

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการ ต่อการให้บริการปฏิบัติพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้าและส่งออกสินค้าออกจากเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### ประชากร

ประชากรศึกษา คือ พนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการ ที่มาใช้บริการในการนำสินค้าเข้า และออกจากเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 90 คน จากผู้ประกอบกิจการจำนวน 30 บริษัท โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 รายชื่อผู้ประกอบกิจการ

| ลำดับ | รายชื่อผู้ประกอบกิจการ                                       | พนักงานหรือตัวแทน |
|-------|--------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1     | บริษัท แม็กซิม อินทริเกรดเต็ด โปรดัคส์ (ประเทศไทย) จำกัด     | 5                 |
| 2     | บริษัท อินเตอร์คอนทีเนนทัล จิวเวลเลอร์ แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด | 4                 |
| 3     | บริษัท เอเวอร์รอน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด                    | 3                 |
| 4     | บริษัท เอ็มเค.แมชชีน เทค (ประเทศไทย) จำกัด                   | 2                 |
| 5     | บริษัท ทรานซันส์ อ็อพทิคัล (ประเทศไทย) จำกัด                 | 4                 |
| 6     | บริษัท เซเลสส์ เอเชีย จำกัด                                  | 2                 |
| 7     | บริษัท ทีดับบลิวที แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด                     | 4                 |
| 8     | บริษัท โมเน็คส์โก้ อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด                  | 2                 |
| 9     | บริษัท มียาชาว่า แมชชีน (ไทย) จำกัด                          | 2                 |
| 10    | บริษัท อะมะคะ แมชชีน ทูลส์ (ประเทศไทย) จำกัด                 | 2                 |
| 11    | บริษัท ไทรอัมพ์ เอวิเอชั่น เซอร์วิสเชส เอเชีย จำกัด          | 3                 |

ตารางที่ 2 (ต่อ)

| ลำดับ | รายชื่อผู้ประกอบการ                                     | พนักงานหรือตัวแทน |
|-------|---------------------------------------------------------|-------------------|
| 12    | บริษัท เอ็นเอ็นอาร์ โกลบอล โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด | 3                 |
| 13    | บริษัท ฟลูอิด-แบ็ก (เอเชีย) จำกัด                       | 3                 |
| 14    | บริษัท อาร์ติเฟก จำกัด                                  | 3                 |
| 15    | บริษัท จุกี เอสเอ็มที เอเชีย จำกัด                      | 2                 |
| 16    | บริษัท โปรเฟรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด                  | 3                 |
| 17    | บริษัท ลิลลี่ โทเบก้า จำกัด                             | 3                 |
| 18    | บริษัท สแตนบี เอเชีย จำกัด                              | 3                 |
| 19    | บริษัท เอสซีลอร์ ออพติคอล แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด | 5                 |
| 20    | บริษัท ไกรเนอร์ ไปโอ-วัน (ไทยแลนด์) จำกัด               | 3                 |
| 21    | บริษัท ชุมิโซ โกลบอล โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด       | 3                 |
| 22    | บริษัท ไทเกียว เคคิโซ (ไทยแลนด์) จำกัด                  | 2                 |
| 23    | บริษัท แอคตัน เอ็กเพรส จำกัด                            | 2                 |
| 24    | บริษัท อายบิส แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด             | 3                 |
| 25    | บริษัท เอส.พี.ซี. ฟรีเซียส เมททอล จำกัด                 | 2                 |
| 26    | บริษัท เมลเทค พาร์ทส แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด          | 2                 |
| 27    | บริษัท เอส.เค. เอเชีย จำกัด                             | 3                 |
| 28    | บริษัท เมททรอน เมคคิคอล จำกัด                           | 3                 |
| 29    | บริษัท โรเบิร์ต บ็อบ จำกัด                              | 4                 |
| 30    | บริษัท ฮอนด์ เอ็นจิเนียริง เอเชีย จำกัด                 | 5                 |
| รวม   |                                                         | 90                |

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามชนิดกำหนดให้เลือกตอบ (Check list) มีจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามให้เลือกคำตอบแสดงความคิดเห็น 4 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรในการนำสินค้าเข้าและส่งออกจากเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

|                                     |             |
|-------------------------------------|-------------|
| 2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน   | จำนวน 4 ข้อ |
| 2.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา | จำนวน 4 ข้อ |
| 2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ        | จำนวน 5 ข้อ |
| 2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง      | จำนวน 4 ข้อ |
| 2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า       | จำนวน 5 ข้อ |

เพื่อประเมินความคิดเห็นของพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบกิจการในเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี รายละเอียดส่วนนี้จะเป็นคำถามปลายปิด (Close-end Question) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนโดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) เป็นเกณฑ์กำหนด ดังนี้

|                    |       |
|--------------------|-------|
| เห็นด้วยมากที่สุด  | ให้ 4 |
| เห็นด้วย มาก       | ให้ 3 |
| เห็นด้วยน้อย       | ให้ 2 |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | ให้ 1 |

### การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของมิลเลต (Millet) จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรในการนำสินค้าเข้าและส่งออกจากเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้แก่

นายราชนทร์ ดันติวิทย์      รักษาการหัวหน้าสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากร

ดร.กิจฐเขต ไกรवास อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
 ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
 จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบการทั่วไปที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ .827 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงได้ต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามดังกล่าวที่ปรับปรุงแล้วไปสอบถามพนักงานหรือตัวแทนผู้ประกอบการในเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่มาใช้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ณ สำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร เพื่อให้กรอกข้อมูล และเก็บคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วจึงได้นำไปวิเคราะห์ต่อไป
2. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลวันที่ 1 ถึง 10 พฤศจิกายน 2556

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 90 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 90 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบริษัทผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

(Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### เกณฑ์การแปลผล

การวิจัยครั้งนี้กำหนดวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นเพื่อแบ่งช่วงของคะแนน ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับคะแนน}}$$

จากสูตร นำค่าสูงสุดคือ 4 ลบด้วยค่าต่ำสุดคือ 1 และหารด้วยจำนวนระดับคะแนนคือ 4 จึงได้ค่าความกว้างของช่วงชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{4-1}{4} = 0.75$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

| ระดับคะแนน | การแปลผล                                                    |
|------------|-------------------------------------------------------------|
| 3.26-4.00  | การให้บริการของสำนักงานศุลกากรอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด  |
| 2.51-3.25  | การให้บริการของสำนักงานศุลกากรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก        |
| 1.76-2.50  | การให้บริการของสำนักงานศุลกากรอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย       |
| 1.00-1.75  | การให้บริการของสำนักงานศุลกากรอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด |