

ปัจจัยด้านการเดินทาง การเข้าถึง และการรับรู้ความคุ้มค่า ที่มีผลต่อระดับการ
บริการของระบบขนส่งแสดมภ์สรรพสามิต : กรณีศึกษากรมสรรพสามิต
ประเทศไทย

Travel, Accessibility, and Perceived Value Affecting Service Level in Excise
Stamp Transportation: Evidence from the Excise Department of Thailand

¹บุญญพัฒน์ บุญญารณพัฒน์, ^{2*} วรার্থ สารอินมุล, ³ธนะสาร พานิชยากรณ์ และ ⁴ชนิชา หมอยาดี
¹Punyapat Punyatanapat, ^{2*} Vara Sarainmoon, ³Tanasarn Panichayakorn and ⁴Chanicha Moryadee

¹วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

E-mail: ¹s67567808012@ssru.ac.th, ²vara.sa@ssru.ac.th, ³tanasarn.pa@ssru.ac.th, ⁴chanicha.mo@ssru.ac.th

*Corresponding Author

Received February 17, 2026; Revised March 22, 2026; Accepted April 6, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะการเดินทางของผู้มารับแสดมภ์สรรพสามิต 2) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อระบบการขนส่งแสดมภ์ และ 3) วิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยด้านการเดินทาง การเข้าถึง และการรับรู้ความคุ้มค่า ที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการของระบบการขนส่งแสดมภ์สรรพสามิต การวิจัยใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับ-ส่งแสดมภ์จำนวน 212 คน ผ่านแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับแสดมภ์ส่วนใหญ่ต้องเดินทางจากพื้นที่ห่างไกล ใช้เวลารวมมากกว่า 6 ชั่วโมงต่อครั้ง ส่งผลให้เกิดต้นทุนสะสมทั้งในรูปแบบค่าใช้จ่ายโดยตรงและต้นทุนค่าเสียโอกาส ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตาม มิติด้านการรับรู้ความคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับมิติอื่น ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการเดินทาง การเข้าถึง และการรับรู้ความคุ้มค่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อระดับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแบบสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับคุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 69.80 ทั้งนี้ การรับรู้ความคุ้มค่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือการเข้าถึง และการเดินทาง ข้อค้นพบสะท้อนว่า แม้กระบวนการให้บริการของหน่วยงานส่วนกลางจะมีประสิทธิภาพในเชิงปฏิบัติการ แต่การกระตุ้นเชิงโครงสร้างด้านเวลาและค่าเสียโอกาสยังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าและระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น งานวิจัยจึงเสนอกรอบการอธิบายเชิงบูรณาการที่เชื่อมโยงต้นทุนเชิงโครงสร้าง การเข้าถึงบริการ และการประเมินคุณค่าของผู้ใช้บริการ เพื่อสนับสนุนการพัฒนานโยบายด้านโลจิสติกส์ภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

คำสำคัญ: การเดินทาง; การเข้าถึง; การรับรู้ความคุ้มค่า; ระดับการบริการ; การขนส่งแสดมภ์สรรพสามิต

Abstract

This article aims to (1) examine the travel characteristics of individuals collecting excise tax stamps, (2) analyze the level of satisfaction with the stamp issuance and distribution system, and (3) investigate the causal influence of travel, accessibility, and perceived value on the level of service quality in the excise stamp distribution system. The study employed a quantitative research design. Data were collected from 212 officers and personnel involved in the stamp distribution process using a structured questionnaire with a five-point Likert scale. The data were analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. The findings reveal that most stamp collectors travel long distances and spend more than six hours per trip, resulting in accumulated direct expenses and opportunity costs. The overall satisfaction with the service system was at the highest level. However, the dimension of perceived value recorded the lowest mean score compared with other dimensions. The results of the multiple regression analysis indicate that travel, accessibility, and perceived value have significant positive effects on service quality. The model explains 69.80 percent of the variance in service quality. Among the predictors, perceived value shows the strongest influence, followed by accessibility and travel. These findings suggest that although the centralized service process demonstrates operational efficiency, structural costs related to travel time and opportunity costs remain important factors that influence users' perceived value and service quality. Therefore, this study proposes an integrated explanatory framework linking structural cost, service accessibility, and value perception to support the development of sustainable public-sector logistics policies.

Keywords: Travel; Accessibility; Perceived Value; Service Level; Excise Stamp Transportation

บทนำ

การบริหารจัดการการขนส่งในระบบภาครัฐมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ต้นทุนรวมขององค์กร และความสามารถในการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะในกรณีของสินค้าที่มีมูลค่าสูงและอยู่ภายใต้ข้อกำหนดทางกฎหมาย เช่น แสตมป์สรรพสามิต ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการควบคุมและจัดเก็บภาษีทางอ้อมของประเทศ ภายใต้โครงสร้างการดำเนินงานในปัจจุบัน สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จำนวน 87 แห่งทั่วประเทศจำเป็นต้องเดินทางเข้าส่วนกลาง ณ กรุงเทพมหานคร เพื่อรับแสตมป์เป็นประจำเฉลี่ยเดือนละ 1–2 ครั้ง คิดเป็นมากกว่า 1,000 รอบการเดินทางต่อปี หากพิจารณาเวลาเดินทางเฉลี่ยมากกว่า 6 ชั่วโมงต่อครั้งจะสะท้อนการสูญเสียเวลาปฏิบัติงานรวมหลายพันชั่วโมงต่อปี ซึ่งก่อให้เกิด “ต้นทุนแฝงทางเวลาและค่าเสียโอกาส” ที่มีได้ปรากฏในบัญชีต้นทุนทางการเงินโดยตรง แต่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานโดยรวม

ในเชิงทฤษฎี แนวคิดด้านการจัดการการขนส่ง (Transportation Management) มุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างต้นทุน เวลา และระดับการบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบโลจิสติกส์ (Chopra & Meindl, 2023) ขณะที่แบบจำลองการจัดเส้นทาง เช่น Vehicle Routing Problem (VRP) ถูกพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเชิงเครือข่ายในการกระจายสินค้า อย่างไรก็ตาม วรรณกรรมในกลุ่มนี้มักให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดเชิงเทคนิค เช่น ระยะทาง ต้นทุนเชื้อเพลิง และประสิทธิภาพของเส้นทาง มากกว่ามิติการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในอีกด้านหนึ่งแนวคิดด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility) อธิบายข้อจำกัดด้านพื้นที่ เวลา และข้อมูลที่มีผลต่อประสบการณ์

ของผู้ใช้บริการ (Curtis & Scheurer, 2010) ขณะที่ทฤษฎี SERVQUAL ชี้ว่าความพึงพอใจเกิดจากการประเมินเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับประสบการณ์การบริการที่ได้รับจริง (Parasuraman et al., 1988; Ladhari, 2009) แม้วรรณกรรมทั้งสองแนวคิดจะมีพัฒนาการอย่างชัดเจน แต่ยังคงดำเนินไปในลักษณะแยกส่วน โดยขาดการบูรณาการในกรอบการวิเคราะห์เดียวกัน โดยเฉพาะในบริบทของบริการโลจิสติกส์ภาครัฐที่มีข้อจำกัดด้านความปลอดภัยและกฎหมายอย่างเข้มงวด

บริบทของกรมสรรพสามิตมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากระบบโลจิสติกส์เชิงพาณิชย์ทั่วไป เนื่องจากเสถียรภาพของกรมสรรพสามิตเป็น “เอกสารมีค่า” ที่เกี่ยวข้องกับรายได้ภาครัฐและการบังคับใช้กฎหมาย การออกแบบระบบการกระจายจึงไม่สามารถพิจารณาเพียงประสิทธิภาพด้านต้นทุนเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงความมั่นคง ความโปร่งใส และการควบคุมตามกฎหมายควบคู่กันไป ภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2566–2570 ที่มุ่งลดภาระการเดินทางของหน่วยงานภาครัฐและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ความจำเป็นในการประเมินต้นทุนเชิงโครงสร้างของระบบการเดินทางและผลกระทบต่อระดับการบริการจึงมีความสำคัญเชิงนโยบายอย่างยิ่ง

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่บูรณาการปัจจัยด้านการเดินทาง การเข้าถึง และการรับรู้ความคุ้มค่าในรูปแบบของโมเดลเชิงสาเหตุ เพื่ออธิบายระดับการบริการของระบบการขนส่งเสถียรภาพของกรมสรรพสามิตอย่างเป็นระบบยังมีจำกัด ช่องว่างองค์ความรู้ที่สะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาแนวคิดเชิงบูรณาการที่เชื่อมโยงมิติประสิทธิภาพเชิงโครงสร้างของระบบโลจิสติกส์กับมิติการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งพัฒนาและทดสอบโมเดลเชิงสาเหตุที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนและเวลาในการเดินทาง มิติการเข้าถึง และการรับรู้ความคุ้มค่าที่มีต่อระดับการบริการของระบบ โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจริง เพื่อสร้างกรอบการอธิบายเชิงระบบที่สามารถสนับสนุนการออกแบบนโยบายโลจิสติกส์ภาครัฐอย่างมีหลักฐานรองรับและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางของผู้มารับเสถียรภาพที่กรมสรรพสามิต
2. เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางของผู้ที่เดินทางมารับเสถียรภาพกรมสรรพสามิต
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและความสามารถในการทำนายของปัจจัยด้านการเดินทาง การเข้าถึงและการออกแบบการเดินทาง และการรับรู้ความคุ้มค่า ต่อความพึงพอใจของผู้มารับเสถียรภาพ

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านการขนส่งเสถียรภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อระดับความพึงพอใจของผู้มารับเสถียรภาพ

การทบทวนวรรณกรรม

การพัฒนาระบบการขนส่งในภาครัฐสามารถวิเคราะห์ผ่านกรอบแนวคิดด้านโลจิสติกส์ การเข้าถึงบริการ และคุณภาพการบริการ ซึ่งสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของระบบการขนส่งกับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ในบริบทโลจิสติกส์ภาครัฐ งานวิจัยจำนวนมากมุ่งวิเคราะห์ประสิทธิภาพเชิงเทคนิคของระบบขนส่ง เช่น การลดต้นทุนหรือการเพิ่มประสิทธิภาพของเครือข่าย ขณะที่อีกส่วนหนึ่งมุ่งศึกษาประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่บูรณาการมิติด้านการเดินทาง การเข้าถึงบริการ และการรับรู้ความคุ้มค่า เพื่ออธิบายระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระบบโลจิสติกส์ภาครัฐยังมีจำนวนจำกัด ดังนั้น การทบทวนวรรณกรรมในส่วนนี้จึงมุ่งสังเคราะห์แนวคิดสำคัญที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการวิจัย ได้แก่ การเดินทาง การเข้าถึงบริการ การรับรู้ความคุ้มค่า และความพึงพอใจต่อการบริการ

1. การเดินทางและการระต้นทุนในระบบการขนส่ง

แนวคิดด้านการจัดการการขนส่ง (Transportation Management) ให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบโลจิสติกส์ โดยมุ่งสร้างสมดุลระหว่างต้นทุน เวลา และระดับการบริการ (Chopra & Meindl, 2023) งานวิจัยจำนวนมากใช้แบบจำลองเชิงปริมาณ เช่น Vehicle Routing Problem (VRP) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของเครือข่ายการขนส่ง โดยมุ่งลดระยะทางรวม ลดต้นทุนเชื้อเพลิง และเพิ่มประสิทธิภาพการกระจายสินค้า (Javanmard et al., 2022) แนวคิดดังกล่าวสะท้อนมุมมองเชิงระบบที่เน้นการออกแบบเครือข่ายและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม ในบริบทของระบบโลจิสติกส์ภาครัฐ การเดินทางของผู้ใช้บริการไม่ได้สะท้อนเพียงประสิทธิภาพของเครือข่ายการขนส่ง แต่ยังเกี่ยวข้องกับภาระต้นทุนของผู้ปฏิบัติงาน เช่น เวลาในการเดินทาง ค่าใช้จ่าย และค่าเสียโอกาส งานวิจัยด้านโลจิสติกส์สาธารณะชี้ว่า การเดินทางที่ใช้เวลานานหรือมีต้นทุนสูงอาจส่งผลกระทบต่อประเมิณคุณภาพของบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ ในบริบทของระบบโลจิสติกส์สาธารณะในประเทศไทย งานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะของระบบขนส่งพบว่าประสิทธิภาพของระบบขนส่ง เช่น การจัดเส้นทาง การบริหารทรัพยากร และความสามารถในการดำเนินงานของระบบโลจิสติกส์ มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบบริการสาธารณะโดยรวม (อรณิชา เงาะเศษ และ วรารท์ สารอินมุล, 2569; อรณิชา เงาะเศษ และ คณะ., 2568) ดังนั้น มิติการเดินทางจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนภาระเชิงโครงสร้างของระบบบริการภาครัฐ

2. การเข้าถึงบริการและโครงสร้างของระบบโลจิสติกส์

แนวคิดด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility) ถูกพัฒนาในศาสตร์ด้านการวางผังเมืองและการวิเคราะห์ระบบขนส่ง โดยมุ่งศึกษาความสามารถของผู้ใช้บริการในการเข้าถึงทรัพยากรหรือบริการภายใต้ข้อจำกัดด้านพื้นที่ เวลา และต้นทุน (Curtis & Scheurer, 2010; Papa & Lauwers, 2015) Litman (2021) เสนอว่าการวิเคราะห์ต้นทุนการเดินทางควรพิจารณาในมิติของต้นทุนรวมทางสังคม ซึ่งครอบคลุมค่าใช้จ่าย เวลา และค่าเสียโอกาสของผู้ใช้บริการ แนวคิดดังกล่าวช่วยอธิบายภาระเชิงโครงสร้างของระบบขนส่งที่ไม่ได้สะท้อนผ่านต้นทุนทางการเงินเพียงอย่างเดียว

ในบริบทของระบบบริการภาครัฐ การเข้าถึงบริการไม่ได้จำกัดอยู่เพียงระยะทางหรือเวลาในการเดินทางเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับโครงสร้างของกระบวนการบริการ ความชัดเจนของข้อมูล และความสามารถของระบบในการลดภาระการเดินทางของผู้ใช้บริการ งานวิจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนในบริบทประเทศไทยยังสะท้อนให้เห็นว่าการออกแบบโครงสร้างของระบบบริการและการบูรณาการเทคโนโลยีในห่วงโซ่อุปทานสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบบริการและยกระดับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการได้ (วรารท์ สารอินมุล, และ คณะ., 2568; วรารท์ สารอินมุล และคณะ, 2569) ภายใต้แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) การพัฒนาระบบบริการภาครัฐจึงมุ่งเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการผ่านทั้งช่องทางกายภาพและช่องทางดิจิทัล (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) ดังนั้น มิติการเข้าถึงจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการอธิบายประสบการณ์การใช้บริการของผู้ใช้บริการในระบบโลจิสติกส์ภาครัฐ

3. การรับรู้ความคุ้มค่าและความพึงพอใจต่อการบริการ

แนวคิดด้านคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้รับการอธิบายผ่านโมเดล SERVQUAL ซึ่งเสนอว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับประสบการณ์จริงของการบริการ (Parasuraman et al., 1988) งานวิจัยจำนวนมากยืนยันว่าการรับรู้ความคุ้มค่า (Perceived Value)

เป็นกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Butt & Aftab, 2013; Ladhari, 2009; Ali et al., 2021)

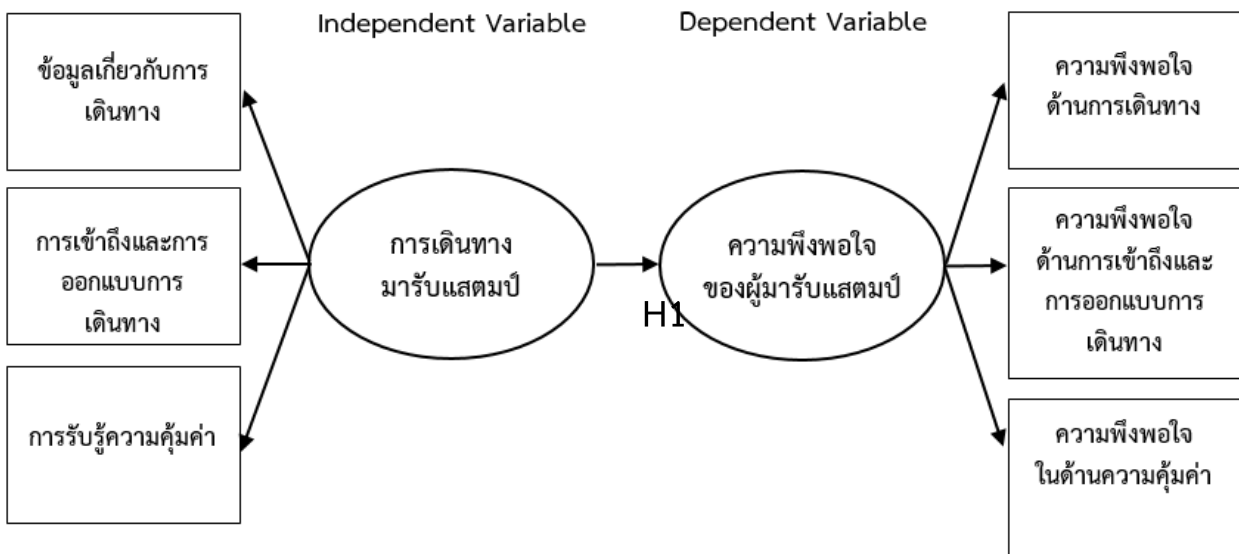
ในบริบทของระบบโลจิสติกส์ งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทยพบว่าความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการตอบสนอง และความมั่นใจในการให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญที่กำหนดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระบบบริการด้านโลจิสติกส์สาธารณะ (เจษฎา อัจจงเจริญ และคณะ, 2568) ในบริบทของบริการโลจิสติกส์ การรับรู้ความคุ้มค่าไม่ได้เกิดจากต้นทุนทางการเงินเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงการประเมินความคุ้มค่าของเวลา ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ว่าการบริการมีความคุ้มค่าและตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและการประเมินคุณภาพบริการโดยรวม

จากการวิเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า งานวิจัยในแต่ละกระแสมุ่งศึกษาปัจจัยเฉพาะด้าน กล่าวคือ งานวิจัยด้านการจัดการการขนส่งมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของเครือข่ายการขนส่ง งานวิจัยด้านการเข้าถึงบริการมุ่งวิเคราะห์ข้อจำกัดเชิงโครงสร้างของระบบบริการ ขณะที่งานวิจัยด้านคุณภาพบริการมุ่งศึกษาประสบการณ์และการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในขณะที่งานวิจัยด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชนของประเทศไทยจำนวนหนึ่งได้พยายามอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของระบบโลจิสติกส์ นวัตกรรม และผลการดำเนินงานขององค์กร เช่น การศึกษาด้านโซ่อุปทานการส่งออก การจัดการนวัตกรรม และสมรรถนะของระบบโลจิสติกส์ (วราร์ สารอินมุล และ อัญชลี หิรัญแพทย์, 2569)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการวิจัยแต่ละกลุ่มจะมีความสำคัญในมิติของตนเอง แต่ยังขาดการบูรณาการเชิงสาเหตุที่เชื่อมโยงมิติด้านโครงสร้างของระบบกับมิติด้านการรับรู้ของผู้ใช้บริการในกรอบวิเคราะห์เดียวกัน ดังนั้น ช่องว่างองค์ความรู้สำคัญจึงอยู่ที่การขาดโมเดลเชิงบูรณาการที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างภาระการเดินทาง การเข้าถึงบริการ และการรับรู้ความคุ้มค่า ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระบบโลจิสติกส์ภาครัฐ

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดและทฤษฎีด้านการจัดการการขนส่ง (Transportation Management) ของ Chopra and Meindl (2023) แนวคิดความสะดวกในการเข้าถึง (Accessibility Theory) ของ Curtis and Scheurer (2010) และทฤษฎีคุณภาพบริการ SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) และการพัฒนาต่อยอดในบริบทบริการสมัยใหม่ (Ladhari, 2009) โดยกรอบแนวคิดดังกล่าวประกอบด้วย 3 มิติหลัก ได้แก่ 1) มิติด้านการเดินทาง 2) มิติด้านการเข้าถึงและการออกแบบการเดินทาง 3) มิติด้านการรับรู้ความคุ้มค่า ซึ่งส่งผลต่อระดับการบริการ/ความพึงพอใจของผู้มารับแสดมภ์ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการขนส่งแสดมปกับความพึงพอใจของผู้มารับแสดมป การวิจัยใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย

กรอบแนวคิดของการวิจัยพัฒนาขึ้นจากแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการ การเข้าถึงบริการ และการรับรู้คุณค่า ซึ่งอธิบายว่าคุณลักษณะของระบบบริการสามารถส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลที่มารับแสดมปจากหน่วยงานที่ให้บริการในพื้นที่ศึกษาที่กำหนด ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์โดยตรงกับระบบการขนส่งและการให้บริการแสดมป ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยคัดเลือกเฉพาะผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนประสบการณ์การใช้บริการอย่างแท้จริง เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ (1) เป็นผู้ที่มารับแสดมปจากหน่วยงานที่ให้บริการในช่วงเวลาทำการเก็บข้อมูล (2) เคยใช้บริการรับแสดมปอย่างน้อย 1 ครั้ง และ (3) มีความสนใจในการตอบแบบสอบถาม การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงตามแนวทางของ Hair et al. (2019) ซึ่งเสนอว่าการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณควรมีกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 200 ตัวอย่าง เพื่อให้มีความเพียงพอต่อการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 คน ซึ่งถือว่าเพียงพอต่อการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instrument)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการขนส่งแสดมภ์ ประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ การเดินทาง การเข้าถึงและการออกแบบการเดินทาง และการรับรู้ความคุ้มค่า

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้มารับแสดมภ์ ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านการเดินทาง ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงและการออกแบบการเดินทาง และความพึงพอใจด้านการรับรู้ความคุ้มค่า

การวัดตัวแปรใช้มาตราประมาณค่าแบบ Likert Scale 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (Validity and Reliability)

แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อประเมินความเหมาะสมของข้อคำถามและความสอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา จากนั้นได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งค่าที่เหมาะสมควรมากกว่า 0.70 เพื่อยืนยันว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยด้านการขนส่งแสดมภ์ต่อความพึงพอใจของผู้มารับแสดมภ์

3) ตรวจสอบสมมติฐานของการวิเคราะห์ถดถอย ได้แก่ ความเป็นอิสระของตัวแปร (Independence) ปัญหา Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor ($VIF < 10$) และการกระจายตัวของค่าความคลาดเคลื่อน (Normality)

จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

การวิจัยในครั้งนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา หมายเลขการรับรอง COE. 2-081/2026

ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.57 ขณะที่เพศชายจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 กลุ่มอายุ 26-40 ปี มีสัดส่วนสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.82 และกลุ่มอายุ 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.04 โดยไม่พบผู้ตอบอายุต่ำกว่า 18 ปี ด้านตำแหน่งงาน กลุ่มใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 52.68 รองลงมาคือ ลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 40.18 และพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 7.14 สำหรับอายุงาน พบว่าผู้ตอบที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.89 รองลงมาคืออายุงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.18 และอายุงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.93 และด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบส่วนใหญ่ มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.04 รองลงมาคือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.25 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 8.93 และปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 1.78

ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางของผู้มารับแสตนปัสรรพสามิต

ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนาเกี่ยวกับลักษณะการเดินทางของผู้มารับแสตนปัสรรพสามิต พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จำเป็นต้องเดินทางจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่มายังหน่วยงานส่วนกลางเพื่อดำเนินการรับแสตนปัส โดยมากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างใช้เวลาเดินทางรวม (ไป-กลับ) มากกว่า 6 ชั่วโมงต่อครั้ง นอกจากนี้ยังพบว่าการเดินทางดังกล่าวก่อให้เกิดต้นทุนสะสมทั้งทางตรง เช่น ค่าเชื้อเพลิงและเบี้ยเลี้ยง และต้นทุนทางอ้อม เช่น ค่าเสียโอกาสจากการปฏิบัติงานในพื้นที่

ตารางที่ 1 ลักษณะการเดินทางของผู้มารับแสตนปัส

ประเด็น ผลการวิจัย	ข้อค้นพบเชิงประจักษ์	การตีความเชิงทฤษฎี	นัยเชิงระบบ
รูปแบบการเดินทาง	เดินทางระยะไกลจากสำนักงานพื้นที่มายังส่วนกลาง	โครงสร้างเครือข่ายแบบรวมศูนย์ (Centralized Distribution Structure)	ภาระต้นทุนถูกถ่ายโอนไปยังหน่วยงานพื้นที่
พาหนะที่ใช้	ใช้รถยนต์ของหน่วยงานเป็นหลัก	Self-collection logistics model	ไม่มีระบบกระจายสินค้าเชิงเครือข่าย
ระยะเวลาเดินทาง	ใช้เวลารวมมากกว่า 6 ชั่วโมงต่อครั้งในหลายพื้นที่	เวลาเป็นองค์ประกอบสำคัญของ Total Logistics Cost	ต้นทุนเวลาเพิ่มภาระระบบ
ค่าใช้จ่าย	ค่าน้ำมัน เบี้ยเลี้ยง และค่าเสียโอกาสจากงานในพื้นที่	Social Cost of Travel	ต้นทุนแฝงสูงกว่าต้นทุนทางตรง
ปัจจัยแวดล้อม	ปัญหาการจราจรในเขตเมือง	Structural Inefficiency	เพิ่มความไม่แน่นอนของ Cycle Time

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัญหาการเดินทางของผู้มารับแสตนปัสไม่ได้เกิดจากความไม่มีประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งแสตนปัส แต่เกิดจากข้อจำกัดเชิงโครงสร้างของเครือข่ายการกระจายแบบรวมศูนย์ ส่งผลให้ต้นทุนโลจิสติกส์สะสมอยู่ในระดับพื้นที่ กล่าวคือ ระบบมี Operational Efficiency สูง แต่ Network Efficiency ต่ำ

ระดับความพึงพอใจต่อการเดินทางของผู้ที่เดินทางมารับแสตนปัสกรมสรรพสามิต

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก (Mean = 4.72, S.D. = 0.41) โดยมีมติการเข้าถึงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่มติการรับรู้ความคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับมิติอื่น

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ

มิติ	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านการเดินทาง	4.69	0.42	มากที่สุด
ด้านการเข้าถึง	4.78	0.39	มากที่สุด
การรับรู้ความคุ้มค่า	4.52	0.46	มาก
ความพึงพอใจรวม	4.72	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 การกระจายคะแนนความพึงพอใจยังสะท้อนแนวโน้มของ Ceiling Effect กล่าวคือ คะแนนส่วนใหญ่กระจุกตัวในช่วงคะแนนสูง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร

ตัวแปร	Mean	S.D.	ระดับ
ระยะทางการเดินทาง	4.51	0.62	มาก
ความสะดวกในการเข้าถึง	4.64	0.55	มาก
คุณค่าที่รับรู้	4.32	0.71	มาก
ระดับการให้บริการ	4.72	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรพบว่า ระดับการให้บริการของระบบการขนส่งแสมดำสภามติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$, S.D. = 0.41) รองลงมาคือความสะดวกในการเข้าถึง ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.55) ระยะทางการเดินทาง ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = 0.62) และคุณค่าที่รับรู้ ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 การกระจายคะแนนความพึงพอใจรวม

ช่วงคะแนน	ร้อยละ
5.00	38.4
4.50-4.99	42.9
4.00-4.49	16.1
ต่ำกว่า 4.00	2.6

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สะท้อนว่า แม้ระดับความพึงพอใจจะอยู่ในระดับสูงมาก แต่การกระจายของคะแนนมีลักษณะกระจุกตัวใกล้ระดับสูงสุดของมาตราส่วน

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจตามระยะเวลาเดินทาง

ตัวแปร	≤ 6 ชม. Mean (SD)	> 6 ชม. Mean (SD)	t	p
ด้านการเดินทาง	4.76 (0.38)	4.61 (0.44)	2.01	.047*
ด้านการเข้าถึง	4.83 (0.35)	4.69 (0.42)	2.12	.036*
การรับรู้ความคุ้มค่า	4.68 (0.41)	4.43 (0.48)	2.87	.005**
ความพึงพอใจรวม	4.78 (0.34)	4.60 (0.45)	2.14	.034*

หมายเหตุ: * $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ใช้เวลาเดินทางมากกว่า 6 ชั่วโมงมีระดับการรับรู้ความคุ้มค่าต่ำกว่ากลุ่มที่เดินทางใกล้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสะท้อนความแตกต่างเชิงโครงสร้างของภาระต้นทุนการเดินทาง

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและความสามารถในการทำนายของปัจจัยด้านการเดินทาง การเข้าถึงและ
 การออกแบบการเดินทาง และการรับรู้ความคุ้มค่า ต่อความพึงพอใจของผู้มารับแสดมภ์

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการเดินทาง การเข้าถึง และการรับรู้ความคุ้มค่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อระดับ
 การบริการอย่างมีนัยสำคัญ โดยแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับการบริการได้ร้อยละ 69

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ	Beta	t	p
การเดินทาง	.24	2.41	.018*
การเข้าถึง	.31	3.08	.003**
การรับรู้ความคุ้มค่า	.42	4.26	.000**

Adjusted R² = 0.69

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้ความคุ้มค่า เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงที่สุดต่อระดับการ
 บริการ

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแยกตามระยะเวลาเดินทาง

กลุ่ม ≤ 6 ชั่วโมง Adjusted R ² = 0.64		
ตัวแปร	Beta	p
การเดินทาง	.21	.049*
การเข้าถึง	.33	.003**
การรับรู้ความคุ้มค่า	.38	.001**
กลุ่ม > 6 ชั่วโมง Adjusted R ² = 0.72		
ตัวแปร	Beta	p
การเดินทาง	.18	.062
การเข้าถึง	.29	.007**
การรับรู้ความคุ้มค่า	.47	.000**

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ในกลุ่มที่เดินทางไกล “การรับรู้ความคุ้มค่า” มีน้ำหนัก
 อิทธิพลสูงกว่ากลุ่มที่เดินทางใกล้ ซึ่งสะท้อนกลไกเชิงชดเชยของระบบบริการ

แม้ว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้มารับแสดมภ์จะอยู่ในระดับสูงมาก แต่การวิเคราะห์เชิง
 เปรียบเทียบรายกลุ่มและการถดถอยแยกกลุ่มเผยให้เห็นความแตกต่างเชิงโครงสร้างที่สำคัญ โดยเฉพาะในมิติการ
 รับรู้ความคุ้มค่า ซึ่งมีบทบาทสำคัญมากขึ้นเมื่อภาระต้นทุนการเดินทางเพิ่มสูงขึ้น ผลการศึกษาจึงสะท้อนว่า ระบบ
 บริการมีประสิทธิภาพในเชิงกระบวนการ แต่โครงสร้างเครือข่ายแบบรวมศูนย์ยังคงสร้างภาระต้นทุนเชิงพื้นที่ที่
 แตกต่างกันในระดับภูมิศาสตร์

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ	B	β	t	Sig.	VIF
ระยะทางการเดินทาง	.215	.263	3.91	.000	1.54
ความสะดวกในการเข้าถึง	.318	.355	4.82	.000	1.63
คุณค่าที่รับรู้	.402	.472	6.25	.000	1.71

หมายเหตุ $R^2 = 0.704$ Adjusted $R^2 = 0.698$ Durbin-Watson = 1.92

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ระยะทางการเดินทาง ความสะดวกในการเข้าถึง และคุณค่าที่รับรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อระดับการให้บริการของระบบการขนส่งแสมบัสสรรพสามิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรคุณค่าที่รับรู้มีอิทธิพลสูงที่สุด ($\beta = .472$) รองลงมาคือความสะดวกในการเข้าถึง ($\beta = .355$) และระยะทางการเดินทาง ($\beta = .263$) ตามลำดับ ทั้งนี้โมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 69.8 (Adjusted $R^2 = 0.698$)

ตารางที่ 8 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	รายละเอียด	ผลการทดสอบ
H1	ระยะทางการเดินทางมีอิทธิพลต่อระดับการให้บริการ	สนับสนุน
H2	ความสะดวกในการเข้าถึงมีอิทธิพลต่อระดับการให้บริการ	สนับสนุน
H3	คุณค่าที่รับรู้มีอิทธิพลต่อระดับการให้บริการ	สนับสนุน

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยพบว่าสมมติฐานทั้งสามข้อได้รับการสนับสนุน โดยตัวแปรอิสระทั้งสามมีอิทธิพลเชิงบวกต่อระดับการให้บริการของระบบการขนส่งแสมบัสสรรพสามิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยการขนส่งแสมบัสต่อความพึงพอใจของผู้รับแสมบัสสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพของกระบวนการจัดส่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่กำหนดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเฉพาะปัจจัยด้านความเร็วและความแม่นยำในการจัดส่ง คุณภาพการบริการ ต้นทุนของบริการ และการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการติดตามสถานะการจัดส่ง ซึ่งผลการวิเคราะห์เชิงสถิติพบว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับแสมบัสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดด้านคุณภาพบริการในระบบโลจิสติกส์ที่เสนอว่าประสิทธิภาพของกระบวนการจัดส่งและความน่าเชื่อถือของบริการเป็นตัวกำหนดประสบการณ์ของลูกค้าในระบบขนส่งและการจัดส่งสินค้า (Mentzer et al., 2001; Parasuraman et al., 1988) นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของสมรรถนะของระบบโลจิสติกส์และการจัดการกระบวนการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยด้านการจัดการห่วงโซ่คุณค่าและสมรรถนะเชิงพลวัตที่พบว่าการพัฒนาศักยภาพของระบบโลจิสติกส์สามารถยกระดับประสิทธิภาพของบริการและสร้างคุณค่าให้กับผู้ใช้บริการได้ (วราห์ สารอินมุล และ อัญชลี หิรัญแพทย์, 2569)

ในมิติของ ความเร็วและความแม่นยำในการจัดส่ง ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการจัดส่งที่ตรงเวลาและมีความถูกต้องในการส่งมอบเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับแสมบัสอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ Utomo และ Putra (2024) รวมถึง Salam et al. (2024) ที่พบว่าความรวดเร็วและความถูกต้องของกระบวนการจัดส่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจบริการขนส่ง ผลลัพธ์ดังกล่าวยังสอดคล้องกับงานวิจัยด้านโลจิสติกส์สาธารณะในประเทศไทยที่พบว่าประสิทธิภาพของระบบขนส่งและการบริหารจัดการทรัพยากรมีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพของระบบบริการสาธารณะและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ (อรณิชา เจะเศษ และ วราร์ สารอินมุล, 2569) นอกจากนี้ Vrhovac et al. (2024) ยังชี้ให้เห็นว่าในบริบทของการจัดส่งไมล์สุดท้าย (last-mile delivery) ความเร็วและความแม่นยำของการจัดส่งถือเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลกระทบต่อประสบการณ์ของผู้รับบริการ ดังนั้นผลการศึกษานี้จึงสะท้อนให้เห็นว่าประสิทธิภาพของระบบจัดส่งมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้รับแสดมปี

ในด้านคุณภาพการบริการ ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการขนส่ง เช่น ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการตอบสนอง และความมั่นใจในการให้บริการ มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับแสดมปีอย่างมีนัยสำคัญ ผลลัพธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL ที่เสนอว่าคุณภาพการบริการเป็นตัวกำหนดสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจบริการ (Parasuraman et al., 1988) และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ DwiNov et al. (2025) และ Putri et al. (2023) รวมถึง เจษฎา อัจจงเจริญ และคณะ, (2568) ที่พบว่าคุณภาพการบริการของบริษัทขนส่งมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจโลจิสติกส์ นอกจากนี้ Aini et al. (2025) ยังชี้ว่าคุณภาพการบริการเป็นตัวกำหนดหลักของความพึงพอใจของลูกค้าในอุตสาหกรรมการขนส่งและโลจิสติกส์

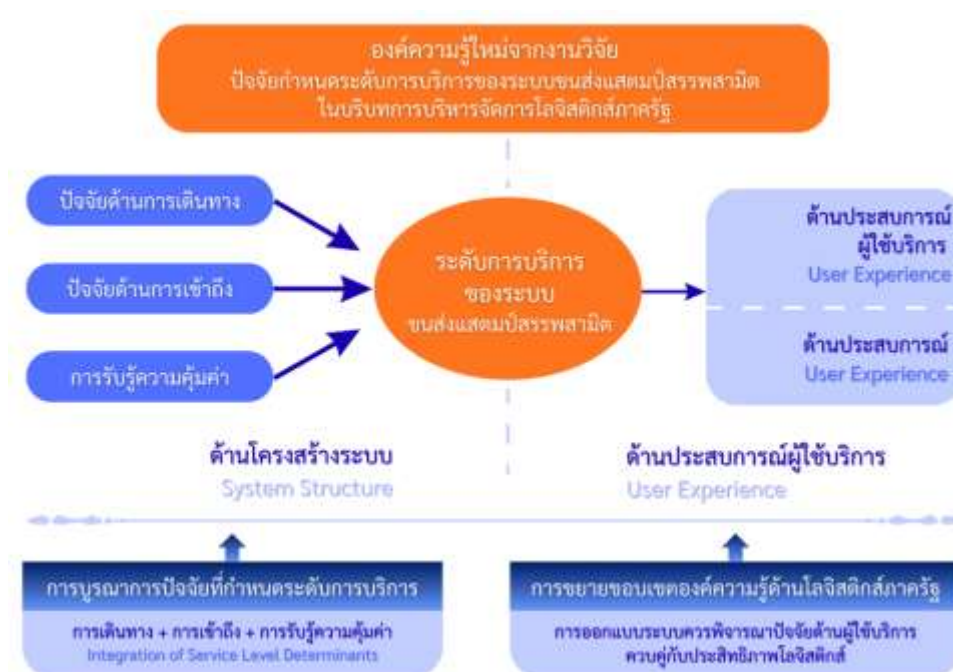
ในมิติของ ต้นทุนและราคาในการจัดส่ง ผลการวิจัยพบว่าระดับค่าใช้จ่ายของบริการจัดส่งมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้คุณค่าของผู้รับบริการ โดยราคาที่เหมาะสมหรือมีความสามารถในการแข่งขันสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้ อย่างไรก็ตาม หากค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสูงเกินไปอาจส่งผลให้ระดับความพึงพอใจลดลง ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Basuki และ Sorowutun (2024) รวมทั้ง Atmoko (2022) ที่พบว่าต้นทุนการจัดส่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าในธุรกิจโลจิสติกส์ นอกจากนี้ Tama et al. (2025) ยังพบว่าการรับรู้ถึงความยุติธรรมของราคามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้าในบริการจัดส่งสินค้า

ในด้าน การใช้เทคโนโลยีและระบบติดตามการจัดส่ง ผลการศึกษพบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบการติดตามสถานะการจัดส่ง เช่น ระบบติดตามออนไลน์หรือระบบติดตามพัสดุแบบเรียลไทม์ มีบทบาทสำคัญต่อการเพิ่มความโปร่งใสของกระบวนการจัดส่งและช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ ซึ่งส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับแสดมปีเพิ่มขึ้น ผลลัพธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tama et al. (2025) ที่พบว่าการใช้ระบบติดตามพัสดุสามารถช่วยเพิ่มประสบการณ์ของลูกค้าและเพิ่มระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งสินค้า แนวโน้มดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยด้านซัพพลายเชนและเทคโนโลยีดิจิทัลที่ชี้ให้เห็นว่าการบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลในระบบโลจิสติกส์สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบบริการและยกระดับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการในห่วงโซ่อุปทาน (วราร์ สารอินมุล และคณะ, 2568)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าปัจจัยด้านความเร็ว ความแม่นยำ คุณภาพบริการ และราคาจะมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่การดำเนินงานด้านการจัดส่งยังคงต้องเผชิญกับข้อจำกัดด้านโลจิสติกส์ เช่น ความแออัดของระบบขนส่ง สภาพอากาศ และข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการจัดส่งได้ ดังนั้นองค์กรที่ให้บริการขนส่งจึงควรพัฒนาระบบการจัดการโลจิสติกส์ที่สามารถสร้างสมดุลระหว่างความเร็วของการจัดส่ง คุณภาพการบริการ และต้นทุนการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและสร้างความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้พัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดระดับการบริการของระบบขนส่งแสมบีสรรพสามิต ในบริบทของการบริหารจัดการโลจิสติกส์ภาครัฐ โดยชี้ให้เห็นว่าระดับการบริการของระบบขนส่งแสมบีสรรพสามิตมีได้ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของกระบวนการจัดส่งเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ของปัจจัยสำคัญสามประการ ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางของผู้ใช้บริการ ความสามารถในการเข้าถึงจุดให้บริการ และการรับรู้ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ ปัจจัยทั้งสามมีบทบาทร่วมกันในการกำหนดการรับรู้ระดับการบริการของระบบขนส่งแสมบีสรรพสามิต โดยเมื่อผู้ใช้บริการสามารถเดินทางได้สะดวก เข้าถึงบริการได้ง่าย และรับรู้ว่าการบริการมีความคุ้มค่า ย่อมส่งผลให้ระดับการบริการที่รับรู้ของระบบอยู่ในระดับที่สูงขึ้น แสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ปัจจัยกำหนดระดับการบริการของระบบขนส่งแสมบีสรรพสามิต

จากภาพที่ 2 ได้แสดงถึงกรอบแนวคิดเชิงบูรณาการที่อธิบายว่าการพัฒนาระบบการขนส่งแสมบีสรรพสามิตจำเป็นต้องพิจารณาทั้งมิติของโครงสร้างระบบบริการและมิติของประสบการณ์ผู้ใช้บริการควบคู่กัน กล่าวคือ การยกระดับระดับการบริการของระบบขนส่งแสมบีสรรพสามิตไม่ควรมุ่งเน้นเพียงการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ แต่ต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านการเดินทางและการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการ รวมถึงการสร้างการรับรู้ถึงความคุ้มค่าของบริการด้วย องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษานี้จึงช่วยขยายขอบเขตของการศึกษาด้านโลจิสติกส์บริการในภาครัฐ โดยเสนอว่าการออกแบบระบบการให้บริการขนส่งที่มีประสิทธิภาพควรพิจารณาปัจจัยด้านการเข้าถึงและการรับรู้คุณค่าของผู้ใช้บริการร่วมกับประสิทธิภาพของระบบโลจิสติกส์ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการเดินทาง การเข้าถึงบริการ และการรับรู้ความคุ้มค่ามีอิทธิพลต่อระดับการบริการของระบบขนส่งแสดมภ์สรรพสามิตอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกรมสรรพสามิต ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการให้บริการที่เอื้อต่อการเข้าถึงของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น โดยอาจพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างการให้บริการ เช่น การกระจายจุดให้บริการให้ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น การพัฒนาระบบบริการแบบดิจิทัลเพื่อลดภาระการเดินทางของผู้ใช้บริการ รวมถึงการปรับปรุงระบบการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการให้มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน

นอกจากนี้ หน่วยงานควรพัฒนาระบบการให้บริการที่ช่วยเพิ่มการรับรู้ถึงความคุ้มค่าของบริการ เช่น การปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความรวดเร็วและโปร่งใส การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการติดตามสถานะการให้บริการ และการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารกับผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางดังกล่าวจะช่วยเพิ่มระดับการบริการของระบบขนส่งแสดมภ์สรรพสามิต และช่วยยกระดับประสิทธิภาพของการบริหารจัดการโลจิสติกส์ภาครัฐให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยด้านการเดินทาง การเข้าถึง และการรับรู้ความคุ้มค่าที่มีผลต่อระดับการบริการของระบบขนส่งแสดมภ์สรรพสามิตในบริบทของกรมสรรพสามิตประเทศไทย อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจขยายขอบเขตการวิจัยไปยังหน่วยงานภาครัฐอื่นที่มีลักษณะการให้บริการด้านโลจิสติกส์หรือการให้บริการสาธารณะ เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการจัดการโลจิสติกส์ภาครัฐให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การวิจัยในอนาคตอาจพิจารณาศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อระดับการบริการของระบบขนส่ง เช่น ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการให้บริการ หรือประสิทธิภาพของกระบวนการโลจิสติกส์ รวมถึงอาจใช้วิธีการวิจัยที่หลากหลาย เช่น การวิจัยเชิงผสมผสาน (mixed methods research) หรือการวิเคราะห์เชิงโครงสร้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถอธิบายกลไกของระบบการให้บริการได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เจษฎา อัจจงเจริญ, วรภัท สารอินมุล, อัญชลี หิรัญแพทย์, ประภาวรินทร์ อารีย์ตระกูล และ Willems, V. (2568). การประเมินคุณภาพบริการด้านโลจิสติกส์โดยใช้ทฤษฎี SERVQUAL. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 7(6), 1067–1078.
- วรภัท สารอินมุล, อัญชลี หิรัญแพทย์ และ สราวุธ พุฒนวล. (2568). การจัดการโซ่อุปทานและการจัดการนวัตกรรมเพื่อยกระดับความพร้อมการส่งออกกาแฟไทยในยุคดิจิทัล. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 7(4–5), 893–908.
- วรภัท สารอินมุล และ อัญชลี หิรัญแพทย์. (2569). การจัดการห่วงโซ่คุณค่าและการจัดการนวัตกรรมในฐานะสมรรถนะเชิงพลวัตต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของอุตสาหกรรมกล้วยไม้. *วารสารสังคมศาสตร์และวัฒนธรรม*, 10(2), 250–262.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2566). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2566–2570*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.

- อรณิชา เงามะเทศ, วรวิทย์ สารอินมุล และ Willems, V. (2568). แนวทางการพัฒนาโลจิสติกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งชายะในประเทศไทย. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 7(6), 1089–1098.
- อรณิชา เงามะเทศ และ วรวิทย์ สารอินมุล. (2569). แบบจำลองโครงสร้างเชิงลำดับของสมรรถนะการขนส่งชายะต่อประสิทธิภาพโลจิสติกส์ในระบบสาธารณะเขตเมือง. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 8(1), 63–80.
- Aini, N. F., Darmansyah, D., Apriyono, R., Ramdhani, R., & Prastyo, Y. (2025). Literature review: Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam layanan pengiriman barang. *Journal of Management and Industrial Engineering*, 2(4), 2305–2314.
- Ali, F., Dey, B. L., & Filieri, R. (2021). An assessment of service quality and resulting customer satisfaction in hospitality services: The moderating role of perceived value. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 61, 102543.
- Atmoko, P. T. (2022). Pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Ninja Xpress Sampit. *Keizai*, 3(2), 93 - 104.
- Basuki, B., & Sorowutun, M. S. (2024). Kepuasan pelanggan berdasarkan biaya pengiriman, promosi, ketepatan waktu dan kualitas layanan. *Manajemen, Bisnis & Akuntansi: Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis & Akuntansi*, 23(1), 105–121.
- Butt, M. M., & Aftab, M. (2013). Incorporating attitude towards halal banking in an integrated service quality, satisfaction, trust and loyalty model in online Islamic banking context. *International Journal of Bank Marketing*, 31(1), 6–23.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2023). *Supply chain management: Strategy, planning, and operation*. (8th ed.). London: Pearson.
- Curtis, C., & Scheurer, J. (2010). Planning for sustainable accessibility: Developing tools to aid discussion and decision-making. *Progress in Planning*, 74(2), 53–106.
- DwiNov, D. A., Kusmayati, N. K., & Wihara, D. S. (2025). Pengaruh ketepatan pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 525–530.
- Javanmard, H., Hemmati, M., & Zandieh, M. (2022). A sustainable vehicle routing problem with time windows: A case study. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 158, 102487.
- Ladhari, R. (2009). Service quality, emotional satisfaction, and behavioural intentions: A study in the hotel industry. *Managing Service Quality*, 19(3), 308–331.
- Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Hult, G. T. M. (2001). Logistics service quality as a segment-customized process. *Journal of Marketing*, 65(4), 82–104.
- Papa, E., & Lauwers, D. (2015). Smart mobility: Opportunity or threat to innovate places and cities? *Urban Studies*, 52(8), 1460–1475.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Putri, N. A., Nurjanah, A., Wulandari, Y., Aulia, R. R., & Sahara, S. (2023). Pengaruh kualitas, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengiriman Shopee Express di kalangan mahasiswa. *Journal of Business, Finance, and Economics*, 4(1), 143–156.
- Salam, A. A., Widjanarko, W., & Sumantyo, F. D. S. (2024). Analisis pengaruh kecepatan, akurasi, dan biaya pengiriman terhadap kepuasan pelanggan. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 2(3), 283–297.
- Tama, G. F., Prasasti, K. B., & Munawaroh, N. A. (2025). Pengaruh web trace and tracking, ketepatan waktu pengiriman, dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen di JNE Sales Counter Tempurejo Kediri. *Aksioma*, 2(8), 1746–1754.
- Utomo, W. T., & Putra, F. I. F. S. (2024). Pengaruh tarif pengiriman, kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 41–52.
- Vrhovac, V., Dakić, D., Milisavljević, S., Ćelić, Đ., Stefanović, D., & Žižakov, M. (2024). The factors influencing user satisfaction in last-mile delivery: The structural equation modeling approach. *Mathematics*, 12(12), 1857.