

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การจัดการอาชีวศึกษาและอบรมวิชาชีพ เป็นกระบวนการผลิตและพัฒนากำลังคนที่มีเจตนาธรรม เพื่อให้บุคคลมีความรู้ มีทักษะในวิชาชีพพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการได้จัดตั้งกรมอาชีวศึกษาขึ้นเพื่อผลิตบุคลากรด้านวิชาชีพสู่ตลาดแรงงานปัจจุบันประเทศไทยมีโรงเรียนอาชีวศึกษาจำนวน 401 แห่ง (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2550: ออนไลน์) ซึ่งหลักสูตรการเรียนการสอนระดับอาชีวศึกษา มีการจัดการศึกษาและอบรมใน 5 ประเภทวิชา คือ ประเภทวิชาอุตสาหกรรม เกษตรกรรม พาณิชยกรรม คหกรรม และศิลปกรรม โดยปัจจุบันการศึกษาต่อในระบบอาชีวศึกษาเริ่มชะลอตัวด้วยเหตุผลปัจจัยหลักคือ สถาบันการศึกษาของภาครัฐมีการขยายโอกาสให้นักเรียนเข้าศึกษาในชั้นมัธยมตอนปลายมากขึ้น (ชุมชนครูและบุคลากรทางการศึกษา, 2551: ออนไลน์)

จังหวัดลำปาง เป็นจังหวัดขนาดกลาง มีสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาจำนวน 8 แห่ง ซึ่งสามารถแบ่งสถาบันการศึกษาดังกล่าวได้เป็น 2 กลุ่มคือ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2550: ออนไลน์) กลุ่มที่ 1 สถาบันการศึกษาของภาครัฐ ประกอบด้วยวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง วิทยาลัยเทคนิคลำปาง วิทยาลัยการอาชีพเกาะคา วิทยาลัยสารพัดช่างลำปาง และวิทยาลัยการอาชีพเถิน และ กลุ่มที่ 2 สถาบันการศึกษาภาคเอกชนประกอบด้วยโรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี โรงเรียนลำปางเทคโนโลยี และโรงเรียนเถินเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังมีโรงเรียนสามัญของรัฐบาลที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเป็นจำนวน 14 แห่ง โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองมีจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี และโรงเรียนลำปางเทคโนโลยี (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2550: ออนไลน์) ซึ่งผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อกระตุ้นความสนใจของนักเรียนที่จะเข้าศึกษาต่อ เช่น การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นป้ายคัดเอาท์ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น วิทยุ และการประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนไปยังสถานศึกษาที่เป็นเป้าหมาย เพื่อดึงดูดให้มีผู้ที่มีความสนใจศึกษาต่อเข้ามาสมัคร แต่ละสถาบันทำการปรับปรุงทั้งสถานที่ภายใน คณะครูผู้สอนซึ่งมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนตลอดเวลา รวมถึงปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐานเพื่อให้สอดคล้องกับราคาหรือค่าธรรมเนียมการศึกษาที่เรียกเก็บจากลูกค้าย่างเหมาะสม (พิมพ์ร เทพปิ่นตา, 2550: สัมภาษณ์)

โรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยีเป็นหนึ่งในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนในอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง เปิดสอนหลักสูตร อาชีวศึกษาและหลักสูตรนานาชาติภายใต้วิสัยทัศน์ และความมุ่งมั่นของดร.นิมิตร จิวะสันติการที่ ต้องการจะเป็นสถาบันการศึกษาที่ดีที่สุดของประเทศ ในมาตรฐานสากล เพื่อให้เด็ก เยาวชน ใน จังหวัดลำปาง และภาคเหนือ ได้ศึกษาเล่าเรียน และพัฒนาตนเองอย่างมีคุณภาพ ทั้งทางด้านวิชาการ ภาษาและเทคโนโลยี โดยไม่ต้องจากบ้านไปไกล ถึงเมืองใหญ่ ในต่างจังหวัด ในปี 2550 โรงเรียน ลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี มีจำนวนนักเรียนรับเข้าทั้งหมดจำนวน 3,506 คน แบ่งเป็นสาย บริหารธุรกิจจำนวน 1,690 คน ซึ่งถือว่ามีนักศึกษาลดลงจากปีการศึกษา 2549 เป็นจำนวนร้อยละ 15 คิดเป็นจำนวนนักศึกษา 526 คน เนื่องจากสาเหตุการลาออกของนักศึกษา เช่น นักศึกษาไม่มีความ ประสงค์ที่จะเรียน หรือมีปัญหาส่วนตัวเป็นต้น (นันทกา โกมลเสน, 2550: สัมภาษณ์) และสาย อุตสาหกรรมจำนวน 1,816 คน ถือว่าเป็นจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง (พิณทอง ดวงฟู, 2550: สัมภาษณ์)

จากการที่จำนวนนักศึกษาสายบริหารธุรกิจลดลง สภาพการแข่งขัน การให้ความสำคัญ ต่อกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเข้ามาศึกษาในสถานศึกษาที่ได้เลือกไว้ รวมถึงการบอกต่อของ นักศึกษาปัจจุบัน ว่าได้รับบริการ และเกิดความพึงพอใจหรือไม่ในการรับบริการจากสถานศึกษา ดังนั้นทางผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสายบริหารธุรกิจต่อการให้ การบริการ ของโรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาปรับปรุง กลยุทธ์ทางการตลาดของโรงเรียนลำปางพาณิชยการ และเทคโนโลยีให้เหมาะสมและสามารถ ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้มากที่สุด ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันที่รุนแรง เพื่อ ก่อให้เกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน และทำให้โรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยีมีการ เติบโตอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสายบริหารธุรกิจต่อการให้บริการของโรงเรียน ลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษาสายบริหารธุรกิจต่อการให้บริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด พร้อมปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพเพื่อให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือประทับใจที่นักศึกษาสายบริหารธุรกิจมีต่อการให้บริการของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี ใน 7 ด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ หลังจากได้รับบริการแล้วหรือในขณะที่ได้รับบริการอยู่

นักศึกษาสายบริหารธุรกิจ หมายถึง นักศึกษาระดับชั้น ปวช.และปวส.ที่กำลังศึกษาอยู่ของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี

หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หมายถึง การศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่รับผู้สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นเข้าศึกษาต่อ เป็นเวลา 3 ปีที่เปิดสอนในโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี

หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หมายถึง การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี โดยผู้ศึกษาต้องผ่านการเรียนในระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ใช้เวลาเรียนตามหลักสูตร 2 ปี หรือผ่านการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า

โรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี หมายถึง สถาบันการศึกษาเอกชนในจังหวัดลำปางที่เปิดสอนในหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) ตั้งอยู่เลขที่ 173 ถนนพหลโยธิน ตำบลชมพู อำเภอเมืองจังหวัดลำปาง รหัสไปรษณีย์ 52100