

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ : ศึกษากรณีเขตพื้นที่ตำบลจานใหญ่  
อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

Satisfaction of the elderly towards subsistence allowance payment in a case study in  
Chan Yai Sub-district, Kantharalak District, Sisaket Province

เพชรรัตน์ ลิ่งสิน และ วัชรารภรณ์ จันทนุกูล\*

Petcharat Thingsin and Watcharaporn Jantanukul

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

Ubon Ratchathani University, Thailand

\*Corresponding author e-mail: chomchob49@gmail.com

Received 30/10/2021

Revise 18/11/2021

Accepted 21/11/2021

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์(1)เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ,และ (2)เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ,ซึ่งทำการศึกษาในเขตพื้นที่ตำบลจานใหญ่, อำเภอกันทรลักษ์,จังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ตำบลจานใหญ่ที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพจำนวน310คน,ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสอบถามข้อมูลความพึงพอใจจากตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าร้อยละ,ค่าเฉลี่ย,และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน,วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ การให้บริการรับลงทะเบียน,การให้บริการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ,การให้บริการออกจ่ายเบี้ยยังชีพ,และการติดตามและประเมินผล ตามลำดับ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพและด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มาก กล่าวคือมีความเป็นกันเอง,มีการติดตามเอาใจใส่ต่อสิทธิของผู้สูงอายุ,การแจ้งข้อมูลข่าวสาร,มีระบบการประสานงานระหว่างผู้นำชุมชนกับหน่วยงานราชการและการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายของหมู่บ้านที่ดี,ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่รวดเร็วสะดวกต่อการรับบริการ รวมถึงการแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติงาน,ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวกสบายในการเข้ารับบริการต่างๆจากหน่วยงานราชการ

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, ผู้สูงอายุ, เบี้ยยังชีพ

**Abstract**

The objectives of this research (1) were to study the level of satisfaction of the elderly towards the pension payments, and (2) to study the recommendations of the elderly towards the pension payments, which were studied in the district. Chan Yai Subdistrict,

Kantharalak District, Sisaket Province. The sample consisted of 310 elderly people in Chan Yai Sub-district who were entitled to receive a living allowance, using random sampling method. Data collection by querying satisfaction data from samples using questionnaires. The statistics used in the data analysis consisted of percentage, mean, and standard deviation, analyzed by software package. The results showed that the satisfaction of the elderly towards the payment of pension as a whole was averaged at the highest level in all 4 aspects. Sorted from highest to lowest average as follows: Registration service, pension disbursement service, pension payment service, and follow-up and evaluation respectively. Recommendations on the pension payments showed that the majority were very satisfied with the pension payments and the performance of the officers. That is to say there is friendliness, there is a follow-up on the rights of the elderly, informing information, there is a system of coordination between community leaders and government agencies and good public relations along the lines of the village, operational procedures. Fast, convenient to receive service including an introduction to operating procedures, clear service procedures Easy to understand and comfortable to receive services from government agencies.

**Keywords:** Satisfaction, Elderly, Pension

## บทนำ

สภาพสังคมในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี หรือด้านเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมในปัจจุบันนั้นได้ส่งผลกระทบต่อให้เกิดปัญหาหลายด้าน เช่น ปัญหาการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนไป ค่านิยมวัตถุที่เปลี่ยนไปจากเดิม ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ความเป็นอยู่ของประชาชนนั้นก็ถือว่าเป็นปัญหาสำคัญ ในปีพ.ศ.2548 ประเทศไทยมีแนวโน้มจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุมากขึ้น ทำให้รัฐบาลในยุคนั้นได้เล็งเห็นความสำคัญของผู้สูงอายุที่มีอัตราเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการเสนอนโยบายการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุในหลายด้าน เช่น สวัสดิการด้านการบริการสุขภาพอนามัย สวัสดิการด้านการบริการสาธารณสุขเป็นต้น ทั้งนี้ยังรวมไปถึงการจัดสวัสดิการทางการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพหรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตัวเองได้ เป็นการเพิ่มรายได้ของกลุ่มผู้สูงอายุ โดยมีการกำหนดนโยบายและแผนในทุกระดับที่เกี่ยวกับเรื่องการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุมากขึ้นตามลำดับ เพื่อให้เพียงพอทั่วถึง และสอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคม

การคาดประมาณการประชากรของประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2543 ถึง พ.ศ. 2573 แสดงให้เห็นว่าอีกประมาณ 15 ปีข้างหน้า หรือในปี พ.ศ. 2568 จำนวนผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นเป็น 14.9 ล้านคนหรือคิดเป็น 2 เท่า ของ ประชากรผู้สูงอายุในปี 2552 และในปี พ.ศ. 2573 จะเพิ่มขึ้นเป็นประมาณ 17.8 ล้านคน หรือคิด

เป็นร้อยละ 25 (ประมาณ 1 ใน 4) ของประชากรไทยทั้งประเทศ (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. 2553 : 9) การเพิ่มขึ้นของประชากรสูงอายุในประเทศไทย มีอัตราเร็วมากกว่าที่เกิดขึ้นในประเทศที่พัฒนาแล้วอย่างมาก จากประสบการณ์ในต่างประเทศ การเปลี่ยนแปลงของภาวะประชากรสูงอายุเป็นเหตุให้เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งในด้านสังคมและสุขภาพ แต่การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ทำให้โอกาสในการปรับตัว ของประชากร และการเตรียมการเพื่อรองรับผลกระทบเป็นไปอย่างจำกัด และมีความยากลำบาก (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2550)

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุถือเป็นสวัสดิการสังคมประเภทหนึ่งที่รัฐบาลจัดสรรให้กับผู้ที่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุโดยผ่านการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ได้แก่ องค์กรภาครัฐที่รับผิดชอบคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุได้เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อปี พ.ศ. 2548 เพื่อให้เงินช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน นับเป็นจุดเริ่มต้นในการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นนโยบายที่ดีที่รัฐได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและมีความประสงค์อย่างเป็นรูปธรรมที่จะจัดให้มีโครงการสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์และเป็นธรรมแก่ผู้สูงอายุโดยเท่าเทียมกัน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหานั้น จะเห็นได้ว่านโยบายการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นนโยบายที่น่าสนใจเป็นนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแลช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนและสามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง มีประเด็นที่น่าสนใจคือหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติต่อผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการที่ทางรัฐจัดสรรให้นั้นมีผลการดำเนินโครงการตามนโยบายเป็นอย่างไร ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจหรือไม่ และมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพอย่างไร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ศึกษากรณี : ในเขตพื้นที่ตำบลจานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ”

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่ตำบลจานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่ตำบลจานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ ตำบลจานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 16 หมู่บ้าน (องค์การบริหารส่วนตำบลจานใหญ่, 2564)

**2. ขอบเขตด้านเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่ตำบลจวนใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 4 ด้าน ต่อไปนี้ ด้านการให้บริการรับลงทะเบียน ด้านการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านการให้บริการการออกจ่ายเบี้ยยังชีพของเจ้าหน้าที่ ด้านการติดตามประเมินผล

### **3. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล**

3.1 เอกสารหลักฐาน ได้แก่ ประกาศบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลจวนใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการเบี้ยผู้สูงอายุ

#### **3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวนทั้งสิ้น 1,373 คน คือ ผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลจวนใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ (ตามบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลจวนใหญ่ ปีงบประมาณ พ.ศ.2564)

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพ จำนวน 310 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamané (1973); สูตรคักดี อมรรัตนคักดี และคณะ, 2545) และความคลาดเคลื่อน 0.05 และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

#### **4. ขอบเขตด้านระยะเวลา** ตั้งแต่เดือนมกราคม - มีนาคม พ.ศ. 2564

### **ระเบียบวิธีวิจัย**

#### **3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

1. ประชากร คือ ผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลจวนใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวนทั้งสิ้น 1,373 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลจวนใหญ่, 2564)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพ จำนวน 310 คน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamané (1973) ; สูตรคักดี อมรรัตนคักดี และคณะ, 2545) และความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้เท่ากับ 309.76 ตัวอย่าง หรือประมาณ 310 ตัวอย่าง และใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

#### **3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

**1. ลักษณะของเครื่องมือ** ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามและเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อาชีพ เขตที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ตำบลจวนใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่ตำบลจานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้มีการสร้างแบบสอบถาม ตามกรอบแนวคิดที่มีตัวแปรหลักทั้งหมด 4 ตัวแปร คือ

- 1) ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านการรับลงทะเบียน
- 2) ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ
- 3) ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการออกจ่ายเบี้ยยังชีพของเจ้าหน้าที่
- 4) ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านการติดตามและประเมินผล

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่ตำบลจานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้มีการสร้างแบบสอบถาม

## 2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับทำวิจัย
2. กำหนดกรอบแนวคิดจากข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาโดยวิเคราะห์แยกประเด็นที่ต้องการศึกษา
3. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิจัยเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และดำเนินการแก้ไข

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถามและการใช้ภาษาเพื่อความถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น รวมทั้งการเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลให้ถูกต้อง จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 คน โดยนำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือจากผู้สูงอายุของแต่ละหมู่บ้าน ในตำบลจานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างและขอรับแบบสอบถามคืน ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามว่ามีความครบถ้วนสมบูรณ์แบบ แล้วนำข้อมูลที่ได้ทำการวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ก่อนนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ อย่างเป็นระบบ ทำการค้นคว้าหาข้อมูล สถิติผู้สูงอายุในตำบลจานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยในการบันทึกข้อมูลนั้น ผู้ศึกษาได้ดำเนินการขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในแต่ละประเด็นที่สำคัญและเขียนบันทึกข้อมูลโดยละเอียด จากการทำการศึกษาข้อมูลที่ได้สอบถามมานั้น วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (f) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเทียบเกณฑ์เพื่อแปลความหมาย ดังนี้ (จรรยา คุณมี. 2557 : 54)

## ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณี : ในเขตพื้นที่ตำบลงานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ” สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพในตำบลงานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.1 มีช่วงอายุ 60 - 69 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 70 - 79 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.1 จบการศึกษา ประถมศึกษา (ป.4) คิดเป็นร้อยละ 67.7 รองลงมาจบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 17.7 โดยส่วนใหญ่แล้วมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 82.9 รองลงมาไม่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 8.7 มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 58.4 รองลงมาไม่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.2 ประกอบอาชีพรับจ้างและค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 25.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 7 มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 11.9 และ อาศัยอยู่หมู่ที่ 4 น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.0

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่ตำบลงานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษนั้น พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่ตำบลงานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.49$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านที่ 1 ด้านการให้บริการรับลงทะเบียน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) รองลงมา ด้านที่ 2 ด้านการให้บริการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) ด้านที่ 3 ด้านการให้บริการออกจ่ายเบี้ยยังชีพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) และด้านที่ 4 การติดตามและประเมินผล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ )

ความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการให้บริการรับลงทะเบียน	4.55	0.41	มากที่สุด
ด้านการให้บริการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ	4.50	0.38	มากที่สุด
ด้านการให้บริการออกจ่ายเบี้ยยังชีพ	4.45	0.38	มากที่สุด
การติดตามและประเมินผล	4.44	0.46	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.22</b>	<b>มากที่สุด</b>

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่ตำบลงานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ เมื่อพิจารณารายข้อของด้านที่ 1 พบว่า ด้านการให้บริการรับลงทะเบียน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการลงทะเบียนที่ชัดเจน ทั้งถึง ครอบครัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมา มีหลักเกณฑ์แนวทางในการ

ลงทะเบียนที่ชัดเจน กำหนดระยะเวลา สถานที่ และขั้นตอนอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) มีขั้นตอนการลงทะเบียนที่สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.49$ ) และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษา และมีระยะเวลา ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ )

ด้านการให้บริการลงทะเบียน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการลงทะเบียนที่ชัดเจน ทั่วถึง ครบคลุม	4.84	0.38	มากที่สุด
2. มีหลักเกณฑ์แนวทางในการลงทะเบียนที่ชัดเจน กำหนดระยะเวลา สถานที่ และขั้นตอนอย่างถูกต้อง	4.70	0.47	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการลงทะเบียนที่สะดวก รวดเร็ว	4.49	0.56	มากที่สุด
4. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษา และมีระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	4.40	0.54	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.55</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุมีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่ตำบลจานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ เมื่อพิจารณารายข้อของด้านที่ 2 พบว่า ด้านการให้บริการการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการได้รับเบี้ยยังชีพได้ครบถ้วน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) รองลงมา ผู้สูงอายุได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน และมีขั้นตอนในการรับเบี้ยยังชีพที่สะดวก รวดเร็วและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจกับระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพแบบขั้นบันได มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) และผู้สูงอายุได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง มีการประชาสัมพันธ์จากเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ )

ด้านการให้บริการการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง มีการประชาสัมพันธ์จากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.42	0.55	มากที่สุด
2. ได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน	4.52	0.53	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนในการรับเบี้ยยังชีพที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าใจง่าย	4.52	0.52	มากที่สุด
4. ได้รับเบี้ยยังชีพได้ครบถ้วน ถูกต้อง	4.55	0.53	มากที่สุด
5. ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจกับระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพแบบขั้นบันได	4.51	0.54	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุมีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่ตำบลจานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ เมื่อพิจารณารายข้อของด้านที่ 3 พบว่า ด้านที่ 3 ความพึงพอใจส่วนใหญ่ด้านการให้บริการการออกจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของการบริการออกจ่ายเบี้ยยังชีพที่มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) เจ้าหน้าที่ที่มีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) และมีสื่อ/เอกสาร/ช่องทางติดต่อ ในการชี้แจงรายละเอียดของการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ )

ด้านการให้บริการการออกจ่ายเบี้ยยังชีพ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีการจัดสถานที่ให้บริการไว้เป็นสัดส่วน	4.46	0.82	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.45	0.60	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที	4.38	0.63	มากที่สุด
4.มีสื่อ/เอกสาร/ช่องทางติดต่อ ในการชี้แจงรายละเอียดของการให้บริการอย่างชัดเจน	4.44	0.61	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค	4.44	0.62	มากที่สุด
6.เจ้าหน้าที่ที่มีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี	4.50	0.62	มากที่สุด
7.มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง			
<b>รวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุมีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่ตำบลจานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ เมื่อพิจารณารายข้อของด้านที่ 4 พบว่า ด้านที่ 4 ความพึงพอใจส่วนใหญ่ด้านการให้บริการติดตามและประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการบริการที่มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) รองลงมา มีการพัฒนาระบบการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ทันสมัย มีช่องทางที่สะดวกต่อการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) มีการติดตามเอาใจใส่ หลังการรับบริการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) เงินเบี้ยยังชีพที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพของผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ ) และมีเจ้าหน้าที่คอยบริการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ )

ด้านการติดตามและประเมินผล	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพอยู่เสมอ	4.48	0.62	มากที่สุด
2. มีการติดตามเอาใจใส่ หลังการรับบริการอยู่ เสมอ	4.43	0.61	มากที่สุด
3. มีการพัฒนาระบบการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ทันสมัย มีช่องทางที่สะดวกต่อการ บริการ	4.46	0.57	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่คอยบริการในการแก้ไขปัญหา ต่างๆ เกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพ	4.41	0.55	มากที่สุด
5. เงินเบี้ยยังชีพที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพของผู้สูงอายุ	4.43	0.54	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.44</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่ตำบลจานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ใช้วิธีการวิเคราะห์โดยใช้สรุปความ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มาก เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง มีการติดตามเอาใจใส่ต่อสิทธิของผู้สูงอายุ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายของหมู่บ้าน และมีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว สะดวกต่อการรับบริการ รวมถึงการแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวกสบายในการเข้ารับบริการต่าง ๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณี : ในเขตพื้นที่ตำบลจานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ” มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่ตำบลจานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการรับลงทะเบียน รongลงมา ด้านการให้บริการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านการให้บริการออกจ่ายเบี้ยยังชีพ และด้านการติดตามและประเมินผล ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายชื่อของแต่ละด้านกับค่าความถี่ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 60 – 69 ปี มีระดับการศึกษาจบชั้นประถมศึกษาตอนต้น (ป.4) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ซึ่งมีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ประกอบอาชีพรับจ้างเป็นส่วนใหญ่ และส่วนมากเป็นผู้อาศัยอยู่หมู่ที่ 7 มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่ตำบลจานใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านการประชาสัมพันธ์ที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการลงทะเบียนที่ชัดเจน ทัวถึง ครอบครัว ได้รับเบี้ยยังชีพได้ครบถ้วน ถูกต้อง มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และ มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพอยู่เสมอ สอดคล้องกับทฤษฎีของ บี.เอ็ม.เวอร์มา (B.M. Verma) เรื่องการบริการที่ดี ได้กล่าวไว้ว่าการให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (1981) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ได้แก่ 1)

.....

ความพร้อมของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพร้อมระหว่างบริการ ที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ 2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ(Accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการ ยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย และแนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954 : 397; นารี นันตติกุล, 2545, หน้า 30) เรื่องความพึงพอใจในการบริการ ได้ให้รายละเอียดกับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมใน การบริหารงานของรัฐ ที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันใน การให้บริการแก่ผู้รับบริการ (2) การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Time Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้อง มีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Geographical location) มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้น แก่ผู้รับบริการ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progress Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง ครอบคลุม ควรเพิ่มในการประชาสัมพันธ์มากขึ้น เช่น Facebook Fanpage, Line เป็นต้น

1.2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงเกี่ยวกับการติดตามประเมินผลการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพได้ โดยประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่คอยบริการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป (เป็นข้อสงสัยที่อยากจะต่อยอดงานวิจัยชิ้นนี้)

2.1 ควรมีการศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพในรูปแบบของการรับเงินสดด้วยตนเองหรือรับเงินเบี้ยยังชีพโดยการโอนเข้าบัญชีธนาคารของผู้มีสิทธิหรือผู้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ

2.2 ควรมีการขยายพื้นที่การศึกษาไปสู่พื้นที่ใกล้เคียง หรือขยายพื้นที่การศึกษาทั้งในระดับอำเภอ ระดับจังหวัด

2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับ องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร

### เอกสารอ้างอิง

จรรยา คุณมี. (2557). บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการทำวิจัยในชั้นเรียนของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุบลราชธานี. *วารสารบริหารการศึกษา มศว.* 11 (20), 152-160.

นารีนันตติกุล. (2545). *ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีโดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล : ศึกษากรณีเทศบาล ตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกงจังหวัดฉะเชิงเทรา.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย. สาขานโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2553). *รายงานการสังเคราะห์ระบบการดูแลผู้สูงอายุในระยะยาวสำหรับประเทศไทย.* กรุงเทพฯ : มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2550). *ข้อกำหนดคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ว่าด้วยมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.2550.* กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ.

สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์, เตือนใจ เกตุษา และบุญมี พันธุ์ไทย. (2545). *วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางการศึกษา 1.* กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

องค์การบริหารส่วนตำบลจันทใหญ่. (2564). *บัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทใหญ่ ปีงบประมาณ พ.ศ.2564.* ศรีสะเกษ : องค์การบริหารส่วนตำบลจันทใหญ่

Millet, John D. 1954. *Management in the Public Service.* New York : McGraw Hill Book.

Penchansky, R. and Thomas, J.W. (1981) The concept of access: Definition and relationships to consumer satisfaction. *Medical Care*, 19, 127-140.

Taro Yamane(1973 ).*Statistics: An Introductory Analysis.* (3<sup>rd</sup> Ed). New York. Harper and Row.