

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบการศึกษาไทยปัจจุบันเป็นระบบการศึกษาตามแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542 : 12) ที่เปิดโอกาสให้นักเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองได้เหมาะสมกับวัย ทั้งช่วงปฐมวัย วัยเด็กและเยาวชน การศึกษาสำหรับผู้ใหญ่ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552: ออนไลน์) ทิศทางของกระทรวงศึกษาธิการที่กำหนดไว้ในขณะนี้ การศึกษาเอกชนจะต้องเข้ามา มีบทบาทร่วมกับภาครัฐ ในการช่วยจัดการศึกษาในทุกระดับ และการจัดการศึกษาเอกชนนอกระบบ จะต้องเข้ามา มีบทบาทมากขึ้น ควบคู่กับการศึกษานอกระบบของภาครัฐ การเพิ่มสัดส่วนผู้เข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนมากขึ้น เพื่อลดภาระของภาครัฐ และเป็นการเพิ่มความสำคัญของการศึกษาเอกชน (จรินทร์ลักษณ์วิศิษฎ์, 2552: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า “สัดส่วนของโรงเรียนภาคเอกชนกับภาครัฐอยู่ที่ 20:80 เป็น 30:70” ซึ่งจำนวนนักเรียนในประเทศไทยทั้งหมดมีจำนวน 12,045,964 คน จำนวนโรงเรียนมี 43,021 แห่ง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551: ออนไลน์) อีกทั้ง ชินภัทร ภูมิรัตน(2551: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า “จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางการศึกษาในเขตภาคเหนือตอนบน มีสถาบันการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาล มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายสามัญ สายอาชีพศึกษา จนถึงระดับอุดมศึกษา ทั้งภาครัฐและเอกชนจากการวิจัยเปรียบเทียบการจัดการศึกษาของรัฐและเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ เห็นได้ชัดว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของนักเรียนโรงเรียนเอกชนมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าโรงเรียนรัฐ นอกจากนี้ ยังพบว่าโรงเรียนเอกชนสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งที่ใช้เงินลงทุนต่ำกว่าโรงเรียนรัฐแทบทุกระดับการศึกษา ยกเว้นระดับอนุบาล”

ปัจจุบันในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 1 มีโรงเรียนเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 63 แห่ง มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด 48,162 คน จำนวนโรงเรียนเอกชนที่จัดการเรียนการสอนโดยใช้ภาษาอังกฤษบางชั้นหรือทั้งโรงเรียน จำนวน 5 แห่งคือ โรงเรียนวิชัยวิทยา โรงเรียนวาริชเชียงใหม่ โรงเรียนพระหฤทัย โรงเรียนมงฟอร์ตและโรงเรียนศาสนวิเทศเชียงใหม่ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 1, 2551: ออนไลน์) นับได้ว่ามีการแข่งขันค่อนข้างสูง โดยแต่ละโรงเรียนต่างพยายามสร้างจุดเด่นเพื่อเป็นจุดขาย

โรงเรียนวิชัยวิทยา เป็นโรงเรียนที่ตั้งอยู่ ถนนช้างคลาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงเรียนที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงศึกษาธิการในปีการศึกษา 2539 ได้เปิดดำเนินการมาแล้ว 13 ปี โดยเปิดสอนในระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 ถึง มัธยมศึกษาปีที่ 6 ในรูปแบบการสอนโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน (English Program) แห่งแรกในภาคเหนือ (คู่มือผู้ปกครองและนักเรียน, 2552 : 5) และเป็นโรงเรียนทางเลือกของการศึกษารูปแบบการสอนภาษาอังกฤษหนึ่งในห้าของจังหวัดเชียงใหม่ ที่ผู้ปกครองพิจารณานำบุตรหลานเข้าเรียน จากการศึกษาที่โรงเรียนได้ให้บริการกับนักเรียนของโรงเรียนวิชัยวิทยา ในปีการศึกษา 2550 – 2552 ที่ผ่านมามีจำนวนนักเรียนที่ย้ายจากโรงเรียนไปเรียนยังโรงเรียนอื่นเป็นจำนวนถึง 135 คน รวมทั้งมีการขออนุญาตจัดตั้งโรงเรียนที่ใช้สื่อการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มขึ้นหลายโรงเรียน

ผู้ศึกษาจึงได้สนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนวิชัยวิทยาจังหวัดเชียงใหม่ ให้สามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ผู้ปกครอง) ได้อย่างถูกต้อง

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนวิชัยวิทยาจังหวัดเชียงใหม่

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกที่เกิดจากความแตกต่างของความคาดหวังต่อบริการและบริการที่ได้รับจริง โดยวัดจากผลต่างของคะแนนการรับรู้และคะแนนของความคาดหวัง

ผู้ปกครอง หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ดูแล อุปการะและอบรมสั่งสอนเด็กอย่างใกล้ชิด ซึ่งผู้ปกครองอาจเป็นบิดา มารดา หรือ ผู้ที่มาทำสัญญามอบตัวเพื่อเข้าเรียนที่โรงเรียนวิชัยวิทยาในวันลงทะเบียนเรียน

โรงเรียนวิชัยวิทยา หมายถึง โรงเรียนเอกชนที่เปิดสอนระดับอนุบาลถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 ตั้งอยู่เลขที่ 264/1 ถนน ช้างคลาน ตำบล ช้างคลาน อำเภอ เมือง จังหวัด เชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้ปกครองในการตัดสินใจนำบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนวิษัยวิทยา ประกอบด้วย 7P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนวิษัยวิทยาจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด ปรับปรุงคุณภาพและบริการของโรงเรียนให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองได้มากขึ้น