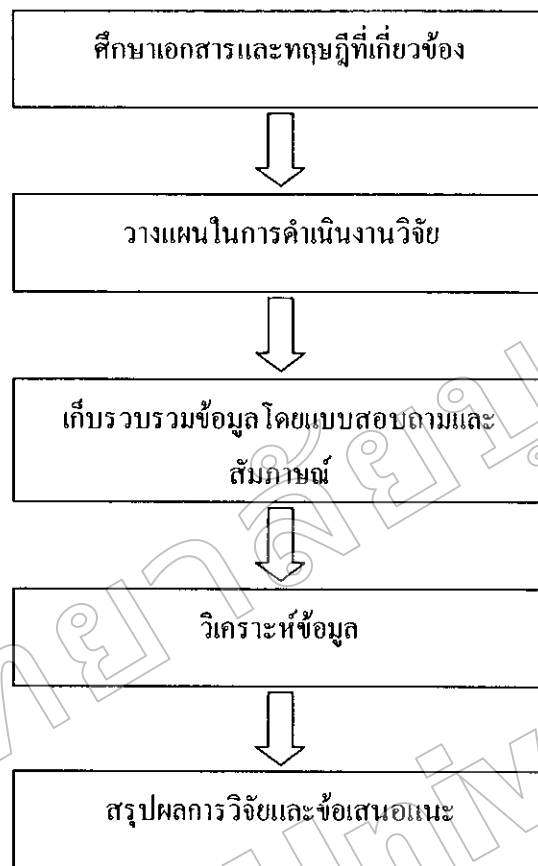


บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพ E-Formula ขึ้นสูตรการผลิต ตามมาตรา 19 ทวิ จุดประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดและหลักการ ขั้นตอน ขึ้นสูตรการผลิต ตามมาตรา 19 ทวิ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับระบบ กรมศุลกากรไทย การคืนภาษีอากร ภายใต้สิทธิประโยชน์ภาษีอากร มาตรา 19 ทวิ ให้กับผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก โดยรูปแบบการให้บริการที่ใช้คือการขึ้นสูตรการผลิตก่อนการส่งออกด้วยเอกสาร ตรวจสอบ และอนุมัติสูตรการผลิต สิ้นสุดถึง การส่งออกภายใต้สิทธิประโยชน์ ตามมาตรา 19 ทวิ ในการขอคืนเงินอากร ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระบบแบบใหม่ ขึ้นสูตรการผลิต ตามมาตรา 19 ทวิ ด้วย E-Formula ซึ่งเป็นวิธีการให้บริการระบบใหม่ที่ทันสมัย และรองรับ มาตรฐานการตรวจสอบเอกสารอีกทั้งเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีแนวคิดคือ การนำ สูตรการผลิตตามมาตรา 19 ทวิ เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้การพิจารณา การอนุมัติ และการแก้ไขเพิ่มเติมสูตรการผลิต มีความชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถสร้างฐานข้อมูลการผลิตที่บ่งบอกสัดส่วนของวัตถุดิบ อันก่อให้เกิดผลิตภัณฑ์ได้แม่นยำ พร้อมนำไปใช้ในการคืนอากรภายหลังการส่งออกได้รวดเร็วกว่าเดิม และขยายการคืนอากรไปสู่ ส่วนภูมิภาคในอนาคต โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3-1 ขั้นตอนวิธีการดำเนินงานวิจัย

ขั้นตอนวิธีการดำเนินงานวิจัย

1. ศึกษาจากเอกสาร (Document Research) ค้นคว้าข้อมูลข่าวสาร เอกสารบทความ สิ่งพิมพ์ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์ในเชิงลึก รวบรวมรายละเอียดข้อมูล และนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม สำหรับการศึกษาในเชิงปริมาณ
3. ศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาด้วยวิธี แบบสำรวจภาคสนาม (Field Survey Method) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้บริการ ได้แก่ พนักงานกรมศุลกากร ผู้ปฏิบัติงานที่ส่วนการส่งออกและสิทธิประโยชน์
ภาษีอากร สำนักงานกรมศุลกากร

ผู้ให้บริการตัวแทนขอคืนอากร ได้แก่ ผู้ให้บริการที่จดทะเบียนเป็นตัวแทนออกของ
(Licensed Customs Brokerage)

ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ประกอบการ (นำเข้าส่งออก) ภายใต้สิทธิประโยชน์ภาษีอากร
มาตรา 19 ทวิ ด้วยการขอคืนอากรภายหลังจากกาส่งออก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเนื่องด้วยงานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยในเชิง
พรรณนาผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีแบบสอบถามและสัมภาษณ์ในเชิงลึก ให้ครอบคลุม
เนื้อหา แนวคิด ทฤษฎี ที่ต้องศึกษา โดยมีโครงสร้าง แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ในการศึกษา
วิจัยครั้งนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูล ประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ให้บริการและ
ผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้แนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค
และข้อจำกัด

ขอบเขตของการศึกษาและกรอบแนวคิด

จากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงประสิทธิภาพและความพึงพอใจที่มีต่อ
ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในการยื่นสูตรการผลิต ตามมาตรา 19 ทวิ ของกรมศุลกากร โดยศึกษาจาก
เอกสาร ข้อมูลข่าวสาร บทความ สิ่งพิมพ์ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative
Research) และ เชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยรัฐบาลไทยได้มีนโยบายส่งเสริมการ
ส่งออกของภาครัฐ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าให้แก่ผู้ประกอบการผลิต
เพื่อการส่งออกนั้น การคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ เป็นมาตรการที่สำคัญสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ
จำนวนมาก ซึ่งสำนักสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร มีความตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะพัฒนาเปลี่ยนแปลง
วิธีการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็ว เพื่อเร่งรัดการคืนอากรให้แก่ผู้ประกอบการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
อันก่อประโยชน์แก่ผู้ประกอบการมากที่สุด

การนำสูตรการผลิตตามมาตรา 19 ทวิ เข้าสู่ระบบ E-Formula จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้การดำเนินงานเป็นได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้มีออกแบบสอบถามเป็น 2 ชุด เพื่อให้ได้มาข้อมูลที่เที่ยงตรง แม่นยำในการรวบรวมข้อมูล

ชุดที่ 1 เพื่อต้องการทราบถึงความพึงพอใจ ที่มีต่อประสิทธิภาพ รวมทั้งเพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่เกิดขึ้น

ชุดที่ 2 เพื่อต้องการทราบถึงทัศนคติและความคิดเห็น โดยรวมของระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในการยื่นสูตรการผลิต ตามมาตรา 19 ทวิ โดยการสัมภาษณ์ จากกลุ่มประชากรเดียวกัน

สรุป ในการศึกษาครั้งนี้ ต้องการให้มองเห็นภาพโดยรวมของประเด็นปัญหารวมทั้งวิธีการรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการศึกษาและเครื่องมือที่คาดว่าจะใช้ในการดำเนินการศึกษา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยอาศัยการศึกษาข้อมูลเอกสาร (Document Research) เป็นการศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ E-Formula รวมทั้งได้ทำการสัมภาษณ์ (Interview) โดยผู้ศึกษาจะเตรียมประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้า ต่อจากนั้นนำมาวิเคราะห์เพื่อหา ประสิทธิภาพของการยื่นสูตรการผลิตระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรา 19 ทวิ และนำมาจัดทำแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ศุลกากร ผู้ประกอบการและตัวแทนฯ จำนวน 9 ราย โดยพิจารณาถึงความพึงพอใจ ที่มีต่อประสิทธิภาพ และแนวทางในการแก้ไข ปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดแสดงเปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ ในการยื่นสูตรการผลิต ตามมาตรา 19 ทวิ ด้วยระบบ E-Formula จากแบบสอบถามในแต่ละชุด ทำให้ทราบความพึงพอใจ ที่มีต่อประสิทธิภาพ และแนวทางในการแก้ไข ปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดแสดงเปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ โดยชี้ให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากร, ผู้ประกอบการและตัวแทนฯ มีความพึงพอใจอย่างมากที่สุด โดยมีแนวทางในการแก้ไข ปัญหาและอุปสรรค สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ประเมินอากร ส่วนคืนและชดเชย สำนักงานสิทธิประโยชน์ภาษีอากร, ผู้ประกอบการ (นำเข้าส่งออก) และ บริษัทตัวแทนออกของรับอนุญาต (Licensed Customs Broker) รวบรวมข้อมูลนำมาเป็นแนวทางในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ โดยศึกษาจาก

1. การศึกษาข้อมูลเอกสาร (Document Research) เป็นการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับวิธีการและ

สภาพทั่วไป ของการศึกษา รวมทั้งแหล่งข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร หรือข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ (Interview) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นวิธีการสัมภาษณ์ที่ยืดหยุ่น และเปิดกว้าง โดยผู้ศึกษาจะเตรียมประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้า การสัมภาษณ์ในครั้งนี้ ผู้ศึกษา จะเลือกสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information) จากบุคลากรในส่วนที่เกี่ยวข้อง

3. การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ถึงความพึงพอใจ ที่มีต่อประสิทธิภาพ รวมทั้ง เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด จากกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ สุลทากร ผู้ประกอบการและตัวแทนฯ จำนวน 9 ราย

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ มีการเก็บข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information) จากบุคลากรในส่วนที่เกี่ยวข้อง คือ เจ้าหน้าที่ สุลทากร ผู้ประกอบการและตัวแทนฯ จากนั้นนำมาประมวลและจัดทำเป็นแบบสอบถาม จำนวน 9 ราย เพื่อพิจารณาความพึงพอใจ ที่มีต่อ ประสิทธิภาพ และค่าเฉลี่ยความเป็นไปได้เปอร์เซ็นต์ของแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ของระบบ E-Formula เพื่อนำผลที่ได้มาสรุปวิเคราะห์ ดังนี้

1. ความสะดวก รวดเร็วการดำเนินงาน
2. ความพึงพอใจและเสมอภาคในการให้บริการ,
3. คุณภาพและความต่อเนื่องของระบบ E-Formula
4. พิจารณาในด้านของระยะเวลาดำเนินงาน
5. พิจารณาในด้านของต้นทุนดำเนินงาน
6. พิจารณาด้านความปลอดภัยและความเสี่ยงของข้อมูลในระบบ E-Formula
7. ความเป็นไปได้เปอร์เซ็นต์ของแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค