

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

### แบบสอบถาม

## เรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มี 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาควร

ปรับปรุง

ขณะที่กำลังศึกษาอยู่.....

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

17 – 19

20 – 23

24 – 26

26 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง

หม้าย

4. อาชีพ

ศึกษาอย่างเดียว

รับราชการ

พนักงานบริษัทเอกชน

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ระดับรายได้ (รวมถึงรายได้ที่ได้รับจากผู้ปกครอง / เดือน)

น้อยกว่า 5,000

5,000 – 10,000

10,001 – 15,000

15,001 ขึ้นไป

## 6. จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจาก

- มัธยมศึกษา  อาชีวศึกษา  
 การศึกษานอกโรงเรียน

## 7. ภูมิลำเนา

- ภาคเหนือ  ภาคกลาง  
 ภาคตะวันออก  ภาคตะวันตก  
 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  ภาคใต้  
 กรุงเทพฯและปริมณฑล

## 8. ตัดสินใจเข้าศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาโดย

- เลือกมหาวิทยาลัยก่อนเลือกคณะ  เลือกคณะก่อนเลือกมหาวิทยาลัย  
 เลือกทั้งมหาวิทยาลัยและคณะพร้อมกัน  อื่น ๆ โปรดระบุ.....

## 9. คะแนนเฉลี่ยในภาคเรียนแรก

- ต่ำกว่า 2.50  อยู่ระหว่าง 2.50 – 2.99  
 อยู่ระหว่าง 3.00 – 3.49  อยู่ระหว่าง 3.50 – 4.00

## 10. จำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการ

- เคย  ไม่เคย

## 11. ถ้าท่านเคยถูกปฏิเสธในการเข้ารับบริการเนื่องมาจากสาเหตุใด

- แต่งกายไม่ถูกระเบียบ  วิธีการในการเข้ารับบริการไม่ถูกต้อง  
 ไม่แสดงบัตรนักศึกษา  อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษาต่อของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา										
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงคำตอบเดียว										
ระดับความคิดเห็น 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วย 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด										
ระดับความสำคัญ 3 = สำคัญมาก 2 = สำคัญปานกลาง 1 = สำคัญน้อย										
ลำดับที่	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษา	ระดับความสำคัญ			ระดับความคิดเห็น					
		3	2	1	ระดับความคิดเห็น (หลังเข้าศึกษาต่อ)					
จากทฤษฎี SERVQUAL										
Tangibles										
12	ค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสมที่สุด									
13	ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม									
14	ค่าใช้จ่ายภายในสถาบันมีความเหมาะสม									
15	มีทุนการศึกษาประเภทต่าง ๆ ให้									
16	เป็นสถาบันที่อยู่ใกล้บ้าน									
17	สถาบันมีบรรยากาศที่ร่มรื่นและน่าศึกษาต่อ									
Reliability										
18	เป็นสถาบันที่เป็นศูนย์รวมของวิทยาการใหม่ๆ									
19	อาจารย์มีผลงานทางวิชาการที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับ									
Responsiveness										
20	มีการบริการแบบ ONE STOP SERVICE									
21	หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีความน่าสนใจ									
22	หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนตรงกับความต้องการการเข้าศึกษา									

ลำดับที่	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกศึกษา	ระดับความสำคัญ			ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น				
					(ก่อนเข้าศึกษาต่อ)					(หลังเข้าศึกษาต่อ)				
		3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Assurance														
23	อาจารย์มีความรู้ความสามารถตรงกับสาขาวิชาที่สอน													
24	อาจารย์มีบุคลิกภาพที่ดีและให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี													
25	การสอนของอาจารย์เป็นไปอย่างมีระบบ													
26	หลักสูตรหรือสาขาวิชาที่เปิดสอนมีชื่อเสียง													
Empathy														
27	ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา													
28	มีผู้รับฟังความคิดเห็นให้นักศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นได้													
29	ผู้บริหารตอบสนองความคิดเห็นของนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว													
30	จัดกิจกรรมกีฬาให้นักศึกษาอย่างเหมาะสม													

ภาคผนวก ข

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ **Linear Regression**

ตารางที่ ข-1 ผลการทดสอบความสัมพันธ์กันของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	363.722	.275	.390

### Classification Table(a)

	Observed	Predicted			
		ความพอใจ		Percentage Correct	
		พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ		
Step 1	ความพอใจ	พึงพอใจ	261	23	91.9
		ไม่พึงพอใจ	56	65	53.7
	Overall Percentage				80.5

a The cut value is .500

### Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1(a) TANGIBLE	.590	.295	3.988	1	.046	1.804
RELIABIL	.800	.297	7.254	1	.007	2.226
RESPONSI	1.120	.293	14.658	1	.000	3.066
ASSURANC	.618	.308	4.041	1	.044	1.856
EMPATHY	.749	.292	6.570	1	.010	2.114
Constant	-2.621	.247	112.616	1	.000	.073

a Variable(s) entered on step 1: TANGIBLE, RELIABIL, RESPONSI, ASSURANC, EMPATHY.

ภาคผนวก ค

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ Crosstabulation

ตารางที่ ค-1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านเพศ

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
เพศ * ความพอใจ	405	61.3%	256	38.7%	661	100.0%

### เพศ \* ความพอใจ Crosstabulation

Count

		ความพอใจ		Total
		พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
เพศ	ชาย	94	41	135
	หญิง	190	80	270
Total		284	121	405

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.024(b)	1	.878		
Continuity Correction(a)	.001	1	.969		
Likelihood Ratio	.024	1	.878		
Fisher's Exact Test				.909	.483
Linear-by-Linear Association	.024	1	.878		
N of Valid Cases	405				

a Computed only for a 2x2 table

b 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 40.33.

ตารางที่ ค-2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา กับปัจจัยด้านอายุ

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
อายุ * ความพอใจ	405	61.3%	256	38.7%	661	100.0%

### อายุ \* ความพอใจ Crosstabulation

Count

		ความพอใจ		Total
		พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
อายุ	17-19 ปี	105	60	165
	20-23 ปี	165	58	223
	24-26 ปี	9	2	11
	26 ปีขึ้นไป	5	1	6
Total		284	121	405

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6.124(a)	3	.106
Likelihood Ratio	6.178	3	.103
Linear-by-Linear Association	5.842	1	.016
N of Valid Cases	405		

a. 3 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.79.

ตารางที่ ค-3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา กับปัจจัยด้านคะแนนเฉลี่ย

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
GPA * ความพอใจ	405	61.3%	256	38.7%	661	100.0%

### GPA \* ความพอใจ Crosstabulation

Count

		ความพอใจ		Total
		พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
GPA	1.00	99	40	139
	2.00	101	48	149
	3.00	64	27	91
	4.00	20	6	26
Total		284	121	405

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.045(a)	3	.790
Likelihood Ratio	1.069	3	.785
Linear-by-Linear Association	.069	1	.793
N of Valid Cases	405		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.77.

ตารางที่ ค-4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านจำนวนครั้งที่ถูกปฏิเสธ  
การเข้ารับบริการ

#### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
จำนวนครั้ง * ความพอใจ	405	61.3%	256	38.7%	661	100.0%

#### จำนวนครั้ง \* ความพอใจ Crosstabulation

Count

		ความพอใจ		Total
		พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
จำนวน ครั้ง	1.00	159	59	218
	2.00	90	44	134
	3.00	23	11	34
	4.00	12	7	19
Total		284	121	405

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.923(a)	3	.589
Likelihood Ratio	1.910	3	.591
Linear-by-Linear Association	1.600	1	.206
N of Valid Cases	405		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.68.