หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการ / ทัศนคติของประชาชน
ชื่อนักศึกษา	มนทิรา มาลัย
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 359 คน ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบที ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติของประชาชนที่แตกต่างกัน และ 2) คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ ความซื่อสัตย์ การมีปฏิสัมพันธ์ การตอบสนอง ความสามารถ กระบวนการ

SPU CHONBURI

Thesis Title	Service Quality Influencing People's Attitudes Toward Khlongkhuean Sub-District Administrative Organization, Chachoensao Province
Keywords	Service Quality / People's Attitudes
Student	Monthira Malai
Thesis Advisor	Associate Professor Dr.Chonlatis Darawong
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2025

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study the levels of service quality and people's attitudes toward khlongkhuean sub-district administrative organization, Chachoensao Province, compared by personal factors, and 2) examine the influence of service quality on people's attitudes toward khlongkhuean sub-district administrative organization, Chachoensao Province. The sample consisted of 359 peoples of people's come to use the service Khlongkhuean Sub-District Administrative Organization through a convenient sampling method. The statistics used to analyze the data were descriptive statistics, including mean and standard deviation, and inferential statistics, including t-test, one-way analysis variance, and multiple regression analysis.

The results of the research revealed that 1) the level of service quality and people's attitudes toward khlongkhuean sub-district administrative organization Chachoensao Province is different due to levels of age, career, income, and 2) people's attitudes affecting service quality were honesty, interaction, response, ability, process.

SPU CHONBURI