

## ทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตามที่โครงการบัณฑิตศึกษาได้รับการสนับสนุนทุนวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2563 นางสาวฐานิตารัตต์ เอี่ยมธนะมาศ จึงได้ทำการวิจัย เรื่อง ทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งได้ผลการวิจัยดังนี้

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา

#### ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ในภาพรวมรายด้าน

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.93	0.77	มาก
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.77	0.77	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.65	0.83	มาก
4. ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	3.90	0.76	มาก
รวม	3.81	0.58	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.93$ ) รองลงมาคือ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.90$ ) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.77$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.65$ ) ตามลำดับ

#### ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม	4.10	0.68	มาก
2. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการทุกครั้งที่มาติดต่อ	3.95	0.77	มาก
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ	3.75	0.76	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ	3.95	0.76	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยภาษาสุภาพ ชัดเจนและตรงประเด็น	3.91	0.83	มาก
รวม	3.93	0.77	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.10$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการทุกครั้งที่มาติดต่อ ( $\bar{X} = 3.95$ ) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.95$ ) เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยภาษาสุภาพ ชัดเจนและตรงประเด็น ( $\bar{X} = 3.91$ ) และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.75$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว และเข้าใจง่าย	3.82	0.70	มาก
2. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	3.71	0.79	มาก
3. มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว	3.70	0.86	มาก
4. ขั้นตอนแต่ละขั้นไม่ทับซ้อนกัน	3.77	0.71	มาก
5. ขั้นตอนแต่ละขั้นเป็นแบบใช้กระดาน้อยที่สุด (Office Automation)	3.84	0.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนแต่ละขั้นเป็นแบบใช้กระดาน้อยที่สุด (Office Automation) ( $\bar{X} = 3.84$ ) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว และเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.82$ ) ขั้นตอนแต่ละขั้นไม่ทับซ้อนกัน ( $\bar{X} = 3.77$ ) การติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ( $\bar{X} = 3.71$ ) และมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว ( $\bar{X} = 3.70$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของโครงการบัณฑิตศึกษาต่อการติดต่อ	3.85	0.72	มาก
2. ห้องปฏิบัติการสารสนเทศสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ	3.68	0.82	มาก
3. จำนวนห้องเรียนเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา	3.74	0.74	มาก
4. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งานของผู้มารับบริการ และซอฟต์แวร์มีความทันสมัย	3.39	0.90	ปานกลาง
5. มีจออัจฉริยะ (Smart TV) ให้บริการในด้านการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ	3.60	0.91	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.65</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ตั้งของโครงการบัณฑิตศึกษา ง่ายต่อการติดต่อ ( $\bar{X} = 3.85$ ) รองลงมา คือ จำนวนห้องเรียนเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา ( $\bar{X} = 3.74$ ) ห้องปฏิบัติการสารสนเทศสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.68$ ) และมีจออัจฉริยะ (Smart TV) ให้บริการ ในด้านการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.6$ ) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งานของผู้มารับบริการ และซอฟต์แวร์มีความทันสมัย ( $\bar{X} = 3.39$ )

**ตารางที่ 5** ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.98	0.81	มาก
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้	3.83	0.77	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ถ่อมตน เป็นมิตร และให้เกียรติผู้มารับบริการ	3.95	0.74	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องต่างๆ และสามารถตอบคำถามได้เป็นอย่างดี	3.93	0.72	มาก
5. การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการ มีความรวดเร็วและถูกต้อง	3.80	0.73	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.98$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ถ่อมตน เป็นมิตรและให้เกียรติผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.95$ ) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องต่างๆ และสามารถตอบคำถามได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.93$ ) การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้ ( $\bar{X} = 3.83$ ) และการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการ มีความรวดเร็วและถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.80$ ) ตามลำดับ

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา

**ตารางที่ 1** ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ในภาพรวมรายด้าน

ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.87	0.74	มาก
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.85	0.71	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.48	0.98	ปานกลาง
4. ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	3.79	0.78	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน และพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.87$ ) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.85$ ) และด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.79$ ) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.48$ )

**ตารางที่ 2** ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	3.95	0.71	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.86	0.79	มาก
3. การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่เป็นประโยชน์ และสามารถแก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.84	0.73	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ผู้มาใช้บริการได้รับทราบล่วงหน้า	3.82	0.76	มาก
5. ความรู้ในงานที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	3.88	0.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.87</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.95$ ) รองลงมา คือ ความรู้ในงานที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.88$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.86$ ) การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่เป็นประโยชน์ และสามารถแก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.84$ ) และเจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ผู้มาใช้บริการได้รับทราบล่วงหน้า ( $\bar{X} = 3.82$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว	3.77	0.76	มาก
2. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.88	0.70	มาก
3. แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนและสะดวกในการดำเนินการ	3.85	0.67	มาก
4. คุณภาพของงานที่ให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง	3.91	0.71	มาก
5. มีการใช้ระบบใช้เอกสารน้อย (Office Automation)	3.83	0.71	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.85</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คุณภาพของงานที่ให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.91$ ) รองลงมา คือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X} = 3.88$ ) แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนและสะดวกในการดำเนินการ ( $\bar{X} = 3.85$ ) มีการใช้ระบบใช้เอกสารน้อย (Office Automation) ( $\bar{X} = 3.83$ ) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.77$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ ในห้องเรียน และห้องปฏิบัติการสารสนเทศ มีสภาพพร้อมใช้งาน และจำนวนเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา	3.49	1.02	มาก
2. มีการให้บริการพิมพ์เอกสารที่สะดวกรวดเร็ว	3.62	0.85	มาก
3. จำนวนห้องเรียนเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	3.67	0.83	มาก
4. จำนวนคอมพิวเตอร์เพียงพอและซอฟต์แวร์มีความทันสมัย	3.40	0.92	ปานกลาง
5. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ อาคารสถานที่ มีความสะอาดและเพียงพอ	3.22	1.19	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.48</b>	<b>0.98</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ จำนวนห้องเรียนเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา ( $\bar{X} = 3.67$ ) รองลงมา คือ มีการให้บริการพิมพ์เอกสารที่สะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.62$ ) และจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ ในห้องเรียน และห้องปฏิบัติการสารสนเทศ มีสภาพพร้อมใช้งาน และจำนวนเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา ( $\bar{X} = 3.49$ ) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ คือ จำนวนคอมพิวเตอร์เพียงพอและซอฟต์แวร์มีความทันสมัย ( $\bar{X} = 3.40$ ) และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ อาคารสถานที่ มีความสะอาดและเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.22$ )

**ตารางที่ 5** ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. บริการมีคุณภาพ ความถูกต้อง และทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	3.81	0.75	มาก
2. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดและให้บริการด้วยความจริงใจ	3.84	0.76	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว แม่นยำ และไม่ซ้ำซ้อน	3.84	0.76	มาก
4. มีการปรับปรุงการบริการให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.74	0.80	มาก
5. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของนักศึกษา และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	3.72	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.79</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวน 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด และให้บริการด้วยความจริงใจ ( $\bar{x} = 3.84$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว แม่นยำ และไม่ซ้ำซ้อน ( $\bar{x} = 3.84$ ) ตามลำดับ รองลงมา คือ บริการมีคุณภาพ ความถูกต้อง และทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน ( $\bar{x} = 3.81$ ) มีการปรับปรุงการบริการให้ทันกับคามเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ( $\bar{x} = 3.74$ ) และมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของนักศึกษา และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.72$ ) ตามลำดับ

ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2563