวันออก เช่น ชลบุรี ระยอง เป็นต้น

2. การเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

การสำรวจวิธีนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่ใช้บริการระบบ E-Container บางส่วน

วิธีการประมวลผลข้อมูล

หลังจากได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลดิบที่เก็บ ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นลงรหัสข้อมูลเพื่อนำมาประมวลผลด้านโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (Statistical Package For The Social

Sciences) โดยประมวลผลจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดทำตาราง ร้อยละทางสถิติเพื่อนำมาเสนอและสรุปผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการนำเสนอผลลัพธ์จากการสำรวจแบบสอบถามนั้นมาจัดจัดหมวดหมู่และทำการคำนวณค่ากลาง ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน รวมทั้งจัดหมวดหมู่เรื่องลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง