



The Quality of Service that Affects Satisfaction in Receiving Case Work Services of the Buriram Provincial Prosecutor's Office

Wipa Chumklang, Araya Uengpaiboonkit, and Kamonthip Parichatnon

Faculty of Management Technology, Rajamangala University of Technology Isan, Surin Campus, Thailand

E-mail: WipaChoomklang@hotmail.co.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0002-5009-5610>

E-mail: araya_eung@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9142-0518>

E-mail: mull_milk@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0001-5135-3389>

Received 26/05/2025

Revised 29/05/2025

Accepted 30/06/2025

Abstract

Background and Aims: The Buriram Provincial Prosecutor's Office's litigation services, based on statistics of petitions received according to documents requesting justice and public opinions, found a problem that People who came to request services mentioned problems and obstacles in requesting services in the Buriram Provincial Prosecutor's Office in many aspects. Including facilities in various areas that have not yet been developed to facilitate the speed and convenience of the Buriram Provincial Prosecutor's Office's services. Building confidence in the service of the Buriram Provincial Prosecutor's Office will affect satisfaction and dissatisfaction. This is something that the agency must do to monitor the results of the service that has been delivered to the public and whether it has positive or negative results. This study aimed to examine the service quality that affects the satisfaction of service recipients at the Buriram Provincial Prosecutors' Office.

Methodology: The population used in the research was 265 people who came into contact with the Buriram Provincial Prosecutor's Office for legal services. By specifying a sample group of 160 people. Which selects a proportional stratified sample group. The research instrument was a questionnaire, which was divided into 3 parts: Part 1, Personal characteristics of the respondents include gender, age, education level, occupation, average monthly income, and types of people receiving services. Part 2: Quality of service of the Buriram Provincial Prosecutor's Office. Part 3: Public satisfaction with the Buriram Provincial Prosecutor's Office. The researchers tested the quality of the questionnaire by finding the index of consistency between the questions and the main issues according to the content. The questionnaire was given to 5 experts to check the content validity. After that, the IOC index was found by selecting the items with an IOC value greater than 0.6. For items with a value less than 0.6, the researcher revised and improved them. From the calculation, the IOC value was = 0.96. Therefore, all questions are consistent with the objectives and can be used. And testing the reliability by testing the questionnaire with a sample group that is similar to each other to find the quality of the instrument. By finding the reliability or validity of the questionnaire using Cronbach's alpha method using Cronbach's alpha coefficient



which has a value between 0 and 1. If the Cronbach's alpha coefficient is more than 0.7, it is considered that the reliability has passed the criteria and is acceptable (Sekaran & Bougie, 2010). And the revised and improved questionnaire was tested with a sample group of 30 people with similar characteristics (Try Out). From the calculation, the overall reliability value is 0.903, which can be used to collect data. The researcher, therefore, collected data from a questionnaire with a sample of 160 people. And analyze data by recording it in a statistical program to process the stored data and calculate statistical values. Including frequency, percentage, mean, and standard deviation, data were analyzed using Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis statistics.

Results: The results indicated that: (1) overall service quality was rated at the highest level across all dimensions except reliability, which achieved a high level; (2) overall client satisfaction was rated at the highest level across all dimensions; and (3) all five service quality dimensions significantly and positively influenced client satisfaction ($R^2 = 0.636$, $p < 0.01$). The findings suggest that service quality is a strong predictor of client satisfaction in prosecutorial services, with implications for public service management and policy development.

Conclusion: Overall service quality and public satisfaction of the Buriram Provincial Prosecutor's Office. It was found that the public had the highest opinion on the overall service quality level and the highest opinion on the overall satisfaction level.

Keywords: Public Service Delivery; Service Quality; Client Satisfaction; Prosecutorial Services



คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์

วิภา ชุมกลาง, อารยา อิงไพบูลย์กิจ และกมลทิพย์ ปรีชาตินนท์

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: การให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ จากสถิติการรับคำร้องตามเอกสารร้องขอความเป็นธรรมและความคิดเห็นของประชาชน พบปัญหาว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการได้มีการกล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการด้านงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ในหลายๆ ด้าน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่ยังไม่มีพัฒนาให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ การสร้างความมั่นใจในการให้บริการด้านงานคดีของเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ จะส่งผลถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเป็นสิ่งที่หน่วยงานต้องดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการซึ่งส่งมอบให้แก่ประชาชนแล้วมีผลในเชิงบวกหรือลบ ซึ่งการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์

ระเบียบวิธีการวิจัย: ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานคดีที่สำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 265 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 160 คน ซึ่งทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเป็นชั้นที่เป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทประชาชนมารับบริการ ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพแบบสอบถามโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักตามเนื้อหาโดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.6 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.6 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข จากการคำนวณได้ค่า IOC = 0.96 ข้อคำถามทุกข้อจึงมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์สามารถนำไปใช้ได้ และการทดสอบด้านความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกัน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม แบบ Cronbach's alpha โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 หากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มากกว่า 0.7 ขึ้นไป ถือว่าค่าความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์และเป็นที่ยอมรับได้ (Sekaran & Bougie, 2010) และนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงและแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกัน (Try Out) จำนวน 30 ราย จากการคำนวณมีค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.903 สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้ ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 160 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย: พบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการรับบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และความเห็นอก

เห็นใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีค่าอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.798 นอกจากนี้ยังพบว่า อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการรับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ในภาพรวมถึงร้อยละ 63.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปผล: ระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อระดับพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: การให้บริการภาครัฐ; คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจของผู้รับบริการ; งานบริการอัยการ

บทนำ

ระบบราชการไทยมีที่มาจาก การสืบทอดและพัฒนา รูปแบบการปกครองที่มีมาแต่โบราณ มีการจัดตั้งการปกครองในรูปแบบต่างๆ ซึ่งมีการแบ่งงานและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อให้การปกครองมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ศิริญา เมืองโคตร, 2565) สำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ซึ่งอยู่ในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดนั้น มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและหน่วยงานภาครัฐตลอดจนติดต่อประสานงานกับองค์กรอื่นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ กฤตชนพรธณ ดินสัย (2560) กล่าวว่า การปฏิรูประบบราชการมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการหรือผู้ที่มารับบริการ การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐควรเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ความเสมอภาค และเท่าเทียมในการรับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ รวมทั้งผู้บริหารองค์กรควรมีแนวทางที่ดีที่เหมาะสมในการบริหารงานภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนรวมถึงต้องบริหารการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถ มีความพร้อมที่เพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ตรงตามหลักการบริหารประเทศของภาคีรัฐบาลซึ่งมีหน่วยงานหลากหลายหน่วยงาน โดยมีหน้าที่ในการขับเคลื่อนการบริหารประเทศที่แตกต่างกัน แต่มีจุดหมายปลายทางเดียวกันคือเพื่อพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้า องค์กรแต่ละแห่งต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ กล่าวคือ คุณภาพการให้บริการต้องมาเป็นลำดับหนึ่งเสมอ การให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ตามเอกสารร้องขอความเป็นธรรมและความคิดเห็นของประชาชน พบปัญหาว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการได้มีการกล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการด้านงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ในหลายๆ ด้าน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ที่ยังไม่มีพัฒนาให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการด้านงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ (ระบบงานสารบรรณ สำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์, 2567) การสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านงานคดีของเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ จะส่งผลถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเป็นสิ่งที่หน่วยงานต้องดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการซึ่งส่งมอบให้แก่ประชาชนแล้วมีผลในเชิงบวกหรือลบ ดังนั้นคุณภาพการบริการจึงมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่จะสามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน (วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง, 2564) การมีคุณภาพการ

บริการที่ดี ทำให้ประชาชนได้รับการตอบสนองและมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ตามความคาดหวัง ซึ่ง
จะส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อถือไว้วางใจ

ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะในกระบวนการยุติธรรม ต้องให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพ
การบริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ สำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ซึ่ง
มีบทบาทสำคัญในด้านการดำเนินคดีและการอำนวยความยุติธรรมแก่สังคม จึงจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการ
ให้บริการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง แม้ที่ผ่านมาจะมี
ความพยายามในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ แต่ยังคงพบข้อร้องเรียนหรือความไม่พึงพอใจในหลาย
ประเด็น เช่น ความล่าช้าในการให้บริการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน การขาดความเอาใจใส่ หรือความไม่เข้าใจขั้นตอน
ทางกฎหมายของประชาชน ซึ่งอาจส่งผลต่อภาพลักษณ์ ความไว้วางใจ และประสิทธิภาพในการให้บริการด้าน
กระบวนการยุติธรรมโดยรวม ด้วยเหตุผลข้างต้นนี้จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาและมุ่งเน้นการศึกษาถึง
คุณภาพการให้บริการที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ โดย
มีเป้าหมายเพื่อใช้ข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางนำไปพัฒนาบุคลากรหรือนำไปใช้ในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการ
บริการที่ดีขึ้น ซึ่งความมุ่งมั่นนี้จะช่วยปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถสร้าง
ภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นที่น่าเชื่อถือให้กับสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ต่อไป

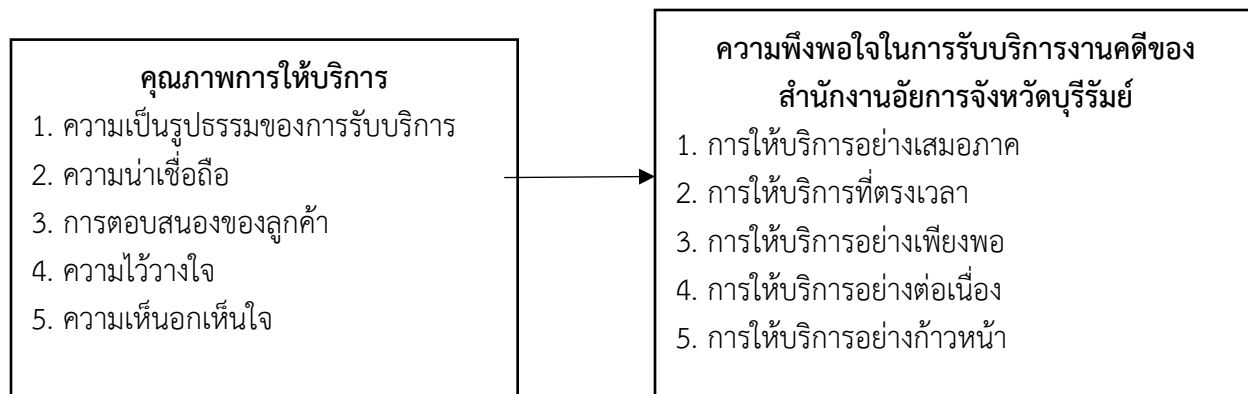
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์

การทบทวนวรรณกรรม

ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปไว้ดังนี้ คุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดของ
Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการรับ
บริการ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนองของลูกค้า 4) ความไว้วางใจ 5) ความเห็นอกเห็นใจ และความพึง
พอใจในการรับบริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ ตามแนวคิดของ Millet (2012) ประกอบไปด้วย
5 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การ
ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในศึกษา คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานคดีที่สำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 265 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) แบบทราบจำนวนประชากร ได้จำนวน 160 คน และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเป็นชั้นที่เป็นสัดส่วน โดยเลือกจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานคดีที่สำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ (สถิติสารบบคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์, 2567) โดยแบ่งตามสัดส่วนของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานคดีที่สำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งได้ดังนี้

สถิติการให้บริการงานคดี	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
1. การอำนวยความสะดวกทางอาญา ได้แก่ การประกันตัวผู้ต้องหา การรับทราบวันนัด	170	103
2. การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน ได้แก่ ตรวจร่างสัญญาและข้อหาหรือของรัฐบาล หน่วยงานภาครัฐ และนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) หรือตามพระราชกำหนด (พ.ร.ก.)	20	12
3. การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือทางกฎหมายให้แก่ประชาชน ได้แก่ การคุ้มครองสิทธิทางศาลแก่ประชาชนตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ การให้ความช่วยเหลือในการทำนิติกรรมต่าง ๆ การให้คำปรึกษาปัญหากฎหมาย การช่วยเหลือประณอมข้อพิพาทแก่ประชาชน	75	45
รวม	265	160

เครื่องมือและคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทประชาชนมารับบริการ ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์

การดำเนินการทดลอง

ทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักตามเนื้อหาโดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.6 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.6 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข จากการคำนวณได้ค่า $IOC = 0.96$ ข้อคำถามทุกข้อจึงมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์สามารถนำไปใช้ได้ และการทดสอบด้านความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกัน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม แบบ Cronbach's alpha โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 หากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มากกว่า 0.7 ขึ้นไป ถือว่าค่าความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์และเป็นที่ยอมรับได้ (Sekaran & Bougie, 2010) และนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงและแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกัน (Try Out) จำนวน 30 ราย จากการคำนวณมีค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.903 สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้ ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 46-60 ปี มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานเอกชน มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. และมีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท

2. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความเป็นรูปธรรมของการรับบริการ	4.50	0.51	มากที่สุด
ความเห็นอกเห็นใจ	4.28	0.68	มากที่สุด
การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ	4.27	0.53	มากที่สุด
การสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ	4.24	0.58	มากที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	3.99	0.72	มาก
รวม	4.28	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นสูงสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.51) รองลงมาคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.68) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.53) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.58) และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.41	0.57	มากที่สุด
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.37	0.60	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.45	0.56	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.50	0.55	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.48	0.57	มากที่สุด
รวม	4.44	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อระดับพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวม พบว่า ผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.53) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.57) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.56) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.57) และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์อิทธิพลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์



ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ในภาพรวม

คุณภาพบริการ	ความเป็น รูปธรรม ของการ รับบริการ	ความ น่าเชื่อถือใน การให้บริการ	การ ตอบสนองต่อ ความต้องการ การบริการ	การสร้าง ความมั่นใจ ให้แก่ผู้ใช้ บริการ	ความ เห็นอกเห็น ใจ	ความพึง พอใจ
ความเป็น รูปธรรมของ การรับบริการ	1.000	0.602**	0.668**	0.706**	0.697**	0.697**
ความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการ		1.000	0.754**	0.581**	0.774**	0.704**
การตอบสนอง ต่อความ ต้องการการ บริการ			1.000	0.838**	0.817**	0.712**
การสร้างความ มั่นใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ				1.000	0.760**	0.605**
ความเห็นอกเห็น ใจ					1.000	0.768**
ความพึงพอใจ						1.000

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอรรถิพลของคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน กับความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.605 ถึง 0.768 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระที่ได้รับคัดเลือกเข้าสมการ

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (คงที่)	1.589	.220		7.233	.000
ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (X ₁)	.241	.095	.283	2.522	.013
ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (X ₂)	.199	.106	.233	1.872	.003
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (X ₃)	.344	.125	.365	2.751	.007
ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (X ₄)	.447	.137	.526	3.272	.001
ด้านความเห็นอกเห็นใจ (X ₅)	.552	.060	.66	9.154	.000

R = 0.798 R² = 0.636 Adj.R² = 0.625 SE_{est} = 0.33054
F = 53.910 Sig = 0.000

* ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่าผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ มีการส่งผลในทิศทางบวกในระดับสูง โดยมีค่าเท่ากับ 0.798 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.33054 เมื่อทดสอบแล้วพบว่า นัยสำคัญทางสถิติที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 มีทั้งสิ้น 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (B=.241) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (B=.199) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (B=.344) ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (B=.447) ด้านความเห็นอกเห็นใจ (B=.552) โดยพยากรณ์ที่ทำนายได้ดีที่สุด ได้แก่ ด้านความเห็นอกเห็นใจ

สมการพยากรณ์ของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นดังนี้

$$Y = 1.589 + .241X_1 + .199X_2 + .344X_3 + .447X_4 + .552X_5$$

อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกรายด้าน ดังนี้ อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจได้ในภาพรวมถึงร้อยละ 63.6 (0.636) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากสำนักงานอัยการมีการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม มีเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้บริการอย่างครบครัน นอกจากนี้ ยังมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางคอยให้บริการกับประชาชนอีกด้วย การให้บริการของสำนักงานมีช่องทางในการให้บริการหลากหลายช่องทาง สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและทันตามกำหนดเวลา โดยเฉพาะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน และไม่รับสินบน ให้บริการโดยยึดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกับศิริวรรณ วิทยาวัฒนกุล (2563) ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสบป้องกัน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ชัยรัช หวังสม และคณะ (2567) พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์ ทั้ง 5 ด้านได้แก่ ด้านการให้บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อระดับพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากสำนักงานอัยการมีการให้บริการอย่างเสมอภาคกับผู้รับบริการทุกกลุ่ม เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มให้สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียมกันในทุกด้าน มีการให้บริการที่ตรงเวลา อย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก มีทรัพยากรเพียงพอต่อการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ และสำนักงานอัยการสามารถให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกับเช่นเดียวกับศิริวรรณ วิทยาวัฒนกุล (2563) ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสบป้องกัน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ด้านบริการที่เสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ชัยรัช หวังสม และคณะ (2567) พบว่าผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลต่อเทศบาล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์ อยู่ในระดับมาก

3. ผลการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการรับบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และความเห็นอกเห็นใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์ มีการส่งผลในทิศทางบวกในระดับสูง โดยมีค่าเท่ากับ 0.625 ทั้งนี้เนื่องมาจากคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรมส่งผลต่อความพึงพอใจในทุกด้าน การให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ มีกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี รวมทั้งมีบริการทั้งสถานที่ บุคคล และสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับการบริการของประชาชนอย่างเพียงพอ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของฉายลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ผลการศึกษพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 ด้านได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ เช่นเดียวกับศิริวรรณ วิทยาวฒนากุล (2563) ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษพบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ชัยธัช หวังสม และคณะ (2567) พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับ Pakurar, Haddad, Nagy, Popp and Olah (2019) ทำการศึกษามิติคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในภาคการธนาคารของจอร์แดน ผลการวิเคราะห์มิติการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม การตอบสนอง ความเห็นอกเห็นใจ การรับประกัน ความน่าเชื่อถือ ด้านการเงิน การเข้าถึง และความสามารถของพนักงาน พบว่าทุกด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญและส่งผลเชิงบวก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) สำนักงานอัยการหากต้องการสร้างคุณภาพการบริการที่ดี ควรเน้นการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ สัมผัสได้เองโดยตรง เช่น มีการให้บริการที่เป็นรูปธรรม มีความชัดเจน เป็นขั้นเป็นตอน และให้บริการอย่างเป็นระบบ มีการให้บริการที่ถูกต้อง เหมาะสม มีความจริงใจ และใส่ใจในการบริการ มีการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ สร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการด้วยการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงเวลา รวดเร็ว และซื่อสัตย์สุจริต รวมทั้งต้องมีการให้เกียรติผู้มารับบริการ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกัน และยึดถือประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด

2) สำนักงานอัยการหากต้องการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีความยุติธรรม ให้บริการที่ตรงต่อเวลา และเพียงพอครบถ้วนตามที่ต้องการ พัฒนาและปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่ส่งเสริมให้คุณภาพการบริการดียิ่งขึ้น

2) ควรมีการศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยเพื่อให้เห็นถึงความต้องการคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กฤตพนพรรณ ดินิสัย. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานภาครัฐ. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก. (2563). คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานราชการจังหวัดบุรีรัมย์. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ชัยธัช หวังสม, และคณะ. (2567). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานคดีในสำนักงานอัยการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ระบบงานสารบรรณ สำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์. (2567). คู่มือระบบการให้บริการงานสารบรรณ. สำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา, และทตมัล แสงสว่าง. (2564). การประเมินผลการบริการภาครัฐในยุคดิจิทัล. วารสารการบริหารและนโยบาย, 12(1), 33–47.
- ศิริวรรณ วิทยาพัฒนากุล. (2563). แนวทางการพัฒนาคุณภาพงานบริการของหน่วยงานภาครัฐ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์. (2567). รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2567. สำนักงานอัยการจังหวัดบุรีรัมย์.
- Millet, B. (2012). *Customer satisfaction and service quality in public service*. Springer.
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the higher education sector. *Sustainability*, 11(10), 2735. <https://doi.org/10.3390/su11102735>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research methods for business: A skill-building approach* (5th ed.). Wiley.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper & Row.