

ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการใน  
เมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว  
Cooperation in Solving Problems of Business Operation of  
the Entrepreneurs in Pakxe District, Champasak Province,  
Lao People's Democratic Republic

<sup>1</sup>สายสหวาด ไชยะวง, <sup>2</sup>ไพศาล พากเพียรและ <sup>3</sup>ประสิทธิ์ กุลบุญญา  
<sup>1</sup>Saisawad Chaiyawong <sup>2</sup>Paisarn Phakphian, and <sup>3</sup>Prasit Kunbunya

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ประเทศไทย  
Ubon Ratchathani Rajabhat University, Thailand.

<sup>1</sup>aimonomol@gmail.com

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

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและเพื่อศึกษาแนวทางความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 309 คน และกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 17 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพปัญหาการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ด้าน

บุคคล ค่าจ้างและเงินเดือนไม่สามารถจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านกระบวนการบริการไม่ทันใจลูกค้าลูกค้าต้องมายืนรอนาน ด้านภาพลักษณ์ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัย ด้านการตลาดรูปแบบสินค้าไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ด้านการวางแผนงานที่วางไว้ไม่มีการปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ ด้านการผลิตผลิตได้เกินความต้องการ

2. แนวทางความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชน พบว่า ด้านการเงิน หน่วยงานรัฐควรจัดหาแหล่งทุนเพื่อสนับสนุนการประกอบการธุรกิจ ด้านการผลิต ควรมีการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติและควรรักษาเทคโนโลยีการผลิตเพื่อเพิ่มคุณภาพสินค้า ด้านทรัพยากรบุคคล ควรมีการจัดหาแรงงานที่มีมือทักษะ ด้านการตลาด ควรมีการจัดตั้งกลุ่มชมรมเพื่อลดการแข่งขันทางการตลาด ด้านการเข้าถึงบริการหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาครัฐจะต้องลดขั้นตอนในการติดต่อประสานงาน

**คำสำคัญ :** ความร่วมมือ, แก้ปัญหา, ผู้ประกอบการ

## Abstract

This research aimed at: studying the state of problems in running business of the entrepreneurs in Pakxe district, Champasak province, Lao PDR; and studying the guidelines for cooperation in solving the problems in running business of the entrepreneurs in Pakxe district, Champasak province, Lao PDR. The research instruments were a questionnaires and interviewing sampling groups. The samples were 309 individuals and the target group of 17 individuals. Statistics used in data analysis were percentage, means, standard deviation and content analysis. The research findings were as follows.

1. The overall state of problems in running business of the entrepreneurs in Pakxe district, Champasak province, Lao PDR were at a high level that could be revealed by aspect as the followings: Personnel, wages and salary failed to encourage the employees to work efficiently; Service process, customers had to wait for the service for a long time; Image of the business operations, no security system was used; Marketing

and model of goods were not in response to the demands of customers; Planning and programs, there was no improvement in accordance with the situations; and Production, the supplies exceeded the demands of customers.

2.The guidelines to solve the problems as faced by the business entrepreneurs in Pakxe district, Champasak province, Lao PDR were as follows. Financially, the state agencies should provide the funding sources to support the business entrepreneurs. There should be training on practical works and production technology should be made available to increase the product quality. In terms of personnel resources, skilled labor forces were required. In marketing, the club and group of entrepreneurs should be established to reduce the marketing competition. Regarding access to the government service, the state sectors should reduce the stages in communication and contact.

**Key words :** Cooperation, Solving Problems, Entrepreneurs.

## บทนำ

ภาวะบทบาทที่สำคัญของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าแขวง คือบริหารรัฐกิจเกี่ยวกับงานคุ้มครอง พัฒนาอุตสาหกรรมการปรุ่แต่งหัตถกรรมการค้า การส่งเสริมการผลิตสินค้าและงานด้านความร่วมมือกับต่างประเทศในเขตพื้นที่บริการของตนเอง ดังนั้นแขวงทะเลเปียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เป็นหน่วยงานหนึ่งของแผนกอุตสาหกรรมและการค้า มีบทบาทภาระหน้าที่ในการคุ้มครองการก่อตั้งและการเคลื่อนไหวของวิสาหกิจทุกภาคส่วนตามระเบียบกฎหมาย การส่งเสริมบรรยากาศการลงทุน และการดำเนินธุรกิจของบรรดาหัวหน่วยธุรกิจ เพื่อเป็นฐานข้อมูลวิสาหกิจของแขวง ซึ่งเปรียบเสมือนของชาติและยังทำหน้าที่ให้บริการจดทะเบียนและข้อมูลวิสาหกิจ ระเบียบกฎหมายเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบาย การที่มีนโยบายดีจึงจำเป็นที่จะต้องมีการเปรียบเทียบที่ดีมีบุคลากรที่เหมาะสมและมีกลไกการปฏิบัติที่ศักดิ์สิทธิ์ สำหรับแขวงทะเลเปียนและคุ้มครองวิสาหกิจ ต้องมีการสร้างบทบาทในการพัฒนาที่ต้องเอาใจใส่ในด้านการบริการทะเลเปียนวิสาหกิจให้เข้มงวดตามขั้นตอนเวลากำหนดในกฎหมายว่าด้วยวิสาหกิจไปพร้อมกับยกจิตใจพนักงานให้สูงเพื่อรับใช้ประชาชน ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการออกนิติกรรมที่เกี่ยวกับสัญญาชาติของวิสาหกิจ (นิติบุคคล) รวมทั้งติดตามการจัดตั้งปฏิบัติหลักการแบ่งชั้นคุ้มครองในการจด

ทะเบียนวิสาหกิจให้บรรดาเมืองและปรีชาหาหรือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการทำนิติกรรม ที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดตั้งและการดำเนินธุรกิจเพื่อความเป็นเอกภาพ ตลอดจนส่งเสริมการประกอบอาชีพของบรรดาเฝ้าในแต่ละเขตให้เกิดขึ้น มีธุรกิจการผลิต สร้างพลเมืองทางด้านธุรกิจให้เพิ่มขึ้น โดยการสร้างกระบวนการที่สะดวกง่ายดาย โปร่งใสตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนดไว้อย่างเข้มงวด (กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า, 2555 : 2) ซึ่งสอดคล้องกับ Frederick *et al.* (2000:32) ที่ได้กล่าวว่าคุณภาพการบริการส่วนใหญ่มีมุ่งเน้นไปที่คุณภาพการบริการระหว่างพนักงานผู้ให้บริการและลูกค้า และมักจะทำการประเมินคุณภาพโดยใช้ลูกค้าเป็นผู้ประเมิน

กฎหมายสำคัญที่เกี่ยวกับการเริ่มต้นดำเนินธุรกิจในประเทศลาวมี 2 ฉบับ (สำนักส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2555 :2-3) คือ กฎหมายวิสาหกิจ (The Enterprise Law) เป็นกฎหมายที่กำหนดหลักการระเบียบการและมาตรการเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจและการบริหารจัดการวิสาหกิจในประเทศลาว เพื่อส่งเสริมธุรกิจการผลิตและการบริการในทุกสาขาธุรกิจ รวมทั้งเพื่อพัฒนาแรงงาน การเติบโตทางสังคมและเศรษฐกิจ อันนำมาซึ่งการพัฒนาประเทศและความเป็นอยู่ของประชาชน และกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน (The Investment Promotion Law) เป็นกฎหมายที่กำหนดหลักการระเบียบการ และมาตรการเกี่ยวกับการส่งเสริม การคุ้มครอง การลงทุนทั้งภายในและต่างประเทศ เพื่อให้การลงทุนมีความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องได้รับการปกป้องด้านต่างๆจากรัฐ รับประกันสิทธิและผลประโยชน์ของผู้ลงทุนของรัฐและของประชาชน เพิ่มบทบาทการลงทุนต่อเศรษฐกิจสังคมของชาติให้เติบโตขยายตัวอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ซึ่งข้อตกลงของห้องการอุตสาหกรรมและการค้าเมือง เป็นข้อตกลงทั่วไปที่ออกเพื่อกำหนดที่ตั้ง ภาระบทบาท หน้าที่ขอบเขตสิทธิ โครงสร้างประกอบการจัดตั้งบุคลากรและระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแหล่งอ้างอิงด้านนิติกรรมให้แก่การจัดตั้งและการเคลื่อนไหวของห้องการอุตสาหกรรมและการค้าเมือง ห้องการอุตสาหกรรมและการค้าเมืองมีภาระบทบาทเป็นที่ปรึกษาให้แก่แผนกอุตสาหกรรมและการค้าแขวง นครหลวงและอำนาจการปกครองเมืองในการคุ้มครองการบริหารรัฐของแขวงการอุตสาหกรรมและการค้าในขอบเขตเมืองของตน (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2556 : 4)

จะเห็นได้ว่าสถานการณ์ปัจจุบันการดำเนินงานของวิสาหกิจ โดยรวมนั้น เต็มไปด้วยอุปสรรคและความไม่พร้อมจากปัญหาจุดอ่อนของ วิสาหกิจทั้งด้านการบริหารจัดการ

ด้านบัญชี การเงิน ด้านการตลาด ด้านการผลิตสินค้าและบริการ ด้านทรัพยากรมนุษย์และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้วิสาหกิจเหล่านั้นล้มเลิก บางส่วนส่วนก็หยุดชะงักไม่สามารถดำเนินการต่อได้ ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีของภาครัฐไม่เป็นไปตามเป้าหมายดังนั้นหน้าที่การคุ้มครอง วิสาหกิจที่ได้ขึ้นทะเบียนเพื่อพัฒนาให้สอดคล้องกับแนวทางระเบียบภาครัฐ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับการดำเนินการวิสาหกิจ ด้วยเหตุนี้ภายใต้เงื่อนไขของนิติกรรมที่ได้กำหนดอำนาจหน้าที่และขอบเขตสิทธิตามมาตรา 4 ข้อ 6-7 ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชน ผลของการศึกษาค้นคว้าจะเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการธุรกิจในการพัฒนาปรับปรุงตนเองและจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือผู้ประกอบการธุรกิจให้สามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อศึกษาแนวทางการร่วมมือในการแก้ไขปัญหาการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 1,475 คน (แขนงทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ แผนกอุตสาหกรรมและการค้า, 2560)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตาราง Krejcie & Morgan (1970 :107 อ้างถึงในธีระวุฒิ เอกะกุล, 2550:138) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 306 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ตัวแทนผู้บริหาร จำนวน 4 คน เจ้าหน้าที่แผนก จำนวน 3 คน ผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 17 คน เพื่อศึกษาแนวทางการร่วมมือในการแก้ไขปัญหาการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

## 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

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

วิเคราะห์จากการสัมภาษณ์แนวทางความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอแบบความเรียงและพรรณนาวิเคราะห์

## ผลการวิจัย

ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

1. สภาพปัญหาการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

( $\bar{X}=3.64$ ) เมื่อพิจารณารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคคล ( $\bar{X}=3.84$ ) ด้านกระบวนการ ( $\bar{X}=3.75$ ) ด้านภาพลักษณ์ ( $\bar{X}=3.70$ ) ด้านการตลาด ( $\bar{X}=3.53$ ) ด้านการวางแผน ( $\bar{X}=3.52$ ) ด้านการผลิต ( $\bar{X}=3.52$ ) ดังตาราง ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพปัญหาการดำเนินงานธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม ตามตารางที่ 1 ดังนี้

**ตารางที่ 1** สภาพปัญหาการดำเนินงานธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม 6 ด้าน ดังนี้

ลำดับ	การดำเนินงานธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	ระดับปัญหา		
		$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1	ด้านการวางแผน	3.52	0.75	มาก
2	ด้านการผลิต	3.52	0.95	มาก
3	ด้านการตลาด	3.53	0.92	มาก
4	ด้านบุคคล	3.84	0.73	มาก
5	ด้านภาพลักษณ์	3.70	0.71	มาก
6	ด้านกระบวนการ	3.75	0.70	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>		<b>3.64</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าการดำเนินงานธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม 6 ด้าน มีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.64$ ) แต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ด้านบุคคล โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าจ้างและเงินเดือนไม่สามารถจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X}=4.39$ )

1.2 ด้านกระบวนการ โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการไม่ทันใจลูกค้า ลูกค้าต้องมายืนรอนาน ( $\bar{X}=4.37$ )

1.3 ด้านภาพลักษณ์ โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัย ( $\bar{X}=4.13$ )

1.4 ด้านการตลาด โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รูปแบบสินค้าไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ( $\bar{X} = 3.84$ )

1.5 ด้านการวางแผน โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แผนงานที่วางไว้ไม่มีการปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ ( $\bar{X} = 4.05$ )

1.6 ด้านการผลิต โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผลิตได้เกินความต้องการ ( $\bar{X} = 3.95$ )

2. แนวทางความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชน สรูปได้ดังนี้

2.1 ด้านการเงิน หน่วยงานรัฐควรจัดหาแหล่งทุนเพื่อสนับสนุนการประกอบการธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐต้องมีการอบรมเรื่องการจัดทำระบบบัญชีที่ถูกต้อง

2.2 ด้านการผลิต ควรมีการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติโดยสถานประกอบการเป็นผู้ดำเนินการเองหรือให้หน่วยงานของรัฐเป็นผู้จัดหลักสูตรระยะสั้นหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ควรจัดหาเทคโนโลยีการผลิตเพื่อเพิ่มคุณภาพสินค้า

2.3 ด้านทรัพยากรบุคคล ควรมีการจัดหาแรงงานสำรองในช่วงการ เก็บเกี่ยวผลผลิตทางการเกษตร หน่วยงานภาครัฐ ควรทำหน้าที่ในการจัดหาแรงงานและมีฝึกอบรมทักษะให้กับแรงงาน

2.4 ด้านการตลาด ควรมีการจัดตั้งกลุ่มชมรมเพื่อลดการแข่งขันทางการตลาดควรต้องมีการตรวจสอบคุณภาพภายใน โดยหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ

2.5 ด้านการเข้าถึงบริการหน่วยงานของรัฐหน่วยงานของรัฐควรมีการประชาสัมพันธ์แนวทางในการช่วยเหลือเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ หน่วยงานภาครัฐจะต้องลดขั้นตอนในการติดต่อประสานงาน ควรหามาตรการในการป้องกันเมื่อผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจเกิดปัญหา

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยแนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สามารถนำผลมาอภิปรายได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายผลแต่ละด้านดังนี้ ด้านบุคคลค่าจ้างและเงินเดือนไม่สามารถจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้ประกอบการต้องนำหลักจิตวิทยามาปรับใช้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการจูงใจและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านกระบวนการบริการไม่ทันใจ ลูกค้า ลูกค้าต้องมายืนรอนาน ทั้งนี้อาจเกิดจากบุคลากรหรือลูกจ้างมีไม่เพียงพอ ซึ่งผู้ประกอบการต้องวางแผนในการจัดหาพนักงานทดแทนกรณีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก ด้านภาพลักษณ์ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัย ทั้งนี้อาจเกิดธุรกิจส่วนมากเป็นเจ้าของเพียงคนเดียวทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดหาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ซึ่งผู้ประกอบการจะใช้ระบบเทคโนโลยีกล้องวงจรปิดเข้ามาช่วยเพื่อเพิ่มความปลอดภัยอีกด้าน ด้านการตลาดรูปแบบสินค้าไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้อาจเกิดจากความนิยมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถปรับตัวได้ทันและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบสินค้าเป็นการเพิ่มต้นทุนการผลิต ซึ่งสอดคล้องกับงานของนพรัตน์ จันทร์รอด (2555 :ค) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพ ปัญหาและแนวทางการดำเนินงานของกลุ่มเศรษฐกิจชุมชนของเทศบาลตำบลมหาพราหมณ์ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของกลุ่มเศรษฐกิจชุมชน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านการบัญชี การเงินและงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและด้านการจัดการการตลาดมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ปัญหาการดำเนินงานของกลุ่มเศรษฐกิจชุมชน พบว่ามีปัญหาการดำเนินงานในทุกด้านโดยทุกด้านมีแนวทางการดำเนินการแก้ไข กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งในกลุ่มอาชีพและระดับความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของกลุ่มเศรษฐกิจชุมชนในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 และ 0.5 ตามลำดับ ด้านการวางแผน แผนงานที่วางไว้ไม่มีการปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ ทั้งนี้ในปัจจุบันการเปลี่ยนมาจากหลากหลายปัจจัยทั้งเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้บริโภคที่เปื้อนหายากกับสินค้าชนิดเดิมๆ ทำให้การวางแผนต้องมีปรับตัวอยู่ตลอดเวลาให้

สอดคล้องกับสถานการณ์ ด้านการผลิตผลิตได้เกินความต้องการ ทั้งนี้คงเกิดจากการแข่งขันของผู้ประกอบหลายใหม่ที่เกิดขึ้นทำให้การผลิตไม่สอดคล้องกับความต้องการ เกิดการวางแผนการผลิตที่บกพร่องผู้บริโภคขาดความนิยมในตัวสินค้า ล้วนแล้วแต่เป็นสาเหตุของสินค้าผลิตเกินความจำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชพล สิงหฤกษ์ (2551 : 3) ที่ได้ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาที่ไม่สามารถเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดของลูกค้า และเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าในสภาวะเศรษฐกิจที่มีความผันผวน ทำให้ลูกค้ามีการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ยากขึ้นเพราะคำนึงถึงความประหยัดและบริการที่ดีที่สุด ประกอบกับคู่แข่งมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่สูงกว่า และมีความชำนาญมากกว่า องค์กรจึงพยายามพัฒนาเรื่องการบริการเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ จึงได้มีการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยในการให้บริการโดยการนำโปรแกรม AweSim 3.0 มาใช้เพื่อจำลองสถานการณ์จริง เพื่อหาระยะเวลารอคอยในการให้บริการลูกค้าของพนักงาน Call center โดยการเพิ่มพนักงาน Call center ในการรองรับให้บริการลูกค้าสายโทรเข้ามาให้ดียิ่งขึ้น

2. แนวทางความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สามารถอภิปรายผลรายด้านดังนี้ ด้านการเงิน หน่วยงานรัฐควรจัดหาแหล่งทุนเพื่อสนับสนุนการประกอบการธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐต้องมีการอบรมเรื่องการจัดทำระบบบัญชีที่ถูกต้อง ทั้งนี้ผู้ประกอบการโดยส่วนมากที่ประสบปัญหาการดำเนินธุรกิจเป็นผู้ประกอบการเจ้าของคนเดียวที่ต้องมีธุรกิจเป็นของตนเองทำให้ขาดการวางแผนเรื่องการจัดทำบัญชี จนบางครั้งประสบปัญหาเกิดปัญหาเรื่องทุน ด้านการผลิตควรมีการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติโดยสถานประกอบการเป็นผู้ดำเนินการเองหรือให้หน่วยงานของรัฐเป็นผู้จัดหลักสูตรระยะสั้นหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ทั้งนี้การประกอบธุรกิจต้องใช้ความรู้ในลักษณะสหวิทยามาใช้ ความรู้ด้านใดด้านหนึ่งไม่ทันกับการแข่งขันทางธุรกิจผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องแสวงหาความรู้ใหม่อย่างสม่ำเสมอ ด้านทรัพยากรบุคคล ควรมีการจัดการแรงงานสำรองในช่วงการ เก็บเกี่ยวผลผลิตทางการเกษตร หน่วยงานภาครัฐ ควรทำหน้าที่ในการจัดหาแรงงาน และมีฝึกอบรมทักษะให้กับแรงงาน ทั้งนี้แรงงานในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ยังขาดทักษะฝีมือและองค์ความรู้ที่นำมาใช้ในการทำงานกับภาคธุรกิจยังมีไม่เพียงพอทำให้ผู้ประกอบการ

ขาดความเชื่อมั่นต่อแรงงาน และประสบปัญหาด้านแรงอยู่เป็นประจำ ด้านการตลาด ควรมีการจัดตั้งกลุ่มชมรมเพื่อลดการแข่งขันทางด้านการตลาดควรต้องมีการตรวจสอบคุณภาพภายใน โดยหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ผู้ประกอบการควรเพิ่มช่องทางการตลาด เช่น การจัดหน่วยผ่านเทคโนโลยี การจำหน่ายสินค้าออนไลน์ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสมัยใหม่ ทั้งเฟสบุ๊ค อินเทอร์เน็ตจะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาด้านตลาดได้เป็นอย่างดี ด้านการเข้าถึงบริการหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานของรัฐควรมีการประชาสัมพันธ์แนวทางการช่วยเหลือเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ หน่วยงานภาครัฐจะต้องลดขั้นตอนในการติดต่อประสานงาน ควรหามาตรการในการป้องกันเมื่อผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจเกิดปัญหา ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงควรมีองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐสมัยใหม่ เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมเพื่อแก้ไขปัญหาด้านดำเนินธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญาลักษณ์ บุญเอนก (2555: จ) ที่ได้ศึกษาการศึกษาปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในการ ดำเนินงานด้านเอกสารประกอบการเดินพิธีการส่งออกสินค้า กรณีศึกษาบริษัท ABC จำกัด นำเสนอแนวทางการปรับปรุง โดยใช้การจำลองสถานการณ์โดยใช้ Simulation ซึ่งโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ คือ Arena มาใช้ในการทำการจำลองปัญหา โดยเริ่มแรกในการเก็บข้อมูลนำเข้า วิเคราะห์ข้อมูลนำเข้า การเขียนแบบจำลอง และการพัฒนาปรับปรุงผลของแบบจำลอง รวมทั้งผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในการจัดทำเอกสารใบขนสินค้า ส่งออกผิดพลาดและล่าช้าไม่ทันกำหนด พบว่าสาเหตุหลักมาจากกระบวนการทำงาน ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยด้านองค์กร โดยพิจารณาจากการรับเอกสารจากลูกค้า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนจนถึงความเชื่อมั่นและไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กรรวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลในการจัดทำใบขนสินค้า จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้การจัดทำใบขนสินค้าผิดพลาดและล่าช้า นั้น ซึ่งพิจารณาจากขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่ามีปัญหาในขั้นตอนของเวลาในการทำงาน การคีย์ข้อมูล จึงทำการแก้ไขในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้น เป็นปัจจัยสำคัญ ทั้งนี้เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ควรปรับกระบวนการทำงาน ระบบสารสนเทศ และปรับตารางเวลาในการทำงาน เพื่อแก้ไขปัญหาการทำใบขนสินค้าผิดพลาดและล่าช้า ที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของลูกค้า และเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุดในบริการขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีรินทร์ สันติวัฒนกุล (2556 :ค) ที่ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการตลาด

ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มอาชีพในเขตจตุจักรเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ผลการวิจัยพบว่าการดำเนินงานของกลุ่มอาชีพในเขตจตุจักรส่วนใหญ่ผลิตสินค้าโดยมีตรารายี่ห้อ ไม่มีการกำหนดจำนวนการผลิตสินค้าของกลุ่ม มีนโยบายสำรองวัตถุดิบมีการสั่งซื้อจากผู้ค้าส่งวัตถุดิบวิธีการจัดการกับสินค้าที่ได้มาตรฐานของกลุ่มอาชีพส่วนใหญ่คือแปรรูปสินค้าอื่นไม่มีการใช้เทคโนโลยีเครื่องจักรในการผลิตและมีการตรวจสอบสินค้าโดยการทำการสุ่มตรวจสินค้าเป็นบางชิ้น ทุกครั้งที่ผลิต ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการตลาดของกลุ่มอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมีปัญหาน้อยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดไปหามากที่สุด ได้แก่ ปัญหาอุปสรรคในการผลิตภัณฑ์ รองลงมาปัญหาด้านอุปสรรคช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาอุปสรรคด้านการส่งเสริม ในตลาดหลักทรัพย์ได้ราคา ข้อเสนอแนะนำสินค้าให้ได้มาตรฐานเดียวกันโดยให้สมาชิกในกลุ่มรับการอบรมด้านการผลิตสินค้าและหาแนวทางในการจูงใจให้สมาชิกในกลุ่มอาชีพเห็นคุณค่าในการรักษามาตรฐานสินค้าส่งเสริมให้เกิดช่องทางการจัดจำหน่ายและมีร้านเพื่อจำหน่ายสินค้าที่แน่นอน หน่วยงานของรัฐหรือเอกชนมาช่วยให้คำปรึกษาด้านการส่งเสริมและฝึกอบรมให้กับสมาชิกในกลุ่ม

## องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชน หน่วยงานภาครัฐต้องเข้ามามีส่วนร่วมในฐานะพี่เลี้ยงสำหรับการประกอบธุรกิจในระยะเริ่มต้นเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นภาคธุรกิจ ทั้งในเรื่องการวางแผน การหาช่องทางการตลาด การหาแหล่งทุน เพิ่มช่องทางการตลาด ผู้ประกอบการนำใช้เทคโนโลยีในการผลิตเพิ่มคุณภาพสินค้าให้ทันกับการแข่งขัน มีการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เช่นการจัดจำหน่ายสินค้า ออนไลน์ การพัฒนาระบบสินค้าตามความต้องการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อป้องกันการผลิตที่เกินความต้องการของผู้บริโภค หน่วยงานรัฐควรจัดหาแหล่งทุนเพื่อสนับสนุนการประกอบการธุรกิจ ด้านการผลิต ควรมีการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติและควรจัดหาเทคโนโลยีการผลิตเพื่อเพิ่มคุณภาพสินค้า ด้านทรัพยากรบุคคล ควรมีการจัดหาแรงงานที่มีฝีมือทักษะ ด้านการตลาด ควรมีการจัดตั้งกลุ่มชมรมเพื่อลดการแข่งขันทางการตลาด ด้านการเข้าถึงบริการหน่วยงานของรัฐหน่วยงานภาครัฐจะต้องลดขั้นตอนในการติดต่อประสานงาน

## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า. (2556). *กฎหมายว่าด้วยวิสาหกิจ*. เวียงจันทน์: กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า.
- ธัญญาลักษณ์ บุญเอนก. (2555). *การศึกษาปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านเอกสารประกอบการเดินพิธีการส่งออกสินค้า กรณีศึกษาบริษัท ABC จำกัด*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2550). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*.  
อุบลราชธานี : วิทยาออฟเซ็ทการพิมพ์.
- นพรัตน์ จันทร์รอดและคณะ. (2555). *ประสิทธิภาพ ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของกลุ่มเศรษฐกิจชุมชนของเทศบาลตำบลมหาพรหมณ์ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- รัชพล สิงห์ฤกษ์. (2551). *การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ กรณีศึกษาบริษัท เบสท์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2555). *ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินธุรกิจในประเทศลาว*. เวียงจันทน์: สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ.
- Frederick, A. F. and K. Mukesh. (2000). INTSERVQUAL : an internal adaptation of the GAP model in a large service organization. *Journal of Services Marketing*. 14(5), 358–377.

