

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครอง  
วิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก  
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว  
THE DEVELOPMENT OF SERVICE EFFICIENCY ON  
ENTERPRISE PROTECTION REGISTRATION IN  
THE CITY OF PHONTONG, CHAMPASAK PROVINCE, LAO PDR

<sup>1</sup>อะนุกุน สายสะหมุด, <sup>2</sup>ไพศาล พากเพียร และ<sup>3</sup>ประสิทธิ์ กุลบุญญา  
<sup>1</sup>Anukun Xaysamud, <sup>2</sup>Paisarn Phakphian and <sup>3</sup>Prasit Kunbunya

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ประเทศไทย  
Ubon Ratchathani Rajabhat University, Thailand.

<sup>1</sup>souliyabbk1@gmail.com

Received December 25, 2020; Revised February 12, 2021; Accepted March 20, 2021

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ และศึกษาความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจเมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 291 คนและผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 14 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า สภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพบว่า ด้านอาคารสถานที่ที่มีการจัดสถานที่ให้บริการสะอาดสวยงาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

<sup>3</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก ความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น ทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม เจ้าหน้าที่ควรใช้วัสดุ อุปกรณ์ ที่มีคุณภาพเท่าเทียมกันทุกงาน ด้านความคุ้มค่าเจ้าหน้าที่ต้องแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ ด้านความทั่วถึงต้องมีความพร้อมในการให้บริการอย่างเต็มที่ในทุกงานบริการของแต่ละพื้นที่ ด้านสนองตอบความต้องการ ความรวดเร็วเจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

**คำสำคัญ :** การพัฒนา, ประสิทธิภาพ, การบริการ, ทะเบียน, วิสาหกิจ

### Abstract

This research aimed to study the state of service provision in enterprise protection registration and to study the need for development of service provision in enterprise protection registration in the city of Phontong, Champasak province, Lao PDR. The samples were 291 individuals and 14 key informants. The research instruments were questionnaires and interview formats. Statistics used in data analysis were percentage, means, standard deviation and content analysis. The research findings were as follows. The overall average of the state of service in enterprise protection registration in the city of Phontong, Champasak province, Lao PDR was at a high level. Regarding individual aspect, the aspects with the highest level were as follows. In the building and location, the building was beautiful with clean surrounding. In service of officials, they humbly and politely performed their duty. In provision of facilities, materials and equipment were well prepared for providing facilities. The overall average of the need for development in service provision in enterprise protection registration in the city of Phontong, Champasak province, Lao PDR was at a high level. When it was considered by aspect, the highest aspects could be shown as the followings. In equality and fairness, officials in all sections should have equal opportunity in using quality materials and equipment. In worthiness of officials, they should solve the problems right to the need of the public. In coverage of the service, all the tasks should be fully available in each location. In responsiveness of needs, fast operation should be focused in all services.

**Keywords:** Development, Efficiency, Service, Registration, Enterprise

## บทนำ

ปัจจุบันสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้มีการเชื่อมโยงเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และเป็นสมาชิกองค์การการค้าโลก ภารกิจด้านอุตสาหกรรมและการค้าเป็นอีกหนึ่งภารกิจ ในการเชื่อมโยงกับระบบเศรษฐกิจ มีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่างๆ ในการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจให้มีการขยายตัวที่มั่นคง ในการปฏิบัติภารกิจบทบาทเพื่อเชื่อมโยงเศรษฐกิจในภาคพื้นและสากล สำหรับเป้าหมายของการสร้างประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อให้อาเซียนกลายเป็นตลาดและเป็นกลุ่มการผลิตหนึ่งเดียวที่มีใน 5 องค์ประกอบหลักคือ ทุน สินค้า การบริการ การลงทุนและแรงงาน ที่มีลักษณะเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและคุ้มครองวิสาหกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องของสิทธิแน่นอน เนื่องจากวิสาหกิจจะเป็นการเก็บรายรับงบประมาณด้านภาษีอากรให้มีความมั่นคง กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุนและกฎหมายว่าด้วยวิสาหกิจ มีจุดประสงค์กำหนดหลักการ ระเบียบการและมาตรการเกี่ยวกับการส่งเสริม การคุ้มครองการลงทุนทั้งภายในและต่างประเทศ เพื่อให้การลงทุนมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ได้รับการปกป้องด้านต่างๆจากรัฐ รับประกันสิทธิและผลประโยชน์ของผู้ลงทุนของรัฐของประชาชน เร่งใส่เพิ่มทวีคูณประโยชน์และบทบาทการลงทุนต่อเศรษฐกิจสังคมของชาติให้เติบโต ขยายตัวอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ประกอบส่วนอันสำคัญเข้าในการ ปกป้องรักษาและพัฒนาประเทศชาติให้มีความเข้มแข็ง การบรรลุยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้าน ของเนื้อในจิตใจของประชุมใหญ่ ครั้งที่ 9 ของพรรคประชาชนปฏิวัติลาวให้เป็นจริง ก็คือการขจัดสิ่งที่เป็นอุปสรรคด้านต่างๆ ออกไป เพื่อขยายความสำเร็จทำให้เกิดการพัฒนาที่เด่นชัดและถูกทิศทาง ดังนั้นงานด้านการพัฒนาและคุ้มครองการจดทะเบียนวิสาหกิจ จึงเป็นสร้างทัศนคติการคุ้มครองแบบเอื้ออำนวยสร้างบรรยากาศในการลงทุนที่ดี ขจัดปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการสร้างความลำบากในการประกอบอาชีพของประชาชนบรรดาเผ่าหรือผู้ลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ (บัวละพา ทองมาลาเพชร,2553 :1) ในระยะที่ผ่านมากการพัฒนาและคุ้มครองการจดทะเบียนวิสาหกิจได้มีการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยวิสาหกิจในปี พ.ศ.2556 ทำให้ภารกิจของการจดทะเบียนวิสาหกิจ สร้างบรรยากาศในการลงทุนที่ดี ละล้างสิ่งกีดขวาง ในการส่งเสริมการประกอบธุรกิจของประชาชนบรรดาเผ่าหรือผู้ลงทุน สิ่งที่เห็นได้ชัดเจน คือการแก้ไขปัญหาทางด้านทัศนคติแบบดั้งเดิมและมีการสร้างทัศนคติใหม่ในการนำพาและการเคลื่อนไหวของหน่วยงาน สู่การคุ้มครองแบบเอื้ออำนวยแก่การลงทุน เช่น การบริการจดทะเบียนวิสาหกิจที่สะดวกรวดเร็วคล่องตัวมากยิ่งขึ้น มีการแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เป็นสิ่งกีดขวางต่อการดำเนินธุรกิจอย่างจริงจัง เริ่มนำใช้ระบบโปรแกรมการคุ้มครอง สร้างแบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม ที่เป็นมาตรฐานและปรับปรุงทัศนคติที่เป็นหลักการทางด้านจินตนาการของพนักงานผู้รับผิดชอบ รวมทั้งสร้างกลไกการคุ้มครองเศรษฐกิจใหม่ ต่อต้าน

ลัทธิแนวความคิดแบบคัมภีร์ แนวคิดซ้ายจัด ขวาทเกินที่มีอยู่ในตัวพนักงานแต่ละคนออกไป และสร้างแบบแผนใหม่ขององค์การ (กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า 2556 : 3-8)

แขวงจำปาสัก เป็นแขวงหนึ่งของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มียุทธศาสตร์ที่สำคัญทางด้านเศรษฐกิจ การเมืองและการป้องกันชาติ ป้องกันความสงบ มีชายแดนติดกับประเทศไทย กับราชอาณาจักรกัมพูชาและสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม มีการไปมาระหว่างประเทศเหล่านี้ แขวงทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เป็นส่วนหนึ่งของการคุ้มครองการบริหารของแผนกอุตสาหกรรมและการค้า บทบาทภาระหน้าที่ในการคุ้มครองการก่อตั้งและการเคลื่อนไหวของวิสาหกิจทุกภาคส่วนตามระเบียบกฎหมาย ส่งเสริมบรรยากาศการลงทุน การดำเนินธุรกิจของบรรดาหัวหน่วยธุรกิจ เพื่อเป็นฐานข้อมูลวิสาหกิจของแขวง ซึ่งเปรียบเสมือนของชาติและยังทำหน้าที่ให้บริการจดทะเบียนและข้อมูลวิสาหกิจ ระเบียบกฎหมายคือเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบาย การที่มีนโยบายดีจึงจำเป็นที่จะต้องมีการเปรียบเทียบที่ดี มีบุคลากรที่เหมาะสมและมีกลไกการปฏิบัติที่ศักดิ์สิทธิ์ สำหรับแขวงทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ ต้องมีการสร้างบทบาทในการพัฒนาที่ต้องเอาใจใส่ในด้านการบริการทะเบียนวิสาหกิจให้เข้มงวดตามขั้นตอนเวลากำหนดในกฎหมายว่าด้วยวิสาหกิจไปพร้อมกับยกจิตใจพนักงานให้สูงเพื่อรับใช้ประชาชน ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการออกนิติกรรมที่เกี่ยวกับสัญญาของวิสาหกิจ(นิติบุคคล) รวมทั้งติดตามการจัดตั้งปฏิบัติหลักการแบ่งชั้นคุ้มครองในการจดทะเบียนวิสาหกิจให้บรรดาเมืองและปรีชาหรือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการทำนิติกรรมที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดตั้งและการดำเนินธุรกิจเพื่อความเป็นเอกภาพ ตลอดจนส่งเสริมการประกอบอาชีพของบรรดาเฝ้าในแต่ละเขตให้เกิดขึ้น มีธุรกิจการผลิต สร้างพลเมืองทางด้านธุรกิจให้เยอะ โดยการสร้างกระบวนการที่สะดวกง่ายดาย โปร่งใสตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนดไว้อย่างเข้มงวด (กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า, 2555 : 2)

ในระยะที่ผ่านมางานทางด้านการพัฒนาและคุ้มครองการจดทะเบียนวิสาหกิจ ได้ประกาศใช้กฎหมายว่าด้วยวิสาหกิจ ฉบับปี พ.ศ. 2548 และเพื่อให้สอดคล้องกับการเชื่อมโยงกับพื้นที่และระบบสากล และได้มีการปรับปรุง กฎหมายว่าด้วยวิสาหกิจในปี พ.ศ. 2556 ฉบับเลขที่ 46/สพข, ลงวันที่ 26/12/2556 ทำให้ภารกิจของการจดทะเบียนวิสาหกิจสร้างบรรยากาศในการลงทุนที่ดี ลดสิ่งกีดขวาง ส่งเสริมการประกอบธุรกิจของประชาชน บรรดาเฝ้าหรือผู้ลงทุน สิ่งที่เห็นได้ชัดเจน เช่น การแก้ไขปัญหาทางด้านทัศนคติแบบดั้งเดิม และมีการสร้างทัศนคติใหม่ในการนำพาและการเคลื่อนไหวของหน่วยงาน สู่การคุ้มครองแบบเอื้ออำนวยแก่การลงทุน เช่น การบริการจดทะเบียนวิสาหกิจที่สะดวกรวดเร็วคล่องตัวมากยิ่งขึ้น มีการแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เป็นสิ่งกีดขวางของการก่อตั้งและดำเนินธุรกิจอย่างจริงจัง เริ่มนำใช้ระบบโปรแกรมการคุ้มครอง สร้างแบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียมที่เป็นมาตรฐานและปรับปรุงทัศนคติที่เป็นหลักการทางด้านจินตนาการของพนักงานผู้รับผิดชอบรวมทั้งสร้าง

กลไกการคุ้มครองเศรษฐกิจใหม่ ต่อด้านลัทธิแนวความคิดแบบคัมภีร์ แนวคิดซ้ายจัด ขวาเกิน ที่มีอยู่ในตัวพนักงานแต่ละคนออกไปและสร้างแบบแผนใหม่ขององค์การ (กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า, 2556 : 3-8)

ดังนั้น จึงได้มีการจัดตั้งปฏิบัติกฎหมายว่าด้วยวิสาหกิจในการพัฒนาและคุ้มครอง การจดทะเบียนวิสาหกิจ แผนกอุตสาหกรรมและการค้า ก็ได้รับมอบหมายงานการลงทุนจาก แผนกการลงทุนแห่งชาติ เป็นศูนย์กลางการประสานงาน ค้นคว้า พิจารณาและจดทะเบียน วิสาหกิจในบรรดากิจการทั่วไป เพื่อเป็นการดึงดูดการลงทุนภายในประเทศและต่างประเทศ เข้ามาลงทุนอยู่ในแขวงจำปาสัก ทำให้การจัดตั้งหน่วยงานเกี่ยวกับการปฏิบัติการส่งเสริม การลงทุนในกิจการทั่วไปให้มีความรวดเร็วและครบถ้วนชัดเจนกว่าเดิม ปัจจุบันการแจ้ง จดทะเบียนวิสาหกิจในแขวงจำปาสักทั้งหมดถือได้ว่าเป็นตัวเลขที่จะใช้ในการจัดเก็บภาษี อากร แต่ในทางปฏิบัติยังไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้เต็มที่เพราะยังมีบางกิจการที่ยังไม่ได้แจ้ง จดทะเบียนวิสาหกิจ ทำให้การพัฒนาทางด้านการจัดเก็บภาษีไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ ส่งผลให้ ภาครัฐได้รับวิกฤตทางด้านงบประมาณ สาเหตุเนื่องจากระเบียบการคุ้มครองวิสาหกิจยังไม่ได้ นำมาใช้อย่างเข้มงวด ทำให้วิสาหกิจไม่มีความคล่องตัวในการขับเคลื่อนธุรกิจมีผลกระทบต่อ การจัดตั้งวิสาหกิจและขาดการนำใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดไม่มีความมั่นคงและยั่งยืน อีกด้านหนึ่งก็เป็นสาเหตุส่งเสริมวิสาหกิจจำนวนหนึ่งให้ละเมิดระเบียบกฎหมายในตัว

จากสภาพการณ์ดังกล่าวผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ แจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการและการละเมิดการแจ้ง จดทะเบียนวิสาหกิจของผู้ประกอบการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารระดับแผนก จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 10 คน ผู้ประกอบการที่แจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวง

จำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 1,137 คน (แขนงทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ แผนกอุตสาหกรรมและการค้า, 2561)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ได้แก่ ผู้บริหารแผนก เจ้าหน้าที่ภาครัฐและผู้ประกอบการที่แจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 291 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเปรียบเทียบของ Krejcie & Morgan (1970 : 107 อ้างถึงในธีระวุฒิ เอกะกุล, 2550) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling)

ผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับแผนก จำนวน 4 คน ผู้ประกอบการบริษัท จำนวน 3 คน ผู้ประกอบการร้านค้า จำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 14 คน เพื่อให้ข้อมูลแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

## 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

สภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประกอบไปด้วย 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านอาคารสถานที่ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประกอบไปด้วย 1) ด้านความคุ้มค่า 2) ด้านความทั่วถึง 3) ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม และ 4) ด้านการตอบสนองความต้องการ

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

3.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประเภทวิสาหกิจ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการศึกษาสภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

3.2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ที่ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามเพื่อทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาตรวจสอบความสมบูรณ์และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะใช้สถิติเชิงบรรยายเป็นหลักในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และเสนอค่าสถิติเป็นลำดับขั้นตอนดังนี้

4.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปผู้ให้ข้อมูลวิเคราะห์ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์แบบสอบถามสภาพการให้บริการแก่ประชาชนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและแบบสอบถามความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เป็นรายข้อรายด้าน และโดยรวมทั้งฉบับเพื่อใช้ในการประเมินค่าและแปลความหมายของคะแนน โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

4.3 แบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอข้อมูลในลักษณะพรรณนาวิเคราะห์

### ผลการวิจัย

จากการวิจัยการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สรุปผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. สภาพการให้บริการแก่ประชาชนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ

ลำดับ	สภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ	สภาพการให้บริการ		
		$\bar{x}$	SD.	แปลผล
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	0.81	มาก
2	ด้านอาคารสถานที่	4.30	0.73	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.27	0.73	มาก
เฉลี่ยรวม		4.28	0.75	มาก

จากตาราง 1 พบว่า สภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.28$ ) และสามารถสรุปในรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะให้บริการ

1.2 ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า การจัดสถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม ความสวยงามของการจัดสวนและต้นไม้รอบๆ ห้องการเมือง มีป้ายบอกที่ตั้งของห้องการเมืองอย่างชัดเจน

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องครบถ้วน ความเพียงพอ ชัดเจนและเข้าใจง่ายของแบบฟอร์มต่าง ๆ

2. ความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ด้านความคุ้มค่า ด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบความต้องการ ความรวดเร็ว ดังตาราง 2 ดังนี้



**ตารางที่ 2** ความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ลำดับ	ความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	ระดับความต้องการ		
		$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1	ด้านความคุ้มค่า	4.41	0.67	มาก
2	ด้านความทั่วถึง	4.30	0.69	มาก
3	ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม	4.53	0.61	มากที่สุด
4	ด้านสนองตอบความต้องการ ความรวดเร็ว	4.30	0.68	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>		<b>4.39</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 2 พบว่า ความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.39$ ) และสามารถสรุปในรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความคุ้มค่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า เจ้าหน้าที่ต้องแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของท่าน งานที่ปฏิบัติเสร็จแล้วต้องมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ควรใช้เครื่องมือ วัสดุ อย่างคุ้มค่า

2.2 ด้านความทั่วถึง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า มีความพร้อมในการให้บริการอย่างเต็มที่ในทุกงานบริการของแต่ละพื้นที่ ต้องมีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ กรณีที่ไม่อยู่ในอำนาจของห้องการเมือง เจ้าหน้าที่ต้องยินดีประสานความช่วยเหลือกับหน่วยงานอื่น

2.3 ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า เจ้าหน้าที่ควรใช้วัสดุ อุปกรณ์ ที่มีคุณภาพเท่าเทียมกันทุกงาน เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนผู้ที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ

2.4 ด้านสนองตอบความต้องการ ความรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า เจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามกำหนด ควรมีเอกสารแสดงขั้นตอนการขอรับบริการอย่างชัดเจน

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า ควรมีการประสานงานกับสถานที่ราชการใกล้เคียง เพื่อที่จะขอร่วมใช้สถานที่ร่วมกัน ควรมีการจัดสำนักงานห้องการค้าเมืองให้เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบ แยกแต่ละฝ่ายให้มีความ

ชัดเจน ควรมีการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มาให้บริการประชาชน ด้านบุคลากรในระดับผู้ปฏิบัติงานห้องการค้าเมือง ควรจะต้องพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะให้มี ความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน ควรจะมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน การจัดโครงสร้างองค์กรระบบงานและบรรยากาศที่สร้างความพอใจในการทำงาน บุคลากรจะต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ต้องมีการสรรหาบุคลากรให้มีความเพียงพอในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

## อภิปรายผล

การวิจัยการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแข่งขันทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจเมืองโพหนอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สามารถนำผลมา อภิปรายได้ ดังนี้

1. จากการศึกษาวิจัยสภาพการให้บริการแข่งขันทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจเมืองโพหนอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชน สามารถนำผลการวิจัยมา อภิปรายผล ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่มีอัตราศัยไม่ตรีต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องมีการให้การแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจนบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการจะต้องมีการเอาใจใส่และมีความ กระตือรือร้นร้อนยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรและเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ อาจารย์ นามวัฒน์ (2557 : ค) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินกรณีศึกษา สายการบินไทยแอร์เอเชีย สถานีเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารได้ประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบิน ไทยแอร์เอเชีย สถานีเชียงใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านให้ความเชื่อมั่นต่อ ลูกค้า อยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ใน ระดับมาก ตามลำดับ ส่วนผลการศึกษาจากกลุ่มพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินและหัวหน้า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ พนักงาน ให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างมีมาตรฐานและปฏิบัติตามกฎระเบียบบังคับของสายการบิน เนื่องจากก่อนการทำงานทุกครั้ง พนักงานทุกคนจะต้องได้รับการอบรมจากหัวหน้างาน ทบทวนความรู้ข้อปฏิบัติต่างๆ และเรียนรู้เพิ่มเติมกรณีที่มีข้อปฏิบัติใหม่ๆเพิ่มขึ้น เพื่อให้ พนักงานทุกคนปฏิบัติได้ตรงตามมาตรฐานของทางสายการบิน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อ ลูกค้า พบว่า พนักงานบริการผู้โดยสารอย่างเต็มใจด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวทักทาย และพูดจาอย่างสุภาพกับผู้โดยสารทุกคน ทำให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจและมั่นใจต่อ การให้บริการที่อบอุ่นเป็นกันเอง ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้โดยสารและจะนำไปสู่

การกลับมาใช้บริการกับทางสายการบินซ้ำอีกครั้ง ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าพบว่า พนักงานทุกคนให้บริการผู้โดยสารอย่างกระตือรือร้นและรวดเร็วตรงต่อเวลา อีกทั้งยังมีพนักงานอยู่ประจำทั่วทุกจุดที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารเพื่อทำหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก สดวกสบาย ตอบข้อซักถาม ช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ผู้โดยสารได้ทันท่วงที ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ พบว่าก่อนการทำงานในแต่ละครั้ง พนักงานทุกคนจะต้องตรวจสอบความเรียบร้อยบริเวณจุดที่ให้บริการผู้โดยสารให้มีความสะอาดอยู่เสมอ เครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงเครื่องเช็คอินอัตโนมัติ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ อีกทั้งพนักงานทุกคนจะต้องได้รับการตรวจสอบความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกายจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินก่อนการทำงานทุกครั้ง เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่าพนักงานทุกคนมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสาร แต่เนื่องจากบางครั้งความต้องการของผู้โดยสารที่มีความหลากหลาย ประกอบกับกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ของสายการบิน บางครั้งส่งผลทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่เข้าใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานก็เป็นไปได้ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อสายการบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสาร ด้านอาคารสถานที่ แสงสว่างภายในหน่วยงานมีอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานของสมบัติ อัครกุลพิทักษ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จงานจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของงานจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ การให้บริการ มีสถานที่ให้บริการ มีการอำนวยความสะดวกไว้บริการ มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ตอบคำถามแก้ไขปัญหาได้ชัดเจน มีระยะเวลาขั้นตอนในการบริการด้วยความรวดเร็ว ตรงต่อเวลา ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการที่ไม่ต้องเดินทางไปจดทะเบียนพาณิชย์ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เกิดความคุ้มค่าประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับห้องการเมืองที่ประชาชนสนใจ จริงใจ ไม่มีเสแสร้ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำดังนั้น สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งด้านการจัดสถานที่พื้นที่การให้บริการ จะต้องมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการมีน้ำดื่ม เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เพียงพอต่อการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานของสมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556 : ก) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดสาขาเมืองตราด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการเห็นด้วยมาก ในการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านการบริการ ได้แก่ พนักงานแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ได้แก่

ความรู้สึกปลอดภัย เมื่อเข้ามาติดต่อราชการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัวในการติดต่อ ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในด้านสรรพสามิตทันตามความต้องการ และด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาปกติ

2. ความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแข่งขันทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพหนอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายผล ดังนี้ ด้านความคุ้มค่า คือ ใช้งบประมาณอย่างเหมาะสมกับประเภทของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่อาจไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เพราะขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและใช้เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ไม่คุ้มค่า และใช้งบประมาณอย่างไม่เหมาะสมในการให้บริการของงานแต่ละประเภท ทั้งนี้จะต้องมีการฝึกอบรมและขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นเกิดความคุ้มค่าด้านความทั่วถึง เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานได้อย่างทั่วถึงครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้จะเกิดจากเจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างเต็มที่ในทุกงานบริการของแต่ละพื้นที่ ดังนั้นหากพื้นที่ไหนเข้าถึงลำบากต้องมีการประสานเจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยเหลือกับหน่วยงานอื่น หรืออาจจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างทั่วถึงครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่บริการ แต่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอาจมีไม่เพียงพอ หากมีการขอรับบริการในเวลาเดียวกันเป็นจำนวนมาก ดังนั้นห้องการเมืองต้องมีมีการวางแผนการให้บริการที่เหมาะสม ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม เจ้าหน้าที่ควรแสดงความกระตือรือร้น ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจเกิดจาก เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนไม่เท่าเทียมกันมีเลือกปฏิบัติ และไม่มี การแสดงขั้นตอนการให้บริการให้กับผู้มาติดต่อทราบ และบางครั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เสมอภาค และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนผู้ที่มารับบริการ ซึ่งอาจจะจัดให้มีการประเมินจากผู้มาติดต่อรับบริการเพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ด้านสนองตอบความต้องการ ความรวดเร็ว ควรมีการแจ้งระยะเวลาในการปฏิบัติที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นเจ้าหน้าที่จะต้องสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ และอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบ ต้องมีการกำหนดกรอบเวลาในปฏิบัติงานเพื่อให้แล้วเสร็จตามกำหนด ต้องมีการแจ้งระยะเวลาในการปฏิบัติที่ชัดเจนและให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และมีเอกสารแสดงขั้นตอนการขอรับบริการอย่างชัดเจนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานของตระกูล อมรนาถ (2559 : 1) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากเรียง

ตามลำดับคือ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ด้านความทั่วถึง ด้านความคุ้มค่า และด้านสนองตอบความต้องการ ความรวดเร็วและปัญหา ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาคณะการบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง พบว่า ด้านความคุ้มค่า พบว่าเครื่องมือที่ใช้งานไม่ทันสมัย ปฏิบัติงานได้ไม่ดี ด้านความทั่วถึงพบว่า เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรมพบว่าเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติให้แก่ผู้มีอำนาจ ด้านสนองตอบความต้องการพบว่าการดำเนินงานด้านเอกสารมีขั้นตอนมาก ลำบากไม่ทันต่อเหตุการณ์

## องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแข่งขันทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจเมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ควรมีการฝึกอบรมหรือทัศนศึกษาดูงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดอาคารสถานที่ให้มีแสงสว่างภายในหน่วยงานอย่างเพียงพอ ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จัดให้มีบอร์ดแสดง/ประกาศแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับห้องการเมืองที่ประชาชนสนใจ จริงใจ ไม่มีเสแสร้งหรือการประชาสัมพันธ์การชำระภาษีทะเบียนประจำปีทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนั้นภาครัฐควรวิจัยเกี่ยวกับปัญหาของผู้ประกอบการจดทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและมีการวิจัยปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นจดทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ เมืองโพนทอง แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

## เอกสารอ้างอิง

- ตระกูล อมรนาถ. (2559). *ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ธีรวุฒิ เอกกะกุล. (2550). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: วิทยาออฟเซ่ทการพิมพ์.
- บัวละพา ทองมาลาเพชร. (2553). *กฎหมายว่าการส่งเสริมการลงทุน*. เวียงจันทน์: สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ.

- สมบัติ อัครกุลพิทักษ์. (2556). *ปัจจัยความสำเร็จงานจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมหญิง เปี่ยมฤทัย. (2556). *ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- อาจารย์ นามวัฒน์. (2557). *การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน กรณีศึกษา สายการบินไทยแอร์เอเชีย สถานีเชียงใหม่*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- อุตสาหกรรมและการค้า, กระทรวง. (2556). *กฎหมายว่าด้วยวิสาหกิจ*. เวียงจันทน์: กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า.
- \_\_\_\_\_. (2555). *ข้อตกลงของกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า ฉบับเลขที่ 2274/อค*. เวียงจันทน์: กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า.

