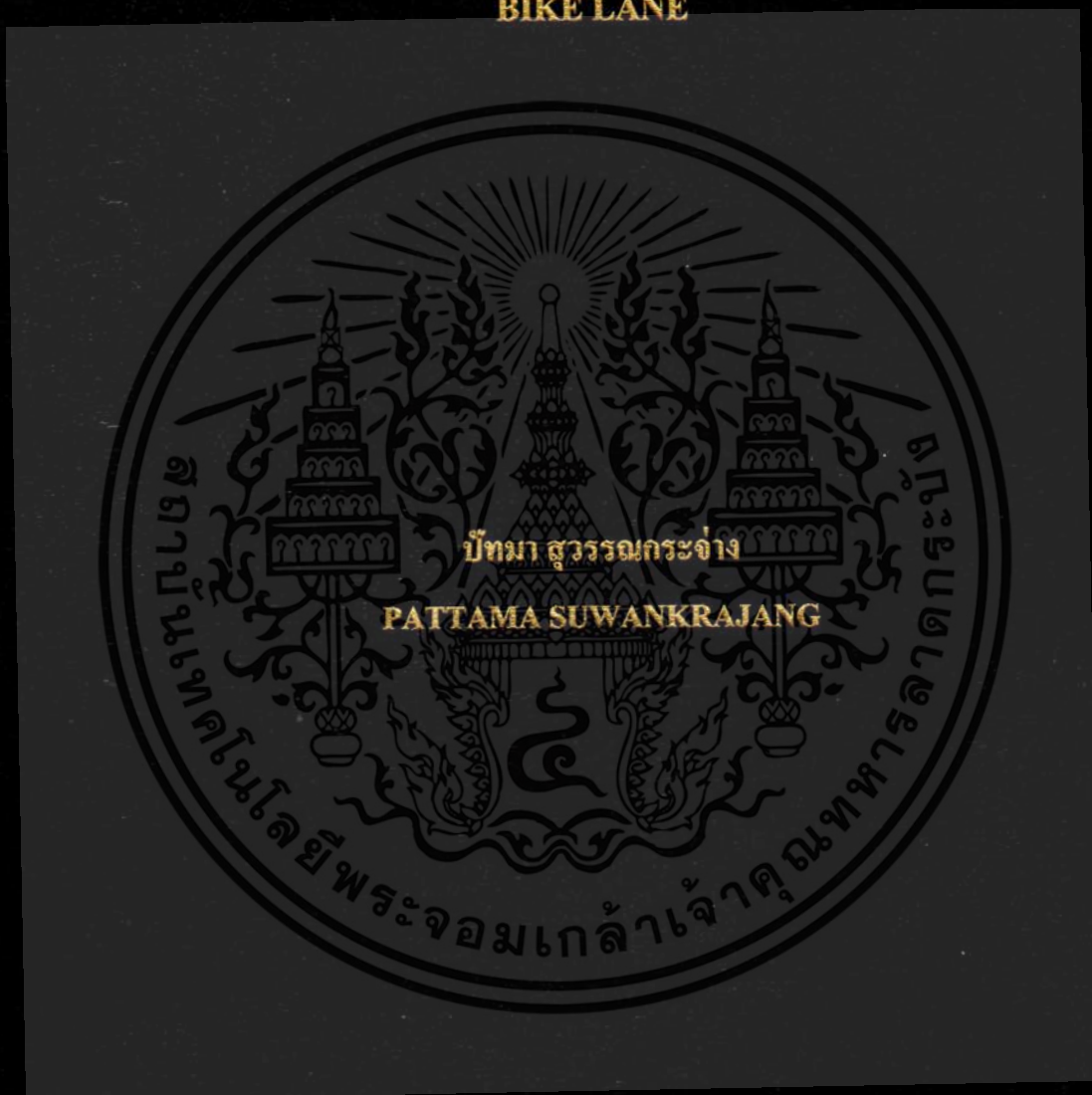


ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

THE CUSTOMERS SATISFACTION TOWARDS HAPPY AND HEALTHY
BIKE LANE



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2563

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

THE CUSTOMERS SATISFACTION TOWARDS HAPPY AND HEALTHY
BIKE LANE



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

พ.ศ. 2563

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**THE CUSTOMERS SATISFACTION TOWARDS HAPPY AND HEALTHY
BIKE LANE**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
BUSINESS SCHOOL KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY
LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
2020



COPYRIGHT 2020

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

BUSINESS SCHOOL

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เฉพาะเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ควรเผยแพร่ไปโดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่วิ่งจักรยาน เจริญสุขมงคลจิต
นักศึกษา	นางสาวปัทมา สุวรรณกระจ่าง
รหัสประจำตัว	60611033
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2563
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ซึ่งระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,001 - 30,000 บาท และใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความเชื่อมั่น รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือและด้านการตอบสนอง ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความเข้าใจลูกค้า ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกันในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจลูกค้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, สนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารต้นฉบับที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษา เมื่อผู้ใดเห็นประโยชน์ประการใด
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	The Customers Satisfaction towards Happy and Healthy Bike Lane
Student	Miss Pattama Suwankrajang
Student ID	60611033
Degree	Master of Business Administration
Major	Business Administration
Year	2020
Advisor	Assistant Professor Dr. Kulkanya Napompech

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the users' satisfaction with the Happy and Healthy Bike Lane. Questionnaires were used to collect data from 400 sample size of the Happy and Healthy Bike Lane, these collected data were analysed by descriptive and inferential statistics.

Results from the studied sample, most users were males, age between 31 - 40 years old; education level bachelor degree or equivalent; occupation – government officials/state enterprise personals; monthly income 20,001 - 30,000 Bath; frequency of cycling 1 - 2 times a week; Average level of the Happy and Healthy Bike Lane where's satisfaction was high. When individual dimension was determined, it was found out that each dimension was high. Confidence had the highest level of satisfaction, then followed by assurance, reliability, responsiveness, tangibility, and empathy. Moreover, different genders, educational attainment levels, occupation and frequency of cycling shown different level of satisfaction statistically, significant at level of 0.05 on dimension of tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. And different age group shown different level of satisfaction statistically different on dimension of reliability, assurance and empathy. On aspect of different monthly income groups shown different level of satisfaction statistically different on dimension of reliability.

Keyword: Satisfaction, Happy and Healthy Bike Lane

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามคู่ปั่นจักรยานเจริญสุขขมมงคลจิต สามารถประสบความสำเร็จลุล่วงได้ เนื่องด้วยความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าวิจัย รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร ซึ่งได้ให้ความรู้ และชี้แนะแนวทาง ตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้คำปรึกษาในการทำวิจัย ขอขอบคุณคณะกรรมการการศึกษาอิสระ รวมถึงอาจารย์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ให้ความรู้ และการนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง ข้าพเจ้ารู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างมาก และกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และขอบคุณ MBA22 ทุกคน ตลอดจนเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการศึกษา งานวิจัยครั้งนี้ ที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ เป็นกำลังใจ และคอยให้ความช่วยเหลือในการจัดทำวิจัยนี้มาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ สุดท้ายผู้จัดทำขอขอบพระคุณครอบครัวที่ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจในการค้นคว้าวิจัยสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ประโยชน์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดในการศึกษาการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ขอมอบแด่คุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัว คณาจารย์ ตลอดจนเพื่อน ๆ ที่ให้ความรู้และแนวทางแก่ผู้ศึกษา หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับแต่เพียงผู้เดียว

ปัทมา สุวรรณกระจ่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมุติฐานของการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของงานวิจัย.....	4
1.5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
2.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	10
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับกีฬابันจระขยาและลู่บันจระขยาเจริญสุขมงคลจิต.....	11
2.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับกีฬابันจระขยา.....	11
2.3.2 การแข่งขันกีฬาบันจระขยา.....	12
2.3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับลู่บันจระขยาเจริญสุขมงคลจิต.....	17
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	33
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	35
3.3.1 การทดสอบความเที่ยงตรง.....	35

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3.1 การทดสอบความเชื่อมั่น.....	35
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
3.4.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ.....	36
3.4.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ.....	36
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา.....	38
3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน.....	39
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	43
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	43
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยาน เจริญสุขมงคลจิต.....	45
4.2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามเจริญสุขมงคลจิต ด้านสิ่งที่สัมผัสได้.....	45
4.2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามเจริญสุขมงคลจิต ด้านความน่าเชื่อถือ.....	47
4.2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามเจริญสุขมงคลจิต ด้านการตอบสนอง.....	48
4.2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามเจริญสุขมงคลจิต ด้านความเชื่อมั่น.....	49
4.2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามเจริญสุขมงคลจิต ด้านความเข้าใจลูกค้า.....	50
4.2.6 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ สนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต.....	51
4.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุข มงคลจิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	52
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	70
5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนาม ลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต.....	70
5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนาม ลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต.....	70
5.1.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามลู่ปั่น จักรยานเจริญสุขมงคลจิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	71
5.2 อภิปรายผล.....	73
5.2.1 การอภิปรายผลข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนาม ลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต.....	73
5.2.2 การอภิปรายผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนาม ลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต.....	73
5.2.3 การอภิปรายผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	75
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	77
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	82
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	83
ประวัติผู้เขียน.....	89

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 อัตรารายของประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีกิจกรรมทางกายในแต่ละกลุ่ม จำแนกตามเขตการปกครอง และภาค พ.ศ. 2558.....	2
2.1 การแข่งขันจักรยานแบบโอเมเนียม.....	14
3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากการศึกษาทดสอบการหาค่า Try out.....	36
3.2 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบของสมมติฐาน.....	37
3.3 สูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA.....	41
4.1 จำนวน และร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	43
4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจด้านสิ่งที่สัมผัสได้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต.....	46
4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต.....	47
4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต.....	48
4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต.....	49
4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต.....	50
4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ โดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต.....	51
4.8 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต จำแนกตามเพศ โดยวิธี Independent t-test.....	52
4.9 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต จำแนกตามอายุโดยวิธี One way ANOVA.....	54
4.10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	55
4.11 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี One way ANOVA.....	56

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	57
4.13 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ โดยวิธี One way ANOVA.....	59
4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ สนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่.....	61
4.15 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้ โดยวิธี One way ANOVA.....	64
4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ สนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่.....	65
4.17 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ ในการใช้บริการ โดยวิธี One way ANOVA.....	66
4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ สนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ เป็นรายคู่.....	67
5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยาน เจริญสุขมงคลจิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	72

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	5
2.1 การแข่งขันประเภทจักรยานภายในหรือประเภทคู่.....	16
2.2 การแข่งขันประเภทจักรยานประเภทถนน.....	16
2.3 การแข่งขันจักรยานประเภทจักรยานเสือภูเขา.....	16
2.4 การแข่งขันประเภทจักรยานบีเอ็มเอ็กซ์ หรือจักรยานวิบาก.....	17
2.5 Snap และ SCB SNAP.....	20
2.6 Sky Lane & Fast Lane.....	20
2.7 Sky Bridge.....	21
2.8 Parking Area.....	21
2.9 Sky Wing.....	22
2.10 Gulf Self-Services Station.....	22
2.11 Jogging Track.....	23
2.12 Food & Beverage Centre.....	23
2.13 Kids Bike Park.....	24
2.14 Retail Area.....	24
2.15 PTT Group Lounge.....	25
2.16 Healthy Station.....	25
2.17 Swing Gate ขาเข้า.....	26
2.18 ห้องน้ำจุดพักที่ 1.....	27
2.19 โรงสูบน้ำตะวันตก.....	27
2.20 ห้องน้ำจุดพักที่ 2.....	28
2.21 โรงสูบน้ำตะวันออก.....	28
2.22 ห้องน้ำจุดพักที่ 3.....	29

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประชาชนได้ให้ความสนใจในการเอาใจใส่ดูแลรักษาสุขภาพร่างกายมากขึ้น (ศูนย์วิจัยกสิกร, 2560) ซึ่งการรักษาสุขภาพโดยการออกกำลังกายและเล่นกีฬาเป็นอีกหนึ่งกิจกรรมที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากการปลูกกระแสการออกกำลังกายและเล่นกีฬามีขึ้นอย่างจริงจัง มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบมีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น สามารถชี้ได้ว่าเป็นการส่งเสริมอย่างแท้จริง จากการก่อตั้งสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) ในปี พ.ศ. 2544 คล้ายกับเป็นกลไกหนึ่งที่คอยเกื้อหนุนให้มีการขับเคลื่อนการออกกำลังกายและเล่นกีฬาภายในองค์กรและในชุมชนให้มากขึ้น ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงการออกกำลังกาย และเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพในกลุ่มคนไทยที่มีอายุ 11 ปีเป็นต้นไป พบว่ามีอัตราการออกกำลังกายตามกลุ่มที่เป็นช่วงวัยต่าง ๆ เพิ่มขึ้น (โยธิน แสงวดี, 2554) และปัจจุบันประชาชนยังนิยมการออกกำลังกาย ดังเช่น ผลการสำรวจ ดัชนีเอไอเอ เฮลตี้ ลีฟวิ่ง อินเด็กซ์ ประจำปี พ.ศ. 2561 ที่พบว่า ปี พ.ศ. 2561 คนไทยมีการออกกำลังกายโดยเฉลี่ย 4.2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ เพิ่มขึ้นจาก 3.2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ในปี พ.ศ. 2559 (บริษัท เอไอเอ จำกัด, 2561)

ดังนั้นจึงนับได้ว่าการออกกำลังกายได้เข้ามามีบทบาทในเรื่องการดูแลสุขภาพของคนในทุกเพศ ทุกวัย และทุกพื้นที่เช่นเดียวกัน เพราะร่างกายที่แข็งแรง ห่างไกลโรคภัย เป็นความต้องการสูงสุดของคนในยุคปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นวัยไหน ๆ ต่างก็ให้ความสำคัญกับการออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้น เพราะผลลัพธ์ที่ได้จากการออกกำลังกายนั้นมีมากมาย มากไปกว่าการดูแลร่างกายให้แข็งแรง ไม่มีโรค (กวีพล พันธุ์เพ็ง, 2558) การออกกำลังกายและเล่นกีฬาอย่างสม่ำเสมอ ยังเป็นกระบวนการหนึ่งที่สามารถพัฒนาคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะช่วยพัฒนาคนให้มีร่างกายแข็งแรงสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม เพิ่มพูนสติปัญญา สามารถเสริมสร้างสิ่งที่ดีงามให้แก่ชุมชน สังคมและประเทศชาติ (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2559)

ในปี พ.ศ. 2558 ประชาชนในกรุงเทพมหานครมีอัตราการออกกำลังกายและเล่นกีฬาของประชากรร้อยละ 29.9 มากกว่าภูมิภาคอื่น ๆ โดยภาคกลางมีอัตราการออกกำลังกายและเล่นกีฬาของประชากรร้อยละ 19.6 ภาคเหนือมีอัตราการออกกำลังกายและเล่นกีฬาของประชากรร้อยละ 25.7 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีอัตราการออกกำลังกายและเล่นกีฬาของประชากรร้อยละ 21.0 และภาคใต้มีอัตราการออกกำลังกายและเล่นกีฬาของประชากรร้อยละ 27.1 (แสดงดังตารางที่ 1.1)

ซึ่งเมื่อเทียบอัตราการออกกำลังกายและเล่นกีฬาของประชากรในกรุงเทพฯกับพื้นที่ที่จัดสรรสำหรับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การออกกำลังกายที่มีค่อนข้างน้อยอยู่ที่ 5 ตารางเมตรต่อประชากร 1 คน (กีฬ พันธ์ู่เพ็ง, 2558) จึงทำให้ประชาชนในกรุงเทพมหานครขาดสถานที่ออกกำลังกายและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

ตารางที่ 1.1 อัตราของประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มีกิจกรรมทางกายในแต่ละกลุ่มจำแนกตาม เขตการปกครอง และภาค พ.ศ. 2558

เขตการปกครองและภาค		อัตราของผู้มีกิจกรรมทางกาย			
		การทำงาน ออกแรง	การเดินทาง	การเล่นกีฬา/ ออกกำลังกาย	การ เคลื่อนไหว น้อย
เขต เทศบาล	ในเขตเทศบาล	33.0	41.7	26.0	96.1
	นอกเขตเทศบาล	40.7	39.0	21.2	95.0
	กรุงเทพมหานคร	30.2	48.1	29.9	96.6
ภาค	กลาง	36.4	40.6	19.6	95.5
	เหนือ	39.5	29.6	25.7	95.3
	ตะวันออกเฉียงเหนือ	40.9	44.9	21.0	95.0
รวม		37.2	40.3	23.4	95.5

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559

การปั่นจักรยานเป็นหนึ่งใน การออกกำลังกายที่ได้รับความนิยมในสังคมไทยพอสมควร กีฬาปั่นจักรยานมีจุดเริ่มต้นที่ฝรั่งเศส ซึ่งในปี 1834 ได้มีการจัดการแข่งขันจักรยานขึ้นที่เมืองรูอง โดยแชมป์ในครั้งนั้นตกเป็นของเจมส์ มัวร์ (James Moore) นักปั่นชาวอังกฤษ ต่อมาในปี 1900 ได้มีการก่อตั้งสหพันธ์จักรยานนานาชาติ หรือ U.C.I. (Union Cycling International) ขึ้น ณ มหานครปารีส โดยมีฝรั่งเศสเป็นประธานสหพันธ์รายแรก ต่อมาในปี 1964 ระหว่างที่มีการแข่งขันกีฬาโอลิมปิก ครั้งที่ 18 ณ กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น คณะกรรมการโอลิมปิกสากลได้ขอร้องให้สหพันธ์จักรยานนานาชาติ (U.C.I.) แยกนักกีฬาจักรยานอาชีพกับนักกีฬาจักรยานสมัครเล่นออกจากกัน โดยมีการบริหารแยกออกจากกันอย่างเด็ดขาด ทำให้การแข่งขันจักรยานสมัครเล่นครั้งแรกได้เกิดขึ้น ในกีฬาโอลิมปิกครั้งที่ 19 ในปี 1968 ณ กรุงเม็กซิโก ประเทศเม็กซิโก เป็นต้นมา โดยกีฬาจักรยาน ถูกบรรจุเข้าเป็นหนึ่งในชนิดกีฬาในการแข่งขันเอเชียนเกมส์ครั้งแรกในปี 1951 จวบจนกระทั่งปัจจุบัน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และในปี 1959 ประเทศไทยได้รับเกียรติให้เป็นเจ้าภาพจัดการแข่งขันแข่งขันกีฬาแหลมทอง ครั้งที่ 1 ณ กรุงเทพมหานคร ซึ่งในการแข่งขันครั้งนี้ได้มีการจัดให้มีการแข่งขันกีฬาจักรยานขึ้นด้วย โดยกีฬาจักรยานจะแบ่งการแข่งขันออกเป็น 4 ประเภทด้วยกัน ได้แก่ ประเภทคู่, ประเภทถนน, ประเภทเสือภูเขา และประเภทบีเอ็มเอ็กซ์ (Workpoint News, 2561) กีฬาปั่นจักรยานจึงนับเป็นกีฬารชนิดหนึ่งที่ประชาชนไทยให้ความสนใจ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้ร่วมมือกันดำเนินโครงการสนามคู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต เพื่อให้ประชาชนมีพื้นที่ในการออกกำลังกายและส่งเสริมให้ประชาชนตระหนักในความสำคัญของการออกกำลังกายและดูแลสุขภาพ อีกทั้งเป็นการสนับสนุนกิจกรรมที่ดีต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งประชาชนและนักปั่นสามารถเข้ามาใช้บริการของสนามคู่ปั่นจักรยานโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด จึงมีความสอดคล้องกับนโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility - CSR) ของทั้งบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นความร่วมมือกันทั้งสองฝ่ายที่จะดำเนินโครงการโดยไม่แสวงหาผลกำไร และคำนึงถึงประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมเป็นหลัก โดย ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้สนับสนุนด้านการเงินและการบริหารจัดการ รวมทั้งจะช่วยในการปรับปรุงให้คู่ปั่นจักรยานภายในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีอยู่แล้วให้มีมาตรฐานระดับโลก และทำการสร้างคู่ปั่นจักรยานเพิ่มเติม ตลอดจนจัดให้มีการดูแลความปลอดภัย และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

เนื่องจากประชาชนสนใจการออกกำลังกายด้วยการเล่นกีฬาดังที่กล่าวมาในขั้น และกีฬาปั่นจักรยานเป็นอีกหนึ่งกิจกรรมที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน ทางผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามคู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต เพื่อนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามคู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามคู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยาน
เจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน

1.3.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยาน
เจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน

1.3.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนาม
ลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน

1.3.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยาน
เจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน

1.3.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยาน
เจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน

1.3.6 ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
สนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต โดยใช้
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล คุณภาพการให้บริการ
ของสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต และความพึงพอใจในการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยาน
เจริญสุขมงคลจิต

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต จำนวน
400 คน

ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1967) และใช้

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากการตอบแบบสอบถามทางออนไลน์
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การเขียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวน 300 คน และจากการตอบแบบสอบถามที่จากผู้วิจัยได้จัดเตรียมเอกสารไว้จำนวน 100 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

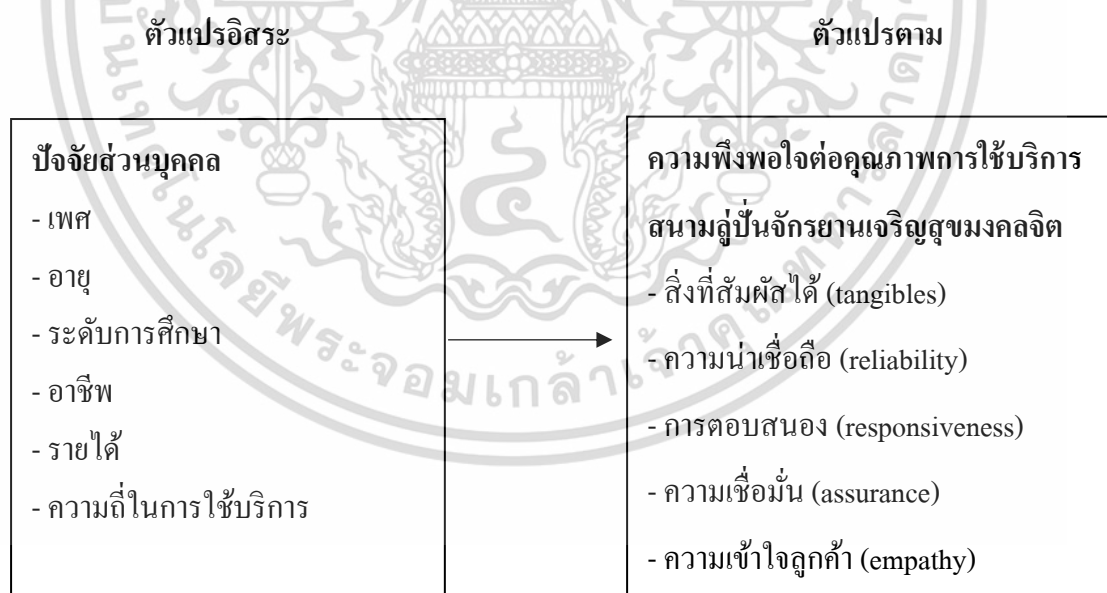
1.4.3.1 ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการใช้บริการ

1.4.3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเข้าใจลูกค้า

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามในเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2562 ถึงเดือนพฤษภาคม 2563

1.5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปใช้พิจารณาเพื่อวางแผนการปรับปรุง การแก้ไข และการพัฒนาคุณภาพการบริการของสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตเพื่อให้ผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจสูงสุด

1.6.2 ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปใช้พิจารณาเพื่อวางแผนการปรับปรุง การแก้ไข และการพัฒนาคุณภาพการบริการของสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตเพื่อให้ผู้ใช้บริการมี ความพึงพอใจสูงสุด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและค้นคว้าจาก เอกสาร วารสาร บทความและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา สามารถสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับกีฬาปั่นจักรยานและสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithamal และ Berry 1985 (อ้างใน โสภิต มนต์ฉันทะ, 2560) ได้กล่าวไว้ว่า “คุณภาพของการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบจากบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้” ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจ (Reliability) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ตนได้สัญญากับลูกค้าไว้อย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง
2. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangible) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ ทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการให้บริการได้
3. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) องค์กร บริษัท และบุคลากรขององค์กร ต้องมีความซื่อสัตย์สามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการให้บริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
4. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความยินดีในการให้ความช่วยเหลือ และพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาตามที่ลูกค้าต้องการ
5. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อาจต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ
6. ความสามารถเข้าถึงลูกค้า (Access) การให้บริการที่เสนอให้ต่อลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่แก่ลูกค้า กล่าวคือ การไม่ทำให้ลูกค้าต้องมาเสียเวลารอคอยนานสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ง่าย มีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ความเข้าใจในตัวของลูกค้า (Understanding Customer) บุคลากรต้องพยายามทำความเข้าใจ เรียนรู้ ใส่ใจ สนใจ และมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการ อันแท้จริงของลูกค้าที่มารับบริการได้

8. มีความรู้ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และมีทักษะในการให้บริการแก่ลูกค้า

9. การติดต่อสื่อสารต่อกัน (Communication) ต้องมีการรับฟังลูกค้า ให้ข้อมูลที่จำเป็น เหมาะสมต่อลูกค้า โดยการอธิบายได้อย่างถูกต้อง การใช้ภาษาที่让客户เข้าใจได้ง่าย

10. ความสุภาพ นอบน้อม และการแสดงออกถึงความเป็นมิตร (Courtesy) คุณลักษณะของ บุคลากรที่ให้บริการแก่ลูกค้า ต้องแสดงออกถึงความสุภาพ นอบน้อม ความเป็นมิตรมีความ เกรงใจ มีการใช้วิจารณญาณในการให้บริการต่อลูกค้า ตลอดจนการให้เกียรติต่อลูกค้า

ศันสนีย์ สีสิมขันธ์ (2556) ได้อธิบายถึงหลักทฤษฎี ServQual 5 เอาไว้ว่า “คุณภาพในการบริการ ใน 10 ปีที่ผ่านมาได้ถูกพัฒนาขึ้น โดยได้มีการทำให้ตรงจุดและกระชับปัจจัย โดยที่ให้เหลือเพียง ปัจจัยหลัก ๆ เท่านั้น” ได้แก่

1. ปัจจัยด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) การให้คำมั่นสัญญาเอาไว้ และการปฏิบัติตามการ ให้บริการในสิ่งที่ได้ให้สัญญาไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน แม่นยำ การกระทำที่ตรงตามเวลา ตรงความ ต้องการ หรือตรงกับคำสั่งของลูกค้าผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และมีความเป็นมืออาชีพ

2. ปัจจัยด้านความแน่นอน (Assurance) การสร้างความน่าเชื่อถือให้กับตราสินค้าการสร้าง ความน่าเชื่อถือให้แก่องค์กร ความอ่อนน้อมสุภาพของพนักงาน ศักยภาพในการปฏิบัติงานผู้ให้ บริการ ต้องมีความรู้และทักษะในการให้บริการ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ และความรู้สึกลับคอง ปลอดคภัย

3. ปัจจัยด้านลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ปรากฏในทางลักษณะ ภายนอก โดยทั่วไป เช่น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์สำหรับ การให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ บรรยากาศในการตกแต่ง

4. ปัจจัยด้านความเข้าใจลูกค้า (Empathy) ความสามารถในการทำความเข้าใจ และสามารถ รับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าได้ ในคำขอร้องที่มีความเฉพาะเจาะจง การสื่อสารออกไปอย่าง ถูกต้อง การทำให้การเข้าถึงการบริการที่สะดวก ง่ายดาย และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

5. ปัจจัยด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) ความพร้อม ในการปฏิบัติงาน ความกระตือรือร้น เข้ามาให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็วของบุคลากร และ ระบบการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีความเต็มใจที่จะเข้ามาช่วยเหลือให้บริการต่อลูกค้า

วรลักษณ์ ลลิตศศิริวัฒน์ และคณะ (2559) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ เป็นมาตรการที่ใช้ วัดระดับการบริการว่าดีตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการเพียงใด กล่าวคือ ถ้าการ บริการที่คาดหวังจะได้รับการบริการที่เราได้รับจริง ผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใช้ไม่ได้ แต่ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับเท่ากับการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือคุณภาพของการบริการนั้นน่าพอใจ และถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับน้อยกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลคือ คุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยม

นอกจากนี้ก็ยังมึนักวิชาการอีกหลายท่านที่ให้ความหมายเรื่องคุณภาพการให้บริการในแนวทางเดียวกันดังนี้

Corrall และ Brewerton, 1999 (อ้างใน สุชาลฉินี พงษ์ภร, 2555) กล่าวว่า “คุณภาพการให้บริการ คือ ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ”

Fitzsimmons, 2006 (อ้างใน สุชาลฉินี พงษ์ภร, 2555) กล่าวว่า “คุณภาพการให้บริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของลูกค้าตั้งแต่เริ่มแรกที่รับรู้เกี่ยวกับบริการ กับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพบริการถูกตัดสินโดยผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบจากช่องว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งอาจจะเป็นผลบวกหรือผลลบก็ได้”

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เกิดจากการลูกค้าหรือผู้รับบริการ เปรียบเทียบความคาดหวังของตนเองกับบริการที่ได้รับจริง ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องให้ความสำคัญต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือและทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างชัดเจน ซึ่งผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมีมาตรฐานการบริการ และเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการว่า การบริการของตนมีความเหมาะสมและถูกต้องกับข้อมูลที่เสนอออกไปให้ผู้รับบริการรับรู้หรือไม่ โดยในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL 5 มิติ ในการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสนามลู่ปั่นจักรยาน เจริญสุขวมงคลจิต

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler และ Armstrong, 2002 (อ้างใน วราภรณ์ สุขแสนชนานันท์, 2559) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจเอาไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอ้างอิงตามประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพอใจ ความชอบใจ หรือความรู้สึกชอบในใจของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุดสามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้วความพึงพอใจเป็นความรู้สึกระดับบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการปฏิบัติงาน หรือประสิทธิภาพของสินค้าและบริการ กับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ กล่าวคือ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษาไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นตรงกับความคาดหวัง จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการนั้นสูงกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความประทับใจ

สุดาพร คุณาบุตร (2557) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าหรือบริการตามค่านิยมที่ตนมีแล้ว ก่อให้เกิดความพึงพอใจหรืออาจไม่พึงพอใจขึ้นอยู่กับสินค้าหรือบริการเหล่านั้นให้ประโยชน์สามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้น นักการตลาดที่ดีคือผู้มีความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคโดยเหนือกว่าผู้อื่น ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นเมื่อพวกเขาเหล่านั้นได้รับสินค้าหรือรับรู้ถึงบริการที่ตนได้รับดีกว่าความคาดหมาย

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ลักษณะอารมณ์แห่งความสุข มีความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้รับสินค้าหรือบริการ โดยความรู้สึกดังกล่าวนำมาซึ่งความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการซ้ำจนเกิดความพอใจ มีความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นตราบที่ยังคงความพึงพอใจไว้หรือยังไม่มีธุรกิจใด ๆ มาแทนที่ได้ดีกว่า

Vroom, 1964 (อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ: 2556) กล่าวว่า การพึงพอใจ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

2.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

1. ความพอใจของความสะดวกที่รับจากการบริการ
2. ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
4. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการหรือรับรู้ถึงบริการที่ตนได้รับ

ดีกว่าความคาดหมาย

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2554) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงจังต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการ ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการ จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับกีฬาปั่นจักรยานและลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

2.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับกีฬาปั่นจักรยาน

การแข่งขันจักรยานครั้งแรกเป็นการแข่งขันจากนครปารีสไปเมืองรูอง ประเทศฝรั่งเศส เมื่อปี พ.ศ. 2412 โดยมีนักจักรยาน ชื่อ James Moore ชาวอังกฤษเป็นผู้ชนะเลิศ สหพันธ์จักรยาน

นานาชาติ (International Cycling Union หรือ Union Cycling International, U.C.I) ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วันที่ 14 เมษายน พ.ศ. 2443 ณ นครปารีส ประเทศฝรั่งเศส เป็นประธานสหพันธ์คนแรก ในปี พ.ศ. 2507 เมื่อมีการแข่งขันจักรยานจึงได้มีนักกีฬาจักรยานอาชีพเข้าร่วมแข่งขันกับนักกีฬาสมัครเล่นด้วย ทำให้ นักจักรยานสมัครเล่นเกิดความเสียเปรียบเป็นอย่างมาก ดังนั้น ระหว่างที่มีการแข่งขันกีฬาโอลิมปิก ครั้งที่ 18 ณ กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น คณะกรรมการโอลิมปิกสากลได้ขอให้สหพันธ์จักรยานนานาชาติ (U.C.I.) ได้แยกนักกีฬาจักรยานอาชีพกับนักกีฬาจักรยานสมัครเล่นออกจากกัน โดยมีการบริหารแยกออกจากกันอย่างเด็ดขาด ดังนั้น การแข่งขันจักรยานสมัครเล่นครั้งแรกได้เกิดขึ้นในกีฬาโอลิมปิกครั้งที่ 19 ปี พ.ศ. 2511 ณ กรุงเม็กซิโก ประเทศเม็กซิโก เป็นต้นมา

วันที่ 1 - 3 กันยายน พ.ศ. 2508 ณ เมืองซานซีบาสเตีย ประเทศสเปน ได้มีการประชุมสหพันธ์จักรยานนานาชาติ และได้แยกผู้รับผิดชอบจักรยานออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. สหพันธ์จักรยานสมัครเล่นนานาชาติ (Federation International Amateur de Cyclisme หรือ F.I.A.C.)
2. สหพันธ์จักรยานอาชีพ (Federation International de Cyclisme Professional หรือ F.I.C.P.)

2.3.2 การแข่งขันกีฬาจักรยาน แบ่งออกเป็น 4 ประเภท

1. การแข่งขันจักรยานประเภทลู่ (Track cycling) การแข่งขันประเภทนี้ เป็นการแข่งขันที่ต้องใช้ความแข็งแกร่ง และความเร็ว

1.1 การแข่งขันรายการสปринท์ (Sprint Events)

1.1.1 การแข่งขันจักรยานแบบสปринท์ ประเภทบุคคล (Individual Sprint) เป็นการแข่งขันทัวรถจักรยานแบบไทม์ไทรอัล (Time trial) ในระยะทาง 200 เมตร โดยเริ่มต้นการปั่นแบบ Flying Start (สำหรับหญิง จะเริ่มต้นการปั่นแบบ Standing Start) และตามด้วยการแข่งขันแบบคัดออก 2 - 3 รอบ นักปั่นจักรยาน 2 คน ที่ทำเวลาได้ดีที่สุด จะไปแข่งขันกันในรอบชิงชนะเลิศ

1.1.2 การแข่งขันจักรยานแบบสปринท์ ประเภททีม (Team Sprint) มีลักษณะที่แตกต่าง คือ การแข่งขันทัวรถจักรยานเป็นทีม ๆ ละ 3 คน ในการปั่นจักรยานในลู่อุปกรณ์ 3 รอบ (สำหรับทีมหญิง แบ่งเป็นทีม ๆ ละ 2 คน ในการปั่นจักรยานในลู่อุปกรณ์ 2 รอบ) หลังจากรอบคัดเลือกที่ทำเวลาได้ดีที่สุด จำนวน 2 ทีม จะทำการแข่งขันรอบชิงชนะเลิศอันดับที่ 1 และอันดับที่ 2 นักปั่นที่ทำเวลาได้ดีที่สุดที่ 3 และที่ 4 จะพบกันในรอบชิงชนะเลิศอันดับ 3

1.1.3 การแข่งขันจักรยานแบบคีริน (Keirin) มีต้นกำเนิดจากประเทศญี่ปุ่น โดยมีระยะแข่งขัน คือ 2,000 เมตร จำนวน 8 รอบ รายการแข่งขันที่ญี่ปุ่นมีผู้เข้าแข่งขัน จำนวน 6 - 9 คน หรือรายการแข่งขันนานาชาติมีผู้เข้าแข่งขัน จำนวน 3 - 7 คน แข่งขันในรายการสปринท์ เป็นระยะทาง 600 - 700 เมตร เริ่มออกตัว โดยมีจักรยานติดมอเตอร์ (Derny) หรือมอเตอร์ไซค์นำขบวนในระยะทาง 1,400 เมตรแรก จักรยานนำขบวนจะค่อย ๆ เพิ่มความเร็วขึ้น ในประเภทชายจากความเร็วที่ 30 กิโลเมตรต่อชั่วโมง เป็น 50 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ประเภทหญิงจากความเร็วที่ 25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิโลเมตรต่อชั่วโมง เป็น 45 กิโลเมตรต่อชั่วโมง เมื่อครบ 1,400 เมตร แล้วผู้นำขบวนจะหลบออกข้างลู่ โดยให้ผู้แข่งขันขี่แบบสปринท์เข้าเส้นชัยในระยะทาง 600 เมตรที่เหลือ

1.2 การแข่งขันรายการความอดทน (Endurance Events)

1.2.1 การแข่งขันจักรยานแบบเปอร์ซิวท ประเภทบุคคล (Individual Pursuit) เป็นการแข่งขันระหว่างนักปั่นจักรยาน จำนวน 2 คน เริ่มคนละด้านของสนาม ประเภทบุคคลชาย แข่งขันที่ระยะทาง 4,000 เมตร ประเภทบุคคลหญิงแข่งขันที่ระยะทาง 3,000 เมตร การแข่งขันอาจจบลงก่อนครบระยะทางได้ ถ้าหากจักรยานคนหนึ่งไล่อีกคนหนึ่งทัน แต่ถ้าต่างคนต่างไล่กันไม่ทัน ผู้แข่งขันที่ปั่นได้ครบระยะทางก่อนถือเป็นผู้ชนะ

1.2.2 การแข่งขันจักรยานแบบเปอร์ซิวท ประเภททีม (Team Pursuit) โดยการแข่งกันแบ่งเป็น 2 ทีม ประเภททีมชาย แบ่งเป็นทีมละ 4 คน และประเภททีมหญิง แบ่งเป็นทีมละ 3 คน ทีมที่ไล่ทันคู่แข่ง หรือทีมที่ขี่ครบระยะทางก่อน ถือเป็นทีมชนะ

1.2.3 การแข่งขันจักรยานแบบพอยนต์ เรซ (Points Race) เป็นการแข่งกันประเภทคู่ที่ความเร็วของจักรยานเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ผลสุดท้ายจะกำหนดตามคะแนนที่ได้รับ ในระหว่างการสปринท์ โดยให้คะแนนทุก ๆ 4 รอบ รอบการให้คะแนนนักขี่จักรยานที่ 1 ถึง 4 จะได้คะแนน 5, 3, 2, 1 ตามลำดับ การสปринท์นำคะแนนทั้งหมด 18 ครั้ง สำหรับคะแนนครั้งที่ 9 และครั้งสุดท้าย คะแนนจะเป็น 2 เท่าของคะแนนปกติ นักขี่จักรยานที่ได้คะแนนมากกว่าจะเป็นผู้ชนะ ถ้าคะแนนยังเสมอกันให้ถือตำแหน่งเข้าเส้นชัยรอบสุดท้าย

1.2.4 การแข่งขันจักรยานแบบเมดิสัน (Madison Race) เป็นการแข่งที่ถือกำเนิดขึ้นที่ Madison Square Garden ในนครนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา มีระยะทางการแข่งขัน คือ 50 กิโลเมตร หรือ 200 รอบเวโลโดรม (Velodrome) เป็นการแข่งกันประเภททีม ๆ ละ 2 คน โดยที่ทั้งสองคนจะสลับกันปั่นจนครบจำนวนรอบที่กำหนด การเปลี่ยนตัวทำได้โดยการแตะมือกันหรือดึงมือเพื่อส่งต่อความเร็วให้กัน และในทุก ๆ 20 รอบ จะสปринท์แข่งกัน การแข่งขันจะสิ้นสุดลงเมื่อมีทีมที่ปั่นครบจำนวน 200 รอบ หากจำนวนรอบเท่ากัน ให้ตัดสินด้วยแฉับสปринท์ หากแฉับสปринท์เท่ากันให้ตัดสินที่ลำดับเข้าเส้นชัยในรอบสุดท้าย ดังนั้นทีมที่ปั่นครบจำนวน 200 รอบทีมแรก ไม่จำเป็นว่าจะชนะเสมอไป เพราะถ้าการแข่งขันสิ้นสุดลงแล้วมีมากกว่าหนึ่งทีมที่อยู่ในรอบที่ 200 ทีมที่มีแฉับการแข่งขันมากกว่าเป็นผู้ชนะ

1.2.5 การแข่งขันจักรยานแบบสแครทช์ เรซ (Scratch Race) เป็นการแข่งที่คล้ายจักรยานถนนมากที่สุด โดยประเภทบุคคลชาย มีระยะทางการแข่ง คือ 15 กิโลเมตร ประเภทบุคคลหญิง มีระยะทางการแข่งขัน คือ 10 กิโลเมตร สามารถแข่งขันได้สูงสุด จำนวน 24 คน ผู้แข่งขันเข้าเส้นชัยถือว่าเป็นผู้ชนะ

1.3 การแข่งขันรายการรวม (Combined Event)

1.3.1 การแข่งขันจักรยานแบบโอมเนียม (Omnium) ประกอบด้วยการแข่งขัน
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จักรยานประเภทลู่ จำนวน 6 รายการ และชิงชนะเลิศภายใน 2 วัน โดยนำคะแนนรวมจากการแข่งขันประเภทต่าง ๆ มารวมกันเพื่อหาผู้ชนะเลิศได้แก่

ตารางที่ 2.1 การแข่งขันจักรยานแบบโอเมเนียม

ประเภทชาย	ประเภทหญิง
1. Flying lap	1. Flying lap
2. Points race ระยะทาง 30 กิโลเมตร	2. Points race ระยะทาง 20 กิโลเมตร
3. Elimination race	3. Elimination race
4. Individual pursuit 4,000 เมตร	4. Individual pursuit 3,000 เมตร
5. Scratch race	5. Scratch race
6. Time trial ระยะทาง 1,000 เมตร	6. Time trial ระยะทาง 500 เมตร

2. การแข่งขันจักรยานประเภทถนน (Road cycling) เป็นการแข่งขันชนิดที่ต้องใช้ความกล้า และพละกำลังอย่างสุดกำลังของมนุษย์ (courage, heroism and going beyond one's limitations) เป็นชนิดกีฬาที่เป็นประวัติศาสตร์ทางการกีฬาของโลกชนิดหนึ่ง การแข่งขันครั้งแรก "Paris- Rouen" จัดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2412 การแข่งขันมี 2 ประเภท คือ

2.1 การแข่งขันจักรยานแบบไทม์ไทรอัล (Time trial) มีทั้งประเภทลู่และถนนเป็นการแข่งขันที่ใช้เวลาเป็นตัวกำหนด

2.1.1 การแข่งขันจักรยานแบบไทม์ไทรอัล ประเภทบุคคล (Individual Time trial) เป็นการแข่งด้วยระยะทางประมาณ 40 - 50 กิโลเมตร ในรายการชิงแชมป์โลกของสหพันธ์จักรยานนานาชาติ (ยูซีไอ) และกีฬาโอลิมปิกเกมส์ นักขี่จักรยานต้องออกตัวเป็นรายบุคคลในช่วงระยะเวลาที่เท่ากัน (ช่วงระยะเวลาห่างประมาณ 1 - 2 นาที) ผู้แข่งขันที่จิ้นครบระยะทางที่กำหนดและทำเวลาได้รวดเร็วที่สุดจะเป็นผู้ชนะ

2.1.2 การแข่งขันจักรยานแบบไทม์ไทรอัล ประเภททีม (Team Time trial) หลักการพื้นฐานจะเป็นการแข่งขันเหมือนกับไทม์ไทรอัล ประเภทบุคคล แต่จะแข่งขันประเภททีมต้องมีนักกีฬาอย่างต่ำเป็นจำนวน 2 คน และมากที่สุดเป็นจำนวน 10 คน ทีมไทม์ไทรอัล จะอยู่ในรายการของการชิงแชมป์โลกของสหพันธ์จักรยานนานาชาติ (ยูซีไอ)

2.2 การแข่งขันจักรยานแบบไลน์เรส (line races) เป็นการแข่งกันการปั่นจักรยานในระยะทางไกลเป็นกลุ่มหรือเป็นประเภททีม ตัดสินหาผู้ชนะด้วยความอดทน และความเร็วในการแข่งขัน

3. การแข่งขันจักรยานประเภทจักรยานเสือภูเขา (Mountain bike) เป็นการแข่งกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จักรยานที่ให้ความรู้สึกถึงความอิสระ สนุกสนาน จักรยานเสือภูเขาได้ถือกำเนิดเมื่อปี พ.ศ. 2513 เมื่อชาวอเมริกัน 3 คน ได้ประดิษฐ์จักรยานชนิดใหม่เพื่อใช้ขึ้นนอกทาง (Off road) หลังจากนั้น 10 ปี ได้มีการแข่งขันเป็นครั้งแรกที่รัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา การแข่งขันมี 3 ประเภท คือ

3.1 การแข่งขันจักรยานประเภทครอสคันทรี่ (Cross - country) เป็นการแข่งขันในเส้นทางทุรกันดาร ซึ่งนักปั่นจำเป็นต้องพิชิตเข้าเส้นชัยให้ได้ โดยไม่คำนึงถึงสภาพภูมิประเทศ และสภาพอากาศ เป็นระยะทาง 5 - 9 กิโลเมตร การแข่งขันจะแตกต่างจากเวลา 1 ชั่วโมง 45 นาที ถึง 2 ชั่วโมง 30 นาที ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทอายุ และเพศของผู้เข้าแข่งขัน

3.2 การแข่งขันจักรยานประเภทดาวน์ฮิลล์ (Downhill) เป็นการแข่งในเส้นทางปั่นลงจากภูเขากับเวลาที่ปั่นในเส้นทางต่อเนื่องด้วยความเร็ว ความชำนาญด้านเทคนิค และการขับเคลื่อน เพื่อที่จะเผชิญกับรากต้นไม้ ส่วนที่เป็นเนิน การกระแทก การกระโดด และ อุปสรรคทางธรรมชาติอื่น ๆ ตลอดเส้นทาง ประเภทชาย ใช้ความเร็วประมาณ 80 กิโลเมตรต่อชั่วโมง และประเภทหญิง ใช้ความเร็วประมาณ 70 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ผู้แข่งขันที่ทำเวลาได้น้อยที่สุด เป็นผู้ชนะ

3.3 การแข่งขันจักรยานประเภทโฟร์-ครอส (Four - Cross หรือ 4X) เป็นการแข่งกัน 4 คน ออกปั่นร่วมกันตามเส้นทาง ซึ่งสลับเป็นมุมลาดเอียง และกระโดด การแข่งขันใช้ความเร็วมาก (ระหว่าง 30 วินาที และ 1 นาที) และมีการช่วงชิงอันดับที่รุนแรงและสูสีระหว่างนักปั่นจักรยาน ผู้ชนะเป็นคนแรกที่ผ่านเส้นชัย

4. การแข่งขันจักรยานประเภทบีเอ็มเอ็กซ์ หรือ จักรยานวิบาก (BMX or Bicross) เกิดขึ้นในรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อปี พ.ศ.2503 ในขณะการแข่งขันมอเตอร์ไซค์วิบากได้รับความนิยมอย่างยิ่งจาก เด็ก ๆ เยาวชน ที่ไม่มีเงินมากพอที่จะซื้อมอเตอร์ไซค์วิบากจึงใช้จักรยานมาฝึกซ้อมในสนามดินที่สร้างกันเอง และจัดการแข่งขันเหมือนกับมอเตอร์ไซค์วิบาก การแข่งขันชิงแชมป์โลกครั้งแรกเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2525 เป็นกีฬาที่ดึงดูดวัยรุ่นได้เป็นอย่างดี และในปี พ.ศ.2550 จะมีการแข่งขันจักรยานบีเอ็มเอ็กซ์ชิงแชมป์เอเชีย ครั้งที่ 2 ที่ประเทศไทย

4.1 การแข่งขันจักรยานประเภทบีเอ็มเอ็กซ์ ซูเปอร์ครอส (BMX Super-cross) เป็นการแข่งกันบนสนาม ในระยะทาง 350 เมตร นักปั่นจักรยาน จำนวน 8 คน เริ่มจากทางลาดสูง 8 เมตร และแข่งขันบนลู่วิ่งที่สลับการกระแทก มุมลาดเอียงและส่วนที่เป็นที่ราบ เป็นการต่อสู้ที่ดุเดือดเนื่องจากต้องจบการแข่งขันใน 4 อันดับแรกของรอบคัดเลือก เพื่อที่จะได้เข้ารอบต่อไป และในรอบชิงชนะเลิศ

4.2 การแข่งขันจักรยานประเภทบีเอ็มเอ็กซ์ ฟรีสไตล์ (BMX Freestyle) เป็นการแข่งกันในรูปแบบการจัดการรูปทรงและการกระโดด จะแข่งขันบนที่ราบ สิ่งกีดขวาง หรือทางลาด ในระหว่างการแข่งกัน ซึ่งส่วนใหญ่ที่รู้จักกันดี คือ X-Games ผู้แข่งขันจะถูกตัดสินเกี่ยวกับรูปแบบการแข่งกันด้านความยาก ด้านความคิดริเริ่ม และด้านลีลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.1 การแข่งขันประเภทจักรยานภายในหรือประเภทคู่

ที่มา : <https://rider.in.th/article/121-7-type-of-bicycle-race.html>



ภาพที่ 2.2 การแข่งขันประเภทจักรยานประเภทถนน

ที่มา : <http://taca.siam2web.com/?cid=1386922>



ภาพที่ 2.3 การแข่งขันจักรยานประเภทจักรยานเสือภูเขา

ที่มา : <https://rider.in.th/article/121-7-type-of-bicycle-race.html>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.4 การแข่งขันประเภทจักรยานบีเอ็มเอ็กซ์ หรือ จักรยานวิบาก

ที่มา : https://www.khaosod.co.th/sports/news_321991

2.3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

สนามลู่วิ่ง “เจริญสุขมงคลจิต” หรือชื่อภาษาอังกฤษว่า “HAPPY AND HEALTHY BIKE LANE” เป็นนามพระราชทานจากสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร รัชกาลที่ 10 ตัวสนามเป็นความร่วมมือกันระหว่างบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แต่เดิมเกิดจากการปรับปรุงถนนรอบเขื่อนดินป้องกันน้ำท่วมของทำอากาศยานสุวรรณภูมิและพื้นที่ว่างเปล่า จึงเกิดเป็นการพัฒนาให้เป็นเส้นทางจักรยาน ล้อมรอบทำอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นระยะทางทั้งหมด 23.5 กิโลเมตร เปิดให้บริการประชาชนเป็นครั้งแรกในช่วงกลางปี พ.ศ. 2557 มีชื่อเรียกกันว่า “สนามเขียว” อันเกิดมาจากสนามลู่วิ่งถูกทาสีเขียว ได้รับความนิยมนักปั่นที่มาใช้บริการจำนวนมาก ต่อมาได้ทำการปิดปรับปรุงสนามหลายครั้ง เพื่อพัฒนาตัวพื้นที่สนามปั่นและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จนเกิดเป็นความร่วมมือระหว่าง 2 บริษัท ในการพัฒนาปรับปรุงเส้นทางปั่นจักรยานรอบทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้ทุกคนสนใจออกกำลังกาย โดยการปั่นจักรยาน อีกทั้งยังเป็นการสนับสนุนกิจกรรมที่ดีต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งประชาชนและนักปั่นสามารถเข้ามาใช้บริการของสนามลู่วิ่งจักรยาน โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด (ยกเว้นที่เป็นบริการจากผู้ประกอบการเอกชน) จึงมีความสอดคล้องกับนโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility - CSR) โดยทั้งสองฝ่ายจะดำเนินโครงการโดยไม่แสวงหาผลกำไร และคำนึงถึงประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมเป็นหลัก โดย ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้สนับสนุนด้านการเงินและการบริหารจัดการ รวมไปถึงการปรับปรุงให้ลู่วิ่งจักรยานภายในบริเวณทำอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีอยู่แล้วให้มีมาตรฐานระดับโลก และทำการสร้างลู่วิ่งจักรยานเพิ่มเติม ตลอดจนจัดให้มีการดูแลความปลอดภัย การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ (ธนาคารไทยพาณิชย์,

2561)
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ได้รับการพัฒนาและออกแบบด้วยมาตรฐานระดับโลก และติดอันดับ 1 ใน 5 สนามปั่นที่มีทางจักรยานที่ดีที่สุดในโลก (CNN travel, 2014) เพื่อตอบโจทย์ทุกความต้องการของนักปั่นแบบครบวงจร นอกจากนี้ยังเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางสำหรับนักปั่นจักรยาน การสร้างความสัมพันธ์อันดีในครอบครัวผ่านการเล่นกีฬา และเป็นสิ่งที่น่าสนใจสำหรับหนุ่มสาวรุ่นใหม่ที่ชอบกิจกรรมกลางแจ้ง (Outdoor) รวมไปถึงการเป็นจุดศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนความสนใจในด้านกีฬา พร้อมสร้างมิตรภาพที่ดีงาม ซึ่งภายในสนามมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ประกอบไปด้วย

1. Snap คือ ระบบลงทะเบียนการใช้ลู่ปั่นด้วยสายรัดข้อมือ RFID (Radio-Frequency Identification) ใช้บันทึกข้อมูลการเข้า - ออกสนามลู่ปั่นจักรยาน และอัปเดตข้อมูลต่าง ๆ ด้วยการสแกน เพื่อความปลอดภัย และความคล่องตัวของนักปั่น รวมทั้งยังใช้เป็น Wallet เพื่อทำการชำระค่าสินค้าและบริการภายในสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

1.1 SCB SNAP เป็นแอปพลิเคชันบนมือถือ ที่อำนวยความสะดวกให้กับนักปั่นจักรยานที่มาใช้บริการที่สนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต โดยมีความสามารถหลัก ๆ คือ สามารถใช้ QR Code เพื่อสแกนเข้า - ออกจากสนามลู่ปั่นจักรยาน แจ้งเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ บันทึกสถิติการปั่นจักรยาน และตรวจสอบสภาพอากาศ รวมไปถึงการเติมเงิน - ชำระค่าสินค้าและบริการภายในสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต (ภาพที่ 2.5)

2. Sky Lane & Fast Lane คือ ลู่ปั่นจักรยานมีความยาว 23.5 กิโลเมตร มีผิวจราจรที่เรียบและกว้างขวางแบ่งเป็น 2 เลน โดยตีฟ้าสำหรับนักปั่นทั่วไป และสีม่วง สำหรับนักปั่นที่เชี่ยวชาญเพื่อรองรับนักปั่นที่เพิ่มขึ้น และรองรับการเกิดอุบัติเหตุ และช่วยแยกระหว่างนักปั่นทั่วไปกับนักปั่นที่เน้นทำความเร็ว และเพื่อความปลอดภัยในการปั่นจักรยาน ตลอดเส้นทางจะมีเครื่องหมายและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ระบุระยะทางทุก ๆ 250 เมตร และระบุหมายเลขเสาไฟ เพื่ออำนวยความสะดวกดูแลตำแหน่งในสนาม เมื่อเกิดอุบัติเหตุ (ภาพที่ 2.6)

3. Sky Bridge คือ สะพานวงแหวนมีระยะทาง 1.2 กิโลเมตร เชื่อมต่อระหว่างลานจอดรถระยะยาวของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มายังสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต เพื่อให้บริการสำหรับผู้ที่จะจอดรถจากบริเวณลานจอดรถระยะยาวนำจักรยานเข้าสู่ลู่ปั่นจักรยานได้อย่างปลอดภัย (ภาพที่ 2.7)

4. Parking Area คือ ลานจอดรถที่สามารถรองรับได้ 1,530 คัน บริเวณด้านหน้าสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต มีพื้นที่ต่อคันเพียงพอสำหรับการโหลดจักรยานขึ้น - ลงได้สะดวก (ภาพที่ 2.8)

5. Sky Wing คือ แลนด์มาร์คและจุดนัดหมายสำหรับนักปั่น เป็นรูปปีกอันล้ำสมัย สำหรับรับรองนักปั่นที่อยากพักผ่อน และหามุมถ่ายภาพ (ภาพที่ 2.9)

6. Event Area คือ พื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมขนาดใหญ่เพื่อตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์

7. Gulf Self-Services Station คือ จุดบริการน้ำมันจักรยาน เพื่อเตรียมความพร้อมจักรยาน มีอุปกรณ์เครื่องมือ สำหรับจักรยานเบื้องต้นครบครัน ที่สุบเติมลม ไขควง ที่จัดยาง หกเหลี่ยม ฯลฯ (ภาพที่ 2.10)

8. Jogging Track คือ คู่วิ่งมาตรฐานระยะทาง 1.6 กิโลเมตร คู่ขนานกับลู่วิ่งจักรยานเล็ก ระยะทาง 1.6 กิโลเมตร เป็นพื้นที่สำหรับครอบครัวเพื่อใช้ในการออกกำลังกายด้วยกัน ควบคู่กับการเดินและวิ่ง หรือการปั่นจักรยาน (ภาพที่ 2.11)

9. Food & Beverage Centre คือ ศูนย์อาหารและเครื่องดื่มที่ออกแบบเฉพาะสำหรับนักปั่นจักรยาน ทำให้การออกแบบมีที่วางจักรยานแนวดิ่งภายในศูนย์อาหาร ซึ่งสามารถมองเห็นจักรยานได้ในระดับสายตา (ภาพที่ 2.12)

10. Kids Bike Park คือ สนามปั่นเฉพาะสำหรับเด็ก จักรยานและอุปกรณ์มีบริการให้ผู้ปกครองยืมโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และเปิดอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมตั้งแต่พื้นฐานการขี่จักรยานเบื้องต้น พื้นฐานด้านความปลอดภัย ท่าทางการขี่จักรยาน (นั่งและขึ้น) การใช้เบรก และการเลี้ยว การเข้าโค้ง สำหรับเด็กที่มีอายุ 4 - 12 ปี ฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพัฒนาทักษะในการขี่จักรยานอย่างถูกต้องและปลอดภัย สามารถลงทะเลเบียนได้ที่สนามลู่วิ่งเด็กเท่านั้น (ภาพที่ 2.13)

11. Retail Area คือ พื้นที่ร้านค้าสำหรับบริการเช่าจักรยาน และจำหน่ายอุปกรณ์การปั่นจักรยานและชุดกีฬา รวมถึงการซ่อม และบริการรับ - ฝากจักรยาน (ภาพที่ 2.14) โดยคิดค่าบริการเช่าจักรยานตามประเภทของจักรยาน ดังนี้

11.1 จักรยานเสือหมอบเฟรมคาร์บอน LOOK รุ่น 785 HUEZ ค่าบริการเช่า จำนวน 900 บาท ต่อ 4 ชั่วโมง และค่ามัดจำในการใช้บริการ จำนวน 1,000 บาท

11.2 จักรยานไฮบริด Specialized รุ่น Sirrus ค่าบริการเช่า จำนวน 400 บาท ต่อ 4 ชั่วโมง และค่ามัดจำในการใช้บริการ จำนวน 1,000 บาท

12. PTT Group Lounge คือ สถานที่ให้บริการอาบน้ำ และล็อกเกอร์สำหรับเก็บของใช้ส่วนตัวในระหว่างปั่นจักรยาน ตั้งอยู่บริเวณชั้น 2 ตรงข้ามกับร้าน Golden Place โดยคิดค่าใช้บริการเป็นจำนวนเงิน 100 บาท (ภาพที่ 2.15)

13. ระบบรักษาความปลอดภัย เช่น ระบบกล้องวงจรปิด และระบบไฟฟ้าแสงสว่างโดยรอบตลอดระยะทางของลู่วิ่งจักรยานรอบนอก เพื่อให้สามารถเปิดให้บริการได้ในเวลากลางคืน

14. Healthy Station ศูนย์พยาบาลและรถฉุกเฉินจากโรงพยาบาลสมิติเวชคอยให้บริการตลอดระยะเวลาในการให้บริการ (ภาพที่ 2.16)

15. ห้องน้ำ จุดพักในพื้นที่ร่ม จุดนัดพบ และจุดชมวิวในบริเวณสนาม มีทั้งหมด 3 จุด คือ กิโลเมตรที่ 5 กิโลเมตรที่ 10.75 และกิโลเมตรที่ 16 (บริเวณสถานีปั่นน้ำ)

16. สนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต “HAPPY AND HEALTHY BIKE LANE”

เปิดให้บริการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

16.1 สนามลู่ปั่นใหญ่ (ระยะทาง 23.5 กิโลเมตร) เปิดให้บริการเวลา 06.00 - 20.00 น.
(คันสุดท้ายเข้าสนาม เวลา 20.00 น. และออกจากสนามไม่เกิน 21.00 น.)

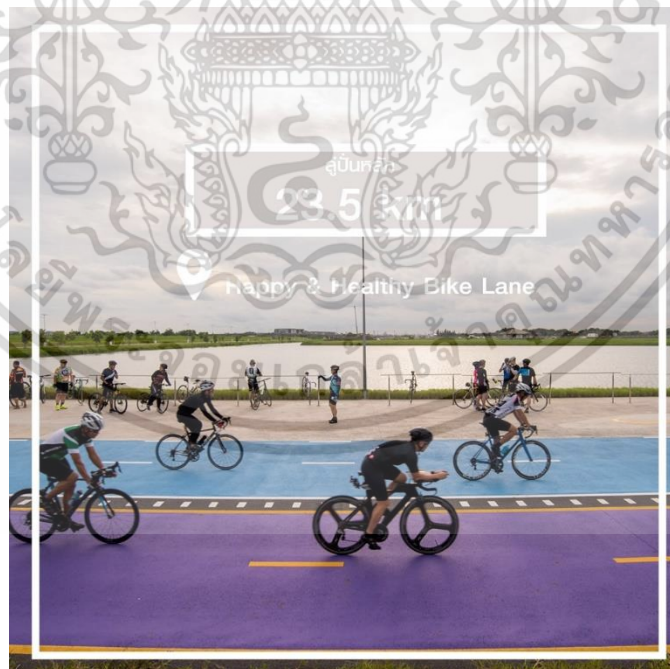
16.2 ลู่วิ่งมาตรฐาน และลู่ปั่นเล็ก (ระยะทาง 1.6 กิโลเมตร) และสะพานทางเชื่อมลาน
จอดรถระยะยาว เปิดให้บริการเวลา 06:00 - 21:00 น.

16.3 สนามปั่นสำหรับเด็ก เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 17.00 – 18.00 น.



ภาพที่ 2.5 Snap และ SCB SNAP

ที่มา : <https://www.thaimobilecenter.com/news-2558/snap-band-for-cycling-at-sky-lane.asp>



ภาพที่ 2.6 Sky Lane & Fast Lane

ที่มา : <https://www.facebook.com/skylanethailand/posts/1204782449703519>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.7 Sky Bridge

ที่มา : <https://www.facebook.com/skylanethailand/photos/a.481616052020166/121482718536572/?type=3&theater>



ภาพที่ 2.8 Parking Area

ที่มา : <https://www.facebook.com/skylanethailand/posts/1228210757360688>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.9 Sky Wing

ที่มา : <https://www.facebook.com/skylanethailand/photos/a.481616052020166/78117627285/?type=3&theater>



ภาพที่ 2.10 Gulf Self-Services Station

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.11 Jogging Track

ที่มา : <https://www.facebook.com/skylanethailand/photos/a.481616052020166/1217281751786922/?type=3&theater>



ภาพที่ 2.12 Food & Beverage Centre

ที่มา : <https://www.facebook.com/skylanethailand/posts/1209839769197787>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



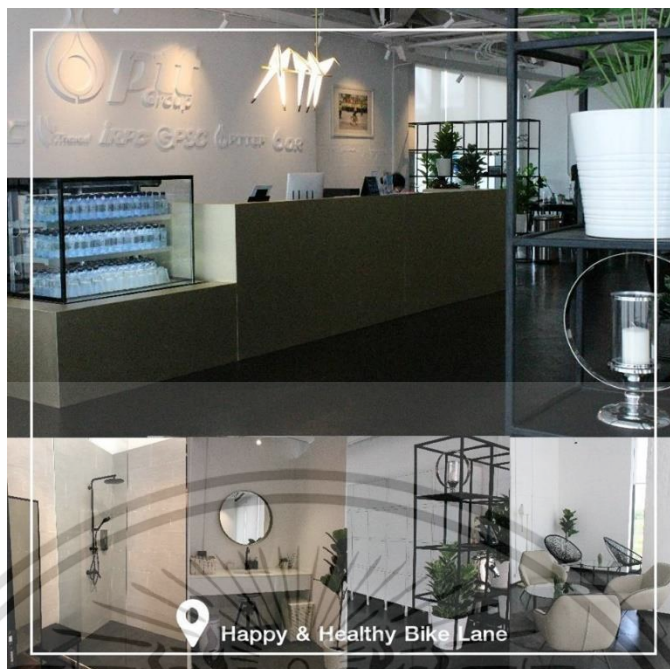
ภาพที่ 2.13 Kids Bike Park

ที่มา : <https://www.facebook.com/skylanethailand/photos/a.481616052020166/1241019212746509/?type=3&theater>



ภาพที่ 2.14 Retail Area

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.15 PTT Group Lounge

ที่มา : <https://www.facebook.com/skylanethailand/posts/1261543830694047>



ภาพที่ 2.16 Healthy Station

ที่มา : <https://www.facebook.com/skylanethailand/photos/a.481616052020166/1254043861444044/?type=3&theater>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เส้นทางปั่นรอบสนามบิณสุวรรณภูมิ

1. จุดเริ่มต้นการปั่น (Swing Gate ขาเข้า) เมื่อนักปั่นจะเข้าไปปั่นในสนามลู่ปั่นใหญ่ ระยะทาง 23.5 กิโลเมตรในสนามเจริญสุขมงคลจิต (Happy and Healthy Bike Lane) จะต้องมีการลงทะเบียนเพื่อรับสายรัดข้อมือ SNAP ซึ่งถูกออกแบบโดย Bike.SCB ก่อนโดยนำบัตรประชาชน (ในกรณีที่ปั่นชาวต่างชาติให้นำ Passport มาแทน) มาลงทะเบียนโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ เมื่อนักปั่นได้รับ SNAP เรียบร้อยแล้วก็สามารถใช้ SNAP เพื่อแลกนเข้าประตู Swing gate เพื่อเข้าไปในลู่ปั่นจักรยานได้ทันที (ภาพที่ 2.17)



ภาพที่ 2.17 Swing Gate ขาเข้า

ที่มา : <https://www.facebook.com/skylanethailand/photos/a.481616052020166/866609326854168/?type=3&theater>

2. ห้องน้ำจุดพักที่ 1 สนามลู่ปั่นใหญ่ ระยะทาง 23.5 กิโลเมตรในสนามเจริญสุขมงคลจิต (Happy and Healthy Bike Lane) มีจุดพักทั้งหมด 3 จุด ซึ่งแต่ละจุด จะมีที่จอดจักรยาน ห้องน้ำ และจุดนั่งพักไว้ให้บริการ (ภาพที่ 2.18)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.18 ห้องน้ำจุดพักที่ 1

ที่มา : <https://bike.scb/routedetail?id=8144>

3. โรงสูบน้ำตะวันตก ในสนามลู่วิ่ง มีโรงสูบน้ำทั้งหมด จำนวน 2 จุด โรงสูบน้ำตะวันตก เป็นจุดที่ 1 นักปั่นควรชะลอความเร็วลง เมื่อเข้าสู่บริเวณทางเลียวโค้ง เนื่องจากทางโค้งค่อนข้างแคบ อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ (ภาพที่ 2.19)



ภาพที่ 2.19 โรงสูบน้ำตะวันตก

ที่มา : <https://bike.scb/routedetail?id=8144>

4. ทางข้ามชุมชนทေးคลองตรง เมื่อผ่านโรงสูบน้ำฝั่งตะวันตกมาระยะหนึ่ง นักปั่นควรระมัดระวังตรงทางข้ามของชุมชนทေးคลองตรงที่อาจจะมีคนเดินข้ามผ่านเลนจักรยานมาได้

5. ห้องน้ำจุดพักที่ 2 สนามลู่วิ่งใหญ่ ระยะทาง 23.5 กิโลเมตรในสนามเจริญสุขมงคลจิต (Happy and Healthy Bike Lane) มีจุดพักทั้งหมด 3 จุด ซึ่งแต่ละจุด จะมีที่จอดจักรยาน ห้องน้ำ และจุดนั่งพักไว้ให้บริการ (ภาพที่ 2.20)

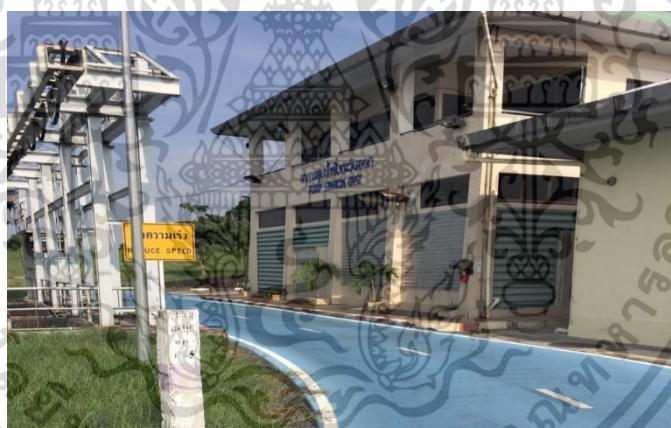
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.20 ห้องน้ำจุดพักที่ 2

ที่มา : <https://bike.scb/routedetail?id=8144>

6. โรงสูบน้ำตะวันออก ในสนามลู่ปั่น มีโรงสูบน้ำทั้งหมด จำนวน 2 จุด โรงสูบน้ำตะวันออก เป็นจุดที่ 2 นักปั่นควรชะลอความเร็วลง เมื่อเข้าสู่บริเวณทางเลี้ยวโค้ง เนื่องจากทางโค้งค่อนข้างแคบ อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ (ภาพที่ 2.21)



ภาพที่ 2.21 โรงสูบน้ำตะวันออก

ที่มา : <https://bike.scb/routedetail?id=8144>

7. ห้องน้ำจุดพักที่ 3 สนามลู่ปั่นใหญ่ ระยะทาง 23.5 กิโลเมตรในสนามเจริญสุขมงคลจิต (Happy and Healthy Bike Lane) มีจุดพักทั้งหมด 3 จุด ซึ่งแต่ละจุด จะมีที่จอดจักรยาน ห้องน้ำ และจุดนั่งพักไว้ให้บริการ (ภาพที่ 2.22)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.22 ห้องน้ำจุดพักที่ 3

ที่มา : <https://bike.scb/routedetail?id=8144>

8. จุดสิ้นสุดการปั่น (Swing Gate ขาออก) เมื่อต้องการจะออกจากกลุ่มปั่นใหญ่ นักปั่นจะต้อง ชิดซ้ายเพื่อเข้าสะพานทางออก และต้องใช้ SNAP เพื่อเปิด swing gate ขาออก

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พริดา ยูมาดี และกิตติ แก้วเขียว (2562) ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการ และคุณภาพบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี ส่วนมากมีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกายส่วนใหญ่มาใช้บริการกับเพื่อน/กลุ่มคณะ ใช้สถานออกกำลังกายโดยใช้เครื่องเล่นทั่วไป เช่น วิ่งสายพาน ปั่นจักรยาน ใช้สถานออกกำลังกายเพื่อลดน้ำหนักและไขมันส่วนเกิน ใช้บริการช่วงเวลา 16.00 - 19.00 น. ใช้บริการต่อครั้งประมาณ 1 - 2 ชั่วโมง เลือกใช้บริการสถานออกกำลังกายที่อยู่ใกล้บ้าน ส่วนบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายส่วนใหญ่เป็นเพื่อน ผลการศึกษาคุณภาพบริการของสถานออกกำลังกาย พบว่า คุณภาพบริการของสถานออกกำลังกายทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและด้านความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับ ผลการศึกษการตัดสินใจใช้บริการของสถานออกกำลังกาย พบว่า เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการ คือ ผู้ใช้บริการพึงพอใจในภาพรวมของสถานออกกำลังกาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ที่ดีในความรู้สึกของผู้ใช้สถานออกกำลังกาย และจะแนะนำสถานออกกำลังกายให้แก่บุคคลอื่นใช้บริการตามลำดับ (2) ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกายด้านการใช้บริการสถานออกกำลังกาย ด้านเหตุผลในการใช้บริการสถานออกกำลังกาย ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสถานออกกำลังกาย ด้านเวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการสถานออกกำลังกาย และด้านสถานที่ตั้งมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยถึงปานกลางในทิศทางเดียวกัน ส่วนตัวแปรอื่นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ (3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ (4) คุณภาพบริการด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สาริต เชื้ออยู่นาน (2562) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบิกแบร์ยิม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่เป็นเพศชาย และกำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 7,000 บาท และ 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของบิกแบร์ยิม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจระดับมาก โดยเรียงตามลำดับความพึงพอใจดังนี้ ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความแน่นอนในการให้บริการ และด้านความเชื่อถือ

สาวิตต์ ตันติศิลป์านนท์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจ Sport Club กรณีศึกษา สโมสรเร็กซ์เกตคลับ ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 28.0 และส่วนใหญ่ใช้บริการสโมสรเร็กซ์เกตคลับ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Sport club โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านสถานที่อยู่ระดับปานกลาง 3) คุณภาพการให้บริการของสโมสรเร็กซ์เกตคลับโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความเชื่อมั่นและด้านความเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองและด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง และ 4) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสโมสรเร็กซ์เกตคลับโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสโมสรเร็กซ์เกตคลับแตกต่างกัน โดยแม่บ้าน/พ่อบ้านมีความพึงพอใจมากที่สุด 2) เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสโมสรเร็กซ์เกตคลับไม่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสโมสรเร็กซ์เกตคลับ 4) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเข้าใจลูกค้ามีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสโมสรเร็กซ์เกตคลับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จิรติพา เรืองกล (2558) ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วิ พิเดนส โซโซตี้ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1) ตัวแปรปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วิ พิเดนส โซโซตี้ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านราคา มีค่าขนาดอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วิ พิเดนส โซโซตี้ กรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านสินค้าผลิตภัณฑ์ และ 2) ตัวแปรปัจจัยคุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วิ พิเดนส โซโซตี้ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า มีค่าขนาดอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วิ พิเดนส โซโซตี้ กรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านความแน่นอนและปัจจัยด้านความเข้าใจลูกค้า ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของลูกค้า วิ พิเดนส โซโซตี้ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ดังนั้นจึงเสนอให้ วิ พิเดนส โซโซตี้ กรุงเทพมหานคร ควรสร้างกลยุทธ์ใหม่ ๆ เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจเกินกว่าที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมด้านราคาของลูกค้าต้องจ่ายกับคุณภาพที่ได้รับจากการใช้บริการว่ามีคุณค่าเพียงพอที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้หรือไม่ และควรนำเอาข้อเสนอ ข้อติชมของลูกค้ามาปรับปรุง แก้ไข พัฒนา เปลี่ยนแปลงการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อตอบสนองต่อความต้องการอันแท้จริงของลูกค้าได้ สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรพิจารณาทำการวิจัยเชิงคุณภาพด้วย การสัมภาษณ์แบบกลุ่มหรือรายบุคคลควบคู่กันไป เพื่อให้ได้ทราบถึงข้อมูลส่วนลึกและรายละเอียดความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการอย่างแท้จริง

รุ่งทิวา มุสิทธิมณี (2558) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้บริโภคชาวไทยเกี่ยวกับการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะประชากรที่แตกต่างกันทำให้ความคาดหวังต่อฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคชาวไทยที่แตกต่างกัน พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่ไม่แตกต่างกัน แต่พบความแตกต่างกันในด้าน อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อความคาดหวังของผู้บริโภคชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภาวดี บุญธรรม (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทยที่มีต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.03 รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทยที่มีต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ในการออกกำลังกายและด้านบริหารจัดการและดำเนินการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.87, 44.11, และ 43.20 ตามลำดับ

จารุณี โพธิ์ทอง (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความแตกต่างด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสถานออกกำลังกาย (Fitness) ระหว่างกลุ่มพนักงานบริษัท กับกลุ่มเจ้าของกิจการ ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่างเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

30 - 39 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี รายได้รวมต่อเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป 2) กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นด้านพฤติกรรมให้เหตุผลว่าสาเหตุสำคัญที่ผู้ใช้บริการมาออกกำลังกายเนื่องจากต้องการสุขภาพที่แข็งแรง โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลในการไปออกกำลังกายคือ ต้องการมีสุขภาพที่แข็งแรง เป็นเพราะผู้บริโภ�ส่วนใหญ่ในปัจจุบันหันมาใส่ใจในสุขภาพมากขึ้น 3) มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสถานออกกำลังกาย (Fitness) ในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคาค่าบริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกายภาพ ด้านกระบวนการ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต” ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรูปแบบเป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สรุปการออกแบบงานวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ซึ่งมีจำนวนผู้ให้บริการประมาณ 30,000 คนต่อเดือน (ข้อมูลเดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2562) ดังนั้นในการกำหนดขนาดตัวอย่างที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้ ได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1967) กรณีทราบจำนวนประชากรกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งมีสูตรคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

โดยที่ n	คือ	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N	คือ	จำนวนประชากร
e	คือ	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้โดยกำหนดที่ $\pm 5\%$

เมื่อนำมาแทนค่าสูตรได้ผลดังนี้

$$n = \frac{(30,000)^2}{1 + 30,000 (0.05)^2} = 394.74$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลจากการคำนวณ จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 395 คน ซึ่งผู้วิจัยจะทำการเก็บตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน เพื่อให้เกิดความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต และยินดีให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 300 คน และชุดแบบสอบถามที่ทางผู้วิจัยได้จัดเตรียมไว้ จำนวน 100 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการใช้บริการ เป็นเป็นคำถามปลายปิด (Closed-end Question) มีคำตอบแบบเลือกตอบ (Check List) คือ การให้เลือกคำตอบให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเข้าใจลูกค้า

สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 2 แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแนวทางของ Likert Rating Scale ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ระดับมาก	ให้	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ระดับน้อย	ให้	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

และได้กำหนดระดับความความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากการแบ่งคะแนนเฉลี่ยเป็น 5 ช่วง โดยอาศัยเกณฑ์การหาความกว้างของอันตรภาคชั้นเพื่อให้ช่วงห่างของคะแนนทุกระดับเท่ากัน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned} \quad (3.2)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ดังต่อไปนี้

3.3.1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

โดยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไข ให้ตรงตามเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ให้มีความถูกต้อง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.3.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

โดยการนำแบบสอบถาม ที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว มาทดลอง (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง (Pre-test) จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient : α) ตามวิธีของ Cronbach's alpha เพื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นว่าสูงพอหรือไม่ หากค่า α มากกว่าและเท่ากับ 0.7 แสดงว่า คำถามในแบบสอบถามสามารถวัดค่าตัวแปรหลักในการวิจัยอยู่ในระดับความเชื่อมั่นที่สูง สามารถนำแบบสอบถามดังกล่าวนี้ ไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right) \quad (3.3)$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือ
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากการศึกษาทดสอบการหาค่า Try out จำนวน 30 ชุด

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	0.83
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.83
ด้านการตอบสนอง	0.83
ด้านความเชื่อมั่น	0.83
ด้านความเข้าใจลูกค้า	0.83
โดยรวม	0.83

ค่าความเชื่อมั่นที่อยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ คือ 0.70 ขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ได้ คือ 0.83

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะค้นหาข้อมูล โดยจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ

3.4.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

1. เป็นข้อมูลเชิงสำรวจ โดยนำแบบสอบถาม ที่ได้รับการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ แจกจ่ายให้กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต
2. การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบ ความถูกต้อง และความครบถ้วนของแบบสอบถามทั้งหมดก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูล ในขั้นตอนต่อไป

3.4.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ได้แก่ วิทยานิพนธ์ วารสาร สิ่งตีพิมพ์ เว็บไซต์ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสรุปเป็นประเด็นในการนำเสนองานวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติและนำค่าสถิติต่าง ๆ ไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อแปลผลและเขียนรายงานวิจัยต่อไป โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและจำนวนของแบบสอบถามที่ได้กลับมา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. นำแบบสอบถามที่มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล โดยการใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งข้อมูลที่ได้นำมาใช้ หาค่าการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ของตัวแปร

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคล ซึ่งประกอบไปด้วย สิ่งที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเข้าใจลูกค้า โดยนำข้อมูลที่ได้มา วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการ ทางสถิติ โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3. สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว (One-Way ANOVA: Analysis of Variance) จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ t-test

4. สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยหากพบว่ามี ความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Least Square Difference (LSD) เพื่อทดสอบ สมมติฐานที่ 1 - 6

ตารางที่ 3.2 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบของสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน	Independent t-test
สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 6 ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน	One-way ANOVA

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่ (พงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

3.6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน มาแจกแจงความถี่และร้อยละ (สุวิมล ตีรกานันท์, 2551: 199)

$$\text{ร้อยละ} = \text{สัดส่วน} \times 100 \quad (3.3)$$

3.6.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต หาค่าเฉลี่ย (สุวิมล ตีรกานันท์, 2551: 201)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (3.4)$$

เมื่อ	\bar{x}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3.6.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับค่าเฉลี่ยเลขคณิต เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนในแต่ละข้อ คำนวณจากสูตร (สุวิมล ตีรกานันท์, 2551 : 203)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}} \quad (3.5)$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.6.2 ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis statistics)

ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามคู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.6.2.1 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ของตัวแปร 2 กลุ่มด้วยค่าสถิติ Independent t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้น 2 กลุ่ม โดยใช้ทดสอบสมมติฐานวิจัย ต่อไปนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานทางสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

กรณีที่ 1 เมื่อ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{x}_1 - \bar{x}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}} \quad (3.6)$$

เมื่อ $S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$

$$S_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n_i - 1}$$

n_1 คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

\bar{X}_1 คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

\bar{X}_2 คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

กรณีที่ 2 เมื่อ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (3.7)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยมี

$$df, v = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า t ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับค่า t ที่ได้จากรางที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ V หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากรางที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ V แล้วแต่กรณี หรือถ้ามีค่า p -value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

การที่จะเลือกสูตรกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้น จำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่ โดยทำการทดสอบโดยใช้ F -test ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0: \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_1: \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \quad \text{เมื่อ } S_1 > S_2, \quad df = (n_1 - 1), (n_2 - 1) \quad (3.8)$$

หรือ

$$F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \quad \text{เมื่อ } S_2 > S_1, \quad df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$$

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเทียบกับค่า F จากรางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเทียบกับค่า F จากรางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

3.5.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ทดสอบสมมติฐานวิจัยต่อไปนี้

- เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
- สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ
 - H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน
 - H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน
- สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \quad (3.9)$$

ตารางที่ 3.3 สูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA

Source of Variation	Degree of freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Groups	$k - 1$	$SS_b = \sum_{j=1}^k \frac{T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{n}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
Within Group	$n - k$	$SS_w = SS_T - SS_b$	$MS_w = \frac{SS_w}{n - k}$	Within Group
Total	$n - 1$	$SS_T = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

ที่มา : พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543

เมื่อ	k	คือ	จำนวนกลุ่ม
	n	คือ	ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
	n_j	คือ	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	T_j	คือ	ผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างที่ j
	T	คือ	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	x_{ij}	คือ	คะแนนแต่ละตัว

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k - 1),$

$(n - k)$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ ยอมรับว่าค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k - 1), (n - k)$ หรือ ถ้ามีค่า p -value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่าค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุข มงคลจิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต จำนวน 400 คน และใช้สอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต จำนวน 400 คน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	260	65.00
หญิง	140	35.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	119	29.75
31 - 40 ปี	158	39.50
41 - 50 ปี	91	22.75
มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	32	8.00
รวม	400	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	37	9.25
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	269	67.25
ปริญญาโทขึ้นไป	94	23.50
รวม	400	100.00
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	23	5.75
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	144	36.00
พนักงานบริษัทเอกชน	142	35.50
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/อิสระ	79	19.25
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	14	3.50
รวม	400	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20,000 บาท	44	11.00
20,001 - 30,000 บาท	147	36.75
30,001 - 40,000 บาท	129	32.25
40,001 - 50,000 บาท	39	9.75
50,000 บาท ขึ้นไป	41	10.25
รวม	400	100.00
6. ความถี่ในการใช้บริการ		
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	189	47.25
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	163	40.75
5 - 6 ครั้ง/สัปดาห์	35	8.75
ทุกวัน	13	3.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างสามารถสรุปดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สวอนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นเพศหญิง จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ตามลำดับ

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาคืออายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 รองลงมาอยู่ในระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/อิสระ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 อาชีพนักศึกษา/นักเรียน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเฉลี่ยเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมา คือ รายได้ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 รายได้ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 รายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 และรายได้ 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการจำนวน 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ เป็นจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมา คือ จำนวน 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ เป็นจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 จำนวน 5 - 6 ครั้ง/สัปดาห์ เป็นจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และทุกวัน เป็นจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยาน เจริญสุขมงคลจิต

4.2.1 ระดับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามเจริญสุขมงคลจิต ด้านสิ่งที่สัมผัสได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่ง
ที่สัมผัสได้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

ด้านสิ่งสัมผัสได้	n = 400		ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.		
1. มีป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์ของสนามลู่ปั่นจักรยาน เจริญสุขมงคลจิต แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน	3.54	0.75	มาก	1
2. มีป้ายสัญลักษณ์เตือน และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ตามเส้นทางปั่นรอบสนามลู่ปั่นจักรยาน	3.52	0.70	มาก	3
3. มีระบบรักษาความปลอดภัย และสถานที่มีระบบ ไฟฟ้าแสงสว่างเพียงพอ ตลอดระยะทางของลู่ปั่น จักรยานรอบนอก	3.48	0.63	มาก	5
4. สถานที่มีการตกแต่งอย่างสวยงาม สะอาดตา ทันสมัย มีมุมพักผ่อน มุมถ่ายภาพ พื้นที่โดยรอบ สนามลู่ปั่นจักรยาน มีความสะอาด และเป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.50	0.68	มาก	4
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการเข้าใช้ บริการภายในสนามลู่ปั่นจักรยาน ได้แก่ ลานจอดรถ ห้องน้ำร้านอาหารและเครื่องดื่ม สถานพยาบาล ร้านค้าบริการเช่าจักรยาน ตู้เครื่องดื่มอัตโนมัติ เป็นต้น	3.53	0.72	มาก	2
ภาพรวม	3.51	0.70	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งสัมผัสได้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนาม
ลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.51 โดยมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน พิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีผลดังนี้

ลำดับที่ 1 มีป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์ของสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต แสดงให้เห็น
อย่างชัดเจน มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เท่ากับ 0.75

ลำดับที่ 2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการเข้าใช้บริการภายในสนามลู่ปั่นจักรยาน
ได้แก่ ลานจอดรถ ห้องน้ำร้านอาหารและเครื่องดื่ม สถานพยาบาล ร้านค้าบริการเช่าจักรยาน
ตู้เครื่องดื่มอัตโนมัติ เป็นต้น มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

ลำดับที่ 3 มีระบบรักษาความปลอดภัย และสถานที่มีระบบไฟฟ้าแสงสว่างเพียงพอตลอดระยะทางของกลุ่มปั่นจักรยานรอบนอกมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70

ลำดับที่ 4 สถานที่ที่มีการตกแต่งอย่างสวยงาม สะอาดตา ทันสมัย มีมุมพักผ่อน มุมถ่ายภาพพื้นที่โดยรอบสนามกลุ่มปั่นจักรยาน มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

ลำดับที่ 5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการเข้าใช้บริการภายในสนามกลุ่มปั่นจักรยาน ได้แก่ ลานจอดรถ ห้องน้ำร้านอาหารและเครื่องดื่ม สถานพยาบาล ร้านค้าบริการเช่าจักรยาน ตู้เครื่องดื่มอัตโนมัติ เป็นต้น มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

4.2.2 ระดับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามเจริญสุขมงคลจิต ด้านความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามกลุ่มปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

ด้านความน่าเชื่อถือ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. สายรัดข้อมือ RFID และแอปพลิเคชัน SCB SNAP (การใช้ QR Code) สามารถใช้เข้า-ออกสนาม และบันทึกข้อมูลเส้นทางการปั่นจักรยานได้อย่างแม่นยำ	3.53	0.72	มาก	1
2. สายรัดข้อมือ RFID และแอปพลิเคชัน SCB SNAP (การใช้ QR Code) สามารถเติมเงิน และชำระสินค้าและบริการได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว	3.53	0.69	มาก	1
3. สนามกลุ่มปั่นจักรยาน มีเครื่องมืออุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และมีมาตรฐานในระดับสากล	3.52	0.72	มาก	3
4. มีการตรวจสอบพื้นที่ภายในสนามกลุ่มปั่นจักรยาน และรอบบริเวณสนามที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.50	0.69	มาก	4
ภาพรวม	3.52	0.71	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โดยมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน พิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีผลดังนี้

ลำดับที่ 1 ให้บริการถูกต้องตรงกับสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้ให้บริการและเป็นบริการที่ผู้ให้บริการต้องการ และสามารถเก็บความลับของผู้ใช้บริการได้ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 และ 0.69 ตามลำดับ

ลำดับที่ 3 สายรัดข้อมือ RFID และแอปพลิเคชัน SCB SNAP (การใช้ QR Code) สามารถเติมเงิน และชำระสินค้าและบริการได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

ลำดับที่ 4 มีการตรวจสอบพื้นที่ภายในสนามกลุ่มจักรยาน และรอบบริเวณสนามที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

4.2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามเจริญสุขมงคลจิต ด้านการตอบสนอง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามกลุ่มจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

ด้านการตอบสนอง	n = 400		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. มีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา ตั้งแต่เวลาเปิดให้บริการจนกระทั่งปิดให้บริการ	3.58	0.69	มาก	1
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	3.49	0.69	มาก	3
3. มีการนำข้อเสนอแนะ คำติชมของผู้ใช้บริการมาปรับแก้ไข และพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.50	0.69	มาก	2
4. เวลาเปิด-ปิดในการให้บริการ มีเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.48	0.69	มาก	4
ภาพรวม	3.51	0.69	มาก	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามกลุ่มจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

โดยมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน พิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีผลดังนี้

ลำดับที่ 1 มีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา ตั้งแต่เวลาเปิดให้บริการจนกระทั่งปิดให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

ลำดับที่ 2 มีการนำข้อเสนอแนะ คำติชมของผู้ใช้บริการมาปรับแก้ไข และพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

ลำดับที่ 3 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

ลำดับที่ 4 เวลาเปิด-ปิดในการให้บริการ มีเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

4.2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามเจริญสุขมงคลจิต ด้านความเชื่อมั่น

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามญี่ปุ่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

ด้านความเชื่อมั่น	n = 400		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ชื่อเสียงของสนามญี่ปุ่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต	3.57	0.68	มาก	1
2. มีพนักงานคอยดูแลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการระหว่างทำกิจกรรมต่าง ๆ	3.54	0.71	มาก	3
3. มีมาตรการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ	3.53	0.72	มาก	4
4. ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (SCB Wallet) มีการรักษาความปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้	3.55	0.73	มาก	2
ภาพรวม	3.55	0.71	มาก	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามญี่ปุ่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน พิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีผลดังนี้

ลำดับที่ 1 ชื่อเสียงของสนามบินผู้ให้บริการเจ็ทแอร์ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

ลำดับที่ 2 ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (SCB Wallet) มีการรักษาความปลอดภัยสามารถตรวจสอบได้ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

ลำดับที่ 3 มีพนักงานคอยดูแลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการระหว่างทำกิจกรรมต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

ลำดับที่ 4 มีมาตรการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

4.2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามบินเจ็ทแอร์ ด้านความเข้าใจลูกค้า

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ด้านความเข้าใจลูกค้าของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามบินผู้ให้บริการเจ็ทแอร์

ด้านความเข้าใจลูกค้า	n = 400		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. พนักงานเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม	3.45	0.67	มาก	3
2. พนักงานใส่ใจในการแก้ปัญหาให้กับผู้บริการโดยไม่รีรอ ด้วยความเต็มใจ	3.48	0.69	มาก	1
3. พนักงานยินดีรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริการ	3.48	0.67	มาก	1
ภาพรวม	3.47	0.68	มาก	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านความเข้าใจลูกค้าของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามบินผู้ให้บริการเจ็ทแอร์ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 โดยมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน พิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีผลดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานใส่ใจในการแก้ปัญหาให้กับผู้บริการ โดยไม่รีรอด้วยความเต็มใจ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เวลาเปิด - ปิดในการให้บริการ มีเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และพนักงานยินดีรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 และ 0.67 ตามลำดับ

ลำดับที่ 3 พนักงานเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

4.2.6 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต	n = 400		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	3.51	0.70	มาก	3
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.52	0.71	มาก	2
3. ด้านการตอบสนอง	3.51	0.69	มาก	3
4. ด้านความเชื่อมั่น	3.55	0.71	มาก	1
5. ด้านความเข้าใจลูกค้า	3.47	0.68	มาก	5
ภาพรวม	3.51	0.70	มาก	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีผลดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านความเชื่อมั่น มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 โดยมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

ลำดับที่ 2 ด้านความน่าเชื่อถือ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โดยมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

ลำดับที่ 3 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านการตอบสนอง มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 โดยมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 และ 0.69

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 5 ด้านความเข้าใจลูกค้า มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 โดยมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

4.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุข มงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากสมมติฐานการศึกษา ผู้ใช้บริการ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน สามารถทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

4.3.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน โดยทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานหลัก (H_0) ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานรอง (H_1) ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน

โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.8 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ โดยวิธี Independent t-test

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})		t	Sig. (P-value)
	ชาย (n=156)	หญิง (n=234)		
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	3.43	3.67	-3.84	0.00*
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.44	3.67	-3.32	0.00*
3. ด้านการตอบสนอง	3.44	3.64	-3.22	0.00*
4. ด้านความเชื่อมั่น	3.46	3.72	-3.94	0.00*
5. ด้านความเข้าใจลูกค้า	3.40	3.60	-3.08	0.00*

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ในด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

2. ด้านความน่าเชื่อถือมีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ในด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

3. ด้านการตอบสนอง มีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ในด้านการตอบสนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

4. ด้านความเชื่อมั่น มีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ในด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

5. ด้านความเข้าใจลูกคามีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความเข้าใจลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

4.3.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน โดยทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานหลัก (H₀) ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน

โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยวิธี One way ANOVA หากพบความแตกต่างจะนำไปทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

ตารางที่ 4.9 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ โดยวิธี One way ANOVA

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})				F	Sig. (P-value)
	อายุ ≤ 30 ปี (n=119)	อายุ 31 - 40 ปี (n=158)	อายุ 41 - 50 ปี (n=91)	อายุ ≥ 51 ปี (n=32)		
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	3.49	3.45	3.60	3.65	1.80	0.15
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.50	3.44	3.61	3.75	2.90	0.04*
3. ด้านการตอบสนอง	3.44	3.48	3.58	3.73	2.33	0.07
4. ด้านความเชื่อมั่น	3.55	3.47	3.62	3.78	2.60	0.05*
5. ด้านความเข้าใจลูกค้า	3.46	3.37	3.58	3.70	3.80	0.01*

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุพบว่า

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่า Sig = 0.15 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความน่าเชื่อถือมีค่า Sig = 0.04 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตารางที่ 4.10)

3. ด้านการตอบสนอง มีค่า Sig = 0.07 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านการตอบสนองไม่แตกต่างกัน

4. ด้านความเชื่อมั่น มีค่า Sig = 0.05 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้าน

ความเชื่อมั่นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตารางที่ 4.10)

5. ด้านความเข้าใจลูกค้ำมีค่า Sig = 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความเข้าใจลูกค้ำแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

ความพึงพอใจ	อายุ	ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X})			
		≤30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	≥51 ปี
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	≤30 ปี	-	0.06	-0.11	-0.25*
	31-40 ปี		-	-0.03	-0.14
	41-50 ปี			-	-0.28*
	≥51 ปี				-
2. ด้านความเชื่อมั่น	≤30 ปี	-	-0.08	-0.7	-0.24
	31-40 ปี		-	-0.15	-0.32*
	41-50 ปี			-	-0.17
	≥51 ปี				-
3. ด้านความเข้าใจลูกค้ำ	≤30 ปี	-	0.09	-0.12	-0.24
	31-40 ปี		-	-0.20	-0.33*
	41-50 ปี			-	-0.12
	≥51 ปี				-

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความน่าเชื่อถือนั้นมากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และ 41 - 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุไม่เกิน 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความเชื่อมั่นมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเข้าใจลูกค้ำ พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความเข้าใจลูกค้ำ มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน โดยทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานหลัก (H_0) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานรอง (H_1) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน

โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยวิธี One way ANOVA หากพบความแตกต่างจะนำไปทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

ตารางที่ 4.11 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี One way ANOVA

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})			F	Sig. (P-value)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n=37)	ปริญญาตรี (n=269)	ปริญญาโทขึ้นไป (n=94)		
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	3.37	3.47	3.70	6.52	0.00*
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.36	3.47	3.73	7.51	0.00*
3. ด้านการตอบสนอง	3.32	3.47	3.72	7.97	0.00*
4. ด้านความเชื่อมั่น	3.38	3.50	3.76	7.18	0.00*
5. ด้านความเข้าใจลูกค้ำ	3.31	3.44	3.62	4.69	0.00*

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตารางที่ 4.12)

2. ด้านความน่าเชื่อถือมีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตารางที่ 4.12)

3. ด้านการตอบสนอง มีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านการตอบสนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตารางที่ 4.12)

4. ด้านความเชื่อมั่น มีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตารางที่ 4.12)

5. ด้านความเข้าใจลูกค้ำมีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความเข้าใจลูกค้ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ	ระดับการศึกษา	ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X})		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโทขึ้นไป
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-0.10	-0.33*
	ปริญญาตรี		-	-0.23*
	ปริญญาโทขึ้นไป			-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ	ระดับการศึกษา	ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X})		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโทขึ้นไป
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-0.10	-0.37*
	ปริญญาตรี		-	-0.27*
	ปริญญาโทขึ้นไป			-
3. ด้านการตอบสนอง	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-0.15	-0.40*
	ปริญญาตรี		-	-0.25*
	ปริญญาโทขึ้นไป			-
4. ด้านความเชื่อมั่น	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-0.12	-0.38*
	ปริญญาตรี		-	-0.26*
	ปริญญาโทขึ้นไป			-
5. ด้านความเข้าใจลูกค้า	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-0.13	-0.32*
	ปริญญาตรี		-	-0.19*
	ปริญญาโทขึ้นไป			-

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในสิ่งที่สัมผัสได้ มากกว่ากลุ่มผู้บริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มผู้บริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านการตอบสนองมากกว่ากลุ่มผู้บริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใช้งานเห็นประโยชน์ด้านการศึกษาไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความเชื่อมั่น มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มี การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไปมีความ พึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความเข้าใจลูกค้ามากกว่ากลุ่ม ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญ สุขมงคลจิตแตกต่างกัน โดยทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานหลัก (H_0) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานรอง (H_1) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน

โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยวิธี One way ANOVA หากพบความแตกต่าง จะนำไปทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

ตารางที่ 4.13 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึง พอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนก ตามอาชีพ โดยวิธี One way ANOVA

	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})					F	Sig. (P-value)
	นักเรียน/นักศึกษา (n=23)	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (n=144)	พนักงานบริษัทเอกชน (n=142)	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/อื่น ๆ (n=77)	แม่บ้าน/อื่น ๆ (n=14)		
ระดับความพึงพอใจต่อการใ้ บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญ สุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ							
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	3.69	3.55	3.43	3.47	3.99	3.50	0.01*
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.74	3.57	3.42	3.48	3.93	3.36	0.01*
3. ด้านการตอบสนอง	3.72	3.56	3.42	3.43	3.96	3.99	0.00*
4. ด้านความเชื่อมั่น	3.74	3.58	3.47	3.50	4.02	3.16	0.01*
5. ด้านความเข้าใจลูกค้า	3.64	3.51	3.39	3.41	3.95	3.63	0.00*

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ พบว่า

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่า Sig = 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตารางที่ 4.14)

2. ด้านความน่าเชื่อถือมีค่า Sig = 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตารางที่ 4.14)

3. ด้านการตอบสนอง มีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้าน การตอบสนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตารางที่ 4.14)

4. ด้านความเชื่อมั่น มีค่า Sig = 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตารางที่ 4.14)

5. ด้านความเข้าใจลูกค้ามีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความเข้าใจลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ	อาชีพ	ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X})				
		นักศึกษา/นักเรียน	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/อิสระ	แม่บ้าน
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	นักศึกษา/นักเรียน		0.14	0.26	0.21	-0.30
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			0.12	0.07	-0.44*
	พนักงานบริษัทเอกชน				-0.05	-0.56*
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/อิสระ					-0.51*
	แม่บ้าน					
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	นักศึกษา/นักเรียน		0.17	0.32*	0.26	-0.19
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			0.15*	0.08	-0.36*
	พนักงานบริษัทเอกชน				-0.07	-0.51*
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/อิสระ					-0.44*
	แม่บ้าน					
3. ด้านการตอบสนอง	นักศึกษา/นักเรียน		0.15	0.30*	0.29*	-0.25
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			0.15*	0.13	-0.40*
	พนักงานบริษัทเอกชน				-0.01	-0.54*
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/อิสระ					-0.53*
	แม่บ้าน					
4. ด้านความเชื่อมั่น	นักศึกษา/นักเรียน		0.16	0.27	0.24	-0.28
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			0.11	0.08	-0.44*
	พนักงานบริษัทเอกชน				-0.03	-0.55*
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/อิสระ					-0.52*
	แม่บ้าน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ	อาชีพ	ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X})				
		นักศึกษา/นักเรียน	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/อิสระ	แม่บ้าน
5. ด้านความเข้าใจลูกค้า	นักศึกษา/นักเรียน		0.13	0.25	0.23	-0.31
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			0.12	0.10	-0.44*
	พนักงานบริษัทเอกชน				-0.02	-0.56*
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/อิสระ					-0.55*
	แม่บ้าน					

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายกลุ่ม มีรายละเอียดดังนี้

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านสิ่งที่สัมผัสได้มากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัทเอกชน, ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/อิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความน่าเชื่อถือได้น้อยกว่ากลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักศึกษา/นักเรียน และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพบว่า แม่บ้านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความน่าเชื่อถือได้มากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักศึกษา/นักเรียน, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/อิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักศึกษา/นักเรียน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านการตอบสนองได้มากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/อิสระ และพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับ

ราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้าน การตอบสนองได้มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านการตอบสนองได้มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักศึกษา/นักเรียน, ราชการ/รัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย/อิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า อาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความเชื่อมั่นได้มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักศึกษา/นักเรียน, ราชการ/รัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/อิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความเข้าใจลูกค้าได้มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักศึกษา/นักเรียน, ราชการ/รัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/อิสระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.3.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน โดยทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานหลัก (H_0) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานรอง (H_1) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน

โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยวิธี One way ANOVA หากพบความแตกต่างจะนำไปทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

ตารางที่ 4.15 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้โดยวิธี One way ANOVA

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})					F	Sig. (P-value)
	≤20,000 บาท (n=44)	20,001 – 20,000 บาท (n=147)	30,001 – 40,000 บาท (n=129)	40,001 – 50,000 บาท (n=39)	>50,000 บาท (n=41)		
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	3.69	3.47	3.45	3.54	3.63	1.79	0.13
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.78	3.45	3.47	3.51	3.66	3.00	0.02*
3. ด้านการตอบสนอง	3.69	3.47	3.47	3.49	3.61	1.17	0.17
4. ด้านความเชื่อมั่น	3.50	3.49	3.55	3.64	3.50	2.21	0.10
5. ด้านความเข้าใจลูกค้า	3.44	3.41	3.39	3.59	3.44	2.46	0.06

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้ พบว่า

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่า Sig = 0.13 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความน่าเชื่อถือมีค่า Sig = 0.02 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตารางที่ 4.16)

3. ด้านการตอบสนอง มีค่า Sig = 0.17 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในการตอบสนองไม่แตกต่างกัน

4. ด้านความเชื่อมั่น มีค่า Sig = 0.10 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในด้านความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน

5. ด้านความเข้าใจลูกค้ามีค่า Sig = 0.06 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ	รายได้	ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X})				
		≤20,000 บาท (n=96)	20,001 – 30,000 บาท (n=93)	30,001 – 40,000 บาท (n=58)	40,001 – 50,000 บาท (n=46)	>50,000 บาท (n=62)
ด้านความน่าเชื่อถือ	ไม่เกิน 20,000 บาท	-	0.32*	0.31*	0.27	0.11
	20,001 - 30,000 บาท		-	-0.01	-0.05	-
	30,001 - 40,000 บาท				-0.04	0.21
	40,001 - 50,000 บาท					-
	50,001 บาท ขึ้นไป					-0.20
						-

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า กลุ่มผู้บริกากรที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มผู้บริกากรที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3.6 ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน โดยทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานหลัก (H_0) ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานรอง (H_1) ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน

โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยวิธี One way ANOVA หากพบความแตกต่างจะนำไปทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

ตารางที่ 4.17 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ โดยวิธี One way ANOVA

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})				F	Sig. (P-value)
	1-2 ครั้ง (n=44)	3-4 ครั้ง (n=147)	5-6 ครั้ง (n=129)	ทุกวัน (n=39)		
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	3.58	3.37	3.69	3.92	6.94	0.00*
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.59	3.37	3.66	4.02	7.53	0.00*
3. ด้านการตอบสนอง	3.56	3.39	3.64	4.00	6.04	0.00*
4. ด้านความเชื่อมั่น	3.63	3.40	3.64	3.98	6.14	0.00*
5. ด้านความเข้าใจลูกค้า	3.52	3.35	3.63	3.92	5.93	0.00*

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการพบว่า

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตารางที่ 4.18)

2. ด้านความน่าเชื่อถือมีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยาน เจริญสุขมงคลจิตในด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตารางที่ 4.18)

3. ด้านการตอบสนอง มีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยาน เจริญสุขมงคลจิตในด้านการตอบสนองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตารางที่ 4.18)

4. ด้านความเชื่อมั่น มีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยาน เจริญสุขมงคลจิตในด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตารางที่ 4.18)

5. ด้านความเข้าใจลูกค้ามีค่า Sig = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยาน เจริญสุขมงคลจิตในด้านความเข้าใจลูกค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยาน เจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ เป็นรายคู่

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยาน เจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ	ความถี่ในการใช้บริการ (ต่อสัปดาห์)	ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X})			
		1 - 2 ครั้ง	3 - 4 ครั้ง	5 - 6 ครั้ง	ทุกวัน
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	1 - 2 ครั้ง	-	0.21*	-0.11	-0.34*
	3 - 4 ครั้ง		-	-0.32*	-0.55*
	5 - 6 ครั้ง			-	-0.24
	ทุกวัน				-
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	1 - 2 ครั้ง	-	0.23*	-0.07	-0.43*
	3 - 4 ครั้ง		-	-0.30*	-0.65*
	5 - 6 ครั้ง			-	-0.35
	ทุกวัน				-
3. ด้านการตอบสนอง	1 - 2 ครั้ง	-	0.17*	-0.07	-0.44*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยาน เจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ	ความถี่ในการ ใช้บริการ (ต่อสัปดาห์)	ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X})			
		1 - 2 ครั้ง	3 - 4 ครั้ง	5 - 6 ครั้ง	ทุกวัน
	3 - 4 ครั้ง		-	-0.25*	-0.61*
	5 - 6 ครั้ง			-	-0.36
	ทุกวัน				-

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยาน เจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ	ความถี่ในการ ใช้บริการ (ต่อสัปดาห์)	ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X})			
		1 - 2 ครั้ง	3 - 4 ครั้ง	5 - 6 ครั้ง	ทุกวัน
4. ด้านความเชื่อมั่น	1 - 2 ครั้ง	-	0.23*	-0.01	-0.35
	3 - 4 ครั้ง		-	-0.24*	-0.58*
	5 - 6 ครั้ง			-	-0.34
	ทุกวัน				-
5. ด้านความเข้าใจลูกค้า	1 - 2 ครั้ง	-	0.17*	-0.11	-0.41*
	3 - 4 ครั้ง		-	-0.28*	-0.58*
	5 - 6 ครั้ง			-	-0.29
	ทุกวัน				-

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการที่ใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจในด้านสิ่งที่สัมผัสได้มากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการที่ใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ หรือ ผู้ที่ใช้บริการทุกวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และกลุ่มผู้ให้บริการที่ใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจในด้านสิ่งที่สัมผัสได้มากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการที่ใช้บริการ 5 - 6 ครั้ง/สัปดาห์ หรือทุกวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการที่ใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง มีความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มผู้ให้บริการที่ใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ หรือ ทุกวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ กลุ่มผู้ให้บริการที่ใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจใน

ด้านความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการ 5 - 6 ครั้ง/สัปดาห์ หรือ ทุกวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านการตอบสนอง พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจด้านการตอบสนองน้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ หรือ 5 - 6 ครั้ง/สัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ กลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการทุกวันมีความพึงพอใจในด้านการตอบสนองมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการ 1 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นน้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์, 5 - 6 ครั้ง/สัปดาห์ หรือผู้ใช้บริการทุกวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจด้านความเข้าใจลูกค้าน้อยกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ หรือ 5 - 6 ครั้ง/สัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และกลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการทุกวันมีความพึงพอใจในด้านการเข้าใจลูกค้ามากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการ 1 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปผล การอภิปราย และข้อเสนอแนะการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต โดยระยะเวลาในการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย ในช่วงเดือน พฤศจิกายน 2562 ถึง เดือน พฤษภาคม 2563 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 400 ตัวอย่างและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ที่วิจัยได้ จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 จึงสามารถสรุปผลการวิจัย โดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พบว่า เป็นเพศชาย มีอายุ 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท และส่วนใหญ่ใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความเชื่อมั่น รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือและด้านการตอบสนอง ลำดับถัดมาคือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความเข้าใจลูกค้า ตามลำดับ โดยแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มงคลจิต ด้านสิ่งที่สัมผัสได้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต มีป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์เป็นลำดับแรก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการเข้าใช้บริการ มีป้ายสัญญาณเตือนหรือป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ สถานที่แตกต่างอย่างสวยงาม มีความสะอาด และมีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพออย่างเหมาะสมและมีระบบรักษาความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการใช้สายรัดข้อมือ RFID และแอปพลิเคชัน SCB SNAP สามารถใช้เข้า - ออกสนาม และสามารถเติมเงิน เพื่อชำระสินค้าและบริการ ได้อย่างสะดวกเป็นลำดับแรก เครื่องมืออุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และมีการตรวจสอบพื้นที่ภายในสนามลู่วิ่งจักรยาน และรอบบริเวณสนาม ที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านการตอบสนอง พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อความพร้อมให้บริการแก่ผู้บริการอยู่ตลอดเวลา ตั้งแต่เปิดให้บริการจนกระทั่งปิดให้บริการเป็นลำดับแรก มีการนำข้อเสนอแนะ คำติชมของผู้บริการมาปรับแก้ไข และพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม และเวลาเปิด - ปิดในการให้บริการ มีเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ด้านความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อชื่อเสียงของสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตเป็นลำดับแรก ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (SCB Wallet) มีการรักษาความปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้ พนักงานคอยดูแลความปลอดภัยของผู้บริการระหว่างทำกิจกรรมต่าง ๆ และมีมาตรการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ด้านความเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พนักงานยินดีรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริการและใส่ใจในการแก้ปัญหาเป็นลำดับแรก และพนักงานเข้าใจความต้องการของผู้บริการและตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

5.1.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญ

สุขมงคลจิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า (แสดงดังตารางที่ 5.1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุข มงคลจิตแตกต่างกันในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจลูกค้า

ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุข มงคลจิตแตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจลูกค้า

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุข มงคลจิตแตกต่างกันในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจลูกค้า

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุข มงคลจิตแตกต่างกันในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจลูกค้า

ผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุข มงคลจิตแตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุข มงคลจิตแตกต่างกันในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจลูกค้า

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุข มงคลจิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุข มงคลจิต				
	สิ่งที่สัมผัสได้	ความน่าเชื่อถือ	การตอบสนอง	ความเชื่อมั่น	ความเข้าใจลูกค้า
1. เพศ	✓	✓	✓	✓	✓
2. อายุ	✗	✓	✗	✓	✓
3. ระดับการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓
4. อาชีพ	✓	✓	✓	✓	✓
5. รายได้	✗	✓	✗	✗	✗
6. ความถี่ในการใช้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2 การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต สามารถอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 การอภิปรายผลข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตเป็นสถานที่ออกกำลังกายกลางแจ้ง จึงทำให้เพศชายมาใช้บริการมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศหญิงจะให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพจึงนิยมออกกำลังกายในร่มมากกว่า และผู้ชายจะให้ความสำคัญกับการมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุณี โพธิ์ทอง (2556) การศึกษาความแตกต่างด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสถานออกกำลังกายระหว่างกลุ่มพนักงานบริษัทกับกลุ่มเจ้าของกิจการ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 30 - 39 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี โดยสาเหตุสำคัญที่ผู้ให้บริการมาออกกำลังกายเนื่องจากต้องการสุขภาพที่แข็งแรง ในขณะที่อาชีพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นราชการ/รัฐวิสาหกิจ ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีเวลาทำงานที่แน่นอน จึงทำให้มีช่วงเวลาในการออกกำลังกายมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พาริตา ยุมาคี และกิตติ แก้วเขียว (2562) ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการ และคุณภาพบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกายส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

5.2.2 การอภิปรายผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตได้รับการพัฒนาและออกแบบด้วยมาตรฐานระดับโลก จึงมีการตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม สะอาดตา และทันสมัย

มีการพัฒนาปรับปรุงดูแลรักษาความสะอาดสภาพแวดล้อมของสนามอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาก็เท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปเผยแพร่ขึ้นด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถึงอำนวยความสะดวกระหว่างมาใช้บริการ ได้แก่ ร้านอาหาร สถานพยาบาล บริการเช่าจักรยาน เป็นต้น จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรติพา เรืองกล (2558) พบว่าการให้บริการด้านลักษณะที่สัมผัสได้ อยู่ในระดับที่มาก เพราะการตกแต่งสถานที่อย่างสวยงามเพื่อให้ลูกค้าสัมผัสได้นั้น เป็นสิ่งสำคัญที่ดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการ และสอดคล้องกับสาธิต เชื้ออยู่นาน (2562) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบิกแบร์ยิม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านลักษณะที่สัมผัสได้ระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ด้านความน่าเชื่อถือในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานในสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขให้บริการเป็นไปตามข้อกำหนดและความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาธิต เชื้ออยู่นาน (2562) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบิกแบร์ยิม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความเชื่อถือระดับมาก

ด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ด้านการตอบสนองในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุข มีการคัดเลือกพนักงานที่มีบุคลิก ความรู้ความสามารถและมีใจรักบริการเข้าร่วมงาน และมีการฝึกอบรมพนักงานเป็นประจำทุกปีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขา จึงทำให้พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่อย่างเต็มที่ มีความพร้อมให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของสาธิต เชื้ออยู่นาน (2562) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบิกแบร์ยิม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการระดับมาก

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ด้านความเชื่อมั่นในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตติดอันดับ 1 ใน 5 สนามปั่นที่มีทางจักรยานที่ดีที่สุดในโลก จึงทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อชื่อเสียงของสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต นอกจากนี้ได้มีการใช้สายรัดข้อมือ RFID เป็นกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Wallet) เพื่อทำการชำระค่าสินค้าและบริการภายในสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต รองลงมาคือ ความปลอดภัยด้านการเงิน โดยการใช้เป็นกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสายรัดข้อมือ RFID เพื่อความปลอดภัยในการชำระเงิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สวัสดิ์ ตันติศิลาพันธ์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจ Sport Club กรณีศึกษาสโมสร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เร็กเกตคลับ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสโมสรเร็กเกตคลับด้านความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ด้านความเข้าใจลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ด้านความเข้าใจลูกค้าในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก สนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตมีบริการที่สามารถตอบโจทย์ทุกความต้องการของนักปั่นแบบครบวงจร จึงทำให้เข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตต์ ตันติศิลาพานนท์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจ Sport Club กรณีศึกษาสโมสรเร็กเกตคลับ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสโมสรเร็กเกตคลับด้านความเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับมาก

5.2.3 การอภิปรายผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีดังนี้

ผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจลูกค้า โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าเพศชายทั้ง 5 ด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศหญิงเป็นเพศที่ชอบความทันสมัย ความสะดวกสบายมากกว่าเพศชาย ซึ่งสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต สามารถให้บริการได้สอดคล้องกับความต้องการผู้บริการเพศหญิง เช่น การออกแบบที่ทันสมัย การมีสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทร้านอาหาร ร้านค้า สถานพยาบาล บริการเช่าจักรยาน สถานที่ให้บริการอาบน้ำ นอกจากนี้ยังมีสนามปั่นเฉพาะสำหรับเด็ก จึงทำให้แม่สามารถพาลูกมาปั่นได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่แม่ให้ความสำคัญ

ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจลูกค้า โดยส่วนใหญ่กลุ่มผู้บริการที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจในด้านสิ่งที่สัมผัสได้มากกว่ากลุ่มผู้บริการที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีอายุมากกว่ามีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่อายุน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริการที่มีอายุมากกว่ามีประสบการณ์ในการใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายในหลากหลายสถานที่ จึงมีเกณฑ์ของความพึงพอใจในการใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายที่เคยและนำมาเปรียบเทียบกับกรใช้บริการในสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต ซึ่งอาจทำให้มีความพึงพอใจน้อยกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยาน เจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจลูกค้า โดยกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีความเข้าใจถึงขั้นตอนและกระบวนการในการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต จึงเกิดความเชื่อมั่น และได้รับการตอบสนองจากพนักงานได้ดี ตรงกับความคาดหวังของตนเอง ทำให้มีความพึงพอใจมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิวา มุสิทิมณี (2558) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้บริโภคชาวไทยเกี่ยวกับการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความคาดหวังของผู้บริโภคชาวไทยเกี่ยวกับการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจลูกค้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทัศนคติ วิถีการดำเนินชีวิตของแต่ละอาชีพที่ความแตกต่างกัน ประกอบกับการไปปั่นจักรยานกันเป็นกลุ่มกับเพื่อร่วมงาน จึงเกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์จากเพื่อนร่วมงาน ทำให้มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตต์ ตันติศิลาพนนท์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจ Sport Club กรณีศึกษาสโมสรเร็กเกตคลับ ผลการศึกษาพบว่า อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสโมสรเร็กเกตคลับแตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีรายได้สูง มีอำนาจในการซื้อ อาจใช้บริการส่วนอื่น ๆ ที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง นอกเหนือจากสนามลู่ปั่น ลู่วิ่ง เช่น ศูนย์อาหารและเครื่องดื่ม พื้นที่ร้านค้าสำหรับบริการเช่าจักรยานและจำหน่ายอุปกรณ์การปั่นจักรยานและชุดกีฬา สถานที่ให้บริการอาบน้ำ จึงทำให้ผู้ที่มีรายได้สูงมีโอกาสได้ใช้บริการในสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตได้หลากหลายประเภท จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ สาวิตต์ ตันติศิลาพนนท์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจ Sport Club กรณีศึกษาสโมสรเร็กเกตคลับ ผลการศึกษาพบว่า รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสโมสรเร็กเกตคลับไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกัน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจลูกค้า โดยพบว่า ผู้ให้บริการที่มาใช้บริการทุกวันมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการที่มาใช้บริการทุกวันรู้ขั้นตอนและกระบวนการใช้บริการได้ดีกว่า และมีความคุ้นเคยกับสถานที่และพนักงาน จึงทำให้มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ Corral และ Brewerton, 1999 ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารและพนักงานควรรักษามาตรการให้บริการลูกค้าในปัจจุบันให้ได้อย่างต่อเนื่อง และมีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ควรมีการดูแลสภาพแวดล้อมของสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตให้มีความสะอาด และรณรงค์ให้ผู้บริการช่วยกันรักษาความสะอาดในบริเวณพื้นที่ของสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตโดยการทิ้งขยะในสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ แยกประเภทขยะให้ถูกต้อง นอกจากนี้ควรมีการพัฒนา และปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ลานจอดรถ ห้องน้ำ ร้านอาหาร และเครื่องดื่ม สถานพยาบาล ร้านค้าบริการเช่าจักรยาน ตู้เครื่องดื่มอัตโนมัติ แสงสว่างในบริเวณพื้นที่ต่าง ๆ ให้มีสภาพพร้อมแก่การใช้งาน

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้บริหารและพนักงานควรให้ความสำคัญกับระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริการ สายรัดข้อมือ RFID ในการลงทะเบียนเข้าใช้บริการสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิต และสามารถใช้เป็นกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Wallet) เพื่อทำการชำระสินค้าและบริการภายในสนามลู่วิ่งจักรยานเจริญสุขมงคลจิตให้ได้เป็นปกติ ดังนั้นควรมีการปรับปรุงและพัฒนาาระบบดังกล่าว ให้มีการใช้งานที่เสถียร และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง แม่นยำ และมีความถูกต้อง ในขณะที่เดียวกันต้องรักษาระดับคุณภาพการบริการให้เป็นมาตรฐานในระดับสากล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ด้านการตอบสนอง ควรจะมีจัดอบรมสัมมนาบุคลากรของสนามคู่ปั่นจักรยานเจริญสุข มงคลจิต เป็นประจำทุกปี เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงานด้านบริการ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ และควรนำข้อแนะนำ คำติชมของผู้ใช้บริการมาปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการได้อย่างเหมาะสม ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ

4. ด้านความเชื่อมั่น ระบบรักษาความปลอดภัยสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ พนักงานมีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเฉพาะให้ความรู้ด้านการปั่นจักรยานแก่ผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก และผู้ให้บริการทั่วไป รวมถึงมีพนักงานดูแลความปลอดภัยประจำจุดการให้บริการ สามารถประสานงานและให้ความช่วยเหลือได้อย่างทันที่ ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน

5. ด้านความเข้าใจลูกค้า พนักงานผู้ให้บริการควรมีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยนำประสบการณ์ในการให้บริการมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง นอกจากนี้ควรมีการพัฒนาวิธีการประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งเตือนกิจกรรมต่าง ๆ แก่ผู้บริการรับทราบอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ทั้งสื่อออนไลน์และออฟไลน์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจต่อสนามคู่ปั่นจักรยานเจริญสุข มงคลจิต เช่น ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของตราสินค้า ปัจจัยด้านพฤติกรรม เป็นต้น

2. ในการศึกษาต่อไปควรมีการศึกษาสถานที่ออกกำลังกายอื่น ๆ ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและสามารถนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบความแตกต่างเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดและการให้บริการลูกค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม

3. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง สัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างโดยตรง จะทำให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ ควรใช้คำถามที่สัมภาษณ์ในเชิงเจาะลึกถึงข้อคิดเห็น ปัญหาต่าง ๆ แนวทางที่เป็นที่ต้องการอันแท้จริง สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาถึงคุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าต่อไป

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550. การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 10.

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จารุณี โพธิ์ทอง. 2556. “การศึกษาความแตกต่างด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสถานออกกำลังกาย (Fitness) ระหว่างกลุ่มพนักงานบริษัท กับกลุ่มเจ้าของกิจการ.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

จิรติพา เรืองกล. 2558. “ส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า วิ ฟิตเนส โซไซตี้ กรุงเทพมหานคร.” การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2556. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ณัฐพัชร ค้อประดิษฐ์พงษ์. 2549. คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า. กรุงเทพฯ: ประชุมทอง.

ธนาคารไทยพาณิชย์. 2561. สนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขุมงคลจิต. [Online].

Available : <https://www.scb.co.th/th/about-us/news/nov-2561/nws-hhbl.html>

เบญญา แจ็งเวชฉาย. 2559. “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร.” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พาริดา ยุม่าดี และ กิตติ แก้วเขียว. 2562. ส่วนประสมการตลาดบริการ และคุณภาพบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร.

วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม, 9(2), 53-64.

ภาวดี บุญธรรม. 2557. ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทย. วารสารวิชาการ สถาบันการพลศึกษา, 6(3), 97-105

โยธิน แสงวดี. 2554. ประชากรไทยกับการออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพ.

วารสารวิชาการสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 31(4), 1-2

รุ่งทิwa มุสิทธิภมณี. 2558. “ความคาดหวังของผู้บริโภคชาวไทยเกี่ยวกับการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์.” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการตลาด คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล และคณะ. 2559. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของโครงการอำเภอ...อ้อมเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” อำเภอเมือง จังหวัดยะลา.” การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 7, 786-794.
- วารภรณ์ สุขแสนชนานันท์. 2559. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการโฮมสเตย์ในเกาะยอ. *WMS Journal of Management*, 5(1), 60-73.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2560. *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : Diamond in Business World.
- ศูนย์วิจัยกสิกร. 2560. “5 เทรนด์ธุรกิจ แรงแข่งขันโค้งปี 2017” [Online]. Available : <https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/5BusinessTrendsOf2017.pdf>.
- ศันสนีย์ สีสิมขันธ์. 2556. “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาตาระดับ 4 - 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร.” *วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*.
- สาธิต เชื้ออยู่นาน. 2562. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบิกแบร์ยิม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 21(1), 1-6.
- สาวิตต์ ดันติศิลปานนท์. 2560. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจ Sport Club กรณีศึกษาสโมสรเรือกัดกลับ.” *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด*.
- สุชาฉิณี พยุงกร. 2555. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้ให้บริการถึงคุณภาพการให้บริการด้านศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (call center) ของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่.” การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศุดาพร กุณฑลบุตร. 2557. *หลักการตลาดสมัยใหม่: ฉบับปรับปรุง 2557*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ติรกันันท์. 2551. *การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โสภิต มนต์ฉันทะ. 2560. “โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้นื้อเชื่อใจและความจงรักภักดีของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย สาขากาญจนบุรี.” *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร*.
- อนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. 2554. *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- AIA. 2561. “ผลการสำรวจดัชนีเอไอเอ เฮลธ์ดี ลีฟวิ่ง อินเด็กซ์ 2561 ของประชากรวัยทำงานในประเทศไทย.” [Online]. Available : https://www.aia.co.th/th/about-aia/media-centre/2561/AIA_RESEARCH_REVEALS_THAILAND_FACING_CRITICAL_ILLNESS

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

_FINANCING_GAP.html

Brand Inside. 2561. ลองปั่นจริง “สนามปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต” กับระบบ Cashless ใช้จ่ายผ่าน SNAP. [Online]. Available : <https://brandinside.asia/test-happy-and-healthy-bike-lane/>

Kotler, Phillip and Armstrong. (2002). **Principle of Marketing**. USA : Prentice-Hall.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, 49, pp. 41 - 50.

Vroom, W. H. (1964). **Work and Motivation**. New York: John Wiley and Sons.

Workpoint News. 2561. เปิดประวัติกีฬาเอเชียนเกมส์ : จักรยาน. [Online]. Available : <https://workpointnews.com/>



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความจริงเพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้รับจะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง หน้าข้อความตามความเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ปริญญาโทขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. อาชีพ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> นักศึกษา/นักเรียน | <input type="checkbox"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/อิสระ |
| <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน | |

5. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า/เท่ากับ 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 บาท | <input type="checkbox"/> 40,001 – 50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 50,000 บาทขึ้นไป | |

6. ท่านมากรใช้บริการสนามกอล์ฟบ้านจักรยานเจริญสุขมงคลจิตเฉลี่ยกี่ครั้งต่อสัปดาห์

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 5 - 6 ครั้ง/สัปดาห์ | <input type="checkbox"/> ทุกวัน |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความเป็นจริงหรือข้อคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจ ดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ สนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles)					
1.1 มีป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์ของสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน					
1.2 มีป้ายสัญญาณเตือน และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ตามเส้นทางปั่นรอบสนามลู่ปั่นจักรยาน					
1.3 มีระบบรักษาความปลอดภัย และสถานที่ที่มีระบบไฟฟ้าแสงสว่างเพียงพอตลอดระยะทางของลู่ปั่นจักรยานรอบนอก					
1.4 สถานที่มีการตกแต่งอย่างสวยงาม สะอาดตา ทันสมัย มีมุมพักผ่อน มุมถ่ายภาพ พื้นที่โดยรอบสนามลู่ปั่นจักรยาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
1.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการเข้าใช้บริการ ภายในสนามลู่ปั่นจักรยาน ได้แก่ ลานจอดรถ ห้องน้ำร้านอาหารและเครื่องดื่ม สถานพยาบาล ร้านค้าบริการเช่าจักรยาน ตู้เครื่องดื่มอัตโนมัติ เป็นต้น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ สนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)					
2.1 สายรัดข้อมือ RFID และแอปพลิเคชัน SCB SNAP (การใช้ QR Code) สามารถใช้เข้า-ออกสนาม และบันทึกข้อมูลเส้นทางการปั่นจักรยานได้อย่างแม่นยำ					
2.2 สายรัดข้อมือ RFID และแอปพลิเคชัน SCB SNAP (การใช้ QR Code) สามารถเติมเงิน และชำระสินค้าและบริการได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว					
2.3 สนามลู่ปั่นจักรยาน มีเครื่องมืออุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และมีมาตรฐานในระดับสากล					
2.4 มีการตรวจสอบพื้นที่ภายในสนามลู่ปั่นจักรยานและรอบบริเวณสนามที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)					
3.1 มีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา ตั้งแต่เวลาเปิดให้บริการจนกระทั่งปิดให้บริการ					
3.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
3.3 มีการนำข้อเสนอแนะคำติชมของผู้ใช้บริการมาปรับแก้ไข และพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
3.4 เวลาเปิด - ปิดในการให้บริการมีเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
4. ด้านความเชื่อมั่น (Assurance)					
4.1 ชื่อเสียงของสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ สนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.2 มีพนักงานคอยดูแลความปลอดภัย ของผู้ใช้บริการระหว่างทำกิจกรรมต่าง ๆ					
4.3 มีมาตรการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ใช้บริการ					
4.4 ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (SCB Wallet) มีการรักษาความปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้					
5. ด้านความเข้าใจลูกค้า (Empathy)					
5.1 พนักงานเข้าใจความต้องการของ ผู้บริการและตอบสนองความต้องการ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
5.2 พนักงานใส่ใจในการแก้ปัญหาให้กับ ผู้บริการ โดยไม่รีรอ ด้วยความเต็มใจ					
5.3 พนักงานยินดีรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของผู้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



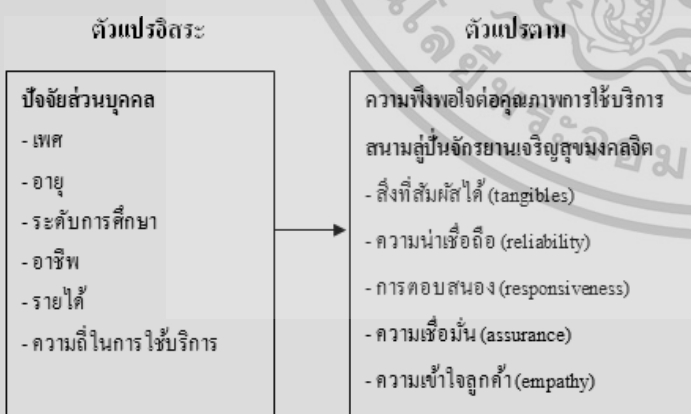
USER'S SATISFACTION WITH THE HAPPY AND HEALTHY BIKE LANE

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

ปัจจุบันประชาชนได้ให้ความสนใจในการเอาใจใส่ดูแลรักษาสุขภาพร่างกายมากขึ้น ซึ่งการรักษาสุขภาพโดยการออกกำลังกายและเล่นกีฬาเป็นอีกหนึ่งกิจกรรมที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากการปลุกกระแสรักษาสุขภาพและเล่นกีฬามีขึ้นอย่างจริงจัง จึงนับได้ว่าการออกกำลังกายได้เข้ามามีบทบาทในเรื่องการดูแลสุขภาพของคนในทุกเพศ ทุกวัย และการปั่นจักรยานเป็นหนึ่งใน การออกกำลังกายที่ประชาชนให้ความสนใจและได้รับความนิยม รวมถึงสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตได้ดำเนินโครงการเพื่อ สนับสนุนให้ประชาชนมีพื้นที่ในการออกกำลังกายโดยไม่เสีย ค่าใช้จ่าย ด้วยเหตุผลที่กล่าวมา จึงนำมาซึ่งการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต
 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- กรอบแนวคิดในการวิจัย



ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พบว่า เป็นเพศชาย มีอายุ 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท และส่วนใหญ่ใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านความเชื่อมั่น รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือและด้านการตอบสนอง ลำดับถัดมาคือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความเข้าใจลูกค้า ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกันในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตามจะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจลูกค้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิตแตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการดูแลสุขภาพแวดล้อมให้มีความสะอาด และรณรงค์ให้ผู้บริการช่วยกันรักษาความสะอาดในบริเวณพื้นที่โดยการทิ้งขยะในสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ แยกประเภทขยะให้ถูกต้อง
2. สายรัดข้อมือ RFID ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบดังกล่าวให้มีการใช้งานที่เสถียร และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง แม่นยำ และมีความถูกต้อง
3. ควรมีจัดอบรมสัมมนาบุคลากรของสนามลู่ปั่นจักรยานเจริญสุขมงคลจิต เป็นประจำทุกปี เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงานด้านบริการ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ
4. ควรมีการพัฒนาวิธีการประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งเตือนกิจกรรมต่าง ๆ แก่ผู้บริการรับทราบอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ทั้งสื่อออนไลน์และออฟไลน์

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.กฤตัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

จัดทำโดย

ปีพ.ศ. ๒๕๖๖

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร

ลาดกระบัง

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวปัทมา สุวรรณกระจ่าง
วันเดือนปีเกิด	22 สิงหาคม พ.ศ. 2534
สถานที่เกิด	สงขลา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1/8-9 ซอยรามคำแหง 174 ถนนรามคำแหง แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร 10510
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2557 สำเร็จการศึกษา วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมแปรรูปอาหาร คณะอุตสาหกรรมเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้