

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะ  
ของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง  
จังหวัดบุรีรัมย์



โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ปีการศึกษา 2559

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะ  
ของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง  
จังหวัดบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบโครงการ

(รศ. ดร.ฉัตรชัย โชติษฐียงกูร)

ประธานกรรมการ

(รศ. ดร.ขวัญกมล ดอนขวา)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ)

(ศ. ดร.สุขสันต์ หอพิบูลสุข)

กรรมการ

(รศ. ร.อ. ดร.กนต์ธร ชำนิประศาสน์)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

จํารึส มื่อขุนท : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ (SATISFACTION OF THE COMMUNITY ON PUBLIC PARK SERVICES AT NANGRONG MUNICIPALITY, NANGRONG DISTRICT, BURIRAM PROVINCE) อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะเดิมของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ในประเด็นปัจจัยด้านต่างๆ คือ องค์ประกอบการให้บริการ ราคาค่าใช้จ่ายที่เข้ามาใช้บริการ สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และสภาพแวดล้อมการให้บริการ และ 2) นำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้ไปวางแผนการจัดการสวนสาธารณะที่จะก่อสร้างใหม่ในอนาคต โดยมุ่งเน้นให้ตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้าใช้บริการมากที่สุด โดยเน้นศึกษาประชาชนกลุ่มเป้าหมายคือประชากรที่เข้าใช้บริการสวนสาธารณะอ่างเก็บน้ำหนองตาหมู ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 403 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล การใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อีกทั้งใช้สถิติเชิงอนุมาน ด้วยค่าสถิติ F – test

ผลการศึกษาพบว่า การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.6489 – 3.3044 อย่างไรก็ตามในภาพรวมของประชาชนกลุ่มอายุที่น้อยกว่า จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มากกว่าประชากรกลุ่มอายุที่มากกว่า

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2559

ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_

JHUMRUS MUEKHUNTOD : SATISFACTION OF THE COMMUNITY  
ON PUBLIC PARK SERVICES AT NANGRONG MUNICIPALITY,  
NANGRONG DISTRICT, BURIRAM PROVINCE. ADVISOR: ASSOC.  
PROF. KWUNKAMOL DONKWA, Ph.D.

This research on the satisfaction of the community on public park services at Nangrong Municipality, Nangrong district, Buriram province had the objectives to: 1) study the community's satisfaction on public park services provided by Nangrong Municipality, Nangrong district, Buriram province in various aspects, including the elements, price, location, promotion, personnel, process, and environment of the provision of services; and 2) utilize the obtained data and recommendations in the management planning of future public park, with an emphasis on fulfilling and maximizing the satisfaction of public users. The sample comprised of 403 people who used services at Nongtamoo Park in Nangrong Municipality, Nangrong district, Buriram province. Moreover, questionnaires were used as an instrument for data collection. The sample was selected based on non-probability sampling, using the method of purposive sampling. Meanwhile, a computer software was used as a tool to analyze the data. Descriptive statistics, which include percentage, mean, and standard deviation, in combination with inferential statistics that include F-test, were used in the analysis of data.

The results indicated that the overall satisfaction of the community on public park services at Nangrong Municipality, Nangrong district, Buriram province was at a medium-to-high level, with the averages between 2.6489 and 3.3044. Nonetheless, the overall satisfaction on public park services at Nangrong Municipality, Nangrong district, Buriram province of younger population was higher than that of the older population.

School of Civil Engineering  
Academic Year of 2016

Student's Signature \_\_\_\_\_  
Advisor's Signature \_\_\_\_\_

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเล่มนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ขวัญมล ดอนขวา อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ท่านได้ให้คำปรึกษา แนะนำ พร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดีเยี่ยมมาโดยตลอด และได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิอีก 2 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร. นัทรชัย โชติษฐยางกูร และศาสตราจารย์ ดร. สุขสันต์ หอพิบูลสุข ที่ช่วยให้คำแนะนำ ตรวจสอบงานวิจัยเล่มนี้ ซึ่งทำให้เนื้อหาสมบูรณ์และมีคุณค่ายิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ประชาชนชาวอำเภอนางรอง ที่เข้าใช้บริการสวนสาธารณะหนองตาหมู ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องและผู้บริหารเทศบาลเมืองนางรอง ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการกรอกข้อมูลและตอบแบบสอบถามงานวิจัยในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจากงานวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของ บิดา มารดา ครูบาอาจารย์ และผู้ที่มีพระคุณทุกท่าน ด้วยความเคารพ

จำรัส มือขุนทด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย).....	ก
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ).....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูป.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา.....	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	3
2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 ความหมายของความพึงพอใจ.....	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวนสาธารณะ.....	7
2.3.1 ความหมายของสวนสาธารณะ.....	7
2.3.2 วัตถุประสงค์ของการจัดสวนสาธารณะ.....	8
2.3.3 ความสำคัญของสวนสาธารณะ.....	9
2.3.4 ลักษณะที่ดีและสิ่งอำนวยความสะดวกในสวนสาธารณะ.....	9
2.3.5 บรรยากาศภายในสวนสาธารณะ.....	10
2.3.6 ประเภทของสวนสาธารณะ.....	11
2.4 แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix).....	11
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	20
3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	21
3.1 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	21

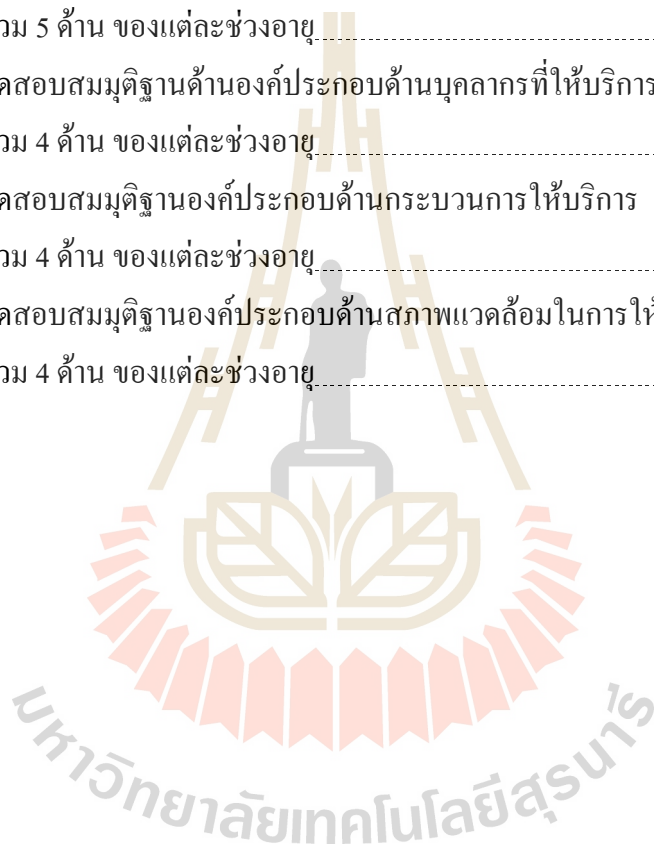
3.2	วิธีดำเนินการ.....	21
3.2.1	กำหนดขอบเขตด้านประชากร.....	22
3.2.2	กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง.....	22
3.2.3	กำหนดสถานที่เก็บข้อมูล.....	23
3.2.4	กำหนดระยะเวลา.....	23
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	23
3.4	การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ.....	24
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
4	ผลการศึกษา และวิเคราะห์ผล.....	27
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม.....	27
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจใน การให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง.....	31
4.3	ผลการข้อเสนอวิเคราะห์แนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อนำไปสู่ การพัฒนาสวนสาธารณะ.....	36
4.4	การทดสอบสมมุติฐาน.....	37
5	สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	44
5.1	สรุปผลการศึกษา.....	44
5.2	อภิปรายผลการวิจัย.....	46
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	48
	เอกสารอ้างอิง.....	50
	ภาคผนวก.....	
	ภาคผนวกแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะ ของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์.....	52
	ประวัติผู้เขียน.....	57

## สารบัญญัตินำ

ตารางที่	หน้า
4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ.....	27
4.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับอายุ.....	28
4.3 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส.....	28
4.4 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา.....	29
4.5 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ.....	29
4.6 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	30
4.7 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเหตุผลหลักในการเข้าใช้บริการสวนสาธารณะ.....	30
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในปัจจัยด้าน องค์ประกอบการให้บริการ.....	31
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในปัจจัยด้านราคาและค่าใช้จ่ายที่เข้ามาใช้บริการ.....	32
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ.....	33
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในปัจจัย ด้านการส่งเสริมการให้บริการ.....	33
4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในปัจจัย ด้านบุคลากรที่ให้บริการ.....	34
4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ.....	35
4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ.....	36
4.15 ผลการทดสอบสมมุติฐานองค์ประกอบของการให้บริการ ในภาพรวม 7 ด้าน ของแต่ละช่วงอายุ.....	38
4.16 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับช่วงอายุ กับ ระดับ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านโต๊ะ-เก้าอี้ สำหรับนั่งพักผ่อนเพียงพอ.....	38
4.17 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับช่วงอายุ กับ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการจำนวนถังขยะเพียงพอ.....	39



4.18 ผลการทดสอบสมมุติฐานองค์ประกอบด้านราคาและค่าใช้จ่ายที่เข้ามาใช้บริการ ในภาพรวม 3 ด้าน ของแต่ละช่วงอายุ.....	39
4.19 ผลการทดสอบสมมุติฐานองค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการ ในภาพรวม 5 ด้าน ของแต่ละช่วงอายุ.....	40
4.20 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับช่วงอายุ กับ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านเครื่องออกกำลังกายมีความพร้อมใช้งาน.....	40
4.21 ผลการทดสอบสมมุติฐานด้านองค์ประกอบด้านการส่งเสริมการให้บริการ ในภาพรวม 5 ด้าน ของแต่ละช่วงอายุ.....	41
4.22 ผลการทดสอบสมมุติฐานด้านองค์ประกอบด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในภาพรวม 4 ด้าน ของแต่ละช่วงอายุ.....	41
4.23 ผลการทดสอบสมมุติฐานองค์ประกอบด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวม 4 ด้าน ของแต่ละช่วงอายุ.....	42
4.24 ผลการทดสอบสมมุติฐานองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ในภาพรวม 4 ด้าน ของแต่ละช่วงอายุ.....	42



## สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	20



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตที่ผ่านมา การดำเนินการพัฒนาสวนสาธารณะของชุมชนในเขตภูมิภาค มักจะเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นต่าง ๆ เป็นผู้ดำเนินการซึ่งแต่ละท้องถิ่นจะดำเนินการโดยใช้กำลังความสามารถของตนเอง โดยยังไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม เจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญพุทธศักราช 2550 ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นในทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้กฎหมายได้กำหนดให้การจัดสวนสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่องค์กรปกครองท้องถิ่น และตามบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นซึ่งแต่เดิมนั้นกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตน เช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การสาธารณสุขโลกและการก่อสร้างอื่น ๆ การจัดให้มีและบำรุงรักษาสวนสาธารณะ เป็นต้น

ปัญหาสำคัญที่ท้องถิ่น โดยเฉพาะเทศบาลเมืองนางรองประสบอยู่ คือ จำนวนสวนสาธารณะที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ตลอดจนรูปแบบของสวนสาธารณะ ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้เข้าใช้บริการได้ ซึ่งปัจจุบันภายในเขตพื้นที่ของเทศบาลเมืองนางรอง เทศบาลได้ดำเนินการจัดให้มีสวนสาธารณะที่มีประชาชนเข้าใช้บริการ มีทั้งสิ้น จำนวน 2 สวน ประกอบด้วย

1. สวนสาธารณะหนองมน (บริเวณตลาดสระหญ้าฆ่า) มีเนื้อที่ประมาณ 7 ไร่ ที่ตั้งอยู่ติดกับตลาดสระหญ้าฆ่าชุมชน โดยรอบประกอบด้วย ชุมชนวัดกลาง ชุมชนวัดป่าเรไร ชุมชนหนองรี ชุมชนป่าตาเส็ง ถูกดำเนินการเนื่องจากมีการบุกรุกที่สาธารณะประโยชน์ของประชาชนที่อาศัยอยู่โดยรอบบริเวณที่ราชพัสดุ ในเขตการปกครองของอำเภอนางรอง เทศบาลจึงได้จัดสร้างสวนสาธารณะหนองมนเพื่อป้องกันปัญหาการบุกรุกที่สาธารณะขึ้น
2. สวนสาธารณะอ่างเก็บน้ำหนองตาหมุ่ มีเนื้อที่ประมาณ 170 ไร่ ชุมชนโดยรอบประกอบด้วยชุมชนวัดป่าเรไร ชุมชนป่าตาเส็ง ชุมชนสวนป่ารักษน้ำ แต่เดิมอยู่ในความดูแลของสำนักงานชลประทานจังหวัดบุรีรัมย์ ปี 2548 เทศบาลเมืองนางรองได้เล็งเห็นความจำเป็นเร่งด่วนในเรื่องการให้บริการด้านสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ จึงขอใช้พื้นที่ดังกล่าวจากสำนักงานราชพัสดุจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อดำเนินการจัดสร้างสวนสาธารณะขนาดใหญ่กลางเมือง เริ่มสำรวจเพื่อจัดทำโครงการในปีงบประมาณ

2548 และเริ่มลงมือก่อสร้างในปีงบประมาณ 2549 โดยการแบ่งการดำเนินการออกเป็น  
ระยะ ๆ

ในฐานะของผู้ศึกษา เป็นบุคลากรผู้หนึ่งของเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีบทบาทสำคัญในการ  
กำหนดแนวทางและเป็นผู้ออกแบบสวนสาธารณะ ทั้งที่มีอยู่แล้วและจะก่อสร้างในอนาคต โดยมี  
วัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ และให้เกิดประโยชน์อย่าง  
สูงสุด โดยให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวนโยบายของการพัฒนาเมืองของเทศบาลเมืองนางรอง ให้  
เป็นเมืองน่าอยู่ มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมือง

## 1.2 วัตถุประสงค์

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาล  
เมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ที่สำคัญดังนี้

- 1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะเดิมของ  
เทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ในประเด็นปัจจัยด้านต่างๆ  
ได้แก่ องค์ประกอบการให้บริการ ราคาค่าใช้จ่ายที่เข้ามาใช้บริการ สถานที่  
ให้บริการ การส่งเสริมการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการให้บริการ  
สภาพแวดล้อมการให้บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2541)
- 1.2.2 เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยไปสู่การวางแผนด้านการจัดการ  
สวนสาธารณะที่จะก่อสร้างใหม่ในอนาคต โดยมุ่งเน้นให้ตอบสนองความพึงพอใจ  
ของประชาชนผู้ใช้บริการมากที่สุด

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

- 1.3.1 ขอบเขตเนื้อหาและประเด็นการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่เข้าไปใช้บริการใน  
บริเวณสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ในประเด็นปัจจัย  
ด้านต่างๆ คือ องค์ประกอบการให้บริการ ราคาค่าใช้จ่ายที่เข้ามาใช้บริการ สถานที่ให้บริการ การ  
ส่งเสริมการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการให้บริการ สภาพแวดล้อมการให้บริการ  
(ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541)

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

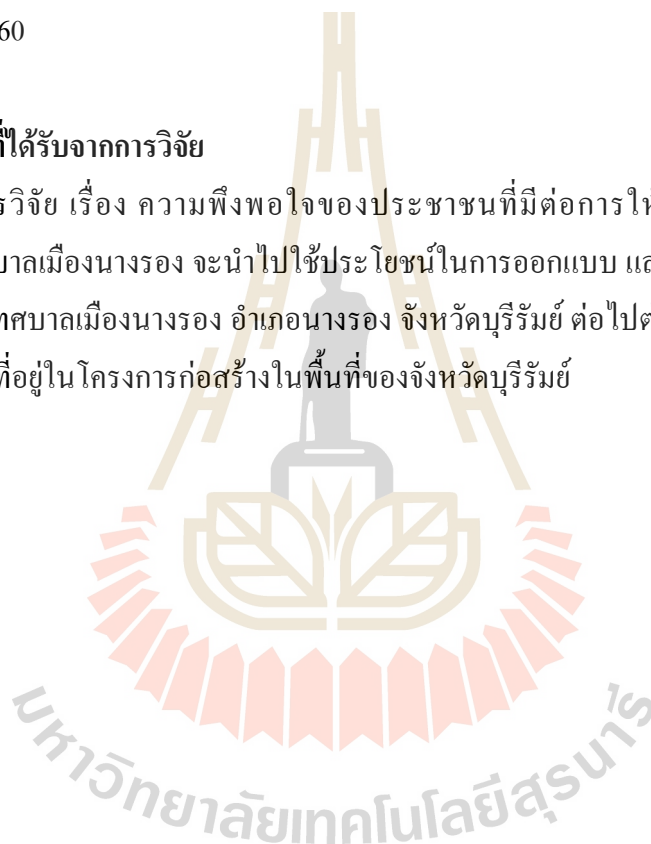
ประชากรในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 21,310 คน แยกเป็นชาย 10,116 คน หญิง 11,194 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองนางรอง , ธันวาคม 2559 )

### 1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่และระยะเวลา

พื้นที่เป้าหมาย คือ สวนสาธารณะบริเวณอ่างเก็บน้ำหนองตาหมู ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีระยะเวลาทำการศึกษาในช่วงระหว่าง เดือน มกราคม – กรกฎาคม 2560

## 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสวนสาธารณะกรณีศึกษาเทศบาลเมืองนางรอง จะนำไปใช้ประโยชน์ในการออกแบบ และก่อสร้างสวนสาธารณะแห่งใหม่ ของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ต่อไปต่อไปในอนาคต ตลอดจนสวนสาธารณะที่อยู่ในโครงการก่อสร้างในพื้นที่ของจังหวัดบุรีรัมย์



## บทที่ 2

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสวนสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีการศึกษาปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมหัวข้อต่างๆ ดังนี้

#### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

กิตติมา ปรีดิติก (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

ฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

นภารัตน์ เสือจงพรุ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2555) ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการในด้านกายภาพ ด้านสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวก จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบ ความรู้สึกยอมรับ พอใจและประทับใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

จากแนวคิดดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจ ต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุนิยามความต้องการ ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหารีวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

- 1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
- 1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
- 1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน
- 1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม
- 1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรก ก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่

อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม่แต่ต่ออากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป (<http://www.GotoKnow.org/posts/49200> ออนไลน์, 25 มกราคม 2560 )

## 2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก (<http://www.GotoKnow.org/posts/49200> ออนไลน์, 25 มกราคม 2560)

## 3. McGragor (1960: 33-48)

กล่าวว่าโอกาสที่ครูจะได้รับการตอบสนองสิ่งจูงใจมากหรือน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับผู้บริหารโรงเรียนเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงเป็นการสมควรที่จะได้รับทราบถึงข้อสมมุติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนในทัศนะของผู้บริหาร ทั้งนี้เพราะการที่ผู้บริหารโรงเรียนจะเปิดโอกาสให้ครูมีโอกาสตอบสนองสิ่งจูงใจมากหรือน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อสมมุติฐานหรือความเชื่อของผู้บริหารที่มีต่อตัวคน ข้อสมมุติฐานทั้งสอง คือทฤษฎี X และทฤษฎี Y ซึ่งเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทัศนะที่แตกต่างกันดังนี้

### 3.1 ทฤษฎี X

- 3.1.1 มนุษย์ปกติไม่ชอบทำงานและจะพยายามหลีกเลี่ยงเมื่อมีโอกาส
- 3.1.2 โดยเหตุที่มนุษย์ไม่ชอบทำงานดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้คนได้ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จึงต้องใช้วิธี การบังคับ ควบคุม สั่งการ หรือ ข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ
- 3.1.3 มนุษย์โดยปกติจะเห็นแก่ตัวเองเป็นสำคัญ จนกระทั่งไม่เอาใจใส่ในความต้องขององค์การเท่าที่ควร
- 3.1.4 มนุษย์มักมีท่าทีต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานเหนือว่าสิ่งอื่นใด
- 3.1.5 มนุษย์เมื่อเข้ามาทำงานมักจะขาดความปรารถนา และมักจะถูกพวกไม่เอาไหนชักนำไปในทางเสื่อมเสียได้ง่าย

ความเชื่อเกี่ยวกับทัศนะของคนทั้ง 5 ประการ นี้กำลังจะสูญไปจากสังคมปัจจุบันเพราะการบริหารงานแบบนี้ไม่มีส่วนช่วยส่งเสริมในทางที่ดีต่อพนักงาน เจ้าหน้าที่ ให้เกิดความพึงพอใจ



ในการทำงาน จึงต้องทำความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ให้ดีกว่าที่พบในข้อสันนิษฐานของทฤษฎี X นี้ McGragor ได้นำแนวความคิดของ Maslow และนำเอาทฤษฎีจูงใจของ Herzberg มาเป็นข้อสนับสนุน ข้อสันนิษฐานใหม่เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์โดยเรียกข้อสันนิษฐานใหม่นี้ว่า ทฤษฎี Y

### 3.2 ทฤษฎี Y

- 3.2.1 คนโดยทั่วไปมิใช่จะรังเกียจหรือไม่ชอบทำงานเสมอไป คนอาจถือว่าเป็นสิ่งที่สนุกสนาน หรือให้ความเพลิดเพลินได้ด้วยงานต่างๆ จะเป็นสิ่งที่ดีหรือเลว ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพของการควบคุม และการจัดการอย่างเหมาะสม ก็จะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถตอบสนองสิ่งจูงใจของคนได้
- 3.2.2 การออกคำสั่ง การควบคุม การป้อนบำเหน็จรางวัล การลงโทษทางวินัย มิใช่เป็นวิธีเดียวที่จะให้คนปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน คนเราจะปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กรต่อเมื่อเขามีความศรัทธาต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น
- 3.2.3 ด้วยเหตุผลดังกล่าว การที่คนยินดีผูกมัดตนเองต่องานขององค์กร ย่อมมีผลทำให้งานดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจที่จะปฏิบัติงาน
- 3.2.4 ถ้าหากงานต่างๆ ได้มีการจัดอย่างเหมาะสมแล้วคนงานจะยอมรับงานดังกล่าวและอยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานนั้นด้วย
- 3.2.5 ถ้าหากได้มีการเข้าใจถึงคนโดยถูกต้องแล้วจะเห็นได้ว่า คนโดยทั่วไปจะมีคุณสมบัติที่ดี คือ มีความคิดความอ่านที่ดี มีความฉลาดและมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ขององค์กรได้อย่างดี ( <http://www.GotoKnow.org/posts/49200> ออนไลน์ , 25 มกราคม 2560 )

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวนสาธารณะ

เพื่อความเข้าใจและเป็นพื้นฐานของการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสวนสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลเมืองนางรอง ผู้ทำการศึกษาได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่พอสรุปเป็นเนื้อหาได้ดังนี้

### 2.3.1 ความหมายของสวนสาธารณะ

มีผู้ให้คำจำกัดความของความหมายของคำว่า “สวนสาธารณะ” ไว้มากมายพอจะยกตัวอย่างได้ไว้ ณ ที่นี้ เช่น

สวนสาธารณะในความหมายปัจจุบันเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกของโลกในประเทศอังกฤษ ในช่วงการปฏิวัติอุตสาหกรรม ตรงกับช่วงระหว่างกลางสมัยกรุงธนบุรีถึงต้นสมัยรัตนโกสินทร์ การพัฒนาอุตสาหกรรมทำให้แรงงานมากมายจากชนบทอพยพมาทำงาน และอยู่ในเมืองกันอย่างแออัดในบริเวณ "สลัม" ที่ขาดสุขลักษณะ กรรมกรเหล่านี้จึงบุกกรุกไปใช้ที่ว่างเปล่าเพื่อพักผ่อนและเล่นกีฬาและบางครั้งลูกกล้าเข้าไปใช้สวนส่วนตัวของขุนนางและกษัตริย์จนถูกลงโทษอยู่เนืองๆ จนลูกหลานเป็นจลาจลรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ และเกิดการเรียกร้องที่กลายเป็น " ขบวนการอุทยานเพื่อประชาชน " (People's Parks Movement) ที่เริ่มจากการยอมให้ประชาชนเข้าไปใช้อุทยานอย่างมีเงื่อนไข ไปจนถึงช่วงที่มีการบุกพังรั้วเข้าไปใช้อุทยานไฮด์หรือไฮด์ปาร์ก (Hyde Park) เพื่อทำกิจกรรมการพักผ่อนตามความพอใจ

ตั้งแต่นั้นมาอุทยานต่างๆ ที่ยอมเปิดให้ประชาชนเข้าไปใช้จะถูกเรียกว่า "อุทยานประชาชน" (people's parks) เพื่อให้แตกต่างอุทยานของขุนนางและกษัตริย์และได้กลายเป็น อุทยานหรือสวนสาธารณะ (public parks) ในปัจจุบัน (วิกิพีเดีย , ออนไลน์ , 20 มกราคม 2560)

สวนสาธารณะ หมายถึง สถานที่ที่จัดภูมิทัศน์ไว้สวยงาม โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือเพื่อให้ประชาชนเข้าไปพักผ่อนออกกำลังกาย และได้สัมผัสกับสภาพธรรมชาติ นอกจากวิถีชีวิตที่เป็นอยู่แบบเมือง (จิตตินันท์ เรื่องวิระยุทธ , 2536)

สวนสาธารณะ หมายถึง สถานที่ที่จัดขึ้นโดยรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดสวนสาธารณะเพื่อเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับประชาชนโดยทั่วไป โดยไม่มีการเรียกเก็บค่าบริการใด ๆ ทั้งสิ้น มีการจัดบริเวณไว้อย่างสวยงาม ประกอบไปด้วย ไม้ต้น ไม้ดอก สระน้ำ สนามหญ้า มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ความสะดวกสบาย และตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ที่มาใช้บริการในพื้นที่ (วัชร น้อยพิทักษ์, 2536)

จากคำจำกัดความเบื้องต้นจึงพอจะสรุปในความหมายของคำว่าสวนสาธารณะดังนี้

สวนสาธารณะ หมายถึง สถานที่ที่สร้างขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนโดยทั่วไป เช่น การเดินเล่น การพักผ่อนหย่อนใจ การออกกำลังกาย สำหรับประชาชนโดยทั่วไป โดยมีเรียกเก็บค่าบริการใดๆ และจัดแต่งพื้นที่ไว้อย่างสวยงาม อาจประกอบด้วย ไม้ต้น ไม้ดอก ไม้ประดับ สระน้ำ สนามหญ้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้คอยบริการประชาชน และทั้งนี้ยังสามารถใช้เป็นที่ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ได้อีกด้วย

### 2.3.2 วัตถุประสงค์ของการจัดสวนสาธารณะ

1. เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ออกกำลังกาย และเพื่อเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีรวมทั้งเป็นเสมือนปอดของเมือง

2. เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับธรรมชาติ
3. เพื่อเป็นสถานที่ท่องเที่ยว
4. เพื่อใช้เป็นสถานที่จัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

### 2.3.3 ความสำคัญของสวนสาธารณะ

สวนสาธารณะมีความสำคัญดังนี้ คือ

1. เป็นสถานที่ ที่คนใช้สร้างความสะดวกให้แก่ตนเองทั้งร่างกายและจิตใจ
2. เป็นสถานที่ป้องกันการบุกรุกทำลายธรรมชาติ ในขณะที่เดียวกันก็เป็นสถานที่ที่ส่งเสริมให้ธรรมชาติที่สมดุลกันเอง
3. ช่วยป้องกันธรรมชาติไม่ให้สูญหายไป
4. ความต้องการที่ว่างสำหรับการจัดสวนสาธารณะในชุมชนเมืองทำให้เกิดผลดี เช่น มีที่ว่างสำหรับปลูกต้นไม้มากๆ ต้นไม้จะทำหน้าที่ป้องกันมิให้เกิดอากาศเสีย
5. ช่วยให้คนในสังคมได้ใกล้ชิดกับธรรมชาติ และรู้ซึ่งถึงถึงความจำเป็นที่จะต้องรักษาธรรมชาติไว้
6. สิ่งต่าง ๆ ที่สร้างไว้ในสวนสาธารณะมีผลดีต่อเศรษฐกิจของชุมชนเมือง เช่น บริเวณธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ สถานที่เล่นกลางแจ้ง เป็นต้น ซึ่งจะเป็นสิ่งดึงดูดผู้คนในบริเวณใกล้เคียงและที่ห่างไกลเข้าใช้บริการในสวนสาธารณะ นั้น ๆ
7. สวนสาธารณะมีประโยชน์ต่อการศึกษานอกสถานที่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งสนับสนุนการศึกษาที่เกี่ยวกับการศึกษาในห้องเรียน โดยเน้นหนักถึงการใช้อย่างมีประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับการศึกษาในท้องถิ่น โดยเน้นหนักถึงการใช้อย่างมีประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับการศึกษาในท้องถิ่น โดยเน้นหนักถึงการใช้อย่างมีประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับการศึกษาในท้องถิ่น

### 2.3.4 ลักษณะที่ดีและสิ่งอำนวยความสะดวกในสวนสาธารณะ

ด้านการให้ความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

1. มีป้ายชี้บอกสวนสาธารณะบริเวณประตูทางเข้าทั่วไป ป้ายสัญลักษณ์ เพื่อบอกกฎเกณฑ์การใช้สถานที่ เช่น ห้ามสูบบุหรี่ ห้ามเล่นฟุตบอล เป็นต้น
2. มีแผนที่และแผนผังแสดงขอบเขตและตำแหน่งของสวนสาธารณะ เพื่อให้ผู้ให้บริการทราบว่าควรจะไปที่ไหนก่อน
3. มีม้านั่ง
4. ศาลาพักผ่อน ประกอบด้วย ศาลานั่งชมวิว ศาลาจัดกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น
5. สะพาน ประกอบด้วยสะพานสำหรับคนข้าม ข้ามสระน้ำ เป็นต้น

6. มีถนนภายในสถานที่พักผ่อนที่ควรมีความกว้าง ส่วนโค้งและสัดส่วนตามมาตรฐาน
7. มีถังขยะ มีสุขา ชาย - หญิง และสำหรับผู้พิการ
8. มีศูนย์ให้คำแนะนำและให้บริการประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นศูนย์ติดต่อและศูนย์รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ แก่ประชาชนผู้เข้าใช้บริการ
9. มีระบบงานไฟฟ้า และเครื่องเสียงในสวนสาธารณะ

#### ด้านความปลอดภัย

1. มียามรักษาการณ์
2. มีแสงสว่างในเวลากลางคืน
3. มีประตูเข้าออกไม่มากนัก ในเวลากลางคืนควรเปิดประตูเดียว
4. ทำรั้วกันบริเวณที่ไม่ปลอดภัย เช่น รั้วกันริมน้ำหากส่วนนั้นอยู่ใกล้สนามเด็กเล่น
5. ตรวจสอบสายไฟและปลั๊กไฟ
6. ตัดต้นไม้ที่มีกิ่งแห้งหรือแต่งพุ่มไม้เสมอไม่ให้มีดกทึบเกินไป
7. ควรมีหน่วยพยาบาล

#### ด้านการดูแลรักษา

1. ทำความสะอาดสม่ำเสมอ เช่น เก็บขยะ กวาดถนน กวาดสนาม เป็นต้น
2. ตัดหญ้า ตัดแต่งทรงพุ่มของต้นไม้
3. ให้น้ำ รดน้ำ พรุนดิน และฉีดยากันแมลง
4. มีการปลูกต้นไม้ทดแทนไม้เดิมที่ตายไปหรือกำลังจะตาย
5. ซ่อมแซมอุปกรณ์ เช่น ทาสีเก้าอี้ ตัดป้ายหรือทำรั้วใหม่
6. ชักชวนให้ประชาชนช่วยกันรักษาความสะอาด
7. อนุรักษ์สภาพที่สวยงามตามธรรมชาติไว้ให้ดียิ่งขึ้น

#### 2.3.5 บรรยากาศภายในสวนสาธารณะ

บรรยากาศภายในสวนสาธารณะควรมีลักษณะดังนี้

1. บรรยากาศภายในสวนสาธารณะ ควรเหมาะสมกับกิจกรรมที่จะเกิดขึ้น เช่น การเล่นกีฬา ควรมีพื้นที่โปร่งโล่ง การนั่งพักผ่อน ควรให้ความเป็นส่วนตัวได้ดี ซึ่งสภาพโดยรวมควรจะเหมาะสมกับความสบายของมนุษย์ ไม่มีฝุ่นควันมากเกินไป ไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวน ฯลฯ

2. สภาพแวดล้อม คนไทยไม่นิยมอยู่กลางแจ้ง โดยเฉพาะในเวลากลางวัน มักพอใจอยู่ในร่มไม้ชายคาหรือในศาลา แต่เมื่อไม่มีแดดหรือเวลาเย็นมักจะพอใจในที่โล่งมากกว่า ดังนั้น ก่อนการออกแบบผู้ออกแบบจึงควรศึกษาว่าพื้นที่นั้น ๆ จะใช้เวลาใดมากน้อยเพียงใด
3. บรรยากาศธรรมชาติ ในปัจจุบันถึงแม้ว่าสวนสาธารณะในรุ่นหลังๆ จะเน้นที่กิจกรรมและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตามยังมีความเชื่อมั่นอยู่ว่าการได้เห็นธรรมชาติสามารถให้ผลดีแก่จิตใจ
4. ความปลอดภัย การใช้พื้นที่สวนสาธารณะ ทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกสบายในการใช้สถานที่มากขึ้น ความปลอดภัยจึงเป็นหัวใจสำคัญในการใช้บริการทั้งทางด้านความมั่นคงแข็งแรงของสิ่งปลูกสร้างและความปลอดภัยทางด้านอาชญากรรม นอกจากนี้แล้วการจัดให้มีไฟฟ้าแสงสว่างเสมอในเวลากลางคืนจึงถือว่าเป็นสิ่งจำเป็น
5. ความสวยงาม ของสวนสาธารณะจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกได้ว่าสบายใจ ดังนั้นรูปแบบที่ส่งเสริมความสวยงามจึงมีองค์ประกอบที่ไม่ตายตัว

### 2.3.6 ประเภทของสวนสาธารณะ

สวนสาธารณะหรือสวนสาธารณะสามารถจำแนกได้ตามลักษณะของพื้นที่วัตถุประสงค์ของการใช้งานได้ดังนี้

1. สวนสาธารณะขนาดย่อม หมายถึง สวนสาธารณะที่มีพื้นที่ไม่เกิน 2 ไร่ หรือมีรัศมีการให้บริการไม่เกิน 1 กิโลเมตร
2. สวนสาธารณะขนาดเล็ก หมายถึง สวนสาธารณะที่มีพื้นที่ตั้งแต่ 2.5 ไร่แต่ไม่เกิน 124 ไร่ หรือมีรัศมีการให้บริการประมาณ 3 - 8 กิโลเมตร
3. สวนสาธารณะขนาดกลาง หมายถึง สวนสาธารณะที่มีพื้นที่ตั้งแต่ 125 ไร่แต่ไม่เกิน 500 ไร่ หรือมีรัศมีการให้บริการมากกว่า 8 กิโลเมตร
4. สวนสาธารณะขนาดใหญ่ หมายถึง สวนสาธารณะที่มีพื้นที่มากกว่า 500 ไร่

## 2.4 แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อ้างถึงแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Mix) ของ Philip Kotler (1984) ไว้ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะมีส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย

### 1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยทั่วไปแล้วผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ และ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

### 2. ด้านราคา (Price)

หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

### 3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

เป็น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

### 4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)

เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

### 5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee)

ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้นเป็นความ สัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

### 6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

## 7. ด้านกระบวนการ (Process)

เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

นอกจากนี้ นฤทธิ วงษ์ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯ พบว่า องค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อการจัดการตลาดบริการ ได้แก่

1. ด้านผลิตภัณฑ์
2. ด้านราคา
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
4. ด้านการส่งเสริมทางการตลาด
5. ด้านกระบวนการ
6. ด้านพนักงาน
7. ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
8. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการ

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องสวนสาธารณะ มีดังนี้

เวทิสา กาญจนแก้ว (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อการจัดการสวนสาธารณะ กรณีศึกษาสวนสาธารณะหนองประจักษ์ จังหวัดอุดรธานี พบว่า การให้คุณค่าสิ่งแวดลอมที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการสวนสาธารณะแตกต่างกัน อายุระดับการศึกษา ลักษณะที่พักอาศัย ประเภทของผู้เข้าใช้บริการที่มีความแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อีกทั้งพบว่าปัญหาและความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการสวนสาธารณะหนองประจักษ์ คือ

1. ด้านความสะอาด โดยต้องการให้เพิ่มถึงขยะตามจุดต่างๆ มากขึ้น
2. ต้องการให้มีการลงโทษผู้กระทำความผิดอย่างชัดเจน
3. ต้องการให้มีการทำนุบำรุงรักษาสาธารณูปโภคต่างๆ ให้ใช้ได้เสมอ
4. ด้านความปลอดภัย ต้องให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ คือ ภาครัฐควรจัดเจ้าหน้าที่ดูแลในการจัดการสวนสาธารณะหนองประจักษ์ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือจากประชาชนผู้มาใช้บริการในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและเจ้าหน้าที่ต้องเพิ่มความเข้มงวดในการรักษากฎระเบียบและบทลงโทษผู้ที่ ไม่ปฏิบัติตามอย่างจริงจัง

ประพันธ์ ปรัดตจริยกุล และประยงค์ ด่วนเทศ (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัย การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสวนสาธารณะในเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาสวนสาธารณะเป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 16-25 ปี ส่วนมากยังโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 5,001-10,000 บาท มีบ้านพักอาศัยอยู่ในเขตบางซื่อ เดินทางมาใช้บริการ สวนสาธารณะประมาณ 1 ครั้ง/สัปดาห์ โดยเดินทางมาด้วยรถโดยสารประจำทาง ใช้ระยะเวลาในการเดินทางมากกว่า 15 นาที โดยจะมากับกลุ่มเพื่อน มีจำนวนสมาชิกที่มาด้วย 2 คน โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในสวนสาธารณะอยู่ในระดับพอใจ สิ่งที่ไม่พอใจ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกผลการวิเคราะห์การผันแปร พบว่า เพศ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ปัญหาและความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการสวนสาธารณะในเขตบางซื่อ มีดังนี้คือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา สำหรับปัญหาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการนั้น ผู้ใช้ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ปัญหามีคนมากเกินไป แออัด ไม่สงบ เนื่องจากมีผู้เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ปัญหาการเดินทางไป-กลับ ไม่สะดวก โดยต้องการให้มีสวนสาธารณะที่ใกล้ที่อยู่อาศัยมากขึ้นและปัญหาการใช้ประโยชน์ที่ไม่เหมาะสม เนื่องจากมีผู้คนพลุกพล่านเข้ามาใช้เป็นที่หลับนอน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้ กองสวนสาธารณะควรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบจัดเจ้าหน้าที่มาดูแลรักษาสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการปรับปรุงและเพิ่มเติมให้เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ ให้แก่ประชาชนเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นและปฏิบัติตามกฎระเบียบในการมาใช้บริการ สวนสาธารณะและถึงแม้ว่าจะมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแล้ว แต่ก็ควรมีการขยายพื้นที่สวนสาธารณะให้เพิ่มมากขึ้น และกระจายพื้นที่สวนสาธารณะให้ครอบคลุมแก่การมาใช้บริการของประชาชน และนำพื้นที่ที่ไม่เป็นประโยชน์มาจัดทำเป็นสวนสาธารณะ

นาตยา ทรงวิจิตร (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัย การศึกษาความต้องการของประชาชนในการคัดเลือกพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับสวน สาธารณะชุมชน บริเวณฝั่งตะวันตกของกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการสวนสาธารณะ บริเวณพื้นที่เขตต่อเมือง และ พื้นที่เขตชานเมือง มีความพึงพอใจ



ในการใช้สวนสาธารณะแตกต่างกัน โดยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้สวนสาธารณะ แตกต่างกัน คือ ในด้านความพอเพียงของสวนสาธารณะ ได้แก่ อายุ ความถี่ในการเดินทาง ระดับการศึกษา ด้านขนาดของสวนสาธารณะ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความถี่ในการเดินทาง ด้านระยะทางที่ยินดีใช้บริการ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ความถี่ในการเดินทาง และวิธีที่ใช้ในการเดินทาง ด้านบริเวณในการจัดสร้าง สวนสาธารณะ ได้แก่ ความถี่ในการเดินทาง วิธีที่ใช้ในการเดินทาง และระยะเวลา ในการใช้บริการ ผลการศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการ ใช้บริการสวนสาธารณะชุมชน บริเวณฝั่งตะวันตกของกรุงเทพมหานคร พบว่าตัวแปร ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสวนสาธารณะชุมชน

สรุปได้ดังนี้ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ความถี่ในการเดินทาง วิธีการในการเดินทาง ระยะเวลาในการใช้บริการ และกิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจ

ข้อเสนอแนะในการศึกษานี้ ได้แก่ ควรคัดเลือกพื้นที่สำหรับสวนสาธารณะชุมชน ให้กระจายทั่วไปในบริเวณฝั่งตะวันตกของกรุงเทพมหานคร แทนการจัดสร้างสวนสาธารณะขนาดใหญ่ เพราะการจัดสร้างสวนสาธารณะชุมชน จะสะดวกในการดำเนิน การจัดสร้าง บำรุงรักษา และสะดวกแก่ประชาชนที่จะเข้าไปใช้

อัญญา รัตนอุบล และคณะ (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัย การจัดการเรียนรู้ของแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต : สวนสาธารณะ พบว่า นโยบายหลักในการจัดสวนสาธารณะส่วนใหญ่ คือ เพื่อให้เป็นแหล่งนันทนาการของประชาชน ใช้สำหรับพักผ่อน เป็นหลัก สวนสาธารณะบางแห่งจัดเป็นแหล่งวิชาการ เป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมต่างๆ ในท้องถิ่น ด้านการดำเนินการของสวนสาธารณะมีหน่วยงานดูแลเฉพาะสภาพทั่วไปของสวนสาธารณะ แต่ไม่มีหน่วยงานที่จัดการศึกษาลงไปดูแลโดยตรง ทำให้มีปัญหาด้านการจัดการเรียนรู้ทั้งด้านบุคลากร ด้านวิชาการ และงบประมาณ

ด้านมาตรฐานการเรียนรู้ของสวนสาธารณะ พบว่า ส่วนใหญ่ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตามอรรถศาสตร์ เป็นที่พักผ่อนของประชาชน มีการจัดกิจกรรมของชุมชน และบางแห่งมีการจัดการศึกษาต่อเนื่อง คือ การอบรมฝึกอาชีพและมีการประเมินผลการจัดกิจกรรม

ข้อเสนอแนะในการจัดแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ได้แก่การสนับสนุนด้านวิชาการโดยการตั้งหน่วยงาน เพื่อรับผิดชอบด้านการจัดการศึกษาแก่ประชาชน การอบรมบุคลากรภายในให้สามารถจัดการศึกษาได้ และการหางบประมาณ เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีประสิทธิภาพในอนาคต รวมทั้งต้องได้รับการพัฒนาให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ในชุมชน และสนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิต โดยพัฒนาให้เป็นเครือข่ายแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต

จัดให้สวนสาธารณะมีความสนุกสนาน มีชีวิตชีวาโดยกำหนดมาตรฐานการเรียนรู้ พัฒนานุเคราะห์อย่างสม่ำเสมอ วิจัยและพัฒนา และให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

ภัทราวดี อิมศิริ (2548) ได้ทำการศึกษา การให้บริการสวนสาธารณะเขตลาดกระบัง พ.ศ. 2548 พบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของการให้บริการสวนสาธารณะเขตลาดกระบัง ทั้งด้านการบริหารงานและด้านรูปแบบกิจกรรม โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
  - 1.1 ระดับความคิดเห็นของการให้บริการสวนสาธารณะเขตลาดกระบัง ในด้านการบริหารงาน โดยรวมและรายข้อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นสถานที่จอดรถ ไม่พอเพียงต่อความต้องการ และการให้บริการห้องน้ำ/ห้องสุขา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง
  - 1.2 ระดับความคิดเห็นของการให้บริการสวนสาธารณะเขตลาดกระบัง ในด้านรูปแบบกิจกรรม โดยรวมและรายข้อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นการจัดอุปกรณ์ เครื่องออกกำลังกาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง
2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสวนสาธารณะเขตลาดกระบังมีรายละเอียดดังนี้
  - 2.1 ผู้ใช้บริการเพศชายและหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ สวนสาธารณะ ไม่แตกต่างกัน
  - 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ สวนสาธารณะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการสวนสาธารณะที่มี อายุ 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่างกับผู้ให้บริการสวนสาธารณะที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี, 21-30 ปี และ 31-40 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง
  - 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสวนสาธารณะไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการสวนสาธารณะ ที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นต่างกับพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ผู้ใช้บริการสวนสาธารณะที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่างกับพนักงาน/ลูกจ้างเอกชนและไม่ได้ทำงาน ผู้ใช้บริการสวนสาธารณะที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่างกับพนักงาน/ลูกจ้าง เอกชนและไม่ได้ทำงาน ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

- 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ  
สวนสาธารณะแตกต่างกัน
- 2.5 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้  
บริการสวนสาธารณะไม่แตกต่างกัน
- 2.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ  
สวนสาธารณะไม่แตกต่างกัน

#### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความคิดเห็นต่อความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการสวนสาธารณะเขตลาดกระบัง มีประเด็นที่น่าสนใจที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสวนสาธารณะในด้านการบริหารงานและด้านรูปแบบกิจกรรม ซึ่งพิจารณาโดยรวมจากเกณฑ์ความเหมาะสม ผู้ใช้บริการสวนสาธารณะมีความเห็นว่า มีความเหมาะสมมาก ต่อการให้บริการ ซึ่งอาจมีผลจากที่ประชาชนมีความตื่นตัว ต่อการดูแลสุขภาพ อนามัยทำให้ประชาชนเข้ารับบริการในสถานที่ต่าง ๆ เพื่อออกกำลังกาย โดยเฉพาะการเลือกรับบริการที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือเสียในราคาประหยัด แต่การเข้ารับบริการ ประชาชนยังคำนึงถึงการบริหารงานและรูปแบบกิจกรรมที่ทางสวนสาธารณะมีไว้บริการประชาชน
2. ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสวนสาธารณะ จำแนกตามตัวแปรมีดังนี้
  - 2.1 ผู้ใช้บริการเพศชายและหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ สวนสาธารณะไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากว่าไม่ว่าจะเป็นชายหรือหญิง ได้รับการบริการของสวนสาธารณะไม่แตกต่างกัน สามารถออกกำลังกายในลักษณะต่าง ๆ เพื่อสุขภาพร่างกายที่ แข็งแรง สมบูรณ์
  - 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ สวนสาธารณะแตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากว่า การที่อายุของผู้มาใช้บริการมีมากบ้าง น้อยบ้าง ทำให้ใช้บริการในรูปแบบที่ต่างกัน ทำให้ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการมีความต่างกัน
  - 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสวนสาธารณะไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลมาจากว่า ผู้ใช้บริการไม่ว่าจะมีการศึกษาอยู่ในระดับใด ก็เข้า มาใช้บริการได้ และเป็นไปตามความต้องการของบุคคลนั้น ๆ

- 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสวนสาธารณะแตกต่างกัน ซึ่งมีผลมาจากว่า ผู้ใช้บริการมีหน้าที่ การงานที่ไม่เหมือนกัน เวลาในการเข้าใช้บริการก็ต่างกัน
- 2.5 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสวนสาธารณะไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลมาจากว่า ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ จะเข้ามาเป็นคู่ หรือ เป็นหมู่คณะ โดยมีเพื่อนหรือครอบครัวมาทำกิจกรรมร่วมกัน
- 2.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสวนสาธารณะไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลมาจากว่า ผู้ใช้บริการจะมีรายได้เท่าใดก็รับบริการในรูปแบบ เดียวกัน ซึ่งสอดคล้อง

ชุดิมา รอดประทับ (2550) ได้ทำการศึกษา แรงจูงใจในการเลือกกิจกรรมการออกกำลังกายของประชาชนในสวนสาธารณะจังหวัดชลบุรีปี พ.ศ. 2549 พบว่า

1. ประชาชนที่มาออกกำลังกายในสวนสาธารณะจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2549 โดยรวมมีแรงจูงใจในการเลือกกิจกรรมการออกกำลังกายด้านร่างกาย อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนที่มาออกกำลังกายในสวนสาธารณะจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2549 โดยรวมมีแรงจูงใจในการเลือกกิจกรรมการออกกำลังกายด้านความรักความชอบและความถนัด อยู่ในระดับมาก
3. ประชาชนที่มาออกกำลังกายในสวนสาธารณะจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2549 โดยรวมมีแรงจูงใจในการเลือกกิจกรรมการออกกำลังกายด้านสังคมอยู่ในระดับมาก
4. ประชาชนที่มาออกกำลังกายในสวนสาธารณะจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2549 โดยรวมมีแรงจูงใจในการเลือกกิจกรรมการออกกำลังกายด้านเกียรติยศชื่อเสียงและความก้าวหน้าในการอยู่ในระดับมาก

ทิวากรณ์ ราษุธร และกาญจนา นาตะพินธุ (2554) ได้ทำการศึกษา สถานการณ์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของสวนสาธารณะในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ พบว่า

1. ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมของสวนสาธารณะประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า
  - 1.1 ควรเพิ่มจำนวนถังขยะให้ครอบคลุมพื้นที่บริเวณสวนสาธารณะและควรรักษาขยะไปกำจัดทุกวัน
  - 1.2 ควรมีบริการน้ำดื่มที่สะอาดแก่ประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อเป็นการประหยัดและดีต่อสุขภาพ
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสาธารณะประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า

- 2.1 ควรเพิ่มให้มีบริการฟรีของเครื่องเล่น หรือเช่าในราคาถูก
- 2.2 ควรเพิ่มสนามเด็กเล่น โดยเฉพาะสนามฟุตบอลสำหรับเด็ก
- 2.3 ควรเพิ่มเรื่องความปลอดภัยของเครื่องเล่นในสนาม
- 2.4 ควรขยายลู่วิ่ง
3. ด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการของสวนสาธารณะประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า
  - 3.1 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
  - 3.2 เพิ่มแสงสว่างของไฟฟ้าในพื้นที่เสี่ยง
  - 3.3 ควรปิด – เปิด สวนสาธารณะเป็นเวลาอย่างเคร่งครัด
  - 3.4 ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนจุดเสี่ยงต่างๆ

#### ข้อเสนอแนะ

ควรมีการศึกษาวิจัยรูปแบบวิจัยเพื่อส่งเสริมสุขภาพให้ประชาชน ได้ใช้ประโยชน์และมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เข้ามาประสานจัดการศึกษาวิจัยสภาพสวนสาธารณะทุกแห่ง จากนั้นนำผลการวิจัยที่ได้ไปจัดทำแผนแม่บทในการพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องรองรับซึ่งกันและกันด้วยวิธีการเช่นนี้ จะทำให้การจัดการสวนสาธารณะมีเป้าหมาย ทิศทางที่เหมาะสมแก่ประเทศชาติและประชาชนยิ่งขึ้น

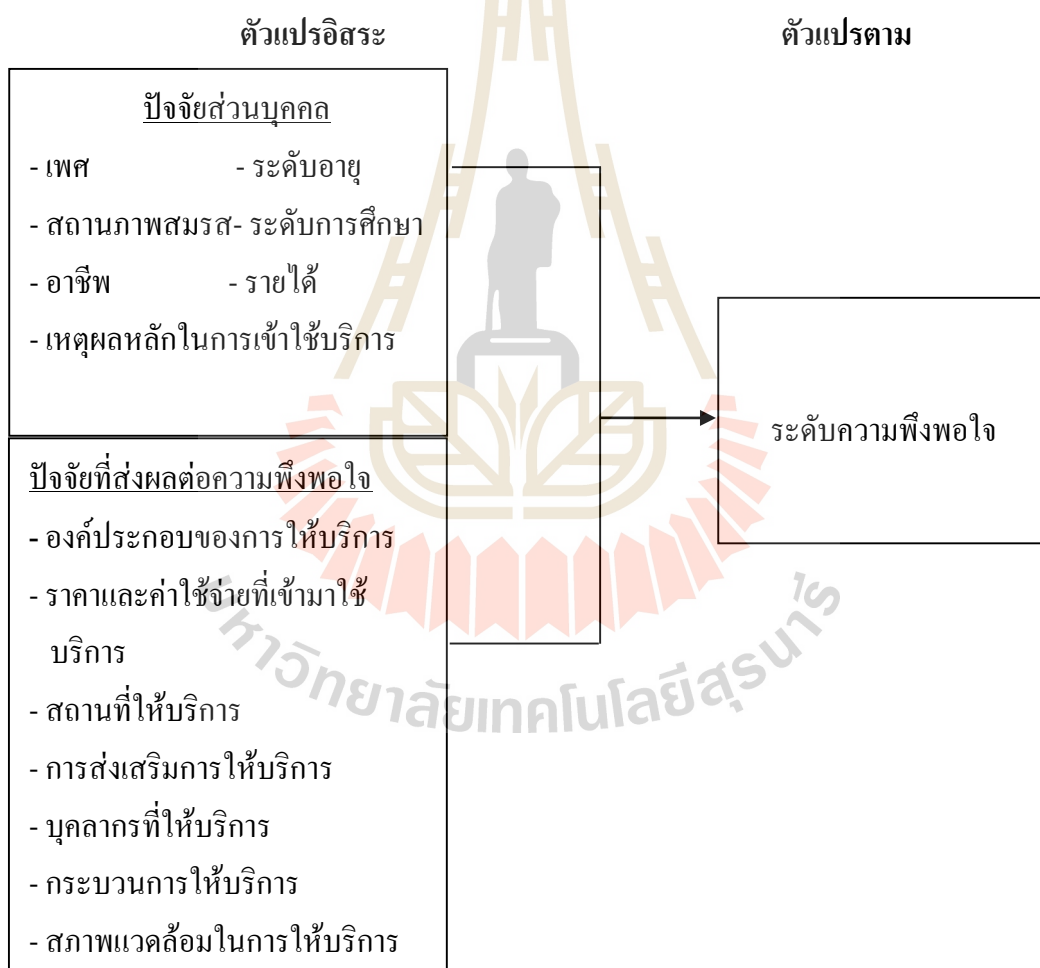
ภควดี ศรีอ่อน (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัย พฤติกรรมการใช้สวนสาธารณะและสภาพแวดล้อมทางภูมิทัศน์ ทัศนศึกษา สวนรมณีนาถ พบว่าผู้ใช้สวนเข้ามาทำกิจกรรมหลายชนิด แต่ละกลุ่มวัย มีช่วงเวลาที่มาใช้และชนิดกิจกรรมที่สนใจแตกต่างกัน และพบพื้นที่ที่ทำกิจกรรมชนิดเดียวกันเป็นประจำ พื้นที่ที่มีผู้ใช้เฉพาะช่วงเวลา พื้นที่ที่ถูกใช้งานตลอดเวลา นอกจากนี้ยังพบการใช้งานในพื้นที่ที่ไม่ได้มีการออกแบบไว้สำหรับทำกิจกรรม และพื้นที่ที่มีการเข้าไปใช้น้อย ส่วนของปัจจัยทางกายภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ ได้แก่ สภาพที่เกิดของกิจกรรม เช่น การเป็นพื้นที่กว้าง พื้นที่ในร่มเงา พื้นที่ผิวลานแข็งหรือสนามหญ้า ความสมบูรณ์ของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะของการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์ทางกายภาพ พฤติกรรม สรุปได้ว่า ควรมีการแบ่งพื้นที่การใช้งานกิจกรรมต่างๆ อย่างชัดเจนเพื่อลดการซ้อนทับของพื้นที่กิจกรรม ทำเส้นทางเดินบริเวณสนามหญ้า เพื่อสามารถเข้าไปทำกิจกรรมได้มากขึ้น ปรับปรุงรูปแบบของเส้นทางวิ่งและพื้นที่ผิววัสดุที่ใช้ความเหมาะสมกับกิจกรรม พื้นที่ภายในสวนมีขนาดจำกัดจึงควรพัฒนาพื้นที่ให้มีพื้นที่ความยืดหยุ่นสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างเพียงพอ

ธิดารัตน์ แสนพิม (2559) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้พื้นที่เพื่อการนันทนาการ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า กิจกรรมส่วนใหญ่ คือ การเดิน – วิ่งออกกำลังกาย ช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้งานมากที่สุดคือช่วงเย็นหลังเลิกงาน/เลิกเรียน ข้อเสนอแนะ คือ การปรับปรุงพื้นที่ถนนให้เหมาะสมกับกิจกรรมการเดิน – วิ่งออกกำลังกาย ควรจัดให้มีม้านั่งและศาลาเพื่อหลบแดดหลบฝน อุปกรณ์ออกกำลังกายที่ตั้งอยู่ควรได้รับการซ่อมบำรุง

## 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: Kotler (1984)

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีวิธีในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### 3.1 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้มีการศึกษาจากทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถทำการสรุปได้ว่า งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการ ศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ พร้อมทั้งมีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลที่ได้จาก หนังสือ บทความในวารสาร บทความออนไลน์ รายงานการศึกษาวิจัย และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มประชากรในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

#### 3.2 วิธีดำเนินการ

ขั้นตอนของการดำเนินงานศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. ศึกษางานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทั้งจากหนังสือ และบทความทางวิชาการ เพื่อเรียบเรียงความสำคัญของปัญหาการวิจัย
2. กำหนดวัตถุประสงค์ และสมมุติฐานงานวิจัย
3. พัฒนารอบแนวคิดงานวิจัย
4. ระบุประชากรเป้าหมายที่จะทำการศึกษา กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งเลือกสถานที่ที่จะทำการศึกษา
5. สร้างและพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับ
6. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
7. วิเคราะห์ข้อมูล และทดสอบสมมุติฐานงานศึกษาวิจัย
8. สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้

9. นำเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ประโยชน์และพัฒนา งานวิจัยครั้งต่อไป

### 3.2.1 กำหนดขอบเขตด้านประชากร

ประชากรกลุ่มเป้าหมายสำหรับการศึกษา ครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 21,310 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองนางรอง, ธันวาคม 2559) แต่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ในการเข้าไปใช้บริการสวนสาธารณะ

### 3.2.2 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่เข้าไปใช้บริการสวนสาธารณะ ที่แน่นอน การกำหนดขนาดตัวอย่าง ได้จากการคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane (1973) ซึ่งมีรายละเอียดของการคำนวณ ดังนี้ (คณิต ไช่มุกต์, 2546)

จากสูตร

$$n = n \left[ \frac{Z_{\alpha}^2 \sigma^2}{d} \right]$$

โดยที่

$n$  คือ จำนวนตัวอย่าง

$d$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดระหว่ค่าเฉลี่ยของประชากรกับค่าเฉลี่ยของ ตัวอย่างเท่ากับ 0.1

$Z_{\frac{\alpha}{2}}$  มีค่าเท่ากับ 1.96 (ระดับความเชื่อมั่น 95 %)

$\sigma^2$  คือ ค่าความแปรปรวนของตัวอย่าง

ความแปรปรวนของตัวอย่างประมาณการจาก

$$\sigma = \frac{1}{4} (MAX - MIN)$$

$$\sigma = \frac{1}{4} (5 - 1)$$

$$\sigma^2 = 1$$

ดังนั้นแทนค่าตามสูตรจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2 (1)^2}{(0.1)}$$

$$n = 384.16 \text{ ตัวอย่าง}$$

โดยที่ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้นได้ให้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากร



เพื่อให้ได้ตัวแทนที่ดี ของประชากรเป้าหมายแบบอาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เนื่องจากประชากรผู้เข้าใช้บริการสวนสาธารณะอย่างเก็บน้ำหนองตาห่ม มีหลากหลาย ทั้งอายุ เพศ อาชีพ และรายได้ เป็นต้น กำหนดตัวอย่างขั้นต่ำ 385 ตัวอย่าง แต่ งานวิจัยได้ทำการเก็บจำนวน 403 ตัวอย่าง

### 3.2.3 กำหนดสถานที่เก็บข้อมูล

ในการศึกษารั้งนี้ ได้กำหนดพื้นที่ ที่จะทำการศึกษา คือ บริเวณสวนสาธารณะ อ่างเก็บน้ำหนองตาห่ม เนื้อที่ 117 ไร่ ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

### 3.2.4 กำหนดระยะเวลา

ระยะเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยอยู่ในช่วง เดือน มกราคม 2560 ถึง เดือน กรกฎาคม 2560 รวมระยะเวลา 7 เดือน

## 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้มีการพัฒนาแบบสอบถามประกอบด้วย เนื้อหา 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามจะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) ที่เลือก มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close ended question) วัดตัวแปรแบบมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการสวนสาธารณะ ของเทศบาลเมืองนางรอง จากผู้เข้าใช้บริการ/ประชาชนทั่วไป โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง แต่ละหัวข้อที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม วัดตัวแปรแบบมาตรฐาน (Rating scale) ด้วยมาตราส่วนประมาณค่า (Interval Scale) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 มีความพึงพอใจในระดับมาก

ระดับคะแนน 3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 2 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ระดับคะแนน 1 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

การกำหนดช่วงความกว้างของข้อมูล

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ได้ความกว้างของชั้น เท่ากับ 0.8 สามารถนำมากำหนดเกณฑ์โดยละเอียด มากยิ่งขึ้นในการอธิบายความหมายของ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ตามช่วงคะแนน ดังนี้

ช่วงคะแนน 4.21 – 5.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ช่วงคะแนน 3.41 – 4.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ช่วงคะแนน 2.61 – 3.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ช่วงคะแนน 1.81 – 2.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ช่วงคะแนน 1.00 – 1.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับสวนสาธารณะ อย่างเป็นอิสระ แบบข้อคำถามแบบปลายเปิด

### 3.4 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย และแนวคิดเกี่ยวกับงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสวนสาธารณะ และเอกสารอื่นๆ ที่มีเนื้อหา ที่เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ การให้บริการ องค์ประกอบสวนสาธารณะ ในรูปแบบต่างๆ
2. กำหนดกรอบและขอบเขตของแบบสอบถาม โดยให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และ สมมุติฐานของงานวิจัย โดยเรียงลำดับตามลักษณะของคำถามและแยกเป็นหมวดหมู่ตาม แนวคิดของการศึกษา
3. สร้างแบบสอบถามตามกรอบและขอบเขตที่ตั้งไว้ โดยมีแนวทางการตั้งคำถามตามสรุปข้อที่ 2
4. นำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยซึ่งมี ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ทางด้านเศรษฐศาสตร์ จำนวน 1 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร. ขวัญกมล ดอนขวา อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยี การจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและ

- ข้อความในแต่ละข้อ ให้เป็นไปตามจุดประสงค์ของการศึกษา โดยการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
5. สร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้จริงในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ทำการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพจากแหล่งข้อมูลเชิงปฐมภูมิและทุติยภูมิ ต่อไปนี้

- 3.5.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ทฤษฎีแรงจูงใจ รวมถึงการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า หรือสืบค้น จากบทความออนไลน์ต่างๆ เป็นต้น
- 3.5.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม จากพื้นที่ ที่ทำการวิจัย โดยการจัดเก็บข้อมูลจากประชากรในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่เข้ามาใช้บริการสวนสาธารณะอ่างเก็บน้ำหนองตาหมุ่น จำนวน 403 ตัวอย่าง

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม แล้วนำไปวิเคราะห์ได้ดังนี้

- 3.6.1 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
- 3.6.2 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นลักษณะที่เกี่ยวกับระดับของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 3.6.3 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)
- 3.6.4 การทดสอบสมมุติฐาน

H : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านช่วงอายุ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยการวิเคราะห์ค่าสถิติ F - Test



## บทที่ 4

### ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผล

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 403 ชุด จากประชากรในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ได้เข้าใช้บริการสวนสาธารณะของเทศบาล ซึ่งพื้นที่การเก็บข้อมูล คือ บริเวณสวนสาธารณะอ่างเก็บน้ำหนองตาหมู แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ ระบุอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเหตุผลหลักในการเข้าใช้บริการ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง ได้แก่ องค์ประกอบของการให้บริการ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายที่เข้ามาใช้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาสวนสาธารณะ
- 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	171	42.4318
หญิง	232	57.5682
<b>รวม</b>	<b>403</b>	<b>100</b>

ที่มา:จากการการสำรวจปี พ.ศ. 2560 และการคำนวณ

การเก็บแบบสอบถามของประชากร จำนวน 403 ตัวอย่าง ของประชาชนผู้เข้าใช้บริการสวนสาธารณะ ของเทศบาลเมืองนางรอง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5682 และเพศชายจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4318

ตารางที่ 4.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับอายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	15	3.7221
20 – 34 ปี	101	25.0620
35 – 49 ปี	144	35.7320
50 ปี ขึ้นไป	143	35.4839
<b>รวม</b>	<b>403</b>	<b>100</b>

ที่ที่มา:จากการการสำรวจปี พ.ศ. 2560 และการคำนวณ

การเก็บแบบสอบถามของประชากร จำนวน 403 ตัวอย่าง ของประชาชนผู้เข้าใช้บริการสวนสาธารณะ ของเทศบาลเมืองนางรอง พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35 – 49 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7320 รองลงมามีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4839 และอายุระหว่าง 20 – 34 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0620 ลำดับสุดท้ายคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7221

ตารางที่ 4.3 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	135	33.4988
สมรส	217	53.8462
หม้าย/หย่า	51	12.6551
<b>รวม</b>	<b>403</b>	<b>100</b>

ที่ที่มา:จากการการสำรวจปี พ.ศ. 2560 และการคำนวณ

การเก็บแบบสอบถามของประชากร จำนวน 403 ตัวอย่าง ของประชาชนผู้เข้าใช้บริการสวนสาธารณะ ของเทศบาลเมืองนางรอง พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8462 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4988 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6551

ตารางที่ 4.4 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	244	60.5459
ปริญญาตรี	144	35.7320
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.7221
<b>รวม</b>	<b>403</b>	<b>100</b>

ที่มา:จากการการสำรวจปี พ.ศ. 2560 และการคำนวณ

การเก็บแบบสอบถามของประชากร จำนวน 403 ตัวอย่าง ของประชาชนผู้เข้าใช้บริการสวนสาธารณะ ของเทศบาลเมืองนางรอง พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5459 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7320 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7221

ตารางที่ 4.5 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	105	26.0546
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	133	33.0025
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	54	13.3995
นักเรียน/นักศึกษา	46	11.4144
อื่นๆ	65	16.1290
<b>รวม</b>	<b>403</b>	<b>100</b>

ที่มา:จากการการสำรวจปี พ.ศ. 2560 และการคำนวณ

การเก็บแบบสอบถามของประชากร จำนวน 403 ตัวอย่าง ของประชาชนผู้เข้าใช้บริการสวนสาธารณะ ของเทศบาลเมืองนางรอง พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0025 รองลงมามีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0546 มีอื่นๆ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1290 มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน จำนวน 54

คน คิดเป็นร้อยละ 13.3995 และสุดท้ายมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4144

ตารางที่ 4.6 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	192	47.6427
10,000 – 19,999 บาท	104	25.8065
20,000 – 29,000 บาท	71	17.6179
30,000 บาทขึ้นไป	36	8.9330
<b>รวม</b>	<b>403</b>	<b>100</b>

ที่มา:จากการการสำรวจปี พ.ศ. 2560 และการคำนวณ

การเก็บแบบสอบถามของประชากร จำนวน 403 ตัวอย่าง ของประชาชนผู้เข้าใช้บริการสวนสาธารณะ ของเทศบาลเมืองนางรอง พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6427 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ย 10,000 – 19,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8065 มีรายได้เฉลี่ย 20,000 – 29,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6179 และสุดท้ายมีรายได้เฉลี่ย 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9330

ตารางที่ 4.7 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเหตุผลหลักในการเข้าใช้บริการสวนสาธารณะ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เหตุผลหลักในการเข้าใช้บริการ</b>		
พักผ่อนหย่อนใจ	170	42.1836
เข้าร่วมกิจกรรมฯ	59	14.6402
ออกกำลังกาย	161	39.9504
พบปะสังสรรค์	9	2.2333
อื่นๆ	4	0.9926
<b>รวม</b>	<b>403</b>	<b>100</b>

ที่มา:จากการการสำรวจปี พ.ศ. 2560 และการคำนวณ



การเก็บแบบสอบถามของประชากร จำนวน 403 ตัวอย่าง ของประชาชนผู้เข้าใช้บริการสวนสาธารณะ ของเทศบาลเมืองนารอง พบว่า ส่วนใหญ่เข้ามาพักผ่อน จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1836 รองลงมาเข้ามาออกกำลังกาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9504 เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6402 เข้ามาพบปะสังสรรค์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2333 และเข้ามาใช้บริการด้านอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9926

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.5682 มีอายุเฉลี่ยตั้งแต่ 35 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.7320 มีสถานะภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.8462 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.5459 มีอาชีพค้าขายหรือเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 33.0025 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.6427 และเข้าใช้บริการสวนสาธารณะเพราะต้องการพักผ่อนหย่อนใจ คิดเป็นร้อยละ 42.1836

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนารอง

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในปัจจัยด้านองค์ประกอบการให้บริการ

ปัจจัยด้านการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
<b>ด้านการให้บริการ</b>				
1.จำนวนต้นไม้ใหญ่ให้ร่มเงาเพียงพอและสวยงาม	2.9727	0.876	ปานกลาง	4
2.ตอบสนองความต้องการผู้มาออกกำลังกายได้เป็นอย่างดี	3.3623	0.868	มาก	2
3.ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม	3.7270	0.861	มาก	1
4. สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.3151	0.907	ปานกลาง	3
5. โต๊ะ – เก้าอี้ สำหรับนั่งพักผ่อนเพียงพอ	2.4864	0.926	น้อย	7
6. จำนวนถังขยะเพียงพอ	2.4913	1.033	ปานกลาง	6
7. จำนวนไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ	2.8015	0.862	ปานกลาง	5
รวม	3.0223	0.6370	ปานกลาง	4

ที่มา:จากการการสำรวจปี พ.ศ. 2560 และการคำนวณ

จากตาราง 4.8 สรุปได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.7270$  รองลงมาเป็นการตอบสนองความต้องการผู้มาออกกำลังการได้เป็นอย่างดี ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้านจำนวนต้นไม้ใหญ่ให้ร่มเงาเพียงพอ และสวยงาม ด้านจำนวนไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ ด้านจำนวนถังขยะเพียงพอ โดยระดับความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.3623, 3.3151, 2.9727, 2.8015$  และ  $2.4913$  ตามลำดับ ส่วน โຕ้ะ – เก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อนเพียงพอมีระดับความพึงพอใจน้อยด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.4864$

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในปัจจัยด้านราคาและค่าใช้จ่ายที่เข้ามาใช้บริการ

ปัจจัยด้านการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
<b>ด้านราคาและค่าใช้จ่ายที่เข้ามาใช้บริการ</b>				
1.สวนสาธารณะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	3.2010	0.862	ปานกลาง	3
2.สวนสาธารณะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครื่องออกกำลังกายของเอกชนที่เก็บค่าบริการ	3.4541	0.869	มาก	1
3.สวนสาธารณะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการ	3.2581	0.871	ปานกลาง	2
รวม	3.3044	0.7457	ปานกลาง	1

ที่มา:จากการการสำรวจปี พ.ศ. 2560 และการคำนวณ

จากตาราง 4.9 สรุปได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจด้านสวนสาธารณะช่วยลดค่าใช้จ่าย ในการใช้บริการเครื่องออกกำลังกาย ของเอกชนที่เก็บค่าบริการ อยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.4541$  รองลงมาคือสวนสาธารณะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.2581$  ส่วนสวนสาธารณะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.2010$  ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
<b>ด้านสถานที่ให้บริการ</b>				
1.จำนวนเครื่องออกกำลังกายมีเพียงพอ	2.9256	0.889	ปานกลาง	3
2.เครื่องออกกำลังกายมีความพร้อมใช้งาน	2.8958	0.992	ปานกลาง	4
3.จำนวนห้องสุขามีเพียงพอ	2.6675	1.007	ปานกลาง	5
4.พื้นที่สำหรับการออกกำลังกายมีเพียงพอ	3.3176	0.924	ปานกลาง	1
5.ทางวิ่งออกกำลังกายได้มาตรฐาน	3.1042	1.046	ปานกลาง	2
รวม	2.9821	0.7550	ปานกลาง	5

ที่มา:จากการการสำรวจปี พ.ศ. 2560 และการคำนวณ

จากตาราง 4.10 สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจด้านพื้นที่สำหรับการออกกำลังกายมีเพียงพออยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.3176$  รองลงมาเป็นด้านทางวิ่งออกกำลังกายได้มาตรฐาน ด้านจำนวนเครื่องออกกำลังกายมีเพียงพอ ด้านเครื่องออกกำลังกายมีความพร้อมใช้งานโดยมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.1042$  , 2.9256 และ 2.8958 ตามลำดับ ส่วนด้านจำนวนห้องสุขามีระดับความพึงพอใจปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.6675$

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการให้บริการ

ปัจจัยด้านการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
<b>ด้านการส่งเสริมการให้บริการ</b>				
1.การประชาสัมพันธ์โดยหอกระจายข่าว	2.8734	1.039	ปานกลาง	5
2.นโยบายส่งเสริมการออกกำลังกายของเทศบาลเมืองนางรอง	3.0099	1.046	ปานกลาง	3
3.ขั้นตอนการเข้าใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.3598	1.026	ปานกลาง	1

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
<b>ด้านการส่งเสริมการให้บริการ</b>				
5.ความพร้อมในการให้บริการเพื่อส่งเสริมการออกกำลังกาย	3.0223	0.907	ปานกลาง	2
รวม	3.0551	0.79541	ปานกลาง	3

ที่มา:จากการการสำรวจปี พ.ศ. 2560 และการคำนวณ

จากตาราง 4.11 สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการเข้าใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.3598$  รองลงมาเป็นด้านความพร้อมในการให้บริการเพื่อส่งเสริม การออกกำลังกาย ด้านนโยบายส่งเสริมการออกกำลังกายของเทศบาลเมืองนางรอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.0223$  , 3.0099 และ 3.0099 ตามลำดับ ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์โดยหอกระจายข่าวมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.8734$

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในปัจจัย ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>				
1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการดูแลสวนสาธารณะในเรื่อง ขยะ คุณภาพน้ำ และไฟฟ้าส่องสว่าง	2.7320	0.926	ปานกลาง	2
2.เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการดูแลสวนสาธารณะในเรื่อง ขยะ คุณภาพน้ำ และไฟฟ้าส่องสว่าง	2.7345	0.944	ปานกลาง	1
3.เจ้าหน้าที่คอยควบคุมดูแลความปลอดภัย	2.4591	0.975	น้อย	4
4.เจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่และซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ	2.6700	0.996	ปานกลาง	3
รวม	2.6489	0.87487	ปานกลาง	7

ที่มา:จากการการสำรวจปี พ.ศ. 2560 และการคำนวณ

จากตาราง 4.12 สรุปได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการดูแลสวนสาธารณะในเรื่อง ขยะ คุณภาพน้ำ และไฟฟ้าส่องสว่างอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.7345$  รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการดูแลสวนสาธารณะในเรื่อง ขยะ คุณภาพน้ำ และไฟฟ้าส่องสว่าง ด้านเจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่และซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.7320$  และ 2.6700 ตามลำดับ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่คอยควบคุมดูแลความปลอดภัยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.4591$

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>				
1.มีการแบ่งเขตพื้นที่ระหว่าง ทางวิ่ง-เดิน ทางจักรยาน อย่างชัดเจน	3.1290	1.026	ปานกลาง	3
2.มีพระราชบัญญัติการห้ามดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ในสวนสาธารณะ	3.3945	1.197	ปานกลาง	1
3.มีป้ายประชาสัมพันธ์ ข้อห้ามการปฏิบัติตนในสวนสาธารณะ	3.1538	1.077	ปานกลาง	2
4.มีป้ายแสดงกระบวนการการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกาย	2.6973	0.984	ปานกลาง	4
รวม	3.0937	0.9136	ปานกลาง	2

ที่มา:จากการการสำรวจปี พ.ศ. 2560 และการคำนวณ

จากตาราง 4.13 สรุปได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจด้าน มีพระราชบัญญัติการห้ามดื่มแอลกอฮอล์ ในสวนสาธารณะอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.3945$  รองลงมาเป็นด้านมีป้ายประชาสัมพันธ์ ข้อห้ามการปฏิบัติตนในสวนสาธารณะ ด้านมีการแบ่งเขตพื้นที่ระหว่างทางวิ่ง-เดินทางจักรยาน อย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.1538$  และ 3.129 ตามลำดับ ส่วนด้านมีป้ายแสดงกระบวนการการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกายมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.6973$

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

ปัจจัยด้านการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D)	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
<b>ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ</b>				
1.พื้นที่สวนหย่อมภายในสวนสาธารณะ มีระเบียบอย่างเป็นรูปธรรม	2.9901	0.946	ปานกลาง	2
2.พื้นที่ลานอเนกประสงค์ที่ให้บริการภายในสวนสาธารณะมีการจัดอย่างเหมาะสม	3.0695	0.977	ปานกลาง	1
3.รูปแบบการจัดสวน มีความสวยงามเชิงสร้างสรรค์	2.8908	1.019	ปานกลาง	3
4.มีป้ายบอกทางอย่างชัดเจน	2.7345	1.003	ปานกลาง	4
รวม	2.9212	0.8459	ปานกลาง	6

ที่มา:จากการการสำรวจปี พ.ศ. 2560 และการคำนวณ

จากตาราง 4.13 สรุปได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจด้านพื้นที่ลานอเนกประสงค์ที่ให้บริการภายในสวนสาธารณะมีการจัดอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.0695$  รองลงมาเป็นด้านพื้นที่สวนหย่อมภายในสวนสาธารณะมีระเบียบอย่างเป็นรูปธรรม ด้านรูปแบบการจัดสวน มีความสวยงามเชิงสร้างสรรค์มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.9901$  และ 2.8908 ตามลำดับ ส่วนด้านมีป้ายบอกทางอย่างชัดเจนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.7345$

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาสวนสาธารณะ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนที่ 3 จำนวน 103 คน สรุปโดยแยกลำดับความสำคัญได้ดังตารางดังนี้

แนวทางการพัฒนาสวนสาธารณะ	ข้อเสนอแนะ
1.ด้านห้องน้ำห้องสุขา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรปรับปรุงด้านความสะอาด</li> <li>- ควรปรับปรุงให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ</li> <li>- ควรเพิ่มจำนวนให้เพียงพอ</li> <li>- ควรให้มีเจ้าหน้าที่ไว้ประจำ</li> </ul>

แนวทางการพัฒนาสวนสาธารณะ	ข้อเสนอแนะ
2. ด้านความสะอาดโดยรวม	- ควรปรับปรุงความสะอาดของน้ำภายในหนองตาหมู - ควรเพิ่มจำนวนถังขยะให้เพียงพอ - ควรเพิ่มคนดูแลด้านความสะอาด
3. ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง	- ควรเพิ่มจำนวนดวงโคมไฟฟ้าส่องสว่างให้เพียงพอในยามค่ำคืน
4. ด้านบรรยากาศโดยรวม	- ควรให้มีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการจัดการ - ควรมีการห้ามเรื่องมั่วสุมและการดื่มแอลกอฮอล์ - ควรปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายห้ามต่างๆ - ควรจัดระเบียบการจอดรถยนต์ในพื้นที่
5. ด้านต้นไม้ และรูปแบบการจัดสวน	- ควรเพิ่มจำนวนไม้ใหญ่ - ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลต้นไม้อย่างต่อเนื่อง - ควรเพิ่มการออกแบบการจัดสวนให้สวยงาม
6. ด้านทางเดิน-ทางวิ่ง	- ควรปรับปรุงทางเดิน-ทางวิ่งให้ชัดเจนกว่านี้ - ควรห้ามรถยนต์เข้ามาสัญจรอาจเกิดอันตราย
7. ด้านเครื่องออกกำลังกาย	- ควรมีจำนวนเครื่องออกกำลังกายให้เพียงพอกับประชาชนที่เข้าใช้บริการ - ควรมีระบบการซ่อมบำรุงเครื่องออกกำลังกายให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
8. ด้านความปลอดภัย	- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่และระบบรักษาความปลอดภัย

#### 4.4 การทดสอบสมมติฐาน

$H_0$  : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านช่วงอายุ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$H_1$  : ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านช่วงอายุ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน สรุปปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมุติฐานองค์ประกอบของการให้บริการ ในภาพรวม 7 ด้านของแต่ละช่วงอายุ

องค์ประกอบของการให้บริการ	ค่า F	ค่า Sig
1. จำนวนต้นไม้ใหญ่ให้ร่มเงาเพียงพอและสวยงาม	2.626	0.050
2. ตอบสนองความต้องการผู้มาออกกำลังกายได้เป็นอย่างดี	1.282	0.280
3. ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม	2.004	0.113
4. สถานที่จอดรถเพียงพอ	0.858	0.463
5. โต๊ะ-เก้าอี้ สำหรับนั่งพักผ่อนเพียงพอ	8.713	0.000*
6. จำนวนถังขยะเพียงพอ	3.824	0.010*
7. จำนวนไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ	0.939	0.422

ที่มา:จากการคำนวณ

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05

ตารางที่ 4.16 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับช่วงอายุ กับ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้าน โต๊ะ-เก้าอี้ สำหรับนั่งพักผ่อนเพียงพอ

	อายุต่ำกว่า 20 ปี	20 – 34 ปี	35 – 49 ปี	50 ปี ขึ้นไป
ค่าเฉลี่ย	2.93	2.76	2.51	2.22
อายุต่ำกว่า 20 ปี	2.93	1	0.171	0.717*
20 – 34 ปี	2.76	1	0.248	0.546*
35 – 49 ปี	2.51		1	0.297
50 ปี ขึ้นไป	2.22			1

ที่มา:จากการคำนวณ

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05

จากตาราง 4.16 สรุปได้ว่า ประชากรกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมในการให้บริการด้าน โต๊ะ-เก้าอี้ สำหรับนั่งพักผ่อนเพียงพอ มากกว่าประชากรกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.93$  ซึ่งมากกว่า  $\bar{X} = 2.22$



ประชากรกลุ่มอายุ 20 - 34 ปี มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมในการให้บริการด้านโต๊ะ-เก้าอี้ สำหรับนั่งพักผ่อนเพียงพอ มากกว่าประชากรกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.76$  ซึ่งมากกว่า  $\bar{X} = 2.22$

ตารางที่ 4.17 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับช่วงอายุ กับ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการจำนวนถึงขยะเพียงพอ

		อายุต่ำกว่า 20 ปี	20 – 34 ปี	35 – 49 ปี	50 ปี ขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	2.07	2.76	2.45	2.38
อายุต่ำกว่า 20 ปี	2.07		1	-0.385	-0.318
20 – 34 ปี	2.76			1	0.378*
35 – 49 ปี	2.45				1
50 ปี ขึ้นไป	2.38				

ที่มา:จากการคำนวณ

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05

จากตาราง 4.17 สรุปได้ว่า ประชากรกลุ่มอายุ 20 – 34 ปี มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมในการให้บริการด้านจำนวนถึงขยะเพียงพอ มากกว่าประชากรกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.76$  ซึ่งมากกว่า  $\bar{X} = 2.38$

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานองค์ประกอบด้านราคาและค่าใช้จ่ายที่เข้ามาใช้บริการ ในภาพรวม 3 ด้าน ของแต่ละช่วงอายุ

องค์ประกอบด้านราคาและค่าใช้จ่ายที่เข้ามาใช้บริการ	ค่า F	ค่า Sig
1. สวนสาธารณะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	0.921	0.431
2. สวนสาธารณะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครื่องออกกำลังกายของเอกชนที่เก็บค่าบริการ	2.936	0.033
3. สวนสาธารณะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการ	1.129	0.337

ที่มา:จากการคำนวณ

จากตาราง 4.18 สรุปได้ว่า ประชากรที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน แต่ระดับความพึงพอใจด้านสวนสาธารณะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ด้านสวนสาธารณะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครื่องออกกำลังกายของเอกชนที่เก็บค่าบริการ และด้านสวนสาธารณะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าว คล้ายกัน

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานองค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการ ในภาพรวม 5 ด้าน ของแต่ละช่วงอายุ

องค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการ	ค่า F	ค่า Sig
1. จำนวนเครื่องออกกำลังกายมีเพียงพอ	0.911	0.436
2. เครื่องออกกำลังกายมีความพร้อมใช้งาน	3.596	0.014 *
3. จำนวนห้องสุขามีเพียงพอ	1.782	0.150
4. พื้นที่สำหรับการออกกำลังกายมีเพียงพอ	0.141	0.935
5. ทางวิ่งออกกำลังกายได้มาตรฐาน	2.104	0.099

ที่มา: จากคำนวณ

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05

ตารางที่ 4.20 ผลต่างของค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับช่วงอายุ กับ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านเครื่องออกกำลังกายมีความพร้อมใช้งาน

	อายุต่ำกว่า 20 ปี	20 – 34 ปี	35 – 49 ปี	50 ปี ขึ้นไป
ค่าเฉลี่ย	3.13	3.08	2.69	2.94
อายุต่ำกว่า 20 ปี	3.13	1	0.439	0.189
20 – 34 ปี	3.08	1	0.385*	0.135
35 – 49 ปี	2.69		1	-0.250
50 ปี ขึ้นไป	2.94			1

ที่มา: จากคำนวณ

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05

จากตาราง 4.20 สรุปได้ว่า ประชากรกลุ่มอายุ 20 – 34 ปี มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมในการให้บริการด้านด้านเครื่องออกกำลังกายมีความพร้อมใช้งาน มากกว่าประชากรกลุ่มอายุ 35 – 49 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.08$  ซึ่งมากกว่า  $\bar{X} = 2.69$

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมุติฐานด้านองค์ประกอบด้านการส่งเสริมการให้บริการในภาพรวม 5 ด้าน ของแต่ละช่วงอายุ

องค์ประกอบด้านการส่งเสริมการให้บริการ	ค่า F	ค่า Sig
1. การประชาสัมพันธ์โดยหอกระจายข่าว	1.935	0.123
2. นโยบายส่งเสริมการออกกำลังกายของเทศบาลเมืองนางรอง	0.919	0.432
3. ขั้นตอนการเข้าใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0.398	0.754
4. สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ	1.433	0.233
5. ความพร้อมในการให้บริการเพื่อส่งเสริมการออกกำลังกาย	1.906	0.128

ที่มา:จากคำนวณ

จากตาราง 4.21 สรุปได้ว่า ประชากรที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน แต่ระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์โดยหอกระจายข่าว ด้านนโยบายส่งเสริมการออกกำลังกายของเทศบาลเมืองนางรอง ด้านขั้นตอนการเข้าใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ และด้านความพร้อมในการให้บริการเพื่อส่งเสริมการออกกำลังกาย ไม่แตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าว คล้ายกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมุติฐานด้านองค์ประกอบด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในภาพรวม 4 ด้าน ของแต่ละช่วงอายุ

องค์ประกอบด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ค่า F	ค่า Sig
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการดูแลสวนสาธารณะในเรื่อง ขยะ คุณภาพน้ำ และไฟฟ้าส่องสว่าง	3.359	0.019
2. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการดูแลสวนสาธารณะในเรื่อง ขยะ คุณภาพน้ำ และไฟฟ้าส่องสว่าง	2.409	0.067
3. เจ้าหน้าที่คอยควบคุมดูแลความปลอดภัย	1.670	0.173
4. เจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่และซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ	1.500	0.214

ที่มา:จากคำนวณ

จากตาราง 4.22 สรุปได้ว่า ประชากรที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน แต่ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการดูแลสวนสาธารณะในเรื่อง ขยะ คุณภาพน้ำและไฟฟ้าส่องสว่าง ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการดูแลสวนสาธารณะในเรื่อง ขยะคุณภาพน้ำ และไฟฟ้าส่องสว่าง ด้านเจ้าหน้าที่คอยควบคุมดูแลความปลอดภัย ด้านเจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่และซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ ไม่แตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าว คล้ายกัน

ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมุติฐานองค์ประกอบด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวม 4 ด้าน ของแต่ละช่วงอายุ

องค์ประกอบด้านกระบวนการให้บริการ	ค่า F	ค่า Sig
1. มีการแบ่งพื้นที่ระหว่าง ทางวิ่ง-เดิน ทางจักรยาน อย่างชัดเจน	1.097	0.350
2. มีพระราชบัญญัติการห้ามดื่มเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ ในสวนสาธารณะ	2.020	0.111
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์ ข้อห้ามการปฏิบัติตนในสวนสาธารณะ	1.470	0.222
4. มีป้ายแสดงกระบวนการการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกาย	2.255	0.082

ที่มา:จากการคำนวณ

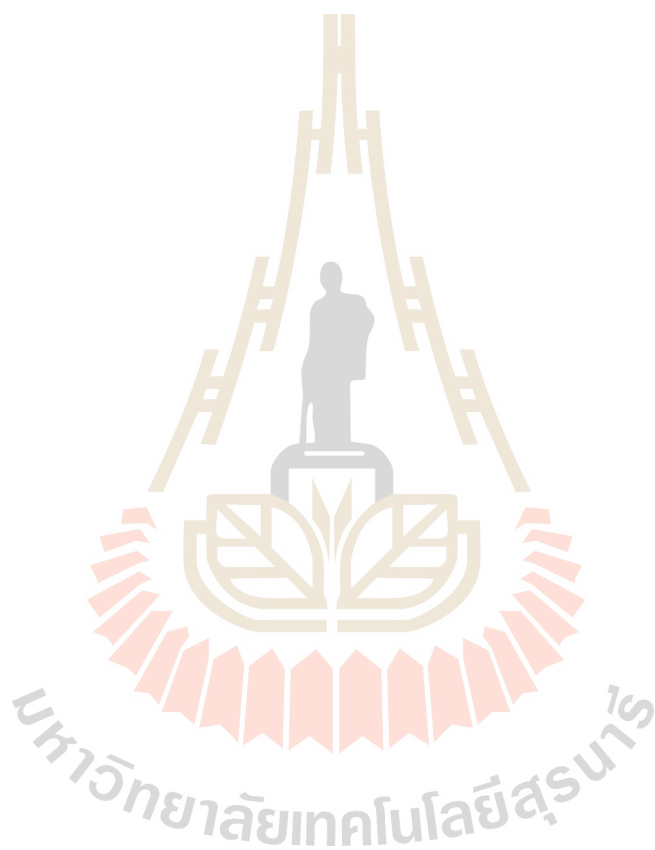
จากตาราง 4.23 สรุปได้ว่า ประชากรที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน แต่ระดับความพึงพอใจด้านการแบ่งพื้นที่ระหว่าง ทางวิ่ง-เดิน ทางจักรยาน อย่างชัดเจน ด้านมีพระราชบัญญัติการห้ามดื่มเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ ในสวนสาธารณะ ด้านมีป้ายประชาสัมพันธ์ ข้อห้ามการปฏิบัติตนในสวนสาธารณะ ด้านมีป้ายแสดงกระบวนการการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกายไม่แตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าว คล้ายกัน

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมุติฐานองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการในภาพรวม 4 ด้าน ของแต่ละช่วงอายุ

องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	ค่า F	ค่า Sig
1. พื้นที่สวนหย่อมภายในสวนสาธารณะมีระเบียบอย่างเป็นรูปแบบ	1.193	0.312
2. พื้นที่ลานอเนกประสงค์ที่ให้บริการภายในสวนสาธารณะ มีการจัดอย่างเหมาะสม	0.868	0.458
3. รูปแบบการจัดสวน มีความสวยงามเชิงสร้างสรรค์	1.833	0.140
4. มีป้ายบอกทางอย่างชัดเจน	2.931	0.033

ที่มา:จากการคำนวณ

จากตาราง 4.23 สรุปได้ว่า ประชากรที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน แต่ระดับความพึงพอใจด้านพื้นที่สวนหย่อมภายในสวนสาธารณะมีระเบียบอย่างเป็นรูปแบบ ด้านพื้นที่ลานอเนกประสงค์ที่ให้บริการภายในสวนสาธารณะมีการจัดอย่างเหมาะสม ด้านรูปแบบการจัดสวน มีความสวยงามเชิงสร้างสรรค์ ด้านป้ายบอกทางอย่างชัดเจนไม่แตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวคล้ายกัน



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่สำคัญคือ (1). เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะเดิมของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ในประเด็นปัจจัยด้านต่างๆ คือ องค์ประกอบการให้บริการ ราคาค่าใช้จ่ายที่เข้ามาใช้บริการ สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการให้บริการ สภาพแวดล้อมการให้บริการ และ (2). เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้ไปวางแผนการจัดการสวนสาธารณะที่จะก่อสร้างใหม่ในอนาคต โดยงานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 403 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีชั้นภูมิ ข้อมูลซึ่งเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นอกจากนี้ยังใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยการวิเคราะห์ F – Test สรุปได้ดังนี้

##### 5.1.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

องค์ประกอบการให้บริการ มีภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.0223$  มีระดับความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.7270$  รองลงมาเป็นการตอบสนองความต้องการผู้มาออกกำลังกายได้เป็นอย่างดี ด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้านจำนวนต้นไม้ใหญ่ให้ร่มเงาเพียงพอและสวยงาม ด้านจำนวนไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ ด้านจำนวนถังขยะเพียงพอ โดยระดับความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.3623, 3.3151, 2.9727, 2.8015$  และ  $2.4913$  ตามลำดับ ส่วน โต๊ะ – เก้าอี้ สำหรับนั่งพักผ่อนเพียงพอมีระดับความพึงพอใจน้อย ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $\bar{X} = 2.4864$

องค์ประกอบด้านราคาและค่าใช้จ่ายที่เข้ามาใช้บริการ มีภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.3044$  มีระดับความพึงพอใจด้านสวนสาธารณะช่วย

ลดค่าใช้จ่าย ในการใช้บริการเครื่องออกกำลังกายของเอกชนที่เก็บค่าบริการ มาก ด้วยค่าเฉลี่ย เท่ากับ  $\bar{X} = 3.4541$  รองลงมาคือสวนสาธารณะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการ อยู่ใน ระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.2581$  ส่วนสวนสาธารณะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.2010$  ตามลำดับ

**องค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการ** มีภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.981$  มีระดับความพึงพอใจด้านพื้นที่สำหรับการออกกำลังกายมี เพียงพออยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.3176$  รองลงมาเป็นด้านทางวิ่งออกกำลังกายได้ มาตรฐาน ด้านจำนวนเครื่องออกกำลังกายมีเพียงพอ ด้านเครื่องออกกำลังกายมีความพร้อมใช้งาน โดยมึระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.1042$  , 2.9256 และ 2.8958 ตามลำดับ ส่วนด้านจำนวนห้องสุขามีระดับความพึงพอใจปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.6675$

**องค์ประกอบด้านการส่งเสริมการให้บริการ** มีภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.0551$  มีระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการเข้าใช้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อนอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.3598$  รองลงมาเป็นด้านความพร้อมในการ ให้บริการเพื่อส่งเสริม การออกกำลังกาย ด้านนโยบายส่งเสริมการออกกำลังกายของเทศบาลเมือง นางรอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลางด้วย ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.0223$  , 3.0099 และ 3.0099 ตามลำดับ ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์โดยหอกระจาย ข่าวมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.8734$

**องค์ประกอบด้านบุคลากรที่ให้บริการ** มีภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.6489$  มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการ ดูแลสวนสาธารณะในเรื่อง ขยะ คุณภาพน้ำ และ ไฟฟ้าส่องสว่างอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.7345$  รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการดูแลสวนสาธารณะในเรื่อง ขยะ คุณภาพ น้ำ และ ไฟฟ้าส่องสว่าง ด้านเจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่และซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ ระดับความพึง พอใจอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.7320$  และ 2.6700 ตามลำดับ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ คอยควบคุมดูแลความปลอดภัยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.4591$

**องค์ประกอบด้านกระบวนการให้บริการ** มีภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.0937$  มีระดับความพึงพอใจด้าน มีพระราชบัญญัติการห้ามดื่ม แอลกอฮอล์ ในสวนสาธารณะอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.3945$  รองลงมาเป็นด้านมี ป้ายประชาสัมพันธ์ ข้อห้ามการปฏิบัติตนในสวนสาธารณะ ด้านมีการแบ่งเขตพื้นที่ระหว่าง ทางวิ่ง- เดินทางจักรยาน อย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.1538$

และ 3.129 ตามลำดับ ส่วนด้านมีป้ายแสดงกระบวนการการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกายมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.6973$

**องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ** มีภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.9212$  มีระดับความพึงพอใจด้านพื้นที่ลานอเนกประสงค์ที่ให้บริการภายในสวนสาธารณะมีการจัดอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.0695$  รองลงมาเป็นด้านพื้นที่สวนหย่อมภายในสวนสาธารณะมีระเบียบอย่างเป็นรูปธรรม ด้านรูปแบบการจัดสวน มีความสวยงามเชิงสร้างสรรค์มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.9901$  และ 2.8908 ตามลำดับ ส่วนด้านมีป้ายบอกทางอย่างชัดเจนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.7345$

นอกจากนี้ยังพบว่า ประชาชนที่มาเข้าใช้บริการสวนสาธารณะ มีช่วงอายุแตกต่างกัน แต่จะมีความพึงพอใจในองค์ประกอบด้านราคาและค่าใช้จ่ายที่เข้ามาใช้บริการ องค์ประกอบด้านการส่งเสริมการให้บริการ องค์ประกอบด้านบุคลากรที่ให้บริการ องค์ประกอบด้านกระบวนการให้บริการ และองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน หรือคล้ายคลึงกัน

ส่วนในองค์ประกอบของการให้บริการ และองค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการ นั้นพบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี และช่วงอายุ 20 – 34 ปี มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถอภิปรายตามวัตถุประสงค์สรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาการประเมินความพึงพอใจ ในประเด็นปัจจัยด้านต่างๆ ตาม องค์ประกอบการให้บริการ ราคาค่าใช้จ่ายที่เข้ามาใช้บริการ สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการให้บริการ สภาพแวดล้อมการให้บริการ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็นปัจจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ

เวทิสรา กาญจนแก้ว (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อการจัดการสวนสาธารณะ กรณีศึกษาสวนสาธารณะหนองประจักษ์ จังหวัดอุดรธานี พบว่า

ปัญหาและความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการสวนสาธารณะหนองประจักษ์ คือ

1. ด้านความสะอาด โดยต้องการให้เพิ่มถึงขยะตามจุดต่างๆ มากขึ้น
2. ต้องการให้มีกรลงโทษผู้กระทำความผิดอย่างชัดเจน



3. ต้องการให้มีการทำงานบำรุงรักษาสาธารณูปโภคต่างๆ ให้ใช้ได้เสมอ
4. ด้านความปลอดภัย ต้องให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ

ประพันธ์ ปรัดถจรกิจกุล และประยงค์ ต่วนเทศ (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัย การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสวนสาธารณะในเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาและความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการสวนสาธารณะในเขตบางซื่อ มีดังนี้คือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา สำหรับปัญหาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการนั้น ผู้ใช้ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ปัญหาที่มีคนมากเกินไป แออัด ไม่สงบ เนื่องจากมีผู้เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ปัญหาการเดินทางไป-กลับ ไม่สะดวก โดยต้องการให้มีสวนสาธารณะที่ใกล้ที่อยู่อาศัยมากขึ้นและปัญหาการใช้ประโยชน์ที่ไม่เหมาะสม เนื่องจากมีผู้คนพเนจรเข้ามาใช้เป็นที่หลับนอน

ภัทราวดี อิ่มศิริ (2548) ได้ทำการศึกษา การให้บริการสวนสาธารณะเขตลาดกระบัง พ.ศ. 2548 พบว่า ด้านการบริหารงานและด้าน รูปแบบกิจกรรม ซึ่งพิจารณาโดยรวมจากเกณฑ์ความเหมาะสม ผู้ใช้บริการสวนสาธารณะมีความเห็นว่า มีความเหมาะสมมาก ต่อการให้บริการ ซึ่งอาจมีผลจากที่ประชาชนมีความตื่นตัว ต่อการดูแลสุขภาพ อนามัยทำให้ประชาชนเข้ารับบริการในสถานที่ต่าง ๆ เพื่อออกกำลังกาย โดยเฉพาะการเลือกรับบริการที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือเสียในราคาประหยัด แต่การเข้ารับบริการ ประชาชนยังคำนึงถึงการบริหารงานและรูปแบบกิจกรรมที่ทางสวนสาธารณะมีไว้บริการประชาชน

ส่วนผลการทดลองปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านช่วงอายุ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เวทิส กาญจนแก้ว (2544) ซึ่งทำการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อการจัดการสวนสาธารณะ กรณีศึกษาสวนสาธารณะหนองประจักษ์ จังหวัดอุดรธานี แล้วพบว่า อายุ ของผู้เข้าใช้บริการที่มีความแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในประเด็นด้านความสะดวก โดยต้องการให้เพิ่มถังขยะตามจุดต่างๆ มากขึ้น อีกทั้งผลงานการวิจัย ยังสอดคล้องกับ ภัทราวดี อิ่มศิริ (2548) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ สวนสาธารณะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการสวนสาธารณะที่มี อายุ 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่างกับผู้ให้บริการสวนสาธารณะที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี, 21-30 ปี และ 31-40 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีข้อเสนอแนะดังนี้ สรุปได้ดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ผลการวิจัย สามารถนำมาใช้ประโยชน์ สรุปได้ดังนี้

- 1) ประเด็นด้านองค์ประกอบของการให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนและความสว่างของไฟฟ้าส่องสว่างให้เพียงพอ ควรเพิ่มจำนวนและสถานที่ตั้งถังขยะให้เพียงพอ ควรเพิ่มจำนวนโต๊ะ – เก้าอี้ สำหรับนั่งพักผ่อนให้เพียงพอและอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม
- 2) ประเด็นองค์ประกอบด้านราคาและค่าใช้จ่ายที่เข้ามาใช้บริการ เทศบาลเมืองนางรองควรให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องของประโยชน์ของการออกกำลังกาย
- 3) ประเด็นองค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการ ความปรับปรุงและเพิ่มจำนวนห้องน้ำ ห้องสุขา ให้มีความอย่างเพียงพอและพร้อมให้บริการ ความปรับปรุงและเพิ่มจำนวนเครื่องออกกำลังกายให้เพียงพอและพร้อมให้บริการ
- 4) ประเด็นองค์ประกอบด้านการส่งเสริมการให้บริการ เทศบาลเมืองนางรองควรมีหอกระจายข่าวพร้อมให้มีการประชาสัมพันธ์ และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าใช้บริการ
- 5) ประเด็นองค์ประกอบด้านบุคลากรที่ให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่คอยควบคุมดูแลความปลอดภัย และเจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่และซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ
- 6) ประเด็นองค์ประกอบด้านกระบวนการให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนป้ายแสดงกระบวนการการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกาย และแบ่งเขตพื้นที่ระหว่าง ทางวิ่ง-เดินทางจักรยาน อย่างชัดเจน
- 7) ประเด็นองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนป้ายบอกทางอย่างชัดเจน และควรเพิ่มรูปแบบการจัดสวน มีความสวยงามเชิงสร้างสรรค์

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยใคร่ขอแสดงความคิดเห็นเพื่อประกอบใช้ในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. งานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีรายละเอียดประเด็นการประเมินจำนวน 7 หัวข้อหลัก ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อการนำเสนอข้อมูลเพื่อมาแก้ไขและพัฒนาได้ในทุกๆด้าน ในโอกาสต่อไปอาจมีการเพิ่มประเด็นของการประเมินให้มากขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อชุมชน และองค์กร ตลอดจนหน่วยงานที่มีความสนใจ
2. งานวิจัยต่อไปควรนำแนวคิดทฤษฎีคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1986) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่ Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Creditability, Security, Understanding/Knowing he Customer and Tangibles มาประยุกต์ใช้กับงานบริการด้านความพึงพอใจ
3. งานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ เล่มนี้ ยังสามารถทำงานวิจัยต่อยอด เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่างสวนสาธารณะอื่นๆ ในจังหวัดบุรีรัมย์

### 5.3.3 ข้อเสนอแนะจากนักวิจัย

ผลงานวิจัยนำไปใช้กับผู้สูงอายุ โดยอาจเน้นเรื่องความปลอดภัย และความ

สะดวกสบาย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

## เอกสารอ้างอิง

กาญจนา อรุณสุขขุจี. (2546). ทฤษฎีความพึงพอใจ (Online). แหล่งที่มา :

[http:// www.GotoKnow.org/posts/49200](http://www.GotoKnow.org/posts/49200) (วันที่ 25 มกราคม 2560).

กิตติมา ปรีดิติก. (2529). ทฤษฎีความพึงพอใจ (Online). แหล่งที่มา :

[http:// www.GotoKnow.org/posts/49200](http://www.GotoKnow.org/posts/49200) (วันที่ 25 มกราคม 2560).

จิตตินันท์ เรื่องวีระยุทธ. (2536). แนวทางการจัดการสวนสาธารณะในเขตพื้นที่เขตชั้นใน กรุงเทพมหานคร (Online). แหล่งที่มา :

[http:// www.thaithesis.org/detail.php?id=25793](http://www.thaithesis.org/detail.php?id=25793) (วันที่ 23 มกราคม 2560).

ชุตีมา รอดประทับ. (2550). แรงจูงใจในการเลือกกิจกรรมการออกกำลังกายของประชาชนในสวนสาธารณะจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาวิชาพลศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรจน์.

ซิกมันด์ ฟรอยด์. (S. M. Freud). ทฤษฎีความพึงพอใจ (Online). แหล่งที่มา :

[http:// www.GotoKnow.org/posts/49200](http://www.GotoKnow.org/posts/49200) (วันที่ 25 มกราคม 2560).

ทิวากรณ์ ราชูธร และกาญจนา นาละพินธุ. (2554). สถานการณ์ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของสวนสาธารณะในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ. วารสารวิจัยสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน – ธันวาคม 2554.

ธิดารัตน์ แสนพิม. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้พื้นที่เพื่อการออกกำลังกาย การศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร. วิทยานิพนธ์ คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมหาวิทยาลัยนเรศวร.

นภรัตน์ เสือจงพรู (2544). ทฤษฎีความพึงพอใจ (Online). แหล่งที่มา :

[http:// www.GotoKnow.org/posts/49200](http://www.GotoKnow.org/posts/49200) (วันที่ 25 มกราคม 2560).

นฤทธิ วงษ์. (2554). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพ. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการตลาด). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- นาตยา ทรงวิจิตร. (2545). การศึกษาความต้องการของประชาชนในการคัดเลือกพื้นที่ที่เหมาะสม  
สำหรับสวนสาธารณะชุมชน บริเวณฝั่งตะวันตกของกรุงเทพมหานคร (Online).  
แหล่งที่มา : [http:// www.thaithesis.org/detail.php?id=46889](http://www.thaithesis.org/detail.php?id=46889) (วันที่ 23 มกราคม 2560).
- ประพันธ์ ปรัดถจรกิจกุล และประยงค์ ต่วนเทศ. (2544). การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อสวนสาธารณะในเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร (สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม).  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). น.1140.
- ภควดี ศรีอ่อน. (2555). พฤติกรรมการใช้สวนสาธารณะและสภาพแวดล้อมทางภูมิทัศน์ กรณีศึกษา  
สวนรมณีนาถ. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาภูมิสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต.  
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภัทรวดี อิ่มศิริ. (2548). การให้บริการสวนสาธารณะเขตลาดกระบัง. ปริญญารัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2555). รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ การให้บริการด้าน  
อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ทฤษฎีความพึงพอใจ (Online). แหล่งที่มา :  
[http:// www.GotoKnow.org/posts/49200](http://www.GotoKnow.org/posts/49200) (วันที่ 25 มกราคม 2560).
- เวทีสา กาญจนแก้ว. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อการจัดการ  
สวนสาธารณะ กรณีศึกษาสวนสาธารณะหนองประจักษ์ จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์  
มหาบัณฑิต. สังคมศาสตร์ (สิ่งแวดล้อม) มหาวิทยาลัยมหิดล. บัณฑิตวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Online).  
แหล่งที่มา : [http:// www.thesisavenue.blogspot.com/2008/09/marketing-mix-7ps.htm](http://www.thesisavenue.blogspot.com/2008/09/marketing-mix-7ps.htm)  
(วันที่ 18 มกราคม 2560).
- อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow). ทฤษฎีความพึงพอใจ (Online). แหล่งที่มา :  
[http:// www.GotoKnow.org/posts/49200](http://www.GotoKnow.org/posts/49200) (วันที่ 25 มกราคม 2560).
- อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ. (2548). การจัดการเรียนรู้ของแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต :  
สวนสาธารณะ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- McGragor. (1960 : 33-48). ทฤษฎีความพึงพอใจ (Online). แหล่งที่มา :  
[http:// www.GotoKnow.org/posts/49200](http://www.GotoKnow.org/posts/49200) (วันที่ 25 มกราคม 2560).



**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะ**  
**ของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์**

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่อง ( ) ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

**1. เพศ**

( ) ชาย ( ) หญิง

**2. ระดับอายุ**

( ) ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 20-34 ปี

( ) 35-49 ปี ( ) 50 ขึ้นไป

**3. สถานภาพสมรส**

( ) โสด ( ) สมรส

( ) หม้าย/หย่า ( ) อื่นๆ ( โปรดระบุ ).....

**4. ระดับการศึกษา**

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

**5. อาชีพ**

( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ( ) ค้าขาย / เจ้าของกิจการ

( ) พนักงานบริษัท / ห้างร้าน ( ) นักเรียน / นักศึกษา

( ) อื่นๆ ( โปรดระบุ ).....

**6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 10,000 - 19,999 บาท

( ) 20,000 - 29,999 บาท ( ) 30,000 บาท ขึ้นไป

**7. เหตุผลหลักในการเข้าใช้บริการ**

( ) พักผ่อนหย่อนใจ ( ) เข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆที่จัดโดยเทศบาล

( ) ออกกำลังกาย ( ) พบปะสังสรรค์

( ) อื่นๆ ( โปรดระบุ ).....

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง  
**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องแต่ละหัวข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	ปัจจัยด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจให้บริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1 องค์ประกอบของการให้บริการ</b>						
1.1	จำนวนต้นไม้ใหญ่ให้ร่มเงาเพียงพอและสวยงาม					
1.2	ตอบสนองความต้องการผู้มาออกกำลังกายได้เป็นอย่างดี					
1.3	ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม					
1.4	สถานที่จอดรถเพียงพอ					
1.5	โต๊ะ – เก้าอี้ สำหรับนั่งพักผ่อนเพียงพอ					
1.6	จำนวนถังขยะเพียงพอ					
1.7	จำนวนไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ					
<b>2. องค์ประกอบด้านราคาและค่าใช้จ่ายที่เข้ามาใช้บริการ</b>						
2.1	สวนสาธารณะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล					
2.2	สวนสาธารณะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครื่องออกกำลังกายของเอกชนที่เก็บค่าบริการ					
2.3	สวนสาธารณะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการ					
<b>3 องค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการ</b>						
3.1	จำนวนเครื่องออกกำลังกายมีเพียงพอ					
3.2	เครื่องออกกำลังกายมีความพร้อมใช้งาน					
3.3	จำนวนห้องสุขามีเพียงพอ					
3.4	พื้นที่สำหรับการออกกำลังกายมีเพียงพอ					
3.5	ทางวิ่งออกกำลังกายได้มาตรฐาน					
<b>4. องค์ประกอบด้านการส่งเสริมการให้บริการ</b>						
4.1	การประชาสัมพันธ์โดยหอกระจายข่าว					



ข้อ	ปัจจัยด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจให้บริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.2	นโยบายส่งเสริมการออกกำลังกายของเทศบาลเมืองนางรอง					
4.3	ขั้นตอนการเข้าใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4.4	สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ					
4.5	ความพร้อมในการให้บริการเพื่อส่งเสริมการออกกำลังกาย					
<b>5 องค์ประกอบด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
5.1	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการดูแลสวนสาธารณะ ในเรื่อง ขยะ คุณภาพน้ำ และไฟฟ้าส่องสว่าง					
5.2	เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการดูแลสวนสาธารณะในเรื่อง ขยะ คุณภาพน้ำ และไฟฟ้าส่องสว่าง					
5.3	เจ้าหน้าที่คอยควบคุมดูแลความปลอดภัย					
5.4	เจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่และซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ					
<b>6 องค์ประกอบด้านกระบวนการให้บริการ</b>						
6.1	มีการแบ่งเขตพื้นที่ระหว่าง ทางวิ่ง-เดิน ทางจักรยาน อย่างชัดเจน					
6.2	มีพระราชบัญญัติการห้ามดื่มเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ ในสวนสาธารณะ					
6.3	มีป้ายประชาสัมพันธ์ ข้อห้ามการปฏิบัติตน ในสวนสาธารณะ					
6.4	มีป้ายแสดงกระบวนการการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกาย					
<b>7 องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ</b>						
7.1	พื้นที่สวนหย่อมภายในสวนสาธารณะมีระเบียบอย่างเป็นรูปธรรม					

ข้อ	ปัจจัยด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจให้บริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
7.2	พื้นที่ลานอเนกประสงค์ที่ให้บริการภายในสวนสาธารณะมีการจัดอย่างเหมาะสม					
7.3	รูปแบบการจัดสวน มีความสวยงามเชิงสร้างสรรค์					
7.4	มีป้ายบอกทางอย่างชัดเจน					

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาสวนสาธารณะ

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

## ประวัติผู้วิจัย

นายจรัส มือขุนทด เกิดวันที่ 9 กรกฎาคม 2506 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา การศึกษาปริญญาตรี ครุศาสตร์บัณฑิต (อุตสาหกรรมศิลป์) วิทยาลัยครูพิบูลสงคราม พิษณุโลก และบริหารธุรกิจบัณฑิต (บริหารการก่อสร้าง) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง การทำงาน พ.ศ. 2532 – 2539 ตำแหน่ง นายช่างโยธา ระดับ 2 – 4 สำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เขตการศึกษา 7 จังหวัด พิษณุโลก พ.ศ. 2539 – 2551 ตำแหน่งนายช่างโยธา ระดับ 4 – 7 สำนักงานเทศบาลเมืองนางรอง อ. นางรอง จ.บุรีรัมย์ พ.ศ. 2551 – ปัจจุบัน ตำแหน่งนักบริหารงานช่าง (อำนวยการระดับต้น) สำนักงานเทศบาลเมืองนางรอง จ.นางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ตำแหน่งปัจจุบัน นักบริหารงานช่าง (อำนวยการระดับต้น) สำนักงานเทศบาลเทศบาลเมืองนางรอง จ.นางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ สถานที่ทำงาน สำนักงานเทศบาลเทศบาลเมืองนางรอง จ.นางรอง จังหวัดบุรีรัมย์