หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการบริการที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ตราด
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการ/ ทัศนคติ/ การใช้บริการ/ อุทยานการเรียนรู้
ชื่อนักศึกษา	รัชฎาภรณ์ จันทร์โรจน์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ความภักดี และชื่อเสียงองค์กร ของผู้ใช้บริการต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ตราด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ความภักดี และชื่อเสียงองค์กรของอุทยานการเรียนรู้ตราด กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ตราด จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบทีความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ตราดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจ ความภักดี และชื่อเสียงองค์กรที่แตกต่างกัน 2) ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน และอาชีพ ที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน 3) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ความภักดีและชื่อเสียงองค์กรของผู้ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ตราด

SPU CHONBURI

Thesis Title	Service Quality Affecting Attitude of Users Toward Learning Park in Trat Province
Keywords	Service Quality/ Attitude / Service/ Learning Park
Student	Ratchadaphon Janroj
Thesis Advisor	Associate Professor Dr.Chonlatis Darawong
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2024

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) to study the level of service quality of Trat Learning Park 2) to study the levels of satisfaction, loyalty, and organizational reputation of service users towards the attitudes of service users at the Trat Learning Park, compared by personal factors, 3) to study the factors of service quality that influence satisfaction, loyalty, and organizational reputation of Trat Learning Park. The sample consisted of 400 employees of the public who use the services at Trat Learning Park, 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 users of Trat Learning Park with different personal factors such as gender, age, highest education level, average monthly income, and occupation will have different levels of satisfaction, loyalty, and organizational reputation, 2) Service users with different personal factors such as gender, age, highest education level, monthly income, and occupation will exhibit different service usage behaviors, and 3) The quality of service has an impact on the satisfaction, loyalty, and organizational reputation of service users at Trat Learning Park.

SPU CHONBURI