

**คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของ
นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน**

**SERVICE QUALITY OF STUDENT AFFAIRS SERVICE DIVISION AND UNDERGRADUATE
STUDENT'S QUALITY OF LIFE AT KASETSART UNIVERSITY,
KAMPHAENG SAEN CAMPUS**

อมรพิมล พัทธ์¹

มัทนา วังถนอมศักดิ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) 2) คุณภาพชีวิตของ นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำนวน 361 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) ตามแนวคิดของพาราซูรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) กับคุณภาพชีวิตของ นิสิตตามแนวคิดขององค์การอนามัยโลก สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจ ตามลำดับ
2. คุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ตามลำดับ และอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อม
3. คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Abstract

This research aimed to identify 1) service quality of Student Affairs Service Division ; 2) the undergraduate student's quality of life at Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus ; and 3) the relationship between service quality of Student Affairs Service Division and the undergraduate student's quality of life at Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus. The sample was 361 undergraduate students of Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus. The research instrument was a questionnaire, regarding service quality based on Parasuraman, Zeithaml and Berry's concept and quality of life based on World Health Organization's concept. The statistics used in this research were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, Pearson's product - moment correlation coefficient.

¹ นักศึกษาปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

The results revealed that

1. Service Quality of Student Affairs Service Division, overall and each perspective, was found at a high level, sorting from the highest to the lowest mean as follows : tangibles, responsiveness, assurance, reliability and empathy.

2. The undergraduate student's quality of life at Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus, three perspectives were found at a high level, sorting from the highest to the lowest mean as follows : social relationship, psychological domain, physical domain and one perspective was found at a low level : environment.

3. The relationship between service quality of Student Affairs Service Division and the undergraduate student's quality of life at Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus was found at .05 level of statistical significance.

บทนำ

กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยอย่างมากในปัจจุบัน คือ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจที่มีเสรีการค้ามากขึ้น การลดหรือทำลายกำแพงภาษีศุลกากรระหว่างประเทศ กระบวนการประชาธิปไตยที่ยังลึกในวิถีความคิด วิถีชีวิตของคนไทยมากขึ้น วิถีคิดทางสังคมเป็นปัญหาใหญ่ที่สังคมไทยประสบอยู่ ความประพฤติของเยาวชนโดยเฉพาะนักเรียน นิสิต นักศึกษาไม่เหมาะสม ล่อแหลมเสี่ยงต่ออันตราย บางพฤติกรรมนำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงต่อตนเอง ครอบครัวและสถาบันการศึกษา บางพฤติกรรมนำไปสู่การสูญเสียอนาคตและชีวิต การพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) ได้ตระหนักถึงสถานการณ์และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในระดับโลกและภายในประเทศ โดยเฉพาะภาวะผันผวนด้านเศรษฐกิจพลังงานและภูมิอากาศที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและส่งผลกระทบอย่างชัดเจนต่อประเทศไทยทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ดังนั้น ทิศทางการบริหารจัดการประเทศภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงเป็นการใช้จุดแข็งและศักยภาพที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศที่เน้นความเข้มแข็งของฐานการผลิตภาคเกษตร และการประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ขณะเดียวกันจำเป็นต้องปรับตัวในการเชื่อมโยงกับระบบเศรษฐกิจโลกและภูมิภาค ซึ่งประเทศไทยมีพันธมิตรภายใต้กรอบความร่วมมือต่าง ๆ เพื่อสามารถใช้โอกาสที่เกิดขึ้นและเพิ่มภูมิคุ้มกันของทุนที่มีอยู่ในสังคมไทยได้อย่างเหมาะสม พร้อมก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 การเปลี่ยนแปลงข้างต้น ทำให้การเตรียมนิสิตนักศึกษาเพื่อเป็น “ทรัพยากรบุคคล” ที่มีความสำคัญต่อการ “สร้างสรรค์สังคม” นำพาประเทศชาติไปสู่ความผาสุกได้เปลี่ยนไปจาก

เดิมค่อนข้างมาก แนวทางประการหนึ่งที่น่าจะสำคัญ คือ การพัฒนาคนในชาติให้มีคุณภาพด้วยการกำหนดนโยบาย แนวทางการจัดการศึกษาที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของชาติให้มีคุณภาพ คุณธรรมและคุณค่า

ปัญหาของการวิจัย

มาตรฐานกิจการนิสิตที่กำหนดภารกิจหลักของฝ่ายกิจการนิสิตต้องประกอบด้วย 1) จัดบริการต่างๆ เพื่อช่วยให้นิสิตมีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน 2) ส่งเสริมพัฒนาการของนิสิตในด้านต่างๆ 3) ศึกษาและจัดสภาพแวดล้อมของสถาบันอุดมศึกษาให้เอื้อต่อการศึกษาและการพัฒนานิสิต 4) ดำเนินกิจการที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษาและ 5) สถาบันอุดมศึกษาต้องทำการวิจัยและประเมินผลการดำเนินงานกิจการนิสิตอย่างเป็นระบบทั้งฝ่ายกิจการนิสิตและแต่ละงานเป็นประจำโดยใช้วิธีการประเมินเชิงปริมาณและวิธีประเมินเชิงคุณภาพการเก็บข้อมูลนั้นต้องเก็บจากนิสิตและหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงวิธีการดำเนินงานกิจการนิสิตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และจากรายงานสรุปผลโครงการเสวนาผู้นำองค์กรกิจกรรมนิสิตได้สรุปผลการรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของนิสิต ดังนี้ การเข้าออกมหาวิทยาลัยในปัจจุบันนั้นไม่มีความปลอดภัย ขาดความปลอดภัยในการคมนาคม ปัญหาน้ำอุปโภคภายในหอพักของนิสิตไม่เพียงพอ ความสะอาดและคุณภาพของอาหารน้อยลง ที่ทำการชมรมบางแห่งมีเห็ดราทึบ อาจทำให้เป็นแหล่งอาศัยของสัตว์มีพิษซึ่งอาจเกิดอันตรายแก่นิสิตที่ทำการกิจกรรม ปัญหาที่กล่าวมาเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของนิสิตภายในมหาวิทยาลัย ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนิสิต ผู้วิจัยในฐานะนักวิชาการศึกษา สังกัดกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) จึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ซึ่งจะเป็นประโยชน์และเป็นข้อมูลมา

ใช้ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนิสิตต่อไป

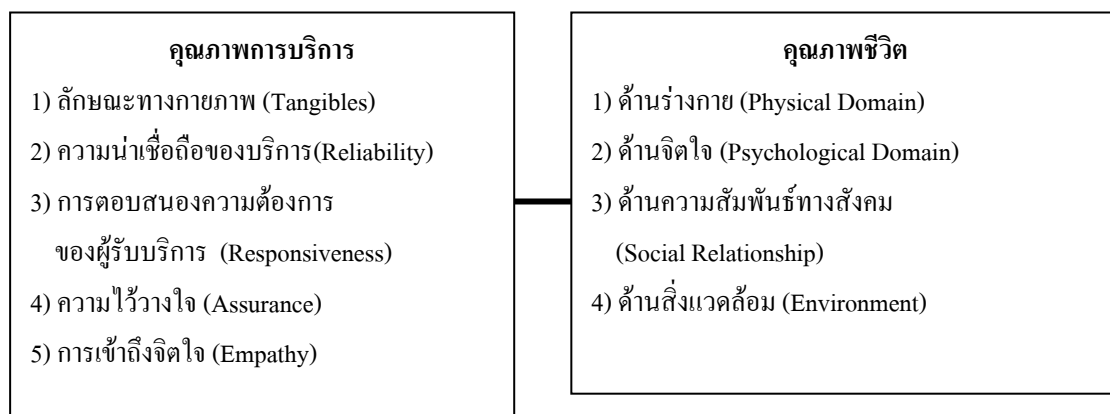
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบคุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน)
2. เพื่อทราบคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
3. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิต

มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

กรอบแนวคิดการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดการประเมินคุณภาพบริการของพาราซูรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ส่วนการศึกษาคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดขององค์การอนามัยโลก เป็นแนวทางในการดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ตามรายละเอียดที่กล่าวมาข้างต้น นำมาเขียนเป็นแผนภูมิ ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

แผนแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ในลักษณะของแผนแบบการวิจัยกลุ่มตัวอย่างเดียว ศึกษาสภาวะการณ์ ไม่มีการทดลอง (one shot, non experimental, case study design)

ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเคริจีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 361 คน และใช้สัดส่วนของแต่ละคณะ จากนั้นใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งประเภท (Stratified random sampling)

ประชากร

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2555 จำนวน 5,950 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรพื้นฐาน เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ คณะ ชั้นปี
2. ตัวแปรต้นเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) ตามแนวคิดของพาราซูรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ประกอบด้วย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2555 ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากร การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจาก

- 2.1 ลักษณะทางกายภาพ คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการ สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์

บุคคล และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร สะดวกต่อผู้ใช้ เครื่องมือ และอุปกรณ์มีความทันสมัย วัสดุและอุปกรณ์ ต่างๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และผู้ให้บริการ

2.2 ความน่าเชื่อถือของบริการ คือ ความสามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ได้แก่ เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาและสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานที่แจ้งไว้ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

2.3 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คือ ความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้ให้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลง ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้ตรงตามที่ต้องการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว มีการแจ้งให้ผู้รับทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

2.4 ความไว้วางใจ คือ การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ ได้แก่ ผู้ให้บริการ มีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ผู้ให้บริการ มีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ

2.5 การเข้าถึงจิตใจ คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาตอบสนองได้ ได้แก่ ผู้ให้บริการ เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความ เต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นกันเอง บริการด้วยความเสมอภาค ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้และผู้ให้บริการ เข้าถึงความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ

3. ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ตามแนวคิดขององค์การอนามัยโลก ประกอบด้วย

3.1 ด้านร่างกาย คือ การรับรู้ถึงสภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ถึงความสุขสบาย ไม่มีความเจ็บป่วยรวมถึงความสามารถที่จะจัดการกับความ

เจ็บป่วยทางร่างกายได้ การรับรู้ถึงพลังกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน การนอนหลับพักผ่อน ความเป็นอิสระที่ไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น ความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน

3.2 ด้านจิตใจ คือ การรับรู้ถึงสภาพจิตใจของตนเอง การรับรู้ถึงลักษณะของตนเอง การรับรู้ถึงความรู้สึกพึงพอใจในชีวิต ความภาคภูมิใจในตนเองและในชีวิต รวมถึงการรับรู้ถึงความคิด ความจำ การมีสมาธิ การรับรู้ถึงความสามารถในการจัดการกับ ความเศร้า ความวิตกกังวล การรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อต่างๆ ของคนที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต

3.3 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม คือ การรับรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับบุคคลอื่นการรับรู้ถึงการช่วยเหลือที่ตนเองได้รับจากบุคคลอื่น และการที่ตนเองได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ รวมไปถึงการรับรู้ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนต่างเพศ

3.4 ด้านสิ่งแวดล้อม คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตว่ามีความมั่นคง ปลอดภัย การรับรู้ถึงการได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ปราศจากมลภาวะ เป็นพิษต่างๆ มีการคมนาคมที่สะดวก มีเงินใช้จ่ายอย่างเพียงพอ มีสถานบริการสาธารณสุข มีโอกาสได้รับรู้เรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน ตลอดจนการรับรู้ว่าตนเองได้มีกิจกรรมสันทนาการ และมีกิจกรรมในเวลาว่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's five rating scales) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ด้วยเทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) แล้วนำไปทดลองใช้กับนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ก่อนนำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.893

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามและรับกลับคืนมาด้วยตนเอง จำนวน 361 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ คณะ ชั้นปี ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ใช้ค่ามัธยฐานเลขคณิต (arithmetic mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ใช้การวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) ของเพียร์สัน (Pearson's product – moment correlation coefficient)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน)

ตารางที่ 1 มัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) โดยภาพรวม
(n = 361)

คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ (X_1)	4.08	0.37	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (X_2)	4.00	0.38	มาก
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (X_3)	4.05	0.26	มาก
4. ด้านความไว้วางใจ (X_4)	4.02	0.36	มาก
5. ด้านการเข้าถึงจิตใจ (X_5)	3.86	0.39	มาก
รวม (X_{tot})	4.00	0.35	มาก

คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่ามัธยฐานเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ตารางที่ 2 มัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยภาพรวม

(n = 361)

คุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านร่างกาย (Y_1)	3.83	0.50	มาก
2. ด้านจิตใจ (Y_2)	3.92	0.33	มาก
3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Y_3)	3.98	0.37	มาก
4. ด้านสิ่งแวดล้อม (Y_4)	2.36	0.35	น้อย
รวม (Y_{tot})	3.52	0.38	มาก

คุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์

ทางสังคม ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ตามลำดับ และอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อม

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยภาพรวม และรายด้าน

ตัวแปร	ด้านร่างกาย (Y_1)	ด้านจิตใจ (Y_2)	ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Y_3)	ด้านสิ่งแวดล้อม (Y_4)	ภาพรวม (Y_{tot})
ด้านลักษณะทางกายภาพ (X_1)	0.060	0.128*	0.050	-0.013	0.086
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (X_2)	0.132*	0.087	0.141**	0.080	0.177**
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (X_3)	0.118*	0.067	0.094	0.017	0.122*
ด้านความไว้วางใจ (X_4)	0.168**	0.084	0.005	-0.084	0.080
ด้านการเข้าถึงจิตใจ (X_5)	0.004	0.082	0.094	-0.072	0.036
ภาพรวม (X_{tot})	0.184**	0.179**	0.151**	-0.034	0.193**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

1. จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) ได้ดำเนินงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งงานด้านกิจการนิสิตเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งที่จะต้องดำเนินควบคู่ไปกับการศึกษาในด้านการเรียนการสอนเพื่อพัฒนานิสิต และอาจเป็นเพราะกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) ได้ดำเนินงาน

มาตรฐานกิจการนิสิตที่ได้กำหนดภารกิจหลักของฝ่ายกิจการนิสิต ต้องประกอบด้วย 1) จัดบริการต่างๆ เพื่อช่วยให้นิสิตมีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน 2) ส่งเสริมพัฒนาการของนิสิตในด้านต่างๆ 3) ศึกษาและจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนและการพัฒนานิสิต 4) ทำการประเมินผลการดำเนินงานกิจการนิสิตอย่างเป็นระบบเป็นประจำ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงวิธีการดำเนินงานกิจการนิสิตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กอปรกับกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) ได้ปฏิบัติตามแนวทางสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่กำหนดมาตรฐานการอุดมศึกษา ซึ่งสำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้กำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ตัวบ่ง

ชี้ที่ 3.1 โดย 1) สถาบันจะต้องจัดให้มีการตรวจสอบติดตามการจัดบริการของหน่วยงานที่ให้บริการทุกปี 2) ให้หน่วยบริการทำการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการที่ได้รับจากสถาบันทุกด้านอย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง และ 3) ให้หน่วยบริการทุกหน่วยจัดทำข้อมูลสถิติผลการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของการให้บริการทุกภาคเรียน ซึ่งกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการบริการมาโดยตลอด ปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการและวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำข้อคิดเห็นมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการ ที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา ศิริสฤติย์ ที่ศึกษาความต้องการของนิสิตและการให้บริการนิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศ สระแก้ว พบว่า 1) ความต้องการในการให้บริการนิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศสระแก้ว โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) การให้บริการนิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศสระแก้ว โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3) ความต้องการในการให้บริการนิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศสระแก้วจำแนกตามสาขาวิชา และเวลาเรียน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) การให้บริการนิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศสระแก้วจำแนกตามสาขาและเวลาเรียน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ นฤมล พุกยศศิลป์ ที่ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศมหาวิทยาลัยรังสิต ทั้งระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 688 คนพบว่า ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของอาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้พบว่า อาจารย์ได้รับการบริการจริงในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาตรีได้รับการ

จริง 2 ระดับ คือ ระดับมากและระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในความคาดหวังของผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่มพบว่าแตกต่างกัน 4 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนที่ได้รับการบริการจริงพบว่าแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน

2. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่ามัธยฐานจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อม อาจเป็นเพราะคุณภาพชีวิต คือ การมีสภาพความเป็นอยู่และการดำเนินชีวิตที่ดีหรือการใช้ชีวิตอย่างมีความสุขในระหว่างการศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยและนอกมหาวิทยาลัยโดยวัดได้จากความรู้สึกพึงพอใจของนิสิต โดยผ่านการรับรู้และประเมินด้วยตนเอง ดังนั้น การที่นิสิตประเมินตนเองด้วยการตอบแบบสอบถามจึงเป็นการรับรู้หรือเข้าใจของตนเองที่มีต่อสภาพชีวิตของตนเองภายใต้บริบทของระบบวัฒนธรรม ค่านิยม และสังคมที่นิสิตใช้ชีวิตอยู่ สอดคล้องกับแนวคิดของ เฮนเดอร์ชอตท์ (Hendershott) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้น บุคคลนั้นต้องมีความพึงพอใจในสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเองซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลนั้น ๆ มีความสุขในการดำเนินชีวิต อันประกอบด้วย ชีวิตการเรียน ชีวิตสังคม ที่อยู่อาศัย ความสัมพันธ์กับเพื่อน และบริการที่ได้รับ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของนิสิต คือ การส่งเสริมให้นิสิตมีสภาพความเป็นอยู่และการดำเนินชีวิตที่ดี ใช้ชีวิตอย่างมีความสุขในระหว่างการศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยและนอกมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธวัชชัย เกียรติกมลมาลย์ ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร พบว่าระดับคุณภาพชีวิตของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร จำแนกระดับคุณภาพชีวิตเป็นรายด้าน 4 ด้าน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตด้านร่างกายจิตใจ และสังคมของนิสิตอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และระดับคุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมของนิสิตอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ อาณัติ แพทย์วงษ์ ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนานิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานพัฒนานิสิตนักศึกษานักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครตาม

ความคิดเห็นของผู้บริหารและนิสิตนักศึกษา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านสติปัญญา ด้านอารมณ์ ด้านสังคม และด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหาร อาจารย์ที่ปรึกษาชมรมและนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่า มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญในการพัฒนานิสิตนักศึกษาเรื่องคุณธรรม จริยธรรม กระบวนการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ การแต่งกายของนิสิตนักศึกษา การพัฒนาบุคลิกภาพ และการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม ตามลำดับ แนวทางการพัฒนานิสิตนักศึกษาในด้านต่างๆ ได้แก่ แนวทางการพัฒนานิสิตด้านร่างกาย ฝ่ายกิจการนิสิตนักศึกษาควรจัดกิจกรรมการออกกำลังกายที่หลากหลายและต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้นักศึกษาได้ ออกกำลังกาย จัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับเวลาว่างของนิสิตนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสเข้าร่วมให้มากที่สุด รมงคลในเรื่องกายแต่งกายอย่างจริงจัง แนวทางการพัฒนานิสิตนักศึกษาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม คือ ควรจัดให้นักศึกษาได้พบกับชุมชนรอบมหาวิทยาลัย หรือชนบทเพื่อให้นักศึกษาได้พูดคุยกับชุมชนเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและช่วยกันแก้ปัญหา ส่งเสริมให้นักศึกษาได้เผยแพร่ความรู้สู่ชุมชน จัดทำโครงการที่ทำประโยชน์เพื่อสังคม และที่สำคัญคือควรฝึกให้นักศึกษามีภาวะการเป็นผู้นำ ฝึกการทำงาน เป็นทีม ฝึกแสดงความคิดเห็นและกล้าตัดสินใจอย่างมีเหตุผล แนวทางการพัฒนานิสิตนักศึกษาด้านจิตใจ ควรจัดโครงการอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรมให้กับนิสิตนักศึกษาทุกชั้นปีอย่างต่อเนื่อง กระตุ้นให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนาและในการจัดกิจกรรมทุกกิจกรรมควรสอดแทรกเรื่องคุณธรรม จริยธรรมเพื่อเป็นการปลูกฝังให้นักศึกษามีความประพฤติ และมีจิตใจที่ดีงาม

3. จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตนิสิตของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะกองกิจการนิสิต(กำแพงแสน) เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่สนับสนุนมหาวิทยาลัยในการผลิตบัณฑิตและพัฒนานิสิต ช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเป็นบุคคลที่สมบูรณ์ทั้งทางด้านวิชาชีพ สติปัญญา สังคม อารมณ์และจิตใจ ก่อนที่จะจบเป็นบัณฑิต กองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) ประกอบด้วยหน่วยงานภายใน 5 หน่วยงาน ได้แก่ งานธุรการ งานกิจกรรมและ

พัฒนานิสิต งานแนะแนวและทุนการศึกษา งานหอพัก และงานอนามัย ซึ่งแต่ละงานมีการถือหลักตามมาตรฐานกิจการนิสิตและสวัสดิการ จึงทำให้คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตนิสิตของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กัน

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจ กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) ในภาพรวมกับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ในด้านสิ่งแวดล้อมไม่มีความสัมพันธ์กันนั้น อาจเนื่องมาจาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณลักษณะที่หลากหลาย โดยผู้วิจัยได้สอบถามไปยังนิสิตทั้งเพศชายและเพศหญิง นิสิตทุกคณะและนิสิตทุกชั้นปี ซึ่งย่อมมีความคิดเห็นที่หลากหลายแตกต่างกัน สอดคล้องกับ นพรัตน์ เรียบทวี ที่ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของนักศึกษาปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2548 ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 จำนวน 429 คน ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของนักศึกษาปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน ฐานะทางเศรษฐกิจของผู้ปกครอง อาชีพของผู้ปกครอง บิดามารดาแยกกันอยู่ และบิดามารดาถึงแก่กรรม เช่นเดียวกับ แสงอรุณ พจน์พัฒน์ผล ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต พระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงและชั้นปีที่ 2 ปีการศึกษา 2545 ของคณะไฟฟ้าเทคโนโลยีการผลิต คณะเครื่องกล และคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร จำนวน 360 คน พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของนักศึกษา ได้แก่ เพศชาย เพศหญิง ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 คณะไฟฟ้า คณะเครื่องกล คณะบริหารธุรกิจ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ค่าใช้จ่ายต่อเดือนต่ำ

ค่าใช้จ่ายต่อเดือนปานกลาง ค่าใช้จ่ายต่อเดือนสูง ผู้ปกครองอาชีพ รับราชการ ผู้ปกครองอาชีพค้าขาย ผู้ปกครองอาชีพรับจ้าง ผู้ปกครองอาชีพเกษตรกรรม ผู้ปกครองอาชีพธุรกิจส่วนตัว ผู้ปกครองอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้ปกครองสถานภาพคู่ และผู้ปกครองสถานภาพหม้าย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) จึงควรดำเนินการ ดังนี้

ด้านผู้บริหารต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานและมีประสบการณ์ในด้านงานกิจการนิสิต และต้องจัดกระบวนการบริหารภายในฝ่ายให้มีประสิทธิภาพ เช่น การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การดำเนินงาน การสั่งการ การรายงาน การประสานงาน และการงบประมาณ สำหรับผู้บริหารระดับฝ่ายหรือระดับงานต้องเป็นผู้ที่ทำงานประจำเต็มเวลา เป็นผู้มีความรู้ มีประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบและมีความสามารถในการบริหารงาน

ด้านบุคลากรในหน่วยงานทุกฝ่ายต้องมีบุคลากรเพียงพอกับปริมาณงาน บุคลากรต้องมีความรู้และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านวิชาชีพ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล นักวิชาการศึกษา นักแนะแนว ต้องเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรภายนอกฝ่ายกิจการนิสิตที่มาช่วยทำงาน ให้ฝ่ายกิจการนิสิต เช่น อาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมนิสิต อาจารย์ที่ปรึกษาหอพักนั้นต้องจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้อาจารย์ที่ปรึกษามีความรู้และทักษะในการทำงานและสามารถช่วยเหลือนิสิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนฝึกอบรมให้แก่บุคลากรของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการในหัวข้อต่างๆ อาทิเช่น ทักษะการให้บริการบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรเน้นการบริการเพื่อเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ

ด้านสภาพที่ตั้งของอาคารกองกิจการนิสิต ต้องปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม สะอาด ปลอดภัย ตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการให้มีเพียงพอและพร้อมใช้งานและทันสมัย ตรวจสอบความถูกต้องของการจัดบริการต่าง ๆ ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้

2. เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนิสิต พัฒนา นิสิตให้มีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามปณิธาน การผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องเร่งด่วนที่ต้องพัฒนาสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้เอื้อต่อการเรียนรู้ และการอยู่อาศัยของนิสิต เช่น ปรับปรุงหอพักนิสิตให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมแก่การอยู่อาศัย จัดสภาพแวดล้อมต่างๆ ของมหาวิทยาลัยให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ดี ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้รองรับการขยายตัวของนิสิต ที่เพิ่มขึ้น การคมนาคมที่สะดวกและปลอดภัย ตลอดจนจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมแก่การอยู่อาศัย พักผ่อนหย่อนใจ และทำกิจกรรมต่างๆ ของนิสิตภายในมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมให้นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) ว่าส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนหรือไม่
2. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) ในทรรณะของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน)
4. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

เอกสารอ้างอิง

- รัชชัย เกียรติกมลมาลย์. “คุณภาพชีวิตของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร, 2552.
- นพรัตน์ เรียบทวี. “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของนักศึกษาปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร.” สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิต วิทยาลัย สาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-วิโรฒ, 2548.

- ประไพ กลมเกลี้ยง. “คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2551.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. กองบริการการศึกษา (กำแพงแสน). **สรุปจำนวนนิสิตระดับปริญญาตรีที่ลงทะเบียนประจำปีการศึกษา 2555.** ม.ป.ท., 2555.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. “รายงานผลการดำเนินโครงการสัมมนาบุคลากรกองกิจการนิสิต 4 วิทยาเขต ประจำปี 2552.” 2551.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. “คู่มือนิสิตใหม่ปีการศึกษา 2551.” 2551.
- _____. **คู่มือนิสิต ประจำปีการศึกษา 2552.** นครปฐม : กิตติวรรณการพิมพ์, 2552.
- _____. **บทสรุปผู้บริหารการประเมินคุณภาพภายในกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) ประจำปีการศึกษา 2551.** ม.ป.ท., 2551.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. สภาผู้แทนนิสิต องค์การนิสิต. “รายงานสรุปผลโครงการเสวนาผู้นำองค์กรกิจกรรมนิสิต.” 2553.
- สุกัญญา ศิริสิดิต. “ความต้องการของนิสิตและการให้บริการนิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศสระแก้ว.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศสระแก้ว, 2549.
- สุริยา เสถียรกิจอำไพ. “กิจกรรมนักศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต.” เอกสารในการสัมมนาเรื่องกิจกรรมประชุมเชียร์และรับน้องใหม่เครือข่ายบัณฑิตอุดมคติไทยภาคตะวันตก เสนอที่ร้อยลรีเวอร์แคว กาญจนบุรี, 2552.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา.** กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์, 2550.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. **คุณภาพชีวิตคนไทยปี 2550.** กรุงเทพฯ : สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2550.
- สำนักงานรัฐมนตรี. **สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. แนวทางการปฏิรูปอุดมศึกษา:รูปแบบและการกิจอุดมศึกษา.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2543.
- แสงอรุณ พจน์พัฒน์พล. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร.” สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.
- อานันท์ แพทย์วงศ์. “แนวทางการพัฒนานิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์, 2549.
- Best John W., **Research in Education.** New Jersey : Prentice – Hall Inc, 1978.
- Cronbach, Lee J. **Essentials of psychological testing.** 4th ed. New York : Harper, 1984.
- Handershort, Anne B., Sheila P. Wright and Deborah Henderson. “**Quality of Life Correlates For University Student.**” *Nation Association of Student Personnel Administrator Journal* 30, 1 (1992): 11-19.
- Parasuraman, A, Zeithamal, V.A. and Berry, L.L. **A Conceptual Model Service Quality and Its Implications for Future Research.** *Journal of Marketing* 2007, 8 (1985) : 41-50.
- UNESCO. **Quality of Life : An Orientation to Population Education.** New York : UNESCO, 1981.
- Yariani, Barreant. “**Predictors of Quality of Life in Two Different Cultures : A Review of the Theory of Individualism-Collectivism.**” *Dissertation Abstracts International* 63, 11 (May 2003): 5565-B.
- Yolanda Nikki, Simpson. “**Home, School, and Community Factors as Predictors of Quality of Life of Children and Youth with Disabilities.**” *Dissertation Abstracts International* 65, 12(June 2005): 6675-B.