

แนวทางพัฒนาการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง
แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
Guidelines for the Development of Exportation via the
Vangtao Border Crossing Point in Phontong District,
Champasak Province, Lao PDR

¹เลิศสะไหม วงคำหล้า, ²วัชรภรณ์ จันทนุกูลและ ³ไพศาล พากเพียร

¹Lertsamai Wongkamlah, ²Watcharaporn Jantanukul and ³Paisarn Phakphian

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ประเทศไทย

Ubon Ratchathani Rajabhat University, Thailand.

¹liengvkl@gmail.com

Received May 10, 2020; Revised July 12, 2020; Accepted August 25, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและเพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 191 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาการส่งออกสินค้าของผู้ประกอบการผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านเศรษฐกิจ ภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันของประเทศลาวเป็นปัญหาต่อการส่งออก ด้าน

การเมืองและกฎหมายมีการลักลอบ ส่งออกสินค้าแบบผิดกฎหมาย และด้านสังคมและวัฒนธรรมวัฒนธรรมและวันหยุดของลาวและไทยเป็นปัญหาต่อการส่งออกสินค้าแนวทางการพัฒนาการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านสถานที่ควรมีการจัดพื้นที่เพื่อให้บริการมีความเหมาะสมกับภาระงาน ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการผู้ให้บริการสามารถแจ้งหน่วยงานเมื่อเกิดปัญหา ด้านคุณลักษณะผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะสุภาพ ด้านค่าใช้จ่าย หน่วยงานรัฐและผู้ประกอบการควรหารือร่วมกันเกี่ยวภาษีส่งออก ด้านความสะดวกในการรับบริการ ควรมีผู้ให้บริการคอยให้คำแนะนำและพร้อมแก้ไข ปัญหา ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในป้ายประกาศต้องมีความทันสมัย จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย พบว่า ด้านสถานที่ควรกำหนดจุดจอดรถให้เหมาะสมเพียงพอและสถานที่ตั้งควรเข้าถึงได้ง่าย ด้านความสะดวกในการรับบริการควรนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เพียงพอด้านคุณสมบัติผู้ให้บริการ ควรพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ควรลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการให้บริการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาเร่งด่วน ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ควรประกาศแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์และการสื่อสารออนไลน์

คำสำคัญ : แนวทาง, การพัฒนา, การส่งออก

Abstract

The objectives of this research were to study the problems in exportation via the Vangtao border crossing point in Phontong district, Champasak province, Lao PDR; and to study the guidelines for the exportation via the Vangtao border crossing point in Phontong district, Champasak province, Lao PDR. The samples were 191 individuals, selected by a purposive sampling. The research instruments were questionnaires and interviews. Statistics used in data analysis were percentage, means, standard deviation, and content analysis. The research findings were as follows. The overall average of problems related to the exportation of the entrepreneurs at Vangtao border crossing point in Phontong district, Champasak province, Lao PDR were at a high level that could be considered by aspect as the followings. Economic aspect, the current economic

condition of Lao PDR affected the exportation. Political and legal aspects, commodities were smuggled across the border. Social and cultural aspects, Lao and Thai official holidays were different and affected the exportation. The overall average guidelines for the development of the exportation via the Vangtao border crossing point in Phontong district, Champasak province, Lao PDR were at a high level that could be considered by aspect as the followings. Establishment aspect, the place or venues should be rearranged in proportion to the workloads. The aspect of process and steps of the service, the service providers should be able to abruptly inform the agencies concerned whenever the problems arose. The aspect of the characteristics of the service providers, they should be friendly, polite and hospitable. The aspect of related fees, state agencies and entrepreneurs should hold a talk on the export tax. The aspect of convenience for servicing the recipients, official staff should be assigned for giving advice and be ready to help when necessary. The aspect of information and public relations, the information on the announcement board should be updated. From interviewing the target sampling groups, it was found as the followings. The establishment aspect, there should be sufficient and convenient parking space. The aspect of servicing facilities, there should be sufficient technological access. The aspect of qualifications of the service providers, they should regularly develop themselves. The aspect of process and stages in providing services, unnecessary stages should be minimized and more staff should be available in rush hours. The aspect of information and public relations, information should be published in websites and online communication.

Key words: Guidelines, Development, Exportation

บทนำ

การทำธุรกิจในสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว จำเป็นที่นักธุรกิจต้องให้ความสำคัญต่อกฎ ระเบียบการค้าต่างๆ การนำเข้าและส่งออก กระทรวงอุตสาหกรรม และการค้าได้กำหนดกฎระเบียบและมาตรการด้านการนำเข้า-ส่งออกสินค้าของ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ตามประกาศของกระทรวงการค้า เลขที่ 2151/อค. กขอ. ลงวันที่ 30 ต.ค.52 เกี่ยวกับสินค้าควบคุมที่ต้องขออนุญาตนำเข้า และส่งออกแบบไม่อัตโนมัติของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งมีสินค้าที่ห้ามนำเข้าและส่งออก เป็นประเภท

สินค้าที่มีผลกระทบร้ายแรง เป็นอันตรายต่อความมั่นคง ความสงบและความปลอดภัยของชาติ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม มาตรฐานการดำรงชีวิตที่ดีของประชาชน รักษาประเพณีและวัฒนธรรมอันดีของชาติ การปกป้องชีวิตและสุขภาพของมนุษย์สัตว์หรือพืชพันธุ์ การปกป้องมรดกแห่งชาติทางด้านศิลปะหรือคุณค่าทางด้านสถาปัตยกรรม การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การปฏิบัติพันธะภายใต้กฎบัตรสหประชาชาติ การปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายใดกฎหมายหนึ่งของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีผลบังคับใช้ รายการสินค้าที่ห้ามนำเข้าและห้ามส่งออกต้องดำเนินการภายใต้กฎหมายของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งสินค้าทั่วไปตามแผนการนำเข้า ผู้ดำเนินธุรกิจต้องเสนอแผนการนำเข้าของตนเองใน 6 เดือน หรือ 1 ปี ต้องแจ้งให้แผนกอุตสาหกรรมและการค้าแขวง หรือนครหลวงเวียงจันทน์รับทราบ และนำแผนดังกล่าวไปแจ้งไว้กับหน่วยงานบริการผ่านประตูเดียว (One Stop Service) ในการนำเข้าสินค้าแต่ละครั้ง

สำหรับการส่งออกสินค้าในปัจจุบันนี้เป็นการส่งออกสินค้าเกษตรออกไปขายต่างประเทศจำเป็นต้องขอใบรับรองปลอดโรคพืชสารตกค้างหรือแมลง เพื่อรับรองคุณภาพอาหารผลผลิตการเกษตรที่จะส่งออกจากกลุ่มบริการส่งออกสินค้าเกษตร ด้านตรวจพืชสำนักควบคุมพืชและวัสดุการเกษตร กรมวิชาการเกษตร ณ คลังสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีภารกิจหลักที่จะต้องปฏิบัติ คือ ควบคุม ดูแลตรวจสอบการนำเข้า ส่งออก นำผ่านพืชและวัสดุการเกษตร มิให้มีโรคหรือศัตรูพืชติดมากับสินค้าเกษตร โดยการดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งออกจำเป็นต้องเป็นไปอย่างรวดเร็ว เพื่อป้องกันความเสียหายจากการจัดส่งที่ล่าช้าและสินค้าถูกตีกลับ อันจะส่งผลเสียหายแก่สินค้าที่ส่งออกผู้ประกอบการ และประเทศชาติ โดยยังคงรักษาระดับมาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับจากนานาอารยประเทศ ดังนั้นการกำหนดระดับความปลอดภัยและการตรวจสอบมาตรฐานสินค้านำเข้า-ส่งออกจะต้องสอดคล้องกับมาตรฐานระหว่างประเทศและตั้งอยู่บนพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ที่เชื่อถือได้ เป็นมาตรการที่แต่ละประเทศกำหนดขึ้นแต่ต้องให้เป็นที่ยอมรับและสอดคล้องกับมาตรฐานระหว่างประเทศ โดยมีหลักเกณฑ์สำคัญ 4 ประการ คือ หลักมาตรฐานสากล (Priority of international standards) หลักความเท่าเทียมกัน (Concept of equivalence) หลักการประเมินความเสี่ยง(Risk assessment) และหลักความโปร่งใส (Transparency) ดังนั้นการบริการที่มีแนวโน้มเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีรูปแบบต่างๆเกิดขึ้นอย่างมากมายและนับวันจะมีความหลากหลายและสำคัญมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของความสำคัญต่อผู้รับบริการ

และความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการที่เป็นหัวใจสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพร้อมในการบริการ เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการของกลุ่มบริการส่งออกสินค้าเกษตร ด้านตรวจพืชสำนักควบคุมพืชและวัสดุการเกษตร กรมวิชาการ เกษตร ถือเป็นการให้บริการสาธารณะ (Public service delivery) และอาจถือได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการ ซึ่งมิลเลตต์ (Millett. 1954 : 394-400) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้ บรัดเนย์และอิงแลนด์ (Brudney and England. 1979 : 586) ได้กล่าวถึงการวัดการบรรลุเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะสามารถวัดได้ 2 แนวทาง คือ 1) หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่อย่างไรและมีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ และ 2) ระบบการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลหรือไม่ ซึ่ง แจ่มจันท์ ณ กาฬสินธุ์ (2542 : 18) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ได้แก่ กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ ได้แก่ ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท ความเชื่อถือ ไว้วางใจของบริษัท ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการความแปลกใหม่ของการบริการ และกลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ ได้แก่ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของขั้นตอนการบริการ กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของการบริการ

ผู้วิจัยในฐานะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องข้องในการปฏิบัติหน้าที่ในแผนกอุตสาหกรรมและการค้า แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จึงสนใจที่จะทำการศึกษานโยบายพัฒนาการส่งออกสินค้าด้านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เนื่องจากเป็นภาระงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของแผนกที่ต้องคอยกำกับดูแล ทั้งนี้เพราะสภาพปัญหาการส่งออกสินค้านับได้ว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ประกอบกับการบริการส่งออกสินค้าไปยังประเทศต่างๆ ยังประสบปัญหาที่ไม่เข้าใจตรงกัน หลายประการระหว่างผู้ประกอบการและผู้ให้บริการที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานและแนวปรับปรุงแก้ไขการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ เจ้าหน้าที่รัฐแผนกอุตสาหกรรมและการค้า แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 15 คน และผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำนวน 350 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 365 คน (แผนกอุตสาหกรรมและการค้า, 2560)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่รัฐแผนกอุตสาหกรรมและการค้า และผู้ประกอบการส่งออกสินค้า จำนวน 191 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตาราง Krejcie & Morgan (1970 :107 อ้างถึงใน อีระวุฒิ เอกะกุล, 2550 :138) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหารแผนก จำนวน 2 คนเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 4 คนผู้ประกอบการ จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 16 คน เพื่อสัมภาษณ์แนวทางพัฒนาการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางพัฒนาการส่งออกสินค้าด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

วิเคราะห์จากการสัมภาษณ์แนวทางพัฒนาการส่งออกสินค้าด้านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวเป็นการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอแบบความเรียงและพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยแนวทางพัฒนาการส่งออกสินค้าผ่านด้านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพปัญหาการส่งออกสินค้าของผู้ประกอบการผ่านด้านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 3.91$) ด้านการเมืองและกฎหมาย ($\bar{X} = 3.71$) และด้านสังคมและวัฒนธรรม ($\bar{X} = 3.51$) ดังตารางค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัญหาการส่งออกสินค้าผ่านด้านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 สภาพปัญหาการส่งออกสินค้าผ่านด้านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

| ลำดับ | สภาพปัญหาและอุปสรรคการส่งออกสินค้าของผู้ประกอบการผ่านด้านวังเต่า โดยภาพรวม | ระดับความคิดเห็น | | |
|-----------|--|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | SD | แปลผล |
| 1 | ด้านเศรษฐกิจ | 3.91 | 1.03 | มาก |
| 2 | ด้านการเมืองและกฎหมาย | 3.71 | 0.94 | มาก |
| 3 | ด้านสังคมและวัฒนธรรม | 3.51 | 0.88 | มาก |
| เฉลี่ยรวม | | 3.71 | 0.95 | มาก |

จากตารางที่ 1 สภาพปัญหาการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เป็นรายด้านคือ

1. ด้านเศรษฐกิจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันของประเทศลาวเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการส่งออก

2. ด้านการเมืองและกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการลักลอบ ส่งออกสินค้าแบบผิดกฎหมายเป็นปัญหาต่อการส่งออกสินค้า

3. ด้านสังคมและวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือวัฒนธรรมและวันหยุดของลาวและไทยเป็นปัญหาต่อการส่งออกสินค้า

2. แนวทางพัฒนาการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.84$) ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$) ด้านคุณสมบัติผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.67$) ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 3.64$) ด้านความสะดวกในการรับบริการ ($\bar{X} = 3.48$) ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.29$)

ตารางที่ 2 แนวทางพัฒนาการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

| ลำดับ | แนวทางพัฒนาการให้บริการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า โดยภาพรวม | ระดับความคิดเห็น | | |
|------------------|--|------------------|-------------|------------|
| | | \bar{X} | SD | แปลผล |
| 1 | ด้านสถานที่ | 3.84 | 0.93 | มาก |
| 2 | ด้านความสะดวกในการรับบริการ | 3.48 | 0.91 | ปานกลาง |
| 3 | ด้านคุณสมบัติผู้ให้บริการ | 3.67 | 0.75 | มาก |
| 4 | ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ | 3.81 | 0.67 | มาก |
| 5 | ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ | 3.29 | 0.83 | ปานกลาง |
| 6 | ด้านค่าใช้จ่าย | 3.64 | 0.81 | มาก |
| เฉลี่ยรวม | | 3.62 | 0.82 | มาก |

จากตารางที่ 2 แนวทางพัฒนาการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เป็นรายด้านคือ

1. ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดพื้นที่เพื่อให้บริการมีความเหมาะสมกับภาระงาน
2. ด้านความสะดวกในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้ให้บริการคอยให้คำแนะนำและพร้อมแก้ไขปัญหา
3. ด้านคุณสมบัติผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ สุภาพ
4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ให้บริการสามารถแจ้งหน่วยงานของท่านเมื่อเกิดปัญหา
5. ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมูลข่าวสารในป้ายประกาศมีความทันสมัย
6. ด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานรัฐและผู้ประกอบการควรหารือร่วมกันเกี่ยวภาษีส่งออก

จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย พบว่า แนวทางพัฒนาการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านสถานที่ควรกำหนดจุดจอดรถขนส่งสินค้าให้ชัดเจนและมีความเหมาะสมเพียงพอ และสถานที่ตั้งของหน่วยงานต้องสามารถเข้าถึงได้ง่าย ด้านความสะดวกในการรับบริการควรนำเทคโนโลยีเข้าใช้ในการบริการให้เพียงพอ ด้านคุณสมบัติผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ควรพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ควรลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการให้บริการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาเร่งด่วนหรือเทศกาลสำคัญ ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ควรประกาศแจ้งข้อมูลข่าวสารการขอรับบริการผ่านทางเว็บไซต์และการสื่อสารออนไลน์ ด้านค่าใช้จ่าย ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการคำนวณภาษีส่งออก และชำระภาษีอัตโนมัติ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สามารถนำผลมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. สภาพปัญหาการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายผลเกี่ยวกับปัญหาด้านเศรษฐกิจด้านการเมืองและกฎหมายด้านสังคมและวัฒนธรรม ทั้งนี้สภาพแวดล้อม ทางด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อผู้ประกอบการในการส่งออกสินค้า ผ่านด่านสากลวังเต่า ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ ดังนั้นในการประกอบธุรกิจส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยสำคัญทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคง นโยบายของรัฐบาล อำนาจในการซื้อของประชาชน รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สภาพสังคมและวัฒนธรรมเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการประกอบการธุรกิจทั้งสิ้น เนื่องจากปัญหาด้าน เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ไม่ว่าจะเป็นระบบแลกเปลี่ยนเงินตราที่ไม่เหมือนกันระหว่างไทยกับลาว ระบบการค้าที่ไทยได้เปรียบการค้าลาว กำลังซื้อของประชาชน ทั้งสองประเทศ ซึ่งมีความแตกต่างกันทำให้เกิดการแข่งขัน ที่ได้เปรียบเสียเปรียบ ล้วนส่งผลต่อ ผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nan Htwe Phyu (2550 : ค) ที่ได้ศึกษา ปัญหาและอุปสรรคการส่งออกสินค้าจากชายแดนไทยพม่าในเขตอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคของการส่งออกสินค้าจากชายแดนไทยพม่าในเขตอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยเมื่อพิจารณาแต่ละปัญหาพบว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ปัญหาด้านเศรษฐกิจ รองลงมาคือด้านการเมือง ด้านกฎหมาย ด้านสังคมด้านและวัฒนธรรมตามลำดับ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคของการส่งออกสินค้าจากชายแดนไทยพม่าได้แก่รัฐบาลควรแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำมันเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อช่วยลดปัญหาเรื่องดอกเบี้ยของผู้ประกอบการการส่งออกรัฐบาลควรแก้ไขปัญหาเรื่องข้าราชการคอร์รัปชันโดยเฉพาะข้าราชการประจำที่มีการเรียกเก็บเงินใต้โต๊ะและรัฐบาลควรส่งเสริมสนับสนุนเรื่องการศึกษาและสอดคล้องกับงานวิจัยของแก้วเพ็ดสาคอน เทพพระรักสา (2560 : ค) ที่ได้ศึกษาการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บรายได้ด้านศุลกากรละไล แขวง

สาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้ของด่านศุลกากรละไล แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและรองลงไป คือ ด้านการชำระภาษี ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บรายได้ด่านศุลกากรละไล แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านผู้รับชำระภาษี ปัจจัยด้านผู้ชำระภาษี ปัจจัยด้านข้อระเบียบกฎหมาย ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปัจจัยด้านองค์กร ตามลำดับ ข้อเสนอแนะการจัดเก็บรายได้ของด่านศุลกากรละไล แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก พบว่า ข้อที่มีค่าร้อยละสูงสุด คือ ด้านศุลกากรควรปรับอัตราภาษีลดลง ควรลดขั้นตอนการเสียภาษีที่ยุงยาก ซับซ้อน เข้าใจยาก เจ้าหน้าที่รับชำระภาษี ควรตอบปัญหา ข้อเสนอได้ ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการชำระภาษี ให้เพียงพอ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในการชำระภาษี ส่วนข้อที่มีค่าร้อยละน้อยที่สุด คือ ควรจัดสภาพพื้นที่ในการติดต่อชำระภาษีให้สะดวก

2. แนวทางพัฒนาการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านคุณสมบัติผู้ให้บริการ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ มีข้อควรอภิปราย ดังนี้ แนวทางในการพัฒนาการให้บริการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า ไม่ว่าจะเป็ด้านสถานที่ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านคุณลักษณะผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่การดำเนินงานของด่านวังเต่าจะมีข้อจำกัดในเรื่อง อาคารสถานที่ยังไม่ได้รับความสะดวกสบาย ทั้งนี้เนื่องจากระบบเศรษฐกิจของลาวอยู่ในช่วงการพัฒนา ทำให้พื้นที่ ด่านวังเต่ายังไม่มีเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งในปัจจุบันกำลังดำเนินการพัฒนาด่านวังเต่าให้มีความเป็นสากลมากยิ่งขึ้น ขั้นตอนการให้บริการยังไม่มี การนำใช้เทคโนโลยีที่ดีพอสมควรนั้น ดังนั้นการให้บริการจะต้องมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ลดขั้นตอนเกี่ยวกับการให้บริการ ต้องมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่ออำนวยความสะดวก

ให้กับผู้ประกอบการ ดังนั้นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจะต้องมีการ ประยุกต์ใช้องค์ความรู้ทางการบริหารสมัยใหม่ ผู้ให้บริการจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แก้วลำพันธ์ แสงนวนจัน (2560 :ค) ได้ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรละไล แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากรละไล แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรละไล แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม โดยรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และด้านการจัดการ ตามลำดับ ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรละไล แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สามารถสรุปได้ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ได้แก่ ควรจัดที่นั่งพักระหว่างการรอให้บริการต่างๆ ให้มีความเพียงพอ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ ควรมีการกำหนดแนวทาง กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมบริการที่ดี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรเพิ่มจุดสถานที่ให้บริการและควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงโมงเร่งด่วน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จัดอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะให้บริการที่ดีและรักในการบริการ ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ควรกระตือรือร้นเอาใจใส่ผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่ดีโดยไม่เลือกปฏิบัติและสอดคล้องกับงานวิจัยของเจนณรงค์ เกิดทองคำ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ในธุรกิจวัสดุก่อสร้าง จังหวัดเชียงราย ใช้วิธีการวัดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ตาม 5 มิติสำคัญ ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้กับลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในธุรกิจวัสดุก่อสร้างมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีมิติที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุด ได้แก่ มิติเรื่องความน่าเชื่อถือและมีค่าเฉลี่ยรับรู้ น้อยที่สุด ในมิติเรื่องการดูแลเอาใจใส่ ในส่วนคุณภาพการบริการค่าเฉลี่ยความคาดหวัง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีมิติที่มี

ค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุดได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ และมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่น้อยที่สุดในมิติด้านการดูแลเอาใจใส่ ในการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการใน มุมมองของผู้ใช้ พบว่ามีค่าเฉลี่ยการรับรู้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีมิติที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ มากที่สุดได้แก่ มิติเรื่องรูปลักษณ์ทางกายภาพ และมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่น้อยที่สุดในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ ในส่วนคุณภาพการบริการค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ที่รูปลักษณ์ทางกายภาพ และมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ น้อยที่สุดในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ จากการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการโดยการศึกษาช่องว่างคุณภาพการบริการที่ 1 ช่องว่างคุณภาพบริการที่ 3 และ ช่องว่างคุณภาพการบริการที่ 5 พบว่า ช่องว่างคุณภาพบริการที่ 1 ระหว่างความคาดหวังของผู้ให้บริการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ไม่สามารถเข้าใจความ คาดหวังของลูกค้าได้ทุกด้าน ซึ่งด้านที่ผู้ให้บริการไม่เข้าใจความคาดหวังของลูกค้ามากที่สุด ได้แก่ การใช้ประโยชน์ของทรัพยากรมีความพร้อมที่จะจัดหาให้ข้อมูลตามที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อเปรียบเทียบช่องว่างคุณภาพการบริการที่ 3 พบว่า ให้บริการโลจิสติกส์ในธุรกิจวัสดุก่อสร้าง ให้บริการเป็นไปตามข้อกำหนดด้านคุณภาพตามนโยบายที่ผู้ให้บริการคาดหวังไว้ เนื่องจากเฉลี่ยโดยรวมเป็นบวก และเมื่อเปรียบเทียบช่องว่างคุณภาพบริการที่ 5 ระหว่างการรับรู้การบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในธุรกิจวัสดุ ก่อสร้างยังไม่สามารถให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าได้ ซึ่งมีมิติที่ผู้ให้บริการมีช่องว่าง ในความคาดหวังมากที่สุดคือมิติการสร้างเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ในด้านการมีนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

แนวทางพัฒนาการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จากสภาพปัญหาการส่งออกสินค้าของผู้ประกอบการผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในด้านเศรษฐกิจ ภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันของประเทศลาวเป็นปัญหาต่อการส่งออก ด้านการเมืองและกฎหมายมีการลักลอบส่งออกสินค้าแบบผิดกฎหมายและด้านสังคมและวัฒนธรรม วัฒนธรรมและวันหยุดของลาวและไทยเป็นปัญหาต่อการส่งออกสินค้าแนวทางพัฒนาการส่งออกสินค้าผ่านด่านวังเต่า เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชน

ลาว ด้านสถานที่ควรมีการจัดพื้นที่เพื่อให้บริการมีความเหมาะสมกับภาระงาน ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการผู้ให้บริการสามารถแจ้งหน่วยงานเมื่อเกิดปัญหา ด้านคุณลักษณะผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมียิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไพเราะสุภาพ ด้านค่าใช้จ่าย หน่วยงานรัฐและผู้ประกอบการควรร่วมกันเกี่ยวภาษีส่งออก ด้านความสะดวกในการรับบริการ ควรมีผู้ให้บริการคอยให้คำแนะนำและพร้อมแก้ไขปัญหา ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในป้ายประกาศต้องมีความทันสมัย

เอกสารอ้างอิง

- แก้วเพ็ดสาคอน เทพพระรักษาส. (2560). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บรายได้ด้านศุลกากรทะเล แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว*. บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- แก้วลำพัน แสงนวนจัน. (2560). *ความพึงพอใจการให้บริการด้านศุลกากรทะเล แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทไทยประกันชีวิตจำกัด สาขามหาสารคาม*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2554). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: วิทยาออฟเซ็ทการพิมพ์.
- Brudney, Jeffrey L.& Robert E. England. (1979). *Implementation*. Berkeley: University of California Press.
- Millett, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.