

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการศึกษา

ปัจจุบันการบริการนับว่าเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจทุกประเภทและยังได้ถูกนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างให้กับหน่วยงานเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ ด้วยการบริการมีจุดมุ่งหมายคือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด หน่วยงานใดก็ตามที่ผลิตงานบริการที่ดี สามารถผูกใจผู้รับบริการหรือลูกค้าไว้ได้ หน่วยงานนั้นจะประสบความสำเร็จทางธุรกิจ เนื่องจากเมื่อผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจกับการใช้บริการหน่วยงานนั้น ๆ และจะกลับมาใช้บริการซ้ำอีก จนกลายเป็นลูกค้าที่ภักดี (Loyal Customer) และมักจะแนะนำบุคคลอื่น ๆ ให้มาใช้บริการด้วย งานสำนักงานคณะครุศาสตร์ เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีคนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากเช่นงานด้านบริหารงานทั่วไป งานด้านวิชาการ งานพัสดุ งานด้านการเงิน และงานด้านกิจการนักศึกษา เป็นต้น ผู้ที่เข้ามาใช้บริการประกอบไปด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์ นักศึกษา บุคลากรภายในหรือภายนอกคณะ เพื่อให้ ผู้ที่เข้ามารับบริการงานสำนักงานครุศาสตร์มีความพึงพอใจและเป็นที่ประทับใจและมีผู้กลับมาใช้บริการ เพิ่มพูนขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้งยังส่งผลดีต่อคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้วยเหตุนี้การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสำนักงานทุกคนจะต้องเอาใจใส่และพิถีพิถันอย่างมากในให้บริการเพื่อเป็นการพึงเสียงตอบรับต่อการให้บริการงานสำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงได้จัดทำงานวิจัยนี้ขึ้นเพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานภายในสำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการ งานบริหารงานทั่วไป สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการ งานด้านวิชาการ สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู สำนักงานคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา สำนักงานคณะ
ครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ขอบเขตของโครงการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ
บริหารงานทั่วไป งานด้านวิชาการ งานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูและงานด้านกิจการ
นักศึกษาโดยมีผู้ตอบแบบสอบถามด้านละอย่างน้อย 100 คนเป็นผู้กรอกแบบสอบถามใน
ช่วงเวลาประมาณ เดือนมกราคม – ธันวาคม 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่มีของ
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการตามลักษณะของงานในแต่ละฝ่ายของสำนักงานคณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการบริการจากหน่วยงานภายใน 5 หน่วยงาน ได้แก่
1) งานบริหารงานทั่วไป 2) งานด้านวิชาการ 3) งานด้านศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู
4) งานด้านกิจการนักศึกษา

ผู้มาใช้บริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัย
และบุคคลอื่น ๆ จากภายนอก ที่มารับบริการจากสำนักงานคณะครุศาสตร์ ในระหว่างเดือน
มกราคม – เดือนธันวาคม 2560

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ผลการวิจัยสามารถนำเสนอคณะครุศาสตร์ เพื่อนำไปพัฒนาระบบการให้บริการ
ให้ดียิ่งขึ้น
2. ผลการศึกษาสามารถเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อ
การให้บริการในองค์กรที่มีการบริการด้านการศึกษา