

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

การเปิดการค้าเสรี กระแสโลกาภิวัตน์ในปัจจุบันทำให้ต่างชาติเข้ามามีอิทธิพลกับชีวิตของคนไทยมากขึ้น ทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม และทำให้มีการสัมผัสทัศนคติเกี่ยวกับการเรียนภาษาอังกฤษทั้งเพื่อใช้ในการชีวิตประจำวันหรือเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน และการเข้าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต่างชาติ ทั้งในด้านการทำงาน และการเรียน ซึ่งปัจจุบันประเทศที่มีจำนวนนักเรียนไทยไปเรียนต่อเป็นจำนวนมากคือประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งใน ปี พ.ศ. 2547 – 2548 มีนักศึกษาไทยที่กำลังศึกษาอยู่ในสหรัฐอเมริกาถึง 8,637 คน ซึ่งจัดเป็นอันดับที่ 10 ของนักศึกษาประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกที่เข้าไปศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา (EducationUSA, 2007: ออนไลน์) ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้จำนวนสถาบันกวดวิชาได้มีการขยายจำนวนตลอดช่วงเวลาที่ผ่านมาเช่นกัน ซึ่งจำนวนสถาบันกวดวิชา เปรียบเทียบตัวเลขระหว่างปี ใน ปี พ.ศ. 2539 มีจำนวนโรงเรียนกวดวิชา จำนวน 350 แห่ง จนถึงปี พ.ศ. 2548 มีจำนวน 900 แห่ง ซึ่งเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 257 ภายในเวลา 9 ปี ซึ่งคิดเป็นอัตราการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 11 ต่อปี ข้อมูลดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงการเติบโตอย่างต่อเนื่องของการกวดวิชา (สมชัย ฤชุพันธุ์, 2546)

Bray (1999) ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการกวดวิชาในประเทศต่างๆ ไว้ โดยประเทศที่มีการกวดวิชาสูงมากได้แก่ ประเทศญี่ปุ่นที่นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายเรียนกวดวิชาสูงถึงร้อยละ 70 ประเทศเกาหลีใต้ร้อยละ 59 ของนักเรียนทั้งหมด ด้านค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการกวดวิชาพบว่าในประเทศญี่ปุ่นมีการใช้จ่ายสูงถึงประมาณ 14 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ หรือประมาณ 5.6 แสนล้านบาท ส่วนในประเทศเกาหลีใต้ตัวเลขสูงถึงประมาณ 25 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ หรือประมาณ 1 ล้านล้านบาท คิดเป็น 1.5 เท่าของการใช้จ่ายเพื่อการศึกษาโดยรัฐ ซึ่งนับว่าเป็นตัวเลขที่สูงมากสำหรับประเทศไทย ไพฑูรย์ สีนลรัตน์ (2545) พบว่าแต่ละปีมีนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายกวดวิชาประมาณ 3.3 แสนคน หรือประมาณร้อยละ 30 ของนักเรียนทั้งหมด มีเงินหมุนเวียนในธุรกิจกวดวิชาประมาณ 1,000 ล้านบาทต่อภาคเรียน ซึ่งเมื่อรวมกับค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าเดินทาง จะคิดได้เป็นประมาณ 3,200 ล้านบาทต่อปี

ในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยในประเทศไทย ทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐบาลและเอกชน ได้มีการเปิดหลักสูตรนานาชาติเพิ่มมากขึ้น เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผู้สมัครเข้าศึกษาจำเป็นต้องมีคะแนนสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน เช่น TOEFL, SAT ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเบื้องต้นเพื่อรับนักศึกษาเข้าเรียน ทั้ง

ในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท นักเรียน นักศึกษาจึงต้องผลักดันตนเองให้สูงขึ้น เพื่อให้ตนเองมีโอกาสเพิ่มขึ้นในการได้รับคัดเลือกเข้าเรียน

องค์กร ETS (Educational Testing Service) ซึ่งเป็นองค์กรที่ออกข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานจำแนกการทดสอบเป็น 2 ประเภท คือ ภาษาอังกฤษเพื่อการศึกษาต่อ และ ภาษาอังกฤษเพื่อการเข้าทำงาน โดยองค์กร ETS เป็นองค์กรอิสระที่ออกข้อสอบมาตรฐาน ซึ่งข้อสอบมาตรฐานของ ETS ได้รับการยอมรับแพร่หลาย เช่น ข้อสอบ TOEFL (Test of English as a Foreign Language) ซึ่งเป็นข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานเพื่อวัดความสามารถใช้ภาษาอังกฤษที่คะแนนจากการสอบสามารถยื่นสมัครเข้าศึกษาในระดับมัธยมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยทั่วโลก ซึ่งในระยะเวลาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 มีผู้สอบ TOEFL เพิ่มขึ้นร้อยละ 9 ทุกปี (ETS, 2008: ออนไลน์)

สุนิจ สุตันทวิบูลย์ (2548) พบว่าปัจจุบันนักเรียนไทยเริ่มเข้าใจและให้ความสำคัญต่อการเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น จึงทำให้มีการเลือกสถาบันกวดภาษาอังกฤษที่ให้บริการกวดวิชาเพื่อทดสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานที่ออกโดยองค์กร ETS ซึ่งสถาบันสอนภาษาอังกฤษเหล่านี้ จะเน้นเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการศึกษาต่อซึ่งเป็นเนื้อหาที่ยากกว่าเนื้อหาที่สอนอยู่ในระดับมัธยมศึกษาของประเทศไทย ซึ่งให้บริการ ได้แก่ TOEFL (Test of English as a Foreign Language), TOEIC (Test Of English for International Communication), GMAT (Graduate Management Admission Test), GRE (Graduate Record Examination), SAT (Scholastic Aptitude Test) , IELTS (International English Language Testing System) เป็นต้น

จังหวัดเชียงใหม่มีสถาบันกวดวิชาภาษาอังกฤษเพื่อทดสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานจำนวน 9 แห่ง อยู่ในอำเภอเมืองในปี พ.ศ. 2549 ซึ่งในจำนวน 9 แห่งนี้ มีผู้ประกอบการในท้องถิ่นจำนวน 7 แห่ง ได้แก่ เอช เดอะ อคาเดมี ฟอ์ เอ็ดดูเคชั่นยูเอสเอ (Ace!), สถาบันศาสตร์และศิลป์, ซีอีซี อี-เทคนิต (CEC-E20), อีเอฟอี (EFE), บ้านภาษา เอ็น อี เอส (NES), สถาบันภาษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (LI-CMU), แลงเกจ คอร์เนอร์ (Language Corner) และมีผู้ประกอบการจาก กรุงเทพฯ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ บริติช เคานซิล (British Council) และ อีซีซี (ECC) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า มีการแข่งขันเพื่อให้บริการกับลูกค้ากลุ่มเดียวกัน ซึ่งปัจจุบัน เริ่มมีสถาบันสอนภาษาอังกฤษเปิดเพิ่มมากขึ้นนอกเหนือจาก 9 แห่งที่กล่าวไว้ข้างต้น แต่เน้นไปที่การสอนภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับเด็ก เช่น จีอีอี อิงลิช (GEE English), ไอไออี (IIE) เป็นต้นซึ่งจากการสำรวจพบว่า สถาบันสอนภาษาอังกฤษเหล่านี้ มีแผนที่จะเปิดคอร์สกวดวิชาภาษาอังกฤษเพื่อทดสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานต่อไป ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ธุรกิจการเปิดสถาบันกวดวิชา

ภาษาอังกฤษเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน เป็นที่น่ายินดีของผู้ประกอบการใน  
จังหวัดเชียงใหม่ และมีแนวโน้มการเจริญเติบโตเพิ่มมากขึ้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคนในการตัดสินใจ  
เลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอ  
เมืองเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจกวดวิชาสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการ  
ปรับปรุงบริการและวางแผนการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อ  
การสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาของผู้บริโภคนในการใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบ  
ภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชา  
ภาษาอังกฤษเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่
2. เพื่อทราบถึงปัญหาของผู้บริโภคนในการใช้บริการสถาบันกวดวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการ  
สอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในอำเภอเมืองเชียงใหม่
3. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการสถาบันกวดวิชาและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนิน  
สถาบันกวดวิชาภาษาอังกฤษมาตรฐาน สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการตลาด  
ของสถาบันกวดวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน  
ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

### นิยามศัพท์

**ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคน** หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจบริการซึ่ง  
ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ  
และกระบวนการให้บริการ รวมถึงสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ ได้แก่ สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ สิ่งกระตุ้นทาง  
เทคโนโลยี สิ่งกระตุ้นทางกฎหมายและการเมือง และสิ่งกระตุ้นทางวัฒนธรรม

สถาบันกวศึกษาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน หมายถึงองค์การ ที่ดำเนินการ ในรูปแบบของสถาบันกวศึกษาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง เชียงใหม่จำนวน 9 แห่ง ได้แก่ เอช เดอะ อคาเดมี ฟอ์ เอ็ดดูเคชันยูเอสเอ (Ace!), สถาบันศาสตร์ และศิลป์, ซีอีซี อี-เทวนต์ (CEC-E20), อีซีซี (ECC), บ้านภาษา เอ็น อี เอส (NES), สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (LI-CMU), แลงเกวช คอ์นเนอร์ (Language Corner) และมีทั้ง ผู้ประกอบการจาก กรุงเทพฯ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ เคาซิล (British Council) และ อีซีซี (ECC) ซึ่งเป็นสถาบันซึ่งเปิดการกวศึกษาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐาน ได้แก่ TOEFL (Test of English as a Foreign Language), TOEIC (Test Of English for International Communication), GRE (Graduate Record Examination), GMAT (Graduate Management Admission Test), SAT (Scholastic aptitude Test), IELTS (International English Language Testing System) เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved