



มหาวิทยาลัยทักษิณ

การประเมินมูลค่าทางการเงินต่อคุณภาพการศึกษาจากค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียน
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ

Estimating Monetary Value on Tuition Fees for School Quality:

An Application to Thaksin University

พินิจ ดวงจินดา

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทคัดย่อ

การตลาดของมหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญกับนิสิตนักศึกษามากขึ้นในฐานะที่เป็นลูกค้า การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาเป็นกลไกที่สำคัญสำหรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพในมหาวิทยาลัย การศึกษานี้เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการศึกษาและการให้บริการการศึกษาของสถาบันระดับอุดมศึกษา ดังนั้นความคิดเห็นและความพึงพอใจที่นิสิตนักศึกษาได้รับจากการบริการจึงเป็นข้อมูลข่าวสารที่จะสะท้อนการบริการที่มหาวิทยาลัยได้จัดสรรให้

มหาวิทยาลัยทักษิณเป็นกรณีศึกษาในงานวิจัยนี้ ครอบคลุมทั้งวิทยาเขตสงขลาและพัทลุง ทำการสุ่มโดยอาศัยสัดส่วนตามคณะวิชา และสาขาวิชา จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows และ E-Views ค่าความน่าเชื่อมั่นของครอนบาคมีค่าแอลฟา 0.972 ของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับและ 0.923 ของแบบสอบถามความคาดหวังต่อคุณภาพการศึกษา

ผลการศึกษาในภาพรวมพบว่านิสิตนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาร้อยละ 70 อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่นิสิตนักศึกษามีความคาดหวังต่อการบริการการศึกษาร้อยละ 85 อยู่ในระดับดี ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าความพึงพอใจที่นิสิตนักศึกษาได้รับน้อยกว่าความคาดหวังต่อการบริการการศึกษาจากมหาวิทยาลัย ซึ่งช่องว่างของความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษานี้เป็นสิ่งที่มหาวิทยาลัยควรให้ความสนใจและต้องหามาตรการในการเพิ่มความพึงพอใจให้มีความใกล้เคียงกับความคาดหวังต่อการบริการการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าทางการตลาดต่อคุณภาพการศึกษา โดยใช้แบบจำลองประเมินมูลค่าแฝง (Hedonic Price Model) โดยการพิจารณาจากค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียนของนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ ผลการศึกษายืนยันว่า หลักสูตรและการเรียนการสอน การส่งเสริมการเรียนการสอนการวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคม มีผลต่อค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียนของนิสิตที่จะจ่าย รวมทั้งอายุ วิทยาเขตสงขลาและพัทลุง ระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี และชั้นปี ของนิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณมีผลต่อความเต็มใจจะจ่ายต่อค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลที่ได้จากการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการแข่งขันทางการศึกษาต้องมุ่งเน้นความสำคัญคุณภาพการศึกษา

Abstract

The marketplace of universities has led to their students being increasingly concerned as client. Investigation of students' overall satisfaction is a key driver of marketing strategies effectiveness in universities. In this study, it refers to the relationship between quality and the service provided by the higher learning institution. According to this model, one's views and perception of the service are based on the existing message that one has on certain product and one's opinion about the service.

The study was conducted in Thaksin University. Proportionate Stratified random sampling technique was used to choose the respondents across two campus; Songkhla and Phatthalung. Using SPSS for windows and E-Views, the sample size was 400. The value of Cronbach alpha after the pilot study is 0.972 of perception of university quality and 0.923 of expectation of university quality.

The overall findings of this study show that the perception satisfaction of the services offered by university is approximately 70% (moderate level) while about 85% (good level) of the expectation of the services is need for respondents. From the results, the perception of the services is less than the expectation of the services offered by the university. This gap indicates the service provided and the feeling of dissatisfaction that crops up due to the service obtained not up to one' expectation.

And also there is to identify major factors influencing the market prices for educational quality in related to tuition fee. A hedonic model is developed to analyze the tuition fee for educational quality in Thaksin University. In terms of service quality; curriculum and teaching, facility and services of academic activities are related to tuition fee in terms of students' satisfaction in services. In addition, age of respondent, graduated level, year of study and campus of institution found to have a significant effect at 95% confidence level towards the quality educational institutions. The outcomes have caused university to appoint in more competitive educational practices that are based on quality assessment.

ประกาศคุณูปการ

ผู้วิจัยขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการสนับสนุนทุนวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ ในครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำตลอดจน แก้ไขข้อบกพร่องของงานวิจัยทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์และทรงคุณค่า

เหนือสิ่งอื่นใดขอกราบขอบพระคุณ มารดา และครอบครัว ที่เป็นกำลังใจด้วยดี ครู อาจารย์ ที่ทำให้ผู้วิจัยมาเป็นส่วนหนึ่งของบุคลากรทางการศึกษาเพื่อถ่ายทอด ค้นหาองค์ความรู้ เพื่อพัฒนาสังคม รวมทั้งอาจารย์ที่ปรึกษา Professor Ken Willis ผู้เปิดโลกทัศน์ในการประเมินมูลค่า ทางเศรษฐศาสตร์ที่ไม่ได้ผ่านตลาด

ขอบคุณนิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณสำหรับการตอบแบบสอบถาม อันเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ งานวิจัยมีความสมบูรณ์ ขอขอบคุณนิสิตที่ปรึกษา น.ส. นฤมล จัง โจนราช และ น.ส. สนธยา แซ่ลิ้ม เป็นกำลังสำคัญในการทำให้งานนี้เสร็จลุล่วงด้วยดี และขอบพระคุณ อ.เกษตรแก้ว เจริญวิริยะภาพ สำหรับการตรวจแก้ไขงานวิจัยและเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงจะมีจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบและอุทิศแด่ผู้มี พระคุณทุกๆ ท่าน ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยนี้จะทางเลือกหนึ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการ ปรับปรุงคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ ต่อไป

พินิจ ดวงจินดา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง	5
2.1.1 มหาวิทยาลัยทักษิณ	5
2.1.2 คุณภาพการศึกษา	14
2.1.3 กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ	16
2.1.4 กลยุทธ์การปฏิรูปการเรียนรู้ในระดับปริญญาตรี	20
2.1.5 ยุทธศาสตร์อุดมศึกษาไทยในการเตรียมความพร้อมผู้การเป็น ประชากรอาเซียนในปี พ.ศ. 2558	26
2.1.6 การจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษา	28
2.1.7 ค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียน	40
2.2 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	41
2.2.1 แนวคิดประเมินค่าแฝง	41
2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	42
2.2.3 แนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อกับการเกิดพฤติกรรม	45
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย	54
3.1 รูปแบบของการวิจัย	54
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	54
3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	54
3.3 ตัวแปรและการวัดตัวแปร	57
3.3.1 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	57
3.3.2 วิธีการวัดตัวแปร	59
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	61
3.4.1 ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	62
3.4.2 ขั้นตอนของการสร้างแบบสอบถาม	62
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	63
3.5.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)	63
3.5.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary)	63
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	63
3.6.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	63
3.6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	64
3.6.3 เครื่องมือที่ใช้ในการตอบวัตถุประสงค์	65
3.7 กรอบแนวคิด	67
4 ผลการวิเคราะห์	69
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล	69
4.2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	69
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	88
5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย	88
5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	95
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	96
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	102
ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการวิจัย	103
ภาคผนวก ข การทดสอบ Reliability ของแบบสอบถาม	112
ภาคผนวก ค ผลการแปลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ	119

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัย	3
2	หลักสูตรที่เปิดสอน ประจำปีการศึกษา 2555	8
3	ลักษณะที่สำคัญขององค์กร	12
4	คุณสมบัติและองค์ประกอบของหลักสูตร	16
5	อันดับคะแนนด้านการศึกษาของไทย	35
6	อันดับด้านการศึกษาของไทยจำแนกตามตัวชี้วัด	36
7	การจัดอันดับมหาวิทยาลัย	37
8	ประเทศในเอเชียที่ติดอันดับ Top Ten ของเอเชีย	39
9	ประเทศในเอเชียที่ติดอันดับต้นๆของโลก	39
10	ค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียนต่อภาคเรียนแบบ เหมาจ่ายของแต่ละมหาวิทยาลัย	40
11	การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	56
12	ค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียน	70
13	คุณภาพการศึกษา (ระดับความพึงพอใจและความต้องการสูงคือ 10)	71
14	ตารางค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ต่ำสุดและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	76
15	ตารางจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	77
16	ความจำเป็นต้องจ่ายค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียนร่วมกับข้อมูล ทั่วไปของนิสิต มหาวิทยาลัยทักษิณ	81
17	ความยินดีจ่ายค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียนร่วมกับข้อมูลทั่วไป ของนิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณ	83
18	ความเต็มใจจะจ่ายค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียนร่วมกับข้อมูลทั่วไป ของนิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณ	84
19	สรุปผลปัจจัยที่มีผลต่อค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียน	85

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	คุณภาพการศึกษา ตามกรอบ สมศ. สกอ. กพร. และสำนักงาน กพ.	15
2	รูปแบบการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ	24
3	โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model)	47
4	กรอบแนวคิดการวิจัย	67