ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิต ผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร

Factors affecting the decision to renew excise licenses through 7-Eleven channels of entrepreneurs in Kamphaeng Phet Province.

นางสาวชนาภา สายอนันต์
Chanapha Saianan
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand
E-mail: 6724101610@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร 3) เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชรที่ดำเนินการต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ T-Test, ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 - 50 ปี สถานะภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ยกเว้น สถานภาพที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ พบว่า กระบวนการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร สัมพันธ์กับ ปัจจัยด้านความสะดวกในการตัดสินใจ ปัจจัยด้านความสะดวกในการเข้าถึง ปัจจัยด้านความสะดวกในการทำธุรกรรม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ของความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสะดวกของผลประโยชน์ย้อนหลัง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ, ใบอนุญาตสรรพสามิต, ช่องทาง 7-Eleven, ผู้ประกอบการ

Abstract

The purposes of this study were to 1) To investigate the demographic factors that influence the decision-making of business operators in Kamphaeng Phet Province regarding the renewal of excise licenses through the 7-Eleven service channel. 2) To examine the dimensions of service convenience that affect the decision-making of business operators in Kamphaeng Phet Province in choosing to renew their excise licenses via the 7-Eleven service channel. 3) To analyze the decision-making behavior of business operators in Kamphaeng Phet Province concerning the renewal of excise licenses through the 7-Eleven service channel. Data were collected through questionnaires administered to 400 business operators in Kamphaeng Phet Province who renewed their excise licenses via the 7-Eleven channel in the fiscal year 2025. The data were analyzed using descriptive statistics, while hypothesis testing was conducted through T-tests, ANOVA, and Multiple Linear Regression analysis.

The results of the study revealed that the majority of respondents were female, aged between 41 and 50 years, married, possessed an educational attainment below the bachelor's degree level, were engaged in trading or self-employed businesses, and earned a monthly income ranging from 10,001 to 20,000 baht.

Hypothesis testing indicated that demographic variables namely gender, age, educational level, occupation, and monthly income did not exhibit statistically significant differences in relation to the decision to renew excise licenses through the 7-Eleven service channel. An exception was marital status, which demonstrated a statistically significant difference at the 0.05 level. With regard to service convenience factors, the decision-making process of business operators in Kamphaeng Phet Province concerning the renewal of excise licenses via the 7-Eleven channel was found to be significantly associated with decision convenience, access convenience, transaction convenience, and benefit convenience, all at the 0.01 level. However, post-benefit convenience no statistically significant relationship with the decision-making process.

Keywords : Service convenience factors, Excise licenses, 7-Eleven service channel, Entrepreneur

บทนำ

ในโลกปัจจุบันที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม การปรับตัวของภาครัฐเพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของ

ประชาชนจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในด้านการให้บริการที่ต้องคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย ซึ่งไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานภาครัฐและลดภาระด้านเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชน

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากสินค้าและบริการตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคดิจิทัล ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการส่งเสริมนวัตกรรมการบริหารการจัดการในการเพิ่มความสามารถในการแข่นขันของประเทศตามแผนยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต 5 ปี (พ.ศ. 2564 - 2568) (กรมสรรพสามิต, 2564) การพัฒนาและส่งเสริมช่องทางการให้บริการที่หลากหลายจึงกลายเป็นแนวทางสำคัญในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการและประชาชน โดยเฉพาะในด้านการต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิต ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการเป็นประจำทุกปี เดิมทีผู้ประกอบการต้องเดินทางไปยังสำนักงานสรรพสามิตในพื้นที่เพื่อดำเนินการต่ออายุใบอนุญาต ซึ่งไม่เพียงแต่ทำให้เสียเวลายังส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม โดยเฉพาะในพื้นที่ที่อยู่ห่างไกลจากสำนักงาน ทำให้ผู้ประกอบการบางรายไม่สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกเท่าที่ควร กรมสรรพสามิตจึงได้เปิดช่องทางการต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านตัวแทนรับชำระเงิน ตามระเบียบกรมสรรพสามิตว่าด้วยการปฏิบัติเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไพ่ สำหรับผู้ได้รับใบอนุญาตต่อเนื่องจากที่ได้รับใบอนุญาต ณ สถานประกอบการ เดิมผ่านตัวแทนรับชำระเงิน พ.ศ. 2562 (กรมสรรพสามิต, 2562) โดยหนึ่งในช่องทางที่สำคัญคือร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ซึ่งมีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ ให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ถือเป็นช่องทางที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย อีกทั้งยังสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลที่ส่งเสริมการทำธุรกรรมภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ Government e-Service ตามนโยบาย Thailand 4.0 จากรายงานจำนวนใบอนุญาตสรรพสามิตจำแนกตามประเภทช่องทางการทำธุรกรรมของจังหวัดกำแพงเพชร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีผู้ประกอบการรวมทั้งสิ้น 7,383 ราย แต่มีเพียง 1,954 รายเท่านั้นที่เลือกต่ออายุใบอนุญาตผ่านช่องทาง 7-Eleven คิดเป็นร้อยละ 26.47 (กรมสรรพสามิต, 2568) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ามีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในการเลือกใช้ช่องทางดังกล่าว

จากข้อมูลข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งจะช่วยให้กรมสรรพสามิตสามารถปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการให้บริการในหน่วยงานราชการอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและทั่วถึงในทุกพื้นที่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร

3. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (Belch and Belch, 2005) ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

2. ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ (Berry et al., 2002) ประกอบด้วย ความสะดวกในการตัดสินใจ ความสะดวกในการเข้าถึง ความสะดวกในการทำธุรกรรม ผลประโยชน์ของความสะดวก และความสะดวกของผลประโยชน์ย้อนหลัง

ตัวแปรตาม ได้แก่ กระบวนการตัดสินใจ (Kotler & Keller, 2016) ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความต้องการ การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ

ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชรที่ดำเนินการต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 2,895 ราย (ที่มาของข้อมูล : กรมสรรพสามิต ณ 30 กันยายน 2568)

ผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อน ±5% สามารถคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง 352 คน เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลและลดความคลาดเคลื่อนของจำนวนข้อมูล ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มตามจุดมุ่งหมาย (Purposive sampling) โดยพิจารณาเลือกเฉพาะผู้ประกอบการที่ดำเนินการต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ตามข้อมูลของผู้ประกอบการที่เก็บจากระบบฐานข้อมูลของกรมสรรพสามิต โดยให้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ตาม Link และ QR Code ที่ทำการกระจายผ่านช่องทาง Social Media และประชาสัมพันธ์ตามร้านค้าของผู้ประกอบการ โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตที่ออกตรวจร้านค้าเป็นประจำทุกวัน

ขอบเขตด้านพื้นที่

งานวิจัยนี้จัดเก็บข้อมูลในพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกันยายน 2568 ถึง เดือนพฤศจิกายน 2568 ระยะเวลา 3 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Elevenของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร

2. ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Elevenของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลข้างต้นไปกำหนดนโยบายและการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการได้

แนวคิด ทฤษฎี และกรอบแนวคิดของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่สำคัญจากนักวิชาการหลายท่านเพื่อสร้างกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับบริบทของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Belch & Belch (2005) ใช้เป็นแนวทางหลัก แนวคิดนี้ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านหลัก ดังนี้ 1) อายุ เป็นปัจจัยที่สะท้อนความแตกต่างทางด้านความต้องการ รสนิยม และพฤติกรรมการบริโภคของผู้บริโภคในแต่ละช่วงวัย 2) เพศ อธิบายความแตกต่างของพฤติกรรมผู้บริโภค เนื่องจากเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติ การรับรู้ และรูปแบบการตัดสินใจที่แตกต่างกัน 3) สถานภาพ เช่น โสด สมรส การหย่าร้าง หรือการเป็นหม้าย เนื่องจากสถานภาพครอบครัวมีอิทธิพลต่อโครงสร้างหน่วยผู้บริโภคและความต้องการในสินค้าและบริการที่ใช้ 4) ระดับการศึกษา เป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของผู้บริโภค 5) อาชีพ สะท้อนถึงรูปแบบการใช้ชีวิตและความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน 6) รายได้ เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับอำนาจซื้อและพฤติกรรมการใช้จ่าย

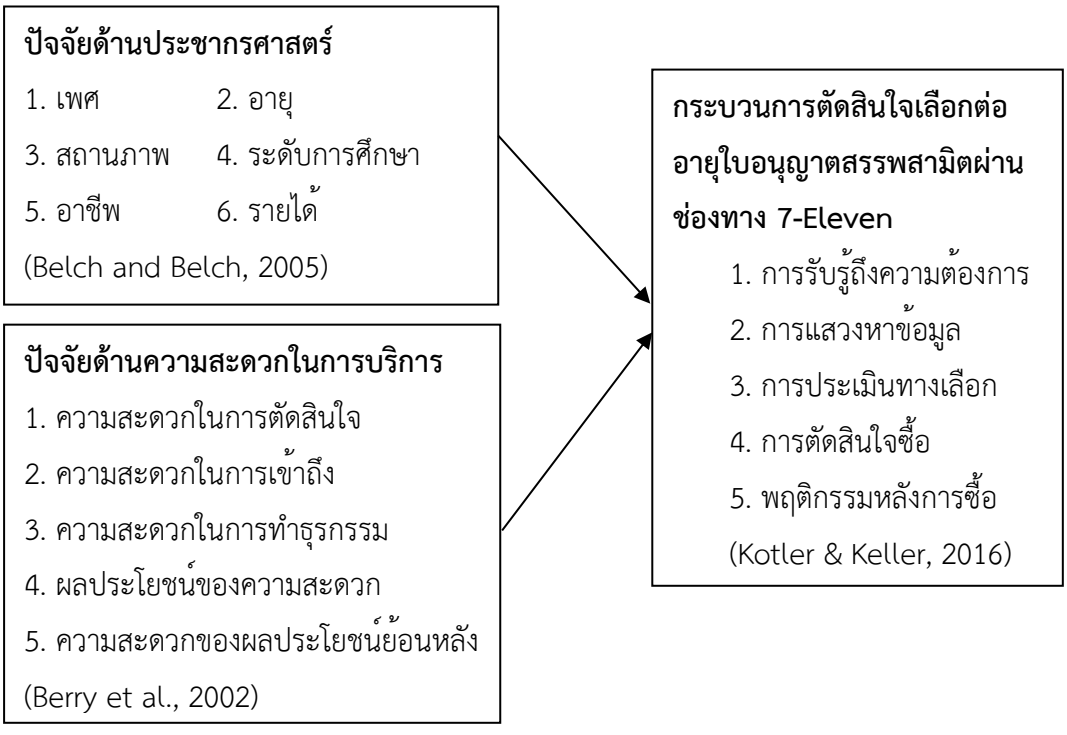
ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ ผู้วิจัยนำแนวคิดของ Berry et al. (2002) ใช้เป็นแนวทางหลัก แนวคิดนี้ได้อธิบายไว้ว่า กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคจำแนกออกเป็น 5 มิติ ดังนี้ 1) ความสะดวกในการตัดสินใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้บริโภคว่าการเลือกใช้

บริการหรือดำเนินการใด ๆ เป็นเรื่องง่ายและไม่ซับซ้อน 2) ความสะดวกในการเข้าถึง คือ ความสามารถของผู้บริโภคในการเข้าถึงบริการหรือสถานที่ให้บริการได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว 3) ความสะดวกในการทำธุรกรรม หมายถึง ระดับเวลาและความพยายามที่ผู้บริโภคต้องใช้ในการดำเนินธุรกรรมได้ง่ายและรวดเร็ว 4) ผลประโยชน์ของความสะดวก เป็นการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับความคุ้มค่าในด้านเวลาและความพยายามที่ลงทุนไป เพื่อให้ได้รับผลลัพธ์หลักของบริการหรือสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการนั้น 5) ความสะดวกของผลประโยชน์ย้อนหลัง คือ ความสามารถของผู้ให้บริการในการตอบสนองต่อปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภคหลังจากการใช้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

กระบวนการตัดสินใจ ผู้วิจัยนำแนวคิดของ Kotler & Keller (2016) มาประยุกต์ใช้ โดยได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนสำคัญ ดังนี้ 1) การรับรู้ปัญหา คือขั้นตอนแรกของกระบวนการตัดสินใจซื้อ 2) การแสวงหาข้อมูล แบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ ระดับความสนใจที่เพิ่มขึ้น ซึ่งบุคคลจะเปิดรับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและระดับการค้นหาข้อมูล 3) การประเมินทางเลือก เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้เหตุผลและการไตร่ตรองในการตัดสินใจ 4) การตัดสินใจซื้อ คือขั้นตอนที่ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าหรือบริการที่ตนสนใจมากที่สุด 5) พฤติกรรมหลังการซื้อ เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคประเมินความพึงพอใจหลังการใช้บริการ

การบูรณาการแนวคิดและทฤษฎีเหล่านี้เข้าด้วยกัน ทำให้เกิดกรอบแนวคิดในการทำวิจัยที่มีความครอบคลุมสามารถกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัยและนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาช่องทางการต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร

2. ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร

วิธีดำเนินการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

ตัวอย่างประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชรที่ดำเนินการต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 2,895 ราย (กรมสรรพสามิต, 2568) คำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อน ±5% สามารถคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง 352 คน เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลและลดความคลาดเคลื่อนของจำนวนข้อมูล ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

วิธีการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบไปด้วยแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง เป็นแบบสอบถามคัดกรองเบื้องต้น ลักษณะคำถามที่ใช้จะเป็นคำถามปลายปิด (Closed Ended Questions)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ลักษณะคำถามที่ใช้จะเป็นคำถามปลายปิด (Closed Ended Questions) ซึ่งเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก รวมทั้งสิ้น 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed Ended Questions) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร รวม 8 ข้อคำถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's Scale โดยจะใช้การวัดข้อมูลประเภทมาตราวัดอันตรภาคหรือช่วง (Interval scale) และมีการกาหนดเกณฑ์ที่ใช้ไว้ 5 ระดับ (Rating scale)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed Ended Questions) เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร รวม 10 ข้อคำถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's Scale โดยจะใช้การวัด

ข้อมูลประเภทมาตราวัดอันตรภาคหรือช่วง (Interval scale) และมีการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ไว้ 5 ระดับ (Rating scale)

การกำหนดค่าคะแนนในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการและกระบวนการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร มีเกณฑ์ของแต่ละระดับความคิดเห็นที่เป็นความจริงหรือใกล้เคียงกับความคิดเห็นของผู้ทำแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale) กำหนดคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำเสนอในรูปของคะแนนเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยการแปลค่า ความหมายของตัวแปรที่วัดแบบมาตรประมาณค่านั้น มีการกำหนดช่วงคะแนนในการแปลค่า ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะข้อคำถามปลายเปิดจำนวน 1 ข้อ

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนการสร้าง ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัย และศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและวรรณกรรมของตัวแปรทั้งหมดที่ต้องศึกษา

2. ร่างแบบสอบถามตามหลักเกณฑ์ให้ครอบคลุมเนื้อหาในแต่ละด้านและสอดคล้องกับคำนิยามตัวแปรทุกตัว โดยศึกษาจากแบบสอบถามที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน พร้อมทั้งปรับถ้อยคำให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสื่อความหมายได้ตรงประเด็น

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการวัดโดยการทำแบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งผลการหาค่า IOC ของคำถามทั้งหมด 25 ข้อ ข้อที่ได้ผล IOC = 1 มีจำนวน 25 ข้อ สรุปได้ว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 ถือว่า ใช้ได้

4. ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ไปปรับปรุงแก้ไขและนำแบบสอบถามไปตรวจสอบด้วยการทดลองใช้ (Tryout) สุ่มประชากรกลุ่มเป้าหมายจำนวน 40 คน หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับทั้งหมด มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชรเท่ากับ 0.868 และคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชรเท่ากับ 0.896 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการทดสอบค่าความเชื่อมั่นแล้วมาดำเนินการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

รูปแบบงานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยข้อมูลที่ใช้ในการประกอบการศึกษาวิจัยนี้ใช้ข้อมูลที่จำแนกตามแหล่งที่มา 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการเก็บรวบรวมโดยตรงผ่านแบบสอบถาม (Questionnaires) จากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชรที่ดำเนินการต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 400 คน ข้อมูลที่ได้จะถูกตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วน ก่อนนำเข้าสู่กระบวนการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (JAMOVI) เพื่อการวิเคราะห์เชิงสถิติ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ ตำรา บทความ และวารสาร รวมถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งอินเทอร์เน็ตที่น่าเชื่อถือเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ และกระบวนการตัดสินใจ โดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) เพื่อแสดงจำนวนของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงสัดส่วนของข้อมูล ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางของข้อมูล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) เพื่อวัดการกระจายของข้อมูล

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อสรุปผลจากกลุ่มตัวอย่างไปยังประชากร ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอนุมาน 2 ประเภท ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว T-Test และ One-Way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มตัวอย่างและมากกว่า 2 กลุ่ม

ตัวอย่างขึ้นไปและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชากรผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 สถานะภาพสมรส จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.80 มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชากรผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร มีระดับความเห็นด้วยกับปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.62, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับความเห็นระดับมากที่สุด โดยด้านความสะดวกในการเข้าถึง มีระดับความเห็นระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.75, S.D. = 0.40) รองลงมาคือด้านความสะดวกในการทำธุรกรรม ($\overline{X}$ = 4.62, S.D. = 0.46) ด้านผลประโยชน์ของความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.61, S.D. = 0.47) ด้านความสะดวกในการตัดสินใจ ($\overline{X}$ = 4.57, S.D. = 0.52) และด้านความสะดวกของผลประโยชน์ย้อนหลัง ($\overline{X}$ = 4.57, S.D. = 0.51) ตามลำดับ แสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ภาพรวมระดับความเห็นด้วยกับปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร

ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ด้านความสะดวกในการตัดสินใจ	4.57	0.52	ระดับมากที่สุด
2. ด้านความสะดวกในการเข้าถึง	4.75	0.40	ระดับมากที่สุด
3. ด้านความสะดวกในการทำธุรกรรม	4.62	0.46	ระดับมากที่สุด
4. ด้านผลประโยชน์ของความสะดวก	4.61	0.47	ระดับมากที่สุด
5. ด้านความสะดวกของผลประโยชน์ย้อนหลัง	4.57	0.51	ระดับมากที่สุด
โดยรวม	**4.62**	**0.41**	**ระดับมากที่สุด**

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชากรผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร มีระดับความเห็นด้วยกับกระบวนการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.67, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านมีระดับความเห็นระดับมากที่สุด โดยด้านการรับรู้ถึงความต้องการ มีระดับความเห็นระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.81, S.D. = 0.37) รองลงมาคือด้านพฤติกรรมหลังการใช้บริการ ($\overline{X}$ = 4.67, S.D. = 0.45) มีค่าเฉลี่ย ด้านการแสวงหาข้อมูล ($\overline{X}$ = 4.65, S.D. = 0.47) ด้านการตัดสินใจใช้บริการ ($\overline{X}$ = 4.64, S.D. = 0.46) และด้านการประเมินทางเลือก ($\overline{X}$ = 4.58, S.D. = 0.50) ตามลำดับ แสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ภาพรวมระดับความเห็นด้วยกับกระบวนการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร

กระบวนการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ	4.81	0.37	ระดับมากที่สุด
2. ด้านการแสวงหาข้อมูล	4.65	0.47	ระดับมากที่สุด
3. ด้านการประเมินทางเลือก	4.58	0.50	ระดับมากที่สุด
4. ด้านการตัดสินใจใช้บริการ	4.64	0.49	ระดับมากที่สุด
5. ด้านพฤติกรรมหลังการใช้บริการ	4.67	0.45	ระดับมากที่สุด
โดยรวม	**4.67**	**0.40**	**ระดับมากที่สุด**

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ความแตกต่างของการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ สถานภาพ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	0.603	X
อายุ	0.485	X
สถานภาพ	0.023*	/
ระดับการศึกษา	0.951	X
อาชีพ	0.246	X
รายได้ต่อเดือน	0.476	X

* p < 0.05

/ เป็นไปตามสมมติฐาน

X ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า กระบวนการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร สัมพันธ์กับ ปัจจัยด้านความสะดวกในการตัดสินใจ ปัจจัยด้านความสะดวกในการเข้าถึง ปัจจัยด้านความสะดวกในการทำธุรกรรม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ของความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสะดวกของผลประโยชน์ย้อนหลัง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ กับกระบวนการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร

Model	Unstandardized Coefficients				ผลการทดสอบสมมติฐาน
	B	Std.Error	t	Sig.	
ค่าคงที่	0.7338	0.1401	5.24	<.001**	/
ด้านความสะดวกในการตัดสินใจ	0.1099	0.0340	3.23	0.001**	/
ด้านความสะดวกในการเข้าถึง	0.3141	0.0382	8.21	<.001**	/
ด้านความสะดวกในการทำธุรกรรม	0.2037	0.0467	4.36	<.001**	/
ด้านผลประโยชน์ของความสะดวก	0.1697	0.0590	2.88	0.004**	/
ด้านความสะดวกของผลประโยชน์ย้อนหลัง	0.0485	0.0485	1.00	0.318	X

** p < 0.01

/ เป็นไปตามสมมติฐาน

X ปฏิเสธสมมติฐาน

ตามสมการแสดงความสัมพันธ์ดังนี้

$$Y = 0.7338 + 0.1099X_1 + 0.3141X_2 + 0.2037X_3 + 0.1697X_4 \quad R^2 = 0.687$$

(0.1401) (0.0340) (0.0382) (0.0467) (0.0590)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตผ่านช่องทาง 7-Eleven ในขณะที่ปัจจัยประชากรศาสตร์อื่นไม่พบอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสะท้อนว่า ความสะดวกในการใช้บริการ ภาระด้านเวลา และบทบาทครอบครัว เป็นเงื่อนไขสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมการเลือกช่องทางของผู้ประกอบการมากกว่าความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ทั่วไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Belch & Belch (2005) ที่ชี้ให้เห็นว่าสถานภาพ เช่น โสด สมรส การหย่าร้าง หรือการเป็นหม้าย เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้พฤติกรรมการบริโภคแตกต่างกัน รวมถึงแนวคิดของ Kotler & Keller (2016) ที่ระบุว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลโดยตรงต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ผู้ที่มีครอบครัวมักเลือกช่องทางที่สะดวกและช่วยลดเวลาในการทำธุรกรรม และสอดคล้องกับสอดคล้องกับแนวคิดของ Kelley (1958) ที่อธิบายว่า ความสะดวกในการบริการเกิดจากการที่ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าใช้เวลาและความพยายามน้อยลงในการเข้าถึงหรือรับบริการ ด้วยความสะดวกของช่องทาง 7-Eleven ทำให้ผู้ประกอบการไม่ว่าจะมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ หรือรายได้ต่างกัน ยังคงเลือกใช้ช่องทางเดียวกัน ส่งผลให้ความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่ไม่แสดงผลต่อพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญ

2. ปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร โดยกระบวนการตัดสินใจ มี 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านความสะดวกในการตัดสินใจ จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร อย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของ Berry et al. (2002) ที่ระบุว่าความสะดวกในการตัดสินใจทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการเลือกใช้บริการเป็นเรื่องง่าย ไม่ซับซ้อน และสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และแนวคิดของ Kelley (1958) และ Farquhar & Rowley (2009) อธิบายว่าผู้ใช้บริการมักเลือกช่องทางที่สามารถจัดการขั้นตอนต่าง ๆ ด้วยตนเองโดยใช้เวลาและความพยายามน้อย

2.2 ด้านความสะดวกในการเข้าถึง จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร อย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของ Berry et al. (2002) ที่ระบุว่าความสะดวกในการเข้าถึงเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริการที่ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันแนวคิดด้านความสะดวกในการซื้อของ Lauterborn (1993) และมิติการตอบสนองใน SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1985) อธิบายว่า บริการที่เอื้อต่อการเข้าถึงได้อย่างสะดวกทั้งด้านสถานที่และช่องทางช่วยเพิ่มความพึงพอใจและเสริมคุณภาพการบริการโดยรวม

2.3 ด้านความสะดวกในการทำธุรกรรม จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร อย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องตามแนวคิดของ Berry et al. (2002) ระบุว่าการทำธุรกรรมที่ง่ายและรวดเร็วช่วยลดเวลาและความพยายามในการดำเนินการ และงานวิจัยของ ธนภรณ์ ไพบูลย์ (2563) พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อความสะดวกในการทำธุรกรรม เนื่องจากช่วยเพิ่มความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมและความตั้งใจในการใช้บริการ

2.4 ด้านผลประโยชน์ของความสะดวก จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร อย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของ Kelley (1958) ที่ระบุว่า ความสะดวกในการบริการเกิดจากการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ว่าตนสามารถใช้เวลาและความพยายามน้อยลงในการเข้าถึงหรือรับบริการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกถึงคุณค่าและประโยชน์จากการใช้บริการนั้น และสอดคล้องงานวิจัยของ นันท์นภัส สุดแดน (2565) พบว่าผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่งพัสดุภัณฑ์ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของความสะดวกเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของตน ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการ เช่นเดียวกับงานวิจัยของนุชาวดี สุขพงษ์ไทย และจิราภา พึ่งบางกรวย (2563) ที่อธิบายว่า ผลประโยชน์ของความสะดวกเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับสูง

2.5 ด้านความสะดวกของผลประโยชน์ย้อนหลัง จากการศึกษาพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร สอดคล้องกับแนวคิดของ Berry et al. (2002) ระบุว่า ความสะดวกของผลประโยชน์ย้อนหลัง เป็นการตอบสนองต่อปัญหาหลังการใช้บริการ แต่สำหรับบริการที่มีมาตรฐานและสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ง่าย ปัจจัยนี้จึงมีอิทธิพลน้อยต่อการตัดสินใจ นอกจากนี้ งานวิจัยของนัฐชัย ไชยพรม (2565) พบว่า การให้บริการของกรมสรรพสามิตถูกพัฒนาให้ทันสมัย ลดความซับซ้อนของขั้นตอน และสามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่าน

ช่องทางต่าง ๆ ทำให้ผู้ประกอบการมั่นใจในกระบวนการบริการและลดความกังวลหลังการใช้บริการ ดังนั้น การตัดสินใจเลือกช่องทางต่ออายุผ่าน 7-Eleven จึงขึ้นอยู่กับ ความสะดวกในการเข้าถึง การทำธุรกรรม และผลประโยชน์ที่ได้รับระหว่างการใช้บริการ มากกว่าความสะดวกหลังการใช้บริการ

ดังนั้น การตัดสินใจของผู้ประกอบการในการเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ถูกกำหนดโดยปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการเป็นหลัก ขณะที่ความสะดวกของผลประโยชน์ย้อนหลังกลับไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เนื่องจากกระบวนการให้บริการของกรมสรรพสามิตมีมาตรฐาน โปร่งใส และสามารถแก้ไขปัญหาได้ง่าย ทำให้ผู้ประกอบการไม่เกิดความกังวลภายหลังการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกต่ออายุใบอนุญาตสรรพสามิตผ่านช่องทาง 7-Eleven ของผู้ประกอบการในจังหวัดกำแพงเพชร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยดังนี้

1. หน่วยงานควรพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทาง 7-Eleven ให้มีความสะดวกและชัดเจนมากขึ้น เพื่อลดความยุ่งยากในการดำเนินการและสร้างความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของภาครัฐ

2. หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการยกระดับระบบการให้บริการที่ตอบสนองต่อความสะดวกในการเข้าถึงของผู้ประกอบการ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างประหยัดเวลา พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลและขั้นตอนต่าง ๆ ให้มีความชัดเจนและเข้าถึงง่าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจขั้นตอนต่าง ๆ และปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ควรพัฒนาช่องทางสนับสนุนเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง

3. หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนามาตรการสนับสนุนเพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าถึงช่องทาง 7-Eleven ได้สะดวก พร้อมทั้งจัดตั้งช่องทางให้ผู้ประกอบการสามารถสอบถามข้อมูลหรือขอความช่วยเหลือได้ง่าย เพื่อสร้างความมั่นใจและลดความสับสนในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ประกอบการในพื้นที่หรือจังหวัดอื่น ๆ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรกับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกช่องทางต่ออายุใบอนุญาตอย่างครอบคลุมและรอบด้าน

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจเลือกช่องทางบริการ เพื่อให้การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นไปอย่างรอบด้านและสามารถนำไปปรับปรุงระบบบริการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้ดียิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษารูปแบบการให้บริการในช่องทางออฟไลน์และออนไลน์ในลักษณะการเปรียบเทียบ ระหว่างการต่ออายุใบอนุญาตผ่าน 7-Eleven สำนักงานสรรพสามิต และช่องทางดิจิทัลของภาครัฐ เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างด้านความสะดวก ความพึงพอใจ คุณภาพการบริการ และข้อจำกัดที่ผู้ประกอบการประสบ เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการพัฒนาระบบบริการภาครัฐให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้ใช้บริการในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

กรกนก จันทร์ประภาส, เยาวภา ปฐมศิริกุล และบัณฑิต รัตนไตร. (2566). การตัดสินใจทางการตลาดสำหรับการประกอบธุรกิจเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ. วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น, 5(4), 73.

กรมสรรพสามิต. (2560). พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560. สืบค้นจาก https://lawelcs.excise.go.th/

กรมสรรพสามิต. (2561). คู่มือประชาชน หน้าที่และสิทธิ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต การขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไพ่. สืบค้นจาก https://www.excise.go.th/cs/groups/public/documents/document/dwnt/mzq0/~edisp/uatucm344021.pdf

กรมสรรพสามิต. (2562). ระเบียบกรมสรรพสามิตว่าด้วยการปฏิบัติเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไพ่ สำหรับผู้ได้รับใบอนุญาตต่อเนื่องจากที่ได้รับใบอนุญาต ณ สถานประกอบการเดิมผ่านตัวแทนรับชำระเงิน พ.ศ. 2562. สืบค้นจาก https://lawelcs.excise.go.th/api/api/pdfviewer/2688

กรมสรรพสามิต. (2564). แผนยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต 5 ปี (พ.ศ. 2564–2568). สืบค้นจาก https://www.excise.go.th/cs/groups/public/documents/document/dwnt/ndqz/~edisp/uatucm443818.pdf

กรมสรรพสามิต. (2568). รายงานจำนวนใบอนุญาตสรรพสามิตจำแนกตามประเภทช่องทางการทำธุรกรรมของจังหวัดกำแพงเพชร. สืบค้นจาก https://bi.excise.go.th/biexcise/login12.jsp

กรรภิรมย์ เกียรตินอก. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันติ๊กต็อกของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก https://ir.stou.ac.th/bitstream/123456789/13390/1/2653002010.pdf

กัญญานัฐ ปิ่นเกษ. (2559). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ การท่าเรือกรุงเทพ. สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3030/1/suchada.ping.pdf

กุลวรรธน์ สังข์ภาพันธ์. (2567). อิทธิพลของความสะดวกในการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ในจังหวัดระยอง: บทบาทในการแทรกของความ

พึงพอใจของลูกค้า. สืบค้นจาก https:///ir.buu.ac.th/dspace/bitstream/1513/1002/1/64920678.pdf

ธนภรณ์ ไพบูลย์. (2563). อิทธิพลของความสะดวกในการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต: บทบาทการแทรกของการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของเยาวชนไทยในจังหวัดปทุมธานี. สืบค้นจาก https://buuir.buu.ac.th/bitstream/1234567890/10118/1/59920307.pdf

นัฐชัย ไชยพรม. (2565). ประสิทธิผลการให้บริการของกรมสรรพสามิต. สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2022/TU_2022_6203010340_13638_27645.pdf

นันท์นภัส สุดแดน. (2565). อิทธิพลของความสะดวกในการบริการที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการขนส่งพัสดุภัณฑ์ของกลุ่มผู้บริโภคที่มีประสบการณ์สูงในประเทศไทย. สืบค้นจาก https://ir.buu.ac.th/dspace/bitstream/1513/529/1/63920043.pdf

นุชาวดี สุขพงษ์ไทย. (2563). ความสะดวกในการบริการของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา จังหวัดระยอง. สืบค้นจาก https://buuir.buu.ac.th/bitstream/1234567890/10121/1/59920335.pdf

นุชาวดี สุขพงษ์ไทย และจิราภา พึ่งบางกรวย. (2563). อิทธิพลของความสะดวกในการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา จังหวัดระยอง. สืบค้นจาก https://buuir.buu.ac.th/bitstream/1234567890/4194/1/bbs9n1p71-85.pdf

ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. วารสารเกษมบัณฑิต, 18(1), 223–224.