

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่าย สุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลการขอรับใบอนุญาตและระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามข้อมูลการขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ร้านค้าที่ขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำนวน 391 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test, F-test และ LSD มีผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่าย สุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 สรุปได้ว่าผู้มาขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 50.4 มีอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด และน้อยที่สุดมีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับปวส. มากที่สุด และน้อยที่สุดไม่มีการศึกษา มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทมากที่สุด และน้อยที่สุด มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

2. ข้อมูลการขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 สรุปได้ว่า ผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯ ส่วนใหญ่ขอใบอนุญาตประเภทจำหน่ายสุราในประเทศและบุหรี่ในประเทศ น้อยที่สุดขอใบอนุญาตประเภทจำหน่ายสุราในประเทศและยาเส้น ประเภทจำหน่ายสุราต่างประเทศและบุหรี่ในประเทศ ประเภทจำหน่ายบุหรี่ในประเทศและบุหรี่ต่างประเทศ ประเภทจำหน่ายสุราในประเทศบุหรี่ต่างประเทศ และยาเส้น และประเภทจำหน่ายบุหรี่ในประเทศ บุหรี่ในประเทศ และยาเส้น โดยส่วนใหญ่จะเดินทางมาขอรับใบอนุญาตด้วยตัวเอง น้อยที่สุดคือมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการรับใบอนุญาต และส่วนใหญ่จะเดินทางมาติดต่อตามช่วงเวลาที่กำหนด (1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม ของทุกปี) และน้อยที่สุดคือก่อนช่วงเวลาที่กำหนด

3. ความพึงพอใจของผู้ขอรับและต่อใบอนุญาตต่อการให้บริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 สรุปได้ ดังนี้

3.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สรุปว่า โดยรวมผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทัศนคติ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือความรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่ และน้อยที่สุดคือความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

3.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการขอใบอนุญาต สรุปว่า โดยรวมผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รองลงมาคือขั้นตอนในการยื่นคำขอใบอนุญาตไม่ยุ่งยาก และน้อยที่สุดคือระยะเวลาในการรอเจ้าหน้าที่ออกใบอนุญาต

3.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปว่า โดยรวมผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม รองลงมาคือการจัดบริการน้ำดื่ม โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และน้อยที่สุดคือสถานที่จอดรถเพียงพอ

3.4 ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต สรุปว่า โดยรวมผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในเส้นทางของผู้รับบริการ รองลงมาคือมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่วงระยะเวลาการต่อใบอนุญาต และน้อยที่สุดคือมีป้ายโฆษณากลางแจ้ง และกำหนดระยะเวลาการต่อใบอนุญาต

4. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.1 ผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อขอรับใบอนุญาตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต ผู้ขอรับใบอนุญาตฯ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

4.2 ผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อขอรับใบอนุญาตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต ไม่แตกต่างกัน ส่วน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต ผู้ขอรับใบอนุญาตฯ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

4.3 ผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อขอรับใบอนุญาต ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต แตกต่างกัน

4.4 ผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อขอรับใบอนุญาตโดยรวมแตกต่างกัน แต่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต ผู้ขอรับใบอนุญาตฯ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

5. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาต จำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามข้อมูลการขอรับใบอนุญาต

5.1 ผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตที่ มีความพึงพอใจในการติดต่อขอรับใบอนุญาตโดยรวมแตกต่างกัน แต่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ส่วน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต ผู้ขอรับใบอนุญาตฯ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

5.2 ผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตที่มีรูปแบบการขอใบอนุญาตต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อขอรับใบอนุญาต ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต ไม่แตกต่างกัน

5.3 ผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตที่จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาตต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อขอรับใบอนุญาตโดยรวมแตกต่างกัน แต่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้าน

กระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต ผู้ขอรับใบอนุญาตฯ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาต มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 คือเรื่องสถานที่จอดรถที่มีอย่างจำกัด

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาต จำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยในประเด็นความพึงพอใจของผู้มาขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มาอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาตที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทใบอนุญาต และช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาตแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้ขอรับและต่อใบอนุญาตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในความสุภาพของเจ้าหน้าที่มากที่สุด เนื่องจากสำนักงานสรรพสามิตได้มีการฝึกอบรม (Smart Office Smart Service for All) แก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ทุกปีส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยและความสุภาพในการบริการเป็นอย่างดี รองลงมาเป็นความรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่เนื่องจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ได้ให้ความร่วมมือในการตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของสำนักงาน ก.พ.ร. และน้อยที่สุดคือความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการบริการ อาจเป็นเพราะช่วงเวลาที่ประชาชนที่เดินทางมาขอใบอนุญาตช่วง 3 เดือน (1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม ของทุกปี) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบงานใบอนุญาตมีเพียง 2 คนถึงแม้จะมีเจ้าหน้าที่ส่วนอื่นเข้ามาช่วยในช่วง 3 เดือนนี้ก็อาจจะยังไม่เพียงพอ โดยงานหลักของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 นั้นยังต้องมีการรับชำระภาษีจากบริษัทในความรับผิดชอบของพื้นที่ การออกตรวจบริษัทในความรับผิดชอบ การจัดทำหนังสือเพื่อขออนุมัติคืนภาษี ยกเว้นภาษี เพราะเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นพื้นที่ที่มีโรงงานอุตสาหกรรมค่อนข้างมาก จึงทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอเมื่อถึงช่วงการต่อใบอนุญาต ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย นภา ทองกิจ (2552 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการรองลงมาคือด้านอัธยาศัย

และความสนใจของผู้ให้บริการ และ สอดคล้องกับผลการวิจัย ลักณา ฤกษ์ศุภผล (2554 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พบว่า ได้ศึกษาด้านความพึงพอใจของการให้บริการ 4 หัวข้อใหญ่ คือ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจรักษา และ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการขอใบอนุญาต พบว่า ผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาตที่มีอายุระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทใบอนุญาต และช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาตแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันโดยผู้ขอรับและต่อใบอนุญาตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในหัวข้อมีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รองลงมาขั้นตอนในการยื่นคำขอใบอนุญาตไม่ยุ่งยาก เนื่องจากทางสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มีนโยบายในการจัดทำผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้ด้านหน้าของสำนักงานเพื่อให้ประชาชนทราบถึงวิธีการขั้นตอนในการขอใบอนุญาต ตามนโยบายการให้ความร่วมมือในการตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และน้อยที่สุดเป็นระยะเวลาในการรอเจ้าหน้าที่ออกใบอนุญาต อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย อุปกรณ์สำนักงานที่มีอย่างจำกัดในการปฏิบัติงานจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการออกใบอนุญาต ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ลักณา ฤกษ์ศุภผล (2554 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พบว่า ศึกษาด้านความพึงพอใจของการให้บริการ 4 หัวข้อใหญ่ คือ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจรักษา และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ สอดคล้องกับผลการวิจัย ปริญา เพชรรุ่งฟ้า และคณะ (2553 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ในภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการและการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านสถานที่ ผู้ประกอบการร้านค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันโดยผู้ขอรับและต่อใบอนุญาตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีอาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสมเพราะสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ตั้งอยู่ในศูนย์ราชการจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจึงมีสถานที่ที่กว้างขวาง มีการจัดบริการน้ำดื่ม โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ รวมทั้งมีการฝึกอบรม (Smart Office Smart Service for

All) ได้มีการกำหนดให้มีสถานที่ไว้รองรับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 แม้ว่าจะมีสถานที่จอดรถไม่มากนัก เนื่องจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ตั้งอยู่ในศูนย์ราชการจังหวัดซึ่งมีหลายหน่วยงานประชาชนที่มีติดต่อนหน่วยงานอื่นๆ ก็มีจำนวนมาก จึงทำให้สถานที่จอดรถในศูนย์ราชการไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ปรินญา เพชรรุ่งฟ้า และคณะ (2553 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ในภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านลูกค้าความพึงพอใจด้านกระบวนการและการให้บริการด้านพนักงาน และด้านสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และสอดคล้องกับผลการวิจัย อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก 4. ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้นำมาขอรับใบอนุญาต พบว่า ผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาตที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทใบอนุญาต และช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาตต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในหัวข้อความสะดวกในการเดินทางของผู้รับบริการ เพราะสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 สถานที่ตั้งติดถนนสายเอเชียซึ่งทำให้เดินทางไปมาสะดวก แต่อาจจะมียะยะทางไกลเกินไปสำหรับอำเภอบ้านแพ้ว อำเภอนำเรือ รองลงมาเป็นการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่วงระยะเวลาการต่อใบอนุญาต โดยสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มีการจัดทำหนังสือแจ้งไปยังหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยประชาสัมพันธ์ให้กับร้านค้าทราบช่วงเวลาในการต่อใบอนุญาต และน้อยที่สุดมีป้ายโฆษณากลางแจ้ง กำหนดระยะเวลาการต่อใบอนุญาต จะมีเพียงบางหน่วยงานท้องถิ่นที่มีการประกาศไว้ที่สำนักงานแต่ในส่วนของสำนักงานสรรพสามิตฯ นั้นไม่มีการจัดทำป้ายเพื่อแจ้งร้านค้าแต่อย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย มนัสนันท์ ตันเกียรติ (2553 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ในภาพรวมมีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่ในการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาต จำหน่ายสุรารายสูบ ไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต อยู่ในระดับปานกลางและระดับน้อย เมื่อพิจารณาแล้วควรมีการปรับปรุงพัฒนาทุกด้านดังนี้

1. ควรมีเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ แต่ปัจจุบันนี้ถูกจำกัดด้วยอัตรากำลังและงบประมาณ ซึ่งควรมีการเสนอให้จ้างลูกจ้างชั่วคราวเฉพาะช่วงวันที่ 1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม ของทุกปี

2. ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้มาขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯ ให้มากขึ้น (โดยการจัดเวรในช่วงพักเที่ยง ในช่วงที่กำหนด คือ 1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม ของทุกปี)

3. สถานที่จอดรถเพียงพอ เนื่องจากปัจจุบันนี้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ตั้งอยู่ในส่วนศูนย์ราชการจังหวัดจึงไม่สามารถขยายสถานที่จอดรถได้เพราะมีผู้มาติดต่อหลายส่วนงาน แต่อีกไม่นานนี้ทางสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จะมีการย้ายสำนักงานจัดตั้งที่ ก25 ถนนอุทอง ตำบลหอรดนไชย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000 (ปัจจุบันนี้อยู่ในช่วงก่อสร้าง) ซึ่งจะมีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อโดยเฉพาะ และทำให้ผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาต สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

4. ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบเอกสารแจ้งให้ประชาชนทราบเป็นระยะๆ ตลอดเวลา เพื่อให้ประชาชนทราบถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขณะนั้น

5. ควรมีการขอความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นช่วยในการประกาศ หรือมีการประกาศในเว็บไซต์ของกรมสรรพสามิต หรือ ทาง Social Network หรือการส่ง SMS ไปยังเบอร์โทรศัพท์ของประชาชนเพื่อมาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตในช่วงเวลาที่กำหนดได้

6. ควรมีการจัดทำป้ายโฆษณาตามอำเภอที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 เพื่อเป็นการแจ้งให้ผู้ประกอบการร้านค้าต้องมาต่อใบอนุญาตตามวันเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในการใช้ระบบงานภายในของกรมสรรพสามิต เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ และนำไปปรับใช้ในการดำเนินงาน