Thai Journal of Health, Physical Education and Recreation
ISSN: 3027-8406 (Online)
Vol. 51 No.3 September-December 2025

การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์โควิด-19

อนพัช ขุนทอง[*] พราม อินพรม[**] เสาวลี แก้วช่วย[**]
โอม โตอาจ[***] ศิวะพร ภู่พันธ์[**]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน (สภาพที่เป็นจริง) และสภาพที่พึงประสงค์ (สภาพที่คาดหวัง) ด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์โควิด-19 2) เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์ โควิด-19 และ 3) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 โดยจำแนกตามข้อมูลด้านประชากร ตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชาชนที่ใช้บริการสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย การวิเคราะห์โดยใช้เทคนิค Modified Priority Needs Index ($PNI_{modified}$) การวิเคราะห์ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1) สภาพปัจจุบัน (สภาพที่เป็นจริง) ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (M) เท่ากับ 3.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.48 องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (M = 3.73, S.D. = 0.52) สภาพที่พึงประสงค์ (สภาพที่คาดหวัง) ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังให้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (M) เท่ากับ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.39 องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (M = 4.29, S.D. = 0.46) 2) ความต้องการจำเป็น ด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 ใน 3 อันดับแรก คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การเข้าใจและรู้จักลูกค้า และความน่าเชื่อถือ 3) ตัวแปรข้อมูลด้านประชากรที่มีผลให้ค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

คำสำคัญ : การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น, คุณภาพการบริการ, การบริการของสวนสาธารณะ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ติดต่อผู้นิพนธ์ : อนพัช ขุนทอง E-mail.: nutanapat01@gmail.com มือถือ : 066-1478656
Received June, 2 2024 ; Revised December, 22 2025 ; Accepted December, 23 2025

Thai Journal of Health, Physical Education and Recreation
ISSN: 3027-8406 (Online)
Vol. 51 No.3 September-December 2025

Need Analysis of Service Quality of Public Parks in Bangkok During Covid-19 Situation

Anapat Khunthong[*] Pram Inphrom[**] Saowalee Kaewchuai[**]
Oam Toaj[***] Siwaporn Phupan[**]

Abstract

The objectives of this study were 1) to examine the actual and expected conditions of park service quality, 2) to identify the urgent service quality improvements needed, and 3) to compare the service quality of parks located in Bangkok during the COVID-19 pandemic. This study was conducted by surveying 400 park visitors amid the COVID-19 pandemic. The research instrument was questionnaire. The data were analyzed with descriptive statistics, Modified Priority Needs Index ($PNI_{modified}$), t-test, and one-way analysis of variance.

The results of the study were as follows:

1) Current State (Actual Conditions): The analysis revealed that the service quality of public parks in Bangkok during the COVID-19 pandemic was at a high level, with a mean (M) of 3.68 and a standard deviation (S.D.) of 0.48. The highest mean score was for the tangibility of services (M = 3.73, S.D. = 0.52). Desired State (Expected Conditions): Respondents expected a high level of service quality, with a mean (M) of 4.17 and a standard deviation (S.D.) of 0.39. The highest mean score was also for the tangibility of services (M = 4.29, S.D. = 0.46). 2) The most urgent quality service improvement required was related to service fairness and customer understanding and recognition. 3) The demographic variables that significantly impact the average quality of service in public parks in Bangkok during the COVID-19 situation at a .01 significance level are age, education level, and occupation.

Keywords: Needs Analysis, Service Quality, Park Services

Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University
Contract: Anapat Khunthong E-mail.: nutanapat01@gmail.com Mobile: 066-1478656

บทนำ

สวนสาธารณะเป็นพื้นที่สีเขียวที่มีความสำคัญกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ในแง่มุมของด้านสุขภาพกาย สวนสาธารณะถือว่าเป็นสถานที่ออกกำลังกาย และทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ประชาชนทุกเพศทุกวัยเข้าถึงได้ง่าย โดยพบว่า พฤติกรรมการออกกำลังกายและเล่นกีฬาของคนไทยนั้น เลือกเข้าใช้สวนสาธารณะมากถึง 31.99% (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2562) อีกทั้ง ยังมีความสำคัญต่อสุขภาพจิต เพราะเป็นสถานที่ในการพักผ่อนหย่อนใจ พบปะเพื่อนฝูงได้ใช้เวลาร่วมกันกับครอบครัว เป็นต้น ในส่วนของด้านเศรษฐกิจ การมีสวนสาธารณะนั้นเป็นการสร้างงานสร้างอาชีพกับคนในพื้นที่ ซึ่งส่งผลดีกับเศรษฐกิจในพื้นที่นั้น ๆ ซึ่งส่งผลดีต่อประเทศในด้านเศรษฐกิจอย่างมาก จะเห็นได้ว่าการมีสวนสาธารณะที่ดีนั้นส่งผลดีต่อประชาชนทางด้านสุขภาพกาย สุขภาพใจและด้านสังคม ทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนนั้นดีตามไปด้วย และประชาชนที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าขึ้นไปในอนาคต

นอกจากนี้แล้วการมีสวนสาธารณะนั้นเป็นสิ่งที่ดีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนแล้ว คุณภาพการบริการของสวนสาธารณะนั้นก็สำคัญไม่แพ้กัน โดยสวนสาธารณะที่มีคุณภาพการบริการที่ดีจะส่งผลให้ประชาชนได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวังเอาไว้ให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในช่วงต้นปี พ.ศ. 2563 ในประเทศไทยมีการแพร่ระบาดอย่างรุนแรง รัฐบาลจึงได้มีการประเมินสถานการณ์โดยรวมทางรัฐบาลจึงได้ออกหนังสือให้มีการปิดสวนสาธารณะเพื่อเป็นการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ไม่ให้กระจายออกไปในวงกว้าง อย่างไรก็ตาม รัฐบาล ได้ออกหนังสือผ่อนปรนมาตรการให้สวนสาธารณะได้เปิดให้บริการ ภายใต้มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณะสุข, 2564) แม้ว่าสวนสาธารณะจะกลับมาเปิดให้บริการ แต่ด้วยสถานการณ์ที่ไม่ปกติ ทำให้การใช้บริการมีขั้นตอนการเข้าใช้ที่แตกต่างออกไปภายใต้มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครนั้น ได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก เพราะเป็นพื้นที่ที่มีประชากรสูงที่สุดในประเทศไทย หากพื้นที่ที่มีผู้อยู่อาศัยมากที่สุดในประเทศได้มีแนวทางรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 สำหรับการทำให้สวนสาธารณะกลับมาเปิดใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นับเป็นอีกหนึ่งตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และยังสามารถนำไปเป็นแนวทางให้กับพื้นที่อื่น ๆ ในประเทศสามารถนำไปปรับใช้ได้อีกด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาความต้องการจำเป็นด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งศึกษาถึงสภาพที่ผู้ใช้บริการคาดหวังจากการเข้าใช้บริการและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในการเข้าใช้บริการสวนสาธารณะ และวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการของสวนสาธารณะ ให้มีคุณภาพการบริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพสูงสุด

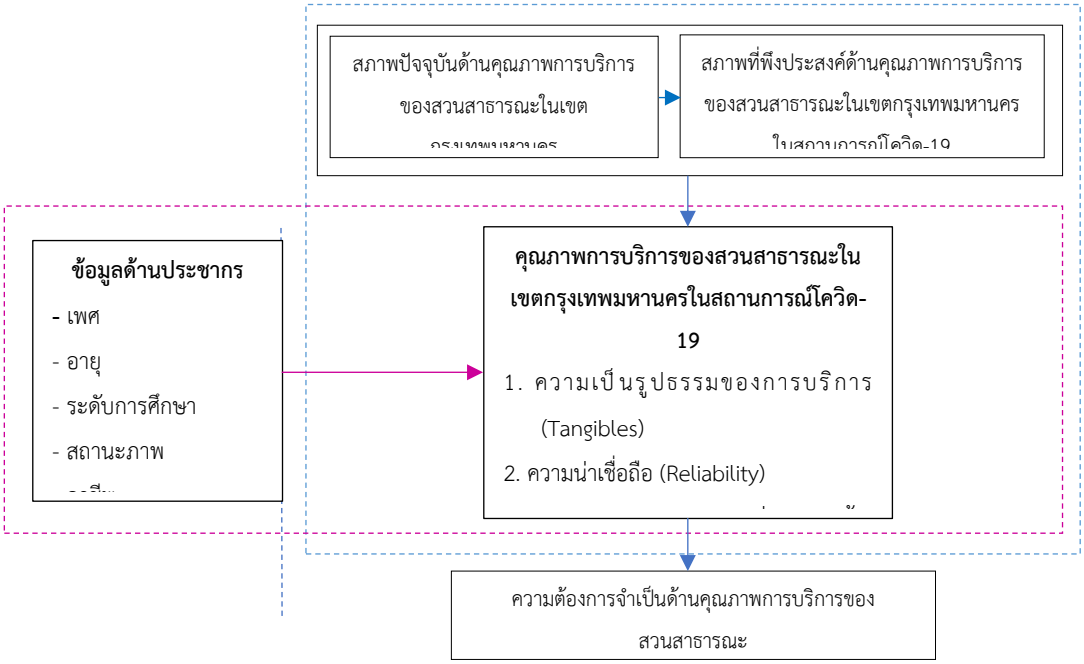
Thai Journal of Health, Physical Education and Recreation
ISSN: 3027-8406 (Online)
Vol. 51 No.3 September-December 2025

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน (สภาพที่เป็นจริง) และสภาพที่พึงประสงค์(สภาพที่คาดหวัง) ด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19
2. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 โดยจำแนกตามข้อมูลด้านประชากร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดคุณภาพการบริการ SERVQUAL ของ Zeithaml, Parasuraman และ Berry (1990 อ้างถึงใน Lovelock, 1996) ซึ่งแบ่งคุณภาพการบริการ ออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) (2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) (4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และ (5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งมีรายละเอียดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อความต้องการจำเป็นด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กลุ่มประชากร และตัวอย่างวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 สำหรับตัวอย่างวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวนของ Cochran กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549) ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 384 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดตัวอย่าง จำนวน 16 คน เพื่อชดเชยการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ทำให้การวิจัยครั้งนี้มีตัวอย่างวิจัย จำนวน 400 คน ในการศึกษาครั้งนี้ ทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ผู้เข้าใช้บริการสวนสาธารณะในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จากสวนสาธารณะ 10 แห่ง แห่งละ 40 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และสวนสาธารณะที่เข้าใช้บริการ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน (สภาพที่เป็นจริง) และ สภาพที่พึงประสงค์ (สภาพที่คาดหวัง) ด้านคุณภาพการบริการในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ โดยเลือกตอบสนองแบบคู่ (Dual-Response Format) จำนวน 24 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ทั้งนี้ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญพบว่า ค่าดัชนี IOC มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 สำหรับการนำแบบสอบถามไปใช้ (Try out) กับผู้ใช้บริการสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 ที่ไม่ใช้ตัวอย่างวิจัย จำนวน 30 คน และวิเคราะห์ค่าความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายใน ด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s alpha coefficient) พบว่า แบบสอบถาม มีค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (Google Form) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน การดำเนินการเก็บรวบรวมการตอบกลับแบบสอบถาม และตรวจสอบความสมบูรณ์ด้วยตนเอง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกตามลักษณะของข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

2. การวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน (สภาพที่เป็นจริง) และ สภาพที่พึงประสงค์(สภาพที่คาดหวัง) ด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์โควิด-19 ใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับการความต้องการจำเป็นด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 เป็นการวิเคราะห์ผลต่างของคะแนนเฉลี่ยสภาพปัจจุบัน (สภาพที่เป็นจริง) และสภาพที่พึงประสงค์ (สภาพที่คาดหวัง) ของผลต่างของคะแนนเฉลี่ย โดยใช้วิธี Modified Priority Needs Index ($PNI_{modified}$)

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 โดยจำแนกตามข้อมูลด้านประชากร สำหรับตัวแปรเพศ วิเคราะห์โดยใช้ค่าที (t-test) สำหรับตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance: one-way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน จำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 219 คน โดยอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ในส่วนของระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 สถานะภาพส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ สถานะสมรส เป็นจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 โดยอาชีพส่วนใหญ่ คือ พนักงานบริษัท เป็นจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00

2. ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน (สภาพที่เป็นจริง) สภาพที่พึงประสงค์ (สภาพที่คาดหวัง) ของคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19

ผลการวิเคราะห์สภาพความเป็นจริง ด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก (M = 3.68, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาแต่ละ

Thai Journal of Health, Physical Education and Recreation
ISSN: 3027-8406 (Online)
Vol. 51 No.3 September-December 2025

องค์ประกอบของสภาพความเป็นจริง ด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (*M* = 3.73, S.D. = 0.52) รองลงมา คือ การตอบสนองต่อลูกค้า (*M* = 3.70, S.D. = 0.51) และการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (*M* = 3.70, S.D. = 0.57) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ในขณะที่ ผลการวิเคราะห์สภาพที่คาดหวัง ด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก (*M* = 4.17, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบของสภาพที่คาดหวัง ด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (*M* = 4.29, S.D. = 0.46) รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือ (*M* = 4.18, S.D. = 0.46) และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (*M* = 4.15, S.D. = 0.49) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

3. ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19

ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 พบว่า ความต้องการจำเป็นด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะ ในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 ใน 3 อันดับแรก คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การเข้าใจและรู้จักลูกค้า และความน่าเชื่อถือ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของสภาพปัจจุบัน (สภาพที่เป็นจริง) สภาพที่พึงประสงค์ (สภาพที่คาดหวัง) และความต้องการจำเป็นของคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19

คุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร	สภาพความเป็นจริง			สภาพที่คาดหวัง			PNImodified (I-D)/D	อันดับความต้องการจำเป็น
	M	S.D.	ระดับบริการ	M	S.D.	ระดับบริการ		
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.73	0.52	มาก	4.29	0.46	มาก	0.150	1
2. ความน่าเชื่อถือ	3.65	0.52	มาก	4.18	0.46	มาก	0.145	3
3. การตอบสนองต่อลูกค้า	3.70	0.51	มาก	4.12	0.43	มาก	0.114	5
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	3.70	0.57	มาก	4.13	0.47	มาก	0.116	4
5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.62	0.55	มาก	4.15	0.49	มาก	0.146	2
รวม	**3.68**	**0.48**	**มาก**	**4.17**	**0.39**	**มาก**		

Thai Journal of Health, Physical Education and Recreation
ISSN: 3027-8406 (Online)
Vol. 51 No.3 September-December 2025

4. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 โดยจำแนกตามข้อมูลด้านประชากร

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 ระหว่างผู้ใช้บริการสวนสาธารณะเพศชายและเพศหญิง พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 ระหว่างผู้ใช้บริการสวนสาธารณะเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน (t = 0.06, p = .96) นอกจากนี้ พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 ระหว่างผู้ใช้บริการสวนสาธารณะ ทั้ง 3 สถานภาพ (โสด สมรส และหย่าร้าง หม่าย) ไม่แตกต่างกัน (F = 1.95, p = .14) สำหรับผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 เมื่อจำแนกผู้ใช้บริการสวนสาธารณะตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 ระหว่างผู้ใช้บริการสวนสาธารณะที่มีอายุต่างกัน มีระดับการศึกษาต่างกัน และมีอาชีพต่างกัน มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .01 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 โดยจำแนกตามข้อมูลด้านประชากร

ข้อมูลด้านประชากร	n	M	S.D.	Test of homogeneity		t-test และ ANOVA			
				Levene's Test for Equality of Variances	p	t	F	p	การเปรียบเทียบรายคู่
1. เพศ									
(1) ชาย	181	3.68	0.45	0.94	0.33	0.06	-	.96	
(2) หญิง	219	3.68	0.50						
2. อายุ									
(1) 15-20 ปี	55	3.87	0.47	0.10	0.99	-	3.10	.01*	(1) > (4)
(2) 21-30 ปี	84	3.69	0.48						
(3) 31-40 ปี	110	3.68	0.47						
(4) 41-50 ปี	77	3.56	0.44						
(5) 51-60 ปี	47	3.63	0.45						
(6) 61 ปี ขึ้นไป	27	3.67	0.54						
3. ระดับการศึกษา									
(1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	89	3.83	0.47	0.81	0.45	-	8.88	.00*	(1) > (2)

Thai Journal of Health, Physical Education and Recreation
ISSN: 3027-8406 (Online)
Vol. 51 No.3 September-December 2025

ข้อมูลด้านประชากร	n	M	S.D.	Test of homogeneity		t-test และ ANOVA			
				Levene's Test for Equality of Variances	p	t	F	p	การเปรียบเทียบรายคู่
(2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	280	3.66	0.48						(1) > (3)
(3) ปริญญาโทขึ้นไป	31	3.44	0.33						
4. สถานภาพ									
(1) โสด	163	3.72	0.46	0.21	0.81	-	1.95	.14	-
(2) สมรส	230	3.66	0.48						
(3) หย่าร้าง หม่าย	7	3.42	0.43						
5.อาชีพ									
(1) นักเรียน นักศึกษา	69	3.87	0.47	1.75	0.12	-	3.72	.00*	(1) > (6)
(2) ธุรกิจส่วนตัว	77	3.68	0.54						
(3) พนักงานบริษัท	128	3.65	0.49						
(4) ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	67	3.63	0.39						
(5) รับจ้างทั่วไป	38	3.64	0.40						
(6) อื่นๆ	21	3.44	0.33						

*$p < .01$

อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวัง ด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพความเป็นจริงและสภาพที่คาดหวังด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์โควิด-19 พบว่า ระดับบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับและความคาดหวังต่อบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ ด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ ขัตติยา พั้วพวง และ กรเอก กาญจนาโภคิน (2563) ที่ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาราชมังคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย โดยพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

Thai Journal of Health, Physical Education and Recreation
ISSN: 3027-8406 (Online)
Vol. 51 No.3 September-December 2025

2. ความต้องการจำเป็น ด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์โควิด-19 พบว่า ความต้องการจำเป็นด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 ใน 3 อันดับแรก คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การเข้าใจและรู้จักลูกค้า และความน่าเชื่อถือ มีค่าดัชนี $PNI_{modified}$ ใกล้เคียงกัน (0.150, 0.146 และ 0.145 ตามลำดับ) แสดงว่า ทั้ง 3 ด้าน เป็นความต้องการจำเป็นเท่า ๆ กัน โดยความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นความต้องการจำเป็นที่สูงที่สุด แสดงให้เห็นว่า ในสถานการณ์โควิด-19 นั้น สวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ควรเร่งดำเนินการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นลำดับแรก นั่นคือ สวนสาธารณะมีจุดบริการล้างมือ ด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ หรือน้ำยาฆ่าเชื้อโรค และสามารถให้บริการได้อย่างเพียงพอในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ($PNI_{modified}$ = 0.24) สวนสาธารณะมีห้องน้ำที่สะอาด เหมาะสม และเพียงพอต่อการใช้งานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ($PNI_{modified}$ = 0.18) และ พนักงานและผู้เข้าใช้บริการทุกคน มีการสวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยตลอดเวลา ไม่ตะโกน หรือเปิดหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า รวมถึงไม่สัมผัสผู้ใช้บริการโดยรักษาระยะห่างระหว่างกันอย่างน้อย 1 - 2 เมตร ($PNI_{modified}$ = 0.18)

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 โดยจำแนกตามข้อมูลด้านประชากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 โดยจำแนกตามข้อมูลด้านประชากร พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ และสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์โควิด-19 ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 โดยจำแนกตามข้อมูลด้านประชากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ จำรัส มือขุนทด (2559) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ประชาชนที่มาเข้าใช้บริการสวนสาธารณะ ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ธนวรรณ พงษ์แตง และ ธนัสถา โรจตระกูล (2565) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ประชาชนที่มี

อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาอยู่ในพื้นที่ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสวนสาธารณะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.5

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อนำเสนอข้อค้นพบเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐาน ทฤษฎี หรือเป็นแนวทาง ในการสนับสนุนงานวิจัยด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ต้องการนำไปศึกษาและค้นคว้าต่อเนื่อง

2. ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อนำเสนอข้อค้นพบ เกี่ยวกับความต้องการจำเป็นด้านคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์โควิด-19 ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพบริการของสวนสาธารณะสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการบริการในสวนสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้าใช้บริการได้

3. ในการวิจัยนี้ พบว่า ในสถานการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสหรือสถานการณ์ที่ต้องได้รับการดูแลพื้นที่เพิ่มขึ้นเป็นพิเศษ ดังนั้นสวนสาธารณะควรเพิ่มความสำคัญในเรื่องของความสะอาดและความปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นจุดบริการล้างมือ ห้องน้ำและอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงจำนวนของพนักงานที่เพียงพอในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่ปกติ

4. ในการวิจัยนี้ พบว่า ในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้มีการใช้อุปกรณ์ในการรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาด ตัวอย่างเช่น เครื่องมือวัดอุณหภูมิ แอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อ เป็นต้น ดังนั้นควรมีการนำสิ่งเหล่านี้ออกมาตรวจเช็คสภาพ หรือนำไปส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ใช้ประโยชน์ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครเพียง 10 แห่ง เท่านั้น ควรขยายพื้นที่การศึกษาให้ครอบคลุมไปยังสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพให้ทั่วถึงกว่านี้ เพื่อให้ผลของการวิจัยที่ได้ออกมามีความครอบคลุมและแม่นยำมากขึ้น และสามารถนำไปใช้วางแผนและปรับปรุงคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพ หรือสถานที่ที่คล้ายคลึงกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ควรจะใช้การวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วย โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อ

ให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และครบทุกมิติจากการสัมภาษณ์ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาคุณภาพการบริการของสวนสาธารณะหรือสถานที่ที่คล้ายคลึงกัน

3. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเรื่องมาตรฐานเพื่อนำไปกำหนดเป็นนโยบาย และแผนเชิงกลยุทธ์ด้านคุณภาพการให้บริการของสวนสาธารณะต่อไปได้

เอกสารอ้างอิง

การกีฬาแห่งประเทศไทย. (2562). *การสำรวจและรับรู้แรงบันดาลใจในการออกกำลังกายและเล่นกีฬาของคนไทยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562*. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 2565, สืบค้นจาก https://www.sat.or.th.

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2564). *แนวทางปฏิบัติด้านสาธารณสุขเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับกิจการและกิจกรรมประเภทสวนสาธารณะเพื่อการออกกำลังกายและสนามกีฬากลางแจ้ง*. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2565, สืบค้นจาก https://dopah.anamai.moph.go.th.

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ขัตติยา พั้วพวง และกรเอก กาญจนาโภคิน. (2563). การจัดการสนามกีฬาราชมังคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทยเพื่อคุณภาพการให้บริการ. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, *3*(1), 51–62.

จำรัส มือขุนทด. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์* (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ธนวรรณ พงษ์แตง และธนัสถา โรจนตระกูล. (2565). คุณภาพการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. *Journal of Modern Learning Development*, *7*(5), 271–283.

Lovelock, C. H. (1996). *Service marketing.* New Jersey: Prentice Hall.