

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาการเตรียมความพร้อมและทัศนคติของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า, บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ และเจ้าหน้าที่ศุลกากรต่อระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร เขตอุตสาหกรรมส่งออกสินค้านิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ซึ่งผู้ศึกษาต้องการทำการศึกษามากรอบแนวคิดพื้นฐานที่ได้ศึกษาค้นคว้าในบทที่ผ่านมา ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอน และวิธีการในการศึกษา ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนวิธีการศึกษา

1. ศึกษาจากเอกสาร (Document Research) โดยใช้วิธีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลอย่างละเอียดจากเอกสาร บทความ และข้อมูลจากเว็บไซต์ของกรมศุลกากรและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง
2. การศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) เชิงลึก (In-Dept Interview) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open End Question) จากผู้ประกอบการส่งออกสินค้า, บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ และเจ้าหน้าที่ศุลกากรเพื่อทำการศึกษาข้อคิดเห็นและประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นขณะเริ่มมีการเอนำระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการให้บริการของกรมศุลกากร
3. การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ (Survey Method) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed Ended Question) เพื่อนำมาประมวลผลด้วยหลักสถิติพื้นฐาน โดยผู้ศึกษาได้ทำการดำเนินการศึกษาตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

- กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดระบบข้อมูล
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- อธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- สรุปผลการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ประกอบการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมแหลมฉบัง 30 ราย เป็นจำนวนแบบสอบถาม 30 ชุด และได้รับแบบสอบถามตอบกลับ จำนวน 20 ชุด โดยทำการศึกษาจากทุกหน่วยของประชากรโดยวิธีการสุ่มแบบไม่มีการสุ่มตัวอย่าง และการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของแผนกส่งออกสินค้าบริษัท Celestica จำกัด จำนวน 1 ท่าน

บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ ที่ให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรแก่ผู้ประกอบการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมแหลมฉบัง 34 ราย เป็นจำนวนแบบสอบถาม 34 ชุด และได้รับแบบสอบถามตอบกลับ จำนวน 31 ชุด โดยทำการศึกษาจากทุกหน่วยของประชากร โดยวิธีการสุ่มแบบไม่มีการสุ่มตัวอย่าง และการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของบริษัท NTS Shipping จำนวน 1 ท่าน

เจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำเขตการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมแหลมฉบัง 30 ราย เป็นจำนวนแบบสอบถาม 30 ชุด และได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 28 ชุด โดยทำการศึกษาจากทุกหน่วยของประชากรโดยวิธีการสุ่มแบบไม่มีการสุ่มตัวอย่าง และการสัมภาษณ์หัวหน้าหน่วยงานศุลกากรประจำเขตการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมแหลมฉบังจำนวน 1 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เครื่องมือในการศึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูลโดยกำหนดเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed End Question) และปลายเปิด (Open End Question) และบทสัมภาษณ์ของทั้ง 3 หน่วยงาน เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยได้ทำการจัดทำแบบสอบถามออกและบทสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างออกเป็น 3 ชุด คือ

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม ข้อคิดเห็นและทัศนคติของการนำระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการส่งออก ของผู้ประกอบการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวน 20 ชุด และบทสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของแผนกส่งออกสินค้าจากผู้ประกอบการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม ข้อคิดเห็นและทัศนคติของการนำระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ในการผ่านพิธีการส่งออก ของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ ที่ให้บริการแก่ผู้ประกอบการส่งออกเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบัง จำนวน 31 ชุด และบทสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงจากบริษัทตัวแทนออกของ

ชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและทัศนคติของการนำเอาระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาให้บริการในการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่ศุลกากรจำนวน 28 ชุด และบทสัมภาษณ์หัวหน้าหน่วยศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบัง

ส่วนประกอบของแบบสอบถาม

ส่วนประกอบของแบบสอบถามและบทสัมภาษณ์ ชุดที่ 1 ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปและการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการส่งออกสินค้าออกเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบัง ประกอบด้วยคำถามจำนวน 14 ข้อ (ข้อ 1 – 14) โดยสอบถามเกี่ยวกับประเภทของการดำเนินธุรกิจ จำนวนพนักงานในบริษัท ประเทศปลายทางของการจัดส่งสินค้า ปริมาณใบขนสินค้าขาออกต่อเดือน การขออนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกสินค้า จำนวนครั้งในการได้รับคำชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับระบบฯ จากหน่วยงานศุลกากร การลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) กับกรมศุลกากร ลักษณะการใช้บริการผ่านพิธีการส่งออกสินค้า และจำนวนบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของที่ใช้บริการผ่านพิธีการส่งออก

ข้อ 10-14 จำนวน 5 ข้อ เป็นแบบสอบถามในกรณีที่ผู้ประกอบการส่งออกสินค้าเป็นผู้ดำเนินการผ่านพิธีการส่งออกด้วยตนเอง โดยเป็นการสอบถามเกี่ยวกับการขอจดทะเบียนขอลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) กับ Certificate Authority: CA ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ/ ขั้นตอนของระบบฯ การติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือเขียนโปรแกรมเพื่อการใช้งานระบบฯ การอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯ และการประเมินความยากง่ายของการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการส่งข้อมูลใบขนสินค้า

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคิดเห็นและทัศนคติของผู้ประกอบการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบังต่อระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร จำนวน 22 ข้อ

ข้อ 1-15 จำนวน 15 ข้อ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการฯ ต่อระบบฯ ประกอบด้วย ความสะดวกจากการนำเอาระบบมาใช้งาน การเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่ออนุมัติการส่งออก ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดระยะเวลาในการผ่านพิธีการ ง่ายต่อการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐ ธนาการ ผู้ประกอบการ ความปลอดภัยของข้อมูล ความสามารถรองรับปริมาณการส่งออกที่มากขึ้น ลดต้นทุนของระบบโลจิสติกส์ เป็นระบบที่ทันสมัยทัดเทียมกับนานาชาติ เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเก็บภาษี ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทรัพยากรบุคคลของบริษัทมีประสิทธิภาพ เกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถในเทคโนโลยีสารสนเทศ สร้างความเป็นมาตรฐานในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนระบบ Single Window E-Logistics

ข้อ 16 - 22 จำนวน 7 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับข้อจำกัดบางประการของระบบฯ ซึ่งคำถามประกอบด้วย การศึกษาและทดลองระบบฯ ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งโปรแกรม การติดต่อหน่วยงานราชการเพื่อขอใบอนุญาตประกอบการส่งออก ความครบถ้วนสมบูรณ์ของใบกำกับสินค้าที่ออกจากระบบ แนวทางป้องกันปัญหาในกรณีที่ระบบเกิดขัดข้อง การปรับปรุงและพัฒนา ระบบเพื่อให้เหมาะสมกับทุกหน่วยงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและชี้แจงปัญหาที่พบในช่วงของการนำระบบฯ มาใช้งาน

และบทสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของแผนกส่งออกสินค้าบริษัท Celestica จำกัด ที่ตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมส่งออกนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังจำนวน 6 ข้อ โดยมีโครงสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ประกอบการส่งออกสินค้ารายใหญ่ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อระบบ E-Customs/ Paperless

ข้อ 2 ท่านและองค์กรของท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ E-Customs/ Paperless ในระดับใด และมีแผนการจัดการฝึกอบรมหรือชี้แจงให้พนักงานได้รับทราบเกี่ยวกับแนวทางในการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับระบบ E-Customs/ Paperless หรือไม่

ข้อ 3 ระบบ E-Customs/ Paperless สามารถช่วยลดขั้นตอน ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรเพียงใดเมื่อเปรียบเทียบกับระบบ EDI

ข้อ 4 ในช่วงเริ่มดำเนินการใช้ระบบ E-Customs/ Paperless ท่านประสบปัญหาหรืออุปสรรคเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

ข้อ 5 จากปัญหาที่ได้ประสบในช่วงแรกของการนำระบบ E-Customs/ Paperless มาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากร ท่านมีแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร

ข้อ 6 ท่านคิดว่าหน่วยงานราชการที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการออกใบอนุญาตต่าง ๆ ในการส่งออกสินค้ามีความพร้อมหรือยังที่จะให้บริการออกใบอนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของกรมศุลกากร

ส่วนประกอบของแบบสอบถามและบทสัมภาษณ์ ชุดที่ 2 ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 7 ข้อ (ข้อ 1 - 7) โดยสอบถามเกี่ยวกับประเภทของธุรกิจ ปริมาณการส่งออกต่อเดือน การลงทะเบียนเป็นผู้ประกอบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารต่อกรมศุลกากร การจดทะเบียนขอลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) กับ Certificate Authority: CA) การติดตั้งโปรแกรมหรือเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งาน

ในระบบฯ การเริ่มดำเนินการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร รูปแบบการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารต่อผู้ประกอบการส่งออกสินค้า ส่วนที่ 2 เป็นข้อคิดเห็นและทัศนคติของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของที่มีต่อระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ประกอบด้วย

ข้อ 1- 15 จำนวน 15 ข้อ โดยสอบถามความคิดเห็นของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ ต่อระบบฯ ประกอบด้วย การทำงานของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของระบบฯ ลดกระบวนการ การทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดเวลา ค่าใช้จ่าย สร้างความมาตรฐานและความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เกิดความสะดวกในการเสียภาษีนำเข้า – ส่งออก เกิดความสะดวกในการตรวจสอบข้อมูล ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสร้างเครือข่ายการค้าระหว่างประเทศ ส่งเสริมให้เกิดระบบ Single Window การพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยี และเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถช่วยลดต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศ

ข้อ 16 - 22 จำนวน 7 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับข้อจำกัดบางประการของระบบฯ ซึ่งคำถามประกอบด้วย การศึกษาและทดลองระบบฯ ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งโปรแกรม การติดต่อหน่วยงานราชการเพื่อขอใบอนุญาตประกอบการส่งออก ความครบถ้วนสมบูรณ์ของใบกำกับสินค้าที่ออกจากระบบ แนวทางป้องกันปัญหาในกรณีที่ระบบเกิดขัดข้อง การปรับปรุงและพัฒนาระบบเพื่อให้เหมาะสมกับทุกหน่วยงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและชี้แจงปัญหาที่พบในช่วงของการนำระบบฯ มาใช้งาน

และบทสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทตัวแทนออกของ บริษัท NTS Shipping จำกัด ซึ่งให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรกับผู้ประกอบการส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวน 6 ข้อ โดยมีโครงสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

ข้อ 1 อภิปรายหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ E-Customs/ Paperless ที่กรมศุลกากรประกาศใช้เพื่อการผ่านพิธีการนำเข้า/ ส่งออกสินค้า

ข้อ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ E-Customs/ Paperless สามารถให้คำปรึกษากับ Shipping ได้เพียงใด

ข้อ 3 ระบบ E-Customs/ Paperless มีประสิทธิภาพเหนือกว่าระบบ EDI เดิมหรือไม่ ในช่วงแรกของการเริ่มนำมาใช้งาน และความคาดหวังในอนาคตกับระบบ E-Customs/ Paperless

ข้อ 4 ประสบกับปัญหาในด้านใดบ้างเมื่อเริ่มมีการใช้งานระบบ E-Customs/ Paperless

ข้อ 5 จากข้อ 4 ท่านหรือกรมศุลกากรมีแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการทำงานของระบบ E-customs/ Paperless อย่างไร

ข้อ 6 อุปสรรคใดบ้างที่ไม่สามารถทำให้ระบบ E-Customs/ Paperless สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพในขณะนี้

ส่วนประกอบของแบบสอบถามและบทสัมภาษณ์ ชุดที่ 3 ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ประกอบด้วยคำถามจำนวน 3 ข้อ (ข้อ 1 - 3) โดยสอบถามเกี่ยวกับหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด อาชวราชการ จำนวนวันของการทำงานลงใน 1 สัปดาห์

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคิดเห็นและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ที่มีต่อระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ประกอบด้วยคำถามจำนวน 15 ข้อ (ข้อ 1 - 15) ซึ่งคำถามประกอบด้วย ลดขั้นตอนในแต่ละหน่วยงานและเพิ่มประสิทธิภาพการผ่านพิธีการศุลกากร ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน กิจกรรม Non Value added ลดความผิดพลาด ลดประเภทและปริมาณใบขนสินค้าขาออก ลดระยะเวลาการติดต่อประสานงานระหว่าง Shipping และเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพิ่มขีดความสามารถในการรับชำระค่าภาษีนำเข้า-ส่งออกโดยวิธีตัดผ่านบัญชีธนาคาร สร้างความเป็นมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการและตัวแทนออกของ ยกระดับคุณภาพการให้บริการของศุลกากรสู่ความเป็นสากล ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐ ธนาคาร และผู้ประกอบการ สามารถรองรับปริมาณการส่งออกที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบันและอนาคต เป็นระบบการค้าไร้เอกสารระหว่างประเทศที่มีความเป็นมาตรฐานสากลและเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในด้านการส่งออกกับนานาประเทศโดยการสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสนับสนุนระบบ Single Window E-Logistics

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและชี้แจงปัญหาที่พบในช่วงของการนำระบบมาใช้งาน

และบทสัมภาษณ์หัวหน้าศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออก นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวน 5 ข้อ โดยมีโครงสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ทัศนคติและความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ E-Customs/ Paperless ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่กรมศุลกากรนำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการนำเข้า/ ส่งออกสินค้า

ข้อ 2 ความพร้อมของกรมศุลกากรในการนำระบบ E-customs/ Paperless มาให้บริการผ่านพิธีการนำเข้า/ ส่งออกสินค้าน้อยเพียงใด ทั้งในแง่ของเทคโนโลยีและบุคลากร

ข้อ 3 การประเมินเจ้าหน้าที่ศุลกากรในด้านความรู้ความเข้าใจและสามารถให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบ E-Customs/ Paperless แก่ผู้นำเข้า/ ส่งออกสินค้า, บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ ได้ระดับใด จงให้เหตุผลประกอบ

ข้อ 4 อภิปรายปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำระบบ E-Customs/ Paperless มาใช้ในการผ่านพิธีการนำเข้า/ ส่งออกสินค้าในช่วงเริ่มแรกของการประกาศใช้ระบบ

ข้อ 5 คำแนะนำหรือเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในข้อ 5 รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติเพื่อป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการแจกแบบสอบถามโดยตรงให้แก่ผู้ประกอบการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบังและได้รับแบบสอบถามตอบกลับ เป็นจำนวน 20 ชุด, บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ ที่ให้บริการแก่ผู้ประกอบการส่งออกสินค้าในเขตอุตสาหกรรมแหลมฉบังโดยการส่งโทรสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และได้รับแบบสอบถามตอบกลับ เป็นจำนวน 31 ชุด และแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบังโดยตรงและได้รับแบบสอบถามตอบกลับ เป็นจำนวน 28 ชุด ระหว่างวันที่ 27 มกราคม 2550 ถึงวันที่ 22 มีนาคม 2550 เป็นจำนวน 55 วัน

และทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของแผนกส่งออกสินค้า บริษัท Celestica จำกัด ในวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2550, สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงบริษัท NTS Shipping จำกัด ในวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2550 และสัมภาษณ์หัวหน้าหน่วยศุลกากรประจำเขตอุตสาหกรรมส่งออกแหลมฉบัง ในวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2550

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ประกอบการส่งออกสินค้า, บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ, เจ้าหน้าที่ศุลกากร และการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการ, บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/ ตัวแทนออกของ ต่อการนำระบบการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารมาใช้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)
2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและทัศนคติต่อข้อดีและข้อบกพร่อง/ ข้อจำกัดบางประการของระบบฯ ของผู้ประกอบการ, บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้า/

ตัวแทนออกของ และเจ้าหน้าที่ศุลกากร แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

เกณฑ์ในการให้คะแนนในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถาม แต่ละชุด ถูกกำหนดตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert) ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักของตัวเลือก
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

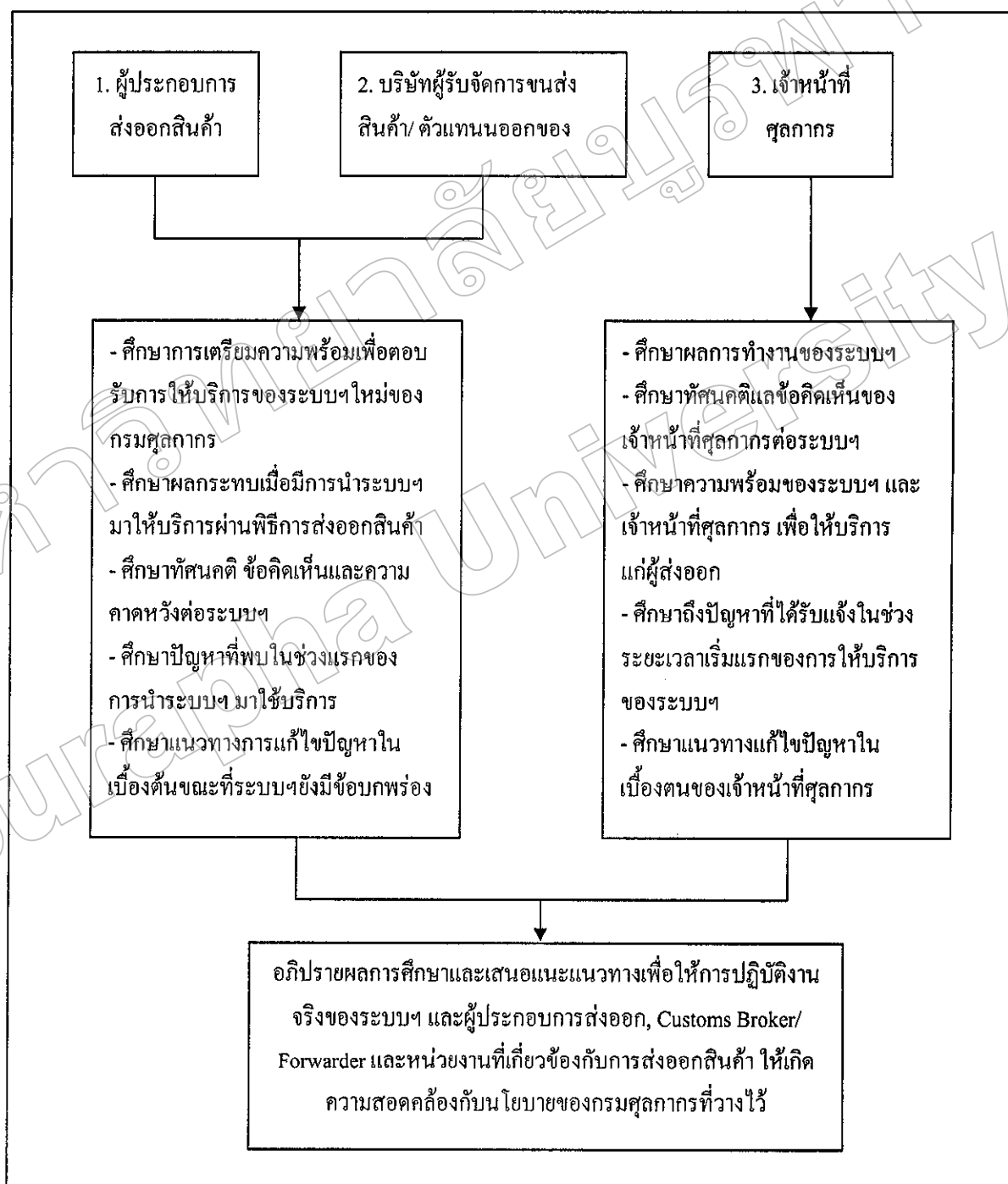
การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงตามเกณฑ์การแปลความหมายของ ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2548, หน้า 77)

ตารางที่ 3 การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงตามเกณฑ์

ค่าเฉลี่ย	กำหนดเกณฑ์
4.50 – 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมากที่สุด
3.50 – 4.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก
2.50 – 3.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยปานกลาง
1.50 – 2.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อยที่สุด

กรอบแนวคิดในการศึกษา (Concept Framework)

จากวัตถุประสงค์ในการศึกษาการนำระบบการผ่านพิธีการส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร มาให้บริการผ่านพิธีการส่งออกของกรมศุลกากร ผู้วิจัยนำมากำหนดทิศทางเพื่อวางกรอบการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ดังนี้



ภาพที่ 11 กรอบแนวคิดของการศึกษา