

ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ

ปริญญานิพนธ์

ของ

เลิศวลีภรณ์ อรุณชัยรัตน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ

กุมภาพันธ์ 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ

บทคัดย่อ
ของ
เลศวลีภรณ์ อรุณชัยรัตน์

๒๑๑ ๒๕๔๙

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
กุมภาพันธ์ ๒๕๔๙

๒๑ ๒๕๔๙

เลิควลีภรณ์ อรุณชัยรัตน์ (2549) ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการ
สวนวชิรเบญจทัศ ปริญญาพนธ์ วทม (การจัดการนันทนาการ) กรุงเทพฯ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะกรรมการควบคุม
รองศาสตราจารย์ ดร. อารมณีนาวาภาญจน์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์

ในการวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการจัด
กิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ จำแนกตามตัวแปรเพศ, อายุ, ประเภทกิจกรรมที่
ใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นผู้ใช้บริการที่เข้ามาทำกิจกรรมนันทนาการ
ในสวนวชิรเบญจทัศ จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random
Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมีค่าความ
เชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาความถี่, ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย, ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า

- 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวม
อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ มีความ
พึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านการจัด
และดำเนินการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 2 ผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ
ไม่แตกต่างกัน
- 3 ผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 4 ผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่มีประเภทกิจกรรมที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
จัดกิจกรรมนันทนาการไม่แตกต่างกัน
- 5 ผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัด
กิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

THE SATISFACTION OF USERS TOWARDS RECREATIONAL ACTIVITY MANAGEMENT
OF WACHIRABENJATUS PARK

AN ABSTRACT

BY

LERTVALEEPORN ARUNCHAIRAT

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Science Degree in Recreation Management
at Srinakharinwirot University
February 2006

Lertvaleeporn Arunchairat (2006) *The Satisfaction of Users towards Recreational Activity Management of Wachirabenjatus Park* Master thesis, M Sc (Recreation Management) Bangkok Graduate School, Srinakharinwirot University
Advisor Committees Assoc Prof Dr Arom Nawagarn, Asst Prof Chairaje Saiphant

The purpose of this research were to study and compare satisfaction of Users towards Recreational Activity Management of Wachirabenjatus Park accord with variables of gender, age, participating recreational activity and frequency to participation The samples for the study consisted of 400 user to Recreational Activity Management of Wachirabenjatus Park drawn by Accidental Random Sampling The reseach instrument used for collecting data was a questionnaires made by researcher with reliability of 0.96 The data were analysis by using the SPSS Program to frequency, percentage mean, standard deviation, t-test and F-test

The results revealed that

- 1 Users with Recreational Activity Management of Wachirabenjatus Park including was moderately satisfied level With more consideration, it was found that users were high satisfied level Place, equipments and facilities, staff and accommodations have a moderately satisfaction
- 2 There were no significant difference in gender concerning satisfaction of Users towards recreational activity management of Wachirabenjatus park
- 3 There were significant difference in age concerning satisfaction of Users towards recreational activity management of Wachirabenjatus park, there were statistically significant difference at .05 level
- 4 There were no significant difference in participating recreational activity concerning satisfaction of Users towards recreational activity management of Wachirabenjatus park
- 5 There were significant difference in frequency to participation activity concerning satisfaction of Users towards recreational activity management of Wachirabenjatus park, there were statistically significant difference at .05 level

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ

ของ
เลิศวลีภรณ์ อรุณชัยรัตน์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
วันที่ 21 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร. อารมณีน นาวิกกาญจน์)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์)

กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวลี พึ่งโพธิ์ทอง)

กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์เทเวศร์ พิริยะพูนท์)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก
รองศาสตราจารย์ ดร. อารมณีนาวาภาญจน์ ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ชัยโรจน์ สายพันธุ์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวิทย์ พิงโพธิ์ทอง และ
รองศาสตราจารย์เทเวศร์ พิริยะพูนท์ กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม และผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม
ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อคิด และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้
สำเร็จ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนให้คำปรึกษา
แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆของการวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณคุณชานีมา จักรใจ หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการสวนและต้นไม้
คุณจุมพฏ ศิริวัชรินทร์ หัวหน้าสวนวนิชิเบญจทัศ เจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการสวนวนิชิเบญจทัศ
ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ เพื่อการวิจัยในครั้งนี้

และขอขอบคุณคุณคุณสมศรี ภูมิเขต รวมทั้งเพื่อนนิสิตร่วมรุ่นปริญญาโท สาขาการจัดการ
นันทนาการ รุ่นที่ 3 และคุณธนภัทร พงศ์ชินภาค ที่ให้การช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจ
ตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์ของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ
คุณพ่อวิเลิศ อรุณชัยรัตน์ คุณแม่พิพรรณ อรุณชัยรัตน์ คุณอาวิรัตน์ อรุณชัยรัตน์ และทุกคนใน
ครอบครัวอรุณชัยรัตน์ที่ให้การอบรม สั่งสอน ด้วยความรัก เมตตาสนับสนุน ส่งเสริมการศึกษา
และเป็นกำลังใจมาโดยตลอดอย่างยิ่ง

เลิศวลีภรณ์ อรุณชัยรัตน์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า	5
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
ความหมายของความพึงพอใจ	7
ความสำคัญของความพึงพอใจ	8
ขอบข่ายของความพึงพอใจ	10
ลักษณะของความพึงพอใจ	11
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	12
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมนันทนาการ	13
ความหมายของกิจกรรมนันทนาการ	13
แนวคิดของกิจกรรมนันทนาการ	14
ความสำคัญของกิจกรรมนันทนาการ	15
คุณค่าและประโยชน์ของกิจกรรมนันทนาการ	17
หลักการจัดนันทนาการ	18

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
ประวัติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสวนวชิรเบญจทัศ	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
งานวิจัยในต่างประเทศ	22
งานวิจัยในประเทศไทย	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	26
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	28
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	58
ความมุ่งหมาย ความสำคัญและขอบเขตของการวิจัย	58
สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย	59
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
อภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	66

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก	72
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ	73
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	75
ประวัติย่อผู้วิจัย	81

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ กิจกรรมที่ใช้ และความถี่ในการใช้บริการ	31
2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม นันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศโดยรวมและรายด้าน	33
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม นันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	34
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม นันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	35
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม นันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศด้านบุคลากร	36
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม นันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศด้านการจัด และดำเนินการ	37
7 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของ ผู้ให้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ	38
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ	39
9 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม นันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ	41
10 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการจัด กิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวม จำแนกตามอายุ	42
11 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการจัด กิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านการจัดกิจกรรม นันทนาการ จำแนกตามอายุ	43

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการ จัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ	44
13 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการ จัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านบุคลากร จำแนก ตามอายุ	45
14 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการจัด กิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านการจัดและดำเนินการ จำแนกตามอายุ	46
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตาม ประเภทกิจกรรมที่ให้บริการ	47
16 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม นันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามประเภทกิจกรรมที่ให้บริการ	50
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตาม ความถี่ ในการใช้บริการ	51
18 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม นันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	53
19 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการ จัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศโดยรวม จำแนกตาม ความถี่ในการใช้บริการ	54
20 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการ จัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านการจัดกิจกรรม นันทนาการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	55

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

- | | | |
|----|--|----|
| 21 | ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านบุคลากร จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ | 56 |
| 22 | ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านการจัดและดำเนินการจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ | 57 |

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากกระแสโลกาภิวัตน์ที่หลั่งไหลเข้ามาอย่างรวดเร็วส่งผลให้สังคมโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างรวดเร็วมากเป็นต้นว่า ความเจริญทางด้านวิทยาการ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี รวมทั้งการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการขยายตัวของสังคมเมือง สิ่งเหล่านี้มีบทบาทสำคัญทำให้มีสภาพแวดล้อมและการดำเนินชีวิตของคนในสังคมที่เลวร้ายลง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดปัญหาด้านจิตใจ อารมณ์ และการปรับตัวของคนในสังคม ทำให้คนในสังคม โดยเฉพาะสังคมเมืองเกิดความเครียดและมีความกดดันอยู่ตลอดเวลา ประเทศไทยเองก็ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการเมืองการปกครอง

จากปัญหาที่เกิดขึ้น รัฐบาลจึงได้จัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) ที่ยังคงเน้น "คน" ให้เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) ที่มียุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคน และการคุ้มครองทางสังคม โดยมุ่งพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้วยการปฏิรูปการศึกษาและพัฒนาทักษะฝีมือให้เชื่อต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตเพื่อให้คนไทยมีคุณภาพ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและวิทยาการสมัยใหม่บนพื้นฐานการนำหลักธรรมและวัฒนธรรมมาใช้ประโยชน์ มีสถานะผู้นำในทุกระดับ มีความรับผิดชอบ รู้สิทธิและหน้าที่ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบการคุ้มครองทางสังคม ทั้งทางด้านสุขภาพ สวัสดิการแรงงาน สวัสดิการสังคม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ให้มีคุณภาพประสิทธิภาพและทั่วถึง เพื่อให้คนไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดีตลอดช่วงอายุ โดยคำนึงถึงการคุ้มครอง กลุ่มคนยากจน และผู้ด้อยโอกาส สุขภาพของประชาชนเป็นปัจจัยพื้นฐานของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพราะการมีสุขภาพดีจะเป็นพื้นฐานของการพัฒนาชีวิตในทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้โดยคาดหวังว่าเมื่อคนซึ่งเป็นหน่วยเล็กที่สุดของสังคมมีการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทั้งทางด้านสติปัญญา ร่างกาย และจิตใจ จะเป็นพื้นฐานในการสร้างพลังครอบครัว ชุมชน และสังคมที่จะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศโดยรวม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2543 ข)

จากการศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย ระบุว่ากรุงเทพมหานครยังคงความเป็นเอกนคร เนื่องจากกรุงเทพมหานครยังดำรงบทบาทเป็นศูนย์กลางทางด้านเศรษฐกิจ

สังคม การเมือง และการบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยดึงดูดประชากรจากส่วนต่างๆ ของประเทศเข้ามาอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ทำให้กรุงเทพมหานครกลายเป็นเมืองที่มีประชากรหนาแน่นติดอันดับ 1 ใน 15 ของโลก และมีแนวโน้มว่าการเพิ่มของประชากรจะมีมากขึ้นตลอดเวลาทำให้เกิดปัญหาวิกฤตต่างๆ เช่น ปัญหาการจราจรติดขัด สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ขาดแคลนสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ขาดแคลนสวนสาธารณะและพื้นที่สีเขียวในเมือง ปัญหาเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อผู้อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ประชาชนต้องเคร่งเครียดรีบเร่งกับการใช้ชีวิตประจำวันในการทำงาน การเรียน และการกิจต่างๆ จนห่างไกลจากธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ดี มีผลต่อสุขภาพ ร่างกายและจิตใจของประชาชน ซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อมด้านอื่นๆ ดังนั้น กรุงเทพมหานครจึงจำเป็นต้องเร่งหามาตรการเพื่อให้ได้ซึ่งพื้นที่สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น และการจัดภูมิทัศน์ชุมชน (กองผังเมือง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร 2537 : 9)

และวิธีการหนึ่งที่จะช่วยลดความตึงเครียด ความกดดัน และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเมืองให้ดีขึ้นก็คือ การใช้เวลาว่างที่มีอยู่อย่างจำกัดไปทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นการผ่อนคลาย และการได้มีโอกาสไปพักผ่อนหย่อนใจหรือนันทนาการตามสถานที่ต่างๆ เช่น สวนสาธารณะ แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ การท่องเที่ยวแบบผจญภัย สวนสัตว์ สวนสนุก เป็นต้น จะบำบัดและเพิ่มพูนสุขภาพจิตของคนเราให้ดีขึ้นได้ เพราะเป็นสถานที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทุกเพศ ทุกวัย และทุกชนชั้น (ปาริฉัตร เวียรรา 2547 : 1)

ดังนั้นสวนสาธารณะจึงถือว่าเป็นแหล่งนันทนาการชนิดหนึ่งซึ่งทางองค์การของรัฐ หรือเอกชนได้จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสถานที่พักผ่อนใจสำหรับประชาชนได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และมีคุณค่าอันแก่ประสงค์ เป็นกิจกรรมเวลาว่าง สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ แหล่งส่งเสริมคุณภาพชีวิตของร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ (สำนักงานส่งเสริมพัฒนาการนันทนาการ 2548 ออนไลน์) และสวนวชิรเบญจทัศ หรือ สวนรถไฟ ก็เป็นสวนสาธารณะแห่งหนึ่งที่อยู่กรุงเทพมหานคร ที่มีกิจกรรมต่างๆ มากมาย เหมาะกับการพักผ่อนหย่อนใจของครอบครัวและสังคม ทั้งเด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุ เพราะนอกจากจะมีทัศนียภาพที่สวยงาม และมีอากาศบริสุทธิ์แล้ว สวนวชิรเบญจทัศยังเป็นเสมือนอุทยานแห่งการเรียนรู้ เป็นกิจกรรมนอกห้องเรียนที่ให้ความรู้แก่เด็กและเยาวชน และปลูกจิตสำนึกให้เด็กและเยาวชนควบคู่ไปกับนันทนาการ การพักผ่อนหย่อนใจ และเพลิดเพลินในการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ต่างๆ ภายใต้บรรยากาศการเรียนรู้ของสวนสาธารณะอย่าง สนุกสนานและห่างไกลจากสิ่งเสพติด

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ซึ่งมีจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาถึงกิจกรรมต่างๆ ของสวนวชิรเบญจทัศ ซึ่งเป็น 1 ใน 14 สวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องชี้หรือสิ่งสะท้อน

ให้ทราบถึงความรู้สึก และปัจจัยที่มีผลต่อกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลงานวิจัยนี้ มาประยุกต์หาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสวนวชิรเบญจทัศ หรือเพื่อเป็นแนวทาง ในการส่งเสริมสวนวชิรเบญจทัศ ให้มีความพึงพอใจ ความสนุกสนาน และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการ สวนวชิรเบญจทัศ
- 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการ สวนวชิรเบญจทัศ ตามตัวแปร ประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทกิจกรรมที่ใช้บริการ และคุณภาพในการให้บริการ

ความสำคัญของการวิจัย

ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการ สวนวชิรเบญจทัศ เพื่อนำข้อมูลงานวิจัยนี้มาประยุกต์หาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสวนวชิรเบญจทัศ หรือเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมสวนวชิรเบญจทัศ ให้สร้างความพึงพอใจ ความสนุกสนาน และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ให้บริการที่เข้ามาทำกิจกรรมนันทนาการในสวนวชิรเบญจทัศ โดยเก็บตัวอย่างจากสำนักงานสวนสาธารณะ กรุงเทพมหานคร จากข้อมูลตามปีงบประมาณ 2548 สรุปสำรวจสิ้นสุดเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2548 ผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ มีจำนวนทั้งสิ้น 100 000 คน ต่อเดือน (สำนักงานสวนสาธารณะ กรุงเทพมหานคร 2548)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยเปรียบเทียบตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเก็บจำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ได้แก่

- 1 เพศ
- 2 อายุ
- 3 ประเภทกิจกรรมที่ใช้บริการ
- 4 ความถี่ในการใช้บริการ

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อสวนวชิรเบญจทัศ หลังจากที่ได้มีการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศแล้ว ตอบสนองตามความต้องการที่ได้คาดหวังไว้ หรือไม่ มากน้อยเพียงใด

2 การจัดกิจกรรมนันทนาการ หมายถึง การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นในสวนวชิรเบญจทัศ ได้แก่ การเดินการวิ่ง กิจกรรมขี่จักรยาน เมืองจราจรจำลอง อุทยานผีเสื้อและแมลง กิจกรรมจักรยานน้ำ และเรือพาย กิจกรรมสวนน้ำ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการจัดและดำเนินการ

3 ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อพักผ่อน, ทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างน้อยไม่ต่ำกว่าเดือนละครั้ง

4 สวนวชิรเบญจทัศ หมายถึง สวนรถไฟ ซึ่งเป็น 1 ใน 14 สวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ทางสำนักงานกรุงเทพมหานครได้จัดขึ้นเพื่อใช้เป็นการพักผ่อนหย่อนใจ

5 เพศ หมายถึง ลักษณะทางกายที่แสดงเพศของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ แบ่งออกเป็น ชายและหญิง

6 อายุ หมายถึง อายุในวันที่ตอบแบบสอบถาม นับตามปีปฏิทิน ตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบัน ได้แก่

- 6 1 อายุ 15-25 ปี
- 6 2 อายุ 26-35 ปี
- 6 3 อายุ 36-45 ปี
- 6 4 อายุ 46 ปีขึ้นไป

7 ประเภทกิจกรรมที่ใช้บริการ หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นภายในสวนวชิรเบญจทัศ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับความสุข สนุกสนานเพลิดเพลิน รู้สึกผ่อนคลาย สร้างเสริมความรู้และประสบการณ์ต่างๆ และเกิดความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรม ได้แก่

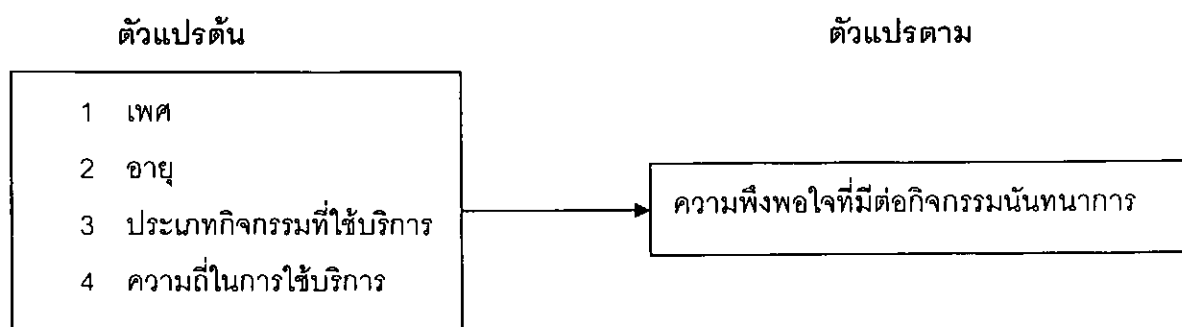
- 7 1 การเดิน การวิ่ง
- 7 2 ชีจักรยาน
- 7 3 เมืองจรรยาจำลอง
- 7 4 อุทยานผีเสื้อและแมลง
- 7 5 พายเรือคายัค
- 7 6 สระว่ายน้ำหรือสวนน้ำ
- 7 7 สวนปิกนิก

8 ความถี่ในการใช้บริการ หมายถึง จำนวนครั้งของผู้ใช้บริการที่เข้ามาทำกิจกรรมนันทนาการในสวนวชิรเบญจทัศ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ได้แก่

- 8 1 มาทุกวัน
- 8 2 มา 1 ครั้งต่อสัปดาห์
- 8 3 มา 2 ครั้งต่อสัปดาห์
- 8 4 มา 3 ครั้ง หรือ มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์
- 8 5 มา 1 ครั้งต่อเดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย

- 1 ผู้ใช้บริการสรวนขิรเบญจทัศที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม
นันทนาการแตกต่างกัน
- 2 ผู้ใช้บริการสรวนขิรเบญจทัศที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม
นันทนาการแตกต่างกัน
- 3 ผู้ใช้บริการสรวนขิรเบญจทัศที่มีประเภทกิจกรรมที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ
การจัดกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน
- 4 ผู้ใช้บริการสรวนขิรเบญจทัศที่มีความถนัดในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
จัดกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอ

- 1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1 1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1 2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
 - 1 3 ขอบข่ายของความพึงพอใจ
 - 1 4 ลักษณะของความพึงพอใจ
 - 1 5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับนันทนาการ
 - 2 1 ความหมายนันทนาการ
 - 2 2 แนวคิดเกี่ยวกับนันทนาการ
 - 2 3 ความสำคัญของนันทนาการ
 - 2 4 คุณค่าและประโยชน์ของนันทนาการ
 - 2 4 หลักการจัดนันทนาการ
- 3 ประวัติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสวนวชิรเบญจทัศ
 - 3 1 ประวัติของสวนวชิรเบญจทัศ
 - 3 2 กิจกรรมนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ
- 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4 1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 4 2 งานวิจัยในประเทศ

1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1 1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่านทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทย ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

➢ วรูม (Vroom 1964 328) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถชี้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้าน

บวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

เวย์ริช และ คูนซ์ (Wehrich and Koontz 1993 : 465) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ซึ่งมีการตั้งใจเป็นสิ่งที่เร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือ ความพึงพอใจ

วอล์แมน (Wolman 1973 : 304) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง ความต้องการจากแรงจูงใจ

กิติมา ปรีดีติลล (2524 : 321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

ชวลิต เหลืองกาญจน์ (2538 : 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

สุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 26) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพความต้องการต่างๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 45) ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถของผลิตภัณฑ์ที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป้าหมาย

จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อสวนวชิรเบญจทัศ หลังจากที่ได้มีการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ แล้วเกิดความรู้สึกที่ดีที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการที่คาดหวังไว้หรือไม่ได้รับการตอบสนอง ตามความต้องการที่คาดหวังไว้

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 21) ได้กล่าวว่า ความสำคัญสามารถแบ่งออกเป็น

1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้

ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้นปฏิบัติงานบริการ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เกี่ยวกับการบริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการ ที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมิน

ความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่าง ในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ การนำเสนอที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวัง และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการที่ให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวัง ของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็น ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จ

2 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับบริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินที่ต้องพึงพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ เพราะการบริการในหลายๆ ด้าน ช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานในแต่ละองค์กร เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน คาตอบแทนสวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้

ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ให้บริการต่อไป

◆ ดนัย เทียนพุด (2543 : 26) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า จะช่วยส่งผลต่อกำไร กับธุรกิจ ใน 4 แนวทางด้วยกัน คือ

1. เพิ่มโอกาสในการซื้อซ้ำ
2. สร้างการส่งเสริมการขายเชิงบวกแบบปากต่อปาก
3. เพิ่มการจ่ายเพิ่มขึ้นในขณะที่ทำการซื้อของลูกค้า
4. มีผลต่อกระแสเงินสดหมุนเวียน

◆ สวอว์บรูค (Swarbrooke 1999 : 238) ได้กล่าวว่า การสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว มีความสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ก่อให้เกิดนักท่องเที่ยวรายใหม่ๆ จากการแนะนำปากต่อปากไปยังเพื่อน ญาติของ นักท่องเที่ยว
2. สร้างความพึงพอใจกับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเป็นครั้งแรก เพื่อให้พวกเขากลับมาเที่ยว อีกครั้ง อันเป็นการนำมาซึ่งรายได้ที่แน่นอน โดยไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายทางการตลาดเพิ่ม
3. ความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวนั้นมีต้นทุนที่สูง เสียเวลามาก และยังส่งผลเสียต่อ ชื่อเสียงขององค์กร อีกด้วย นอกจากนี้ยังรวมถึงต้นทุนโดยตรงที่จะเกิดขึ้นรูปของเงินชดเชยค่าใช้จ่าย ในการแก้ปัญหาข้อบกพร่อง

จากความสำคัญของความพึงพอใจข้างต้นจึงพอสรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ สามารถแบ่งเป็นสองลักษณะคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงาน ของผู้ปฏิบัติงานบริการที่มีส่วนสัมพันธ์กัน ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการ และการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ

1.3 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

◆ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มักนิยมศึกษาในสองมิติ คือ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2539 : 22)

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดย บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัย ต่างๆที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล

2 การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนด ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองด้านนี้ เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน

1.4 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2539 24-37)

1.4.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการ เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

1.4.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันการบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ได้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี่มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation) กับความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง

(Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าการยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

1 5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2539 38-40)

1 5 1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่ให้บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

1 5 2 การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มักก็จะมีความรู้สึที่ดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

1 5 3 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการส่วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ได้รับการบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจาย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

1 5 4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันทัดจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของ กระดาษ จดหมาย ของ ฉลากสินค้า เป็นต้น

1 5 5 กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพการจัดระบบการ บริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม

หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลหนึ่งอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองที่ถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ ✓

2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับนันทนาการ

2.1 ความหมายนันทนาการ

คำว่า นันทนาการ ได้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิชาชีพนันทนาการ และการศึกษาทั่วไปให้ความหมายเกี่ยวกับนันทนาการไว้ต่างๆ มีดังนี้

อารมณีนาวากาญจน์ (2541 : 1-2) กล่าวว่า นันทนาการ คือ อาการแห่งความสุข สนุกสนานร่าเริงหลังเข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งตรงกับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า Recreation ซึ่งแปลว่า สร้างหรือทำขึ้นใหม่ หรือทำให้เกิดขึ้นใหม่

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 571) ให้ความหมายของคำว่า 'นันทนาการ' ไว้ว่าหมายถึง กิจกรรมที่ทำตามสมัครใจในยามว่าง เพื่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินและผ่อนคลายความตึงเครียด การสราญใจ

จันทร์ ผ่องศรี (2530 : 6-7) กล่าวว่านันทนาการ เป็นกิจกรรมที่สนุกสนานเพลิดเพลินใจ ได้สละทางการพัฒนาอารมณ์ และทำให้เป็นคนที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์ได้ด้วย

พอง เกิดแก้ว (2532 : 14) กล่าวว่า นันทนาการ เป็นกิจกรรมที่มีความใกล้ชิดกับการพลศึกษา สามารถพัฒนามนุษย์ที่เล่นนันทนาการให้เป็นบุคคลที่มีบุคคลที่มีสุขภาพกาย และจิตใจดีมีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นอย่างมีความสุข เพราะเป็นกิจกรรมที่สนุกสนานผ่อนคลายความตึงเครียดทั้งตนเองและเพื่อนร่วมงาน หรือร่วมกิจกรรม

สมบัติ กาญจนกิจ (2542 : 26) กล่าวถึง นันทนาการ ว่ามีกิจกรรมที่เป็นองค์ประกอบเช่นเดียวกับการเล่นแต่มีความแตกต่างกันในรูปแบบของนันทนาการ มีหลายอย่างนอกเหนือจาก

การเล่น อาจเป็นการศึกษาความซาบซึ้งในการเสริมสร้างประสบการณ์ใหม่ หรือพัฒนาการทางอารมณ์

เดียนตา นาควิเชียร (2546 : 81) ได้สรุปว่านันทนาการเป็นศาสตร์ว่าด้วยการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลและสังคมโดยใช้เวลารว่างหรือเวลาอิสระเข้าร่วมกิจกรรม ในรูปแบบที่หลากหลายตามความสมัครใจและสนิใจนันทนาการมีความหมายหลายประการ

1 นันทนาการ หมายถึง การทำให้สดชื่นหรือการสร้างพลังขึ้นมาใหม่ (Re+Fresh, Re+Creation) ในรูปแบบของการเล่น การแสดงออกในด้านกีฬา ดนตรี ศิลปะ งานอดิเรก หรือไปท่องเที่ยว เป็นต้น ถือเป็นนันทนาการ

2 นันทนาการ หมายถึง กิจกรรม (Activities) ซึ่งเป็นรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลาย การที่บุคคลหรือชุมชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมตามความสนใจของตน แล้วก่อให้เกิดผลการพัฒนาอารมณ์สุข สนุกสนานและสุขสงบ กิจกรรมในที่นี้หมายถึง กิจกรรมประเภทเกม กีฬา ศิลปะ ดนตรี การแสดงละคร การเดินทางท่องเที่ยว การอยู่ค่ายพักแรม งานอาสาสมัคร งานอดิเรก กีฬาทำหาย เป็นต้น

3 นันทนาการ หมายถึง กระบวนการ (Process) กล่าวคือ นันทนาการเป็นกระบวนการในการพัฒนาประสบการณ์ หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลหรือสังคม โดยอาศัยกิจกรรมนันทนาการต่างๆ เป็นสื่อในช่วงเวลารว่าง เวลาอิสระ โดยที่บุคคลเข้าร่วมด้วยความสมัครใจหรือมีแรงจูงใจ แล้วส่งผลให้เกิดการพัฒนาอารมณ์สุข สนุกสนานและสงบสุข

จากความหมายของนันทนาการที่กล่าวมานั้นพอสรุปได้ว่า นันทนาการมีความหมายครอบคลุมกว้างไกล เป็นกิจกรรมการใช้เวลารว่างที่ว่างจากงานประจำ ก่อให้เกิดความสุข สนุกสนาน ร่าเริง เพลิดเพลิน และประโยชน์ต่อร่างกาย จิตใจ และอารมณ์

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับนันทนาการ

แนช (สมบัติ กาญจนกิจ 2544 : 26, อ้างอิงจาก Nash 1960) กล่าวว่า นันทนาการเป็นสื่อสำหรับการสนองความพึงพอใจ ความต้องการของมนุษย์ ซึ่งอยู่ภายใต้แรงขับและความกดดันภายในตัวกระตุ้น นันทนาการเป็นการแสดงออกในทางที่ดีต่อความต้องการในช่วงเวลารว่าง ดังนั้นนันทนาการจึงตอบสนองทั้งบุคคลและสังคม

เอนก หงษ์ทองคำ (2542 : 57) กล่าวว่า ผู้นำนันทนาการนั้นเปรียบเสมือนกับช่างไม้จะต้องมีความเข้าใจงานของตน รู้ว่ากำลังจะทำอะไร อย่างไร ด้วยเครื่องมือชนิดไหน การทำงานจำเป็นต้องใช้ความเข้าใจ ใช้ทักษะ ใช้ความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพ

สมบัติ กาญจนกิจ (2542 : 21-22) กล่าวว่า การศึกษาเรื่องของนันทนาการเป็นกระบวนการจัดบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความสนใจ หรือสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคคลและสังคม

ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบของรัฐบาลของประเทศที่จะต้องจัดบริการเพื่อสังคมให้มีความอบอุ่น เป็นระเบียบเรียบร้อย และบทบาทของภาคเอกชน ธุรกิจบริการต้องพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม

2.3 ความสำคัญของนันทนาการ

นันทนาการ นับว่าเป็นปัจจัยความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ทั้งนี้เนื่องจากกิจกรรมนันทนาการนั้นก่อให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนาทักษะและสร้างเสริมประสบการณ์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิต ดังนั้นจึงมีผู้เห็นถึงความสำคัญและได้ให้ความสำคัญของนันทนาการไว้พอสรุปได้ ดังนี้

จรินทร์ ธานีรัตน์ (เอนก หงษ์ทองคำ 2542 : 3 , อ้างอิงจาก จรินทร์ ธานีรัตน์ 2532 : 59)

กล่าวว่า นันทนาการเป็นปัจจัยที่สำคัญของทุกชีวิต อันจะนำมาซึ่งความสุข ความพอใจ ความหยรษา ร่าเริงและก่อให้เกิดความมานะพยายามที่จะแสวงหาสรรพสิ่งมากมายแก่ชีวิต

ข้อความดังกล่าวเป็นข้อยุติร่วมกันในการประชุมสภานันทนาการแห่งประเทศไทย ที่กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น ในปี พ.ศ. 2512 ซึ่งเป็นความเห็นร่วมกันของสมาชิก ได้เล็งเห็นความสำคัญของนันทนาการต่อมนุษย์ นอกจากนั้นยังให้ความสำคัญเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

- 1 โครงการเกี่ยวกับนันทนาการที่ก่อประโยชน์แก่ร่างกายและจิตใจ
- 2 การศึกษาของประชาชนในทางนันทนาการให้รู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
- 3 ประเทศต่างๆควรฝึกอบรมผู้นำทางนันทนาการไว้เพื่อที่จะได้บรรลุผลสำเร็จถึงหลักการ

ดังกล่าว ทุกคนควรตระหนักและให้ความร่วมมือต่อความสำคัญและคุณค่าของนันทนาการที่มีต่อบุคคล ครอบครัว ชุมชน และประเทศชาติ

สมบัติ กาญจนกิจ (2542 : 52-53) กล่าวว่า นันทนาการเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะว่าวิถีการดำเนินชีวิตของคนเรานั้นได้เปลี่ยนแปลงไปจนเป็นผลให้ต้องมีปัจจัยที่หาเพิ่มเติมจากปัจจัยสี่ประการ ได้แก่ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรคและอาหาร ปัจจัยที่หานี้ก็คือการพักผ่อนหรือกิจกรรมนันทนาการ จากการเปลี่ยนแปลงนี้เองทำให้นันทนาการมีบทบาทและมีความสำคัญต่อมนุษย์เป็นอย่างมาก ซึ่งในส่วนต่อไปนี้จะได้กล่าวถึงความสำคัญของนันทนาการว่ามีความสำคัญต่อส่วนใดบ้างดังต่อไปนี้

1 ประชากรในสังคม นันทนาการเป็นสื่อสำคัญในการที่จะพัฒนามนุษย์ให้มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ดังนั้นนันทนาการจึงมีความสำคัญต่อประชากรในสังคมเป็นอย่างยิ่ง

2 ครอบครัว จัดได้ว่าเป็นสังคมหน่วยย่อยที่เล็กที่สุดซึ่งในปัจจุบันนี้สัมพันธภาพในครอบครัวไม่ค่อยแน่นแฟ้นเหมือนสมัยก่อนๆ เพราะทุกคนต่างมีความจำเป็นในการทำมาหากิน

สภาพแวดล้อมที่จะต้องแข่งขันกับเวลาและการแข่งขันกับคนอื่นทำให้สมาชิกในครอบครัวไม่ค่อยมีโอกาสที่จะได้พบกันมากนัก ดังนั้นนันทนาการยังช่วยลดปัญหาการใช้เวลาว่างให้กับสมาชิกในครอบครัวอีกด้วย เป็นผล ทำให้ผู้นำครอบครัวได้ทำบทบาทของตนเองได้ดีขึ้น

3 ชุมชน นันทนาการช่วยพัฒนาชุมชนให้มีความสมบูรณ์หลาย ๆ ด้านด้วยกันคือ

3.1 ช่วยสร้างคนให้เป็นสมาชิกที่ดีมีเหตุผลเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว มีความขยันขันแข็งทั้งนี้เพราะกิจกรรมนันทนาการช่วยเสริมสร้างสมาชิกภาพที่ดีให้กับชุมชน เพราะว่าพวกเขาเหล่านั้นได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ในการร่วมกิจกรรมนันทนาการ และในกิจกรรมนันทนาการบางประเภท เช่น กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์จะช่วยให้สมาชิกในสังคมรู้จักเสียสละและช่วยผู้อื่น

3.2 ลดปัญหาอาชญากรรม ในชุมชนที่สงบย่อมไม่มีปัญหาอาชญากรรม ถ้าหากเราพิจารณาถึงปัญหาอาชญากรรมจะพบว่าสาเหตุที่สำคัญอันหนึ่งก็คือการปล่อยให้คนบางประเภท โดยเฉพาะวัยรุ่นอยู่ว่างมากเกินไปจนทำให้หมกมุ่นกับอบายมุขและประพฤติตนก่ออาชญากรรม ดังกล่าว ดังนั้นถ้าหากในชุมชนมีโปรแกรมนันทนาการให้กับบุคคลเหล่านี้ก็จะช่วยลดปัญหาอาชญากรรมได้

3.3 ช่วยให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดี ทั้งนี้เพราะว่านันทนาการนั้นจะครอบคลุมไปถึงเรื่องการจัดสภาพแวดล้อมให้สวยงามเป็นการป้องกันมลภาวะได้อีกทางหนึ่งด้วยการจัดสวนหย่อมก็ดี หรือการจัดสวนไม้ดอกไม้ประดับก็จะช่วยรักษาสมดุลทางธรรมชาติได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ถ้าหากในชุมชนใดก็ตามขาดกิจกรรมนันทนาการหรือไม่มีการวางแผนนันทนาการไว้ก็อาจมีปัญหาทางด้านมลภาวะได้

4 ประเทศชาติ นันทนาการมีความสำคัญต่อประเทศชาติเป็นอย่างมากทั้งนี้เพราะว่ากิจกรรมนันทนาการจะช่วยลดปัญหาความประพฤติของประชากรลงได้อย่างมากจนอาจกล่าวได้ว่ากิจกรรมนันทนาการจะช่วยสร้างความสงบสุขภายในได้เป็นอย่างดีเพราะเมื่อคนภายในชาติได้เล่นได้ออกกำลังกายก็ทำให้มีสุขภาพดีทำให้รัฐบาลไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและเมื่อคนมีสุขภาพดี มีโอกาสได้ผ่อนคลายความตึงเครียดจะส่งผลให้มีสุขภาพจิตดีไม่โกรธหรืออาฆาตแค้นย่อมทำให้การทะเลาะวิวาทไม่เกิดขึ้นในสังคมรู้จักหน้าที่ บทบาทของตัวเอง ครอบครัว ชุมชน และประเทศชาติ ย่อมเป็นกำลังหลักและสร้างความมั่นคงให้ประเทศชาติ

5 ความสำคัญต่อนานาชาติ ชุมชนนานาชาติที่พัฒนาแล้วจากขบวนการพัฒนานุคคล ครอบครัว ชุมชน และประเทศชาติ ย่อมรู้หน้าที่ บทบาท และมีความเข้าใจในสัมพันธภาพของมนุษยชาติ หลีกเลี่ยงข้อขัดแย้ง การปะทะอย่างรุนแรง ใช้การเจรจาประนีประนอมด้วยเหตุผล

ไม่ถูก กดขี่ ช่มเหงกันในเรื่องเชื้อชาติ สีผิว วัฒนธรรม ระเพณี ระบบการปกครอง และการที่ ประชาชาติได้มีกิจกรรมร่วมกัน เช่น กีฬาโอลิมปิก กีฬาภาคพื้นทวีป กีฬานานาชาติ กีฬาสโมสร รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนกิจกรรมศิลปวัฒนธรรม สร้างความเข้าใจความรักสมานฉันท์ให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า นันทนาการ เป็นปัจจัยสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับชีวิต มนุษย์ ซึ่งนอกจากช่วยพัฒนาการในด้านคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลแล้วยังช่วยให้มีการพัฒนาต่อเนื่อง ไปยังคุณภาพของครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติอีกด้วย

2 4 คุณค่าและประโยชน์ของนันทนาการ

บัทเลอร์ (อเนก หงษ์ทองคำ 2542 , อ้างอิงจาก Butler 1959 14-15) ได้กล่าวถึงคุณค่า ทางนันทนาการที่มีต่อมนุษย์ไว้พอสรุปได้ดังนี้

- 1 นันทนาการเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์
- 2 นันทนาการ คือ ทางออกที่ดีของการแสดงออกและการพัฒนาตนเอง
- 3 การเล่น หรือนันทนาการ ช่วยให้เด็กมีความเจริญเติบโต และมีประสบการณ์ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้ในชีวิตเมื่อเจริญวัยขึ้น
- 4 ช่วยให้เด็กมีความกระตือรือร้นในชีวิต และกิจกรรมต่างๆ ช่วยให้ได้มาซึ่งทักษะที่จำเป็นสำหรับชีวิตในภายหลัง
- 5 สำหรับผู้ใหญ่ นันทนาการเป็นการแสดงออกในกิจกรรมต่างๆ และเป็นการคบหาสมาคมซึ่งกันและกัน

6 นันทนาการ เป็นวิธีหาความสุข ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสมดุลในชีวิตกับการทำงาน

ไวส์คอปฟ์ (สมบัติ กาญจนกิจ 2544 33 , อ้างอิงจาก Weiskopf 1975) ได้กล่าวถึงคุณค่าของนันทนาการที่ให้เกิดต่อการเจริญเติบโตและพัฒนาการในด้านต่างๆ ต่อผู้เข้าร่วมดังนี้

1 นันทนาการกับผลทางด้านจิตวิทยา เป็นที่ยอมรับกันว่า กิจกรรมนันทนาการเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการที่จะป้องกันบุคคลที่ป่วยทางด้านจิตใจและยังใช้ในการฟื้นฟูจิตใจให้กลับคืนสภาพเดิมให้เร็ว นอกจากนี้ นันทนาการยังช่วยลดความคับข้องใจหรือความวิตกกังวล

2 นันทนาการกับผลทางร่างกาย กิจกรรมนันทนาการประเภทเกมและกีฬา จะช่วยส่งเสริมสมรรถภาพทางกายให้แก่ผู้เข้าร่วมได้เป็นอย่างดี ทำให้ร่างกายได้รับการพัฒนาทุกส่วน ส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของระบบในร่างกาย โดยเฉพาะระบบไหลเวียนโลหิต ระบบหายใจ ระบบกล้ามเนื้อ และระบบขับถ่ายของเสีย เมื่อร่างกายแข็งแรงก็จะมีผลให้สามารถประกอบภารกิจประจำวันได้ดียิ่งขึ้น

3 นันทนาการกับผลทางสังคม กิจกรรมนันทนาการเปิดโอกาสให้บุคคลที่เข้าร่วมมีการทำงานและรับผิดชอบร่วมกัน มีการติดต่อประสานงาน เสริมสร้างความสัมพันธ์กันดีต่อกัน จึงเป็นการส่งเสริมให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปด้วยความราบรื่น

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า นันทนาการเป็นสิ่งดีมีคุณค่า มีประโยชน์ทั้งส่วนบุคคลและส่วนรวม เพราะฉะนั้นนันทนาการเป็นกิจกรรมที่นอกจากจะช่วยพัฒนาทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสติปัญญาส่วนบุคคลแล้วยังช่วยในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีของสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ส่งผลต่อเนื่องในการพัฒนาชุมชน สังคมและประเทศชาติต่อไป

2.5 หลักการจัตนันทนาการ

เฮอร์ล็อก (Hurlock 1964 : 230 – 237) ได้กล่าวว่า เด็กอายุ 2 – 5 ขวบ เป็นช่วงที่เด็กเรียนรู้การติดต่อกับทางสังคมและการสมาคมกับบุคคลภายนอก การปรับตัวกับบุคคลอื่นและให้ความร่วมมือในกิจกรรมการเล่น และการศึกษาพบว่า ทศนคติและแบบแผนพฤติกรรมทางสังคมที่ปรากฏในช่วงวัยนี้ คือ การต่อต้าน การก้าวร้าว การทะเลาะวิวาท การแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน การร่วมมือ การเป็นผู้นำ ผู้ตาม การมีใจกว้างขวาง การเป็นที่ยอมรับของสังคม และการเห็นอกเห็นใจพฤติกรรมเหล่านี้มีความสำคัญต่อนุคลิกภาพของเด็กเป็นอย่างมาก

เอนก หงษ์ทองคำ (2542 : 76) กล่าวว่า การจัดการนันทนาการไม่ว่าจะเป็นการจัดการของภาครัฐ หรือเอกชนนั้นจะต้อง อาศัยปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ คน เงิน อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และวิธีการดำเนินงาน ในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยคนที่เป็นนันทนาการ และบุคคลทั่วไป

ดอว์ตาร์ (Dardah 2000 : 85) ได้ทำการสำรวจเยาวชนอารมณ์ของกลุ่มเยาวชนที่เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการเป็นประจำพบว่า กลุ่มเยาวชนดังกล่าวมีคะแนนเขาว์อารมณ์ดีกว่ากลุ่มที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ

กำโชค เผือกสุวรรณ (2544 : 2) กล่าวว่า การบริหารจัดการนันทนาการ เป็นการบริหารเพื่อการบริหาร โดยจัดดำเนินการเหมือนบริหารงานบริการทั่วไปแต่นำกิจกรรมมาเป็นสื่อหรือเครื่องมือให้บรรลุเป้าหมาย

สมคิด บางโม (2545 : 59) ได้ให้ความหมายของการจัดการไว้ ดังนี้ การจัดการ คือ ศิลปะการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ขององค์การและนอกองค์การ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

กมล สุวรรณศรี (ม ป ป 158 – 163) กล่าวว่า ผู้นำนันทนาการเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการจัตนันทนาการต้องพิจารณาถึงผู้นำที่มีอยู่ทั้งในด้านจำนวน ความรู้ความสามารถ มีบุคลิกภาพดี

ยิ้มแย้มเป็นมิตร มีมารยาท สุภาพเรียบร้อยทั้งกาย วาจา ใจ รู้จักวางตัวเหมาะสม มีคุณธรรม ผู้นำจะเป็นตัวจักรสำคัญที่จะช่วยสร้างบรรยากาศให้สมาชิกสนุกละเลินเลียดกับกิจกรรม สมาชิกมีความพึงพอใจถือเป็นความสำคัญของการจัดกิจกรรมนันทนาการให้บรรลุเป้าหมาย

3 ประวัติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสวนสาธารณะวชิรเบญจทัศ

3.1 ประวัติของสวนวชิรเบญจทัศ

ด้วยการตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาสภาพแวดล้อมในรูปการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเมือง เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตของชาวกรุงเทพฯ ให้ทัดเทียมมหานครใหญ่ในภูมิภาค จึงเป็นที่มาของมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 2 มกราคม 2534 และวันที่ 29 มกราคม 2534 สมัยที่ พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีให้จัดสร้างสวนสาธารณะบนพื้นที่ "สนามกอล์ฟรถไฟ" ที่ดินของการรถไฟแห่งประเทศไทย กระทรวงคมนาคม ส่วนแรก 140 ไร่ ให้สร้างเป็นสวนสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ฯ ส่วนที่เหลือ 375 ไร่ กรุงเทพมหานครรับมอบที่ดินจากกระทรวงคมนาคม เมื่อ 5 พฤศจิกายน 2541 และจ่ายค่าชดเชยให้การรถไฟฯ จำนวน 555 ล้านบาท และเริ่มเข้าปรับปรุงพื้นที่สนามกอล์ฟเดิมเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2542 ต่อมา เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติ และเพื่อความเป็นสิริมงคล เนื่องในวโรกาสที่ สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร ทรงมีพระชนมายุครบ 50 พรรษา ในวันที่ 28 กรกฎาคม 2545 กรุงเทพมหานครได้ขอพระราชทานชื่อให้กับสวนรถไฟ ซึ่งได้ทรงพระราชทานนามใหม่ให้ว่า "สวนวชิรเบญจทัศ"

สวนวชิรเบญจทัศ หรือสวนรถไฟ" อยู่บนถนนกำแพงเพชร 3 แขวงลาดยาว เขตจตุจักร เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่ 05.00 – 21.00 น. มีรถประจำทางผ่านบริเวณใกล้เคียง ได้แก่ สาย 3 8 26 27 28 34 38 39 44 63 90 96 104 112 134 138 ปอ 2 3 9 10 12 13 เป็นสวนสาธารณะขนาดกลางหรือ สวนระดับเขตที่เป็นบพพิสดารชัดเจนถึงบทบาทของสวนสาธารณะ พื้นที่สีเขียว ที่มีคุณค่าต่อสิ่งแวดล้อมและชีวิตคนกรุง เพราะเพียงก้าวแรกจะรู้สึกผ่อนคลาย ร่มรื่น เย็นสบาย ต่างจากความร้อนระอุที่แผดเผาอยู่ภายนอก และบรรยากาศที่ปะปนด้วยไอเสีย ฝุ่นละอองจากยานยนต์ที่วิ่งเวียนบนผิวจราจรที่คับคั่งราวกับได้มาเยี่ยมโลกสีเขียวในวงล้อมป่าคอนกรีต สวนสาธารณะแห่งนี้ถูกสร้างในแนวคิด "สวนแห่งครอบครัว" ที่เตรียมกิจกรรมหลากหลายไว้ดึงดูดความสนใจของสมาชิกทุกวัยในครอบครัว แทรกอยู่ตามจุดต่าง ๆ ในพื้นที่เปิดโล่งกว้างไพศาลและเขียวขจี สดชื่น นุ่มนวล สบายตาให้ความรู้สึกอิสระ มีเนินหญ้าสลับกับพื้นราบกว้าง มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานสำหรับสวนสาธารณะครบครัน พร้อมกับกิจกรรมศึกษาธรรมชาติจากประสบการณ์ตรงในห้องเรียนกลางแจ้ง นั่นคือ ความโดดเด่นที่สุดของสวนวชิรเบญจทัศในนาม "อุทยานการเรียนรู้จตุจักร" บทบาทใหม่ของสวนสาธารณะที่เพิ่มศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยว และแหล่งนันทนาการเปิด ทำให้ผู้ใช้สวนสามารถเข้ามาใช้บริการ ได้ตลอดวัน เกิดขึ้นจากการสร้างเครือข่าย

เชื่อมโยงกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้และนันทนาการ สร้างคุณค่ามหาศาลต่อระบบนิเวศของเมือง และนับเป็นการพัฒนาด้านสังคมควบคู่กับด้านจิตใจที่สอดแทรกมาในการพัฒนาพื้นที่ด้านกายภาพ (สำนักงานสวนสาธารณะ สำนักสิ่งแวดล้อม 2548 ออนไลน์)

3.2 กิจกรรมนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ

กิจกรรมนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศมีหลากหลายกิจกรรม ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามหัวข้อประเภทกิจกรรมที่ให้บริการมีดังนี้ (สำนักงานสวนสาธารณะ สำนักสิ่งแวดล้อม 2548 ออนไลน์)

การเดิน การวิ่ง

สวนวชิรเบญจทัศ หรือสวนรถไฟ" จึงเป็นบทพิสูจน์ที่ชัดเจนถึงบทบาทของสวนสาธารณะพื้นที่สีเขียว ที่มีคุณค่าต่อสิ่งแวดล้อมและชีวิตคนกรุง สวนสาธารณะแห่งนี้ได้ตระเตรียมกิจกรรมหลากหลายไว้ดึงดูดความสนใจของสมาชิกทุกวัยในครอบครัว แทรกอยู่ตามจุดต่าง ๆ ในพื้นที่เปิดโล่งกว้างไพศาลและเขียวชอุ่ม สดชื่น นุ่มนวล สบายตาให้ความรู้สึกอิสระ มีเนินหญ้าสลับกับพื้นราบกว้าง มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานสำหรับสวนสาธารณะครบครัน และกิจกรรมการเดิน การวิ่ง เป็นกิจกรรมหนึ่งที่สวนวชิรเบญจทัศได้จัดขึ้น ผู้ใช้บริการสามารถเลือกเดินชมธรรมชาติ วิ่งออกกำลังกายก็ได้ในเส้นทางใหญ่ พร้อมไปกับกิจกรรมศึกษาธรรมชาติจากประสบการณ์ตรงในห้องเรียนกลางแจ้ง นั่นคือ ความโดดเด่นที่สุดของสวนวชิรเบญจทัศคงในนาม "อุทยานการเรียนรู้จุฬาฯ" เปิดบริการตั้งแต่เวลา 05.00 – 21.00 น. ทุกวัน

การขี่จักรยาน

กิจกรรมการขี่จักรยานเป็นกิจกรรมอีกทางเลือกหนึ่งของสวนวชิรเบญจทัศที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ด้วยเส้นทางจักรยานภายในพื้นที่ 375 ไร่ และเป็น "สวนสาธารณะในฝันของนักปั่นจักรยานเสือภูเขา" ด้วยเส้นทางจักรยานวิบากและเส้นทางเรียบ ยาวถึง 3,020 เมตร ที่ลาดเลาโค้งไม้ไผ่เนินไปรอบๆสวนสวยให้ได้ชื่นชมดอกไม้และพันธุ์ไม้ต่างๆ เต็มอิ่มกับธรรมชาติและอากาศบริสุทธิ์

เมืองจระจกจำลอง

ชวนกันปั่นจักรยานที่เมืองจระจก ได้ทั้งความสนุกสนาน ร่างกายแข็งแรง แถมยังได้เรียนรู้กฎจระจกเบื้องต้น เครื่องหมายจระจกต่างๆ ซึ่งมีทั้งการอบรมภาคทฤษฎีจากเจ้าหน้าที่ และการปฏิบัติในสนามของเมืองจระจกจำลองที่สร้างขึ้นโดยจำลองเครื่องหมายการจระจก รวมทั้งไฟสัญญาณและสถานที่สำคัญต่างๆบนท้องถนนมาไว้ในสนามแห่งนี้ ทำให้เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน พร้อมกับได้รับสาระความรู้มากมาย โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ

อุทยานผีเสื้อและแมลง

เป็นอุทยานแห่งการเรียนรู้และปลูกจิตสำนึกให้ช่วยกันรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการพักผ่อนหย่อนใจ ชมความสวยงามของผีเสื้อชนิดต่างๆ ภายใต้บรรยากาศการเรียนรู้อย่างสนุกสนานและมีชีวิตชีวา สร้างในพื้นที่ 4 ไร่ ด้านตะวันออกเฉียงใต้ของสวนวชิรเบญจทัศเป็นอาคารรูปโดมขนาด 1 ไร่ อุทยานผีเสื้อและแมลง ได้แบ่งการจัดพื้นที่ออกเป็น 2 ส่วน คือ พื้นที่จัดแสดงนิทรรศการ ประกอบด้วย ชุดนิทรรศการทั้งหมด 7 ชุด และพื้นที่อีกส่วน คือ กรงจัดแสดงผีเสื้อ ซึ่งเป็นกรงขนาดใหญ่บนพื้นที่ 1,168 ตารางเมตร จัดแสดงผีเสื้อจริงไว้ให้ชมประมาณ 20 ชนิด รวมแล้วมากกว่า 500 ตัว ผู้ชมสามารถเดินชมภายในได้โดยรอบ โดยมีการจัดภูมิทัศน์แบบธรรมชาติอย่างสวยงาม ประกอบด้วยบ่อน้ำ ลำธาร น้ำตก และพรรณไม้ต่างๆ ที่สวยงาม รวมทั้งพืชอาหารของผีเสื้อ อุทยานผีเสื้อเปิดให้บริการ โดยไม่เสียค่าเข้าชม ทุกวันอังคาร-วันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 8.30-16.30 น

พายุเรือคายัก

พื้นที่ 4 ไร่ ส่วนหนึ่งในสวนวชิรเบญจทัศ จัดเป็นบึงน้ำ ท่ามกลางทุ่งหญ้า ดอกไม้ และต้นไม้ ซึ่งบริเวณนี้ ได้รับการสนับสนุนจัดสร้างจากบริษัทปตท.สำรวจและปิโตรเลียมฯ ปัจจุบันกลายเป็นที่ชุมนุมของครอบครัวในวันหยุด เปิดบริการเวลา 07.00 - 21.00 น. ทุกวัน บริเวณริมบึงน้ำมีบริการเช่าพายเรือคายัก โดยการสมัครเป็นสมาชิกรายปีค่าสมัคร 50 บาทต่อปี เปิดบริการวันพุธ - วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 15.00 - 18.30 น. ยกเว้นวันจันทร์ และวันอังคาร กิจกรรมพายเรือคายักสำหรับผู้ที่ไม่เคยทำกิจกรรมนี้ ทางกิจกรรมพายเรือคายักจะมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลและช่วยสอนการพายเรือคายักเบื้องต้นให้แก่ผู้สนใจ

สระว่ายน้ำหรือสวนน้ำ

ให้บริการสระว่ายน้ำสำหรับเด็ก ตั้งแต่เวลา 06.00-20.00 น. วันจันทร์-เสาร์ มีการตกแต่งด้วยน้ำพุอย่างสวยงาม น่าดึงดูดใจ และบริเวณใกล้เคียงยังมีสนามเด็กเล่นที่มีชุดเครื่องเล่นสำหรับเด็กหลายวัยถึง 15 ชุด พร้อมติดตั้งจุดพ่นละอองน้ำเป็นระยะ สร้างไอเย็นช่วยดับร้อน และมีเด็กๆ ให้ความสนใจจำนวนมาก

สวนปิกนิก

สวนปิกนิก เป็นกิจกรรมอีกรูปแบบหนึ่งที่สวนวชิรเบญจทัศแห่งนี้สร้างขึ้นในแนวคิด "สวนแห่งครอบครัว" ที่เตรียมกิจกรรมหลากหลายไว้ดึงดูดความสนใจของสมาชิกทุกวัยในครอบครัว และสวนปิกนิก "ฟ้าใส ไม้สวย ด้วยแรงใจ ปตท. สผ." บนพื้นที่ 4 ไร่ ส่วนหนึ่งในสวนวชิรเบญจทัศ จัดไว้เพื่อปิกนิก ณ ลานบาร์บีคิว ได้ร่มไม้ ริมบึงน้ำ ท่ามกลางทุ่งดอกไม้ป่า มีเตาปิ้งไว้ให้บริการ ซึ่งสวนบริเวณนี้ ได้รับการสนับสนุนจัดสร้างจากบริษัทปตท.สำรวจและปิโตรเลียมฯ ปัจจุบันกลายเป็นที่ชุมนุมของครอบครัวในวันหยุด เปิดบริการเวลา 07.00 - 21.00 น. ทุกวัน

4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

ฟิตซ์เซอรัลด์ และดูแรนท์ (Fitzerrald and Durant 1980 585-594) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซี ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มีต่อบริการสาธารณะ 5 ประเภท คือ บริการของตำรวจ การระงับข้อพิพาท การสาธารณสุข การศึกษา และการคมนาคม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านภูมิหลัง และปัจจัยทางด้านทัศนคติของประชาชน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะและส่งผลต่อเนื่องถึงความรู้สึกที่อยากจะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะดังกล่าว โดยปัจจัยที่มีน้ำหนักมากที่สุดต่อความพึงพอใจของประชาชน คือ ปัจจัยทางด้านเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ

เดลีโอ (Deleo 1983 3638A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในหน้าที่การงานและความพึงพอใจในการใช้เวลาว่างของผู้บริหารนันทนาการของเทศบาลในรัฐนิวอิงแลนด์ สหรัฐอเมริกา โดยสำรวจผู้บริหารระดับผู้อำนวยการของหน่วยงานนันทนาการของเทศบาล ในรัฐนั้น จำนวน 285 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ พบว่า มีความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจ ในหน้าที่การงาน กับความพึงพอใจในการใช้เวลาว่าง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 05 ในด้านการบริการสังคม สมรรถนะผล ความคิดสร้างสรรค์ กิจกรรม และความรับผิดชอบ คือ แหล่งสำคัญสูงสุด 5 ประการของความพึงพอใจในหน้าที่การงานและเวลาว่าง และมีความพึงพอใจในเวลาว่างมากกว่าความพึงพอใจในหน้าที่การงาน

แอตคินสัน (Atkinson 1987 225) ได้ทำวิจัยเรื่อง การเล่นโดยธรรมชาติของเด็กปฐมวัย อายุ 1-3 ขวบ มีจุดมุ่งหมายศึกษาพฤติกรรมการเล่นของเด็ก โดยแบ่งการเล่นออกเป็นกลุ่ม ๆ แต่ละกลุ่มอายุห่างกัน 6 เดือน รวมทั้งสิ้น 20 คน โดยจัดให้เล่นเองอยู่ในสิ่งแวดล้อมการเล่นตามธรรมชาติ แล้วนำอุปกรณ์การเล่นนั้น มาวางไว้ในห้องทดลอง แล้วให้เด็กทั้ง 2 กลุ่มเล่นรวมกัน พบว่า พฤติกรรมการเล่นของเด็กทั้ง 2 กลุ่ม นั้นมีการเล่นที่ต่างกัน ขึ้นอยู่กับอายุและมีความสัมพันธ์โดยตรงเชิงบวก ระหว่างชั้นการเล่น และระดับวุฒิภาวะในการเล่น

โฮลบลูค (Holbrook 1992 2735-A) ทำการศึกษาความต้องการเร่งด่วน และกำหนดแผนเพื่อจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการส่งเสริมสุขภาพการเรียนรู้ นันทนาการ และโปรแกรมการแข่งขันกีฬา โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง 94 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วยผู้บริหารสถาบัน ผู้อำนวยการสำนักธุรการ และสถาปนิก ผลการวิจัยพบว่า คณะกรรมการวางแผนของสถาบันจะต้องศึกษาในรายละเอียด เพื่อกำหนดแบบสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้อง จัดเพิ่มงบประมาณเพื่อซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวก จัดตั้งศูนย์บริการเพื่อประโยชน์สำหรับ

การบำรุงรักษาที่ได้ประสิทธิภาพ ควรร่วมกันดำเนินการเตรียมเยาวชนให้เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่กระตือรือร้น และกิจกรรมที่สามารถเล่นได้ตลอดชีพ ควรได้รับการสนับสนุนไปพร้อมๆกัน

แอน (Ann 1997 : 27) ทำการศึกษาความต้องการและความสนใจในกิจกรรมที่สามารถเล่นได้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในภาคกลางของรัฐเทนเนสซี (Tennessee) จากการสำรวจกิจกรรมที่สามารถเล่นได้ตลอดชีพ 36 ประเภท ได้ถูกแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ โดยการสำรวจจากผู้สูงอายุ 94 คน มีอายุระหว่าง 55-56 ปี สิ่งที่สำรวจได้แก่ ความเอาใจใส่ในกิจกรรม การเข้าร่วมกิจกรรมและ สิ่งที่ต้องการฝึกเพิ่มเติม ผลจากการสำรวจเห็นว่าวิทยาลัย มหาวิทยาลัย และหน่วยงานอื่นๆ ที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการสอนควรส่งเสริมและดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรมตลอดชีพให้กว้างขวางเพื่อเป็นการเตรียมเยาวชนให้เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่กระตือรือร้นกีฬาประเภททีมไม่ควรตัดออกจากกิจกรรมของโรงเรียนและกิจกรรมที่เล่นได้ตลอดชีพควรได้รับการสนับสนุน

วัตสัน (Watson 1997 : 325) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของทัศนคติและแรงจูงใจของการใช้เวลาว่างที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการการออกกำลังกายของนักศึกษาในวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เวลาว่างวันละ 2-3 ชั่วโมงในการดูโทรทัศน์หรือทำกิจกรรมที่ไม่มีการเคลื่อนไหวซึ่งเขาสรุปรไ้ว่านักศึกษามีเวลาว่าง แต่ไม่ใช้เวลาว่างในการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการการออกกำลังกาย ชาติทัศนคติที่ดี ชาติแรงจูงใจ ตลอดจนไม่เห็นความสำคัญของกิจกรรมนันทนาการการออกกำลังกายเพื่อนันทนาการ

4.2 งานวิจัยในประเทศไทย

ชาญเชวง เนตรสุวรรณ (2527 บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณค่าทางนันทนาการของสวนสนุกประเภทธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 320 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่า มีคุณค่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ อนุรักษ์ส่งเสริมวัฒนธรรม ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในครอบครัว ส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ส่งเสริมสติปัญญาหรือความรู้ ด้านความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชายและหญิง เกี่ยวกับคุณค่าทางนันทนาการของแดนเนรมิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารวมคุณค่าทางนันทนาการทุกด้าน ผู้ใช้บริการชายและหญิงมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชายและหญิง เกี่ยวกับคุณค่าทางนันทนาการของสวนสยาม ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการกลุ่มอายุต่างๆ 4 กลุ่ม เกี่ยวกับคุณค่าทางนันทนาการของทั้งแดนเนรมิตและสวนสยาม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมตตา เสวตเลข (2539 ก) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษากรณีสวนสัตว์ดุสิต พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตในภาพรวมระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจออกเป็นแต่ละด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อระยะห่างจากกลุ่มช้างเคียงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง ทั้งยังพบว่านักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 และอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

ลลิตา โภชนพันธุ์ (2539 110 – 111) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการท่องเที่ยวในเชิงนิเวศน์ สัญจรของนักท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ พบว่า 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มของนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีขนาดของกลุ่มนักท่องเที่ยว เป็นกลุ่มใหญ่มากกว่า 10 คน ร้อยละ 53.2 รูปแบบของการจัดท่องเที่ยวกันเอง ร้อยละ 62.0 ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มเพื่อน ร้อยละ 43.0 วัตถุประสงค์หลักของการเดินทางมายังอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นการท่องเที่ยว พักผ่อนหย่อนใจ ร้อยละ 70.3 พฤติกรรมการท่องเที่ยวในเชิงนิเวศน์ สัญจร นักท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเชิงนิเวศน์ สัญจร อยู่ในระดับเหมาะสม ร้อยละ 52.1 และจากการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเชิงนิเวศน์สัญจรในแต่ละด้าน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมการศึกษาเรียนรู้สภาพแวดล้อม ธรรมชาติของสถานที่ท่องเที่ยว อยู่ในระดับที่พอใช้ ร้อยละ 53.0 พฤติกรรมการรักษาความสะอาด การจัดการของเสียต่างๆ ในขณะที่ท่องเที่ยวภายในสถานที่ท่องเที่ยว อยู่ในระดับที่พอใช้ ร้อยละ 52.5 พฤติกรรมการอนุรักษ์สิ่งมีชีวิตทั้งพืชและสัตว์ ในธรรมชาติของสถานที่ท่องเที่ยว อยู่ในระดับที่เหมาะสม ร้อยละ 97.8 พฤติกรรมการช่วยส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติของสถานที่ท่องเที่ยว อยู่ในระดับที่เหมาะสม ร้อยละ 85.3 และพฤติกรรมการเรียนรู้วัฒนธรรม วิถีชีวิต ชุมชนท้องถิ่น และการช่วยเพิ่มรายได้ให้แก่ชุมชนท้องถิ่นอยู่ในระดับที่ไม่เหมาะสม ร้อยละ 46.5

นุปผา พรหมศร (2542 บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสามารถในการแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดกิจกรรมเล่นเกมกลางแจ้งและกิจกรรมการเล่นเครื่องเล่น โดยมีจุดมุ่งหมายเปรียบเทียบความสามารถในการแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดกิจกรรมเล่นเกมกลางแจ้งกับเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเล่นเครื่องเล่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 2 อายุ 5 – 6 ปี โรงเรียนอนุบาลวัดอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่าเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดกิจกรรมกลางแจ้งและเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเล่นเครื่องเล่น มีความสามารถในการแก้ปัญหาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นิคม ประเมโท (2543 : 44 – 45) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยที่จูงใจนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี พบว่า 1 นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่มาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวัตถุประสงค์เดินทางเพื่อท่องเที่ยวร้อยละ 41.75 ส่วนใหญ่เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัวร้อยละ 44.50 และพักแรมในจังหวัดอุดรธานีร้อยละ 83 ส่วนใหญ่พักแรมที่โรงแรมร้อยละ 45.50.2 ปัจจัยจูงใจนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดอุดรธานีจากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่านักท่องเที่ยวมีสิ่งจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ ความมีชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.33$) ซึ่งเป็นผลมาจากการที่จังหวัดอุดรธานีมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและเป็นหนึ่งในมรดกโลก คือ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติบ้านเชียง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ศึกษาสู่ทางการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานี โดยได้ลำดับศักยภาพทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดอุดรธานี ซึ่งพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติบ้านเชียงหนึ่งในมรดกโลก อยู่ในกลุ่มที่ 1 คือกลุ่มลำดับศักยภาพสูง โดยทั้งภาครัฐบาลและเอกชนก็ได้ร่วมมือในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

ณรงค์ฤทธิ์ หวังพัฒนาพาณิชย์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจการท่องเที่ยวแบบผจญภัยของนักท่องเที่ยวไทย กรณีศึกษาโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก พบว่า นักท่องเที่ยวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จะมีอายุ 25-29 ปี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และการวิเคราะห์ผลตามสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยวไทยที่ต่างกัน มีสาเหตุการท่องเที่ยวเพื่อศึกษาหาความรู้ เพื่อความสนุกสนาน เพื่อสัมผัสธรรมชาติ เพื่อพักผ่อน ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเพศ และการศึกษาของนักท่องเที่ยวไทยที่ต่างกัน มีความถี่ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้วิจัยได้สำรวจงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ยังไม่มีผู้ใดศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ทั้งนี้ เพื่อนำเสนอผลงานวิจัยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปพิจารณาให้ความสำคัญกับกิจกรรมนันทนาการ และจัดบริการกิจกรรมนันทนาการให้กับผู้ให้บริการต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1 การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5 การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล
- 6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1 การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นผู้ให้บริการที่เข้ามาทำกิจกรรมนันทนาการในสวนวชิรเบญจทัศ โดยเก็บตัวอย่างจากสำนักงานสวนสาธารณะ กรุงเทพมหานคร จากข้อมูลตามปีงบประมาณ 2548 สรุปสำรวจสิ้นสุดเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2548 ผู้ให้บริการสวนวชิรเบญจทัศมีจำนวนทั้งสิ้น 100,000 คนต่อสัปดาห์ (สำนักงานสวนสาธารณะ กรุงเทพมหานคร 2548)

1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยเปรียบเทียบตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเก็บจำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการรวบรวมมูลจากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะเฉพาะและข้อคำถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทกิจกรรมที่ใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ เป็นแบบสอบถามแบบ ตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการกำหนดน้ำหนักคะแนนของ ข้อคำถามแบบ มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5	หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการมากที่สุด
คะแนน 4	หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการมาก
คะแนน 3	หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการปานกลาง
คะแนน 2	หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการน้อย
คะแนน 1	หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการน้อยที่สุด

การแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ในการประเมินผลโดยอิงเกณฑ์

หาค่าเฉลี่ยเมื่อทำการวิเคราะห์แปลผล (บุญชม ศรีสะอาด 2532 : 150) คือ

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1 ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขต ของการวิจัย

2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหา ของแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัยยิ่งขึ้น

3 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

4 นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาแก้ไข

5 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขในขั้นที่ 4 เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน (อยู่ในภาคผนวก) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

6 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจากนั้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสาธิตเพื่อตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out) โดยการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นั้นไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's alpha) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 : 68) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

7 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1 ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อนำไปขออนุญาตจากหัวหน้ากลุ่มงานวิชาการสวนและต้นไม้

2 ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 400 ฉบับ

5 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การจัดกระทำข้อมูล

5.1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมคืนมาทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

5.1.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว มาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสเพื่อสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

5.1.3 นำข้อมูลทีลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS for Windows Version 11.5 (Statistical Package for Social Science) เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

5.2.1 นำข้อมูลตอนที่ 1 มาทำการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

5 2 2 นำข้อมูลตอนที่ 2 มาทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย(Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

5 2 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) ที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 จึงทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6 1 สถิติพื้นฐาน

6 1 1 ค่าร้อยละ (Percentage)

6 1 2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

6 1 3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6 2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

6 2 1 ทดสอบค่าที (t-test)

6 2 2 ทดสอบค่าเอฟ (F-test)

6 2 3 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 05

โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

6 3 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

6 3 1 การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face validity) โดยอาศัยดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญ ออกมาเชิงปริมาณหรือตัวเลข

6 3 2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha-Coefficient of Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 : 68)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม
นันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน
ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย (Mean)
S D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ในการแจกแจงแบบที (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ในการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)
SS	แทน	ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้
ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้ง 400 ฉบับมาวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตาราง
ประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ
ประเภทกิจกรรมที่ใช้ และความถี่ในการใช้บริการ โดยใช้การคำนวณค่าความถี่ และค่าร้อยละ
ดังปรากฏในตาราง 1

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการ
สวนวชิรเบญจทัศ จำแนกตาม ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
ด้านบุคลากร และด้านการจัดและดำเนินการ โดยแจกแจงคะแนนเฉลี่ยและ
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังปรากฏในตาราง 2 - 6

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ตามตัวแปร เพศ อายุ ประเภทกิจกรรมที่ใช้ และความถี่ในการใช้บริการ โดยทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เมื่อผลการทดสอบพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ้(Scheffe's Method) ดังปรากฏในตาราง 7 – 22

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทกิจกรรมที่ใช้ และความถี่ในการใช้บริการ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทกิจกรรมที่ใช้ และความถี่ในการใช้บริการ โดยนำเสนอในรูปแบบความถี่ และร้อยละ ปรากฏผล ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวน ค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ กิจกรรมที่ใช้ และความถี่ในการใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1 เพศ		
ชาย	155	38.75
หญิง	245	61.25
รวม	400	100.00
2 อายุ		
อายุ 15-25 ปี	114	28.50
อายุ 26-35 ปี	139	34.75
อายุ 36-45 ปี	117	29.25
อายุ 46 ปีขึ้นไป	30	7.50
รวม	400	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3 ประเภทกิจกรรมที่ใช้		
การเดินทาง การวิ่ง	61	15.25
ขี่จักรยาน	87	21.75
เมืองจระจกจำลอง	44	11.00
อุทยานผีเสื้อและแมลง	55	13.75
พายเรือคายัก	42	10.50
สระว่ายน้ำหรือสวนน้ำ	43	10.75
สวนปิกนิก	68	17.00
รวม	400	100.00
4 ความถี่ในการใช้บริการ		
มาทุกวัน	10	2.50
1 ครั้งต่อสัปดาห์	127	31.75
2 ครั้งต่อสัปดาห์	30	7.50
3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	11	2.75
1 ครั้งต่อเดือน	222	55.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1 เพศ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 245 คนคิดเป็นร้อยละ 61.25 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 155 คนคิดเป็นร้อยละ 38.75

2 อายุ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี มีจำนวน 139 คนคิดเป็นร้อยละ 34.75 รองลงมาคือ อายุ 15-25 ปีมีจำนวน 114 คนคิดเป็นร้อยละ 28.50 และอายุ 35-45 ปี มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 และที่น้อยที่สุดคือ อายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 30 คนคิดเป็นร้อยละ 7.50

3 ประเภทกิจกรรมที่ใช้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทำกิจกรรมขี่จักรยาน มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 รองลงมาคือ ทำกิจกรรมสวนปิกนิก มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และทำกิจกรรมการเดินทาง การวิ่ง มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 และทำกิจกรรมอุทยานผีเสื้อ

และแมลง มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และทำกิจกรรมเมืองจระจกจำลอง มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และทำกิจกรรมสระว่ายน้ำหรือสวนน้ำ มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และที่น้อยที่สุดคือ ทำกิจกรรมพายเรือคายัก มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50

4 ความถี่ในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 222คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมาคือ มาใช้บริการ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 และมาใช้บริการ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และมาใช้บริการ 3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ต่อสัปดาห์ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และที่น้อยที่สุดคือ มาใช้บริการทุกวัน มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ จำแนกตาม ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านการจัดและดำเนินการ ปรากฏผลดังตาราง 2 - 6

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ (n = 400 คน)

ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S D	การแปลผล
1 กิจกรรมที่สวนวชิรเบญจทัศจัดให้มีความเหมาะสม	3.68	0.689	มาก
2 กิจกรรมสร้างความสนุกสนาน เพลิดเพลิน	3.64	0.714	มาก
3 กิจกรรมพัฒนาจิตใจ ผ่อนคลายความเครียด	4.01	0.809	มาก
4 กิจกรรมเสริมสร้างสมรรถภาพและสุขภาพ	3.94	0.840	มาก
5 กิจกรรมสร้างความรู้และประสบการณ์ตรง	3.50	0.739	มาก
6 กิจกรรมที่จัดเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์	3.46	0.745	ปานกลาง
7 กิจกรรมช่วยเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดี	3.57	0.825	มาก
8 กิจกรรมที่เข้าร่วมเพิ่มประสบการณ์ชีวิต	3.52	0.849	มาก
9 กิจกรรมที่จัดส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.87	0.883	มาก
รวม	3.68	0.568	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.568$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 6 กิจกรรมที่จัดเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.745$) ส่วนข้ออื่นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม

นันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
($n = 400$ คน)

ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	SD	การแปลผล
1 สวนวชิรเบญจทัศสามารถเดินทางไปกลับสะดวก	3.73	0.852	มาก
2 สถานที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ	3.77	0.805	มาก
3 มีป้ายบอกเส้นทางชัดเจนและเพียงพอ	3.56	0.808	มาก
4 การวางแผนผังสถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการเป็น ระเบียบ เหมาะสม	3.65	0.832	มาก
5 สภาพแวดล้อมมีบรรยากาศร่มรื่นและสวยงาม	4.17	0.762	มาก
6 อุปกรณ์มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน	3.45	0.768	ปานกลาง
7 อุปกรณ์มีความปลอดภัยและเพียงพอ	3.42	0.752	ปานกลาง
8 มีม้านั่ง, ศาลาที่พักผ่อนเพียงพอ	3.30	0.861	ปานกลาง
9 มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอและเหมาะสม	3.25	0.789	ปานกลาง
10 มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มให้บริการ เพียงพอ	3.15	0.899	ปานกลาง
11 ร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มราคายุติธรรม	3.15	0.752	ปานกลาง
12 มีห้องน้ำ ห้องสุขา สะอาดเพียงพอ	3.02	0.927	ปานกลาง
13 ที่รองรับขยะวางไว้ในจุดที่เหมาะสม	3.39	0.816	ปานกลาง
14 มีที่รองรับขยะเพียงพอ	3.28	0.842	ปานกลาง
รวม	3.45	0.504	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45, S D = 0.504$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 สโมสรเรือใบยacht สามารถเดินทางไปกลับสะดวก ($\bar{X} = 3.73, S D = 0.852$) ข้อ 2 สถานที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ ($\bar{X} = 3.77, S D = 0.805$) ข้อ 3 มีป้ายบอกเส้นทางชัดเจนและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.56, S D = 0.808$) ข้อ 4 การวางแผนผังสถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการเป็นระเบียบเหมาะสม ($\bar{X} = 3.65, S D = 0.832$) และข้อ 5 สภาพแวดล้อมมีบรรยากาศร่มรื่นและสวยงาม ($\bar{X} = 4.17, S D = 0.762$) ส่วนข้ออื่นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสโมสรเรือใบยacht ด้านบุคลากร (n = 400 คน)

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S D	การแปลผล
1 เจ้าหน้าที่คอยให้บริการกิจกรรมแต่ละเพียงพอ	3.05	0.815	ปานกลาง
2 เจ้าหน้าที่เป็นผู้นำกิจกรรมอย่างเหมาะสม	3.04	0.773	ปานกลาง
3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เฉพาะกิจกรรมเป็นอย่างดี	3.17	0.842	ปานกลาง
4 ผู้นำกิจกรรมมีความรู้ ความสามารถด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้	3.09	0.867	ปานกลาง
5 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพเรียบร้อย	3.33	0.836	ปานกลาง
6 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ	3.41	0.845	ปานกลาง
7 เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยมีเพียงพอ	3.19	0.888	ปานกลาง
8 เจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	3.22	0.893	ปานกลาง
รวม	3.18	0.698	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18, S D = 0.698$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม
นันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านการจัดและดำเนินการ (n = 400 คน)

ด้านการจัดและดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S D	การแปลผล
1 มีการให้บริการต้อนรับของเจ้าหน้าที่และพนักงานที่ดี	3 17	0 869	ปานกลาง
2 มีบริเวณที่จอดรถของผู้เข้ามาใช้บริการสะดวก	3 22	0 820	ปานกลาง
3 แต่ละกิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดี	3 10	0 820	ปานกลาง
4 ระยะเวลาเปิด-ปิดของสถานที่มีความเหมาะสม	3 62	0 695	มาก
5 จัดแบ่งพื้นที่กิจกรรมนันทนาการในแต่ละส่วนมีความเหมาะสม	3 50	0 743	มาก
6 มีมาตรการด้านความปลอดภัยเหมาะสม	3 24	0 738	ปานกลาง
7 ขณะเข้าร่วมกิจกรรมมีความปลอดภัย	3 35	0 741	ปานกลาง
8 มีข่าวประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ	3 05	0 764	ปานกลาง
9 การประชาสัมพันธ์ดึงดูดความสนใจ	3 04	0 847	ปานกลาง
10 มีการให้ข้อมูล แนะนำกิจกรรมชัดเจน	3 00	0 857	ปานกลาง
11 ระบบการติดต่อสื่อสารภายในสวนฯ มีความสะดวกรวดเร็ว	3 08	0 808	ปานกลาง
12 กฎ ระเบียบต่างๆ ในการใช้บริการด้านนันทนาการมีความเหมาะสม	3 29	0 767	ปานกลาง
13 กิจกรรมนันทนาการต่างๆ ภายในสวนฯ ที่จัดให้มีความสนุก เพลิดเพลิน ให้ความรู้ ตื่นเต้น	3 32	0 865	ปานกลาง
รวม	3 22	0 585	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดและดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3 22$, S D = 0 585) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 4 ระยะเวลาเปิด-ปิดของสถานที่มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3 62$, S D = 0 695) และ ข้อ 5 จัดแบ่งพื้นที่กิจกรรมนันทนาการในแต่ละส่วนมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3 50$, S D = 0 743) ส่วนข้ออื่นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม
นันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวมและรายด้าน (n = 400 คน)

ความพึงพอใจที่มีต่อ การจัดกิจกรรมนันทนาการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S D	การแปลผล
1 ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	3.68	0.568	มาก
2 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก			
ความสะดวก	3.45	0.504	ปานกลาง
3 ด้านบุคลากร	3.18	0.698	ปานกลาง
4 ด้านการจัดและดำเนินการ	3.22	0.585	ปานกลาง
รวม	3.38	0.496	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$ S D = 0.496) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ($\bar{X} = 3.68$ S D = 0.568) ส่วนด้านอื่นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ตามตัวแปร เพศ อายุ ประเภทกิจกรรมที่ใช้ และความถี่ในการใช้บริการ โดยทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เมื่อผลการทดสอบพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ดังปรากฏในตาราง 7 – 22

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ (n = 400 คน)

ความพึงพอใจ	ชาย (n = 155)			หญิง (n = 245)			t	p
	$\bar{X}$	S D	การแปลผล	$\bar{X}$	S D	การแปลผล		
1 ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	3 65	0 511	มาก	3 70	0 602	มาก	-0 903	0 367
2 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3 46	0 497	ปานกลาง	3 44	0 508	ปานกลาง	0 452	0 651
3 ด้านบุคลากร	3 18	0 748	ปานกลาง	3 18	0 667	ปานกลาง	0 023	0 981
4 ด้านการจัดและดำเนินการ	3 18	0 594	ปานกลาง	3 18	0 578	ปานกลาง	-1 217	0 224
รวม	3 37	0 494	ปานกลาง	3 39	0 498	ปานกลาง	-0 493	0 622

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผู้ให้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3 37$, S D = 0 494) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากคือ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ($\bar{X} = 3 65$, S D = 0 511) ส่วนด้านอื่นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ให้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3 39$, S D = 0 498) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ($\bar{X} = 3 70$, S D = 0 602)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนพฤกษศาสตร์ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน
จำแนกตามอายุ (n = 400 คน)

ความพึงพอใจ	15-25 ปี (n = 114)			26-35 ปี (n = 139)			36-45 ปี (n = 117)			46 ปีขึ้นไป (n = 30)		
	$\bar{x}$	SD	การแปลผล	$\bar{x}$	SD	การแปลผล	$\bar{x}$	SD	การแปลผล	$\bar{x}$	SD	การแปลผล
1 ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	3.87	0.544	มาก	3.62	0.598	มาก	3.57	0.522	มาก	3.69	0.549	มาก
2 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.58	0.454	มาก	3.44	0.456	ปานกลาง	3.34	0.581	ปานกลาง	3.35	0.476	ปานกลาง
3 ด้านบุคลากร	3.41	0.679	ปานกลาง	3.14	0.597	ปานกลาง	3.01	0.814	ปานกลาง	3.15	0.480	ปานกลาง
4 ด้านการจัดและดำเนินการ	3.42	0.614	ปานกลาง	3.20	0.525	ปานกลาง	3.08	0.604	ปานกลาง	3.12	0.458	ปานกลาง
รวม	3.57	0.502	มาก	3.35	0.452	ปานกลาง	3.25	0.531	ปานกลาง	3.33	0.298	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 15-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57, S D = 0.502$) ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-35 ปี, 36-45 ปี และ อายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35, S D = 0.452$, $\bar{X} = 3.25, S D = 0.531$ และ $\bar{X} = 3.33, S D = 0.298$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 15-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87, S D = 0.544$ และ $\bar{X} = 3.58, S D = 0.454$) ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ 15-25 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านบุคลากร และด้านการจัดและดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41, S D = 0.679$ และ $\bar{X} = 3.42, S D = 0.614$) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-35 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62, S D = 0.598$) ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-35 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านการจัดและดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44, S D = 0.456$, $\bar{X} = 3.14, S D = 0.597$ และ $\bar{X} = 3.20, S D = 0.525$) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 35-45 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57, S D = 0.522$) ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ 35-45 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านการจัดและดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34, S D = 0.581$, $\bar{X} = 3.01, S D = 0.814$ และ $\bar{X} = 3.08, S D = 0.604$) ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69, S D = 0.549$) ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านบุคลากร และด้านการจัดและดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35, S D = 0.476$, $\bar{X} = 3.15, S D = 0.480$ และ $\bar{X} = 3.12, S D = 0.458$) ตามลำดับ

ตาราง 9 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ
ของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ (n = 400 คน)

ความพึงพอใจ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1 ด้านการจัด กิจกรรมนันทนาการ	ระหว่างกลุ่ม	3	5 894	1 965	6 311*	0 000
	ภายในกลุ่ม	396	123 278	0 311		
	รวม	399	129 172			
2 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	3 554	1 185	4 795*	0 003
	ภายในกลุ่ม	396	97 826	0 247		
	รวม	399	101 380			
3 ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	9 831	3 277	7 013*	0 000
	ภายในกลุ่ม	396	185 044	0 467		
	รวม	399	194 875			
4 ด้านการจัดและ ดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	3	7 258	2 419	7 408*	0 000
	ภายในกลุ่ม	396	129 332	0 327		
	รวม	399	136 590			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	6 285	2 095	9 006*	0 000
	ภายในกลุ่ม	396	92 127	0 233		
	รวม	399	98 412			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ
ของสวนวชิรเบญจทัศทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

ตาราง 10 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวม จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุ	$\bar{X}$	15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46 ปีขึ้นไป
			3 57	3 35	3 25	3 33
ความพึงพอใจ โดยรวม	15-25 ปี	3 57	-	22*	32*	24*
	26-35 ปี	3 35		-	10	02
	36-45 ปี	3 25			-	- 08
	46 ปีขึ้นไป	3 33				-

จากตาราง 10 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มอายุมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวม พบว่ากลุ่มอายุ 15-25 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุ 26-35 ปี อายุ 36-45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุ	$\bar{X}$	15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46 ปีขึ้นไป
			3 87	3 62	3 57	3 69
ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	15-25 ปี	3 87	-	25*	30*	18
	26-35 ปี	3 62		-	05	05
	36-45 ปี	3 57			-	- 12
	46 ปีขึ้นไป	3 69				-

จากตาราง 11 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มอายุมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ พบว่า กลุ่มอายุ 15-25 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุ 26-35 ปี และอายุ 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุ	$\bar{X}$	15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46 ปีขึ้นไป
			3 58	3 44	3 34	3 35
ด้านสถานที่ อุปกรณ์	15-25 ปี	3 58	-	14	24*	23
และสิ่งอำนวยความสะดวก	26-35 ปี	3 44		-	10	09
สะดวก	36-45 ปี	3 34			-	- 01
	46 ปีขึ้นไป	3 35				-

จากตาราง 12 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มอายุมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มอายุ 15-25 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับอายุ 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุ	$\bar{X}$	15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46 ปีขึ้นไป
			3 41	3 14	3 01	3 15
ด้านบุคลากร	15-25 ปี	3 41	-	27*	40*	26
	26-35 ปี	3 14		-	13	- 01
	36-45 ปี	3 01			-	- 14
	46 ปีขึ้นไป	3 15				-

จากตาราง 13 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มอายุมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มอายุ 15-25 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุ 26-35 ปี และอายุ 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านการจัดและดำเนินการ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุ	$\bar{X}$	15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46 ปีขึ้นไป
			3 42	3 20	3 08	3 12
ด้านการจัดและดำเนินการ	15-25 ปี	3 42	-	22*	34*	30*
	26-35 ปี	3 20		-	12	08
	36-45 ปี	3 08			-	- 04
	46 ปีขึ้นไป	3 12				-

จากตาราง 14 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มอายุมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านการจัดและดำเนินการ พบว่า กลุ่มอายุ 15-25 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุ 26-35 ปี อายุ 36-45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน
 จำแนกตามประเภทกิจกรรมที่ใช้บริการ (n = 400 คน)

ความพึงพอใจ	การเดิน การวิ่ง (n = 114)			ขี่จักรยาน (n = 139)			เมืองจำลองจำลอง (n = 117)			อุทยานผีเสื้อและแมลง (n = 30)			พายเรือคายัก (n = 117)			สะพานห้วยหรือสวนน้ำ (n = 30)			สวนปิกนิก (n = 30)		
	$\bar{X}$	SD	การแปลผล	$\bar{X}$	SD	การแปลผล	$\bar{X}$	SD	การแปลผล	$\bar{X}$	SD	การแปลผล	$\bar{X}$	SD	การแปลผล	$\bar{X}$	SD	การแปลผล	$\bar{X}$	SD	การแปลผล
1 ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	3.64	0.594	มาก	3.70	0.538	มาก	3.68	0.633	มาก	3.70	0.548	มาก	3.68	0.546	มาก	3.62	0.589	มาก	3.72	0.577	มาก
2 ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.43	0.508	ปานกลาง	3.53	0.477	มาก	3.47	0.563	ปานกลาง	3.40	0.427	ปานกลาง	3.46	0.512	ปานกลาง	3.41	0.549	ปานกลาง	3.39	0.521	ปานกลาง
3 ด้านบุคลากร	3.07	0.708	ปานกลาง	3.28	0.618	ปานกลาง	3.12	0.784	ปานกลาง	3.22	0.608	ปานกลาง	3.30	0.675	ปานกลาง	3.09	0.726	ปานกลาง	3.15	0.787	ปานกลาง
4 ด้านการจัดและดำเนินการ	3.15	0.618	ปานกลาง	3.32	0.510	ปานกลาง	3.13	0.682	ปานกลาง	3.28	0.523	ปานกลาง	3.30	0.593	ปานกลาง	3.08	0.601	ปานกลาง	3.22	0.596	ปานกลาง
รวม	3.32	0.485	ปานกลาง	3.46	0.452	ปานกลาง	3.35	0.574	ปานกลาง	3.40	0.441	ปานกลาง	3.43	0.518	ปานกลาง	3.30	0.510	ปานกลาง	3.37	0.530	ปานกลาง

จากตาราง 15 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาทำกิจกรรมประเภทการเดินทาง การวิ่ง, ชีจรรย์าน, เมืองจราชจาลอง, อุทยานผีเสื้อและแมลง, พายเรือคายัก, สระว่ายน้ำหรือสวนน้ำ และสวนปิกนิก มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.485$, $\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.452$, $\bar{X} = 3.35$, $SD = 0.574$, $\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.441$, $\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.518$, $\bar{X} = 3.30$, $SD = 0.510$ และ $\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.530$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มาทำกิจกรรมประเภทการเดินทาง การวิ่ง มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.594$) ส่วนผู้ใช้บริการที่มาทำกิจกรรมประเภทการเดินทาง การวิ่ง มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านการจัดและดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.508$, $\bar{X} = 3.07$, $SD = 0.708$ และ $\bar{X} = 3.15$, $SD = 0.618$)

ผู้ใช้บริการที่มาทำกิจกรรมประเภทชีจรรย์าน มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.538$ และ $\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.477$) ส่วนผู้ใช้บริการที่มาทำกิจกรรมประเภทชีจรรย์าน มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านบุคลากร และด้านการจัดและดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.618$ และ $\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.510$)

ผู้ใช้บริการที่มาทำกิจกรรมประเภทเมืองจราชจาลอง มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.633$) ส่วนผู้ใช้บริการที่มาทำกิจกรรมประเภทเมืองจราชจาลอง มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านการจัดและดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.563$, $\bar{X} = 3.12$, $SD = 0.618$ และ $\bar{X} = 3.13$, $SD = 0.682$)

ผู้ใช้บริการที่มาทำกิจกรรมประเภทอุทยานผีเสื้อและแมลง มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.548$) ส่วนผู้ใช้บริการที่มาทำกิจกรรมประเภทอุทยานผีเสื้อและแมลง มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านการจัดและดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.427$, $\bar{X} = 3.22$, $SD = 0.608$ และ $\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.523$)

ผู้ให้บริการที่มาทำกิจกรรมประเภทพายเรือคายัก มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม
นันทนาการ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, $S D = 0.546$) ส่วน
ผู้ให้บริการที่มาทำกิจกรรมประเภทพายเรือคายัก มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านการจัดและดำเนินการ อยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$, $S D = 0.512$, $\bar{X} = 3.30$, $S D = 0.675$ และ $\bar{X} = 3.30$,
 $S D = 0.593$)

ผู้ให้บริการที่มาทำกิจกรรมประเภทสระว่ายน้ำหรือสวนน้ำ มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัด
กิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, $S D = 0.589$) ส่วน
ผู้ให้บริการที่มาทำกิจกรรมประเภทสระว่ายน้ำหรือสวนน้ำ มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม
นันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านการจัดและ
ดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$, $S D = 0.549$, $\bar{X} = 3.09$, $S D = 0.726$ และ
 $\bar{X} = 3.08$, $S D = 0.601$)

ผู้ให้บริการที่มาทำกิจกรรมประเภทสวนปิกนิก มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม
นันทนาการ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, $S D = 0.577$) ส่วน
ผู้ให้บริการที่มาทำกิจกรรมประเภทสวนปิกนิก มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้าน
สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านการจัดและดำเนินการ อยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$, $S D = 0.521$, $\bar{X} = 3.15$, $S D = 0.787$ และ $\bar{X} = 3.22$, $S D = 0.596$)

ตาราง 16 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม
 นันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามประเภท
 กิจกรรมที่ใช้บริการ (n = 400 คน)

ความพึงพอใจ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1 ด้านการจัด กิจกรรมนันทนาการ	ระหว่างกลุ่ม	6	0.421	0.070	0.214	0.972
	ภายในกลุ่ม	393	128.751	0.328		
	รวม	399	129.172			
2 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6	1.080	0.180	0.705	0.645
	ภายในกลุ่ม	393	100.299	0.255		
	รวม	399	101.380			
3 ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	6	2.956	0.493	1.009	0.419
	ภายในกลุ่ม	393	191.918	0.488		
	รวม	399	194.875			
4 ด้านการจัดและ ดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	6	2.969	0.495	1.455	0.192
	ภายในกลุ่ม	393	133.621	0.340		
	รวม	399	136.590			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6	1.241	0.207	0.837	0.542
	ภายในกลุ่ม	393	92.171	0.247		
	รวม	399	98.412			

จากตาราง 16 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทกิจกรรมที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ
 การจัดกิจกรรมนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน
จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ (n = 400 คน)

ความพึงพอใจ	มาทุกวัน (n = 10)			มา 1 ครั้งต่อสัปดาห์ (n = 127)			มา 2 ครั้งต่อสัปดาห์ (n = 30)			มา 3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้ง ต่อสัปดาห์ (n = 11)			มา 1 ครั้งต่อเดือน (n = 222)		
	$\bar{X}$	SD	การแปลผล	$\bar{X}$	SD	การแปลผล	$\bar{X}$	SD	การแปลผล	$\bar{X}$	SD	การแปลผล	$\bar{X}$	SD	การแปลผล
1 ด้านการจัดกิจกรรม นันทนาการ	3.54	0.448	มาก	3.56	0.571	มาก	3.74	0.405	มาก	4.33	0.397	มาก	3.72	0.572	มาก
2 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.50	0.644	มาก	3.49	0.427	ปานกลาง	3.32	0.524	ปานกลาง	3.53	0.651	มาก	3.43	0.527	มาก
3 ด้านบุคลากร	2.43	0.784	ปานกลาง	3.17	0.606	ปานกลาง	3.01	1.080	ปานกลาง	3.34	0.682	ปานกลาง	3.24	0.662	ปานกลาง
4 ด้านการจัดและ ดำเนินการ	2.59	0.782	ปานกลาง	3.22	0.491	ปานกลาง	3.24	0.693	ปานกลาง	3.84	0.449	มาก	3.22	0.588	ปานกลาง
รวม	3.02	0.529	ปานกลาง	3.36	0.438	ปานกลาง	3.33	0.652	ปานกลาง	3.76	0.348	มาก	3.40	0.498	ปานกลาง

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มา 3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.348$) ส่วนผู้ใช้บริการที่มาทุกวัน, มา 1 ครั้งต่อสัปดาห์, มา 2 ครั้งต่อสัปดาห์ และมา 1 ครั้งต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$, $SD = 0.529$, $\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.438$ $\bar{X} = 3.33$, $SD = 0.652$ และ $\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.498$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มาทุกวัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, $SD = 0.448$ และ $\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.644$) ส่วนผู้ใช้บริการที่มาทุกวัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านบุคลากร และด้านการจัดและดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.43$, $SD = 0.784$ และ $\bar{X} = 2.59$ $SD = 0.782$)

ผู้ใช้บริการที่มา 1 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, $SD = 0.571$) ส่วนผู้ใช้บริการที่มา 1 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านการจัดและดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.427$, $\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.606$ และ $\bar{X} = 3.22$, $SD = 0.491$)

ผู้ใช้บริการที่มา 2 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, $SD = 0.405$) ส่วนผู้ใช้บริการที่มา 2 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านการจัดและดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.524$, $\bar{X} = 3.01$, $SD = 1.080$ และ $\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.693$)

ผู้ใช้บริการที่มา 3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดและดำเนินการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.397$, $\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.651$ และ $\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.449$) ส่วนผู้ใช้บริการที่มา 3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 0.682$)

ผู้ใช้บริการที่มา 1 ครั้งต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.572$) ส่วนผู้ใช้บริการที่มา 1 ครั้งต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านบุคลากร และด้านการจัดและดำเนินการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43, S D = 0.527$
 $\bar{X} = 3.24, S D = 0.662$ และ $\bar{X} = 3.22, S D = 0.588$)

ตาราง 18 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ
ของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ
(n = 400 คน)

ความพึงพอใจ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1 ด้านการจัด กิจกรรมนันทนาการ	ระหว่างกลุ่ม	4	7.267	1.817	5.886*	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	121.905	0.309		
	รวม	399	129.172			
2 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	0.869	0.217	0.854	0.492
	ภายในกลุ่ม	395	100.510	0.254		
	รวม	399	101.380			
3 ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4	7.390	1.848	7.013*	0.004
	ภายในกลุ่ม	395	187.485	0.475		
	รวม	399	194.875			
4 ด้านการจัดและ ดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	4	8.253	2.063	6.350*	0.000
	ภายในกลุ่ม	395	128.338	0.325		
	รวม	399	136.590			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	3.134	0.784	9.006*	0.012
	ภายในกลุ่ม	395	95.278	0.241		
	รวม	399	98.412			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
จัดกิจกรรมนันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านบุคลากร และด้านการจัดและ
ดำเนินการ ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม

นันทนาการของสวนวชิรเบญจทัศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า ผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน

ตาราง 19 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศโดยรวม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความพึงพอใจ			มาทุกวัน	1 ครั้งต่อสัปดาห์	2 ครั้งต่อสัปดาห์	3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	1 ครั้งต่อเดือน
ความถี่ในการใช้บริการ		$\bar{X}$					
			3 02	3 36	3 33	3 76	3 40
ความพึงพอใจ	มาทุกวัน	3 02	-	- 34	- 31	- 74*	- 38
โดยรวม	1 ครั้งต่อสัปดาห์	3 36		-	03	- 40	- 04
	2 ครั้งต่อสัปดาห์	3 33				- 43	- 07
	3 ครั้งหรือมากกว่า	3 76				-	36
	3 ครั้งต่อสัปดาห์						
	1 ครั้งต่อเดือน	3 40					-

จากตาราง 19 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มความถี่ในการใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวม พบว่า กลุ่มผู้บริการที่มาทุกวัน มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มผู้บริการที่มา 3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความพึงพอใจ		มาทุกวัน	1 ครั้งต่อสัปดาห์	2 ครั้งต่อสัปดาห์	3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	1 ครั้งต่อเดือน
ความถี่ในการใช้บริการ		$\bar{X}$				
		3 54	3 56	3 74	4 33	3 72
ด้านการจัด	มาทุกวัน	3 54	- 02	- 20	- 79*	- 18
กิจกรรม	1 ครั้งต่อสัปดาห์	3 56	-	- 18	- 77*	- 17
นันทนาการ	2 ครั้งต่อสัปดาห์	3 74		-	- 59	01
	3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	4 33			-	61*
	3 ครั้งต่อสัปดาห์					
	1 ครั้งต่อเดือน	3 72				-

จากตาราง 20 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มความถี่ในการใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ พบว่า กลุ่มผู้บริการที่มาทุกวัน มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มผู้บริการที่มา 3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และกลุ่มผู้บริการที่มา 1 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มผู้บริการที่มา 3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และกลุ่มผู้บริการที่มา 3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มผู้บริการที่มา 1 ครั้งต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 และ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านบุคลากร จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความพึงพอใจ		มาทุกวัน	1 ครั้งต่อสัปดาห์	2 ครั้งต่อสัปดาห์	3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	1 ครั้งต่อเดือน
ความถี่ในการใช้บริการ		$\bar{X}$				
		2.44	3.18	3.02	3.34	3.24
ด้านบุคลากร	มาทุกวัน	2.44	- 74*	- 58	- 90*	- 80*
	1 ครั้งต่อสัปดาห์	3.18	-	16	- 16	- 06
	2 ครั้งต่อสัปดาห์	3.02			- 32	- 22
	3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	3.34			-	10
	3 ครั้งต่อสัปดาห์					
	1 ครั้งต่อเดือน	3.24				-

จากตาราง 21 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มความถี่ในการใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มผู้บริการที่มาทุกวัน มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มผู้บริการที่มา 1 ครั้งต่อสัปดาห์ กลุ่มผู้บริการที่มา 3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และกลุ่มผู้บริการที่มา 1 ครั้งต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 และ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านบุคลากร จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความพึงพอใจ			มาทุกวัน	1 ครั้งต่อสัปดาห์	2 ครั้งต่อสัปดาห์	3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	1 ครั้งต่อเดือน
ความถี่ในการใช้บริการ		$\bar{X}$					
			2 44	3 18	3 02	3 34	3 24
ด้านบุคลากร	มาทุกวัน	2 44	-	- 74*	- 58	- 90*	- 80*
	1 ครั้งต่อสัปดาห์	3 18		-	16	- 16	- 06
	2 ครั้งต่อสัปดาห์	3 02				- 32	22
	3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	3 34				-	10
	3 ครั้งต่อสัปดาห์						
	1 ครั้งต่อเดือน	3 24					

จากตาราง 21 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มความถี่ในการใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มผู้บริการที่มาทุกวัน มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มผู้บริการที่มา 1 ครั้งต่อสัปดาห์ กลุ่มผู้บริการที่มา 3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และกลุ่มผู้บริการที่มา 1 ครั้งต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 และ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 ผลทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านการจัดและดำเนินการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความพึงพอใจ		มาทุกวัน	1 ครั้งต่อสัปดาห์	2 ครั้งต่อสัปดาห์	3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	1 ครั้งต่อเดือน
ความถี่ในการใช้บริการ		$\bar{X}$				
		2 59	3 22	3 24	3 84	3 22
ด้านการจัดและดำเนินการ	มาทุกวัน	2 59	-	- 63*	- 65*	- 63*
	1 ครั้งต่อสัปดาห์	3 22	-	- 02	- 62*	00
	2 ครั้งต่อสัปดาห์	3 24		-	- 60	02
	3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	3 84			-	62*
	1 ครั้งต่อเดือน	3 22				-

จากตาราง 22 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มความถี่ในการใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ด้านการจัดและดำเนินการ พบว่า กลุ่มผู้บริการที่มาทุกวัน มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มผู้บริการที่มา 1 ครั้งต่อสัปดาห์, กลุ่มผู้บริการที่มา 3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และกลุ่มผู้บริการที่มา 1 ครั้งต่อเดือน และกลุ่มผู้บริการที่มา 1 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มผู้บริการที่มา 3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และกลุ่มผู้บริการที่มา 3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มผู้บริการที่มา 1 ครั้งต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 และ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการ

สวนวชิรเบญจทัศ

- 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการ

สวนวชิรเบญจทัศ ตามตัวแปร ประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทกิจกรรมที่ใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ

ความสำคัญของการวิจัย

ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ เพื่อนำข้อมูลงานวิจัยนี้มาประยุกต์หาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆของสวนวชิรเบญจทัศ หรือเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมสวนวชิรเบญจทัศ ให้มีความพึงพอใจ ความสนุกสนาน และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการที่เข้ามาทำกิจกรรมนันทนาการในสวนวชิรเบญจทัศ โดยเก็บตัวอย่างจากสำนักงานสวนสาธารณะ กรุงเทพมหานคร จากข้อมูลตามปีงบประมาณ 2548 สรุปสำรวจสิ้นสุดเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2548 ผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ มีจำนวนทั้งสิ้น 100,000 คน ต่อเดือน (สำนักงานสวนสาธารณะ กรุงเทพมหานคร 2548)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยเปรียบเทียบตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเก็บจำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

- 1 ผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน
- 2 ผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน
- 3 ผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่มีประเภทกิจกรรมที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน
- 4 ผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ได้ทำการศึกษาในกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ใช้บริการในสวนวชิรเบญจทัศ จำนวน 400 คน ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืนจำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการรวบรวมผลจากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะเฉพาะและข้อคำถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทกิจกรรมที่ใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการกำหนดน้ำหนักคะแนนของ ข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) 5 ระดับ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ให้บริการในสวนวชิรเบญจทัศ และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 11 5 (Statistical Package for Social Science) โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

- 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยการหาความถี่ ร้อยละ
- 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ให้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ทั้ง 4 ด้าน โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

- 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ให้บริการสวนวชิรเบญจทัศระหว่างกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t – test) ระหว่างกลุ่มเป้าหมายมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ให้บริการสวนวชิรเบญจทัศ สรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการในสวนวชิรเบญจทัศ จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61 25 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38 75 อายุของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34 75 รองลงมาคือ อายุ 15-25 ปี มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28 50 และอายุ 35-45 ปี มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29 25 และที่น้อยที่สุดคือ อายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7 50 ประเภทกิจกรรมที่เข้าของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทำกิจกรรมขี่จักรยาน มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21 75 รองลงมาคือ ทำกิจกรรมสวนปิกนิก มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17 00 และทำกิจกรรมการเดิน การวิ่ง มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15 25 และทำกิจกรรมอุทยานผีเสื้อและ

แมลง มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และทำกิจกรรมเมืองจระจกจำลอง มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และทำกิจกรรมสระว่ายน้ำหรือสวนน้ำ มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และที่น้อยที่สุดคือ ทำกิจกรรมพายเรือคายัก มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และความถี่ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมาคือ มาใช้บริการ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 และมาใช้บริการ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และมาใช้บริการ 3 ครั้งหรือมากกว่า 3 ต่อสัปดาห์ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และที่น้อยที่สุดคือ มาใช้บริการทุกวัน มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ จากการศึกษาข้อมูลพบว่า

ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านการจัดและดำเนินการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

- 1 ผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ไม่แตกต่างกัน
- 2 ผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 3 ผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่มีประเภทกิจกรรมที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการไม่แตกต่างกัน
- 4 ผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการ สนวนวชิรเบญจทัศ สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐาน ดังนี้

1 ผู้ใช้บริการสนวนวชิรเบญจทัศที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 เพราะว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความต้องการพื้นฐานไม่ต่างกัน โดยเข้ามาใช้บริการสนวนวชิรเบญจทัศเพื่อพักผ่อนหย่อนใจในลักษณะที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมกับตัวเอง และผู้ให้บริการที่เข้ามาทำกิจกรรมนันทนาการที่สนวนวชิรเบญจทัศนั้น สามารถทำกิจกรรมต่างๆร่วมกันได้ทั้งเพศชายและเพศหญิงเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมไม่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญพัชร สุวรรณสนธิชัย (2547 : 109) ทำวิจัยเรื่อง “ทัศนคติและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อวัดพระศรีรัตนศาสดาราม” พบว่า เพศที่ต่างกัน มีผลต่อทัศนคติในการเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดารามของนักท่องเที่ยวต่างประเทศไม่แตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวเพศหญิงมีทัศนคติด้านวัดดีกว่าเพศชาย เพราะการที่เพศหญิงมีความสนใจมากกว่า จึงทำให้มาเที่ยวมากกว่าและทัศนคติก็พลอยดีกว่าเพศชายไปด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารยา วรรณประเสริฐ (2542 : 96) ทำวิจัยเรื่อง “ภาพลักษณ์ประเทศไทยในสายตานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ” พบว่า นักท่องเที่ยวชาวประเทศเพศชายมีภาพลักษณ์ประเทศไทยไม่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวเพศหญิง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราทิพย์ ธรรมสังคีติ (2546 : 201) ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้ใช้บริการเรือสำราญอันดามันปรีนเซส พบว่า ผู้ใช้บริการเรือสำราญอันดามันปรีนเซสที่มีเพศ และสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวเรือสำราญอันดามันปรีนเซสไม่แตกต่างกัน

2 ผู้ใช้บริการสนวนวชิรเบญจทัศที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 ทั้งนี้ เพราะว่า ผู้ใช้บริการที่อายุแตกต่างกัน ที่เข้ามาใช้บริการของสนวนวชิรเบญจทัศมีความต้องการในการเลือกทำกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน เพราะทราบถึงความสำคัญของการจัดนันทนาการและเลือกทำกิจกรรมตามความชอบของแต่ละช่วงอายุที่ชอบแตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมตตา เศวตเลข (2539 : ก) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษากรณีสวนสัตว์ดุสิต พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตในภาพรวมระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจออกเป็นแต่ละด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อระยะห่างจากกลุ่มช้างเคียงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง ทั้งยังพบว่านักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ

สวนสัตว์ดุสิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 และอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

3 ผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่มีประเภทกิจกรรมที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 ทั้งนี้เพราะว่า กิจกรรมของสวนวชิรเบญจทัศมีหลากหลายกิจกรรมให้เลือกใช้บริการได้ตามความพอใจ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิกา พันธ์อำพล (2529 บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการของนักศึกษาในสถาบันผู้ผลิตครูจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า กิจกรรมที่นักศึกษาต้องการเข้าร่วมมากได้แก่ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์และสังคมสงเคราะห์ กิจกรรมกีฬาและสุขภาพ กิจกรรมทางสังคม ตามลำดับ และความต้องการเข้าร่วมกิจกรรม โดยแยกตามเพศ อายุ ศาสนา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ภูมิสำเนา และสถาบันที่ศึกษา ปรากฏว่า ไม่มีความแตกต่างโดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

4 ผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่มีความถนัดในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4 ทั้งนี้เพราะว่า การประชาสัมพันธ์ข่าวกิจกรรมของสวนวชิรเบญจทัศมีไม่มาก รวมถึงภาระงานหน้าที่ที่แตกต่างกัน ทำให้มีความถนัดในการใช้บริการต่างกัน จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ คงคาเขตร (2546 บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร กรณีสึกษาศูนย์เยาวชนสวนอ้อย พบว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ ด้านกิจกรรม ด้านบุคลากร และด้านคุณภาพของบริการ ของผู้ให้บริการศูนย์เยาวชนสวนอ้อย อยู่ในระดับปานกลาง และการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอายุ และความถนัดในการใช้บริการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ทุกรายการ และณรงค์ฤทธิ์ หวังพัฒนาพาณิชย์ (2546 บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจการท่องเที่ยวแบบผจญภัยของนักท่องเที่ยวไทย กรณีศึกษาโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก พบว่า นักท่องเที่ยวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จะมีอายุ 25-29 ปี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และการวิเคราะห์ผลตามสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยวไทยที่ต่างกัน มีสาเหตุการท่องเที่ยวเพื่อศึกษาหาความรู้ เพื่อความสนุกสนาน เพื่อสัมผัสธรรมชาติเพื่อพักผ่อน ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 และเพศและการศึกษาของนักท่องเที่ยวไทยที่ต่างกัน มีความถนัดในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการ สนวนวชิรเบญจทัศ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า

1 ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อกิจกรรมที่จัดเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จึงเห็นควรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ให้มากขึ้น โดยการจัดกิจกรรมในวันหยุด เน้นกระบวนการคิดสร้างสรรค์ให้กับผู้ใช้บริการ และสร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ จะทำให้โอกาสที่ผู้ใช้บริการจะกลับใช้บริการซ้ำก็มีอีกมากขึ้น

2 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อสวนวชิรเบญจทัศสามารถเดินทางไปกลับสะดวก, สถานที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ, มีป้ายบอกเส้นทางชัดเจนและเพียงพอ การวางแผนผังสถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการเป็นระเบียบเหมาะสม และข้อ 5 สภาพแวดล้อมมีบรรยากาศร่มรื่นและสวยงาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยการดูแลสถานที่ภายในและภายนอกให้มีความสะอาดหุสะอาดตา มีความร่มรื่นเป็นระเบียบเรียบร้อยน่าอยู่ เพื่อสภาพร่างกายและจิตใจที่ดีของผู้ใช้บริการ และควรมีการตรวจสอบสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้อยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และเหมาะสมกับงบประมาณของรัฐบาล

3 ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ควรมีการส่งเสริมความสามารถของบุคลากรของสวนสาธารณะให้มากขึ้น โดยการให้ความรู้เพิ่มขึ้น และจัดฝึกอบรมบุคลากร เพื่อเป็นการรักษาระดับมาตรฐานของบุคลากรไว้

4 ด้านการจัดและดำเนินการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ ระยะเวลาเปิด-ปิดของสถานที่มีความเหมาะสม และจัดแบ่งพื้นที่กิจกรรมนันทนาการในแต่ละส่วนมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากควรมีกิจกรรม ดังนั้นมีการแบ่งประเภทกิจกรรมนันทนาการให้เหมาะสมกับทุกเพศ ทุกวัย เพื่อเป็นการจูงใจและดึงดูดให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการสวนสาธารณะมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1 ควรมีการศึกษาเพิ่มตัวแปรให้มากขึ้น
- 2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมนันทนาการ
- 3 ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมนันทนาการในสวนสาธารณะอื่นๆ

จังหวัดอื่นๆ

- 4 ควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรรณิกา พันธ์อำพล (2529) ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษาในสถาบันผลิตครูจังหวัด
ชายแดนภาคใต้ซึ่งประชากรส่วนใหญ่เป็นไทยมุสลิม ปริญญาโท กศ ม (พลศึกษา)
สงขลา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา อัดสำเนา
- กมล สุวรรณศรี (ม ป ป) นันทนาการ (เอกสารประกอบการสอน) กรุงเทพฯ วิทยาลัยสวนดุสิต
อัดสำเนา
- กองมั่งเมือง สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร (2536) โครงการจัดหาและพัฒนาสวนสาธารณะ สนามเด็ก
เล่น และภูมิทัศน์ของเมือง กรุงเทพฯ งานผลิตสื่อการเรียนการสอน สำนักปลัด
กรุงเทพมหานคร
- กิตติมา ปรีดีติลล (2524) ทฤษฎีการบริหารองค์การ กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
----- (2529) ทฤษฎีการบริหารองค์การ กรุงเทพฯ หจก ธนะการพิมพ์
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2544) การวิเคราะห์สถิติ สำหรับการบริหารและวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- (2546) การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ฉบับปรับปรุงใหม่)
กรุงเทพฯ หจก ซีเค แอนด์ เอสดีสตูดิโอ
- กำโชค เมื่อกสุวรรณ (2538) ผู้นำนันทนาการชั้นนำ ภาคสันนาการ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ ประสานมิตร
- (2544) ผู้นำสันนาการ กรุงเทพฯ เกษมศรีการพิมพ์
- จันทร์ ผ่องศรี (2530) นันทนาการชุมชนและโรงเรียน กรุงเทพฯ โอเดียนสโตร์
- ✓ จิตตะนันท์ เดชะคุปต์ (2543) จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กรุงเทพฯ
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ภาคนิพนธ์ปริญญาโท บธ ม
(พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ถ่ายเอกสาร
- ชาญเชวง เนตรสุวรรณ (2528) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณค่าทางนันทนาการของสวน
สนุกประเภทฤกิตในเขตกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (พลศึกษา)
กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถ่ายเอกสาร
- ณรงค์ฤทธิ์ หวังพัฒนาพาณิชย์ (2546) พฤติกรรมและความพึงพอใจการท่องเที่ยวแบบผจญภัย
ของนักท่องเที่ยวไทย กรณีศึกษาโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก

สารนิพนธ์ บธ ม (การตลาด) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ถ่ายเอกสาร

✓ ดนัย เทียนพุด (2543) เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย กรุงเทพมหานคร เทพเนรมิตรการพิมพ์
เดือนดา นาควิเชียร (2548) นันทนาการโลกแห่งการเรียนรู้ของเด็ก กรุงเทพฯ องค์การรับส่ง
สินค้าและพัสดุภัณฑ์

นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี (2542) ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพฯ
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นิคม ประเมโท (2534) พฤติกรรมและปัจจัยที่จูงใจนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี
วิทยานิพนธ์ ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ถ่ายเอกสาร

บุญชม ศรีสะอาด (2532) การวิจัยเบื้องต้น กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์พัฒนา จำกัด

บุปผา พรหมศรี (2542) ความสามารถในการแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดกิจกรรม
การเล่นกลางแจ้งและกิจกรรมการเล่นเครื่องเล่น ปริญญาบัตร กศ ม (การศึกษา
ปฐมวัย) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร

ปาริฉัตร เวียร์รา (2547) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม ปริญญาบัตร วท ม (การจัดการนันทนาการ) กรุงเทพฯ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร

เพ็ญพัชร สุวรรณสนธิชัย (2547) ทศนคติและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อวัด
พระศรีรัตนศาสดาราม ปริญญาบัตร บธ ม (การตลาด) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร

ฟอง เกิดแก้ว (2532) โครงการพลศึกษา สุขศึกษาและนันทนาการในโรงเรียน กรุงเทพฯ วัฒนา
พานิช

✓ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิการ (2539) จิตวิทยาการบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 3 นนทบุรี สาขาวิชา
คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

เมตตา เศวตเลข (2539) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
ศึกษากรณีสวนสัตว์ดุสิต วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรบัณฑิต (สิ่งแวดล้อม) กรุงเทพฯ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ถ่ายเอกสาร

✓ ราชบัณฑิตยสถาน (2546) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 กรุงเทพฯ
นานมีบุ๊คส์

- ลลิตา โภชนพันธุ์ (2539) พฤติกรรมการท่องเที่ยวในเชิงอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ถ่ายเอกสาร
- วราทิพย์ ธรรมสังคีติ (2546) ทักษะและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้ใช้บริการเรือสำราญอันดามันปรีนเซส ปริญญาบัตร บธ.ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร
- ✓ วิเชียร เกตุสิงห์ (2541) คู่มือการวิจัยการเชิงปฏิบัติ พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- ✓ วิไลวรรณ คงคาเขตร (2546) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร กรณีสืบศึกษาศูนย์เยาวชนสวนอ้อย วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ สถาบันราชภัฏธนบุรี ถ่ายเอกสาร
- สมคิด บางโม (2538) องค์การและการจัดการ กรุงเทพฯ วิทยพัฒน์
- สมบัติ กาญจนกิจ (2544) นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- (2542) นันทนาการชุมชนและโรงเรียน พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช
- (2535) นันทนาการชุมชนและโรงเรียน กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช
- ✓ สุวัฒนา ไบเจริญ (2540) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น วิทยานิพนธ์ กศ.ม (บริหารการศึกษา) มหาสารคาม กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถ่ายเอกสาร
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2544) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 -2549) กรุงเทพฯ โรงพิมพ์คุรุสภา
- (2539) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 -2544) กรุงเทพฯ หจก เม็ดทรายพรินติ้ง
- สำนักงานส่งเสริมพัฒนากิจกรรมนันทนาการ (2548) สวนสาธารณะ สำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2548, จาก www.brdp.osrd.go.th/source/place/park.php
- สำนักงานสวนสาธารณะ สำนักสิ่งแวดล้อม (2548) สวนวชิรเบญจทัศ (สวนรถไฟ) สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2548, จาก (http://203.155.220.217/office/ppdd/publicpark/thai/mainpark/T_rotfai.html)
- ✓ ศิริวรรณ เสรีรักษ์ (2539) องค์การและการจัดการ กรุงเทพฯ บริษัทวิสุทธิพัฒนา จำกัด
- ✓ ----- (2541) พฤติกรรมผู้บริโภค กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์พัฒนา จำกัด

- ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ (2539) *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพฯ พัฒนาศึกษา
- (2541) *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพฯ บริษัท อีระฟิล์มและโซเทกซ์ จำกัด
- (2541) *พฤติกรรมผู้บริโภค* กรุงเทพฯ โรงพิมพ์วิสิทธิ์วัฒนา
- อารมณีนาวาภาญจน์ (2541) *โปรแกรมสันตนาการ* กรุงเทพฯ ภาควิชาสันตนาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร
- อารยา วรรณประเสริฐ (2542) *ภาพลักษณ์ประเทศไทยในสายตาของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ*
วิทยานิพนธ์ นศ.ม (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย ถ่ายเอกสาร
- เอนก หงษ์ทองคำ (2542) *นันทนาการกับสังคม* (เอกสารประกอบการสอนนันทนาการกับ
สังคม) กรุงเทพฯ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- Ann, Elizabeth D A (1977, April) "A survey of lifetime sports Needs and interests of senior
Citizens in Middle Tennessee," *Dissertation Abstracts International* 37(10) 634 – A
- Atkinson , & A H (1987) *Representational intelligence I 1-3 Year Old Children* An
Observational Study Dissertation, Abstracts International Photocopied
- Dardah (2000) *Assessing Emotional intelligence Recreation* Dissertation, Abstracts
International Photocopied
- Deleo, Catherine Ann (May 1983) "Interrationships between Job Satisfaction and Leisure
Satisfaction for Municipal Recreation Directors in New England," *Dissertation*
Abstracts International 43 , 3638A
- Fitzerrald, Michael R and Robert F Durant (1980) "Citizen Evaluation and Urban
Management Service Delivery in an Era of protest," *Public Administration Review*
40 , 585-594
- Holbrook, James Edward (1993, February) "Current Problems and Trends in Facility
Planning for Health, Physical Education, Recreation and Athletics at Colleges And
Universities," *Dissertation Abstracts International* 53 2735 - A
- Hurlock, E B (1964) *Child Development 5 th ed* New york McGraw – Hill Book Co Ltd
- Krecie, Robert V and Daryle W Morgan (1970, Nov) "Determining Sample size for
Research Activities, " *Journal of Education and Psychological Measurement* 30(3)
607-610

- ✓ Swarbrooke, John (1999) *Consumer Behavior in Tourism* Oxford Butterworth – Heinemann
- Vroom (1964) *Work and Motivation* New York John Wiley & Sons Inc
- Watson, James Franklin (1997, Jan) "The Impact of Leisure Attitude and Motivation on the Physical Recreation Participation Time of College Students," *Dissertation Abstracts International* Dai-A 57/07 325
- Wehrich Heinz and Harold Koontz (1993) *Management a global perspective* Tenth Edition New York McGraw-Hill, Inc
- Wolman, Benjamin B (1973) *Dictionary of behavioral science* Van Nostrand Reinhold

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อ นางกนกวดี พึ่งโพธิ์ทอง
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชื่อ นายจุมพล ลัมพาภิวัฒน์
ตำแหน่ง อาจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชื่อ นายพนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชื่อ นางชนิมา จักรใจ
ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการสวนและต้นไม้
สถานที่ทำงาน สำนักงานสวนสาธารณะ สำนักสวัสดิการสังคม

ชื่อ นายจุมพฏ ศิริวัชรินทร์
ตำแหน่ง หัวหน้าสวนวชิรเบญจทัศ
สถานที่ทำงาน สำนักงานสวนสาธารณะ สำนักสวัสดิการสังคม

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

- 1 แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้
- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทกิจกรรม
ที่ใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ
- 2 กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
- 3 ขอความกรุณาช่วยตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่าน
นางสาวเลิศวลีภรณ์ อรุณชัยรัตน์
ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับตัวของท่านมากที่สุด

1 เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2 อายุ

☐ 15-25 ปี

☐ 26-35 ปี

☐ อายุ 36-45 ปี

☐ อายุ 46 ปีขึ้นไป

3 ประเภทกิจกรรมที่ใช้บริการ

☐ การเดิน การวิ่ง

☐ ขี่จักรยาน

☐ เมืองจรรยาจำลอง

☐ อุทยานผีเสื้อและแมลง

☐ พายเรือคายัก

☐ สระว่ายน้ำหรือสวนน้ำ

☐ สวนปิกนิก

4 ความถี่ในการใช้บริการ

☐ มาทุกวัน

☐ 1 ครั้งต่อสัปดาห์

☐ 2 ครั้งต่อสัปดาห์

☐ 3 ครั้ง หรือ มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์

☐ 1 ครั้งต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ					
1 กิจกรรมที่สวนวชิรเบญจทัศจัดให้มีความเหมาะสม					
2 กิจกรรมสร้างความสนุกสนานเพลิดเพลิน					
3 กิจกรรมพัฒนาจิตใจ ผ่อนคลายความเครียด					
4 กิจกรรมเสริมสร้างสมรรถภาพและสุขภาพ					
5 กิจกรรมสร้างความรู้และประสบการณ์ตรง					
6 กิจกรรมที่จัดเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์					
7 กิจกรรมช่วยเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดี					
8 กิจกรรมที่เข้าร่วมเพิ่มประสบการณ์ชีวิต					
9 กิจกรรมที่จัดส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1 สวนวชิรเบญจทัศสามารถเดินทางไปกลับสะดวก					
2 สถานที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ					
3 มีป้ายบอกเส้นทางชัดเจนและเพียงพอ					
4 การวางแผนผังสถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการเป็นระเบียบ เหมาะสม					
5 สภาพแวดล้อมมีบรรยากาศร่มรื่นและสวยงาม					
6 อุปกรณ์มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน					
7 อุปกรณ์มีความปลอดภัยและเพียงพอ					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
8 มีที่นั่ง, ศาลาที่พักผ่อนเพียงพอ					
9 มีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอและเหมาะสม					
10 มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มให้บริการเพียงพอ					
11 ร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มราคายุติธรรม					
12 มีห้องน้ำ ห้องสุขา สะอาดเพียงพอ					
13 ที่รองรับขยะวางไว้ในจุดที่เหมาะสม					
14 มีที่รองรับขยะเพียงพอ					
ด้านบุคลากร					
1 เจ้าหน้าที่คอยให้บริการกิจกรรมแต่ละเพียงพอ					
2 เจ้าหน้าที่เป็นผู้นำกิจกรรมอย่างเหมาะสม					
3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เฉพาะกิจกรรมเป็นอย่างดี					
4 ผู้นำกิจกรรมมีความรู้ ความสามารถด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้					
5 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพเรียบร้อย					
6 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ					
7 เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยมีเพียงพอ					
8 เจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการจัดและดำเนินการ					
1 มีการให้บริการต้อนรับของเจ้าหน้าที่และพนักงานที่ดี					
2 มีบริเวณที่จอดรถของผู้เข้ามาใช้บริการสะดวก					
3 แต่ละกิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดี					
4 ระยะเวลาเปิด-ปิดของสถานที่มีความเหมาะสม					
5 จัดแบ่งพื้นที่กิจกรรมนันทนาการในแต่ละส่วนมีความเหมาะสม					
6 มีมาตรการด้านความปลอดภัยเหมาะสม					
7 ขณะเข้าร่วมกิจกรรมมีความปลอดภัย					
8 มีข่าวประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ					
9 การประชาสัมพันธ์ดึงดูดความสนใจ					
10 มีการให้ข้อมูล แนะนำกิจกรรมชัดเจน					
11 ระบบการติดต่อสื่อสารภายในสวนฯ มีความสะดวก รวดเร็ว					
12 กฎ ระเบียบต่างๆ ในการใช้บริการด้านนันทนาการมีความเหมาะสม					
13 กิจกรรมนันทนาการต่างๆ ภายในสวนฯ ที่จัดให้มีความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ให้ความรู้ ตื่นเต้น					

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นางสาวเลิศวลีภรณ์ อรุณชัยรัตน์
วันเดือนปีเกิด	23 สิงหาคม 2525
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	4/265 หมู่ที่ 7 คลองกุ่ม บึงกุ่ม กรุงเทพฯ 10230
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	Senior Retail Representative
สถานที่ทำงาน	บริษัท ทรูมูฟ จำกัด สาขาซอยปึกสี หัวหมาก เลขที่ 2002 อาคารเซ็นทรัลพลาซ่าเวิร์ชเ็นเตอร์ ชั้น G หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ 10250
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2543	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ) สาขาการบริหารทั่วไป จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2549	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (วท.ม) สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ