

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ประวัติความเป็นมา

การพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับประเทศอื่นนั้น การศึกษาจึงถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง การไปศึกษาต่อยังต่างประเทศทั้งเรียนภาษาระยะสั้น การเรียนระดับประกาศนียบัตร หรือการเรียนระดับปริญญาบัตร จึงเป็นทางเลือกอีกทางเลือกหนึ่งเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถทั้งทางด้านภาษาและทางด้านวิชาการ ปัจจุบันคนไทยนิยมไปศึกษาที่ต่างประเทศมากขึ้น ทั้งนักเรียน นักศึกษา ไปจนถึงคนวัยทำงาน ทางสมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ (สทศ.) เปิดเผยว่า ปี พ.ศ. 2553 มีจำนวนผู้ที่เดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศเพิ่มขึ้น 4-5% ซึ่งประเทศที่คนไทยนิยมเดินทางไปศึกษามากที่สุด ได้แก่ ประเทศออสเตรเลีย อังกฤษ สหรัฐอเมริกา นิวซีแลนด์ แคนาดา สิงคโปร์ และ สวิตเซอร์แลนด์ ส่วนประเทศที่กำลังได้รับความสนใจและมีแนวโน้มที่คนไทยจะเดินทางไปศึกษาต่อมากขึ้น ได้แก่ ประเทศจีน ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้ (ศูนย์บริการข้อมูลเศรษฐกิจระหว่างประเทศ, 2553: ออนไลน์)

การสมัครเรียนเพื่อศึกษาต่อต่างประเทศสามารถทำได้ 2 ทางคือ การสมัครเรียนเองโดยตรงหรือการสมัครเรียนผ่านศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ซึ่งการสมัครเรียนผ่านศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศมีความแตกต่างจากการสมัครเรียนเองโดยตรง คือ ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ จะให้ความน่าเชื่อถือแก่ผู้ที่ตัดสินใจเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ เมื่อมีการสมัครเรียนไปแล้วสามารถรับรองได้ว่าจะไม่มีการถูกหลอกเมื่อเดินทางไปถึงยังต่างประเทศ อีกทั้งทางศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศจะไม่มีการคิดค่าบริการในการดำเนินการกับผู้สมัครเรียน เนื่องจากทางศูนย์ได้รับการจ่ายเงินจากสถาบันการศึกษาอยู่แล้ว และจะให้ความช่วยเหลือในส่วนของการเตรียมเอกสารสมัครเรียน ขั้นตอนการขอวีซ่า ซึ่งเป็นการให้ความสะดวกและลดความยุ่งยากหากสมัครเรียนเองโดยตรง (KhonThaiAmerica, 2555: ออนไลน์)

สมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ (สทศ.) หรือชื่อภาษาอังกฤษ Thai International Education Consultants Association (TIECA) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ.2533. เป็นองค์กรซึ่งพัฒนามาจากชมรมแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ซึ่งในอดีตมีชื่อว่า The Education Consultants Group of Thailand (ECT) โดยเป็นการรวมตัวกันของสมาชิกชมรมจำนวนเพียง 12 บริษัท ต่อมาใน

วันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2540 มีการดำเนินการเปลี่ยนจากชมรมแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ เป็น สมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ (สทศ.) โดยจดทะเบียนเปลี่ยนสถานภาพเป็นสมาคมทาง วิชาชีพซึ่งได้รับการรับรองจากกระทรวงพาณิชย์ นอกจากนี้สมาคมยังเป็นสมาชิกของ Federation of Education and Language Consultant Associations (Felca) และ World Youth Student & Educational Travel Confederation (WYSETC) ทางสมาคมมีผลงานและชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับทั้งจากองค์กร การศึกษาในระดับประเทศและระดับนานาชาติ ซึ่งทางสมาคมมีนโยบายและจุดมุ่งหมาย เพื่อส่งเสริม และพัฒนาในด้านการศึกษาต่อต่างประเทศเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐในการพัฒนาประเทศและ ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพของประชากร เพื่อให้คำปรึกษาและแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศอย่างเป็น ระบบด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและวิธีการที่เหมาะสม เพื่อรักษาสิทธิและผลประโยชน์ของนักเรียน นักศึกษาไทยที่จะไปศึกษาต่อต่างประเทศ และเพื่อเพิ่มเติมมาตรฐานให้กับวงการการศึกษาต่อ ต่างประเทศอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ปัจจุบันสมาคมมีสมาชิกทั้งหมดจำนวน 78 บริษัท ศูนย์แนะแนว การศึกษาต่อต่างประเทศมีหน้าที่ให้บริการในด้าน ข้อมูลของสถาบันต่างๆ ระดับการศึกษา ที่ตั้งของ สถาบันการศึกษา รายละเอียดของหลักสูตร ค่าการศึกษา ระเบียบการและขั้นตอนการสมัครเรียน การ เตรียมเอกสารสมัครเรียน ขั้นตอนการขอวีซ่า คำแนะนำและข้อมูลด้านการเตรียมตัวก่อนการเดินทาง รายละเอียดของที่พัก การจัดหาที่พัก การรับที่สนามบิน ให้คำแนะนำการให้บริการของธนาคารใน ต่างประเทศ จัดหาตั๋วเครื่องบินในราคานักเรียน การประกันสุขภาพระหว่างศึกษาต่อ และสิทธิต่างๆที่ พึงจะได้รับในฐานะนักศึกษานานาชาติ (สมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ, 2556: ออนไลน์)

อำเภอเมือง เชียงใหม่เป็นศูนย์กลางการศึกษาไม่เพียงแต่ในจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น แต่ รวมไปถึงเป็นศูนย์กลางการศึกษาของจังหวัดในภาคเหนือตอนบนอีกด้วย โดยในอำเภอเมือง เชียงใหม่มีศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ 12 แห่ง คือ OEC Global Education, Overseasedu (OEG), O S Visas Co., Ltd., Westminster International, Australian Centre, Eden Education Centre, Student Pass, Mentor International, Education Gateway, Inter Academic Advisors, NES Baanpasa และ International Student Services (IDP) โดยบริษัท OEC Global Education และ Overseasedu (OEG) เป็นสมาชิกของสมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ (สทศ.)

โดยศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศทั้ง 12 แห่งในอำเภอเมือง เชียงใหม่ นอกจาก จะแข่งขันกันในเรื่องของหลักสูตรการศึกษาที่หลากหลายในมหาวิทยาลัย สถาบันอาชีวศึกษา วิทยาลัย ชุรกิจและโรงเรียนแล้ว การแข่งขันในด้านการให้บริการที่แตกต่างกันทั้งการให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ทางเลือกในการศึกษา การบริการสมัครเรียน การบริการจัดเตรียมเอกสารวีซ่าและทำเรื่องสมัครขอวีซ่า และการให้คำแนะนำและเตรียมความพร้อมก่อนออกเดินทาง ล้วนมีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการ ซึ่งลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศสามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ ลูกค้าที่ไป

เรียนภาษาและลูกค้ำที่ไปศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตร หรือระดับปริญญาบัตร โดยคิดเป็นร้อยละ 60 และร้อยละ 40 ตามลำดับ (วราวุฒิ ภาษิต และ มิลินทร์ อัครกิจ 2556)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้ำ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ และเพื่อทราบถึงความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์และเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ำมากที่สุด

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้ำในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบถึงส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้ำในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ

1.3.2 ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศในการวางแผนการตลาดที่เหมาะสม และสอดคล้องกับกลุ่มลูกค้ำ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

## 1.4 นิยามศัพท์

**ส่วนประสมการตลาดบริการ** หมายถึง ส่วนประสมการตลาดบริการที่ใช้ในการเลือกศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ โดยพิจารณาจากผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย/สถานที่ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และกระบวนการ (Process)

**ลูกค้ำ** หมายถึง ผู้ที่ตัดสินใจไปเรียนต่างประเทศทั้งผู้ที่ไปเรียนภาษาและผู้ที่ไปศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตร หรือระดับปริญญาบัตร โดยผ่านบริการศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

**ศูนย์แนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ** หมายถึง หน่วยงานเอกชนที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนระหว่างสถาบันการศึกษาในต่างประเทศกับนักเรียน นักศึกษา ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 12 แห่ง โดยมีหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการศึกษา หลักสูตรการเรียนการสอน ดำเนินการสมัครเข้าเรียน และติดตามผลตอบรับจากสถาบันการศึกษา ดำเนินการเรื่องทำวีซ่า และการจัดหาที่พัก