

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การศึกษาถือว่าเป็นการลงทุนเพื่อการพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ เพราะเป็นกระบวนการสร้างและสะสมทุนทางปัญญา ความรู้ ทักษะ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้แก่ผู้เรียน มีส่วนทำให้การพัฒนาประเทศเจริญก้าวหน้าทัดเทียมอารยประเทศ แต่ปัจจุบันการเรียนในภาคปกติจะไม่เพียงพอ นักเรียนต้องมานะ บากบั่นเพื่อสอบแข่งขันช่วงชิงเข้าไปศึกษาต่อในระดับสูงให้ได้ตามความใฝ่ฝันของตนเองและครอบครัว¹ ทางออกของการศึกษาเพื่อสนองความต้องการดังกล่าวคือการเรียนกวดวิชาซึ่งปรากฏว่ามีสถาบันหลายแห่งเปิดให้บริการเสริมแก่นักเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาลไปจนถึงระดับอุดมศึกษา² นิยมเรียกกันว่า การกวดวิชา หรือการเรียนพิเศษจากการวิเคราะห์ของหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ³ แสดงให้เห็นว่าการที่พ่อแม่ส่งเสริมให้นักเรียนเรียนพิเศษเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบันไม่ใช่เพียงเพื่อแข่งขันช่วงชิงเรียนต่อในระดับสูงเท่านั้น แต่ยังมีหวังให้เกิดการพัฒนาทางด้านการใช้คอมพิวเตอร์และการเรียนภาษามากขึ้นอีกทางหนึ่งด้วย จากการสำรวจของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน พบว่า ในปี 2542 มีโรงเรียนกวดวิชาทั้งหมด 572 แห่ง ในจำนวนนี้กว่าร้อยละ 40 อยู่ในกรุงเทพมหานคร มีจำนวนนักเรียนทั้งสิ้น 147,093 คน ในจำนวนดังกล่าวร้อยละ 60 อยู่ในกรุงเทพมหานคร⁴

การเรียนแบบค่อมอง คือ แบบเรียนประเภทหนึ่งซึ่งช่วยเสริมความรู้และพัฒนาทักษะทางคณิตศาสตร์และภาษา เป็นระบบการเรียนที่จัดให้เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถของผู้เรียนแทนการสอนนักเรียนเป็นกลุ่มด้วยเนื้อหาที่เหมือนกันหรือมีการจัดแบ่งห้องเรียนออกตามอายุหรือระดับชั้นเรียน ซึ่งแตกต่างไปจากการเรียนการสอนในระบบโรงเรียนหรือโรงเรียนสอนพิเศษหรือกวดวิชาโดยทั่วไป ด้วยการให้นักเรียนทำแบบทดสอบวัดระดับพื้นฐานความรู้ความ

¹ “โรงเรียนกวดวิชาห้องแถว ภาพสะท้อนความล้มเหลวทางการศึกษา”. 2001. [ระบบออนไลน์].

แหล่งที่มา <http://www.thannews.th.com/jobhuman/76/t2602.htm> (15 สิงหาคม 2544).

² “กวดวิชา ราคา 1,200 ล้านบาทผ่านประตูสู่มหาวิทยาลัย(1)”. 2001. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.thannews.th.com/gold41/999/167.asp> (15 สิงหาคม 2544).

³ “การศึกษากับอนาคตของชาติ (ไทย-อังกฤษ)”. 2001. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.thannews.th.com/than2000/1541/t205.htm> (15 สิงหาคม 2544).

⁴ “กวดวิชา ราคา 1,200 ล้านบาทผ่านประตูสู่มหาวิทยาลัย(1)”. 2001. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.thannews.th.com/gold41/999/167.asp> (15 สิงหาคม 2544).

สามารถของนักเรียนแล้วจึงกำหนดเนื้อหาและแนวทางการเรียนที่เหมาะสมของนักเรียนแต่ละคนตามความสามารถ โดยไม่มีการคำนึงถึงอายุหรือระดับชั้นเรียน การที่คুমองเป็นแบบเรียนที่มีมาตรฐานและเป็นสากลมีลักษณะเด่นเฉพาะตัวนี้จึงเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายกว่า 39 ประเทศทั่วโลกมีนักเรียนมากกว่า 2.8 ล้านคน⁵ การเรียนแบบคুমองได้เริ่มต้นในประเทศไทยเมื่อปี 2541 ปัจจุบันมีศูนย์การศึกษาคুমองมากกว่า 160 ศูนย์กระจายอยู่ทั้งในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสำคัญทั่วไป ปัจจุบันมีนักเรียนมากกว่า 12,000 คน⁶

บริษัท คุมอง (ประเทศไทย) จำกัด ได้มาเปิดศูนย์คুমองในจังหวัดเชียงใหม่ตั้งแต่ปลายปี 2541 เพื่อสอนการพัฒนาทักษะทางคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ ปัจจุบันมีทั้งสิ้น 3 ศูนย์ คือ ศูนย์เชียงใหม่แมคคอมิค ศูนย์เชียงใหม่นิมมานเหมินทร์ และศูนย์เชียงใหม่ช้างคลาน ขณะนี้ทุกแห่งมีนักเรียนรวม 384 คน ส่วนในด้านการตลาดนั้นทางศูนย์คুমองได้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ตลอดจนการช่วยประชาสัมพันธ์จากลูกค้าไปยังบุคคลใกล้เคียงให้มาทดลองเรียนเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มพูนในส่วนที่ตนเองเห็นว่ายังค้อยอยู่⁷

ปัจจุบันในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีโรงเรียนสอนภาษาและโรงเรียนกวดวิชากระจายอยู่ทั่วไป จำนวนทั้งสิ้น 31 สถาบัน⁸ และโรงเรียนประเภทอาชีวศึกษาเฉพาะโรงเรียนหรือสถาบันภาษาอีกจำนวน 13 แห่ง⁹ จัดว่าเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการแข่งขันกันอย่างกว้างขวางเพื่อรองรับนักเรียนและผู้ปกครองที่ต้องการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่บุตรหลานของตนเองและการเข้ารับการฝึกทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษของนักเรียนนั้นผู้ปกครองจะมีส่วนสำคัญในการช่วยนักเรียนตัดสินใจเลือกสถาบันที่เป็นมาตรฐานมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับทั่วไป ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษกับศูนย์คুমอง ทั้ง 3 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ ต่อการปรับปรุงกลยุทธ์การตลาด เพื่อสร้าง รักษาและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

⁵ บริษัท คุมอง (ไทยแลนด์) จำกัด, “วิธีการเรียนในระบบ KUMON”, 2544. (อัดสำเนา).

⁶ บริษัท คุมอง (ไทยแลนด์) จำกัด, “KUMON ระบบเครือข่ายการศึกษา”, 2544. (อัดสำเนา).

⁷ ผู้อำนวยการศูนย์คুমอง เชียงใหม่, สัมภาษณ์, 9 กรกฎาคม 2544.

⁸ สำนักงานศึกษาธิการอำเภอเมืองเชียงใหม่, “รายชื่อโรงเรียนเอกชน 15(2) ประเภทกวดวิชา”, เอกสารประชาสัมพันธ์ที่ 1/2544. (อัดสำเนา).

⁹ สำนักงานศึกษาธิการอำเภอเมืองเชียงใหม่, “รายชื่อโรงเรียนเอกชน 15(2) ประเภทอาชีวศึกษา”, เอกสารประชาสัมพันธ์ที่ 2/2544. (อัดสำเนา).

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ วิทยาลัยนานาชาติ ศูนย์กุมอง เชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อส่วนประสมการตลาดของศูนย์กุมองเชียงใหม่

2. ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้าง รักษาและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ปกครองของศูนย์กุมองเชียงใหม่