

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

ขั้นตอนวิธีการศึกษา

1. การศึกษาจากเอกสาร (Document Research) โดยใช้วิธีศึกษา ค้นคว้าข้อมูล อย่างละเอียดจากเอกสาร บทความ จากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง จากสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมศุลกากร ข้อมูลจากสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

2. การศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้าง ซึ่งกำหนด ประเด็นในการสัมภาษณ์ จากผู้ให้บริการ 1 ราย คือ ผู้บริหาร ส่วนงานสารสนเทศ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ กรมศุลกากร ที่บริหารการพัฒนาระบบ EDI กับกรมศุลกากร โดยตรง เพื่อรวบรวม รายละเอียด ของข้อมูล และนำมาเป็นแนวทาง ในการสร้างแบบสอบถาม สำหรับ การศึกษาเชิงปริมาณ ให้เป็นแบบสอบถาม ที่มีความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability)

3. การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการศึกษาด้วยเทคนิควิธีการศึกษาภาคสนาม แบบสำรวจภาคสนาม (Field Survey Method) โดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

วิธีการดำเนินการศึกษา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการประมวลผลข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร และการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้บริการ ได้แก่ พนักงานศุลกากร ผู้ปฏิบัติงานที่ส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง มีจำนวนเพียง 14 ราย จึงกำหนดศึกษาจาก ทุกหน่วย ของประชากร โดยวิธีการสุ่มแบบไม่มีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการที่จดทะเบียนระบบ EDI กับกรมศุลกากรและได้ใช้ระบบ EDI ในการผ่านพิธีการเพื่อการส่งออกท่าเรือแหลมฉบังแล้ว แบ่งออกเป็นผู้ประกอบการส่งออก

โดยตรงจำนวน 1 ราย Customs Broker 7 ราย และตัวแทนออกของทั่วไปหรือ Freight Forwarder จำนวน 59 ราย รวมทั้งหมดมีจำนวนเพียง 67 ราย จึงกำหนดศึกษาจากทุกหน่วยของประชากรโดยวิธีการสำมะโนไม่มีการสุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ ใช้วิธีออกแบบสอบถาม โดยกำหนด แนวแบบสอบถาม (Structure Questionnaire) ให้ครอบคลุมเนื้อหา แนวคิด ทฤษฎี ที่ต้องการศึกษา โดยมีโครงสร้าง ดังต่อไปนี้
 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระบบ EDI ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ฝ่ายพิธีการส่งออกจำนวน 14 ราย ฝ่ายตรวจสินค้าขาออกจำนวน 7 ราย ใช้เป็นตัวแทนประชากร โดยวิธีการสำมะโนและไม่สุ่มตัวอย่าง จัดแบบรูปแบบโครงสร้าง แบบสอบถาม ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูล พื้นฐานทั่วไป ประกอบด้วยคำถาม 8 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับขั้นตำแหน่ง, ระยะเวลาการทำงาน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบ EDI แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ประสิทธิภาพของระบบ EDI ที่ดีกว่าเดิม และความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ EDI ประกอบด้วยคำถาม 18 ข้อ แบ่งออกเป็น ระบบ EDI ที่ดีกว่าระบบ Manual เดิม 6 ข้อ (ข้อ 1-6) และความพึงพอใจใน 5 ด้านเพื่อวัดการให้บริการ ระบบ EDI ซึ่งได้แก่ ความสะดวก รวดเร็วของระบบ EDI ความพอเพียงและความเสมอภาคในการบริการ คุณภาพและความต่อเนื่องของระบบ EDI ในการบริการ ความประหยัดและความคุ้มค่าของระบบ EDI ในการผ่านพิธีการ และความก้าวหน้าในการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อผ่านการใช้ระบบ EDI นอกจากนี้แล้ว ยังมี คำถามด้านความรู้ความเข้าใจ ระบบ EDI ของผู้บริการในส่วนที่ 2 ข้อ 7-18 และมีการสอบถามในภาพรวม (ข้อที่ 18) พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค ตลอดจน ข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไข ปรับปรุง EDI โดย มีลักษณะ คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบ ได้แสดงความคิดเห็น ได้อย่างเต็มที่ ในข้อที่ 19 และข้อที่ 20

ผู้รับบริการ

เนื่องจากปัจจุบัน มีผู้มาขอจดทะเบียน เป็นผู้ใช้ระบบ EDI กับกรมศุลกากรทั้งหมด จำนวน 3,023 บริษัท แบ่งออกเป็นผู้ประกอบการจากจังหวัดชลบุรีที่จดทะเบียนใช้ระบบ EDI ทั้งหมด 67 ราย คือ บริษัท Customs Broker หรือตัวแทนออกของรับอนุญาตจำนวน 7 บริษัท ผู้รับบริการที่เหลืออีก 60 บริษัท เป็นตัวแทนออกของทั่วไป ฉะนั้น ในการศึกษานี้ กลุ่มประชากรเป้าหมายก็คือ องค์กร หรือผู้รับบริการ ระบบ EDI ที่จดทะเบียนจากจังหวัดชลบุรีซึ่งขอจดทะเบียนเป็นผู้ใช้ระบบ EDI กับศุลกากร ทั้งหมด 67 บริษัทดังกล่าว เนื่องจากจำนวนองค์กรมีจำนวนน้อย

จึงใช้บริษัทที่จดทะเบียนเป็นผู้ใช้ระบบ EDI และให้บริการระบบ EDI ผ่านพิธีการแล้ว กำหนดการ ศึกษาจากทุกหน่วยของประชากรโดยวิธีการสำมะโน ไม่มีการสุ่มตัวอย่าง

องค์กรที่ให้บริการระบบ EDI จำนวน 67 บริษัท นั้น จัดแบ่งรูปแบบโครงสร้างแบบสอบถามเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับรายละเอียดขององค์กรและประสิทธิภาพของระบบ EDI ที่ดีกว่าระบบเดิม ประกอบด้วยคำถาม 15 ข้อ(ข้อ 1-ข้อ15) โดยสอบถามถึงลักษณะขององค์กร และประสิทธิภาพที่ดีกว่าเดิมในเรื่องของการแข่งขันทางธุรกิจ, ขั้นตอนการผ่านพิธีการ, ค่าใช้จ่าย, ระยะเวลาในการผ่านพิธีการ ประโยชน์ที่ได้รับ, การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ การได้เปรียบทางการค้า การเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งออก เป็นต้น

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจขององค์กร ผู้ให้บริการระบบ EDI ณ ส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ประกอบด้วยคำถาม 20 ข้อ (ส่วนที่ 2 ข้อ 1-ข้อ 20) คำถามในส่วนนี้ กำหนดโดยตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจ 5 ด้าน เพื่อวัดประสิทธิภาพการให้บริการของระบบ EDI ณ ส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง สามารถจำแนกตามมาตรการวัดทั้ง 5 ด้าน โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด และปลายเปิดดังนี้

1. ด้านความสะดวกรวดเร็วของระบบ EDI ประกอบด้วยคำถามจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-7

2. ด้านคุณภาพและความต่อเนื่องของระบบ EDI ในการรับบริการ ระบบ EDI จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 8-11

3. ความประหยัดและความคุ้มค่าของระบบ EDI ในการผ่านพิธีการ จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 12

4. ความพอเพียงและความเสมอภาคในการให้บริการระบบ EDI จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ 13- 16

5. ความก้าวหน้าในการพัฒนาความปลอดภัยของข้อมูลในการรับบริการระบบ EDI จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 17 - 18

6. เป็นคำถามเกี่ยวกับภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อระบบ EDI และปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปรับปรุงการให้บริการระบบ EDI เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็น โดยมีลักษณะ เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 1 ข้อ คำถามปลายเปิด 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 19-20

นอกจากนี้ได้เลือก ผู้ให้บริการ 2 ราย คือ บริษัท EDI Siam Corp., Ltd. ที่ต่อเชื่อมระบบ EDI กับกรมศุลกากร โดยตรง และบริษัท อิมเมนซ์ โลจิสติกส์ ที่ให้บริการระบบ EDI โดยผ่านผู้ให้บริการเอกชน (Exim Net) มาดำเนินการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อสอบถาม ถึงประสิทธิภาพ

ของระบบ EDI ในตัวระบบ EDI ที่ดีกว่าระบบ Manual เดิม และความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบ EDI โดยการใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้จัดการบริษัทแบบเจาะลึกแบบมีโครงสร้าง สำหรับผู้รับบริการ 2 ราย คือ บริษัท EDI Siam Corp., Ltd. และบริษัท อิมเม้นซ์ โลจิสติกส์ ในวันที่ 5-04-48 และเก็บรวบรวม ข้อมูลนำมาเป็นแนวทาง สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อระบบ EDI ของส่วนการส่งออก สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง และเก็บรวบรวม ข้อมูลโดยผู้ศึกษาได้ทำการส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 21-27-04-48 รวม 7 วัน โดยได้รับแบบสอบถามกลับจากบริษัทที่จดทะเบียนใช้ระบบ EDI กับศุลกากร จำนวน 67 บริษัท และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากฝ่ายพิธีการส่งออก, ฝ่ายตรวจสอบสินค้าขาออก จำนวน 14 ราย

วิธีการประมวลผลข้อมูล

หลังจากได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลดิบที่เก็บได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นลงรหัสข้อมูลเพื่อนำมาประมวลผลด้านโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (Statistical Package for the Social Sciences) โดยประมวลผลจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดทำตารางร้อยละทางสถิติเพื่อนำมาเสนอและสรุปผลการศึกษา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อจัดหมวดหมู่และลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย