

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ “ ตัวแทนออกของ” ซึ่งเป็นผู้ที่มาติดต่อกับด่านศุลกากรป่าดงเบขาร์โดยตรง ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2546 ถึงเดือนกรกฎาคม 2547 จำนวน 110 คน และเจ้าหน้าที่ศุลกากร จำนวน 10 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

- 1) ตัวแทนออกของที่มาใช้บริการที่ด่านศุลกากรป่าดงเบขาร์ในช่วงเดือนธันวาคม 2546 ถึงเดือนกรกฎาคม 2547 จำนวน 110 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)
- 2) เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการผ่านพิธีการศุลกากร จำนวน 10 คน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่พิธีการ เจ้าหน้าที่ประเมินอากร เจ้าหน้าที่ควบคุมและตรวจปล่อยสินค้า เจ้าหน้าที่การเงิน นายตรวจศุลกากร และสารวัตรศุลกากร ที่มีบทบาทและหน้าที่เกี่ยวข้องในการผ่านพิธีการศุลกากรส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

วิธีการวิจัย

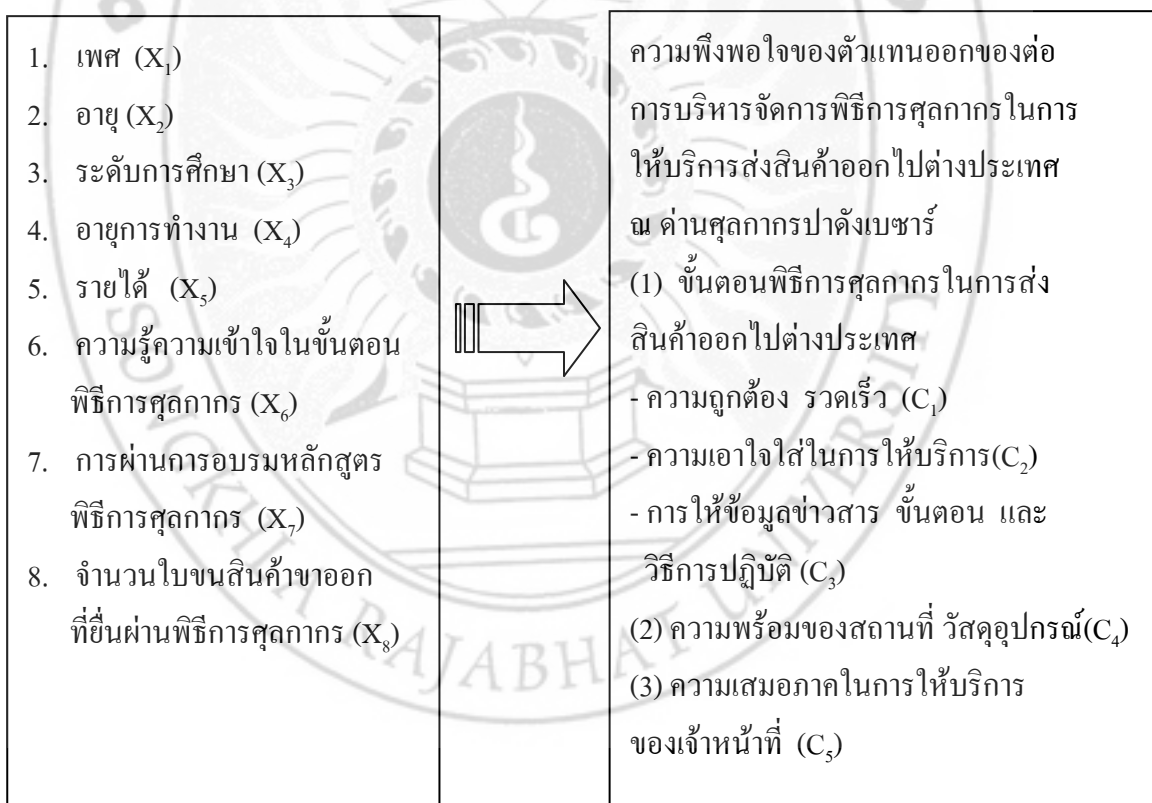
1. การศึกษาสภาพการบริหารจัดการพิธีการศุลกากร เป็นการศึกษาภาพการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรตลอดจนการให้บริการในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศในปัจจุบัน โดยการศึกษาจากทั้งเชิงปริมาณ ได้แก่ การใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวแทนออกของจำนวน 110 คน และจากการศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับเจ้าหน้าที่และผู้บริหารด้านศุลกากรป่าดงเบขาร์ จำนวน 10 คน

2. ศึกษาความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ทำการศึกษาเชิงปริมาณโดยการออกแบบสอบถามกับตัวแทนออกของที่มาขอรับบริการที่ด่านศุลกากรปางเบซาร์ ในช่วงเดือน ธันวาคม 2546 ถึงเดือน กรกฎาคม 2547 จำนวน 110 คน โดยทำการสอบถามถึงความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

3. ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยการศึกษาเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม โดยทำการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการให้บริการด้านพิธีการศุลกากร ซึ่งในการศึกษาผู้วิจัยได้กำหนดกรอบตัวแปรต้นและตัวแปรตามไว้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ซึ่งจากกรอบตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่ได้กำหนด จะทำการศึกษาเพื่อให้ทราบว่าตัวแปรด้านใดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

4. ศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ โดยทำการศึกษาเชิงคุณภาพ จากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่และผู้บริหารด้านศุลกากร จำนวน 10 คน ด้วยการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง โดยการถามในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ สาเหตุของปัญหาและอุปสรรค

5. เสนอแนะแนวทางพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากร โดยการวิเคราะห์ผลการศึกษาจาก ข้อ 1 – 4 เพื่อเสนอแนะยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมในการพัฒนาการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยมีโครงสร้างแบบสอบถาม 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่ว ๆ ไปของตัวแทนออกของ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ การผ่านอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร จำนวนครั้งในการติดต่อกับส่วนพิธีการส่งออก

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของตัวแทนออกของต่อขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งออก

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการให้บริการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ โดยแบ่งเป็น ขั้นตอนการผ่านพิธีการใบขนสินค้าขาออก และขั้นตอนการตรวจปล่อยสินค้า

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. สร้างแบบสอบถามโดยให้ข้อความครอบคลุมเนื้อหาความพึงพอใจของตัวแทนออกของต่อการให้บริการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ ณ ด้านศุลกากรป่าดงเบงชาร อำเภอสระตะ จังหวัดสงขลา แบบสอบถามมีทั้งชนิดปลายปิด (close-ended questiones) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ และคำถามปลายเปิด (open-ended questiones)
2. นำแบบสอบถามที่สร้างมาตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และคณาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับตัวแทนออกของ ณ ด้านศุลกากรระตะ อำเภอสระตะ จังหวัดสงขลา จำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยการหาค่าคงที่ภายใน (internal consistency) คำนวณโดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ของครอนบัก (Cronbach 's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นด้านความถูกต้องเที่ยงตรง .8895 ด้านการให้บริการมีความรวดเร็ว .8917 ด้านการให้บริการมีความเหมาะสม .8931 ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ .8899 ด้านความซื่อสัตย์ .8917 ด้านกิริยามารยาทเป็นกันเองมีมนุษยสัมพันธ์ .8931 ด้านการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ .8893 ด้านการให้ความสะดวก .8900 ด้านการจัดสถานที่บริการสะอาด .8963 ด้านการจัดสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย .8931 ด้านความมีประสิทธิภาพของเครื่องมือ .8957 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร .8901 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ .8884 ด้านความเป็นธรรมในการให้บริการ .8864 ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ .8948 และด้านความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ .8939 ซึ่งกำหนดให้ค่าแอลฟาต้องไม่ต่ำกว่า .700 จึงถือว่าเครื่องมือใช้ได้ ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์โดยรวมทุกด้านแล้วได้ค่าความเชื่อมั่น .8978 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้จึงได้นำไปเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เก็บได้มีความสมบูรณ์และน่าเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีเก็บและรวบรวมข้อมูล 3 วิธีด้วยกัน คือ

1. การวิจัยทางเอกสาร โดยเก็บและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารของทางราชการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักร กรณีศึกษาการส่งสินค้าออกทางด้านศุลกากรป่าดงเบงชาร

2. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยทำการสัมภาษณ์ระดับผู้บริหารของด่านศุลกากร ปาดังเบซาร์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร

3. การตอบแบบสอบถาม โดยทดสอบแบบสอบถามผู้บริหารเจ้าหน้าที่ในระดับ ผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรในการส่ง สินค้าออกไปต่างประเทศ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ด้วย โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS โดยใช้สถิติดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยโดยการคำนวณค่าความเชื่อมั่น ด้วย วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach 's alpha Coefficient)

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจตามแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์เชิงตรรกะและเหตุผลที่เกิดขึ้น รวมทั้งสัดส่วนเชิงปริมาณและของตัวแปรต่าง ๆ การกระจายข้อมูล

2.2 สถิติอ้างอิงใช้ในการทดสอบ (t-test) ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อดูความแตกต่างของความพึงพอใจของตัวแปร เพศ และระดับการศึกษากับความพึงพอใจ และหาค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อดู ความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ รายได้ อายุการทำงาน ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนพิธีการศุลกากร การ ผ่านการอบรมหลักสูตรพิธีการศุลกากร และจำนวนใบอนุญาตสินค้าขาออกที่ยื่นผ่านพิธีการศุลกากรกับ ความพึงพอใจในการให้บริการพิธีการศุลกากรในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศ โดยหาค่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอันตรภาคชั้นและตัวแปรอัตราส่วน และไคสแควเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรที่เป็นนามบัญญัติและจัดลำดับ

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่างตัวแทนออกของ ผู้มารับบริการ ณ ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ อำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา