

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาจากหลายๆประเทศ ได้ให้ความสนใจที่จะเดินทางไปต่างประเทศเป็นจำนวนมากด้วยวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน เช่น เดินทางเพื่อการท่องเที่ยว เพื่อศึกษาหาความรู้ เพื่อแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม เพื่อหาประสบการณ์ชีวิต หรือแม้กระทั่งเพื่อหารายได้พิเศษในช่วงปิดภาคเรียน จึงส่งผลทำให้เกิดโครงการต่างๆ มากมายที่เปิดโอกาสให้กับนักศึกษาที่มีความสนใจที่อยากจะเดินทางไปต่างประเทศสามารถเดินทางไปท่องเที่ยวและนอกจากนั้นยังสามารถหารายได้พิเศษในช่วงปิดภาคเรียนไปพร้อมๆกัน ซึ่งสำหรับนักศึกษาในประเทศไทยนั้นเริ่มมาให้ความสนใจกับโครงการดังกล่าวด้วยเช่นกัน (จิตรลดา ปีติมล, 2548)

โครงการ Work&Travel in USA เป็นโครงการที่เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2512 โดย CIEE (Council on International Education Exchange) อยู่ภายใต้การดูแลและควบคุมของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา มุ่งเน้นการฝึกอบรม (Training) และการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม (Cultural Exchange) เพื่อให้ศึกษามีโอกาสใช้ชีวิตในสังคมอเมริกันและเข้าใจวัฒนธรรมในการทำงานกับชาวอเมริกันและนานาชาติ สำหรับประเทศไทย โครงการเริ่มต้นครั้งแรกเมื่อ ปี พ.ศ. 2543 โดยมีวัตถุประสงค์ ในเรื่องของการส่งเสริมให้นักศึกษาได้เรียนรู้วัฒนธรรมการทำงานในระบอบอเมริกันจากประสบการณ์ในช่วงเวลาทำงานรวมถึงส่งเสริมให้นักศึกษาได้เรียนรู้ประสบการณ์จริงในการดำเนินชีวิตนอกเหนือจากการเรียนในมหาวิทยาลัย ประสบการณ์จริงระหว่างที่พำนักและท่องเที่ยวในประเทศสหรัฐอเมริกา เช่น เรียนรู้การปรับตัวในการอยู่ร่วมกันในสังคมกับผู้อื่น ทั้งที่มีสัญชาติเดียวกันและสัญชาติอื่น เรียนรู้ที่จะมีความรับผิดชอบต่อตนเอง เรียนรู้การแก้ปัญหาและเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองและส่งเสริมให้นักศึกษารู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ในช่วงปิดภาคเรียน สุดท้ายคือให้นักศึกษามีโอกาสฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษในสภาพแวดล้อมจริงทั้งในสถานที่ทำงานและระหว่างการเดินทางทัศนศึกษาโดยโครงการนี้ไม่ใช่การจัดหางานในตลาดแรงงาน ผู้ที่สมัครเข้าร่วมโครงการจะต้องมีสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาตรีหรือปริญญาโท อายุ 18-28 ปี และต้องผ่านการคัดเลือก เมื่อผ่านการคัดเลือกแล้วทางโครงการจะดำเนินการขอวีซ่าประเภทนักเรียน

แลกเปลี่ยน (J-1 Visa) เพื่อผู้สมัครสามารถเข้าร่วมโครงการได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งตามกฎหมายในประเทศสหรัฐอเมริกาอนุญาตให้นักศึกษาผู้ที่เข้าร่วมโครงการ ทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายในสาขาต่างๆ โดยมีระยะเวลาตั้งแต่ 2-4 เดือน ขึ้นอยู่กับช่วงเวลาปิดภาคเรียน และช่วงเวลาเปิด-ปิดของสถานที่ทำงานนั้นๆ หลังจากนั้นนักศึกษายังสามารถเดินทางท่องเที่ยวในประเทศสหรัฐอเมริกาได้อีก 30 วัน หลังจากสิ้นสุดการทำงาน (บริษัท โอเวอร์ซีส์ เอ็ด กรุป จำกัด, 2550: ออนไลน์) ช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้าร่วม โครงการ Work&Travel in USA มี 2 ช่วงเวลาคือ ช่วงเดือนมีนาคมเป็นต้นไป สำหรับนักศึกษาที่ปิดภาคเรียนระหว่างเดือนมีนาคม – พฤษภาคม (ภาคปกติ) และช่วงเดือนพฤษภาคมเป็นต้นไปสำหรับนักศึกษาที่ปิดภาคเรียนระหว่างเดือนพฤษภาคม – สิงหาคม (ภาคนานาชาติ) โดยบริษัทและองค์กรแลกเปลี่ยนประเทศสหรัฐอเมริกาจะประสานงานในการคัดสรรสถานที่ทำงานที่มีมาตรฐานตามที่กำหนดไว้

สำหรับลักษณะงานนั้นเป็นงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะเฉพาะในการทำงาน (Non-skilled Work) ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นงานที่เปิดตามฤดูกาล (Seasonal Job) เช่น งานสวนสนุกและสถานที่พักผ่อนรีสอร์ท โรงแรม งานในอุทยานแห่งชาติ (National Park) และงานในร้านสะดวกซื้อ ร้านอาหารจานด่วน เป็นต้น ค่าใช้จ่ายต่อผู้เข้าร่วมโครงการ 1 ท่าน ประมาณ 80,000 บาท ถึง 120,000 บาท แล้วแต่เอเจนซี่ (สัญญากรณ์ จันทรเวช, 2549)

ในประเทศไทย โครงการเริ่มต้นครั้งแรกเมื่อ ปี พ.ศ.2543 มีผู้ร่วมโครงการในปีแรกเพียง 16 ท่านและในปีถัดๆ ไปมีจำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งทราบจากการแนะนำของผู้ที่เข้าร่วมโครงการกลับมา หรือจากการโฆษณา และจากสถิติผู้เข้าร่วมโครงการในปี พ.ศ.2548 มีนักศึกษาเข้าร่วมโครงการมากกว่า 10,000 คน (สัญญากรณ์ จันทรเวช, 2549) สำหรับปี พ.ศ.2549 เป็นต้นมา แนวโน้มสำหรับนักศึกษาที่จะมาเข้าร่วมโครงการมีมากขึ้น เนื่องจากทางโครงการอนุญาตให้นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในปีสุดท้าย สามารถเข้าร่วมโครงการได้ (บริษัท โอเวอร์ซีส์ เอ็ด กรุป จำกัด, 2550: ออนไลน์) สำหรับในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลปี พ.ศ. 2551 พบว่ามีเอเจนซี่ ทั้งหมด 14 แห่ง คือ Oversea, Acadex, Acme, Globaleducationx, Istc, Yesthailand, Learnmoreinter, Jobsamerica, Pstcenter, Thainterexchange, Yesc, Igointer, Ie-cs และ Ien-edu มี

จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ 800 คน โดยส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ลลิตา นาราศิริฤกษ์, 2551: สัมภาษณ์)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจว่าสิ่งใดคือ ปัจจัยที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกเอเจนซี่โครงการ Work&Travel in USA และต้องการจะทราบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อเอเจนซี่โครงการอย่างไร เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจเอเจนซี่สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกเอเจนซี่โครงการ Work&Travel in USA

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกเอเจนซี่โครงการ Work&Travel in USA
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อให้เอเจนซี่โครงการ Work&Travel in USA ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดและเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ที่เข้าร่วมโครงการ

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

เอเจนซี่ หมายถึง หน่วยงานเอกชนที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการประสานงานระหว่างนิสิตนักศึกษาผู้เข้าร่วมโครงการ กับองค์กรแลกเปลี่ยนในประเทศสหรัฐอเมริกา

โครงการเวิร์คแอนด์ทราเวลประเทศสหรัฐอเมริกา หมายถึง โครงการที่ให้
นักศึกษาได้มีโอกาสไปทำงานและท่องเที่ยวที่ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีระยะเวลา 2-4 เดือน
ในช่วงเวลาที่นักศึกษาปิดภาคเรียน

ผู้ให้บริการ หมายถึง นักศึกษาที่เคยเข้าร่วมโครงการเวิร์คแอนด์ทราเวลประเทศ
สหรัฐอเมริกา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved