

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร นี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามเพศ ประเภท จำนวนครั้งในการใช้บริการ และระยะเวลาในการใช้บริการ

ประชากร ได้แก่ บุคลากรและนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2553 จำนวน 23,742 คนประกอบด้วย นิสิต จำนวน 20,656 คน บุคลากร จำนวน 3,086 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่บุคลากรและนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 390 คน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าสร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านการบริหารจัดการสนามกีฬา ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านอุปกรณ์ และด้านสิ่งแวดล้อมอาคารสถานที่ ของบุคลากรและนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2553 ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ (Likert) ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (open-end question) ที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการอาคารสถานที่ที่นอกเหนือจากตอนที่ 2

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาค้นคว้าดำเนินการ โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ให้ข้อมูลเพื่อทำการตอบแบบสอบถาม และขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลส่งแบบสอบถามคืน ปรากฏว่าแบบสอบถามที่ส่งไป 390 ชุด ได้รับคืน 390 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 มีความสมบูรณ์ทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และจัดระเบียบข้อมูล เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ การวิเคราะห์สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่ เพื่อการกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ใช้การทดสอบค่าที (t-test) โดยจำแนกตามเพศของผู้ให้ข้อมูล ประเภทของผู้ให้ข้อมูล และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อสัปดาห์โดยเฉลี่ย และระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามสูตรของ Scheffe

สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ ได้แก่ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการบริหารจัดการสนามกีฬา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ และด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ ซึ่งแต่ละด้านนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการ ดังนี้

1.1 ด้านการบริหารจัดการสนามกีฬา พบว่า ในภาพรวม นิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า การเดินทางมาใช้บริการสนามกีฬามีความสะดวก มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ การให้บริการสนามกีฬาตอบสนองความต้องการในการเล่นกีฬาประเภทต่างๆ และมีการจัดกิจกรรมและจัดกีฬาได้ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ และส่วนที่มีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านนี้ คือ มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ระเบียบ ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสนามกีฬา

1.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวม นิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ การให้บริการถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และส่วนที่มีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านนี้ คือ ประสิทธิภาพของการใช้งานหลังการให้บริการ

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวม นิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และให้คำแนะนำ และส่วนที่มีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านนี้ คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกีฬาแต่ละประเภทให้คำแนะนำทักษะการเล่นกีฬาเป็นอย่างดี

1.4 ด้านความปลอดภัย พบว่า ในภาพรวม นิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า สนามกีฬาประเภทต่างๆ มีความปลอดภัยในการเล่นกีฬา และออกกำลังกาย มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการเล่นกีฬา ไม่ก่อให้เกิดอันตราย และส่วนที่มีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านนี้ คือ การดูแลความปลอดภัยของทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ

1.5 ด้านอุปกรณ์ พบว่า ในภาพรวม นิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า วัสดุอุปกรณ์กีฬาที่มีความใหม่และทันสมัย มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ วัสดุอุปกรณ์กีฬาที่มีความพร้อมต่อการใช้งาน และส่วนที่มีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านนี้ คือ จำนวนวัสดุอุปกรณ์กีฬาที่มีความเพียงพอที่จะให้ยืมต่อความต้องการ

1.6 ด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ พบว่า ในภาพรวม นิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า มีไฟฟ้าสว่างเพียงพอ มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ มีสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่นเหมาะสำหรับการเล่นกีฬา และส่วนที่มีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านนี้ คือ ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ สะอาดน่าใช้

2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามเพศผู้ให้ข้อมูล ประเภทผู้ให้ข้อมูล จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อสัปดาห์โดยเฉลี่ย และระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย ได้ผลสรุปดังนี้

2.1 เพศผู้ให้ข้อมูลที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประเภทผู้ให้ข้อมูลที่แตกต่างกัน นิสิตและบุคลากร มีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวม และรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน

2.3 จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อสัปดาห์โดยเฉลี่ยที่แตกต่างกัน นิสิตและบุคลากร มีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวม และรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน

2.4 ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยที่แตกต่างกัน นิสิตกับบุคลากร มีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารจัดการสนาม กีฬา ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการสนามกีฬา ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านอุปกรณ์ ด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ พบว่า นิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ศึกษาค้นคว้าขออภิปรายผลดังนี้

1.1 ด้านการบริหารจัดการสนามกีฬา พบว่า ในภาพรวม นิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การเดินทางใช้บริการสนามกีฬามีความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และรองลงมา คือ การให้บริการสนามกีฬาตอบสนองความต้องการในการเล่นกีฬาประเภทต่างๆ และมีการจัดกิจกรรมและจัดกีฬาได้ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ ระเบียบ ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสนามกีฬา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในขณะที่ นิภา ประสีพฉาย (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี พบว่า ด้านการจัดการสนามกีฬา การจัดบอร์ด การประชาสัมพันธ์ ระเบียบ ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสนามกีฬา ยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจของผู้มาใช้บริการควรต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น

1.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวม นิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง และรองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่วนที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ ประสิทธิภาพของการใช้งานหลังการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ นพดล เก็งบุรี (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพให้บริการสนามกีฬา กรณีศึกษาสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน 1) การให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) การให้บริการด้านความปลอดภัย และ 3) การให้บริการด้านการบริการผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าจะอยู่ในระดับพอใช้

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวม นิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง และรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีความรู้ความสามารถการให้บริการ และให้คำแนะนำ ส่วนที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกีฬาแต่ละประเภทให้คำแนะนำทักษะการเล่นกีฬาเป็นอย่างดี ในขณะที่ ประจักษ์ ทวีนนท์ (2538, อ้างอิงใน สุขสนั่น อินทะไชย, 2548, หน้า 72) กล่าวไว้ว่า การดำเนินงานให้บริการออกกำลังกาย คือ การที่มีการจัดการในสถานที่ออกกำลังกาย มีบุคลากรที่ทำหน้าที่ฝึกสอน แต่ละกิจกรรมที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี บุคลิกภาพที่ดี สุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ รู้หลักวิธีการสอนที่ถูกต้องและเหมาะสมมีความรู้ความเข้าใจวิธีการจัดการและการดำเนินงาน ด้านพลศึกษาและสามารถเลือกกิจกรรมการออกกำลังกายได้เหมาะสม

1.4 ด้านความปลอดภัย พบว่า ในภาพรวม นิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สนามกีฬาประเภทต่างๆ มีความปลอดภัยในการเล่นกีฬา และออกกำลังกาย มีความพึงพอใจระดับปานกลาง และรองลงมา คือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการเล่นไม่ก่อให้เกิดอันตราย ส่วนที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ การดูแลความปลอดภัยของทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ ในขณะที่ นิภา ประชีพฉาย (2550, หน้า 49) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี พบว่า ด้านความปลอดภัย ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้สนามกีฬาประเภทต่างๆ มีความปลอดภัยในการเล่นกีฬา ออกกำลังกายและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการเล่นกีฬาไม่ก่อให้เกิดอันตราย มีค่าเฉลี่ย 3.76 มีระดับเป็นที่น่าพึงพอใจร้อยละ 64.90 และ 64.30 ตามระดับ

1.5 ด้านอุปกรณ์ พบว่า ในภาพรวม นิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า วัสดุอุปกรณ์กีฬาที่มีความใหม่และทันสมัย มีความพึงพอใจระดับปานกลาง และรองลงมา คือ วัสดุอุปกรณ์กีฬาที่มีความพร้อมต่อการใช้งาน ส่วนที่มีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านนี้ คือ จำนวนวัสดุอุปกรณ์กีฬาที่มีความเพียงพอที่จะให้ยืมต่อความต้องการ ในขณะที่ สุขสนั่น อินทะไชย์ (2548, บทคัดย่อ) พบว่า ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีการให้บริการที่เหมาะสม ได้แก่ มีตู้เก็บอุปกรณ์และชั้นวางของผู้มาออกกำลังกายที่ปลอดภัย คิดเป็น ร้อยละ 74.59 รองลงมาคือ มีการบริการให้ยืมอุปกรณ์กีฬาอย่างเป็นระบบ

1.6 ด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ ในภาพรวม นิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีไฟฟ้าสว่างเพียงพอ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง รองลงมา คือ มีสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่นเหมาะสำหรับการเล่นกีฬา ส่วนที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ สะอาดน่าใช้ ในขณะที่ จริภรณ์ ศิริประเสริฐ (2526, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการและการจัดการบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยมีความต้องการบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ต้องการสถานที่ออกกำลังกาย ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม อยู่ใกล้ไปมาสะดวก มีสถานที่ออกกำลังกายที่มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานอุปกรณ์ พลศึกษาที่มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน สถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งตัว และทำความสะอาดร่างกาย อาจพอเพียง ถูกสุขลักษณะ อุปกรณ์พลศึกษาที่เพียงพอตามสัดส่วนกับจำนวน ผู้มาใช้บริการและสถานที่ออกกำลังกายที่เพียงพอตามสัดส่วนผู้มาใช้บริการ

2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มีเพศของผู้ให้ข้อมูลประเภทผู้ให้ข้อมูล จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อสัปดาห์โดยเฉลี่ย และจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อสัปดาห์โดยเฉลี่ย ต่างกัน ได้ผลสรุปดังนี้

2.1 ผลการศึกษาพบว่า เพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพศผู้ให้ข้อมูลที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการแตกต่างกัน ยกเว้นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเห็นสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

2.2 ผลการศึกษาพบว่า นิสิตกับบุคลากรมีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ประเภทผู้ให้ข้อมูลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการแตกต่างกัน ยกเว้นด้านคุณภาพการให้บริการ มีความเห็นสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

2.3 ผลการศึกษาพบว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อสัปดาห์โดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันนิสิตและบุคลากร มีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อสัปดาห์โดยเฉลี่ยที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการแตกต่างกัน

2.4 ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันนิสิตและบุคลากร มีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการแตกต่างกัน ในด้านการบริหารจัดการสนามกีฬา ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้

จากผลการศึกษาค้นคว้ามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการสนามกีฬา ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้มีหน้าที่รับผิดชอบ ในการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ระเบียบ ความรู้ และควรเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านประสิทธิภาพการใช้งานหลังการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการจัดให้มีผู้รับผิดชอบในกีฬาแต่ละประเภทให้คำแนะนำ ทักชะการเล่นกีฬา อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการให้บริการ

4. ด้านความปลอดภัย ควรจัดให้มีตู้ล็อกเกอร์ สำหรับเก็บทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ เพื่อการดูแลความปลอดภัยของทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ

5. ด้านอุปกรณ์ ควรจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาให้เพียงพอที่จะให้ยืมต่อความต้องการ อุปกรณ์กีฬาควรได้รับการซ่อมแซมเพื่อให้พอใช้

6. ด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ สระว่ายน้ำ เพื่อให้สะอาดและพร้อมใช้อยู่ตลอดเวลา เพิ่มแสงสว่างในสนามกีฬา และควรเพิ่มจุดจำหน่ายเครื่องดื่มเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการอาคารสถานที่ในการจัดการเรียนการสอน

2. ควรมีการศึกษำปัญหาและการให้บริการ ในการใช้อาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการ เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัญหาและนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อปรับปรุง ระบบการทำงานให้เหมาะสมต่อไป