

ศึกษาเครื่องมือประเมินการให้บริการสวนสาธารณะ
ในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก
STUDY EVALUATION TOOL FOR PUBLIC PARK SERVICE
IN PHITSANULOK MUNICIPALITY

บุษกร รังษิกโนตร¹, ธนวรรณ พงษ์แดง², ธนัสถา โรจนตระกูล³
Butsakorn Rungsipanodorn¹, Thanawan Pongtang², Tanastha RoJanatrakul³

(Received: June 13, 2021 ; Revised : August 16, 2021 ; Accepted : January 24, 2022)

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือประเมินการให้บริการสวนสาธารณะในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก พบว่า การสร้างเครื่องมือประเมินการให้บริการตามแนวคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการออกแบบบริหารสวนสาธารณะ รวมถึงเทคนิคการเก็บข้อมูลผู้ใช้งานสวนสาธารณะโดยอาศัยแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานควบคู่ไปกับระดับการให้ความสำคัญต่อข้อพิจารณาในแต่ละข้อถาม วิธีการทั้งหมดพัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ ดร.โนริอากิ คาโน¹ ซึ่งเป็นผู้พัฒนารูปแบบการประเมินศักยภาพของสินค้าและบริการผ่านทางความสัมพันธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อรายละเอียดด้านต่าง ๆ ของสินค้านั้น โดยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานผ่านทางชุดคำถาม 2 ลักษณะ ได้แก่ ชุดคำถามที่ถามถึงความจำเป็นขององค์ประกอบหนึ่ง โดยมีตัวอย่างคำถามว่า หากไม่มีสิ่งนั้นในตัวสินค้าแล้วผู้ใช้งานจะรู้สึกลำบากในการใช้งานมากเพียงใด (Dysfunctional Question) และชุด

¹ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Student, Master of Public Administration Program, College of Management and Development
Pibulsongkram Rajabhat University, e-mail: butsakorn.rspnd@gmail.com

² นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Student, Master of Public Administration Program, College of Management and Development
Pibulsongkram Rajabhat University, e-mail: Kleaw_girl@hotmail.com

³ อาจารย์ประจำ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Lecturer, Master of Public Administration Program, College of Management and Development
Pibulsongkram Rajabhat University, e-mail: tangkwa_tk@hotmail.com.

คำถามที่ถามถึงความพึงพอใจต่อองค์ประกอบนั้น โดยมีตัวอย่างคำถามว่า หากมีสิ่งนั้นในตัวสินค้า แล้วผู้ใช้งานจะรู้สึกพอใจในการใช้งานมากเพียงใด (Functional Question) และตัวชี้วัดสำคัญที่จะบ่งชี้ถึงคุณภาพและสภาพของสวน ได้แก่ 1) รัศมีบริการ 2) โครงข่ายสัญญาณภายใน 3) กิจกรรม 4) ทัศนียภาพและมุมมอง 5) การออกแบบเพื่อมวลชน 6) สุขาภิบาล 7) ความปลอดภัย และ 8) การประชาสัมพันธ์

คำสำคัญ : เครื่องมือประเมิน, การให้บริการ, สวนสาธารณะ

Abstract

The objective of this article was to present the evaluation tool for public park services in Phitsanulok Municipality, it was found that the construction of the appraisal apparatus based on the concepts derived from the literature review and interviews with those involved in the design of the park administration. Including park users by using a questionnaire technique designed to survey user satisfaction along with the level of giving important to each consideration. The questionnaire to assess the park services was a tool developed based on the concept of Dr. Noriaki Kano, who developed a model for assessing the potential of products and services through the relationship of expectation and satisfaction to the various aspects of that product by surveying of users' opinions. There were two types of questionnaires: a set of questions that asks about the necessity of one element; example of the question that if there was no such thing in the product, how difficult it for the user to used it (Dysfunctional Question) and the other one; a series of questions that ask about satisfaction with example questions that how satisfied may the user be (Functional Question) if there is such a thing in the product. The key indicators for quality and condition of the garden were 1) service radius 2) internal network 3) activity 4) landscape and perspective 5) design for the masses 6) sanitation 7) safety and 8) public relations.

Keywords : Evaluation tool , Service, Public park.

บทนำ

เทศบาลนครพิษณุโลกมีโครงการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองและพื้นที่สีเขียวชุมชนเมือง เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในภูมิภาคอาเซียน ที่บริเวณริมแม่น้ำน่าน ชุมชนพญาสุพรรณ เทศบาลนครพิษณุโลก โดยโครงการนี้เริ่มต้นตั้งแต่ปี 2562 ที่ผ่านมา และดำเนินการต่อยอดเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตเทศบาลนครพิษณุโลกมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีพื้นที่นาร่องเดิม ได้แก่ เทศบาลนครพิษณุโลก และเทศบาลเมืองน่าน ทั้งนี้สืบเนื่องจากปัญหาสิ่งแวดล้อมเมือง อาทิ อากาศเสีย ขยะ และการขาดแคลนพื้นที่สีเขียว เป็นปัญหาสำคัญทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค เนื่องจากการพัฒนาเมืองเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีการใช้ทรัพยากรอย่างไม่ยั่งยืน รวมทั้งการมีนโยบายและแรงขับเคลื่อนต่อการพัฒนา ทำให้เกิดผลกระทบอย่างกว้างขวางต่อการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดิน การดำรงชีวิต และสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคมเมือง จึงมีความสำคัญในการพัฒนาระบบบริหารจัดการนโยบาย ยุทธศาสตร์ เครื่องมือ และกลไกที่สามารถผลักดันให้เกิดการปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค โดยพัฒนาและปรับปรุงพื้นที่สวนสาธารณะ และพื้นที่นันทนาการให้สอดคล้องกับความต้องการและวิถีชีวิตของประชาชนในแต่ละพื้นที่ เมื่อดำเนินการก่อสร้างจนแล้วเสร็จและเปิดให้ประชาชนมาใช้บริการแล้ว กองสวนสาธารณะเทศบาลนครพิษณุโลกจะทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการจัดการสวนสาธารณะทั้งในด้านบรรยากาศ สาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ หากการสำรวจมีความครอบคลุมประเด็นด้านต่าง ๆ มากเท่าไร ผลลัพธ์ที่ได้จะยิ่งทำให้มองเห็นทิศทางการปรับปรุงสวนสาธารณะแต่ละแห่งได้มากขึ้นเท่านั้น และสามารถปรับปรุงสวนสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก, 2562)

การประเมินการให้บริการสวนสาธารณะมีวัตถุประสงค์ที่หลากหลายแตกต่างกันออกไป แต่กระบวนการที่นิยมใช้ส่วนใหญ่จะเป็นการประเมินหลังการใช้งานโดยใช้ชุดแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน หนึ่งในวัตถุประสงค์สำคัญของการประเมิน คือการนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาสวนสาธารณะและพื้นที่นันทนาการให้สอดคล้องกับความต้องการและวิถีชีวิตของประชาชนในแต่ละพื้นที่ หน่วยงานพัฒนาสวนสาธารณะจึงควรพัฒนาระบบการประเมิน เครื่องมือ และเทคนิคการเก็บข้อมูลให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการใช้งานมากที่สุด การพัฒนาเครื่องมือประเมินการให้บริการสวนสาธารณะกับชุมชนในพื้นที่เทศบาลนครพิษณุโลกจึงเป็นการพัฒนาเครื่องมือประเมิน เพื่อปรับปรุงและจัดการสวนสาธารณะให้มีความสอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในพื้นที่หนึ่ง ๆ มากขึ้น โดยอาศัยความคิดเห็นจากผู้ที่มาใช้บริการสวนสาธารณะ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้งานและผู้ไม่ใช้งาน โดยอาศัยเทคนิคการประเมินจากตัวชี้วัดที่ได้จากการศึกษา (กองวิชาการและแผนงาน, 2562)

การจัดการสวนสาธารณะในต่างประเทศ โดยทั่วไปมักมีการประเมินสภาพพื้นที่และสำรวจการใช้งานของผู้ที่เข้ามาใช้บริการสวนสาธารณะ รวมถึงมีการคิดวิธีการและเทคนิคต่าง ๆ สำหรับใช้

ในการสำรวจและประเมินสวนสาธารณะอย่างต่อเนื่อง บางเทคนิคที่ได้รับความนิยมเป็น การพัฒนา รูปแบบมาจากการประเมินการใช้งานอาคาร เช่น Post Occupancy Evaluation (POE) (Preiser, 1988) ซึ่งเป็นเทคนิคการประเมินหลังการใช้งานเพื่อให้ได้ข้อมูลปัญหาจากผู้ใช้งานที่จะสามารถนำมา ปรับปรุงต่อไปได้ ต่อมา มีการนำเทคนิค Rapid Ethnographic Assessment Procedures (REAP) (Low, 2005) ซึ่งแต่เดิมเป็นเทคนิคเพื่อการประเมินด้านระบาดวิทยาในวงการแพทย์และการเกษตร มาพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินสวนสาธารณะในเมือง เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มี ประสิทธิภาพ และมีความครอบคลุมถึงประเด็นสำคัญต่าง ๆ นอกจากนี้ในปัจจุบันได้มีการคำนึงถึง ความต้องการ และพฤติกรรมการใช้งานสวนสาธารณะคล้ายแนวคิดเชิงการตลาดในด้านการบริการ ลูกค้ามากยิ่งขึ้น จึงได้มีการประยุกต์เทคนิคการสำรวจตลาดผู้บริโภค Market Research (Kornblum, 1997) ให้มีความสอดคล้องกับการสำรวจและประเมินความต้องการและการใช้งาน สวนสาธารณะในเมืองโดยเพิ่มข้อพิจารณาในด้านกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มคู่แข่ง คุณค่าทางสังคมและ เศรษฐกิจ กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ และการวางแผนการส่งเสริมภาพลักษณ์ ทฤษฎี วิธีการ และ เทคนิคในการประเมินที่กล่าวมาข้างต้นนั้นจะถูกนำไปทดสอบและพัฒนาให้สอดคล้องกับประเด็น ปัญหาในแต่ละพื้นที่อยู่เสมอ เพื่อให้สามารถปรับปรุงสวนสาธารณะแต่ละแห่งได้ทันทั่วทั้งกับการ รองรับการใช้งานในปัจจุบันและอนาคต

สวนสาธารณะของเทศบาลนครพิษณุโลกมีการประเมินการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี โดย มีรูปแบบการประเมินแบบ Summative Evaluation ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อรายงานสรุปผล ประจำปี ผลจากการประเมินที่ได้จึงนำไปเป็นแนวทางเพื่อการปรับปรุงสวนได้ไม่มากเท่าที่ควร จาก ปัญหาการประเมินสวนสาธารณะในปัจจุบันของเทศบาลนครพิษณุโลก และการพัฒนาเครื่องมือการ ประเมินอย่างต่อเนื่องของต่างประเทศจึงเห็นได้ว่าหากเทศบาลนครพิษณุโลกพัฒนาเครื่องมือ ประเมินสวนสาธารณะประจำปีที่มีประสิทธิภาพ มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน จะสามารถให้ผลการประเมินที่ นำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงสวนสาธารณะได้จริง บทความวิชาการนี้จึงเป็นการผนวก วัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอเครื่องมือประเมินการให้บริการสวนสาธารณะในเขตเทศบาลนครพิษณุโลกที่ เหมาะสมเพื่อตอบโจทย์ปัญหาการประเมินสวนสาธารณะในปัจจุบันของเทศบาลนครพิษณุโลก

กระบวนการประเมินการให้บริการสวนสาธารณะ

การประเมินการให้บริการสวนสาธารณะส่วนใหญ่เป็นการประเมินหลังการใช้งาน สวนสาธารณะไปแล้วระยะหนึ่ง กระบวนการประเมินสวนสาธารณะที่ถูกนำไปใช้และเป็นที่ยอมรับใน ปัจจุบันได้แก่ Post Occupancy Evaluation (POE) (Preiser, 1960), Rapid Ethnographic Assessment Procedures (REAP) (Low, 2005), และ Market Research (Kornblum, 1997) แต่ละกระบวนการถูกพัฒนามาจากมุมมอง ทศนคติ และสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงในแต่ละยุคสมัย ตั้งแต่การเก็บข้อมูลที่เป็นเพียงการสำรวจหลังการใช้งาน เมื่อมาถึงยุคที่เริ่มมีองค์ประกอบต่าง ๆ ใน

การออกแบบและเกิดปัญหาด้านทัศนคติขึ้น จึงมีการพัฒนากระบวนการเก็บข้อมูลเชิงทัศนคติให้สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วมากขึ้นในระยะเวลาอันสั้น จนมาถึงยุคปัจจุบันที่มีการให้ความสำคัญด้านเศรษฐกิจ การแข่งขันทางการตลาด และการขยายกลุ่มลูกค้า จึงได้นำแนวคิดและการประเมินผลทางการตลาดมาใช้เพื่อให้สวนสาธารณะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น และสามารถมองเห็นทั้งศักยภาพและปัญหาของสวนสาธารณะ

Post Occupancy Evaluation (POE) (Preiser, 1988) เป็นกระบวนการประเมินหลังการใช้งานเพื่อให้ได้ข้อมูลการใช้งาน และปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้งานที่จะสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพื้นที่โครงการที่เปิดใช้งานไปแล้ว หรือนำผลตอบรับการใช้งานจากโครงการที่ทำการประเมินไว้มาเป็นแนวทางการออกแบบโครงการใหม่ในอนาคตถูกแจสำคัญของ POE : 1) การได้ข้อมูลจากผู้ใช้งานพื้นที่ ซึ่งหมายถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดที่อยู่ภายในพื้นที่ ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน บุคลากรผู้ออกแบบและบำรุงรักษา รวมถึงผู้พิการที่อยู่หรือเข้ามาใช้งานในพื้นที่ทั้งหมด 2) POE มีความแตกต่างจากการสำรวจทั่วไปและการทำวิจัยการตลาด โดยจะใช้ข้อมูลจากประสบการณ์การใช้งานพื้นที่เป็นพื้นฐานในการประเมินว่าการใช้งานที่เกิดขึ้นจริงมีความแตกต่างจากวัตถุประสงค์ของพื้นที่ที่ตั้งใจไว้อย่างไร 3) ผลของการทำ POE สามารถนำไปใช้เพื่อจุดประสงค์ต่าง ๆ ได้แก่ การปรับแต่งพื้นที่แห่งใหม่ การพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น ในส่วนของ การบริหาร จัดการพื้นที่จะพบว่ามีความสำคัญในการวางแผนการบำรุงรักษา การแทนที่พื้นที่เดิมด้วยพื้นที่ลักษณะใหม่ การวางนโยบายการซื้อขายหรือใช้งาน การเตรียมการเพื่อการตกแต่ง หรือการเลือกสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการซื้อหรือเช่า

จากกรณีศึกษาสวนเด็ก Kids Together Park ใน North Carolina ประเทศสหรัฐอเมริกา (The Natural Learning Initiative (NLI) ร่วมกับ The Center for Universal Design (CUD), Sysadmin, 2014) ซึ่งเป็นสวนสาธารณะที่ออกแบบเพื่อมวลชน (Universal Design) สำหรับการทำกิจกรรมครอบครัวที่ถูกออกแบบมาโดยผ่านขั้นตอนการเก็บข้อมูลและการประชุมเชิงปฏิบัติการจากกลุ่มคนในชุมชนทั้งเด็กและผู้ใหญ่ และเปิดให้บริการในปี ค.ศ.2000 ได้ทำการประเมินหลังการใช้งานในปี ค.ศ.2005 โดยมีวัตถุประสงค์ของการประเมินเพื่อสำรวจการใช้งานที่เกิดจากลักษณะสภาพพื้นที่กิจกรรม (Setting) ว่ามีความสอดคล้องการใช้งานที่หลากหลาย และกระตุ้นให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนในแต่ละวัยอย่างไร โดยมีเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการออกแบบสวนสาธารณะเพื่อมวลชนแห่งอื่น ๆ โดยอาศัยข้อมูลจากสภาพที่เกิดขึ้นจริงเป็นพื้นฐาน (Evidence Based) การประเมินครั้งนี้ประกอบด้วยเทคนิคการเก็บข้อมูลที่หลากหลาย อาทิ Behavior Mapping, Behavior fracking การบันทึกวิถีทัศนการใช้งานพื้นที่ของแต่ละครอบครัวที่มีความต้องการการทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน และการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้งานพื้นที่ เพื่อใช้ประเมินภาพรวมและส่วนปลีกย่อยในพื้นที่ว่าสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกทุกวัยในครอบครัวได้อย่างไร ผลสรุปที่ได้ทำให้ทราบว่า สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการทำกิจกรรมครอบครัวนั้นเปรียบเสมือนสิ่ง

ขับเคลื่อนให้เกิดกิจกรรมที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในแต่ละวัย นอกจากนี้ยังมีส่วนส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมระหว่างครอบครัวด้วย และสามารถสรุปได้ว่า แนวคิดการออกแบบเพื่อมวลชน (Universal Design) เกิดจากการคำนึงถึงวงจรชีวิต (Life Cycle) และสมรรถภาพทางร่างกายของมนุษย์เมื่อเข้าสู่วัยต่าง ๆ ในขณะที่กฎหมายส่วนหนึ่งออกมาเพื่อปกป้องผู้พิการและผู้ด้อยสมรรถภาพทางร่างกาย ส่วนหนึ่งของผู้ใช้งานในสวนสาธารณะแห่งนี้ยังมีความต้องการให้คนในแต่ละวัยสามารถใช้พื้นที่หนึ่ง ๆ ร่วมกันได้โดยไม่มีการแบ่งแยกสัดส่วนมากนัก เนื่องจากปัจจุบันจะพบว่าผู้ที่เข้าสู่วัยสูงอายุจะถูกแบ่งแยกออกไปอยู่เป็นสังคมของผู้สูงอายุมากขึ้น การออกแบบตามรูปแบบ Universal Design ที่แท้จริงจึงควรเป็นการส่งเสริมให้ผู้คนในทุกช่วงวัยและทุกสถานะสามารถทำกิจกรรมอยู่ในพื้นที่ร่วมกันได้

Rapid Ethnographic Assessment Procedures (REAP) (Low, 2005) เป็นกระบวนการประเมินที่มีจุดกำเนิดจากวงการแพทย์ด้านระบาดวิทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาสาเหตุ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านพื้นที่และปัจจัยด้านเชื้อชาติในระยะเวลาอันสั้น เพื่อทำการควบคุมยับยั้งการระบาดของโรคได้ทันทั่วทั้งที่ ต่อมาในแวดวงการเกษตรได้นำกระบวนการนี้มาพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินสวนสาธารณะในเมืองเพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลในเชิงนามธรรมต่อพื้นที่ใช้งานหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีความครอบคลุมถึงประเด็นสำคัญต่าง ๆ REAP เป็นกระบวนการประเมินเพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลและหาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของคนในสังคมกับการใช้งานพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว และมีความครอบคลุมถึงประเด็นต่าง ๆ อาศัยข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายผนวกกับข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการเก็บข้อมูลด้วยเทคนิคที่หลากหลาย นำมาศึกษาและประเมินผลร่วมกันผ่านการสร้างตารางประเมินแบบสองแกน (Matrix) กระบวนการ REAP มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ในประเด็นต่าง ๆ กับ ทัศนคติของผู้ใช้งาน โดยเน้นการเก็บข้อมูลที่สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสามารถ ประกอบด้วยเทคนิคที่หลากหลายเพื่อให้มีความครอบคลุมประเด็นศึกษามากที่สุด เทคนิคการเก็บ ข้อมูลที่นิยมใช้ร่วมกันในกระบวนการ REAP ได้แก่ การเก็บข้อมูลประวัติศาสตร์ (Historical Documents), การสำรวจทำแผนผังร่องรอยกิจกรรมตามพื้นที่ (Physical Traces Mapping), การสำรวจทำแผนผังความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและพื้นที่ (Behavioral Mapping), การสำรวจควบคุมกับบทสนทนาตามพื้นที่ (Transect Walks), การสัมภาษณ์รายบุคคล (Individual Interviews), การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (Expert Interviews), การสัมภาษณ์ผู้ใช้งานที่พบในพื้นที่แบบกลุ่ม (Impromptu Group Interviews), การสัมภาษณ์ผู้ใช้งานที่เจาะจงแบบกลุ่ม (Focus Groups Interviews), และการสำรวจด้วยการมีส่วนร่วม (Participant Observation) ตัวอย่างของพื้นที่สาธารณะที่อาศัยกระบวนการ REAP ในการศึกษาเพื่อประเมินและทำการปรับปรุงพื้นที่ ได้แก่ Independence Mall, The Liberty Bell เป็นกรณีศึกษาที่อาศัยกระบวนการ REAP เป็นเครื่องมือในการศึกษาเพื่อปรับปรุงพื้นที่ที่มีปัญหาด้านเชื้อชาติและวัฒนธรรม

ที่แตกต่างกันจากพื้นที่สาธารณะที่ต้องใช้งานร่วมกัน จึงมีการสำรวจเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการปรับปรุง

จากกรณีศึกษากระบวนการประเมินการให้บริการสวนสาธารณะข้างต้น สรุปได้ว่ากระบวนการ POE จะใช้เป็นเครื่องมือในการ ประเมินพื้นที่หลังการใช้งานแล้ว ยังสามารถเป็นเครื่องมือที่นำไปสู่การสร้างแนวคิดโดยอาศัย ข้อมูลจากสภาพที่เกิดขึ้นจริงเป็นพื้นฐานได้ด้วย ส่วนกระบวนการ REAP นี้ประกอบด้วยเทคนิคทั้งในส่วนการเก็บและวิเคราะห์จากข้อมูลทุติยภูมิ การสัมภาษณ์ และการสำรวจ ซึ่งผลที่ได้สามารถนำมาปรับปรุงพื้นที่โดยทำการปรับเปลี่ยนตำแหน่งของจุดที่มีคุณค่าทางจิตใจในบางจุดให้กระจ่าง เด่นชัดและไม่ถูกบดบังในจุดที่มองจากพื้นที่ใช้งานของคนที่มีความผูกพันกับคุณค่านั้น ๆ

กระบวนการประเมินสวนสาธารณะในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก

จากการศึกษากระบวนการประเมินสวนสาธารณะในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก พบว่าตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันพบว่า มีการนำแนวคิดด้านต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการประเมิน เพื่อให้การประเมินมีความครอบคลุมในหัวข้อที่สะท้อนถึงวัตถุประสงค์การประเมินนั้น ๆ และเพื่อให้สามารถเก็บ ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วจากกลุ่มผู้ทำการประเมินที่มีความเกี่ยวข้องกับสวนที่แตกต่างกัน ในการ พัฒนาระบบการประเมินการให้บริการสวนสาธารณะได้ทำการศึกษาแนวคิดจากการประเมิน 3 แนวทาง ได้แก่ Post Occupancy Evaluation (POE) (Preiser, 1988), Rapid Ethnographic Assessment Procedures (REAP) (Low, 2005) และ Market Research (Kornblum, 1997)

ในการประเมินการให้บริการสวนสาธารณะระดับชุมชนนั้นมีข้อจำกัดด้านระยะเวลาที่ใช้ทำการสำรวจและเก็บข้อมูล ซึ่งโดยทั่วไปจะทำการประเมินทุกปีและใช้เวลา 1-2 เดือนในการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้งาน ด้วยลักษณะของความเป็นสวนสาธารณะระดับชุมชนทำให้ต้องใส่ใจในรายละเอียดด้านเอกลักษณ์ของพื้นที่ และทัศนคติของผู้ใช้งานต่อสภาพพื้นที่ จึงจำเป็นต้องมีการเก็บข้อมูลในแง่มุมที่หลากหลายในคราวเดียว การเก็บข้อมูลโดยอาศัยกระบวนการ REAP จึงเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการรวบรวมข้อมูลเชิงทัศนคติควบคู่กับข้อมูลด้านการใช้งานจากผู้เกี่ยวข้องที่หลากหลาย ซึ่งเน้นที่ความรวดเร็วในการเก็บข้อมูล ทำให้สามารถมองเห็นภาพรวมของการใช้งานสวนในเบื้องต้นได้ในระยะเวลาอันสั้น อีกทั้งยังเป็นกระบวนการที่อาศัยเทคนิคการสำรวจและเก็บข้อมูลอย่างง่าย ซึ่งผู้ทำการเก็บข้อมูลไม่จำเป็นต้องมีทักษะความรู้ขั้นสูงด้านการประเมินหรือการวิจัยเชิงสถิติมากนักในขั้นตอนการเก็บข้อมูล อย่างไรก็ตามการเก็บข้อมูลผู้ใช้งานสวนสาธารณะถือเป็นการเก็บข้อมูลหลังการใช้งาน (POE) ด้วยเช่นกัน แต่เนื่องจากในกระบวนการเก็บข้อมูลหลังการใช้งานจะเน้นที่การสรุปหาผลรวมเพื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่มักมีการเจาะจงกลุ่มผู้

ประเมินด้วยเงื่อนไขตามที่กำหนด เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินจึงไม่เน้นความรวดเร็วและอาจมีความซับซ้อนในการใช้งานและการประเมินผล

ในการพัฒนาเครื่องมือประเมินการให้บริการสวนสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานในบทความวิชาการนี้ได้ นำแนวคิดของการประเมินเชิงการตลาดมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และเห็นผลอย่างชัดเจน เนื่องจากในหลักการตลาดจะเน้นที่การสำรวจความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้งานเป็นหลักในการพัฒนาสินค้าและบริการ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการเปรียบเทียบข้อมูลในหลากหลายมิติ การพัฒนาเครื่องมือประเมินในบทความวิชาการนี้ จึงเป็นการประยุกต์เอาข้อดีที่จำเป็นสำหรับการประเมินสวนสาธารณะจากแนวคิดข้างต้นมาผสมผสานกันเป็นเครื่องมือใหม่ที่ใช้เกณฑ์การประเมินผลในรูปแบบใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องมือที่พัฒนามีความยืดหยุ่นในการใช้งานในระดับหนึ่ง แต่สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงสวนสาธารณะในปัจจุบันและในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1. เทคนิคการเก็บข้อมูล เทคนิคการเก็บข้อมูลการให้บริการสวนสาธารณะที่ใช้ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมีหลายเทคนิคและมีการพัฒนาเรื่อยมาเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การประเมินและกลุ่มเป้าหมาย ในกระบวนการ REAP อาศัยเทคนิคการเก็บข้อมูลที่มีความหลากหลายเพื่อให้มีความเหมาะสมในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มคนที่หลากหลายและเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามที่ต้องการ เมื่อนำเทคนิคมาจำแนกตามลักษณะการเก็บข้อมูลแล้วจะแบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) การใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) 2) การสัมภาษณ์ (Interviews) 3) การสำรวจ (Observations) 4) การเก็บและวิเคราะห์จากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ดังเทคนิควิธีปลีกย่อยของแต่ละกลุ่มดังตาราง จำแนกเทคนิคการเก็บข้อมูล เทคนิคที่เหมาะสมต่อการเก็บข้อมูลสภาพรวมของสวนสาธารณะระดับชุมชนในเบื้องต้น ควรจะเป็นเทคนิคที่มีความสะดวกรวดเร็วและขั้นตอนไม่ซับซ้อน โดยทั่วไปจึงนิยมการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) อย่างไรก็ตามการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำเป็นต้องมีชุดแบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพและมีความเที่ยงตรงได้มาตรฐาน รวมถึงควรเป็นชุดคำถามที่ผู้ทำการประเมินสามารถเข้าใจได้ง่ายและทำได้ด้วยตนเอง โดยอาศัยเพียงบุคลากรส่วนหนึ่งในการแจกแบบสอบถามและให้คำแนะนำการให้คะแนนเท่านั้น ในขณะที่ข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์หรือการลงสำรวจพื้นที่ใช้งานต่าง ๆ จะมีความจำเป็นในขั้นตอนต่อมาหลังจากที่ทราบถึงจุดที่เกิดปัญหาจากการทำแบบสอบถามไปแล้ว ทั้งนี้เพื่อให้การประเมินมีความกระชับรวดเร็ว ประหยัดงบประมาณ และไม่ต้องเสียเวลาไปกับรายละเอียดปลีกย่อยอื่น ๆ โดยไม่จำเป็น

2. การหาตัวชี้วัด การจะได้มาซึ่งตัวชี้วัดสวนสาธารณะระดับชุมชนที่ดีนั้นจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากผู้บริหารสวนสาธารณะ นักออกแบบ และผู้ใช้งานสวนประกอบกัน เพื่อให้สามารถจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อพิจารณาและสิ่งที่จะนำไปปรับปรุงขั้นเร่งด่วนและในระยะยาวได้ จากการศึกษาด้านตัวชี้วัดของสวนสาธารณะระดับชุมชนที่ดีผ่านทางการทบทวนวรรณกรรมพบว่า Clare

Cooper Marcus (1998) ให้ความสำคัญกับกิจกรรมภายในสวนทางสัญจร และที่นั้งที่จะทำให้สามารถมองเห็นความเคลื่อนไหวที่มีชีวิตชีวาภายในสวน ในขณะที่ Donald J. Molnar (2003) ให้ความสำคัญกับความเชื่อมโยงระหว่างพื้นที่ใช้งานกับบริบทโดยรอบพื้นที่ใช้งานกับสภาพพื้นที่เดิม และพื้นที่ใช้งานกับโครงสร้างหลักภายในสวน ซึ่งอาจกล่าวสรุปได้ว่า J. Molnar นั้นให้ความสำคัญกับการจัดแบ่งพื้นที่ใช้งาน (Zoning) และโครงข่ายพื้นที่ใช้งานภายใน โดยมองไปที่ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ กับพื้นที่มากกว่าที่จะมองสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงสิ่งเดียว ขณะเดียวกันกลุ่ม Project for Public Spaces (PPS) ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มนักพัฒนาแนวคิด การออกแบบพื้นที่นันทนาการของสังคมยุคใหม่ ถึงแม้จะเห็นว่าไม่มีสูตรใด ๆ ที่ทำให้สวนสาธารณะสมบูรณ์แบบอยู่ได้ตลอดเวลา แต่สวนที่แสดงออกถึงเอกลักษณ์ของเมืองหรือสังคมนั้น ๆ มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จควบคู่ไปกับการจัดสรรองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ลงตัวกับลักษณะการใช้งานได้ดีกว่าสวนสาธารณะทั่วไป นอกจากนี้ PPS ยังให้ความสำคัญกับการสร้างพื้นที่นันทนาการให้มีความอเนกประสงค์ สามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับการใช้งานในช่วงฤดูกาลที่แตกต่าง และการออกแบบเพื่อมวลชนที่เน้นการมีส่วนร่วมในพื้นที่เดียวกันของกลุ่มคนที่หลากหลายด้วย จากข้อพิจารณาที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและบทความ ประกอบกับการสัมภาษณ์ ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับสวนสาธารณะ พบว่า ตัวชี้วัดสำคัญที่จะบ่งชี้ถึงคุณภาพและสภาพของสวน ได้แก่ 1) รัศมีบริการ 2) โครงข่ายสัญจรภายใน 3) กิจกรรม 4) ทัศนียภาพและมุมมอง 5) การออกแบบเพื่อมวลชน 6) สุขภาพ 7) ความปลอดภัย และ 8) การประชาสัมพันธ์ และเมื่อนำข้อพิจารณาต่าง ๆ ที่ได้มาเรียงลำดับความสำคัญอย่างคร่าว ๆ จะพบว่าสามารถแบ่งกลุ่มความสำคัญของข้อพิจารณาที่จะนำมาเป็นตัวชี้วัดหลักได้ 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มที่เป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดไม่ได้ (Basic Factors/Dissatisfiers) 2) กลุ่มที่เป็นสิ่งที่อยู่ในความคาดหวัง (Performance Factors) 3) กลุ่มที่อยู่เหนือความคาดหวัง (Excitement Factors/Satisfiers) 4) กลุ่มที่ไม่ใช่สิ่งจำเป็น (Indifference) ซึ่งลักษณะของตัวชี้วัดที่อยู่ในกลุ่มทั้ง 4 นี้ในเบื้องต้นมีความสัมพันธ์กับ Kano Model ซึ่งเป็นต้นแบบในการประเมินวัดความสำคัญและความพึงพอใจของสินค้าและบริการในเชิงการตลาดที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในขั้นประเมินผลข้อมูลได้

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ในการทดสอบเครื่องมือประเมินการให้บริการสวนสาธารณะ ควรทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยได้ทำการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) ดังนี้

3.1. การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้เขียนบทความได้นำข้อพิจารณาที่จะใช้เป็นตัวชี้วัดในการประเมินการให้บริการสวนสาธารณะมาจากการทบทวนวรรณกรรมและ บทความ โดยทำการเรียงลำดับข้อพิจารณาตามความถี่และลำดับความสำคัญที่พบ ดังนี้ 1) รัศมีบริการ 2) โครงข่ายสัญจรภายใน 3) กิจกรรม 4) ทัศนียภาพและมุมมอง 5) การออกแบบเพื่อมวลชน 6) สุขภาพ 7) ความปลอดภัย และ 8) การประชาสัมพันธ์ ข้อพิจารณาที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและบริหารสวน และตามลำดับความสำคัญของข้อพิจารณาสำหรับใช้

เป็นเกณฑ์เบื้องต้นในการประเมินการให้บริการสวนไ้วเป็น ลำดับดังนี้ 1) รัศมีบริการ 2) โครงข่ายสัญญาณภายใน 3) กิจกรรม 4) ทักษะภาพและมุมมอง 5) การออกแบบเพื่อมวลชน 6) สุขภาพ 7) ความปลอดภัย และ 8) การประชาสัมพันธ์ เมื่อทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมในกลุ่มผู้ใช้งานสวนสาธารณะ พบว่าแท้จริงแล้วข้อพิจารณา ทั้งหมดไม่สามารถนำมาเรียงลำดับตามความสำคัญอย่างชัดเจนได้ แต่สามารถนำสถิติของความ คิดเห็นจากผู้ที่ได้ไปสัมภาษณ์ทั้งหมดมาเป็นแนวทางในการจัดกลุ่มข้อพิจารณาได้และพบว่ากลุ่ม ข้อพิจารณาที่มีความสัมพันธ์กับแนวคิดของ Kano ผู้เขียนบทความนี้ได้อาศัยรูปแบบ Kano Model มาแบ่งกลุ่มข้อพิจารณาที่จะใช้เป็นตัวชี้วัดเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มที่เป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดไม่ได้ (Basic Factors/Dissatisfiers) ได้แก่ รัศมีบริการ สุขภาพ และความปลอดภัย 2) กลุ่มที่เป็นสิ่งที่อยู่ในความคาดหวัง (Performance Factors) ได้แก่ กิจกรรม ทักษะภาพและมุมมอง 3) กลุ่มที่อยู่เหนือความคาดหวัง (Excitement Factors/Satisfiers) ได้แก่ โครงข่ายสัญญาณ และการออกแบบ เพื่อมวลชน 4) กลุ่มที่ไม่ใช่สิ่งจำเป็น (Indifference) ได้แก่ การประชาสัมพันธ์

อย่างไรก็ตาม การแบ่งกลุ่มความสำคัญของตัวชี้วัดดังกล่าวสามารถเปลี่ยนแปลงกลุ่มความสำคัญได้แตกต่างกันไปตามลักษณะโครงการ บริบทพื้นที่ และยุคสมัย ต่อมาผู้เขียนบทความได้นำผลการจัดกลุ่มที่ได้มาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อนำไปเป็นแนวทาง ประยุกต์ใช้ในการสร้างชุดแบบสอบถาม โดยจากการที่ผู้เขียนบทความได้เรียงลำดับหัวข้อพิจารณาไว้ตามที่ ได้ผลมาในเบื้องต้น และกำหนดตัวเลือกไว้เป็นระดับความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อ ได้ทำการปรับ การเรียงลำดับหัวข้อ เพื่อให้คำถามในชุดแบบสอบถามมีความต่อเนื่อง สะดวกในการอ่านทำความเข้าใจและทำการประเมินมากขึ้น และได้เพิ่มตัวเลือกส่วนที่เป็นระดับความสำคัญของแต่ละหัวข้อ ไว้ควบคู่กันไปในรูปแบบสอบถามด้วย

3.2 การหาความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) โดยทั่วไปของการตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือจะมีการหาความเที่ยงของเครื่องมือควบคู่กันไปด้วย อย่างไรก็ตามเครื่องมือประเมินการให้บริการสวนสาธารณะระดับชุมชนที่เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินเพื่อหาข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้งานจริงในพื้นที่ เครื่องมือจะทำการจำแนกกลุ่มผู้ใช้งานด้วยข้อมูลแบบไม่ต่อเนื่อง ทำให้สามารถจำแนกผู้ใช้งานออกเป็นกลุ่มได้หลากหลายรูปแบบ เมื่อจำแนกผู้ใช้งานออกเป็นกลุ่มแล้วจะสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผู้ใช้งานในกลุ่มเดียวกันนั้นไปประเมินหาความเที่ยงได้ ในการประเมินการให้บริการสวนสาธารณะอาจไม่จำเป็นต้องหาค่าซ้ำหรือค่าเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จากผู้ใช้งานกลุ่มเดียวกัน แต่ความซ้ำของผลการประเมินที่เกิดขึ้นจะทำให้ทราบได้ว่าเป็นผลมาจากผู้ใช้งานกลุ่มใดและไม่จำเป็นว่าผลการประเมินที่ซ้ำกันต้องมาจากผู้ใช้งานกลุ่มเดียวกันเสมอไป

บทสรุป

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการประเมินตามแนวคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการออกแบบ บริหารสวนสาธารณะ รวมถึงผู้ใช้งานสวนสาธารณะ โดยอาศัยเทคนิคการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามผ่านทางชุดแบบสอบถามที่ออกแบบขึ้นเพื่อสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ควบคู่ไปกับระดับการให้ความสำคัญต่อข้อพิจารณาในแต่ละข้อ แบบสอบถามเพื่อประเมินการให้บริการสวนสาธารณะที่ใช้ในการทดสอบนี้เป็นเครื่องมือที่พัฒนาขึ้น ตามแนวคิดของ ดร.โนริอากิ คาโน ซึ่งเป็นผู้พัฒนารูปแบบการประเมินศักยภาพของ สินค้าและบริการผ่านทางความสัมพันธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อรายละเอียดด้าน ต่าง ๆ ของสินค้านั้น โดยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานผ่านทางชุดคำถาม 2 ลักษณะ ได้แก่ ชุดคำถามที่ถามถึงความจำเป็นขององค์ประกอบหนึ่ง โดยมีตัวอย่างคำถามว่า หากไม่มีสิ่ง นั้นในตัวสินค้า แล้วผู้ใช้งานจะรู้สึกลำบากในการใช้งานมากเพียงใด (Dysfunctional Question) และชุดคำถามที่ถามถึงความพึงพอใจต่อองค์ประกอบนั้น โดยมีตัวอย่างคำถามว่า หากมีสิ่งนั้นในตัวสินค้าแล้วผู้ใช้งาน จะรู้สึกพอใจในการใช้งานมากเพียงใด (Functional Question) จากคำถามในสองลักษณะซึ่งเป็น เหมือนคำถามที่สะท้อนซึ่งกันและกันจะทำให้สามารถนำมาเปรียบเทียบเพื่อเป็นแนวทางได้ว่าควร ปรับปรุงหรือพัฒนาสินค้าในด้านใดเป็นลำดับก่อนหลัง อย่างไรก็ตามในการนำคำถามทั้งสองลักษณะ นี้มาใช้ในการสำรวจการให้บริการสวนสาธารณะจำเป็นต้องมีการพัฒนาลักษณะคำถามให้สัมพันธ์กับ รูปแบบการทำการประเมิน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำแบบสอบถาม และเพื่อไม่ให้ผู้ทำ การประเมินเกิดความสับสนในการตัดสินใจ โดยผู้เขียนบทความได้ปรับตัวคำถามที่เป็นลักษณะ Dysfunctional Question ให้ออกมาในรูปของคำถามที่ถามถึงระดับความสำคัญของข้อพิจารณาแต่ละข้อ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังของผู้ใช้งาน และในส่วน Functional Question ยังคงเป็น คำถามที่ถามถึงระดับความพึงพอใจต่อข้อพิจารณานั้น ๆ

ชุดแบบสอบถามที่เหมาะสม ประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน ได้แก่ เพศ อายุ เขตที่พักอาศัย เขตที่ ทำงาน การเดินทาง ผู้ร่วมใช้งาน และพื้นที่ใช้งานประจำ เพื่อจำแนกกลุ่มข้อมูลผู้ใช้งานสำหรับ การวิเคราะห์ในหัวข้อเฉพาะ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินระดับความสำคัญของข้อพิจารณาด้านต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับน้อย-มาก จากค่าระดับ 1-5 ตามลำดับ เพื่อนำค่าเฉลี่ยมาตั้งเป็นเกณฑ์การประเมินสำหรับสวนสาธารณะนั้น ๆ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การปรับปรุงสวนให้ตอบสนองความต้องการผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 3 แบบประเมินระดับความพึงพอใจต่อข้อพิจารณาด้านต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับน้อย-มาก จากค่าระดับ 1-5 ตามลำดับ เพื่อนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเปรียบเทียบกับระดับความสำคัญเฉลี่ย ทำให้เห็นสภาพปัจจุบันของการให้บริการภายในสวนสาธารณะนั้น ๆ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดที่เปิดโอกาสให้ผู้ทำการประเมินสามารถแสดงความคิดเห็นในบางหัวข้อ และสามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงสวนโดยรวมได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเชิงคุณภาพของผู้ใช้งานมาเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงสวนสาธารณะ

เอกสารอ้างอิง

- Cooper Marcus, Clare. (1998). *People Places: Design Guidelines for Urban Open Space*. (2nd ed). Revised Edition. New York : John Wiley & Sons.
- Division of Academic and Planning. (2019). *Kāntittāṃ læ pramæñphon phæñ phatthanaṃ thoṅthin* (Phō.Sō. 2561 - 2565) *khōṅg thetsabāñ nakhōṅ Phitsanulok Phō.Sō. 2562* . [Monitoring and evaluation of Local Development Plan (2018-2022) Office of the Phitsanulok Municipality in 2019] . Phitsanulok : Office of the Phitsanulok Municipality.
- กองวิชาการและแผนงาน. (2562) *การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561-2565) ของเทศบาลนครพิษณุโลก พ.ศ.2562*. พิษณุโลก : สำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก.
- Donald J. Molnar & Bernie Dahl. (2003). *Anatomy of a park : the essentials of recreation area planning and design*. (3rd ed).Prospect Heights, Ill.: Waveland Press.
- Kornblum, William. (1997). Market Research and Park Use Parks as Community Places. Boston : Urban Parks Institute's annual conference.
- Low, Setha, Taplin, Dana, and Scheld Suzanne. (2005). *Rethinking Urban Parks: Public Space & Cultural Diversity*. Austin : The University of Texas Press.
- Office of the Phitsanulok Municipality. (2019). *Phæñ phatthanaṃ thetsabāñ nakhōṅ Phitsanulok sī pī* (2561 - 2564) [Development Plan of Phitsanulok Municipality for 4 Years (2018-2021)]. Phitsanulok : Office of the Phitsanulok Municipality.
- สำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก. (2562). *แผนพัฒนาเทศบาลนครพิษณุโลกสี่ปี (2561 -2564)*. พิษณุโลก : สำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก.
- Preiser, Wolfgang F.E. (1988). *Post-occupancy evaluation*. New York : Van Nostrand Reinhold.
- Sysadmin. (2014). The Center for Universal Design (CUD). North Carolina University. Retrieved from <http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/>