

การศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

Case Study: Phochai Sub-District Municipality, Muang District, Nongkhai Province

ศศิกานันท์ พรหมนิวาสน์, รศ.ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมวิญญูรักษ์*, ผศ.ดร.สุคนธ์ เครือน้ำคำ**

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษา เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษา เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทผู้เสียภาษี

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีประชากรที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายจำนวน จำนวน 280 คนการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และวิเคราะห์

ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 21.0

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.43 ซึ่งมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท โดยประเภทภาษี ส่วนใหญ่เป็นภาษีบำรุงท้องที่ และมีคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ใน 10 ด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี มีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลโพธิ์ชัยมีวัสดุอุปกรณ์พร้อมสำหรับให้บริการมากที่สุด แต่ในด้านเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ตลอดเวลาอันน้อยที่สุดและผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี ที่มีเพศ อายุ ระดับ

*หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทผู้เสียภาษี ที่แตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี เนื่องจากผู้รับบริการไม่ว่าจะแบ่งเพศ ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และประเภทผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันย่อมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองของความสามารถ ความสุภาพ ความเชื่อถือในผู้ให้บริการ ความปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจในลูกค้าต่อผู้ให้บริการไม่เหมือนกัน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, การจัดเก็บภาษี

Abstract

The objective in this research were to study and compare on the quality in providing the services on Tax Collection Quality Services : Case Study of Phochai Sub-District Municipality, Muang District, Nongkhai Province that classified by gender, age, education, occupation, income per month and category of taxpayers.

The Research method is questionnaire which was created from literature review about Tax Collection Quality Services. The sampling in this research is taxpayers in Phochai Sub-District Municipality, Muang District, Nongkhai Province there are 280 peoples. Data collective with questionnaire and data analyze with percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA and SPSS for Windows Version 21.0

The sampling is female for 61.43 percent that more than male who almost over 45 years

old, Primary school education, engaged in farmer career with incomes lower than 10,000 Baht. Almost of tax category is the local tax. The quality in providing services on tax collections of Phochai Sub-District Municipality, Muang District, Nongkhai Province, Muang District, Nongkhai Province there are 10 factors

The research result found that service quality is in high level. When consider with each factor showed that the customer on tax collections think that Phochai Sub-District Municipality are ready with equipment to service in highest. In the other hand, the lowest is the officers can respond on time. Moreover, Customer on tax collections with the different sex, age, educational level, occupation, income and category of taxpayer which different opinions towards the service quality on tax collections because the service receivers no matter whether their gender, age level, educational level, income level and category of taxpayer are have opinions about touchable, reliability, response to the competency, politeness, confidence in service provider, safety, the access to communications services and understanding in the customers towards the service providers unlikely.

Keywords: Quality in Providing Services on Tax Collections

บทนำ

ประเทศไทยปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตย ภายใต้รัฐธรรมนูญแบ่งอำนาจอธิปไตยออกเป็น 3 ส่วน คือ อำนาจบริหาร อำนาจนิติบัญญัติและอำนาจตุลาการ รัฐบาลเป็นผู้มีอำนาจบริหารและมีหน้าที่กำกับดูแลบ้านเมืองและให้บริการประชาชนโดยผ่านหน่วยงานต่างๆของรัฐโดยการปกครองแบ่งออกเป็น 3 ระดับได้แก่ 1) การปกครองส่วนกลางมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลความสงบเรียบร้อยความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศ โดยมอบอำนาจในการปกครองไว้กับราชการส่วนกลาง ซึ่งได้แก่กระทรวงกรมของรัฐและมีข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของทางราชการบริหารส่วนกลางโดยขึ้นตรงต่อกันตามลำดับสายการบังคับบัญชา เป็นผู้ดำเนินการปกครองทั่วราชอาณาจักร 2) การปกครองส่วนภูมิภาคซึ่งแบ่งอาณาเขตออกเป็นจังหวัด มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้บริหารสูงสุดในเขตพื้นที่จังหวัดที่รับผิดชอบโดยมีบทบาทในการปกครองและการบริหารภายในจังหวัดการบังคับใช้กฎหมายการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในจังหวัด และ 3) การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลประชาชนในระดับท้องถิ่นโดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รับผิดชอบในเขตพื้นที่ที่ได้กำหนดให้เขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมายว่าด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้

เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ได้รับประกาศกระทรวงมหาดไทยเป็นเทศบาลตำบลตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2550 มีจำนวนหมู่บ้านที่รับผิดชอบ จำนวน 8 หมู่บ้าน เป็นหน่วยงานของราชการส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่างๆให้ได้รับความสะดวกสบายไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน

เศรษฐกิจสังคมสิ่งแวดล้อมวัฒนธรรมการศึกษาด้านคุณภาพชีวิตของประชาชนซึ่งการจะพัฒนาด้านต่างๆที่กล่าวมานั้นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ประชาชนได้รับการบริการเหล่านั้นปัจจัยสำคัญมากประการหนึ่งก็คืองบประมาณซึ่งงบประมาณในเทศบาลตำบลของเทศบาลนั้นมาจาก 1)ภาษีจัดสรร 2)ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต และ 3)รายได้จากทรัพย์สิน 4)รายได้เบ็ดเตล็ด 5)เงินอุดหนุนทั่วไป และ 6) ภาษีจัดเก็บเอง ซึ่งในการจัดเก็บภาษีดังกล่าวในบางปีก็สามารถเก็บได้ตามประมาณการที่ตั้งไว้ บางปีก็เก็บได้น้อยกว่าประมาณการ และมีการเลิกกิจการในระหว่างปีทำให้ไม่สามารถเก็บภาษีได้ตามประมาณการ ซึ่งก็ส่งผลถึงการนำงบประมาณไปพัฒนาท้องถิ่นด้วยเช่นกัน การจัดเก็บภาษีที่เทศบาลสามารถจัดเก็บเองนั้นเป็นงานบริการอีกอย่างหนึ่งของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย จะต้องให้บริการทุกปีซึ่งแต่ละปีนั้นการให้บริการอาจแตกต่างกันไปซึ่งเป็นไปตามระเบียบ กฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะทำให้ประชาชนผู้มารับบริการไม่เข้าใจงานกระบวนการที่ให้บริการซึ่งอาจทำให้ผู้เสียภาษีมาใช้บริการรอนาน เพื่อให้การบริการงานของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัยเป็นไปตามนโยบายของรัฐและแผนปฏิบัติราชการ 4 ปีของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน การเงินและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีอิสระและพึ่งพาตนเองได้ มิติคุณภาพการให้บริการที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนและเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดเทศบาลตำบลโพธิ์ชัยจึงต้องดำเนินการจัดการด้านคุณภาพการให้บริการประชาชนเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นหัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจึงมีความสนใจที่จะ

ศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีกรณีศึกษา เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ซึ่งประกอบด้วย 1.การสัมผัสได้ 2.ความเชื่อถือได้ 3. การตอบสนอง 4. ความสามารถ 5. ความสุภาพ 6. ความเชื่อถือในผู้ให้บริการ 7. ความปลอดภัย 8. การเข้าถึงบริการ 9. การติดต่อสื่อสาร 10. ความเข้าใจลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการการจัดเก็บภาษีให้เกิดประสิทธิภาพและเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับใช้กับหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษา เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษา เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษา เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยแยกประเด็นที่จะทำการศึกษาประกอบด้วย 1.การสัมผัสได้ 2.ความเชื่อถือได้ 3.การตอบสนอง 4.ความสามารถ 5.ความสุภาพ 6. ความเชื่อถือในผู้ให้บริการ 7. ความปลอดภัย 8. การเข้าถึงบริการ 9. การติดต่อสื่อสาร 10. ความเข้าใจลูกค้า กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 931 คน (ที่มา:

ฝ่ายพัฒนารายได้ เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย ปีงบประมาณ 2558)

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ใช้สูตรการคำนวณตามวิธีการของทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973, 725) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นอย่างมีสัดส่วน (Propportional Stratified Random Sampling โดยการจับสลาก (Lottery) ตามรายชื่อของผู้มีหน้าที่เสียภาษี โดยคำนวณสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรได้ดังนี้

จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับ =

$$\frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละระดับ}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

หมู่ที่	จำนวนผู้มีหน้าที่เสียภาษี			ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
	เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย				
	ภาษีโรงเรือนฯ	ภาษีบำรุงท้องที่	ภาษีป้าย		
1. บ้านหนาด	12	101	3	116	35
2. บ้านคำแค	28	73	12	113	34
3. บ้านโนนสังข์	30	44	18	92	28
4. บ้านเนินพระเนาว์	6	71	3	80	24
5. บ้านหนองแดง	19	111	9	139	42
6. บ้านร่องเม็ก	13	109	5	127	38
7. บ้านนาจันทร์	3	133	1	137	41
8. บ้านม่วงคำ	22	92	13	127	38
รวม	133	734	64	931	280

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจาก

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ได้แก่ เพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทผู้เสียภาษี ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ปัจจัยการวัดคุณภาพการให้บริการ การการจัดเก็บภาษี ในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย 10 ด้าน ดังนี้ 1.การสัมผัสได้ 2.ความเชื่อถือได้ 3.การตอบสนอง 4.ความสามารถ 5.ความสุภาพ 6.ความเชื่อถือในผู้ให้บริการ 7.ความปลอดภัย 8.การเข้าถึงบริการ 9.การติดต่อสื่อสาร 10.ความเข้าใจลูกค้า

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีกรณีศึกษา เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ การการจัดเก็บภาษีในตอนที่สอง ใช้ Likert 5 scales ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีลักษณะคำถามเชิงบวก เป็นคำถามที่มีระดับคะแนนตามลำดับดังนี้

มากที่สุด คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน

มาก คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน

ปานกลางคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน

น้อย คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน

น้อยที่สุด คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวน 45 ชุด หลังจาก

นั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรม Statistical package for the social science (SPSS) for Windows Version 21.0 โดยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ที่ได้จากข้อคำถามในภาพรวมมีค่า 0.96 ซึ่งถือว่ามากกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำของระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ออกเป็น 5 ระดับ ตามค่าระดับความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการของ Cronbach โดยได้ค่าความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

4.88 – 5.00	หมายถึง มากที่สุด
3.91 – 4.87	หมายถึง มาก
2.94 – 3.90	หมายถึง ปานกลาง
1.97 – 2.93	หมายถึง น้อย
1.00 – 1.96	หมายถึง น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปได้ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.43 ซึ่งมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.57 มีอายุ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 46.07 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.57 ส่วนใหญ่เป็นภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นร้อยละ 60.00

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงระดับคุณภาพการให้บริการ (ภาพรวม)

ที่	คุณภาพการให้บริการ	ค่า \bar{X}	ค่า S.D.	แปลผล
1.	ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้	3.94	.76	มาก
2.	ด้านความเชื่อถือได้	3.98	.77	มาก
3.	ด้านการตอบสนอง	3.94	.76	มาก
4.	ด้านความสามารถ	3.92	.73	มาก
5.	ด้านความสุภาพ	4.11	.67	มาก
6.	ด้านความเชื่อถือในผู้ให้บริการ	4.09	.70	มาก
7.	ด้านความปลอดภัย	3.52	.95	ปานกลาง
8.	ด้านการเข้าถึงบริการ	3.87	.78	ปานกลาง
9.	ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.96	.71	มาก
10.	ด้านความเข้าใจในลูกค้า	3.98	.74	มาก
รวมเฉลี่ย		3.93	.76	มาก

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ใน 10 ด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ มาก มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้คือ

2.1 ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibility) พบว่า เทศบาลตำบลโพธิ์ชัยมีวัสดุอุปกรณ์พร้อมสำหรับให้บริการมากที่สุด

2.2 ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) พบว่ามีความเชื่อถือเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการบริการด้านภาษีถูกต้องแม่นยำตามระเบียบมาก

2.3 ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) พบว่า มีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่มีการตอบสนองเมื่อเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่แสดงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างมากที่สุด

2.4 ด้านความสามารถ (Competence) พบว่า ผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี มีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับภาษีประเภทต่างๆ และสามารถชี้แจงให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดีมาก

2.5 ด้านความสุภาพ (Courtesy) พบว่า ผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี มีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่สุภาพวาจาที่สุภาพในการให้บริการมาก

2.6 ด้านความเชื่อถือในผู้ให้บริการ (Credibility) พบว่า ผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี มีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะกับสถานที่และหน้าที่มากที่สุด

2.7 ด้านความปลอดภัย (Security) พบว่า ผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี มีความคิดเห็นว่ามีสถานที่จัดรถมีความปลอดภัยมาก

2.8 ด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility) พบว่า ผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี มีความคิดเห็นว่าเป็นสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการจัดเก็บภาษีได้ที่ call center มากที่สุด

2.9 ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) พบว่า ผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี มีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่สื่อสารและให้ข้อมูลด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และสามารถอธิบายได้อย่างถูกต้องชัดเจนมาก

2.10 ด้านความเข้าใจในลูกค้า (Understanding the customer) พบว่า ผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี มีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจนมากที่สุด

อภิปรายผล

จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัด

หนองคาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก และด้านที่ผู้รับบริการการจัดเก็บภาษีมีความคิดเห็นมากที่สุด คือด้านความสุภาพ รองลงมาคือ ผู้รับบริการมีความเชื่อถือในผู้ให้บริการ ส่วนด้านที่ผู้รับบริการคิดว่ามีคุณภาพน้อยที่สุดคือความปลอดภัย

1. จากการค้นพบเบื้องต้น ผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากเป็นเพราะด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ซึ่งมีวัตถุประสงค์พร้อมสำหรับให้บริการ มีสถานที่ให้บริการสวยงามมีการปลูกต้นไม้เพื่อสร้างความร่มรื่น และมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนและกระบวนการชำระภาษีได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เป็นต้น ทั้งในด้านความเชื่อถือได้ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับกรบริการด้านภาษีถูกต้องแม่นยำตามระเบียบและเจ้าหน้าที่คำนวณภาษีที่ต้องชำระได้ถูกต้อง ตั้งแต่แรก เป็นต้น ด้านการตอบสนองเมื่อเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่แสดงความจริงใจและเต็มใจที่จะช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นปกติเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและยินดีที่จะให้บริการและให้ความช่วยเหลือตลอดเวลาและเจ้าหน้าที่มีความสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการ ด้านความสามารถ โดยเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับภาษีประเภทต่าง ๆ และสามารถชี้แจงให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำการเตรียมเอกสารและหลักฐานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง เป็นต้น ในด้านความสุภาพ ซึ่งเจ้าหน้าที่มีกริยา วาจาที่สุภาพในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีต่อผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่แสดงกริยาอ่อนน้อมถ่อมตนในขณะบริการและ

เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นมิตร เป็นกันเอง ด้านความเชื่อถือในผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีและแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะกับสถานที่และหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ อดทนและ มีความรับผิดชอบเป็นต้น และด้านความปลอดภัย มีสถานที่จอดรถมีความปลอดภัย มีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐานพร้อมใช้งาน และผู้รับบริการมั่นใจในความปลอดภัยจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในด้านการเข้าถึงบริการ โดยสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการจัดเก็บภาษีได้ที่ call centerสามารถรับทราบข้อมูล/ข่าวสารได้ โดยผ่านทางเสียงตามสาย ป้ายประชาสัมพันธ์, ทางอินเทอร์เน็ต และสถานที่ตั้งเทศบาลอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง เป็นต้น ในด้านการติดต่อสื่อสาร สามารถอธิบายได้อย่างถูกต้องชัดเจน ทั้งนี้การสื่อสารและให้ข้อมูลด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ และข้อความในเอกสารมีความชัดเจนอ่านเข้าใจง่ายและเอกสาร แผ่นพับ มีข้อความอธิบายถูกต้องเข้าใจง่ายและเหมาะสม สวยงาม ในด้านความเข้าใจในลูกค้าซึ่งเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและเจ้าหน้าที่สื่อสาร ง่ายต่อการเข้าใจ ซึ่งสอดคล้องกับปริมาตรงานค่าตัว (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความเป็น

มืออาชีพอยู่ในระดับมากที่สุดนี้ยังสอดคล้องกับ เทียมจันทร์ ศรีสมชัย (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการการจัดเก็บภาษีมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ชัยอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านความสุภาพ ผู้รับบริการการจัดเก็บภาษีมีความคิดเห็นมากที่สุด เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่มีกริยาวาจาที่สุภาพในการให้บริการ มีอัธยาศัยดีต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่แสดงกริยาอ่อนน้อมถ่อมตน ในขณะที่บริการและเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นมิตร เป็นกันเองและเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการอย่างเป็นกันเองสอดคล้องกับสุวิชาติ เทียนเสน (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์การเงินในธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า ด้านความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี มีประสิทธิภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนด้านความเชื่อถือในผู้ให้บริการ พบว่ามีระดับมาก เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะกับสถานที่และหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ อดทน มีความรับผิดชอบ และให้บริการอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับเพียงพร บุญแสน (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม ต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีพบว่า

คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ในด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก

และพบว่าด้านความปลอดภัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยตามสถานที่ต่าง ๆ นั้นยังไม่ครบตามเกณฑ์ระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐานพร้อมใช้งานยังไม่เพียงพอ ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย ผู้รับบริการยังไม่มั่นใจในความปลอดภัยจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับสุวิชาติ เทียนเสน (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์การเงินในธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่พบว่า คุณภาพการให้บริการของเคาน์เตอร์การเงินธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ อยู่ในขั้นดีมีมาตรฐานของการให้บริการและมีประสิทธิภาพการโดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี ด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเข้าใจ และรู้จักลูกค้าจริง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความปลอดภัย

2. จากการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่าผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทผู้เสียภาษี ที่แตกต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี เนื่องจากผู้รับบริการไม่ว่าจะแบ่งเพศ ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และประเภทผู้เสียภาษีที่แตกต่างกันย่อมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสิ่งที

สามารถสัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความสามารถ ความสุภาพ ความเชื่อถือในผู้ให้บริการ ความปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจในลูกค้าต่อผู้ให้บริการไม่เหมือนกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าการบริการในการจัดเก็บภาษียังไม่เป็นระบบทั้ง 10 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสุพจน์ วิริยะสาธร (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของตลาดรังสิตจังหวัดประทุมธานีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส มีช่วงอายุระหว่าง 30 ถึง 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ และมีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท ผลวิเคราะห์ห้สมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่จะได้รับแตกต่างกัน และสถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกันและปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านการได้รับการบอกต่อ คุณภาพการให้บริการ และประสบการณ์ที่ได้รับจริงแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ผู้บริหารเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ควรปรับปรุงให้มีวัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติที่ทันสมัย และ

ควรให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ทำงาน

2. ด้านการตอบสนอง ผู้บริหารเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ควรสนับสนุนให้ส่งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านภาษีเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และควรมีนโยบายการปรับลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และมีการปฏิบัติงานในช่วงเวลาพักเที่ยงเพื่อเป็นการบริการประชาชน

3. ด้านความสามารถ ผู้บริหารเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ควรมีการซักซ้อมและแนะนำวิธีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการให้บริการและจัดทำคู่มือประชาชนอธิบายขั้นตอนการชำระภาษีที่เข้าใจง่าย และชัดเจน

4. ด้านความปลอดภัยผู้บริหารควรตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ควรจะต้องมีพนักงานรักษาความปลอดภัยทรัพย์สินของผู้รับบริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดรอบบริเวณสำนักงาน

5. ด้านการเข้าถึงบริการ ผู้บริหารเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ควรกำหนดนโยบายในการให้บริการเพิ่มช่องทางการรับชำระภาษี เช่น รับชำระภาษีออนไลน์ และจัดให้มีการให้บริการในวันหยุดวันเสาร์ – วันอาทิตย์ เนื่องจากผู้รับบริการส่วนมากทำงานในต่างพื้นที่จึงไม่สะดวกในการเดินทางมาชำระภาษี ทำให้มีภาษีค้างชำระจำนวนมาก

6. ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ควรจัดทำเอกสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและควรมีแผ่นพับ คู่มือประชาชน หรือจัดทำเว็บไซต์หน่วยงานเพื่อให้ประชาชนสามารถโหลดเอกสารในการยื่นภาษีได้เสีย

7. ด้านความเข้าใจ ผู้บริหารเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ควรมีเบอร์สายด่วน เฉพาะงานจัดเก็บรายได้

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะดำเนินการศึกษาในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้สามารถจัดเก็บรายได้ได้ตามเป้าหมาย

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในทุกสำนัก/กอง เพื่อให้เกิดผลในการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์กร และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนอย่างยั่งยืนต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ กรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาหลักการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง นอกจากนี้ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิษฐ์ รอดอนันต์ ประธานกรรมการสอบป้องกันการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนิรันดร์ กรรมการบริหารหลักสูตร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ เครือน้ำคำ กรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมการค้นคว้าอิสระ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภโยธิน ฦ สงขลา กรรมการและเลขา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2518). **ทำไมคนไทยจึงไม่ยอมเสียภาษี**. กรุงเทพฯ: สรรพากรศาสตร์.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). **จริยธรรมทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ เล่มที่1 หน่วยที่ 1-7** นนทบุรี. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส (1989).
- ดวงแก้ว ดีดีพิณ. (2550). **คุณภาพการให้บริการ ลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี**.
ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ(2540). การปรับมุมมองของข้าราชการไทยในทัศนะใหม่. เทศาภิบาล 87,9, 57-70.
เพียงพร บุญแสน. (2550). **คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม ต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัด
ลพบุรี**. ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

พิรุณ รัตนวณชิ. (2545). **คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล**. นนทบุรี: มายด์พับลิชชิงจำกัด.
พิศิษฐ์ เมลานนท์. (2553). **การภาษีอากรเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: เอ็กชเปอร์เน็ท.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**.
กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.

วรรณเพ็ญ พละศักดิ์. (2553). **คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขินอำเภอป่าแกลี้ยง
จังหวัดศรีสะเกษ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

สุชนัน อินทชัย. (2547). **ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาหลักสูตรและการสอน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2550). **การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง**. กรุงเทพฯ : ธนาเพรส,

สุนณา อยู่โพธิ์. (2544) **ตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สกนธ์ วัลญญูวัฒนา. (2551). **การบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: เอ็กชเปอร์เน็ท.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัทเพรสแอนด์ดีซีเอ็น
จำกัด.

Lehtinen Freeman, **Organization Behavioral**, 7th ed., (Singapore : McGraw-Hill, 1983),p. 609.

Kotler, Philip. 1988. **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control**. 10th ed.
NJ: Prentice Hall.

McCarthy, E. Jerome & Perreault William D, Jr. (1990). **Basic Marketing**. (10th ed). Illinois. Ridchard D.
Irwin, Inc.

Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York :McGraw-Hill.

Prasuraman, A., Zeithanel, V.A. and Barry, L. (1977). "A Conceptual Model of Service Quality And its
Implications of Research" *Journal of Market*, 7 (5), p. 49.

Yamane, Taro.1973. **Statistics: An Introductory Analysis**.Third editio.Newyork : Harper and Row
Publication.

Zeithaml, V, A. &Bitner, M, J. (1996) **Service Marketing**, US: McGraw-Hill.