

วิธีอ้างอิงบทความนี้: สุริยา ปัญญาศ. (2568). ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย – ลาว ที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก. วารสารปฏิบัติการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 11(3), 7-24.
https://doi.org/10.53848/jlsc.v11i3.268872

Received: April 05, 2023
Revised: July 26, 2023
Accepted: October 10, 2024

ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย – ลาว ที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก

สุริยา ปัญญาศ*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว 2) ศึกษาขนาดอิทธิพลของปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว ที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก และ 3) เสนอแนวทางในการส่งเสริมผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นบริษัทส่งออกสินค้าประเภทน้ำตาลทรายและน้ำผลไม้ผ่านด่านชายแดนไป สปป.ลาว จำนวน 5 บริษัท จากประชากรจำนวน 24 บริษัท วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์เนื้อหาผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า 1) การเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว จะพิจารณาจากปัจจัยความรับผิดชอบมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) โดยให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการต้องดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่องจนงานสำเร็จลุล่วง ไม่ทิ้งงาน มีความซื่อสัตย์ ยอมรับผลจากการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายทั้งผลดีและผลเสีย และผู้ให้บริการควรคำนึงถึงการรักษาผลประโยชน์ของผู้ว่าจ้างรวมถึงผู้เกี่ยวข้องในเรื่องที่ไม่ขัดกับกฎระเบียบ 2) การเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออกโดยผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออกกับตัวแปรการเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว มีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นตรง และตัวแปรอิสระทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ความสามารถในการตรวจสอบปล่อยสินค้า อัตราค่าบริการ ความน่าเชื่อถือและความรับผิดชอบ มีผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก ส่วนผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ด้านความสามารถในการตรวจสอบปล่อยสินค้า ให้ความสำคัญในการจัดทำเอกสารส่งออกให้ถูกต้อง ด้านความน่าเชื่อถือ ให้ความสำคัญกับบริษัทที่เปิดดำเนินธุรกิจด้านการตรวจสอบปล่อยสินค้ามาหลายปี ด้านความรับผิดชอบ ให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการที่ทำงานได้ตามกำหนดเวลาของแต่ละขั้นตอน และด้านอัตราค่าบริการ ให้ความสำคัญกับอัตราที่ใกล้เคียงกับอัตราที่เคยใช้บริการในปีที่ผ่านมา ดังนั้น บริษัทผู้ส่งออก ควรเลือกผู้ให้บริการที่มีความรับผิดชอบที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วง และผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการตรวจสอบปล่อยสินค้า โดยเฉพาะความสามารถในการจัดทำเอกสารส่งออก

คำสำคัญ: ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการ, ผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออก, ด่านชายแดนไทย – ลาว
ผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

*ผู้รับผิดชอบงานหลัก

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: suriya.mba19@gmail.com

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 2 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

The Outsourcing Selection for Export Customs Clearance at Thai - Laos Border Points is Affective to Exporter Company's Performance

Suriya Panyayos*

Abstract

The objectives of this study were 1) to study factor levels association with the outsourcing selection for export customs clearance at Thai-Laos border points; 2) to study the impact of the outsourcing selection for export customs clearance at Thai-Laos border points on the exporter company's performance; and 3) to increase exporter's performance by providing the recommendation. This study is performed by using mixed methods of research. In Thailand there are 24 companies exporting sugar and fruit juices via the Thai-Laos border. In this study, 5 out of 24 companies were recruited. Descriptive statistical and content analysis were performed. The finding showed that; 1) the responsibility (including completing the job successfully, trustworthy and being able to protect one's interests) of the outsource service company is the most important factor (= 4.77) to be selected. This study also clarifies that the consideration for selecting the outsourcing companies using 4 factors including skill and knowledge for customs clearance, service rate, reliability, responsibility of the outsourcing service was linearly related to the exporter's performance, statistically. Therefore, we recommend the exporter company's performance to select a responsible service provider who can carry out the tasks assigned with the skill and knowledge for customs clearance, especially the ability to issue accurate export documentation.

Keywords: Outsourcing selection, Export customs clearance service provider, Thai-Laos border point, Exporter Company's performance

Type of Article: Research Article

*Corresponding author

Student of Master of Business Administration (Program in Logistics and Supply Chain Management),
College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University, E-mail: suriya.mba19@gmail.com

1. บทนำ

การค้าชายแดนของไทยกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว หรือ สปป.ลาว นั้น มีมูลค่าทางการค้าหลายล้านบาทต่อปี โดยข้อมูลของกรมการค้าต่างประเทศ (2566) พบว่า มูลค่าการค้าชายแดนของไทยกับ สปป.ลาว ในปี 2565 (มกราคม-ธันวาคม) มีมูลค่าการค้าจำนวน 260,081 ล้านบาท โดยมีมูลค่าการส่งออกจำนวน 156,738 ล้านบาท มูลค่าการนำเข้าจำนวน 103,343 ล้านบาท ซึ่งไทยได้ดุลการค้าจำนวน 53,395 ล้านบาท ทั้งนี้ ถึงแม้ สปป.ลาว เป็นประเทศที่ไม่ติดทะเล (Landlocked country) แต่เนื่องจากมีภูมิศาสตร์ตั้งอยู่ศูนย์กลางของอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง (Greater mekong subregion: GMS) เอื้อให้ก้าวไปสู่ประเทศที่เป็นจุดศูนย์กลางเชื่อมโยงเศรษฐกิจ (Land link) ซึ่งสินค้าที่ส่งออกจากไทยไปยัง สปป.ลาว นอกจากบริโภคหรือใช้ภายใน สปป.ลาว แล้วยังเป็นศูนย์กลางส่งต่อไปยังประเทศในกลุ่ม GMS ด้วย โดยด่านชายแดนในภาคอีสานส่วนมากจะมีแม่น้ำโขงแบ่งเขตแดนระหว่างไทยและ สปป.ลาว (เนตรดาว เถาวิล และพฤกษ์ เถาวิล, 2563) เช่น ด่านหนองคาย ด่านนครพนม และด่านมุกดาหาร เป็นต้น การเคลื่อนย้ายสินค้าผ่านด่านจะเคลื่อนย้ายสินค้าโดยรถขนส่งสินค้าข้ามที่สะพานมิตรภาพไทย-ลาว และขนถ่ายสินค้าลงตามท่าเรือที่ศุลกากรที่อนุมัติตามริมแม่น้ำโขง

การส่งออกสินค้าไปยัง สปป.ลาวนั้น ผู้ส่งออกจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และประกาศของรัฐ โดยเฉพาะของกรมศุลกากรรวมถึงหน่วยงานราชการอื่นที่เกี่ยวข้องด้วยไม่เช่นนั้นจะมีบทลงโทษทั้งจำและปรับ หรือโดนริบของด้วย ซึ่งได้ระบุไว้ชัดเจนในกฎหมาย โดยเฉพาะพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560 ดังนั้น ผู้ส่งออกและผู้เกี่ยวข้องต้องมีความรู้ ความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดน

ที่ผู้ส่งออกเลือกใช้ก็ต้องมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน โดยปัญหาในการให้บริการของชิปปิ้งหรือผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าที่พบเกิดจากผู้ให้บริการไม่ติดตามข่าวสารหรือประกาศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานส่งออก ขาดความรู้เกี่ยวกับเอกสารส่งออกไม่ตอบกลับผู้ใช้บริการเมื่อมีการสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานและทำใบขนสินค้าผิดพลาด เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้บางครั้งทำให้ประสบ 1) ปัญหาในการดำเนินพิธีการส่งออกหน้าด่านล่าช้า หรือไม่สามารถส่งออกสินค้าให้ข้ามด่านได้ตามวันที่กำหนด 2) รถบรรทุกสินค้าตกค้างฝั่งประเทศเพื่อนบ้าน 3) จ่ายค่าปรับจากการแก้ไขเอกสาร เป็นต้น ดังนั้น การเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีกรอบการเลือกใช้บริการที่ชัดเจนจะช่วยขจัดปัญหาหรือลดปัญหาที่เกิดขึ้นให้น้อยลงนำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของทุกฝ่าย สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ได้รับการเชื่อถือไว้วางใจจากหน่วยงานรัฐ ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เพื่อหาปัจจัยที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพในการเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว เพื่อให้ผู้ส่งออกและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาเลือกใช้ และตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานด้านการตรวจสอบปล่อยสินค้าที่ต้องดำเนินงานให้ถูกต้องอิงตามกฎหมายและระเบียบ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว
2. เพื่อศึกษาขนาดอิทธิพลของปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว ที่มีต่อ ผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก
3. เพื่อเสนอแนวทางในการส่งเสริมผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก

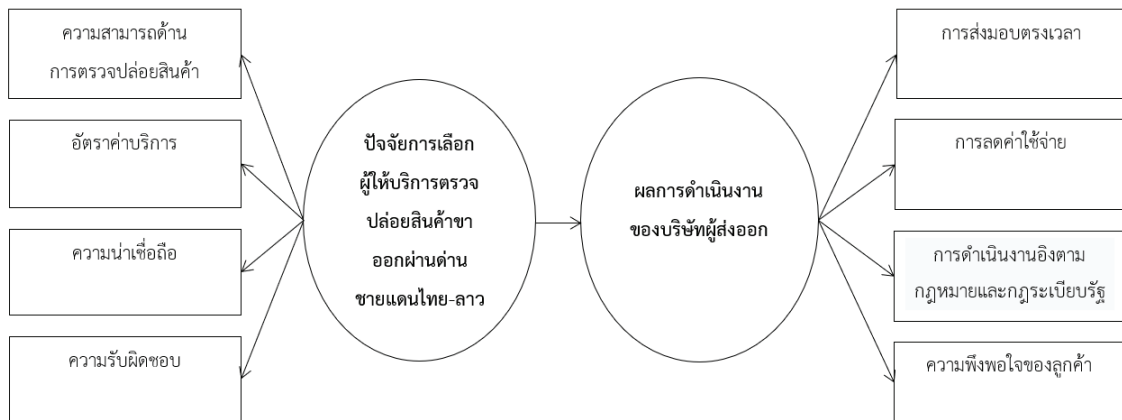
3. สมมติฐานการวิจัย

H0: ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว ไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก

H1: ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ได้ตัวแปรดังนี้ ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว ประกอบด้วย 4 ตัวแปรย่อย ได้แก่ ความสามารถในการตรวจสอบปล่อยสินค้า อัตราค่าบริการ ความน่าเชื่อถือ และความรับผิดชอบต่อตัวแปรตาม คือ ผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก ประกอบด้วย 4 ตัวแปรย่อย ได้แก่ การส่งมอบตรงเวลา การลดค่าใช้จ่าย การดำเนินงานอิงตามกฎหมายและกฎระเบียบของรัฐ และความพึงพอใจของลูกค้า

5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 การค้าชายแดน

การค้าชายแดน หมายถึง การค้ากับประเทศเพื่อนบ้านที่มีพรมแดนติดกับประเทศไทย ได้แก่ มาเลเซีย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

(สปป.ลาว) เมียนมา และกัมพูชา โดยการส่งออกและนำเข้าผ่านทางจุดผ่านแดนที่จัดตั้งขึ้นบริเวณชายแดนไทยกับประเทศเพื่อนบ้านอย่างเป็นทางการตามประกาศกระทรวงมหาดไทยภายใต้พระราชบัญญัติการตรวจคนเข้าเมือง ได้แก่ จุดผ่านแดนถาวร จุดผ่านแดนชั่วคราว และจุดผ่อนปรน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

ในทางปฏิบัติการค้าชายแดนแบ่งได้ 2 รูปแบบตามเกณฑ์ของกฎหมาย (พฤษ์ เภาถวิล และเนตรดาว เภาถวิล, 2561) ดังนี้ 1) การค้าผ่านระเบียบพิธีการศุลกากร เป็นการค้าที่ดำเนินการตามข้อกำหนดของทางการ อาจเรียกว่า “การค้าชายแดนในระบบ” 2) การค้าไม่ผ่านระเบียบพิธีการศุลกากร มีทั้งการค้าที่ถูกกฎหมาย และไม่ถูกกฎหมาย ขึ้นกับเจตนาและปัจจัยแวดล้อมต่างๆ เช่น การค้าในบริเวณจุด

ผ่อนปรนทางการค้า ซึ่งเป็นพื้นที่ผ่อนปรนในเรื่องระเบียบพิธีการทางการค้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนทั้งสองประเทศสามารถซื้อขายสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน ถือเป็นการค้าที่ถูกกฎหมาย แต่หากเป็นการค้าที่มีเจตนาเลี่ยงพิธีการศุลกากรหรือเลี่ยงภาระภาษี หรือลักลอบทำการค้า ถือว่าเป็นการค้าที่ไม่ถูกกฎหมาย การค้ารูปแบบที่ 2 นี้อาจเรียกว่า “การค้าชายแดนนอกระบบ”

การดำเนินงานด้านการส่งออกที่กล่าวถึงในงานวิจัยนี้อยู่ในรูปแบบการค้าชายแดนในระบบ ซึ่งต้องดำเนินงานตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยสนใจเกี่ยวกับการค้าชายแดนของไทยกับ

สปป.ลาว จากการศึกษาของ นาริรัตน์ พรณราย (2561) พบว่า ความใกล้ชิดทั้งในทางประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา และวัฒนธรรม เป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้มีการค้าระหว่างไทยกับลาว และจากการศึกษาของ Somsanith (2020) พบว่า ลาวมีการนำเข้าสินค้าในอัตราส่วนมากกว่าการส่งออก โดยเฉพาะการนำเข้าสินค้าอุปโภคบริโภคคิดเป็นสัดส่วนมากกว่า 30% ของการนำเข้า เนื่องจากการผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคของลาวเองยังไม่พัฒนา จากข้อมูลของ กรมการค้าต่างประเทศ (2566) พบว่า การค้าชายแดนระหว่างไทยกับลาวมีมูลค่าการค้าขายที่สูงและไทยได้ดุลการค้าติดต่อกันหลายปี ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 มูลค่าการค้าชายแดนของไทยกับสปป.ลาว

ปี	รายการ	มูลค่าการค้าชายแดนของไทยกับ สปป.ลาว (ล้านบาท)
2563 (มกราคม-ธันวาคม)	มูลค่ารวม	189,822
	ส่งออก	103,608
	นำเข้า	86,214
	ดุลการค้า	17,394
2564 (มกราคม-ธันวาคม)	มูลค่ารวม	214,814
	ส่งออก	124,769
	นำเข้า	90,045
	ดุลการค้า	34,724
2565 (มกราคม-ธันวาคม)	มูลค่ารวม	260,081
	ส่งออก	156,738
	นำเข้า	103,343
	ดุลการค้า	53,395

อุปสรรคที่สำคัญของการค้าชายแดนระหว่างไทยกับลาวที่ผ่านมา (กรีซ อังวิฑูรสถิตย์ และคณะ, 2560) ดังนี้ 1) ขาวลาวนิยมสินค้านำเข้าจากไทย เนื่องจากสินค้าไทยคุณภาพดี แต่มักถูกสาธารณรัฐประชาชนจีนลอกเลียนแบบ ซึ่งราคาต่ำกว่าสินค้าจาก

ไทย ทำให้สินค้าจากไทยประสบปัญหาการแข่งขันเรื่องราคา 2) นโยบายและกฎระเบียบฝั่งลาวเปลี่ยนแปลงบ่อยโดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้า ทำให้บางครั้งผู้ส่งออกไทยไม่สามารถส่งออกสินค้าได้ตามสัญญาซื้อขาย 3) รัฐบาล สปป.ลาว กำหนดเงื่อนไขให้ผู้นำเข้าที่ลาว

ต้องมีสัดส่วนมูลค่าการนำเข้าต่อมูลค่าการส่งออก ในอัตรา 60:40 ทำให้ผู้นำเข้าบางรายต้องลดการนำเข้าสินค้าจากไทย เนื่องจากไม่สามารถส่งออกสินค้าได้ครบตามเงื่อนไขดังกล่าว) เนื่องจากตลาดในสปป.ลาวมีขนาดเล็กและตั้งอยู่กระจัดกระจาย ทำให้มีค่าขนส่งที่สูงในการไปส่งถึงผู้บริโภค ราคาจำหน่ายจึงสูง

5.4 การขนส่งสินค้าผ่านด่านชายแดน

การขนส่งสินค้าผ่านด่านชายแดนจะขนส่งผ่านทางจุดผ่านแดนที่จัดตั้งขึ้นบริเวณชายแดนไทยกับประเทศเพื่อนบ้านอย่างเป็นทางการ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยภายใต้พระราชบัญญัติการตรวจคนเข้าเมือง ได้แก่ จุดผ่านแดนถาวร จุดผ่านแดนชั่วคราว และจุดผ่อนปรน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) โดยต้องขนส่งสินค้าตามทางอนุมัติ และภายในกำหนดเวลาที่อธิบดีกรมศุลกากรประกาศกำหนดในพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ.2560 โดยพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าว ได้นิยาม จุดต่างๆ ที่สินค้าจะต้องผ่านเพื่อนำเข้า ส่งออก ดังนี้

- ด่านศุลกากร หมายความว่า ท่า ที่ หรือ สนามบินที่ใช้สำหรับการนำของเข้า การส่งของออก การผ่านแดน การถ่ายลำ และการศุลกากรอื่น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร

- ด่านพรมแดน หมายความว่า ด่านที่ตั้งขึ้น ณ บริเวณเขตแดนทางบก บนทางอนุมัติ เพื่อประโยชน์ในการตรวจของที่ขนส่งโดยทางนั้น

- เขตแดนทางบก หมายความว่า เขตแดนทางบก ระหว่างราชอาณาจักรกับดินแดนต่างประเทศและให้หมายความรวมถึงทางน้ำใดๆ ที่เป็นเขตแดนแห่งราชอาณาจักรหรือตอนหนึ่งแห่งเขตแดนนั้น

- ทางอนุมัติ หมายความว่า ทางที่ใช้ขนส่งของเข้ามาในหรือส่งออกนอกราชอาณาจักรจากเขตแดนทางบกมายังด่านศุลกากร หรือจากด่านศุลกากรไปยังเขตแดนทางบก

โดยช่องทางการเคลื่อนย้ายสินค้าผ่านด่าน

ชายแดน แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ(สุณัฐวิทย์ น้อยโสภา, 2557) ได้แก่

1. จุดผ่านแดนถาวร มีวัตถุประสงค์ให้ประชาชนทั้งสองประเทศ นักท่องเที่ยว ยานพาหนะสามารถสัญจรไปมาเพื่อการค้า การท่องเที่ยวและอื่นๆ จุดผ่านแดนถาวรจะมีด่านศุลกากรจัดตั้งอยู่ในบริเวณด่านหรือบริเวณใกล้เคียงเพื่อให้บริการด้านการนำสินค้าเข้า-ออกผ่านแดน ลักษณะการค้าคือการส่งออกและการนำเข้าที่มีปริมาณมาก

2. จุดผ่านแดนชั่วคราว วัตถุประสงค์เพื่อผ่อนผันให้มีการผ่านแดนได้ชั่วคราวตามเวลาที่กำหนดไว้ อย่างเฉพาะกิจ ส่วนใหญ่จุดผ่านแดนชั่วคราวจะไม่มีหน่วยงานศุลกากรตั้งอยู่ให้บริการ ลักษณะการค้าเป็นการค้ารายย่อยที่ซื้อขายสินค้าในปริมาณที่ไม่มาก

3. จุดผ่อนปรน มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือประเทศเพื่อนบ้านด้านมนุษยธรรมและส่งเสริมความสัมพันธ์ในระดับท้องถิ่น โดยผ่อนปรนให้มีการค้าขายสินค้าอุปโภคบริโภค ยารักษาโรคที่จำเป็น ส่วนใหญ่จะเป็นช่องทางธรรมชาติที่สามารถพบเห็นได้ตลอดแนวชายแดนของประเทศ ลักษณะเป็นการค้าขายที่มีมูลค่าการค้าไม่สูง ส่วนใหญ่เป็นการค้าระหว่างประชาชนในบริเวณนั้น

การขนส่งสินค้าผ่านด่านชายแดนนอกจากต้องขนส่งตามทางอนุมัติที่หน่วยงานของรัฐกำหนดแล้วยังต้องทำการขนส่งผ่านภายในช่วงเวลาตามที่รัฐประกาศด้วย ซึ่งมีช่วงเวลาที่แตกต่างกันในแต่ละจุด เช่น เวลาเปิด-ปิด ณ จุดผ่านแดนถาวรด่านสะพานมิตรภาพไทย-ลาว จังหวัดหนองคาย คือ 06.00-22.00 น. ส่วนเวลาเปิด-ปิด ณ จุดผ่านแดนถาวรช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานี คือ 06.00-20.00 น. เป็นต้น

สำหรับสถานที่ในการขนส่งสินค้าหรือสถานที่ส่งมอบสินค้าจะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขการส่งมอบ (Incoterms) โดยผู้ซื้อและผู้ขายตกลงจุดที่จะถ่ายสินค้าจากพาหนะของผู้ขายไปยังพาหนะของผู้ซื้อ หรือสถานที่ที่กำหนดตามสัญญาที่ทำไว้ อาจจะเป็นฝั่งประเทศไทย

และฝั่งประเทศเพื่อนบ้าน การขนถ่ายสินค้าผ่านด่านชายแดน จะต้องขออนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งการดำเนินพิธีการส่งออกกับกรมศุลกากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนเคลื่อนย้ายสินค้าออกนอกราชอาณาจักร การออกนอกราชอาณาจักรของพนักงานขับรถขนส่งสินค้าต้องขออนุญาตโดยถือหนังสือเดินทาง (Passport) หรือหนังสือผ่านแดน (Border pass) รวมถึงการขออนุญาตนำรถที่ขนส่งสินค้าออกนอกราชอาณาจักรด้วย

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาของ จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา (2563) พบว่า ประเด็นสำคัญในเรื่องการเคลื่อนย้ายสินค้าข้ามแดนที่รัฐต้องอำนวยความสะดวกและพัฒนาต่อเนื่องมี 10 ประเด็น คือ 1) การให้สิทธิประกอบการขนส่ง 2) การกำหนดเส้นทางอนุมัติให้ทำการขนส่งข้ามแดนและผ่านแดน 3) การยอมรับหนังสือตรวจสภาพรถบรรทุกที่ทำทำการขนส่งระหว่างประเทศ 4) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของด่านพรมแดน 5) การจัดทำระบบศุลกากรผ่านแดนระหว่างไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน 6) การตรวจสอบหนังสือเดินทางสำหรับผู้ควบคุมพาหนะ 7) การตรวจสอบใบอนุญาตทำงานของผู้เดินทางข้ามแดน 8) การจัดทำระบบตรวจสินค้าร่วม (Single stop inspection) ระหว่างไทยกับเพื่อนบ้าน 9) การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการข้ามแดนให้แก่รถ สินค้า ผู้โดยสาร และพื้นที่ควบคุมร่วม เช่น ด่านอาหารและยา ด่านกักพืช เป็นต้น และ 10) ความสอดคล้องของวิธีปฏิบัติในการอำนวยความสะดวกด้านการค้าและการขนส่งกับประเทศเพื่อนบ้าน

5.5 การตรวจปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว ในสถานการณ์ปัจจุบัน

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ที่มีแนวโน้มผ่อนคลายมากขึ้น ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ได้มีการผ่อนปรน โดยยกเลิกประกาศปิดด่านบางด่านและให้พนักงานขับรถขนส่งสินค้าใช้เอกสารรับรองการฉีดวัคซีนครบ

2 เข็มหรือครบตามเกณฑ์ของกระทรวงสาธารณสุข แทนการตรวจหาเชื้อก่อนข้ามแดนได้ แต่หากไม่มีเอกสารยืนยันการฉีดวัคซีนครบ 2 เข็มหรือครบตามเกณฑ์ ต้องทำการตรวจหาเชื้อก่อนและส่งผลการตรวจเชื้อให้เจ้าหน้าที่ที่ด่านก่อนข้ามไปยังประเทศเพื่อนบ้าน สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาด้านหนองคาย ด้านมุกดาหาร และด่านช่องเม็ก ซึ่งเป็นด่านส่งออกที่มีมูลค่าการค้าไทย-ลาวสูง และศึกษาด้านนครพนมเพิ่มอีกด้านเนื่องจากเป็นด่านที่อยู่ใกล้เคียง 3 ด้าน ดังกล่าว

ด้านหนองคายเริ่มมีการผ่อนปรนจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มากขึ้น โดยทางจังหวัดได้มีประกาศจังหวัดหนองคาย ลงวันที่ 8 พฤษภาคม 2565 เรื่องเปิดจุดผ่านแดนถาวร ช่องทางเข้าออกระหว่างประเทศทางบกจังหวัดหนองคาย และยกเลิกประกาศการระงับการเดินทางเข้า-ออกของบุคคล ยานพาหนะ และสิ่งของ ณ จุดผ่านแดนถาวรสะพานมิตรภาพไทย-ลาว 1 จุดผ่านแดนถาวรท่าเรือหนองคาย และด่านตรวจคนเข้าเมืองสถานีรถไฟหนองคาย ประกาศมีผลตั้งแต่วันที่ 9 พฤษภาคม 2565 เป็นต้นไป (สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์, 2566)

ด้านมุกดาหารมีการผ่อนปรน ตามประกาศจังหวัดมุกดาหาร เรื่อง มาตรการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) จังหวัดมุกดาหาร (ฉบับที่ 84) ลงวันที่ 17 พฤษภาคม 2565 ระบุว่า พนักงานขับรถขนส่งสินค้าและคนประจำรถสินค้าที่ได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จำนวน 2 เข็มมาแล้วไม่น้อยกว่า 14 วัน หรือ 1 เข็ม กรณีเป็นวัคซีนที่จำนวนโดสครบตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้ฉีดจำนวน 1 เข็มมาแล้วไม่น้อยกว่า 14 วัน ไม่ต้องแสดงหนังสือรับรองผลการตรวจหาเชื้อโรคโควิด -19 มีผลตรวจเป็นลบ

ด้านนครพนมมีมาตรการผ่อนปรน ตามคำสั่งจังหวัดนครพนม ที่ 1229/2565 เรื่อง การเดินทางเข้า-ออก ของบุคคล ยานพาหนะ และสิ่งของ ณ จุด

ผ่านแดนถาวร และจุดผ่อนปรนการค้า ตามแนวชายแดนจังหวัดนครพนม ลงวันที่ 13 มิถุนายน 2565 ได้ประกาศเปิดใช้ช่องทาง ณ จุดผ่านแดนถาวร ของบุคคล ยานพาหนะ และสิ่งของ รวมทั้งการนำเข้า-ส่งออกสินค้า ดังนี้ 1) จุดผ่านแดนถาวรสะพานมิตรภาพ 3 (นครพนม-คำม่วน) และ 2) จุดผ่านแดนถาวรท่าเทียบเรือเทศบาลเมืองนครพนม และประกาศเปิดใช้ช่องทาง ณ จุดผ่อนปรนการค้า ท่าเทียบเรืออำเภอบ้านแพง เฉพาะการนำเข้า-ส่งออกสินค้า นอกจากนี้ยังมีประกาศ แนวทางปฏิบัติและมาตรการในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จังหวัดนครพนม แบบทำคำสั่งจังหวัดนครพนม ที่ 1229/2565 ที่ระบุว่าพนักงานขนส่งสินค้าที่เกี่ยวข้องทุกคนต้องได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 ครบตามเกณฑ์

ด่านช่องเม็ก จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งเป็นด่านทางบกที่มีการส่งออกสินค้าจากไทยไปยังเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก ในเขตตอนใต้ของ สปป.ลาว ที่มีมูลค่าการค้าชายแดนระหว่างไทยกับ สปป.ลาว ตอนใต้มากที่สุด (กรมการค้าต่างประเทศ, 2565) โดยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้มีคำสั่งศูนย์กำกับการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินจังหวัดอุบลราชธานี ที่ 1/2564 เรื่อง การกำหนดมาตรการในการขนส่งสินค้ากับประเทศเพื่อนบ้าน ลงวันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2564 ได้กำหนดมาตรการให้กับพนักงานขับรถและพนักงานประจำรถขนส่งสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน แจ้งเส้นทางขนส่งผ่านระบบ TOD GPS หรือแอปพลิเคชันที่ทางราชการกำหนด และจากการศึกษาของ ประพาฬรัตน์ สุขดิษฐ์ และอภิชาติ เอื้ออริยกุล (2561) พบว่า ด้านศุลกากรช่องเม็กมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ปฏิบัติพิธีการศุลกากร มีการติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด และมีการติดตั้งเครื่องเอ็กเรย์นำกระบวนการทางศุลกากรแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุด มาใช้ เพื่อให้การดำเนินงานสะดวกรวดเร็ว

การตรวจปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว ในสถานการณ์ปัจจุบัน ถึงแม้จะมีการผ่อนปรน มีการประกาศยกเลิกการปิดด่านบางด่าน แต่ก็ยังมีการเปิดให้ส่งออกได้บางด่านเท่านั้น และหากพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและผู้ติดตามไม่มีเอกสารรับรองการฉีดวัคซีนครบตามเกณฑ์ จะต้องมีการขึ้นตอนในการตรวจหาเชื้อโควิด-19 ทำให้ผู้ส่งออกและผู้เกี่ยวข้องต้องวางแผนในระยะเวลาที่เพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงานและยังมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น โดยก่อนข้ามด่านต้องตรวจหาเชื้อโควิด-19 ซึ่งต้องรอผลตรวจเป็นลบก่อน

6. วิจัยดำเนินการวิจัย

6.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสม ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบคู่ขนาน รวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาวิเคราะห์พร้อมกัน ไม่ได้มีลำดับว่าวิธีใดเก็บก่อนหรือเก็บหลัง

6.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นบริษัทส่งออกสินค้าประเภทน้ำตาลทรายและน้ำตาลไม่ผ่านด่านชายแดนไป สปป.ลาว จำนวน 24 บริษัท

กลุ่มตัวอย่างการวิจัย ได้แก่ตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการแจกแบบสอบถาม จำนวน 5 บริษัท (300 คน) ซึ่งเป็นพนักงานฝ่ายโลจิสติกส์และฝ่ายส่งออกของบริษัทออกสินค้าประเภทน้ำตาลทรายและน้ำตาลไม่ผ่านด่านชายแดนไทย-ลาวและตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 5 บริษัท บริษัทละ 2 คน รวม 10 คน เป็นผู้บริหารของบริษัทส่งออกสินค้าประเภทน้ำตาลทรายและน้ำตาลไม่ผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว

6.3 เครื่องมือวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งผ่านการตรวจสอบและอนุมัติ

จากอาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญจนกระทั่งได้ค่า IOC เท่ากับ 1.0 ซึ่งมีความเที่ยงตรงสูง ทั้งนี้เกณฑ์ของค่า IOC ≥ 0.5 นั่นก็เป็นค่าความเที่ยงตรงที่สามารถนำไปใช้งานได้ และใช้เกณฑ์การแปลผลแบบสอบถามของ Jonald (2019)

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการวิจัย แบบคำถามปลายเปิด ซึ่งสร้างตามจำนวนองค์ประกอบและครอบคลุมตามจำนวนตัวแปรการวิจัยที่ปรากฏในกรอบแนวคิดการวิจัย และอาศัยผลงานวิจัย เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ข้างต้น

6.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม โดยการแจกแบบสอบถามผ่านตัวแทนพนักงานของบริษัท แล้วติดตามแบบสอบถามกลับคืนจากตัวแทนพนักงาน นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ของการตอบแบบสอบถาม แล้วเข้าสู่ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปลผลขณะที่การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ โดยติดต่อฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อขอเข้าสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและผู้บริหาร ใช้เวลาสัมภาษณ์เฉลี่ย 30 นาทีต่อคน ขออนุญาตทำการ

บันทึกเสียง แล้วนำบทสนทนาระหว่างการสัมภาษณ์มาประมวลผล มาวิเคราะห์และสรุปผลให้เป็นลายลักษณ์อักษร

6.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอย ขณะที่ การวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยทำการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน แหล่งบุคคลต่างกัน และแหล่งสถานที่ที่ส่งออกผ่านด้านชายแดนต่างกัน มาวิเคราะห์ข้อมูล

7. ผลการวิจัย

7.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณได้จากการแจกแบบสอบถามพนักงานของบริษัทผู้ส่งออกสินค้าผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว จาก 4 หน่วยงาน ประกอบด้วย ฝ่ายส่งออก ฝ่ายบริการลูกค้า ฝ่ายคลังสินค้าและฝ่ายขนส่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน สรุปดังตารางที่ 2 และ 3

ตารางที่ 2 ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว

ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว	ระดับการประเมิน			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสามารถด้านการตรวจปล่อยสินค้า	4.74	0.53	มากที่สุด	2
การจัดทำและสำแดงเอกสารส่งออกให้เจ้าหน้าที่ เช่น ใบขนสินค้าและใบกำกับสินค้าควรรื่นให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก	4.90	0.30	มากที่สุด	1
ผู้ให้บริการที่สามารถแก้ปัญหาหน้างานได้อย่างถูกต้อง และมีการชี้แจงขั้นตอนที่ชัดเจน จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย	4.77	0.47	มากที่สุด	2
ผู้ให้บริการควรตอบกลับข้อซักถามจากผู้ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.76	0.48	มากที่สุด	3

ตารางที่ 2 ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว (ต่อ)

ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจปล่อยสินค้า ขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว	ระดับการประเมิน			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
2. อัตราค่าบริการ	4.14	0.86	มาก	4
ผู้ให้บริการควรเสนอราคาค่าบริการให้ชัดเจน ครอบคลุมค่าใช้จ่ายทั้งหมด ไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพิ่มภายหลัง	4.48	0.70	มากที่สุด	1
ค่าบริการที่ใกล้เคียงค่าเฉลี่ยของทุกใบเสนอราคามีผลต่อการจัดจ้าง	4.20	0.77	มากที่สุด	2
ค่าบริการที่เสนอในอัตราที่ต่ำสุด มีผลต่อการจัดจ้าง	3.94	0.11	มาก	3
ค่าบริการในอัตราที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยแต่มีคุณสมบัติอื่นที่เหนือกว่าผู้ให้บริการรายอื่นมีผลต่อการพิจารณาจัดจ้าง	3.94	0.88	มาก	3
3. ความน่าเชื่อถือ	4.44	0.72	มากที่สุด	3
ผู้ให้บริการต้องให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.69	0.63	มากที่สุด	1
ผู้ให้บริการควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้ใช้บริการทราบเสมอ หากมีประกาศใหม่ๆ ออกมาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.67	0.54	มากที่สุด	2
ผู้ให้บริการควรทำงานที่ได้รับมอบหมายถูกต้องไม่ผิดพลาดตั้งแต่ครั้งแรก	4.63	0.61	มากที่สุด	3
4. ความรับผิดชอบ	4.77	0.48	มากที่สุด	1
ผู้ให้บริการต้องดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่องจนงานสำเร็จ ลุล่วง ไม่ทิ้งงาน	4.84	0.42	มากที่สุด	1
ผู้ให้บริการต้องมีความซื่อสัตย์ ยอมรับผลจากการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายทั้งผลดีและผลเสีย	4.82	0.44	มากที่สุด	2
ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงการรักษาผลประโยชน์ของผู้ว่าจ้างและผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ขัดกับกฎระเบียบ	4.75	0.51	มากที่สุด	3
โดยรวม	4.52	0.77	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับที่ 1 คือ ความรับผิดชอบ (X_4) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) โดยข้อคำถามที่มีลำดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการต้องดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่องจนงานสำเร็จลุล่วง ไม่ทิ้งงาน ($\bar{X}=4.82$) มีความซื่อสัตย์ ยอมรับผลจากการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายทั้งผลดีและผลเสีย ($\bar{X}=4.84$) และผู้ให้

บริการควรคำนึงถึงการรักษาผลประโยชน์ของผู้ว่าจ้างและผู้เกี่ยวข้อง ที่ไม่ขัดกับกฎระเบียบ ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมาคือ ด้านความสามารถด้านการตรวจปล่อยสินค้า (X_1) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) โดยข้อคำถามที่มีลำดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การจัดทำและสำแดงเอกสารส่งออกให้เจ้าหน้าที่ เช่น ใบขนสินค้าและใบกำกับสินค้าควรรีบบันทึกตั้งแต่ครั้งแรก ($\bar{X} = 4.90$) ผู้ให้บริการที่สามารถแก้ปัญหาหน้างานได้อย่างถูกต้อง และมีการชี้แจงขั้นตอนที่ชัดเจน จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปตาม

เป้าหมาย ($\bar{X} = 4.90$) และผู้ให้บริการควรตอบกลับข้อซักถามจากผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.76$) ด้านความน่าเชื่อถือ (X_3) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) โดยข้อคำถามที่มีลำดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการต้องให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ($\bar{X} = 4.69$) ผู้ให้บริการควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้ใช้บริการทราบเสมอ หากมีประกาศใหม่ๆ ออกมาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.67$) และผู้ให้บริการควรทำงานที่ได้รับมอบหมายถูกต้องไม่ผิดพลาดตั้งแต่ครั้งแรก ($\bar{X} = 4.63$) และด้านที่

มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ อัตราค่าบริการ (X_2) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) โดยข้อคำถามที่มีลำดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการควรเสนอราคาค่าบริการให้ชัดเจน ครอบคลุมค่าใช้จ่ายทั้งหมด ไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพิ่มภายหลัง ($\bar{X} = 4.48$) ค่าบริการที่ใกล้เคียงค่าเฉลี่ยของทุกใบเสนอราคามีผลต่อการจัดจ้าง ($\bar{X} = 4.48$) ค่าบริการที่เสนอในอัตราที่ต่ำสุดมีผลต่อการจัดจ้าง และค่าบริการในอัตราที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยแต่มีคุณสมบัติอื่นที่เหนือกว่าผู้ให้บริการรายอื่นมีผลต่อการพิจารณาจัดจ้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.94$)

ตารางที่ 3 ผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก

ผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก	ระดับการประเมิน			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
การส่งมอบตรงเวลา	4.64	0.62	มากที่สุด	1
การจัดทำและสำแดงเอกสารส่งออก เช่น ใบขนสินค้าและใบกำกับสินค้า ที่ยื่นให้เจ้าหน้าที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ช่วยให้ผู้บริบทส่งมอบตรงเวลา	4.71	0.60	มากที่สุด	1
ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบปล่อยสินค้าที่มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานตามขั้นตอนและตามกำหนดการที่วางไว้ ช่วยให้ผู้บริบทส่งมอบตรงเวลา	4.69	0.56	มากที่สุด	2
ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบปล่อยสินค้าที่มีความน่าเชื่อถือได้รับความไว้วางใจจากเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง ช่วยให้ผู้บริบทส่งมอบตรงเวลา	4.64	0.63	มากที่สุด	3
การลดค่าใช้จ่าย	3.72	1.01	มาก	4
ไม่มีค่าปรับที่เกิดจากการดำเนินงานผิดพลาด	4.01	0.91	มาก	1
ค่าใช้จ่ายรวมในการดำเนินงานส่งออกทุกขั้นตอนลดลง	3.66	1.01	มาก	2
ไม่มีค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บเพิ่มเข้ามา	3.62	0.95	มาก	3
การดำเนินงานอิงตามกฎหมายและกฎระเบียบรัฐ	4.41	0.73	มากที่สุด	2
การดำเนินงานอิงตามประกาศกรมศุลกากรที่ทันสมัยตามยุคปัจจุบัน	4.60	0.63	มากที่สุด	1
การดำเนินงานอิงตามประกาศของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	4.51	0.67	มากที่สุด	2
การดำเนินงานตามขั้นตอน และระยะเวลาตามที่เจ้าหน้าที่กำหนด	4.40	0.70	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจของลูกค้า	4.12	0.88	มาก	3
ลูกค้ามีการสอบถามถึงผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของบริษัท	4.24	0.77	มากที่สุด	1

ตารางที่ 3 ผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก (ต่อ)

ผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก	ระดับการประเมิน			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ส่งออกสินค้าประเภทที่คล้ายกัน ลูกค้านั่งสินค้าจากบริษัทท่านในปริมาณมากกว่า	4.19	0.89	มาก	2
ลูกค้ามีการสั่งซื้อสินค้าจากบริษัทท่านเพิ่มเรื่อยๆ	4.11	0.86	มาก	3
โดยรวม	4.22	0.91	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 3 พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับที่ 1 คือ การส่งมอบตรงเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) โดยข้อคำถามที่มีลำดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การจัดทำและสำแดงเอกสารส่งออก เช่น ใบขนสินค้าและใบกำกับสินค้าที่ยื่นให้เจ้าหน้าที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ช่วยให้บริษัทส่งมอบตรงเวลา ($\bar{X} = 4.71$) ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบสินค้าที่มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานตามขั้นตอนและตามกำหนดการที่วางไว้ ช่วยให้บริษัทส่งมอบตรงเวลา ($\bar{X} = 4.69$) และผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบสินค้าที่มีความน่าเชื่อถือได้รับความไว้วางใจจากเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง ช่วยให้บริษัทส่งมอบตรงเวลา ($\bar{X} = 4.64$) รองลงมาคือ การดำเนินงานอิงตามกฎหมายและกฎระเบียบรัฐ ($\bar{X} = 4.41$) โดยข้อคำถามที่มีลำดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การดำเนินงานอิงตามประกาศกรมศุลกากรที่ทันสมัยตามยุคปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.60$) การดำเนินงาน อิงตามประกาศของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.51$) และการดำเนินงานตามขั้นตอน และระยะเวลาตามที่เจ้าหน้าที่กำหนด ($\bar{X} = 4.40$) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ($\bar{X} = 4.12$) โดยข้อคำถามที่มีลำดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ลูกค้ามีการสอบถามถึงผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของบริษัท ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ส่งออกสินค้าประเภทที่คล้ายกัน ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าจากบริษัทใน

ปริมาณมากกว่า ($\bar{X} = 4.19$) และลูกค้ามีการสั่งซื้อสินค้าจากบริษัทเพิ่มเรื่อยๆ ($\bar{X} = 4.11$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การลดค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) โดยข้อคำถามที่มีลำดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีค่าปรับที่เกิดจากการดำเนินงานผิดพลาด ($\bar{X} = 4.01$) ค่าใช้จ่ายรวมในการดำเนินงานส่งออกทุกขั้นตอนลดลง ($\bar{X} = 3.66$) และไม่มีค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บเพิ่มเข้ามา ($\bar{X} = 3.62$) ดังนั้น ผู้ใช้บริการควรพิจารณาเลือกใช้ ผู้ให้บริการที่มีความรับผิดชอบ เป็นอันดับแรก และผู้ให้บริการที่มีความสามารถด้านการตรวจสอบสินค้าด้วย เพื่อให้ผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออกเป็นไปตามเป้าหมาย โดยเฉพาะสามารถส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าได้ตรงเวลา

7.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว พบว่า ต้องเลือกผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถ โดยเฉพาะในการจัดทำเอกสารส่งออก และต้องรู้ขั้นตอน กฎเกณฑ์การตรวจสอบปล่อยสินค้าแต่ละด่าน ตอบข้อซักถามด้วยความรวดเร็ว สื่อสารเข้าใจง่าย สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ให้บริการต้องเป็นบริษัทที่มีประสบการณ์ทำงาน เปิดดำเนินธุรกิจด้านการตรวจสอบปล่อยสินค้านานหลายปี ซึ่งเป็นตัวชี้วัดได้ว่าบริษัทที่เปิดดำเนินการมาได้หลายปีนั้นมีประสิทธิภาพ ทำให้มีผู้เลือกใช้บริการตลอดมาจนถึงปัจจุบัน ด้านความรับผิดชอบ ผู้ให้บริการควร

มีการทำงานได้ตามกำหนดเวลาของแต่ละขั้นตอน ทำงานตามแผนงานที่วางไว้ โดยผู้ให้บริการควรดำเนินงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนี้ 1) ผู้ให้บริการต้องไม่ทิ้งงานและดำเนินงานให้แล้วเสร็จจนส่งมอบสินค้าได้ 2) หากมีปัญหาในระหว่างการทำงาน ต้องรีบแจ้งบริษัทผู้ส่งออกทราบทันที เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว 3) ตรวจสอบเงื่อนไขที่ตกลงไว้ตามใบเสนอราคา และปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงไว้และ 4) ต้องรักษาชื่อเสียงให้กับบริษัทผู้ส่งออก เนื่องจากผู้ให้บริการดำเนินงานในฐานะตัวแทนของบริษัทผู้ส่งออก สำหรับปัจจัยอื่นๆ เช่น ผู้ให้บริการควรมีความสัมพันธ์ที่ดี มีความใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่เชื่อมั่นและไว้วางใจ และยังคงได้รับข่าวสารที่เกี่ยวข้องรวดเร็ว สำหรับอัตราค่าบริการ ควรเป็นอัตราที่ใกล้เคียงกับราคาที่เคยใช้บริการในปีที่ผ่านมา สำหรับงานที่เคยดำเนินงานแล้ว ส่วนงานใหม่ที่ยังไม่เคยเสนอราคาจะเลือกใบเสนอราคาเสนอในอัตราที่ต่ำที่สุดเป็นอันดับแรก บริษัทผู้ส่งออกบางรายจะมีราคากลางของบริษัท โดยพิจารณาจัดจ้างผู้ให้บริการที่ยอมรับราคากลางของบริษัทได้ สำหรับปัจจัยด้านราคาจะพิจารณาควบคู่กับความสามารถในการทำงาน ถึงแม้ผู้ให้บริการบางรายที่เสนอราคาในอัตราที่ต่ำกว่ารายอื่น แต่เมื่อประเมินผลการดำเนินงานแล้วไม่ได้ตามเป้าหมายก็จะไม่ได้รับการพิจารณาจัดจ้างต่อไป

2. ผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก พบว่า ด้านการส่งมอบตรงเวลา มีผลโดยตรงมาจาก ความสามารถด้านการตรวจปล่อยสินค้า โดยเฉพาะในการจัดทำเอกสารส่งออกให้ถูกต้อง ซึ่งจะทำให้กระบวนการทำงานนั้นไหลทำให้ปล่อยรถข้ามด่านได้รวดเร็ว ส่วนอัตราค่าบริการที่ผู้ให้บริการเสนอต้องมีการเสนอครอบคลุมค่าใช้จ่ายทั้งหมดและครบถ้วนชัดเจนแล้ว จะทำให้กระบวนการทำงานมีการเตรียมการจ่ายค่าใช้จ่ายทั้งหมดครบถ้วนแล้วสามารถดำเนินงานไหลรื่นตามขั้นตอน ความน่าเชื่อถือ จะทำให้สามารถทำงานได้ตามที่ได้ตกลงไว้ และผู้ให้

บริการที่เปิดดำเนินงานที่หน้าด่านเป็นเวลานานจะเป็นที่ยอมรับของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการทำงาน การทำตามสัญญา การมีตัวตนของบริษัท ส่วนความรับผิดชอบ จะทำให้มีการวางแผนการทำงานให้เป็นไปตามตามขั้นตอนได้ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการตรวจปล่อยสินค้าที่มีความสัมพันธ์ที่ดีมีความใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่จะทำให้การดำเนินงานมีความรวดเร็ว โดยในบางครั้ง อาจมีความผิดพลาดเรื่องเอกสารส่งออกเพียงเล็กน้อยก็สามารถได้รับการอนุมัติการส่งออกจากเจ้าหน้าที่ได้ ด้านการลดค่าใช้จ่าย พบว่า ผู้ใช้บริการจะทดลองใช้บริการผู้ให้บริการผู้ที่เสนอราคาต่ำกว่าก่อน แต่หากมีผู้เสนอราคามาในอัตราที่ต่ำกว่ารายอื่นมากเกินไป อาจทำให้ประสิทธิภาพงานไม่ดี อาจกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ หากผลการดำเนินงานไม่ได้ตามที่ตกลงไว้จะไม่ได้รับการจ้างงานต่อ ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายกล่าวว่าทางบริษัทไม่เน้นลดราคาค่าบริการแต่จะเน้นเรื่องผลการดำเนินงานในราคาที่เหมาะสม ผู้ส่งออกบางรายมีการทำสัญญาจ้างราย 2 ปี โดยใช้ราคากลางที่ได้แจ้งไว้ในขั้นตอนการจัดจ้าง โดยผู้ให้บริการตรวจปล่อยสินค้าต้องเก็บค่าบริการในอัตราตามสัญญาที่ทำไว้ตลอดอายุสัญญา แม้ในช่วงระหว่างสัญญาอาจจะมีค่าใช้จ่ายบางอย่างเพิ่มขึ้นแต่ผู้ให้บริการต้องบริหารต้นทุนนั่นเอง ไม่สามารถมาเรียกเก็บกับบริษัทผู้ส่งออกเพิ่ม ด้านการดำเนินงานอิงตามกฎหมายและกฎระเบียบของรัฐ ต้องดำเนินงานอิงตามกฎระเบียบของกรมศุลกากรเป็นหลักและต้องดำเนินงานอิงตามกฎระเบียบของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย ซึ่งในประเด็นนี้ผู้ส่งออกทุกรายได้เน้นในเรื่องความถูกต้องด้านเอกสารส่งออกเป็นหลัก ได้แก่ ใบขนสินค้า ใบอนุญาตส่งออก ควรให้แล้วเสร็จก่อนที่สินค้าจะไปถึงหน้าด่าน และสำแดงข้อมูลให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตามความเป็นจริงที่ส่งออกและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ส่วยด้านความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ประเด็นหลักคือถ้าลูกค้าไม่มีการร้องเรียนกลับมาในเรื่องการส่งล่าช้า แสดงว่าลูกค้า

พึงพอใจในการดำเนินงานส่งออกของบริษัท แต่บางครั้งพบว่าลูกค้าร้องเรียนมาเพราะเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวกับการส่งมอบ เช่น ร้องเรียนเรื่องการผลิตที่ล่าช้า ร้องเรียนเรื่องราคาของสินค้าที่สูงกว่าผู้ส่งออกรายอื่นๆ คุณภาพสินค้าไม่ตรงตามที่ต้องการ หรือบรรจุภัณฑ์ไม่สะอาด ซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการตรวจสอบปล่อยสินค้า แต่เป็นขีดจำกัดของฝ่ายอื่น แต่ลูกค้าจะร้องเรียนกลับมาถึงฝ่ายบริการลูกค้า

7.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ Regression

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น ในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ซึ่งมุ่งเน้นในเรื่องการเลือกใช้บริการจัดจ้างผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว ที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก โดยมีผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปร	ผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก			
	B	Std. Error	T Stat	Sig.
ค่าคงที่	0.65	0.27	2.43	0.016
ความสามารถด้านการตรวจสอบปล่อยสินค้า (X_1)	0.47	0.09	4.91	0.000*
อัตราค่าบริการ (X_2)	0.24	0.04	5.71	0.000*
ความน่าเชื่อถือ (X_3)	0.31	0.07	4.23	0.000*
ความรับผิดชอบ (X_4)	-0.21	0.08	-2.51	0.013

H0: ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว ไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก

H1: ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าค่า Sig ≤ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานทางเลือก(H1) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก โดยผลการดำเนินงานของบริษัท

ผู้ส่งออก กับตัวแปรการเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย-ลาว มีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นตรง และตัวแปรอิสระทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ความสามารถในการตรวจสอบปล่อยสินค้า (X_1) อัตราค่าบริการ (X_2) ความน่าเชื่อถือ (X_3) และความรับผิดชอบ (X_4) มีผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออกสามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงตามสมการ

$$Y = 0.65 + 0.47X_1 + 0.24X_2 + 0.31X_3 - 0.21X_4$$

ดังนั้น ผลการทดสอบ สรุปว่า ยอมรับสมมติฐาน

8. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

8.1 ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้า ขาออกผ่านด่านชายแดนไทย – ลาว

ความสามารถด้านตรวจสอบปล่อยสินค้า สรุปได้ว่า ผู้ให้บริการควรมีความรู้ความสามารถโดยเฉพาะด้านการจัดทำเอกสารส่งออกที่ถูกต้อง เช่น ใบขนสินค้า และใบกำกับสินค้า ตอบกลับข้อซักถามจากผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นผู้รู้หน้าที่ตัวเองมีการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินงานแม้ผู้ส่งออกไม่ได้ซักถาม สื่อสารเข้าใจง่าย สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายัณห์ จันทร์วิลาสวงศ์ (2564) อัตราค่าบริการ สรุปได้ว่า ควรพิจารณาผู้ให้บริการที่เสนอราคาค่าบริการที่ชัดเจน ครอบคลุมค่าใช้จ่ายทั้งหมด ไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพิ่มภายหลัง โดยมีอัตราค่าบริการที่เหมาะสม เป็นอัตราค่าบริการที่ใกล้เคียงค่าเฉลี่ย หากอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่ารายอื่นจะต้องไม่กระทบต่อผลการดำเนินงาน หากเป็นอัตราที่สูงกว่ารายอื่นจะต้องมีคุณสมบัติอื่นที่เหนือกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตตินาท นุ่นทอง และคณะ (2564) และ ปิยนุช ศักดิ์ดี (2562) ความน่าเชื่อถือ สรุปได้ว่า ควรพิจารณาผู้ให้บริการที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยให้ผู้ใช้บริการทราบเสมอ ทำงานที่ได้รับมอบหมายถูกต้องไม่ผิดพลาดตั้งแต่ครั้งแรก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยนุช ศักดิ์ดี (2562) และการศึกษาของ สายัณห์ จันทร์วิลาสวงศ์ (2564) ผลการศึกษายังพบว่าการมีผู้เชี่ยวชาญของบริษัทที่เขียนหนังสือด้านโลจิสติกส์เผยแพร่หรือเขียนบทความในสื่อออนไลน์ต่างๆ หรือมีการเผยแพร่การดำเนินงานของบริษัทผ่านช่องทางออนไลน์สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ให้บริการได้เช่นกัน ความรับผิดชอบ สรุปได้ว่า ควรพิจารณาผู้ให้บริการที่ดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่องจนงานสำเร็จลุล่วง ไม่ทิ้งงาน ปฏิบัติงาน

ตามขั้นตอนและตามกำหนดการที่วางไว้ มีความซื่อสัตย์ ยอมรับผลจากการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายทั้งผลดีและผลเสีย รักษาผลประโยชน์ของตัวผู้จ้าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลูกน้ำ บุญชัย และมานพ ชูนิล (2558)

8.2 ผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออก

การส่งมอบตรงเวลา สรุปได้ว่า การจัดทำและสำแดงเอกสารส่งออกที่ยื่นให้เจ้าหน้าที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานตามขั้นตอนและตามกำหนดการที่วางไว้ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความน่าเชื่อถือได้รับความไว้วางใจจากเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง และการเสนอราคาให้ชัดเจน ครอบคลุมค่าใช้จ่ายทั้งหมดตั้งแต่ก่อนการดำเนินงาน ช่วยให้บริษัทส่งมอบตรงเวลา ซึ่งจากงานวิจัยของ มะนิกา ละครณ์และคณะ (2563) พบว่า การที่บริษัทสามารถส่งมอบตรงเวลา จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า และส่งเสริมให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าและบริการ การลดค่าใช้จ่าย สรุปได้ว่า การเลือกผู้ให้บริการที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในอัตราค่าบริการที่เหมาะสม ช่วยให้ค่าใช้จ่ายโดยรวมลดลง และไม่มีค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่ไม่จำเป็นเพิ่มมาภายหลัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนสิทธิ์ นิตยะประภา (2559) การดำเนินงานอิงตามกฎหมายและกฎระเบียบรัฐ สรุปได้ว่า การเลือกผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถจะสามารถดำเนินงานอิงตามข้อกำหนดของกรมศุลกากรและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง สามารถดำเนินงานตามกรอบและข้อกำหนดที่ทางราชการวางไว้ หากไม่ดำเนินงานอิงตามกฎหมายดังกล่าว อาจทำให้ถูกดำเนินคดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพาพรรัตน์ สุขดิษฐ์ และอภิชาติ เอื้ออริกุล (2561) ความพึงพอใจของลูกค้า สรุปได้ว่า เมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจแล้วจะทำให้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกทำให้ลูกค้ามีการสอบถามถึงผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของบริษัท มีความต้องการสั่งซื้อสินค้าของบริษัทมากขึ้นและสม่ำเสมอ นำไปสู่ความภักดีและไม่มีการร้องเรียน

กลับมาจากลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2561); เพ็ญสินี ชวนะคุรุ และไศจิรา ทองตัน (2560)

8.3 สรุปผลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

1. ระดับปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย - ลาว ที่ได้ระดับมากที่สุดเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ความรับผิดชอบ ความสามารถในการตรวจสอบปล่อยสินค้าและความน่าเชื่อถือ ส่วนปัจจัยด้านอัตราค่าบริการได้ระดับมาก

2. ปัจจัยการเลือกผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าขาออกผ่านด่านชายแดนไทย - ลาว ทั้ง 4 ด้าน คือ ความสามารถในการตรวจสอบปล่อยสินค้า อัตราค่าบริการ ความน่าเชื่อถือ และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออกได้ร้อยละ 47 อีกร้อยละ 53 ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น เช่น ปัจจัยเรื่องการบริหารคำสั่งซื้อ ปัจจัยบริหารสินค้าคงคลังให้สามารถส่งสินค้าให้ลูกค้าตามวันเวลาที่ต้องการ ปัจจัยการบริหารรถขนส่งสินค้า และปัจจัยที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้าที่เหมาะสม เป็นต้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวล้วนส่งผลต่อการดำเนินงานส่งออก สำหรับการตรวจสอบปล่อยสินค้านั้น ถือเป็นขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบของรัฐ หากดำเนินงานผิดพลาด นอกจากไม่สามารถส่งสินค้าได้แล้ว อาจมีโทษตามกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ประพาฬรัตน์ สุขดิษฐ์ และอภิชาติ เอื้ออริยกุล (2561) ที่พบว่า มีผู้ส่งออกหลายรายไม่มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการค้าชายแดน ทั้งยังไม่ได้ศึกษารายละเอียดของกฎหมายหรือบางครั้งทราบกฎระเบียบแต่ยังไม่ละเอียดพอ จึงทำให้ถูกดำเนินคดี บางครั้งถึงขั้นถูกระงับชื่อผู้ส่งออก

3. การดำเนินงานของผู้ส่งออกในการส่งออกสินค้านั้นต้องให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบ มีความน่าเชื่อถือ มีความชำนาญมาดำเนินงาน เพื่อให้สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของบริษัท ทั้งการส่งมอบตรงเวลา การดำเนินงานอิงตาม

กฎหมายและกฎระเบียบรัฐ การลดค่าใช้จ่าย และปัจจัยสุดท้ายที่สำคัญคือสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้ โดยที่บริษัทเองจะสามารถรับผิดชอบในขั้นตอนอื่นได้อย่างเต็มที่เพื่อให้สามารถบรรลุผลการดำเนินงานของผู้ส่งออกได้มากขึ้น

9. ข้อเสนอแนะการวิจัย

9.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาพบว่าตัวแปรด้านที่ผู้ส่งออกให้ความสำคัญที่สุด คือ ความรับผิดชอบ เป็นผู้ให้บริการที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้ลุล่วง ดังนั้น ในการจัดจ้างผู้ให้บริการดังกล่าวจึงต้องให้ความสำคัญคัดเลือกผู้ให้บริการที่มีความรับผิดชอบเป็นหลัก ตัวแปรที่ต้องพิจารณารองลงมา คือความสามารถด้านการตรวจสอบปล่อยสินค้าของผู้ให้บริการ ทั้งความสามารถในการจัดทำเอกสารส่งออกและการดำเนินงานตรวจสอบปล่อยสินค้านำด่าน และตัวแปรด้านความน่าเชื่อถือที่ จะช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

ในส่วนของตัวแปรด้านอัตราค่าบริการ จะพิจารณาจากผู้ให้บริการที่สามารถแจ้งค่าบริการที่ครบถ้วน ไม่มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมทีหลัง ในอัตราค่าบริการที่เหมาะสม ซึ่งต้องพิจารณาควบคู่กับประสิทธิภาพการดำเนินงานต้องสามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของบริษัทในราคาที่เหมาะสม ซึ่งปัจจัยในเรื่องอัตราค่าบริการ เป็นด้านที่มีความยืดหยุ่น

ผลการวิจัยนี้นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ส่งออกสินค้าแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าและผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ประเภทอื่น ที่จะนำไปพิจารณาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของบริษัทผู้ให้บริการเอง เพื่อให้สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการและวัตถุประสงค์ของผู้ส่งออกหรือผู้ว่าจ้างได้ นอกจากนี้ ยังนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดจ้างผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเภทอื่นได้ เช่น การจัดจ้างผู้ให้บริการรถขนส่งสินค้า การจัดจ้าง

ผู้ให้บริการคลังสินค้า หรือนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดจ้างผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าผ่านด่านชายแดนอื่นๆ หรือนำไปประยุกต์ใช้ในการส่งออกช่องทางอื่น เช่น การส่งออกโดยเรือคอนเทนเนอร์ หรือการส่งออกทางอากาศ เป็นต้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพิจารณาจัดจ้างผู้ให้บริการตรวจสอบปล่อยสินค้าประเภทอื่นได้

9.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากผลวิจัยที่ได้พบว่า ปัจจัย ทั้ง 4 ด้าน คือ ความสามารถด้านการตรวจสอบปล่อยสินค้า อัตราค่าบริการ ความน่าเชื่อถือ และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ส่งออกร้อยละ 47 อีกร้อยละ 53 ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ดังนั้นควรศึกษาเพิ่มเติมเพื่อหาปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ การมีเครือข่ายในการปฏิบัติงานทั้งในประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้าน และการเลือกใช้บริการจัดจ้างบริษัทที่ให้บริการครบวงจรตั้งแต่พิธีการศุลกากร ขนส่ง ทั้งที่ชายแดนและประเทศเพื่อนบ้าน เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ผลการวิจัยที่ได้ในการวิจัยนี้ได้มาจากกลุ่มตัวอย่างสินค้าเพียงบางประเภท ซึ่งอาจมีขั้นตอนและกฎระเบียบบางอย่างที่แตกต่างจากการส่งออกสินค้าชนิดอื่น ดังนั้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้นควรศึกษาเพิ่มเติมกับการส่งออกสินค้าประเภทอื่นๆ

เอกสารอ้างอิง

- กริช อังวิฑูรสถิตย์, วรพชร ดิษยะศริน และจรินทร์ เจริญศรีวัฒนกุล, (2560). การค้าชายแดนและการลงทุนใน สปป.ลาว : โอกาสและอุปสรรค. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติสาขาเศรษฐศาสตร์ “อนาคตเศรษฐกิจไทยปี 61 รอดหรือซบเซา” ครั้งที่ 1, วันที่ 13 ธันวาคม 2560 ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 12-26.
- กรมการค้าต่างประเทศ. (2566). รายงานภาพรวมสถิติการค้าชายแดนผ่านแดน ปี 2665 (มค.-ธค.). กระทรวงพาณิชย์. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2566, จาก: <https://www.dft.go.th/bts/trade-report>.
- กิตตินาถ นุ่นทอง, วงศ์ธิดา สุวรรณิน และดารณี พลอยจัน. (2564). ปัจจัยคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 4(3), 42-63.
- จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา. (2563). รูปแบบองค์การเพื่อการจัดการการอำนวยความสะดวกทางการค้าและการขนส่งข้ามแดนและผ่านแดน. *MFU Connexion Journal of Humanities and Social Sciences*, 9(1), 47-57.
- ธนสินธิติยะ ประภา. (2559). การบริหารต้นทุนโลจิสติกส์. รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ครั้งที่ 3, วันที่ 13 ธันวาคม 2560 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร, 468-476.
- นาริรัตน์ พรหมราย. (2561). การศึกษาปัจจัยส่งเสริมการประกอบธุรกิจการค้าชายแดน กรณีศึกษา บริเวณจังหวัดนครพนมและจังหวัดมุกดาหาร. วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 7(13), 44-53.
- เนตรดาว เถาถวิล และพฤกษ์ เถาถวิล. (2563). เครือข่ายการค้าข้ามพรมแดนในพื้นที่ชายแดนไทย-ลาว. วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, 11(1), 215-244.

- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. รายงานการวิจัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประพาพรรัตน์ สุขดิษฐ์ และอภิชาติ เอื้ออริยกุล. (2561). การศึกษาแนวทางการพัฒนา นโยบาย กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ เกี่ยวกับ การส่งเสริมการค้าชายแดน การลงทุน การท่องเที่ยว และการคมนาคมขนส่ง ภายใต้บริบทประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: กรณีศึกษา ตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร กับเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก. *วารสารนิติสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 11(1), 110-124.
- ปิยนุช ศักดิ์ดี. (2562). ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร. วิทยานิพนธ์ปรัชญิตมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พฤกษ์ เถาวิล และเนตรดาว เถาวิล. (2561). “ในระบบ” หรือ “นอกระบบ”: พลวัตและความกำกวมของการค้าชายแดนในพื้นที่ชายแดนไทย-ลาว. *วารสารสังคมศาสตร์*, 30(2), 53-96.
- กรมการค้าต่างประเทศ. (2565). *ภาพรวมการค้าชายแดนและการค้าผ่านแดนของไทย ปี 2564* (มกราคม-ธันวาคม). กระทรวงพาณิชย์.
- เพ็ญสินี ชวนะครุ และโสจิรา ทองตัน. (2560). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- มะนิกา ละมณี, ศิริภัสสร แก่นสิงห์ และโรจน์ หอมขาลี. (2563). การพัฒนาตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์สำหรับผู้ประกอบการขนส่ง. *วารสารเทคโนโลยีสุรนารี*, 14(2), 50-72.
- ลูกน้ำ บุญชัย และมานพ ชูนิล. (2558). ความคิดเชิงสร้างสรรค์และความรับผิดชอบในงานที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์. *วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์*, 10(28), 143-158.
- สายัณห์ จันทวิภาสวงศ์. (2564). *มองให้ชัด นำเข้า-ส่งออก และโลจิสติกส์*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: พีพริ้นท์.
- สุนัฐวิทย์ น้อยโสภ. (2557). บทบาทของการค้าระหว่างประเทศผ่านชายแดนทางบกของประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 8(17), 118-126.
- สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์. (2566). *ประกาศจังหวัดหนองคาย เรื่องเปิดจุดผ่านแดนถาวร ณ ช่องทางเข้าออกระหว่างประเทศทางบกจังหวัดหนองคาย และยกเลิกประกาศการระงับการเดินทางเข้า-ออกของบุคคล ยานพาหนะ และสิ่งของ ณ จุดผ่านแดนถาวรสะพานมิตรภาพไทย-ลาว 1 จุดผ่านแดนถาวรท่าเรือหนองคาย และด่านตรวจคนเข้าเมืองสถานีรถไฟหนองคาย*. ค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2565, จาก: <https://thainews.prd.go.th/th/news/detail/TCATG220508191424194>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *การค้าชายแดนและการค้าผ่านแดนกับประเทศเพื่อนบ้าน ปี 2558*. รายงานการศึกษาสำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนพัฒนาพื้นที่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- Jonald, L.P. (2019). Some Biases in Likert Scaling Usage and its Correction. *International Journal of Sciences: Basis and Applied Research*, 45(1), 183-191.
- Somsanith S. (2020). The Impact of Foreign Trade on Economic Growth in Laos. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 155(1), 304-314.