



2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของพัฒนานักศึกษาปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านระยะเวลาดำเนินงาน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของพัฒนานักศึกษาของนักศึกษาปีที่ 1 จากการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของพัฒนานักศึกษาของนักศึกษาปีที่ 1 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของพัฒนานักศึกษาของนักศึกษาปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้ ควรเพิ่มอุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในหอพักนักศึกษา เครื่องอำนวยความสะดวกสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร จัดบุคลากรเพื่อให้ที่ปรึกษา โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึง

**TITLE :** The Relationships between Expectations and Satisfaction of the 1<sup>st</sup> 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 1<sup>st</sup> 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 1<sup>st</sup> 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.
2. 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.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY