

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เนื่องจากประเทศไทยติดต่อกับต่างประเทศมากขึ้น มีผู้ให้ความเห็นว่าผู้ที่อยู่ในแวดวงธุรกิจ นานาชาติ นอกจากจะต้องมีความรู้ความชำนาญในสาขาอาชีพของตนแล้ว ยังต้องมีความคล่องแคล่วในการใช้ภาษากลาง โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเพื่อการเจรจาได้ตอบ ภาษาอังกฤษได้เข้ามา มีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลทุกกลุ่ม เช่น นักเรียน นักศึกษา พนักงานบริษัท ทั้งบริษัทเอกชน ส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจ ภาษาอังกฤษเป็นหนทางนำไปสู่การเรียนรู้ การศึกษาหาข้อมูล โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารในบริษัทที่มีผู้บริหารและบุคลากรเป็นชาวต่างชาติ รัฐบาลยังได้มีการส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษแก่ประชาชนและเยาวชนมากขึ้น โดยการจัดรูปแบบการศึกษาภาคบังคับให้มีวิชาภาษาอังกฤษเป็นวิชาหลักที่สำคัญวิชาหนึ่ง ซึ่งสถาบันส่วนใหญ่มุ่งเน้นทางด้านวิชาการมากกว่าการนำไปใช้ (รายการนายกทักษิณ พบประชาชน วันเสาร์ที่ 5 กรกฎาคม 2546) ดังนั้น โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ตลอดจนการฝึกฝนเพิ่มเติมจากหลักสูตรที่เรียนในห้องเรียน เพราะปัจจุบัน โลกได้พัฒนาไปสู่มิติใหม่ที่เรียกว่า “โลกไร้พรมแดน” แหล่งความรู้ส่วนใหญ่ล้วนเป็นภาษาอังกฤษ ดังนั้นทุกคนควรให้ความสำคัญและตระหนักถึงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษให้มากขึ้น

จากการที่ทุกหน่วยงาน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษจึงทำให้โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษมีการขยายตัวมากขึ้น ทั้งที่เป็น โรงเรียนสอนภาษาที่ก่อตั้งโดยรัฐบาล เช่น บริติชเคาน์ซิล เอ ยู เอ และ โรงเรียนที่ก่อตั้งโดยองค์กรเอกชนเช่น อีเอฟ ลอนดอนเฮาส์ คิงส์คอลเลจ โดยแต่ละโรงเรียนต่างใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อแข่งขันกัน อาทิ จัดให้มีหลักสูตรรับรองผล หลักสูตรเร่งรัด หรือกลยุทธ์ทางการตลาดต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียน

ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ เป็นโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการภายใต้ชื่อ “โรงเรียนสอนภาษาลานสวนแก้ว” ได้จดทะเบียนเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2538 และได้เริ่มประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้กับประชาชน ในจังหวัดเชียงใหม่และภาคเหนือตอนบน หลักสูตรที่เปิดสอน อาทิ หลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไป หลักสูตรภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการเตรียมสอบ

IELTS (International English Language Testing System) ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ยังมีบริการสอนภาษาอังกฤษนอกสถานที่ให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน อาทิ ธนาคารแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่และเชียงราย มหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย นอกจากนี้แล้วยังมีบริการแนะแนวศึกษาต่อประเทศออสเตรเลียทุกระดับ รวมทั้งเป็นศูนย์สอบ IELTS อีกด้วย ในการศึกษาคั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะในส่วนของการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่ออสเตรเลียเซ็นเตอร์เชียงใหม่ เท่านั้น ออสเตรเลียเซ็นเตอร์เชียงใหม่เปิดสอนภาษาอังกฤษทั้งหมด 5 หลักสูตร ดังนี้ 1. หลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไป มี 20 ระดับ 2. หลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไปสำหรับเด็ก มี 20 ระดับ 3. หลักสูตรภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ มี 4 ระดับ 4. หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมสอบ IELTS มี 2 ระดับ 5. หลักสูตรสนทนาภาษาอังกฤษ มีทั้งหมด 5 ระดับ

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะหลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไป หลักสูตรภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ และ หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมสอบ IELTS เพราะว่าทั้ง 3 หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรที่เปิดเรียนทุกเทอม (ออสเตรเลีย เซ็นเตอร์ เชียงใหม่ เปิดสอน 7 เทอมต่อ 1 ปี) และอีก 2 หลักสูตรไม่ได้เปิดสอนทุกเทอม

อัตราการขยายตัวของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษในอนาคตมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ทั้งที่เป็นของรัฐบาล และเอกชน ขณะนี้มีโรงเรียนในจังหวัดเชียงใหม่ที่จดทะเบียนทั้งหมดจำนวน 12 โรงเรียน (กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สำนักเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 1) และในเวลาเดียวกันความต้องการเรียนภาษาอังกฤษจะมีมากขึ้น เนื่องจากทุกคนเล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นของภาษา อังกฤษในชีวิตประจำวันมากขึ้น เมื่อดูจำนวนนักเรียนที่กำลังเรียนอยู่ปัจจุบัน ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่จะอยู่ในลำดับที่ 3 ซึ่งที่ 1 คือเอ.ยู.เอ และที่ 2 คือบริติชริสเคาท์ซิล ซึ่งทั้ง 2 โรงเรียนได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล แต่ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ดำเนินการโดยบริษัทเอกชน โดยที่ทั้ง 2 แห่งได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลในด้านการตลาดต่างๆ ขณะที่ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ เป็นของเอกชน ทำให้ต้องดำเนินการทางด้านการตลาดเองทั้งหมด จึงสนใจเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจในบริการที่ถูกค่าที่ได้รับจากออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการให้บริการ ตลอดจนสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ให้ตรงกับความต้องการกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะทำให้ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้เรียน และมีการบอกต่อ เพื่อส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของ ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของ ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่
2. ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของ ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการประเมินบริการ ที่ลูกค้าได้รับกับความคาดหวังที่มีต่อบริการดังกล่าว ในด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการบริการ

นักเรียน หมายถึง นักเรียนทั้งหมดที่กำลังเรียนอยู่ที่ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ในช่วงระหว่างที่เก็บแบบสอบถาม ใน 3 หลักสูตร หลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไป หลักสูตรภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ และ หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมสอบ IELTS

โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ หมายถึง สถานที่ที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงศึกษาธิการ ให้เปิดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ

ออสเตรเลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ หมายถึง โรงเรียนสอนภาษาลานสวนแก้ว ตั้งอยู่ที่ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จดทะเบียนเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2538

โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ยอดเยี่ยม หมายถึง โรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่ดีและมีคุณภาพในอุดมคติของผู้ตอบแบบสอบถาม