

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์ ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบคำอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

n	แทน	จำนวนนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (t- Distribution)
R	แทน	สัมพันธระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจ
X	แทน	ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
X_1	แทน	ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ
X_2	แทน	ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านบริการสุขภาพอนามัย

X ₃	แทน	ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
X ₄	แทน	ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านบริการอาหาร
X ₅	แทน	ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านบริการวิชาการทหารและรักษาดินแดน
X ₆		ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านบริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ
X ₇		ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านบริการอื่นๆ
Y	แทน	ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Y ₁	แทน	ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ
Y ₂	แทน	ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
Y ₃	แทน	ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านคุณภาพของการบริการ
Y ₄	แทน	ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านระยะเวลาดำเนินงาน
Y ₅	แทน	ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ คณะ
2. วิเคราะห์ระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน
 - 2.1 วิเคราะห์ระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน
 - 2.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
4. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์สถานะภาพของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1-5 ภาคปกติ ปีการศึกษา 2556 จำนวน 400 คน เกี่ยวกับ เพศ คณะ

ตารางที่ 2 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	171	42.80
หญิง	229	57.30
รวม	400	100

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะ		
1. คณะครุศาสตร์	140	35.00
2. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	76	19.00
3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	42	10.50
4. คณะวิทยาการจัดการ	63	15.80
5. เทคโนโลยีการเกษตร	16	4.00
6. เทคโนโลยีสารสนเทศ	14	3.50
7. วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง	49	12.30
รวม	400	100

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเพศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน (คิดเป็นร้อยละ 57.30) และเพศชาย จำนวน 171 คน (คิดเป็นร้อยละ 42.80) คณะ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจากคณะครุศาสตร์ จำนวน 140 คน (คิดเป็นร้อยละ 35.00) รองลงมา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 76 คน (คิดเป็นร้อยละ 19.00) คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 63 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.80) คณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง จำนวน 49 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.30) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 42 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.50) คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.00) และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.50)

2. วิเคราะห์ระดับ

2.1 วิเคราะห์ระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของ
กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคาดหวัง
1. ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ	3.99	0.68	มาก
2. ด้านบริการสุขภาพอนามัย	4.01	0.91	มาก
3. ด้านบริการหอพัก	3.78	0.80	มาก
4. ด้านบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	4.00	0.72	มาก
5. ด้านบริการอาหาร	3.99	0.78	มาก
6. ด้านบริการวิชาทหารและรักษาดินแดน	4.00	0.68	มาก
7. ด้านบริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ	4.13	0.72	มาก
8. ด้านบริการอื่น ๆ	3.90	0.79	มาก
รวม	3.98	0.72	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของ
กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.72$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้ง 8 ด้าน โดยเรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านบริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ ($\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.79$)
รองลงมา คือ ด้านบริการสุขภาพอนามัย ($\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.91$) ด้านบริการวิชาทหารและ
รักษาดินแดน ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.68$) ด้านบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.72$) ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.68$)
ด้านบริการอาหาร ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.78$) ด้านบริการอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.79$)
และด้านบริการด้านหอพัก ($\bar{X} = 3.86, S.D. = 0.70$) ตามลำดับ

2.2 วิเคราะห์ระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของ
กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายด้านและจำแนก
เป็นรายชื่อ ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ

ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คาดหวัง
1. ปฐมนิเทศนักศึกษา	4.08	0.69	มาก
2. จัดทำระเบียบประวัตินักศึกษา	3.89	0.78	มาก
3. บริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา	3.94	0.95	มาก
4. บริการให้คำปรึกษาด้านปัญหาส่วนตัว	3.69	1.01	มาก
5. บริการให้คำปรึกษาด้านการประกอบอาชีพ	4.00	0.84	มาก
6. บริการให้ความรู้และข่าวสาร	4.13	0.75	มาก
7. บริการจัดหาทุนให้นักศึกษาที่ขาดแคลน	4.01	0.88	มาก
8. บริการจัดหางานนอกเวลาให้นักศึกษา	3.97	0.96	มาก
9. บริการข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง	3.98	0.78	มาก
10. บริการข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมตัวเข้าสู่ตลาดแรงงาน	4.10	0.78	มาก
11. สถานที่บริการสะดวกและเหมาะสมเจ้าหน้าที่บริการอำนวยความสะดวก	4.09	0.78	มาก
รวม	3.99	0.68	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของ
กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายชื่อ ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับ
มากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การบริการให้ความรู้และข่าวสาร
($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.75) รองลงมา คือ บริการข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมตัวเข้าสู่ตลาดแรงงาน
($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.78) สถานที่บริการสะดวกและเหมาะสมเจ้าหน้าที่บริการอำนวยความสะดวก

($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.78) ปฐมนิเทศนักศึกษา ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.69) บริการจัดหาทุนให้นักศึกษา
ที่ขาดแคลน ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.84) บริการข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.78)
บริการจัดหางานนอกเวลาให้นักศึกษา ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.96) บริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา
($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.95) จัดทำระเบียบประวัตินักศึกษา ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.78) และบริการให้
คำปรึกษาด้านปัญหาส่วนตัว ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 1.01) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของ
กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อ
ด้านบริการสุขภาพอนามัย

ด้านบริการสุขภาพอนามัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คาดหวัง
1. บริการด้านการปฐมพยาบาล	4.00	0.85	มาก
2. จัดหาแพทย์และพยาบาลมาตรวจรักษาโรคให้นักศึกษาเป็น ครั้งคราว	3.92	0.90	มาก
3. บริการเอกสารเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรค	3.94	0.89	มาก
4. ร่วมกับโรงพยาบาลของรัฐหรือโรงพยาบาลเอกชนใน ท้องถิ่นทำประกันสุขภาพ	4.08	0.81	มาก
5. บริการประกันอุบัติเหตุและชีวิต	4.07	0.88	มาก
6. สถานที่ สะอาด สะดวก และเหมาะสม	4.07	0.81	มาก
7. เจ้าหน้าที่ ให้บริการและอำนวยความสะดวก	4.02	0.91	มาก
รวม	4.01	0.91	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของ
กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายชื่อ ด้านบริการสุขภาพอนามัย
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ความคาดหวังอยู่ใน
ระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ร่วมกับโรงพยาบาลของรัฐ
หรือโรงพยาบาลเอกชนในท้องถิ่นทำประกันสุขภาพ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.81) รองลงมา สถานที่
สะอาด สะดวก และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.81) บริการประกันอุบัติเหตุและชีวิต

($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.88) เจ้าหน้าที่ ให้บริการและอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.91) บริการด้านการปฐมพยาบาล ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.85) บริการเอกสารเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรค และจัดหาแพทย์และพยาบาลมาตรวจรักษาโรคให้นักศึกษาเป็นครั้งคราว ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.90)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อ ด้านบริการหอพัก

ด้านบริการหอพัก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. บริการดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหอพัก	3.80	0.88	มาก
2. บริการดูแลรักษาความสะอาดของหอพัก	3.74	0.90	มาก
3. บริการดูแล เอาใจใส่ของอาจารย์หอพัก	3.79	0.98	มาก
4. บริการน้ำดื่มน้ำใช้	3.80	1.01	มาก
5. บริการรักษาความปลอดภัย	3.80	1.02	มาก
6. บริการอุปกรณ์และเครื่องใช้ในหอพัก เช่น หมอน ที่นอน ฯลฯ	3.73	1.01	มาก
7. บริการซ่อมแซมอุปกรณ์และเครื่องใช้ในหอพัก	3.74	0.97	มาก
8. บริการจัดสถานที่ซักรีดเสื้อผ้า	3.69	1.00	มาก
9. การจัดสถานที่เล่นกีฬาภายในหอพัก	3.77	1.03	มาก
10. การจัดห้องอ่านหนังสือภายในหอพัก	3.82	1.03	มาก
11. การจัดสถานที่จอดรถจักรยาน, จักรยานยนต์ ในบริเวณหอพัก	3.85	0.96	มาก
12. การจัดสถานที่รับเยี่ยม	3.83	0.88	มาก
รวม	3.78	0.80	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายข้อ ด้านบริการหอพัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78, S.D. = 0.80$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การจัดสถานที่จอดรถจักรยาน, จักรยานยนต์ ในบริเวณหอพัก ($\bar{X} = 3.85, S.D. = 0.96$) รองลงมา คือ การจัดสถานที่รับเยี่ยม ($\bar{X} = 3.83, S.D. = 0.88$) การจัดห้องอ่านหนังสือภายในหอพัก ($\bar{X} = 3.82, S.D. = 1.03$) บริการดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหอพัก ($\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.88$) บริการน้ำดื่มน้ำใช้ ($\bar{X} = 3.80, S.D. = 1.01$) บริการรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.80, S.D. = 1.02$) บริการดูแล เอาใจใส่ของอาจารย์หอพัก ($\bar{X} = 3.79, S.D. = 0.98$) บริการดูแลรักษาความสะอาดของหอพัก ($\bar{X} = 3.74, S.D. = 0.90$) บริการซ่อมแซมอุปกรณ์และเครื่องใช้หอพัก ($\bar{X} = 3.74, S.D. = 0.97$) บริการอุปกรณ์และเครื่องใช้ในหอพัก เช่น หมอน ที่นอน ฯลฯ ($\bar{X} = 3.73, S.D. = 1.01$) การจัดสถานที่เล่นกีฬาภายในหอพัก ($\bar{X} = 3.77, S.D. = 1.03$) และบริการจัดสถานที่ซักผ้า ($\bar{X} = 3.69, S.D. = 1.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ ด้านบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ด้านบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. สถานที่ให้บริการสะดวกและเหมาะสม	3.91	0.93	มาก
2. เอกสารและคู่มือการกู้ยืม	3.98	0.85	มาก
3. การคัดเลือกนักศึกษา	4.03	0.86	มาก
4. การทำสัญญากู้ยืม	4.00	0.84	มาก
5. การอบรมจริยธรรมและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา	4.02	0.81	มาก
6. บริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	4.04	0.83	มาก
รวม	4.00	0.72	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายข้อ ด้านบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.72$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ บริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.83) การคัดเลือกนักศึกษา ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.86) การอบรมจริยธรรมและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.81) การทำสัญญาคุ้ม ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.84) เอกสารและคู่มือการคุ้ม ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อด้านบริการอาหาร

ด้านบริการอาหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. สถานที่สะอาดและเหมาะสม	4.04	0.84	มาก
2. ภาชนะที่ใส่อาหารสะอาดเหมาะสม	4.06	0.80	มาก
3. คุณภาพของอาหารถูกหลักโภชนาการ	3.99	0.74	มาก
4. ราคาอาหารเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ	3.97	0.79	มาก
5. อุปกรณ์ที่ใช้ในโรงอาหารเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถังขยะ ฯลฯ	3.99	0.79	มาก
6. ผู้จำหน่ายอาหาร แต่งกายสะอาดและเหมาะสม	3.92	0.75	มาก
รวม	3.99	0.78	มาก

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายข้อ ด้านบริการอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคาดหวังอยู่ใน ระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ภาชนะที่ใส่อาหารสะอาดเหมาะสม ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.80) สถานที่สะอาดและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.84) คุณภาพของอาหารถูกหลักโภชนาการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.74) อุปกรณ์ที่ใช้ในโรงอาหารเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถังขยะ ฯลฯ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.79) ราคาอาหารเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.79) ผู้จำหน่ายอาหาร แต่งกายสะอาดและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของ
 กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายด้านและจำแนก
 เป็นรายข้อด้านบริการวิชาทหารและรักษาดินแดน

ด้านบริการวิชาทหารและรักษาดินแดน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คาดหวัง
1. บริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.05	0.73	มาก
2. บริการอำนวยความสะดวกในการสมัครเข้ารับการศึกษา วิชาทหาร	3.94	0.85	มาก
3. บริการแนะนำและให้ความช่วยเหลือแก้ไขเมื่อประสบ ปัญหา	3.98	0.75	มาก
4. บริการประสานงานประกาศเกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ เช่น กำหนดวันสอบ กิจกรรมทหาร ฯลฯ	3.99	0.83	มาก
5. สถานที่ที่ให้บริการสะดวกในการติดต่อ	3.95	0.84	มาก
6. บริการจัดรถรับส่งแก่นักศึกษาที่ไปเรียนวิชาทหาร	4.07	0.87	มาก
รวม	4.00	0.68	มาก

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของ
 กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายข้อ ด้านบริการวิชาทหารและรักษา
 ดินแดน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.68$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าความคาดหวัง
 อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.87$)
 บริการจัดรถรับส่งแก่นักศึกษาที่ไปเรียนวิชาทหาร บริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่
 ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.73$) บริการประสานงานประกาศเกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ เช่น
 กำหนดวันสอบ กิจกรรมทหาร ฯลฯ ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.79$) บริการแนะนำและให้ความ
 ช่วยเหลือแก้ไขเมื่อประสบปัญหา ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.75$) สถานที่ที่ให้บริการสะดวก
 ในการติดต่อ ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.84$) บริการอำนวยความสะดวกในการสมัครเข้ารับการศึกษา
 วิชาทหาร ($\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.85$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของ
กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายด้านและจำแนก
เป็นรายชื่อด้านบริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ

ด้านบริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คาดหวัง
1. การลงทะเบียนเรียน	4.14	0.84	มาก
2. การชำระเงินค่าลงทะเบียน	4.14	0.77	มาก
3. บริการศูนย์คอมพิวเตอร์	4.07	0.91	มาก
4. บริการศูนย์ภาษา	4.14	0.88	มาก
5. บริการห้องสมุด	4.19	0.84	มาก
6. บริการจัดสถานที่ฝึกงานให้นักศึกษา	4.14	0.79	มาก
รวม	4.13	0.72	มาก

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของ
กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายชื่อ ด้านบริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.72$) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ความคาดหวังอยู่ใน
ระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ บริการห้องสมุด
($\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.84$) การชำระเงินค่าลงทะเบียน ($\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.77$) การลงทะเบียนเรียน
($\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.84$) บริการจัดสถานที่ฝึกงานให้นักศึกษา ($\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.79$)
บริการศูนย์ภาษา ($\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.88$) บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.91$)
ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของ
กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายด้านและจำแนก
เป็นรายข้อด้านบริการอื่น ๆ

ด้านบริการอื่นๆ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คาดหวัง
1. การบริการด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์	4.06	0.84	มาก
2. บริการ ด้านไปรษณีย์ เช่นจดหมาย ธนณัติ ฯลฯ	3.91	0.96	มาก
3. บริการร้านค้า เช่น มินิมาร์ท, กี่ฟซ์ออฟ	3.99	0.86	มาก
4. การบริการตู้โทรศัพท์	3.84	0.93	มาก
5. การบริการถ่ายเอกสาร	3.82	0.89	มาก
6. บริการส่งข่าวสาร SMS	3.87	1.07	มาก
7. บริการตู้ฝาก-ถอน เงินอัตโนมัติ (A.T.M)	3.88	0.98	มาก
8. การบริการอุปกรณ์กีฬา	3.85	1.00	มาก
รวม	3.90	0.79	มาก

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของ
กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายข้อ ด้านบริการอื่น ๆ โดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก
ทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การบริการด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์
($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.84) บริการร้านค้า เช่น มินิมาร์ท, กี่ฟซ์ออฟ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.86)
บริการ ด้านไปรษณีย์ เช่นจดหมาย ธนณัติ ฯลฯ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.96) บริการตู้ฝาก-ถอน
เงินอัตโนมัติ (A.T.M) ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.98) บริการส่งข่าวสาร SMS ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 1.07)
การบริการอุปกรณ์กีฬา ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 1.00) การบริการตู้โทรศัพท์ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.93)
การบริการถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.89) ตามลำดับ

2.3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายงานและจำแนกเป็นรายข้อ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.70	0.83	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.86	0.74	มาก
3. ด้านคุณภาพของการบริการ	3.81	0.74	มาก
4. ด้านระยะเวลาดำเนินงาน	3.74	0.79	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า	3.76	0.72	มาก
รวม	3.77	0.76	มาก

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77, S.D. = 0.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.86, S.D. = 0.74$) ด้านคุณภาพของการบริการ ($\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.74$) ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า ($\bar{X} = 3.76, S.D. = 0.72$) ด้านระยะเวลาดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.74, S.D. = 0.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
 กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายด้านและจำแนก
 เป็นรายชื่อด้านความสะดวกที่ได้รับ

ด้านความสะดวกที่ได้รับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งในการให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ	3.92	0.82	มาก
2. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดสถานที่ให้บริการสะอาด	3.64	0.98	มาก
3. สถานที่ให้บริการหาง่าย	3.67	1.04	มาก
4. มีการบริการในช่วงพักกลางวัน	3.64	1.00	มาก
5. ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน มองเห็นง่าย	3.75	0.96	มาก
6. ห้องน้ำสะอาด	3.64	1.04	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	3.60	0.98	มาก
8. แบบฟอร์มมีเพียงพอเห็นได้ง่าย	3.77	0.91	มาก
รวม	3.70	0.83	มาก

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
 กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายชื่อ ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวม
 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 ทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ สถานที่ตั้งในการให้บริการมีความสะดวก
 ในการติดต่อ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.82) แบบฟอร์มมีเพียงพอเห็นได้ง่าย ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.91)
 ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน มองเห็นง่าย ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.96) สถานที่ให้บริการหาง่าย
 ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 1.04) มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดสถานที่ให้บริการสะอาด ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.98)
 เจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.98) มีการบริการในช่วงพักกลางวัน
 ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 1.00) และห้องน้ำสะอาด ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 1.04)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
 กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายด้านและจำแนก
 เป็นรายข้อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เอาใจใส่ในการให้บริการ	3.84	0.85	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.90	0.92	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	3.88	0.89	มาก
4. เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดสุภาพในการให้บริการ	3.85	0.88	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.84	0.89	มาก
6. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ	3.91	0.84	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง	3.85	0.83	มาก
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการครบทุกขั้นตอน	3.84	0.84	มาก
รวม	3.86	0.74	มาก

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
 กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม
 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด
 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.84)
 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.92) เจ้าหน้าที่ให้บริการ
 ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.89) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง
 ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.83) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดสุภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.88)
 เจ้าหน้าที่ให้บริการครบทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.84) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเอาใจใส่ในการ
 ให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.85) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.89)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
 กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายด้านและจำแนก
 เป็นรายข้อด้านคุณภาพของการบริการ

ด้านคุณภาพของการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. การให้บริการมีความยุติธรรม	3.82	0.85	มาก
2. การอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาที่มาติดต่อกระทำ อย่างเสมอภาคกัน	3.82	0.82	มาก
3. การให้บริการอย่างเป็นกันเอง	3.79	0.86	มาก
4. การให้บริการงานถูกต้องทุกครั้ง	3.83	0.88	มาก
5. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	3.77	0.84	มาก
6. การให้บริการใช้มาตรฐานเดียวกัน	3.81	0.84	มาก
7. การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.85	0.94	มาก
รวม	3.81	0.74	มาก

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
 กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายข้อ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยรวม
 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.74$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 ทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว
 ($\bar{X} = 3.85, S.D. = 0.94$) การให้บริการงานถูกต้องทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.83, S.D. = 0.88$) การให้บริการ
 อย่างเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.82$) การให้บริการมีความยุติธรรม ($\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.85$)
 การให้บริการใช้มาตรฐานเดียวกัน ($\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.84$) การให้บริการอย่างเป็นกันเอง
 ($\bar{X} = 3.79, S.D. = 0.86$) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.77, S.D. = 0.84$)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
 กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายด้านและจำแนก
 เป็นรายข้อด้านระยะเวลาดำเนินงาน

ด้านระยะเวลาดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.75	0.91	มาก
2. มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.77	0.87	มาก
3. ให้บริการเสร็จตามเวลาที่กำหนดทุกครั้ง	3.69	0.91	มาก
4. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.78	0.89	มาก
5. การประสานงานมีความสะดวก	3.76	0.85	มาก
6. ในการแก้ปัญหา มีความรวดเร็ว	3.72	0.90	มาก
รวม	3.74	0.79	มาก

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
 กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายข้อ ด้านระยะเวลาดำเนินงาน โดยรวม
 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74, S.D. = 0.79$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 ทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 ($\bar{X} = 3.78, S.D. = 0.89$) มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.77, S.D. = 0.87$)
 การประสานงานมีความสะดวก ($\bar{X} = 3.76, S.D. = 0.85$) มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
 ($\bar{X} = 3.75, S.D. = 0.91$) ในการแก้ปัญหา มีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.72, S.D. = 0.90$) ให้บริการเสร็จ
 ตามเวลาที่กำหนดทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.69, S.D. = 0.91$)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
 กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายด้านและจำแนก
 เป็นรายข้อด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. เอกสารคำร้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.71	0.90	มาก
2. การประชาสัมพันธ์การบริการตามสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึง	3.65	0.86	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการให้บริการ	3.79	0.90	มาก
4. มีการให้บริการหลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต	3.69	0.95	มาก
5. สามารถตรวจสอบข้อมูลในการรับบริการได้รวดเร็ว	3.86	0.83	มาก
6. ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย	3.84	0.81	มาก
7. การค้นหาข้อมูลข่าวสารมีสะดวก	3.77	0.88	
รวม	3.76	0.72	มาก

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
 กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายข้อ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76, S.D. = 0.72$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ใน
 ระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ สามารถตรวจสอบข้อมูลในการรับ
 บริการได้รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.86, S.D. = 0.83$) ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.84, S.D. = 0.81$)
 เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.79, S.D. = 0.90$) การค้นหาข้อมูลข่าวสารมี
 สะดวก ($\bar{X} = 3.77, S.D. = 0.88$) เอกสารคำร้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย
 ($\bar{X} = 3.71, S.D. = 0.90$) มีการให้บริการหลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต
 ($\bar{X} = 3.69, S.D. = 0.95$) การประชาสัมพันธ์การบริการตามสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึง
 ($\bar{X} = 3.65, S.D. = 0.86$)

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการ (X)	ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ (Y)						โดยรวม (Y)
	ด้านความสะดวกที่ได้รับ (Y ₁)	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Y ₂)	ด้านคุณภาพของการบริการ (Y ₃)	ด้านระยะเวลาดำเนินงาน (Y ₄)	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Y ₅)		
ด้านงานแนะแนว	r .620*	.582*	.552*	.521*	.543*		
สารสนเทศและ	Sig .000	.000	.000	.000	.000		
บริการอาชีพ (X ₁)	n 400	400	400	400	400		.825**
ด้านบริการสุขภาพ	r .609*	.557*	.601*	.589*	.635*		
อนามัย (X ₂)	Sig .000	.000	.000	.000	.000		
ด้านการกองทุน	n 400	400	400	400	400		.876**
เงินให้กู้ยืมเพื่อ	r .519*	.579*	.547*	.560*	.606*		
การศึกษา (X ₃)	Sig .000	.000	.000	.000	.000		
	n 400	400	400	400	400		.798**

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการ (X)		ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ (Y)						โดยรวม (Y)
		ด้านความสะดวกที่ได้รับ (Y ₁)	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (Y ₂)	ด้านคุณภาพของการบริการ (Y ₃)	ด้านระยะเวลาดำเนินงาน (Y ₄)	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Y ₅)		
ด้านบริการอาหาร (X ₁)	r	.620*	.649*	.657*	.597*	.663*	.857**	
	Sig	.000	.000	.000	.000	.000		
	n	400	400	400	400	400		
ด้านบริการวิชาการ และรักษาดินแดน (X ₂)	r	.638*	.650*	.620*	.612*	.645*	.851**	
	Sig	.000	.000	.000	.000	.000		
	n	400	400	400	400	400		
ด้านบริการคิเยวเนื่องทางวิชาการ (X ₃)	r	.615*	.638*	.607*	.636*	.653*	.587**	
	Sig	.000	.000	.000	.000	.000		
	n	400	400	400	400	400		
ด้านบริการอื่นๆ (X ₄)	r	.724*	.654*	.672*	.624*	.665*	.875**	
	Sig	.000	.000	.000	.000	.000		
	n	400	400	400	400	400		
โดยรวม		.811**	.854**	.838**	.839**	.818**	.850**	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 ในกรณีการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ ด้านบริการสุขภาพอนามัย ด้านบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ด้านบริการอาหาร ด้านบริการด้านวิชาทหารและรักษาดินแดน ด้านบริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ และด้านบริการอื่น ๆ) กับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านระยะเวลาดำเนินงาน และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า

ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านระยะเวลาดำเนินงาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านระยะเวลาดำเนินงาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่พบว่า ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .620 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง ($r_{xy} = .620$) ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .582 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันปานกลาง ($r_{xy} = .582$) ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านงานแนะ

วิชาการ มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เท่ากับ .638 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง ($r_{xy} = .638$) ความคาดหวัง เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านบริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ ความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านคุณภาพของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สันเท่ากับ .607 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง ($r_{xy} = .607$) ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม ด้านบริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ ความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม ด้านระยะเวลาดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .636 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง ($r_{xy} = .636$) ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านบริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ ความสัมพันธ์แปร ผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .653 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไป ในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง ($r_{xy} = .653$)

ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านบริการอื่นๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับ การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านความ สะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านระยะเวลาดำเนินงาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ความสัมพันธ์ ระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านระยะเวลาดำเนินงาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างความ คาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม ด้านบริการอื่นๆ

เมื่อพิจารณาเป็นความสัมพันธ์รายคู่พบว่า ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของ
 กองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านบริการอื่นๆ
 มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
 ของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .724
 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง ($r_{xy} = .724$) ความคาดหวังเกี่ยวกับการ
 ให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านบริการอื่นๆ
 มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกอง
 พัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .654 ซึ่ง
 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง ($r_{xy} = .654$) ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการ
 ของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านบริการอื่นๆ
 ความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนา
 นักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านคุณภาพของการบริการ อย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .672 ซึ่ง
 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง ($r_{xy} = .672$) ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการ
 ของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านบริการอื่นๆ
 ความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนา
 นักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านระยะเวลาดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญ
 ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .624 ซึ่งมีความสัมพันธ์
 ไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง ($r_{xy} = .624$) ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนา
 นักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านบริการอื่นๆ ความสัมพันธ์แปรผันไป
 ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษา
 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .665 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทาง
 เดียวกันค่อนข้างสูง ($r_{xy} = .665$)

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ
พัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ผู้วิจัยต้องการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังกับ
ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตารางที่ 19 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับ
การให้บริการของพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	จำนวน (ความถี่)
ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม	
ด้านบริการสุขภาพ	
1. การบริการในเรื่องของอุปกรณ์และเครื่องใช้ในหอพัก เช่น หมอน ที่นอนไม่ เพียงพอต่อนักศึกษา	25
2. การบริการในเรื่องของการดูแลรักษาความสะอาดภายในหอพัก ไม่ดีเท่าที่ควร	15
3. การซ่อมบำรุงซ่อมแซมอุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในหอพักไม่ดีเท่าที่ควร	10
รวม	50
ด้านบริการอื่นๆ	
1. ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารที่เพียงพอต่อนักศึกษาภายในหอพัก	15
2. ไม่มีตู้โทรศัพท์หยอดเหรียญสำหรับนักศึกษภายในหอพักให้บริการ	10
3. การให้บริการอุปกรณ์ต่างภายในหอพักไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	10
รวม	35
ด้านงานแนะแนวสนเทศ และบริการอาชีพ	
1. ขาดที่ปรึกษาสำหรับให้คำปรึกษาด้านการศึกษา	15
2. ขาดที่ปรึกษาสำหรับให้คำปรึกษาด้านส่วนตัว	10
3. การจัดระเบียบประวัตินักศึกษาไม่ชัดเจนและครบถ้วน	5
รวม	30

ข้อเสนอแนะความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	จำนวน (ความถี่)
ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม	
ด้านความสะดวกที่ได้รับ	
1. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับการให้บริการนักศึกษา	20
2. ห้องน้ำภายในกองพัฒนานักศึกษาไม่สะอาด	15
3. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดที่ให้บริการไม่สะอาดการดื่ม	10
รวม	45
ด้านระยะเวลาดำเนินงาน	
1. นักศึกษาติดต่อประสานงานแก่เจ้าหน้าที่ในแต่ละครั้งต้องใช้ระยะเวลาที่นาน	10
2. ในการให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาให้นักศึกษามีความล่าช้า	10
3. ขั้นตอนในการติดต่อประสานงานยังกองพัฒนานักศึกษาไม่ชัดเจน และมีความยุ่งยากซับซ้อน	5
รวม	25
ด้านบริการอย่างทั่วหน้า	
1. การประชาสัมพันธ์ในการให้บริการตามสื่อต่างๆ ไม่ทั่วถึงแก่นักศึกษา	10
2. การให้บริการด้าน โทรศัพท์ ไปรษณีย์ และอินเทอร์เน็ต ไม่ทั่วถึงแก่นักศึกษา	5
3. เอกสารคำร้องในการขอรับบริการไม่มีความชัดเจน และเข้าใจยากแก่นักศึกษา ที่จะปฏิบัติตาม	5
รวม	20

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวัง
กับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้
โดยเรียงความถี่จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านบริการสุขภาพ (ความถี่ = 50)
ด้านบริการอื่นๆ (ความถี่ = 35) ด้านงานแนะแนวสนเทศ และบริการอาชีพ (ความถี่ = 30)
ด้านความสะดวกที่ได้รับ (ความถี่ = 45) ด้านระยะเวลาดำเนินงาน (ความถี่ = 25) ด้านบริการอย่าง
ทั่วหน้า (ความถี่ = 20)

พิจารณาในด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า การบริการในเรื่องของอุปกรณ์และเครื่องใช้ในหอพัก เช่น หมอน ที่นอน ไม่เพียงพอต่อนักศึกษา (ความถี่ = 25) การบริการในเรื่องของการดูแลรักษาความสะอาดภายในหอพักไม่ดีเท่าที่ควร (ความถี่ = 15) และการซ่อมบำรุงซ่อมแซมอุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในหอพักไม่ดีเท่าที่ควร (ความถี่ = 10)

พิจารณาในด้านบริการอื่น ๆ พบว่า ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารที่เพียงพอต่อนักศึกษาภายในหอพัก (ความถี่ = 15) มีมีตู้โทรศัพท์หยอดเหรียญสำหรับนักศึกษาภายในหอพักให้บริการ (ความถี่ = 10) และการให้บริการอุปกรณ์ต่างภายในหอพักไม่เพียงพอต่อการใช้งาน (ความถี่ = 10)

พิจารณาด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ พบว่า ชาติที่ปรึกษาสำหรับให้คำปรึกษาด้านการศึกษา (ความถี่ = 15) ชาติที่ปรึกษาสำหรับให้คำปรึกษาด้านส่วนตัว (ความถี่ = 10) การจัดระเบียบประวัตินักศึกษาไม่ชัดเจนและครบถ้วน (ความถี่ = 5)

พิจารณาในด้านด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอให้การให้บริการนักศึกษา (ความถี่ = 20) ห้องน้ำภายในกองพัฒนานักศึกษาไม่สะอาด (ความถี่ = 15) มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดที่ให้บริการไม่สะอาดการดื่ม (ความถี่ = 10)

พิจารณาในด้านระยะเวลาดำเนินงาน พบว่า นักศึกษาติดต่อประสานงานแก่เจ้าหน้าที่ในแต่ละครั้งต้องใช้ระยะเวลาที่นาน (ความถี่ = 10) ในการให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาให้นักศึกษามีความล่าช้า (ความถี่ = 10) ข้นตอนในการติดต่อประสานงานยังกองพัฒนานักศึกษาไม่ชัดเจน และมีความยุ่งยากซับซ้อน (ความถี่ = 5)

พิจารณาในด้านบริการอย่างก้าวหน้า พบว่า การประชาสัมพันธ์ในการให้บริการตามสื่อต่าง ๆ ไม่ทั่วถึงแก่นักศึกษา (ความถี่ = 10) การให้บริการด้าน โทรศัพท์ ไปรษณีย์ และอินเทอร์เน็ต ไม่ทั่วถึงแก่นักศึกษา (ความถี่ = 5) เอกสารคำร้องในการขอรับบริการไม่มีความชัดเจน และเข้าใจยากแก่นักศึกษาที่จะปฏิบัติตาม (ความถี่ = 5)