

**แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล
ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่**
**The Work Motivation of Chiangdao District Municipality Chiangmai
Province Organization's Personnel.**

ณัฐรจจา สลิ่งวงศ์

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว การวิจัยเป็นเชิงปริมาณในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรเทศบาลในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น จำนวน 300 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 30-40 ปี ขึ้นไป จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ปัจจัยค่าจูงใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาวจำแนก ตามด้านปัจจัยจูงใจ พบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยค่าจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : แรงจูงใจ , การปฏิบัติงานของบุคลากร, ประสิทธิภาพ

ณัฐรจจา สลิ่งวงศ์ นักศึกษาปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The objective of this research is to study the work efficiency of Chiangdao district municipality Chiangmai province organization's personnel. The research is in the form of quantitative research survey by using questionnaire to collect the consolidated data. The research samples were 300 people. The questionnaires were used as the tool of data collection. The data was analyzed via descriptive statistic which are Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation and tested the multiple regression hypothesis. Statistical significance was set at 0.05.

The result finding about the most of sample is female, 30-40 years old and higher, education level is Bachelor's degree, average of sample's income is 10,000 – 20,000 THB., and 6-10 years of work experience. The result of motivation factor analysis average at 4.23 support factor average at 4.33 and work efficiency of Chiangdao district municipality Chiangmai province organization's personnel average at 4.16 with highly affective. The result of work efficiency of Chiangdao district municipality Chiangmai province organization's personnel classify with motivation factor finding that motivation factor affecting to work efficiency of Chiangdao district municipality Chiangmai province organization's personnel with significantly at .05 level and support factor affecting to work efficiency of Chiangdao district municipality Chiangmai province organization's personnel with statistical significance.

Keywords: motivation, Personnel performance, efficiency

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรบุคคลในองค์กรถือเป็นส่วนหนึ่งในทรัพยากรที่มีความสำคัญยิ่งที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับข้าราชการในองค์กรเพราะข้าราชการจะปฏิบัติภาระหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับแรงจูงใจและที่ผู้บริหารให้กับบุคลากรทำให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ตลอดจนแนวทางในการบริหารงานของผู้บริหาร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยหนึ่งในการบริหารที่สำคัญอันจะทำให้การบริหารที่สำคัญจะทำให้การดำเนินการตามนโยบายของผู้บริหารสำเร็จลุล่วง และเป็นเรื่องสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องควรให้ความสนใจที่จะเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้บริหารจะต้องสำรวจและหาวิธีการต่าง ให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถตลอดจน

มีใจรักในการให้บริการประชาชน ซึ่งที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุด (ศุภจิรา จันท์อารักษ์, 2551)

การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กรซึ่งความร่วมมือดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากหลายประการ สาเหตุที่สำคัญ คือ ความสำคัญของสมรรถนะองค์กร ปัจจัยจูงใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้นด้วยความสมัครใจ และมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด ผู้บริหารทุกระดับจึงควรให้ความสนใจและนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งาน และการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความพึงพอใจในงาน อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจที่จะศึกษาว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาวินิจฉัยไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของบุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว
2. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลในเขตพื้นที่อำเภอ เชียงดาว
2. ปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอ เชียงดาว

ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ

ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ลักษณะของงานที่ได้รับผิดชอบและความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยคำจูงใจ ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน ค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จำนวน 751 คน เทศบาลตำบลแม่ระ จำนวน 97 คน เทศบาลตำบลเชียงดาว จำนวน 100 คน เทศบาลตำบลปิงโค้ง จำนวน 141 คน เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง จำนวน 103 คน เทศบาลตำบลเมืองงาย จำนวน 71 คน เทศบาลตำบลพระธาตุปู่ก่า จำนวน 47 คน เทศบาลตำบลเมืองนะ จำนวน 192 คน

วรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี

แนวคิดทฤษฎีปัจจัยจูงใจ Motivation Factors

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้คนทำงานอย่างมีความสุข มีประสิทธิภาพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นปัจจัยที่องค์กรจะไม่มีก็ได้หากไม่ต้องการเพิ่มความพึงพอใจหรือประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น เรียกปัจจัยนี้ว่า “ปัจจัยภายใน”

ขวัญจิรา ทองนา (2547 หน้า 24) ได้แบ่งสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภท ประกอบด้วย สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ซึ่งจัดเป็นสิ่งจูงใจที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยสิ่งจูงใจประเภทนี้มี 2 ชนิด สิ่งจูงใจทางตรง ได้แก่ เงินเดือนและค่าจ้าง สิ่งจูงใจทางอ้อม ได้แก่ บำเหน็จ บำนาญ และผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ และอีกประเภท คือ สิ่งจูงใจที่มีใช่เงินทอง หรือสิ่งจูงใจที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งได้แก่ความพึงพอใจในงาน สวัสดิการหรือผลตอบแทนอื่นๆ ที่มีได้อยู่ในรูปของเงินทอง หรือที่มีลักษณะเป็นนามธรรม นอกจากสิ่งจูงใจดังกล่าวมาแล้ว ผู้บริหารสามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรใน องค์กรได้ด้วยการบริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม ส่งเสริมให้มีสภาพการปฏิบัติงานที่ดี ให้ทุกคน แสดงความคิดอย่างเสรีให้ความมั่นคงในชีวิต และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีการยกย่องและชมเชย ผู้ที่ปฏิบัติงานดีเด่น เอาใจใส่ดูแล ให้ความสนิทนสมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และต้องทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

โลเวลล์ (Lovell, 1980: 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg, 1979) ได้กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงหรืออาจกล่าวว่าเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจและเกิดการจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ 5 ปัจจัย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ลักษณะของงานที่ได้รับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ

จากการทบทวนแนวคิดของปัจจัยจูงใจ ผู้ทวิวิจัยได้เลือกทฤษฎี ของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg, 1979) ในการนำมาศึกษาซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงหรืออาจกล่าวว่าเป็นปัจจัยที่เป็น

ตัวกระตุ้นสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจและเกิดการจูงใจให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิดทฤษฎีปัจจัยห้าของ Hygiene Factors

ลีด (Locke, 1976 อ้างถึงใน อารี เพชรผุด, 2530 : 56 - 57) สรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจการทำงานมี 9 องค์ประกอบ ได้แก่ งาน ค่าจ้าง โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งการยอมรับ ผลประโยชน์ สภาพการทำงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และองค์การและการจัดการหรือการบริหาร

แนวคิดทฤษฎีของ เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1979) ได้กล่าวว่า ปัจจัยห้า (Hygiene factors) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนองเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน และร่วมรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งมียู 7 ปัจจัย ได้แก่ 1) นโยบายการบริหารขององค์กร 2) การปกครองบังคับบัญชา 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร 4) ค่าจ้างและผลตอบแทน 5) สภาพภาพในการทำงาน 6) ความมั่นคงในงาน และ 7) ตำแหน่งงาน Herzberg เสนอว่าผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยห้า รวมถึงต้องพยายามที่จะรักษาในส่วนของปัจจัยห้าให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน

ปรัชญาพุทธ (2535, หน้า 258) ที่ให้ความเห็นว่าหน่วยงานควรสนับสนุนปัจจัยต่างๆ เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี มีความพึงพอใจ สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการทำงาน เช่น การปรับปรุงห้องน้ำ และสภาวะแวดล้อมรอบๆ ที่ทำงานให้มีเครื่องออกกำลังกายเพื่อเป็นการผ่อนคลาย

จากการทบทวนแนวคิดของปัจจัยห้าของ Hygiene Factors ผู้ทำวิจัยได้เลือกทฤษฎีปัจจัยห้าของ เฮร์ซเบิร์ก Herzberg ในการนำมาศึกษา เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้คนทำงานมากขึ้น หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น แต่เป็นปัจจัยเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน และร่วมรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กร โดยเลือกมาจำนวน 5 ด้าน คือ นโยบายการบริหารงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จอห์น ดี.มิลเล็ต (John D.Millet, 1954) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

สมใจ ลักษณะ (2544) ได้กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึงการทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่ การทำงานได้เร็วและได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

Millet (1994) ได้นิยามคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน ที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย และความพึงพอใจนั้น หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ซึ่งพิจารณาจาก 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับ “ประสิทธิภาพ” ของนักวิชาการที่ได้ให้ความหมายไว้ ซึ่งจะได้นำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ “ประสิทธิภาพ” จะหมายถึง ผลของการปฏิบัติงานที่เกิดจากบุคลากรที่ตั้งใจทำงานโดยมีการใช้ทักษะและความรู้ความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่ มีการบริหารจัดการทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุด ก่อให้เกิดเป็นงานที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับตนเองและผู้บริหารสูงสุด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร คือ บุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่
2. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรในการหาขนาดตัวอย่างของ Yamane (1967) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวในการทำแบบสอบถามจำนวน 300 ตัวอย่าง
3. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยจะเลือกสุ่มตัวอย่างจากบุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จนได้ครบตามจำนวนกำหนด
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา จากผู้เชี่ยวชาญ 4 ท่าน ได้ค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) เท่ากับ 0.70 แล้วนำเครื่องมือที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรจำนวน 40 คนแล้ว นำมาหาความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.933
6. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) (Chi-Square) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาสรุปได้ว่าบุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.7 มีอายุระหว่าง 30 -40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.7 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60 มีสถานภาพสมรส มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.7 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.7

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 อยู่ในระดับ มากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความรู้สึกที่ท่านได้พยายามหาวิธีปรับปรุงแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ ให้ดีขึ้นเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่ามีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับมาก

ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย พบว่ามีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์วิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่สร้างสรรค์จนสำเร็จ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความรับผิดชอบในงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาและปริมาณงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีโอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ ในงานอยู่เสมอ เช่น ได้ไปดูงาน อบรม สัมมนา เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน พบว่า มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับ มากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานที่ท่านสังกัดมีการกำหนดนโยบาย และเป้าหมายในการปฏิบัติงานชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานของท่านมีการจัดระบบสวัสดิการ และเงินตอบแทนอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากทุกคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านสถานภาพในการทำงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า โดยที่ท่านได้รับการติดต่อประสานงานของท่านกับหน่วยงานอื่น มีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความมั่นคงในงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทำงานในหน่วยงานนี้ ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านปริมาณงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านเวลา พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีตระหนักใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์ทางสถิติจากสมมติฐานของการวิจัย

ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาวประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค้ำจุน และได้สมการสำหรับพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ $Y_1 = 0.472 X_1 + 0.239 X_2$ โดยสมการดังกล่าวมีความแม่นยำในการพยากรณ์อยู่ที่ ร้อยละ 45.50 สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ค้นพบประเด็นที่เป็นผลจากการวิจัย ซึ่งสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระได้ดังนี้ได้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยแรงจูงใจ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ อาจเป็นเพราะบุคลากรมีความพึงพอใจต่องานและหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งงานนั้นอาจเป็นงานที่ทำหาย ความสามารถตรงกับคุณวุฒิและตรงตามตำแหน่งงานของตนเอง หรืออาจเป็นงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนและกระตุ้นให้ต้องปฏิบัติงาน และต้องสำเร็จ นอกจากนั้นงานที่ทำอยู่ยังส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถให้เกิดการยอมรับนับถือ นอกจากนี้ยังได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติอย่างอิสระ มีโอกาสตัดสินใจแก้ปัญหาหรือรับผิดชอบงานด้วยตนเองอย่างเต็มที่ เช่น การปฏิบัติงานที่ทำหายกับความสามารถของตน การทำงานที่หลากหลายและได้แสดงศักยภาพ อีกทั้งยังส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ คะเน็งนิจ สวรรคพงษ์ (2559) ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัย ปรเภทวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และแพรวไหม ผดุงกลิ่น (2561) แรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลน้ำอ่าง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิษฐ์ อีกทั้งยังและณัฐวัตร เบ็ญวันปลูก (2560) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 อีกทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ เฮอิร์ชเบอร์ก (Herzberg, 1979)

2. ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เป็นเพราะนโยบายมักได้รับการถ่ายทอดมาจากผู้บริหารหรือเป็นนโยบายที่ได้รับการสั่งการมาจากระดับกระทรวง กรม ซึ่งผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่ต้องดำเนินการตามนโยบายหลักดังกล่าว จึงอาจจะมีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่มากนัก อีกทั้งผู้บริหารได้มีการสื่อสารให้ได้รับรู้ทราบ ในนโยบายการบริหารโดยทั่วถึงกัน อีกทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถ และสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีการวิเคราะห์หาจุดอ่อนจุดแข็ง (SWOT Analysis) ของหน่วยงานผ่านการระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีทิศทางในการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากปัจจัยค้ำจุนโดยรวม ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญและมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว

ซึ่งหากได้มีการพัฒนาปัจจัยคำจูน ให้มีความสมบูรณ์ชัดเจนในทุก ๆ ด้าน หรือในทุกรายละเอียดแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ คะเน็งนิจ สวรรคพงษ์ (2559) ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัย ประเทวิชากการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร แพรวใหม่ ผดุงกลิ่น (2561) แรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ อาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน ตำบลน้ำอ่าง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิติ และณัฐวิตร เป็งวัน ปลูก (2560) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 อีกทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ เฮอร์ชเบอร์ก (Herzberg, 1979)

จากประเด็นการอภิปรายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยคำจูน นั้นส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาวจริง ตามที่นักวิชาการต่าง ๆ ได้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ในเขตพื้นที่ อำเภอเชียงดาว จึงขอเสนอข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไปให้มีความ สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นดังต่อไปนี้

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในเขตพื้นที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่
2. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในส่วนของระดับผู้ บริหารงาน เพื่อให้ทราบปัจจัยในการบริหาร เพื่อนำมาบูรณาการในการพัฒนา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

บรรณานุกรม

กรรณิการ์เหมือนประเสริฐ. ทศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน ของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต บีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). หลักสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

ขวัญจิรา ทองนำ. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูวิทยาลัย นาฏศิลป์ กรมศิลปากร. ปริญญานิพนธ์ กศม. (การอุดมศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- คณิงนิจ สรรคพงษ์ (2559) ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ประเภท วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร ครั้งที่ 3 (ฉบับที่ 1)
- แพรวไหม ผดุงกลิ่น (2561) แรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร สาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน ตำบลน้ำอ่าง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ นักวิชาการสาธารณสุข ปฏิบัติการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลน้ำอ่าง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์
- ประมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 10. นนทบุรี: ภาพพิมพ์, 2546.
- ปณิศา มีจินดา. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร, 2553.
- มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2547 : 25-30
- ศุภจิรา จันท์อารักษ์. (2551). ความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในเทศบาล เมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก.(2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหาร ประจำ สังกัดกอง พันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- ธาริณี อภัยโรจน์. (2553). ศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา . (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคม ศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล).
- ศิริพงศ์ พุทธิพันธ์. (2553). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับธุรกิจ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ฮาซันพรีนติ้ง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World, 2549.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร, 2560.
- สุทธิคุณ วิริยะกุล. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักงาน ปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ, (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. กฎหมายปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและ ราชกิจจานุเบกษา.
- อารี เพชรผุด. (2530). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์
- Griffeth, R. W.; Hom, P.W.; & Gaertner. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover : Update moderator test, and research implications for the next millennium. Journal of management, 3.
- Herzberg, F. (1979). The motivation to work (2 nd ed). New York: John Willey & Sons.
- Lovell. (1980). แ ร ง จู ง ไ จ . Available from [http://www.gotoknow.org/posts/492000% 20\(12](http://www.gotoknow.org/posts/492000%20(12)
- McGregor, D. (1960). The Human Side of Enterprise. New York: McGraw–Hill Book Company, Inc.
- Schiffman, and Kanuk. (1991). Consumer Behavior. พิมพ์ครั้งที่ 4. Englewood Cliffs, NJ: Prentice - Hall.
- Yamane, Taro. (1976). Statistic: An introduction analysis (2 nd ed). New York: Harper & Row