



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อสินค้าและบริการ
ของร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช

Satisfaction of the State Welfare Card Holder Towards the Products and
Services of Pracharat Stores
In Nakhon Si Thammarat Province

เสกสรรค์ วีระสุข*, วันวิสาข์ เพชรบุรี**, สมภรณ์ นवलสุทธิ***
, วราพร กาญจนคลอด****, สุจินดา พรหมขำ*****, วิกานดา คชาทอง*****
Seksan Werasuk*, Wanwisa Phetburi**, Samaporn Nualsut***
, Waraporn Kanjanaklod****, Sujinda PromKum*****, Wikandan kachatong*****

(Received : December 29, 2022 / Revised : August 25, 2023 / Accepted : August 25, 2023)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยของสินค้าและบริการที่มีต่อร้านธงฟ้าประชารัฐ ในจังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ผลการวิเคราะห์ พบว่า 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 – 60 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพเกษตรกรเป็นส่วนใหญ่ เป็นผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อ เดือน จบการศึกษาสูงสุดคือชั้นประถมศึกษา มาใช้บริการเดือนละ 1 – 2 ครั้งเป็นส่วนใหญ่ ช่วงเวลาที่มาใช้ บริการมากที่สุดคือต้นเดือน ส่วนประเภทสินค้าที่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราชนิยมซื้อ หรือมาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่คือสินค้าอุปโภคบริโภค อาหาร และเครื่องใช้ในครัวเรือน และปัญหาที่ผู้ถือบัตร สวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราชพบคือปัญหาประเภทของสินค้าน้อย / ไม่หลากหลาย 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยของสินค้าและบริการที่มีต่อร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวัง ด้านคุณภาพ ด้านคุณค่า และ

* , ** , *** , **** , *****อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ด้านสถานที่ตั้ง อยู่ในระดับปานกลาง และ 3) ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ, ร้านธงฟ้าประชารัฐ, สินค้า, บริการ

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the factors of products and services affecting Thong Fah Pracharat stores in Nakhon Si Thammarat Province; and 2) to study the satisfaction of state welfare card holders with products and services of Thong Fah Pracharat shop in Nakhon Si Thammarat Province. This study was survey research. The samples used in this research were holders of the State Welfare Card In Nakhon Si Thammarat of 400 people who were randomly sampled. Questionnaires were applied as a research tool for data collection. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistics. Results from the analysis showed that; firstly, as for general information of the samples, most of the samples were females of 41-60 years old with marital status. Most of them had agricultural professions and earned less than 10,000 baht per month. Their highest level of education was elementary school. Most of them came to use the service once or twice a month which were likely to be the beginning of the months. As for the types of products that state welfare card holders in Nakhon Si Thammarat Province preferred to buy or came to use the service mainly were consumer products, food and household appliances. And the problem found among the state welfare card holders in Nakhon Si Thammarat Province was that there were few types of products to choose from. Secondly, the analysis of factors of products and services towards Thong Fah Pracharat shop in Nakhon Si Thammarat Province revealed that the overall picture of the four areas of expectations, quality, value, and location was at a moderate level, and thirdly, The satisfaction of state welfare card holders with products and services of Thong Fah Pracharat shop in Nakhon Si Thammarat Province indicated that overall their satisfaction was at a high level.

Keywords: State Welfare Card Holder, Pracharat Blue Flag Shop, Products, Services



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

บทนำ

ร้านธงฟ้า หรือ โครงการธงฟ้าประชารัฐ เป็นแนวทางที่กรมการค้าภายในกระทรวงพาณิชย์ จัดขึ้นเพื่อลดภาระค่าครองชีพและเพิ่มทางเลือกให้ประชาชนได้เลือกซื้อสินค้าในราคาที่เป็นธรรม พร้อมทั้งยังเป็นกลไกสำคัญของโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ที่ให้ผู้มีรายได้น้อยนำบัตรมาอุดหนุนซื้อสินค้าราคาประหยัด ซึ่งมีวงเงินในบัตรจำนวน 200 - 300 บาทต่อเดือน เพื่อซื้อสินค้าต่างๆ ทั้งสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็น สินค้าเพื่อการศึกษา และวัตถุดิบเพื่อการเกษตร จากร้านธงฟ้าประชารัฐ

รัฐบาลได้ดำเนินโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ยากจนที่มี อายุตั้งแต่ 18 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป โดยต้องเกิดก่อนวันที่ 16 พฤษภาคม 2542 อยู่ในภาวะว่างงานหรือมีรายได้ที่เกิดขึ้นในปี 2559 ทั้งสิ้นไม่เกิน 100,000 บาทจะต้องไม่มีทรัพย์สินทางการเงินได้แก่เงินฝาก ธนาคาร, สลากออมสิน, สลาก ธ.ก.ส. พันธบัตรรัฐบาลและตราสารหนี้หรือถ้ามีทรัพย์สินทางการเงิน ดังกล่าวจะต้องมีจำนวนรวมทั้งสิ้นไม่เกิน 100,000 บาท ณ เวลาใดเวลาหนึ่งและต้องไม่เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ตามกฎหมายหรือถ้าเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ดังกล่าวจะต้องเป็นไปตาม หลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดปรากฏตามข้อมูลของกรมบัญชีกลาง ณ วันที่ 8 กันยายน 2560

สวัสดิการแห่งรัฐ เป็นการให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจะทำให้การช่วยเหลือ จากภาครัฐถูกกลุ่มเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยภาครัฐมีข้อมูลในการติดตามประเมินผลการให้สวัสดิการในแต่ละประเภท และนำมาปรับปรุงการให้สวัสดิการให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการในแต่ละพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถกำกับติดตามค่าใช้จ่าย สวัสดิการต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ ยังเป็นการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชนในการใช้จ่ายชำระ ค่าสินค้า และบริการในชีวิตประจำวันด้วยเงินสดเป็นหลัก ไปสู่ระบบการชำระเงินแบบ อิเล็กทรอนิกส์ (e - Payment) ผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่เป็นบัตรอิเล็กทรอนิกส์ และที่สำคัญเป็นการผลักดันให้เกิดการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e - Payment Master Plan) ของรัฐบาลที่มุ่งเน้น การดำเนินธุรกรรมทางการเงินให้เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และลดปริมาณเอกสารทางการเงิน เพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society)

ด้วยเหตุนี้ทีมวิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อศึกษาปัจจัยของสินค้าและบริการที่มีต่อร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช และความพึงพอใจของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาร้านธงฟ้าประชารัฐในนครศรีธรรมราชให้เกิดความได้เปรียบในด้านการแข่งขันและดึงดูดประชาชนในชุมชนให้สนใจมาใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐมากขึ้น



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยของสินค้าและบริการที่มีต่อร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 31,914 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คำนวณโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน วิธีการสุ่มแบบสะดวก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบสอบถาม 1 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน คือ

- 2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple choices) จำนวน 10 ข้อ
- 2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยของสินค้าและบริการที่มีต่อร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช ลักษณะเป็นแบบสอบถามประเภทมาตรวัดของ Likert Scale เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมีตัวเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น จำนวน 4 ด้าน 13 ข้อ
- 2.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อสินค้า และบริการของร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูลและรวบรวมข้อมูล

3.1 นำแบบสอบถามแจกจ่ายให้แก่ประชากรที่ใช้ในการวิจัย อันได้แก่ ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน โดยอธิบายถึงที่มาของการออกแบบสอบถามและขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปทำวิจัย

3.2 ให้ความเวลาในการกรอกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างประมาณ 1 วัน และขอความร่วมมือในการ ส่งคืนให้แก่ทีมวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในการใช้บริการของร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิต

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการอธิบายลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง โดยศึกษาและนำเสนอในรูปแบบตารางการ วิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูล และสรุปผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นเพศหญิงร้อยละ 66 รองลงมา เป็นเพศชายร้อยละ 34 อายุ 41 – 60 ปี ร้อยละ 38 รองลงมาอายุ 21 – 40 ปี ร้อยละ 32 สถานภาพสมรสร้อยละ 57 รองลงมา มีสถานภาพโสด ร้อยละ 25 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 32 รองลงมา อาชีพค้าขาย ร้อยละ 20 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 82 รองลงมา เป็นผู้ไม่มีรายได้ ร้อยละ 18 ระดับการศึกษาสูงสุด อยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 36 รองลงมา อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 28 นำเสนอตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	136	34.0
	หญิง	264	66.0
	รวม	400	100
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	28	7.0
	21 - 40 ปี	126	32.0
	41 - 60 ปี	154	38.0
	61 ปีขึ้นไป	92	23.0
	รวม	400	100.0
สถานภาพ	โสด	101	25.0
	สมรส	228	57.0
	หย่าร้าง	71	18.0
	รวม	400	100.0
อาชีพ	ว่างงาน	60	15.0
	เกษตรกร	128	32.0



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

	ค้าขาย	80	20.0
	รับจ้าง / อื่นๆ	96	24.0
	นักศึกษา	36	9.0
	รวม	400	100.0
รายได้ของท่านต่อเดือนในปัจจุบัน	ไม่มีรายได้	72	18.0
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	328	82.0
	รวม	400	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		ความถี่	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด	ไม่ได้เรียน	71	18.0
	ประถมศึกษา	146	36.0
	มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย	113	28.0
	อนุปริญญา / ปริญญาตรี	70	18.0
	รวม	400	100.0

2. ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านความถี่ในการมาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการเดือนละ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา ใช้บริการเดือนละ 3 – 4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 32 และ ใช้บริการเดือนละ 5 – 6 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 10 ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุด พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ช่วงต้นเดือน คิดเป็นร้อยละ 71 รองลงมา ใช้บริการช่วงกลางเดือน คิดเป็นร้อยละ 24 และใช้บริการช่วงปลายเดือน คิดเป็นร้อยละ 5 ด้านประเภทของสินค้าที่ท่านซื้อหรือมาใช้บริการบ่อยที่สุด พบว่า ส่วนใหญ่มาซื้อหรือใช้บริการประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค อาหาร และเครื่องใช้ในครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 81 รองลงมา ประเภทสินค้าวัตถุดิบเพื่อเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 8 และประเภทสินค้าเพื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7 ด้านปัญหาที่พบบ่อยที่สุดในการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องประเภทสินค้าน้อย / ไม่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 28 รองลงมา ปัญหาเรื่องมีผู้ใช้บริการมากเกินไป คิดเป็นร้อยละ 25 ปัญหาเรื่องร้านค้าอยู่ไกลจากที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 17 และปัญหาเรื่องการรอคิวนาน คิดเป็นร้อยละ 17 โดยนำเสนอตามตารางที่ 2 ดังนี้



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ	ความถี่	ร้อยละ
ความถี่ในการมาใช้บริการ		
เดือนละ 1 - 2 ครั้ง	192	50.0
เดือนละ 3 - 4 ครั้ง	128	32.0
เดือนละ 5 - 6 ครั้ง	40	10.0
เดือนละ 7 ครั้งขึ้นไป	32	8.0
รวม	400	100.0
ช่วงเวลาที่ท่านไปใช้บริการมากที่สุด		
ต้นเดือน	283	71.0
กลางเดือน	96	24.0
ปลายเดือน	21	5.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ	ความถี่	ร้อยละ
ประเภทของสินค้าที่ท่านซื้อหรือมาใช้บริการบ่อยที่สุด		
สินค้าอุปโภคบริโภค อาหาร และเครื่องใช้ในครัวเรือน	330	81.0
สินค้าเพื่อการศึกษา	25	7.0
สินค้าวัตถุดิบเพื่อเกษตรกรรม	30	8.0
ยารักษาโรค	11	3.0
ผลผลิตทางการเกษตรและผลิตภัณฑ์ชุมชน	4	1.0
รวม	400	100.0
ปัญหาที่ท่านพบบ่อยที่สุดในการใช้บริการ		
ประเภทสินค้าน้อย / ไม่หลากหลาย	112	28.0
ร้านค้าอยู่ไกลจากที่อยู่อาศัย	70	17.0
ร้านธงฟ้าประชารัฐใน		
การรอคิวนาน	70	17.0
แต่ละครั้ง		
มีผู้ใช้บริการมากเกินไป	94	25.0
เครื่องชำระบัตรมีปัญหาบ่อยครั้ง	38	9.0
อื่นๆ	16	4.0
รวม	400	100.0



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

3. ข้อมูลปัจจัยของสินค้าและบริการที่มีต่อร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการศึกษา ปัจจัยของสินค้าและบริการที่มีต่อร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยศึกษาปัจจัยในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยภาพรวม 3.24 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านความสะอาด มีค่าเฉลี่ย 3.39 รองลงมา มีลำดับเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.17 และด้านการบริการรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.17 โดยนำเสนอตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยของสินค้าและบริการที่มีต่อร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราชด้านความคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

ด้านความคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ความสะอาด	3.39	0.90	ปานกลาง	1
ความสะดวก	3.17	0.87	ปานกลาง	2
การบริการรวดเร็ว	3.17	0.87	ปานกลาง	2
รวม	3.24	0.88	ปานกลาง	

ด้านคุณภาพและราคาของสินค้าในร้านธงฟ้าประชารัฐ โดยภาพรวม 3.53 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านสินค้ามีคุณภาพน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.64รองลงมา คือ ด้านสินค้ามีราคาย่อมเยามีค่าเฉลี่ย 3.51 และด้านสินค้าในร้านตรงต่อความต้องการของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.45 โดยนำเสนอตามตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยของสินค้าและบริการที่มีต่อร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราชด้านคุณภาพและราคาของสินค้าในร้านธงฟ้าประชารัฐ

ด้านคุณภาพและราคาของสินค้าในร้านธงฟ้าประชารัฐ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
สินค้ามีคุณภาพน่าเชื่อถือ	3.64	0.82	มาก	1
สินค้ามีราคาย่อมเยา	3.51	0.93	มาก	2
สินค้าในร้านตรงต่อความต้องการของท่าน	3.45	0.86	มาก	3
รวม	3.53	0.87	มาก	

ด้านคุณค่าของสินค้าเมื่อเทียบกับเงินที่จ่ายไป โดยภาพรวม 3.47 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านคุณภาพของสินค้าที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.69



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิต

รองลงมา คือ ด้านความสะดวกสบายในการบริการของร้านค้ามีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.26 โดยนำเสนอตามตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยของสินค้าและบริการที่มีต่อร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราชด้านคุณค่าของสินค้าเมื่อเทียบกับเงินที่จ่ายไป

ด้านคุณค่าของสินค้าเมื่อเทียบกับเงินที่จ่ายไป	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
คุณภาพของสินค้าที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	3.69	0.78	มาก	1
ความสะดวกสบายในการบริการของร้านค้ามีความเหมาะสม	3.26	0.90	ปานกลาง	2
รวม	3.47	0.84	มาก	

ด้านสถานที่ตั้งและการให้บริการ โดยภาพรวม 3.36 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านสถานที่ตั้งของร้านค้ามีความสะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.61 รองลงมา คือด้านผู้ให้บริการบริการดีสุขภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.57 และด้านร้านค้ามีความน่าเชื่อถือในการจัดจำหน่ายสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.56 โดยนำเสนอตามตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยของสินค้าและบริการที่มีต่อร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราชด้านสถานที่ตั้งและการให้บริการ

ด้านสถานที่ตั้งและการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
สถานที่ตั้งของร้านค้ามีความสะดวกในการเดินทาง	3.61	0.90	มาก	1
ร้านค้ามีการส่งเสริมการขายโปรโมชั่นอยู่ตลอด	2.84	1.09	ปานกลาง	5
ร้านค้ามีความน่าเชื่อถือในการจัดจำหน่ายสินค้า	3.56	0.85	มาก	3
บรรยากาศของร้านค้าดึงดูดความสนใจของท่าน	3.26	0.85	ปานกลาง	4
ผู้ให้บริการบริการดีสุขภาพ	3.57	0.89	มาก	2
รวม	3.36	0.91	ปานกลาง	

4. ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ความพึงพอใจ โดยภาพรวม 3.41 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านโดยภาพรวมท่านมีความพอใจกับคุณภาพของสินค้าที่ท่านได้รับ มีค่าเฉลี่ย 3.64 รองลงมา คือ



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิต

ด้านโดยรวมท่านมีความพอใจกับที่ตั้งของร้านค้าประชารัฐ มีค่าเฉลี่ย 3.61 และด้านโดยรวมท่านมีความพอใจต่อความสะดวกสบายในการบริการของร้านค้าประชารัฐ มีค่าเฉลี่ย 3.49

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราชด้านความพึงพอใจ

ด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
โดยรวมท่านมีความพอใจกับคุณภาพของสินค้าที่ท่านได้รับ	3.64	0.82	มาก	1
โดยรวมท่านมีความพอใจต่อความสะดวกสบายในการบริการของร้านค้าประชารัฐ	3.49	0.77	มาก	3
โดยรวมท่านมีความพอใจกับการจัดร้านของร้านค้าประชารัฐ	3.24	0.82	ปานกลาง	4
โดยรวมท่านมีความพอใจกับที่ตั้งของร้านค้าประชารัฐ	3.61	0.88	มาก	2
โดยรวมท่านมีความพอใจในการส่งเสริมการขายของร้านค้าประชารัฐ	3.08	1.10	ปานกลาง	5
รวม	3.41	0.87	มาก	

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานที่ 3 คุณค่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานที่ 4 สถานที่ตั้งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านปัจจัยของสินค้าและบริการที่มีต่อความพึงพอใจในร้านธงฟ้าประชารัฐ

ปัจจัยของสินค้าและบริการ	B	Beta	T	Sig.
(Constant)	0.691		5.166	0.000
ความคาดหวัง	0.322	0.394	9.652	0.000**
คุณภาพ	0.065	0.072	1.694	0.091



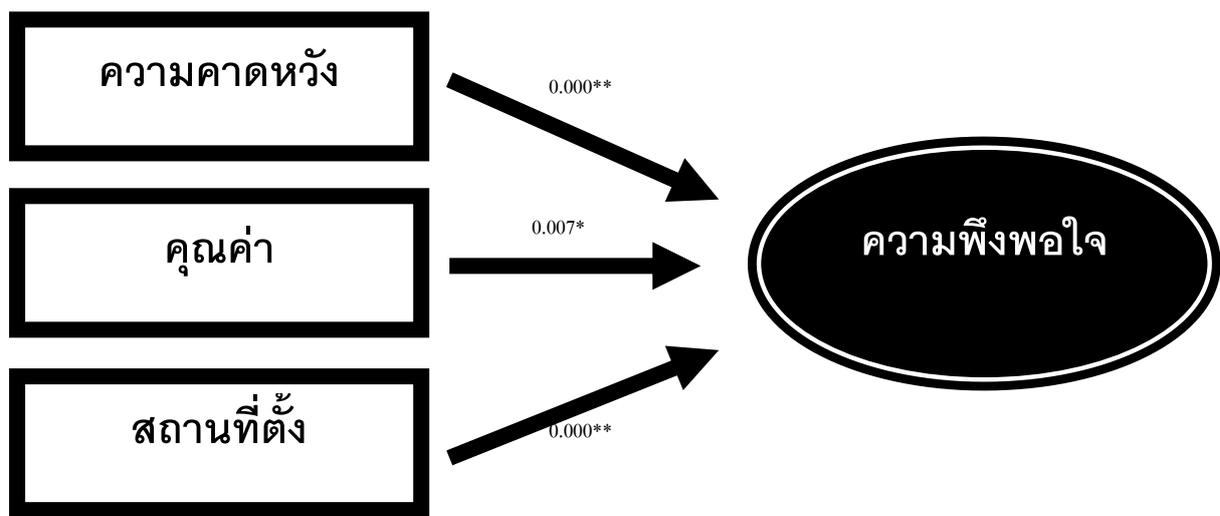
วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิต

คุณค่า	0.097	0.115	2.710	0.007*
สถานที่ตั้ง	0.327	0.322	6.883	0.000**
$R = 0.739$ $R^2 = 0.546$ $F = 118.864$				

หมายเหตุ: * คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

** คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01



ภาพที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านปัจจัยของสินค้าและบริการที่มีต่อความพึงพอใจในร้านธงฟ้าประชารัฐ

อภิปรายผล

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 – 60 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพเกษตรกรเป็นส่วนใหญ่ เป็นผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อ เดือน จบการศึกษาสูงสุดคือชั้นประถมศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศหญิงจะเป็นฝ่ายซื้อสินค้าอุปโภคเข้าไปใช้ในครอบครัว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพล จิตคติ (2561) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐในตำบลอ่างทอง อำเภอมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 51 – 60 ปี
2. พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการเดือนละ 1 – 2 ครั้ง ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือต้นเดือน ประเภทสินค้าที่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราชนิยมซื้อ หรือมาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่คือสินค้าอุปโภคบริโภค อาหาร และ



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิต

เครื่องใช้ในครัวเรือน และปัญหาที่ผู้ถือบัตร สวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราชพบคือปัญหาประเภทของสินค้าน้อย / ไม่หลากหลาย

ความคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐส่งผลต่อความพึงพอใจของสินค้าและบริการ ที่ได้รับจากการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช กล่าวคือ ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีความพึงพอใจต่อความสะอาด ความสะดวก และการบริการรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร สุนาสวน (2559) ศึกษาในระดับความพึงพอใจของลูกค้า และศึกษาปัจจัยที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น และร้านแฟมิลีมาร์ทใน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความคาดหวัง คุณภาพ คุณค่าของสินค้าและบริการมี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คุณภาพของสินค้าและบริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสินค้าและบริการ ที่ได้รับจากการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช เนื่องจากถึงแม้ว่าสินค้าจะไม่ได้มีคุณภาพที่น่าเชื่อถือ สินค้าอาจจะมียี่ห้อที่สูงกว่าร้านค้าทั่วไป และสินค้าอาจจะไม่ได้ตรงต่อความต้องการ ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐก็ยังคงซื้อ เพราะว่าบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นเงินที่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้เป็นประจำทุกเดือน ต่อให้สินค้าไม่ได้มีความจำเป็น แต่เพื่อใช้สิทธิให้ครบตามวงเงินที่ได้รับนั่นเอง

คุณค่าของสินค้าและบริการที่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้รับส่งผลต่อความพึงพอใจของสินค้าและบริการ ที่ได้รับจากการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช เนื่องมาจากคุณค่าของสินค้าที่ได้รับมีความเหมาะสม และความสะดวกสบายในการบริการของร้านค้ามีความเหมาะสม ส่งผลให้ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่เข้ามาใช้บริการหรือซื้อสินค้า เกิดความประทับใจ ร้านค้าที่มีความสะดวกสบายในการใช้บริการย่อมที่จะได้เปรียบมากกว่า ยิ่งถ้าสินค้าในร้านมีราคาที่เหมาะสม จะทำให้ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐรู้สึกดี รู้สึกคุ้มค่ากับสิ่งที่ได้รับมาจนเกิดเป็นความภักดีนั่นเอง

สถานที่ตั้งของสินค้าและบริการที่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้รับส่งผลต่อความพึงพอใจของสินค้าและบริการ ที่ได้รับจากการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐในจังหวัดนครศรีธรรมราช เนื่องจากที่ตั้งของร้านค้ามีผลต่อการมาใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ร้านค้าที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนจะมีโอกาสขายได้มากกว่าร้านที่อยู่ไกล ถึงแม้ราคาอาจจะสูงกว่าก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับ อรทัย วานิชดี (2545) ที่กล่าวว่า การเลือกทำเลสถานที่ตั้งประกอบธุรกิจ หมายถึง การจัดหาหรือสรรหาสถานที่ สำหรับประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยคำนึงถึงกำไร ค่าใช้จ่าย พนักงาน ความสัมพันธ์กับลูกค้าความสะดวก ตลอดจนสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ดี ตลอดระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจนั้น ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐส่วนใหญ่ชอบซื้อสินค้าที่มีการจัดโปรโมชั่น ร้านค้ามีความน่าเชื่อถือ ร้านค้าที่มีบรรยากาศที่ดึงดูดให้เข้าไปใช้บริการ ผู้ให้บริการมีการให้บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมาใช้บริการซ้ำและบอกต่อไปยังคนอื่นๆ



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้

1. ผู้ประกอบการร้านธงฟ้าประชารัฐต้องเตรียมสินค้าอุปโภคบริโภค อาหาร และเครื่องใช้ในครัวเรือนไว้ในช่วงต้นเดือนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ส่วนใหญ่จะซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค อาหาร และเครื่องใช้ในครัวเรือน ในช่วงต้นเดือน มากกว่าช่วงกลางเดือน และปลายเดือน
2. ผู้ประกอบการร้านธงฟ้าประชารัฐต้องใส่ใจในเรื่องความสะอาด เช่น สินค้าควรมีความสะอาดทุกชิ้น ไม่หมดอายุ พื้นที่ภายในและนอกร้านควรมีความสะอาดอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้ความสำคัญมากที่สุดในประเด็นเรื่องความสะอาด
3. ผู้ประกอบการร้านธงฟ้าประชารัฐควรให้ความสำคัญเรื่องผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดี เพราะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้บริโภคกลับมาซื้อสินค้าซ้ำ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้ความสำคัญมากที่สุดในประเด็นเรื่องการบริการคือผู้ให้บริการบริการดีสุภาพ
4. ผู้ประกอบการร้านธงฟ้าประชารัฐควรให้ความสำคัญเรื่องประเภทของสินค้าให้มีความหลากหลาย เพื่อที่จะเป็นตัวเลือกให้ลูกค้าในการซื้อสินค้า เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบบ่อยที่สุดในการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐคือ ประเภทสินค้าน้อย / ไม่หลากหลาย

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ขยายขอบเขตการศึกษาไปยังพื้นที่ในบริเวณใกล้เคียง หรือเขตภูมิภาคอื่นๆ เนื่องจากมีความแตกต่างกันแง่ของสภาพแวดล้อม เช่น อัตราค่าครองชีพ รูปแบบการดำเนินชีวิต
2. ควรศึกษาทัศนคติของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
3. ควรกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามให้มีความแคบ เจาะลึกมากยิ่งขึ้น เช่น ด้านปัญหาควรมีข้อคำถามให้ตรงกับปัญหาที่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐพบเจอมากยิ่งขึ้น และให้ความละเอียดมากยิ่งขึ้น



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิต

เอกสารอ้างอิง

- คมวุฒิ อัญญธนากร. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐวุฒิ วงศ์เยาวรักษ์. (2557). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทหลักทรัพย์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นภาพร สุนาสวน. (2559). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่นและร้านแฟมิลี่มาร์ทในจังหวัดนครศรีธรรมราช (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- นิษฐ์นิภา ธนพิริยพงศ์. (2556). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า : กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้า A สาขาศรีนครินทร์ในจังหวัดสมุทรปราการ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประพล จิตคดี. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนหมู่ 2 ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- รมย์นลิน นิลสมัย. (2557). การทำธุรกรรมซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรท ธรรมวิทยาภูมิ. (2558). การศึกษาความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรัญญา พรหมมี. (2556). การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วงพลอย วัฒนะโชติ. (2556). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการร้านทำความสะอาด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรทัย วาณิชดี. (2545). ธุรกิจทั่วไป. กรุงเทพฯ: ประสานมิตร.