

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครอง
สิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์

The Quality of Service Affecting the Satisfaction of Service Recipients in Civil Rights
Protection Legal Aid and Legal Execution in Nakhon Sawan Province

เกษมณี เอี่ยมหน่อ¹ และ พัชรภา สิงห์ธนาสาร²
Ketmanee Aimno¹ and Phatcharapha Singtanasarn²

Received: June 13, 2024

Revised: June 27, 2024

Accepted: July 4, 2024

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์¹

รองศาสตราจารย์ ดร., คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์²

Student of Master of Business Administration, Faculty of Management Science, Nakhon Sawan Rajabhat University¹

Associate Professor Dr., Faculty of Management Sciences, Nakhon Sawan Rajabhat University²

E-mail: ketmanee1311@gmail.com¹

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ (2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และ (3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 180 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.47) (2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.45) (3) คุณภาพการบริการ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความมั่นใจ และด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ โดยสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ร้อยละ 83.5 ($R^2 = 0.835$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจของผู้รับบริการ; สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

Abstract

The objectives of this research article are (1) to study the level of service quality, (2) to study the level of satisfaction, and (3) to study the quality of service that affects the satisfaction of service recipients. The population includes people who come to request the services of the civil rights protection aid and legal execution, Nakhon Sawan province. The study was based on a sample of 180 people. The instrument used was a questionnaire. The data were analyzed using mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of the research found that (1) the service quality level of the civil rights protection legal aid and legal execution, Nakhon Sawan overall is at the highest level ($\bar{X}$ = 4.53, S.D. = 0.47). (2) Satisfaction of the service recipients of the civil rights protection legal aid and legal execution, Nakhon Sawan overall is at a high level ($\bar{X}$ = 4.37, S.D. = 0.45). (3) Service quality: tangible, responsiveness, empathy, assurance and reliability aspects affect the satisfaction of service recipients of the civil rights protection legal aid and legal execution, Nakhon Sawan and they were able to predict the satisfaction of service recipients 83.5 percent (R^2 = 0.835) with statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Service Quality; Satisfaction of Service Recipients; The Civil Rights Protection Legal Aid and Legal Execution

Type of Article: Research Article

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ เป็นหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด จึงมีหน้าที่เกี่ยวกับการบริการประชาชนให้ความช่วยเหลือประชาชนเช่นกัน โดยปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ. 2562 รายละเอียดของภารกิจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชน การจัดทำนิติกรรมสัญญา การไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท การช่วยเหลือประชาชนด้านอรรถคดี การคุ้มครองสิทธิทางศาล การคุ้มครองผู้บริโภค การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน การให้ความช่วยเหลือกองทุนหมู่บ้าน การเจรจาไกล่เกลี่ยประนอมหนี้ในระบบระหว่างลูกหนี้และเจ้าหนี้ในระบบ งานส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิผู้ติดเชื่อเอชไอวี/เอดส์และเพศสภาวะ งานด้าน MOU กับหน่วยงานต่าง ๆ รับเรื่องราวร้องทุกข์แทนรัฐบาล การประชุมคณะรัฐมนตรีนอกสถานที่ (คณะรัฐมนตรีสัญจร) และการช่วยเหลือประชาชนที่ทูลเกล้าถวายฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ ที่ส่งมาจากสำนักพระราชวัง สำนักกราชเลขาธิการ สำนักงานองคมนตรี และพระบรมวงศานุวงศ์ (สำนักงานอัยการสูงสุด. 2564: 22)

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนในพื้นที่ จังหวัดนครสวรรค์เป็นภารกิจหลัก ขณะทำงานบริการของภาครัฐและเอกชน มีคุณลักษณะของการบริการที่แตกต่างกัน การบริการภาคเอกชนมุ่งเน้นที่การเพิ่มลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือความภักดีในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการมากขึ้น จึงมุ่งมั่นอยู่กับการแข่งขันในด้านคุณภาพของการบริการ ส่วนภาครัฐเป็นผู้นำเสนอบริการเพียงผู้เดียว เช่น การให้บริการด้านกฎหมายระเบียบต่าง ๆ ของสำนักงานอัยการ คุณภาพบริการจึงมุ่งไปที่การลดการบริโภคลง หรือการเข้ารับบริการให้น้อยลง ด้วยการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน และประชาชนเกิดความรู้ความเข้าใจกระทั่งสามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้ การบริการภาครัฐจึงควรให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในฐานะพลเมืองของประเทศ ซึ่งทรัพยากรต่าง ๆ ล้วนมาจากประชาชน ตัวชี้วัดความสำเร็จประการหนึ่งในการให้บริการของหน่วยงานรัฐแก่ประชาชน จึงพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ การรับรู้ในด้านการคุ้มครองและบริการที่มีคุณภาพจะเป็นประโยชน์ต่อการเชื่อมั่นของประชาชน ในการมีส่วนร่วมกับภาครัฐในการแก้ไขต่าง ๆ ต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจจากประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงของ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อนำผลการศึกษา มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการมีคุณภาพตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์
2. นำความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ไปปรับปรุงงานบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ ให้ดียิ่งขึ้น

3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางแก่หน่วยงานของภาครัฐที่ปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Oliver (1999: 33) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การสัมผัสถึงการได้รับการเติมเต็มความต้องการ ความปรารถนา เป้าหมาย หรือการเติมเต็มอื่นๆที่ทำให้เกิดความน่ายินดี ดังนั้น ผลลัพธ์ที่ขัดแย้งกับมาตรฐานของความยินดีจึงเป็นความไม่พึงพอใจ

Aday and Andersen (1971: 4-11) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ทักษะคนใด ของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

องค์ประกอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ณภัส ทองมีขวัญ (2564: 155); นกุล ชื่นพิง, วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, เพ็ญสุข เกตุมณี, และฐิติพงศ์ เกตุอมร (2023: 66); ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2561) ได้แบ่งองค์ประกอบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานราชการ ออกเป็น 4 ด้านได้แก่ ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ ณภัส ทองมีขวัญ (ณภัส ทองมีขวัญ. 2561: 13-15) ได้สรุปขั้นตอนในการให้บริการ คือ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นเมื่อการส่งมอบบริการให้กับผู้รับบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วมีความคล่องตัว มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง เป็นธรรม และทั่วถึงแก่ประชาชนผู้มาติดต่อในทุกๆระดับ ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ มีความเสมอภาคในการบริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ ช่องทางในการประสานงานหรือติดต่อสอบถามที่สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ต่างๆ มีช่องทางให้ผู้รับบริการเลือกใช้ ติดต่อและประสานงานได้อย่างหลากหลาย และเพียงพอ (ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2561: ก)

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ทำหน้าที่บริการต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ มีอัธยาศัยดี ทั้งสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดที่ใช้ในการสื่อสารกับผู้รับบริการ มีมิตรไมตรีคือ มีการแสดงออกให้ผู้รับบริการเห็นว่า มีมิตรต่อผู้มารับบริการ มีมิตรภาพและเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ มีความมุ่งมั่นในการให้บริการ แต่งกาย

สภาพสะอาดเรียบร้อย มีกิริยาสุภาพมารยาทงดงาม ใช้วาจาสุภาพในการสื่อสารกับผู้รับบริการ โดยเฉพาะประชาชนผู้ใช้บริการของหน่วยงานรัฐ ทุกคนล้วนต้องการการบริการด้วยภาพลักษณ์ที่ดี และวาจา (อรุณ ไชยนิษฐ์. 2564: 32-34)

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ ด้านอาคารสถานที่ มีความเหมาะสมในการจัดและตกแต่งภายใน มีความสะดวกสบาย ที่จอดรถเพียงพอ แสงสว่างภายในอาคารการถ่ายเทอากาศภายในอาคาร อุณหภูมิและบรรยากาศในอาคารมีความเหมาะสม เครื่องใช้อุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อการใช้งานเพื่อบริการประชาชน การมีป้ายบอกช่องทางการติดต่อ ป้ายประชาสัมพันธ์ บอร์ดแสดงข่าวสาร การแนะนำการให้บริการ รวมทั้งห้องน้ำสะอาดไว้บริการประชาชน (น้ำลิน เทียมแก้ว. 2561: 9)

ดังนั้น องค์ประกอบของความพึงพอใจในด้านการบริการจึงประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบได้แก่ (1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ

ความหมายการบริการ

Kotler (2000: 200) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการแสดงใดๆ ที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งสามารถเสนอให้กับผู้อื่น ซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่ส่งผลให้เป็นเจ้าของสิ่งใดๆ การผลิตอาจจะเชื่อมโยงหรือไม่เชื่อมโยงกับลักษณะทางกายภาพของผลิตภัณฑ์

สำหรับตัวแบบที่นักวิชาการใช้ในการศึกษา การวัดหรือประเมินคุณภาพการบริการคือ ตัวแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) 5 มิติ ที่เป็นตัวบ่งชี้สำคัญ ได้แก่

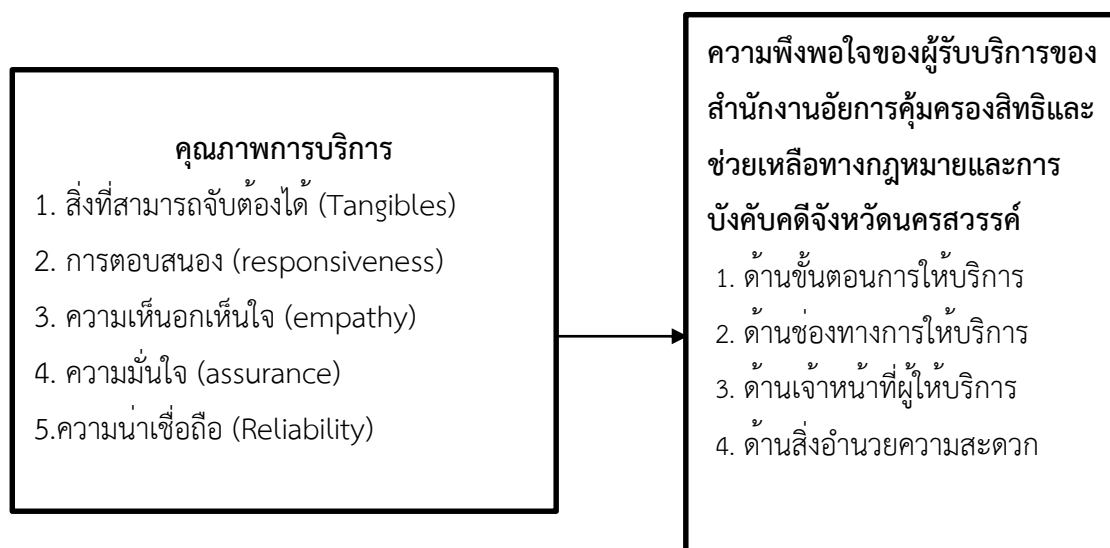
1. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง ความสะดวกสบายทางกายภาพ เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการ พนักงาน อุปกรณ์ในการสื่อสาร เป็นต้น
2. การตอบสนอง (responsiveness) หมายถึง การแสดงออกของผู้ให้บริการในการบริการผู้รับบริการ โดยมีความตั้งใจในการช่วยเหลือลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือผู้รับบริการในการบริการอย่างทันท่วงที
3. ความเห็นอกเห็นใจ (empathy) หมายถึง การเข้าใจผู้รับบริการแต่ละคนที่มีความต้องการแตกต่างกัน โดยการดูแลเอาใจใส่เป็นรายบุคคล ความใส่ใจต่อผู้รับบริการ
4. ความมั่นใจ (assurance) หมายถึง ความรู้และมารยาทของผู้ให้บริการและความสามารถถ่ายทอด ความไว้วางใจและความมั่นใจ
5. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการได้ตามสัญญาอย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ (Parasuraman, et al, 1988: 17-23)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

คุณภาพกับความพึงพอใจ คือ ความคาดหวังเทียบกับการรับรู้ คุณภาพการบริการที่ผู้บริโภครับรู้ขึ้น เกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่พวกเขารู้สึกว่าผู้ให้บริการควรนำเสนอด้วยการรับรู้ถึงผลการดำเนินงานที่ให้บริการ คุณภาพของการบริการที่รับรู้ จึงเป็นระดับและทิศทางในความแตกต่างระหว่างความรู้และความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้บริโภค ความคาดหวังที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการนั้น แตกต่างจากการนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยความพึงพอใจเป็นการระบุถึงความคาดหวัง ที่ถูกมองว่าเป็นการคาดการณ์ที่ผู้บริโภคคำนึงเกี่ยวกับสิ่งที่น่าจะเกิดขึ้น ในช่วงเวลาที่มีการดำเนินงานบริการ โดยความหมายอย่างง่ายทั่วไป ความคาดหวังคือความน่าจะเป็นที่ผู้บริโภคกำหนดขึ้นเอง ทั้งในเหตุการณ์เชิงบวกและเชิงลบ เมื่อผู้บริโภคมีส่วนร่วมในพฤติกรรมบางอย่าง ในทางตรงกันข้ามกันคุณภาพการบริการมองว่า ความคาดหวังเป็นความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคกล่าวคือ ผู้บริโภครู้สึกว่าคุณให้บริการควรจะเสนอมากกว่าที่เสนอ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1988: 16-17)

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจ เนื่องจากความคาดหวังของผู้รับบริการมีความคาดหวังได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงตามความคาดหวังหรือมากเกินไป ความคาดหวัง จึงเกิดเป็นความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ขณะเดียวกันคุณภาพในการบริการดำเนินการเพื่อคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า และลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับผลที่ได้รับให้มากที่สุด ดังนั้น คุณภาพในการบริการจึงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยตรง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณพื้นที่วิจัยคือ จังหวัดนครสวรรค์ ประชากร คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 1,225 คน โดยใช้การอ้างอิงจำนวนของประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ นับตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2565 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2566

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้เกณฑ์ในการประมาณกลุ่มตัวอย่างของ บุญชม ศรีสะอาด (2535: 38) หากประชากรทั้งหมดเป็นหลักพัน ขนาดกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่จำนวน ร้อยละ 10 – 15 ผู้ศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 15 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 184 คน ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 185 ชุด การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) และเลือกใช้วิธีการเก็บตามความสะดวก (Convenience Sampling) แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ พบว่าแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้มีเพียง 180 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) การหาค่าความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (Item Objective Congruence – IOC) (สุวิมล ติรภานนท์. 2546: 137-138) เลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 และคำถามมีค่าคะแนนระหว่าง 0.66 -1.00 นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินไปทดสอบก่อนการศึกษจริง (Try-out) กับผู้ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง จำนวน 30 คน และทำการตรวจสอบค่าความน่าเชื่อถือได้ โดยวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ (Reliability Analysis) ได้ค่าความเชื่อถือได้ (Alpha Coefficient) ของ Cronbach มีค่าเท่ากับ 0.97 จึงถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ (Cronbach. 1990: 204)

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ณ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2567 ถึง วันที่ 30 เมษายน 2567 ระยะเวลา 60 วัน นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยสถิติสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานใช้ การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Enter Estimation

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย นำเสนอตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวม (n=180)

ข้อ	คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ระดับความพึงพอใจ
1	คุณภาพบริการด้านสิ่งที่จับต้องได้	4.53	.60	2	มากที่สุด
2	คุณภาพบริการด้านการตอบสนอง	4.44	.50	5	มาก
3	คุณภาพบริการด้านความมั่นใจ	4.49	.55	3	มาก
4	คุณภาพบริการด้านความเห็นอกเห็นใจ	4.49	.48	4	มาก
5	คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ	4.74	.53	1	มากที่สุด
รวม		4.54	.47	มากที่สุด	

จากตาราง 1 พบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .53 คุณภาพบริการด้านสิ่งที่จับต้องได้อยู่ในอันดับ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .60 คุณภาพบริการด้านความมั่นใจอยู่ในอันดับ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .55 คุณภาพบริการด้านความเห็นอกเห็นใจอยู่ในอันดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .48 และลำดับสุดท้ายคือคุณภาพบริการด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .50 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ 2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวม (n=180)

ข้อ	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	ระดับความพึงพอใจ
1	ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.39	.50	3	มาก
2	ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.11	.48	4	มาก
3	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	.49	2	มาก
4	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	.59	1	มากที่สุด
รวม		4.38	.45	มาก	

จากตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อันดับ 1 คือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .59 อันดับ 2 คือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .49 อันดับ 3 คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .50 และอันดับสุดท้าย คือ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .48 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ 3 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

ตาราง 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม

ตัวแปร	SAT	SQT	SQR	SQE	SQA	SQRE	VIF
$\bar{X}$	4.37	4.52	4.44	4.49	4.48	4.74	
S.D.	.451	.598	.500	.546	.482	.530	
SAT		.817**	.803**	.760**	.778**	.853**	
SQT			.707**	.643**	.681**	.708**	2.338
SQR				.696**	.754**	.799**	3.255
SQE					.736**	.807**	3.038
SQA						.837**	3.741
SQRE							5.377

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 3 แสดงการทดสอบ Multicollinearity ของตัวแปรอิสระแต่ละด้าน โดยใช้ค่า VIF ซึ่งตัวแปรอิสระ คุณภาพบริการทุกด้าน มีค่าระหว่าง 2.338 ถึง 5.377 มีค่าน้อยกว่า 10 ดังนั้น ตัวแปรอิสระจึงไม่มีความสัมพันธ์กัน และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับสูงถึงสูงมาก ระหว่าง .760 ถึง .853

ตาราง 4 การวิเคราะห์ถดถอยพหุของคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวม		t	p-value
	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย	ความคลาดเคลื่อน จากมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)		.137	3.772	.000**
ด้านสิ่งที่จับต้องได้	.358	.036	7.587	.000**
ด้านการตอบสนอง	.175	.050	3.139	.002*
ด้านความน่าเชื่อถือ	.347	.061	4.858	.000**

$R = .914$, $R^2 = .835$, $SEE = .186$, $F = 175.584$, $P = .000**$

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.01 (* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$)

จากตาราง 4 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีค่า .914 และกำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณมีค่าเท่ากับ .835 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 5 ตัวจึงสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมได้ร้อยละ 83.5 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ .186 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .358 ด้านการตอบสนองส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ รองลงมา มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .347 และด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการลำดับสุดท้าย มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .175 ซึ่งทั้ง 3 ตัวแปร ส่งผลในทางบวก ส่วน 2 ตัวแปรที่เหลือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\hat{Z} = .358 (\text{ด้านสิ่งที่จับต้องได้}) + .175 (\text{ด้านการตอบสนอง}) + .347 (\text{ด้านความน่าเชื่อถือ})$$

อภิปรายผลการวิจัย

ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และสองอันดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือและด้านความมั่นใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นหลัก ทั้งนี้ อาจเกิดจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ ในการการปฏิบัติงาน จึงทำให้สามารถปฏิบัติงานบริการได้อย่างมีคุณภาพ (นคร รัตนพรกุล, 2559: 13-14) รวมทั้งการมีทัศนคติที่ดีของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการผู้มาขอรับบริการ (Ramseook-Munhurrun, Lukea-Bhiwajee, & Naidoo. 2010: 38-39) ผลการศึกษานี้ สอดคล้อง

กับ ศิริญา เมืองโคตร (2565); สุพินธ์ วงษ์คำ, และศุภฤกษ์ ธาราพิทักษ์วงศ์ (2565) ซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานที่เลือกศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการศึกษาของ ภัทกร เขียวสี, สืบชาติ อันทะไชย, และวณิชย์ ไชยแสง (2566) และ เกวรินทร์ เมืองมูล (2561) พบว่า คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานที่เลือกศึกษาอยู่ในระดับดี (ระดับมาก) เท่านั้น ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ ภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด สองอันดับแรกคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งอาจเกิดจากความพร้อมในด้านสถานที่ กว้างขวาง ความสะอาดสบาย มีวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ รองรับเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทำหน้าที่ตอบสนองต่อความปรารถนาหรือข้อเรียกร้อง ของผู้รับบริการอย่างดี หรืออาจสูงเกินกว่าที่ผู้เข้ารับบริการ ความคาดหวังไว้ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจและความน่ายินดีในระดับมาก (Oliver, 1999: 33; Aday & Andersen. 1971: 4-11, Tse & Wilton, 1988: 210) สอดคล้อง ศิริญา เมืองโคตร (2565); กฤตพรพรณ ดีนิสัย (2560) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า คุณภาพการบริการ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ด้านการตอบสนอง และด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมในระดับสูงมาก ($R = .914$) ซึ่งอาจเกิดจากผลลัพธ์ของการบริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ Rust and Oliver (1994: 11-12) อธิบายว่า ผลลัพธ์หรือรูปแบบของการบริการ สภาพแวดล้อมในการบริการ ซึ่งประกอบด้วยบุคคลผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมภายนอก วัฒนธรรมขององค์กร บรรยากาศ ที่ตั้ง อาคารสถานที่ พื้นที่ในการให้บริการ และการนำส่งหรือบทบาทของพนักงานในการให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความพึงพอใจ สอดคล้องกับการศึกษาของ เขียวธิดา สุริจักหงส์, และรัชดา ภักดียิ่ง (2565) คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจการให้บริการ ได้ร้อยละ 85.30 และสอดคล้องกับ ศิริญา เมืองโคตร (2565) ผลการศึกษา องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนอง ด้านการเข้าใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ร้อยละ 83.5 ขณะที่ การศึกษาของภัทกร เขียวสี, สืบชาติ อันทะไชย, และวณิชย์ ไชยแสง (2566) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายซึ่งประกอบด้วย การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ร่วมการพยากรณ์ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายได้ ร้อยละ 10.20 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องนี้

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์ รับบริการทางด้านขอคำปรึกษาทางกฎหมายเป็นส่วนใหญ่

หน่วยงานควรรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไว้เป็นหมวดหมู่เพื่อให้เกิดความสะดวกในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ขอรับบริการ

2. จากผลการวิจัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความมั่นใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด หน่วยงานจึงควรส่งเสริมให้มีการอบรม เพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤตชนพรณ ตินิสัย. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดนครนายก. *วารสารการพัฒนาภูมิสังคมอย่างยั่งยืน*. 1(1), 55-76.
- เกวรินทร์ เมืองมูล. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดพะเยา. สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัด เชียงราย สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นจาก <http://www.ba-abstract.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/83.ru>.
- ณภัส ทองมีขวัญ. (2018). ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลา นครินทร์.
- นศกร ธนัตพรกุล. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- นกุล ชื่นพัก, วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, เพ็ญสุข เกตุมณี, & ฐิติพงศ์ เกตุอมร. (2023). การให้บริการงานบริการสาธารณะจากทัศนะผู้รับบริการของเทศบาลเมืองคองหงส์ในจังหวัดสงขลา. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 8(6), 296-308.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทย บริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *หลักการวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น
- ภัทรกร เขียวสี, สืบชาติ อันทะไชย, และวนิชย์ ไชยแสง. (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร*. 4(2), 1-12.
- เยาวธิดา สุริจักหงส์, และรัชดา ภักดียิ่ง. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ ให้บริการ ของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. *Journal of Roi Kaensarn Academi*. 7(11): 1-16.
- ศิริญา เมืองโคตร. (2565). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อ ความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี

- จังหวัดมุกดาหาร: อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดมุกดาหาร. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*. 2(2): 74-89.
- ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (ม.ป.ป.). รายงานผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอ บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. นนทบุรี: ผู้แต่ง
- สุพันธ์ วงษ์คำ, & ศุภฤกษ์ ธาราพิทักษ์วงศ์. (2565). คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ. *วารสารวิทยาการจัดการและการสื่อสาร*, 1(1), 1-22
- สุวิมล ติรกานนท์. (2548). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2564). *Info OAG รู้จักสำนักงานอัยการสูงสุด Office of the Attorney General*. กรุงเทพมหานคร: Idealready.
- อรุณ ไชยนิทย์ และคณะ. (2565). รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองโคราชอำเภอบางบัวทองจังหวัดนนทบุรี. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- Aday, L. A. & Andersen, R. (1978). Theoretical and methodology issue in Sociology study of satisfaction with medical care. *Social Science and Medicine*. (12), 28.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty?. *Journal of marketing*, 63(4_suppl1), 33-44.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. 1988, 64(1): 12-40.
- Ramseook-Munhurrin, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International journal of management and marketing research*, 3(1), 37-50.
- Rust, R.T. and Oliver, R.L. (1994) Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier. In: Rust, R.T. and Oliver, R.L., Eds., *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Sage Publications, Thousand Oaks, 1-19.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988): "Models of Consumer Satisfaction: An Extension", *Journal of Marketing Research*, 25 (May): 204-212.