

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ แรงจูงใจในการให้บริการประชาชนของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวดารเนตร สิทธิหาญ

ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อุมาพร วงษ์บูรณาวาทย์ ประธานกรรมการ
อาจารย์สามารถ ศรีจางค์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจภายในและภายนอกของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ ต่อการให้บริการประชาชน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามมี 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการให้บริการและตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจในความมุ่งมั่นซึ่งเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน , ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ เป็นปัจจัยที่พนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนปัจจัยจูงใจกระตุ้นการทำงานประกอบด้วย ด้านการยอมรับ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้า พนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในอันดับที่สอง และอันดับสุดท้ายที่พนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมาก เป็นปัจจัยจูงใจบำรุงรักษาประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.30

Independent Study Title Motivation for Providing Public Service of Chiang Mai Municipality Personnel

Author Miss Daranet Sittiharn

Degree Master of Education (Educational Psychology and Guidance)

Independent Study Advisory Committee

Asst. Prof. Umaporn Wongburanawat Chairperson

Lect. Samart Srijumnong Member

ABSTRACT

This research was to study the internal and external motivation of personnel working for Chiang Mai Municipality in providing service to the people. The instrument used included a questionnaire composing of three parts first of which was on the respondent's personal information, second part on factors motivating them to provide services, and the third part on open-ended questions asking opinion and suggestions. The statistics used for analyzing data were frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. It was found that factors motivating the personnel to provide services were the determination to focus on helping the people and the credibility of the personnel which were rated at high level with mean of 3.25. Factors motivating them to work included acceptance, career success, development and progress which were rated at high level with mean of 3.50 ranking second. The last factor was maintenance ones in the aspects of policy and administration, compensation and welfare, and job security. These were rated at high level as well with mean of 3.30.