

รูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการนักศึกษา  
ที่ใช้อาคารสถานที่และภูมิทัศน์ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
Lifestyle patterns affecting student's quality of service in using facilities  
at International College of Suan Sunandha Rajabhat University.

กฤษฎีธเนศ มัคคภาวิธวัฒน์ (ผู้วิจัย)

*kritthaneth.ma@ssru.ac.th*

ดร.พอดี สุขพันธ์ (อาจารย์ที่ปรึกษา)

*pordee.su@ssru.ac.th*

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการนักศึกษาที่ใช้อาคารสถานที่และภูมิทัศน์ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ในสาขาดังต่อไปนี้ (1) สาขาวิชาธุรกิจการบิน (2) สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว (3) สาขาวิชาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ และ (4) สาขาวิชาการโรงแรม รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ Multiple Regression Analysis ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิต (AIO) 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะอาด (y1) ด้านความสะดวกสบาย (y2) ด้านความปลอดภัย (y3) ด้านความสวยงาม (y4) และด้านระบบสาธารณูปโภค (y5) ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อเสนอแนะโดยสรุป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ (1) จากการวิจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็น ด้านความสะอาด (y1) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ควรสนับสนุนให้มีแม่บ้านคอยดูแลความสะอาด ความเรียบร้อย และมีการจัดเก็บ จัดการขยะ ภายในอาคารตามแต่ละชั้น (2) จากการวิจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็น ด้านระบบสาธารณูปโภค (y5) มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ควรสนับสนุนระบบไฟฟ้า แสงสว่าง เครื่องปรับอากาศภายในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด ห้องประชุมให้มีความเหมาะสม เพียงพอต่อความต้องการ มีคุณภาพ และใช้งานได้ดี

**คำสำคัญ:** รูปแบบการดำเนินชีวิต, คุณภาพการให้บริการ, อาคารสถานที่และภูมิทัศน์

### Abstract

The purpose of this research was to study the Lifestyle patterns affecting student's quality of service in using facilities at International College of Suan Sunandha Rajabhat University in which the sample used in the research is International college students Suan Sunandha Rajabhat University. Who are studying at the bachelor's degree, first year or 4th year, in the following fields: (1) Airline Business (2) Tourism Management (3) International Business and (4) Hotel Management a total of 400 samples by using questionnaires as a tool for data collection and the statistics used for data analysis is

Multiple Regression Analysis. The research found that 5 ways of life (AIO), which are cleanliness (y1), comfort (y2), safety (y3), beauty (y4) and utilities (y5) affecting service quality. With a positive relationship with statistical significance at the level of 0.05

From the summary suggestion. The researcher has the following suggestions:

(1) From the research that affects the opinions regarding cleanliness (y1), the highest mean is that there should be maid support to take care of cleanliness. Neatness and there is waste collection in the building on each floor. (2) From the research that affects the opinions for utilities (y5), with the second highest average being electricity, lighting, air conditioning in the classroom, and should be supported. Laboratory, library, meeting room to be suitable enough to meet quality requirements and work well.

**Keywords:** Lifestyle patterns, Quality of service, Facilities

## บทนำ

การพัฒนาประเทศไทยในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) อยู่ในหัวเวลาของการปฏิรูปประเทศเพื่อแก้ปัญหาพื้นฐานหลายด้านที่สั่งสมมานานท่ามกลางสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและเชื่อมโยงกันใกล้ชิดมากขึ้น การแข่งขันด้านเศรษฐกิจจะเข้มข้นมากขึ้น สังคมโลกจะมีความเชื่อมโยงกันมากขึ้นเป็นสภาพไร้พรมแดน การพัฒนาเทคโนโลยีจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและจะกระทบชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมและการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมาก ขณะที่ประเทศไทยมีข้อจำกัดของปัจจัยพื้นฐานเชิงยุทธศาสตร์เกือบทุกด้านและจะเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาที่ชัดเจนขึ้น ช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 นับเป็นจังหวะเวลาที่ท้าทายอย่างมากที่ประเทศไทยต้องปรับตัวขนานใหญ่ โดยจะต้องเร่งพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนา และนวัตกรรมให้เป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาในทุกด้าน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยท่ามกลางการแข่งขันในโลกที่รุนแรงขึ้นมากแต่ประเทศไทยมีข้อจำกัดหลายด้าน เช่น คุณภาพคนไทยยังต่ำ แรงงานส่วนใหญ่มีปัญหาทั้งในเรื่ององค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ สังคมขาดคุณภาพและมีความเหลื่อมล้ำสูงที่เป็นอุปสรรคต่อการยกระดับศักยภาพการพัฒนา โครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมสูงวัยส่งผลให้ขาดแคลนแรงงาน จำนวนประชากรวัยแรงงานลดลงตั้งแต่ปี 2558 และโครงสร้างประชากรจะเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560 - 2564, หน้า 1)

สถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัย มีหน้าที่จัดการเรียนการสอนและถ่ายทอดความรู้ให้แก่เยาวชนและผู้เรียนพร้อมกับทำหน้าที่รวบรวม สังเคราะห์ วิเคราะห์ สร้าง และเผยแพร่ความรู้ผ่านกระบวนการศึกษาวิจัยโลกในอดีต สิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและสิ่งที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ผลผลิตที่สังคมควรได้รับจากสถาบันอุดมศึกษาคือบัณฑิตที่มีความรู้สามารถเข้าสู่ชีวิตการทำงานเป็นพลเมืองที่ได้รับการขัดเกลาทางสังคมและวัฒนธรรมมาเป็นอย่างดี ส่วนความรู้และองค์ความรู้ที่เป็นผลผลิตจากมหาวิทยาลัย นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางเศรษฐกิจแล้ว ยังจะต้องช่วยนำพาสังคมไปสู่อารยประเทศอย่างยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2551 หน้า 12) และได้มีการศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในสถานศึกษา ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และพัฒนาได้เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับอาคารเรียน อาคารประกอบการสถานที่ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งอยู่รอบตัวผู้เรียนซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียน และก่อให้เกิดการ

เรียนรู้ เพราะสภาพแวดล้อมทุกอย่างมีอิทธิพลต่อจิตใจและพฤติกรรมของผู้เรียน เป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการประกอบกิจกรรมการเรียนการสอนและการปฏิบัติหน้าที่การทำงานของทุกคนในสถานศึกษาช่วยสร้างบรรยากาศการเรียนการสอนให้เกิดผลสำเร็จทางการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุตามวัตถุประสงค์ (มารีสา ธรรมะ. 2545: 1)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า อาคารสถานที่และภูมิทัศน์ของสถานศึกษาเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการพิจารณาวางแผน กำหนดนโยบายให้สอดคล้องเหมาะสมกับการใช้ชีวิตของนักศึกษา และคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความประทับใจต่อนักศึกษาที่มาใช้อาคารสถานที่ให้ได้รับความสะดวกสบาย ปลอดภัย และมีสภาพแวดล้อมที่ดีเมื่อเข้าใช้อาคาร เนื่องจากในแต่ละวันมีนักศึกษาเข้ามาใช้บริการภายในอาคารวิทยาลัยนานาชาติ เป็นจำนวนมากวันละประมาณ 600 - 700 คน จึงทำให้ประสบปัญหาด้านเจ้าหน้าที่อาจให้บริการล่าช้า ไม่ทันเวลา ส่งผลกระทบนต่อนักศึกษาผู้มาใช้บริการ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาให้เกิดความชัดเจนถึงปัจจัยส่วนบุคคล และรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของนักศึกษาที่ใช้อาคารสถานที่และภูมิทัศน์ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยมีประเด็นที่จะศึกษา คือ ด้านความสะอาด ด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย ด้านความสวยงาม และด้านระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อการใช้งาน และอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติ ห้องประชุม ห้องละหมาด จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สถานที่จอดรถจักรยานยนต์ และรถยนต์ เป็นต้น เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาอาคารสถานที่และภูมิทัศน์ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการนักศึกษาที่ใช้อาคารสถานที่และภูมิทัศน์ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - ชั้นปีที่ 4 ดังต่อไปนี้ (1) สาขาวิชาธุรกิจการบิน (2) สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว (3) สาขาวิชาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ และ (4) สาขาวิชาการโรงแรม จำนวน 856 คน (ข้อมูลพื้นฐาน Common data set : CDS ประจำปีการศึกษา 2560 ข้อมูล ณ วันที่ 25 ก.ค. 2561)

### 2. ขอบเขตตัวแปร

1. ตัวแปรต้นคือ รูปแบบการดำเนินชีวิต ประกอบด้วย ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น

2. ตัวแปรตามคือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความสะอาด ด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย ด้านความสวยงาม และด้านระบบสาธารณูปโภค

### 3 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ทำการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงเดือนมกราคม 2562 - เดือนเมษายน 2562

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิต

Kotler (2000) กล่าวว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลหนึ่งๆ คือรูปแบบการดำเนินชีวิตในโลกที่แสดงออกมาในรูปของกิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ โดยรูปแบบการดำเนินชีวิตจะแสดงออกถึงตัวบุคคลนั้นที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของเขาทั้งหมด

รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) หรือมีชื่อเสียอีกอย่างหนึ่งว่าลักษณะทางจิตวิทยาสังคม (Psychographics) Onkvisit & Shaw (1994) กล่าวว่า ชีวิตมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับคุณค่า และบุคลิกภาพของผู้บริโภค และนักการตลาดนำมาใช้ประโยชน์มากในปัจจุบัน ได้มีผู้ให้ความหมายของรูปแบบการดำเนินชีวิตดังต่อไปนี้

ดารา ทีปะปาล (2542) ให้ความหมายว่า รูปแบบการดำเนินชีวิต หมายถึง บุคคลมีการดำรงชีวิตอยู่อย่างไร หรือรูปแบบการใช้ชีวิตของบุคคลอยู่ในโลก ที่แสดงออกมาในรูปแบบกิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็นต่างๆ และแบบการดำรงชีวิตนี้จะใช้ในความหมายครอบคลุมถึงกลุ่มบุคคลที่รวมกันอยู่ใน 3 ระดับคือ กลุ่มปัจเจกบุคคล กลุ่มเล็กของบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กัน และกลุ่มบุคคลกลุ่มใหญ่

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2545) แบบของการใช้ชีวิต (Lifestyle) หมายถึง มนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่ม แต่ละกลุ่มมีกฎ หรือเกณฑ์ที่ทุกคนในกลุ่มพึงถือปฏิบัติ พฤติกรรมของแต่ละคนในกลุ่มจึงเป็นในทำนองเดียวกัน เมื่อกลุ่มสังกัดชั้นทางสังคม และวัฒนธรรม พฤติกรรมของบุคคลในวัฒนธรรมเดียวกันก็จะมีรูปแบบ เช่น บุคคลผู้เป็นสมาชิกของกลุ่มชั้นทางสังคม และวัฒนธรรมจะพัฒนาแบบแผนของการดำรงชีพตลอดจนถึงแบบเป็นของการบริโภคขึ้นมาเพื่อใช้ในสังคม

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

Douglas (2007) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทักษะคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

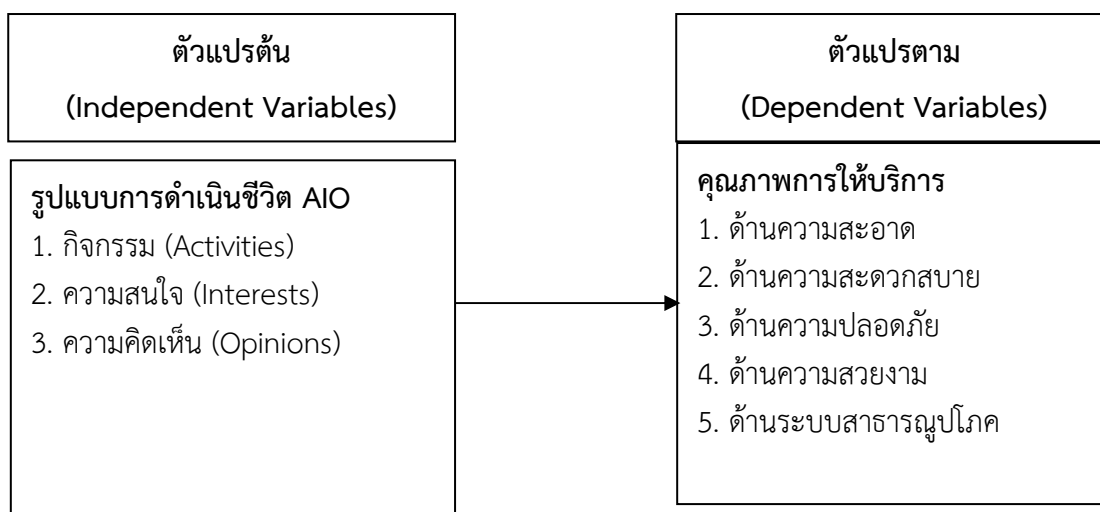
ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกค่าต้องการ หรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึงบริการที่ถูกค่าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

Etzel (2014) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรคำนึงถึง

- 1) การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค
- 2) ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- 3) พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ นักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ในสาขาดังต่อไปนี้ (1) สาขาวิชาธุรกิจการบิน (2) สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว (3) สาขาวิชาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ และ (4) สาขาวิชาการโรงแรม โดยใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดตัวอย่าง 273 ตัวอย่าง ดังนั้นเพื่อป้องกันแบบสอบถามที่อาจจะไม่มีข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์และคลาดเคลื่อนจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 ตัวอย่าง

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วยตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่ได้จากกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยข้อคำถามจะพิจารณาจากวัตถุประสงค์และสมมติฐานเป็นหลัก มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการนักศึกษาที่เข้าอาคารสถานที่และภูมิทัศน์ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) ในแต่ละคำถามจะมีระดับความสำคัญ 5 ระดับ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งหมดรวมกันได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยมีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.958

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอให้ออกหนังสือขอความร่วมมือไปยังวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. นำแบบสอบถาม ซึ่งหาคุณภาพแล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจในวัตถุประสงค์ และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามก่อนให้ผู้ตอบแบบสอบถามเริ่มต้นทำ และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยจะใช้ระยะเวลา ในการเก็บ และทำการรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนมกราคม 2562 - เดือนเมษายน 2562

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้านสถิติ ดังนี้ ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นตารางประกอบการบรรยาย และการแปลผล 5 ระดับ รวมทั้งผลการวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

#### ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้ทำการทดสอบความไม่สัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ (1) ความคิดเห็น (x3) (2) กิจกรรม (x1) และ (3) ความสนใจ (x2) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้ สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการ ด้านความสะอาด (y1) ได้ร้อยละ 21.60 เขียนเป็นสมการพยากรณ์ ดังนี้  $y_1 = 1.703 + 0.335x_3 + 0.215x_1 + 0.109x_2$  ด้านความสะอาดสบาย (y2) ได้ร้อยละ 44.10 เขียนเป็นสมการพยากรณ์ ดังนี้  $y_2 = 0.255 + 0.472x_3 + 0.263x_1 + 0.147x_2$  และด้านความปลอดภัย (y3) ได้ร้อยละ 36.00 เขียนเป็นสมการพยากรณ์ ดังนี้  $y_3 = 0.503 + 0.503x_3 + 0.254x_1 + 0.107x_2$  ส่วนตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ (1) ความคิดเห็น (x3) (2) ความสนใจ (x2) และ (3) กิจกรรม (x1) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้ สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการ ด้านความสวยงาม (y4) ได้ร้อยละ 36.00 เขียนเป็นสมการพยากรณ์ ดังนี้  $y_4 = 0.395 + 0.401x_3 + 0.267x_2 + 0.198x_1$  และด้านระบบสาธารณูปโภค (y5) ได้ร้อยละ 31.00 เขียนเป็นสมการพยากรณ์ ดังนี้  $y_5 = 1.095 + 0.400x_3 + 0.207x_2 + 0.145x_1$

#### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

รูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการนักศึกษาที่ใช้อาคารสถานที่และภูมิทัศน์วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการดำเนินชีวิตส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านความสะอาด (y1) โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ (1) ความคิดเห็น (x3) (2) กิจกรรม (x1) และ (3) ความสนใจ (x2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.335, 0.215 และ 0.109 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเลย น้อยนารถ และนพพร อุปถัมภ์ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการส่งเสริมดำเนินกิจกรรม 5ส กรณีศึกษา อู่สุริยาการาจ ผลงานวิจัยพบว่า การทำความสะอาดและสุขอนามัยเป็นส่วนหนึ่งของการบริการ หรืองานที่ต้องการจ้างคนมาทำ มีหลายบริษัทที่ประสบผลสำเร็จและเติบโตด้วยสิ่งนี้ เช่น ธุรกิจซักแห้ง ภารโรงทำความสะอาด วิศวกรสุขาภิบาล การควบคุมมลพิษและการกำจัดของเสีย ความสะอาดเกี่ยวข้องกับปัญหาต่าง ๆ อย่างมาก ความสะอาดมีความหมายมากกว่าการทำสะอาด มีปรัชญาที่มากกว่านั้นเป็นเรื่องราวของความรับผิดชอบในทุก ๆ ด้าน สิ่งของที่ต้องการใช้ต้องแน่ใจว่าสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นเก็บอยู่ในสภาพที่ดี ไม่ควรคิดเพียงว่าการทำความสะอาดเป็นเพียงทำให้สะอาดเท่านั้น ควรเข้าใจถึงการทำความสะอาดในรูปแบบของการตรวจสอบสภาพด้วย

2. รูปแบบการดำเนินชีวิตส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะอาดสบาย (y2) โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ (1) ความคิดเห็น (x3) (2) กิจกรรม (x1) และ (3) ความสนใจ (x2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.472, 0.263 และ 0.147 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเลย น้อยนารถ และนพพร อุปถัมภ์ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการส่งเสริมดำเนินกิจกรรม 5ส กรณีศึกษา อู่สุริยาการาจ ผลงานวิจัยพบว่า การจัดวางสิ่งของในรูปแบบที่เหมาะสม หลังจากที่ได้กำจัดสิ่งของต่าง ๆ ที่ไม่ได้ใช้แล้ว ต่อไปคือการตัดสินใจว่าสิ่งของสิ่งใดควรจัดวางไว้ที่ส่วนใดนั่นคือการจัดสะดวก การจัดวางสิ่งของต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพและความปลอดภัยคือคำตอบของคำถามที่เหมาะสมในการจัดวางสิ่งของเป็นอย่างไร ปัจจุบันมีหลายวิธีการจัดสถานที่จอดรถเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการเคลื่อนย้ายได้โดยง่าย วิธีการจัดหนังสือในห้องสมุดเป็นการจัดวางหนังสืออย่างเป็นระบบระเบียบ แม้กระทั่งการจัดวางสินค้าบนชั้นต่าง ๆ ภายในร้านขายของชำซึ่งเป็นแนวคิดที่สามารถมองเห็นและทำให้เกิดประทับใจแต่อาจเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก

3. รูปแบบการดำเนินชีวิตส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย (y3) โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ (1) ความคิดเห็น (x3) (2) กิจกรรม (x1) และ (3) ความสนใจ (x2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.503, 0.254 และ 0.107 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิติพล ภูตะโชติ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย ผลงานวิจัยพบว่า ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานให้บริการ

4. รูปแบบการดำเนินชีวิตส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านความสวยงาม (y4) โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ (1) ความคิดเห็น (x3) (2) ความสนใจ (x2) และ (3) กิจกรรม (x1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.401, 0.267 และ 0.198 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา (2543) เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษา หมวดที่ 3 พฤติกรรมศาสตร์ ผลงานวิจัยพบว่า ความเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งในแง่ของการจัดตกแต่งอาคารสถานที่ให้สะอาด สวยงาม ร่มรื่น มองดูสบายตาสบายใจ และการจัดกลุ่มของอาคารให้เหมาะกับลักษณะการใช้สอย เพื่ออำนวยความสะดวกเอาใจใส่เป็นพิเศษ ทั้งนี้ให้ยึดประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสำคัญ

5. รูปแบบการดำเนินชีวิตส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภค (y5) โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ (1) ความคิดเห็น (x3) (2) ความสนใจ (x2) และ (3) กิจกรรม (x1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.400, 0.207 และ 0.145 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วลีรัตน์ ทองพูล (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะทางกายภาพของสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่สนับสนุนการตัดสินใจซื้อโฮมออฟฟิศพาร์ค ผลงานวิจัยพบว่า นอกจากความพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพจะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของบุคคลแล้ว สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความพอใจของผู้อยู่อาศัยต่อที่อยู่อาศัยปัจจุบัน ได้แก่ ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการภายในโครงการ ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า ในอุตสาหกรรมพัฒนาอสังหาริมทรัพย์จึงต้องมีการจัดเตรียมสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่พร้อมสำหรับการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่ซื้อ หรือเช่าไม่ว่าจะเพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ

### ข้อเสนอแนะจากผลงานวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยเรื่องรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการนักศึกษาที่ใช้อาคารสถานที่และภูมิทัศน์ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

(1) คุณภาพการให้บริการด้านความสะอาด (y1) - วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ควรจัดให้มีแม่บ้านคอยดูแลความสะอาด ความเรียบร้อย ไม่ให้มีฝุ่นละออง และสิ่งสกปรก มีจุดทิ้งขยะ มีการจัดเก็บ จัดการขยะ ภายในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด ห้องประชุม และห้องอื่น ๆ ตามแต่ระดับชั้น ภายในตัวอาคาร รวมทั้งห้องน้ำ มีความสะอาด ถูกสุขอนามัย ไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวน ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการรู้สึกประทับใจ และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

(2) คุณภาพการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภค (y5) - วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ควรสนับสนุนระบบไฟฟ้า แสงสว่าง เครื่องปรับอากาศ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จุดบริการ Wifi ที่ครอบคลุมพื้นที่ภายในอาคาร ภายในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด ห้องประชุม และห้องอื่น ๆ ให้มีคุณภาพ เพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งห้องน้ำภายในตัวอาคารมีระบบสุขาภิบาลที่เหมาะสม มีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ด้านกลิ่น, ด้านเสียง และสารพิษ เป็นต้น

(3) คุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย (y3) - วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ควรมีการบำรุงรักษา ตรวจสอบเช็คสภาพโดยสารถภายในอาคาร ให้สามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัยอยู่เป็นประจำ รวมทั้งอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ภายในบริเวณอาคาร มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น ถังดับเพลิง สายฉีดน้ำแรงดันสูง ขวาน หัวฉีดดับเพลิง ความมั่นใจต่อระบบรักษาความปลอดภัยในอาคารเรียน และบริเวณโดยรอบ เช่น มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด มีมาตรการควบคุมผ่านเข้า - ออก เพื่อความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น

(4) คุณภาพการให้บริการด้านความสวยงาม (y4) - วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ควรมีการดูแลตกแต่งต้นไม้ ตัดหญ้าที่บดบังสถาปัตยกรรมบริเวณโดยรอบอาคารวิทยาลัยนานาชาติ ให้มีความสวยงาม ความร่มรื่น และน่าอยู่อาศัย รวมทั้งภายในตัวอาคารมีการตกแต่งที่สวยงาม สร้างบรรยากาศกับการเรียนการสอน และการใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสาร โดยใช้จอ LED ขนาดใหญ่, โทรทัศน์, บอร์ดติดประกาศ ทำให้ดูเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นต้น

(5) คุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกสบาย (y2) - วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ควรสนับสนุนอุปกรณ์เทคโนโลยีการเรียนการสอนตามห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด ให้มีสื่อการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ เช่น คอมพิวเตอร์, โทรทัศน์, โปรเจ็คเตอร์ และอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์กับการเรียนการสอน รวมทั้งมีพื้นที่ส่วนกลาง พื้นที่สาธารณะประโยชน์เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา เช่น ห้องอาหาร ห้องละหมาด ลานเอนกประสงค์ หรือตู้น้ำดื่มให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา รวมทั้งการจัดพื้นที่จอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ เป็นสัดส่วนเพียงพอ และมีความสะดวกสบายสำหรับผู้มาใช้บริการ เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาในสังกัดหน่วยงานอื่นๆ เช่น วิทยาลัย คณะ สาขา หรือมหาวิทยาลัยอื่นๆ เพื่อนำประโยชน์ที่ได้รับมาพัฒนาปรับใช้ให้เหมาะสมกับวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาต่อไป

2. ควรทำการศึกษาในระยะยาว เพื่อให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงหรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นและนำผลการศึกษามาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอาคารสถานที่และภูมิทัศน์ วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## รายการอ้างอิง

- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ดารา ทีปะपाल. (2542). **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการตลาด สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย**. มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- บุญเลย น้อยนารถ และนพกร อุปลัมภ์. (2555). **การศึกษาแนวทางการส่งเสริมดำเนินกิจกรรม 5ส กรณีศึกษาอุสุริยาการาจ**. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
- มาริสา ธรรมะ. (2545). **ความพึงพอใจของนิสิตต่อสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศสระแก้ว**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วลีรัตน์ ทองพูล. (2554). **คุณลักษณะทางกายภาพของสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่สนับสนุนการตัดสินใจซื้อโฮมออฟฟิศพาร์ค**. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2560). **รายงานการประเมินตนเอง Self - Assessment Report : SAR**. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎมนตรี. (2559). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔**. สำนักงานกฤษฎมนตรี
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2545). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Douglas, C.M. (2007). *Design and Analysis of Experiments (6<sup>th</sup> ed.)*. New York: John Willey
- Etzel, M.J. (2014). *Marketing (12<sup>th</sup> ed.)*. New York: McGraw-Hill / Irwin.
- Kotler, P. (2000). *Consumer Behavior (7<sup>th</sup> ed.)*. NJ.: Prentice-Hall.
- Onkvisit, S. & Shaw, J.J. (1994). *International Marketing: Analysis and Strategy (3<sup>rd</sup> ed.)*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. Newyork : Harper and Row Publication.