

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การขยายตัวทางเศรษฐกิจทำให้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทางการสื่อสาร ซึ่งในปัจจุบัน โลกที่เราถือว่าเป็นโลกที่ไร้พรมแดน สื่อกลางที่ใช้ติดต่อสื่อสาร คือ ภาษา และภาษาที่เป็นภาษาสากลและนิยมใช้กันมากที่สุด คือ ภาษาอังกฤษ รองลงมาได้แก่ ภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน จีน และภาษาญี่ปุ่น ล้วนมีความจำเป็นมากในการติดต่อสื่อสารในยุคปัจจุบัน ประเทศไทยซึ่งเป็นประเทศกำลังพัฒนา มีการส่งเสริมการลงทุนทั้งภาครัฐกิจ ภาคอุตสาหกรรม และการท่องเที่ยว มีการติดต่อสื่อสารกับหลายประเทศทั่วโลก ภาษาต่างประเทศจึงได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลทุกกลุ่ม เช่น นักเรียน นักศึกษา พนักงานบริษัท บัณฑิตผู้สำเร็จการศึกษาแล้วส่วนหนึ่ง ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ จึงหันมาสนใจและให้ความสำคัญที่จะศึกษาเรียนรู้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาที่สองกันมากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มเติมความรู้ และสามารถทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการสร้างความได้เปรียบให้กับผู้ที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้อีกด้วย

จังหวัดลำพูนตั้งอยู่ทางภาคเหนือตอนบน ซึ่งถือได้ว่าเป็นเมืองแฝดกับจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนประชากร 410,096 คน (ที่ทำการปกครองจังหวัดลำพูน ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม, 2547) มีรายได้เฉลี่ยปี 2542 ต่อคนต่อปีถึง 62,316 บาท (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลำพูน) โดยโครงสร้างเศรษฐกิจส่วนใหญ่มาจากภาคการค้าส่ง ค้าปลีกและภาคเกษตรกรรม โดยเฉพาะเป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ซึ่งมีการขยายตัวของลงทุนขนาดใหญ่จากภาคเอกชนและบริษัทต่างชาติ อีกทั้งจังหวัดลำพูน มีฐานสังคม วัฒนธรรม ที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น มีศักยภาพ ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและเชิงนิเวศน์ รวมถึงยังได้รับการพัฒนาโครงสร้างบริการพื้นฐาน ด้านคมนาคมขนส่ง การส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการพัฒนาในด้านฐานความรู้ การศึกษา และภาคบริการให้เป็นมาตรฐานสากล ซึ่งปัจจุบันมีโรงเรียนและสถาบันการศึกษาของทั้งรัฐบาลและเอกชนรวมทั้งสิ้น จำนวน 217 โรงเรียน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำพูน เขต 1)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นนั้น ทำให้ผู้ปกครองหันมาให้ความสนใจที่จะให้บุตรหลานได้เพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถ และเรียนภาษาต่างประเทศกันมากขึ้น จึงทำให้โรงเรียนสอนภาษามีการขยายตัวมากขึ้น ซึ่งสถาบันสอนภาษาที่เป็นที่รู้จักกันทั่วไปเช่น สถาบันกวตวิชา RAC ลำพูนกวตวิชา โรงเรียนสอนภาษาบิวคำ และ สมาร์ทเบรน โดยมีการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดต่าง ๆ เพื่อแข่งขันกัน และการจัดหลักสูตรที่หลากหลายน่าสนใจ

Y.M.C.A (Young Men's Christian Association) เป็นองค์กรสาธารณกุศลที่มุ่งทำงานเพื่อสาธารณประโยชน์ที่ก่อตั้งครั้งแรกในประเทศอังกฤษเมื่อปี พ.ศ.2387 โดยแนวความคิดของยอร์ช วิลเลียมส์ (George Williams) ซึ่งปัจจุบันนี้มีเครือข่ายกว่า 120 ประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน ก็ถือว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ดำเนินกิจกรรมต่างๆ โดยยึดหลักการในการทำงานสากลที่ได้รับมาจากสหพันธ์ YMCA โลก (World Alliance of YMCAs) วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน ได้ก่อตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2530 ตั้งอยู่เลขที่ 6 ถนนสันป่ายาง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน การบริหารงานภายใต้ สมาคม วาย.เอ็ม.ซี.เอ. เชียงใหม่ ปัจจุบันมีทั้งสิ้น 7 สาขา ได้แก่ สาขาสันติธรรม (ที่ทำการสำนักงานใหญ่) สาขาเสาหิน สาขาสันกำแพง สาขาเชียงราย สาขาลำพูน และสาขาสันป่าตอง โดยกิจกรรมหลักของ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ที่มีมาตั้งแต่เริ่มต้นคือกิจกรรมการสอนภาษาต่างประเทศ ซึ่งอยู่ในรูปของศูนย์ภาษาต่างประเทศ (สมาคม วาย.เอ็ม.ซี.เอ.เชียงใหม่, 2532) โดยหลักสูตรที่เปิดสอนอาทิ หลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไป ตั้งแต่ระดับพื้นฐานไปจนถึงระดับสูง หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจหรือเฉพาะด้าน นอกจากนี้ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูนยังมีการบริการสอนภาษาอังกฤษนอกสถานที่ให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน อาทิ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัดลำพูน บริษัทเป๊ปซี่ - โคล่า ประเทศไทยจำกัด บริษัท LTEC ประเทศไทย จำกัด อีกด้วย ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะในส่วนของการเรียนการสอนภาษาอังกฤษทั่วไปสำหรับเด็ก อายุระหว่าง 6 – 10 ปี ซึ่งหลักสูตรนี้มีอยู่ 10 ระดับด้วยกัน

สถาบันสอนภาษาต่างประเทศในจังหวัดลำพูนมีกระจายอยู่เป็นจำนวนมากในเขตอำเภอเมือง ซึ่งขณะนี้มีสถาบันและศูนย์ภาษาที่จดทะเบียนทั้งหมด จำนวน 11 ศูนย์ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำพูน เขต 1) ผลของจำนวนสถาบันและศูนย์ภาษาที่มีมากขึ้น ส่งผลให้มีสภาพการแข่งขันที่สูงขึ้น การเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริโภคจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะสามารถดึงให้ผู้บริโภคหันมาใช้บริการของศูนย์ภาษาของ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ต่อไป การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองจึงเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนและเป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของศูนย์ภาษาและบริการ โดยมุ่งให้ผู้ปกครองได้รับความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อบริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. ลำพูน จังหวัดลำพูน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อบริการของศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน
2. ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ของ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบบริการที่ผู้ปกครองนักเรียนได้รับกับกระบวนการบริการที่มีต่อบริการดังกล่าว ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ปกครองนักเรียน หมายถึง บิดา มารดา หรือผู้ให้การดูแลนักเรียนเสมือนบิดา มารดา และเป็นผู้ตัดสินใจให้นักเรียนสมัครเรียนเพื่อพัฒนาความรู้ทักษะภาษา กับศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน

ศูนย์ภาษาต่างประเทศ วาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน หมายถึง ศูนย์ภาษาต่างประเทศวาย.เอ็ม.ซี.เอ.ลำพูน เลขที่ 6 ถนนสันป่ายาง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เปิดสอนภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น และภาษาไทย