



**รายงานการวิจัย**

**เรื่อง**

**ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการ  
ของวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตปัตตานี**

**สมเจตน์ นาคะฮวี**

**ได้รับการสนับสนุนทุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี**

**พ.ศ. 2549**

**ISBN 974-9944-79-8**

หัวข้อวิจัย : ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ  
วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี  
ชื่อนักวิจัย : สมเจตน์ นาคเสวี  
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี  
ปีที่ทำการวิจัย : 2549

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ  
บัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต  
ปัตตานี ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาอิสลามศึกษา มี  
สถานภาพเป็นนักศึกษาและลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2548 จำนวน 64 คน เครื่องมือที่ใช้ใน  
การวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป และแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจด้าน  
สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพการให้บริการ แบบประมาณค่า  
9 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for window หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ  
ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test และ F-test และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูป  
ตาราง

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21-25 ปี ประกอบอาชีพเป็นครู  
สอนศาสนา สมรสแล้ว สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจากสถาบันอุดมศึกษาต่างประเทศ ศึกษา  
ระดับบัณฑิตศึกษาในแผน ก แบบ ก (1) เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2548 และมีความถี่ในการติดต่อ  
ขอรับบริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา 1-3 สัปดาห์ ต่อครั้ง
2. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัย  
อิสลามศึกษาในสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
3. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัย  
อิสลามศึกษา จำแนกเป็นหน่วยงานและรายด้าน พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการของทุกหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ทุกหน่วยงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของการ  
ให้บริการอยู่ในระดับมาก ยกเว้น สำนักงานเลขานุการและงานบัณฑิตศึกษา นักศึกษาระดับ

บัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และห้องสมุดนักศึกษา  
ระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจ ด้านถึงอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง

4. การทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปรข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อ  
ระดับความพึงพอใจ พบว่า ตัวแปร เพศ กลุ่มอายุ อาชีพ แผนการศึกษา รหัสปีการศึกษา และความถี่  
ในการขอรับบริการของหน่วยงานวิทยาลัยอิสลามศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการของวิทยาลัยอิสลามศึกษา โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ตัวแปร กลุ่มอายุ ที่  
แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบัณฑิตศึกษา และงานคอมพิวเตอร์ ด้าน  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**Title** : The Satisfaction of Graduate Students toward the Service Performance of Staffs at College of Islamic Studies, Prince of Songkla University, Pattani Campus.

**Researcher** : Somchet Naksewee

**Responsible body:** College of Islamic Studies, Prince of Songkla University, Pattani Campus, Pattani 94000, Thailand.

**Research Years** : 2006

### **Abstract**

The purpose of this research was to study the level of graduate student's satisfaction upon the service performance of Staffs at the College of Islamic Studies, Prince of Songkla University, Pattani Campus. The population of the study was 64 graduate students of Islamic studies program in the academic year of 2005. The instrument used in the study was questionnaires with 9 scales of satisfaction. The data were analyzed by using SPSS. Statistics used were frequency percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The study showed that

1. Most of the graduate students are males who obtained a bachelor degree from foreign countries and currently they work as Islamic study teachers. Most of them had already married. The graduated students selected are studying in the mode of research (Plan A). With regard to the services from staffs of the College of Islamic Studies, they got the service once in 1-3 weeks.
2. The graduate students were highly satisfied with the service performance of the staff at the College of Islamic Studies.
3. When considering the service performance of Staffs in each section, The graduate students were highly satisfied with every section of the college. With regard to the service performance of the staff at the college in each aspect, the graduate students were highly satisfied with facilities, staff characteristics and the quality of the service and were highly satisfied with the service of the staff in the secretarial graduate office while they were moderately satisfied with the library service.
4. To testify the hypotheses, it was found that

There were no statistical differences in the sex, occupation, year and program of the study towards levels of satisfaction in all aspects but there were statistical differences in age group towards levels of satisfaction at the level 0.05.

## مستخلص البحث

عنوان البحث : اقتناع طلبة الدراسات العليا من خدمة كلية الدراسات الإسلامية جامعة الأمير سونجكلا فرع فطاني.

اسم الباحث : الأخ سوجيت ناك سيوي

الجهة المسؤولة : كلية الدراسات الإسلامية جامعة الأمير سونجكلا فرع فطاني.

العام : 1427 هـ

يهدف هذا البحث لدراسة مدى اقتناع طلبة الدراسات العليا للخدمات التي تقدمها كلية الدراسات الإسلامية جامعة الأمير سونجكلا فرع فطاني ، والطلبة الذين ساهموا في انسجام المعلومات لهذا البحث هو طلبة مرحلة الدراسات العليا المتخصصون في الدراسات الإسلامية على اختلاف شعبها وهو الذين قد سجلوا في الدراسات العليا للعام الجامعي 1427م. والمنتظمين فيها البالغ عددهم 64 طالبا. أما الأدوات التي استخدمت في جمع المعلومات المطلوبة للبحث هي الاستبيانات التي تحتوي على المعلومات الشخصية العامة ومدى اقتناع الطلبة من نواحي الخدمات الأساسية والموظفون كذلك مستوى الخدمات المقدمة من قبل الكلية من تسعة طبقات ، وتم تحليل المعلومات الحاصلة من الأفراد المساهمين بالحاس الآلي في برنامج SPSS for window بعرض نسبة العدد والنوية والمعدل العام كذلك الاستاتيكية t-test و f-test وتقديم نتائج البحث بصورة الرسم المجدول.

وأما نتائج البحث التي توصلت إليها هذه الدراسة هي:

1) أن أكثرية طلبة الدراسات الإسلامية من فئات الذكور يتراوح أعمارهم ما بين 21-25 سنة على اختلاف أحوالهم يقومون بالتدريس في المدارس الدينية والحكومية ، ومن المتزوجين ، والحاصلين على شهادة الباكورلايوس من الجامعات الخارجية ، بحيث تم اختيارهم للدراسة في هذه الكلية من خلال البرنامج الدراسي من نوع أ ، شكل (1) (n 1) (n 1) . ويقومون بمزاولة الخدمات في الكلية ما بين أسبوع إلى ثلاثة أسابيع مرة واحدة غالبا.

2) مدى مستوى اقتناع طلبة الدراسات العليا بالخدمات الأساسية المقدمة من قبل الجهات المعنية بكلية الدراسات الإسلامية فوجدنا أن طلبة الدراسات العليا مقتنعون وراضون بهذه الخدمات وأنها على مستوى الجودة العالية.

3) أما مستوى تقييم طلبة الدراسات العليا للخدمات التي توفر لهم من قبل الجهات المعنية بكلية الدراسات الإسلامية بشكل عام مقتنعون لجميع الخدمات لا سيما الموظفين والمسؤولون والعاملون وأن خدماتهم على مستوى الجودة العالية ، وكذلك الإدارة العامة للكلية وإدارة الدراسات العليا إلا أن الخدمات المكتيبة قد حظيت بمستوى القبول فقط.

4) أما نتائج التجربة على الأجوبة المؤقتة وبين التغييرات وجدنا أن جميع المعلومات الشخصية تدل على أن الأعمار والبرنامج الدراسي والرقم الجامعي وحالة الخدمات من اختلاف الجهات المسؤولة بكلية الدراسات الإسلامية كلها متساوية في الاقتناع لا يوجد أي فرق بها. إلا من جهة الأعمار وجدنا أنها تتفاوت في مستوى الاقتناع واختلاف وجهة النظر للخدمات المقدمة من قسم الدراسات العليا كذلك أعمال الحاسوب وأعمال الموظفين والفرق فيها بوجهة النظر الستاتيكية لا يزيد على 0.05.