ชื่อเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ศึกษา วีรวัฒน์ ภูทะวัง ปริญญา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คร.สัญญา เคณาภูมิ ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คร.วัชรินทร์ สุทธิศัย กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คร.วิทยา เจริญศิริ กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2558

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาปีที่ 1 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษาปีที่ 1 ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาปีที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2556 มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม จำนวน 400 คน ได้จากการคำนวณหาขนาคกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าสถิติ ที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติความสัมพันธ์อย่างง่าย ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและรายค้านทุกค้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ บริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ รองลงมา คือ บริการสุขภาพอนามัย บริการวิชาทหารและรักษา คินแคน บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา งานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ บริการอาหาร บริการอื่น ๆ และบริการด้านหอพัก ตามลำดับ

- 2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการกองพัฒนานักศึกษาปีที่ 1 มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม รายค้านและจำแนกเป็นรายข้อโดยรวมและรายค้านทั้ง 5 ค้าน อยู่ใน ระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ค้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค้านคุณภาพ ของการบริการค้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ค้านระยะเวลาดำเนินงาน
- 3. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษาปีที่ 1 จากการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษาปีที่ 1 มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษาปีที่ 1 มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- 5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้ ควรเพิ่มอุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในหอพักนักศึกษา เครื่องอำนวย ความสะควกสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร จัดบุคลากรเพื่อให้ที่ปรึกษา โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ดูและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ การบริการต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY TITLE: The Relationships between Expectations and Satisfaction of the 1st Year Students with the Services of the Student Development Division, Rajabhat Maha Sarakham University

AUTHOR: Weerawat Puthawang DEGREE: M.P.A. (Public Administration)

ADVISORS: Asst. Prof. Dr. Sanya Khenaphum Chairman

Asst. Prof. Dr. Watcharin Sutthisai Committee

Asst. Prof. Dr. Witaya Chareonsiri Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2015

ABSTRACT

The purpose of the research were to study about expectations and satisfaction of the 1st year students with the services of the student development division, to study relationships between expectations correlations and Study of suggestions of the student development division service. The samples were 400 1st year students of Rajabhta Maha Sarakham University in 2013 academic year. The Taro Yamane method was employed to study the sample size. The instrument was a questionnaire and analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson Correlation with .05 level of statistic significance.

Results of showed;

- 1. The average level of the expectation of the first year students for the services was high levels. Seven high rated items of the expectations were academic, health, student soldier, funds for education, job and counseling service, food service and accommodation respectively.
- The overall satisfaction of the students with the services was at a high levels.
 Five high rated items of the satisfaction were service officers, service quality, progressive service, service time period.
- 3. The expectations of the students were positively related to the satisfaction of the services at the .05 level of statistic significance.

4. In conclusion, the study suggests that more facilities should be provided in the university dormitory such as: photocopier, counselors, security guards, and public relations.

