

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก¹

Factors Influencing Customer Satisfaction with The Service

Phetchabun Area Excise Office, Lomsak Branch

กัตติกมาส ดวงหะคลัง²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก (2) ศึกษาความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ (3) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณสำหรับการทดสอบสมมติฐานจากการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ คือ ปัจจัยด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และปัจจัยด้านความเอาใจใส่

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการ, สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก

ABSTRACT

The objectives of this independent study were as follows: (1) To investigate service recipients' satisfaction with the Phetchabun Area Excise Office, LomSak Branch. (2) To investigate differences in service recipients' satisfaction with the services of the Phetchabun Area Excise Office, LomSak Branch, classified by demographic characteristics. (3) To investigate the quality of service factors that influence service recipients' satisfaction with the Phetchabun Area Excise Office, LomSak Branch. The study's sample group consisted of 400 people, with questionnaires used as a data collection tool. Percentage,

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Mean, and Standard Deviation were the statistics used in the data analysis and testing the hypothesis with the Multiple Regression Analysis statistic. The study of demographic factors revealed that gender, age, education level, occupation, and monthly income all have an impact on satisfaction with the services of the Phetchabun Area Excise Office, LomSak Branch. It was also discovered that the concrete service factor affects the service quality factor, which affects the satisfaction of using the service. Attention Factors and Responsive Factors.

Keywords : Satisfaction, Service, Phetchabun Area Excise Office, LomSak Branch

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต เพื่อเป็นรายได้ของรัฐและดำเนินการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต รวมทั้ง รับผิดชอบในด้านบริการงานของรัฐวิสาหกิจ อีก 2 หน่วยงาน คือ 1. องค์การสุรา มีหน้าที่ผลิตและจำหน่ายแอลกอฮอล์แต่เพียงผู้เดียว และผลิตภัณฑ์จากวัตถุดิบที่ได้จากการผลิตสุรา 2. โรงงานไฟ มีหน้าที่ผลิตและจำหน่ายไฟที่ทำในประเทศแต่เพียงผู้เดียว

ภาษีสรรพสามิต คือ ภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการบางประเภท โดยมีกรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานที่ดูแลการจัดเก็บ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับภาวะภาษีสูงกว่าปกติ สินค้าและบริการมีลักษณะฟุ่มเฟือย หรือสินค้าที่ได้รับผลประโยชน์พิเศษจากภาครัฐ หรือเป็นสินค้าที่บริโภคแล้วมีผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี หรือเป็นสินค้าที่ก่อให้เกิดภาระต่อรัฐ ในการที่จะต้องสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการแก่ผู้บริโภค หรือเป็นสินค้าที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต ได้แก่ 1. ผู้รับบริการ 2. ผู้นำเข้า 3. ผู้ประกอบกิจการสถานบริการและผู้อื่นตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 ยกเว้นผู้ที่ได้รับสิทธิผ่อนผันหรือยกเว้นจากกรมสรรพสามิต

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก มีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตและการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริการของกรมสรรพสามิตและกระทรวงการคลัง ในด้านการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการ โดยมุ่งพัฒนากระบวนการให้บริการ พนักงานผู้ให้บริการ บรรยากาศในการให้บริการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

วิเคราะห์ ปรับปรุง พัฒนา และแก้ไขปัญหาคุณภาพการให้บริการ ส่งผลให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก ให้บริการผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

คำถามการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก หรือไม่
3. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์สาขาหล่มสัก หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก อยู่ในระดับใด
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก อยู่ในระดับมาก

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการนำเสนอ และสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีรายละเอียด 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะ โครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้นโดย

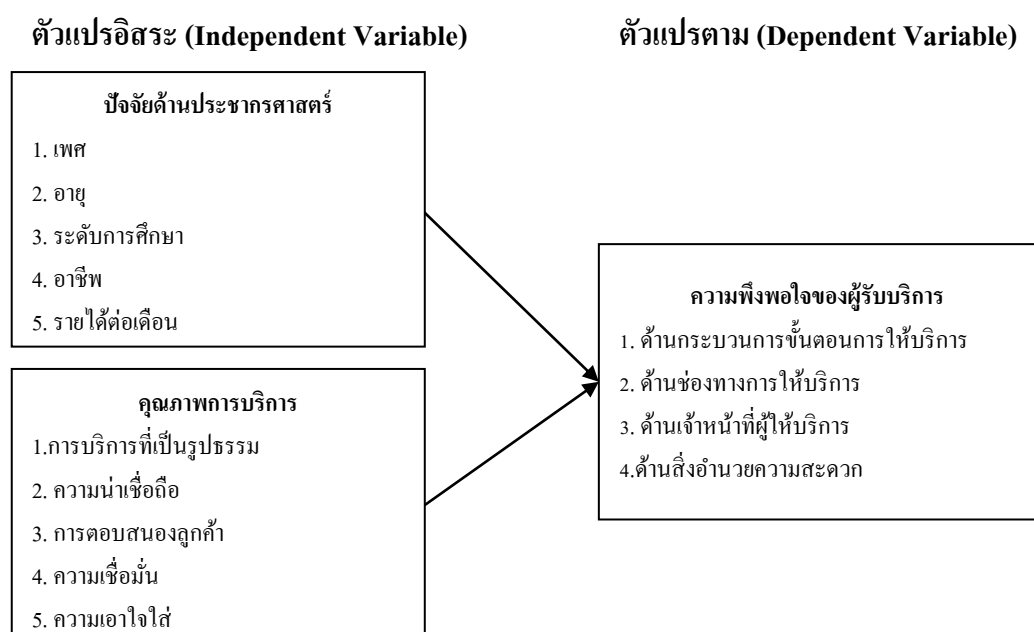
จะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรหลากหลายมีลักษณะทางพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง (วชิรวัชร งามละม่อม, 2558)

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ตัวแบบที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้ในการศึกษานั้น ได้แก่ ผลงาน SERVQUAL ซึ่งได้มีพัฒนามาเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ โดยอาศัยการประเมินพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า ผลงานความคิดและการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการไว้ 10 ด้าน และได้มีการนำมาทดสอบซ้ำ พบว่าสามารถแบ่งเป็น 5 มิติหลัก (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 2013) ประกอบด้วยมิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) และ มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ จากการวิเคราะห์เพื่อดูความสอดคล้องของปัจจัยและสังเคราะห์เป็นปัจจัยในแต่ละด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ สามารถสรุปปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาและวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์สาขาหล่มสัก มีกรอบแนวคิดในการวิจัยเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบ ดังนี้



ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานให้ดีขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการที่ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอหล่มสัก อำเภอหล่มเก่า และอำเภอน้ำหนาว จำนวน 4,992 คน (รายงานทะเบียนใบอนุญาต สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์สาขาหล่มสัก ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 15 สิงหาคม 2564)

2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการที่ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก ได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 % และระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งสามารถคำนวณได้ 370 คน การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรของ ทาโร ยามาเน จำนวน 370 คน แต่เนื่องจากประชากรเป็นกลุ่มใหญ่ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรมากขึ้น ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ตัวแปรต้น (Independent Variable)

1.1 ด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้

1.2 ด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่น และ ด้านความเอาใจใส่

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

2.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือสำหรับการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามด้านประชากรศาสตร์ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการ 5 ด้านจำนวน 37 ข้อ ดังนี้ 1. ด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม จำนวน 10 ข้อ 2. ด้านความน่าเชื่อถือ จำนวน 7 ข้อ 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำนวน 9 ข้อ 4. ด้านความเชื่อมั่น จำนวน 5 ข้อ และ 5. ด้านความเอาใจใส่ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการ 4 ด้านจำนวน 22 ข้อ ดังนี้ 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 7 ข้อ และ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ใช้แบบสอบถามประเภทปลายเปิด (Open – ended Questions) ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากการใช้บริการ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดลองใช้ในการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หลังจากผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้รับบริการที่มาใช้บริการในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach) ซึ่งในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.99 ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับดีมาก หมายถึง แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและทำการแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูล ออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล บทความ ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ งานวิจัย และวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สิ่งพิมพ์ วารสาร เอกสารทางวิชาการ และแหล่งข้อมูลอินเทอร์เน็ต

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้รับบริการที่เคยใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่

เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก จำนวน 400 ชุด โดยผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการที่เข้ามา และเคยเข้ามาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก โดยมีการอธิบายวัตถุประสงค์เบื้องต้นเพื่อขอความร่วมมือทำแบบสอบถาม รวมถึงการดำเนินการแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ให้กับผู้รับบริการที่เข้ามาและเคยเข้ามาใช้บริการสำนักงานฯ จากนั้นจึงเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จนครบตามกำหนด 400 ชุด และนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อเตรียมทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ โดยสามารถเก็บแบบสอบถาม 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการโดยใช้วิธีประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 ปัญหาหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการคุณภาพการบริการ วิเคราะห์สรุปปัญหาหรือข้อเสนอแนะ ซึ่งมีเนื้อหาคล้ายกัน โดยบรรยายเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก แตกต่างกัน ใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน (Inference Statistics) แบบ t-Test และ F-Test (ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) และสถิติสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก ใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน (Inference Statistics) คือ ใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน (Inference Statistics) คือ t-Test , F-Test (ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) และสถิติสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย / ผู้ประกอบการร้านค้า มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 - 20,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้าน คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก ระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น ปัจจัยด้านความเอาใจใส่ และ ปัจจัยด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก พบว่า ระดับความพึงพอใจ โดยรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ สรุปได้ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

การอภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาระบุว่า ผู้มาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของวิวัฒน์ หนูแก้ว (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ มาก และขัดแย้งกับงานวิจัยของสุกัญญา มีแก้ว (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของ องค์การบริการส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมีความเห็นระดับปานกลาง ผู้วิจัยคิดว่า ที่เป็นเช่นนั้น เนื่องจาก ในส่วนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาทำให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มใจ รับผิดชอบในการให้บริการ ทำให้การบริการก่อผลในเชิงบวกและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างแท้จริงดังนั้น ผู้มาใช้บริการจึงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ในด้านเพศนั้นผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการฯ แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ให้บริการฯ ที่เป็นเพศหญิงเป็นผู้ที่มีนิสัยละเอียดอ่อน มีความคิดเห็นการรับรู้และให้ความสำคัญกับรายละเอียดปลีกย่อยในการให้บริการแต่ละ

ขั้นตอน ทำให้เกิดความคาดหวังในการรับบริการที่ดี ในขณะที่เพศชายค่อนข้างให้ความสำคัญกับภาพรวมในการบริการมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ณัฐพร วุ่นสังธรรม (2549) เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอายุ ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน เห็นว่าเนื่องจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุอยู่ในวัยกลางคน อายุระหว่าง 31-40 ปี อาจจะเป็นผู้ที่เคยผ่านการรับบริการจากภาครัฐมาหลายหน่วยงาน และยังอยู่ในช่วงวัยที่มีการได้ใช้บริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้มีประสบการณ์และเกิดการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ เฉลิมจักร (2552) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาวิจัยพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับการศึกษานั้น ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันนั้น ย่อมมีความคิดเห็นที่ต่างกันไป เนื่องจากความรู้ ประสบการณ์ และการรับรู้ทางด้านสังคม ทำให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ เฉลิมจักร (2552) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของอาชีพนั้น ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน กล่าวได้ว่า ทุกอาชีพที่เข้ามาใช้บริการนั้น ต่างมีความต้องการในการบริการที่มีประสิทธิภาพ แต่บางอาชีพนั้นมีประสบการณ์ แนวคิดและค่านิยมในการเข้ารับบริการที่ต่างกัน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ ลิขิตมณีชัย (2557) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรีพบว่า อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในส่วนของรายได้ต่อเดือนนั้น ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน กล่าวได้ว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้น้อยอาจมีความต้องการในการรับบริการที่น้อยกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้สูง เนื่องจากการไม่กล้าแสดงออกถึงความต้องการอย่างแท้จริงในการเข้ารับบริการ รวมถึงการเข้าถึงช่องทางการให้บริการที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ เฉลิมจักร (2552) การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก โดยรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความเอาใจใส่ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและปัจจัยด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเอาใจใส่ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการฯ อาจมาจากบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ได้ให้บริการผู้รับบริการทุกคนด้วยความเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้รับบริการด้วยความตั้งใจ และให้ความสำคัญต่อการร้องขอของผู้รับบริการ มีความเข้าใจในความแตกต่าง และใส่ใจในการแก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ ส่วนด้านการตอบสนองผู้รับบริการ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก อาจมาจากบุคลากรและเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก มีความเตรียมพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีการเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม และแสดงความต้องการของตนเองได้และมีช่องทางการติดต่อที่ง่าย และสะดวก เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการ แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ สกุนา เจริญกล้า (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ บริการส่วนตำบลตะกาดเจ้า อำเภอน้ำหนาว จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเจ้า อำเภอน้ำหนาว จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรมมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก อาจมาจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพชรบูรณ์ สาขาหล่มสัก ได้จัดให้มีจุดให้บริการที่เหมาะสมและสะดวก สะอาด และเป็นระเบียบ มีการจัดลำดับขั้นตอน การติดป้ายประชาสัมพันธ์ มีบริการเครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้บริการ ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของ สุพิชชา ศรีเลี่ยมทอง (2558) ที่ทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อ “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา: ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดพิษณุโลก” ได้ผลการศึกษาว่า ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก หากผู้ให้บริการให้ความสำคัญในเรื่องของทำเลที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ที่ สะอาดและสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาคความพึงพอใจในด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน การให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้มาติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน เป็นต้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของหน่วยงาน

2. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเพื่อนำมาผลมาเปรียบเทียบกับคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตหรือไม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้การเพิ่มรายได้จากภาษีสรรพสามิต

3. นำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ครอบคลุม เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

4. ควรศึกษาตัวแปรที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการด้านอื่น ๆ เช่น ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี เป็นต้น

บรรณานุกรม

กรมสรรพสามิต. สถิติการขอรับใบอนุญาต. ค้นเมื่อระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 15 สิงหาคม 2564, จาก <https://web.excise.go.th/EDINTRAWeb/#/external>

_____. ระบบงานใบอนุญาต. ค้นเมื่อ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 15 สิงหาคม 2564, จาก <https://web.excise.go.th/EDINTRAWeb/#/external>

จงจิ่ง หลี่. (2556). คุณภาพการบริการของบริษัทนำเข้ายวประเทศจีนที่มีผลต่อความความไว้วางใจในบริษัทนำเข้ายวและ ความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย. (วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ณัฐพร วุ่นสังธรรม. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ณัฐกฤตา รักใหม่. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและความจงรักภักดี. มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

ทรงกลด บ่อเกิด. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลวงดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปิยะ ลิขิตมณีชัย. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วราภรณ์ เฉลิมจักร. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). ทฤษฎีการมีส่วนร่วม. สถาบันวิชาการไทยวิจัยพัฒนาการจัดการ TRDM: ปทุมธานี.

- วินารัตน์ หนูแก้ว (2559),คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,บัณฑิตวิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541), การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : พัฒนาการศึกษา.
- สุกัญญา มีแก้ว.(2554),ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขต
อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
,บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี
- สุพิชชา ศรีเยี่ยมทอง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการบริษัท
ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา: ที่ทำการ ไปรษณีย์ไทย จังหวัดพิษณุโลก (ครอบคลุมพื้นที่
รับผิดชอบ 17 ตำบล). (Unpublished Master's Thesis). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2544). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- Hyun, C.J., and Y. Kim. (2005). Sequencing in mixed model assembly lines: A genetic algorithm
approach. Computers & Operations Research.
- Kotler, Philip. (2000). Marketing Management. 11th ed. Upper Sanddle River, New Jersey:Prentice Hall.
- Lewis, R.C. and Booms, B.H. (1983). The marketing aspects of service quality. In Berry, L., Shostack, G.
and Upah, G. (Eds). Emerging Perspectives on Services Marketing,American Marketing
Association. Chicago, IL.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its
Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49, 41 - 50.
- Pinar M,; Eser Z,; Strasser S. (2010). Bank personnel's perception of banking services and implications of
service quality. Marketing Management Journal.
- Solomon,M (2009). Consumer behavior.buying, having.and being. (8th ed.). Upper Saddle River, NJ:
Pearson Education.
- Wright, Olivia Renee Louise. (2006). Client preferences for food services in geriatrics,rehabilitation and
aged care: Implications for service delivery for an ageingpopulation. University of Queensland.