

51252315 : สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ / คุณภาพชีวิต

อมรพิมล พิทักษ์ : คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (ก้ำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตก้ำแพงแสน. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: อ.ดร.มัทนา วัฒนอมศักดิ์ และ อ.ดร.สำเริง อ่อนสัมพันธ์. 148 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (ก้ำแพงแสน) 2) คุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตก้ำแพงแสน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (ก้ำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตก้ำแพงแสน กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตก้ำแพงแสน จำนวน 361 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (ก้ำแพงแสน) ตามแนวคิดของพาราซูรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตตามแนวคิดขององค์การอนามัยโลก สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (ก้ำแพงแสน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจ ตามลำดับ

2. คุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตก้ำแพงแสน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ตามลำดับ และอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อม

3. คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (ก้ำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตก้ำแพงแสน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา .....

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ 1..... 2.....

51252315 : MAJOR : EDUCATIONAL ADMINISTRATION

KEY WORDS : SERVICE QUALITY / QUALITY OF LIFE

AMORNPHIMOL PHITHUK : SERVICE QUALITY OF STUDENT AFFAIRS SERVICE DIVISION AND UNDERGRADUATE STUDENT'S QUALITY OF LIFE AT KASETSART UNIVERSITY, KAMPHAENG SAEN CAMPUS. THESIS ADVISORS: MATTANA WANGTHANOMSAK , Ph. D. , AND SAMRERNG ONSAMPANT, Ph.D. 148 pp.

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.

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.

---

Department of Educational Administration

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature .....

Academic Year 2012

Thesis Advisor's signatures 1..... 2.....

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน” สำเร็จได้โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างดีจาก อาจารย์ ดร.มัทนา วัฒนอมศักดิ์ อาจารย์ ดร.สำเริง อ่อนสัมพันธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประเสริฐ อินทร์รักษ์ คณะกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.วรรณิ อึ้งสิทธิพูนพร กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และคณาจารย์ภาควิชาการบริหารการศึกษาทุกท่านที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทความรู้ ให้คำปรึกษา แนะนำด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ต่อศักดิ์ แก้วจรัสวิไล ผู้ช่วยรองอธิการบดี ฝ่ายกิจการนิสิต กีฬาและศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยฤทธิ์ ศิลาเดช รองอธิการรองอธิการบดีฝ่ายบริหารจัดการเรียนรู้และประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง นายอุกฤษฏ์ มนูญจันทรัด ผู้อำนวยการกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) นายศักดิ์เดช อุบลสิงห์ และนายเกรียง ไกร พึ่งเชื้อ ผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเหมาะสมของเครื่องมือการวิจัย และขอขอบคุณนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่ให้ความร่วมมือให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อกฤตพลและคุณแม่ณัฐา พิทักษ์ ผู้ให้ชีวิตที่ดีงาม ให้การสนับสนุนและกำลังใจอย่างดียิ่งในทุกช่วงชีวิต ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ นักศึกษาปริญญาโท การบริหารการศึกษา รุ่น 28 เจ้าหน้าที่ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร และบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน สำหรับความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาที่ศึกษา และนายสาโรจ ทองหุ้ม คู่ชีวิตผู้เป็นกัลยาณมิตรและกำลังใจที่ดีจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมี ผู้วิจัยขอมอบแด่วงการการศึกษาและผู้มีพระคุณทุกท่าน