

คุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

Quality of service Civil Department of Bang Rak District

Office Bangkok

ธนาชัย สุขวณิช, จักรพงษ์ เปี่ยมเมตตา, ญาณกร ทัพะประยูร

Thanachai sookkhavanich, Jakapong Peaummatha, Yannakorn Toprayoon

นักวิชาการอิสระ, สถาบันรัชต์ภาคย์, สมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย

Email: thanachai.dr@gmail.com

Received June 30, 2021 & Revise July 5, 2021 & Accepted July 13, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศึกษาคุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร และ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ตามปัจจัยส่วนบุคคลประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ใช้บริการฝ่ายโยธา สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร จำนวน 383 คน วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูล ใช้สถิติวิจัย โดยวิธีการหาเลขคณิต (Arithmetic Mean: $\bar{X}$) และค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือความเป็นรูปธรรมของการบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการเข้าใจและรู้จักลูกค้า การเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก จำแนกตามตามเพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าระดับความคิดเห็นคุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง เป็นไปตามสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร แตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ

Abstract

The purposes of this research were to study the Quality of service Civil Department of Bang Rak District Office Bangkok and To compare the Quality of service Civil Department of Bang Rak District Office Bangkok By personal factors. Samples Civil servants 383 people in Bangkok The tools used questionnaire. Statistics used to analyze the data were percentage, mean, one way ANOVA (F-test), and post hoc comparisons with Scheffe's test method

The results were as follows Quality of service Civil Department of Bang Rak District Office Bangkok The overall picture is high. When considering each item, it was found. Responsive Have the highest average Secondary Tangibles The lowest average Empathy) and To compare Quality of service Civil Department of Bang Rak District Office Bangkok By personal factors found were not different The results of the hypothesis test showed that Quality of service Civil Department of Bang Phlat District Office Bangkok was at a high level To compare Quality of service Civil Department of Bang Phlat District Office Bangkok By personal factors found were not different Does not meet the base.

Keyword: Quality of service

1.บทนำ

การบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพในยุคปัจจุบัน ถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศให้เหมาะสมตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และ การเมือง โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อสร้างระบบการบริหารและการบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าให้กับประชาชน ทั้งในเรื่องความสะดวกรวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรม เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารราชการยุคใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน ในมิติเชิงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลรวมทั้งคุณภาพการบริการ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของ ผู้มีส่วนได้ ผู้มีส่วนเสีย และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลักมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง การซ่อมแซม การปรับปรุงโรงเรียน ถนน ตรอก ซอย ทางเท้า ผิวจราจร สิ่งสาธารณประโยชน์และสะพานคนเดินข้าม การอนุญาตตัดคันหินทางเท้า การพิจารณาอนุญาตกระทำการต่างๆ ในที่สาธารณะของหน่วยงาน สาธารณูปโภค การเวนคืนและจัดกรรมสิทธิ์ในที่ดินที่อยู่ในโครงการพื้นที่ปิดล้อมของสำนักงานเขตเพื่อการก่อสร้างหรือเชื่อมถนน ตรอก ซอย การดูแลรักษาที่สาธารณะและที่ของเอกชนที่ยินยอมให้ประชาชนใช้ประโยชน์ร่วมกัน การบำรุงดูแลรักษาคู คลอง ทางหรือท่อระบายน้ำ สะพานข้ามคลอง การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ร่วมมือกับสำนักผังเมืองในการวางและจัดทำผังเมืองประเภทต่างๆ การควบคุมอาคารที่ได้รับ

มอบหมาย การประกาศเขตเพลิงไหม้และผังเฉพาะกิจ การตรวจสอบและควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดิน การกำหนดพื้นที่ที่จะจัดรูปที่ดินกรณีที่เป็นพื้นที่เฉพาะภายในเขต การจัดทำ ติดตั้ง ซ่อมแซมและดูแลรักษาความสะอาดป้ายชื่อซอย ป้ายจราจรและกระแสมองโค้ง การทาสีขอบคันหิน การทาสีตีเส้น รวมถึงเส้นทแยงเหลือง การจัดทำคันชะลอความเร็ว การติดตั้ง guard-rail อุปกรณ์ประกอบถนนและทางจักรยาน และรวมถึงการสำรวจ ออกแบบ หรือประมาณราคาเพื่อของบประมาณ การบริหารงบประมาณ การจัดหาพัสดุ การควบคุมการก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุง หรือบำรุงรักษาตามสัญญาหรืออำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) Kasiri, Guan Cheng, Sambasivan & Sidim (2017) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินค้าและบริการเพื่อก่อให้เกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง Jang, Kim & Lee (2016) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการนั้น คือ ความพอใจของลูกค้าที่ได้รับสินค้าและบริการจากบริษัทหรือผู้ให้บริการเป็นอย่างใดจากหลักการและเหตุผลดังกล่าวการศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อวัดคุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรักกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรักกรุงเทพมหานครตามปัจจัยส่วนบุคคล

3.ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา เรื่องคุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร เป็น การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้ใช้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร จำนวน 9,462 ในระยะเวลา 1 ปี กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานครจำนวน 383 คน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดที่เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (อ้างอิงในประคอง กรรณสูตร, 2538) ความคลาดเคลื่อนที่ .05

2.เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Closed Form) แบบเลือกตอบ (Checklist ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษา แบบสอบถามวัดคุณภาพการบริการประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนองลูกค้า 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้าลักษณะแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นลักษณะแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2553) การคำนวณหาค่าเฉลี่ยระดับวัดคุณภาพการบริการ กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1981 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541)

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาในการศึกษาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสภาพจริงในปัจจุบันของสถานที่ทำงานเพื่อหากรอบแนวคิด เนื้อหาต่างๆ ที่จะนำมาสร้างแบบวัดแต่ละชุด นำแนวคิดเกี่ยวกับเนื้อหาต่างๆ เหล่านี้มากำหนดเป็นแนวคิดของตัวแปรแต่ละตัวที่จะศึกษาในครั้งนำมาสร้างแบบวัดที่มีลักษณะสอดคล้องกับเกณฑ์ของแนวคิดนั้นๆ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

ในขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาวิเคราะห์ใช้วิธีการทางสถิติ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่รวบรวมได้ ลงรหัสข้อมูล แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ วิเคราะห์แบบสอบถามโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป นำผลการวิเคราะห์มาสรุปและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป

4.ผลการศึกษา

คุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้า $\bar{X}$ 4.25, S.D= .875 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือความเป็นรูปธรรมของการบริการ $\bar{X}$ 4.13, S.D= .775 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการเข้าใจและรู้จักลูกค้า $\bar{X}$ 4.02, S.D= .735 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 คุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก

คุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	แปรผล	ระดับ
ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.25	.875	ระดับสูง	1
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.13	.775	ระดับสูง	2
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.02	.735	ระดับสูง	3
ภาพรวม	4.13	.755	ระดับสูง	

ข้อเสนอแนะที่พบพบว่าการให้ความสำคัญการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ามีความสำคัญในระดับต้นๆ คุณภาพการบริการและการประเมินคุณภาพนั้นโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ได้ก่อให้เกิดองค์ความรู้ที่เพิ่มขึ้นสำหรับบริการทั้งแบบมืออาชีพและลักษณะมีมาตรฐาน เสนอการสังเคราะห์วิวัฒนาการของงานเชิงประจักษ์เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยเน้นที่ขั้นตอนที่สำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการวิจัย การวิเคราะห์ระเบียบวิธีของงานเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของบริการระดับมืออาชีพและมาตรฐานสำหรับบุคคลและองค์กร ผลการวิจัยพบได้ก่อให้เกิดวรรณกรรมจำนวนมาก แบบแรกมีแนวโน้มที่จะเป็นทฤษฎีมากกว่าและแบบหลังเป็นเชิงประจักษ์มากกว่า นอกจากนี้ วัตถุประสงค์การวิจัยและคุณภาพของการวิจัยยังแตกต่างกันในเชิงลึก ประเด็นระเบียบวิธีที่เกี่ยวข้องกับคำจำกัดความของบริการและแนวความคิดและการวัดคุณภาพการบริการจะถูกกล่าวถึง การเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก จำแนกตามตามเพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

5.อภิปรายผล

คุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือความเป็นรูปธรรมของการบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทำเลที่ตั้งของสำนักงานโยธามีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ การแต่งกายของพนักงานมีความสุภาพ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานอย่างเพียงพอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าที่สามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว และสามารถช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}$ รองลงมาคือ งานที่มอบหมายให้แก่ผู้ใช้บริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การให้บริการการบริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก ต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับผู้ใช้บริการที่รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับสูง) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การบริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก มีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ

ผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีบำรุง 2557 ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการจากธนาคาร กรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ประเภของการใช้บริการความถี่ในการใช้บริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรีจำแนกตาม อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทของการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการวันที่มา ติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการ โดยใช้เครื่องมือเก็บแบบสอบถามในการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบแบบรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขา ดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความ ตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว รองลงมาคือ การบริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางพลัด ไม่ให้รอคิวนานเกินไป ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีความกระตือรือร้น เมื่อเห็นลูกค้าแล้วรีบต้อนรับ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความรู้ความสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีความพร้อมในการให้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีสรางสรรค์ ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมาคุณภาพดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด กรอนรูส (Gronroos, 1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ดังที่ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือการเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน คือ ด้วยพนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้ความเป็นกันเอง

6.ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาคูณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก พบว่ามีวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานยังไม่เพียงพอ ควรเพิ่มเติม
2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเพื่อได้เสนอต่อว่าคุณภาพการให้บริการที่ตื้นนั้นเกิดความพึงพอใจหรือไม่

7.เอกสารอ้างอิง

- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี**
วิทยานิพนธ์ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์
จำกัด
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ, (2543)). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- Best, J. W. (1981). *Research in education* (4th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, pp. 41 - 50.
- Kasiri, L. A., Cheng, K. T. G., Sambasivan, M., & Sidim, S. M. (2017). Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 91-97.
- Taro Yamane Yamane, Taro.1973. **Statistics: An Introductory Analysis**. Third editio. Newyork : Harper and Row Publication.
- Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). A