

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2546 ตามมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะและศักยภาพในการใช้ภาษาต่างประเทศ สำหรับนักเรียน นักศึกษา บุคลากร ทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนประชาชนทั่วไปในจังหวัดภาคเหนือ เสริมสร้างความรู้และความเข้าใจในวัฒนธรรมต่างประเทศ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรและสถาบันการศึกษา โดยมีลักษณะเป็นองค์กรในกำกับมหาวิทยาลัย มีการดำเนินงานและระบบการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบราชการ เน้นความคล่องตัวและพึ่งพาตนเองได้ โดยมีชื่อภาษาอังกฤษว่า “Language Institute” (สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554) ซึ่งให้บริการด้านวิชาการโดยจัดหลักสูตรอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ บริการจัดอบรมตามความต้องการของลูกค้า บริการทดสอบและเทียบความรู้ความสามารถในการใช้ภาษา และโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมโดยร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่างประเทศ เป็นต้น

ในปี พ.ศ.2558 ความเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่จะเกิดขึ้นจากการหลอมรวมกันของ 10 ประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประกอบด้วยประเทศไทย อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ บรูไน เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา ที่จะรวมกันเป็น “ประชาคมอาเซียน” (ASEAN Community) เพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองและขีดความสามารถในการแข่งขันของอาเซียนในเวทีระหว่างประเทศ จึงจำเป็นที่สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาต่างๆต้องเตรียมการรับมือให้พร้อม ซึ่งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้เล็งเห็นความสำคัญที่ประเทศไทยจะเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมอาเซียนจึงเตรียมความพร้อมในทุกๆด้าน และในฐานะที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศสำหรับตลาดแรงงานภายในประเทศและต่างประเทศ จึงให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมเพื่อให้สามารถปรับตัวได้ทันกับสถานการณ์ของโลก และพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงจากการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน

ภาษาอังกฤษจึงนับเป็นปัจจัยสำคัญ ในการเพิ่มวิสัยทัศน์และพัฒนาบุคลากรของชาติ ให้มีทักษะการสื่อสารทัดเทียมนานาชาติ แม้ในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจและการเมืองเช่นปัจจุบัน ซึ่งส่งผลให้การพัฒนาประเทศในหลายๆด้านต้องชะงัก แต่การพัฒนาทักษะและความรู้ด้านต่างๆของประชาชน โดยเฉพาะด้านภาษาสากลยังต้องกระทำอย่างต่อเนื่องไป ซึ่งในอนาคตภาษาอังกฤษ

จะเป็นภาษาทางการของอาเซียนเป็นภาษาเชื่อมโยงความสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจร่วมกัน การที่อาเซียนเห็นพ้องกันในการกำหนดให้ภาษาในการทำงานของอาเซียนเป็นภาษาอังกฤษนั้น สื่อให้เห็นว่าการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศเป็นเรื่องจำเป็นทั้งในโลกปัจจุบันและในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษที่ทั่วโลกยกให้เป็นภาษาสากลในการสื่อสาร ดังนั้น การเตรียมความพร้อมด้านภาษาและวัฒนธรรมให้กับเยาวชนในการเข้าสู่เส้นทางอาเซียนจึงมีความจำเป็นและความสำคัญเป็นอย่างมาก

ในเวลาอีก 3 ปีที่จะมาถึงนี้ภาคการศึกษาจำเป็นจะต้องทำงานในเชิงรุกมากขึ้นในการสร้างความตระหนักรู้ให้แก่สังคมในเรื่องภาษาและวัฒนธรรมของประเทศต่างๆ ในภูมิภาคอาเซียนเพื่อการเป็นสถาบันการศึกษาที่มุ่งเน้นพัฒนาเยาวชนให้ก้าวทันโลกปัจจุบันและเทียบเทียมนานาชาติ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นศูนย์กลางทางด้านภาษาจึงมีแผนงานการเตรียมความพร้อมด้านศักยภาพในการแข่งขันแก่ประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะกลุ่มนักเรียน แต่ด้วยสถาบันภาษาตั้งอยู่ห่างจากแหล่งสถานศึกษาที่ตั้งอยู่ในเขตเมือง จึงไม่สามารถให้บริการแก่กลุ่มนักเรียนได้อย่างทั่วถึงเนื่องจากไม่สะดวกในการเดินทางมาเรียนและต้องประสบปัญหาเรื่องการจราจรติดขัด สถาบันภาษาจึงได้มีโครงการเปิดสาขาในโครงการ @ Curve ถนนช้างคลาน ซึ่งบริเวณดังกล่าวเป็นที่ตั้งของโรงเรียนกลุ่มเป้าหมายเป็นจำนวนมาก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาด้านภาษาต่างประเทศแก่นักเรียนได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ลดปัญหาเรื่องระยะเวลาการเดินทางจากสถานศึกษามายังสถาบันภาษาฯ และในบริเวณดังกล่าวยังไม่มีสถาบันภาษาใดไปตั้งโดยตรงมีเพียงแต่โรงเรียนกวควิชาและโรงเรียนสอนภาษาขนาดเล็กซึ่งเน้นการสอนทบทวนและสอนการบ้านนักเรียน โดยอาจารย์ของโรงเรียนในบริเวณนั้น (ผลสำรวจโรงเรียนสอนภาษาบริเวณถนนช้างคลาน, 2554)

จากการที่ทุกหน่วยงานได้ตระหนักถึงความสำคัญของภาษาต่างประเทศ และในขณะเดียวกันความต้องการในการศึกษาหาความรู้ภาษาอังกฤษนั้นก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากบุคคลหรือองค์กรต่างๆ ได้เล็งเห็นความสำคัญของภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร จึงทำให้โรงเรียนสอนภาษามีการขยายตัวและหลากหลายภาษามากยิ่งขึ้น โดยแต่ละโรงเรียนต่างใช้กลยุทธ์ทางการตลาดในการแข่งขันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนที่มาจากความต้องการที่หลากหลายแตกต่างกัน ซึ่งอัตราการขยายตัวของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษในจังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากยิ่งขึ้นและมีภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงขึ้น โดยปัจจุบันมีโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่เป็นที่รู้จักในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ British Council Chiang Mai, โรงเรียนสอนภาษาต่างประเทศล้านนา (EFL), โรงเรียนบ้านภาษาศูนย์การศึกษานิวซีแลนด์ (NES), โรงเรียนเกียรติพัฒนา สอนภาษา กวควิชา คอมพิวเตอร์ (CEC/E-20), โรงเรียนสอนภาษาสมาคมนักเรียนเก่า

สหรัฐอเมริกา (AUA) และสถาบันภาษาและคอมพิวเตอร์อีซีซี ประเทศไทย (ECC) ซึ่งยังไม่มีสถาบันสอนภาษาใดดังกล่าวไปดำเนินการอยู่ในบริเวณถนนช้างคลาน

การเปิดสาขาสถาบันภาษาฯ ณ โครงการ @Curve บนถนนช้างคลาน ถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางและเป็นแหล่งรวมของสถาบันการศึกษาที่ตั้งอยู่บนถนนช้างคลานและถนนมหิดล ซึ่งเปิดสอนในระดับชั้นอนุบาลจนถึงระดับชั้นมัธยมศึกษา และมีโรงเรียนที่มีชื่อเสียงเป็นจำนวนมากถึง 8 แห่งด้วยกัน ได้แก่ โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย โรงเรียนพระหฤทัยเชียงใหม่ โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย โรงเรียนวชิรวิทย์ โรงเรียนวิชัยวิทยา โรงเรียนไชยโรจน์วิทยา โรงเรียนวาริเชียงใหม่ และโรงเรียนกาวิละวิทยาลัย โดยมีจำนวนนักเรียนทั้งสิ้น 15,546 คน และมีนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาจำนวน 8,899 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 1, 2555 และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 34 (เชียงใหม่-แม่ฮ่องสอน), 2555) สถาบันภาษาฯ ได้เลือกกลุ่มนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความต้องการเรียนเพิ่มเติมในด้านภาษาและการสื่อสารเพื่อการพัฒนาทักษะและการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายและเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการสอบเข้ามหาวิทยาลัย(ระดับอุดมศึกษา)ซึ่งมีการแข่งขันที่รุนแรงและสูงมาก อีกทั้งเป็นกลุ่มที่มีฐานะสามารถตัดสินใจเลือกสถานที่เรียนเพิ่มเติมได้ด้วยตนเอง ซึ่งในส่วนนักเรียนระดับประถมศึกษา เนื่องจากอายุน้อยและยังไม่มีฐานะเพียงพอในการตัดสินใจด้วยตัวเอง ผู้ปกครองจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญและมีอิทธิพลในการตัดสินใจเป็นหลัก แต่ทั้งนี้ในบริเวณดังกล่าวมีโรงเรียนจำนวน 2 แห่ง คือ โรงเรียนวชิรวิทย์ แผนกประถม ที่เปิดการเรียนการสอนในระดับชั้นอนุบาลถึงระดับชั้นประถมศึกษา และโรงเรียนไชยโรจน์วิทยา ที่อยู่ในระหว่างการยกเลิกการเรียนการสอนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ดังนั้นจึงมีโรงเรียนที่เปิดการเรียนการสอนในระดับชั้นมัธยมศึกษาบริเวณถนนช้างคลานและถนนมหิดล จำนวน 6 แห่ง คือ โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย โรงเรียนพระหฤทัยเชียงใหม่ โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย โรงเรียนวิชัยวิทยา โรงเรียนวาริเชียงใหม่ และโรงเรียนกาวิละวิทยาลัย ซึ่งมีนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาจำนวน 8,899 คน(สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 1, 2555 และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 34 (เชียงใหม่-แม่ฮ่องสอน), 2555)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความต้องการของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อส่วนประสมการตลาดของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาถนนช้างคลาน ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานและกลยุทธ์การตลาดของสาขาสถาบันภาษาฯ ต่อไป

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความต้องการของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อส่วนประสมการตลาดของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาถนนช้างคลาน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความต้องการของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อส่วนประสมการตลาดของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาถนนช้างคลาน
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานและกลยุทธ์การตลาดของสาขาสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสถาบันภาษาอื่นๆ

## นิยามศัพท์

**ความต้องการ** คือ ความรู้สึกความต้องการของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อส่วนประสมการตลาดของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาถนนช้างคลาน ที่มีความต้องการที่จะได้รับประโยชน์จากการซื้อสินค้าหรือบริการ โดยหาข้อมูลด้วยการสอบถามจากคนที่มีความประสงค์มาก่อนหรือหาข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ หรือเป็นการประเมินจากประสบการณ์ซื้อที่ผ่านมาและความรู้ในอดีต และได้ตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่จะได้รับจะเป็นเช่นไร ซึ่งมีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันภาษาฯ สาขาถนนช้างคลาน

**นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา** หมายถึง นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลายที่กำลังศึกษาอยู่ใน โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย โรงเรียนพระหฤทัยเชียงใหม่ โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย โรงเรียนวิชัยวิทยา โรงเรียนวาริชัยเชียงใหม่ และ โรงเรียนกาวีละวิทยาลัย

**ส่วนประสมการตลาดบริการ** หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่ใช้สำหรับธุรกิจบริการ ที่สร้างคุณค่าให้กับลูกค้าโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

**สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่** หมายถึง หน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งมีการให้บริการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศของนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตลอดจนประชาชนทั่วไป ให้สามารถติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาการประกอบอาชีพการงาน การแสวงหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ และการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม ซึ่งอยู่ในระหว่างการดำเนินการจัดตั้งสาขาบริเวณถนนช้างคลาน