

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการประเมินมูลค่าทางการเงินต่อคุณภาพการศึกษาจากค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียน กรณีศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ โดยในบทนี้มีสาระ ดังนี้

- 5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย
- 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
- 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

กลไกทางการเงินเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่มีการปรับเปลี่ยนมหาวิทยาลัยของรัฐจากราชการไปสู่มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ผลที่ตามมาจากการปฏิรูปการเงินเพื่อการศึกษา คือ รัฐจะจัดสรรงบประมาณให้มหาวิทยาลัยน้อยลง และรัฐเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้ลงมือจัดการศึกษาเป็นหลัก มาเป็นผู้สนับสนุน ผู้กำกับดูแล และผู้กำหนดนโยบายเป็นหลัก ดังนั้นเพื่อให้มหาวิทยาลัยบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพของเงินที่ได้มา การปฏิรูประบบการศึกษาภายใต้ระบบงบประมาณที่เน้นผลงานจะเป็นทางออกที่สำคัญ

การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษานั้นต้องให้ความสำคัญกับผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนอยู่ในสถานภาพเป็นผู้แสวงหาผลประโยชน์และความก้าวหน้าของปัจเจกชน ไม่ว่าจะเป็นความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การยอมรับในสังคม ดังนั้นการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาจะเป็นการสะท้อนความคุ้มค่าจากสิ่งที่คุณเรียนคาดหวังจะได้รับเมื่อสำเร็จการศึกษา ซึ่งหน้าที่ของสถาบันการศึกษาจะต้องสนองตอบความต้องการของผู้เรียนให้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นกำหนดหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้โดยผู้เรียนมีส่วนร่วม การสร้างสาขาสาขาวิชา การยุบเลิกวิชาที่มีความซ้ำซ้อน การส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตสื่อสารสนเทศเพื่อการศึกษา เป็นต้น

ค่าลงทะเบียนเรียนต้องสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาที่ผู้เรียนคาดหวังจะได้รับ ถ้าไม่มีความสมดุลระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการสุดท้ายผู้รับบริการก็ไม่มี ดังนั้นสถาบันการศึกษาต้องพยายามสร้างมาตรฐาน เสริมคุณภาพ เพิ่มจุดแข็งหรือการค้นหาความเป็นเอกลักษณ์ เพื่อเป็นจุดขายของสถาบันการศึกษา อันจะเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ศึกษาอย่างแท้จริง วัตถุประสงค์หลักจากการศึกษาในครั้งนี้เพื่อประเมินความเต็มใจจ่ายของนิสิตต่อคุณภาพการศึกษาที่ดีขึ้น ในมหาวิทยาลัยทักษิณ ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อค่าลงทะเบียนของนิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณ จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา ระดับการศึกษา และวิทยาเขต 2) ประเมินความเต็มใจ

จ่ายที่เกิดขึ้นจากการจัดการด้านการศึกษามีคุณภาพที่แตกต่างกัน และ 3) ประเมินผลประโยชน์ส่วนเพิ่มที่จะได้รับจากการจัดการด้านการศึกษามีคุณภาพดีขึ้น

การประเมินค่าโดยใช้ Hedonic pricing model ถูกนำมาประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางในประเด็นทางเศรษฐศาสตร์ เพื่อการตัดสินใจในการพิจารณาหาสัดส่วนการผลิตที่เหมาะสมทางการตลาด ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบจำลอง hedonic pricing เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังของนิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณต่อคุณภาพการศึกษาที่พึงจะได้รับจากการลงทะเบียนเรียน ลักษณะการใช้ hedonic pricing ในการวิเคราะห์คุณลักษณะการศึกษา คือการกำหนดคุณลักษณะการศึกษาตามมาตรฐานที่พึงประสงค์

แม้ว่าจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา การใช้แบบจำลอง hedonic pricing จะไม่ปรากฏในการนำไปใช้โดยตรงเพื่อประเมินความพึงพอใจที่ได้รับจากเงินลงทะเบียนเพื่อมาตรฐานการศึกษาที่ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตามแบบจำลอง hedonic pricing โดยพื้นฐานสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อประเมินคุณลักษณะสินค้าหรือบริการ ในงานวิจัยนี้คือคุณภาพการศึกษาที่จะได้รับ เปรียบเทียบกับเงินที่เต็มใจที่จ่าย คือค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียน

รูปแบบของงานวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยคือ นิสิต ที่ลงทะเบียนเรียนใน มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลาและวิทยาเขตพัทลุง จำนวน 10,432 คน ไม่รวมนิสิตชั้นปีที่หนึ่งที่เริ่มลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2553 เนื่องจากนิสิตกลุ่มดังกล่าวมีการลงทะเบียนเรียนแบบเหมาจ่าย และความผิดพลาดที่เกิดขึ้นและสามารถยอมรับได้ร้อยละ 5 สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนประมาณ 385 คน แต่ในการวิจัยครั้งนี้ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน วิธีเลือกสุ่มตัวอย่างขั้นตอนแรกสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยแบ่งเป็นวิทยาเขตสงขลาและวิทยาเขตพัทลุง หลังจากนั้นแบ่งเป็นคณะ และสาขาวิชาตามลำดับ จากนั้นจึงทำการสุ่มจากแต่ละชั้นขึ้นมาทำการศึกษา โดยใช้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่สุ่มขึ้นมา

แบบสอบถามนำไป Pre-test กับนิสิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 50 ชุด โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ในส่วนของข้อคำถามที่เป็นทัศนคติ โดยข้อคำถามทัศนคติความพึงพอใจต่อคุณภาพการศึกษามีค่า Cronbachs' alpha coefficient เท่ากับ 0.9719 และข้อคำถามทัศนคติความต้องการต่อคุณภาพการศึกษามีค่า Cronbachs' alpha coefficient เท่ากับ 0.9233 ซึ่งถือว่าข้อคำถามมีความน่าเชื่อถือสูงและสามารถนำไปใช้ในการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจริงได้

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างสามในสี่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับมัธยมปลายจากจังหวัดสงขลามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมาคือจังหวัดนครศรีธรรมราชคิดเป็นร้อยละ 15.80 และอันดับที่ 3 คือจังหวัดพัทลุงคิดเป็นร้อยละ 10 ต้องการศึกษานในคณะศึกษาศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 17.50 ลำดับที่ 3 ที่นิสิตส่วนใหญ่เลือกคือคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 15.00 แหล่งรายได้ส่วนใหญ่มาจากบิดามารดาคิด นิสิตที่กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาและไม่ได้กู้ยืมสัดส่วนใกล้เคียงกัน แต่นิสิตที่กู้ยืมมีจำนวนมากกว่าเล็กน้อย การศึกษาของผู้ปกครองส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษาและการศึกษาสูงสุดของพื้นที่ส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี จุดประสงค์ของการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้หลากหลาย และตรงตามสาขาวิชาที่ได้ศึกษามา

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสอบถามนิสิตกลุ่มตัวอย่างประเด็นความพึงพอใจและความต้องการต่อคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยทักษิณ ใน 9 ด้าน จำนวน 73 ข้อ ในภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการศึกษาที่นิสิตได้รับน้อยกว่าความต้องการต่อคุณภาพการศึกษา (ระดับความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 69.60 และระดับความต้องการคิดเป็นร้อยละ 84.60) เมื่อพิจารณารายด้าน ทุกด้านที่ระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าความต้องการ ได้แก่ หลักสูตรและการเรียนการสอน การส่งเสริมการเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การเงินและงบประมาณ บัณฑิตที่ได้ออกมาทำงาน และความเป็นนานาชาติ ส่วนประเด็นที่เป็นความแตกต่างระหว่างความต้องการและความพึงพอใจต่อคุณภาพการศึกษาที่มากที่สุดคือ ความเป็นนานาชาติ รองลงมา คือ การเงินและงบประมาณ และการวิจัย โดยความแตกต่างระหว่างความต้องการและความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 41.50, 33.50 และ 25.80 ตามลำดับ จากผลการสำรวจโดยพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างความต้องการของนิสิตและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการศึกษาโดยไม่ได้พิจารณาความเต็มใจจะจ่ายของนิสิต จะเห็นว่ามหาวิทยาลัยทักษิณควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาในภาพรวมทุกด้าน แต่ประเด็นที่ควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือด้านความเป็นนานาชาติ รองลงมา คือ การเงินและงบประมาณ และการวิจัย เนื่องจากความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับความต้องการของนิสิตมีค่อนข้างมาก ซึ่ง อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ และ ผลการศึกษา ของ

Ziethaml, Parasuraman and Berry (1985) ช่วยให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

ค่าเฉลี่ยของค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียนต่อภาคเรียนปกติที่ต้องจ่ายจริงในปัจจุบันอยู่ที่ประมาณ 13,982 บาท ส่วนค่าเฉลี่ยค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียนต่อภาคเรียนปกติที่เต็มใจจะจ่ายในปัจจุบันโดยเทียบกับความพึงพอใจที่ได้รับ 10,027 บาท ในส่วนของค่าเฉลี่ยความเต็มใจที่จะจ่ายสำหรับค่าธรรมเนียมเรียนต่อภาคเรียนปกติกรณีมหาวิทยาลัยปรับปรุงคุณภาพการศึกษาตามความต้องการของนิสิตจะอยู่ที่ 10,866 บาท จากข้อมูลจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันนิสิตมีความเห็นว่าค่าธรรมเนียมลงทะเบียนที่จ่ายต่อภาคเรียนปกติสูงเกินกว่าความต้องการจะจ่ายจริงประมาณ 3,955 บาท และหากมหาวิทยาลัยมีการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาทุกด้านตามความต้องการของนิสิตความเต็มใจจะจ่ายค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเพิ่มขึ้นประมาณ 839 บาท ต่อภาคเรียนปกติ ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการ เทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย (Parasuraman Ziethaml and Berry,1985; อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒนากิจ,2548)

ผลการวิเคราะห์ความจำเป็นต้องจ่ายค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียนต่อภาคการศึกษาปกติที่จ่ายไปแล้วในปัจจุบัน ของนิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณ เทียบกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการศึกษาที่นิสิตได้รับในปัจจุบันพบว่า ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน (M11) การวิจัย (M14) การบริการทางวิชาการแก่สังคม (M15) อายุ (V302) ระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี (V307_2) ชั้นปี (V308) การกู้ยืมเพื่อการศึกษา (V314) คณะในวิทยาเขตสงขลาและพัทลุง (V307_) มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนิสิตจะเห็นได้ว่ามูลค่าของคุณภาพการศึกษาที่นิสิตจำเป็นต้องจ่ายมากที่สุดเป็นด้านการวิจัย คิดเป็น 398.17 บาท รองลงมาคือด้านบริการวิชาการแก่สังคม คิดเป็น 326.30 บาท และด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน คิดเป็น 319 บาท ตามลำดับ โดยระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้ความจำเป็นต้องจ่ายเพิ่มขึ้นเพื่อการวิจัย 398.17 บาท และหลักสูตรและการเรียนการสอน 319 บาท แต่กรณีความระดับความพึงพอใจด้านบริการวิชาการแก่สังคมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความจำเป็นต้องจ่ายจะลดลง 326.30 บาท ผล

การศึกษานี้สามารถชี้ให้เห็นว่านิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณให้ความสำคัญกับความรู้ความสามารถของอาจารย์ซึ่งมีฐานมาจากการสั่งสมจากการทำวิจัย แล้วนำรู้นั้นมาใช้เพื่อพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนเพื่อตอบสนองความต้องการของนิสิตในมหาวิทยาลัยมากกว่าไปบริการวิชาการแก่สังคม

นิสิตที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทจะมีค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียนต่อภาคเรียนปกติที่จำเป็นต้องจ่ายมากกว่านักศึกษาปริญญาตรี 11,393.76 บาท ซึ่งนิสิตที่ศึกษาในระดับสูงขึ้นยอมรับค่าลงทะเบียนเรียนที่สูงขึ้นเนื่องจากคาดหวังต่ออาจารย์ผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และการทำวิจัย เช่นจำนวนงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ ได้รับการยอมรับและการอ้างอิง จำนวนผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ การศึกษาอิสระที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการและนำเสนอในที่ประชุมทางวิชาการ โดยคาดหวังอีกว่าความรู้และความสามารถของอาจารย์จะส่งผลต่อการพัฒนาหลักสูตรที่มีความหลากหลาย มีความทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงและได้รับการรับรองวิชาชีพ สามารถนำทักษะความรู้ไปใช้ในวิชาชีพที่ต้องการได้ อาจารย์ผู้สอนเอาใจใส่ต่อการเรียนการสอน การสอนมีหลายรูปแบบและส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของนิสิต แต่อย่างไรก็ตามนิสิตมีความคิดเห็นว่าหากมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น 1 ปี ค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียนต่อภาคเรียนปกติที่จำเป็นต้องจ่ายจะลดลง 991.91บาท สาเหตุนี้อาจจะเนื่องมาจากนิสิตมีความรู้สึกว่าการเรียนในชั้นปีที่สูงขึ้นวิชาที่ลงทะเบียนเรียนน้อยลง ดังนั้นการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยก็จะน้อยลงด้วย ทำให้ความเต็มใจที่จะจ่ายจะลดลงตามจำนวนชั้นปีการศึกษาที่เพิ่มสูงขึ้น ในส่วนของประเด็นการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา นั้น นิสิตที่ได้รับเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาจะมีความรู้สึกว่าตนเองจ่ายค่าลงทะเบียนเรียนน้อยกว่านิสิตที่ไม่ได้รับการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา 751.17 บาท สาเหตุเป็นเพราะว่านิสิตที่กู้ยืมเงินส่วนใหญ่ครอบครัวมีฐานะทางการเงินไม่มั่นคง ถ้าจำเป็นต้องจ่ายเงินเพื่อการศึกษาจะจ่ายได้น้อยกว่าผู้ที่ไม่กู้ยืม ส่วนประเด็นของการเรียนวิทยาเขตที่แตกต่างกันจ่ายเงินค่าลงทะเบียนแตกต่างกันกล่าวคือ ถ้านิสิตเรียนอยู่ในวิทยาเขตสงขลาจะมีค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียนต่อภาคเรียนปกติที่จำเป็นต้องจ่ายน้อยกว่า 3,455.46 บาท เมื่อเปรียบเทียบกับวิทยาเขตพัทลุง อาจจะเนื่องมาจากสาขาวิชาที่แตกต่างกัน เพราะวิทยาเขตพัทลุงมีการเรียนการสอนทางด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งต้องมีการทดลอง มีการปฏิบัติ มีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสารเคมีและค่าวัสดุอุปกรณ์ที่มีมูลค่าค่อนข้างสูง

ความยินดีจ่ายค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียนต่อภาคการเรียนปกติที่เต็มใจจะจ่าย ของนิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณ เทียบกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการศึกษาที่นิสิตได้รับในปัจจุบัน ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน (M11) และความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการเรียนการสอน (M12) อายุ (V302) ระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี (V307_2) และชั้นปี (V308) สามารถสรุปได้ว่า การเพิ่มขึ้น 1 หน่วยของความพึงพอใจต่อหลักสูตรและการเรียน

การสอนทำให้ความยินดีจ่ายอยู่ระหว่าง 254.03-850.56 บาท ซึ่งช่วงของความยินดีจ่ายห่างกันประมาณ 400 บาทที่เป็นเช่นนี้เพราะหลักสูตรและการเรียนการสอนที่ใช้วัดความพึงพอใจในการวิจัยครั้งนี้ มี 19 ข้อ และแต่ละข้อจะควบคุมและกำหนดยาก เพราะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคน เช่น หลักสูตรและการเรียนการสอนมีความสอดคล้องกับผู้เรียน หลักสูตรมีความหลากหลาย ทันสมัยทันต่อการเปลี่ยนแปลง มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงต่อการสอน การสอนมีหลายรูปแบบ ส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ของนิสิต บรรยากาศการเรียนการสอนดี มีการนำผลประเมินการสอนมาปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และอัตราส่วนสำเร็จการศึกษาของบัณฑิตตามเกณฑ์หลักสูตร เป็นต้น ซึ่งแตกต่างจากความยินดีที่จะจ่ายสำหรับความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนการสอน ที่ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความยินดีจ่ายค่าลงทะเบียนเรียนเพิ่มขึ้น 721.99 บาท ซึ่งองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการเรียนการสอน เกี่ยวกับกับ อาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการเรียนการสอน สามารถจับต้องได้อย่างเป็นรูปธรรม ทำให้การรับรู้มีความชัดเจนที่จะแสดงออกมา เช่น ความเหมาะสมกับสภาพห้องเรียน ความเหมาะสมและทันสมัยของโสตทัศนูปกรณ์ ความเพียงพอและความทันสมัยของหนังสือและเอกสารต่าง ๆ ในการศึกษาค้นคว้า ความเพียงพอของจำนวนคอมพิวเตอร์ในการเรียนการสอน จำนวนการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต และสิ่งแวดล้อมด้านสุขภาพและสันตนาการกีฬา

ในส่วนประเด็นของความยินดีที่จะจ่ายที่เกิดจากลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลนั้น ไม่มีความแตกต่างมากนักกับความจำเป็นที่จ่ายสำหรับค่าลงทะเบียนเมื่อเทียบกับความพึงพอใจจากคุณภาพการศึกษาที่ได้รับในปัจจุบัน เช่น นิสิตระดับบัณฑิตศึกษายินดีจ่ายมากกว่านิสิตระดับปริญญาตรีประมาณ 6,501.09 บาท แต่เมื่อนิสิตเรียนสูงขึ้น 1 ชั้นปี จะมีความยินดีจ่ายลดลงประมาณ 1,127.95 บาท แต่ที่สังเกตได้อย่างชัดเจนประการหนึ่งคือ ความยินดีที่จะจ่ายน้อยกว่าความจำเป็นที่ตัวเองต้องจ่ายเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจที่นิสิตได้รับจากคุณภาพการศึกษาในปัจจุบัน

ความต้องการให้มีการปรับปรุงด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน (M21) และด้านบริการวิชาการแก่สังคม (M25) ในอนาคตจะมีผลต่อความเต็มใจที่จะจ่ายค่าลงทะเบียนเรียนของนิสิต กล่าวคือ ถ้ามีการปรับปรุงด้านหลักสูตรและการเรียนการสอนตามความต้องการของนิสิต เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความเต็มใจจ่ายต่อค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเพิ่มขึ้น 387.53 บาท ซึ่งแสดงให้เห็นว่านิสิตคาดหวังว่าการปรับปรุงหลักสูตรและการเรียนการสอนเป็นผลประโยชน์ทางตรงจากคุณภาพการศึกษาที่นิสิตจะได้รับ ไม่ว่าจะเป็นหลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน หลักสูตรมีความหลากหลาย หลักสูตรมีความทันสมัย มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงในการเรียนการสอน การจัดการเรียนการสอนเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง อาจารย์เอาใจใส่จริงจังต่อการเรียนการสอน มีรูปแบบการสอนที่ส่งเสริมให้คิดริเริ่มสร้างสรรค์ อาจารย์มีความรู้สามารถถ่ายทอดได้ดี และบรรยากาศในการเรียนการสอนดี เป็นต้น แต่ในกรณีของการปรับปรุงด้านบริการวิชาการแก่สังคม

นิสิตต้องการให้มหาวิทยาลัยลดความการให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าว กล่าวคือ ถัดการให้บริการวิชาการแก่สังคม นิสิตจะเต็มใจจ่ายค่าลงทะเบียนเรียนเพิ่มขึ้น 772.09 บาท ซึ่งอาจจะมองว่าการบริการวิชาการแก่สังคมที่ผ่านมา นิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณไม่รับรู้ข้อมูลข่าวสารในประเด็นดังกล่าว ไม่เห็นความสำคัญ เพราะนิสิตมีส่วนร่วมในโครงการบริการวิชาการแก่สังคมและชุมชนระดับน้อย การบริการวิชาการแก่สังคมนิสิตไม่ได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากค่าธรรมเนียมลงทะเบียนที่นิสิตเต็มใจที่จะจ่าย รวมทั้งการเพิ่มขึ้นของจำนวนโครงการบริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน และการจัดอย่างต่อเนื่องอาจจะมีผลทำให้กระทบกับการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่นิสิตจะเป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรง

จากผลการศึกษาพบว่า อายุ (V302) ของนิสิต มีผลไปในทางเดียวกันกับความจำเป็นที่ต้องจ่าย และความยินดีที่จะจ่าย เมื่อเทียบกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการศึกษาที่นิสิตได้รับในปัจจุบัน อีกทั้งอายุของนิสิตยังมีผลต่อความเต็มใจที่จะจ่ายค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียนเทียบกับความต้องการต่อคุณภาพการศึกษาที่นิสิตได้รับในอนาคต ประมาณ 700-780 บาทต่อภาคการศึกษา ซึ่งในส่วนนี้อาจจะอุปมาได้ว่า ค่าธรรมเนียมที่จ่าย นิสิตยอมรับให้เพิ่มได้ ตามการเปลี่ยนแปลงของค่าเงินที่มูลค่าเงินจะลดลงตามเวลาที่เปลี่ยน (Hanley, N and Spash, C,1993; Kohli, K. N, 1993; Boardman, et. al., 2001).

กรณีคุณภาพการศึกษาเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของนิสิตที่ได้รับในอนาคตนั้น นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาจะเต็มใจจ่ายมากกว่านิสิตระดับปริญญาตรี ประมาณ 3,974.15 บาท และนิสิตเรียนในชั้นปีที่สูงขึ้น 1 ชั้นปี จะมีความเต็มใจจ่ายลดลงประมาณ 1,036.78 บาท ซึ่งสอดคล้องกับความจำเป็นที่จ่ายและความยินดีที่จ่ายเมื่อเทียบกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการศึกษาที่นิสิตได้รับในอดีต และผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การศึกษาต่างวิทยาเขตกันความยินดีที่จะจ่ายค่าธรรมเนียมลงทะเบียนต่างกัน กล่าวคือนิสิตที่ศึกษาอยู่ในวิทยาเขตสงขลามีความเต็มใจจ่ายค่าธรรมเนียมลงทะเบียนน้อยกว่านิสิตวิทยาเขตพัทลุงประมาณ 1,942.30 บาท ซึ่งสามารถอธิบายตามลักษณะโครงสร้างของตลาด (Robert Pindyck and Daniel Rubinfeld, 2012) กล่าวคือในจังหวัดสงขลามีสถานบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดพัทลุง ดังนั้นสภาวะการแข่งขันในโครงสร้างตลาดแข่งขันค่อนข้างสมบูรณ์ ราคาสินค้าและบริการจะต่ำกว่าในตลาดค่อนข้างผูกขาด ซึ่งเหตุผลในประเด็นนี้ เป็นการสะท้อนให้เห็นว่าในกรณีจัดระบบคุณภาพการศึกษาทั้งสองวิทยาเขตเหมือนกัน ค่าลงทะเบียนในวิทยาเขตพัทลุงควรจะมากกว่าวิทยาเขตสงขลา เพื่อให้สอดคล้องกับคุณภาพหลักสูตรที่นิสิตพึงพอใจและมีความต้องการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการด้านการศึกษา

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาระเบียบความเต็มใจจ่ายของนิสิตเพื่อคุณภาพการศึกษาที่ดีขึ้น ในกรณีศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณนั้นสามารถสรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้ดังนี้

1. ในกรณีการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาที่ไม่คำนึงถึงค่าธรรมเนียมลงทะเบียนของนิสิตและงบประมาณของมหาวิทยาลัยทักษิณที่จะใช้สำหรับการปรับปรุงคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณต้องปรับปรุงคุณภาพการศึกษาทุกด้าน เนื่องจากผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจที่นิสิตได้รับจากคุณภาพการศึกษาน้อยกว่าความต้องการคุณภาพการศึกษานี่นิสิตคาดหวัง ไม่ว่าจะเป็น หลักสูตรและการเรียนการสอน การส่งเสริมการเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การเงินและงบประมาณ บัณฑิตที่ได้งานทำ และความเป็นนานาชาติ แต่อย่างไรก็ตามประเด็นของความสำคัญและจำเป็นเร่งด่วนที่มหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญมากเป็นลำดับแรก คือความเป็นนานาชาติ รองลงมา คือ การเงินและงบประมาณ และการวิจัย เนื่องจากผลจากการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ประเด็นดังกล่าวโดยความแตกต่างระหว่างความต้องการและความพึงพอใจค่อนข้างมากเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 41.50, 33.50 และ 25.80 ตามลำดับ

2. นิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณมีความยินดีจะจ่ายค่าลงทะเบียนสำหรับคุณภาพการศึกษาด้านการส่งเสริมการเรียนการสอนมากที่สุดคิดเป็นจำนวนเงิน 721.99 บาทต่อภาคการศึกษา รองลงมาด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน และด้านวิจัย โดยคิดเป็นจำนวนเงิน 452.78 บาทและ 398.17 บาท ตามลำดับ ดังนั้นเงินค่าลงทะเบียนเรียนของนิสิตมหาวิทยาลัยควรจะนำมาใช้สำหรับ 3 ประเด็นหลัก คือด้านส่งเสริมการเรียนการสอน ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอนและด้านการวิจัยเพื่อนำมาใช้สำหรับการเรียนการสอนเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับประโยชน์โดยตรงเจ้าของเงินที่จ่าย

3. จากผลการศึกษาพบว่าความจำเป็นต้องจ่ายและความเต็มใจจะจ่ายค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียนเพื่อการบริการทางวิชาการแก่สังคมของนิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณจะสวนทางกัน กล่าวคือ ถ้าจุดประสงค์การลงทะเบียนเรียนเพื่อบริการวิชาการแก่สังคมเพิ่มขึ้น นิสิตจะมีความเต็มใจจ่ายลดลง 549.20 บาท แต่อย่างไรก็ตามการบริการวิชาการของสังคมสามารถทำได้และจะเป็นประโยชน์กับนิสิตและชุมชน ถ้าโครงการบริการวิชาการที่จัดได้ให้นิสิตเห็นความจำเป็นและสำคัญ อีกทั้งควรจะให้นิสิตได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำโครงการดังกล่าวนี้ด้วยเพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนการสอนของนิสิตที่หลากหลาย ประโยชน์ที่ได้ก็จะเกิดกับชุมชน มหาวิทยาลัยและตัวนิสิตเองด้วย

4. มหาวิทยาลัยทักษิณสามารถปรับค่าธรรมเนียมลงทะเบียนแต่ละปีการศึกษาเพิ่มขึ้นได้ตามเงื่อนไขของเงินเฟ้อในแต่ละปี ประมาณร้อยละ 5-6 เนื่องจากข้อมูลจากการศึกษา

พบว่าความจำเป็นต้องจ่าย ความยินดีที่จะจ่ายและต้องเต็มใจที่จะจ่ายค่าธรรมเนียมลงทะเบียนต่อภาคการศึกษาปกติประมาณ 700-780 บาท

5. ผลการศึกษาพบว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษายินดีจ่ายค่าธรรมเนียมลงทะเบียนมากกว่านิสิตระดับปริญญาตรีประมาณ 3,974.15-6,501.09 บาท ดังนั้นเพื่อให้เกิดความพอใจกับนิสิตแต่ละระดับระยะห่างของค่าธรรมเนียมไม่ควรสูงมากจนเกินไป แต่ในกรณีที่จะเก็บค่าธรรมเนียมน่าลงทะเบียนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่สูงกว่าค่าดังกล่าวมหาวิทยาลัยควรจะชี้แจงให้นิสิตทราบว่ามหาวิทยาลัยได้ให้บริการคุณภาพการศึกษาที่แตกต่างจากระดับปริญญาตรีอย่างไรเพื่อรักษาความพึงพอใจของนิสิตในแต่ละระดับการศึกษา

6. มหาวิทยาลัยทักษิณควรจัดการศึกษาให้มีความเหมาะสมระหว่างวิทยาเขตสงขลาและวิทยาเขตพัทลุง จากผลการศึกษาพบว่านิสิตที่ศึกษาอยู่ในวิทยาเขตสงขลามีความเต็มใจจ่ายค่าธรรมเนียมลงทะเบียนน้อยกว่านิสิตวิทยาเขตพัทลุงประมาณ 1,942.30 บาท ในแง่ใจของคุณภาพการศึกษาที่จัดให้ทั้งสองวิทยาเขตไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการศึกษาการประเมินความเต็มใจจ่ายของนิสิตเพื่อคุณภาพการศึกษาที่ดีขึ้น ในกรณีศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณนั้นสามารถสรุปข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาประเมินความเต็มใจจ่ายของนิสิตเพื่อคุณภาพการศึกษาที่ดีขึ้น ในส่วนของคณะ สาขาวิชาหรือหลักสูตรที่เป็นต้องการของสังคมหรือหลักสูตรที่เป็นความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก เพื่อเป็นการสะท้อนคุณภาพการศึกษาที่ผู้เรียนต้องการ ภายใต้งบประมาณความเต็มใจที่จะจ่ายสำหรับค่าธรรมเนียมลงทะเบียนเรียน

2. ควรจะทำการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการการใช้เงินจากค่าธรรมเนียมลงทะเบียนของนิสิตต่อคุณภาพการศึกษาเพื่อทำให้เกิดระบบงบประมาณที่เน้นผลงาน (performance-based budgeting) ซึ่งจะเป็นการสะท้อนความพอเพียงของเงินที่ทำให้เกิดผลผลิตและผลลัพธ์ ตลอดจนแสดงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของเงิน

3. ผลจากการศึกษาในครั้งนี้นิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณ ไม่มีความต้องการให้นำเงินค่าธรรมเนียมลงทะเบียนใช้เพื่อการบริหารวิชาการแก่สังคม ในกรณีดังกล่าวงานวิจัยที่เป็นไปได้สามารถศึกษาทัศนคติ ความคิดเห็นการบริหารวิชาการแก่สังคม หรือการจัดหลักสูตรและการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้นิสิตเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน เพื่อจัดรูปแบบการเรียนรู้อันหลากหลาย ทันสมัย และได้ประโยชน์ทั้งนิสิต มหาวิทยาลัยและชุมชน