

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย (Methodology)

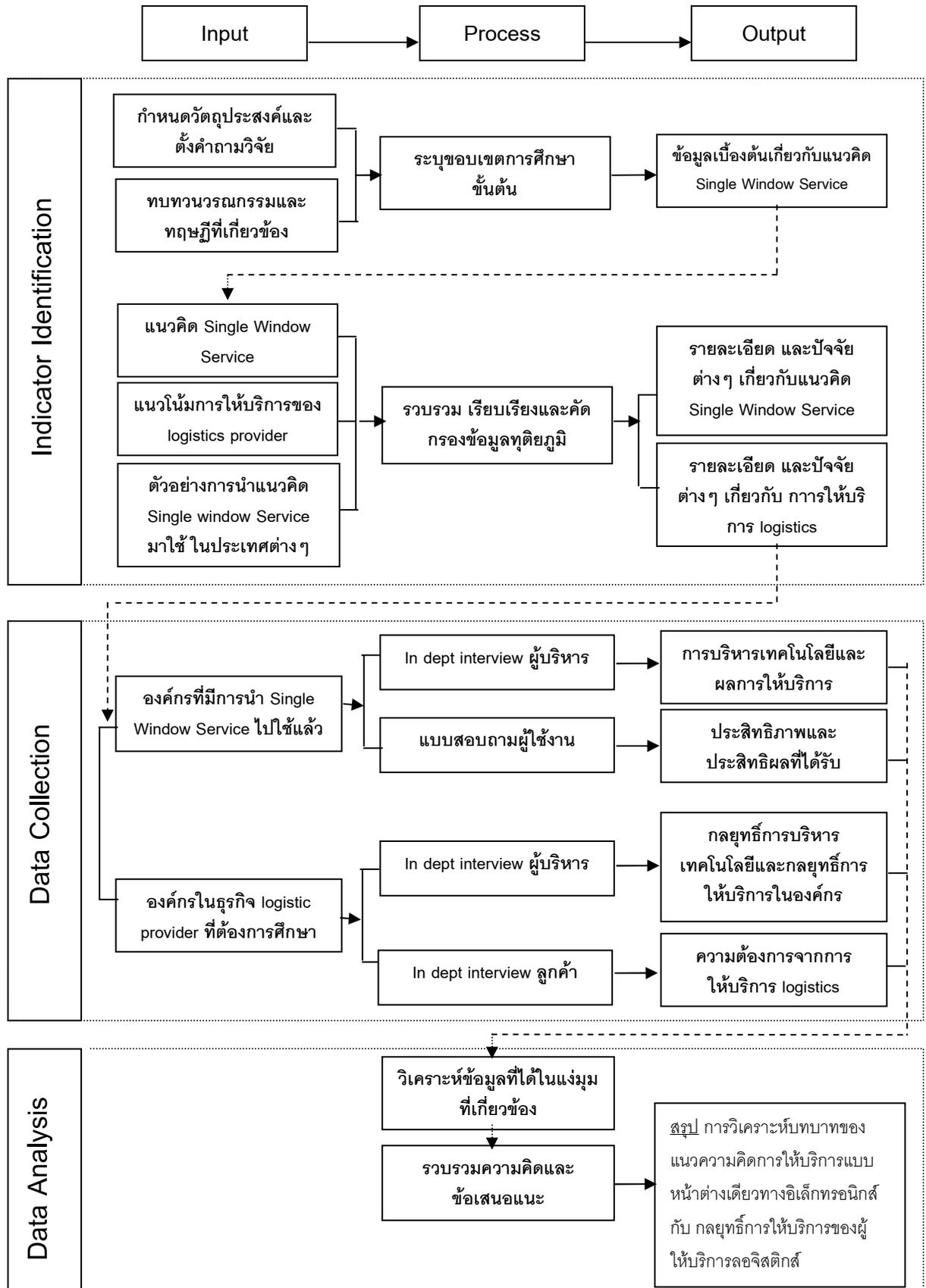
3.1 Methodology Framework

ขั้นตอนในการทำวิจัยสามารถแบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอนหลัก ขั้นตอนที่หนึ่ง คือ การกำหนดบ่งชี้กระบวนการวิจัย (Indicator Identification) ขั้นตอนที่สอง คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย (Data Collection) ขั้นตอนที่สาม คือ การวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย (Data Analysis) ซึ่งทั้งสามขั้นตอนจะเป็นกรอบในการทำวิจัยให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพทั้งยังสามารถทำการตรวจประเมินขั้นตอนการทำวิจัย (Evaluation) ได้อย่างใกล้ชิด เพื่อที่จะนำผลการประเมินมาปรับเปลี่ยนแผนงานให้งานวิจัยสำเร็จทันเวลาที่กำหนดอย่างมีคุณภาพเช่นเดียวกับกระบวนการในการพัฒนาโครงการที่ดี

โดยในแต่ละขั้นตอนการทำวิจัยนี้ มีกระบวนการทำงานต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป็นการกำหนดรูปแบบในการสัมภาษณ์และออกแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และนำเสนอ ผลกระทบจากแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) ต่อกลยุทธ์การให้บริการของ Logistics Provider ดังภาพ ที่ 3.1

ภาพที่ 3.1

โครงร่างระเบียบงานวิจัย (Methodology Framework)



3.1.1 ขั้นตอนการกำหนดบ่งชี้กระบวนการวิจัย (Indicator Identification)

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ และทบทวนวรรณกรรมต่างๆ โดยศึกษางานวิจัยที่มีผู้ที่ได้ศึกษาข้อมูลเอาไว้และข้อมูลทุติยภูมิทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจนเอกสารเผยแพร่ต่างๆ เช่น วิทยานิพนธ์เรื่องการประเมินผลประสิทธิภาพระบบ EDI ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก (EDI system evaluation in customs export processing และ วิทยานิพนธ์เรื่องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิรูปการบริการภาครัฐ : ศึกษากรณีการนำระบบ EDI มาใช้ในพิธีการศุลกากร (IT for public service reform : Case study EDI in customs procedures) ตลอดจนงานวิจัย เอกสารข้อมูลเผยแพร่เกี่ยวกับ EDI, XML และ ebXML เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาการวิเคราะห์บทบาทของแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) กับกลยุทธ์การให้บริการของ logistics provider

2. ศึกษาและนำ แนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) แนวโน้มการให้บริการของ logistics provider และตัวอย่างการนำแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System) มาใช้ ในประเทศต่างๆ มารวบรวม เรียบเรียงและคัดกรองข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อเป็นข้อมูลในขั้นต้นเกี่ยวกับรายละเอียดและปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window System)

3. นำ รายละเอียด และปัจจัยต่างๆ เกี่ยวกับแนวคิด Single Window Service และการให้บริการ logistics มากำหนดรูปแบบและรายละเอียดต่างๆ ในการสัมภาษณ์ โดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ก่อนขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.2 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย (Data Collection)

ขั้นตอนนี้จะเป็นการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งได้แก่ คำถามสัมภาษณ์โดยใช้ตัวบ่งชี้กระบวนการวิจัยที่ได้ข้างต้นเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเนื้อหาแบ่งเป็น 2 ส่วนหลัก คือ

ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหาร ได้แก่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริหารในด้านการบริหารเทคโนโลยีและผลการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรจากการนำแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service) มาใช้

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานและความต้องการงานบริการ ได้แก่ ข้อมูลจากผู้ใช้งานจริงในองค์กรที่นำแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service) มาใช้แล้วและความต้องการลูกค้าซึ่งเป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการให้บริการ

ขั้นตอนการสัมภาษณ์

1. ทำการยื่นหนังสือแสดงความจำนงขอเข้าสัมภาษณ์ และขอข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรมศุลกากร บริษัทฯกรณีศึกษาและลูกค้าของบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา โดยมีหนังสือรับรองอย่างเป็นทางการจากวิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีเอกสารแนบเป็นคำถามในการสัมภาษณ์

2. ติดต่อนัดวันสัมภาษณ์และอธิบายรายละเอียดของวัตถุประสงค์ ขอบเขตของงานวิจัย ก่อนการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการสัมภาษณ์

3. เข้าสัมภาษณ์ ผู้นำองค์กรในด้านการบริหารเทคโนโลยีและด้านการบริการ ของกรมศุลกากรและบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา ตามหลักการคัดเลือกตัวอย่างสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพแบบ Dimensional Sampling Method นั่นคือ การเลือกผู้นำกลุ่ม หรือตามหลัก Snowball Sampling Method ที่ผู้นำยอมเป็นผู้ชี้แนะทางการดำเนินการและวางกลยุทธ์ขององค์กรในด้านที่ตนรับผิดชอบ นอกจากนี้ เพื่อนำเสนอผลจากการใช้งานจริงได้ออกแบบสอบถามกับผู้ที่ได้ใช้งานจริงจำนวน 29 ท่าน

ผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้บริหารด้านเทคโนโลยี ที่มีส่วนร่วมในการกำหนดบทบาทของเทคโนโลยีในการรองรับทิศทางขององค์กรในระดับนโยบายและกลยุทธ์

ผู้บริหารด้านการให้บริการ ผู้ซึ่งเป็นผู้กำหนดกลยุทธ์ หรือ ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการนำแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service) มาใช้

ลูกค้าของธุรกิจ Logistics Provider

นายตรวจสินค้าพิธีการศุลกากรขาออก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้ใช้งานระบบ Paperless Customs ซึ่งเกิดจากแนวคิดการให้บริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service) จำนวน 29 ท่าน ซึ่งถือเป็นประชากรจากกรอบการออกแบบสอบถามเชิงปริมาณ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ

1.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In dept Interview) โดยใช้แบบไม่มีแบบแผน (Unstructured In-depth Interview) โดยจัดเตรียมเพียงหัวข้อเรื่องหรือแนวคำถามกว้างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ คำถามใดที่ยังไม่ได้ข้อมูลหรือคำตอบที่มีรายละเอียดเพียงพอ จะ

ซักถามเพิ่มเติม (probe) เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก และเทคนิคการเงี่ยหูฟัง (eavesdropping) เพื่อเก็บรายละเอียดของความคิดเห็นในประเด็นที่แตกต่างมุมมองได้ดีขึ้น โดยไม่ลืมที่จะให้ความสำคัญมุมมองต่อปรากฏการณ์แบบคนใน (emic) ของผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละท่าน

การเก็บข้อมูลจะใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (informal interview) ควบคู่ไปกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้เห็นภาพและเข้าใจปรากฏการณ์ โดยเตรียมคำถามกว้าง ๆ มาล่วงหน้า การซักถามที่ล้วงเอาส่วนลึกของความคิดออกมารวมถึงการเงี่ยหูฟัง (eavesdropping) จากคำสนทนา โดยผู้วิจัยอาจไม่คำถามเอง สามารถแบ่ง Key Informant และ Informant ได้ดังนี้

1.1.1 Key Informant 2 ท่าน จากองค์กรที่ต้องการศึกษา ได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่ายบริการธุรกิจระหว่างประเทศ และผู้จัดการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1.1.2 Informant 2 ท่านจากกรมศุลกากร ได้แก่ ผู้อำนวยการกลุ่มแผนงานและมาตรฐานและผู้อำนวยการ สบศ.2 ทำอากาศยานสุวรรณภูมิเนื่องจากเป็นหน่วยงานในประเทศไทยที่นำ แนวคิด Single Window Service มาใช้ในองค์กรแล้ว

1.1.3 Informant 1 ท่าน ซึ่งเป็นตัวแทนของลูกค้าที่ใช้บริการ คือ ผู้จัดการสำนักงานจัดหาฯ SCG- Building Material โดยพิจารณาว่าเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง (Direct Stakeholders) กับประเด็นที่ศึกษา

1.2 ออกแบบสอบถามความคิดเห็น (Questionnaire)

เพื่อการนำเสนอผลของการใช้งานในระดับปฏิบัติการ กอปรกับกรมศุลกากรได้เริ่มใช้งาน Paperless Customs ในส่วนของพิธีการศุลกากรขาออกแล้ว งานวิจัยจึงศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นประชากรของการศึกษาเชิงปริมาณ ทั้งหมด 29 ท่าน เป็นนายตรวจสินค้า พิธีการศุลกากรขาออก สบศ.2 ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เนื่องจากเป็นผู้ที่ใช้งานจริงในระดับปฏิบัติการ

2. ข้อมูลทุติยภูมิซึ่งได้จากการสืบค้นข้อมูลจากเอกสาร วิทยานิพนธ์ หนังสือบทความวิชาการและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

3.1.3 ขั้นตอนการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย (Data Analysis)

ขณะที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ไปพร้อมๆ กันเพื่อเป็นการทวนสอบความครบถ้วนของข้อมูล ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

-นำข้อมูลที่ได้จากการบันทึกมาตรวจสอบและบันทึก กับเอกสารที่มีอยู่เพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูล

-นำข้อมูลที่ได้แยกแยะออกเป็นประเด็น ซึ่งนำเสนอผลในบทที่ 4 ของงานวิจัย

-ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นลักษณะร้อยละของประเด็นต่างๆ ของลักษณะประชากรและความคิดเห็นของประชากร ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพจะทำการเปรียบเทียบกับข้อมูลของกรมศุลกากรร่วมกับทฤษฎีในบทที่ 2 โดยผลที่ได้จะนำเสนอในบทที่ 5

-ในกรณีที่ข้อมูลไม่เพียงพอหรือไม่ชัดเจน จะมีการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นนั้นๆ ทางโทรศัพท์หรือการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail)