

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของ
สวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร**

**Satisfaction of Participants to Recreation Services
at Wachirabenchatat Park in Bangkok**

คำนำ

นันทนาการเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตโดยเฉพาะของผู้คนที่มิถุนีลำนเาอยู่ในเขตเมืองหลวง หรือบริเวณตัวเมืองขนาดใหญ่ที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น จะต้องประสบปัญหาเกี่ยวกับการจราจร การงาน การประกอบอาชีพ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด และก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพอื่น ๆ ตามมา แหล่งนันทนาการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก และมีการให้บริการนันทนาการที่ดีและสมบูรณ์แบบในเมืองจึงนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

สวนสาธารณะเป็นพื้นที่เพื่อนันทนาการ และการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่มีความจำเป็นสำหรับกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองขนาดใหญ่ ประโยชน์ของสวนสาธารณะไม่ใช่เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจเท่านั้น แต่ภูมิทัศน์ซึ่งเป็นพื้นที่โล่งช่วยในการถ่ายเทอากาศบริสุทธิ์ เหมาะสำหรับเมืองที่มีภูมิอากาศแบบร้อนชื้นและเป็นการนำธรรมชาติกลับสู่เมือง

สวนวชิรเบญจทัศตั้งอยู่ในพื้นที่เขตจตุจักร ซึ่งเป็นย่านใจกลางเมืองธุรกิจหรือเขตเมืองชั้นในของกรุงเทพมหานคร โดยมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับเขตดอนเมืองและบางเขน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเขตลาดพร้าว
ทิศใต้	ติดต่อกับเขตดุสิต พญาไท ดินแดง และห้วยขวาง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับเขตบางซื่อ

สวนวชิรเบญจทัศเกิดขึ้นมาจากรัฐได้ด้วยการตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาสภาพแวดล้อมในรูปการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเมือง เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตของชาวกรุงเทพฯ ให้ทัดเทียมมหานครใหญ่ในภูมิภาค จึงเป็นที่มาของมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 2 มกราคม 2534 และวันที่ 29 มกราคม 2534 สมัยที่พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีให้จัดสร้างสวนสาธารณะบนพื้นที่ "สนามกอล์ฟรถไฟ" ที่ดินของการรถไฟแห่งประเทศไทย กระทรวงคมนาคม ส่วนแรก 140 ไร่ ให้สร้างเป็นสวนสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ส่วนที่เหลือ 375 ไร่ กรุงเทพมหานครรับมอบที่ดินจากกระทรวงคมนาคม เมื่อ 5 พฤศจิกายน 2541 และจ่ายค่าชดเชยให้การรถไฟฯ จำนวน 555 ล้านบาท และเริ่มเข้าปรับปรุงพื้นที่สนามกอล์ฟเดิม เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2542 ต่อมาเพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติและเพื่อความเป็นสิริมงคลเนื่องในวโรกาสที่สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร ทรงมีพระชนมายุครบ 50 พรรษา ในวันที่ 28 กรกฎาคม 2545 กรุงเทพมหานครได้ขอพระราชทานชื่อให้กับสวนรถไฟซึ่งได้ทรงพระราชทานนามใหม่ให้ว่า "สวนวชิรเบญจทัศ"

สวนวชิรเบญจทัศเป็นสวนแห่งครอบครัว ที่เหมาะในการพักผ่อนหย่อนใจของครอบครัว และใช้ประโยชน์ร่วมกันระหว่าง พ่อ-แม่-ลูก มีบริเวณสำหรับจัดตั้งแคมป์และบริเวณปิกนิก สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นสนามหญ้า และมีต้นไม้ใหญ่อยู่ทั่วไปโดยรอบสวน ประกอบด้วยสระน้ำและน้ำพุสูง 72 เมตร เส้นทางจักรยาน ลู่วิ่ง สระว่ายน้ำสำหรับเด็กพร้อมอาคารสนามฟุตบอล จำนวน 8 สนาม สนามเด็กเล่น และจุดพักผ่อนสำหรับลดอุณหภูมิภายในสนามเด็กเล่น ประติมากรรมบริเวณเนินทราย จำนวน 8 จุด สวนป่า ศาลาพักผ่อน ฯลฯ นอกจากนี้ยังจัดให้มีกิจกรรมเนื่องในโอกาสต่าง ๆ เช่น การเดิน-วิ่ง เพื่อสุขภาพ จักรยานแรลลี่ กิจกรรมการคูณก เป็นต้น สวนวชิรเบญจทัศอยู่บริเวณใกล้เคียงกันกับสวนสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ และสวนจตุจักรจึงสามารถเดินทางถึงกันได้ทั้ง 3 สวน สวนวชิรเบญจทัศ เปิดให้บริการระหว่างเวลา 05.00 - 21.00 น. ทุกวัน ปัจจุบันมีประชาชนเข้ามาพักผ่อนหย่อนใจ ประมาณ 2,000 – 5,000 คน/วันธรรมดา และ 5,000 - 10,000 คน/วันหยุดราชการ (กันยารัตน์, 2546: 28) ซึ่งสวนวชิรเบญจทัศเป็น 1 ใน 6 แห่งของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด ตรงตามวัตถุประสงค์ของกรุงเทพมหานครที่ต้องการให้ประชาชนได้เข้ามาใช้บริการนันทนาการ แต่ถึงอย่างไรก็ตามก็ยังไม่มีความพึงพอใจมากนักทั้งในแง่ของสวนวชิรเบญจทัศและได้ใช้บริการนันทนาการแล้วได้รับความพึงพอใจมาน้อยเพียงใด

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร จัดเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาการบริหารจัดการนันทนาการให้มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้มีความคิดที่จะสำรวจความพึงพอใจในการใช้เวลาว่างของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นสถานที่ให้บริการนันทนาการที่คนทั่วไปเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ฉะนั้นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการ จะทำให้ผู้วิจัยทราบถึงความสำคัญของการให้บริการนันทนาการ โดยจะใช้วิธีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการนันทนาการโดยมีการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถาม เพื่อจะนำไปแปลค่าความพึงพอใจในการใช้บริการ อีกประการหนึ่งเนื่องจากที่ผ่านมาการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการใช้เวลาว่างต่อการให้บริการนันทนาการในสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร ยังไม่มีการศึกษาวิจัยมาก่อนจึงเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัยเห็นความสำคัญ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาจะได้ใช้เป็นแนวทางจัดการสวนวชิรเบญจทัศให้สมบูรณ์แบบเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ในการมาใช้บริการนันทนาการโดยให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาจัดการพื้นที่นันทนาการในเมืองแห่งอื่น ๆ ให้มีศักยภาพในการตอบสนองความต้องการของผู้เข้ามาใช้ประโยชน์ในกิจกรรมนันทนาการและศึกษาหาความรู้โดยได้รับความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการนันทนาการในสวนวชิรเบญจทัศนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงสวนวชิรเบญจทัศและพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการในปัจจุบันและเป็นแนวทางสำหรับการสร้างและพัฒนาแหล่งนันทนาการหรือสวนสาธารณะของกรุงเทพมหานครและสวนสาธารณะในเขตเมืองใหญ่ของประเทศไทย โดยใช้ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการนันทนาการในสวนวชิรเบญจทัศ เป็นแนวทาง

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ จากการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สอบถามเฉพาะประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในบริเวณสวนวชิรเบญจทัศ ในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2549

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นที่บ่งบอกถึงความรู้สึกมีความสุขสมหวังในการใช้เวลาว่างของผู้เข้าใช้บริการนันทนาการที่ทางสวนวชิรเบญจทัศจัดขึ้น เป็นบริการสำหรับผู้บริการตามปกติทุกวัน ตั้งแต่วันจันทร์-ศุกร์ และวันเสาร์-อาทิตย์

การบริการนันทนาการ หมายถึง การบริการที่สวนวชิรเบญจทัศจัดบริการให้กับประชาชนได้เข้ามาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก การบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ ข้อมูลและกิจกรรม

ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาเที่ยวชมและใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศตลอดทุกวันตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์

สวนวชิรเบญจทัศ หมายถึง สวนพักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานคร อยู่ ณ เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมไว้ มีดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการ
2. การให้บริการการใช้เวลาว่าง
3. สวนวชิรเบญจทัศ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการ

ความหมายของนันทนาการ

โลกปัจจุบันเป็นสังคมที่แคบแต่ชัดเจน ด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีและการสื่อสารทำให้ซีกโลกแคบเข้าหากัน การแข่งขันทางเทคโนโลยี การแข่งขันทางการค้า การแข่งขันเพื่อความเป็นอยู่มีผลต่อความตึงเครียดแห่งจิตใจ คนจึงให้ความสนใจต่อสุขภาพตนเองและการพักผ่อนมากขึ้น การท่องเที่ยวกับการใช้จ่ายเพื่อการช้อปกลายเป็นพฤติกรรมของคนไทย หากเราได้ใส่ใจอย่างลึกซึ้งแล้ว เราจะพบว่าพฤติกรรมเหล่านี้เป็นกระบวนการผ่อนคลายความตึงเครียดที่เป็นผลกระทบจากสภาพสังคมในปัจจุบัน (สุวิมล, 2540: 93)

พิระพงศ์ (2542: 29) กล่าวถึง นันทนาการ หรือ recreation เป็นคำที่มาจากคำว่า “สันตนาการ” ที่บัญญัติโดยพระยาอนูมานราชชน (เสถียร โกเศศ) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2507 ซึ่งมาจากคำว่า “นันทน” หมายความว่า ร่าเริง สนุกสนาน สันนิบาตคำว่า “อาการ” เรียกว่า “นันทนาการ” หมายถึง อาการที่สนุกสนาน ร่าเริง และรวมถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ได้เข้าร่วม แล้วทำให้เกิดอาการสุขสนุกสนาน

นันทนาการยังเป็นส่วนที่ช่วยพัฒนาทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ให้คงที่อยู่เสมอ และพร้อมที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ โดยกิจกรรมนั้นอาจจะเล่นคนเดียวหรือเล่นเป็นกลุ่มก็ได้ หลักการของนันทนาการคือการบำบัดให้เกิดความสุข สนุก นั่นเอง

สุวิมล (2540: 96-97) กล่าวถึงนันทนาการศึกษาเป็นโปรแกรมการศึกษาที่เป็นศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องด้วยการเข้าใจตนเองการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่พึงกระทำ เพื่อการพัฒนา เจตคติที่ดีต่อตนเองและสังคม ลักษณะของนันทนาการศึกษาประกอบด้วย องค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ คือ

1. การสร้างสุนทรียภาพด้านนันทนาการ

เป็นการสร้างความรู้สึกลงถึงคุณค่าของนันทนาการด้วยการรับบทบาทของกิจกรรม นันทนาการในสังคม ผลลัพธ์ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมในนันทนาการ กลวิธีการแก้ปัญหาขัดขวาง การนันทนาการของบุคคล กลุ่มชนหรือสังคม

2. การตระหนักตนเองด้านนันทนาการ

การศึกษานันทนาการจะสร้างเสริมเจตคติของบุคคลที่มีต่อการนันทนาการ การวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในนันทนาการ การนันทนาการในอดีตที่ผ่านมา ที่กระทำอยู่และ ที่จะมีขึ้นในอนาคต

3. การสร้างความเข้าใจของบุคคลต่อการเลือกใช้นันทนาการ

เป็นการศึกษาถึงความสำเร็จของบุคคลในด้านนันทนาการ การเจริญเติบโตของคน ที่เกี่ยวกับนันทนาการและความรับผิดชอบ ความสามารถแสดงออกและกล้าที่จะแสดงออก

4. การตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ

วิธีการวิเคราะห์เป้าหมายการมีส่วนร่วมในกิจกรรมนันทนาการ การจำแนกกิจกรรม นันทนาการให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ต้องการ บนพื้นฐานของสมรรถนะส่วนบุคคลและ ความเป็นเอกภาพของบุคคลที่จำเป็นสำหรับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมนันทนาการ

5. การใช้ทรัพยากรให้เป็นประโยชน์เพื่อนันทนาการ

ในการศึกษาด้านนันทนาการจะเน้นความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรที่อาจเป็นบุคคล เอกสาร สถานที่ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องสำหรับการนันทนาการสามารถที่จะจัดหาหรือจัดการ เพื่อเลือกใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. การพัฒนาทักษะปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

ความรู้เกี่ยวกับกลไกปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการพิจารณาพฤติกรรมทางสังคมที่เหมาะสม การใช้วัจนภาษา และอวัจนภาษาในการพูดและการแสดงออก

7. ทักษะในการจัดกิจกรรมนันทนาการ

มีความสำคัญมากผู้เรียนจะต้องมีความสามารถ ทั้งออกแบบการบริหารด้านการใช้เวลาว่าง การดำเนินการทั้งโดยการเป็นผู้บริหารหรือผู้ดำเนินการ

ดังนั้นสรุปความหมายของนันทนาการได้ว่า นันทนาการ หมายถึง ความสุข ความสนุกสนาน เพลิดเพลินกับการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการผ่อนคลาย หรือ เป็นการพักผ่อนหย่อนใจและใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ โดยไม่มีการถูกบังคับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการด้านนันทนาการ

สตรเชษฐ์ และ ศิริลักษณ์ (อ้างถึงใน บุญฤทธิ์, 2548: 11-14) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการนันทนาการ นอกจากจะมีสาเหตุมาจากสิ่งกระตุ้นภายในของมนุษย์เอง อันได้แก่ ค่านิยมส่วนตัว (personal values) และความชอบ (preference) ของแต่ละบุคคลแล้ว ยังมีปัจจัยด้านสังคมประชากร (sociodemographic factor) ปัจจัยด้านประชากรที่มีอิทธิพลต่อความต้องการด้านนันทนาการมีหลายลักษณะ ซึ่งอาจสรุปได้ดังนี้

1. ประชากร (population) ปัจจัยด้านประชากรที่มีอิทธิพลต่อความต้องการด้านนันทนาการมีหลายลักษณะ ซึ่งอาจสรุปได้ดังนี้

1.1 จำนวนประชากร (population size) จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความต้องการนันทนาการ แม้ว่าอัตราการเพิ่มของประชากรในประเทศไทยจะลดลงทุกปี แต่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติคาดว่าประชากรของประเทศไทยจะมีราว 65.94 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2550 และ 69.58 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2560 ทั้งนี้ การที่ประชากรของประเทศเพิ่มขึ้นย่อมทำให้ความต้องการด้านนันทนาการมีมากขึ้นด้วย และหากปัจจัยอื่น ๆ มีการเปลี่ยนแปลงไปด้วย อาทิเช่น รายได้ การศึกษา การขนส่ง ฯลฯ แนวโน้มของความต้องการด้านนันทนาการก็จะมากขึ้นเป็นทวีคูณ

1.2 ที่อยู่อาศัย (living area) ในเขตเมืองประชากรส่วนใหญ่ขาดโอกาสที่จะสัมผัสสภาพธรรมชาติและการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง เพราะสภาพความเป็นเมือง (urbanization) ได้ดูดกลืนพื้นที่สีเขียวไปจนเกือบหมด เหลือไว้เฉพาะบริเวณที่จัดสร้างเป็นสวนสาธารณะ สวนหย่อมและพื้นที่สีเขียวตามวัด โรงเรียนและสถาบันการศึกษาระดับสูงเท่านั้น ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่เพิ่มขึ้น

1.3 อายุ (age) ผู้ชำนาญการด้านนันทนาการยอมรับว่าชนิดและความต้องการด้านนันทนาการมีผลกระทบมาจากอายุของประชากร กล่าวคือ อายุของประชากรจะเป็นตัวชี้ถึงความต้องการกิจกรรมนันทนาการ หรืออายุต่างกันจะเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน เด็กเล็กต้องการกิจกรรมนันทนาการต่างไปจากกลุ่มเยาวชน กลุ่มเยาวชนต้องการกิจกรรมนันทนาการต่างไปจากกลุ่มผู้ใหญ่ที่อยู่ในช่วงเริ่มต้นของการสมรสและกลุ่มผู้ใหญ่ในวัยดังกล่าวก็มีความต้องการกิจกรรมนันทนาการไม่เหมือนกับผู้สูงอายุ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าความสนใจและขีดความสามารถในการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการจะเปลี่ยนแปลงไปเมื่ออายุมากขึ้น

1.4 การศึกษา (education) การสัมพันธ์โดยตรงกับรายได้ของประชากรนั้นคือผู้ที่มีการศึกษาสูงส่วนใหญ่มีแนวโน้มว่าจะมีรายได้ดีด้วย และการที่มีรายได้ดีก็ส่งผลถึงความต้องการด้านนันทนาการดังนั้นจะเห็นได้ว่าการศึกษาของมนุษย์ไม่ใช่ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความต้องการนันทนาการ

2. รายได้ (income) การเดินทางและการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการมีค่าใช้จ่าย (cost) เข้ามาเกี่ยวข้องปัจจัยด้านรายได้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความต้องการด้านนันทนาการของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รายได้จะเป็นตัวกำหนดหรือบ่งบอกถึงความสามารถของบุคคลในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งนันทนาการประเภทต่าง ๆ ทั้งที่อยู่ใกล้หรือไกลจากที่อยู่อาศัยและ

มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวไปยังแหล่งนันทนาการประเภทต่าง ๆ ต่อการเลือกกิจกรรมแต่ละประเภท แต่ละชนิดหรือกลุ่มกิจกรรมที่มีค่าใช้จ่ายต่างกัน

3. เวลาว่าง (leisure) เวลาว่างเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความต้องการและการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการของมนุษย์ กล่าวคือ มนุษย์เรามีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับเวลาว่างที่ตนเองมีอยู่ นอกจากนี้ ปริมาณของเวลาว่างยังมีผลต่อการเลือกปฏิบัติกิจกรรมนันทนาการแต่ละชนิดอีกด้วย อย่างเช่นในเวลาทำงานปกติแม้จะมีช่วงเวลาว่างอยู่บ้าง แต่ก็อาจสิ้นเกินไปที่จะเลือกปฏิบัติกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งได้อย่างเต็มที่ จึงต้องหันไปเลือกปฏิบัติกิจกรรมอย่างอื่นแทน เช่น งานอดิเรก เล่นกีฬาหรือออกกำลังกาย ฟังเพลง เดินเล่น เป็นต้น

ส่วนในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์จะเป็นช่วงที่เปิดโอกาสให้คนทุกระดับชั้นมีเวลาว่างมากขึ้น ซึ่งสามารถใช้เดินทางออกไปตามพื้นที่นันทนาการที่ตนเองสนใจหรือพึงพอใจและหากเป็นช่วงวันหยุดพักผ่อนประจำปี (vacation) ก็ยังมีโอกาสใช้เวลาว่างเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมพักผ่อนได้ยาวนานมากขึ้น และมีโอกาสปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตนเองต้องการได้อย่างเต็มที่

ทุกวันนี้โลกเรามีพัฒนาการด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ขึ้นมา ใช้เครื่องมือเป็นเครื่องทุ่นแรงในการทำงานของมนุษย์ในเกือบทุกสาขาอาชีพ จึงมีแนวโน้มว่าชั่วโมงการทำงานของคนเราจะลดลง เวลาว่างมากขึ้น และหากปัจจัยอื่น ๆ สนับสนุนด้วยแล้ว อาจเป็นไปได้ว่าความต้องการของคนเราจะใช้เวลาว่างมากขึ้น เพื่อการเดินทางออกไปแสวงหาความสุขและความพึงพอใจตามแหล่งนันทนาการประเภทต่าง ๆ ย่อมมีสูงขึ้น

4. การคมนาคมและการสื่อสาร (transportation and communication)

4.1 การคมนาคมแหล่งนันทนาการที่มีการคมนาคมเข้าถึงโดยสะดวกจะเป็นปัจจัยดึงดูดให้คนเข้ามาใช้ประโยชน์ได้มากกว่าแหล่งนันทนาการที่มีการเข้าถึงค่อนข้างยากลำบาก อย่างไรก็ตามการพัฒนาโครงการเครือข่ายการคมนาคมทำให้การเดินทางของประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวกสบาย ยิ่งในปัจจุบันคนไทยมียานพาหนะเป็นของตนเองมากขึ้นประกอบกับมีรถไฟฟ้าทั้งบนดินและใต้ดินก็ยังมีขีดความสามารถในการเดินทางมากขึ้นไปตามด้วย

4.2 การสื่อสารสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้นให้คนเราเกิดความต้องการด้านนันทนาการ อีกอย่างหนึ่งที่สำคัญคือ การรับรู้ว่ามีแหล่งนันทนาการอยู่และสามารถไปหาความเพลิดเพลินได้ การรับรู้นี้มักผ่านตัวกลางที่เป็นสื่อบุคคลหรือสื่อมวลชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อมวลชนในปัจจุบัน ได้มีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเรื่อย ๆ สื่อเหล่านี้ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร รวมไปถึงสื่อทางอินเทอร์เน็ต

ประชาชนจะสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับแหล่งนันทนาการและประสบการณ์ที่คาดว่าจะได้รับผ่านสื่อต่าง ๆ เหล่านี้ นอกจากนี้สื่อยังช่วยให้ประชาชนเข้าใจและเรียนรู้เกี่ยวกับนันทนาการ ตลอดจนความสำคัญของแหล่งนันทนาการ ซึ่งเท่ากับเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความต้องการที่จะเดินทางไปสัมผัสและหาความเพลิดเพลิน โดยการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการแบบต่าง ๆ ซึ่งการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้า โดยใช้แหล่งนันทนาการที่มีทัศนียภาพที่งดงามและมีจุดเด่นเป็นองค์ประกอบอยู่ด้วยทำให้คนทั่วไปมีความปรารถนาที่จะไปเยือนแหล่งนันทนาการเหล่านั้น หากโอกาสและปัจจัยอื่น ๆ เอื้ออำนวย

5. อุปทานของแหล่งนันทนาการ (supply of recreation area) ปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่มีผลต่อความต้องการด้านนันทนาการก็คือ ปริมาณของแหล่งนันทนาการที่มีอยู่ทั้งในส่วนที่รับผิดชอบดูแลโดยภาครัฐกับส่วนที่มีการลงทุนพัฒนาและให้บริการโดยภาคเอกชน ยิ่งการคมนาคมสะดวกสบายสามารถเดินทางเข้าถึงพื้นที่โดยง่าย และมีการใช้ข้อมูลข่าวสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึงยิ่งมีผลต่อความต้องการนันทนาการของประชาชนมากขึ้นด้วย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น แปลว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525: 588)

กนกพร (2541: 7) กล่าวว่าความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดในทางที่ดีของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เช่น ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดในทางที่ดีที่บุคคลมีต่องานที่เขาทำอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากความเหมาะสมระหว่างลักษณะงานกับความต้องการที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับจากการทำงานนั้น

เอี่ยมพร (2527: 2) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นพื้นฐานของการได้รับการพักผ่อนหย่อนใจในหลาย ๆ รูปแบบแตกต่างกันออกไปตามความสามารถของแต่ละบุคคล ซึ่งบางคนชอบอิสระ บางคนชอบเป็นหมู่คณะ

ความพึงพอใจนั้นยังสามารถแบ่งปันให้ผู้อื่นที่ชอบบางสิ่งคล้ายคลึงกันได้ด้วย เช่น การแข่งรถที่มีผู้ชมบนอัฒจันทร์ การเล่นเกมดนตรี การแสดงออกบนเวที การเล่าสิ่งต่าง ๆ โดยการเขียนในหนังสือ

คมกริช (2534: 16) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ ความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะบวกคือพอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน หรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อเขาได้รับความตอบสนองความต้องการในทางตรงกันข้าม ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น จะเห็นว่าความพอใจและไม่พอใจมีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะตรงกันข้าม

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow (1970: 8) ที่ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของมนุษย์เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานที่เกิดจากความพึงพอใจ ความต้องการเหล่านั้นได้ถูกจัดลำดับชั้นความต้องการจากน้อยไปหามาก เมื่อความต้องการใดเกิดขึ้นแล้วไม่ได้รับการบำบัดเพียงพอ ความต้องการนั้นก็ยังคงอยู่ โดย Maslow มีสมมติฐานที่สำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการของมนุษย์ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้มีอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการให้ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการเช่นนี้ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการให้ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นเครื่องจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

สำหรับสิ่งจูงใจที่เป็นแรงหรือพลังผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมโน้มไปทางที่จะบำบัดความต้องการเหล่านั้นอยู่เสมอ เกิดจากความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 ชั้น ได้แก่

1. ความต้องการด้านร่างกาย (physiological need) ได้แก่ ความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน และที่อยู่อาศัย

2. ความต้องการความปลอดภัย (safety need) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัย ทั้งทางกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และความปลอดภัยหรือความมั่นคงทางจิตใจ เช่น ความมั่นคงในอาชีพและชีวิต

3. ความต้องการทางสังคมหรือความเป็นเจ้าของ (social or belonging need) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระเสรีภาพ และการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

4. ความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง (esteem need) เป็นความต้องการขั้นสูง ได้แก่ ความต้องการอำนาจ ความสำเร็จ สถานภาพสูง ชื่อเสียง การยกย่อง เป็นต้น ความต้องการชนิดนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

4.1 ความภูมิใจในตัวเอง

4.2 การที่ผู้อื่นให้การยกย่อง ให้เกียรติ หรือได้รับการยกย่องจากผู้อื่น

5. ความต้องการที่จะบรรลุถึงความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (self actualization) เป็นลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ ที่คนส่วนมากนี้ก็อยากจะเป็นอยากจะได้ แต่ไม่สามารถแสวงหาได้

Vroom (อ้างถึงใน ดิเรก, 2540: 8) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นผลที่บุคคลนั้น ๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือเข้าไปรับรู้แล้วเห็นพอใจ โดยความหมายของความพึงพอใจ สามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ เพราะทั้ง 2 คำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมกับสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง ซึ่งบางทีเรียกว่า ทฤษฎี V. I. E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่า “Valence” ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า “Instrumentality” ซึ่งหมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า “Expectancy” ซึ่งหมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวัง หรือรอที่คาดหวังเอาไว้ นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นต่อไปเรื่อย ๆ

ดังนั้นพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีความรู้สึกทางบวก โดยความรู้สึกทางบวกเมื่อมีมากขึ้น ก็จะก่อให้เกิดความพอใจ สิ่งที่เกิดความพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร และสิ่งเร้าและความพอใจจะเกิดขึ้นมากที่สุด เมื่อมีการจัดการการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสม ถูกต้องจะไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านสภาพแวดล้อม

การให้บริการการใช้เวลาว่าง

ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้ การบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่ว ๆ ไป ดังนั้นการบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอขาย การปฏิบัติงาน หรือการกระทำใด ๆ ให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้บริโภคจะมีได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ เหมือนการครอบครองสินค้า (Kotler, 1997: 167)

ศุภนิธย์ (2536: 13) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไม่ตรีให้ความสะดวกรวดเร็วให้เป็นธรรมและ

ความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

Parasurman *et al.* (อ้างถึงใน รัชยา, 2535: 14-15) ได้กล่าวว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน
3. ความสามารถ ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่ให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย

4.1 ผู้ให้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจนซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

Dattilo and Murphy (1991: 33) ได้มีการศึกษาวิธีการมีระบบบริการงานคุณภาพซึ่งมีพื้นฐานมาจากวงจรการบริหาร (management cycle) โดยมีขั้นตอนในการที่พัฒนาการจัดการให้บริการที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการดังนี้

1. การวางแผน (plan) เป็นการตั้งเป้าหมาย วัตถุประสงค์ กำหนดวิธีการแนวทางเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์

2. การทำ (do) เป็นการนำแผน (plan) ไปดำเนินการ ซึ่งรวมถึงการฝึกอบรมพนักงาน ให้มีความรู้ความสามารถทักษะในการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน

3. การตรวจสอบ (check) มีการตรวจสอบหรือติดตามผลสำเร็จและผลกระทบจากแผนมาปฏิบัติ

4. การกระทำ (action) เป็นการนำผลการตรวจสอบหรือติดตามผลมาพิจารณา เพื่อดำเนินการป้องกันแก้ไข ผลเสียหรือปรับปรุงให้การปฏิบัติงานดียิ่งขึ้นเพื่อกลับไปสู่การทำแผนอีกครั้งหนึ่ง

Edginton *et al.* (1995: 175-178) กล่าวว่าบริการการใช้เวลาว่างเป็นการจัดการสถานที่ กิจกรรม การเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการการใช้เวลาว่างที่ต้องการใช้เวลาว่าง ให้เกิดคุณค่าและหาประสบการณ์ในการใช้เวลาว่าง ณ สถานที่ต่างจากสถานที่ที่ตนเคยอยู่อาศัยหรือการหากิจกรรมการเดินทาง และการใช้เวลาว่างนอกสถานที่ ทำให้องค์กรภาครัฐและเอกชนเปิดบริการการใช้เวลาว่างขึ้นมา เพื่อรองรับความต้องการในการใช้เวลาว่างของประชากรทั่วไป รูปแบบของบริการการใช้เวลาว่างมีดังนี้

1. รูปแบบของการบริการการใช้เวลาว่าง

1.1 กิจกรรมนันทนาการ (recreation activities) เป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมเข้าร่วมเพื่อคลายเครียดและก่อให้เกิดความสนุกสนานโดยเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ และเข้าร่วมในช่วงเวลาว่าง

1.2 พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (areas and facilities) เป็นการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการใช้เวลาว่าง โดยจะต้องทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า

1.3 ข้อมูลข่าวสาร (information) เป็นการส่งเสริมการให้บริการโดยการใช้สื่อเพื่อหาลูกค้าเข้าใช้บริการ โดยใช้การโฆษณาประชาสัมพันธ์ช่องทางบริการผ่านสื่อชนิดต่าง ๆ

1.4 ความเป็นผู้นำ (leadership) เป็นบุคลากรขององค์กรที่เปิดให้บริการใช้เวลาว่าง เพื่อเป็นผู้นำและผู้อธิบายกิจกรรมในการบริการการใช้เวลาว่าง เพื่อให้ลูกค้ามีความสนุกสนานในการเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรบริการใช้เวลาว่างจัดโปรแกรมไว้ให้

2. รูปแบบของการให้บริการใช้เวลาว่างเชิงพาณิชย์

2.1 การเดินทางและการท่องเที่ยว (travel and tourism) การท่องเที่ยวไปในสถานที่ต่าง ๆ โดยมีการเดินทางในลักษณะต่าง ๆ เช่น รถยนต์ เรือ เครื่องบิน เป็นต้น

2.2 การให้ความดูแลที่พักและบริการอาหาร (hospitality and food services) เป็นสถานที่จำเป็นในการบริการการใช้เวลาว่างในยามฉุกเฉินช่วยในการบริการการรักษา และการบริการด้านโภชนาการโดยเป็นสิ่งที่จำเป็นของมนุษย์

2.3 ผลิตภัณฑ์การใช้เวลาว่าง (leisure products) เป็นการขายสินค้าหรือของที่ระลึกของสถานที่ต่าง ๆ

2.4 การบริการสิ่งบันเทิง (entertainment services) เพื่อความสนุกสนานของลูกค้าในการใช้บริการการใช้เวลาว่าง โดยใช้กิจกรรมในด้านบันเทิงอยู่ในการให้บริการด้วย

2.5 ร้านค้าขายตรง (retail outlets) การขายสินค้าเครื่องใช้ต่าง ๆ ให้กับลูกค้าและนักท่องเที่ยวเพื่อใช้ในการเดินทางและการท่องเที่ยว

2.6 การให้บริการการใช้เวลาว่างท่ามกลางสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ (leisure services in the natural environment) เป็นการเปิดสถานที่ทางธรรมชาติให้ลูกค้าได้เข้าชมและใช้เวลาว่างในสถานที่ทางธรรมชาติ เช่น การดูนก การตั้งค่ายพักแรม เป็นต้น

ประเภทของการให้บริการการใช้เวลาว่าง

Kaplan (1975: 16) สถานที่ที่เปิดให้บริการการใช้เวลาว่างจะมีการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในสถานที่ให้บริการสำหรับการให้บริการการใช้เวลาว่าง สำหรับผู้เข้ามาใช้บริการจากแหล่งทรัพยากรธรรมชาติซึ่งมีการแบ่งประเภทการให้บริการประกอบด้วย 3 ประเภท ได้แก่

1. นันทนาการอิงธรรมชาติ (nature-based recreation) เป็นการให้บริการทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการใช้เวลาว่างของมนุษย์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นซึ่งส่วนมากนิยมกันไปประกอบกิจกรรมตามสถานที่ธรรมชาติ อุทยานทางธรรมชาติ โดยจะประกอบกิจกรรมทางนันทนาการกลางแจ้งในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การปั่นจักรยานเที่ยวชมอุทยาน การดูนก การปีนเขา การดูสัตว์ป่า ฯลฯ ซึ่งมนุษย์นั้นจะได้ภาพสะท้อนออกมาจากการไปประกอบกิจกรรมว่าธรรมชาติเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ฉะนั้นต้องช่วยกันรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติให้ดี

2. นันทนาการอิงน้ำ (water-based recreation) เป็นการบริการการใช้เวลาว่างทางน้ำ ทะเล มหาสมุทร เขื่อน สระน้ำ แอ่งน้ำต่าง ๆ ในการใช้เวลาว่างจะเป็นการบริการทางสถานที่ อุปกรณ์ พาหนะต่าง ๆ ในการเข้าใช้บริการทางน้ำ กิจกรรมประกอบไปด้วย พายเรือแคนู การล่องแก่ง ตกปลา เล่นโต้คลื่น การล่องเรือในทะเล ฯลฯ ซึ่งการบริการนันทนาการทางน้ำนี้จะต้องมีการจัดการคุณภาพของสิ่งแวดล้อมและคุณภาพของน้ำให้ดี เพื่อความคงอยู่ที่ดีของน้ำและธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจและต้องการกลับมาใช้บริการใหม่

3. นันทนาการอิงวัฒนธรรม (culture-based recreation) เป็นการใช้เวลาว่างในการท่องเที่ยวไปในแหล่งที่มีสถานที่ วัฒนธรรม ภูมิประเทศ ภูมิอากาศที่แตกต่างจากที่เราอยู่อาศัยเพื่อการเรียนรู้และมีประสบการณ์ใหม่ ๆ ในการท่องเที่ยวและใช้เวลาว่างอย่างมีคุณค่าสามารถตอบสนองและสร้างความพอใจในการดำรงชีวิต ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

สุคนธรส (2543: 4) กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการว่าเป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างกันของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ โดยมีหลักพื้นฐานของทฤษฎีดังนี้ คือ

1. ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (individual difference theory) เป็นทฤษฎีชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างกันของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ โดยมีหลักพื้นฐานของทฤษฎีดังนี้ คือ

1.1 มนุษย์มีความแตกต่างกันมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาส่วนบุคคล ความแตกต่างกันนี้ มาจากลักษณะที่แตกต่างทางชีวภาพ หรือร่างกายของแต่ละบุคคลแต่ความแตกต่างส่วนใหญ่เกิดจากความเรียนรู้

1.2 มนุษย์ที่เติบโตมาจากสถานการณ์ที่ต่างกัน ก็จะรับความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไปด้วย

1.3 การเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันออกไป

ความแตกต่างดังกล่าวข้างต้นนี้ ได้กลายเป็นสภาวะเงื่อนไข (conditioning) กล่าวคือ ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลมีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการ

2. ทฤษฎีพฤติกรรมของผู้บริโภค (theory of customer behavior) (สุคนธรส, 2543: 5) เป็นทฤษฎีที่วิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคในด้านการตัดสินใจเลือก โดยพิจารณาถึงอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความต้องการ (needs) การเรียนรู้ (learning) ทักษะคติ (attitude) ความเข้าใจ (awareness) เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีอยู่ในจิตใจและความนึกคิดของทุกคน จากอดีตจนถึงปัจจุบัน

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาอยู่ก่อนแล้ว การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคจะทำให้ทราบเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยเริ่มต้นจากสิ่งกระตุ้น (stimulus) ผ่านไปยังความรู้สึกนึกคิดของผู้ใช้บริการ (buyer's box block) ก่อให้เกิดการตอบสนองหรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ (response) เราเรียกโมเดลนี้อีกอย่างหนึ่งว่า S-R theory (จริญ, 2543: 4)



ภาพที่ 1 กรอบทฤษฎีของ S-R theory

ที่มา: จริญ (2543: 4)

1. สิ่งกระตุ้น (stimulus) ทางการตลาดจัดเป็นสิ่งที่สามารถควบคุม ประกอบด้วยส่วนผสมทางการตลาด ได้แก่ สิ่งกระตุ้นด้านราคา สิ่งกระตุ้นการส่งเสริมทางการตลาด สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ เป็นสิ่งกระตุ้นภายนอกองค์การที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น เศรษฐกิจ เทคโนโลยี

2. ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (buyer's block box) เป็นปัจจัยภายในของผู้ซื้อ ซึ่งหมายถึงลักษณะต่าง ๆ ของผู้ซื้อบริการที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อการรับรู้และการตัดสินใจ ได้แก่ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ เป็นต้น

3. การตอบสนองของผู้ซื้อบริการ (buyer's response) การศึกษาลักษณะของผู้ซื้อบริการเป็นเป้าหมายที่มีประโยชน์ทางการตลาด คือ ทราบความต้องการและลักษณะของลูกค้าและจากการวิเคราะห์ตลาดยังสามารถทราบถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคได้ เพื่อที่จะจัดส่วนผสมทางการตลาดต่าง ๆ ให้กระตุ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อบริการได้อย่างถูกต้อง

พฤติกรรมผู้บริโภคจะมีความหมายเฉพาะกระบวนการของบุคคลที่ตัดสินใจว่าจะซื้อสินค้าและบริการอะไรหรือไม่ หากซื้อจะซื้อที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร และจะซื้อจากใคร การตัดสินใจดังกล่าวจะประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งทางใจและทางกายที่จำเป็นสำหรับการตัดสินใจ

ประเภทของการใช้เวลาว่าง

Robert (1978: 3) อธิบายการแบ่งรูปแบบของการเข้าใช้บริการการใช้เวลาว่างเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. การท่องเที่ยว (tourism) เป็นการให้บริการการใช้เวลาว่างต่อผู้ที่ท่องเที่ยวไปในสถานที่ต่าง ๆ ในการใช้เวลาว่างโดยการให้บริการมีดังนี้

1.1 สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการการท่องเที่ยว เช่น มีโรงแรมให้พัก มีบริเวณให้ตั้งเต๊ายในวันหยุด มีที่พักให้เช่า มีเรือให้เช่า เป็นต้น

1.2 แรงดึงดูดความสนใจในการบริการการท่องเที่ยว เช่น ประวัติศาสตร์ที่น่าสนใจของสถานที่ทัศนและสินค้าของที่ระลึกท้องถิ่น การดูสัตว์ป่าและการพักผ่อนในอุทยานแห่งชาติ การเที่ยวชมสวนสัตว์ เป็นต้น

1.3 ผู้ประกอบการบริการการท่องเที่ยว เช่น ตัวแทนการเดินทาง ตัวแทนจำหน่ายทัวร์ เป็นต้น

2. ความคิดสร้างสรรค์ (creative) แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

2.1 การทำกิจกรรมการใช้เวลาว่างในเขตที่อยู่อาศัย เป็นการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ภายในบ้านหรือที่อยู่อาศัยในช่วงเวลาว่าง เช่น การอ่านหนังสือ ฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ ฯลฯ

2.2 การประกอบกิจกรรมการใช้เวลาว่างภายนอกที่อยู่อาศัย เป็นการออกไปใช้เวลาว่างนอกบ้านเพื่อไปหาประสบการณ์ใหม่ ๆ ในการใช้เวลาว่างมีการเดินทางไปในที่ต่าง ๆ เช่น ฟังเพลง ชมภาพยนตร์ เข้าพิพิธภัณฑ์ ไปสวนสาธารณะ เข้าห้องสมุด เรียนหนังสือ ฯลฯ

3. กีฬา (sports) เป็นการใช้ช่วงเวลาว่างในการออกกำลังกายหรือการเข้าชมกีฬา เพื่อให้เกิดความสนุกสนานและทำให้ร่างกายแข็งแรง ซึ่งประกอบไปด้วยกิจกรรมดังนี้

3.1 ประเภทกีฬา แบ่งออกเป็น กีฬาในร่มและกีฬากลางแจ้ง

3.2 อุปกรณ์กีฬา

3.3 การจัดการแข่งขันกีฬา

4. การใช้เวลาว่างกับการเข้าสังคม (leisure & socialising) เป็นช่วงเวลาว่างในการเข้าสังคมพบปะสังสรรค์กับผู้คนในสังคม ทำให้เกิดประสบการณ์ทางสังคม ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรม เช่น มีกิจกรรม เกม การเดินร่ำให้เลือกปฏิบัติ มีอาหารและน้ำดื่มสะอาดอย่างพอเพียง มีสถานที่ให้จับจ่ายซื้อสินค้า มีการรวมกลุ่มกันทำงานอดิเรก มีการรวมกลุ่มกันทำกิจกรรมเพื่อสุขภาพ

ทฤษฎีการใช้เวลาว่าง

ทฤษฎีของ Neulinger (1981: 89) กล่าวถึงการใช้เวลาว่างในช่วงการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ และยังอธิบายถึงลักษณะเด่นชัดของการใช้เวลาว่างที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ โดยแบ่งออกเป็น 6 ชนิด คือ

1. การใช้เวลาว่างอย่างแท้จริง (pure - leisure) แสดงถึงการเลือกกิจกรรมที่มีศักยภาพภายในตัวเอง การเลือกกิจกรรมที่บริสุทธิ์ที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน มีความสมบูรณ์ในความคิดของผู้เลือกกิจกรรมเอง มีการนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดความสนุกสนานและทำให้เกิดความพึงพอใจในแรงจูงใจภายในด้วย
2. การทำงานในเวลาว่าง (leisure - work) การใช้เวลาว่างแสดงออกถึงวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลจากประสบการณ์ มีสิทธิเสรีภาพในการเลือกรางวัลที่เกิดจากแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอก
3. งานในเวลาว่าง (leisure - job) งานทำในเวลาว่างเป็นกิจกรรมนันทนาการประเภทหนึ่งที่จะเข้าร่วมโดยปราศจากการถูกบังคับต้องทำด้วยความสมัครใจและเต็มใจ
4. การทำงานอย่างแท้จริง (pure - work) ความรับผิดชอบที่ต้องทำ ไม่สามารถใช้เวลาว่างได้เนื่องจากข้อจำกัดภายใน เช่น การทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นความรับผิดชอบที่ถูกบังคับ
5. งานที่ต้องทำ (work - job) กิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมมีอุปสรรคจากแรงจูงใจภายในและภายนอกไม่ว่าจะพอใจหรือไม่พอใจก็ต้องทำ จะทำให้เกิดประสบการณ์ในการทำงานจากช่วงเวลานี้และจะทำให้เกิดความพึงพอใจในตนเอง
6. งานที่แท้จริง (pure - job) แสดงถึงความตรงกันข้ามกับการใช้เวลาว่างอย่างสมบูรณ์ เป็นการทำงานอย่างเต็มที่ ทำงานเพื่อสิ่งตอบแทน เช่น เงินเดือน ถึงแม้จะเกิดความเบื่อหน่ายแต่ก็ต้องทำ

Kelly (1982: 7) อธิบายสัดส่วนของประสบการณ์จากกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัย เพื่อให้ทราบถึงการใช้เวลาว่างที่นำมาซึ่งความพึงพอใจในการใช้เวลาว่าง มีดังต่อไปนี้

1. การใช้เวลาว่างแบบไม่มีเงื่อนไข (unconditional leisure) เป็นการใช้เวลาว่างที่มีอิสระในความคิด เป็นความสนใจในการใช้เวลาว่างที่มาจากความพอใจภายใน
2. การใช้เวลาว่างแบบคืนสภาพ (recuperative leisure) เป็นการใช้เวลาว่างเพื่อฟื้นฟูร่างกายและจิตใจกลับเข้าสู่สภาวะปกติ เช่น การฟังเพลงเพื่อผ่อนคลายอารมณ์จากความตึงเครียด
3. การใช้เวลาว่างแบบสัมพันธ์ (relational leisure) เป็นการใช้เวลาว่างเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น การไปสังสรรค์กับเพื่อน ๆ ที่ร้านอาหาร
3. การใช้เวลาว่างแบบกำหนดบทบาท (role-determined leisure) เป็นการใช้เวลาว่างเพื่อสร้างความพอใจให้กับบุคคลอื่น ๆ เช่น ครอบครัว เพื่อน เป็นบทบาทที่มีความสัมพันธ์ในสังคม

สวนวชิรเบญจทัศ

ประวัติความเป็นมา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลของสวนวชิรเบญจทัศมาจากเว็บไซต์ http://203.155.220.217/office/ppdd/publicpark/thai/MainPark/T_rotfai.html เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2548 มารวบรวมไว้ดังนี้

ด้วยการตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาสภาพแวดล้อมในรูปการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเมือง เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตของชาวกรุงเทพฯ ให้ทัดเทียมมหานครใหญ่ในภูมิภาค จึงเป็นที่มาของมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 2 มกราคม 2534 และวันที่ 29 มกราคม 2534 สมัยที่ พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี ให้จัดสร้างสวนสาธารณะบนพื้นที่ "สนามกอล์ฟรถไฟ" ที่ดินของการรถไฟแห่งประเทศไทย กระทรวงคมนาคม ส่วนแรก 140 ไร่ ให้สร้างเป็นสวนสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ฯ ส่วนที่เหลือ 375 ไร่ กรุงเทพมหานครรับมอบที่ดินจาก กระทรวงคมนาคม เมื่อ 5 พฤศจิกายน 2541 และจ่ายค่าชดเชยให้การรถไฟฯ จำนวน 555 ล้านบาท

และเริ่มเข้าปรับปรุงพื้นที่สนามกอล์ฟเดิมเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2542 ต่อมา เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติและเพื่อความเป็นสิริมงคล เนื่องในวโรกาสที่ สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร ทรงมีพระชนมายุครบ 50 พรรษา ในวันที่ 28 กรกฎาคม 2545 กรุงเทพมหานครได้ขอพระราชทานชื่อให้กับสวนรถไฟ ซึ่งได้ทรงพระราชทานนามใหม่ให้ว่า "สวนวชิรเบญจทัศ"

ลักษณะเด่นและจุดที่น่าสนใจในสวน

ท่ามกลางตึกสูงระฟ้าย่านพลโยธาที่สื่อถึงความเจริญด้านวัตถุและการพัฒนาสู่ความเป็นเมือง อาคารคอนกรีตซึ่งขนานยาวไปกับสองฝั่งถนนสร้างพิศมัยผสมผสานที่เป็นตัวสะท้อนความร้อนในหัววันเวียนอยู่ในตัวเมืองกรุงเทพฯ ขณะที่พื้นที่ผิวสีเขียวอ่อนนุ่มของใบไม้ใบหญ้าลดปริมาณลงเพื่อเปิดทางให้ความเจริญเหล่านี้มาแทนที่นั่นคือ สาเหตุของอากาศร้อนรุนแรงภายในเมือง และพื้นที่สีเขียวจะสามารถบรรเทาปัญหานี้ได้ "สวนวชิรเบญจทัศ หรือสวนรถไฟ" จึงเป็นบทพิสูจน์ที่ชัดเจนถึงบทบาทของสวนสาธารณะ พื้นที่สีเขียว ที่มีคุณค่าต่อสิ่งแวดล้อมและชีวิตคนกรุง เพราะเพียงก้าวแรกจะรู้สึกผ่อนคลาย ร่มรื่น เย็นสบาย ต่างจากความร้อนระอุที่แผดเผาอยู่ภายนอก และบรรยากาศที่ปะปนด้วยไอเสีย ฝุ่นละอองจากยานยนต์ซึ่งวนเวียนบนผิวจราจรที่คับคั่งราวกับได้มาเยี่ยม โลกสีเขียว ในวงล้อมป่าคอนกรีตสวนสาธารณะแห่งนี้ถูกสร้างในแนวคิด "สวนแห่งครอบครัว" ที่ตระเตรียมกิจกรรมหลากหลายไว้ดึงดูดความสนใจของสมาชิกทุกวัย ในครอบครัว แทรกอยู่ตามจุดต่าง ๆ ในพื้นที่เปิดโล่งกว้างไพศาลและเขียวขจี สดชื่น นุ่มนวลสบายตาให้ความรู้สึกอิสระ มีเนินหญ้าสลับกับพื้นราบกว้าง มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานสำหรับสวนสาธารณะครบครัน และเป็น "สวนสาธารณะในฝันของนักปั่นจักรยานเสือภูเขา" ด้วยเส้นทางจักรยานวิบาก ยาว 3,020 เมตร ลัดเลาะดงไม้ ไต่เนินไปรอบนอกสวน หรือจะเลือกเดินชมธรรมชาติ วังออกกำลังก็ทำได้ในเส้นทางใหญ่พร้อมไปกับกิจกรรมศึกษาธรรมชาติจากประสบการณ์ตรงในห้องเรียนกลางแจ้ง นั่นคือความโดดเด่นที่สุดของสวนวชิรเบญจทัศ

บทบาทใหม่ของสวนสาธารณะที่เพิ่มศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยว และแหล่งนันทนาการเปิด ทำให้ผู้ใช้สวนสามารถเข้ามาใช้บริการได้ตลอดวัน เกิดขึ้นจากการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้และนันทนาการในสวนทั้ง 6 จุด เข้ากับกิจกรรมในสวนสาธารณะข้างเคียง คือ สวนสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ฯ จำนวน 2 จุด และสวนจตุจักร อีก 1 จุด รวมเป็นเป้าหมายการเรียนรู้ 9 จุด เชื่อมสวนทั้ง 3 เข้าด้วยกันเป็นพื้นที่สีเขียวผืนใหญ่ ถึง 705 ไร่ สร้างคุณค่ามหาศาลต่อระบบนิเวศของเมือง นับเป็นการพัฒนาด้านสังคมควบคู่กับด้านจิตใจที่สอดแทรกมาในการพัฒนาพื้นที่ด้านกายภาพ

อุทยานการเรียนรู้รัฐจักษ์กร ครอบคลุมพื้นที่สวนสาธารณะ 3 แห่ง นำเสนอกิจกรรม 9 จุด ดังนี้

1. สวนปิกนิก "ฟ้าใส ไม้สวย ด้วยแรงใจ ปตท.สผ." พื้นที่ 4 ไร่ ส่วนหนึ่งในสวนวชิรเบญจทัศ จัดไว้เพื่อปิกนิก ณ ลานบาร์บีคิว ได้ร่มไม้ ริมบึงน้ำ ท่ามกลางทุ่งดอกไม้ป่า มีเตาปิ้งไว้ให้บริการ ซึ่งสวนบริเวณนี้ ได้รับการสนับสนุนจัดสร้างจากบริษัท ปตท.สำรวจและปิโตรเลียมฯ ปัจจุบันกลายเป็นที่ชุมนุมของครอบครัวในวันหยุด เปิดบริการเวลา 07.00 - 21.00 น. ทุกวัน บริเวณริมบึงน้ำมีบริการเช่าจักรยานน้ำและเรือพาย อัตรา 30 บาท / 1 ชม.

2. ลานกีฬา ที่ตั้งของศูนย์ฝึกกีฬาประชาชนเวสท์ ให้บริการด้านสถานที่ และอุปกรณ์กีฬา แก่สมาชิก มีสนามฟุตบอล 5 สนาม สนามฟุตบอล 4 สนาม สนามสตรีทบอล ลานเปตอง อุปกรณ์ ยกลูกน้ำหนัก เปิดบริการเวลา 10.00- 18.00 น. ทุกวัน

3. อุทยานผีเสื้อและแมลงกรุงเทพฯ สร้างในพื้นที่ 4 ไร่ ด้านตะวันออกเฉียงใต้ของสวนวชิรเบญจทัศเป็นอาคารรูปโดมขนาด 1 ไร่ ภายในแสดงนิทรรศการ ห้องวิดิทัศน์ให้ความรู้ และกรงผีเสื้อแบบ walk in ที่จัดภูมิทัศน์งดงามด้วยน้ำตก ชาร์น้ำและมวลไม้ดอกไม้ประดับ นำเสนอโอกาสชื่นชมผีเสื้อสีสันสวยงามนับพันตัวในสภาพเป็นอยู่จริง มีใช้ในกล่องสะสมแมลงอีกต่อไป

4. ศูนย์นันทนาการชุมชนสวนรถไฟ ให้บริการด้านกิจกรรมนันทนาการรูปแบบต่าง ๆ มีสระว่ายน้ำสำหรับเด็กที่ตกแต่งด้วยน้ำพุหล่อใจ สร้างความเพลิดเพลิน มีบริการเช่าจักรยาน และสนามเด็กเล่นที่มีชุดเครื่องเล่นสำหรับเด็กหลายวัยถึง 15 ชุดติดตั้งจุดพ่นละอองน้ำเป็นระยะสร้างไอเย็นดับร้อนและน่าตื่นเต้น เรียกความสนใจจากเด็กได้ดี เปิดบริการ เวลา 06.00-20.00 น. วันจันทร์- เสาร์

5. ค่ายพักแรม สถานที่จัดกิจกรรมผจญภัยกลางแจ้งในบรรยากาศสวย ๆ ของสวนวชิรเบญจทัศ เปิดโอกาสให้ครอบครัว เด็กและเยาวชนเข้าร่วมฝึกทักษะการช่วยเหลือตนเอง และการอยู่ร่วมกับผู้อื่น

6. สวนป่าใหญ่ในเมือง รวบรวมพันธุ์ไม้ในพื้นที่ 10 ไร่ ของสวนอันเกิดจากโครงการต่อชีวิต ต้นไม้สร้างป่าใหญ่ในเมือง เพื่อนุรักษ์ต้นไม้ขนาดใหญ่อายุนับร้อยปี ที่ถูกรุกรานจากการพัฒนาเมืองให้มามีชีวิตใหม่ใน "ป่าสาธิต" แห่งนี้ นำเสนอกิจกรรมศึกษา ธรรมชาติ จำลองระบบนิเวศของป่าไว้ให้เรียนรู้

7. สวนพฤกษศาสตร์ พื้นที่ 30 ไร่ ในสวนสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ เป็นที่รวบรวมพันธุ์ไม้ท้องถิ่น ไม้หายากแปลกตา น่าสนใจไว้เพื่อให้ความรู้ และนำเสนอความมหัศจรรย์แห่งธรรมชาติ เพื่อเด็กรุ่นใหม่ได้สัมผัสเรียนรู้จากของจริง ทดแทนข้อจำกัดของสถานศึกษาในเมืองที่มักกับแคบขาดแคลนพื้นที่สีเขียว

8. พิพิธภัณฑ์เด็กกรุงเทพมหานคร ตั้งอยู่ด้านหน้าของ สวนสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ เป็นอาคารพิพิธภัณฑ์ภายในและภายนอกจัดนิทรรศการและกิจกรรม ทั้งให้ความรู้และความบันเทิงผ่านขบวนการเรียนรู้ที่เด็กมีส่วนร่วมได้ แบ่งเป็น 8 ภาค คือ

8.1 ภาคธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้เด็กเรียนรู้สมดุลธรรมชาติในระบบนิเวศ

8.2 ภาควิทยาศาสตร์ ให้เด็กเรียนรู้เกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นทางวิทยาศาสตร์ผ่านการทดลอง สังเกต และเข้าใจถึงกฎเกณฑ์พื้นฐานของวิทยาศาสตร์

8.3 ภาคเทคโนโลยี ให้เด็กเรียนรู้การนำหลักวิทยาศาสตร์ มาประยุกต์ใช้ในรูปเทคโนโลยีที่ สัมผัสได้ในชีวิตประจำวัน

8.4 ภาควัฒนธรรมและสังคม ให้เด็กได้เรียนรู้ความต่างของเพื่อนมนุษย์ในภูมิภาคต่าง ๆ ของโลก และการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

8.5 ภาคร่างกายของเราให้เด็กเรียนรู้การกำเนิดชีวิตและระบบร่างกายมนุษย์

8.6 ภาคันทนาการและการออกกำลังกาย เพื่อความตื่นตัว สนุกสนานเสริมสร้างความแข็งแรง และความมั่นใจตนเอง

8.7 ภาคกิจกรรมสำหรับเด็กเล็ก มุมฝึกฝน กระตุ้นพัฒนาด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาของเด็กเล็ก

8.8 ภาคเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ แสดงนิทรรศการ เผยแพร่พระราชกรณียกิจ เพื่อเฉลิมพระเกียรติพืชรักกันต์เด็กแห่งนี้เป็นบริการทุกวันเว้นวันจันทร์ เวลา 10.00 - 18.00 น.

9. พืชรักกันต์ไฟ อยู่ในอาคารหอเกียรติภูมิรถไฟ สวนจตุจักรแสดงประวัติศาสตร์กิจการรถไฟของไทย ผลงานเทคโนโลยีที่ประดิษฐ์ คิดค้น โดยคนไทยและผลงานพระอัจฉริยภาพของในหลวง รวมทั้งนิทรรศการยานยนต์ เปิดบริการเวลา 7.00 - 16.00 น. วันเสาร์ - อาทิตย์ นอกจากนี้ในสวนวชิรเบญจทัศยังมีจุดที่น่าสนใจอื่น เช่น

9.1 น้ำพุสูงที่สุดในประเทศไทย ติดตั้งกลางบึงน้ำ พ่นน้ำสูงถึง 72 เมตร หมายถึง การเฉลิมพระเกียรติในโอกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระชนมพรรษา 72 พรรษา

9.2 กิจกรรมจี้จักรยานแรลลี่สนุก สำหรับผู้รักธรรมชาติ ชื่นชอบการดูนกที่มีมากกว่า 30 ชนิด

9.3 ประติมากรรม สร้างชีวิตชีวาให้สวนด้วยประติมากรรมที่สื่อถึงอารมณ์ สนุกสนาน ในอิริยาบถท่าเรีงของเด็ก กระจายประดับอยู่ทั่วสวน



ภาพที่ 2 แผนที่สวนวชิรเบญจทัศ

ที่มา: http://203.155.220.217/office/ppdd/publicpark/thai/MainPark/T_rotfai.html

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ผู้วิจัยได้นำเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร มาสนับสนุนการศึกษาในเรื่องนี้ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งมีดังนี้

งานวิจัยในประเทศ

ลำพอง (2533) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยยังมีความพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว และพบว่า อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ จังหวัดที่อยู่อาศัย ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว จำนวนวันที่พัก ต่างมีผลต่อความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

อนิวรรณ (2534) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่พักผ่อนที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสภาพธรรมชาติ แต่ก็ต้องการให้มีการปรับปรุงซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวกให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ปลอดภัยและกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม

วัชร (2536) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ การใช้ประโยชน์ พบว่า ความต้องการของผู้มาพักผ่อนในสวนสาธารณะ จะมีปัญหาในเรื่องความเครียด ความแออัด จากผู้เข้ามาพักผ่อน และความไม่สงบของสวนสาธารณะจุดจักร มีปัญหาเรื่องความไม่ปลอดภัยมากที่สุด และพบว่าสวนลุมพินี มีความต้องการของผู้เข้ามาพักผ่อนมากที่สุด

นิกร (2544) ศึกษาความพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์พุแค จังหวัดสระบุรี พบว่า การพัฒนาด้านต่าง ๆ ของสวนพฤกษศาสตร์พุแคเป็นไปอย่างล่าช้า เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณและบุคลากร นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของสวนพฤกษศาสตร์พุแค

ธนากร (2545) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางชีวกายภาพและการบริการ บริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติ สวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่านักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันของเพศ อายุ สถานภาพการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทกลุ่มของนักท่องเที่ยว จำนวนวันพัก และจำนวนครั้งที่มาศูนย์ศึกษาธรรมชาติ สวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมชีวกายภาพและการบริการ บริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติ สวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนความแตกต่างกันของสถานภาพการสมรส ประสบการณ์ท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาธรรมชาติต่าง ๆ และประเภทของกิจกรรมนันทนาการ มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางชีวกายภาพและการบริการบริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติ สวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน

วิจิต (2545) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมล่องแก่งน้ำว้า อำเภอแม่จิม จังหวัดน่าน พบว่า เรื่องความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมล่องแก่ง พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในการจัดการสื่อความหมายธรรมชาติ ด้านความประทับใจธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของลำน้ำว้า ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และในด้านค่าใช้จ่ายในการร่วมกิจกรรมแตกต่างกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังมากเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าว ในขณะที่ความพึงพอใจที่ได้รับจริงเมื่อได้เข้าร่วมกิจกรรมล่องแก่งมีน้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญ จึงควรจะทำให้มีการจัดการด้านความคาดหวังของนักท่องเที่ยวให้มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจ

คณินิจ (2546) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการในสวนพฤกษชาติคลองจั่น กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และแหล่งของการรับรู้ข่าวสารต่างกันมีความคิดเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการด้านปริมาณในสวนพฤกษชาติคลองจั่น กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของกลุ่มที่เข้ามาใช้บริการช่วงเวลา ประชาชนเข้ามาใช้บริการ ประเภทของกิจกรรมที่มาใช้บริการ และแหล่งของการรับรู้ข่าวสารต่างกันมีความคิดเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการด้านคุณภาพในสวนพฤกษชาติคลองจั่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ด้วยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการในประเทศไทยยังมีอยู่น้อยมาก ผู้วิจัยมีความสนใจเห็นสมควรที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร

งานวิจัยต่างประเทศ

Erkip (1997) ได้ทำการศึกษาถึงการจัดการบริการในชุมชนเมือง ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการวางแผนและพัฒนาเมือง เรื่องที่น่าสนใจคือการกระจายบริการเหล่านี้เพื่อให้เป็นการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุที่ประชากรมีความแตกต่างกันทางด้านลักษณะนิสัย ดังนั้นการเข้าถึงบริการในชุมชนเมือง จึงขึ้นอยู่กับบริการกระจายการบริการ ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเมือง Ankara ของประเทศตุรกี สวนสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวกที่สร้างขึ้นถูกประเมินในเชิงของการบริการและลักษณะนิสัยของผู้ใช้ เนื่องจากบริการที่ดีขึ้นอยู่กับสาธารณะและการจัดหาอย่างอิสระ ทางหน่วยราชการท้องถิ่นที่มุ่งจะกระจายการบริการอย่างยุติธรรม จึงอ้างว่าจะกระจายบริการอย่างเป็นธรรมภายใต้หลักภูมิศาสตร์ การศึกษาวิจัยนี้จึงประเมินนโยบายในปัจจุบันและจะเสนอการกระจายที่ยุติธรรมเพื่อการกระจายอย่างเป็นธรรมที่แท้จริง ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับลักษณะนิสัยของประชากรที่แตกต่างกันแต่ละกลุ่ม แทนที่จะเป็นความยุติธรรมในเชิงอาณาเขต ซึ่งไม่สามารถตอบสนองต่อเงื่อนไขของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพได้

Syme (2001) ได้ทำการศึกษาถึงความสนใจที่เพิ่มขึ้นท่ามกลางความหนาแน่นของเมือง โดยลดขนาดพื้นที่ของการพัฒนาในเมืองของประเทศออสเตรเลีย เมื่อ 20 ปีที่แล้ว โดยมีสมมุติฐานว่าขนาดของที่ดินไม่ได้ทำให้คุณภาพความพอใจในการทำสวนลดลง แต่อาจส่งผลให้เพิ่มการใช้พื้นที่เปิดของท้องถิ่น สมมุติฐานดังกล่าวมาจากการแนะนำในการติดตามจัดการพื้นที่ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ใน 4 เขตของเมืองเพิร์ธ ทางออสเตรเลียตะวันออก ทุกพื้นที่เข้าถึงสวนท้องถิ่นและบริเวณใกล้เคียงเวรแลนด์ พบว่าที่ดินขนาดเล็กไม่ส่งผลต่อความสนใจและคุณค่าด้านการนันทนาการของสวน และยังไม่ส่งผลกระทบต่อการเยี่ยมชมสวนในท้องถิ่น ในรายงานการเพิ่มขึ้นของการเยี่ยมชมสวนเวรแลนด์ พบว่าครอบครัวในที่ดินขนาดเล็ก โดยเฉพาะครอบครัวที่ไม่มีเด็กอายุต่ำกว่า 14 ปี เห็นได้จากการควบคุมทางสิ่งแวดล้อมที่ปรากฏให้เห็นผ่านการเยี่ยมชมเวรแลนด์ของรัฐ และมีความสัมพันธ์ต่อการเยี่ยมชมสวน ศักยภาพการใช้เวรแลนด์สำหรับการปรับปรุงการจัดการน้ำ เพื่อรองรับความต้องการที่เกิดมาจากความหนาแน่นของประชาชนในเมือง

Godbay (2005) ได้ศึกษาถึงความเป็นมาของวิชานันทนาการ กิจกรรมสร้างสรรค์และประโยชน์จากสวนสาธารณะ รวมถึงการมีส่วนร่วม ต่องานวิจัยด้านการใช้ชีวิตกว่าสองทศวรรษที่ผ่านมา งานวิจัยด้านนันทนาการได้สร้างองค์ความรู้ที่ช่วยให้เข้าใจและเพิ่มคุณภาพการมีชีวิตที่ดี รวมถึงการศึกษาด้านการใช้เวลาว่าง การกระตุ้นให้มีการริเริ่มและคงอยู่ของกิจกรรม อิทธิพลของการเก็บค่าใช้บริการและการใช้สวนสาธารณะในเมือง สิ่งแวดล้อม การเดินทาง นโยบายกลางของนันทนาการและรูปแบบการบริหารจัดการยังเป็นส่วนสำคัญต่องานวิจัยด้านนันทนาการนี้ โอกาสในการศึกษาด้านนันทนาการและการใช้สวนสาธารณะ ควรจะรวมถึงการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อม ช่วงเวลาการใช้ชีวิต อิทธิพลของสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ การใช้การวัดผลจากเป้าหมายของกิจกรรมทางกายภาพและการสร้างพันธมิตรกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ ในการศึกษากิจกรรมด้านกายภาพต่าง ๆ ข้อเสนอต่าง ๆ รวมถึงการสัมมนาด้านการอบรมการศึกษานันทนาการและวิธีวิจัยต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงในการกระจายข้อเสนอทุน เพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้มีความร่วมมือด้านงานวิจัยในสาขาอื่น ๆ และประเด็นเฉพาะทาง

Hwang (2005) ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวและสถานที่ดึงดูดใจเป็นบทเรียนในการใช้บริการล่ามของสวนสาธารณะแห่งชาติในไต้หวัน ประสบการณ์จากบทเรียนนี้เป็นการสร้างตัวอย่างความสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยว คุณภาพการบริการล่าม และสถานที่ดึงดูดใจ ข้อมูลจากการสำรวจนักท่องเที่ยวมากกว่า 2,400 คน ตั้งแต่เดือน มกราคม ถึง ธันวาคม 2545 ซึ่งออกมาเป็นผลทั้งหมดมากกว่า 70% ในการศึกษา ตัวอย่างโครงสร้างสมการซึ่งใช้สำหรับทดสอบทฤษฎีและการพัฒนา เสนอการครอบคลุมสองรูปแบบ โดยการเข้าใกล้กลุ่มตัวอย่างซึ่งใช้เวลาอย่างต่อเนื่อง แตกต่างจากการทดสอบแบบเจาะจง การประเมินผลและการเจาะจงของมาตรการกลุ่มตัวอย่างใช้เป็นปัจจัยในการวิเคราะห์ ซึ่งผลลัพธ์ได้แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมีผลออกมาในทางบวกในเรื่องของคุณภาพการบริการของล่ามมากไปกว่านั้น งานวิจัยนี้ยังเป็นข้อเสนอแนะที่สำคัญสำหรับการจัดการสวนสาธารณะแห่งชาติของไต้หวันให้มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการของล่ามเพื่อพัฒนาการให้บริการของสวนสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น

จากการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศดังกล่าวข้างต้นยังไม่มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยคิดว่าผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการนันทนาการให้ดียิ่งขึ้น

คำถามในการวิจัย

สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานครหรือไม่

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ
- เพศ - อายุ - สถานภาพสมรส - ระดับการศึกษา - อาชีพ - รายได้



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการ
- ด้านบุคลากร - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ด้านการบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ - ด้านข้อมูลและกิจกรรม

ภาพที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

อุปกรณ์และวิธีการ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการและประกอบกิจกรรมนันทนาการในสวนวชิรเบญจทัศ ซึ่งปัจจุบันมีประชาชนเข้ามาพักผ่อนหย่อนใจ โดยเฉลี่ย 5,000 คน/วัน โดยอิงผลการวิจัยของ (กันยารัตน์, 2546: 28)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มโดยผู้วิจัยจะเป็นผู้เลือกกลุ่มตัวอย่างเองเลือก โดยใช้ดุลยพินิจพิจารณาว่าสมาชิกกลุ่มใดน่าจะเป็นตัวอย่างที่ดีแล้วเลือกกลุ่มนั้น โดยการสุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการชาวไทยที่มาใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร ใช้หลักการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของ ยามาเนะ ทาโร (Yamane, 1960: 727) ดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$\text{โดยที่} \quad n = \text{ตัวอย่างประชากร(คน)}$$

$$N = \text{ขนาดของประชากร หาได้จาก}$$

$$\text{ประชาชนผู้มาใช้บริการเฉลี่ย(ต่อวัน)} \times 365 \text{ วัน}$$

$$(5,000 \times 365 = 1,825,000)$$

e = ความคลาดเคลื่อน (ของข้อมูล que เก็บรวบรวมได้จากตัวอย่างประชากร) เท่าที่ยอมรับได้ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้ $e = 5\%$

$$\text{แทนค่า } n = \frac{1,825,000}{1 + 1,825,000(0.05)^2} = 399.9$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจะต้องไม่น้อยกว่า 400 คน ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นด้วยตนเอง (self - administered questionnaire) เนื้อหาของแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการด้านบุคลกร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบำรุงรักษาสงแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ ด้านข้อมูลและกิจกรรม ในสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแบบ rating scale โดยมีคำตอบให้เลือก 4 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก น้อย และไม่พึงพอใจ

การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

ในการสร้างแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือสอดคล้องกัน เป็นแนวทางในการพิจารณากำหนดหัวข้อรายการในแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามตามขอบเขตและโครงสร้างของเนื้อหาที่กำหนดให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการทดสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง
4. หาความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีของ Rovinelli และ Hambleton โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและคัดเลือกคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence - IOC) แล้วนำไปเปรียบเทียบเกณฑ์การพิจารณาของ Rovinelli และ Hambleton (บุญชม, 2532: 66) โดยการให้คะแนนในแต่ละข้อดังนี้
 - +1 เมื่อแน่ใจว่าคำถามนั้นเป็นคำถามที่เหมาะสม
 - 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นเป็นคำถามที่เหมาะสมหรือไม่
 - 1 เมื่อแน่ใจว่าคำถามนั้นเป็นคำถามที่ไม่เหมาะสม
5. นำคะแนนที่ได้ในข้อ 4 มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ถ้าดัชนีความสอดคล้องในแต่ละข้อคำถามนั้นมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ถือว่าข้อคำถามนั้นมีความเหมาะสม แต่ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.5 จะต้องนำข้อนั้นไปปรับปรุงแก้ไข
6. นำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเดียวกันกับกลุ่มที่จะทำการศึกษาจริง จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10) แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.75
7. เสนอผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
8. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลต่อไป

การรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้ประกอบด้วย ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data)

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยออกไปเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการซึ่งได้จากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสังคม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการใช้เวลารอต่อการให้บริการนั้นบนการในสวนวชิรเบญจทัศ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสวนวชิรเบญจทัศ หนังสือ เอกสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกันแล้วและรวบรวมได้จากห้องสมุดมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ และห้องสมุดของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ

หลังจากการเก็บข้อมูลภาคสนามแล้ว ผู้วิจัยจะตรวจสอบแบบสอบถามทุกชุดแล้วนำไปลงรหัสข้อมูล (coding) ด้วยมือ ใช้ได้ 420 ชุด คิดเป็น 100% จากนั้นนำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ถูกพิมพ์ออก (print out) แล้วจึงจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อแปลความหมายของข้อมูลที่ได้ประมวลผลเรียบร้อยแล้ว และจัดทำรายงานผลการศึกษา สรุปผล และข้อเสนอแนะร่วมกับการประมวลผลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อให้ผลการวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

การเก็บข้อมูล

1. นำแบบสอบถามไปสอบถามประชาชนที่เข้ามาใช้บริการและประกอบกิจกรรมนันทนาการในสวนวชิรเบญจทัศ ในช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2549

2. เวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

- เวลาเช้า 06.00-08.00 น.
- เวลาเย็น 16.00-18.00 น.

3. ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม จะดำเนินการทุกวัน ได้ข้อมูลทั้งสิ้น 420 คน ตรวจสอบ
สมบูรณ์ 420 คน คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
ในการประมวลผลข้อมูล หาค่าทางสถิติ โดยนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ดังนี้

1. นำมาวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ของแต่ละข้อ คิดเป็นค่าร้อยละ และนำเสนอ
ในรูปแบบตารางและความเรียง
2. หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้ค่าสถิติไคสแควร์
(Chi-Square Test) โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.05

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ
 - 1.1 การวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยใช้สูตร
IOC (บุญชม, 2532: 66)

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของคำถาม

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความเห็นชอบของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha - coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (บุญชม, 2532: 99) ดังนี้

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{k}{k-1} \frac{\{1 - \sum S_i^2\}}{S_i^2}$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

K แทน จำนวนข้อของเครื่องมือ

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบคำถามในการวิจัย

2.1 ค่าร้อยละ (percentage) โดยมีสูตรดังต่อไปนี้

$$\text{สูตร } p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ p แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.2 สูตรที่ใช้ในการคำนวณค่าไคสแควร์ มีดังนี้ (บุญชม, 2532: 119)

$$\text{สูตร } \chi^2 = \frac{\sum (O-E)^2}{E}$$

เมื่อ χ^2 แทน ค่าไคสแควร์

O แทน ความถี่ที่เกิดขึ้นจริง (observed frequency)

E แทน ความถี่ตามทฤษฎีหรือตามที่คาดหวัง (expected frequency)

ผลและวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับสถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยแจกแบบสอบถามให้ผู้เดินทางมาใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ ในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 คน ได้ครบสมบูรณ์ทั้ง 420 คน ของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ซึ่งผลการศึกษาจะนำเสนอเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ

ตอนที่ 3 การทดลองความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	186	44.3
หญิง	234	55.7

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 18 ปี	49	11.7
18-25 ปี	127	30.2
26-35 ปี	107	25.5
36-45 ปี	88	21.0
46-55 ปี	27	6.4
56 ปีขึ้นไป	22	5.2
3. สถานภาพสมรส		
โสด	219	52.2
คู่	195	46.4
หม้าย/หย่า/แยก	6	1.4
4. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	0	0.0
จบหรือศึกษาระดับประถมศึกษา(ป.6)	24	5.7
จบหรือศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น(ม.3)	11	2.6
จบหรือศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย(ม.6) หรือ ปวช	81	19.3
จบหรือศึกษาอนุปริญญา หรือ ปวส.	32	7.6
จบหรือศึกษาปริญญาตรี	213	50.7
จบหรือศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี	59	14.1
5. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	160	38.1
รับจ้าง/ลูกจ้าง	83	19.8
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	61	14.5
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	73	17.4
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	31	7.4
อื่นๆ	12	2.8

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
6. รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ		
น้อยกว่า 5,000 บาท	111	26.4
5,000-10,000 บาท	102	24.3
10,001-20,000 บาท	93	22.1
20,001-30,000 บาท	36	8.6
มากกว่า 30,000 บาท	78	18.6
รวม	420	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.7 และมีอายุอยู่ระหว่าง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.2 มีสถานภาพสมรสเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 52.2 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบหรือศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.7 เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.1 และมีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณคือ น้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.4

ตอนที่ 2 ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาคความพึงพอใจด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านบุคลากร
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ด้านการบำรุงรักษาสีงแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ
4. ด้านข้อมูลและกิจกรรม

ซึ่งได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของ
สวนวชิรเบญจทัศ ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ				รวม
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
1. ความเพียงพอด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ สวนวชิรเบญจทัศ ที่ปฏิบัติงาน	25 (6.0)	234 (55.7)	146 (34.8)	15 (3.5)	420 (100.0)
2. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในสวนวชิรเบญจทัศ	25 (6.0)	276 (65.7)	107 (25.4)	12 (2.9)	420 (100.0)
3. การพูดจาของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในสวนวชิรเบญจทัศ	24 (5.7)	287 (68.3)	99 (23.6)	10 (2.4)	420 (100.0)
4. ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม ในสวนวชิรเบญจทัศของเจ้าหน้าที่	17 (4.1)	240 (57.1)	150 (35.7)	13 (3.1)	420 (100.0)
5. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ	12 (2.9)	199 (47.4)	194 (46.2)	15 (3.5)	420 (100.0)

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ ด้านบุคลากรพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจในด้านบุคลากรโดยรวมให้คะแนนความพึงพอใจระดับมาก เมื่อจำแนกย่อยจะพบว่า

ความเพียงพอด้านจำนวนเจ้าหน้าที่สวนวชิรเบญจทัศที่ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือน้อย คิดเป็นร้อยละ 55.7 และ 34.8 ตามลำดับ

การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสวนวชิรเบญจทัศ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือน้อย คิดเป็นร้อยละ 65.7 และ 25.4 ตามลำดับ

การพูดจาของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสวนวชิรเบญจทัศ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือน้อย คิดเป็นร้อยละ 68.3 และ 23.6 ตามลำดับ

ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมในสวนวชิรเบญจทัศของเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือน้อย คิดเป็นร้อยละ 57.1 และ
35.7 ตามลำดับ

ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
ในระดับมาก รองลงมาคือน้อยใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 47.4 และ 46.2 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ
นันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ ด้านบุคลากรพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการพุดจา
ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสวนวชิรเบญจทัศมากที่สุด รองลงมาคือการแต่งกายของเจ้าหน้าที่
ที่ปฏิบัติงานในสวนวชิรเบญจทัศ คิดเป็นร้อยละ 68.3 และ 65.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการนันทนาการของ
สวนวชิรเบญจทัศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				รวม
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
1. ห้องน้ำ					
1.1 ความสะอาดของห้องน้ำ	14 (3.3)	184 (43.8)	192 (45.7)	30 (7.2)	420 (100.0)
1.2 ความพอเพียงของห้องน้ำ	19 (4.6)	156 (37.1)	197 (46.9)	48 (11.4)	420 (100.0)
1.3 ป้ายบอกทางไปห้องน้ำ	18 (4.3)	137 (32.6)	210 (50.0)	55 (13.1)	420 (100.0)
2. โทรศัพท์สาธารณะ					
2.1 จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ	5 (1.2)	48 (11.4)	281 (66.9)	86 (20.5)	420 (100.0)
2.2 สถานที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะ	7 (1.7)	61 (14.5)	274 (65.2)	78 (18.6)	420 (100.0)

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				รวม
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
3. ถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ					
3.1 ความพอเพียง ความสะดวกของถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ	48 (11.5)	223 (53.1)	135 (32.1)	14 (3.3)	420 (100.0)
3.2 สภาพของถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ	37 (8.8)	229 (54.5)	149 (35.5)	5 (1.2)	420 (100.0)
4. เก้าอี้นั่งพักผ่อน					
4.1 ความพอเพียงของจำนวนเก้าอี้นั่งพักผ่อน	90 (21.4)	248 (59.0)	73 (17.4)	9 (2.2)	420 (100.0)
4.2 สภาพของเก้าอี้นั่งพักผ่อน	93 (22.1)	254 (60.5)	66 (15.7)	7 (1.7)	420 (100.0)
5. อุปกรณ์การออกกำลังกาย					
5.1 ความปลอดภัยจากอุปกรณ์ออกกำลังกาย	18 (4.3)	195 (46.4)	177 (42.1)	30 (7.2)	420 (100.0)
5.2 ความพอเพียงของอุปกรณ์ออกกำลังกาย	20 (4.8)	153 (36.4)	217 (51.7)	30 (7.1)	420 (100.0)
6. ที่จอดรถ					
6.1 ความเหมาะสม/พอเพียงของที่จอดรถ	23 (5.5)	165 (39.3)	165 (39.3)	67 (15.9)	420 (100.0)
6.2 ความปลอดภัยของที่จอดรถ	23 (5.5)	184 (43.8)	160 (38.1)	53 (12.6)	420 (100.0)
7. ความปลอดภัยภายในสวนวชิรเบญจทัศ	45 (10.7)	249 (59.3)	121 (28.8)	5 (1.2)	420 (100.0)
8. ความเหมาะสมของพื้นที่สวนวชิรเบญจทัศ	138 (32.9)	247 (58.8)	30 (7.1)	5 (1.2)	420 (100.0)
9. เวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม	83 (19.8)	304 (72.4)	28 (6.6)	5 (1.2)	420 (100.0)

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมให้คะแนนความพึงพอใจระดับมาก เมื่อจำแนกย่อยจะพบว่า

ความสะอาดของห้องน้ำ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย รองลงมาคือมากใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 45.7 และ 43.8 ตามลำดับ

ความพอเพียงของห้องน้ำ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย รองลงมาคือมาก คิดเป็นร้อยละ 46.9 และ 37.1 ตามลำดับ

ป้ายบอกทางไปห้องน้ำ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย รองลงมาคือมาก คิดเป็นร้อยละ 50.0 และ 32.6 ตามลำดับ

จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย รองลงมาคือไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 66.9 และ 20.5 ตามลำดับ

สถานที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย รองลงมาคือไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 65.2 และ 18.6 ตามลำดับ

ความพอเพียง ว่าง่ายของถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือน้อย คิดเป็นร้อยละ 53.1 และ 32.1 ตามลำดับ

สภาพของถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือน้อย คิดเป็นร้อยละ 54.5 และ 35.5 ตามลำดับ

ความพอเพียงของจำนวนเก้าอี้นั่งพักผ่อน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.0 และ 21.4 ตามลำดับ

สภาพของเก้าอี้นั่งพักผ่อน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.5 และ 22.1 ตามลำดับ

ความปลอดภัยจากอุปกรณ์ออกกำลังกาย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือน้อย คิดเป็นร้อยละ 46.4 และ 42.1 ตามลำดับ

ความพอเพียงของอุปกรณ์ออกกำลังกาย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย รองลงมาคือมาก คิดเป็นร้อยละ 51.7 และ 36.4 ตามลำดับ

ความเหมาะสม/พอเพียงของที่จอดรถ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก และน้อยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ทั้งสองลำดับ

ความปลอดภัยของที่จอดรถ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือน้อย คิดเป็นร้อยละ 43.8 และ 38.1 ตามลำดับ

ความปลอดภัยภายในสวนวชิรเบญจทัศ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือน้อย คิดเป็นร้อยละ 59.3 และ 28.8 ตามลำดับ

ความเหมาะสมของพื้นที่สวนวชิรเบญจทัศ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.8 และ 32.9 ตามลำดับ

เวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.4 และ 19.8 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจในเวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือความปลอดภัยภายในสวนวชิรเบญจทัศ คิดเป็นร้อยละ 72.4 และ 59.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ ด้านการบำรุงรักษาสีงแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ

ความพึงพอใจด้านการบำรุงรักษาสีงแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ	ระดับความพึงพอใจ				รวม
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
1. ความสะอาดในสวนวชิรเบญจทัศ	130 (31.0)	261 (62.1)	29 (6.9)	0 (0.0)	420 (100.0)
2. ความสวยงามด้านภูมิสถาปัตยกรรม	162 (38.6)	222 (52.9)	33 (7.8)	3 (0.7)	420 (100.0)
3. ความสมบูรณ์ของสนามหญ้า	140 (33.3)	249 (59.3)	28 (6.7)	3 (0.7)	420 (100.0)
4. ความสวยงามของต้นไม้	146 (34.8)	252 (60.0)	19 (4.5)	3 (0.7)	420 (100.0)
5. ความสวยงามของสวนดอกไม้	88 (21.0)	261 (62.1)	66 (15.7)	5 (1.2)	420 (100.0)
6. ความสะอาดและความเป็นธรรมชาติของสีงแวดล้อม	164 (39.0)	229 (54.5)	24 (5.8)	3 (0.7)	420 (100.0)
7. ความสะอาดของสระน้ำในสวนวชิรเบญจทัศ	82 (19.5)	209 (49.8)	113 (26.9)	16 (3.8)	420 (100.0)

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ ด้านการบำรุงรักษาสีงแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจในการบำรุงรักษาสีงแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติโดยรวมให้คะแนนความพึงพอใจระดับมาก เมื่อจำแนกย่อย จะพบว่า

ความสะอาดในสวนวชิรเบญจทัศ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.1 และ 31.0 ตามลำดับ

ความสวยงามด้านภูมิสถาปัตย์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.9 และ 38.6 ตามลำดับ

ความสมบูรณ์ของสนามหญ้า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.3 และ 33.3 ตามลำดับ

ความสวยงามของต้นไม้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.0 และ 34.8 ตามลำดับ

ความสวยงามของสวนดอกไม้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.1 และ 21.0 ตามลำดับ

ความสะอาดและความเป็นธรรมชาติของสิ่งแวดล้อม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.5 และ 39.0 ตามลำดับ

ความสะอาดของสระน้ำในสวนวชิรเบญจทัศ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือน้อย คิดเป็นร้อยละ 49.8 และ 26.9 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ ด้านการบำรุงรักษาสีสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในความสะอาดในสวนวชิรเบญจทัศ และความสวยงามของสวนดอกไม้มากที่สุดในระดับเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 62.1 ทั้งสองลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ ด้านข้อมูลและกิจกรรม

ความพึงพอใจด้านข้อมูลและกิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				รวม
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่พึงพอใจ	
1. กิจกรรมจักรยาน	164 (39.0)	215 (51.2)	28 (6.7)	13 (3.1)	420 (100.0)
2. กิจกรรมการศึกษาอุทยานผีเสื้อและแมลงกรุงเทพฯ	87 (20.7)	226 (53.8)	95 (22.6)	12 (2.9)	420 (100.0)
3. บริการความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ					
3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสวนวชิรเบญจทัศ	22 (5.2)	202 (48.1)	181 (43.1)	15 (3.6)	420 (100.0)
3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม	22 (5.2)	181 (43.1)	210 (50.0)	7 (1.7)	420 (100.0)
3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อ	22 (5.2)	159 (37.9)	221 (52.6)	18 (4.3)	420 (100.0)
3.4 ข้อมูลความรู้จากป้ายต่างๆในสวนวชิรเบญจทัศ	29 (6.9)	182 (43.3)	198 (47.1)	11 (2.7)	420 (100.0)

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บคือ ร้อยละของจำนวนผู้ที่ตอบคำถาม

จากตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ ด้านข้อมูลและกิจกรรมพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจในด้านข้อมูลและกิจกรรมโดยรวมให้คะแนนความพึงพอใจระดับมาก เมื่อจำแนกย่อย จะพบว่า

กิจกรรมจักรยาน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.2 และ 39.0 ตามลำดับ

กิจกรรมการศึกษาอุทยานผีเสื้อและแมลงกรุงเทพฯ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือน้อย คิดเป็นร้อยละ 53.8 และ 22.6 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับสวนวชิรเบญจทัศ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือน้อย คิดเป็นร้อยละ 48.1 และ 43.1 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย รองลงมาคือมาก คิดเป็นร้อยละ 50.0 และ 43.1 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย รองลงมาคือมาก คิดเป็นร้อยละ 52.6 และ 37.9 ตามลำดับ

ข้อมูลความรู้จากป้ายต่าง ๆ ในสวนวชิรเบญจทัศ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย รองลงมาคือมาก คิดเป็นร้อยละ 47.1 และ 43.3 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ ด้านข้อมูลและกิจกรรม พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในกิจกรรมการศึกษาอุทยานผีเสื้อและแมลงกรุงเทพฯ มากที่สุด รองลงมาคือ กิจกรรมจักรยาน คิดเป็นร้อยละ 53.8 และ 51.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ

การทดสอบคำถามวิจัยว่า “สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานครหรือไม่” โดยใช้สถิติ Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ การทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ
 นันทนาการกับความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของสวนวชิรเบญจทัศ
 กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ สมรส	การ ศึกษา	อาชีพ	รายได้
1. ความเพียงพอด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ สวนวชิรเบญจทัศ ที่ปฏิบัติงาน	11.929** (0.008)	68.956** (0.000)	34.264** (0.000)	64.055** (0.000)	49.340** (0.000)	49.971** (0.000)
2. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในสวนวชิรเบญจทัศ	26.188** (0.000)	59.851** (0.000)	36.591** (0.000)	48.299** (0.000)	41.588** (0.000)	52.014** (0.000)
3. การพูดจาของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในสวนวชิรเบญจทัศ	6.582 (0.086)	35.975** (0.002)	11.761 (0.068)	61.068** (0.000)	32.047** (0.006)	42.685** (0.000)
4. ความสามารถในการให้ข้อมูล เกี่ยวกับกิจกรรมในสวน วชิรเบญจทัศ ของเจ้าหน้าที่	4.087 (0.252)	37.563** (0.001)	2.222 (0.898)	67.861** (0.000)	55.704** (0.000)	39.777** (0.000)
5. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ต่อผู้รับบริการ	4.734 (0.192)	29.321* (0.015)	22.689** (0.001)	37.253** (0.001)	38.302** (0.001)	48.336** (0.000)

* $p < .05$

** $p < .01$

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจกับความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศมีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร ในเรื่องความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่สวนวชิรเบญจทัศที่ปฏิบัติงานและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสวนวชิรเบญจทัศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่เพศไม่มีผลต่อการพูดจาของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสวนวชิรเบญจทัศ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมในสวนวชิรเบญจทัศของเจ้าหน้าที่ และความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ

สถานภาพสมรสมีผลต่อความเพียงพอด้านจำนวนเจ้าหน้าที่สวนวชิรเบญจทัศที่ปฏิบัติงาน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสวนวชิรเบญจทัศ และความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อการพูดจาของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสวนวชิรเบญจทัศ และความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมในสวนวชิรเบญจทัศของเจ้าหน้าที่

อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้มีผลต่อความพึงพอใจด้านจำนวนเจ้าหน้าที่สวนวชิรเบญจทัศ ที่ปฏิบัติงาน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสวนวชิรเบญจทัศ การพูดจาของ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสวนวชิรเบญจทัศ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมในสวน วชิรเบญจทัศของเจ้าหน้าที่ และความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ .05

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ นันทนาการกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ สมรส	การ ศึกษา	อาชีพ	รายได้
1. ห้องน้ำ						
1.1 ความสะอาดของห้องน้ำ	23.360** (0.000)	63.325** (0.000)	27.324** (0.000)	78.067** (0.000)	46.994** (0.000)	33.608** (0.001)
1.2 ความพอเพียงของห้องน้ำ	15.447** (0.001)	81.330** (0.000)	22.466** (0.001)	48.204** (0.000)	50.092** (0.000)	40.821** (0.000)
1.3 ป้ายบอกทางไปห้องน้ำ	6.458 (0.091)	69.804** (0.000)	18.475** (0.005)	84.993** (0.000)	20.625 (0.149)	32.949** (0.001)
2. โทรศัพท์สาธารณะ						
2.1 จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ	14.276** (0.003)	20.463 (0.155)	7.616 (0.268)	46.687** (0.000)	25.692 (0.041)	54.739** (0.000)
2.2 สถานที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะ	9.296* (0.026)	34.673** (0.003)	11.108 (0.085)	52.577** (0.000)	19.727 (0.183)	44.203** (0.000)
3. ถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ						
3.1 ความพอเพียง หาง่ายของ ถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ	1.727 (0.631)	60.365** (0.000)	34.251** (0.000)	77.798** (0.000)	31.887** (0.007)	47.868** (0.000)
3.2 สภาพของถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ	4.785 (0.188)	35.440** (0.002)	21.990** (0.001)	71.731** (0.000)	31.765** (0.007)	32.054** (0.001)

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ สมรส	การ ศึกษา	อาชีพ	รายได้
4. เก้าอี้ที่นั่งพักผ่อน						
4.1 ความพอเพียงของจำนวนเก้าอี้ นั่งพักผ่อน	11.795** (0.008)	41.086** (0.000)	18.942** (0.004)	33.769** (0.004)	36.194** (0.002)	41.898** (0.000)
4.2 สภาพของเก้าอี้ที่นั่งพักผ่อน	6.050 (0.109)	24.895 (0.051)	20.684** (0.002)	33.349** (0.004)	18.425 (0.241)	38.652** (0.000)
5. อุปกรณ์การออกกำลังกาย						
5.1 ความปลอดภัยจากอุปกรณ์	20.490** (0.000)	61.538** (0.000)	57.347** (0.000)	38.585** (0.001)	57.241** (0.000)	61.453** (0.000)
5.2 ความพอเพียงของอุปกรณ์ ออกกำลังกาย	5.379 (0.146)	40.769** (0.000)	83.810** (0.000)	52.345** (0.000)	53.923** (0.000)	41.730** (0.000)
6. ที่จอดรถ						
6.1 ความเหมาะสม/พอเพียงของ ที่จอดรถ	19.912** (0.000)	61.047** (0.000)	35.835** (0.000)	62.672** (0.000)	58.210** (0.000)	70.703** (0.000)
6.2 ความปลอดภัยของที่จอดรถ	16.764** (0.001)	43.774** (0.000)	31.244** (0.000)	75.787** (0.000)	17.301 (0.301)	62.781** (0.000)
7. ความปลอดภัยภายใน สวนวชิรเบญจทัศ	6.353 (0.096)	38.565** (0.001)	31.440** (0.000)	78.184** (0.000)	59.556** (0.000)	23.95* (0.021)
8. ความเหมาะสมของพื้นที่ สวนวชิรเบญจทัศ	6.656 (0.084)	34.891** (0.003)	22.880** (0.001)	44.141** (0.000)	32.027** (0.006)	29.792** (0.003)
9. เวลาเปิด-ปิดทำการ มีความเหมาะสม	0.113 (0.990)	41.957** (0.000)	52.469** (0.000)	68.170** (0.000)	37.166** (0.001)	34.291** (0.001)

* $p < .05$ ** $p < .01$

จากตารางที่ 7 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการนันทนาการกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศมีผลต่อความสะอาดของห้องน้ำ ความพอเพียงของห้องน้ำ จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ ความพอเพียงของจำนวนเก้าอี้ที่นั่งพักผ่อน ความปลอดภัยจากอุปกรณ์ ความเหมาะสม/พอเพียงของที่จอดรถ และความปลอดภัยของที่จอดรถอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

เพศมีผลต่อสถานที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่เพศไม่มีผลต่อ ป้ายบอกทางไปห้องน้ำ ความพอเพียงและหาง่ายของถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ สภาพของถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ สภาพของเก้าอี้นั่งพักผ่อน ความพอเพียงของอุปกรณ์ออกกำลังกาย ความปลอดภัยภายในสวน วชิรเบญจทัศ ความเหมาะสมของพื้นที่สวนวชิรเบญจทัศ เวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม อย่างมีนัยสำคัญ

อายุมีผลต่อความสะอาดของห้องน้ำ ความพอเพียงของห้องน้ำ ป้ายบอกทางไปห้องน้ำ สถานที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ความพอเพียงและหาง่ายของถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ สภาพของถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ ความพอเพียงของจำนวนเก้าอี้นั่งพักผ่อน ความปลอดภัยจากอุปกรณ์ ความพอเพียงของอุปกรณ์ ออกกำลังกาย ความเหมาะสม/พอเพียงของที่จอดรถ ความปลอดภัยของที่จอดรถ ความปลอดภัย ภายในสวนวชิรเบญจทัศ ความเหมาะสมของพื้นที่สวนวชิรเบญจทัศ และเวลาเปิด-ปิดทำการ มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แต่อายุไม่มีผลต่อจำนวนโทรศัพท์สาธารณะและ สภาพของเก้าอี้นั่งพักผ่อนอย่างมีนัยสำคัญ

สถานภาพสมรสมีผลต่อความสะอาดของห้องน้ำ ความพอเพียงของห้องน้ำ ป้ายบอกทาง ไปห้องน้ำ ความพอเพียงและหาง่ายของถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ สภาพของถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ ความพอเพียง ของจำนวนเก้าอี้นั่งพักผ่อน สภาพของเก้าอี้นั่งพักผ่อน ความปลอดภัยจากอุปกรณ์ ความพอเพียง ของอุปกรณ์ออกกำลังกาย ความเหมาะสม/พอเพียงของที่จอดรถ ความปลอดภัยของที่จอดรถ ความปลอดภัยภายในสวนวชิรเบญจทัศ ความเหมาะสมของพื้นที่สวนวชิรเบญจทัศ และเวลาเปิด-ปิด ทำการมีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แต่สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อจำนวน โทรศัพท์สาธารณะ และสถานที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะอย่างมีนัยสำคัญ

การศึกษาและรายได้มีผลต่อความสะอาดของห้องน้ำ ความพอเพียงของห้องน้ำ ป้ายบอก ทางไปห้องน้ำ จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ สถานที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ความพอเพียงและหาง่าย ของถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ สภาพของถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ ความพอเพียงของจำนวนเก้าอี้นั่งพักผ่อน สภาพของเก้าอี้นั่งพักผ่อน ความปลอดภัยจากอุปกรณ์ ความพอเพียงของอุปกรณ์ออกกำลังกาย ความเหมาะสม/พอเพียงของที่จอดรถ ความปลอดภัยของที่จอดรถ ความปลอดภัยภายในสวน วชิรเบญจทัศ ความเหมาะสมของพื้นที่สวนวชิรเบญจทัศ และเวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

อาชีวะมีผลต่อความสะอาดของห้องน้ำ ความพอเพียงของห้องน้ำ ความพอเพียงและหาง่ายของถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ สภาพของถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ ความพอเพียงของจำนวนเก้าอี้นั่งพักผ่อน ความปลอดภัยจากอุปกรณ์ ความพอเพียงของอุปกรณ์ออกกำลังกาย ความเหมาะสม/พอเพียงของที่จอดรถ ความปลอดภัยภายในสวนวชิรเบญจทัศ ความเหมาะสมของพื้นที่สวนวชิรเบญจทัศ และเวลาเปิด-ปิด ทำการมีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แต่อาชีวะไม่มีผลต่อป้ายบอกทางไปห้องน้ำ จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ สถานที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะ สภาพของเก้าอี้นั่งพักผ่อนและความปลอดภัยของที่จอดรถอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 8 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ
นันทนาการกับความพึงพอใจด้านการบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติของ
สวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจด้านการบำรุงรักษา สิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ	สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ สมรส	การ ศึกษา	อาชีวะ	รายได้
1. ความสะอาดใน สวนวชิรเบญจทัศ	6.999* (0.030)	30.233** (0.001)	18.742** (0.001)	18.086 (0.054)	28.381** (0.002)	17.990* (0.021)
2. ความสวยงามด้านภูมิสถาปัตยกรรม	6.700 (0.082)	49.994** (0.000)	19.576** (0.003)	65.367** (0.000)	37.313** (0.001)	46.979** (0.000)
3. ความสมบูรณ์ของสนามหญ้า	4.438 (0.218)	78.724** (0.000)	46.669** (0.000)	62.674** (0.000)	59.725** (0.000)	54.101** (0.000)
4. ความสวยงามของต้นไม้	9.715* (0.021)	46.374** (0.000)	12.469 (0.052)	53.438** (0.000)	45.409** (0.000)	37.349** (0.000)
5. ความสวยงามของสวนดอกไม้	14.970** (0.002)	84.164** (0.000)	9.152 (0.165)	22.666 (0.092)	49.547** (0.000)	29.323** (0.004)
6. ความสะอาดและความเป็น ธรรมชาติของสิ่งแวดล้อม	5.990 (0.112)	50.864** (0.000)	31.774** (0.000)	101.472** (0.000)	56.832** (0.000)	38.922** (0.000)
7. ความสะอาดของสระน้ำใน สวนวชิรเบญจทัศ	26.789** (0.000)	63.017** (0.000)	21.362** (0.002)	30.655** (0.010)	64.109** (0.000)	21.993* (0.038)

* $p < .05$

** $p < .01$

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ
 นันทนาการกับความพึงพอใจด้านการบำรุงรักษาสีงแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติของสวนวชิรเบญจทัศ
 กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศมีผลต่อความสวยงามของสวนดอกไม้ และความสะอาดของสระน้ำ
 ในสวนวชิรเบญจทัศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ในขณะที่เดียวกันเพศมีผลต่อความสะอาด
 ในสวนวชิรเบญจทัศ ความสวยงามของต้นไม้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่เพศไม่มีผลต่อ
 ความสวยงามด้านภูมิสถาปัตยกรรม ความสมบูรณ์ของสนามหญ้าและความสะอาด และ
 ความเป็นธรรมชาติของสีงแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ

อายุและอาชีพมีผลต่อความสะอาดในสวนวชิรเบญจทัศ ความสวยงามด้านภูมิสถาปัตยกรรม
 ความสมบูรณ์ของสนามหญ้า ความสวยงามของต้นไม้ ความสวยงามของสวนดอกไม้
 ความสะอาดและความเป็นธรรมชาติของสีงแวดล้อม และความสะอาดของสระน้ำในสวน
 วชิรเบญจทัศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

สถานภาพสมรสมีผลต่อความสะอาดในสวนวชิรเบญจทัศ ความสวยงามด้านภูมิสถาปัตยกรรม
 ความสมบูรณ์ของสนามหญ้า ความสะอาดและความเป็นธรรมชาติของสีงแวดล้อม และความสะอาด
 ของสระน้ำในสวนวชิรเบญจทัศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แต่สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อ
 ความสวยงามของต้นไม้และความสวยงามของสวนดอกไม้อย่างมีนัยสำคัญ

การศึกษามีผลต่อความสวยงามด้านภูมิสถาปัตยกรรม ความสมบูรณ์ของสนามหญ้า ความสวยงาม
 ของต้นไม้ ความสะอาด และความเป็นธรรมชาติของสีงแวดล้อม และความสะอาดของสระน้ำ
 ในสวนวชิรเบญจทัศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แต่การศึกษาไม่มีผลต่อความสะอาดในสวน
 วชิรเบญจทัศและความสวยงามของสวนดอกไม้อย่างมีนัยสำคัญ

รายได้มีผลต่อความสวยงามด้านภูมิสถาปัตยกรรม ความสมบูรณ์ของสนามหญ้า ความสวยงาม
 ของต้นไม้ ความสวยงามของสวนดอกไม้และความสะอาดและความเป็นธรรมชาติของสีงแวดล้อม
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ในขณะที่เดียวกันรายได้มีผลต่อความสะอาดในสวนวชิรเบญจทัศ
 และความสะอาดของสระน้ำในสวนวชิรเบญจทัศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 9 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ
 นันทนาการกับความพึงพอใจด้านข้อมูลและกิจกรรมของสวนวชิรเบญจทัศ
 กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจด้าน ข้อมูลและกิจกรรม	สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ สมรส	การ ศึกษา	อาชีพ	รายได้
1. กิจกรรมจักรยาน	12.686** (0.005)	103.794** (0.000)	29.535** (0.000)	37.085** (0.001)	95.213** (0.000)	91.447** (0.000)
2. กิจกรรมการศึกษาอุทยานผีเสื้อ และแมลงกรุงเทพฯ	14.427** (0.002)	48.952** (0.000)	12.174 (0.058)	76.357** (0.000)	28.359* (0.019)	68.893** (0.000)
3. บริการความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ						
3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับ สวนวชิรเบญจทัศ	26.643** (0.000)	47.880** (0.000)	33.880** (0.000)	62.278** (0.000)	44.035** (0.000)	31.395** (0.002)
3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม	16.631** (0.001)	48.926** (0.000)	24.731** (0.000)	54.393** (0.000)	27.960* (0.022)	14.110 (0.294)
3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อ	9.141* (0.027)	61.622** (0.000)	27.336** (0.000)	54.775** (0.000)	37.799** (0.001)	19.309 (0.081)
3.4 ข้อมูลความรู้จากป้ายต่างๆ ในสวนวชิรเบญจทัศ	16.429** (0.001)	69.692** (0.000)	56.223** (0.000)	58.607** (0.000)	62.177** (0.000)	27.823** (0.006)

* $p < .05$

** $p < .01$

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ
 นันทนาการกับความพึงพอใจด้านข้อมูลและกิจกรรมของสวนวชิรเบญจทัศกรุงเทพมหานคร
 พบว่า เพศมีผลต่อกิจกรรมจักรยาน กิจกรรมการศึกษาอุทยานผีเสื้อและแมลงกรุงเทพฯ ข้อมูล
 เกี่ยวกับสวนวชิรเบญจทัศ ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม และข้อมูลความรู้จากป้ายต่าง ๆ ในสวน
 วชิรเบญจทัศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และเพศมีผลต่อการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อ
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อายุและการศึกษามีผลต่อกิจกรรมจักรยาน กิจกรรมการศึกษาอุทยานผีเสื้อและแมลง
กรุงเทพฯ การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสวนวชิรเบญจทัศ ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม ข้อมูลเกี่ยวกับ
การติดต่อ และข้อมูลความรู้จากป้ายต่าง ๆ ในสวนวชิรเบญจทัศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

สถานภาพสมรสมีผลต่อกิจกรรมจักรยาน การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสวนวชิรเบญจทัศ
ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อ และข้อมูลความรู้จากป้ายต่าง ๆ ในสวนวชิรเบญจทัศ
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แต่สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อกิจกรรมการศึกษาอุทยานผีเสื้อและ
แมลงกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญ

อาชีพมีผลต่อกิจกรรมจักรยาน กิจกรรมการศึกษาอุทยานผีเสื้อและแมลงกรุงเทพฯ การให้
บริการข้อมูลเกี่ยวกับสวนวชิรเบญจทัศ ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อ และข้อมูลความรู้จากป้ายต่าง ๆ
ในสวนวชิรเบญจทัศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และอาชีพมีผลต่อข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

รายได้มีผลต่อกิจกรรมจักรยาน กิจกรรมการศึกษาอุทยานผีเสื้อและแมลงกรุงเทพฯ
การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสวนวชิรเบญจทัศ และข้อมูลความรู้จากป้ายต่าง ๆ ในสวนวชิรเบญจทัศ
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แต่รายได้ไม่มีผลต่อการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมและ
ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่ออย่างมีนัยสำคัญ

ข้อวิจารณ์

ผลการศึกษา “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ
กรุงเทพมหานคร” ดังที่ได้กล่าวมาแล้วมีประเด็นที่น่าสนใจ คือ

คุณลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร พบว่า
เพศชายและหญิงมีจำนวนไม่แตกต่างกันมากนัก ขณะเดียวกันอายุก็มีส่วนบ่งบอกถึงความต้องการ
ในรูปแบบกิจกรรมที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้เพราะหากสังเกตช่วงอายุของผู้ใช้บริการพบว่า

ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุในช่วง 18 – 25 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยรุ่น เปรียบเทียบกับรูปแบบกิจกรรมที่จัดในสวนวชิรเบญจทัศ ที่มีกิจกรรมจีจิกยานเป็นกิจกรรมหลัก ต้องใช้การออกกำลังในการใช้บริการ จึงน่าจะส่งผลให้ผู้สูงอายุที่อายุ 56 ปีขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 5.2 เท่านั้น สอดคล้องกับสุรเชษฐ์ และ ศิริลักษณ์ (อ้างถึงใน บุญฤทธิ์, 2548: 11-14) ซึ่งกล่าวถึงปัจจัยด้านอายุที่มีผลต่อความต้องการนันทนาการกล่าวคือ อายุของประชากรจะเป็นตัวชี้ถึง ความต้องการกิจกรรมนันทนาการ หรืออายุต่างกันจะเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน เด็กเล็กต้องการกิจกรรมนันทนาการต่างไปจากกลุ่มเยาวชน กลุ่มเยาวชนต้องการกิจกรรมนันทนาการต่างไปจากกลุ่มผู้ใหญ่ที่อยู่ในช่วงเริ่มต้นของการสมรสและกลุ่มผู้ใหญ่ในวัยดังกล่าว ก็มีความต้องการกิจกรรมนันทนาการไม่เหมือนกับผู้สูงอายุ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าความสนใจและ จิตความสามารถในการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการจะเปลี่ยนแปลงไปเมื่ออายุมากขึ้น ฉะนั้นหากสวนวชิรเบญจทัศ จะสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ จึงควรต้องขยายหรือเพิ่มกิจกรรมและจัดรูปแบบให้เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัยด้วย

นอกจากนี้ในด้านระดับการศึกษาที่พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรีจึงน่าจะสอดคล้องกับช่วงวัยและรูปแบบกิจกรรมที่จัดขึ้นนั่นเอง ในส่วนของอาชีพพบว่า เป็นนักเรียน/นักศึกษาใช้บริการมากที่สุด โดยมีสัดส่วนร้อยละ 38.1 อาจเป็นเพราะสวนวชิรเบญจทัศเป็นสวนสาธารณะที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวในเรื่องการจีจิกยาน จึงทำให้นักเรียน/นักศึกษา ให้ความสนใจมาใช้บริการ โดยส่วนใหญ่จะมาเป็นหมู่คณะ

ความพึงพอใจในการมาใช้บริการนันทนาการ

1. ด้านการบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ โดยเฉพาะมีความพึงพอใจในความสะอาดของสวนวชิรเบญจทัศ และความสวยงามของสวนดอกไม้มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับธรรมชาติเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับ Kaplan (1975: 16) ที่ชี้ให้เห็นถึงการจัดการสิ่งแวดล้อมและความเป็นธรรมชาติภายในสถานที่ให้บริการใช้เวลาว่างว่ามีความสำคัญเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง และธรรมชาติเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ฉะนั้นเราต้องช่วยกันรักษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติให้ดียิ่ง

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นด้านที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ แต่เป็นด้านที่ผู้ให้บริการให้ความพึงพอใจแตกต่างกันมากที่สุด อาจเป็นเพราะความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งตรงกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (individual difference theory) ที่สุคนธรส (2543: 4) กล่าวถึง ว่าเป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างกันของผู้รับบริการในด้านต่างๆ เมื่อมนุษย์เติบโตมาจากสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ก็จะรับความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไปด้วย รวมไปถึงการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้ให้บริการแต่ละคนก็มีมาตรฐานในความพึงพอใจแต่ละเรื่องแตกต่างกัน และอยากที่จะได้รับการบริการอย่างดีที่สุด เป็นความพึงพอใจที่ไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow (1970: 8) ที่กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ว่า มีความต้องการและความต้องการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ ดังเช่นที่ สุภณีย์ (2536: 13) กล่าวถึงหัวใจของการบริการว่า ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการดังกล่าวได้ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนที่เข้ามาท่องเที่ยวในบริเวณสวนวชิรเบญจทัศเท่านั้น ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบแบบสอบถามได้ครบสมบูรณ์ทั้งสิ้นจำนวน 420 คน ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่วนที่ 2 เป็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแบบ rating scale โดยมีคำตอบให้เลือก 4 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก น้อย และไม่พึงพอใจ ค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมืออยู่ในช่วง 0.51 – 0.85 และค่าความเชื่อมั่นจากสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach เท่ากับ 0.75

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแบบสอบถามแล้ว นำมาวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ของแต่ละข้อ คิดเป็นร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง และใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square Test) หาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ นันทนาการกับความพึงพอใจการให้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการวิจัย

ข้อมูลสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.7 มีอายุอยู่ระหว่าง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.2 และร้อยละ 51.9 มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่จบหรือกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.7 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 38.1 และมีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.4

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร พบว่า

ด้านบุคลากร ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการพูดจาของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสวนวชิรเบญจทัศมากที่สุด รองลงมาคือการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสวนวชิรเบญจทัศ คิดเป็นร้อยละ 68.3 และ 65.7 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในเวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือความปลอดภัยภายในสวนวชิรเบญจทัศ คิดเป็นร้อยละ 72.4 และ 59.3 ตามลำดับ

ด้านการบำรุงรักษาสีแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในความสะดวกในสวนวชิรเบญจทัศ และความสวยงามของสวนดอกไม้มากที่สุดในระดับเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 62.1 ทั้งสองลำดับ

ด้านข้อมูลและกิจกรรม ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในกิจกรรมการศึกษาอุทยานผีเสื้อและแมลงกรุงเทพฯ มากที่สุด รองลงมาคือ กิจกรรมจักรยาน คิดเป็นร้อยละ 53.8 และ 51.2 ตามลำดับ

โดยสรุปแล้วในภาพรวมพบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านการบำรุงรักษาสีแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านข้อมูลและกิจกรรม ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ความสัมพันธ์สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ใช้นั้นหนาการกับความพึงพอใจการให้บริการนั้นหนาการของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร พบว่า

ด้านบุคลากร พบว่า อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้มีผลต่อทุกเรื่องอย่างมีนัยสำคัญ เพศมีผลเฉพาะเรื่องความเพียงพอด้านจำนวนเจ้าหน้าที่สวนวชิรเบญจทัศที่ปฏิบัติงาน และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสวนวชิรเบญจทัศ ส่วนสถานภาพสมรสมีผลเฉพาะเรื่องความเพียงพอด้านจำนวนเจ้าหน้าที่สวนวชิรเบญจทัศที่ปฏิบัติงาน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสวนวชิรเบญจทัศ และความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า การศึกษาและรายได้มีผลต่อทุกเรื่องอย่างมีนัยสำคัญ แต่อายุไม่มีผลต่อจำนวนโทรศัพท์สาธารณะ และสภาพของเก้าอี้นั่งพักผ่อน สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อจำนวนโทรศัพท์สาธารณะ และสถานที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ส่วนเพศมีผลต่อสถานที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ความสะดวกของห้องน้ำ ความพอเพียงของห้องน้ำ จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ ความพอเพียงของจำนวนเก้าอี้นั่งพักผ่อน ความปลอดภัยจากอุปกรณ์ ความเหมาะสม/พอเพียงของที่จอดรถ และความปลอดภัยของที่จอดรถ อาชีพผลต่อความสะดวกของห้องน้ำ ความพอเพียงของห้องน้ำ ความพอเพียง หาง่ายของถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ สภาพของถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ ความพอเพียงของจำนวนเก้าอี้นั่งพักผ่อน ความปลอดภัยจากอุปกรณ์ ความพอเพียงของอุปกรณ์ออกกำลังกาย

ความเหมาะสม/พอเพียงของที่จอดรถ ความปลอดภัยภายในสวนวชิรเบญจทัศ ความเหมาะสมของพื้นที่สวนวชิรเบญจทัศ และเวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญ

ด้านการบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ พบว่า เพศมีผลต่อความสะอาดในสวนวชิรเบญจทัศ ความสวยงามของต้นไม้ ความสวยงามของสวนดอกไม้ และความสะอาดของสระน้ำในสวนวชิรเบญจทัศ ส่วนอายุ อาชีพ และรายได้มีผลต่อทุกเรื่องอย่างมีนัยสำคัญ แต่สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อความสวยงามของต้นไม้ และความสวยงามของสวนดอกไม้ และการศึกษาไม่มีผลต่อความสะอาดในสวนวชิรเบญจทัศ และความสวยงามของสวนดอกไม้ อย่างมีนัยสำคัญ

ด้านข้อมูลและกิจกรรม พบว่า เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ มีผลต่อทุกเรื่องอย่างมีนัยสำคัญ แต่สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อกิจกรรมการศึกษาอุทยานผีเสื้อและแมลงกรุงเทพฯ และรายได้ไม่มีผลต่อการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมและข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่ออย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร พบว่าทางสวนวชิรเบญจทัศควรปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นต่อผู้มารับบริการ ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีดังนี้

2.1 ห้องน้ำ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยในเรื่องความสะอาดและจำนวนของห้องน้ำ เห็นควรที่ต้องปรับปรุง รวมทั้งควรเพิ่มป้ายบอกทางไปห้องน้ำตามจุดต่าง ๆ

2.2 โทรศัพท์สาธารณะ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยทั้งในเรื่องจำนวนโทรศัพท์สาธารณะและที่ตั้งของโทรศัพท์สาธารณะตามจุดต่าง ๆ ควรเพิ่มจำนวนโทรศัพท์สาธารณะให้มากขึ้น

2.3 อุปกรณ์การออกกำลังกาย ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยในเรื่องของความพร้อมของอุปกรณ์ที่มีอยู่และอุปกรณ์การออกกำลังกายที่มีความปลอดภัย

2.4 ที่จอดรถ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยทั้งในเรื่องที่จอดรถยังมีไม่เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการและสถานที่ที่ใช้ ณ ปัจจุบันยังมีความไม่เหมาะสมในเรื่องของสถานที่

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารoundต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงรูปแบบความต้องการหรือความคาดหวังในกิจกรรมและบริการที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการ เพื่อจัดกิจกรรมและบริการให้สนองตอบและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่แท้จริง

2. ควรมีการศึกษาถึงรูปแบบของสวนกลางเมืองว่าควรมีรูปแบบและลักษณะอย่างไร เพื่อสนองตอบต่อผู้บริการที่อยู่กลางเมือง และปรับปรุงสวนสาธารณะหรือแหล่งนันทนาการอื่น ๆ ที่อยู่กลางเมืองต่อไป

3. ควรมีการศึกษาเรื่องการจัดกิจกรรมในสวนสาธารณะให้สอดคล้องกับทุกกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการ เพื่อจัดกิจกรรมให้มีความเหมาะสมตามช่วงวัยต่าง ๆ

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กนกพร รัตนสุธีรกุล. 2541. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการดำเนินการบำบัด
น้ำเสียของโครงการศึกษาวิจัยและพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหลมผักเบี้ย จังหวัดเพชรบุรี.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กันยารัตน์ กิตติสารวุฒิเวทย์. 2546. การประเมินมูลค่าเชิงนันทนาการของสวนสาธารณะ:
กรณีศึกษา สวนรถไฟ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คณิงนิจ เสกสรรสุคติกุล. 2546. ความคิดเห็นของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ
การบริการในสวนพฤกษชาติคลองจั่น กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คมกริช ค้วงเงิน. 2534. การศึกษาขีดความสามารถทางจิตวิทยาในการรองรับการใช้ประโยชน์
ด้านนันทนาการ บริเวณน้ำตกเหวสุวัต อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จรัญ นฤเปรมปริดี. 2543. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการบินไทย. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะธุรกิจการเกษตร, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ดิเรก ปลั่งดี. 2540. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
อำเภอเมืองนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนากร วิชัยกุล. 2545. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางชีวกายภาพและ
การบริการ บริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติ สวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิกร เกลี้ยงพิบูลย์. 2544. ศึกษาความพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์พู่
แก จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญชม ศรีสะอาด. 2532. การวิจัยเบื้องต้น. ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, กรุงเทพมหานคร.

บุญฤทธิ์ ลิ้มกลิ่น. 2548. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติ
เขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พระพงศ์ บุญศิริ. 2542. นันทนาการและการจัดการ. สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, กรุงเทพมหานคร.

โยธิน ศันสนยุท. 2530. มนุษย์สัมพันธ์: จิตวิทยาการทำงานในองค์กร. สำนักพิมพ์
ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. 2535. ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทาง
การแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สำนักงานประกันสังคม, กรุงเทพมหานคร.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2525. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. อักษรเจริญทัศน์,
กรุงเทพมหานคร.

ลำพอง ศรีทับทิม. 2533. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
บริเวณลุ่มแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

วัชร น้อยพิทักษ์. 2536. ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ
การใช้ประโยชน์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิจิต อุทะโชค. 2545. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าร่วม
กิจกรรมล่องแก่งน้ำว้า อำเภอแม่จิม จังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วีระศักดิ์ คณะบุรณ์. 2547. ความพึงพอใจ และความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสภาพภูมิทัศน์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอุทยานแห่งชาติศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศุภนิษฐ์ โชครัตนชัย. 2536. การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่10. สถาบันข้าราชการพลเรือน, กรุงเทพมหานคร.

สุคนธรส หัสวายุกุล. 2543. ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุวิมล ตั้งสัจพจน์. 2540. การใช้เวลาว่างในสังคมปัจจุบัน. วารสารพลศึกษา สุขศึกษา และ นันทนาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2(1-4).

สำนักงานสวนสาธารณะ สำนักสิ่งแวดล้อม. 2548. สวนวชิรเบญจทัศ (สวนรถไฟ). แหล่งที่มา: http://203.155.220.217/office/ppdd/publicpark/thai/MainPark/T_rotfai.html, 1 ธันวาคม 2548.

อนิวัรรค์ เกียงขวา. 2534. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่พักผ่อนที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอี่ยมพร วิสมหมาย. 2527. หลักการจัดสวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ. อักษรพิทยา, กรุงเทพมหานคร.

Christopher, R.E., J.H. Carole, and R.E. Susan. 1992. **Leisure Programming Concept, Trends, and Professional Practice.** 2nd ed. Wm. C. Brown Communications, Inc., New York.

Datilo, J. and W.D. Murphy. 1991. **Leisure Education Program Planning.** Venture Publishing, Pennsylvania.

- Edington, C.R., D.J. Jordan, D.G. Degaf, and S.R. Edington, 1995. **Leisure and Life Satisfaction: Foundation Perspective.** Brown & Communications, Inc, Boston.
- Erkip, B.F. 1997. **The Distribution of Urban Public Services: the Case of Parks and Recreational Services in Ankara.** Faculty of Art, Bilkent University.
- Godbay, C.G. 2005. **Contributions of Leisure Studies and Recreation and Park Management Research to the Active Living Agenda.** Department of Recreation, Park and Tourism Management, Pennsylvania State University.
- Hwang, S.N. 2005. **The Relationship among Tourists Involvement, Place Attachment and Interpretation Satisfaction in Taiwan's National Parks.** Graduate Institute of Management Science, Ming Chuan University.
- Kaplan, M. 1975. **Leisure: Theory and Policy.** John Wily Inc., London.
- Kelly, J. R. 1982. **Leisure.** First Edition. Prentice-Hall, New Jersey.
- Kotler, P. 1997. **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control.** 9th ed. Prentice Hall International, New Jersey.
- Maslow, A.H. 1970. **Motivation and Personality.** 2nd ed. Harper and Row, New York.
- Neulinger, J. 1981. **To Leisure: An introduction.** Allyn and Bacon, Boston.
- Robert. K. 1978. **Contemporary Society and the Growth of Leisure.** Longman, London.

Syme, J.G. 2001. **Lot Size, Garden Satisfaction and Local Park and Wetland Visitation.**

Australian Research Centre for Water in Society, Wembly.

Yamane, T. 1960. **Statistics: An Introduction Analysis.** 3rd ed. Harper International Edition.

Tokyo.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. อาจารย์เกื้อ แก้วเกต, M.A.
ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาเยาวชน YPDC1
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์มยุรี ศุภวิบูลย์, Ph.D.
ภาควิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์นพดล จิรบุญดิลก, M.A.
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ สถาบันการพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษม ช่วยพั่ง
ผู้ช่วยอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
5. อาจารย์ไพฑูรย์ บ้านเกาะ
นักวิชาการศูนย์เยาวชน 3 ศูนย์เยาวชนลุมพินี

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามในการวิจัย

หมายเลขแบบสอบถาม

**แบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการ
ของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร โดย นายกฤษ อัจฉริยาภิรมย์ นิสิตปริญญาโท สาขานันทนาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงใคร่ขอความกรุณาและความร่วมมือจากท่านในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความหรือเติมข้อความในช่องว่างที่กำหนดให้ตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 18 ปี
☐ 18-25 ปี
☐ 26-35 ปี
☐ 36-45 ปี
☐ 46-55 ปี
☐ 56 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด
☐ คู่
☐ หม้าย/หย่า/แยก

4.ระดับการศึกษา

- ☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ
- ☐ เรียนหนังสือ โดยจบการศึกษาหรือกำลังศึกษา ชั้น/ระดับ
 - ☐ ประถมศึกษา(ป.6)
 - ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น(ม.3)
 - ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย(ม.6) หรือ ปวช.
 - ☐ อนุปริญญา หรือ ปวส.
 - ☐ ปริญญาตรี
 - ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- ☐ นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ รับจ้าง/ลูกจ้าง
- ☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- ☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

6. รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

- ☐ น้อยกว่า 5,000 บาท
- ☐ 5,000-10,000 บาท
- ☐ 10,001-20,000 บาท
- ☐ 20,001-30,000 บาท
- ☐ มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ

กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามระดับความพึงพอใจตามความคิดเห็นของท่าน ซึ่งมีทั้งหมด 4 ระดับ ให้ตรงกับความเป็นจริง

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่พึงพอใจ
ตอนที่ 1 ความพึงพอใจด้านบุคลากร				
1) ความเพียงพอด้านจำนวนเจ้าหน้าที่สวนวชิรเบญจทัศ ที่ปฏิบัติงาน				
2) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสวนวชิรเบญจทัศ				
3) การพูดจาของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสวนวชิรเบญจทัศ				
4) ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมในสวนวชิรเบญจทัศของเจ้าหน้าที่				
5) ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ				
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
6) ห้องน้ำ				
6.1) ความสะอาดของห้องน้ำ				
6.2) ความพอเพียงของห้องน้ำ				
6.3) ป้ายบอกทางไปห้องน้ำ				
7) โทรศัพท์สาธารณะ				
7.1) จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ				
7.2) สถานที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะ				
8) ถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ				
8.1) ความพอเพียง หาง่ายของถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ				
8.2) สภาพของถังขยะ/ที่ทิ้งขยะ				
9) เก้าอี้นั่งพักผ่อน				
9.1) ความพอเพียงของจำนวนเก้าอี้นั่งพักผ่อน				
9.2) สภาพของเก้าอี้นั่งพักผ่อน				

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ไม่พึงพอใจ
10) อุปกรณ์การออกกำลังกาย				
10.1) ความปลอดภัยจากอุปกรณ์ออกกำลังกาย				
10.2) ความพอเพียงของอุปกรณ์ออกกำลังกาย				
11) ที่จอดรถ				
11.1) ความเหมาะสม/พอเพียงของที่จอดรถ				
11.2) ความปลอดภัยของที่จอดรถ				
12) ความปลอดภัยภายในสวนวชิรเบญจทัศ				
13) ความเหมาะสมของพื้นที่สวนวชิรเบญจทัศ				
14) เวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม				
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านการบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ				
15) ความสะอาดในสวนวชิรเบญจทัศ				
16) ความสวยงามด้านภูมิสถาปัตยกรรม				
17) ความสมบูรณ์ของสนามหญ้า				
18) ความสวยงามของต้นไม้				
19) ความสวยงามของสวนดอกไม้				
20) ความสะอาดและความเป็นธรรมชาติของสิ่งแวดล้อม				
21) ความสะอาดของสระน้ำในสวนวชิรเบญจทัศ				
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจด้านข้อมูลและกิจกรรม				
22) กิจกรรมจักรยาน				
23) กิจกรรมการศึกษาอุทยานผีเสื้อและแมลงกรุงเทพฯ				
24) บริการความรู้ ข้อมูลสารสนเทศ				
24.1) ข้อมูลเกี่ยวกับสวนวชิรเบญจทัศ				
24.2) ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม				
24.3) ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อ				
24.4) ข้อมูลความรู้จากป้ายต่าง ๆ ในสวนวชิรเบญจทัศ				

“ขอบคุณทุกท่านสำหรับการสละเวลาตอบแบบสอบถามในการทำงานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างสูง”

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นายฤช อัจฉริยาภิรมย์
วัน/เดือน/ปีเกิด	13 กรกฎาคม 2524
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	อนุบาล โรงเรียนพระมารดานิจจานุเคราะห์ ประถมศึกษา โรงเรียนพระมารดานิจจานุเคราะห์ มัธยมศึกษา โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 2 อุดมศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ ศศ.บ. (พลศึกษา) เกียรตินิยมอันดับ 2
ผลงานดีเด่น	นายกสโมสรนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ ปีการศึกษา 2545 รางวัลเหรียญเรียนดี ปีการศึกษา 2544, 2545 นิสิตดีเด่นด้านกิจกรรมนอกหลักสูตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2545