

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

A Study of People's Satisfaction towards the Service of Bueng Si Than Public Park, Khon Kaen University

ณัฐยาน์ สุทธิอาจ¹ กันตา วงศ์ประชา² ปองกมล สุทธิสินธุ์³ นิชาภา ใจจักร⁴
ปวีณา ชีระเวฬุ⁵ และณรงค์ เกียรติคุณวงศ์⁶

Nutthaya Sutthiard, Gunta Wongpracha, Pongkamon Suttisin, Nichapa Jaijuk,
Paveena Teeravaru, and Narong Kiettunwong

Received: September 30, 2021

Revised: November 11, 2021

Accepted: November 12, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.68$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากรให้บริการ ($\bar{X} = 3.60$) ข้อเสนอแนะการพัฒนาสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ 1) ควรจัดหาอุปกรณ์การป้องกันการจมน้ำตามจุดต่าง ๆ รอบบึงสีฐาน 2) ควรกำหนดพื้นที่สำหรับสุนัข 3) ควรกำหนดจุดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม 4) ควรดำเนินการโครงการให้เช่าบริการ “จักรยานอัจฉริยะ” หรือ Smart Bike Sharing ให้ต่อเนื่อง 5) ควรเพิ่มจุดทิ้งขยะเพิ่มมากขึ้น 6) ควรจัดให้มีห้องน้ำสาธารณะ 7) ควรติดกล้องวงจรปิด และติดตั้งเสาไฟส่องสว่างถนนตามเส้นทางการวิ่ง และ 8) ควรเพิ่มจำนวนเครื่องออกกำลังกาย และซ่อมบำรุงเครื่องออกกำลังกายให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การใช้บริการสวนสาธารณะ สวนสาธารณะบึงสีฐาน

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น จ. ขอนแก่น
40000 e-mail: nutthaya@kkumail.com

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น จ. ขอนแก่น
40000 e-mail: Guntawong@kkumail.com

³ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น จ. ขอนแก่น

⁴ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น จ. ขอนแก่น

⁵ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น จ. ขอนแก่น

⁶ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น อ.เมือง จ. ขอนแก่น

Abstract

This research aims to study people's satisfaction towards the use of Bueng Si Than Park, Khon Kaen University. The sample of research is 399 people in Mueang District, Khon Kaen. The data collection instrument which is used to collect data is the questionnaire on descriptive statistics. The result revealed that the overview of people's satisfaction for using the Bueng Si Than Park service in Khon Kaen University has a high level of satisfaction ($\bar{x}$ = 3.70). After considering each part of satisfaction, it revealed that all parts have a high level of satisfaction. The highest level of satisfaction is the place service ($\bar{x}$ = 3.70), followed by the processing service ($\bar{x}$ = 3.68), and the least level of satisfaction is the staffing service ($\bar{x}$ = 3.60). Suggestions for Bueng Si Than Park, Khon Kaen University development are as follows: 1) It should provide all materials to prevent drowning around the Bueng Si Than park, Khon Kaen University area. 2) It should limit the space for dogs. 3) It should specify areas for selling food or beverage. 4) It should manage renting bicycles project "Smart Bike Sharing" continuously. 5) There should be more trash cans. 6) It should have public toilets. 7) It should install CCTV cameras and street lights along the running path. 8) It should increase more exercise machines and should maintain all exercise machines to be ready for use all the time.

Keywords: Satisfaction, Park Service, Bueng Si Than Park

บทนำ

สวนสาธารณะเป็นพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ และเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งของเมือง สวนสาธารณะทั่วไปมีลักษณะร่มรื่น มีต้นไม้และดอกไม้ มีการออกแบบพื้นที่สำหรับกิจกรรมต่าง ๆ มีการจัดพื้นที่เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะการใช้งาน โดยเฉพาะสวนสาธารณะระดับชุมชน ซึ่งตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีผู้ใช้หนาแน่น และพื้นที่สวนสาธารณะจะต้องตอบสนองต่อการใช้งานของบุคคลต่างเพศและวัยที่มาใช้สวนสาธารณะเป็นจำนวนมาก อาจพบได้ว่ามีโอกาสของการเกิดปัญหาสภาพพื้นที่ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์ในพื้นที่สวนสาธารณะได้คุ้มค่าทั้ง ๆ ที่มีพื้นที่จำกัด (ณรงค์ ของทุมมินทร์, 2553, น. 105)

สวนสาธารณะบึงสีฐานมีพื้นที่ประมาณ 50 ไร่ ตั้งอยู่ภายในบริเวณมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฝั่งประตูสีฐานติดกับถนนมะลิวัลย์ และอยู่ติดกับศูนย์ประชุมอเนกประสงค์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นบึงน้ำจืด เป็นแหล่งวางไข่ของนกเป็ดน้ำในช่วงฤดูหนาว (วรางคณา สังสิทธิสวัสดิ์, อุไรวรรณ อินทร์ม่วง, ธวัชชัย เนียรวิฑูรย์ และกริพงษ์ กริมนัส, 2543, น. 7) มีการบริหารจัดการพื้นที่เพื่อเป็นจุดจัดกิจกรรมอย่างชัดเจน เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจหรือเป็นสถานที่ออกกำลังกาย เช่น การเดินเพื่อสุขภาพ กิจกรรมแอโรบิก วิ่ง ปั่นจักรยาน ตลอดจนเป็นสถานที่จัดกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งของนักศึกษา บุคลากร

และประชาชนในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น เช่น จัดกิจกรรมลอยกระทง กิจกรรมสืบสานประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่น กิจกรรมกีฬามหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีเครื่องออกกำลังกายที่หลากหลาย ทั้งเครื่องปั่นจักรยาน เครื่องหมุนมือ เครื่องยกน้ำหนัก เครื่องชิท็อพ เครื่องหมุนเอว มีบริการให้เช่า “จักรยานอัจฉริยะ” หรือ Smart Bike Sharing ที่ตอบสนองกับทุกกลุ่มวัย ตลอดจนได้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะบึงสีฐานอย่างต่อเนื่อง โดยการปลูกต้นไม้ริมบึงสีฐาน กำจัดจอกแหนในบึงสีฐาน จัดระเบียบต้นรูปถ่าย ปลูกบัวหลวงสีชมพู และสร้างทางเดินรอบบึงสีฐาน

ดังนั้น เพื่อให้การบริการในสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นที่พึงพอใจและตรงกับความต้องการของประชาชนในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาสวนสาธารณะบึงสีฐาน ให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำถามการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น อยู่ในระดับใด

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ให้บริการ 2) ด้านบุคลากรให้บริการ และ 3) ด้านกระบวนการให้บริการ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 387,279 คน (องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น, 2564 ,น. 2)

กลุ่มตัวอย่าง การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยหลักการคำนวณของ Taro Yamane ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Yamane, 1967, pp. 886-887 อ้างถึงใน อัจฉรา กุศลวงษา, 2551, น. 2) โดยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 399 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เหตุผลหลักในการเข้าใช้บริการ และความถี่การเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ให้บริการ 2) ด้านบุคลากรให้บริการ และ 3) ด้านกระบวนการให้บริการ

ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้กำหนดระยะเวลาในการทำวิจัย จำนวน 6 เดือน ระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2564 ถึง เดือนสิงหาคม 2564

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานการดำเนินการศึกษาในหัวข้อดังต่อไปนี้

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจ อาทิ ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว (2542, น. 187) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นสภาวะของการมีอารมณ์ที่ดี เกิดขึ้นจากการประเมินเหตุการณ์แล้วมีความรู้สึกชอบดีด้วยความยินดีทั้งร่างกายและจิตใจ ทำให้มีความปลื้มปิติและมีความสุขกายสุขใจ ในขณะที่ ขวัญชนก บวกเอียว (2556, น. 14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกชอบพอ หรือพอใจต่อสิ่งที่เกิดขึ้น หรือปัจจัยที่มีการเกี่ยวข้องแต่หากความรู้สึกนั้นปรากฏในด้านลบ หรือบุคคลนั้นมีทัศนคติหรือความรู้สึกไม่ชอบพอจะทำให้ความรู้สึกเหล่านั้นแสดงออกในรูปแบบของความไม่พึงพอใจ

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลนั้น ๆ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังและความต้องการของตนเองจึงทำให้เกิดความรู้สึกดีต่อสิ่งนั้น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับสวนสาธารณะ

แนวทางการพัฒนาสวนสาธารณะจากการศึกษาของเอี่ยมพร วิสมหมาย (2527, น. 34) ได้กล่าวถึงสวนสาธารณะที่ดีควรมีลักษณะให้ความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ มีป้ายบอกชื่อสวนสาธารณะ มีแผนที่หรือแผนผังแสดงขอบเขต มีที่จอดรถและต้นไม้ที่ร่มรื่นสองข้างทาง ให้ความปลอดภัยโดยมียามรักษาการณ์ ตรวจตราสายไฟ และปลั๊กไฟฟ้า มีการดูแลรักษาดีทำความสะอาดสม่ำเสมอ เช่น เก็บขยะ กวาดถนน กวาดสนาม ตกแต่งทรงพุ่มต้นไม้ เป็นต้น

ประวัติความเป็นมาสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

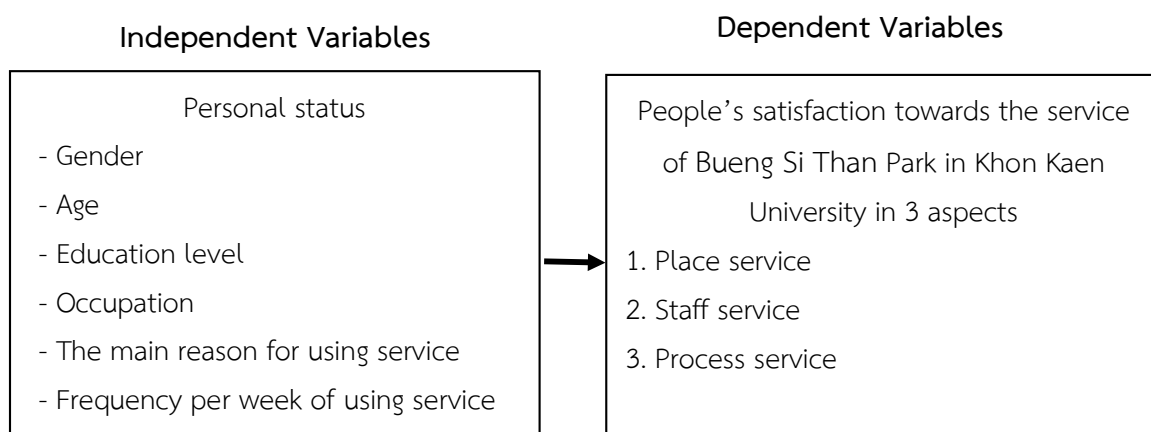
ปี พ.ศ. 2478 ได้มีการจัดตั้งโรงพยาบาลโรคเรื้อนขึ้นที่บ้านสีฐาน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นสถานพยาบาลที่ให้การรักษา และสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเรื้อนแห่งเดียวในภาคอีสาน เรียกว่า สถานพยาบาลสีฐาน ต่อมาเปลี่ยนเป็นสวนสาธารณะบึงสีฐานตั้งอยู่ภายในบริเวณมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีพื้นที่ประมาณ 50 ไร่ อยู่ติดกับศูนย์ประชุมอเนกประสงค์กาญจนาภิเษก

มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นบึงน้ำจืด เป็นแหล่งวางไข่ของนกเป็ดน้ำในช่วงฤดูหนาว (วรางคณา สังสิทธิสวัสดิ์ และคนอื่น ๆ, 2543, น. 7)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน จากการศึกษางานวิจัยของ จำรัส มือขุนทด (2559, น. 44) และของ สกลรัชต์ คงรอด (2561, น. 53) สามารถสังเคราะห์หาองค์ประกอบ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ให้บริการ 2) ด้านบุคลากรให้บริการ และ 3) ด้านกระบวนการให้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Samples)

ประชากร คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 387,279 คน (องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น, 2564, น. 2)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยหลักการคำนวณของ Taro Yamane ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 399 คน (Yamane, 1967, pp. 886-887 อ้างถึงใน อัจฉรา กุตวงษา, 2551, น. 2) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Data collection instruments)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยได้รับคำแนะนำในการตรวจสอบและหาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Congruence : IOQ) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและจุดประสงค์ที่ต้องการวัด ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.85-1.00 จากนั้นได้นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วมาทดลองใช้ (Try Out)

แบบสอบถามกับประชาชนในเขตอำเภอบ้านฝางที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำคำตอบที่ได้ไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเช่นเดียวกับการทดสอบหลังจากเก็บข้อมูลจริงด้วยวิธีวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งจากการทดสอบพบว่ามีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.97 พร้อมทั้งดำเนินการปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำผู้เชี่ยวชาญและสร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ผ่านระบบ Google Form เพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เหตุผลหลักในการเข้าใช้บริการ และความถี่การเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เนื้อหาเป็นคำถามที่ครอบคลุมเกี่ยวกับองค์ประกอบการให้บริการสวนสาธารณะ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ให้บริการ 2) ด้านบุคลากรให้บริการ และ 3) ด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนน ดังนี้ 1.00-1.50 หมายถึง น้อยที่สุด 1.51-2.50 หมายถึง น้อย 2.51-3.50 หมายถึง ปานกลาง 3.51-4.50 หมายถึง มาก และ 4.51-5.00 หมายถึง มากที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 100)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นข้อคำถามปลายเปิด (Open Ended)

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล (Data analysis and interpretation)

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลแบบสอบถามที่ผ่านระบบ Google Form ที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง มาตรวจสอบความถูกต้อง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 46 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52 เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45 เหตุผลหลักในการเข้าใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน คือ เพื่อออกกำลังกาย คิดเป็นร้อยละ 62 ความถี่การเข้าใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐานต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่จะเข้าใช้บริการ 3-4 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43

Table 1 shows people's satisfaction levels towards to the use of Bueng Si Than Park, Khon Kaen University (n = 399)

People's satisfaction levels towards to the use of Bueng Si Than Park, Khon Kaen University	Mean	S.D.	Satisfaction levels
1) Place service	3.70	.32	high
2) Process service	3.68	.45	high
3) Staff service	3.60	.60	high
Total	3.79	.28	high

จาก Table 1 สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.79), (S.D.=0.28) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.70) , (S.D.=0.32) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.68), (S.D.=0.45) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากรให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.60), (S.D.=0.60)

Table 2 shows people's satisfaction levels towards to the use of Bueng Si Than Park, Khon Kaen University in terms of the place (n = 399)

People's satisfaction levels towards to the use of Bueng Si Than Park, Khon Kaen University	Mean	S.D.	Satisfaction levels
1. The areas of Bueng Si Than Park are broad	4.07	1.00	high
2. The running path is reputable	3.80	.98	high
3. The location is appropriate	3.79	.66	high
4. Garden area in the Bueng Si Than Pak is beautiful	3.77	.63	high
5. Exercise machines are available/Enough playground equipment's	3.73	.88	high
6. Enough parking spaces	3.71	.75	high
7. Water in the Bueng Si Than is clean and not smelly	3.67	.95	high
8. Enough street lights	3.57	.89	high
9. Bueng Si Than area has no trash/Enough trash cans	3.48	.91	medium
10. Enough relaxing bench	3.40	.95	medium
Total	3.70	.32	high

จาก Table 2 สรุปผลได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.70),

(S.D.= 0.32) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับระดับมาก จำนวน 8 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พื้นที่สวนสาธารณะบึงสีฐานกว้างขวาง ($\bar{X}$ = 4.07), (S.D.=1.00) รองลงมา คือ ทางวิ่งออกกำลังกายได้มาตรฐาน ($\bar{X}$ = 3.80), (S.D.=0.98) ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสม ($\bar{X}$ = 3.79), (S.D.=0.66) พื้นที่จัดสวนหย่อมภายในสวนสาธารณะบึงสีฐานสวยงาม ($\bar{X}$ = 3.77), (S.D.=0.63) เครื่องออกกำลังกายพร้อมใช้งาน เครื่องเล่นสนามเพียงพอ ($\bar{X}$ = 3.73), (S.D.=0.88) สถานที่จอดรถเพียงพอ ($\bar{X}$ = 3.71), (S.D.=0.75) แหล่งน้ำสวนสาธารณะบึงสีฐานสะอาดไม่มีกลิ่นเน่าเหม็น ($\bar{X}$ = 3.67), (S.D.=0.95) จำนวนไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ ($\bar{X}$ = 3.57), (S.D.=0.89) บริเวณภายในสวนสาธารณะบึงสีฐานไม่มีขยะ จำนวนถังขยะเพียงพอ ($\bar{X}$ = 3.48), (S.D.=0.91) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ม้านั่งสำหรับนั่งพักผ่อนเพียงพอ ($\bar{X}$ = 3.40), (S.D.=0.95)

Table 3 shows people's satisfaction levels towards to the use of Bueng Si Than Park, Khon Kaen University in terms of staffing service (n = 399)

People's satisfaction levels towards to the use of Bueng Si Than Park, Khon Kaen University	Mean	S.D.	Satisfaction levels
1. It has staffs for taking of security	3.88	1.04	high
2. It has staffs for taking care of trash, water quality, and street lights	3.48	.101	high
3. It has staffs for always taking care of place and repairing playground equipments/exercise machines	3.45	.99	high
Total	3.60	.60	high

จาก Table 3 สรุปผลได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐานมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านบุคลากรให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.60), (S.D.=0.60) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลความปลอดภัย ($\bar{X}$ = 3.88), (S.D.=1.04) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ดูแลสวนสาธารณะบึงสีฐานในเรื่องขยะ คุณภาพน้ำ และไฟฟ้าส่องสว่าง ($\bar{X}$ = 3.48), (S.D.=1.01) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่และซ่อมบำรุงเครื่องเล่น เครื่องออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 3.45), (S.D.=0.99)

Table 4 shows people's satisfaction levels towards to the use of Bueng Si Than Park, Khon Kaen University in terms of processing service (n = 399)

People's satisfaction levels towards to the use of Bueng Si Than Park, Khon Kaen University	Mean	S.D.	Satisfaction levels
1. It separates areas of running path, footpath, and bicycle path clearly	3.84	.91	high
2. It has information signs for prohibited conduct in the Bueng Si Than Park	3.63	.69	high
3. It organizes autonomous learning activities in the Bueng Si Than Park, Khon Kaen University continuously	3.52	.96	high
Total	3.68	.45	high

จาก Table 4 สรุปผลได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.68), (S.D.=0.45) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการแบ่งเขตพื้นที่ระหว่าง ทางวิ่ง-เดิน ทางจักรยานอย่างชัดเจน ($\bar{X}$ = 3.84), (S.D.=0.91) รองลงมา คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ ข้อห้ามการปฏิบัติตนในสวนสาธารณะบึงสีฐาน ($\bar{X}$ = 3.63), (S.D.=0.69) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตามอัธยาศัย พักผ่อนภายในสวนสาธารณะบึงสีฐานมหาวิทยาลัยขอนแก่น อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}$ = 3.52), (S.D.=0.96)

3. ข้อเสนอแนะการพัฒนาสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้ 1) ควรจัดหาอุปกรณ์การป้องกันการจมน้ำของเด็กประจำตามจุดต่าง ๆ รอบบึงสีฐาน เพื่อป้องกันการจมน้ำของเด็กในกรณีที่ผู้ปกครองพาบุตรหลานมาใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) ควรกำหนดขอบเขตการใช้บริการสำหรับประชาชนที่พาสุนัขมาออกกำลังกาย 3) ควรกำหนดจุดจำหน่ายสินค้าเครื่องดื่มและอาหารเพื่อสุขภาพให้มีความชัดเจน 4) ควรดำเนินการโครงการให้เช่าบริการ “จักรยานอัจฉริยะ” หรือ Smart Bike Sharing ให้ต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นโครงการที่ดีเพื่อส่งเสริมการเดินทางที่รักษาสภาพแวดล้อม และส่งเสริมสุขภาพ 5) ควรเพิ่มจุดทิ้งขยะให้มากขึ้น 6) ควรจัดให้มีห้องน้ำสาธารณะภายในบริเวณสวนสาธารณะบึงสีฐานที่เป็นเฉพาะสำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการและมีจำนวนที่เพียงพอ 7) ควรติดกล้องวงจรปิด และติดตั้งเสาไฟส่องสว่างถนนตามเส้นทางทางวิ่ง และ 8) ควรเพิ่มจำนวนเครื่องออกกำลังกาย และซ่อมบำรุงเครื่องออกกำลังกายให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากที่ผ่านมามหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้พัฒนาสวนสาธารณะบึงสีฐานเชิงรุกมากขึ้น พัฒนาด้านสถานที่ มีเครื่องออกกำลังกายที่หลากหลาย มีทางวิ่งที่ชัดเจน ไฟฟ้าส่องสว่างตลอดทางวิ่ง ตลอดจนมีกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น จัดกิจกรรมประเพณีสืบสานวัฒนธรรมไทยต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อดึงดูดคนเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นได้จัดทำโครงการให้เข้าบริการ “รถจักรยานอัจฉริยะ” หรือ Smart Bike Sharing ซึ่งถือเป็นโครงการที่ทำให้สังคมรู้จักสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพิ่มมากขึ้นบนโลกออนไลน์ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อช่อง TV, YouTube, Facebook และช่องทางอื่น ๆ ตลอดจนการให้บริการด้านต่าง ๆ สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการ เช่น มีที่จอดรถสะดวกสบาย จำนวนต้นไม้มีมาก บรรยากาศร่มรื่น น้ำไม่มึนกลิ่นเหม็น เหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจ ประกอบกับประชาชนมีความตื่นตัวต่อการดูแลสุขภาพอนามัย ทำให้ประชาชนเข้ารับบริการในสถานที่ต่าง ๆ ภายในสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสวนสาธารณะในมุมมองของ จำรัส มื้อขุนทด (2559, น. 10) ที่กล่าวถึงบรรยากาศภายในสวนสาธารณะควรเหมาะสมกับกิจกรรมที่จะเกิดขึ้น เช่น เล่นกีฬา ควรมีพื้นที่โปร่งใส การนั่งพักผ่อน ควรให้ความเป็นส่วนตัวได้ดี ซึ่งสภาพโดยรวมควรจะเหมาะสมกับความสบายของมนุษย์ ไม่มีฝุ่นควันทมากเกินไป ไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวน และความสวยงามของสวนสาธารณะจะทำให้ผู้เข้าใช้บริการเกิดความรู้สึกได้ว่าสบายใจ อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สกลรัชต์ คงรอด (2561, น. 53) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสาธารณะในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสวนสาธารณะในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี ทั้ง 2 ด้าน คือ 1) ด้านสถานที่ และ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรม ในภาพรวมผู้ที่ใช้บริการสวนสาธารณะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่ออภิปรายผลเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องมาจากสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม ทศนียภาพสะอาดสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายให้กับนักศึกษาและประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เช่น มีรถจักรยานให้บริการ มีพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมต่าง ๆ มีบริเวณนั่งเล่นและให้อาหารปลา มีการขายอาหารและน้ำดื่ม จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ เรไร นพภาชี (2563, น. 100) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสนามกีฬาแห่งใหม่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นบุคลากรทั้งภายในและภายนอกในการใช้บริการสนามกีฬาแห่งใหม่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากในทุกด้าน

ด้านบุคลากรให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องมาจากมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ความสำคัญเรื่องความสะอาด และความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเป็นหลัก มีการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง มีจุดทิ้งขยะที่เพียงพอ คุณภาพของน้ำได้มาตรฐาน ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของน้ำลิน เทียมแก้ว (2561, น. 67)

ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการจัดกระบวนการให้บริการที่ตอบสนองต่อนักศึกษาและประชาชนที่มาใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เช่น มีการทำสี่แยกเขตทางวิ่ง-เดิน ทางจักรยาน อย่างชัดเจนเพื่อลดอุบัติเหตุ มีการจัดกิจกรรมตามเทศกาลต่าง ๆ ให้ผู้คนเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธนภูมิ เทียมแพงพันธุ์ (2558, น. 34)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้เกี่ยวข้อง

1. มหาวิทยาลัยขอนแก่นควรให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยภายในสวนสาธารณะบึงสีฐาน ให้เป็นที่ยอมรับ ได้แก่ 1) ควรจัดหาอุปกรณ์การป้องกันการจมน้ำของเด็กประจำตามจุดต่าง ๆ รอบบึงสีฐาน เพื่อป้องกันการจมน้ำของเด็กในกรณีที่ผู้ปกครองพาบุตรหลานมาใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) ควรกำหนดขอบเขตการใช้บริการสำหรับประชาชนที่พาสุนัขมาออกกำลังกาย และ 3) ควรติดกล้องวงจรปิด และเพิ่มการติดตั้งเสาไฟส่องสว่างถนนตามเส้นทางวิ่ง
2. มหาวิทยาลัยขอนแก่นควรขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและพัฒนาประเด็นเรื่องอื่น ๆ ได้แก่ 1) ควรกำหนดจุดจำหน่ายสินค้าเครื่องดื่มและอาหารเพื่อสุขภาพให้มีความชัดเจน ควรเพิ่มจุดทิ้งขยะให้มากขึ้น 2) ควรจัดให้มีห้องน้ำสาธารณะภายในบริเวณสวนสาธารณะบึงสีฐานที่เป็นเฉพาะสำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการและมีจำนวนที่เพียงพอ และ 3) ควรเพิ่มจำนวนเครื่องออกกำลังกาย และซ่อมบำรุงเครื่องออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ
3. มหาวิทยาลัยขอนแก่นควรดำเนินการโครงการให้เช่าบริการ “จักรยานอัจฉริยะ” หรือ Smart Bike Sharing ให้ต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นโครงการที่ดีเพื่อส่งเสริมการเดินทางที่รักษาสุขภาพแวดล้อม และส่งเสริมสุขภาพของนักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตลอดจนประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการสวนสาธารณะบึงสีฐาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญชนก บวกเอี้ยว. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมลพิษทางกลิ่นของฟาร์มสุกรที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน : กรณีศึกษา อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จำรัส มือขุนทด. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรองจังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

- ณรงค์ ชงทุมมินทร์. (2553). ความคิดเห็นต่อการพัฒนาสวนสาธารณะทุ่งศรีเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี. *วารสารสักทอง สถาบันการวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร*, 16(1), 103-117.
- ธนภูมิ เต็มแพ่งพันธุ์. (2558). *ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสวนกาญจนาภิเษก อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- น้ำลีน เทียมแก้ว. (2561). *การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว. (2542). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: พัทธกษอักษร.
- เรไร นพภาชี. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสนามกีฬาแห่งใหม่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 2(1), 99-128.
- วางคณา สังสิทธิสวัสดิ์, อุไรวรรณ อินทร์ม่วง, ธวัชชัย เนียรวิฑูรย์ และถิรพงษ์ ภิรมนัส. (2543). *ปริมาณสารมลพิษและโลหะหนักในแหล่งน้ำเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สกลรัชต์ คงรอด. (2561). ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสาธารณะในเขตเทศบาลเมืองอุบลราชธานี. *วารสารราชธานีนวัตกรรมทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชธานี*, 2(1), 53-62.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น. (2564). *กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดขอนแก่น (พ.ศ.2558-2560)*, สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2564. <http://www.kkpao.go.th/kkpao/uploads/editor/5383fec82f30c.pdf>
- อัจฉรา กุดวงษา. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดสภาพแวดล้อมของสวนสาธารณะกรณีศึกษา: สวนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดมหาสารคาม*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เอี่ยมพร วิสมหมาย. (2527). *หลักการจัดการสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ*. กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา.