



การศึกษาระบบโครงสร้างการสงเคราะห์  
กรณีศึกษา องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์  
และกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก สหรัฐอเมริกา

โดย

นายยุทธการณ ราชแข็ง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารจัดการสาธารณะ)  
สาขาวิชาการบริหารจัดการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร  
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ปีการศึกษา 2558  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การศึกษาระบบโครงสร้างการสงเคราะห์  
กรณีศึกษา องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์  
และกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก สหรัฐอเมริกา

โดย

นายยุทธการณ ราชแข็ง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารจัดการสาธารณะ)  
สาขาวิชาการบริหารจัดการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร  
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ปีการศึกษา 2558  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



THE STUDY OF STRUCTURAL SYSTEM IN PROVIDING ASSISTANCE  
BETWEEN THE WAR VETERANS ORGANIZATION OF THAILAND  
UNDER PATRONAGE OF HIS MAJESTY THE KING AND  
U.S.DEPARTMENT OF VETERANS AFFAIRS

BY

MR. YUTHTAKARN RACHAKANG

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF POLITICAL SCIENCE (PUBLIC AFFAIRS)  
EXECUTIVE PROGRAM IN PUBLIC AFFAIRS  
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE  
THAMMASAT UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2015  
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
คณะรัฐศาสตร์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นายยุทธการณ ราชแข็ง

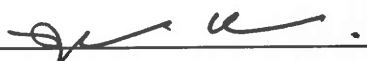
เรื่อง

การศึกษาระบบโครงสร้างการสงเคราะห์  
กรณีศึกษา องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์  
และกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก สหรัฐอเมริกา


ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารจัดการสาธารณะ)

เมื่อ วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2559

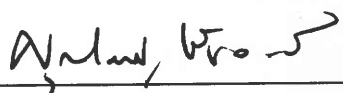
ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

  
(อาจารย์ ดร. สุนิสา ช่อแก้ว)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีดา กมลเวชช)

คณบดี

  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ศุภสวัสดิ์ ชัชวาลย์)



หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

การศึกษาระบบโครงสร้างการสงเคราะห์ กรณีศึกษา  
องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์  
และกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก สหรัฐอเมริกา

ชื่อผู้เขียน

นายยุทธการณ ราชแข็ง

ชื่อปริญญา

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารจัดการสาธารณะ)

สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย

การบริหารจัดการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร

รัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีดา กมลเวช

ปีการศึกษา

2558

## บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง การศึกษาระบบโครงสร้างการสงเคราะห์ กรณีศึกษาองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ และกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก สหรัฐอเมริกา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาจุดอ่อนและจุดแข็งของระบบการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกของประเทศไทย โดยเทียบเคียงกับระบบการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกของสหรัฐอเมริกา รวมทั้งศึกษาปัญหาและความต้องการของทหารผ่านศึกไทย สำหรับนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาแนวทางการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก ให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตและสวัสดิการที่ดีขึ้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวแทนประชากรจากทหารผ่านศึกและครอบครัวทหารผ่านศึก และผู้บริหารขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่เกี่ยวข้องกับภารกิจกำกับดูแลงานการให้การสงเคราะห์ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ยึดถือกระบวนการทัศน์การตีความ (QUALITATIVE RESEARCH) เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ การรวบรวมข้อมูลจะการศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการเก็บข้อมูลจากภาคสนาม ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจะใช้แบบใช้สอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก ในเรื่องการสงเคราะห์ ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ ตลอดจนปัญหาและความต้องการของทหารผ่านศึกที่ต้องการให้องค์การสงเคราะห์ช่วยเหลือ

**คำสำคัญ:** องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก, ทหารผ่านศึก

Independent Study Title	THE STUDY OF STRUCTURAL SYSTEM IN PROVIDING ASSISTANCE BETWEEN THE WAR VETERANS ORGANIZATION OF THAILAND UNDER PATRONAGE OF HIS MAJESTY THE KING AND U.S.DEPARTMENT OF VETERANS AFFAIRS.
Author	Mr. Yuthtakarn Rachakang
Degree	Master of Political Science (Public Affairs)
Major Field/Faculty/University	Executive Program in Public Affairs Political Science Thammasat University
Independent Study Advisor	Asst. Prof. Tavida Kamolvej, Ph.D.
Academic Years	2015

### ABSTRACT

This Research studied about structural system in providing assistance between The War Veterans Organization of Thailand under Patronage of His Majesty the King and U.S. Department of Veterans Affairs in aiming to analyze the weakness and strength of providing assistance for Thai Veterans by comparison with U.S. Department of Veterans Affairs. The problems and needs of Thai Veterans were studied too. All data would be used to enhance the level of helping Thai Veterans for getting better life and good benefits.

The Research had used sampling group from 30 Thai Veterans and 15 authorities who worked for assistance. This qualitative research regarded interpretive paradigm as survey research. The data were analyzed form documentary researches and field researches. The Questionnaires and Interviews were used as collected instruments for data about a providing assistance , satisfaction of service including the problems and needs of Thai Veterans.

**Keywords:** The War Veterans Organization of Thailand under Patronage of His Majesty the King, U.S. Department of Veterans Affairs, Veteran



## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “การศึกษาระบบโครงสร้างการสงเคราะห์ กรณีศึกษา องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ และกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก สหรัฐอเมริกา” ฉบับนี้ สำเร็จเรียบร้อยตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาทุกประการ โดยได้รับความร่วมมือและความอนุเคราะห์จากบุคคลผู้ที่มีพระคุณหลายท่าน ผู้วิจัยขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.สุนิสา ช่อแก้ว ประธานกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิวดา กมลเวชช กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ตรวจสอบ และแก้ไข เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ ขอขอบคุณทหารผ่านศึกทุกท่าน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานการให้การสงเคราะห์ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลที่สำคัญต่องานวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งนางมาลี เจษฎาลักษณ์ นางสาวมาลีลินน์ ประเสริฐสังข์ และนายสถาพร สัตร์รัตน์ ที่ได้ให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการจัดทำงานวิจัยนี้ให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ต้องการได้เช่นเดียวกัน

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลที่ได้จากการศึกษานี้ จะเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้ความช่วยเหลือแก่ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารผ่านศึกนอกประจำการที่ได้เสียสละชีวิตในการปกป้องประเทศชาติให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน และหากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นายยุทธการณ ราชแข็ง

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญตาราง	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	4
1.3 คำถามวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	4
1.5 รูปแบบวิธีการวิจัย	5
1.5.1 วิธีวิทยาวิจัย	5
1.5.2 การศึกษาและรวบรวมข้อมูล	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.7 นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.1 แนวคิดการจัดโครงสร้างองค์กร	11
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่าย	19

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	31
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์	39
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	50
บทที่ 3 นโยบาย โครงสร้างและการจัดการ การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกสหรัฐอเมริกา และไทย	54
3.1 โครงสร้างการให้สงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก	54
3.1.1 การสงเคราะห์นิคมเกษตรกรรม	54
3.1.2 การสงเคราะห์ด้านอาชีพ	58
3.1.3 การสงเคราะห์ด้านสวัสดิการและการศึกษา	61
3.1.4 การสงเคราะห์ด้านการรักษาพยาบาล	67
3.1.5 การสงเคราะห์ด้านการให้สินเชื่อ	69
3.1.6 การสงเคราะห์ด้านการส่งเสริมสิทธิและเกียรติ	71
3.2 โครงสร้างการสงเคราะห์กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก	73
3.2.1 สิทธิผลประโยชน์ (Benefits)	74
3.2.2 การให้บริการด้านการดูแลสุขภาพสำหรับทหารผ่านศึก (Veterans Health Administration)	79
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	81
4.1 นโยบาย/แผนยุทธศาสตร์ (แผนปฏิบัติการ)	81
4.2 การจัดโครงสร้างองค์กร	85
4.2.1 การจัดโครงสร้างขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	85
4.2.2 การจัดโครงสร้างของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ของประเทศสหรัฐอเมริกา	88
4.2.3 ผลการอภิปราย	91
4.3 การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	93
4.4 การวิเคราะห์จากการศึกษาข้อมูลภาคสนาม (Field Research)	104

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	118
5.1 สรุปผลการวิจัย	118
5.1.1 นโยบายของหน่วย	118
5.1.2 ระบบโครงสร้างการสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	120
5.1.3 การจัดโครงสร้างองค์กร	121
5.1.4 การสร้างเครือข่าย	122
5.1.5 ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์	122
5.1.6 ปัญหาและความต้องการของทหารผ่านศึก	123
5.1.7 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่ในการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก	123
5.2 ข้อเสนอแนะ	124
รายการอ้างอิง	135
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจทหารผ่านศึก	140
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ทหารผ่านศึกที่มาขอรับการสงเคราะห์จาก องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค	144
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ การให้การสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค	147
ประวัติผู้เขียน	150

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนสมาชิกนิคมฯ และพื้นที่ประกอบอาชีพ	58





## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน ประเทศไทยมีทหารผ่านศึกไม่น้อยกว่า 600,000 คน ซึ่งครั้งหนึ่งทหารผ่านศึกเหล่านี้ได้ทำหน้าที่ในการปกป้องประเทศชาติด้วยความเสียสละ ปล่อยให้พลอดภัยจากภัยความมั่นคงต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในประเทศ ไม่ว่าจะเป็นสงครามในการป้องกันประเทศ หรือการสู้รบที่เกิดจากความคิดที่แตกต่างทางการเมือง ทางศาสนา รวมทั้งภัยอันที่เกิดขึ้นภายนอกประเทศ เช่นการเข้าร่วมรบในสงครามโลกครั้งที่ 1 สงครามอินโดจีน สงครามมหาเอเซียบูรพา หรือสงครามที่ประเทศเกาหลี ซึ่งทหารผ่านศึกของไทยได้แสดงศักยภาพและความกล้าหาญในการต่อสู้ จนเป็นที่ยอมรับในนานาประเทศ

ทั้งนี้ จากเหตุการณ์การสู้รบในสมรภูมิต่าง ๆ ที่ผ่านมา ทำให้ทหารผ่านศึกจำนวนมากได้รับผลกระทบจากการสู้รบ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในการดำรงชีวิต ซึ่งเป็นผลกระทบที่ได้จากภัยสงคราม เช่น สูญเสียอวัยวะ สูญเสียชีวิต หรือมีปัญหาทางสุขภาพจิต ดังนั้น หลังจากในสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 สิ้นสุดลง รัฐบาลในขณะนั้น ซึ่งมี พลเรือตรี ถวัลย์ ธำรงนาวาสวัสดิ์ เป็นนายกรัฐมนตรี จึงได้มอบหมายให้กระทรวงกลาโหม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ กระทรวงกลาโหมจึงได้ตั้งคณะกรรมการพิจารณาหาทางช่วยเหลือทหารกองหนุนขึ้น เมื่อวันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2486 มีที่ทำการอยู่ในกรมเสนาธิการทหาร (ปัจจุบันคือ กองบัญชาการทหารสูงสุด) และใช้เจ้าหน้าที่ของกรมเสนาธิการเป็น ต่อมาเมื่อมีการขยายการสงเคราะห์ เพิ่มมากขึ้น กระทรวงกลาโหมจึงได้เสนอเป็นพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกหรือ ที่เรียกโดยย่อว่า “อผศ.” ขึ้นเป็นหน่วยงานถาวร เพื่อทำหน้าที่ ในการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกโดยตรง พระราชบัญญัติ ฉบับนี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2491 จึงนับเป็นวันแรกที่มีกฎหมายรองรับการจัดตั้งองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก และการเป็นทหารผ่านศึก ดังนั้นวันที่ 3 กุมภาพันธ์ของทุกปี เป็นวันสถาปนาองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกและเป็น “วันทหารผ่านศึก” และในปี พ.ศ. 2510 สภาทหารผ่านศึก สภากลาโหม และรัฐบาล ได้พิจารณาปรับปรุง พระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก โดยได้ขยายการสงเคราะห์ครอบคลุมไปถึงทหาร ตำรวจ ข้าราชการพลเรือนและพลเรือน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคง หรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร ทั้งในและนอกประเทศตามที่กระทรวงกลาโหมหรือสำนักนายกรัฐมนตรี

กำหนด รวมทั้งทหารนอกประจำการด้วย และได้ประกาศพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2510 เรียกว่า

“พระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ. 2510” ซึ่งเป็นฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

สำหรับประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นประเทศหนึ่งที่ได้ให้ความสำคัญอย่างมากในการดูแลและช่วยเหลือทหารผ่านศึกที่เป็นพลเมืองของประเทศ ซึ่งปัจจุบันสหรัฐอเมริกามีทหารผ่านศึกประมาณ 19 ล้านกว่าคน ประกอบด้วยทหารผ่านศึกที่เป็นผู้ชายประมาณจำนวนมากกว่า 17.4 ล้านคน และเป็นผู้หญิง จำนวนประมาณ 1.6 ล้านคน (ข้อมูลจำนวนทหารผ่านศึกในปี 2014) และยังประกอบด้วยหลายเชื้อชาติไม่ว่าจะเป็นชาวอเมริกันผิวขาว และผิวดำ คนเอเชีย หรือคนที่มีเชื้อชาติอินเดียแดง ซึ่งพบว่าทหารผ่านศึกของสหรัฐอเมริกาประมาณ 9 ล้านกว่าคน มีอายุมากกว่า 65 ปี และจำนวนที่เหลือน้อยกว่า 35 ปี ดังนั้นใน 21 กรกฎาคม 1930 ประธานาธิบดี เฮอร์เบิร์ต ฮูเวอร์ ได้ลงนามให้จัดตั้งหน่วยงานขึ้นอย่างเป็นทางการ โดยได้มีการจัดตั้งหน่วย Department of Veterans Administration เพื่อดูแลและช่วยเหลือทหารผ่านศึก ในเรื่องเงินช่วยเหลือและเงินบำนาญ และหลังจากนั้น เมื่อ 15 มีนาคม 1989 ประธานาธิบดี George H. W. ได้ยกระดับให้จัดตั้งและเปลี่ยนชื่อหน่วยมาเป็น กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก (**Department of Veterans Affairs ; VA.**) โดยเป็นกระทรวงที่มีขนาดใหญ่อันดับ 2 ซึ่งมีภารกิจหน้าที่ในการช่วยเหลือทหารผ่านศึก ทั้งในเรื่องเงินช่วยเหลือ เงินบำนาญ การรักษาพยาบาล การช่วยให้มีที่อยู่อาศัย ตลอดจนช่วยเหลือให้มีอาชีพเพื่อให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อเป็นการตอบแทนแก่ความเสียสละที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ ในการต่อสู้และปกป้องประเทศชาติจากภัยความมั่นคงต่าง ๆ รวมทั้งได้ส่งทหารเข้าร่วมรบในสมรภูมิต่าง ๆ ทั่วภูมิภาค ได้แก่ สงครามโลกครั้งที่ 1 สงครามโลกครั้งที่ 2 สงครามเกาหลี สงครามเวียดนาม สงครามอ่าวเปอร์เซีย สงครามอิรัก สงครามอัฟกานิสถาน ตลอดจนสงครามต่อต้านการร้ายทั่วโลก ซึ่งรัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้ให้คุณค่าและความสำคัญของทหารผ่านศึกเหล่านั้นเป็นอย่างมาก โดยได้รับการจัดสรรงบประมาณในแต่ละปี เป็นเงินประมาณ 78 พันล้านดอลลาร์ ซึ่งส่วนใหญ่ของงบประมาณกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ได้ใช้จ่ายในการดูแลในด้านการรักษาพยาบาลให้แก่ทหารผ่านศึกที่มีเครือข่ายด้านการรักษาทั่วประเทศ ไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน สถานพยาบาลในมลรัฐต่าง ๆ รวมทั้งคลินิกเอกชนที่ให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกอเมริกันและครอบครัวจำนวนมาก ในการช่วยเหลือด้านที่อยู่อาศัย กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกได้ให้ความสำคัญด้านสวัสดิการที่อยู่อาศัย โดยให้เงินทุนแก่ทหารผ่านศึกสำหรับจัดหาที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง โดยมี VA Loan Guaranty Office เป็นหน่วยรับผิดชอบ ขณะเดียวกันยังมีการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการลดหย่อนภาษีให้กับทหารผ่านศึกที่มีภาระในการเลี้ยงดู บุตร และบิดามารดา การช่วยเหลือด้านการศึกษาแก่ทหารผ่านศึกและครอบครัว ให้มีการศึกษาจนถึงระดับ

ปริญญาดวี Veteran Employment Services Office (VESO) เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการจัดหางานให้ทหารผ่านศึกอเมริกัน ซึ่งมีเครือข่ายกับภาคเอกชนในมรัฐต่าง ๆ อีกทั้งการจัดพิธีศพให้แก่ทหารผ่านศึกที่เสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่อย่างสมเกียรติ โดยมีการจัด Memorial Day ในวันจันทร์สุดท้ายของเดือนพฤษภาคมของทุกปี รวมทั้งมีการจัดงาน Veterans Day ในวันที่ 11 พฤศจิกายนของทุกปี โดยมี ซึ่งเป็นหน่วยที่รับผิดชอบในภารกิจดังกล่าว

จากรูปแบบการให้การช่วยเหลือทหารนอกประจำการที่เคยผ่านสู้รบในสมรภูมิต่าง ๆ และทหารที่บาดเจ็บทุพพลภาพ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ในการสู้รบปกป้องประเทศชาติในสมรภูมิดังนั้น กระทรวงกลาโหมจึงได้มีการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาเพื่อให้การช่วยเหลือและดูแลทหารเหล่านั้นในการจัดตั้งองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ ของประเทศไทย โดยได้นำรูปแบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกของประเทศสหรัฐอเมริกามาใช้เป็นต้นแบบในการจัดรูปแบบในด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ด้านเงินทุนสงเคราะห์ ตลอดจนด้านการส่งเสริมสิทธิและเกียรติแก่ทหารผ่านศึก ซึ่งสหรัฐอเมริกามีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการดูแลทหารผ่านศึกตั้งแต่ปี 1930 ซึ่งก่อตั้งมาก่อนที่ประเทศไทยจะก่อตั้งองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ของประเทศไทย มากกว่า 20 ปี ประกอบกับสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศมหาอำนาจและมีการปกครองในรูปแบบประชาธิปไตย ซึ่งถือเป็นต้นแบบของหลายประเทศทั่วโลก การจัดองค์กรและภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ ถูกนำมาใช้เป็นต้นแบบของประเทศอื่นจำนวนมาก

จากการสำรวจขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พบว่าในปัจจุบันมีทหารผ่านศึกมากกว่าร้อยละ 80 โดยเฉพาะทหารผ่านศึกที่อยู่ในส่วนภูมิภาค ซึ่งพื้นฐานชีวิตประกอบอาชีพเกษตรกร มีฐานะยากจน ไม่มีอาชีพที่มั่นคง ไม่มีที่ดินและที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง รวมทั้งยังมีทหารผ่านศึกบางส่วนที่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการสงเคราะห์ ถึงแม้ว่าองค์การสงเคราะห์จะพยายามที่จะให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการสงเคราะห์ด้านสวัสดิการ การรักษาพยาบาล ด้านเงินทุน ด้านอาชีพ เป็นต้น เพื่อให้ทหารผ่านศึกเหล่านั้นมีรายได้และคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อจะได้เลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้อย่างยั่งยืน แต่อย่างไรก็ตามปัญหาดังกล่าวยังเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้สาเหตุ อาจจะมีที่มาจากภารกิจขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกฯ ที่ไม่สามารถ ตอรองสนองกับปัญหาและความต้องการของทหารผ่านศึก ประกอบกับรูปแบบการบริหารงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ไม่ว่าจะเป็นการจัดโครงสร้างหน่วยที่ยังเป็นในลักษณะรวมศูนย์ ข้อจำกัดทางด้านงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากกระทรวงกลาโหม ตลอดจนรูปแบบการให้ การสงเคราะห์ไม่สามารถแก้ปัญหาที่แท้จริงให้แก่ทหารผ่านศึกได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งที่ผ่านมาสังคมไทยยังให้ความสำคัญต่อคุณค่าของทหารผ่านศึกน้อยมาก ทำให้ไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจัง ทำให้ช่องทางในการให้โอกาสยกระดับคุณภาพชีวิตของทหารผ่านศึกน้อยลง

ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ จึงเป็นการศึกษาเชิงเปรียบเทียบในเรื่องของการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก ระหว่างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ฯ กับกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นประเทศที่มีหน่วยงานที่สามารถกำกับดูแลทหารผ่านศึกที่มีประสิทธิภาพ โดยจะศึกษาวิจัย โครงสร้างระบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกและโครงสร้างระบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกของประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพชีวิตของทหารผ่านศึก

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาโครงสร้างของระบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ เปรียบเทียบกับโครงสร้างของระบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกของประเทศสหรัฐอเมริกา

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาด้านโครงสร้างของระบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก และระบบการบริหารจัดการ ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์

1.2.3 เพื่อเสนอผลการศึกษาสำหรับใช้เป็นแนวทางในการยกระดับการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

## 1.3 คำถามวิจัย

แนวทางในการยกระดับการให้การสงเคราะห์ที่จะทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นควรจะดำเนินการอย่างไร

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาโครงสร้างของระบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยเทียบเคียงกับโครงสร้างของระบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกของประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อนำจุดแข็งและจุดอ่อนของทั้งสองประเทศ มาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

กับบริบทขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยใช้ประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

1.4.1.1 การศึกษาด้านโครงสร้างของระบบการให้การสงเคราะห์

1.4.1.2 การศึกษาปัญหาและความต้องการของทหารผ่านศึกในประเทศไทย

1.4.1.3 การศึกษาแนวทางในการยกระดับการสงเคราะห์ที่ทำให้ทหารผ่านศึกในประเทศไทยได้รับความพึงพอใจ

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประชากรในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ

1.4.2.1 ทหารผ่านศึกที่ได้รับการสงเคราะห์จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

1.4.2.2 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับภารกิจในการให้การสงเคราะห์ แก่ทหารผ่านศึกทั้งในส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร และหัวหน้าสำนักงานสงเคราะห์ในส่วนภูมิภาค

### 1.5 รูปแบบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาโครงสร้างของระบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก เปรียบเทียบระหว่างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกฯ กับกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกของประเทศสหรัฐอเมริกา รวมทั้งปัญหาและความต้องการของทหารผ่านศึก เพื่อยกระดับการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยกำหนดรูปแบบการศึกษาวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research)

#### 1.5.1 วิธีวิทยาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เนื่องจากเป็นการศึกษาปรากฏการณ์ในภาพรวมในการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่ต้องการศึกษาหาเหตุและผล รวมทั้งกระบวนการการให้การสงเคราะห์ที่ได้เทียบเคียงกับการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกของประเทศสหรัฐอเมริกา ประกอบกับการศึกษาวิจัยนี้มีรายละเอียดทางด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นรายละเอียดหรือข้อเท็จจริงที่มีลักษณะเป็นความคิดเห็น เช่น ปัญหาและความต้องการ ความพึงพอใจ คุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นเชิงนามธรรม และยากต่อการวัดความสัมพันธ์ในเชิงตัวเลข

## 1.5.2 การศึกษาและรวบรวมข้อมูล

### 1.5.2.1 การศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research)

โดยได้ทำการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารต่าง ๆ ข้อมูลจากเอกสารวิชาการ เอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งบทความที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้อ้างอิงประกอบการศึกษาและเพื่อให้การศึกษาได้ผลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### 1.5.2.2 การศึกษาข้อมูลภาคสนาม (Field Research)

โดยผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการหาข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งจะเก็บข้อมูลทหารผ่านศึกที่ได้รับการสงเคราะห์จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก 60 คน รวมทั้งผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับภารกิจในการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก ทั้งใน ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร และหัวหน้าสำนักงานสงเคราะห์ในส่วนภูมิภาค รวมจำนวน 30 คน โดยแยกเป็นกลุ่ม ดังนี้

#### (1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นทหารผ่านศึก จะใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview)

ดังนี้

- แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อใช้สัมภาษณ์ตามแนวทางแบบสัมภาษณ์ที่กำหนดไว้แต่ละประเด็นคำถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Closed Ended Question) และคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) เพื่อหาคำตอบตามความมุ่งหมายของการวิจัย เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพ ข้อมูลปัญหาและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ

- แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non – Structured Interview) ใช้สัมภาษณ์เจาะลึกแบบเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบเพื่อจับประเด็นและนำมาตีความหมาย โดยใช้ทฤษฎีในการตีความ

(2) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับภารกิจในการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก ทั้งในส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร และหัวหน้าสำนักงานสงเคราะห์ในส่วนภูมิภาค ใช้แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non – Structured Interview) ใช้สัมภาษณ์เจาะลึกแบบเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบเพื่อจับประเด็นและนำมาตีความหมาย โดยใช้ทฤษฎีในการตีความ

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 พัฒนาโครงสร้างระบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกให้สามารถตอบสนองความต้องการและปัญหาของทหารผ่านศึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6.2 ทหารผ่านศึกได้การยกระดับรายได้ให้สามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีเกียรติเป็นที่ยอมรับของสังคม

## 1.7 นิยามศัพท์

### 1.7.1 ทหารผ่านศึก หมายถึง

1.7.1.1 ทหารหรือบุคคล ซึ่งมีตำแหน่งหน้าที่ในราชการ หรือบุคคลซึ่งทำหน้าที่ทหารตามที่กระทรวงกลาโหมกำหนด และได้กระทำหน้าที่นั้นในสงครามหรือในการรบ ไม่ว่าภายในหรือภายนอกราชอาณาจักร หรือในการปราบปรามการจลาจล

1.7.1.2 ทหารผ่านศึก ซึ่งทำการป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคง หรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักรไม่ว่าภายในหรือภายนอกราชอาณาจักร ตามที่กระทรวงกลาโหม หรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด

1.7.2 ทหารผ่านศึกประจำการ หมายถึง ทหารผ่านศึกที่กำลังรับราชการ หรือราชการในกระทรวง ทบวง กรม เว้นแต่ผู้เป็นราชการทางการเมือง ข้าราชการวิสามัญ หรือลูกจ้าง

1.7.3 ทหารผ่านศึกนอกประจำการ หมายถึง ทหารผ่านศึกที่ไม่ใช่ทหารผ่านศึกประจำการ

1.7.4 ครอบครัวทหารผ่านศึก หมายถึง บิดา มารดา สามีภรรยา และบุตรของทหารผ่านศึก

1.7.5 ทหารนอกประจำการ หมายถึง ทหารกองหนุนประเภท 1 หรือผู้ที่พ้นราชการทหารประเภท 1 รวมทั้งนายทหารสัญญาบัตรและนายทหารประทวนนอกประจำการซึ่งมีสิทธิได้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จ หรือบำนาญ ตามกฎหมายว่าด้วยบำเหน็จข้าราชการ ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นทหารผ่านศึกหรือไม่

### 1.7.6 ทหารผ่านศึกนอกประจำการบัตรชั้นที่ 1 หมายถึง

1.7.6.1 ทหารผ่านศึกนอกประจำการที่ได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีศักดิ์รามาธิบดีด้วยความ กล้าหาญ เหี้ยญกล้าหาญ หรือเหรียญดุษฎีมาลาเข็มกล้าหาญ



1.7.6.2 ทหารผ่านศึกนอกประจำการ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการสงครามหรือในการรบหรือป้องกัน หรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคง หรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร ไม่ว่าภายในหรือภายนอกราชอาณาจักร หรือในการปราบปรามการจลาจล ตามที่กระทรวงกลาโหม หรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด จนถึงพิการทุพพลภาพ หรือพิการจนเป็นอุปสรรคสำคัญในการประกอบอาชีพ โดยมีคณะกรรมการเฉพาะกิจขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่มีแพทย์ร่วมด้วย จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ตรวจรรับรอง

**1.7.7 ทหารผ่านศึกนอกประจำการบัตรชั้นที่ 2** หมายถึง ทหารผ่านศึกนอกประจำการที่ได้รับพระราชทานเหรียญชัยสมรภูมิเหรียญพิทักษ์ เสรีชนชั้นที่ 1 เหรียญงานพระราชสงครามยุโรป หรือเหรียญอื่นที่เทียบเท่า

**1.7.8 ทหารผ่านศึกนอกประจำการบัตรชั้นที่ 3** หมายถึง ทหารผ่านศึกนอกประจำการที่ได้รับพระราชทานเหรียญพิทักษ์รัฐธรรมนูญเหรียญช่วยราชการชายแดน เหรียญพิทักษ์เสรีชน ชั้นที่ 2 หรือเหรียญอื่นที่เทียบเท่า และต้องมีเวลาปฏิบัติงานติดต่อกันไม่น้อยกว่า 8 เดือน นับตั้งแต่วันที่รับคำสั่ง และเริ่มปฏิบัติหน้าที่ และได้ปฏิบัติสมความมุ่งหมายของทางราชการเว้นแต่ในขณะปฏิบัติหน้าที่ได้กระทำการปะทะต่อสู้ หรือปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ที่มีการสู้รบและเสี่ยงภัยอันตรายต่อชีวิต

**1.7.9 ทหารผ่านศึกนอกประจำการบัตรชั้นที่ 4** หมายถึง ทหารผ่านศึกนอกประจำการที่มีได้รับเหรียญราชการสงครามใด ๆ และไม่อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับบัตรชั้นที่ 1 2 และ 3 และต้องมีเวลาปฏิบัติงานติดต่อกันไม่น้อยกว่า 8 เดือน นับตั้งแต่วันที่รับคำสั่ง

#### **1.7.10 นโยบายในการดำเนินงาน**

นโยบาย หมายถึง แนวทางการตัดสินใจของรัฐบาลหรือหน่วยงาน สำหรับการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นโยบายจำแนกได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับวิธีการจำแนกซึ่งมีหลายวิธี นโยบายมีความสำคัญเพราะเป็นกรอบในการพัฒนาหน่วยงาน สังคม และประเทศชาติ ทำให้การบริหารมีทิศทางและแนวทาง ที่ชัดเจน ช่วยให้เกิดการรวมพลังเพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์การ

#### **1.7.11 การให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก**

โดยจะศึกษาความเหมือนและความแตกต่าง รวมทั้งจุดเด่นและจุดอ่อนของระบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกทั้งของไทยและสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นโดยจะแบ่งรูปแบบการให้การสงเคราะห์ เป็น 2 รูปแบบ ประกอบด้วย การสงเคราะห์ที่เป็นตัวเงินและการสงเคราะห์ที่ไม่ใช่ตัวเงิน



### 1.7.12 การจัดโครงสร้าง

การจัดองค์การ คือ การจัดระเบียบกิจกรรมให้เป็นกลุ่มก้อนเข้ารูป และการมอบหมายงานให้คนปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานที่ตั้งไว้ การจัดองค์การจะเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการจัดระเบียบความรับผิดชอบต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ทุกคนต่างฝ่ายต่างทราบว่า ใครต้องทำอะไร และใครหรือกิจกรรมใดต้องสัมพันธ์กับฝ่ายอื่นๆอย่างไรบ้าง

### 1.7.13 การสร้างเครือข่าย

เป็นกลุ่มองค์กรหลายๆ กลุ่มมารวมตัวกัน ประสานเชื่อมโยง เกิดพลังในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายทุกองค์กร และชุมชนเข้มแข็ง หัวใจของเครือข่าย คือ การเชื่อมความสัมพันธ์พลังของเครือข่าย นั่นคือ เป้าหมายและความพยายามที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย เครือข่ายทางสังคม นั้น มีหลายประเภท แต่ละประเภทล้วนแต่ส่งเสริมการทำงานร่วมกันที่จะส่งผลทำให้การดำเนินการต่าง ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุม

### 1.7.14 การสร้างความพึงพอใจให้แก่ทหารผ่านศึก

โดยสร้างความรู้สึกที่มีความสุขของทหารผ่านศึก ที่ตอบสนองต่อการได้รับการสงเคราะห์ประเภทต่าง ๆ หรือบริการอื่น โดยจะต้องตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ สามารถทำให้ทหารผ่านศึกบรรลุวัตถุประสงค์ของตนเองได้สำเร็จ แล้วเกิดความพอใจและชอบใจ โดยเกี่ยวข้อง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งประกอบด้วย

1.7.14.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ ความยุติธรรมในการให้บริการด้านการสงเคราะห์ตามสิทธิที่เท่าเทียมกันในแต่ละชั้นบัตร โดยใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

1.7.14.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) คือการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา

1.7.14.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือการให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location)

1.7.14.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก

1.7.14.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ดังนั้นการสำรวจนโยบายในการดำเนินงาน โครงสร้างระบบการให้การ สงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก การจัดโครงสร้างองค์กร การสร้างเครือข่าย และการสร้างความพึงพอใจ เพื่อศึกษาแนวทางในปรับปรุงการสงเคราะห์ เพื่อตอบสนองความต้องการและปัญหาของทหารผ่าน ศึก สำหรับทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ให้แก่ทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์

#### 1.7.15 ปัญหาและความต้องการของทหารผ่านศึก

เป็นสถานการณ์ใด ๆ ที่ทำให้เกิดความยากลำบากที่เกิดขึ้นกับทหารผ่านศึกที่ ส่งผลทั้งทางด้านจิตใจและร่างกาย ไม่ว่าจะเป็น การเจ็บป่วย การไม่มีอาชีพ หรือการไม่มีรายได้ เพียงพอสำหรับเลี้ยงดูครอบครัว ล้วนแต่เป็นปัญหาที่ทหารผ่านศึกส่วนใหญ่ประสบปัญหาอยู่ สำหรับ ความต้องการของทหารผ่านศึก คือสิ่งที่ทหารผ่านศึกปรารถนาให้มีและเกิดขึ้น เพื่อแก้ปัญหา และ สามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย ด้านการยอมรับ ตลอดจน ประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งในที่นี้หมายถึงการให้องค์การสงเคราะห์เข้ามาช่วยเหลือในการที่จะทำ ให้ทหารผ่านศึกการมีรายได้เพิ่มขึ้น การสนับสนุนให้ทหารผ่านศึกมีที่ดินทำกิน มีที่อยู่อาศัยเป็นของ ตนเอง ตลอดจนได้รับการดูแลเรื่องสุขภาพอย่างทั่วถึง ซึ่งจะทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดย จะศึกษาจากปัญหาของทหารผ่านศึกทุกชั้นบัตรที่ต้องการให้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ช่วยเหลือ ได้แก่ การมีอาชีพที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ การมีรายได้ที่เพียงพอต่อการ ดำรงชีพสำหรับตนเองและครอบครัว ความต้องการมีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง ตลอดจนการให้การ ดูแลรักษาพยาบาลอย่างหลากหลายและทั่วถึง

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้มีการศึกษาทบทวนวรรณกรรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ศึกษาได้ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดการจัดโครงสร้างองค์กร
2. แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่าย
3. แนวคิดเรื่องความพึงพอใจ
4. แนวคิดทฤษฎีความต้องการ
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดการจัดโครงสร้างองค์กร

เนื่องจากองค์การเป็นที่รวมของคนซึ่งร่วมทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน โดยมีฝ่ายบริหารสูงสุดพิจารณากำหนดทิศทางขององค์การด้วยการระบุเป็นวัตถุประสงค์ จัดทำเป้าหมายที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายนั้น กระบวนการดังกล่าวจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์การ ต้องมีแผนและระบบการทำงานซึ่งบ่งบอกถึงอำนาจหน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบของบุคคลและฝ่ายต่าง ๆ อย่างชัดเจน สิ่งเหล่านี้นำมาสู่การพัฒนาโครงสร้างองค์การและการวางระบบที่เกี่ยวกับกระบวนการทำงานทั้งหมดขององค์การ โครงสร้างองค์การจึงเป็นระบบความสัมพันธ์ของงาน ความรับผิดชอบต่อการรายงานและการใช้อำนาจในการปฏิบัติงานขององค์การให้เกิดความสำเร็จ

พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และ ชลิตา ศรมณี <sup>1</sup> ได้กล่าวว่า “โครงสร้างขององค์กรว่าหมายถึง แผนภูมิขององค์การซึ่งประกอบด้วยตำแหน่งต่างๆ ในองค์กร มีการแสดง รายละเอียดของการทำงานในตำแหน่งต่างๆ มีกฎ ระเบียบและข้อบังคับในการทำงาน โครงสร้างขององค์กรยัง

---

<sup>1</sup> พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และ ชลิตา ศรมณี, *หลักการจัดองค์การและการจัดการ*, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2526): 115 อ้างถึงใน พิมล เอี่ยมผา, “การศึกษาโครงสร้างองค์กร เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท NG จำกัด,” (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2554), 9.

เกี่ยวข้องกับรูปแบบของอำนาจหน้าที่ การติดต่อสื่อสาร และสายทางเดินของงานช่วยให้มีการทำงานอย่างเป็นทางการเกิดขึ้น”

พะยอม วงศ์สารศรี<sup>2</sup> ให้ความหมายขององค์กรว่า “องค์กรเป็นการรวมตัวของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีจุดมุ่งหมายร่วมกันในการทำกิจกรรมหรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยอาศัยกระบวนการจัดโครงสร้างของกิจกรรมหรืองานนั้นออกเป็นประเภทต่างๆ เพื่อแบ่งงานให้แก่สมาชิกในองค์กร ดำเนินการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย และลักษณะองค์กรยังเป็นระบบเปิดที่มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าไปสู่ระบบการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ปัจจัยนำเข้าไปสู่ผลผลิตหรือปัจจัยส่งออกที่พึงประสงค์”

Siffin<sup>3</sup> ได้ยกตัวอย่างความหมายของคำว่า “องค์กร” ไว้เช่น

1. “องค์กร” คือ กลุ่มคนที่ร่วมกันกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง
  2. “องค์กร” คือ การจัดการที่เกี่ยวข้องกับคนกลุ่มหนึ่ง โดยมีการแบ่งแยกหน้าที่ มีการกระทำร่วมกัน มีสถานที่ทำงาน หรือมีความสัมพันธ์ต่อกันโดยเคารพกฎ ระเบียบ
- ดังนั้น คำว่า “องค์กร” จะมีลักษณะหรือองค์ประกอบที่สำคัญขององค์กร ดังนี้
1. มีวัตถุประสงค์ของการกระทำร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
  2. มีคนในองค์กรที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ
  3. มีขั้นตอนของการดำเนินงาน และสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ
  4. ต้องมีทรัพยากรในการดำเนินงาน ซึ่งหมายรวมทั้งทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรที่เป็นสิ่งไม่มีชีวิต

เมื่อพิจารณาถึงคำจำกัดความขององค์การแล้ว สามารถสรุปได้ว่า “โครงสร้างเป็นตัวบ่งบอกถึงรูปแบบโดยจะแสดงด้วยแผนภูมิองค์การและหน้าที่ที่เป็นกิจกรรมขององค์การซึ่งจะต้องมีการดำเนินการ ทั้งนี้ จะต้องมีการกำหนดจุดมุ่งหมายของการมีโครงสร้างองค์การ เพื่อให้ที่จะได้ดำเนินการสั่งการและประสานงานต่อการทำงานของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้ ทั้งนี้ โครงสร้างและการออกแบบขององค์การในประเด็นที่เกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานขนาดและรูปแบบของ

<sup>2</sup> พะยอม วงศ์สารศรี, *องค์การและการจัดการ*, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ: พรานนกการพิมพ์, 2530): 129-130 อ้างถึงใน พิมพ์ เอี่ยมผา, “การศึกษาโครงสร้างองค์กร เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท NG จำกัด,” (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2554), 9.

<sup>3</sup> William J. Siffin, *O & M, An Introduction*, ( Bangkok: Institute of Public Administration, Thammasat. University, 1961), pp.68-78.

องค์การ จะต้องมีความรู้ลักษณะเชิงปฏิบัติขององค์การ เช่น การแบ่งแยกตามลักษณะเฉพาะของงาน กฎ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจ ตลอดจนการทำให้เกิดการประสานงานของกลไก ต่าง ๆ ขององค์การ”

### 2.1.1 ความหมายของขอบเขตโครงสร้างองค์การ<sup>4</sup>

โครงสร้างองค์การ จะเป็นการบอกว่างานขององค์การมีการจัดแบ่งย่อย จัดรวมกลุ่มและประสานงานกันอย่างไร ซึ่งในการออกแบบโครงสร้างองค์การ มีองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่

2.1.1.1 ลักษณะเฉพาะของงาน (Work specification) ซึ่งจะบอกว่างานนั้นสามารถแบ่งออกเป็นงานย่อยตามลักษณะเฉพาะแต่ละอย่างได้มากน้อยอะไรบ้าง แนวคิดในการแบ่งงานออกเป็นงานย่อย ๆ ตามลักษณะที่ต้องใช้ความชำนาญเฉพาะด้าน (Division of labor) โดยเกิดขึ้นที่โรงงานผลิตรถยนต์ฟอร์ดในสหรัฐ เมื่อต้นศตวรรษที่ 20 ที่เชื่อว่าเมื่อมีการแบ่งงานการผลิตออกเป็นงานส่วนย่อย ๆ แล้วจะทำให้พนักงานได้ทำงานตามที่มีความถนัด จะเกิดประสิทธิภาพมากกว่าการที่พนักงานนั้นต้องทำทุกอย่างทุกขั้นตอนของงานทั้งหมด และอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ในห้วงเวลานั้น ได้ให้ความสำคัญกับการแบ่งงานตามลักษณะเฉพาะของงาน เพราะเห็นว่าเป็นวิธีการที่ช่วยให้ฝ่ายบริหารได้ประโยชน์สูงสุดจากการใช้ทักษะความชำนาญของพนักงานและประหยัดการสูญเสียทรัพยากรการผลิตลดลง ต่อมาในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 เมื่อมีแนวคิดที่ให้ความสำคัญของมนุษย์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เห็นถึงความเป็นมนุษย์ที่มีชีวิตจิตใจ แนวคิดเรื่องความเฉพาะของงานที่มุ่งให้คนทำงานเฉพาะจุดที่ซ้ำเดิมตลอดเวลานั้น ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย เกิดความเครียด ผลผลิตลด และคุณภาพต่ำลง พนักงานขาดงานและลาออกจากงานสูงขึ้น อย่างไรก็ตามลักษณะเฉพาะของงานก็ยังใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะงานที่ยังต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางสูง เช่น แพทย์เฉพาะทางของโรงพยาบาล ปัจจุบันบริษัทส่วนใหญ่ได้พยายามแก้ปัญหาความรู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องทำงานด้านเดียวซึ่งจำเจซ้ำซากของพนักงานด้วยการเพิ่มความแปลกใหม่ และขยายขอบเขตของงานดังกล่าวให้กว้างขวางขึ้น

2.1.1.2 สายการบังคับบัญชา (Chain of command) ซึ่งจะบอกว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน หรือกลุ่ม ว่าอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของใคร และต้องรายงานกับผู้ใด สายการบังคับบัญชา หมายถึง สายงานของการใช้อำนาจบังคับบัญชาและสั่งการที่ลดหลั่นตามลำดับชั้นของโครงสร้าง

<sup>4</sup> “โครงสร้างและการออกแบบองค์การ,” [http://www.teacher.ssru.ac.th/sakapas\\_sakapas\\_sa/mod/resource/view.php?id=148](http://www.teacher.ssru.ac.th/sakapas_sakapas_sa/mod/resource/view.php?id=148), มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2559).

องค์การ ตั้งแต่ผู้บริหารสูงสุดที่มีอำนาจในการบังคับบัญชาและสั่งการต่อทุกคนที่อยู่ในองค์การลงไป ตามลำดับจนถึงระดับล่างสุด คือ พนักงานที่ปฏิบัติงาน องค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ อำนาจเป็นทางการ (Authority) ซึ่งมากับตำแหน่งที่บุคคลนั้นดำรงอยู่ เช่น ผู้บริหารหน่วยงาน มีอำนาจอันชอบธรรมตามกฎหมายให้ออกคำสั่งให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตาม เพื่อให้เกิดการประสานงาน ผู้บริหารแต่ละระดับจะมีอำนาจที่ระบุตามตำแหน่งไม่เท่ากันแต่เพียงพอต่อการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จได้ และเอกภาพของการบังคับบัญชา (Unity of command) คือ การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานมีผู้บังคับบัญชาที่ตนต้องรับผิดชอบและขึ้นตรงเพียงคนเดียวเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อมิให้เกิดความสับสนหรือขัดแย้งในการปฏิบัติงานเนื่องจากกาลเวลาเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น การบังคับบัญชา การใช้อำนาจ และ เอกภาพของการบังคับบัญชา จึงเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับยุคปัจจุบันน้อยลง ทั้งนี้เนื่องจากแนวคิดในการกระจายอำนาจความรับผิดชอบการตัดสินใจส่วนใหญ่ให้ผู้บริหารและพนักงานระดับล่างมากขึ้น

2.1.1.3 ขอบเขตการควบคุม (Span of control) ซึ่งจะบอกว่ามีจำนวนของผู้ใต้บังคับบัญชาที่เหมาะสมสำหรับหัวหน้าคนหนึ่งที่จะสามารถควบคุมดูแลได้ทั่วถึงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขอบเขตการควบคุม หมายถึง จำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่ผู้บริหารต้องดูแล รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล นอกจากนี้ขอบเขตการควบคุมจะเป็นตัวกำหนดว่าโครงสร้างการบังคับบัญชาขององค์การมีจำนวนกี่ระดับชั้น โดยในแต่ละระดับชั้นมีผู้บริหารจำนวนเท่าไร ซึ่งปัจจุบันมีแนวโน้มใช้ขอบเขตการควบคุมกว้างมากขึ้น ทำให้การตัดสินใจมีความรวดเร็วเพิ่มขึ้น และมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ทำให้ได้ใกล้ชิดลูกค้ามากขึ้น โดยมอบอำนาจตัดสินใจแก่พนักงาน มากขึ้น อย่างไรก็ตามแนวทางดังกล่าวทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันสามารถเพิ่มประสิทธิผลของงานมากขึ้นเช่นเดียวกัน

2.1.1.4 การรวมศูนย์และการกระจายอำนาจ (Centralization and decentralization) ซึ่งจะบอกให้ทราบว่า อำนาจในการตัดสินใจอยู่ตรงจุดใดขององค์การ การรวมศูนย์ (Centralization) หมายถึง อำนาจการตัดสินใจต่าง ๆ ขององค์การอยู่ที่ บุคคลคนเดียวซึ่งก็คือผู้บริหารสูงสุด โดยผู้บริหารระดับรองลงมาตลอดจนพนักงานเป็นเพียงผู้รับคำสั่งไปปฏิบัติ ในขณะเดียวกัน การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง การกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้อยู่ระดับล่าง ซึ่งจะก่อให้เกิดความรวดเร็วในการตัดสินใจสำหรับการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้มีคนให้ข้อมูล เพื่อการตัดสินใจมากขึ้น โดยพนักงานจะมีความรู้สึกที่ต่อต้านการตัดสินใจใด ๆ ที่มีผลกระทบถึงตนน้อยลง องค์การส่วนใหญ่ในปัจจุบัน จำเป็นต้องมีความยืดหยุ่นและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็ว จึงมอบอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้บริหารระดับล่างซึ่งใกล้ชิดกับการ



ปฏิบัติงานและลูกค้าโดยตรงมากขึ้น เพราะใกล้ชิดปัญหาและรู้ถึงสถานการณ์ที่แท้จริงมากกว่า ผู้บริหารระดับสูงจึงเกิดผลดีต่อองค์การ

2.1.1.5 ความเป็นทางการ (Formalization) ซึ่งจะบอกว่าองค์การเน้นการมีกฎเกณฑ์ระเบียบต่าง ๆ สำหรับใช้เป็นเครื่องมือการดำเนินงานของผู้บริหารและพนักงานมากน้อยใน ระดับใดความเป็นทางการ หมายถึง ระดับความมีมาตรฐานของงานภายในองค์การ เช่น มีความชัดเจนของสิ่งที่ต้องทำและวิธีดำเนินการ ไม่ว่าใครเป็นผู้ทำก็ต้องใช้วิธีเดียวกัน ให้ผลออกมาเหมือนกัน มีรายละเอียดของงานอย่างชัดเจน มีกฎเกณฑ์และระเบียบที่ใช้ควบคุมการดำเนินการที่แน่นอนตายตัว ในขณะที่เดียวกันเมื่อมีความเป็นทางการน้อย จะทำให้พฤติกรรมการทำงานจะลดความเป็นรูปแบบตายตัวลงทำให้พนักงานมีอิสระในการหาวิธีการทำงานด้วยตนเองได้มากขึ้น การมีความเป็นมาตรฐานมากขึ้นเพียงไรยิ่งลดโอกาสทางเลือกวิธีทำงานของพนักงานน้อยลง เป็นการทำลายความคิดใหม่ ๆ ของผู้ปฏิบัติงาน

เมษา เจริญโชควิทยา และ วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์ ได้กล่าวไว้ว่า “Mullins (1985: 72-73) ได้เห็นว่าโครงสร้างที่เป็นทางการเป็นรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งต่างๆ และระหว่างสมาชิกในองค์กร โครงสร้างนี้จะเป็นตัวกำหนดงาน ความรับผิดชอบ บทบาท ความสัมพันธ์ของงานและช่วงการติดต่อสื่อสาร”<sup>5</sup>

แคทซ์และแคน (Katz and Kahn, 1966: 64) และเชสเตอร์ (Chester, 1970) สรุปว่า “องค์การหมายถึง หน่วยงานทางสังคมที่มีบุคคลจำนวนมากมาร่วมแรงร่วมใจประสานกันทำงาน หรือกิจกรรมที่มีความซับซ้อนอย่างมีระบบ และร่วมกันตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อให้บรรลุทั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์การ”<sup>6</sup>

ดังนั้น สรุปได้ว่า องค์การ หมายถึง การร่วมมือประสานงานกันของคนจำนวนหนึ่ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันบางอย่างซึ่งประกาศไว้อย่างชัดเจน โดยมีการจัดลำดับความรับผิดชอบตามสายบังคับบัญชา

<sup>5</sup> เมษา เจริญโชควิทยา และ วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์, “การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก,” *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี* ปีที่ 4, ฉบับที่ 2 (ตุลาคม 2558 – ธันวาคม 2558): 65.

<sup>6</sup> “หลักการสื่อสารองค์การ,” [http://www.teacher.ssru.ac.th/sawitree\\_ch/file.php/1/COC1101/powerpoint/OGC\\_C1.pdf](http://www.teacher.ssru.ac.th/sawitree_ch/file.php/1/COC1101/powerpoint/OGC_C1.pdf) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2559).

## 2.1.2 การจำแนกองค์การโดยยึดโครงสร้าง<sup>7</sup>

2.1.2.1 องค์การแบบเป็นทางการ (formal organization) เป็นองค์การที่มีการจัดโครงสร้างอย่างเป็นระเบียบแบบแผนแน่นอน การจัดตั้งมีกฎหมายรองรับ บางแห่งเรียกว่าองค์การรูปนัย ได้แก่ บริษัท มูลนิธิ หน่วยราชการ กรม โรงพยาบาล โรงเรียน ฯลฯ ซึ่งการศึกษาเรื่ององค์การและการจัดการจะเป็นการศึกษาในเรื่องขององค์การประเภทนี้ทั้งสิ้น

2.1.2.2 องค์การแบบไม่เป็นทางการ (informal organization) เป็นองค์การที่รวมกันหรือจัดตั้งขึ้นด้วยความพึงพอใจ และมีความสัมพันธ์กันเป็นส่วนตัว ไม่มีการจัดระเบียบโครงสร้างภายใน มีการรวมตัวกันอย่างง่าย ๆ และเลิกล้มได้ง่าย องค์การแบบนี้เรียกว่า องค์การอุปนัย หรือ องค์การนอกแบบ เช่น ชมรมต่างๆ หรือกลุ่มต่างๆ อาจเป็นการรวมกลุ่มกันตามความสมัครใจของสมาชิกกลุ่ม ซึ่งเนื่องมาจากรายได้ อาชีพ รสนิยม ศาสนา ประเพณี ตำแหน่งงาน ฯลฯ

นอกจากนี้ยังองค์การยังสามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่

(1) องค์การแบบแนวตั้ง (Vertical Organization) คือ องค์การที่มีชั้นการบังคับบัญชา (Chain of Command) ลดหลั่นกันลงมา เช่น งานทางการทหาร และงานประเภทโรงงาน

(2) องค์การแบบแนวนอน (Horizontal Organization) เป็นรูปแบบขององค์การที่เหมาะสมกับงานที่ต้องการการปรึกษาหารือร่วมกัน เช่น งานด้านวิชาการและงานวิชาชีพ

## 2.1.3 รูปแบบของโครงสร้างองค์การ<sup>8</sup>

โครงสร้างองค์การเป็นแบบแผนที่กำหนดขอบเขตของงาน และความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่

2.1.3.1 โครงสร้างองค์การระบบราชการ (Bureaucratic Structure) เป็นลักษณะโครงสร้างองค์การซึ่งมีความซับซ้อนสูง มีความเป็นทางการสูง เป็นระบบการจัดการโดยถือเกณฑ์โครงสร้างงานที่เป็นทางการของอำนาจหน้าที่ ซึ่งกำหนดไว้อย่างเคร่งครัดมีการติดตามการทำงานอย่างรัดกุม ทำให้โครงสร้างองค์การแบบนี้บางครั้งขาดความยืดหยุ่นเพราะมีขั้นตอนมากและแจทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน

<sup>7</sup> สมคิด บางโม, *หลักการจัดการ*, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ: วิทญพัฒน์, 2538), 221.

<sup>8</sup> “หลักการสื่อสารองค์การ,” [http://www.teacher.ssru.ac.th/sawitree\\_ch/file.php/1/COC1101/powerpoint/OGC\\_C1.pdf](http://www.teacher.ssru.ac.th/sawitree_ch/file.php/1/COC1101/powerpoint/OGC_C1.pdf), มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2559).



2.1.3.2 โครงสร้างองค์การแบบมีชีวิตร (Organic Structure) เป็นโครงสร้างองค์การที่มีความเป็นอิสระ คล่องตัว มีกฎเกณฑ์และข้อบังคับเล็กน้อย มีความเป็นทางการน้อยกว่าระบบราชการ สามารถยืดหยุ่นได้ มีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติ

2.1.3.3 โครงสร้างองค์การแบบแมทริกซ์ (Matrix Structure) มีการพัฒนาแรกเริ่มจากการมีเป้าหมายของความสำเร็จตามโครงการ โครงสร้างของงานในโครงการมีการมอบหมายให้กับผู้ชำนาญการจากแผนกงานที่มีหน้าที่ไปปฏิบัติในหนึ่งโครงการหรือมากกว่าหนึ่งโครงการ

2.1.3.4 โครงสร้างองค์การแบบงานหลัก (Line or Hierarchy Organization Structure) คือ แต่ละหน่วยงานมีการกำหนดการสั่งการ และการควบคุมผ่านสายบังคับบัญชาตามลำดับชั้นจากผู้บริหารระดับสูงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาอันดับรองลงมาซึ่งเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยจะรับคำสั่งคำแนะนำและรายงานต่อผู้บังคับบัญชาคนเดียว

2.1.3.5 โครงสร้างองค์การแบบงานหลักและงานที่ปรึกษา (Line and Staff Organization Structure) การจัดโครงสร้างขององค์กรนี้จะมีหน่วยงานที่ปรึกษาเข้ามา เพื่อช่วยศึกษาค้นคว้าให้คำแนะนำให้บริการและแก้ปัญหาต่างๆ ให้หน่วยงานหลัก หน่วยงานที่ปรึกษานี้จะเป็นอิสระขึ้นตรงกับผู้บริหารในฝ่ายหรือแผนกนั้น

2.1.3.6 การจัดองค์การตามโครงการ (Project Structures) คือ โครงสร้างที่เกิดขึ้นเมื่อมีโครงการหรือปัญหาใหม่เข้ามา ผู้บริหารจะตั้งทีมงานเป็นกลุ่มเพื่อจัดการกับโครงการดังกล่าวและเมื่อโครงการนั้นสิ้นสุดหน่วยงานนั้นๆจะถูกยุบลงไปด้วย

#### 2.1.4 ส่วนประกอบขององค์การ

2.1.4.1 สายการบังคับบัญชา

2.1.4.2 การสื่อสารตามสายงาน

2.1.4.3 เอกภาพในการบังคับบัญชา

2.1.4.4 ขอบเขตของการบังคับบัญชา

2.1.4.5 การมีเจ้าหน้าที่สามฝ่ายหลัก ได้แก่ เจ้าหน้าที่หลักรับผิดชอบงานในหน้าที่ให้สำเร็จตามเป้าหมาย เจ้าหน้าที่ฝ่ายให้คำปรึกษา เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน

2.1.4.6 การแบ่งงานตามความรู้ความสามารถ

2.1.4.7 การแบ่งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

2.1.4.8 การประสานงาน

วงศ์เดือน เชิงหอม ได้กล่าวว่า “ความหมายของโครงสร้างองค์การ เป็นการแบ่งงานและประสานงานให้กับบุคลากรในองค์การ และยังกล่าวถึงคำสำคัญที่ใช้ในการพิจารณาโครงสร้าง

ขององค์การ คือ ความแตกต่าง (differentiation) และบูรณาการ (integration) ความแตกต่าง หมายถึงการแบ่งงานออกเป็นงานย่อยๆ ตามภาระหน้าที่ แล้วมอบหมายให้บุคลากรทำส่วนบูรณาการ หมายถึง การประสานระหว่างงานย่อย ๆ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุ เป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งยังได้ให้ความหมายว่าโครงสร้างขององค์การเป็นโครงข่ายหรือระบบของการสื่อสาร และ อำนาจหน้าที่ เช่นกัน”<sup>9</sup>

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า โครงสร้างองค์การที่มีประสิทธิผล คือ รูปแบบในการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคคลในองค์การ และใช้เป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ช่วย ในการแนะนำให้องค์การนั้นสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุถึงเป้าหมาย นั่นก็แสดงว่า โครงสร้างองค์การ จึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โครงสร้างองค์การ เป็นการจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มที่มีต่องาน ความรับผิดชอบและอำนาจภายในองค์การ ซึ่งสามารถเขียนเป็นรูปธรรมแทนด้วยแผนภูมิโครงสร้างองค์การ แผนภูมิดังกล่าวเกิดขึ้นจากองค์ประกอบพื้นฐาน 5 ประการ เป็นโครงสร้างองค์การได้แก่ ลักษณะเฉพาะของงาน(แบ่งเป็นงานย่อยตามคุณลักษณะเฉพาะด้านใดอย่างไร) สายการบังคับบัญชา (ผู้ปฏิบัติงานต้องรับผิดชอบและรายงานกับใครบ้าง) ขอบเขตการบังคับบัญชา (จำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่เหมาะสมกับหัวหน้าหนึ่งคน) การรวมหรือการกระจายอำนาจ (อำนาจการตัดสินใจอยู่ที่จุดใดขององค์การ) และ ความเป็นทางการ (มีระเบียบข้อบังคับ กฎเกณฑ์ ในการดำเนินงานมากน้อยเพียงไร)

โครงสร้างองค์การ ก็เปรียบเสมือนกับกระดูกของพวกเรา ซึ่งเป็นแกนที่ทำให้อวัยวะส่วนต่าง ๆ คงรูปและสามารถทำหน้าที่ได้เหมือนกับที่ทำให้องค์การตั้งอยู่ได้ ดังนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การ การออกแบบรูปแบบโครงสร้าง ซึ่งในการยกระดับการส่งเคราะห์ให้กับทหารผ่านศึก เพื่อที่จะทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จะต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยให้เหมาะสมกับภารกิจและสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งโครงสร้างที่มีความซับซ้อนและการบริหารแบบรวมศูนย์ ที่ไม่มีการกระจายอำนาจในการบริหาร มีผลต่อการมอบอำนาจในการตัดสินใจ รวมทั้งเกิดความซ้ำซ้อนของการบังคับบัญชาขององค์การส่งเคราะห์ทหารผ่านศึก ทำให้การให้การส่งเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งนี้การจัดโครงสร้างหน่วยที่ดี จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรนั้นๆ โครงสร้างองค์การแบบมีชีวิต(Organic Structure)

<sup>9</sup> วงศ์เดือน เจริญหอม, “ปัจจัยที่กำหนดความต้องการชำระภาษีของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักบก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี,” (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2554), 30.

เป็นโครงสร้างองค์การที่มีความเป็นอิสระ คล่องตัว มีกฎเกณฑ์และข้อบังคับเล็กน้อย มีความเป็นทางการน้อยกว่าระบบราชการ สามารถยืดหยุ่นได้ และมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติทุกส่วน โดยเฉพาะหน่วยที่รับผิดชอบในด้านการสงเคราะห์ ขณะเดียวกันนำข้อมูลจากการศึกษาโครงสร้างของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกมาใช้เทียบเคียงเพื่อศึกษาจุดแข็งและจุดอ่อน ที่ทำให้ทหารผ่านศึกอเมริกันได้รับการสงเคราะห์อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่าย<sup>10</sup>

เครือข่าย (Network) คือ การเชื่อมโยงกลุ่มคนหรือกลุ่มองค์กรที่พร้อมใจ ในการที่จะเข้าร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนทำการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกัน โดยจะต้องมีการจัดระเบียบโครงสร้างของคนในเครือข่ายอย่างเป็นระบบด้วยความเป็นอิสระ ให้ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน โดยมีการความเคารพสิทธิ เชื่อถือ เอื้ออาทร ซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นพื้นฐานหลักของการสร้างเครือข่าย

การเชื่อมโยงในลักษณะของความเป็นเครือข่ายของสมาชิกในกลุ่ม จะต้องมีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่มีร่วมกัน ดังนั้นเครือข่ายจึงไม่ใช่แค่การมานั่งฟังกัน หรือมาพบปะกัน แต่จะต้องมีเป้าหมายที่ให้ทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนด รวมทั้งจะต้องจัดให้มีกิจกรรมในการขับเคลื่อนให้เป้าหมายของเครือข่ายนั้น ๆ ให้เกิดขึ้นได้จริง แต่อย่างไรก็ตาม การที่เครือข่ายจะบรรลุเป้าประสงค์ได้นั้นจะต้องอาศัยการประสานงาน ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ดังนั้น เครือข่ายจะต้องมีการจัดระบบการสื่อสาร ประสานงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงด้วยเช่นเดียวกัน

Paul Starkey ได้ให้ความหมายของ "เครือข่าย" ว่าเป็นการรวมกลุ่มของคนหรือองค์กร ที่สมัครใจและเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนข่าวสารที่จำเป็นระหว่างกัน หรือมีการทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งสมาชิกของเครือข่ายนั้นยังคงมีความเป็นอิสระในการดำเนินกิจกรรมส่วนตัวของตนเองได้ ทั้งนี้ จะพบว่าการสร้างเครือข่ายนั้นเป็นการร่วมตัวของบุคคล หรือองค์กรที่อยู่ในที่ต่าง ๆ เพื่อที่จะได้สามารถติดต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูล รวมทั้งร่วมมือกันด้วยความเต็มใจและสมัครใจตามเป้าหมายที่สมาชิกทุกคนได้ร่วมกำหนดและปฏิบัติตาม และสมาชิกในเครือข่ายต่าง ๆ ก็มีความสัมพันธ์ใน

<sup>10</sup> ธนา ประมุขกุล, “เครือข่าย,” *วารสารส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม* ปีที่ 24, ฉบับที่ 3 (ก.ค.-ก.ย 2544).

ลักษณะของความเป็นเพื่อน ที่สมาชิกทุกคนมีความเป็นอิสระ ทั้งนี้จากการสังเคราะห์เครือข่าย ในหลายประเทศ ยังพบว่า เครือข่ายหลาย ๆ เครือข่าย สามารถเกิดจากหน่วยราชการหรือหน่วยงานเอกชน ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ โดยผ่านกระบวนการวางแผนและการทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความสมัครใจร่วมกัน แต่สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกเครือข่ายนั้นจะต้องมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างกัน มีการสร้างช่องทางในการให้สมาชิก ได้มีการแลกเปลี่ยน ซึ่งอาจจะเป็นการประชุม หรือการสัมมนา เป็นต้น

กาญจนา แก้วเทพ ได้ให้คำจำกัดความเครือข่ายว่า “เครือข่ายคือ รูปแบบประเภทหนึ่งของการประสานงานระหว่างกลุ่มคน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งมีทรัพยากรมีเป้าประสงค์ มีกระบวนการทำงาน และกลุ่มเป้าหมายของตนเอง โดยกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานหรือองค์กรเหล่านี้ ได้มีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กันเป็นระยะเวลานานพอสมควร แม้อาจจะไม่ได้มีการร่วมดำเนินการในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ แต่ก็กลุ่มคนเหล่านั้นได้มีการวางรากฐานเอาไว้ (เปรียบเสมือนมีการต่อสายโทรศัพท์เอาไว้) ทั้งนี้เมื่อไรก็ตาม หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีความต้องการที่จะขอความช่วยเหลือ หรือขอความร่วมมือจากกลุ่มอื่นๆ เพื่อแก้ปัญหาหรือขอข้อมูลที่สำคัญ ก็สามารถประสานไปได้ทันที อย่างไรก็ตามการที่จะเข้าร่วมเป็นองค์กรเครือข่าย ถึงแม้ว่าองค์กรเหล่านี้จะมี เป้าหมายร่วมกัน หรือผลประโยชน์ร่วมกัน องค์กรเหล่านี้ก็ยังคงมีเอกภาพในการดำรงสถานะของตนเองอยู่ เพราะการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของเครือข่ายนั้นเป็นเพียงบางส่วนขององค์กรเท่านั้น”<sup>11</sup>

เสรี พงษ์พิศ ให้คำนิยามของเครือข่าย ไว้ว่า “เครือข่ายนั้นเป็นเพียงการรวมกลุ่มของบุคคลในชุมชน หรือระหว่างชุมชนต่าง ๆ หรือระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม โดยมีหลักยึดที่สำคัญ ว่าจะต้องเป็นตามขอบเขตพื้นที่ ประเด็นเนื้อหาและกระบวนการเรียนรู้ที่เป็นหนึ่งเดียวกัน กระบวนการนั้นจะเกิดจากท้องถิ่น เหมาะสมกับพื้นที่นั้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลและชุมชนสามารถใช้ชีวิตอยู่ได้ด้วย ตัวอย่างขององค์ประกอบที่สำคัญ เช่น ภูมิปัญญาพื้นบ้าน หรือแบบอย่างของผู้รู้ หรือการปฏิบัติ หรือการอบรม สั่งสอนในทางสังคม หรือคมนาคม ซึ่งจะเป็นแบบการติดต่อที่ทำให้เกิดสะดวกยิ่งขึ้น

<sup>11</sup> กาญจนา แก้วเทพ, *เครื่องมือการทำงานแนวพัฒนาชุมชน* (กรุงเทพฯ: สภาคาทอริกแห่งประเทศไทยเพื่อการพัฒนา, 2538), 35.

หรือการดูงาน หรือการร่วมกันทำ ที่จะต้องมีการข้ามเขตแดนของแต่ละชุมชนหรือพื้นที่ต่างๆ เป็นไปได้ง่าย”<sup>12</sup>

Adam Burke<sup>13</sup> กล่าวว่า ในการที่เครือข่ายจะดำรงอยู่ได้นั้น จะต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เพื่อเป็นศูนย์รวมของการสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หรือให้เกิดประโยชน์จาก ประสบการณ์ที่แตกต่างกัน หรือเป็นช่องทางสำหรับแหล่งเงินทุน ซึ่งจะเห็นได้ว่าเครือข่ายนั้น เปรียบเสมือนเป็นเวทีสำหรับการเจรจาต่อรองกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ๆ ทั้งนี้เป้าหมาย 2 ประการ คือ

(1) เพื่อสร้างเสริมศักยภาพและสนับสนุนการสร้างอำนาจให้แก่ประชาชน

(2) เพื่อเป็นช่องทางในการให้บริการแก่ประชาชน

ดังนั้น การที่การดำเนินการของเครือข่ายจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งเป้าหมายที่เห็นร่วมกันนั้น ต้องมีการจัดระบบให้กลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่เป็นสมาชิกมีการดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน ซึ่งอาจเป็นกิจกรรมเฉพาะกิจที่เกิดขึ้นตามความจำเป็น ทั้งนี้เมื่อเครือข่ายสามารถบรรลุเป้าหมายแล้ว เครือข่ายก็อาจยุบสลายแต่อย่างไรก็ตามหากมีความจำเป็นหรือมีการกิจใหม่ เครือข่ายอาจมีการรวมตัวกันใหม่ หรืออาจจะเป็นเครือข่ายที่มีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องก็ได้

Boissevain and Mitchell<sup>14</sup> ได้กล่าวว่าในทางสังคมวิทยานั้น เครือข่ายถือว่าเป็นรูปแบบของความสัมพันธ์ทางสังคมอย่างหนึ่งที่แตกต่างกันจากคำว่ากลุ่ม โดยที่กลุ่มจะมีขอบเขตที่ชัดเจน รู้ว่าใครบ้างที่เป็นสมาชิกของกลุ่ม มีความเป็นรูปธรรม สามารถมองเห็นได้ รวมทั้งมีโครงสร้างทางสังคมในระดับหนึ่ง แต่สำหรับความหมายของเครือข่ายนั้นจะเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคมที่ไม่มีขอบเขตการเชื่อมความสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกเครือข่าย โดยสามารถมองเห็นหรือไม่เห็นอย่าง

<sup>12</sup> เสรี พงศ์พิศ, *เครือข่าย: ยุทธวิธีเพื่อประชาคมเข้มแข็ง ชุมชนเข้มแข็ง*, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, 2548): 8 อ้างถึงใน ประหยัด จตุพรพิทักษ์กุล, “เครือข่ายการเรียนรู้การศึกษานอกโรงเรียนเพื่อการพึ่งพาตนเองของชุมชน,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538), 19.

<sup>13</sup> วิภา ธีบุญเจริญ และ รศ.แอนนา จุมพลเสถียร, “ทัศนคติของผู้บริหารระดับสูงกรมทางหลวงชนบทในส่วนภูมิภาคที่มีต่อเครือข่ายนักประชาสัมพันธ์กรมทางหลวงชนบท,” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, บัณฑิตศึกษา คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, 2557), 29.

<sup>14</sup> วิจิต สุรัตน์เรืองชัย และคณะ, *โครงการวิจัยและพัฒนาการส่งเสริมนวัตกรรมเครือข่ายการเรียนรู้ของครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนระยะที่ 1* (ม.ป.ท.: โครงการวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2552), 9.

เป็นรูปธรรมก็ได้ ทั้งนี้สาระสำคัญของการเชื่อมโยงระหว่างกัน ที่สามารถทำให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรมของเครือข่ายนั้นมี 3 ลักษณะ ได้แก่ เครือข่ายการแลกเปลี่ยน เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร และเครือข่ายความสัมพันธ์ในการอยู่ร่วมกัน

อย่างไรก็ตามการที่เครือข่ายนั้นไม่มีโครงสร้างที่แน่นอนตายตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการออกแบบโครงสร้างขึ้นมา เพื่อทำหน้าที่เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างคนหรือกลุ่มองค์กรให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเป็นเครือข่ายนั้นจะต้องไม่ได้เกิดจากการบังคับให้สมาชิกกระทำ โดยสมาชิกทุก ๆ อย่างไม่ว่าจะเป็น คน/กลุ่มองค์กร ล้วนแต่เป็นศูนย์กลางของเครือข่ายนั้น ๆ ดังนั้น รูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคมของเครือข่ายจึงมีความซับซ้อนกว่ากลุ่ม/องค์กร

### 2.2.1 องค์ประกอบของเครือข่าย<sup>15</sup>

เครือข่ายเทียม (Pseudo network) หมายถึงการรวมตัวกันในลักษณะการชุมนุมพบปะหรือการสังสรรค์ระหว่างสมาชิก ที่ทุกคนไม่ได้มีเป้าหมายร่วมกัน และไม่ได้ตั้งใจที่จะทำกิจกรรมร่วมกัน หรือเป็นการรวมตัวกันที่ไม่มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ชัดเจน จึงเห็นได้ว่าลักษณะของเครือข่ายลงนั้นจะไม่มีโครงสร้างต่อความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก ดังนั้น จึงต้องเข้าใจถึงองค์ประกอบที่สำคัญของเครือข่าย เพื่อช่วยให้สมาชิกสามารถสร้างเครือข่ายแท้จริงได้ โดยเครือข่ายนั้นจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 7 ประการ ประกอบด้วย

#### 2.2.1.1 มีการรับรู้มุมมองที่เหมือนกัน (Common perception)

สมาชิกในเครือข่ายจะต้องมีความเหมือนกันในความรู้สึกนึกคิดและการรับรู้ และเข้าใจในเหตุผลที่จะเข้ามาร่วมกันเป็นเครือข่าย เช่น จะต้องเข้าใจและรับรู้ถึงปัญหานั้น และจะต้องมีจิตสำนึกที่ต้องการร่วมแก้ไขปัญหา โดยอาจเกิดจากการประสบกับปัญหาเหมือนกัน หรือมีความต้องการความช่วยเหลือคล้ายกัน ซึ่งเป็นมูลเหตุในการที่จะทำให้สมาชิกเครือข่ายเกิดการรับรู้ และมีความรู้สึกผูกพันที่จะร่วมดำเนินการกิจกรรม เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการรับรู้ร่วมกันจึงเป็นแกนหลักที่สำคัญของเครือข่าย เพื่อให้เครือข่ายสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง หากสมาชิกในเครือข่ายมีการรับรู้ปัญหาที่แตกต่างกัน หรือมีแนวคิดที่ไม่เหมือนกัน ก็จะทำให้การติดต่อประสานงานตลอดจนการขอความร่วมมือเป็นไปด้วยความยาก เนื่องจากแต่ละคนมีแนวคิดที่เป็นของตัวเอง ส่งผลให้ความเข้าใจในปัญหาหรือความต้องการแตกต่างกันด้วย แต่อย่างไรก็ตามการที่สมาชิกมีความคิดที่แตกต่าง ก็ไม่ได้หมายความว่าจะทำให้การดำเนินเครือข่ายไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์

<sup>15</sup> “การสร้างเครือข่าย,” [http://www.med.md.kku.ac.th/site\\_data/mykku\\_med/701000019/Networking.doc](http://www.med.md.kku.ac.th/site_data/mykku_med/701000019/Networking.doc) (สืบค้นเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2559).



ได้ ซึ่งการที่มีความคิดที่ต่างกันอาจช่วยให้เกิดการสร้างสรรค์ในการทำงาน โดยความแตกต่างนั้นต้องอยู่ในส่วนของกระบวนการ (Process) ที่มียอมรับถึงปัญหาแล้ว

#### 2.2.1.2 การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common vision)

วิสัยทัศน์ร่วมกัน หมายถึง การที่สมาชิกมองเห็นจุดมุ่งหมายในอนาคตที่ต้องการบรรลุเป็นภาพเดียวกัน โดยสมาชิกจะต้องมีการรับรู้และเข้าใจในทางเดียวกัน รวมทั้งมีเป้าหมายที่จะมุ่งไปด้วยกัน ดังนั้นการมีวิสัยทัศน์ร่วมกันจะส่งเสริมให้กระบวนการดำเนินการเกิดพลัง และจะต้องมีความเป็นเอกภาพ อันที่จะลดความขัดแย้งจากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และในทางตรงกันข้าม และเมื่อใดที่บางกลุ่มมีความขัดแย้งกับวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายของเครือข่าย จะทำให้เกิดพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่มนั้นมีความแตกต่างจากหลักการปฏิบัติที่สมาชิกเครือข่ายนั้นกำหนดไว้สำหรับกระทำร่วมกัน ดังนั้น ความพยายามในการที่จะสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน ถึงแม้ว่าจะต้องอาศัยเวลานาน ก็จะต้องสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นให้ได้ หรือในกรณีที่เมื่อสมาชิกบางส่วนมีวิสัยทัศน์ของตนเองอยู่แล้ว แต่ยังขัดแย้งกับวิสัยทัศน์ของเครือข่ายบางส่วน ก็จะต้องปรับให้สอดคล้องวิสัยทัศน์ของเครือข่ายให้มากที่สุด เพื่อให้การรับรู้ของเป้าหมายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

#### 2.2.1.3 มีความสนใจหรือผลประโยชน์ร่วมกัน (Mutual interests/benefits)

ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินหรือผลประโยชน์ไม่ใช่ตัวเงิน ซึ่งถือว่าเป็นพื้นฐานของความต้องการของสมาชิกทุกคน เช่น ชื่อเสียง หรือ การยอมรับ หรือความพึงพอใจ หรือความก้าวหน้า รวมทั้งความสุข ดังนั้นถ้า การเข้าร่วมเครือข่ายจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกหรือให้ผลประโยชน์ร่วมกันได้ ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้สมาชิกมีส่วนร่วมในเครือข่ายมากขึ้น แต่อย่างไรลักษณะของผลประโยชน์ที่สมาชิกแต่ละคนจะได้รับอาจแตกต่างกัน แต่ทุกคนควรได้รับ และผลประโยชน์นั้นต้องเพียงพอที่จะจูงใจให้สมาชิกเข้ามีส่วนร่วมในทางปฏิบัติได้จริง ทั้งนี้เมื่อใดที่สมาชิกเห็นว่าจะเสียประโยชน์ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการเพียงพอแล้ว ก็อาจจะทำให้สมาชิกนั้นออกจากเครือข่ายเช่นเดียวกัน

#### 2.2.1.4 การมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนในเครือข่าย (Stakeholders participation)

เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ความเข้มแข็งของเครือข่ายมีการพัฒนา เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการร่วมรับรู้ และร่วมตัดสินใจ รวมทั้งร่วมดำเนินการอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ สมาชิกในเครือข่ายควรจะต้องมีสถานะที่เท่าเทียมกัน ในฐานะที่เป็น “หุ้นส่วน (Partner)” ของเครือข่าย โดยความสัมพันธ์ของสมาชิก จะเป็นความสัมพันธ์ในแนวราบ (Horizontal relationship) มากกว่าจะเป็นความสัมพันธ์ในแนวตั้ง (Vertical relationship) ในลักษณะเจ้านายลูกน้อง แต่อย่างไรก็ตามพบว่าในการบริหารจัดการของเครือข่ายในลักษณะแบบราบจะทำได้ยาก เพราะสมาชิกในเครือข่าย

ต่างก็มีความคิดเป็นของตนเอง ดังนั้นการเปลี่ยนทัศนคติของสมาชิกจะต้องดำเนินการ โดยจะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมอื่นๆ ด้วย ซึ่งจะเป็นปัจจัยส่งเสริมความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายมากยิ่งขึ้น

#### 2.2.1.5 มีการเสริมสร้างซึ่งกันและกัน (Complementary relationship)

คือการที่สมาชิกของเครือข่ายร่วมกันที่จะทำให้เกิดความเข้มแข็งภายในเครือข่าย ซึ่งจะใช้จุดแข็งของของแต่ละคนนำไปแก้ไขจุดอ่อนของสมาชิกคนอื่นในเครือข่าย ส่งผลทำให้เกิดความเข้มแข็งเพิ่มขึ้นในลักษณะเป็นหลายเท่า โดยเกิดผลมากกว่าเมื่อสมาชิกต่างคนต่างอยู่

#### 2.2.1.6 การเกี่ยวพันพึ่งพากัน (Interdependence)

ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้เครือข่ายดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง จะเห็นว่า การพึ่งพาซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกเครือข่าย จะทำให้ทำสมาชิกเครือข่ายมีความสัมพันธ์กันอย่างเหนียวแน่น ซึ่งสมาชิกทุกคนจะต้องกลายเป็นหุ้นส่วนซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการเกี่ยวพัน พึ่งพา ซึ่งจะส่งผลให้เกิดปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิก

#### 2.2.1.7 มีปฏิสัมพันธ์ในเชิงแลกเปลี่ยน (Interaction)

พบว่าเมื่อใดก็ตามหากสมาชิกในเครือข่ายไม่มีการปฏิสัมพันธ์กันแล้ว เครือข่ายก็ไม่สามารถดำรงอยู่ได้ ดังนั้นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในเครือข่าย ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในของเครือข่ายได้ การทำกิจกรรมร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็น การพบปะพูดคุย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือการประชุมสัมมนา ส่งผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนกัน (Reciprocal exchange) อันที่จะทำให้มีการเรียนรู้เกิดขึ้น ดังนั้นการปฏิสัมพันธ์ที่ดีควรทำให้เกิดการผูกพันมากกว่าการดำเนินการตามสั่งการ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบต่าง ๆ ในข้างต้น จะเป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาจำแนกความแตกต่างระหว่างเครือข่ายแท้ กับเครือข่ายเทียม อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่จะมีส่งผลต่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายด้วยและองค์ประกอบทั้งหลายข้อนั้นเป็นตัวที่จะช่วยให้เครือข่ายสามารถรวมตัวกัน และพัฒนาเครือข่ายจนกลายเป็นเครือข่ายที่เข้มแข็งและมีพลัง

### 2.2.2 เครือข่ายปฏิสัมพันธ์

เป็นการโต้ตอบระหว่างสองเครือข่ายขึ้นไป โดยมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกันเพื่อที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบและทบทวนความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การแลกเปลี่ยนความรู้จะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ (Learning Process) ซึ่งแสดงจากการร่วมกันดำเนินการ (Learning Through Action) เช่น มีการร่วมกันคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมกันทำ ซึ่งพบว่าการมีปฏิสัมพันธ์ส่วนใหญ่มักมีรูปแบบการร่วมมือ (Cooperation) มีการช่วยเหลือกัน เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ และเกิดประโยชน์ได้ร่วมกันนอกจากนี้ การมีส่วนร่วมในทุกชั้นตอนนั้น จะช่วยให้เกิดความเข้มแข็งและมีพลัง ซึ่งถือว่าเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ สามารถพึ่งพา



ตนเองได้ และบรรลุไปสู่สิ่งที่ต้องการ ซึ่งเป็นความร่วมมือหรือการมีส่วนร่วม (Participation) ของสมาชิกในเครือข่ายที่มีเป้าหมายคือ การร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมดำเนินกิจกรรม ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติจริง (Learning by doing หรือ learning through action) โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วม ได้แก่

- 1) การร่วมการตัดสินใจ
- 2) การร่วมปฏิบัติการ
- 3) การร่วมรักษาประโยชน์
- 4) การร่วมประเมินผล

การมีปฏิสัมพันธ์ในลักษณะการมีส่วนร่วมของเครือข่าย จำแนกได้ 3 ประการ

ดังนี้

1) ด้านบริบท (Context) การมีปฏิสัมพันธ์โดยเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาที่จะทำให้สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและเกิดประสิทธิผล

2) ด้านปฏิบัติ (Practical) การมีปฏิสัมพันธ์โดยเข้ามามีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ที่ได้ใช้ความสามารถของสมาชิกในการร่วมกันทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้เกิดการเป็นเจ้าของเครือข่าย และต้องช่วยกันแก้ไขปัญหาและอุปสรรค จึงเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการสร้างความร่วมมือแท้จริงในเครือข่าย

3) ด้านจิตใจ (Moral) การมีปฏิสัมพันธ์ โดยเข้ามามีส่วนร่วมทำให้เครือข่ายเกิดความรู้สึกต่อการตัดสินใจ ที่ส่งเสริมให้เกิดคุณค่าที่ดีแก่จิตใจ ดังนั้น การพัฒนาจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้สมาชิกที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการและร่วมรับผิดชอบ ส่งผลให้การพัฒนาที่ดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการมีส่วนร่วมของเครือข่าย ควรมีการดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

- สมาชิกจะต้องมีส่วนร่วมการกำหนดปัญหา และจัดลำดับความสำคัญของปัญหา

- สมาชิกจะต้องมีส่วนร่วมวางแผนดำเนินกิจกรรมสำหรับเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา

- สมาชิกจะต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อจัดการทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ

### 2.2.3 การสร้างเครือข่าย

การสร้างเครือข่าย หมายถึง การทำให้มีการติดต่อและการสนับสนุน เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และการร่วมมือกันนั้นจะต้องด้วยความสมัครใจ ซึ่งในทัศนะของ

Starkey การสร้างเครือข่ายควรจะต้องสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกในเครือข่ายให้มีความสัมพันธ์ฉันท์เพื่อนที่ต่างก็มีความเป็นอิสระ มากกว่าการทำให้เกิดการคับค้ำสมาคมแบบฟุ้งฟิง นอกจากนี้การสร้างเครือข่ายต้องไม่ใช่การสร้างระบบการติดต่อเผยแพร่ข่าวสารแบบทางเดียว ได้แก่ การถ่ายทอดข่าวสารทางสื่อสารมวลชน หรือการส่งนิตยสารจดหมายข่าวให้กับสมาชิกเหล่านี้ เป็นต้น ซึ่งการติดต่อสื่อสารแบบนี้ไม่ใช่การติดต่อที่มีลักษณะของเครือข่าย แต่ก็สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือของการสื่อสารมวลชนมาใช้ในเครือข่ายได้ ทั้งนี้การสื่อสารจะต้องมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างกัน

#### 2.2.4 ความจำเป็นที่ต้องมีเครือข่าย

ถึงแม้ว่า คนหรือองค์กรมีการติดต่อสัมพันธ์กันกับคนหรือองค์กรในสาขาเดียวกัน ทั้งในรูปแบบแนวตั้งและแนวราบอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว แล้วจะมองว่าไม่ต้องพัฒนาเครือข่ายต่อไป นั้น ซึ่งที่แท้จริงแล้วไม่ใช่ตามที่ได้กล่าวในขั้นต้น พบว่าหน่วยงานพัฒนาทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชนถึงจะมีภารกิจที่เหมือนกัน แต่ก็ต่างคนต่างทำในหน่วยของตน ส่งผลทำให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ค่อนข้างจำกัดอยู่ในหน่วยของตนเองเท่านั้น ทำให้เกิดความเชื่อช้าในการพัฒนาความคิด ซึ่งทุกคนล้วนแต่ปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายขององค์กร ไม่เคยมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาก็จะไม่สามารถแก้ไขได้ทันเวลา อาจทำให้เกิดความเสียหาย ดังนั้น เครือข่ายจึงเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาใหม่ ๆ ที่องค์กรไม่เคยประสบ ซึ่งเปิดโอกาสให้บุคคลและองค์กรได้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น รวมทั้งประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้แก่บุคคลหรือองค์กร ที่อยู่นอกหน่วยงานหรือองค์กรของตน และให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน

#### 2.2.5 ประเภทและรูปแบบของเครือข่าย

**2.2.5.1 เครือข่ายเชิงพื้นที่ (area network)** หมายถึง การรวมตัวของกลุ่มองค์กร เครือข่าย ที่อาศัยพื้นที่เดียวกัน เข้ามาร่วมกันในการทำงาน โดยมีกิจกรรมและเป้าหมายเป็นตัวบ่งชี้ถึงแนวทางในการร่วมคิดร่วมทำ ซึ่งจะมีการบูรณาการภายในเครือข่ายและระหว่างเครือข่ายด้วยตนเอง รวมทั้งจะมีการทำงานพัฒนาแบบบูรณาการที่ไม่แยกส่วนต่างๆ ออกจากกัน โดยเอาพื้นที่เป็นที่ตั้งของความสำเร็จในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่ายเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทั้งนี้สามารถจัดได้หลายระดับตามพื้นที่และกิจกรรมที่เกิดขึ้น อาทิ

- 1) การแบ่งเครือข่ายตามระบบการปกครองของภาครัฐ เช่น เครือข่ายระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด ภูมิภาค และประเทศ รวมทั้งเครือข่ายองค์กรระหว่างประเทศ
- 2) การแบ่งพื้นที่ตามความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติ

**2.2.5.2 เครือข่ายเชิงประเด็นกิจกรรม (issue network)** หมายถึง เครือข่ายที่ใช้ประเด็นกิจกรรม หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นเงื่อนไขสำคัญในการรวมกลุ่มองค์กร ไปไม่คำนึงถึงพื้นที่ การจัดตั้งเครือข่ายรูปแบบนี้จะมุ่งกับการจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมเพียงเท่านั้น อีกทั้งต้องการ

ความร่วมมือกับภาคีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สามารถจำแนกได้ตามประเด็นกิจกรรม และความสนใจที่เกิดขึ้นจากทั้งภาครัฐ หรือภาคเอกชน หรือภาคประชาชน โดยใช้หลักของกิจกรรมที่เกิดขึ้นเป็นตัวกำหนดความเป็นเครือข่าย ได้แก่ เครือข่ายภูมิปัญญาชาวบ้าน เครือข่ายธนาคารหมู่บ้าน เครือข่ายผู้สูงอายุ เครือข่ายด้านคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

**2.2.5.3 เครือข่ายแบ่งตามโครงสร้างหน้าที่** หมายถึง เครือข่ายที่เกิดขึ้นโดยอาศัยภารกิจ/กิจกรรม และการก่อตัวของกลุ่มผลประโยชน์ในสังคมเป็นแนวทางในการแบ่งเครือข่าย ซึ่งอาจแบ่งเป็นเครือข่ายภาครัฐ ภาคประชาชน ภาคธุรกิจเอกชน และภาคองค์กรพัฒนาเอกชน โดยเครือข่ายต่างๆ ดังกล่าวมุ่งเน้น การดำเนินการภายใต้กรอบแนวคิด หลักการ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายหลักของหน่วยงานหรือโครงสร้างหลักของกลุ่มผลประโยชน์ นั้นๆ ลักษณะและโครงสร้างของเครือข่ายประเภทนี้ สามารถแบ่งกลุ่มผลประโยชน์ได้ 4 ภาคส่วนใหญ่ๆ ได้แก่

- 1) เครือข่ายภาครัฐ เช่น เครือข่ายสถาบันการศึกษา เครือข่ายองค์กรอิสระของภาครัฐ เช่น สถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น
- 2) เครือข่ายภาคธุรกิจเอกชน เช่น สมาคมผู้ส่งออก สภาอุตสาหกรรม สภาหอการค้า เป็นต้น
- 3) เครือข่ายองค์กรพัฒนาเอกชน เช่น เครือข่ายด้านแรงงานสวัสดิการสังคม เครือข่ายเพื่อนตะวันออก เป็นต้น
- 4) เครือข่ายภาคประชาชน เช่น เครือข่ายปราชญ์อีสาน เครือข่ายประมงพื้นบ้าน เป็นต้น

## 2.2.6 ประเภทของเครือข่ายทางสังคม (Type of Social Network)<sup>16</sup>

สามารถจำแนกประเภทของเครือข่ายทางสังคม ดังนี้

2.2.6.1 มิติตามพื้นที่ดำเนินการ เช่น เครือข่ายระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด ภาค และประเทศ เป็นต้น

<sup>16</sup> นฤมล นิราทร, *การสร้างเครือข่ายการทำงาน: ข้อควรพิจารณาบางประการ*, (กรุงเทพฯ: โครงการระหว่างประเทศว่าด้วยการขจัดปัญหาการใช้แรงงานเด็ก, 2543): 18-21 อ้างถึงใน ภัทรกร พลพนาธรรม และคณะ, *เครือข่ายทางสังคมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวตลาดน้ำบางน้อย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม* (กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2553), 12-13.

2.2.6.2 มิติตามกิจกรรมหรือประเด็นปัญหา เช่น เครือข่ายที่ทำงานด้านสาธารณสุข หรือเศรษฐกิจ หรือสิทธิมนุษยชน หรือสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2.2.6.3 มิติตามอาชีพหรือสถานภาพทางสังคม เช่น เครือข่ายกลุ่มพระ เครือข่ายครูพิทักษ์สิทธิเด็ก เครือข่ายด้านแรงงาน เป็นต้น

2.2.6.4 มิติตามรูปแบบโครงสร้างหรือความสัมพันธ์ ซึ่งจะทำให้เกิดเครือข่ายใน 2 ลักษณะ คือ เครือข่ายตามแนวตั้ง ซึ่งเป็นเครือข่ายที่มีโครงสร้างเป็นช่วงชั้น ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างภายในเครือข่ายไม่เท่าเทียมกัน และเครือข่ายตามแนวนอน ซึ่งเป็นเครือข่ายที่ความสัมพันธ์ระหว่างภายในเครือข่ายเท่าเทียมกัน

## 2.2.7 รูปแบบของเครือข่าย

### 2.2.7.1 คุณลักษณะของสมาชิก

เป็นการจำแนกเครือข่ายตามประเภทของสมาชิก ซึ่งเป็นการรวมของคน ที่ทำงานในประเภทเดียวกัน เช่น ชาวนา หากเน้นเครือข่ายในลักษณะความสัมพันธ์แนวราบ ก็จะเป็น เครือข่ายชาวนา เพื่อรวมตัวในการแก้ปัญหาาราคาข้าวตกต่ำ หรือรวมคนที่ทำงานสาขาเดียวกัน แต่ต่างระดับกัน ซึ่งจะเป็นเครือข่ายในลักษณะความสัมพันธ์แนวตั้ง เช่น ชาวนารวมตัวกับนักวิจัยด้านการเกษตร เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาเกี่ยวกับการปลูกข้าว เป็นต้น อย่างไรก็ตามบางเครือข่ายอาจมีสมาชิกแบบบุคคล หรือเป็นองค์กร หรือสถาบัน เข้ามาเป็นสมาชิกร่วมกันด้วย

### 2.2.7.2 พื้นที่ทางภูมิศาสตร์

เป็นการจำแนกเป็นเครือข่ายในพื้นที่หนึ่ง ๆ บางพื้นที่อาจเป็นเครือข่ายระดับประเทศ หรือบางพื้นที่ก็อาจเป็นเครือข่ายระดับภูมิภาคก็ได้ เช่น เครือข่ายเกษตรกรภาคเหนือ เป็นต้น หรืออาจจำแนกตามเขตที่มีระบบนิเวศทางการเกษตรเหมือนกัน เช่น เครือข่ายข้อมูลข่าวสารในพื้นที่แห้งแล้ง เป็นต้น

### 2.2.7.3 วัตถุประสงค์ของเครือข่าย

เป็นการจำแนกเป็นเครือข่าย โดยดูจากวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง เพื่อให้มีการพัฒนาความรู้ โดยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างสมาชิกและการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร ให้เป็นวัตถุประสงค์หลักของเครือข่าย หรือบางเครือข่ายตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมความร่วมมือในการวิจัยศึกษา ในเรื่องแต่ละเครือข่ายสนใจหรือได้รับผลกระทบจากปัญหาร่วมกัน ทั้งนี้ทั้งนั้นเพื่อรักษาผลประโยชน์ของเครือข่ายให้กับสมาชิก

### 2.2.8 เครือข่ายภาครัฐ

พบว่าภาครัฐเป็นภาคส่วนสำคัญและมีอำนาจในการกำหนดทุกคนในสังคมให้เป็นไปตามระบบด้วยเครื่องมือที่เรียกว่า นโยบายของภาครัฐ ที่ถูกกำหนดแต่ละช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์เชิงอำนาจและการรวมศูนย์ ที่ทำให้เกิดปัญหาในการนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากวางรากฐานหรือการวางแผนถูกกำหนดมาจากระดับสูงที่มีอำนาจ และยังขาดการมีส่วนร่วมของทุกคนในสังคม ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาสะสมในเชิงโครงสร้างของสังคมไทย แต่อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันภาครัฐได้พยายามปรับตัวและปฏิรูปกระบวนการทำงาน โดยให้ความสำคัญในการทำงานแบบมีส่วนร่วมมากขึ้น เช่น การส่งเสริมให้ภาคประชาชนมีการรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายและมีการปรึกษาหารือกันมากขึ้น โดยผ่านช่องทางด้านกฎหมายและกระบวนการทำงาน ทั้งนี้การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ในการพัฒนาสังคมนั้น ภาครัฐเป็นผู้ให้กรอบแนวคิด ให้ภาคประชาชนดำเนินการ และการส่งเสริมความเป็นเครือข่ายของภาครัฐเพียงเท่านั้น โดยไม่ได้ให้ความสำคัญในกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของภาคประชาชน ทั้งนี้เครือข่ายภาครัฐสามารถแบ่งได้ตามโครงสร้างและภารกิจของหน่วยงาน เช่น เครือข่ายสถาบันการศึกษา หรือเครือข่ายเกษตรกรเพื่อการผลิตของกรมการพัฒนาชุมชน หรือเครือข่ายกองทุนหมู่บ้าน เป็นต้น

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า กลุ่ม องค์กร เครือข่าย ที่เกิดขึ้นจากการจัดตั้งภาครัฐเหล่านี้ ส่วนใหญ่มุ่งเน้นการเข้าไปส่งเสริมการทำงานในระดับชุมชน โดยเป็นการเชื่อมโยงการประสานการทำงานระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชนที่มีลักษณะความสัมพันธ์แนวดิ่ง คือ จากบนลงล่าง โดยผ่านการกำหนดนโยบาย ซึ่งขาดการมีส่วนร่วมในการวางแผนระหว่างชาวบ้านและรัฐ สำหรับลักษณะความสัมพันธ์แนวนอนนั้น จะแสดงให้เห็นจากการทำงานร่วมกันในระดับพื้นที่ระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับประชาชนในพื้นที่ อีกทั้งเมื่อโครงการตามภารกิจนั้นๆ สิ้นสุดลง ความสัมพันธ์ของ กลุ่ม องค์กร เครือข่ายของรัฐ ที่ภาครัฐสนับสนุนเหล่านี้ ก็จะสิ้นสุดไปด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ภาครัฐควรให้การสำคัญที่จะปฏิบัติงานร่วมกับชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากขึ้น โดยปัจจุบันได้มีการจัดตั้ง องค์กรอิสระใหม่ของภาครัฐมากมาย ไม่ว่าจะเป็นสถาบันพระปกเกล้า หรือ สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของฝ่ายต่างๆ ซึ่งเป็นความพยายามของภาครัฐที่ต้องการให้ภาคประชาชนและภาครัฐมีเป้าหมายในทิศทางที่เหมาะสมกับสถานการณ์

วันชัย แก้วศิริโกมล ได้ให้คำนิยามความพึงพอใจไว้ว่า “มีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งเป็นไปตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย ชาบฟิน ได้ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่บริการนั้น ๆ”<sup>17</sup>

ลักษณะวรรณ พวงไม่มิ่ง ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นแล้วจะได้รับรางวัล และถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้น แต่ถ้าสิ่งที่คาดหวังต่ำกว่าที่คาดไว้ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ”<sup>18</sup>

ลักษณะวรรณ พวงไม่มิ่ง ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น”<sup>19</sup>

กิตติยา เหมันค์ ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกับอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ”<sup>20</sup>

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนา ให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ

<sup>17</sup> วันชัย แก้วศิริโกมล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร,” (ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550), 6.

<sup>18</sup> ลักษณะวรรณ พวงไม่มิ่ง, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดแพร่,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545), 11.

<sup>19</sup> เรื่องเดียวกัน, 9.

<sup>20</sup> กิตติยา เหมันค์, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่,” (ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548), 9.



ให้แก่บุคคล นั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อย ขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจน สิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ และ ความศรัทธา เป็นต้น

## 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากจะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

### 2.3.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการได้รับบริการ

พรพิมล คงฉิม ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก ( Herzberg ) Herzberg's Two – Factor Theory โดยกล่าวว่า “ทฤษฎีเฮอริชเบอร์ก ได้อธิบายความสำคัญที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมี 2 ปัจจัย ได้แก่ ตัวกระตุ้น(Motivators) และการบำรุงรักษา(Hygiene) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง”<sup>21</sup>

พรพิมล คงฉิม ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า “เฮอริชเบอร์ก ได้ทำการศึกษาโดยสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน เกี่ยวกับความพอใจในการทำงาน โดยผลที่ได้จากการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจกับความพอใจในการทำงานแต่ละคนมีความแตกต่างกันอย่างไรนั้น ถึงบุคคลจะพอใจในงาน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าคน ๆ นั้น มีแรงจูงใจในงานนั้นเสมอไป แต่เป็นการแสดงให้เห็นว่าถ้าคนมีแรงจูงใจในงานแล้ว ก็จะทำให้คน ๆ นั้น ตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ และจากผลการศึกษา พบอีกว่าด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาส่งผลต่อเจตคติต้งานของบุคคล

1) ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator factors) เป็น ปัจจัยที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แล้วส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นด้วยการที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) จะต้องอาศัยตัวกระตุ้น ซึ่งประกอบ

<sup>21</sup> พรพิมล คงฉิม, “การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด,” (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548), 11.

ด้วยปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

- การสัมฤทธิ์ผล โดยจะต้องทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาสามารถทำงานได้สำเร็จ
- การยอมรับนับถือจากผู้อื่น โดยจะต้องทำให้พนักงานมีความรู้สึกถึงว่าจะมีคนยอมรับนับถือ เมื่อเขาได้ทำงานสำเร็จ
- ลักษณะงานที่น่าสนใจ โดยจะต้องทำให้พนักงานรู้สึกว่าการงานที่ทำนั้นมีความน่าสนใจ และพร้อมที่จะทำ
- ความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นการทำให้พนักงานมีความรู้สึกถึงความรับผิดชอบต่องานและตนเอง
- โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า เป็นการทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเขา สามารถที่จะก้าวหน้าในงานที่ทำได้
- การเจริญเติบโต เป็นการสร้างความตระหนักให้กับพนักงาน ว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมในงานจนสามารถมีความเชี่ยวชาญได้

2) ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยทำให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงาน ทั้งนี้หากองค์กรไม่ได้จัดให้พนักงาน เขาก็จะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน สำหรับปัจจัยนี้จะมียอดประกอบ 10 ประการ ดังนี้

- นโยบายและการบริหาร จะต้องทำให้พนักงานมีความรู้สึกได้ว่าฝ่ายบริหารได้ทำการสื่อสาร และทำให้พนักงานได้รับรู้นโยบายขององค์กรที่เขาอยู่
- การนิเทศงาน จะต้องทำให้พนักงานมีความรู้สึกได้ว่า ผู้บริหารมีความตั้งใจที่จะสอนงาน และมอบหมายงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับหน้าที่รับผิดชอบ
- ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน จะต้องทำให้ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้างานของเขา
- ภาวะการทำงาน จะต้องทำให้พนักงานมีความรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพแวดล้อมของการทำงาน
- ค่าตอบแทนการทำงาน จะต้องทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าการค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสม
- ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน จะต้องทำให้พนักงานมีความรู้สึกสัมพันธ์ที่ดีที่เกิดขึ้นจากเพื่อนร่วมงาน
- ชีวิตส่วนตัว จะต้องทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าการชั่วโมงการทำงานนั้นไม่ได้ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว



- ความสัมพันธ์กับลูกน้อง จะต้องทำให้หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกน้อง
- สถานภาพ จะต้องทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าการทำเป็นตำแหน่ง

หน้าที่ดี

- ความมั่นคง จะต้องทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ทำอยู่ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ปัจจัยบำรุงรักษาไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นวิธีการ ที่ป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ และถ้าหากองค์กรไม่มีปัจจัยเหล่านี้ อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่พนักงานได้ ซึ่งส่งผลให้พนักงานรวมตัวกันเพื่อเรียกร้อง หรือต่อรองผู้บริหาร ดังนั้นหลายองค์กร จึงได้จัดโครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับ เช่น การลาป่วย การลาพักร้อน และโครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน ทั้งนี้ทฤษฎีเนื้อหา (Content theories) จึงเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจของพนักงานในองค์กร เนื่องจากเข้าใจง่าย และมีการเชื่อมโยงโดยตรงที่ชัดเจนกับความต้องการกับพฤติกรรม ทั้งนี้พบว่ายังมีผู้บริหารตีความผิดพลาดและไม่เหมาะสม โดยคิดว่าพวกเขาารู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใต้บังคับบัญชา”<sup>22</sup>

กานดา จันทรย์แย้ม ได้กล่าวว่า “Herzberg ได้ให้แนวคิดว่าระดับการจูงใจของบุคคลมาจากธรรมชาติของตัวงาน ไม่ได้มาจากรางวัลภายนอก หรือเงื่อนไขการทำงาน โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)”<sup>23</sup>

กานดา จันทรย์แย้ม ได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า “ตามที่ Herzberg ได้ทำการทดลองที่จะสร้างทฤษฎีขึ้นมา โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ ในการค้นหาคำตอบว่าอะไรเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้พนักงานชอบหรือไม่ชอบงาน และได้ข้อสรุปว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่จะทำให้คนได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้แก่ ผลสำเร็จในการทำงาน การยอมรับในผลงานที่สำเร็จนั้น รวมทั้งความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือการทำงานด้วยตนเองอย่างอิสระ”<sup>24</sup>

<sup>22</sup> เรื่องเดียวกัน, 11-12.

<sup>23</sup> กานดา จันทรย์แย้ม, *จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น* (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2546), 64-65.

<sup>24</sup> เรื่องเดียวกัน.

### 2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการได้รับบริการ

ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบ นิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 ความหมาย คือ

2.3.2.1 ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง มักพบใช้ใน งานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

2.3.2.2 ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆอย่างที่เกี่ยวข้องกับ ผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมิน ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

### 2.3.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่ง ที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลา ที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ มีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

2.3.3.1 ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพของ ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมีลักษณะ ตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมาก น้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะ ได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการ บริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2.3.3.2 ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะรับรู้ ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะ เป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่อการ ใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการ เกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของ การบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับ ความคาดหวังที่มีอยู่ หรือ ประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจใน

บริการนั้น แต่หากเป็นไปได้ในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ได้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการ

#### 2.3.4 วงจรของการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบ เช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด

#### 2.3.5 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปมักใช้เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการ คาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย อีกทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์ในการบริการตามแผนนโยบายการบริการที่วางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการดังต่อไปนี้

2.3.5.1 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เอกสารสิ่งพิมพ์หรือสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ติดต่อกับสื่อสาร เป็นต้น

2.3.5.2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่น สัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

2.3.5.3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

2.3.5.4 ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

2.3.5.5 ความมีอัธยาศัยยนบ้น้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

2.3.5.6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และชื่อเสียงสุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

2.3.5.7 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ

2.3.5.8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

2.3.5.9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟัง ผู้ใช้บริการ

2.3.5.10 ความเข้าใจลูกค้า (understanding of customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ชินินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์ ได้กล่าวว่า “มิลเลทท์ ได้บ่งบอกว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการ ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้าง ความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการ ให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม”<sup>25</sup>

นพคุณ ดิลกภากรณ์ ได้กล่าวว่า “มิลเลทท์ ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุป ประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

---

<sup>25</sup> ชินินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, “การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 1107) ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี,” (ปัญหาพิเศษปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545), 15.

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตราฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะ ที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millett) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม”<sup>26</sup>

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ ได้กล่าวถึง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1) ผลสัมฤทธิ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลสัมฤทธิ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลสัมฤทธิ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

<sup>26</sup> นพคุณ ดิลกภากรณ์, “การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546), 12.

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่าย และเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการ จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ”<sup>27</sup>

ผกาพันธ์ โสตามุข ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ เกิดขึ้นมาจากองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ กิริยามารยาท และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมของสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

<sup>27</sup> อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, *จิตวิทยาการบริการ* (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, 2548), 177.



2) ด้านกระบวนการให้บริการ แบ่งออกเป็น ความสะดวก รวดเร็ว ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

3) ด้านข้อมูลข่าวสาร แบ่งออกเป็น ความสามารถในการอธิบายและการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจนและเข้าใจง่าย”<sup>28</sup>

ดังนั้น ผกาพันธ์ โสตามุข<sup>29</sup> สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ โดยความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลที่มารับบริการ หากต่ำกว่าระดับความคาดหวัง จะส่งผลต่อผลทางความรู้สึก ทั้งนี้ปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่ แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยา คือ เฉยๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นดั่งนั้น ในการสร้างความพึงพอใจของทหาร ผ่านศึก องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะต้องสามารถตอบสนองความคาดหวังของทหารผ่านศึกให้สอดคล้องและสามารถทำให้ทหารผ่านศึกบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้สำเร็จ โดยจะต้องให้การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ตรงเวลา (Timely Service) มีความเพียงพอ (Ample Service) และมีความต่อเนื่อง (Continuous Service)”

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะ ไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด ดังนั้นมนุษย์จะต่อสู้และแสวงหาให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนต้องการเสมอ

<sup>28</sup> ผกาพันธ์ โสตามุข, “ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546), 54.

<sup>29</sup> เรื่องเดียวกัน.

(Unlimited Needs) คือเมื่อความต้องการเกิดขึ้นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นนั้นจะลดความสำคัญลงจนหมดความสำคัญไป แต่จะเกิดความต้องการสิ่งใหม่ต่อไป

มณฑิรา เขียวยิ่ง ได้อ้างว่า “Rine and Montag ได้แบ่งแยกความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเพื่อดำรงชีวิตเป็นความต้องการพื้นฐานที่ต้องบรรลุเพื่อให้มนุษย์อยู่อย่างปกติ ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน การออกกำลังกาย ความสุขสบายเกี่ยวกับเครื่องนุ่งห่มและที่อยู่อาศัย ความสะอาดของร่างกายทั่วไป และความสะอาดของสภาพแวดล้อม ความต้องการควบคุมอุณหภูมิของร่างกาย ตลอดจนความต้องการการขับถ่าย

2) ความต้องการทางด้านจิตใจ (Psychological Needs) ได้แก่ ความรัก ความเป็นอิสระความมั่นคง ความเป็นอิสระ ความเป็นเจ้าของ การพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ความสำเร็จ

3) ความต้องการทางวิญญาณ (Spiritual Needs) ได้แก่ ความหวัง ความต้องการความเชื่อ ความมีศักดิ์ศรี ความมีเหตุผล การปลอบใจ และเสรีภาพ”<sup>30</sup>

มณฑิรา เขียวยิ่ง ได้อ้างว่า “Watson ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1) ความต้องการขั้นต่ำ ประกอบด้วย

- ความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ และการขับถ่าย

- ความต้องการทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความต้องการในการมีกิจกรรมทางเพศ ความต้องการในการมีอิสระที่จะกระทำกิจกรรมต่าง ๆ หรือมีการเคลื่อนไหวที่อิสระ

2) ความต้องการขั้นสูง

- ความต้องการด้านจิตสังคม ได้แก่ ความต้องการได้รับความรัก ความเอาใจใส่

- ความต้องการทางด้านสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความต้องการที่จะบรรลุความสำเร็จ ความสมหวังในชีวิต และได้รับการยอมรับ”<sup>31</sup>

<sup>30</sup> มณฑิรา เขียวยิ่ง, “ความคาดหวังและความเป็นจริงในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุจากครอบครัว,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2540), 16-17.

<sup>31</sup> เรื่องเดียวกัน.



ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์<sup>32</sup> ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ เป็น 2 ด้าน ดังนี้

1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะ ไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้ แต่อย่างไร เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสำคัญ เป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้น ทำให้เกิดความรู้ว่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะทางอารมณ์ สิ่งกระตุ้นทั้งจากภายนอกและภายใน ได้แก่

- ความต้องการอาหาร เพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต
- ความต้องการน้ำ เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย ร่างกายของคนเราเสียน้ำเนื่องจากอากาศร้อน การออกกำลังกาย การทำงานหนัก ทำให้เหงื่อออกจากร่างกาย
- ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ เพื่อผ่อนคลายให้ร่างกาย ได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่ และซ่อมแซมส่วนสึกหรอของร่างกาย
- ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้เริ่มขึ้น เมื่อคนเราเข้าสู่วัยรุ่นและผู้ใหญ่ การแสดงออกถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจ รสนิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคมนั้น
- ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราดำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัยความสมดุลทางร่างกาย อุณหภูมิที่ไม่สูงเกินไป และต่ำเกินไปพอที่ร่างกายจะทนได้
- ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย ความป่วยเจ็บเป็นไข้ของร่างกายทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนอื่นมาทำร้ายคนเราก็จะหลีกเลี่ยง หรือต่อสู้ป้องกันตัว
- ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ เพื่อผ่อนคลายให้ร่างกาย ได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่ และซ่อมแซมส่วนสึกหรอของร่างกาย
- ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ มีก๊าซออกซิเจน สำหรับการหายใจ เราอาจสามารถอดสู้ออกซิเจนได้หลายชั่วโมง แต่กลิ่นหายใจได้ไม่นาน
- ความต้องการการขับถ่าย เป็นการขับของเสียออกจากร่างกาย ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น เช่นเดียวกับอาหารและน้ำ เพราะของเหลือเหล่านี้จะเป็นพิษกับร่างกาย ทำให้เราอึดอัดไม่สบาย บางครั้งอาจทำลายชีวิตได้

<sup>32</sup> ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, *จิตวิทยาการศึกษา* (กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ, 2546), 48-51.

## 2) ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and Social Needs)

ความต้องการประเภทนี้ค่อนข้างซับซ้อนและเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ความต้องการทางจิตใจและสังคมนี้ยังแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลาและโอกาสที่แตกต่างกันออกไปด้วยลักษณะสำคัญของความต้องการทางจิตใจและสังคมมี ดังนี้

- ความต้องการที่เกิดจากสังคมที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรมและกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปในแต่ละสังคม

- ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ โดยเราจะต้องมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้ บางทีเราก็กังการการศึกษาว่าจะเริ่มต้นอย่างไรและควรทำอย่างไรต่อไป

- ความต้องการนี้ เปลี่ยนแปลงได้แม้ในบุคคลเดียวกัน

- ความต้องการนี้ มีมากขึ้นเมื่ออยู่รวมกลุ่มมากกว่าอยู่คนเดียว

- ความต้องการนี้ เป็นพฤติกรรมปกปิดมากกว่าพฤติกรรมเปิดเผย

- ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม

- ความต้องการทางจิตใจและสังคมมีอิทธิพล ที่จะผลักดันให้คนเราทำอะไรก็ได้

บางครั้งก็ปราศจากเหตุผลและคุณธรรม

### ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์<sup>33</sup>

**ทฤษฎีความต้องการ Maslow** (Maslow's Need Hierarchy) Maslow ได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1) บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

3) ความต้องการของบุคคล จะเรียงเป็นลำดับชั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับชั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ชั้นแรกไปสู่ความปรารถนาชั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ

<sup>33</sup> เรื่องเดียวกัน, 51.

โควิน คลังแสง ได้กล่าวอ้าง “ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow’s Need Hierarchy Theory) ได้จัดลำดับขั้นตอนความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ชั้น โดยอยู่ได้สมมติฐานที่ว่ามนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับต่ำแล้ว จะมีความต้องการตอบสนองในระดับที่สูงขึ้นอีก ลำดับความต้องการดังกล่าวมีดังนี้

#### 1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs)

เป็นความต้องการเบื้องต้นของมนุษย์ ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ ความต้องการคงไว้ซึ่งสภาพเดิมของร่างกาย เช่น จำนวนน้ำ เกลือ น้ำตาล โปรตีน ไขมัน แคลเซียม นอกจากนั้นยังรวมถึงความต้องการเกลือแร่ ฮอร์โมน วิตามิน และสารอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อร่างกาย ส่วนอีกลักษณะหนึ่งคือ ความต้องการที่จะแสวงหาอาหารในสิ่งที่ร่างกายขาดแคลนเช่น สารเคมีบางอย่าง เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายนับเป็นสิ่งที่สำคัญ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จะช่วยค้ำจุนชีวิตโดยตรง

#### 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)

ความต้องการความปลอดภัยจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยได้แก่ความมั่นคง ความยั่งยืน ความมีเสถียรภาพ ความมีอิสระ การได้รับความคุ้มครอง เป็นต้น ทั้งนี้รวมถึงความพยายามในการแสวงหาความปลอดภัยของสังคมโดยส่วนร่วมเป็นต้นว่า ความสามารถที่จะควบคุมเพื่อที่จะเอาชนะต่อสภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น สภาวะปัญหาทางสังคม โรคระบาด ความเสื่อมโทรมของธรรมชาติ อาชญากรรม เป็นต้น

#### 3) ความต้องการทางสังคม (Belongingness and love needs)

เป็นความต้องการด้านความรัก ความเอาใจใส่ความผูกพัน การเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ซึ่งแสดงให้เห็นได้โดยความรู้สึกที่ได้รับกระทบกระเทือนต่อการจากไปของมิตรสหาย คนรัก บุตรและภรรยา หรือความรู้สึกที่เจ็บปวดอย่างมากต่อการที่ถูกทอดทิ้งให้อยู่อย่างโดดเดี่ยว

#### 4) ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem needs)

โดยทุกคนในสังคมมีความต้องการและปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ซึ่งมี 2 ประการ คือ ความต้องการมีพลังเข้มแข็งความสำเร็จ ความเก่งกล้าสามารถและความมีอิสระเสรี ส่วนอีกประการหนึ่งคือ ความต้องการมีเกียรติ มีชื่อเสียง มีฐานะที่ได้รับการยอมรับซึ่งคนอื่นให้ความเชื่อถือและเห็นความสำคัญ ความต้องการขั้นนี้ จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสมบูรณ์ ความมีพลัง ความสามารถ

#### 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs)

เป็นความต้องการของบุคคลที่จะบรรลุถึงความสำเร็จในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นหลังจากความต้องการต่าง ๆ

ที่กล่าวมาทุกขั้นนั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นนี้จะพบความแตกต่างระหว่างบุคคลได้มากที่สุด เช่น ความต้องการหรือใฝ่ฝันในการที่จะเป็นนักกีฬา ศิลปิน หรือเป็นนักประดิษฐ์สิ่งใหม่”<sup>34</sup>

ทั้งนี้ Maslow ได้สรุปว่าการไม่เข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเกิดจากความพยายามที่ไม่ถูกต้องของการแสวงหาความมั่นคงปลอดภัย เช่น การที่บุคคลสร้างความรู้สึกให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจตนโดยพยายาม หลีกเหลี่ยงหรือขจัดข้อผิดพลาดต่างๆ ของตน บุคคลเช่นนี้จึงมีแนวโน้มที่จะพิทักษ์ความมั่นคงปลอดภัยของตนโดยแสดงพฤติกรรมในอดีตที่เคยประสบผลสำเร็จ แสวงหาความอบอุ่น และสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งลักษณะเช่นนี้ย่อมขัดขวางวิถีทางที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวอ้าง “ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer (Alderfer’s ERG Needs Theory) Alderfer ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎี ERG (ERG: Existence-Relatedness-Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ เป็น 3 ประการ ดังนี้

1) ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย

2) ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคล ที่จะมิตสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย

3) ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุดรวมถึงความต้องการได้รับความยกย่อง และความสำเร็จในชีวิต”<sup>35</sup>

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้อธิบายทฤษฎีความต้องการของ Murray (Murray’s Manifest Needs Theory) ว่า “Murray อธิบายว่า ความต้องการของบุคคลมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกันได้ ความต้องการของบุคคลที่เป็นความสำคัญ เกี่ยวกับการทำงานมีอยู่ 4 ประการ คือ

1) ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี

<sup>34</sup> โควิน คลังแสง, “การสร้างชุดพัฒนาตนเอง เรื่อง เทคนิคการจูงใจในการทำงาน สำหรับผู้บริหารวิชาการในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาการอุดมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2536), 35-37.

<sup>35</sup> ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, *จิตวิทยาการศึกษา* (กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ, 2546),

2) ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

3) ความต้องการอิสระ เป็นความต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเอง

4) ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน”<sup>36</sup>

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้อธิบายทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ Mc Clelland (Mc Clelland's Achievement Motivation Theory) ว่า “ Mc Clelland ได้กล่าวเน้นถึงความต้องการไว้ 3 ประเภท

1) ความต้องการประสบความสำเร็จ (Needs for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา

2) ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Needs for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น

3) ความต้องการอำนาจ (Needs for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น”<sup>37</sup>

เมื่อพิจารณาทฤษฎีความต้องการทั้ง 4 ทฤษฎีนี้ จะเห็นว่าส่วนใหญ่จะจำแนกความต้องการของมนุษย์ โดยเน้นความต้องการทางด้านจิตใจ ยกเว้นทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ มีแนวคิดที่มนุษย์จะมีความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับผลสำเร็จ ในระดับขั้นต่อไปจะเป็นความต้องการทางด้านจิตใจ

สรุปได้ว่า ความต้องการของคนมีอยู่หลายระดับ และความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันในทุกๆ ระดับ ซึ่งการเข้าใจถึงความต้องการของบุคคล สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาความต้องการ หรือการแก้ไขสถานการณ์ที่ยุ่งยาก หรือความขาดแคลนที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล ที่จะส่งผลทั้งทางด้านจิตใจและร่างกาย ไม่ว่าจะเป็นผลทางด้านลบ เช่น การเจ็บป่วย การไม่มีอาชีพ หรือการไม่มีรายได้เพียงพอสำหรับเลี้ยงดูครอบครัว หรือผลกระทบด้านบวกที่เกิดจากการสามารถตอบสนองความต้องการได้ครบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย ด้านการยอมรับ ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต

<sup>36</sup> เรื่องเดียวกัน, 52-53.

<sup>37</sup> เรื่องเดียวกัน, 53.

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวัฒน์ บุญเรือง<sup>38</sup> ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมี ความพึงพอใจบริการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจ มากรายข้อในเรื่อง บริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่าง เพียงพอ และความพึงพอใจของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางโดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับ บริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ขอเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษีและต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่ หากต้องการให้เสร็จเร็ว

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม<sup>39</sup> ได้สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย พบว่า “ลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน เป็นประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างเพศชายพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับความพึงพอใจมาก เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 - 30 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุดในทุกด้านโดยเฉพาะด้านมนุษยสัมพันธ์ ส่วนกลุ่มที่มีอายุที่ ต่ำกว่า 20 ปี และ 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการรับความรู้ในการมา ติดต่อราชการ ประชาชนที่จบการศึกษาระดับ ป.1 - ป.6 (ป.7) มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ และด้านมนุษยสัมพันธ์สูงสุด กลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส. อนุปริญญาตรี มีความ

<sup>38</sup> สุวัฒน์ บุญเรือง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง,” (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545), บทคัดย่อ.

<sup>39</sup> กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม, “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย,” (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544), บทคัดย่อ.



พึงพอใจในการให้บริการและด้านมนุษยสัมพันธ์ต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ ประชาชนกลุ่มที่มีรายได้ ต่างกัน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงทุกด้าน ยกเว้นกลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 6,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 12,001 - 18,000 บาท จะมีความพึงพอใจในด้านการได้รับ ความรู้ จากเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลาง ประชาชนกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย มีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่และด้านการได้รับ ความรู้ ประชาชนกลุ่มอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมาก ด้าน มนุษย์สัมพันธ์ ปัญหาอุปสรรคในการติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนราษฎร และบัตร ประจําตัวประชาชน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองเตย ได้แก่ การขาดการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอน การติดต่อราชการ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละเรื่องหลายขั้นตอนและยุ่งยากใช้เวลานาน เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอและควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เพิ่มมากขึ้นและขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการ ให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์”

มนัสวีร์ จำปาเทศ<sup>40</sup> ได้กล่าวว่า “การศึกษาความต้องการการสงเคราะห์ของทหารผ่าน ศึกพิการจากการรบ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ความต้องการการสงเคราะห์ของทหารผ่านศึกพิการจากการรบองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ใน พระบรมราชูปถัมภ์ ในแต่ละด้านในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก และค่าใช้จ่ายในการใช้ บริการ ณ สำนักงานองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก รายได้ และอายุ จะมีผลต่อความต้องการการ สงเคราะห์ของทหารผ่านศึกพิการจากการรบ กล่าวคือ หากทหารผ่านศึกพิการจากการรบมีค่าใช้จ่าย ในการใช้บริการมาก มีรายได้มาก และมีอายุน้อย จะทำให้ทหารผ่านศึกพิการจากการรบมีความ ต้องการการสงเคราะห์ลดลง”

ร้อยตรีหญิง สุกัญญา เพียรพิทักษ์<sup>41</sup> ได้กล่าวว่า “การศึกษาความพึงพอใจของทหาร ผ่านศึกต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตนครราชสีมา ซึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสงเคราะห์ทหาร

<sup>40</sup> มนัสวีร์ จำปาเทศ, “การศึกษาความต้องการการสงเคราะห์ของทหารผ่านศึกพิการจาก การรบองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์,” (ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการเพื่อความมั่นคง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี, 2556), บทคัดย่อ.

<sup>41</sup> สุกัญญา เพียรพิทักษ์, “การศึกษาความพึงพอใจของทหารผ่านศึกต่อคุณภาพการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตนครราชสีมา,”(ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต,คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, 2554), บทคัดย่อ.

ผ่านศึกเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือความเชื่อถือไว้วางใจ การเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพตามลำดับ”

ณัฐสุดา จิรสวรรณพจน์<sup>42</sup> ได้กล่าวว่า “ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพของทหารผ่านศึกพิการจากการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ทหารผ่านศึกพิการส่วนใหญ่จบมัธยมศึกษา เป็นผู้มีบ้านและที่ดินเป็นของตนเอง และสมรสแล้ว โดยทั่วไปมีบุตร 1 คน ทหารผ่านศึกส่วนใหญ่เป็นผู้พิการขาและฝ่าเท้า มีเพียงส่วนน้อยเป็นผู้พิการแขนและฝ่ามือ โดยมีระยะเวลาของการเป็นผู้พิการโดยเฉลี่ย 14 ปี 7 เดือน ทหารผ่านศึกพิการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร เช่น เลี้ยงปลา มีรายได้เฉลี่ย 20,620.70 บาทต่อเดือน และเป็นผู้มีหนี้สิน โดยต้องชำระหนี้เดือนละ 1,000 บาท พิจารณาโดยรวมของแต่ละด้าน พบว่า ทหารผ่านศึกพิการมีประสิทธิภาพในการจัดการการเงินส่วนบุคคลในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการจัดทำงบประมาณทั้งของตนเองและครอบครัว และด้านการจัดเงินเพื่อการใช้จ่ายในครอบครัว ทหารผ่านศึกพิการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการประกอบอาชีพได้รับการสนับสนุน ทางสังคมจากครอบครัวในระดับมากทั้งด้านการยอมรับยกย่องและเห็นคุณค่า ด้านข่าวสารข้อมูล และด้านเงิน สิ่งของ และแรงงาน แต่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากชุมชนในระดับปานกลางเพียงด้านเดียว คือ ด้านข่าวสารข้อมูล ทหารผ่านศึกพิการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการประกอบอาชีพอยู่ในระดับมากทั้งในด้านอาชีพ ด้านรายได้และด้านการดำเนินชีวิต ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จการประกอบอาชีพ คือ ปัจจุบันมีมนุษยสัมพันธ์และการศึกษาอบรม ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจบริการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจ มากรายข้อในเรื่องบริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่าง เพียงพอ และความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับ บริการอย่างสุภาพ นิ่มนวล เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ขอเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษีและต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่ หากต้องการให้เสร็จเร็ว”

<sup>42</sup> ณัฐสุดา จิรสวรรณพจน์, “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพของทหารผ่านศึกพิการจากการปฏิบัติหน้าที่,” (ภาคนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556), บทคัดย่อ.



วิไลวรรณ วัฒนานนท์<sup>43</sup> ได้กล่าวว่า “เรื่องปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ ชุมชนบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ ชุมชนบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุทั้งเพศชายและหญิงที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปในชุมชนบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 180 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการด้านสุขภาพของผู้สูงอายุอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่พบว่ามีความต้องการมากที่สุดคือ ความต้องการเรื่องสภาวะสุขภาพอนามัย ส่วนความต้องการด้านสังคมของผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก เรื่องที่พบว่ามีความต้องการมากที่สุดคือ เรื่องความต้องการด้านบทบาทและความสัมพันธ์ในครอบครัว”

นุชนาฏ ยูฮันเงาะ และโสภา อ่อนโอภาส<sup>44</sup> ได้กล่าวว่า “การวิจัยเรื่องผู้สูงอายุ: ฟางเส้นสุดท้ายของครอบครัวในชุมชนเมืองเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพวิถีชีวิตความเป็นอยู่ บทบาทในครอบครัว สังคม และความคาดหวังในอนาคตของผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพเก็บขยะ เพื่อวิเคราะห์ความทุกข์ยากของชีวิตผู้สูงวัยที่ต้องเป็นผู้นำครอบครัวและเสนอแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุและครอบครัว เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้สูงอายุประกอบอาชีพเก็บขยะ 8 ราย ในเขตกรุงเทพมหานคร ตลอดจนสัมภาษณ์สมาชิกในชุมชนเพื่อความชัดเจนของข้อมูลยิ่งขึ้น ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุขาดการวางแผนในการดำเนินชีวิตทั้งเรื่องการมีบุตรการใช้จ่าย และผู้สูงอายุกลุ่มนี้ไม่ได้รับบริการจากภาครัฐและเอกชน ภาครัฐยังไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุมส่วนแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุและครอบครัว ควรมีการ เยี่ยมเยียนให้กำลังใจ ให้บริการเบี้ยยังชีพ และส่งเสริมเกียรติภูมิของผู้ประกอบอาชีพเก็บของเก่า ตลอดจนผลักดันนโยบายลดภาษีให้แก่บุตรหลานผู้รับภาระเลี้ยงดูผู้สูงอายุ”

<sup>43</sup> วิไลวรรณ วัฒนานนท์, “การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ ชุมชนบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น,” (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544), บทคัดย่อ.

<sup>44</sup> นุชนาฏ ยูฮันเงาะ และโสภา อ่อนโอภาส, “ผู้สูงอายุ: ฟางเส้นสุดท้ายของครอบครัว ในชุมชนเขตกรุงเทพมหานคร,” *วารสารมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ*, 2546, 6(12), 11-49.

สมาพันธ์ กลิ่นเจิม<sup>45</sup> ได้กล่าวว่า “การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของพนักงานขาย บริษัท ไอซีซี อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขายในแต่ละแห่งไม่มีความแตกต่างกัน ความพึงพอใจของลูกค้าทั้งความพึงพอใจในการแวะเคาน์เตอร์และความพึงพอใจในการซื้อสินค้าไม่มีความแตกต่างกัน พฤติกรรมของพนักงานขายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าในการแวะเคาน์เตอร์ ทั้งนี้เมื่อควบคุมตัวสินค้าพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าในการซื้อสินค้าทั้งนี้เมื่อควบคุมสินค้า”

## 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นการศึกษาถึงโครงสร้างระบบการให้การสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก โดยจะศึกษาเทียบเคียงกับโครงสร้างระบบการให้การสงเคราะห์ของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกของประเทศสหรัฐอเมริกา รวมทั้งจะศึกษาปัญหาต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อแนวทางในการยกระดับการให้การสงเคราะห์ที่จะทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยจะทำการศึกษา ดังนี้

2.6.1 การกำหนดนโยบายในการดำเนินงาน โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ว่าองค์กรต้องเป็นอย่างไรในอนาคต มีการกำหนดพันธกิจ และกำหนดยุทธศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อให้เป็นเครื่องมือที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานของหน่วยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ในส่วนขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก การกำหนดกรอบยุทธศาสตร์ในการดำเนินงาน เป็นการกำหนดจากระดับนโยบาย ซึ่งถือว่าเป็นนโยบายการปฏิบัติงานของหน่วย เช่นเดียวกับกับกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกก็มีการกำหนดนโยบายซึ่งผ่านจากการกำหนดยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินงานให้สามารถบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยได้

2.6.2 โครงสร้างระบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก โดยจะศึกษาความเหมือนและความแตกต่าง รวมทั้งจุดเด่นและจุดอ่อนของระบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกทั้งของไทยและสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นโดยจะแบ่งรูปแบบการให้การสงเคราะห์ เป็น 2 รูปแบบ ประกอบด้วย

---

<sup>45</sup> สมาพันธ์ กลิ่นเจิม, “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของพนักงานขายบริษัท ไอซีซี อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน),” (ปัญหาพิเศษปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544), บทคัดย่อ.

- รูปแบบการสงเคราะห์ที่เป็นตัวเงิน (Monetary Aids)
- รูปแบบการสงเคราะห์ที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non-monetary Aids)

2.6.3 การจัดโครงสร้างองค์กรขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ซึ่งส่งผลต่อการประสิทธิภาพต่อการดำเนินการให้การสงเคราะห์ และการจัดโครงสร้างของสหรัฐอเมริกา โดยการจัดรูปแบบการจัดโครงสร้างในการบริหารงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในปัจจุบัน เป็นองค์กรที่เป็นทางการ (Formal Organization) มีการจัดองค์การแบบเดิม มีลักษณะโครงสร้างองค์กรเป็นแบบรูปทรงปิระมิด (Hierarchy) ที่มีตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และผู้ปฏิบัติ มีการแบ่งงานตามความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานแต่ละงาน (Specialization) และมีสายการบังคับบัญชา (Hierarchy of Authority) มุ่งเน้นที่จะให้งานประสิทธิภาพและมีระบบการควบคุมทำให้งานแตกต่างกันเป็นส่วนๆ ทั้งการบริหารจัดการและอำนาจการตัดสินใจขึ้นอยู่กับผู้บริหารของส่วนกลางเท่านั้น (Centralization) ดังนั้น การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การสงเคราะห์ จะต้องดำเนินการศึกษาถึงลักษณะของโครงสร้างองค์กรสงเคราะห์ ฯ ในปัจจุบันว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ และศึกษาว่าการออกแบบโครงสร้างองค์กรสงเคราะห์ ฯ ที่เหมาะสมจะต้องเป็นอย่างไร ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรสงเคราะห์ ฯ ให้มีลักษณะแบบราบลง พนักงานมีตำแหน่งเท่าเทียมกันมีอิสรภาพสูง อำนาจในการตัดสินใจสูง สายการบังคับบัญชาลดลง ขั้นตอนของงานลดลง จะส่งผลอย่างไรบ้างต่อการดำเนินงานทั้งในการเรื่องของการบริหารจัดการภายในองค์กรสงเคราะห์ ฯ โดยเฉพาะการมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกในส่วนภูมิภาคอย่างเต็มที่

2.6.4 การสร้างเครือข่ายเป็นกลุ่ม/องค์กรหลายๆ กลุ่มมารวมตัวกัน ประสานเชื่อมโยง เกิดพลังใน การทำงานให้บรรลุเป้าหมายทุกองค์กร และชุมชนเข้มแข็ง หัวใจของเครือข่าย คือ การเชื่อมความสัมพันธ์ พลังของเครือข่าย นั่นคือ เป้าหมายและความพยายามที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย เครือข่ายทางสังคมนั้นมีหลายประเภท แต่ละประเภทย่อยแต่ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน ที่จะส่งผลทำให้การดำเนินการต่าง ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุม โดยเฉพาะเครือข่ายภาครัฐประเภทตามโครงสร้างและภารกิจของหน่วยงานนั้น ถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการที่จะส่งเสริมให้เกิดการทำงานเชิงบูรณาการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ที่จะทำให้ทหารผ่านศึกได้รับความสะดวกและทันต่อการแก้ปัญหาของทหารผ่านศึก เช่น การเจ็บป่วย การไม่มีอาชีพ หรือการไม่มีรายได้เพียงพอสำหรับเลี้ยงดูครอบครัว

2.6.5 การสร้างความพึงพอใจให้แก่ทหารผ่านศึก โดยสร้างความรู้สึกรู้สึกที่มีความสุขของทหารผ่านศึก ที่ตอบสนองต่อการได้รับการสงเคราะห์ประเภทต่าง ๆ หรือบริการอื่น โดยจะต้องตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ แล้วสามารถทำให้ทหารผ่านศึกบรรลุวัตถุประสงค์ของตนเอง

ได้สำเร็จ แล้วเกิดความพอใจและชอบใจ โดยเกี่ยวข้องกับด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งประกอบด้วย

- การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการด้านการสงเคราะห์ตามสิทธิที่เท่าเทียมกัน โดยใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

- การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา

- การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location)

- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก

- การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.6.7 ปัญหาและความต้องการของทหารผ่านศึก หมายถึง เป็นสถานการณ์ใด ๆ ที่ทำให้เกิดความยากลำบากที่เกิดขึ้นกับทหารผ่านศึก ที่ส่งผลทั้งทางด้านจิตใจและร่างกาย ไม่ว่าจะเป็นการเจ็บป่วย การไม่มีอาชีพ หรือการไม่มีรายได้เพียงพอสำหรับเลี้ยงดูครอบครัว ล้วนแต่เป็นปัญหาที่ทหารผ่านศึกส่วนใหญ่ประสบปัญหาอยู่ สำหรับความต้องการของทหารผ่านศึก คือสิ่งที่ทหารผ่านศึกปรารถนาให้มีและเกิดขึ้น เพื่อแก้ปัญหา และสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย ด้านการยอมรับ ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งในที่นี้หมายถึงการให้องค์การสงเคราะห์เข้ามาช่วยเหลือในการที่จะทำให้ทหารผ่านศึกการมีรายได้เพิ่มขึ้น การสนับสนุนให้ทหารผ่านศึกมีที่ดินทำกิน มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ตลอดจนได้รับการดูแลเรื่องสุขภาพอย่างทั่วถึง ซึ่งจะทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยศึกษาจากปัญหาของทหารผ่านศึกทุกชั้นบัตรที่ต้องการให้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกช่วยเหลือ คือการมีอาชีพที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการการมีรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพสำหรับตนเองและครอบครัว ความต้องการมีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง ตลอดจนการให้การดูแลรักษาพยาบาลอย่างหลากหลายและทั่วถึง

### กรอบแนวคิดการวิจัย



### บทที่ 3

## นโยบาย โครงสร้างและการจัดการ

### การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกสหรัฐอเมริกา และไทย

การวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาโครงสร้างของระบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกเปรียบเทียบระหว่างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกฯ กับกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยศึกษาวิจัยข้อมูลทางเอกสาร โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา งานวิจัย ตลอดจน พระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องของระบบโครงสร้างการสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ และกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการยกระดับการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

#### 3.1 โครงสร้างการให้สงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก

##### การให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก<sup>1</sup>

โดยการดำเนินงานของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้ดำเนินงานให้การสงเคราะห์ในประเภทต่างๆ ดังนี้

1. การสงเคราะห์นิคมเกษตรกรรม
2. การสงเคราะห์ด้านการอาชีพ
3. การสงเคราะห์ด้านการสวัสดิการและการศึกษา
4. การสงเคราะห์ด้านการรักษาพยาบาล
5. การสงเคราะห์ด้านการให้สินเชื่อ
6. การสงเคราะห์ด้านการส่งเสริมสิทธิและเกียรติ

##### 3.1.1 การสงเคราะห์นิคมเกษตรกรรม

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้จัดตั้งนิคมเกษตรกรรมขึ้น เพื่อจัดที่อยู่อาศัย และที่ดินทำกินให้กับทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการที่มีฐานะยากจนไม่มีที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกินเป็นของตนเอง หรือมีน้อยไม่เพียงพอแก่การประกอบอาชีพทางการ

<sup>1</sup> พระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก 2510, มาตรา 6, ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 126/10พ ทมวต 1 และ 2 (3 กุมภาพันธ์ 2491).

เกษตรกรให้มีโอกาสมีที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกินเป็นของตนเองอย่างมั่นคงและยั่งยืน โดยรับมอบที่ดินจากรัฐ หรือซื้อจากเอกชนมาดำเนินการ และให้การสนับสนุนส่งเสริมอาชีพการเกษตรแบบผสมผสานยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง ตามแนวพระราชดำริเพื่อช่วยเหลือทหารผ่านศึก ฯ ให้สามารถยกระดับคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ตลอดจนส่งเสริมให้รวมตัวกันจัดตั้งเป็นกลุ่มเกษตรกร และร้านค้าจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของสมาชิก อีกทั้งได้สนับสนุนเครื่องจักรกลทางการเกษตร และยานพาหนะขนส่งผลผลิตให้กับสมาชิก พร้อมจัดสร้างสิ่งสาธารณูปโภค สาธารณูปการพื้นฐานที่จำเป็น ซึ่งจะนำพาความเจริญมาสู่สังคม และชุมชนใกล้เคียงอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศ ในด้านการรักษาความมั่นคงเป็นอย่างดี โดยเฉพาะนิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึกที่จัดตั้งขึ้น เป็นนิคมยุทธศาสตร์ตามแนวชายแดน เมื่อนิคม ฯ แห่งใดมีการพัฒนาจนถึงระดับที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้แล้วก็จะยุบเลิกและแปรสภาพเป็นหมู่บ้านตาม ลักษณะการปกครองท้องถิ่นต่อไป นอกจากนี้ องค์กรฯ ยังได้จัดส่งทหารผ่านศึก ฝากเข้าเป็นสมาชิกโครงการต่าง ๆ ที่รัฐจัดตั้งขึ้นอีกด้วย ประกอบด้วยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จำนวน 9 แห่ง

### 3.1.1.1 นิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึกอุดรธานี

ตั้งอยู่ที่ ตำบลบ้านตาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีพื้นที่ประมาณ 5,852 ไร่ และเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ.2506 ได้ที่ดินมา โดยคณะกรรมการจัดที่ดินแห่งชาติให้นำมาจัดที่ดินให้แก่ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ที่มีฐานะยากจนเข้าอยู่อาศัยและทำกิน ปัจจุบันได้บรรจทหารผ่านศึกฯ เข้าเป็นสมาชิกแล้ว จำนวน 195 ครอบครัว โดยจัดที่ดินให้ครอบครัวละประมาณ 12-15 ไร่ และให้กรรมสิทธิ์ในที่ดินเป็นของตนเอง

### 3.1.1.2 นิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึกคลองน้ำใส

ตั้งอยู่ที่ ตำบลผ่านศึก อำเภอรัฐประเศ จังหวัดสระแก้ว มีพื้นที่ประมาณ ๖,๐๐๐ ไร่ เริ่มดำเนินการตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2508 ได้ที่ดินมาโดย(ปัจจุบันเป็นกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้แบ่งมอบที่ดินส่วนหนึ่งของนิคมสร้างตนเองคลองน้ำใส ให้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก นำมาจัดที่ดินให้แก่ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ที่มีฐานะยากจน เข้าอยู่อาศัยและทำกิน ปัจจุบันได้บรรจทหารผ่านศึกฯ เข้าเป็นสมาชิกแล้ว จำนวน 201 ครอบครัว จัดที่ดินให้ครอบครัวละประมาณ 12-15 ไร่ โดยให้กรรมสิทธิ์ในที่ดินเป็นของตนเอง

### 3.1.1.3 นิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึกเชียงราย

ตั้งอยู่ที่ตำบลปงน้อย ตำบลหนองปาก่อ อำเภอดอยหลวง ตำบลท่าข้าวเปลือก อำเภอแม่จัน และตำบลโยนก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2512 โดยได้ที่ดินมาโดยมติคณะรัฐมนตรี พื้นที่ประมาณ 23,762 ไร่ ต่อมาปรากฏว่า



ได้มีราษฎรเข้าครอบครองอยู่เป็นจำนวนมาก คณะกรรมการจัดที่ดินแห่งชาติจึงมีมติอนุมัติให้จัดที่ดินในพื้นที่แห่งนี้ประมาณ 12,669 ไร่ นำมาจัดที่ดินให้ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ที่มีฐานะยากจน เข้าอยู่อาศัยและทำกิน ปัจจุบันได้บรรจุทหารผ่านศึกเข้าเป็นสมาชิกแล้วจำนวน 224 ครอบครัว จัดที่ดินให้ครอบครัวละประมาณ 10 - 25 ไร่ โดยให้กรรมสิทธิ์ในที่ดินเป็นของตนเอง

#### 3.1.1.4 นิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึกชานุมาน

ตั้งอยู่ที่ตำบลชานุมาน อำเภอชานุมาน จังหวัดอำนาจเจริญ มีพื้นที่ประมาณ 29,706 ไร่ เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2513 ได้ที่ดินมาโดยมติคณะกรรมการจัดที่ดินแห่งชาติให้นำมาจัดที่ดินให้แก่ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการที่มีฐานะยากจน เข้าอยู่อาศัยและทำกิน ปัจจุบันได้บรรจุทหารผ่านศึกฯ เข้าเป็นสมาชิกแล้วจำนวน 545 ครอบครัว โดยจัดที่ดินให้ครอบครัวละประมาณ 12 - 25 ไร่ และให้กรรมสิทธิ์ในที่ดินเป็นของตนเอง

#### 3.1.1.5 นิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึกนครพนม

ตั้งอยู่ที่ตำบลดงหมู อำเภอห้วยใหญ่ และตำบลคำป่าหลาย อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร และอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม มีพื้นที่ประมาณ 24,630 ไร่ เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2524 ได้ที่ดินมาโดยได้รับอนุญาตจากกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ให้เข้าทำประโยชน์ชั่วคราวในเขตป่า ตามมติคณะรัฐมนตรี (ปัจจุบันเป็นป่าสงวนแห่งชาติ)ให้นำมาจัดที่ดินให้แก่ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ที่มีฐานะยากจน เข้าอยู่อาศัยและทำกิน ขณะนี้ได้บรรจุทหารผ่านศึกเข้าเป็นสมาชิกแล้ว จำนวน 555 ครอบครัว จัดที่ดินให้ครอบครัวละประมาณ 10 - 15 ไร่ โดยให้สิทธิทำกินตกทอดทายาทโดยธรรม ปัจจุบันพื้นที่แห่งนี้บางส่วนได้มีพระราชกฤษฎีกาประกาศให้เป็นเขตปฏิรูปที่ดิน และพื้นที่บางส่วนเป็นป่าสงวนแห่งชาติ ปัจจุบันอยู่ในระหว่างกรมป่าไม้ตรวจสอบพื้นที่เพื่อออกเอกสารสิทธิทำกิน (ส.ท.ก.) ให้เป็นสมาชิกต่อไป

#### 3.1.1.6 นิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึกพิการบางไทร

ตั้งอยู่ที่ตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีพื้นที่ประมาณ 314 ไร่ เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 โดยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจัดซื้อมาจากเอกชน นำมาจัดที่ดินให้แก่ทหารผ่านศึกพิการทุพพลภาพเข้าอยู่อาศัย และทำกิน ปัจจุบันบรรจุทหารผ่านศึกพิการทุพพลภาพเข้าเป็นสมาชิกแล้ว จำนวน 80 ครอบครัว จัดแบ่งพื้นที่ให้ครอบครัวละประมาณ 2.5 ไร่ ซึ่งสมาชิกได้กรรมสิทธิ์ โดยการเช่าซื้อที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจัดให้

#### 3.1.1.7 นิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึกทรายขาว



ตั้งอยู่ที่ตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีพื้นที่ประมาณ 1,036 ไร่ เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 โดยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จัดซื้อที่ดินมาจากเอกชน นำมาจัดที่ดินให้ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ที่มีฐานะยากจนเข้าอยู่อาศัยและทำกิน จำนวน 101 ครอบครัว จัดพื้นที่ให้ครอบครัวละประมาณ 3 – 12 ไร่ ให้กรรมสิทธิ์ในที่ดิน บ้านพักและอาคารโรงเรียนเลี้ยงสุกรแก่สมาชิกโดยการเช่าซื้อ

### 3.1.1.8 นิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึกหมู่บ้านนักรบไทย

ตั้งอยู่ที่ตำบลบึงมะแลง อำเภอสว่างวีระวงศ์ จังหวัดอุบลราชธานี มีพื้นที่ประมาณ 133 ไร่ เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531 โดยกองทัพภาคที่ 2 ต่อมาได้ส่งมอบให้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มารับดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 ปัจจุบันมีสมาชิกจำนวน 40 ครอบครัว จัดแบ่งพื้นที่ให้สมาชิกครอบครัวละประมาณ 3 ไร่ โดยให้สิทธิทำกินตกทอดทายาทโดยธรรม

### 3.1.1.9 นิคมเกษตรกรรมตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงบ้านสนำคอก

ตั้งอยู่ที่ตำบลแป้น อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี พื้นที่ประมาณ 284 ไร่ เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 โดยราษฎรในพื้นที่บ้านแป้นมอบที่ดินให้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก นำมาจัดให้ทหารผ่านศึกและราษฎรได้ทำกินร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์บรรจุกองทหารผ่านศึก เข้าประกอบอาชีพและทำกินจำนวน 40 ครอบครัว โดยจัดที่ดินให้ครอบครัวละประมาณ 4 ไร่ แยกเป็นพื้นที่อยู่อาศัยประมาณ 0.3 ไร่ เป็นพื้นที่ทำกินประมาณ 3.1 ไร่ สมาชิกได้กรรมสิทธิ์ในที่ดินเป็นของตนเอง

ปัจจุบันองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จะสร้างบ้านพักอาศัยให้สมาชิกครอบครัวละ 1 หลัง พร้อมทั้งจัดสร้างสิ่งสาธารณูปโภคและสาธารณูปการพื้นฐานที่จำเป็นต่อความเป็นอยู่ของสมาชิก เช่น แหล่งน้ำ เพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร เส้นทางคมนาคม ไฟฟ้า การศึกษา และการสาธารณสุขพื้นฐาน

### สมาชิกนิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึก มี 2 ประเภท ดังนี้

- 1) สมาชิกชั่วคราว คือ ผู้ที่ได้รับอนุมัติจากผู้อำนวยการองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ให้เข้าไปทำกินในระยะทดลองไม่เกิน 90 วัน
- 2) สมาชิกถาวร คือ ผู้ที่ได้ผ่านการเป็นสมาชิกชั่วคราวมาแล้ว และได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์สัญญา จะได้รับแต่งตั้งเป็นสมาชิกถาวรนับตั้งแต่วันประกาศแต่งตั้ง

ตารางที่ 3.1 จำนวนสมาชิกนิคมฯ และพื้นที่ประกอบอาชีพ

นิคมฯ	พื้นที่			จำนวนสมาชิก แยกตามชั้นบัตร (คน)						
	จำนวน ที่ดินรวม (ไร่)	จัดให้ สมาชิก (ไร่/คน)	จัดให้ สมาชิก (ไร่)	1	2	3	4	กองทุน	ทายาท ทดแทน	จำนวน สมาชิก รวม
นิคมฯ อุดรธานี	๕,๘๕๒	๑๕ - ๒๕	๓,๖๐๕	-	๕๙	-	๑๓	๑	๑๒๒	๑๙๕
นิคมฯ คลอง น้ำใส	๖,๐๐๐	๒๐ - ๒๕	๔,๓๓๗	-	๕	๘	๔๕	๑๓	๑๓๐	๒๐๑
นิคมฯ เชียงราย	๒๓,๗๖ ๒	๑๐.๕ - ๒๕	๔,๓๔๕	๑	๘	๙	๕๖	๗๖	๗๔	๒๒๔
นิคมฯ ชานู มาน	๒๙,๗๐ ๖	๑๕ - ๒๕	๑๑,๒๙ ๕	๔	๑๒	๓๘	๑๓ ๓	๑๔๐	๒๑๘	๕๔๕
นิคมฯ นครพนม	๒๔,๖๓ ๐	๑๐ - ๑๕	๗,๐๕๐	๑๒	๑๔	๖๗	๒๓ ๔	๑๒๒	๑๐๖	๕๕๕
นิคมฯ บาง ไทร	๓๑๔	๒.๕	๒๐๐	๓๗	-	-	-	-	๔๓	๘๐
นิคมฯ ทรายขาว	๑,๐๓๖	๔ - ๖	๕๒๘	๒๖	๓	๖	๒๔	๘	๓๔	๑๐๑
นิคมฯ หมู่บ้าน นักรบไทย	๑๓๓	๓	๑๒๐	๑๕	๓	๑	๑๒	๒	๗	๔๐
นิคมฯ ตาม แนวเศรษฐกิจ พอเพียงบ้านส น้ำคอก	๒๘๔	๓ - ๔	๑๖๐	-	-	๑๖	๒๔	-	-	๔๐
รวม	๙๑,๗๑ ๗		๓๑,๖๔ ๐	๙๕	๑๐ ๔	๑๔ ๕	๕๔ ๑	๓๖๒	๗๓๔	๑,๙๘ ๑

### 3.1.2 การสงเคราะห์ที่ดินอาชีพ

การสงเคราะห์เพื่อให้ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการได้มีอาชีพและรายได้ โดยการแนะแนวและส่งเสริมอาชีพ จัดตั้งศูนย์ฝึกอาชีพในส่วนกลาง ให้การฝึกอบรมอาชีพพระยาสันสาชาต่างๆ และส่งหน่วยฝึกอาชีพเคลื่อนที่ออกไปฝึกสอนวิชาชีพในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ รวมทั้งสงเคราะห์ การศึกษาวิชาชีพพระยาสันภายนอกที่มีหลักสูตรนอกเหนือจากที่ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เปิดสอนโดยยึดถือพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ว่า “จงช่วยทหารผ่านศึก เพื่อให้เขาช่วยเหลือตัวเองได้” เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังจัดตั้งโรงงานในอารักขาเพื่อรับทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ที่สำเร็จการฝึกอบรมวิชาชีพจากศูนย์ฝึกอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกหรือทหารผ่านศึกและครอบครัวที่มีฝีมือด้านช่างต่าง ๆ เข้าทำงานเพื่อฝึกหาคความชำนาญ ช่วยเหลือในด้านในการจัดหางาน ออกหนังสือฝากเข้าทำงาน รวมทั้งออกหนังสือค้ำประกันการเข้าทำงานให้ด้วย โดยได้ให้การสงเคราะห์ทางด้านอาชีพ ดังนี้

### 3.1.2.1 การแนะแนวและส่งเสริมอาชีพ

1) ให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แจงรายละเอียดของอาชีพประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะลักษณะของอาชีพในตัวเมือง หรือในกรุงเทพมหานคร เช่น สภาพของการทำงาน แนวโน้มการประกอบอาชีพในสถานการณ์ปัจจุบัน สภาพการจ้าง ค่าจ้าง สวัสดิการที่จะได้รับ ตลาดแรงงาน การเตรียมตัวเข้าทำงาน ปัญหาที่จะต้องประสบจากการทำงาน ฯลฯ

2) แนะนำแนวทางในการขอรับการฝึกอบรมวิชาชีพต่างๆ เช่น จะเลือกเรียนวิชาชีพใดจะเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความต้องการของตลาดแรงงาน รายได้ และโอกาสที่จะได้ทำงานหลังจากฝึกวิชาชีพจบแล้ว การเตรียมตัวก่อนเข้ารับการฝึกวิชาชีพ การเตรียมหลักฐานเพื่อขอสมัครเข้าเรียน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เรียนสามารถตัดสินใจที่จะเลือกเรียนวิชาใดวิชาหนึ่งได้ด้วยตนเองอย่างถูกต้อง มีการเตรียมตัววางแผนที่ดีก่อนการเข้าเรียนจะได้ไม่ล้มเหลวกลางคัน ทำให้ไม่เป็นการเสียเวลาและค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้เรียนที่ตั้งไว้

3) ให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้มีปัญหาในการประกอบอาชีพ และฝึกวิชาชีพ

4) ติดตามผลการสงเคราะห์ด้านอาชีพ

5) กรณีที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ไม่สามารถให้การสงเคราะห์ได้ ก็ จะดำเนินการประสาน กับหน่วยงานอื่นที่มีการสงเคราะห์ในด้านนั้น ให้การสงเคราะห์ต่อไป

6) แนะนำอาชีพและสำรวจความต้องการด้านฝึกวิชาชีพของผู้ที่อยู่ในส่วนภูมิภาค

7) แนะนำอาชีพและชี้แจงสิทธิต่าง ๆ ที่จะได้รับการสงเคราะห์จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแก่ทหารก่อนปลดจากกองประจำการ ซึ่งเมื่อทหารเหล่านี้ปลดจากประจำการเป็นทหารนอกประจำการแล้ว จะได้ไปติดต่อขอรับการสงเคราะห์จากองค์การ ฯ ได้อย่างถูกต้อง

8) การส่งเสริมอาชีพ เช่น ติดต่อประสานงานและออกหนังสือสนับสนุน เพื่อหาตลาดหรือสถานที่จำหน่ายผลผลิต ให้แก่ทหารผ่านศึก และครอบครัว เป็นต้น

9) สัมภาษณ์เบื้องต้นและบันทึกประวัติของผู้ที่ไปติดต่อ เพื่อส่งตัวสำหรับไปรับการสงเคราะห์ยังแผนกต่าง ๆ ของกองอาชีพ ฝ่ายอาชีพสงเคราะห์ ต่อไป

### 3.1.2.2 การฝึกอาชีพ แบ่งออกเป็น

1) การฝึกอาชีพในส่วนกลาง โดยจะ ฝึกอบรมที่ศูนย์ฝึกอาชีพ กองอาชีพ ฝ่ายอาชีพสงเคราะห์ มีที่ตั้งอยู่ในซอยกรุงเทพ - นนทบุรี ๓๑ ถนนกรุงเทพ - นนทบุรี แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพ ฯ เพื่อสนับสนุนให้ผู้มีสิทธิรับการสงเคราะห์ ได้มีโอกาสในการฝึกวิชาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น โดยไม่ต้องเดินทางมารับการสงเคราะห์ในส่วนกลาง เป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวอีกทางหนึ่ง องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จึงได้จัดให้มีหน่วยฝึกอาชีพเคลื่อนที่ เพื่อไปทำการฝึกอาชีพยังภูมิภาคต่างๆของทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ตามที่สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตต่าง ๆ และสัสดีอำเภอต่าง ๆ ขอรับการสนับสนุนมา

2) การศึกษาวิชาชีพระยะสั้นภายนอก (หลักสูตรไม่เกิน ๑๔ เดือน)

ในกรณีที่ผู้ขอรับการสงเคราะห์มีความประสงค์จะเรียนวิชาชีพต่าง ๆ แต่ไม่สามารถเรียนได้ เนื่องจากมีเหตุผลความจำเป็นบางประการ หรือมีความประสงค์ที่จะเรียนวิชาชีพอื่น ๆ ที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกไม่ได้เปิดสอน ยังสามารถไปเรียนที่โรงเรียนสอนวิชาชีพภายนอก โดยต้องไปติดต่อองค์การ ฯ เพื่อทำเรื่องขออนุมัติเข้าเรียนให้เรียบร้อยก่อน และเมื่อได้รับอนุมัติแล้ว จึงมีสิทธิไปสมัครเรียนและนำหลักฐานต่าง ๆ ไปทำเรื่องขอเบิกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อีกครั้ง ได้แก่ ค่าเล่าเรียน ค่าธรรมเนียม ค่าบำรุง ค่าอุปกรณ์การเรียน และอื่น ๆ ที่จำเป็น โดยให้การสงเคราะห์เรียนได้เพียงสาขาวิชาชีพเดียว

3) โรงงานในอารักขาเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับนักเรียนที่สำเร็จการฝึกอบรมอาชีพจากศูนย์ฝึกอาชีพ ฯ เข้าทำงานเพื่อเสริมให้มีความชำนาญและประสบการณ์จากการทำงานจริงยิ่งขึ้น ตลอดจนรับสมัครทหาร ผ่านศึกนอกประจำการ ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ที่มีความสามารถและประสงค์เข้าทำงานโดยไม่ผ่านการฝึกอบรม แต่ผ่านการทดสอบฝีมือเข้าทำงาน ซึ่งขณะทำงานจะมีรายได้ด้วย โดยในแผนกโรงงานในอารักขาได้จัดให้มี

หน่วยงานที่ผลิต ผลิตภัณฑ์ตรงกับสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ประกอบด้วยช่างเจียรไนพลอยและประณีตศิลป์ , ช่างเย็บหนัง , ช่างไม้ครุภัณฑ์ , ช่างตัดเย็บเสื้อผ้า และช่างเชื่อมโลหะ

#### 4) การจัดหางาน

ช่วยจัดหางานให้ทหารผ่านศึกนอกประจำการ ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ออกหนังสือสนับสนุนฝากเข้าทำงาน ค่าประกันการเข้าทำงาน ให้ทหารผ่านศึกนอกประจำการ ครอบครัวทหารผ่านศึกผู้ได้รับบัตร ชั้นที่ 1 บุตรทหารผ่านศึกนอกประจำการบัตรชั้นที่ 1 และทหารนอกประจำการ โดยออกหนังสือสัญญาค้ำประกัน ในวงเงินรายละ ไม่เกิน 20,000 บาท รวมทั้งติดตามผลการฝากเข้าทำงาน และในระหว่างทำงาน ตลอดจนแก้ปัญหาระหว่างนายจ้างกับผู้ที่ต้องการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกฝากเข้าทำงาน

### 3.1.3 การสงเคราะห์ด้านสวัสดิการและการศึกษา

#### 3.1.3.1 การสงเคราะห์กรณีประสบภัยพิบัติ

ให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกที่กำลังจะกระทำหน้าที่ในการสงครามหรือในการรบหรือป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร ไม่ว่าจะภายในหรือภายนอกราชอาณาจักร หรือในการปราบปรามการจลาจลตามที่กระทรวงกลาโหม หรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดและครอบครัว ทหารผ่านศึกนอกประจำการทุกชั้นบัตร และผู้ถือบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึกบัตรชั้นที่ 1 (เว้นแต่บุตรที่บรรลุนิติภาวะแล้ว) จะได้รับการสงเคราะห์การสงเคราะห์ประเภทนี้ ต้องยื่นคำร้องภายในระยะเวลา 120 วัน นับแต่วันที่ประสบภัยพิบัติ ดังนี้

- ที่อยู่อาศัยประสบภัยพิบัติ ผู้รับการสงเคราะห์หรือคู่สมรสต้องเป็นเจ้าของบ้าน ถ้าได้รับความเสียหายบางส่วนจะได้รับการสงเคราะห์เท่าที่เสียหายจริงแต่ไม่เกิน 3,500 บาท ถ้าเสียหายทั้งหมด จะได้รับการสงเคราะห์เท่าที่เสียหายจริง แต่ไม่เกิน 5,000 บาท

- พืชผลทางการเกษตร สัตว์เลี้ยง อาคารสถานที่ หรือเครื่องมือสำหรับประกอบอาชีพตามที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด ผู้รับการสงเคราะห์หรือคู่สมรสต้องเป็นผู้ดำเนินการ และเป็นเจ้าของที่ดินหรือมีสัญญาเช่าที่ดินในการประกอบอาชีพ จะได้รับการสงเคราะห์เท่าที่เสียหายจริง รายละไม่เกิน 1,000 บาท

#### 3.1.3.2 การสงเคราะห์เงินเลี้ยงชีพรายเดือน

ให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ ๑ ที่พิการทุพพลภาพหรือพิการจากการปฏิบัติหน้าที่ประกอบด้วย ผู้ที่ได้รับบำนาญพิเศษ ให้ได้รับการสงเคราะห์เดือนละ 5,570 บาท ผู้ที่ไม่ได้รับบำนาญให้ได้รับการสงเคราะห์เดือนละ 7,750 บาท และผู้ที่ไม่ได้รับ

บำนาญพิเศษ แต่ได้รับบำนาญปกติและเงินช่วยค่าครองชีพผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญรวมกันไม่ถึงเดือนละ 7,750 บาท ให้ได้รับการสงเคราะห์ จนครบเดือนละ 7,750 บาท

### 3.1.3.3 การสงเคราะห์เงินช่วยเหลือแก่ทายาท

ให้การสงเคราะห์แก่ทายาทของทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 ที่พิการทุพพลภาพ หรือพิการจากการปฏิบัติหน้าที่และได้รับเงินเลี้ยงชีพรายเดือน เมื่อถึงแก่ความตายให้จ่ายเงินช่วยเหลือแก่ทายาทเพียงครั้งเดียว ซึ่งองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้หักเงินเท่ากับเงินเลี้ยงชีพพิเศษที่ทหารผ่านศึกดังกล่าวได้รับไปแล้วถ้าหากมี ดังนี้

- ผู้ที่ได้รับบำนาญพิเศษ ให้จ่ายเงินช่วยเหลือแก่ทายาทเป็นจำนวนหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท
- ผู้ที่ไม่ได้รับบำนาญพิเศษ ให้จ่ายเงินช่วยเหลือแก่ทายาทเป็นจำนวนหนึ่งแสนแปดหมื่นสองพันเจ็ดร้อยบาท
- ทายาทผู้มีสิทธิประกอบด้วย บุตรและให้หมายความรวมถึงบุตรที่บรรลุนิติภาวะแล้วด้วย สามีหรือภรรยา และบิดามารดา

### 3.1.3.4 การสงเคราะห์เงินช่วยค่าครองชีพเพื่อผดุงเกียรติเป็นรายเดือน

ให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 ที่พิการทุพพลภาพหรือพิการ ที่ประพฤตินเหมาะสมกับเกียรติของทหารผ่านศึก และไม่กระทำการใดๆ ให้เป็นที่เสียหายหรือเสื่อมเสียชื่อเสียง หรือเกียรติคุณของทหารผ่านศึกหรือองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จะได้รับการสงเคราะห์เงินช่วยค่าครองชีพเพื่อผดุงเกียรติเป็นรายเดือน เดือนละ 3,500 บาท ซึ่งได้รับเงินช่วยค่าครองชีพเพื่อผดุงเกียรติเป็นรายเดือนผู้ใดเป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดี หรือเป็นบุคคลล้มละลาย หรือต้องโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดในความผิดที่มีได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ ให้ถือว่าผู้นั้นเป็นผู้ไม่มีสิทธิรับเงินช่วยค่าครองชีพเพื่อผดุงเกียรติเป็นรายเดือน ผู้ไม่มีสิทธิรับเงินช่วยค่าครองชีพเพื่อผดุงเกียรติเป็นรายเดือน เมื่อได้พ้นจากการเป็นบุคคลล้มละลาย หรือได้พ้นโทษจำคุกมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่าหกเดือน ถ้าองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกพิจารณาเห็นว่า ผู้นั้นมีความประพฤติเหมาะสม และสมควรได้รับการสงเคราะห์อีก ก็ให้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกพิจารณาให้การสงเคราะห์ให้ทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 ผู้นั้นได้รับการสงเคราะห์เงินช่วยค่าครองชีพเพื่อผดุงเกียรติเป็นรายเดือนต่อไป เป็นรายๆ ไป

### 3.1.3.5 การสงเคราะห์เงินช่วยเหลือรายเดือนแก่ครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่

1 ให้การสงเคราะห์แก่ครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 ครอบครัวละเดือนละไม่เกิน 3,000 บาท แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งตามท้องที่การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเห็นสมควร ได้แก่ บิดาหรือมารดา สามีหรือภริยา หรือบุตร

### 3.1.3.6 การสงเคราะห์กรณีถึงแก่ความตาย

จะจ่ายเพียงครั้งเดียวแก่ทหารผ่านศึกที่กำลังกระทำหน้าที่ในการสงครามหรือในการรบหรือป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร ไม่ว่าจะภายในหรือภายนอกราชอาณาจักร หรือในการปราบปรามการจลาจล ตามที่กระทรวงกลาโหมหรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดและครอบครัว ทหารผ่านศึกที่ได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์หรือเหรียญ ซึ่งมีสิทธิจะทำบัตร-ประจำตัวทหารผ่านศึกนอกประจำการ ทหารผ่านศึกนอกประจำการทุกชั้นบัตร และผู้ถือบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึกบัตรชั้นที่ 1 สำหรับบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ เว้นบุตรที่พิการทุพพลภาพหรือพิการจนเป็นอุปสรรคสำคัญในการประกอบอาชีพ โดยมีคณะกรรมการเฉพาะกิจขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่มีแพทย์ร่วมด้วย จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ตรวจรับรอง ให้ได้รับการสงเคราะห์คนละ 7,000 บาท การสงเคราะห์ประเภทนี้ ต้องยื่นคำร้องภายในเวลา 1 ปี นับตั้งแต่วันถึงแก่ความตาย หรือวันที่ทายาทหรือผู้จัดการศพทราบ การถึงแก่ความตาย

### 3.1.3.7 จ่ายเงินเยี่ยมเยียนทหารผ่านศึกที่ได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการปฏิบัติหน้าที่

จ่ายเงินเยี่ยมเยียนทหารผ่านศึกที่ได้รับบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วยจากการกระทำหน้าที่ในการสงครามหรือในการรบหรือป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร ไม่ว่าจะภายในหรือภายนอกราชอาณาจักร หรือในการปราบปรามการจลาจลตามที่กระทรวงกลาโหมหรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด ที่เข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล ครั้งละ 1,000 บาท

### 3.1.3.8 จ่ายเงินเยี่ยมเยียน และอาจจัดสิ่งของเยี่ยมเยียนตามความเหมาะสม

จ่ายเงินเยี่ยมเยียน ช่วยเหลือทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก หรือทหารนอกประจำการเป็นครั้งคราว ตามที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเห็นสมควร ในวงเงินคนละไม่เกิน 5,000 บาท และอาจจัดสิ่งของเยี่ยมเยียนตามความเหมาะสม

### 3.1.3.9 การสงเคราะห์เงินเชิดชูเกียรติ

ให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 ที่ได้รับพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีศักดิ์รามาธิบดีด้วยความกล้าหาญ เหรียญดุษฎีมาลาเข็มกล้าหาญ หรือเหรียญกล้าหาญ เดือนละ 5,000 บาท

### 3.1.3.10 การสงเคราะห์เงินช่วยเหลือเป็นค่าครองชีพพิเศษ

ให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 ที่พิการทุพพลภาพขนาดหนัก จนเป็นอุปสรรคสำคัญยิ่งในการประกอบอาชีพซึ่งได้รับเงินช่วยเหลือดำรงชีพ



ตามระเบียบ บ.ท.ช. เดือนละ 1,000 บาท

#### 3.1.3.11 การสงเคราะห์เงินเลี้ยงชีพพิเศษ

ให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 ที่พิการทุพพลภาพหรือพิการจากการปฏิบัติหน้าที่ และได้รับเงินเลี้ยงชีพรายเดือน ให้มีสิทธิขอรับเงินเลี้ยงชีพพิเศษ จำนวนหนึ่งในสาม ของเงินช่วยเหลือแก่ทายาทที่มีสิทธิได้รับ เพื่อช่วยเหลือในการดำรงชีพที่สมควรใจขอรับ โดยจ่ายให้ครั้งเดียวสำหรับผู้มีหนี้สินผูกพันค้างชำระให้หักชำระหนี้ก่อน ทั้งนี้ ไม่เกินวงเงินเลี้ยงชีพพิเศษที่จะได้รับ และเมื่อขอรับการสงเคราะห์แล้วจะไม่มีสิทธิกู้ยืมเงินประเภทใด ๆ จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

#### 3.1.3.12 การสงเคราะห์ค่าคลอดบุตร

ให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกหญิงหรือภริยาของทหารผ่านศึกที่กำลังกระทำหน้าที่ในการสงครามหรือในการรบหรือป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร ไม่ว่าจะภายในหรือภายนอกราชอาณาจักรหรือในการปราบปรามการจลาจล ตามที่กระทรวงกลาโหมหรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด ครั้งละ 2,000 บาท ต้องยื่นคำร้องภายในระยะเวลา 6 เดือน นับแต่วันคลอด

#### 3.1.3.13 การสงเคราะห์ร่วมบำเพ็ญกุศลทางศาสนา

ให้การสงเคราะห์แก่ผู้ถึงแก่ความตายในสงครามหรือในการรบ หรือป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร ไม่ว่าจะภายในหรือภายนอกราชอาณาจักร หรือในการปราบปรามการจลาจล ตามที่กระทรวงกลาโหมหรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด คราวละไม่เกิน 15,000 บาท

#### 3.1.3.14 การสงเคราะห์ด้านการศึกษา

1) สงเคราะห์การศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งในและนอกประเทศ โดยให้การสงเคราะห์ด้านการศึกษาจนจบระดับปริญญาตรีในประเทศให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 สามีหรือภริยาของทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 บุตรของทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 สามีหรือภริยาผู้ได้รับบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 บุตรผู้ได้รับบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1

2) สงเคราะห์การศึกษาระดับปริญญาโทในประเทศ โดยทหารผ่านศึกนอกประจำการบัตรชั้นที่ 1 ที่พิการทุพพลภาพหรือพิการ อายุไม่เกิน 50 ปีบริบูรณ์ หรือบุตรทหารผ่านศึกนอกประจำการบัตรชั้นที่ 1 ที่พิการทุพพลภาพหรือพิการ หรือบุตรผู้ได้รับบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 รวมทั้งบุตรของทหารผ่านศึกที่มีสิทธิ จะได้รับบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 แต่ยังไม่ได้รับเพราะยังเป็นทหารผ่านศึกประจำการหรือถึงแก่ความตายก่อน

ได้รับบัตรฯ ขณะยื่นคำร้องอายุต้องไม่เกิน 27 ปีบริบูรณ์ หรือบุตรทหารผ่านศึก ฯ บัตรชั้นที่ 1 ที่บรรลุนิติภาวะแล้วหรือที่ยังไม่ได้รับการสงเคราะห์ด้านการศึกษาก่อนทหารผ่านศึกถึงแก่ความตายหรือบุตรทหารผ่านศึกที่มีสิทธิจะได้รับบัตรประจำตัวทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 แต่ยังไม่ได้รับเพราะยังเป็นทหารผ่านศึกประจำการ หรือถึงแก่ความตายก่อนได้รับบัตร ทั้งนี้ให้รวมถึงบุตรที่เกิดหลังจากบิดาถึงแก่ความตายภายใน 310 วัน ให้ได้รับ การสงเคราะห์ด้านการศึกษาได้ไม่เกิน 5 คน รวมทั้งบุตรบุญธรรมด้วย สำหรับบุตรบุญธรรมให้ ได้รับการสงเคราะห์ 1 คน แต่ต้องจดทะเบียนก่อนการเป็นทหารผ่านศึก

- ศึกษาต่อในสถานศึกษาของทางราชการในประเทศ และผลการศึกษาในระดับปริญญาตรี คะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.50

- ค่าใช้จ่ายในการศึกษาตามหลักสูตร ได้แก่ ค่าเล่าเรียนค่าธรรมเนียมอื่นๆ ที่จำเป็น หรือที่องค์การฯ เห็นเป็นการสมควร ดังนี้ ผู้มีสิทธิรับการสงเคราะห์ในข้อ 1 ให้ได้รับการสงเคราะห์ตามที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 200,000 บาท หรือผู้มีสิทธิรับการสงเคราะห์ในข้อ 2 ให้ได้รับการสงเคราะห์ตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 150,000 บาท

- ผู้ได้รับการสงเคราะห์ต้องทำสัญญาและต้องมีบุคคลที่น่าเชื่อถือได้ค้ำประกัน ตามที่องค์การฯ กำหนด และทำสัญญาขอใช้เงินคืนหากไม่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่สถานศึกษา กำหนด ต้องขอใช้เงินที่ได้รับไปแล้วคืนแก่องค์การฯ ตามเงื่อนไขของสัญญา

- ผู้รับการสงเคราะห์ที่มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์การศึกษาตั้งแต่ภาคการศึกษาที่ได้รับอนุมัติเป็นต้นไป

### 3.1.3.16 เงินช่วยเหลือครั้งคราว

ให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการทุกชั้นบัตร และผู้ถือบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 (เว้นบุตรที่บรรลุนิติภาวะแล้ว) ที่ยากจนขัดสนซึ่งมีเหตุจำเป็น และมีความเดือดร้อนเฉพาะหน้า คนละไม่เกิน 5,000 บาทต่อปี ทั้งนี้ ในการจ่ายเงินช่วยเหลือครั้งคราว ผู้รับการสงเคราะห์ต้องมีผู้มีรายได้ประจำ หรือต้องมีได้รับบำนาญเบี้ยหวัดเงินเดือน หรือค่าจ้าง จากทางราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การฯ ยกเว้นผู้ที่ได้รับบำนาญพิเศษเหตุทุพพลภาพที่ไม่เป็นพนักงาน ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจและพนักงานขององค์การฯ

### 3.1.3.17 การสงเคราะห์ค่ารักษาพยาบาลเป็นส่วนตัวเงิน

การรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลหรือในสถานพยาบาลขององค์การฯ จะให้การสงเคราะห์ประเภทผู้ป่วยนอก ดังต่อไปนี้

- ทหารผ่านศึกฯ ทุกชั้นบัตร และครอบครัว ครอบครัวละปีละไม่เกิน 2,000 บาท

- ผู้ถือบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 คนละปีละไม่เกิน 2,000 บาท ทหารผ่านศึกนอกประจำการทุกชั้นบัตร และครอบครัว ที่เจ็บป่วยไม่สามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล หรือสถานพยาบาลขององค์การฯ ต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลของทางราชการอื่น หรือเจ็บป่วย ในกรณีจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลของเอกชนซึ่งได้รับอนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุขให้จัดตั้งและมีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน ให้นำใบเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาลมาขอเบิกเงินคืนจากองค์การฯ ได้ภายในวงเงินที่กำหนด

ทั้งนี้ ต้องยื่นคำร้องภายในระยะเวลา 1 ปี นับแต่วันที่จ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลตามใบเสร็จรับเงิน หรือนับจากวันสุดท้ายที่ออกจากโรงพยาบาลที่ทำการรักษา หากพ้นกำหนดถือว่า หมดสิทธิ ทหารผ่านศึกที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ฯ และครอบครัว ที่เข้ารับการรักษาพยาบาล ในสถานพยาบาลของทางราชการอื่น ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในจะได้รับการสงเคราะห์ค่ารักษาพยาบาลเฉพาะผู้ที่ไม่มีสิทธิเบิกจากต้นสังกัด โดยให้เบิกได้ตามหลักเกณฑ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

ถ้าเป็นการขอรับการสงเคราะห์เฉพาะตัวผู้ปฏิบัติหน้าที่ฯ ให้ยื่นคำร้องขอรับการสงเคราะห์ภายใน 1 ปี นับแต่วันที่จ่ายค่ารักษาพยาบาลตามใบเสร็จรับเงิน หรือนับจากวันสุดท้ายที่ออกจากโรงพยาบาลที่ทำการรักษา สำหรับครอบครัวให้ขยายระยะเวลาต่อไปอีก 6 เดือน นับแต่วันที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ฯ กลับเข้าที่ตั้งปกติ

#### 3.1.3.18 สงเคราะห์ด้านที่พักอาศัย

- 1) ให้การสงเคราะห์ด้านที่พักอาศัยแก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 ที่พิการทุพพลภาพหรือพิการ ที่หมู่บ้านทหารผ่านศึก
- 2) ให้การสงเคราะห์ที่พักอาศัยแก่บุตรทหารผ่านศึกทุกชั้นบัตร ที่กำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายถึงระดับอุดมศึกษา ที่ไม่มีที่พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### 3.1.4. การสงเคราะห์ด้านการรักษาพยาบาล

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ให้การสงเคราะห์ด้านการรักษาพยาบาลแก่ทหารผ่านศึกและครอบครัว ตามข้อบังคับสภาพทหารผ่านศึก ว่าด้วยการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ พ.ศ. 2522 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

#### 3.1.4.1 การให้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทหารผ่านศึก

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้จัดตั้งโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ขึ้นที่ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตพญาไท กรุงเทพฯ เพื่อให้บริการตรวจรักษาพยาบาล และบริการทางการแพทย์แก่ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ตลอดจนบุคคลทั่วไป โดยทหารผ่านศึก และครอบครัวจะได้รับการสงเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1) ประเภทผู้ป่วยนอก ผู้มีสิทธิขอรับการสงเคราะห์ต้องเขียนคำร้องตามแบบที่กำหนด และจะได้รับการสงเคราะห์ตามปีงบประมาณ ดังนี้คือ

- ทหารผ่านศึกนอกประจำการบัตรชั้นที่ 1 บัตรชั้นที่ 2 บัตรชั้นที่ 3 บัตรชั้นที่ 4 และครอบครัว ครอบครัวละปีละไม่เกิน 2,000 บาท

- ครอบครัวทหารผ่านศึกถือบัตรชั้นที่ 1 คนละปีละไม่เกิน 2,000 บาท

2) ประเภทผู้ป่วยใน ทหารผ่านศึก และครอบครัว เข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทหารผ่านศึกประเภทผู้ป่วยใน จะได้รับการสงเคราะห์ ดังนี้

- ผู้ป่วยห้องสามัญ ทหารผ่านศึกที่กำลังกระทำหน้าที่ในการสงครามหรือในการรบแห่งราชอาณาจักร ไม่ว่าจะภายในหรือภายนอกราชอาณาจักร หรือในการปราบปรามการจลาจลตามที่กระทรวงกลาโหม หรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด และครอบครัวทหารผ่านศึกนอกประจำการทุกชั้นบัตร และครอบครัวทหารผ่านศึก ถือบัตรชั้นที่ 1 จะได้รับการรักษาพยาบาลโดยไม่คิดมูลค่า และจัดอาหารเลี้ยง ในอัตราคนละวันละ ตามที่ผู้อำนวยการองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ กำหนด

- ผู้ป่วยห้องพิเศษ จะได้รับการรักษาพยาบาลตามระเบียบที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ กำหนดโดยมีส่วนลดค่าห้องพัก ดังต่อไปนี้

(1) ทหารผ่านศึกที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ ฯ และครอบครัวทหารผ่านศึกนอกประจำการ ถือบัตรชั้นที่ 1 และครอบครัวทหารผ่านศึกบัตรชั้นที่ 2 จะได้รับส่วนลด ร้อยละ 50

(2) ทหารผ่านศึกนอกประจำการบัตรชั้นที่ 2 และครอบครัว จะได้รับส่วนลด ร้อยละ 40

(3) ทหารผ่านศึกนอกประจำการบัตรชั้นที่ 3 และบัตรชั้นที่ 4 และครอบครัว จะได้รับส่วนลดร้อยละ 30

#### 3.1.4.2 การสงเคราะห์ค่ารักษาพยาบาลเป็นตัวเงิน

(1) ทหารผ่านศึกนอกประจำการทุกชั้นบัตรและครอบครัว ที่เจ็บป่วยไม่สามารถเข้ารับการรักษายาบาลในโรงพยาบาล หรือสถานพยาบาลขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์หรือในกรณี ที่ โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ไม่สามารถให้การรักษายาบาลได้ ต้องเข้ารับการรักษายาบาลในสถานพยาบาลของเอกชน ซึ่งได้รับอนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุขให้จัดตั้ง และมีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนให้นำใบเสร็จรับเงินค่ารักษายาบาลมาขอเบิกเงินคืนจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ภายในวงเงินที่กำหนดทั้งนี้ ต้องยื่นคำร้องภายในระยะเวลา 1 ปี นับแต่วันที่จ่ายค่ารักษายาบาลตามใบเสร็จรับเงิน หรือนับจากวันสุดท้ายที่ออกจากโรงพยาบาลที่ทำการรักษา หากพ้นกำหนดนี้ถือว่าหมดสิทธิ

(2) ทหารผ่านศึกที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ฯ และครอบครัว ที่เข้ารับการรักษายาบาลในสถานพยาบาล ของทางราชการอื่น ทั้งประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน จะได้รับการสงเคราะห์ค่ารักษายาบาลเฉพาะผู้ที่ไม่มีสิทธิเบิกจากต้นสังกัด โดยให้เบิกจากต้นสังกัด โดยให้เบิกได้ตามหลักเกณฑ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษายาบาล ถ้าเป็นการขอรับการสงเคราะห์เฉพาะตัวผู้ปฏิบัติหน้าที่ฯ ให้ยื่นคำร้องขอรับการสงเคราะห์ภายใน 6 เดือน นับแต่วันที่จ่ายค่ารักษายาบาลตามใบเสร็จรับเงิน หรือนับจากวันสุดท้ายที่ออกจากโรงพยาบาลที่ทำการรักษาแต่สำหรับครอบครัว ให้ขยายระยะเวลาต่อไปอีก 6 เดือน นับแต่วันที่ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ฯ กลับเข้าที่ตั้งปกติ

(3) การสงเคราะห์ผู้พิการทุพพลภาพหรือพิการ คือ ผู้พิการทุพพลภาพหรือพิการ จะได้รับการสงเคราะห์อวัยวะเทียม อุปกรณ์ช่วยผ่อนคลายสภาพความพิการและบริการฟื้นฟูบำบัดทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อให้สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตัวเองได้ และสามารถดำรงชีวิตอยู่อย่าง มีเกียรติมีคุณค่าต่อสังคม ดังนี้

- การฟื้นฟูบำบัดทางด้านร่างกาย โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ให้บริการจัดทำอวัยวะเทียม และอุปกรณ์ช่วยผ่อนคลายสภาพความพิการที่ กองออร์โธปิดิกส์และกายอุปกรณ์ เพื่อช่วยให้ร่างกายส่วนที่พิการทุพพลภาพหรือพิการนั้นกลับใช้ประโยชน์ได้ เช่น แขน ขาเทียม รถเข็นไม้เท้า ไม้ค้ำยัน ฯลฯ โดยในระหว่างจัดทำหรือเปลี่ยนอวัยวะเทียม จะได้เข้าพักในโรงพยาบาลทหารผ่านศึก โดยไม่คิดมูลค่า และจัดอาหารเลี้ยงในอัตราคนละวันละตามที่กำหนดโดยความเห็นชอบของสภาทหารผ่านศึก

- การฟื้นฟูบำบัดทางด้านจิตใจ ผู้พิการทุพพลภาพหรือพิการ จะได้รับการรักษาพยาบาลและฟื้นฟูบำบัดในโรงพยาบาลทหารผ่านศึก จนกว่าจะสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ และผู้ที่ผ่านการฟื้นฟูบำบัดทางร่างกายแล้ว อาจได้รับการฝึกด้านอาชีพบำบัด ตามระยะเวลาที่เหมาะสมที่กองเวชศาสตร์ฟื้นฟู เมื่อได้รับการฟื้นฟูบำบัดอยู่ในสภาพที่พร้อมจะฝึกอาชีพหรือประกอบอาชีพได้ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีหน่วยงานที่จะให้การสงเคราะห์แก่ผู้พิการทุพพลภาพหรือพิการ ในการฝึกอาชีพการจัดนิคมเกษตรกรรม ตามความเหมาะสมของสภาพร่างกาย ซึ่งจะเป็นงานฝ่ายอาชีพสงเคราะห์ต่อไป

### 3.1.5. การสงเคราะห์ด้านการให้สินเชื่อ

#### 3.1.5.1 สินเชื่อเพื่อการเกษตรระยะสั้น

เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการผลิตทางการเกษตรช่วงฤดูการผลิต โดยให้กู้ยืมเงินแก่สมาชิกกลุ่มเกษตรกรทหารผ่านศึกได้แก่ ทหารผ่านศึกนอกประจำการทุกชั้นบัตร รอบครวัทหารผ่านศึกบัตรชั้นที่ 1 หรือทหารนอกประจำการ กำหนดวงเงินให้กู้ยืมคนละไม่เกิน 20,000 บาท โดยสมาชิกกลุ่มเกษตรกรทหารผ่านศึกทุกคนจะต้องค้ำประกันและรับผิดชอบร่วมกัน ในฐานะลูกหนี้ร่วม และจะต้องชำระหนี้คืนภายหลังการจำหน่ายผลิตผลแต่ต้องไม่เกิน 12 เดือน

#### 3.1.5.2 สินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ มี 2 ประเภท คือ

- เพื่อนำไปเป็นทุนในการประกอบอาชีพทางการเกษตร และอาชีพต่าง ๆ โดยมีที่ดินจำนองเป็นประกันการชำระหนี้ ผู้ขอกู้ยืมต้องเป็นทหารผ่านศึกนอกประจำการทุกชั้นบัตร หรือครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 กำหนดระยะเวลากู้ยืมไม่เกิน 5 ปี จะต้องผ่อนชำระหนี้คืนเป็นรายปี รายเดือน หรือรายงวด กำหนดวงเงินให้กู้ยืมคนละไม่เกิน 100,000 บาท

- เพื่อนำไปเป็นทุนประกอบอาชีพอิสระต่าง ๆ ผู้ขอกู้ยืมต้องเป็นทหารผ่านศึกนอกประจำการทุกชั้นบัตร หรือครอบครัวทหารผ่านศึกบัตรชั้นที่ 1 หรือทหารนอกประจำการ ที่สำเร็จการฝึกอบรมอาชีพประเภทต่าง ๆ จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานที่ทางราชการรับรอง กำหนดระยะเวลากู้ยืมไม่เกิน 3 ปี วงเงินให้กู้ยืมคนละไม่เกิน 50,000 บาท และผู้กู้ยืมเงินต้องยินยอมให้หักเงินเลี้ยงชีพรายเดือนที่ได้รับจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก หรือเงินเบี้ยหวัด บำนาญ รวมกับเงินเพิ่มรายเดือนที่ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยหวัด หรือบำนาญ จะพึงได้รับ หรือมีเงินประเภทอื่น ที่มีลักษณะเช่นเดียวกันดังกล่าวผ่อนชำระหนี้ หรือผ่อนชำระหนี้ด้วยตนเอง เป็นรายเดือน รายงวด จนกว่าจะครบจำนวนหนี้ และต้องมีบุคคลที่เชื่อถือได้ ค้ำประกัน ยกเว้นทหารผ่านศึกนอกประจำการบัตรชั้นที่ 1 ที่พิการทุพพลภาพหรือพิการไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน



### 3.1.5.3 สินเชื่อเพื่อการสวัสดิการ มี 2 ประเภท คือ

- ประเภทที่มีเงินเบี้ยหวัด บำนาญ เป็นประกันการชำระหนี้ ผู้กู้ยืมต้องเป็นทหารผ่านศึกนอกประจำการทุกชั้นบัตร หรือครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 มีกำหนดระยะเวลากู้ยืมไม่เกิน 12 เดือน จะต้องผ่อนชำระหนี้คืนเป็นรายเดือน กำหนดวงเงินให้กู้ยืมคนละไม่เกิน 50,000 บาท และต้องมีบุคคลที่เชื่อถือได้ค้ำประกัน ยกเว้นทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 ที่พิการทุพพลภาพหรือพิการไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน

- ประเภทที่มีเงินเลี้ยงชีพรายเดือนที่ได้รับจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก หรือเงินเบี้ยหวัด บำนาญ เป็นประกันการชำระหนี้ ผู้กู้ยืมเงินต้องเป็นทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 ที่พิการทุพพลภาพหรือพิการ มีกำหนดระยะเวลากู้ยืมไม่เกิน 6 ปี จะต้องผ่อนชำระหนี้คืนเป็นรายเดือน กำหนดวงเงินให้กู้ยืมคนละไม่เกิน 200,000 บาท

### 3.1.5.4 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกิน

ให้กู้ยืมแก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 ที่พิการทุพพลภาพหรือพิการ กำหนดวงเงินให้กู้ยืมคนละไม่เกิน 600,000 บาท มีกำหนดระยะเวลากู้ยืมไม่เกิน 25 ปี โดยมีเงินเลี้ยงชีพรายเดือนที่ได้รับจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก หรือเงินเบี้ยหวัด บำนาญ ผ่อนชำระหนี้เป็นรายเดือนจนกว่าจะครบจำนวนหนี้ และมีที่ดินหรือที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างจําเองเป็นประกันหนี้ด้วย ในกรณีผู้ที่ได้กู้เงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกินดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี เว้นแต่กรณีที่อยู่อาศัยประสบภัยพิบัติ หากมีความเดือดร้อนจำเป็นต้องซ่อมแซม ต่อเติม หรือปลูกสร้างที่อยู่อาศัย ให้กู้ยืมเงินได้ในวงเงินคนละไม่เกิน 200,000 บาท มีกำหนดระยะเวลากู้ยืมไม่เกิน 6 ปี โดยต้องยินยอมให้หักเงินเลี้ยงชีพรายเดือนที่ได้รับจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก หรือเงินเบี้ยหวัด บำนาญ ผ่อนชำระหนี้เป็นรายเดือนจนครบจำนวนหนี้ ผู้ที่ได้กู้ยืมเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกิน และได้ชำระหนี้กู้ยืมครบถ้วนพร้อมทั้งได้ผ่อนการจําเองที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างเรียบร้อยแล้ว สามารถกู้ยืมเงินได้อีกภายในวงเงินและหลักเกณฑ์เช่นเดียวกับวรรคแรก

### 3.1.5.5 สินเชื่อเพื่อการเคหะสงเคราะห์

ให้กู้ยืมแก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการทุกชั้นบัตร หรือครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 ยกเว้นทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 ที่พิการทุพพลภาพหรือพิการ ที่มีความเดือดร้อนจำเป็นต้องซ่อมแซม ต่อเติม หรือปลูกสร้างที่อยู่อาศัย กำหนดวงเงินให้กู้ยืมคนละไม่เกิน 200,000 บาท มีระยะเวลากู้ยืมไม่เกิน 6 ปี โดยมีที่ดินหรือที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างจําเองเป็นประกันหนี้ ผ่อนชำระหนี้เป็นรายเดือน หรือรายงวด จนกว่าจะครบจำนวนหนี้

ทั้งนี้ การกู้ยืมเงินทุกประเภท ผู้กู้จะต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 3 ต่อปี เว้นแต่ผู้กู้ยืมเงินที่เป็นทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 ที่พิการทุพพลภาพหรือพิการ จะต้อง



เสียดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 2 ต่อปี ส่วนการกู้ยืมเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกิน ไม่ต้องเสียดอกเบี้ย

### 3.1.5.6 เงินทุนบริจาคเพื่อช่วยเหลือทหารผ่านศึก และครอบครัวทหารผ่านศึก

เป็นการสงเคราะห์เกี่ยวกับการให้กู้ยืมเงิน เพื่อนำไปเป็นเงินช่วยเหลือเกี่ยวกับค่าครองชีพช่วยเหลือเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย เงินทุนประกอบอาชีพ ค่ารักษาพยาบาลในส่วนที่เบิกไม่ได้ ตามระเบียบ อผศ. ว่าด้วยเงินทุนบริจาคเพื่อช่วยเหลือทหารผ่านศึก และครอบครัวทหารผ่านศึก

#### (1) เงินทุนบริจาค ฯ ประเภทที่ 1

ทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 ที่พิการทุพพลภาพหรือพิการ วงเงินให้กู้คนละไม่เกิน 20,000 บาท ระยะเวลากู้ยืมไม่เกิน 3 ปี โดยหักเงินเลี้ยงชีพรายเดือน หรือเงินเบี้ยหวัด บำนาญ ฯ

#### (2) เงินกองทุนสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในกรณีสงครามเกาหลี

เป็นการสงเคราะห์เกี่ยวกับการให้กู้ยืมเงินเพื่อนำไปปลูกสร้าง ซ่อมแซม และต่อเติมบ้านพักอาศัย และให้การช่วยเหลือด้านสวัสดิการ หรือให้การช่วยเหลืออันเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม หรือสนับสนุนการดำเนินการใดเพื่อเชิดชูเกียรติ หรือระลึกถึงวีรกรรม หรือกิจกรรมอื่น ๆ ของทหารผ่านศึกในกรณีสงครามเกาหลี ตามที่ อผศ. เห็นสมควรตลอดจนสนับสนุนกิจกรรมของสมาคมทหารผ่านศึก ตามระเบียบ อผศ. ว่าด้วยกองทุนสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในกรณีสงครามเกาหลี

### 3.1.6. การสงเคราะห์ด้านการส่งเสริมสิทธิและเกียรติ

3.1.6.1 เผยแพร่เกียรติคุณของทหารผ่านศึกเพื่อส่งเสริมเกียรติของนักรบในวาระอันควร

3.1.6.2 จัดให้บำเพ็ญกุศลทางศาสนาในวาระอันเป็น ที่ระลึกของทหารผ่านศึกที่นับถือศาสนาต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (ร่วมกิจกรรมวันทหารผ่านศึก)

3.1.6.3 ช่วยขอสิทธิพิเศษในกิจการของเอกชน ผู้มีจิตศรัทธา ในกิจการของทางราชการ และรัฐวิสาหกิจ ตามที่เห็นสมควรและเหมาะสม ดังนี้

- สิทธิลดหย่อนค่ากระแสไฟฟ้า 45 หน่วยต่อเดือน ประเภทที่อยู่อาศัย จากการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

- สิทธิลดหย่อนค่าน้ำประปา สำหรับการใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัย ในอัตราหนึ่งในสาม ของค่าน้ำประปาในแต่ละเดือน (ส่วนค่าบริการ อุปกรณ์รายเดือนจะเรียกเก็บเช่นเดียวกับผู้ที่ใช้น้ำทั่วไป) จากการประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค

- สิทธิลดหย่อนค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์เดือนละ 15 บาท จากบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผู้มีสิทธิลดหย่อน (ทหารผ่านศึกฯ บัตรชั้นที่ 2 และครอบครัว ผู้ถือบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 และทหารผ่านศึกฯ บัตรชั้นที่ 2 ต้องเป็นเจ้าของบ้านและมีชื่อเป็นเจ้าของมาตรวัดน้ำประปา มิเตอร์ไฟฟ้า และโทรศัพท์ด้วย)

- สิทธิลดหย่อนค่าโดยสารรถประจำทางธรรมดาและปรับอากาศครึ่ง ราคาขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) (เว้นค่าธรรมเนียมต้องชำระเต็ม)

- สิทธิลดหย่อนค่าโดยสารของการรถไฟแห่งประเทศไทยครึ่งราคา (เว้นค่า ธรรมเนียมต่างๆ ต้องชำระเต็ม)

- สิทธิลดหย่อนค่าโดยสารครึ่งราคาของบริษัท ขนส่ง จำกัด ทั้งรถธรรมดา และปรับอากาศ (เว้นค่าธรรมเนียมปรับอากาศต้องชำระเต็ม)

- สิทธิลดหย่อนค่าโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ (ชั้นประหยัด) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท บางกอกแอร์เวย์ส จำกัด บัตรชั้นที่ 1 ได้ส่วนลด 25 % บัตร ชั้นที่ 2, บัตรชั้นที่ 3 และบัตรชั้นที่ 4 ได้ส่วนลด 15 %

- สิทธิลดหย่อนค่ารักษาพยาบาลโดยไม่เสียค่าตอบแทนจากโรงพยาบาล และ สถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลศิริราช และโรงพยาบาลรามาริบัติ (เว้นผู้ ได้รับพระราชทานเหรียญพิทักษ์เสรีชนและเหรียญราชการชายแดน ได้รับสิทธิเฉพาะตัวเท่านั้น)

- ร่วมบำเพ็ญกุศลทางศาสนาแก่ผู้ถึงแก่ความตายในสงครามหรือใน การรบหรือป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความ ปลอดภัยแห่ง ราชอาณาจักรหรือในการปราบปรามการจลาจล ตามที่กระทรวงกลาโหมหรือสำนักนายกรัฐมนตรี กำหนด คราวละไม่เกิน 15,000 บาท

ทั้งนี้ สำหรับการได้รับสิทธิต่าง ๆ ของทหารผ่านศึก จะถูกกำหนดจาก หลักเกณฑ์จากการได้บัตรประจำตัว ได้แก่

**1) บัตรประจำตัวทหารผ่านศึกนอกประจำการชั้นที่ 1** ออกให้แก่ ทหาร ผ่านศึกนอกประจำการ ที่ได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ อันมีศักดิ์รามาธิบดีด้วยความกล้า หาญ เหรียญดุษฎีมาลาเข็มกล้าหาญ หรือเหรียญกล้าหาญ หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการสงครามหรือการ รบ หรือป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคง หรือความปลอดภัยแห่ง ราชอาณาจักร ไม่ว่าจะภายใน หรือภายนอก ราชอาณาจักรหรือในการปราบปรามการจลาจล ตามที่ กระทรวงกลาโหม หรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด จนถึงพิการทัพพลภาพ หรือพิการจนเป็น อุปสรรคสำคัญในการประกอบอาชีพ โดยมีคณะกรรมการเฉพาะกิจขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่าน ศึก ที่มีแพทย์ร่วมด้วย จำนวนไม่น้อยกว่า ๓ คน ตรวจรับรอง

2) บัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึกนอกประจำการ ชั้นที่ 1 ออกให้แก่ บิดา มารดา สามีหรือภริยา และบุตรของทหารผ่านศึกที่ถึงแก่ความตาย เพราะเหตุปฏิบัติหน้าที่ในการสงครามหรือในการรบ หรือป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร ไม่ว่าจะภายใน หรือภายนอกราชอาณาจักรหรือในการปราบปรามการจลาจลตามที่กระทรวงกลาโหม หรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด

3) บัตรประจำตัวทหารผ่านศึกนอกประจำการ ชั้นที่ 1 ออกให้แก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการที่ได้รับพระราชทานเหรียญชัยสมรภูมิ เหรียญพิทักษ์เสรีชน ชั้น ๑ เหรียญงานพระราชสงครามยุโรป หรือเหรียญอื่นที่เทียบเท่าและต้องมีรายชื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาด้วย

4) บัตรประจำตัวทหารผ่านศึกนอกประจำการ ชั้นที่ 3 ออกให้แก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการที่ได้รับพระราชทานเหรียญพิทักษ์รัฐธรรมนูญ เหรียญช่วยราชการเขตภายในเหรียญราชการชายแดน เหรียญพิทักษ์เสรีชนชั้นที่ ๒ หรือเหรียญอื่นที่เทียบเท่า และต้องมีรายชื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาด้วย

5) บัตรประจำตัวทหารผ่านศึกนอกประจำการ ชั้นที่ 4 ออกให้แก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการผู้กระทำให้หน้าที่ป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักรไม่ว่าภายในหรือภายนอกราชอาณาจักร แต่ไม่ได้รับพระราชทานเหรียญใด ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ และต้องมีเวลาปฏิบัติงานติดต่อกันไม่น้อยกว่า ๘ เดือน นับตั้งแต่วันที่รับคำสั่งและเริ่มปฏิบัติหน้าที่

### 3.2 โครงสร้างการสงเคราะห์กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก

กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก มีหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือแก่ทหารผ่านศึก Service member และครอบครัว ดังนี้

1. การให้ความช่วยเหลือด้านสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ benefits, social support
2. การให้ความช่วยเหลือด้านบริการสุขภาพ medical care
3. การจัดพิธีฝังศพและการจัดหาสุสาน lasting memorials promoting

ทหารผ่านศึกอเมริกัน Veterans of the United States หมายถึง อดีตบุคลากรกองทัพที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในการรบ รวมทั้งกองกำลังรักษาประเทศและกองหนุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ผู้ทำหน้าที่เป็นทั้งอาชีพ มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป แต่อาจจะใช้สำหรับผู้ทำหน้าที่ในการรบและปกป้องประเทศ แล้วออกจากราชการก็ได้

Service member หมายความว่า กลุ่มสมาชิกที่ให้บริการสนับสนุน ประกอบด้วย กองทัพ (กองทัพบก กองทัพเรือ กองทัพอากาศ นาวิกโยธิน และยามชายฝั่ง), เจ้าหน้าที่ the Commissioned Corps of the National Oceanic and Atmospheric Administration (NOAA) and เจ้าหน้าที่ the Commissioned Corps of the Public Health Services

### 3.2.1 สิทธิผลประโยชน์ (Benefits)

กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ได้จัดหาสิทธิประโยชน์และบริการที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบการช่วยเหลือทางการเงินและไม่ใช้ทางการเงิน เพื่อที่ให้ความช่วยเหลือแก่ทหารผ่านศึก Service members และผู้ที่อยู่ในความอุปการะของทหารผ่านศึก และผู้รอดชีวิต โดยผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกกำหนดไว้ จะขึ้นอยู่กับการออกไปปฏิบัติราชการทหารภายใต้เงื่อนไขอื่น ๆ ซึ่งประกอบด้วย

- 1) การจ่ายค่าชดเชย
- 2) การให้การศึกษาและฝึกอบรมฟื้นฟูการประกอบอาชีพ
- 3) การให้สินเชื่อบ้าน
- 4) การประกันชีวิต

#### 3.2.1.1 การจ่ายค่าชดเชย (Compensation)

การชดเชยความทุพพลภาพของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก โดยให้สิทธิผลประโยชน์รายเดือนแก่ทหารผ่านศึกที่ได้รับผลกระทบจากความพิการ โรคร้าย หรือการบาดเจ็บที่เกิดขึ้น หรือที่กำเริบระหว่างการรับราชการทหาร นอกจากนี้ยังมีโปรแกรมการชดเชยให้เงินรายเดือนกับคู่สมรสที่ยังมีชีวิต เด็กและบิดามารดาที่อยู่ในการเลี้ยงดู โดยคำนึงถึงการสูญเสียทางเศรษฐกิจอันเป็นผลมาจากความพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติหน้าที่หรือเกิดจากหลังออกจากรับราชการทหารที่เป็นผลเชื่อมโยงของความพิการทุพพลภาพ

##### (1) การชดเชยความทุพพลภาพ Disability Compensation

การชดเชยความทุพพลภาพ คือ ผลประโยชน์เงินปลอดภาษีที่จ่ายให้กับทหารผ่านศึกทุพพลภาพ ที่เป็นผลมาจากโรคหรือการบาดเจ็บที่เกิดขึ้นหรือกำเริบในระหว่างรับราชการทหารโดยจำนวนเงินผลประโยชน์ที่ได้รับ จะเพิ่มขึ้นตามระดับของความพิการทหารผ่านศึกที่ตั้งแต่ 10 เปอร์เซ็นต์ จนถึง 100 เปอร์เซ็นต์ โดยจะคิดเพิ่มทุก ๆ 10 เปอร์เซ็นต์ นอกจากนี้ยังอาจจ่ายค่าตอบแทนสำหรับความพิการที่ได้รับการพิจารณาว่าเป็นที่เกี่ยวข้องกับความบกพร่องทางร่างกายที่เกิดขึ้นในการให้รับราชการ และความพิการโดยเกิดจากการสันนิษฐานว่าจะเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ของการรับราชการทหาร ถึงแม้ว่าจะเพิ่มขึ้นหลังที่รับราชการผ่านไปแล้ว โดยทั่วไป ระดับความ

พิการที่ระบุงออกแบบมาเพื่อชดเชยการสูญเสียมากเวลาทำงานจากการกำเรบของโรคหรือความเจ็บป่วย

## (2) การพึ่งพาและการชดเชยค่าเสียหาย (Dependency and Indemnity Compensation

จะเป็นผลประโยชน์ทางการเงินปลอดภาษี โดยทั่วไปที่จ่ายให้กับคู่สมรสที่รอด บุตรหรือผู้ปกครองของ Service members ผู้ที่เสียชีวิตในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำการสำหรับการฝึกอบรม หรือเจ้าหน้าที่งานฝึกอบรม หรือทหารผ่านศึกที่มีชีวิตอยู่แล้วเสียชีวิตจากความทุพพลภาพที่เกี่ยวข้องจากการปฏิบัติหน้าที่

(2.1) ค่าชดเชยและการชดใช้ที่จ่ายให้บิดามารดาที่จะต้องดูแล **parents' Dependency and Indemnity Compensation (DIC)** คือค่าชดเชยและการชดใช้ที่จ่ายให้บิดามารดาที่จะต้องดูแล คือ ผลประโยชน์ทางรายได้รายเดือนที่ปลอดภาษีสำหรับบิดามารดาของ Service members ที่ได้เสียชีวิตในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ หรือทหารผ่านศึกที่เสียชีวิตที่เกิดขึ้นและเกี่ยวข้องกับการบาดเจ็บ หรือเจ็บป่วย จากการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีคุณสมบัติของคู่สมรสที่ยังมีชีวิต

- แต่งงานกับ Service members ที่ได้เสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือระหว่างการฝึกหรือเป็นผู้ฝึก

- แต่งงานกับทหารผ่านศึก ก่อน 1 มกราคม  
- แต่งงานภายใน 15 ปี นับตั้งแต่ทหารผ่านศึกได้ปลดประจำการจากกองทัพ หรือแต่งงานภายใน 1 ปี แล้วทหารผ่านศึกได้เสียชีวิตซึ่งเกิดจากการบาดเจ็บหรือจากโรคร้าย

- แต่งงานกับทหารผ่านศึกอย่างน้อย 1 ปี  
- มีบุตรกับทหารผ่านศึก  
- กินอยู่กับทหารผ่านศึกอย่างต่อเนื่อง จนทหารผ่านศึกเสียชีวิต หรือแยก

ทาง

- ไม่ได้แต่งงานใหม่  
- บุตรที่ยังมีชีวิตที่ยังไม่ได้แต่งงาน  
- บุตรที่อายุต่ำกว่า 18 ปี หรืออายุระหว่าง 18- 23 และกำลังศึกษาอยู่

(2.2) ค่าตอบแทนรายเดือนพิเศษ Special Monthly Compensation (SMC)

จะเป็นสิทธิประโยชน์ปลอดภาษีเพิ่มเติมที่สามารถจ่ายเงินให้กับทหารผ่านศึกคู่สมรสคู่สมรส ที่รอดตายและผู้ปกครอง ที่สามารถนำมาจ่ายให้กับทหารผ่านศึกคู่สมรสคู่สมรสที่รอดตายและผู้ปกครอง สำหรับทหารผ่านศึกแล้ว ค่าตอบแทนพิเศษรายเดือน จะจ่ายในอัตรา

ที่สูงของการจ่ายค่าตอบแทนทั่วไป กรณีพิเศษ เช่น ความต้องการของความช่วยเหลือหรือการดูแลรักษา หรือความพิการที่เฉพาะเจาะจง เช่น การสูญเสียของการใช้มือข้างหนึ่ง หรือขา สำหรับคู่สมรส สำหรับคู่สมรสและคู่สมรสมีชีวิตรอด ผลประโยชน์นี้มักจะอ้างอิงถึงการช่วยเหลือ การดูแลรักษา ซึ่งจะจ่ายตามความต้องการช่วยเหลือ ความต้องการดูแลรักษา

### (3) สิทธิประโยชน์อื่น Other Benefits:

จะเป็นสิทธิประโยชน์ที่ กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกได้จัดหาให้กับทหารผ่านศึก Service members ได้แก่ การให้ที่อยู่อาศัยและประกันภัย รวมทั้งให้เงินทุนในการต่อเติมที่อยู่อาศัย บริการประกันภัยของทหารผ่านศึกพิการ ประกันชีวิตของทหารผ่านศึกที่มาขอสินเชื่อ

- Housing Grants for Disabled Veterans กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกได้จัดหาเงินทุนให้กับ ทหารผ่านศึกพิการ และ Service members เพื่อช่วยในการชำระหรือก่อสร้างในการดัดแปลงที่อยู่อาศัย หรือปรับปรุงที่พักให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับความพิการ โดยจะต้องเป็นทหารผ่านศึกที่มีความพิการแขนทั้ง 2 ข้าง หรือดวงตาทั้ง 2 ข้าง หรือได้บาดเจ็บจากการเผาไหม้ที่รุนแรง หรือ ได้รับบาดเจ็บที่ระบบหายใจอย่างรุนแรงโดยให้วงเงินสูงสุดในปีที่เป็นเจ้าของบ้าน ไม่เกิน \$73,768 หรือโดยให้ความช่วยเหลือไม่เกิน 3 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน \$14,754 หรือในปีที่คนในครอบครัวเป็นเจ้าของบ้าน จะได้รับความช่วยเหลือ วงเงินสูงสุดไม่เกิน \$32,384 หรือโดยให้ความช่วยเหลือไม่เกิน 3 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน \$5,782

- The Service-Disabled Veterans Insurance (S-DVI) กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกได้จัดหาบริการประกันภัยทหารผ่านศึก (S-DVI) โปรแกรมก่อตั้งขึ้นในปี 1951 เพื่อตอบสนองความต้องการการประกันของทหารผ่านศึกบางอย่างกับการบริการเชื่อมต่อความพิการ S-DVI มีแผนถาวรที่หลากหลาย เช่นเดียวกันกับระยะเวลาของประกันภัยที่มีความหลากหลาย ซึ่งไม่เกิน \$10,000

- Veterans' Mortgage Life Insurance กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกได้จัดหาประกันชีวิตทหารผ่านศึกที่มาขอสินเชื่อซึ่งเป็นการประกันการให้สินเชื่อแก่ทหารผ่านศึก ที่จะช่วยเหลือให้แก่ครอบครัวทหารผ่านศึก และ Service members ที่พิการ ให้สามารถที่จะจ่ายเงินกู้ที่อยู่อาศัยได้หลังจากที่ทหารผ่านศึก และ Service members ได้เสียชีวิตแล้วซึ่งไม่เกิน \$200,000

#### 3.2.1.2 บำนาญ Pension

**บำนาญปกติ** หมายถึง เงินตอบแทนความชอบที่ได้รับราชการ โดยจะจ่ายให้เป็นรายเดือนจนกว่าจะถึงแก่กรรม หรือจนกว่าจะหมดสิทธิตามเงื่อนไข

1) **รายได้เพิ่มเติมสำหรับทหารผ่านศึกสงคราม Supplemental Income for Wartime Veterans** กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกช่วยให้ทหารผ่านศึกและ



ครอบครัว รั้งมือกับความท้าทายทางการเงินโดยการให้รายได้เพิ่มเติมผ่านผลประโยชน์เงินบำนาญทหารผ่านศึก บำเหน็จบำนาญทหารผ่านศึกเป็นผลประโยชน์เป็นตัวเงินปลอดภาษีที่จ่ายให้กับผู้มีรายได้ต่ำในช่วงสงครามทหารผ่านศึก โดยมีเงื่อนไข ดังนี้ มีอายุ 65 ปี หรือมากกว่านั้น หรือมีความพิการอย่างถาวร หรือเป็นผู้ป่วยที่ต้องรักษาดูแลที่บ้านและได้รับการดูแลพยาบาล หรือ ได้รับประกันสังคมความพิการ ภายใต้กฎหมายปัจจุบัน VA ครอบคลุมถึงช่วงเวลาสงครามดังต่อไปนี้ เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติที่เหมาะสมสำหรับผลประโยชน์เงินบำนาญ ได้แก่ Mexican Border Period (May 9, 1916 – April 5, 1917 for Veterans who served in Mexico, on its borders, or adjacent waters) หรือ World War I (April 6, 1917 – November 11, 1918) หรือ World War II (December 7, 1941 – December 31, 1946) หรือ Korean conflict (June 27, 1950 – January 31, 1955) หรือ Vietnam era (February 28, 1961 – May 7, 1975 for Veterans who served in the Republic of Vietnam during that period; otherwise August 5, 1964 – May 7, 1975) หรือ Gulf War (August 2, 1990 – through a future date to be set by law or Presidential Proclamation)

## 2) บำเหน็จบำนาญสำหรับครอบครัวของทหารผ่านศึกที่เสียชีวิต

**Survivors Pension** เป็นสิทธิประโยชน์เงินบำนาญผู้รอดชีวิต ซึ่งอาจจะเรียกว่าบำเหน็จบำนาญความตาย คือผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินปลอดภาษีที่จ่ายให้กับผู้มีรายได้ต่ำ คู่สมรสที่ไม่ได้แต่งงานใหม่หรือเด็กที่ยังไม่แต่งงาน ของทหารผ่านศึกที่เสียชีวิตในช่วงสงครามกับการรับใช้ประเทศ

### การศึกษาและการฝึกอบรม Education and Training

#### 3.2.1.3 Education Programs

เป็นสิทธิประโยชน์มากมายที่มีอยู่เพื่อความก้าวหน้าของการศึกษาและทักษะของทหารผ่านศึกและ Service members ตลอดจน คู่สมรสและสมาชิกในครอบครัวก็อาจจะมีสิทธิ์ได้รับการศึกษาและการฝึกอบรม ซึ่งในความเป็นจริงแล้วร้อยละ 25 ของผู้ที่ได้รับประโยชน์จากโปรแกรมการศึกษา VAS ไม่ได้เป็นทหารผ่านศึก โดยมีการประสานกับมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยทั่วประเทศ เพื่อเปิดโอกาสให้ทหารผ่านศึกและครอบครัวมีโอกาสได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น

#### 3.2.1.3 การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพและการจ้างงาน Vocational Rehabilitation and Employment (VR&E)

กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก จะให้บริการฟื้นฟูการประกอบอาชีพและการจ้างงาน (VR & E) เพื่อช่วยให้มีการฝึกอบรมงานประกอบอาชีพ การจ้างงาน การพัฒนาประวัติการทำงานและการหางานการฝึกทักษะ สำหรับบริการอื่น ๆ อาจจะทำให้การให้ความช่วยเหลือทหารผ่านศึกในการเริ่มต้นธุรกิจของตัวเองหรือบริการอิสระสำหรับผู้ที่มีความรุนแรงไม่สามารถทำงาน



ได้ในการจ้างงานแบบดั้งเดิม โดยจะร่วมมือกับกระทรวงกลาโหม และกระทรวงแรงงาน ในการสำรวจและจัดสรรหาอาชีพ ตลอดจนให้การแนะนำอาชีพแก่ทหารผ่านศึกและ Service members ซึ่งจะได้รับการให้คำปรึกษาและการสนับสนุนเพื่อช่วยให้คำแนะนำเส้นทางอาชีพ ทั้งนี้ กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก จะจัดโครงการให้ความช่วยเหลือการฟื้นฟูอาชีพที่มุ่งเน้นไปที่ในการให้บริการสำหรับบุคคลที่มีความพิการ และส่งเสริมเส้นทางการทำงานสำหรับทหารผ่านศึก Veteran Employment Tracks จะมีหน่วยงานที่ปรึกษาการฟื้นฟูอาชีพ (VRC) และผู้ประสานการจ้าง (EC) ได้จัดเตรียมอาชีพที่ดีและเหมาะสมสำหรับช่วยทหารผ่านศึก และ Service members ที่พิการ เพื่อให้มีอาชีพสามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้ อีกทั้งที่ปรึกษาการฟื้นฟูอาชีพ (VRC) จะให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานที่ทหารผ่านศึกต้องการที่จะทำ และจัดเตรียมการฟื้นฟูอาชีพสำหรับทหารผ่านศึก และ Service members ที่สมัครเข้าโครงการ Vocational Rehabilitation and Employment (VR&E) benefits ก็จะทำงานกับที่ปรึกษาการฟื้นฟูอาชีพ (VRC) เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ

#### 3.2.1.4 การกลับมาจ้างงานอีกครั้ง Reemployment

VR&E จะช่วยให้ทหารผ่านศึกและ Service members กลับเข้ามาทำงานอีกครั้งกับอดีตผู้ว่าจ้างเดิม โดยให้การสนับสนุนให้ผู้ว่าจ้างจัดหาตำแหน่งที่เหมาะสมที่เคยทำงานหรือตำแหน่งที่มีงานใกล้เคียงกับตำแหน่งเดิม

#### 3.2.1.5 การให้บริการด้านที่อยู่อาศัย Home Loans Administration

##### 1. สินเชื่อที่อยู่อาศัย Home Loans

กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกจะช่วยให้ Service members ทหารผ่านศึก และคู่สมรสที่ยังมีชีวิต ได้มีสิทธิ์เป็นเจ้าของที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นภารกิจหลักส่วนหนึ่งของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก โดยจะจัดหาสิทธิประโยชน์ในการรับรองสินเชื่อในการซื้อที่อยู่อาศัย และยังเกี่ยวข้องกับการขาย สร้างซ่อมแซมรักษาหรือปรับแต่งที่อยู่อาศัยให้เหมาะสมสำหรับการพักอาศัย เงินกู้สำหรับซื้อที่อยู่อาศัยถูกจัดเตรียมโดย ผู้ให้บริการให้กู้ยืม เช่น ธนาคาร และบริษัท สินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกจะรับประกันในส่วนของเงินกู้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ให้กู้ยืม

##### 2. สินเชื่อเช่าซื้อ Purchase Loans

กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก จะช่วยให้ Service members ทหารผ่านศึก และคู่สมรสที่ยังมีชีวิต ซื้อบ้านในอัตราดอกเบี้ยตลาด และไม่ต้องมีเงินดาวน์ หรือการประกันสินเชื่อที่อยู่อาศัยส่วนตัว อีกทั้ง สินเชื่อ Refinance ช่วยให้คุณสามารถแปลงทรัพย์สินเป็นเงินสด เพื่อช่วย Service members ทหารผ่านศึก และคู่สมรสที่ยังมีชีวิต มีเงินในการชำระหนี้ หรือมีเงินในการปรับปรุงที่อยู่อาศัย

### 3. อัตราดอกเบี้ยลด Refinance เงินกู้ยืม (IRRRL)

สินเชื่อบริไฟแนนซ์ปรับปรุง จะช่วยให้ Service members ทหารผ่านศึก และคู่สมรสที่ยังมีชีวิต สามารถได้รับอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า โดยการปรับโครงสร้างสินเชื่อ กับกระทรวง กิจการทหารผ่านศึก

### 4. เงินช่วยเหลือปรับปรุงและดัดแปลงที่อยู่อาศัย Adapted Housing

Grants

กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก จะช่วยให้ Service members ทหารผ่านศึก และคู่สมรสที่ยังมีชีวิต กู้ยืมเงิน เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงหรือดัดแปลงที่อยู่อาศัย ให้เหมาะสม และสามารถอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับความพิการ

### 3.3.2 การให้บริการด้านการดูแลสุขภาพสำหรับทหารผ่านศึก Veterans Health Administration

การบริหารจัดการสุขภาพทหารผ่านศึก เป็น ระบบการดูแลสุขภาพแบบบูรณาการที่ใหญ่ที่สุดของอเมริกา ซึ่งมีโรงพยาบาล, คลินิก, ศูนย์การดำรงชีวิตของชุมชน domiciliary, ศูนย์ให้คำปรึกษาการจ้ดรูปและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่ให้การดูแลสุขภาพมากกว่า 1,700 แห่ง ให้บริการในการรักษาดูแลสุขภาพทหารผ่านศึกปีละไม่น้อยกว่า 8.76 ล้านคน ซึ่งการดำเนินงานของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก มีวัตถุประสงค์คือทำให้สิทธิประโยชน์และบริการด้านสุขภาพแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองทัพ และบุคคลที่ได้ลาออกจากกองทัพภายใต้เงื่อนไขใดๆที่อื่นที่ไม่ใช่ทำให้เกิดความเสียหายเกียรติ หรือคนที่เป็นทหารผ่านศึก ก็มีสิทธิ์ได้รับสิทธิประโยชน์ในการดูแลสุขภาพ เจ้าหน้าที่ของ Reserves or National Guard ทั้งอดีตและปัจจุบัน ที่ถูกสั่งให้มาปฏิบัติหน้าที่ ในนามของรัฐบาลกลาง ก็จะได้รับสิทธิที่ประโยชน์ด้านสุขภาพจากกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกเช่นกัน

สำหรับครอบครัวของทหารผ่านศึก ในบางสถานการณ์สมาชิกในครอบครัวของทหารผ่านศึกที่มีสิทธิ์ได้รับสิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพได้ ซึ่งบางโปรแกรม ของ the Civilian Health and Medical Program of the Department of Veterans Affairs (CHAMPVA) โรครกระดูกไขสันหลังปิดไม่สนิท ( SB ) , Children of Women Vietnam Veterans (CWWV) ( CWWV ) โปรแกรมทางการแพทย์จากต่างประเทศ ( FMP ) และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลได้ โดยใช้โปรแกรมเหล่านี้อาจช่วยลดค่าใช้จ่ายสำหรับอุปกรณ์ทางการแพทย์และการตรวจโรค หรือค่าใบสั่งยาได้

#### 3.3.2.1 กำหนดค่าใช้จ่ายในการดูแลการ Determine Cost of Care

ทหารผ่านศึกจำนวนมากมีคุณสมบัติสำหรับมีสิทธิเข้าร่วมในการดูแลสุขภาพที่ไม่ต้องเสียค่าตามเงื่อนไขในการให้บริการและเชื่อมต่อกับปัจจัยอื่นๆได้

### 3.3.2.2 การร่วมจ่าย Copays

ทหารผ่านศึกบางส่วนอาจต้องชำระค่า copay สำหรับการรักษาของพวกเขาที่มีเงื่อนไขการเชื่อมต่อที่แบบ ในขณะที่บางส่วนของทหารผ่านศึกที่มีสิทธิสำหรับการดูแลสุขภาพโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตามเกณฑ์ , ทหารผ่านศึกส่วนมากจะต้องทำการประเมินผลทางการเงินในช่วงเวลาของการลงทะเบียนเพื่อกำหนดว่าพวกเขาจะได้รับสิทธิ์สำหรับการลงทะเบียนและฟรีสำหรับการบริการด้านสุขภาพ หากสถานภาพทางการเงินของตนครบถ้วนทหารผ่านศึก (รวมถึงคู่สมรสและบุตรหลานในกรณีที่มีงานทำ) แล้วสูงกว่ารายได้ขีดจำกัดที่ทาง กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก กำหนดไว้ ทหารผ่านศึกอาจต้องเสีย copay สำหรับให้บริการดูแลสุขภาพ

### 3.3.2.3 การประกันภัยการดูแลสุขภาพส่วนตัว Insurance Private Health

การให้ข้อมูลการประกันสุขภาพอาจลดหรือกำจัด copays ทั้งนี้ทหารผ่านศึกอาจเลือกใช้ประกันสุขภาพของเอกชน เพื่อเป็นส่วนเสริมสำหรับการรับสิทธิประโยชน์ การชำระเงินจากประกันสุขภาพ โดยปกติแล้วค่าใช้จ่ายจะครอบคลุม ค่าใช้จ่าย copay สำหรับค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพตามที่กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกกำหนด อย่างไรก็ตามการมีประกันสุขภาพของเอกชนจะไม่ส่งผลต่อการมีสิทธิได้รับการดูแลสุขภาพ

### 3.3.2.4 การประเมินผลทางการเงินและการตรวจสอบความถูกต้องของรายได้ Financial Assessment & Income Verification

ทหารผ่านศึกจำนวนมากที่ไม่ได้รับค่าชดเชยทุพพลภาพ หรือจ่ายเงินบำนาญจาก กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกจะต้องมีการทำการประเมินผลทางการเงินในช่วงเวลาของการลงทะเบียน เพื่อพิจารณาว่าจะมีสิทธิ์ได้รับการบริการสุขภาพฟรีจาก กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกเหมือนกัน หากรายได้ครัวเรือนของทหารผ่านศึก ต่ำกว่ารายได้ขั้นต่ำที่กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกกำหนดไว้ ก็จะได้รับพิจารณาเช่นกัน

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จะดำเนินวิจัยข้อมูลจากเอกสารขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก และข้อมูลจากเอกสารของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ซึ่งจะวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ได้แก่

1. นโยบาย/แผนยุทธศาสตร์
2. การจัดโครงสร้างขององค์กร
3. การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
4. เครือข่ายการสนับสนุน

#### 4.1 นโยบาย/แผนยุทธศาสตร์ (แผนปฏิบัติราชการ)

ในการกำหนดนโยบายที่สามารถนำสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพของหน่วยต่าง ๆ จะต้องมีการสำรวจข้อมูลขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของสมาชิก โดยร่วมกันสำรวจปัญหา ต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อกำหนดเป็นนโยบายในการแก้ไขปัญหาและความต้องการหลักสำหรับนำมาจัดลำดับความสำคัญในการหาแนวทางในความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร และการดำเนินการตามความต้องการขององค์กร ซึ่งจะนำสู่การกำหนดเป็นนโยบายขององค์กร โดยจะต้องสอดคล้องกับความเป็นจริงขององค์กรและสังคม ซึ่งนโยบายที่กำหนดขึ้นต้องปฏิบัติได้จริง ผู้บริการองค์กรต้องกำหนดนโยบายที่สามารถปฏิบัติได้จริงไม่ใช่นโยบายที่เกิดจากความต้องของสมาชิกและผู้บริหารองค์กรอย่างไม่มีขอบเขตจำกัด หรือเป็นเรื่องที่ใหญ่เกินความสามารถของบุคลากรในองค์กรจะกระทำได้

สำหรับนโยบายขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้มีการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติโดยผ่านการใช้เครื่องมือการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ซึ่งองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้ดำเนินการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนความต้องการของทหารผ่านศึก มาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การสามารถบรรลุเป้าประสงค์ได้ จากการวิเคราะห์แผนปฏิบัติงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ประจำปี 2559 ถึง 2562 พบว่า “องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้มีเป้าหมายที่สำคัญที่ปรากฏอยู่ในวิสัยทัศน์หรือจุดยืนที่องค์การสงเคราะห์ต้องการประสบความสำเร็จในการดำเนินงานมีอยู่ 2 ประเด็น คือ การเป็นองค์กรเข้มแข็ง เพื่อการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกให้มีความมั่นคงด้านอาชีพ และทำให้สังคมยกย่องเชิดชูทหารผ่านศึก ซึ่งทั้งสองประเด็นหลัก อยู่ภายใต้

กรอบของภารกิจหน้าที่ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเพื่อจะทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น”

การเสริมสร้างความมั่นคงในการประกอบอาชีพของทหารผ่านศึกนั้น เกิดจากการสำรวจสภาพความเป็นอยู่ของทหารผ่านศึก พบว่า “ทหารผ่านศึกส่วนใหญ่มีอาชีพไม่แน่นอน เนื่องจากทหารผ่านศึกได้รับการศึกษาค่อนข้างน้อยและขาดทักษะในการทำงานซึ่งไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน อีกทั้งทหารผ่านศึกส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ซึ่งรายได้ขึ้นกับผลผลิตทางการเกษตร ที่ผลผลิตจะขึ้นกับสภาพดินฟ้าอากาศ ประกอบกับในปัจจุบันราคาของสินค้าเกษตรกรรมค่อนข้างผันผวน”

จากสาเหตุดังกล่าว ทำให้ทหารผ่านศึกมีรายได้ไม่มั่นคงและไม่เพียงพอต่อการเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจึงได้ให้ความสำคัญในด้านการสงเคราะห์ทางด้านอาชีพ เพื่อแก้ปัญหาความยากจน และการไม่มีงานทำให้กับทหารผ่านศึก โดยได้กำหนดให้เป็นนโยบายหลัก ที่ถูกกำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก สำหรับใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงาน ที่จะช่วยเหลือในการสร้างความเข้มแข็งในการประกอบอาชีพของทหารผ่านศึก มีรายได้สามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้ อันจะทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

สำหรับประเด็นการทำให้สังคมยกย่องเชิดชูทหารผ่านศึกนั้น พบว่า “ที่ผ่านมาสังคมทุกภาคส่วนยังไม่ได้ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในวีรกรรมของทหารผ่านศึก ที่ได้เสียสละชีวิตในการปกป้องประเทศชาติ ซึ่งเห็นได้จากการเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือทหารผ่านศึกที่น้อยมาก เพื่อเป็นการตอบแทนคุณงามความดี”

การเข้ามามีส่วนร่วมในการเชิดชูเกียรติทหารผ่านศึกของสังคม นั่นคือ “การที่หน่วยงานทุกภาคส่วนได้ให้ความสำคัญในการให้ความช่วยเหลือแก่ทหารผ่านศึก ไม่ว่าจะเป็นการให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การให้ค่าลดหย่อนสาธารณูปโภคแก่ทหารผ่านศึกทุกชั้นบัตร หรือการให้โอกาสพิเศษในการเข้าทำงาน หรือการสมทบทุนในกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจัดขึ้นเพื่อหาเงินทุนให้กับทหารผ่านศึก เป็นต้น”

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกยังได้ให้ความสำคัญในการสงเคราะห์ด้านสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ด้านที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกิน ประกอบกับการพัฒนาระบบงานต่าง ๆ ที่จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการเพิ่มศักยภาพในการจัดหารายได้เพื่อนำมาสนับสนุนภารกิจการสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก ในการเพิ่มศักยภาพการสงเคราะห์ โดยมีการสร้างความเข้มแข็งให้ทหารผ่านศึก ซึ่งพบว่า “ มีการตั้งเครือข่ายเพื่อการสงเคราะห์ โดยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้ส่งเสริมให้ทหารผ่านศึกร่วมตัวกันในการดูแลซึ่งกันและกัน เพื่อให้ทหารผ่านศึกที่มีความพร้อม

และศักยภาพเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือทหารผ่านศึกที่กำลังประสบปัญหาเบื้องต้น ก่อนที่องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะเข้าไปช่วยเหลือต่อไป”

ในส่วนการดำเนินงานของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก มีการกำหนดนโยบายในการดำเนินงานตามภารกิจในการให้การสงเคราะห์ โดยได้แปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งส่งผ่านจากไป ยังในการกำหนดเป็นพันธกิจหลักที่กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกจะต้องดำเนินการ นั่นก็คือ

“การให้การดูแลทหารผ่านศึกและครอบครัว ตลอดจนบิดามารดาให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และการให้การเชิดชูวีรกรรมแก่ทหารผ่านศึกอย่างสมเกียรติ ภายใต้ค่านิยมในการทำงานที่ว่า “ฉันจะดูแล” ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากระทรวงกิจการทหารผ่านศึกจะรับผิดชอบสนับสนุนด้วยความซื่อสัตย์ และเอาใจใส่อย่างเป็นเลิศ โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้

การเสริมสร้างให้ทหารผ่านศึกพัฒนาคุณภาพชีวิต การเร่งรัดและยกระดับการสร้าง ความเชื่อมั่นให้กับพันธมิตร และการบริหารจัดการและพัฒนาการดำเนินงานของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก พบว่า “การเสริมสร้างให้ทหารผ่านศึกพัฒนาคุณภาพชีวิต จะเน้นการช่วยเหลือทางด้านอาชีพและการศึกษาของทหารผ่านศึกมากกว่าการช่วยเหลือด้านตัวเงิน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืนโดยเฉพาะการสนับสนุนและส่งเสริมให้ทหารผ่านศึกได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น โดยได้สร้างความร่วมมือกับโรงเรียนวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย ของภาครัฐและเอกชน สำหรับด้านการประกอบอาชีพ กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกได้มีการเสริมสร้างทักษะให้กับทหารผ่านศึก ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมหรือการจัดหางานให้กับทหารผ่านศึก”

ซึ่งกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ยังได้มีพันธกิจในการเร่งรัดและยกระดับการสร้าง ความเชื่อมั่นให้กับพันธมิตร ทั้งนี้ พบว่า “ มีการสร้างความเข้มแข็งในการสร้างความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน เพื่อเพิ่มช่องทางและโอกาสในการให้การสนับสนุนความช่วยเหลือแก่ทหารผ่านศึกในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการให้โอกาสทหารผ่านศึกเข้าไปทำงาน ซึ่งกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกจะต้องเป็นตัวกลางในการประสานงานระหว่างหน่วยงานอื่นกับทหารผ่านศึก โดยกระทรวงต้องสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพของทหารผ่านศึกให้กับหน่วยอื่น เช่นเดียวกันกับการสร้างความเชื่อมั่นในความต้องการด้านการศึกษาของทหารผ่านศึกให้กับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้ทหารผ่านศึกได้ศึกษาและเรียนรู้ ”

กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก มีการแบ่งมอบหน้าที่ให้หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการอย่างชัดเจน ประกอบด้วย หน่วยงานที่กำกับดูแลการช่วยเหลือด้านสิทธิและผลประโยชน์หน่วยงานที่กำกับดูแลด้านการรักษาพยาบาล และหน่วยงานที่ช่วยเหลือด้านพิธีศพให้กับทหารผ่านศึก ซึ่งจะมีสุสานฝังศพที่อยู่ในความรับผิดชอบดูแลของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกกระจายทั่วมลรัฐทั่วประเทศ



ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานตามพันธกิจจะส่งผลทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายในการที่จะทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ดังนั้น เมื่อวิเคราะห์แนวทางในการกำหนดนโยบายของทั้งสองหน่วย พบว่า Bressers and O' Toole ได้ชี้แจงว่า ความคิด ปรัชญา อุดมการณ์ ของแต่ละองค์กร จะส่งผลต่อการกำหนดนโยบาย พบว่า “องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกให้การช่วยเหลือทหารผ่านศึก โดยให้การสงเคราะห์ด้านต่าง ๆ หากได้รับบาดเจ็บ หรือพิการ หรือเสียชีวิต เกิดจากแนวคิดในเรื่องการที่ทหารผ่านศึกได้เสียสละชีวิตในการปกป้องประเทศชาติ และการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับกำลังพลที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ว่าจะได้รับการช่วยเหลือจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก หากทหารผ่านศึกได้รับบาดเจ็บ หรือพิการ หรือเสียชีวิต องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะมาช่วยเหลือได้ เนื่องจากมองว่าทหารผ่านศึกที่พิการ คือบุคคลที่ต้องได้รับการช่วยเหลือ มีความผิดปกติ บกพร่องทางร่างกาย และเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต ที่เกิดจากการเสียสละชีวิตปกป้องประเทศชาติ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าแนวทางในการกำหนดนโยบายขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จะมองถึงการช่วยเหลือทหารผ่านศึกเสมือนผู้ด้อยโอกาสในสังคม โดยความเชื่อและค่านิยมของสังคมนั้น จะส่งผลกระทบต่อการออกแบบนโยบายการดำเนินงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเช่นเดียวกัน”

ในขณะเดียวกันยังได้ให้การช่วยเหลือแก่ทหารผ่านศึกที่ไม่พิการด้วย โดยเป็นการสงเคราะห์ที่จะส่งเสริมให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตเช่นเดียวกัน ซึ่งได้นำแนวคิดการสงเคราะห์ซึ่งถือว่าเป็นสวัสดิการสังคมเฉพาะกลุ่มที่เป็นกิจกรรมที่จัดไว้ที่จะช่วยเหลือเจือจุนบุคคลให้บรรลุความต้องการมาใช้ในเป็นกรอบในการกำหนดเป็นนโยบายในการดำเนินงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

ทั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์นโยบายขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จะเห็นได้ว่า “องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมุ่งเน้นในการช่วยเหลือเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามากกว่า เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน ซึ่งการสงเคราะห์ส่วนใหญ่จะเป็นด้านสวัสดิการที่เป็นรูปของตัวเงินมากกว่า การช่วยเหลือทหารผ่านศึกให้มีความมั่นคงในชีวิตและยั่งยืนโดยมีอาชีพและมีรายได้เพียงพอ สามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้ ซึ่งตามแนวคิดเรื่องความต้องการของ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) การให้ความช่วยเหลือขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกสามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) และความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เท่านั้น”



สำหรับการเชิดชูเกียรติทหารผ่านศึก เพื่อให้สังคมยอมรับนั้น องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกยังให้ความสำคัญน้อยกว่าการที่ทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งนี้ทั้งนั้นจะเห็นได้ว่าปรัชญาแนวคิดขององค์การจะปรากฏในรูปของชื่อขององค์กรด้วย ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดนโยบายและพันธกิจขององค์การเช่นเดียวกัน

ในทางกันข้ามการกำหนดนโยบายในการดำเนินงานของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกที่มุ่งเน้นในการ ทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และให้ความสำคัญในการยกย่องเชิดชูเกียรติแก่ทหารผ่านศึกที่ทำหน้าในการรักษาความสงบทั้งในและนอกประเทศ พบว่า “แนวคิดและปรัชญาของการกำหนดนโยบาย อยู่ภายใต้แนวคิดการเชิดชูเกียรติทหารผ่านศึกที่ได้เสียสละชีวิต ซึ่งภารกิจที่สำคัญก็คือการสนับสนุนและช่วยเหลือด้านด้านให้กับทหารผ่านศึก ที่นำไปสู่การส่งเสริมศักยภาพของทหารผ่านศึก ให้มีความมั่นคงในชีวิต ไม่ว่าจะการมีอาชีพของทหารผ่านศึก การให้การศึกษาที่จะทำให้ทหารผ่านศึกได้รับการศึกษาที่สูง เพื่อให้ทหารผ่านศึกมีทางเลือกในการดำเนินชีวิตที่จะทำให้ทหารผ่านศึกมีความมั่นคง โดยจะมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือด้านสิทธิและผลประโยชน์ เพื่อให้ทหารผ่านศึกได้รับโอกาสที่มากขึ้นโดยไม่ต้องพึ่งพาเงินช่วยเหลือจากกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ขณะเดียวกันยังให้ความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งการให้ความช่วยเหลือของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) และความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) และให้ความสำคัญในการเชิดชูเกียรติ โดยได้มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อขับเคลื่อนให้ภารกิจดำเนินการ คือ หน่วยงานที่ดำเนินการจัดพิธีฝังศพโดยทหารผ่านศึกที่เสียชีวิตจะได้รับเกียรติฝังศพที่สุสานของชาติ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem needs) ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของภารกิจที่กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกกำหนดไว้”

## 4.2 การจัดโครงสร้างองค์กร

จากการศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบการจัดหน่วยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก และกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก สหรัฐอเมริกา จากเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พบว่า

### 4.2.1 การจัดโครงสร้างขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

มีการจัดโครงสร้างองค์กรแบบระบบราชการ (Bureaucratic Structure) ซึ่งมีความซับซ้อนสูง และมีความเป็นทางการสูง เป็นระบบการจัดการโดยถือเกณฑ์โครงสร้างงานที่เป็นทางการของอำนาจหน้าที่ ซึ่งกำหนดไว้อย่างเคร่งครัดมีการติดตามการทำงานอย่างรัดกุม โดยมีการแบ่งงานตามกลุ่มภารกิจ รวมทั้งมีการกำหนด กรอบหน้าที่ของแต่ละหน่วยอย่างเป็นทางการและลายลักษณ์

อักษร เพื่อให้หน่วยต่าง ๆ ใช้สำหรับเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน โครงสร้างการจัดหน่วยขององค์การ สงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีรูปแบบ ดังนี้

(1) ลักษณะเฉพาะของงาน (Work specification) โดยในการจัดหน่วยมีการแบ่งงานตามประเภทของงานที่จะต้องรับผิดชอบที่ชัดเจน ซึ่งบ่งชี้ว่างานสามารถแบ่งออกเป็นงานย่อยตามลักษณะเฉพาะแต่ละอย่างสำหรับใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติ โดยมีข้อบังคับและระเบียบเป็นตัวกำหนดหน้าที่ ได้แก่

- กลุ่มงานสงเคราะห์ มีหน้าที่ในการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกทางด้านสวัสดิการด้านเงินกองทุน ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ตลอดจนการส่งเสริมสิทธิและเกียรติให้แก่ทหารผ่านศึก การสงเคราะห์ทางด้านอาชีพ การแนะนำและส่งเสริมการประกอบอาชีพ การฝึกอบรมอาชีพ การค้าประกัน การเข้าทำงาน การสงเคราะห์ด้านการรักษาพยาบาลแก่ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก ทหารนอกประจำการ และบุคคลทั่วไป รวมทั้งให้บริการในการฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งด้านร่างกายและจิตใจแก่ทหารผ่านศึกพิการทุพพลภาพ รวมทั้งจัดทำอวัยวะเทียมและอุปกรณ์ช่วยสภาพความพิการ ทหารผ่านศึกพิการทุพพลภาพจากโรงพยาบาลของเหล่าทัพมาให้การดูแลรักษาต่อไป ซึ่งมีหน่วยรับผิดชอบ คือ ฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ ฝ่ายอาชีพสงเคราะห์ และโรงพยาบาลทหารผ่านศึก

- กลุ่มงานอำนวยการ มีหน้าที่ในวางแผน ประสาน กำกับดูแลงานให้เป็นไปตามนโยบาย ตลอดจนอำนวยการงานต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งประกอบด้วย สำนักอำนวยการ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก สำนักงานเลขานุการ และฝ่ายนโยบายและแผน

- กลุ่มงานสนับสนุน มีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุน รวมทั้งให้การช่วยเหลือ หรือให้ความสะดวกในการดำเนินงานของหน่วยอื่น ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายปลัดบัญชี ฝ่ายส่งกำลังบำรุง และกองตรวจสอบภายใน

- กลุ่มงานสงเคราะห์ในส่วนภูมิภาค มีหน้าที่ในการให้การสงเคราะห์ ทางด้านสวัสดิการด้านเงินกองทุน ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ตลอดจนการส่งเสริมสิทธิและเกียรติให้แก่ทหารผ่านศึก การสงเคราะห์ทางด้านอาชีพ การแนะนำและส่งเสริมการประกอบอาชีพ การฝึกอบรมอาชีพ การค้าประกัน การเข้าทำงาน ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในส่วนภูมิภาค จำนวน 24 สำนักงาน

- กลุ่มงานจัดหารายได้ มีหน้าที่ จัดหารายได้สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ซึ่งประกอบด้วย หน่วยงานกิจการพิเศษจำนวน 7 หน่วย ได้แก่ สำนักงานกิจการศาลหลักเมือง สำนักงานกิจการการเกษตรการอุตสาหกรรมและการ

บริการ สำนักงานกิจการโรงพิมพ์ สำนักงานรักษาความปลอดภัย สำนักงานจัดจำหน่ายสลากกินแบ่ง และบุหรี สำนักงานกิจการโรงงานในอารักขา และสำนักงานกิจการพลังงาน

(2) สายการบังคับบัญชา (Chain of command) ซึ่งบ่งชี้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน หรือกลุ่มว่าอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของใคร และต้องรายงานกับใคร โดยการกำกับดูแลของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ผู้อำนวยการองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เป็นผู้บังคับบัญชา สูงสุด และมีการมอบอำนาจหน้าที่ให้ผู้อำนวยการฝ่ายต่าง ๆ กำกับดูแลหน่วยกลุ่มงานของแต่ละ หน่วย

ทั้งนี้ในส่วนกลางจะมี ผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสำนักงาน เป็น ผู้บังคับตามสายงานสูงสุด ส่วนในระดับกอง จะมีผู้อำนวยการกองเป็นผู้บังคับสูงสุด และในแต่ละแผนกจะมีหัวหน้าแผนกทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงาน และในส่วนงานภูมิภาค จะมี หัวหน้าสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และมีการมอบอำนาจให้รองหัวหน้า สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นผู้บริหารจัดการภายในหน่วย โดยการดำเนินงานของส่วน ภูมิภาคจะถูกกำกับดูแลจากหน่วยงานส่วนกลางอีกทางด้วย

สำหรับสายการบังคับบัญชาจะเป็นการใช้อำนาจบังคับบัญชาโดยขององค์การ สงเคราะห์ทหารผ่านศึก จะใช้ระดับอัตราเงินเดือนของการครองตำแหน่งเป็นเกณฑ์ ในการกำหนด สายการบังคับบัญชาประกอบด้วย

- ผู้ช่วยผู้อำนวยการองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก อัตราเงินเดือนระดับ 12
- ผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการพิเศษ อัตราเงินเดือนระดับ 11
- รองผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนักงานกิจการพิเศษ อัตราเงินเดือนระดับ 10
- ผู้อำนวยการกอง/ผู้อำนวยการสำนัก อัตราเงินเดือนระดับ 9
- รองผู้อำนวยการกอง อัตราเงินเดือนระดับ 8
- ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง อัตราเงินเดือนระดับ 7
- หัวหน้าแผนก อัตราเงินเดือนระดับ 6
- ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก/เจ้าหน้าที่ อัตราเงินเดือนระดับ 5
- ประจําแผนก/พนักงาน อัตราเงินเดือนระดับ 3 -4

(3) ขอบเขตการควบคุม (Span of control) หมายถึง จำนวนของผู้ใต้บังคับบัญชา ที่เหมาะสมสำหรับหัวหน้าคนหนึ่งจะสามารถควบคุมดูแลได้ทั่วถึงอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ ซึ่งองค์การสงเคราะห์ได้กำหนดขอบเขตของฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

- หน่วยงานระดับฝ่ายจะประกอบด้วย 3 กอง
- หน่วยงานระดับกอง จะประกอบด้วย 3 แผนก
- หน่วยงานระดับแผนก จะประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ เฉลี่ยแล้วประมาณ 7-10 คน

ทั้งนี้เนื่องจากองค์การสงเคราะห์ได้มีการแบ่งกลุ่มงานอย่างชัดเจน และมีการกำหนดภารกิจให้แต่ละหน่วยดำเนินอย่างละเอียด

(4) การรวมศูนย์และการกระจายอำนาจ (Centralization and decentralization) ซึ่งบ่งบอกให้ทราบว่า อำนาจในการตัดสินใจอยู่ตรงจุดใดขององค์การ โดยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้มีการกำหนดหน้าที่และมีการมอบอำนาจให้แต่ละหน่วยดำเนินการ ตามขอบเขตที่ได้กำหนดในข้อบังคับ และระเบียบ ต่าง ๆ เช่น ข้อบังคับองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ระเบียบว่าด้วยการสงเคราะห์ ระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง หรือ คำสั่งมอบอำนาจหน้าที่ในการทำการแทน เป็นต้น

- ส่วนกลาง ได้มอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับผู้อำนวยการฝ่าย ซึ่งขอบเขตของการมอบอำนาจจะขึ้นอยู่กับวงเงินที่ได้รับอำนาจอนุมัติ ระดับการตัดสินใจของผู้ช่วยการฝ่ายก็จะถูกกำหนดจากระดับความสำคัญของแต่ละเรื่องหรือแต่ละภารกิจ

- ส่วนภูมิภาค ได้มอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับหัวหน้าสำนักงาน และรองหัวหน้าสำนักงานสงเคราะห์ ซึ่งขอบเขตของการมอบอำนาจจะขึ้นอยู่กับวงเงินที่ได้รับอำนาจอนุมัติ ระดับการตัดสินใจ จะถูกกำหนดจากระดับความสำคัญของแต่ละเรื่องหรือแต่ละภารกิจเช่นเดียวกัน แต่ขณะเดียวกันในการดำเนินการก็ยังคงกำกับดูแลจากหน่วยงานจากส่วนกลาง

ทั้งนี้ ถึงแม้ว่าจะมีการมอบอำนาจให้ส่วนภูมิภาคมีอำนาจในการตัดสินใจได้เอง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นภารกิจที่หน่วยจะต้องทำอยู่แล้ว แต่อย่างไรก็ตามต้องถูกกำกับดูแลและอนุมัติจากหน่วยงานส่วนกลาง หรือจากผู้อำนวยการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกก่อน

(5) ความเป็นทางการ (Formalization) ซึ่งบ่งบอกว่าองค์การเน้นการมีกฎเกณฑ์ระเบียบต่าง ๆ สำหรับเป็นเครื่องมือการดำเนินงานของผู้บริหารและพนักงานมากน้อยระดับใด โดยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีระเบียบว่าด้วยการกำหนดหน้าที่ของแต่ละหน่วย มีการกำหนดรายละเอียดการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน (job description)

#### 4.2.2 การจัดโครงสร้างของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ของประเทศ

##### สหรัฐอเมริกา

เป็นการจัดโครงสร้างองค์กรแบบงานหลักและงานที่ปรึกษา (Line and Staff Organization Structure) โดยโครงสร้างของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกจะมีหน่วยงานที่ปรึกษาเข้ามา เพื่อช่วยศึกษาค้นคว้า ให้คำแนะนำให้บริการและแก้ปัญหาต่างๆ ให้หน่วยงานหลัก หน่วยงานที่

ปรึกษานี้จะเป็นอิสระขึ้นตรงกับบริหารในฝ่ายหรือแผนกนั้นๆ หน่วยงานที่ปรึกษาสามารถเกิดขึ้นได้ทุกระดับการบริหารจัดการ โครงสร้างการจัดหน่วยของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก มีรูปแบบ ดังนี้

(1) ลักษณะเฉพาะของงาน (Work specification) โดยในการจัดหน่วยมีการแบ่งงานตามประเภทของงานที่จะต้องรับผิดชอบที่ชัดเจน และสะท้อนถึงพันธกิจหลักของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกซึ่งบ่งชี้ว่างานสามารถแบ่งออกเป็นงานย่อยตามลักษณะเฉพาะแต่ละอย่างสำหรับใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติ ประกอบด้วย

- กลุ่มงานการบริหารจัดการการดูแลสุขภาพของทหารผ่านศึก **Veterans Health Administration** ที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการสุขภาพให้กับทหารผ่านศึก ดูแลสุขภาพแบบบูรณาการ ซึ่งมีโรงพยาบาล, คลินิก, ศูนย์การดำรงชีวิตของชุมชน domiciliaries, ศูนย์ให้คำปรึกษาการจ้ดรูปและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น

- กลุ่มงานการบริหารจัดการค่าตอบแทนและผลประโยชน์แก่ทหารผ่านศึก **Veterans Benefits Administration** ได้แก่ การจ่ายค่าชดเชยต่าง ๆ การให้การศึกษาและฝึกอบรม ฟื้นฟูการประกอบอาชีพ การให้สินเชื่อบ้าน และการประกันชีวิต

- กลุ่มงานการบริหารจัดการสุสานชาติ **The National Cemetery Administration** มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดพิธีศพและจัดสถานที่สำหรับฝังศพในสถานี่ปูชนียสถาน ในการเชิดชูวีรกรรม

- กลุ่มงานที่ปรึกษาและสนับสนุน จะทำหน้าที่ในการกำกับดูแล สนับสนุน อำนวยการ ตลอดจนให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ โดยจะหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาโดยตรงกับการดำเนินงานของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตามภารกิจหลัก ได้แก่ Office of General Counsel ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านข้อกฎหมายต่าง, Office of Acquisition Logistics and Construction มีหน้าที่ในการให้คำแนะนำด้านการการเงินหรือการทำธุรกิจให้กับทหารผ่านศึก โดยที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่กลุ่มงานบริหารจัดการผลประโยชน์ทหารผ่านศึก Veterans Benefits Administration

(2) สายการบังคับบัญชา (Chain of command) ซึ่งบ่งชี้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนหรือกลุ่มว่าอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของใคร และต้องรายงานกับใคร การกำกับดูแลของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก จะมีเลขาธิการกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และมีผู้ช่วยเลขาธิการด้านต่าง ๆ 7 คน ได้แก่ Assistant Secretary for Human Resources and Administration, Assistant Secretary for Congressional and Legislative Affairs, Assistant Secretary for Operations, Security and Preparedness Assistant Secretary for Information Technology and Chief Information, Assistant Secretary for Management, Assistant

Secretary for Public Affairs และ Assistant Secretary for Policy and Planning เป็นผู้ช่วยในการกำกับดูแลหน่วยงานต่างๆ ด้านงานสนับสนุนและงานอำนวยการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นงานด้านการบริหารจัดการ การพัฒนาทรัพยากร การดำเนินงาน การจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การเงิน หรือการกำหนดนโยบายและแผน เป็นต้น

สำหรับการบริหารจัดการกลุ่มงานหลัก จะมีเลขาธิการของกลุ่มงานนั้นเป็นผู้บังคับบัญชา โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ เลขาธิการกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกโดยตรง

- กลุ่มงานการบริหารจัดการการดูแลสุขภาพของทหารผ่านศึก (**Veterans Health Administration**) จะมี **Secretary for Health** กำกับดูแลการดำเนินงาน โดยมีการจัดโครงสร้าง โดยจะมีการแบ่งหน่วยการบริหารในลักษณะงานหลัก และงานสนับสนุนอย่างชัดเจน ซึ่งมีผู้ช่วยเลขาธิการกำกับดูแลในสายงานต่าง ๆ

- กลุ่มงานการบริหารจัดการค่าตอบแทนและผลประโยชน์แก่ทหารผ่านศึก Veterans Benefits Administration จะมี **Secretary for Benefits** กำกับดูแลการดำเนินงาน

- กลุ่มงานการบริหารจัดการสุสานชาติ **The National Cemetery Administration** จะมี **Secretary for Memorial Affairs** กำกับดูแลการดำเนินงาน

(3) ขอบเขตการควบคุม (Span of control) หมายถึง จำนวนของผู้ใต้บังคับบัญชาที่เหมาะสมสำหรับหัวหน้าคนหนึ่งจะสามารถควบคุมดูแลได้ทั่วถึงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก มีพนักงานกระจายตัวทั่วประเทศ มากกว่า 340,000 คน โดยในส่วนของมลรัฐจะมีสำนักงานที่ทำหน้าที่ บริหารจัดการการดูแลสุขภาพของทหารผ่านศึก บริหารจัดการค่าตอบแทนและผลประโยชน์แก่ทหารผ่านศึก บริหารจัดการสุสานชาติ ตลอดจนดำเนินการต่าง ๆ ให้กับทหารผ่านศึกที่อาศัยในมลรัฐนั้น ๆ โดยทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ

(4) การรวมศูนย์และการกระจายอำนาจ (Centralization and decentralization) ซึ่งบ่งบอกให้ทราบว่า อำนาจในการตัดสินใจอยู่ตรงจุดใดขององค์การ โดยกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ได้มีการกำหนดหน้าที่และมีการมอบอำนาจให้แก่ละมลรัฐดำเนินงาน โดยจัดตั้ง State Veterans Affairs Offices ดูแลงาน

- การให้บริการด้านผลประโยชน์แก่ทหารผ่านศึกในพื้นที่ เช่น การจ่ายค่าชดเชยต่าง ๆ การให้การศึกษาและฝึกอบรมฟื้นฟูการประกอบอาชีพ การให้สินเชื่อบ้าน และการประกันชีวิต



- การให้บริหารจัดการการดูแลสุขภาพของทหารผ่านศึก โดยจะมีการประสาน และให้ความช่วยเหลือในการใช้บริการด้านสุขภาพ จากโรงพยาบาล, คลินิก, ศูนย์การดำรงชีวิตของชุมชน domiciliaries, ศูนย์ให้คำปรึกษาการจัดรูปและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น

- การให้บริการเกี่ยวกับการจัดพิธีศพ โดยจะมีการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับพิธีต่าง ๆ เกี่ยวกับงานศพของทหารผ่านศึก

(5) ความเป็นทางการ (Formalization) ซึ่งบ่งบอกว่าองค์กรเน้นการมีกฎเกณฑ์ระเบียบต่าง ๆ สำหรับเป็นเครื่องมือการดำเนินงานของผู้บริหารและพนักงานมากน้อยระดับใด โดยองค์กรสงเคราะห์มีระเบียบว่าด้วยการกำหนดหน้าที่ของแต่ละหน่วย มีการกำหนดรายละเอียดการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน (job description)

ดังนั้น สรุปจากการเปรียบเทียบการจัดโครงสร้างขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก กับกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ภายใต้แนวคิดการจัดโครงสร้างองค์กร โดยวิเคราะห์จาก รูปแบบการจัดโครงสร้างและลักษณะของโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีผลต่อการบริหารจัดการที่ต่าง ๆ กัน พบว่า รูปแบบการจัดโครงสร้างขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีการจัดแบบราชการ ซึ่งการจัดโครงสร้างองค์กรแบบนี้ เน้นในการใช้อำนาจหน้าที่เป็นทางการ (Authority) ซึ่งมีการออกคำสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตาม การบริหารจัดการมีลักษณะจากบนลงล่าง TOP – DOWN เห็นได้จากนโยบายในการปฏิบัติงาน เกิดจากการกำหนดจากผู้บริหารส่วนกลาง และอำนาจในการตัดสินใจอยู่ภายใต้ผู้อำนวยการองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เท่านั้น ขณะเดียวกัน เมื่อศึกษารูปแบบการจัดโครงสร้างของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกของอเมริกา จะเห็นได้ว่ามีรูปแบบการจัดโครงสร้างองค์กร แบบงานหลักและงานที่ปรึกษา (Line and Staff Organization Structure) ซึ่งจะเห็นได้จาก มีการแบ่งงานตามพันธกิจหลัก และมีที่ปรึกษากำหน้าที่กำกับดูแลและให้คำแนะนำ และออกแบบนโยบายในการ โดยในการบริหารจัดการจะมีเลขาธิการและผู้ช่วยเลขาธิการกำกับดูแลภารกิจที่ได้รับมอบหมายในการกำกับดูแลสำหรับงานอำนวยการและงานสนับสนุนต่าง ๆ และในการดำเนินการภารกิจหลักด้านการช่วยเหลือทหารผ่านศึกจะมี Secretary for Benefits Secretary for Health และ Secretary for Memorial Affairs กำกับดูแล

#### 4.1.3 ผลการอภิปราย

เมื่อวิเคราะห์ถึงรูปแบบการจัดการจัดโครงสร้างของทั้งสองประเทศแล้วจะเห็นว่า

1) รูปแบบการจัดโครงสร้างแบบงานหลักและงานที่ปรึกษา ของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก จะทำให้การดำเนินงานเกิดความยืดหยุ่นมากกว่า โดยการปฏิบัติงานจะให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก การบริหารจัดการโดยหน่วยที่รับผิดชอบโดยตรง



จะทำให้เข้าใจปัญหาของการดำเนินการมากขึ้นหน่วยสนับสนุนจะทำหน้าที่เพียงให้คำปรึกษาและคำแนะนำในกรณีที่ภารกิจหลักเกิดปัญหา ในทางตรงกันข้ามองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะเน้นการตามเนินการตามขั้นตอน และรายละเอียดการปฏิบัติมากกว่าประกอบกับการที่มีรูปแบบโครงสร้างแบบระบบราชการจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความล่าช้า และไม่สามารถแก้ไขปัญหาและความต้องการของทหารผ่านศึกได้อย่างเต็มที่

2) ลักษณะของการจัดโครงสร้างขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกและกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ของอเมริกา ถึงแม้ว่าจะมีการแบ่งภารกิจตามกลุ่มงานเหมือนกัน แต่อำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานหลักที่จะดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ทหารผ่านศึก ยังมีข้อจำกัดในเรื่องการกระจายอำนาจการตัดสินใจในการดำเนินงานสงเคราะห์ โดยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะมอบอำนาจบางส่วนให้สำนักงานสงเคราะห์ในส่วนภูมิภาคที่เป็นเรื่องทั่วไปมากกว่าการให้อำนาจอย่างเบ็ดเสร็จในการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก การให้อำนาจในการช่วยเหลือทางการเงิน ถ้าเป็นการสงเคราะห์ทั่วไป สำนักงานสงเคราะห์สามารถดำเนินการได้ทันทีตามที่ได้กำหนดในระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ส่วนกลางกำหนดไว้ แต่ถ้านอกเหนือจากที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบ จะต้องส่งเรื่องขออนุมัติในส่วนกลางเท่านั้น ซึ่งบางครั้งไม่ทันเวลาไม่สามารถตอบสนองความต้องการของทหารผ่านศึกในการแก้ปัญหาต่างๆ เนื่องจากการปฏิบัติงานต้องได้รับความเห็นชอบซึ่งมีสายการบังคับบัญชาที่ค่อยข้างซับซ้อนและหลายระดับ ในทางตรงข้าม กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก มีการมอบอำนาจให้สำนักงานในแต่ละมลรัฐสามารถดำเนินการได้อย่างอิสระ ภายใต้นโยบายการปฏิบัติงานตามที่กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกกำหนดไว้อย่างชัดเจน ทำให้การตัดสินใจเป็นไปด้วยความรวดเร็วสามารถแก้ปัญหาได้ทันกับความต้องการของทหารผ่านศึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากเกิดปัญหาใดในการปฏิบัติงาน ก็จะรายงานขอคำปรึกษาจากกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ซึ่งจะมีหน่วยงานให้คำปรึกษา อำนวยการ และให้คำแนะนำ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการจัดโครงสร้างที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการบริหารจัดการและอำนาจการตัดสินใจของทั้งสองหน่วยงานแตกต่างกันด้วย อันจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการดำเนินการสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกแตกต่างกันเช่นเดียวกัน และจากรูปแบบการจัดโครงสร้างขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกตามรูปแบบระบบราชการ ส่งผลทำให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกไม่สามารถทำให้ทหารผ่านศึกมีความรู้สึกไม่พึงพอใจ และไม่ส่งผลต่อการเสริมสร้างให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

## 4.2 การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

จากการศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบการสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก และกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกสหรัฐอเมริกา จากเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พบว่า

**4.2.1 องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก** จัดโครงสร้างระบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก แบ่งออกเป็น 2 ระบบ

- ระบบการสงเคราะห์ที่เป็นตัวเงิน (MONETARY AIDs)
- ระบบการสงเคราะห์ที่ไม่เป็นตัวเงิน (NON MONETARY AIDs)

4.2.1.1 ระบบการสงเคราะห์ที่เป็นตัวเงิน (MONETARY AIDs) เป็นการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ทหารผ่านศึกที่กำลังได้รับความเดือดร้อนในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า หรือช่วยเหลือในการลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับทหารผ่านศึก โดยจ่ายเงินช่วยเหลือในรูปของเงินสงเคราะห์ให้กับทหารผ่านศึก ซึ่งทหารผ่านศึกและครอบครัวจะได้รับสิทธิตามเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ ตามที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ.2510 และข้อบังคับว่าด้วยการสงเคราะห์ ระเบียบต่าง ๆ ได้แก่

1) การสงเคราะห์ด้านสวัสดิการและการศึกษาจะจ่ายเงินให้กับทหารผ่านศึกและครอบครัว ได้แก่ ค่าคลอดบุตร เงินเลี้ยงชีพรายเดือน เงินช่วยเหลือเป็นค่าครองชีพพิเศษ เงินช่วยค่าครองชีพเพื่อมดุงเกียรติเป็นรายเดือน เงินเชิดชูเกียรติ เงินช่วยเหลือรายเดือนแก่ครอบครัวทหาร ผ่านศึกบัตรชั้นที่ 1 เงินช่วยเหลือรายเดือนแก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 2, 3 และ 4 เงินเลี้ยงชีพพิเศษ การส่งเสริมสิทธิและเกียรติ เยี่ยมเยียนทหารผ่านศึกและครอบครัวเป็นครั้งคราว เยี่ยมเยียนทหารผ่านศึกที่ได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการปฏิบัติหน้าที่ เงินช่วยเหลือครั้งคราว ค่าประสพภัยพิบัติ การสงเคราะห์ค่าการศึกษา การสงเคราะห์ค่ารักษาพยาบาล การสงเคราะห์ค่าจัดการศพ และการสงเคราะห์เงินช่วยเหลือแก่ทายาท

2) การสงเคราะห์ด้านการให้สินเชื่อ โดยจะให้การช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่ทหารผ่านศึก ในการประกอบอาชีพ หรือค่าใช้จ่ายประจำเดือนของครอบครัว รวมทั้ง สำหรับ จัดหาที่อยู่อาศัย โดยการกู้ยืมจากเงินกองทุนสินเชื่อขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ภายใต้การดอกเบี้ยในอัตราต่ำ ได้แก่ สินเชื่อเพื่อการเกษตรระยะสั้น สินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ สินเชื่อเพื่อการสวัสดิการ และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกิน

4.2.1.2 ระบบการสงเคราะห์ที่ไม่เป็นตัวเงิน (NON MONETARY AIDs) เป็นการสงเคราะห์ที่ให้ความช่วยเหลือแก่ทหารผ่านศึกที่กำลังได้รับความเดือดร้อน เพื่อสามารถช่วยเหลือให้ทหารผ่านศึก ได้แก่

1) การสงเคราะห์ด้านอาชีพ ประกอบด้วย การแนะแนวและส่งเสริมอาชีพ การฝึกอาชีพ การฝึกหาความชำนาญ การจัดหางาน และการค้าประกันการเข้าทำงาน ซึ่งทางองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการส่งเสริมทักษะทางอาชีพให้แก่ทหารผ่านศึก ทั้งทางด้านเกษตรกรรม ทางด้านแรง เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน โดยมีการออกหน่วยเคลื่อนที่ ในการไปฝึกอาชีพให้กับทหารผ่านศึกในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้ทหารผ่านศึกมีอาชีพที่ยั่งยืน มีรายได้เพียงพอ ในการเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้

2) การสงเคราะห์นิคมเกษตรกรรม โดยจัดหาที่ดินจากภาครัฐและเอกชน มาตั้งเป็นนิคม-เกษตรกรรมขึ้น เพื่อจัดสรรที่ดินให้กับทหารผ่านศึก สำหรับสร้างที่อยู่อาศัยและมีที่ดินทำกิน รวมทั้งมีการส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรให้กับทหารผ่านศึกในนิคมเกษตรกรรม

3) การสงเคราะห์ด้านการรักษาพยาบาล โดยให้การดูแลรักษาพยาบาลแก่ทหารผ่านศึกและครอบครัวที่เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลทหารผ่านศึก

4) การส่งเสริมสิทธิและเกียรติ โดยมีจะดำเนินการขอสิทธิพิเศษต่างจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้แก่ทหารผ่านศึก และครอบครัว เพื่อเป็นการส่งเสริมเกียรติให้แก่ทหารผ่านศึก รวมทั้งมีการจัดงานวันทหารผ่านศึก เพื่อเป็นการระลึกถึงวีรกรรมของทหารผ่านศึกที่ได้เสียสละชีวิตในการปกป้องประเทศชาติ

ทั้งนี้ในการให้สงเคราะห์แต่ละประเภท ขึ้นอยู่กับประเภทชั้นบัตรของทหารผ่านศึกและครอบครัวซึ่งเป็นตัวกำหนดสิทธิและผลประโยชน์ที่ทหารผ่านศึกแต่ละคนที่จะได้รับการช่วยเหลือจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ซึ่งจะมีความแตกต่างกัน และจากการวิเคราะห์ พบว่า

1. ทหารผ่านศึกบัตรชั้นที่ 1 ซึ่งเป็นทหารผ่านศึกพิการที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความมั่นคงของรัฐ ปัจจุบันมีทหารผ่านศึกพิการบัตรชั้นที่ 1 มากกว่า 6,000 คน และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จากสถานการณ์ความรุนแรงในสามจังหวัดชายแดนใต้ โดยจะได้สิทธิประโยชน์อย่างมาก ได้แก่

(1.1) การได้รับความช่วยเหลือด้านสวัสดิการ โดยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจ่ายเป็นเงิน ประกอบด้วย

- เงินเลี้ยงชีพรายเดือนจะได้ 8,060 บาท คิดเป็นปีละ 96,720 บาท
- เงินช่วยเหลือเป็นค่าครองชีพพิเศษ เดือนละ 1,000 บาท คิดเป็น ปีละ

12,000 บาท

- เงินช่วยค่าครองชีพเพื่อผดุงเกียรติเป็นรายเดือน เดือนละ 4,000 บาท คิดเป็นปีละ 48,000 บาท

- เงินช่วยเหลือครั้งคราว ปีละ 500. บาท

- เยี่ยมเยียนทหารผ่านศึก ปีครั้งละ 500 บาท

- เงินเชิดชูเกียรติ เดือนละ 5,000 บาท คิดเป็นปีละ 60,000 บาท ซึ่งจะจ่ายให้กับทหารผ่านศึกระดับนายพลที่ได้รับเหรียญจักรมาลา

ดังนั้นในแต่ละเดือนทหารผ่านศึกพิการบัตรชั้นที่ 1 จะได้รับการสงเคราะห์ด้านสวัสดิการจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกรวมแล้วไม่น้อยกว่า 18,560 บาท ต่อเดือน

(1.2) เมื่อเกิดกรณีภัยพิบัติต่าง ๆ ที่ทำให้ทรัพย์สินของทหารผ่านศึกพิการบัตรชั้นที่ 1 เสียหาย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกก็จะช่วยเหลือ 3,500 บาท ประกอบองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกยังให้การสนับสนุนแก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการบัตรชั้นที่ 1 ให้ได้รับการศึกษาจนจบระดับปริญญาโท ภายในโดยจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าเล่าเรียน ค่าบำรุง ค่าธรรมเนียม ค่าอุปกรณ์การศึกษา และอื่นๆ คนละไม่เกิน 180,000 บาท แบ่งจ่ายเป็นรายปี นอกจากนี้สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลทั่วไปปีละ ไม่เกิน 3,000 บาท และหากเจ็บป่วยสามารถเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลทหารผ่านศึกโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ

(1.3) เงินบำนาญจากหน่วยต้นสังกัดอีกทอดหนึ่ง โดยจำนวนเงินบำนาญนั้นจะขึ้นกับตำแหน่งของทหารผ่านศึกพิการ รวมทั้งเงินช่วยเหลือจากรัฐบาล เดือนละ 1,000 บาท เงินช่วยเหลือจากมูลนิธิสายใจไทย โดยจะต้องมีบัตรคนพิการ 2,200 บาท พิการโดยสมบูรณ์ หรือ 2,000 บาท พิการบางส่วน หรือ 1,800 บาท พิการที่ไม่เป็นอุปสรรคในการดำรงชีวิต

(1.4) การให้ความช่วยเหลือด้านที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกิน ซึ่งองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะให้กู้ยืมภายในวงเงินให้กู้ยืมคนละไม่เกิน 600,000 บาท มีกำหนดระยะเวลากู้ยืมไม่เกิน 25 ปี เพื่อนำไป ซื้อที่ดินทำกิน หรือซื้อที่ดินพร้อมบ้าน โดยไม่เสียอัตราดอกเบี้ย สำหรับการให้ไถ่ถอนจำนองที่ดินทำกิน หรือไถ่ถอนจำนองที่ดินพร้อมบ้าน ไถ่ถอน ขาย ฝากที่ดินทำกิน หรือไถ่ถอนขายฝากที่ดินพร้อมบ้าน หรือปลูกสร้างที่พักอาศัย หากซ่อมแซมต่อเติม หรือปลูกสร้างที่อยู่อาศัย ให้กู้ยืมเงินได้อีกครั้ง บ้านที่จะซ่อมแซมหรือ ต่อเติมจะต้องเป็นของผู้กู้ ในวงเงินคนละไม่เกิน 200,000 บาท มีกำหนด ระยะเวลากู้ยืมไม่เกิน 6 ปี จะต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 2 ต่อปี กรณีกู้ยืมเงินเกินกว่า 100,000 บาท จะต้องผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแต่งตั้ง

(1.5) ขณะเดียวกันทหารผ่านศึกพิการบัตรชั้นที่ 1 ยังได้รับการช่วยเหลือ โดยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ยังให้สินเชื่อเพื่อการเกษตรระยะสั้น สมาชิกกลุ่มเกษตรกรทหาร

ผ่านศึก ในวงเงินให้กู้ยืมคนละ ไม่เกิน 20,000 บาท รวมทั้งได้รับความช่วยเหลือในด้านอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการฝึกอาชีพ การเข้ารับทำงาน ส่วนในด้านที่ดินทำกินก็จะได้รับการจัดสรรให้ทำกินใน นิคมเกษตรกรรมที่อยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ ที่นิคมเกษตรกรรมตั้งอยู่ ตลอดจนได้รับการฟื้นฟูบำบัด ทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจในฐานะคนไข้ในโรงพยาบาลทหารผ่านศึก โดยไม่ต้องเสีย ค่าใช้จ่ายใดๆ เช่นกัน

2. ทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 2, 3 และ 4 ซึ่งปัจจุบันมีประมาณ 600,000 กว่า คน มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นกัน ซึ่งปัจจุบันจำนวนทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 4 มีจำนวนเพิ่มขึ้น เนื่องจากทหารกองหนุนที่เคยปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความสงบในประเทศแล้วปลดประจำการจะ ได้รับบัตรประจำตัวทหารผ่านศึกชั้นที่ 4 เช่นเดียวกัน ประกอบด้วยว่าทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้น ที่ 2 และ 3 จะมีจำนวนลดลง เนื่องจากทหารผ่านศึกที่ได้บัตรประจำตัวชั้นดังกล่าวมีอายุมากขึ้นและ ได้เสียชีวิตไปบ้างแล้ว องค์กร สงเคราะห์ทหารผ่านศึก จะจ่ายเงินเยียนทหารผ่านศึกและครอบครัว เป็นครั้งคราว ในวงเงินคนละไม่เกิน 500 บาท เช่นเดียวกัน และจะได้รับการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ครอบครัวละปีละไม่เกิน 3,000 บาท ประกอบกับองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จะให้การช่วยเหลือ ทางด้านสวัสดิการเพิ่มเติมให้กับทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 2, 3 และ 4 ที่พิการหลังจากการ ปฏิบัติหน้าที่ หรือพิการทุพพลภาพหรือพิการจนเป็นอุปสรรคสำคัญในการประกอบอาชีพจากเหตุอื่น และอัตรัดขาดสนขาดผู้อุปการะเดือนละไม่เกิน 3,120 บาท โดยจะต้องมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 34,000 บาท และจะต้องมีบัตรคนพิการที่ออกโดยจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการสงเคราะห์ด้านเงินทุน องค์กรสงเคราะห์จะให้การช่วยเหลือโดยให้สินเชื่อ เกษตรระยะสั้น สมาชิกกลุ่มเกษตรกรทหารผ่านศึก ในวงเงินให้กู้ยืมคนละ ไม่เกิน 20,000 บาท และ ให้สินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อเป็นทุนในการประกอบอาชีพทางการเกษตร และอาชีพต่าง ๆ เช่น ค้าขาย โดยจะต้องมีที่ดินทำกินเป็นประกันนี้ กำหนดระยะเวลากู้ยืมไม่เกิน 5 ปี ให้กู้ยืมคน ละไม่เกิน 100,000 บาท ดอกเบี้ย ในอัตรา 3 % ต่อปี ในขณะที่เดียวกันองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่าน ศึกยังให้การช่วยเหลือในการฝึกอาชีพ จัดหางาน เพื่อให้ทหารผ่านศึกมีอาชีพที่มั่นคง สำหรับทหาร ผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 2, 3 และ 4 ที่ไม่มีที่ดินทำกินจะจัดสรรที่ดินทำกินในนิคมเกษตรกรรมให้ ตามลำดับความเร่งด่วน

ดังนั้น เมื่อวิเคราะห์ถึงผลประโยชน์และสิทธิต่างๆ ที่ทหารผ่านศึกจะได้ พบว่าทหาร ผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 1 จะได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างมาก ขณะเดียวกันทหารผ่านศึกบัตร ประจำตัวชั้นที่ 2, 3 และ 4 จะได้รับสิทธิและผลประโยชน์น้อยมาก ซึ่งเมื่อมองจากการปฏิบัติหน้าที่ ปกป้องประเทศทหารผ่านศึกทุกคนล้วนแต่ได้ปฏิบัติตามหน้าที่มาแล้ว เพียงแต่ว่าทหารผ่านศึกส่วน ใหญ่ไม่ได้รับความพิการหรือเสียชีวิต จากการปฏิบัติหน้าที่ แต่ได้รับการสงเคราะห์จากองค์การ

สงครามน้อยมาก ซึ่งทำให้ช่องว่างของการให้การสงครามระหว่างทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 1 และทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นอื่น มีความแตกต่างกันอย่างมากมาย อีกทั้งทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 2, 3 และ 4 ซึ่งมีจำนวนมากและส่วนใหญ่มีฐานะยากจน เนื่องจากเป็นเกษตรกรมีรายได้ไม่สม่ำเสมอ ซึ่งช่องว่างของการสงคราม เป็นปัจจัยหนึ่งที่ยกการสงครามที่ไม่สามารถทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

**4.2.2 กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก** จัดโครงสร้างระบบการให้การสงครามแก่ทหารผ่านศึก แบ่งออกเป็นสามกลุ่มด้วยกัน ประกอบด้วย

- การให้ความช่วยเหลือด้านสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ (benefits, social support)
- การให้ความช่วยเหลือด้านบริการสุขภาพ (medical care)
- การจัดพิธีฝังศพและการจัดหาสุสาน (lasting memorials promoting)

#### 4.2.2.1 การให้ความช่วยเหลือด้านสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

จากการวิเคราะห์การให้การสงครามแก่ทหารผ่านศึกของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกการให้ความช่วยเหลือด้านสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ (benefits, social support) ได้แก่ การจ่ายค่าชดเชยต่าง ๆ การให้การศึกษาและฝึกอบรมฟื้นฟูการประกอบอาชีพ การจัดหาเงินทุนให้เข้าซื้อที่อยู่อาศัย และการประกันชีวิต พบว่า

(1) การจ่ายค่าชดเชยให้กับทหารผ่านศึก Servicemembers และครอบครัว โดยพิจารณา

- สภาพความพิการและทุพพลภาพของทหารผ่านศึก ทั้งที่เกิดก่อนและหลังอันเป็นผลจากการปฏิบัติหน้าที่ในการรบ และการฝึก
- สถานะความรับผิดชอบต่อครอบครัวและผู้อยู่ในอุปการะของทหารผ่านศึก โดยจะพิจารณาจากจำนวนของบุตร จำนวนของบิดามารดาที่ยังมีชีวิตอยู่ โดยจะต้องอยู่ด้วยกัน สำหรับครอบครัวทหารผ่านศึก คู่สมรสจะต้องไม่แต่งงานใหม่ หากทหารผ่านศึกผู้นั้นได้เสียชีวิต ก็ยังได้รับสิทธิในการช่วยเหลือจากกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกตลอดไป

(2) การจ่ายเงินบำนาญ โดยกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกจะจ่ายเพิ่มเติมให้กับทหารผ่านศึก พิการและมีรายได้ต่ำนั้น เพื่อช่วยเหลือให้ทหารผ่านศึกพิการได้รับผลประโยชน์เพิ่มขึ้นจากเงินบำนาญที่ได้รับ อีกทั้งยังจ่ายให้กับครอบครัวของทหารผ่านศึกที่เสียชีวิต เพื่อช่วยเหลือครอบครัวทหารผ่านศึกที่มีรายได้ต่ำ

(3) การให้การศึกษาและฝึกอบรมฟื้นฟูการประกอบอาชีพ

กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ทำหน้าที่ในการสนับสนุนในด้านการศึกษาให้แก่ทหารผ่านศึก ครอบครัว มีการให้ทุนการศึกษา โดยจะประสานมหาลัยและวิทยาลัย



ต่าง ๆ ทั่วประเทศในการเข้าเรียนของทหารผ่านศึกและบุตร เพื่อช่วยให้ทหารผ่านศึกและครอบครัว มีโอกาสในการพัฒนาศึกษาหาความรู้ สำหรับการฟื้นฟูการประกอบอาชีพและการจ้างงาน เป็นการช่วยเหลือให้ทหารผ่านศึกได้มีการฝึกอบรมเพิ่มเติมและพัฒนาฝีมือเกี่ยวกับการประกอบอาชีพต่างๆ โดยได้ร่วมมือกับกระทรวงกลาโหม และกระทรวงแรงงาน ในการสำรวจและจัดสรรหาอาชีพ โดยเฉพาะจัดโครงการให้ความช่วยเหลือการฟื้นฟูอาชีพสำหรับบุคคลที่มีความพิการเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ มีอาชีพเลี้ยงดูตนเองได้ รวมทั้งช่วยให้ทหารผ่านศึกกลับมาทำงานอีกครั้งกับอดีตผู้ว่าจ้างเดิม ในตำแหน่งที่เหมาะสม

#### (4) การจัดหาเงินทุนให้เช่าซื้อที่อยู่อาศัย

กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก จะช่วยให้ทหารผ่านศึกได้มีสิทธิ์เป็นเจ้าของที่อยู่อาศัย โดยจะจัดหาสิทธิประโยชน์ในการรับรองสินเชื่อในการซื้อที่อยู่อาศัย การขายที่อยู่อาศัย การสร้างซ่อมแซมรักษาหรือปรับแต่งที่อยู่อาศัยให้เหมาะสมสำหรับการพักอาศัย หรือเงินกู้สำหรับซื้อที่อยู่อาศัย โดยกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกจะรับประกันในส่วนของเงินกู้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ให้กู้ยืม ซึ่งได้รับอัตราดอกเบี้ยตลาด และไม่ต้องมีเงินดาวน์ หรือการประกันสินเชื่อที่อยู่อาศัยส่วนตัว อีกทั้ง ยังค้ำประกันในการขอสินเชื่อ Refinance เพื่อแปลงทรัพย์สินเป็นเงินสด

#### 4.2.2.2 การให้ความช่วยเหลือด้านบริการสุขภาพ (medical care)

กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ได้แบบบูรณาการาระบบการรักษาพยาบาล ในการให้การรักษายาบาลแก่ทหารผ่านศึก ซึ่งถือว่าเป็นระบบการรักษาการที่ใหญ่ที่สุดของอเมริกา ซึ่งมีโรงพยาบาล, คลินิก, ศูนย์การดำรงชีวิตของชุมชน domiciliaries, ศูนย์ให้คำปรึกษาการจ้ดรูป และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่ให้การดูแลสุขภาพมากกว่า 1,700 แห่ง กระจายอยู่ทุกรัฐทั่วประเทศ โดยให้บริการในการรักษาดูแลสุขภาพทหารผ่านศึกปีละไม่น้อยกว่า 8.76 ล้านคน รวมทั้งครอบครัวของทหารผ่านศึก ซึ่งบางโปรแกรม ของ the Civilian Health and Medical Program of the Department of Veterans Affairs (CHAMPVA) โรคกระดูกไขสันหลังปิดไม่สนิท ( SB ) , Children of Women Vietnam Veterans (CWW) ( CWW ) โปรแกรมทางการแพทย์จากต่างประเทศ ( FMP ) ซึ่งโปรแกรมการรักษาพยาบาลเหล่านี้อาจช่วยลดค่าใช้จ่ายสำหรับอุปกรณ์ทางการแพทย์ และการตรวจโรค อันเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับครอบครัวทหารผ่านศึก

#### 4.2.2.3 การจัดพิธีฝังศพและการจัดหาสุสาน (lasting memorials promoting)

ซึ่งถือว่าเป็นการช่วยเหลือและลดภาระเรื่องค่าใช้จ่ายให้แก่ครอบครัวทหารผ่านศึกในการจัดหาสุสานเนื่องจากในอเมริกา ที่ดินสำหรับฝังศพแพงมากโดยเฉพาะในเขตเมืองสำคัญ ซึ่งในแต่มีรัฐจะมีสุสานที่กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกรับผิดชอบดูแล เพื่อจัดการในพิธีศพให้กับ



ทหารผ่านศึกพิการหรือทุพพลภาพ ตลอดจนรับผิดชอบในการจัดงานเชิดชูเกียรติ ไม่ว่าจะเป็นการจัดงานวันทหารผ่านศึก หรือการจัดงานต่าง ๆ ที่ส่งเสริมวีรกรรมของทหารผ่านศึก

#### 4.2.3 ผลการอภิปราย

เมื่อทำการศึกษาโดยเปรียบเทียบการให้สงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกของทั้งสองประเทศ พบว่า มีความคล้ายกันในการกำหนดโครงสร้างของระบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก โดยแบ่งออกเป็นสองลักษณะที่เหมือนกัน ประกอบด้วย

##### (1) ระบบการสงเคราะห์ที่เป็นตัวเงิน (MONETARY AIDS)

ซึ่งได้จ่ายเป็นเงินช่วยเหลือต่าง ๆ ให้กับทหารผ่านศึก เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต ถึงแม้จะมีการจัดระบบการสงเคราะห์ที่เหมือนกันแบบนี้ แต่ก็ยังมีส่วนที่แตกต่างกันเนื่องจากหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการกำหนดสิทธิและผลประโยชน์ของทหารผ่านศึกของแต่ละประเทศ โดยทหารผ่านศึกของไทยจะได้รับสิทธิตามประเภทชั้นบัตรประจำตัว ที่กำหนดจากการห้วงเวลาและสถานที่ ที่ออกไปปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งความพิการที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือการเสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจากการวิเคราะห์ พบว่าการกำหนดหลักเกณฑ์สำหรับการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกในปัจจุบัน ทางองค์การสงเคราะห์ได้ให้ผลประโยชน์อย่างมากกับทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 1 ซึ่งเป็นทหารผ่านศึกพิการ และครอบครัวทหารผ่านศึกที่ทหารผ่านศึกได้เสียชีวิตไปแล้ว โดยไม่คำนึงถึงความพิการ ที่เกิดขึ้นกับทหารผ่านศึก ซึ่งบางครั้งความพิการที่เกิดขึ้นไม่เป็นปัญหาต่อการประกอบอาชีพหรือการดำรงชีวิตประจำวันของทหารผ่านศึก ในขณะที่วงกิจกรรมกิจการทหารผ่านศึก ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกที่พิการ โดยพิจารณาจากระดับความพิการที่เกิดขึ้น ซึ่งทหารผ่านศึกที่มีความพิการที่แตกต่างกันจะได้รับการช่วยเหลือแตกต่างกันด้วย รวมทั้งยังใช้หลักเกณฑ์ภาระการอุปการะเป็นตัวกำหนดสิทธิและผลประโยชน์ของทหารผ่านศึกพิการเช่นเดียวกัน ซึ่งในการกำหนดเงื่อนไขของวงกิจกรรมกิจการทหารผ่านศึก เป็นการช่วยเหลือที่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นกับทหารผ่านศึกมากกว่า การให้การช่วยเหลือขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก อีกทั้งวงกิจกรรมกิจการทหารผ่านศึก ยังได้ขยายขอบเขตโอกาสในการช่วยเหลือทหารผ่านศึกที่มีความพิการอันเกิดขึ้นหลังจากการปฏิบัติหน้าที่ ที่เป็นผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ที่ผ่านมา

สำหรับการให้ความช่วยเหลือทหารผ่านศึกที่ไม่พิการหรือทุพพลภาพ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการให้การสงเคราะห์ตามประเภทชั้นบัตรประจำตัว ซึ่งกำหนดจากสถานที่ที่เคยออกไปปฏิบัติหน้าที่ ประเภทเหรียญราชการทหารที่ได้รับ และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งการให้การช่วยเหลือประเภทนี้ จะได้รับสิทธิประโยชน์น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับทหารผ่านศึกพิการของไทยที่ได้รับความช่วยเหลือจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ทั้งที่ได้

ปฏิบัติหน้าที่ในการปกป้องประเทศชาติเหมือนกัน ทั้งนี้ทั้งนั้นเกิดขึ้นจากการกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้ความช่วยเหลือที่ไม่เสมอภาคและเป็นธรรมให้แก่ทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ซึ่งทหารผ่านศึกประเภทนี้มีจำนวนมาก และยากจน ทางตรงกันข้าม กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกไม่ได้ให้การช่วยเหลือประเภทนี้แก่ทหารผ่านศึกที่ไม่พิการเลย ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกันแล้ว องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีฐานความช่วยเหลือทหารผ่านศึกที่เป็นตัวเงินเปิดกว้างมากกว่ากระทรวงกิจการทหารผ่านศึก

ดังนั้นเพื่อที่จะทำให้ทหารผ่านศึกของไทยได้รับการสงเคราะห์อย่างเสมอภาคและยุติธรรมองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกควรนำแนวคิดการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกพิการของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกมาใช้ และจะต้องเพิ่มสิทธิผลประโยชน์ให้กับทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นอื่นให้สูงขึ้น เพื่อลดช่องว่างของการสงเคราะห์ และเป็นการช่วยเหลือทหารผ่านศึกให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นมีรายได้เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพของตนเองและครอบครัว จึงเป็นปัญหาและอุปสรรคอย่างหนึ่งที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกต้องกลับมาทบทวนถึงแนวทางหรือกรอบในการจัดสรรการสงเคราะห์ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ ต่อทหารผ่านศึกที่ทุกคนที่ได้ยินดีเสียสละชีวิตเพื่อปกป้องประเทศชาติ

## (2) ระบบการสงเคราะห์ที่ไม่เป็นตัวเงิน (NON MONETARY AIDs)

พบว่าทำให้การสงเคราะห์ทั้งสองประเทศ จะให้การสงเคราะห์ทั้งทหารผ่านศึกพิการและทหารผ่านศึกทั่วไปเหมือนกัน โดยการให้ความช่วยเหลือทางด้านอาชีพ ซึ่งจัดให้มีการฝึกอาชีพและจัดหางานให้แก่ทหารผ่านศึกเหมือนกัน รวมทั้งการให้การค่าประกันเข้าทำงาน ซึ่งเป็นภารกิจที่ทั้งสองประเทศให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ด้านการศึกษาของทหารผ่านศึก กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยได้มีการสร้างเครือข่ายทางการศึกษากับสถานศึกษาต่าง ๆ ทั่วประเทศ ทำให้ทหารผ่านศึกมีทางเลือกในการศึกษาอย่างกว้างขวาง ในขณะที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก สนับสนุนเพียงค่าเล่าเรียนที่ค่อนข้างจำกัดเท่านั้น แต่เปิดโอกาสให้ทหารผ่านศึกเข้ารับการศึกษาระดับที่สูงกว่าจนถึงระดับปริญญาโท ซึ่งการช่วยเหลือประเภทนี้ของทั้งสองประเทศ มีจุดเด่นที่ต่างกัน ซึ่งหาองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะนำจุดเด่นของการสงเคราะห์ทางด้านนี้ของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกมาปรับปรุงและเพิ่มช่องทางการศึกษาให้กับทหารผ่านศึก จะช่วยให้ทหารผ่านศึกมีโอกาสที่จะได้มีความรู้และนำความรู้มาเพิ่มศักยภาพให้กับตนเอง สำหรับในการจัดหาที่อยู่อาศัยให้กับทหารผ่านศึก องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะมีกองทุนให้กู้ยืมสำหรับให้ทหารผ่านศึกสำหรับซื้อบ้านเป็นของตนเอง โดยทหารผ่านศึกจะเสียอัตราดอกเบี้ยในระดับต่ำ ยกเว้นทหารผ่านศึกพิการจะได้รับการยกเว้นไม่ต้องคิดอัตราดอกเบี้ย อย่างไรก็ตามวงเงินสำหรับให้ทหารผ่านศึกกู้ยืมค่อนข้างต่ำ โดยไม่เกิน 600,000 บาท ซึ่งไม่สอดคล้องกับราคา

อสังหาริมทรัพย์ในปัจจุบัน รวมทั้งมีการจัดที่ดินทำกินให้กับทหารผ่านศึกที่อยู่ในส่วนภูมิภาคที่ไม่มีที่ดินทำกินและที่อยู่อาศัย โดยองค์การจะให้เช่าซื้อในราคาที่ย่อมเยา และเสียดอเบี้ยในอัตราที่ย่อมเยา เช่นเดียวกัน ในขณะที่กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก จะทำหน้าที่ค้าประกันในการกู้ยืมกับสถาบันการเงินต่างๆ ให้กับทหารผ่านศึกเท่านั้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่าองค์การสงเคราะห์มีช่องทางในการช่วยเหลือทหารผ่านศึกมากกว่า ขณะเดียวกันกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก จะนำรูปแบบเครือข่ายทางการเงินมาช่วยเหลือทหารผ่านศึกของตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นการอำนวยความสะดวกที่จะส่งเสริมให้ทหารผ่านศึกมีบ้านเป็นของตนเอง แต่อย่างไรก็ตามองค์การควรที่จะเพิ่มช่องทางที่จะทำให้ทหารผ่านศึกมีทางเลือกในการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองโดยจะต้องเพิ่มรูปแบบการค้าประกันสินเชื่อกับสถาบันการเงินของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกมาใช้ เพื่อขยายโอกาสให้ทหารผ่านศึกมีที่อยู่อาศัยให้เหมาะสมกับความต้องการของตนเองและครอบครัว ด้านการให้ความช่วยเหลือพยาบาล โดยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะมีโรงพยาบาลทหารผ่านศึกเป็นหน่วยที่ทำหน้าที่รักษาพยาบาลให้กับทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ซึ่งปัญหาสำคัญที่สุดในการให้บริการด้านนี้คือ ทหารผ่านศึกจะต้องเดินทางมารับการสงเคราะห์ที่กรุงเทพมหานคร ทำให้ทหารผ่านศึกได้รับความไม่สะดวกและเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากในการเดินทาง ถึงแม้ว่าองค์การจะให้ทหารผ่านศึก สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในด้านการรักษาพยาบาลในกรณีที่ใช้บริการการรักษาที่โรงพยาบาลต่าง ๆ ได้ แต่สิทธิที่สามารถเบิกได้ค่อนข้างต่ำ ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ในทางตรงกันข้าม กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกได้จัดระบบบูรณาการการรักษาพยาบาลกับโรงพยาบาล และสถานพยาบาลต่าง ๆ ทั้งของรัฐและเอกชนทั่วประเทศ ซึ่งถือว่าเป็นจุดเด่นของความช่วยเหลือประเภทนี้ ที่องค์การสงเคราะห์ควรนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการด้านการรักษาพยาบาลให้แก่ทหารผ่านศึก เพื่ออำนวยความสะดวกและสามารถช่วยเหลือทหารผ่านศึกที่เจ็บป่วยได้ทันทั่วถึง อันจะเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายกับทหารผ่านศึกไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ด้านการส่งเสริมสิทธิและเกียรติ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้ขอสิทธิพิเศษในกิจการของทางราชการและรัฐวิสาหกิจ เพื่อช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนในค่าใช้จ่ายสำหรับการดำเนินชีวิตของทหารผ่านศึก รวมทั้งยังมีการช่วยเหลือทางด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องคดีความ หรือการช่วยเหลือด้านงานศพ ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือด้านงานศพของทหารผ่านศึกโดยตรง ขณะที่กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกจะจัดพิธีศพและจัดหาสถานที่สำหรับฝังศพให้กับทหารผ่านศึกเท่านั้น รวมทั้งทั้งสองประเทศยังได้จัดงานวันทหารผ่านศึก เพื่อเชิดชูเกียรติและยกย่องในวีรกรรมให้กับทหารผ่านศึก ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบกันแล้วการบริหารจัดการด้านการเชิดชูเกียรติขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีความหลากหลายกว่า

สรุป พบว่าการบริหารจัดการในเรื่องการสงเคราะห์ให้กับทหารผ่านศึกของทั้งสองประเทศรูปแบบเหมือนกัน และแต่ละรูปแบบต่างก็มีจุดเด่นและจุดด้อย ดังนั้นองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกควรที่จะนำจุดเด่นของรูปแบบการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการสงเคราะห์ ในขณะที่เดียวกันก็ควรนำจุดด้อยของการสงเคราะห์ของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกมาใช้เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงจุดเด่นขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกให้มากยิ่งขึ้น

### 4.3 การสร้างเครือข่าย

4.3.1 องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้มีการสนับสนุนให้ทหารผ่านศึกในพื้นที่ต่าง ๆ รวมตัวกันจัดตั้งกลุ่มทหารผ่านศึกเพื่อการสงเคราะห์ ซึ่งถือว่าเป็นรูปแบบที่จำแนกตามคุณลักษณะของสมาชิกโดยให้จัดตั้งเป็นกลุ่มเครือข่ายทหารผ่านศึกในพื้นที่ต่าง ๆ เป็นเครือข่ายเชิงพื้นที่ (area network) เกิดจากการรวมตัวของกลุ่ม องค์กร ที่อาศัยพื้นที่ดำเนินการเป็นปัจจัยหลักในการทำงานร่วมกันเป็นการพัฒนาแบบบูรณาการที่ไม่แยกส่วนต่างๆ ออกจากกัน โดยยึดเอาพื้นที่เป็นที่ตั้ง โดยมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้ทหารผ่านศึกช่วยเหลือเกื้อกูลดูแลซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะยามที่เกิดภัยพิบัติในพื้นที่ รวมทั้งให้ผู้แทนของกลุ่มเครือข่ายทำหน้าที่ประสานงานกับสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในส่วนภูมิภาคในการขอความช่วยเหลือต่าง ๆ โดยเครือข่ายทหารผ่านศึกที่จัดตั้งขึ้นมีตั้งแต่ระดับตำบล ระดับหมู่บ้าน จนถึงระดับอำเภอ ซึ่งปัจจุบัน องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้สนับสนุนให้ยกระดับเครือข่ายทหารผ่านศึก เพื่อการสงเคราะห์เป็นเครือข่ายทหารผ่านศึกเพื่อความมั่นคงเพื่อพัฒนาศักยภาพของกลุ่มทหารผ่านศึกในการสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการรักษาความมั่นคงของรัฐ

4.3.2 สำหรับกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ได้มีการนำแนวคิดเครือข่ายมาใช้ในการสนับสนุนการช่วยเหลือทหารผ่านศึก โดยกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ได้สร้างความร่วมมืออย่างเป็นทางการกับองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยในการสร้างเครือข่ายจะใช้ภารกิจที่คล้ายกันเป็นหลักเกณฑ์ในการสร้างความสัมพันธ์ ทั้งนี้กระทรวงกิจการทหารผ่านศึกได้ให้ความสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งได้มีการสร้างความร่วมมือกับหน่วยที่ให้บริการด้านการรักษาในทุกมลรัฐ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างพันธมิตรกับโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน สถานอนามัย ศูนย์ดูแลสุขภาพทั่วประเทศ เพื่อที่จะทำให้ทหารผ่านศึกได้รับความสะดวกในการรักษาพยาบาล รวมทั้งยังมีการสร้างความร่วมมือทางด้านการศึกษากับโรงเรียน วิทยาลัย และมหาวิทยาลัย ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อสร้างโอกาสทางการศึกษาให้กับทหารผ่านศึก และ

ครอบครัว ได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น อีกทั้งได้มีการสร้างความมือทางด้านอาชีพกับภาคเอกชนในการที่จะให้ทหารผ่านศึกมีอาชีพที่มั่นคง ซึ่งในการสร้างเครือข่ายของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก สอดคล้องกับภารกิจหลักของหน่วย

#### 4.3.3 ผลการอภิปราย

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้มีการสร้างเครือข่ายทหารผ่านศึกตามพื้นที่ต่างๆ เป็นรูปแบบของเครือข่ายตามคุณลักษณะของสมาชิกที่เป็นทหารผ่านศึก โดยมีลักษณะเน้นเครือข่ายแนวราบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทหารผ่านศึกดูแลช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และยังมีเครือข่ายภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นสัสดี หรือ กรมม. ในแต่ละพื้นที่ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดูแลความมั่นคงของรัฐ ซึ่งการดำเนินของเครือข่ายมีลักษณะแบบหลวม ๆ ไม่เป็นทางการ เป็นการประสานความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือกัน เป็นเครือข่ายการแลกเปลี่ยน มีการติดต่อสื่อสาร โดยสร้างความสัมพันธ์ในการอยู่ร่วมกัน เครือข่ายไม่มีโครงสร้างที่แน่นอนตายตัว แต่ในเครือข่ายไม่มีใครบังคับให้ใครทำอะไรได้ สำหรับกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ได้มีการสร้างเครือข่ายเครือข่ายที่แบ่งตามโครงสร้างหน้าที่ โดยอาศัยภารกิจ และการก่อตัวของกลุ่มผลประโยชน์ในสังคมเป็นแนวทางในการแบ่งเครือข่าย ซึ่งมีการสร้างเครือข่ายภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคองค์กรพัฒนาเอกชน โดยเฉพาะเครือข่ายด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งมีการสร้างพันธมิตรกับหน่วยที่ให้บริการด้านการรักษาในทุกมลรัฐ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างพันธมิตรกับโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน สถานอนามัย ศูนย์ดูแลสุขภาพ ทั่วประเทศ เพื่อให้ทหารผ่านศึกได้รับความสะดวก ในการรักษาพยาบาล ในการจัดตั้งเครือข่ายต่างๆ ดังกล่าวมุ่งเน้น การดำเนินการภายใต้กรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของหน่วยงาน หรือโครงสร้างหลักของกลุ่มผลประโยชน์ นั้นๆ

สรุป การจัดตั้งเครือข่ายเพื่อช่วยเหลือทหารผ่านศึกของทั้งสองประเทศมีลักษณะต่างกัน โดยการจัดตั้งเครือข่ายของไทย มีลักษณะไม่เป็นทางการ เป็นเครือข่ายที่เกิดจากการประสานความร่วมมือเท่านั้น ที่มีการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการรวมตัวกัน สำหรับการจัดตั้งเครือข่ายของอเมริกา เป็นเครือข่ายที่มีความเป็นทางการ มีสัญญาและข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นการบูรณาการการทำงานตามพันธกิจซึ่งจะทำให้เกิดความเข้มแข็งต่อการให้ความช่วยเหลือแก่ทหารผ่านศึก

#### 4.4 การวิเคราะห์จากการศึกษาข้อมูลภาคสนาม (Field Research)

จะดำเนินวิจัยข้อมูลจากการเก็บข้อมูลการสอบถามโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการหาข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งจะวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรคในการยกระดับการให้การสงเคราะห์ที่จะทำให้ทหารผ่านศึกของไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประกอบด้วย 2 ส่วน

1. ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับบริการการสงเคราะห์
2. ปัญหาและความต้องการของทหารผ่านศึกที่ต้องการให้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกช่วยเหลือ
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก

##### 4.4.1 ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับบริการการสงเคราะห์

การศึกษาความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับบริการการสงเคราะห์ของทหารผ่านศึก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการสงเคราะห์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะทำให้ทหารผ่านศึกมีความรู้สึกที่ดีต่อพันธกิจขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก โดยในการเก็บข้อมูลด้านความพึงพอใจและระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จะวัดจากความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการซึ่งเป็นการวัดว่าหน่วยงานได้ให้การสงเคราะห์อย่างไร ภายใต้กรอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยจะวิเคราะห์จาก 5 ประเด็น จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ จำนวน 30 คน โดยใช้เครื่องมือ ดังนี้

- แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อใช้สัมภาษณ์ตามแนวทาง ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Closed Ended Question) และคำถามปลายเปิด (Open Ended Question ) เพื่อหาคำตอบตามความมุ่งหมายของการวิจัย

- แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non – Structured Interview) เพื่อใช้สัมภาษณ์เจาะลึกแบบเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบเพื่อจับประเด็นและนำมาตีความหมาย โดยใช้ทฤษฎีในการตีความ ซึ่งจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์

4.4.1.1 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อใช้สัมภาษณ์ตามแนวทาง ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Closed Ended Question) และคำถามปลายเปิด (Open Ended Question ) ดังนี้



## ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

### ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

#### 1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าทหารผ่านศึก 27 คน มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างมาก และอีก 3 คน มีระดับความพึงพอใจเฉย ๆ ทั้งนี้เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ได้ตั้งใจอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเต็มที่ ทำให้ทหารผ่านศึกได้ทราบว่าในการขอรับการสงเคราะห์แต่ละประเภทมีเงื่อนไขและวิธีการอย่างไรบ้าง ต้องใช้เวลาเท่าไร โดยหน่วยต่าง ๆ มีผังขั้นตอนในการดำเนินการอย่างชัดเจน ทำให้ทหารผ่านศึกได้มีความเข้าใจขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอรับการสงเคราะห์ อย่างชัดเจน

#### 2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก

พบว่าทหารผ่านศึก 21 คน มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก ทหารผ่านศึก 8 คน มีความพึงพอใจระดับมาก และ ทหารผ่านศึกอีก 1 คน มีความพึงพอใจระดับเฉย ๆ ทั้งนี้เมื่อมองภาพรวมของความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากแล้ว เกิดจากที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้มีการมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้การบริการสำหรับการให้การสงเคราะห์แต่ละประเภทอย่างชัดเจน ทำให้เกิดความคล่องตัว

#### 3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา

พบว่าทหารผ่านศึก 20 มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก ทหารผ่านศึก 4 คน มีความพึงพอใจระดับมาก และ ทหารผ่านศึกอีก 6 คน มีความพึงพอใจระดับไม่ค่อยพอใจ โดยปัจจัยหลักที่ทำให้ทหารผ่านศึกมีความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วและทันตามกำหนดเวลา ได้แก่ ความสมบูรณ์ของเอกสารประกอบการพิจารณาต่างๆ ที่จะต้องครบถ้วนตาม เนื่องจากการให้การสงเคราะห์ในแต่ละประเภทจะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ปัญหาความล่าช้าที่เกิดขึ้นของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์นั้นก็คือทหารผ่านศึกมีเอกสารประกอบการพิจารณาไม่ครบหรือไม่สมบูรณ์

#### 4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง

พบว่าทหารผ่านศึก 30 คน มีความพึงพอใจระดับมาก เนื่องจากการให้บริการตามลำดับ โดยส่วนมากสำนักงานสงเคราะห์ในส่วนภูมิภาคได้จัดที่นั่งให้เป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างชัดเจน

ดังนั้นในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ทหารผ่านศึกที่มารับบริการมีความพอใจในระดับค่อนข้างมาก ปัญหาสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับบริการ คือความไม่สมบูรณ์ของเอกสารประกอบการพิจารณา ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าและเสียเวลาในการดำเนินการ



### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

#### 1. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง

พบว่าทหารผ่านศึก 27 คน มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก ทหารผ่านศึก 3 คน มีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้การสงเคราะห์ ได้รับการอบรมในการให้บริการที่เป็นเลิศ และองค์การสงเคราะห์ได้ให้ความสำคัญในการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก ในฐานะผู้ซึ่งได้ทำคุณประโยชน์แก่ประเทศชาติ

#### 2. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ

พบว่าทหารผ่านศึก 26 คน มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก ทหารผ่านศึก 4 คน มีความพึงพอใจระดับเฉยๆ ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ทุกวัน เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องใส่ชุดปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ ทำให้เกิดความสง่างามในการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาทุกหน่วยมีการกำกับดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

#### 3. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ

พบว่าทหารผ่านศึก 26 มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก ทหารผ่านศึก 3 คน มีความพึงพอใจระดับมาก และ ทหารผ่านศึกอีก 1 คน มีความพึงพอใจระดับไม่ค่อยพอใจ โดยในการปฏิบัติงานได้มีผู้บังคับบัญชา กำกับดูแล ตลอดเวลา

4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม

พบว่าทหารผ่านศึก 25 มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก ทหารผ่านศึก 1 คน มีความพึงพอใจระดับมาก และ ทหารผ่านศึกอีก 4 คน มีความพึงพอใจระดับไม่ค่อยพอใจ โดยพนักงานที่รับผิดชอบในงานการให้การสงเคราะห์ได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีความรู้ในการให้บริการอย่างละเอียด แต่อย่างไรก็ตาม พนักงานที่เพิ่งได้รับการบรรจุใหม่ หรือการโยกย้ายตำแหน่ง อาจส่งผลต่อความสามารถในการตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ทหารผ่านศึก

#### 5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน

พบว่าทหารผ่านศึก 30 มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก เนื่องจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีนโยบายลงโทษในการปฏิบัติงานที่ทุจริตอย่างรุนแรง และมีกรอบในการปฏิบัติงานซึ่งพนักงานทุกคนที่ทำหน้าที่ในการให้การสงเคราะห์ต้องชี้แจงขั้นตอนต่าง ๆ ให้ทหารผ่านศึกทุกคน

ดังนั้นในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทหารผ่านศึกที่มารับบริการมีความพอใจในระดับค่อนข้างมาก ปัญหาสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับบริการ คือ ความรู้ในการตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม เนื่องจากพนักงานที่

ได้รับการปรับย้าย หรือพนักงานที่ได้รับการบรรจุใหม่ยังขาดความรู้และทักษะในการตอบปัญหาข้อสงสัยต่าง ๆ ของทหารผ่านศึก และเจ้าหน้าที่ยังขาดประสบการณ์และความรู้ในเรื่องงานที่ได้รับมอบหมาย

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ

พบว่าทหารผ่านศึก 22 มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก และทหารผ่านศึก 8 คน มีความพึงพอใจระดับเฉย ๆ ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักงานสงเคราะห์ในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่อยู่ในค่ายทหาร และอยู่ใกล้ชุมชนมีรถประจำทางผ่าน ทำให้สะดวกต่อการเดินทาง ในขณะที่ยังมีสำนักงานสงเคราะห์ในส่วนภูมิภาค ที่มีที่ตั้งไกลจากชุมชน อาจทำให้การเดินทางไม่สะดวกเท่าที่ควร สำหรับองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ส่วนกลางมีที่ตั้งอยู่ใจกลางชุมชน มีรถประจำทางผ่านสำนักงานหลายสาย ทำให้ทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ ได้รับความสะดวกในการเดินทาง

#### 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องรับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ

พบว่าทหารผ่านศึก 12 มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก ทหารผ่านศึก 5 คน มีความพึงพอใจระดับมาก และทหารผ่านศึก 13 คน มีความพึงพอใจระดับเฉย ๆ ทั้งนี้เมื่อมองภาพรวม องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกและสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในส่วนภูมิภาค ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับความต้องการ แต่ยังมีบางหน่วยในส่วนภูมิภาคกำลังดำเนินการปรับปรุงให้เหมาะสม โดยเฉพาะให้สามารถรองรับทหารผ่านศึกที่พิการได้ และอาคารสำนักงานค่อนข้างคับแคบ เก่า และทรุดโทรม มีสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยมาก

#### 3. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ

พบว่าทหารผ่านศึก 21 มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก และทหารผ่านศึก 9 คน มีความพึงพอใจระดับเฉย ๆ เนื่องจากในการปฏิบัติงานได้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการจัดวางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น แต่อย่างไรการพึ่งระบบอิเล็กทรอนิกส์อาจจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดปัญหาได้เนื่องจากระบบการทำงานขัดข้อง ปัญหาสำคัญที่ทำให้ทหารผ่านศึกรู้สึกเฉย ๆ มาจากการที่สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในส่วนภูมิภาค ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อให้บริการแก่ทหารผ่านศึก ซึ่งทำให้ทหารผ่านศึกจะต้องเสียเวลาเดินทางไปถ่ายเอกสารข้างนอกพื้นที่

#### 4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

พบว่าทหารผ่านศึก 24 มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก และทหารผ่านศึก 6 คน มีความพึงพอใจระดับมาก เนื่องจากมีป้ายบอกเส้นทางอย่างชัดเจน ประกอบกับอาคารสำนักงาน

สงเคราะห์ในส่วนภูมิภาคมีรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของหน่วยอย่างชัดเจน ทำให้ทหารผ่านศึกรับรู้ได้อย่างถูกต้อง

#### 5. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม

พบว่าทหารผ่านศึก 26 มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก และทหารผ่านศึก 4 คน มีความพึงพอใจระดับมาก เนื่องจากองค์การสงเคราะห์ได้จัดให้มีกิจกรรม 5 ส. และให้ทุกหน่วย ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นในภาพรวม พบว่าทหารผ่านศึกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน โดยสำนักงานสงเคราะห์ในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่มีที่ตั้งอยู่ในค่ายทหาร ซึ่งมีบางสำนักงานสงเคราะห์อยู่ห่างไกลจากชุมชนและสถานที่ราชการอื่น ทำให้การเดินทางไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร เช่นเดียวกันกับความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งยังมีบางสำนักงานสงเคราะห์ ที่ทหารผ่านศึกพิจารณาส่วนใหญ่มีความรู้สึกไม่พอใจ โดยเฉพาะในเรื่องของห้องน้ำ ซึ่งไม่รองรับและเอื้ออำนวยแก่คนพิการ ประกอบกับอาคารสำนักงานค่อนข้างคับแคบ เก่า และทรุดโทรม มีสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยมาก ไม่มีบริการถ่ายเอกสารให้กับทหารผ่านศึก ซึ่งทหารผ่านศึกจะต้องเดินทางเข้าตัวเมืองเพื่อถ่ายเอกสารประกอบคำขอรับการสงเคราะห์ ทำให้ทหารผ่านศึกได้รับความลำบากเป็นอย่างมาก สำหรับป้ายข้อความบอกจุดบริการ ความสะอาดของสถานที่ และความปลอดภัยของสถานที่ ทหารผ่านศึกมีความรู้สึกค่อนข้างพอใจ

#### ด้านคุณภาพการให้บริการ

##### 1. ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ

พบว่าทหารผ่านศึก 26 มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก และทหารผ่านศึก 4 คน มีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์สามารถได้รับความบริการได้อย่างมีคุณภาพ สอดคล้องความต้องการได้

##### 2. ได้รับความบริการที่คุ้มค่า

พบว่าทหารผ่านศึก 27 มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก และทหารผ่านศึก 3 คน มีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์สามารถได้รับความบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเต็มที่

##### 3. ผลการให้บริการในภาพรวม

พบว่าทหารผ่านศึก 27 มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก และทหารผ่านศึก 3 คน มีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์สามารถได้รับการบริการที่มีคุณภาพ สอดคล้องความต้องการ และสามารถตอบสนองความต้องการ

#### 4.4.1.2 ผลการอภิปราย

พบว่าทหารผ่านศึกส่วนใหญ่พอใจมากในด้านคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ได้รับความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก ทุกคนได้รับการอบรมเกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศ และมีการให้ทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่หลังจากได้รับการสงเคราะห์เรียบร้อยแล้ว ซึ่งเป็นไปตามค่านิยมหลักองค์กร (Core value) “ มีจิตสงเคราะห์ในการให้บริการ ทำงานด้วยความรอบรู้ มุ่งสู่ผลงานที่ดีมีคุณภาพ ” รวมทั้งด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นการวัดในภาพรวมว่าทหารผ่านศึกมีความรู้สึกพึงพอใจกับการสงเคราะห์ว่าได้รับการที่ตรงตามความต้องการของทหารผ่านศึก คำนึงกับการเสียเวลาและค่าใช้จ่าย ในการเดินทาง ที่มารับการสงเคราะห์ แต่อย่างไรยังมีทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์มีความรู้สึกเฉยๆ ต่อการให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางส่วนไม่สามารถตอบคำถามได้ครบถ้วน ทั้งนี้อาจเกิดจากเจ้าหน้าที่ยังขาดประสบการณ์และความรู้ในเรื่องงานที่ได้รับมอบหมาย ตามที่ คอทเลอร์ กล่าวว่า “ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่า ความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ ” ซึ่งการให้บริการภาพรวมทั้งหมดที่ทหารมารับการสงเคราะห์สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่จะได้รับการที่ดีมีคุณภาพ จึงทำให้ทหารผ่านศึกมีความพึงพอใจค่อนข้างสูง และสอดคล้องกับคำจำกัดความเรื่องความพึงพอใจ ของ ซาบิน ความว่า “เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ ” แต่อย่างไรก็ตามยังมีข้อแนะนำที่ทหารผ่านศึกต้องการให้องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกปรับปรุง ได้แก่ ด้านที่ตั้งของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในส่วนภูมิภาคที่ห่างไกลจากชุมชน และสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่จำเป็นแก่ทหารผ่านศึก

4.4.2 แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non – Structured Interview) ใช้สัมภาษณ์เจาะลึกแบบเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบเพื่อจับประเด็นและนำมาตีความหมาย โดยใช้ทฤษฎีในการตีความ ซึ่งจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ที่องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก กรุงเทพมหานคร โดยสัมภาษณ์ทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 2, 3 และ 4 จำนวน 10 คน

4.4.2.1 ปัญหาและความต้องการของทหารผ่านศึกที่ต้องการให้องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกช่วยเหลือ

การศึกษาปัญหาและความต้องการของทหารผ่านศึก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการสงเคราะห์ให้มีประสิทธิผล สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงที่ต้องการให้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกช่วยเหลือ ไม่ว่าด้านสวัสดิการ ด้านการรักษาพยาบาล หรือด้านการประกอบอาชีพ ให้ทหารผ่านศึกสามารถมีรายได้ เพียงพอ เลี้ยงดูตนเอง และครอบครัวได้ ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับทหารผ่านศึกดีขึ้น

### 1. ด้านสวัสดิการสงเคราะห์

จากการสัมภาษณ์ทหารผ่านศึก พบว่าทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 2, 3 และ 4 มีระดับการรับรู้ค่อนข้างน้อย ซึ่งจากตัวอย่างการสัมภาษณ์ทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 4 เพศชาย อายุ 37 ปี ได้กล่าวว่า

“ผมเคยเป็นทหาร ที่เคยไปปฏิบัติหน้าที่ในการในการรักษาความสงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผมปลดจากราชการแล้ว แต่จะไม่ได้รับการสงเคราะห์ด้านสวัสดิการเลย ไม่ว่าจะ เป็นเงินช่วยเหลือรายเดือน เงินช่วยเหลือเป็นค่าครองชีพพิเศษ เหมือนที่ทหารผ่านศึกพิการได้รับ ทั้งที่ผมก็ปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกับพวกนั้น เพียงแต่มีโรคกลับมา โดยไม่ได้พิการ ทำไม่สิทธิด้านเงินช่วยเหลือถึงไม่ได้รับเลย การสงเคราะห์ค่ารักษาพยาบาล ก็ให้สิทธิ์น้อยมาก เพียงแค่ 3,000 บาท ต่อปี ซึ่งไม่เพียงพอ ดินะที่ผมมีบัตรทอง องค์กร ฯ ช่วยเหลือผมเพียงเงิน 500 บาท สำหรับเป็นค่าเดินทางเท่านั้น จึงอยากให้องค์การช่วยเหลือเงินเพิ่มเติม ”

ทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 3 เพศชาย อายุ 65 ปี ได้กล่าวว่า

“ผมได้รับพระราชทานเหรียญพิทักษ์เสรีชน ราชการชายแดน พอผมเกษียณแล้ว ผมจึงเป็นทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 3 ผมได้รับเอกสารสิทธิต่าง ๆ นานที่ผมถึงมารับการสงเคราะห์ เพราะอ่านแล้วสิทธิที่ได้รับน้อยเหลือเกิน ส่วนมากให้กับทหารผ่านศึกพิการทั้งนั้น บังเอิญผมมาทำธุระที่กรุงเทพฯ ผมเลยมาเบิกค่า เดินทาง 500 บาท ผมเป็นข้าราชการบำนาญเลยโชคดี ส่วนมากใช้สิทธิที่ได้รับจากกองทัพเท่านั้น ”

จากการศึกษา จะเห็นได้ว่า ทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 2, 3 และ 4 จะได้รับสิทธิและผลประโยชน์จากการช่วยเหลือที่เป็นตัวเงินจากองค์การสงเคราะห์น้อยมาก ไม่เพียงพอต่อการบรรเทาความเดือนร้อนที่เกิดขึ้น ทั้งที่ทหารผ่านศึกดังกล่าวเคยปฏิบัติหน้าที่เช่นเดียวกับทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 1 เพียงแต่ไม่ได้รับความพิการเท่านั้น และอยากให้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกปรับปรุงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่เป็นเงินช่วยเหลือ เนื่องจากปัจจุบันทหารผ่านศึกมีฐานะยากจน

## 2. ด้านกองทุนสงเคราะห์

จากการสัมภาษณ์ทหารผ่านศึก พบว่าทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 2, 3 และ 4 มีระดับการรับรู้ปานกลาง ซึ่งจากตัวอย่างการสัมภาษณ์

ทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 4 เพศชาย อายุ 29 ปี ได้กล่าวว่า

“ผมเป็นทหารกองหนุน เคยเป็นทหารเกณฑ์ ที่ไปปฏิบัติหน้าที่ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และได้บัตรทหารผ่านศึกชั้นที่ 4 ผมเคยขอกู้เงินกองทุนส่งเสริมประกอบอาชีพ 50,000 บาท แต่ไม่สามารถ กู้ได้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่แจ้งว่า ผมจะต้องผ่านการฝึกอบรมแล้วมีใบรับรองจากของ อผศ. หรือหน่วยงาน ภาครัฐ ถึงจะกู้ได้

จากข้อจำกัดหลายด้านที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของทหารผ่านศึกได้ เช่น วงเงินที่ให้กู้ยืมน้อยเกินไป โดยเฉพาะการให้กู้ยืมเพื่อไปซื้อที่อยู่อาศัย ซึ่งไม่สอดคล้องกับราคาตลาดอสังหาริมทรัพย์ สำหรับเงื่อนไขในการให้กู้ยืมมีข้อจำกัดเยอะเกินไป ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องจะการกู้ยืมเพื่อ ประกอบอาชีพ ซึ่งไม่เปิดกว้างให้ทหารผ่านศึกสามารถนำไปประกอบอาชีพได้อย่างอิสระ เนื่องจากองค์การสงเคราะห์กำหนดกรอบในการประกอบอาชีพไว้ ดังนั้นตามข้อเสนอแนะ หากองค์การประสงค์ที่จะช่วยให้ทหารผ่านศึกมีอาชีพที่มั่นคงและมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง จะต้องลดข้อจำกัดต่าง ๆ ในการกู้ยืม และปรับวงเงินให้สูงขึ้นให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจที่แท้จริง การเปิดกว้างในการให้บริการทุนสงเคราะห์ จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

## 3. ด้านอาชีพสงเคราะห์

จากการสัมภาษณ์ทหารผ่านศึก พบว่าทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 2, 3 และ 4 มีระดับการรับรู้ปานกลาง ซึ่งจากตัวอย่างการสัมภาษณ์

ทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 4 เพศชาย อายุ 32 ปี ได้กล่าวว่า

“ผมเคยเป็นทหารเกณฑ์ ที่ไปปฏิบัติหน้าที่ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พอปลดประจำการ ได้บัตรทหารผ่านศึกชั้น 4 หลังจากนั้น เมื่อประมาณ 5 ปีที่ผ่านมา ผมก็มาที่กองอาชีพ เพื่อมาหางานทำ ทางกองอาชีพ ได้แนะนำให้ผมเป็น รปภ. ของ สปภ. แต่จะต้องทำงานที่กรุงเทพฯ ซึ่งผมปฏิเสธ เนื่องจากผมต้องการทำงานที่จังหวัดพิษณุโลก เนื่องจากผมเป็นคนที่นี่ อยากอยู่กับครอบครัวที่บ้านเกิด หลังจากนั้นผมจึงไปที่สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่พิษณุโลก ก็เสนอให้ทำงาน รปภ. เช่นเดียวกัน ที่จริงแล้วผมอยากฝึกอบรมอาชีพเสริมที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร ปรากฏว่ามีแต่การฝึกอบรมขับรถ และซ่อม เครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งไม่ตรงกับความต้องการของผมเลย จึงไม่ได้ทำงานตามที่จัดหา และไม่ได้อบรมตามที่เจ้าหน้าที่เสนอให้”



จากการศึกษา จะเห็นได้ว่าทหารผ่านศึก มีระดับการรับรู้ปานกลาง เนื่องจากการช่วยเหลือทางด้านอาชีพนั้น ไม่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึกได้ ซึ่งพบว่าองค์การสงเคราะห์เน้นการฝึกอาชีพด้านอุตสาหกรรมมากกว่า และจัดหาอาชีพไม่ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน ประกอบกับทหารผ่านศึกส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และไม่ต้องย้ายจากถิ่นฐานไปประกอบอาชีพอื่นแทน ดังนั้น การที่จะทำให้ทหารผ่านศึกมีความมั่นคงทางด้านอาชีพ องค์การจะต้องให้ความสำคัญต่อปัจจัยพื้นฐานของทหารผ่านศึกด้วย โดยจะต้องเน้นการส่งเสริมอาชีพเกษตรกรรมแก่ทหารผ่านศึก ไม่ว่าจะการนำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้กับการเกษตรของทหารผ่านศึก ส่งเสริมและหาช่องทางในการนำผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรมาจำหน่าย ตลอดจนจัดหาความรู้ใหม่ทางการเกษตรมาสร้างองค์ความรู้ให้แก่ทหารผ่านศึก สำหรับการประกอบอาชีพอื่น ๆ องค์การสงเคราะห์ควรปรับปรุงหลักสูตรอาชีพให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และวัฒนธรรมของทหารผ่านศึกในแต่ละพื้นที่ เนื่องจากปัจจุบัน องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนดหลักสูตรในการประกอบอาชีพโดยไม่ได้คำนึงความต้องการที่แท้จริงของทหารผ่านศึกที่กำลังประสบปัญหาในด้านอาชีพ

#### 4. ด้านการจัดหาที่ดินเพื่อที่อยู่อาศัยและทำกิน

จากการสัมภาษณ์ทหารผ่านศึก พบว่าทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 2, 3 และ 4 มีระดับการรับรู้ปานกลาง ซึ่งจากตัวอย่างการสัมภาษณ์

ทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 4 เพศชาย อายุ 40 ปี ได้กล่าวว่า

“ผมเป็นทหารกองหนุน เคยไปประจำการที่จังหวัดยะลา และได้บัตรทหารผ่านศึก ผมเคยมาลงทะเบียน ขอเป็นสมาชิก เพื่อขอที่ดินทำกินในนิคมเกษตรกรรมที่นครพนม วันนี้ผมก็มาตามเรื่องว่าอยู่ในขั้นตอนไหน แต่ทางเจ้าหน้าที่บอกว่าต้องเป็นไปตามคิว เนื่องจากมีทหารจำนวนมากได้มาลงทะเบียน ซึ่งผมมองแล้วแทบไม่เห็นโอกาสเลย จึงอยากให้อพช. เร่งดำเนินการ หรือหาพื้นที่อื่นให้ เนื่องจากตัวเองเดือดร้อนเรื่องที่ดินทำกินอย่างมาก”

จากการศึกษา ทหารผ่านศึกมีระดับการรับรู้ปานกลาง เนื่องจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีนิคมเกษตรกรรมเพียง 7 แห่ง ซึ่งไม่เพียงพอกับความต้องการของทหารผ่านศึกที่ไม่มีที่ดินทำกินและที่อยู่อาศัย และส่วนมากพื้นที่ที่ตั้งของนิคมเกษตรกรรมห่างจากชุมชนเป็นอย่างมาก และอยู่ในพื้นที่กันชนใกล้ชายแดน ทำให้ทหารผ่านศึกส่วนใหญ่ไม่ประสงค์จะขอความช่วยเหลือในด้านนี้ อย่างไรก็ตามปัจจุบันองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกพยายามที่ขอรับการจัดสรรพื้นที่จากภาครัฐเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มโอกาสในการให้ความช่วยเหลือแก่ทหารผ่านศึกที่ได้รับความเดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัยและขาดที่ดินทำกิน



## 5. ด้านการรักษาพยาบาล

จากการสัมภาษณ์ทหารผ่านศึก พบว่าทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 2, 3 และ 4 มีระดับการรับรู้ปานกลาง ซึ่งจากตัวอย่างการสัมภาษณ์

ทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 4 เพศชาย อายุ 45 ปี ได้กล่าวว่า

“ผมเป็นทหารผ่านศึกบัตรชั้นที่ 4 ทุกวันนี้ใช้สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล โดยจะสำรองจ่ายไปก่อนแล้วไปเบิกที่สำนักงานสงเคราะห์เขตอุบล วันนี้ผมมาตรวจร่างกายที่โรงพยาบาลผ่านศึก เลยได้แวะมาที่องค์การสงเคราะห์ที่กรุงเทพฯ จริง ๆ จะเป็นการดีมาก หากผมสามารถเข้าตรวจที่โรงพยาบาลค่ายโดยไม่ต้องสำรองจ่ายไปก่อน ซึ่งที่จริงเราก็เคยเป็นทหาร น่าจะสามารถเข้ารักษาได้เลย โดยไม่ต้องมาที่ กรุงเทพฯ ซึ่งเสียเงินและเสียเวลามากเลยครับ”

จากการศึกษา ทหารผ่านศึกมีระดับการรับรู้ปานกลาง เนื่องจากทหารผ่านศึกได้รับการช่วยเหลือให้สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ ถึงแม้จะน้อย แต่ทหารผ่านศึกสามารถเข้ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลอื่นของรัฐได้ โดยใช้บัตรทอง แต่อย่างไรก็ตาม ทหารผ่านศึกเห็นว่าการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกควรเพิ่มวงเงิน ในการเบิกค่ารักษาพยาบาลให้สูงขึ้นกว่านี้ เนื่องจากไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ดังนั้น องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จึงควรปรับปรุงระบบการดูแลด้านการรักษาพยาบาลให้กับทหารผ่านศึก โดยสร้างเครือข่ายการรักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลของกองทัพ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและสร้างช่องทางในการรักษาพยาบาลให้กับทหารผ่านศึก ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ทหารผ่านศึกได้รับการดูแลมากยิ่งขึ้น

## 6. การส่งเสริมสิทธิและเกียรติ

จากการสัมภาษณ์ทหารผ่านศึก พบว่าทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 2, 3 และ 4 มีระดับการรับรู้ปานกลาง ซึ่งจากตัวอย่างการสัมภาษณ์

ทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 4 เพศชาย อายุ 45 ปี ได้กล่าวว่า

“ผมคิดว่าทุกวันนี้ การเชิดชูเกียรติโดยองค์การได้จัดงานวันทหารผ่านศึก ซึ่งถือว่าองค์การได้แสดงความระลึกถึงความกล้าหาญและเสียสละของพวกเรา ซึ่งเราพอใจมาก แต่ที่จริงๆ แล้วเราอยากให้องค์การจัดหาสิทธิพิเศษต่าง ๆ ให้พวกผมด้วย ไม่ว่าจะส่วนลดค่าน้ำค่าไฟ ทั้งที่เราเคยออกรบ น่าจะได้สิทธิพิเศษเหมือนกัน เพราะพวกเราส่วนมากมีรายได้ต่ำ ฐานะยากจน การได้สิทธิต่าง ๆ จะช่วยเหลือแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายได้”

จากการศึกษา ทหารผ่านศึกมีระดับการรับรู้ปานกลาง เนื่องจากปัจจุบันสิทธิและผลประโยชน์ที่ทหารผ่านศึกได้รับจากภาครัฐและเอกชนค่อนข้างต่ำ ยกเว้นทหารผ่านศึกพิการ ที่ได้รับผลประโยชน์จากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่หลากหลาย ซึ่งในส่วนของทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 2, 3 และ 4 ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือประเภนี้มาก เนื่องจากผลประโยชน์

ที่ได้ไม่สามารถช่วยบรรเทาความเดือดร้อนที่แท้จริงได้ สำหรับการเชิดชูเกียรติที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจัดขึ้น ทหารผ่านศึกมีความภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการจัดงานวันทหารผ่านศึกเป็นอย่างดี

#### 4.4.2.2 ผลการอภิปราย

จากการศึกษาทหารผ่านศึกส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้การช่วยเหลือที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนดที่สามารถตอบสนองความต้องการและปัญหาของทหารผ่านศึกในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านกองทุนสงเคราะห์ ด้านอาชีพสงเคราะห์ ด้านการจัดหาที่ดินเพื่อที่อยู่อาศัยและทำกิน ด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสิทธิและเกียรติและการรับรู้ก่อนในระดับข้างน้อย คือ ด้านสวัสดิการสงเคราะห์

ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ผลจากการสำรวจ เห็นว่า การให้ความช่วยเหลือขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่กำหนดไว้ ทั้ง 6 ประเภท สามารถตอบสนองความต้องการเพียงแค่ทหารผ่านศึกพิการเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงบริการสงเคราะห์ดังกล่าว ขณะที่ทหารผ่านศึกส่วนใหญ่ ได้แก่ ทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 2 , 3 และ 4 ซึ่งเป็นทหารผ่านศึกที่มีฐานะยากจน ไม่ได้รับการช่วยเหลือได้ทุกประเภทเช่นเดียวกับทหารผ่านศึกพิการ โดยเฉพาะด้านสวัสดิการที่ ทหารผ่านศึกส่วนใหญ่แทบจะไม่ได้รับการช่วยเหลือ จึงทำให้การรับรู้ในการให้ความช่วยเหลือขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกน้อยกว่าที่ควรจะเป็นซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความไม่เท่าเทียม เนื่องจากทหารผ่านศึกทุกคนล้วนแต่ได้เสียสละชีวิตในการปกป้องประเทศชาติเช่นเดียวกัน อีกทั้งการให้การช่วยเหลือขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่ให้ความสำคัญ เพียงแต่ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เท่านั้น ในขณะที่การส่งเสริมสิทธิและเกียรติ ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem needs) ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) ที่ต้องการให้ทุกคนในสังคมยอมรับนับถือ ต้องการมีเกียรติ มีชื่อเสียง มีฐานะที่ได้รับการยอมรับ ทหารผ่านศึกมีการรับรู้ปานกลาง เนื่องจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกยังขาดการบูรณาการกับหน่วยงานอื่น ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมที่จะทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

#### 4.4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและทำให้การสงเคราะห์เกิดประสิทธิผลต่อทหารผ่านศึก พบว่า

## 1. ระบบการให้การสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

- นโยบายการสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์มีความเหมาะสมที่จะช่วยเหลือให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งจากตัวอย่างการสัมภาษณ์หัวหน้างานสงเคราะห์ในส่วนภูมิภาค

“ผมเห็นว่า องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้มีนโยบายที่จะช่วยเหลือทหารผ่านศึกอย่างจริงจัง โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจน ที่จะทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีอาชีพ ที่จะทำให้มีรายได้เพียงพอ สามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ โดยปัจจุบันได้เน้นการสงเคราะห์เชิงรุก ซึ่งเป็นนโยบายที่ให้ความสำคัญที่จะทำให้ทหารผ่านศึกมีอาชีพ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนแก่ทหารผ่านศึก แต่ปัญหาสำคัญที่เป็นอุปสรรคที่สุด คือทหารผ่านศึกขาดความกระตือรือร้นที่จะประกอบอาชีพ อาจเกิดจากหลายปัจจัยไม่ว่าจะเป็นอาชีพที่องค์การสงเคราะห์ที่จะส่งเสริมไม่ตรงกับความต้องการ หรืออาจมาจากตัวทหารผ่านศึกเองที่สนใจการสงเคราะห์ที่เป็นตัวเงินมากกว่า ซึ่งหากองค์การมีการปรับเพิ่มเงินช่วยเหลือต่าง ๆ จะส่งผลต่อการบริหารงบประมาณขององค์การได้ ”

ดังนั้นจากบทสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและปฏิบัติ พบว่ามีทัศนคติว่านโยบายการสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์มีความเหมาะสมที่จะช่วยเหลือให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้มีการกำหนดนโยบายในการให้ความช่วยเหลืออย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ใน ปัจจุบันองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มียุทธศาสตร์ในการช่วยเหลือที่จะทำให้ทหารผ่านศึกมีอาชีพที่มั่นคง มีรายได้เพียงพอที่สามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้ ซึ่งยุทธศาสตร์ดังกล่าวสามารถตอบสนองนโยบายการให้การสงเคราะห์อย่างยั่งยืนได้

- จุดแข็งและจุดอ่อนของระบบโครงสร้างการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกซึ่งจากตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลงานด้านการสงเคราะห์

“ผมเห็นว่า องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีจุดแข็งในการให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกก็คือ เราช่วยเหลือทหารผ่านศึกทุกชั้นบัตร ไม่ว่าจะเป็นทหารผ่านศึกที่พิการ ทหารผ่านศึกทั่วไป หรือครอบครัวทหารผ่านศึก ตลอดจนทหารผ่านศึกนอกประจำการ ในขณะเดียวกันเรายังให้การช่วยเหลือทหารที่กำลังกำลังปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับครอบครัวของผู้ที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ และเรายังมีการสงเคราะห์ที่หลากหลาย โดยเฉพาะทางด้านอาชีพ ทหารผ่านศึกทุกประเภท และครอบครัว สามารถมาขอรับการสงเคราะห์ได้ และทางองค์การยังมีเบี้ยเลี้ยงและที่พักให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วย สำหรับจุดอ่อนของระบบโครงสร้าง อาจจะเป็นที่เงื่อนไขและหลักเกณฑ์ ที่ขึ้นอยู่กับประเภทชั้นบัตร ทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งทหารผ่านศึกส่วนใหญ่มีฐานะยากจน ทางที่ดีองค์การควรปรับปรุงเงื่อนไขและระเบียบการให้การสงเคราะห์ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ”

ดังนั้นจากบทสรุปของการสัมภาษณ์ พบว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่มีทัศนคติว่า จุดแข็งของการสงเคราะห์ คือการให้ความช่วยเหลือที่ไม่ใช่ตัวเงิน เพราะเปิดกว้างให้กับทหารผ่านศึก และยังครอบคลุมถึงทหารนอกประจำการ และครอบครัวทหารผ่านศึก ตลอดจนผู้ที่กำลังปฏิบัติหน้าที่การรบได้รับผลประโยชน์อย่างทั่วถึง ในทางตรงกันข้ามจุดอ่อนของระบบการสงเคราะห์ คือการสงเคราะห์ที่เป็นตัวเงิน ซึ่งทหารผ่านศึกพิการเท่านั้นที่ได้รับผลประโยชน์มากมาย ในขณะที่ทหารผ่านศึกส่วนใหญ่ที่ไม่ได้พิการ ได้รับการสงเคราะห์ที่เป็นตัวเงินน้อยมาก ทำให้เกิดช่องว่างของการสงเคราะห์ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ไม่สามารถช่วยเหลือทหารผ่านศึกที่ส่วนใหญ่มีฐานะยากจน

- การสงเคราะห์ที่มีความเหมาะสม และการสงเคราะห์ที่ควรปรับปรุง ซึ่งจากตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลงานด้านอาชีพสงเคราะห์

“ผมเห็นว่า องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้ให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือด้านสวัสดิการ ด้านเงินทุน ด้านที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกิน ด้านการรักษาพยาบาล และด้านอาชีพซึ่งมีความเหมาะสมแล้ว แต่อย่างไรก็ตามสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป ทำให้การสงเคราะห์ด้านสวัสดิการไม่เพียงพอที่จะแก้ปัญหาเบื้องต้นให้กับทหารผ่านศึกที่กำลังประสบปัญหาได้ องค์การ ฯ ควรปรับปรุงการเงินช่วยเหลือเหมาะสม อีกทั้งการส่งเสริมสิทธิและเกียรติควรยกระดับให้สูงขึ้น เนื่องจากปัจจุบันทหารผ่านศึกยังไม่ถูกยอมรับจากสังคม ถึงแม้เราจะมียุทธศาสตร์ในการทำให้ประชาชนยอมรับและมีส่วนร่วมในการเชิดชูวีรกรรม แต่ทำเพียงแค่การจัดงานวันทหารผ่านศึกเพียงวันเดียวเท่านั้น ซึ่งมีแค่ทหารผ่านศึกเท่านั้นที่มาร่วมงาน ประชาชนยังขาดความสนใจและให้ความสำคัญ ”

ดังนั้นจากบทสรุปของการสัมภาษณ์ พบว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่มีทัศนคติว่า การสงเคราะห์แต่ละประเภทมีความเหมาะสมที่จะสร้างความมั่นคงให้กับทหารผ่านศึกสามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้ สิ่งที่ควรปรับปรุงคือการปรับเพิ่มเงินช่วยเหลือให้เหมาะสมกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น

## 2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการในการให้การสงเคราะห์

พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ มีทัศนคติว่า การจัดโครงสร้างขององค์กรยังไม่มีความเหมาะสม โดยเฉพาะในส่วนภูมิภาค ยังไม่มีการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการจากส่วนกลางเท่าที่ควรทำให้การแก้ปัญหาให้กับทหารผ่านศึกเป็นไปอย่างล่าช้าและไม่ทันต่อปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับทหารผ่านศึก ในขณะเดียวกัน ข้อจำกัดด้านงบประมาณคือปัญหาสำคัญที่สุดที่ทำให้การดำเนินการในการช่วยเหลือทหารผ่านศึก ไม่เป็นไปตามเป้าหมายประสงค์ เนื่องจากจะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดในข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ สำหรับการแก้ปัญหาที่จะส่งผลให้ทหารผ่านศึก

มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นนั้น ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ มีความเห็นว่า องค์การสงเคราะห์ควรให้ความสำคัญในการสงเคราะห์ทางด้านอาชีพอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้นเนื่องจากการที่ทหารผ่านศึกสามารถยื่นหยัดด้วยตนเองได้นั้น เกิดจากทหารผ่านศึกมีอาชีพที่มั่นคง มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ โดยเฉพาะทหารผ่านศึกส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จึงควรส่งเสริมการประกอบอาชีพการเกษตรมากกว่าการส่งเสริมอาชีพอุตสาหกรรมอื่น ๆ

ดังนั้นเมื่อศึกษาจากข้อมูลภาคสนามแล้วพบว่า การที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จะทำให้ทหารผ่านศึกได้รับความพึงพอใจ และสามารถแก้ปัญหาความต้องการให้กับทหารผ่านศึก เพื่อให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและยั่งยืนนั้น องค์การจะต้องปรับปรุงระบบโครงสร้างการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกให้มีความเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร การกระจายอำนาจในการบริหารจัดการ สำหรับการสงเคราะห์ องค์การควรปรับปรุงและให้ความสำคัญในการยกระดับการสงเคราะห์ที่ไม่ใช่ตัวเงินให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของทหารผ่านศึก ที่สามารถจะแก้ปัญหาและความยากจนของทหารผ่านศึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 นโยบายของหน่วย

โดยทำการวิเคราะห์ถึงแผนปฏิบัติงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกประจำปีงบประมาณ 2559 – 2562 และกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก พบว่าไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องของเป้าหมายของการดำเนินงาน คือการช่วยเหลือทหารผ่านศึกให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น แต่กระบวนการในการดำเนินการต่างกัน โดยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้ให้ความสำคัญในการประกอบอาชีพ เพื่อให้ทหารผ่านศึกมีรายได้มั่นคง และการสงเคราะห์ในด้านสวัสดิการ เนื่องจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีมุมมองการตอบสนองความเสี่สละของทหารผ่านศึกในรูปของการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับทหารผ่านศึก ซึ่งลักษณะการให้ความช่วยเหลือขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในรูปของการประชาสงเคราะห์ (public welfare) ที่มีได้หวังผลตอบแทน โดยหวังเพียงการกินดีอยู่ดีของทหารผ่านศึก ไม่มีการคิดต้นทุน หรือกำไร ซึ่งเป็นการส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้กับทหารผ่านศึกที่ได้เคยปฏิบัติหน้าที่ปกป้องประเทศชาติ ทั้งนี้ การให้ความช่วยเหลือในลักษณะการให้เปล่า ทำให้ทหารผ่านศึกเปรียบเสมือนผู้ด้อยโอกาสทางสังคมที่ประสบปัญหาเดือนร้อน และได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม อันส่งผลทำให้เกิดความไม่เท่าเทียม องค์การสงเคราะห์จึงเข้ามาช่วยเหลือ ดังนั้นการส่งเสริมอาชีพให้กับทหารผ่านศึก เป็นแนวทางในการสร้างโอกาสให้กับทหารผ่านศึกที่จะมีรายได้สำหรับเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวเท่านั้น จะมุ่งเน้นในด้านความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตว่าได้รับการตอบสนองหรือไม่ ซึ่งแนวทางดังกล่าวไม่ได้ส่งผลในการเพิ่มศักยภาพให้กับทหารผ่านศึกในฐานะทุนมนุษย์ โดยเฉพาะทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ประกอบด้วย ความรู้และความสามารถในการเรียนรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทักษะ ประสบการณ์ที่คนสะสมไว้ รวมทั้งความรู้ที่อยู่ในตัวเราที่เรียกว่า Tacit Knowledge เช่นเดียวกันกับการให้การช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ทหารผ่านศึกไม่ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาตนเอง เนื่องจากค่านึงการช่วยเหลือจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเพียงอย่างเดียว ในขณะที่เดียวกัน การที่จะทำให้องค์การมีส่วนร่วมในการเชิดชูวีรกรรมและความเสี่สละของทหารผ่านศึก องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะต้องเปลี่ยนบทบาทในการทำหน้าที่การให้ความช่วยเหลือทหารผ่านศึกในฐานะผู้ด้อยโอกาส เป็นการส่งเสริมให้ทหารผ่านศึกมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ให้เป็นที่ยอมรับกับประชาชนในสังคม โดยจะต้องสร้างภาพลักษณ์ให้กับทหารผ่านศึก



ในฐานะผู้กล้าหาญที่ได้ปกป้องประเทศชาติ ให้ประชาชนเกิดภาพลักษณ์ในใจ (Mental Picture) ต่อทหารผ่านศึก และองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (Good Image) มีผลต่อความรู้สึกนึกคิดของประชาชน เพื่อผลแห่งชื่อเสียง ความเชื่อศรัทธาจากประชาชน ที่ทหารผ่านศึก การทำคุณประโยชน์แก่สังคม ซึ่งแนวทางการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์นั้นนำไปสู่รูปแบบการกำหนดนโยบายที่พึงประสงค์ ที่จะทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป็นที่ยอมรับกับคนในสังคม และสังคมทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมใน การเชิดชูวีรกรรมของทหารผ่านศึก

สำหรับการช่วยเหลือของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ที่มีนโยบายในการพัฒนาศักยภาพทางด้านความรู้ การศึกษา การประกอบอาชีพ ให้กับทหารผ่านศึก และการความสำคัญในการเชิดชูเกียรติแก่ทหารผ่านศึก เกิดจากกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก มองว่าเป็นการตอบแทนทหารผ่านศึก ที่สมควรได้รับจากการได้เคยปฏิบัติหน้าที่เสี่ยงภัย ในการปกป้องความมั่นคงทั้งภายในและภายนอกประเทศ ถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน ซึ่งกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกได้จัดให้เป็นผลประโยชน์เกื้อกูล (fringe benefit) ขณะเดียวกันนโยบายก็ยังให้ความสำคัญการจ่ายค่าชดเชยต่าง ๆ สำหรับให้ทหารผ่านศึกที่พิการและครอบครัว รวมทั้งการสร้างประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแก่ทหารผ่านศึกอย่างทั่วถึง โดยกำหนดนโยบายในการสร้างพันธมิตรในด้านต่าง ๆ กับภาครัฐและเอกชน เพื่อเพิ่มโอกาสให้ทหารผ่านศึกได้มีทางเลือกในการศึกษาและการรักษาพยาบาล ซึ่งนโยบายดังกล่าวส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก และทหารผ่านศึกของสหรัฐอเมริกา ซึ่งนโยบายดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) และสามารถตอบสนองความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem needs) จากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคสังคม

ดังนั้น จากข้อมูลในการวิเคราะห์ การตั้งชื่อหน่วยที่ต่างกันแต่มีภารกิจใกล้เคียงกัน นั้น จะมีนัยสำคัญในการกำหนดนโยบายของหน่วยเช่นกัน พบว่าประเทศไทยได้จัดตั้งองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มาทำหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือแก่ทหารผ่านศึก โดยภารกิจขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะเน้นการให้การสงเคราะห์ เพื่อเป็นการบรรเทาและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับทหารผ่านศึก ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการให้การช่วยเหลือแก่ผู้ด้อยโอกาสที่ประสบปัญหา ในขณะที่เดียวกันประเทศสหรัฐอเมริกา ได้จัดตั้งหน่วย คือกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนภารกิจต่าง ๆ ของทหารผ่านศึก อันเป็นแนวทางที่จะตอบแทนคุณงามความดีของทหารผ่านศึกของประเทศสหรัฐอเมริกา



**5.1.2 ระบบโครงสร้างการสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก** ประกอบด้วย การสงเคราะห์ที่เป็นตัวเงิน(MONETARY AIDs)และการสงเคราะห์ที่ไม่เป็นตัวเงิน (NON MONETARY AIDs) ซึ่งมีการจัดรูปแบบการสงเคราะห์เหมือนกับกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก แต่ก็ยังมีความแตกต่างกันในเรื่องของประเภทการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก โดยพบว่าการสงเคราะห์ที่เป็นตัวเงิน (MONETARY AIDs) สำหรับทหารผ่านศึกพิการของทั้งสองประเทศมีแนวทางการให้การสงเคราะห์ต่างกัน โดยกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกใช้หลักเกณฑ์ระดับความพิการและจำนวนผู้ที่ต้องอุปการะ ในทางตรงกันข้ามองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ไม่ได้คำนึงถึงระดับความพิการ แต่จะให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่พิการไม่ว่าจะมีระดับความพิการแตกต่างกันอย่างไร ก็ได้รับสิทธิและผลประโยชน์เท่ากัน อีกทั้ง องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ยังให้การช่วยเหลือกับทหารผ่านศึกที่ไม่พิการด้วย ซึ่งถือว่าเป็นจุดเด่นอีกอย่างหนึ่งที่กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ไม่ได้ดำเนินการสำหรับการสงเคราะห์ที่ไม่เป็นตัวเงิน (NON MONETARY AIDs) พบว่าลักษณะการให้ ความช่วยเหลือไม่แตกต่างกันเท่าไร ทั้งสองประเทศให้ความสำคัญในด้านการรักษาพยาบาล โดยเฉพาะของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ได้มีการบูรณาการระบบการรักษาพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ทหารผ่านศึกได้รับความสะดวกในการเข้ารับการรักษาพยาบาล ในทางตรงกันข้ามในการช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาล องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะจ่ายเงินช่วยเหลือโดยทหารผ่านศึกสามารถเบิกจ่ายคืนได้ตามสิทธิที่กำหนด ในขณะที่การช่วยเหลือด้านที่อยู่อาศัย กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก จะทำหน้าที่ค้าประกันให้กับทหารผ่านศึกกับสถาบันทางการเงิน แต่ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะจัดให้ทหารผ่านศึกกู้ยืมเงินจากเงินกองทุนขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกโดยเสียอัตราดอกเบี้ยต่ำ

ทั้งนี้พบกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ได้ให้ความสำคัญแก่การสงเคราะห์ที่ไม่เป็นตัวเงิน (NON MONETARY AIDs) มากกว่าการสงเคราะห์ที่เป็นตัวเงิน (MONETARY AIDs) ซึ่งได้แก่ การสร้างเครือข่ายด้านการรักษาพยาบาล การศึกษา การประกอบอาชีพ กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งยังให้ความสำคัญในการเชิดชูวีรกรรมทหารผ่านศึก เพื่อเป็นการตอบแทนในความเสียสละ ในทางตรงกันข้าม องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกลับให้ความสำคัญในการช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ทหารผ่านศึก ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสงเคราะห์ที่เป็นตัวเงิน (MONETARY AIDs) มากกว่าการช่วยเหลือเพื่อให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน ไม่ว่าจะเป็นด้านการประกอบอาชีพ หรือการช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งถือว่าการสงเคราะห์ที่ไม่เป็นตัวเงิน (NON MONETARY AIDs) เนื่องจากค่านิยมของคนไทย ที่มองการตอบแทนจะต้องอยู่ในรูปของเงินตราเท่านั้น จึงเป็นเหตุผลหลักที่ทำให้ทหารผ่านศึกไทย ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้

สำหรับแนวคิดการเชิดชูวีรกรรมของทหารผ่านศึกให้เป็นที่ยอมรับกับคนสังคมนั้น ไม่สามารถสำเร็จได้นั้น เนื่องจากคนในสังคมมองทหารผ่านศึกเป็นเพียงผู้ด้อยโอกาส ที่รอการช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ เป็นภาระของสังคม จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ไม่สามารถทำให้ทุกภาคส่วนในสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการสรรเสริญในวีรกรรมของทหารผ่านศึก อย่างไรก็ตาม ระบบโครงสร้างการสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีความหลากหลายมากกว่าของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก แต่อย่างไรก็ตามในการให้การสงเคราะห์ทั้งสองรูปแบบขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกยังขาดความเท่าเทียมกัน โดยทหารผ่านศึกพิการจะเป็นผู้ที่ได้รับสิทธิและผลประโยชน์มากกว่าทหารผ่านศึกที่ไม่ได้พิการ ทำให้เกิดช่องว่างความเท่าเทียม และเกิดความเหลื่อมล้ำในการสงเคราะห์เป็นอย่างมาก ซึ่งองค์การสงเคราะห์จะต้องมาปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อลดความเหลื่อมล้ำดังกล่าว และจะต้องนำแนวคิดการพัฒนาศักยภาพทหารผ่านศึกของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกมาใช้เป็นกรอบในปรับปรุงความช่วยเหลือเช่นเดียวกัน

### 5.1.3 การจัดโครงสร้างองค์กร

จากการศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบการจัดหน่วยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก และกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก สหรัฐอเมริกา พบว่า ทั้งสองหน่วยมีรูปแบบที่ต่างกัน โดยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีการจัดโครงสร้างองค์กรแบบระบบราชการ (Bureaucratic Structure) ซึ่งมีความซับซ้อนสูง และมีความเป็นทางการสูง เป็นระบบการจัดการโดยถือเกณฑ์โครงสร้างงานที่เป็นทางการของอำนาจหน้าที่ ซึ่งกำหนดไว้อย่างเคร่งครัดมีการติดตามการทำงานอย่างรัดกุมจากเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การดำเนินภารกิจต่าง ๆ ต้องเป็นไปตามข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ประกอบกับการบริหารจัดการยังรวมอำนาจไว้กับผู้บริหารระดับสูงในส่วนกลาง ซึ่งทำให้การสงเคราะห์ให้กับทหารผ่านศึกเป็นไปด้วยความล่าช้า ไม่ทันต่อการแก้ปัญหาให้กับทหารผ่านศึก ในขณะที่เดียวกันกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกมีการจัดโครงสร้างองค์กรแบบงานหลักและงานที่ปรึกษา (Line and Staff Organization Structure) จะมีหน่วยงานที่ปรึกษาเข้ามา เพื่อช่วยศึกษาค้นคว้า ให้คำแนะนำให้บริการและแก้ปัญหาต่างๆ ให้หน่วยงานหลัก และหน่วยงานที่ปรึกษานี้ จะเป็นอิสระขึ้นตรงกับผู้บริหารในฝ่ายหรือแผนกนั้นๆ และมีการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการให้กับหน่วยที่รับผิดชอบในการให้การสงเคราะห์อย่างเต็มที่ ทำให้สามารถแก้ปัญหาของทหารผ่านศึกได้ทันเวลา ซึ่งองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกควรนำแนวคิดการกระจายอำนาจมาใช้ในการบริหารจัดการ และควรจัดโครงสร้างใหม่ในลักษณะแบบงานหลักและงานที่ปรึกษา (Line and Staff Organization Structure) ซึ่งจะส่งผลทำให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกเกิดประสิทธิผลมากขึ้น

#### 5.1.4 การสร้างเครือข่าย

พบว่าทั้งสองหน่วยได้มีการสร้างเครือข่าย เพื่อสนับสนุนการให้การช่วยเหลือทหารผ่านศึก โดยในการสร้างเครือข่ายขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ เป็นการประสานโดยการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจ ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันหมด ไม่มีการสั่งการการดำเนินการเกิดจากความสมัครใจ ซึ่งลักษณะการจัดตั้งเครือข่ายดังกล่าวทำให้ขาดความเข้มแข็งในการบริหารจัดการ และอาจนำไปสู่การล่มสลายของเครือข่ายเอง สำหรับการจัดตั้งเครือข่ายของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก เป็นการจัดตั้งที่เกิดจากการบูรณาการภารกิจที่เหมือนกันมีความเป็นทางการสูง เพื่อให้การดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างแท้จริง การบริหารจัดการเครือข่ายมีการสั่งการ และประสานอย่างเป็นระบบ ซึ่งทุกคนในเครือข่ายจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ได้ตกลงกันไว้

ดังนั้นจะเห็นว่าการสร้างเครือข่ายของทั้งสองประเทศมีความแตกต่างกันมาก ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องวัตถุประสงค์ หรือกระบวนการในการสร้างเครือข่าย ที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกต้องการให้ทหารผ่านศึกดูแลกันเอง ในขณะที่กระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ได้สร้างเครือข่ายและพันธมิตรกับหน่วยภาครัฐและเอกชน เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการตอบแทนคุณงามความดีของทหารผ่านศึกอเมริกันและสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ทหารผ่านศึกได้ทันต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งรูปแบบการสร้างเครือข่ายนี้ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะต้องนำเอาจุดแข็งมาเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลกับทหารผ่านศึกได้มากที่สุด

#### 5.1.5 ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์

จากการศึกษาความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการบริการด้านการสงเคราะห์ของทหารผ่านศึก พบว่าทหารผ่านศึกมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก โดยจะทำการวัดภายใต้กรอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการสงเคราะห์ให้มีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตามทหารผ่านศึกได้มีข้อเสนอแนะให้ทางองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกปรับปรุงเรื่องที่ตั้งของหน่วยที่ให้การสงเคราะห์ โดยเฉพาะในส่วนภูมิภาค ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในหน่วยทหารในพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งห่างไกลจากชุมชน ทำให้ทหารผ่านศึกเสียเวลาและค่าใช้จ่ายมาก ประกอบกับต้องการให้ปรับปรุงด้านสถานที่ เนื่องจากสภาพปัจจุบันสำนักงานสงเคราะห์ในส่วนภูมิภาคเก่าและคับแคบ ทำให้ทหารผ่านศึกไม่ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ควร

### 5.1.6 ปัญหาและความต้องการของทหารผ่านศึก

จากการศึกษาปัญหาและความต้องการของทหารผ่านศึก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการสงเคราะห์ให้มีประสิทธิผล สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงที่ต้องการให้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกช่วยเหลือ ไม่ว่าจะด้านสวัสดิการ ด้านการรักษาพยาบาล หรือด้านการประกอบอาชีพ ให้ทหารผ่านศึกสามารถมีรายได้ เพียงพอ เลี้ยงดูตนเอง และครอบครัวได้ ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับทหารผ่านศึกดีขึ้น และจากการเก็บข้อมูลพบว่าทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 2 , 3 และ 4 พบว่า การให้การสงเคราะห์ด้านสวัสดิการ ทหารผ่านศึก มีระดับการรับรู้ค่อนข้างน้อย เนื่องจากสิทธิและผลประโยชน์ที่ทหารผ่านศึกเหล่านี้ได้รับค่อนข้างน้อย ไม่เพียงพอต่อการบรรเทาความเดือนร้อนที่เกิดขึ้น ด้านกองทุนสงเคราะห์ ด้านอาชีพสงเคราะห์ ด้านการจัดหาที่ดินเพื่อที่อยู่อาศัยและทำกิน ด้านการรักษา พยาบาล การส่งเสริมสิทธิและเกียรติ ทหารผ่านศึก มีระดับการรับรู้ปานกลาง แต่อย่างไรก็ตามมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุง โดยเฉพาะผลประโยชน์ที่ได้ควรสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและความต้องการที่แท้จริงของทหารผ่านศึกในแต่ละพื้นที่ รวมทั้งปรับปรุงและขยายฐานการให้การสงเคราะห์ให้มากขึ้น ทหารผ่านศึกดังกล่าวสามารถดำรงชีวิตได้อย่างเพียงพอ

### 5.1.7 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก

การศึกษาด้านการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และทำให้การสงเคราะห์เกิดประสิทธิผลต่อทหารผ่านศึก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการสงเคราะห์ให้มีประสิทธิผล พบว่าระบบโครงสร้างการจัดหน่วยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่เป็นรูปแบบระบบราชการ ทำให้การดำเนินงานของผู้ปฏิบัติล่าช้า เนื่องจากมีสายการบังคับบัญชาที่ซับซ้อน ทำให้การปฏิบัติงานเชิงรุกไม่มีประสิทธิภาพ ประกอบกับยังไม่มีมีการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการจากส่วนกลางเท่าที่ควร ทำให้การแก้ปัญหาให้กับทหารผ่านศึกเป็นไปอย่างล่าช้า และไม่ทันต่อปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับทหารผ่านศึก อีกทั้งข้อจำกัดด้านงบประมาณคือปัญหาสำคัญที่สุดที่ทำให้การดำเนินการในการช่วยเหลือทหารผ่านศึก และควรให้ความสำคัญในการสงเคราะห์ทางด้านอาชีพอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยเฉพาะการส่งเสริมการประกอบอาชีพการเกษตรมากกว่าการส่งเสริมอาชีพอุตสาหกรรมอื่น ๆ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาข้างต้น พบว่าการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ฯ ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ยังไม่สามารถทำให้ทหารผ่านศึกที่ส่วนใหญ่ยังมีฐานะยากจนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้นั้น และสังคมทุกภาคส่วนยังไม่ได้มีส่วนร่วมในการเชิดชูในวีรกรรมของทหารผ่านศึก ทั้งนี้มาจากนโยบาย ในการดำเนินงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ที่การให้ความช่วยเหลือทหารผ่านศึก เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) ของทหารผ่านศึกเท่านั้น โดยไม่ได้ให้คุณค่าความสำคัญ ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่จะตอบสนองความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) และการยอมรับนับถือ (Esteem needs) ซึ่งทัศนคติในการช่วยเหลือที่องค์การสงเคราะห์ฯ มีต่อทหารผ่านศึก ในฐานะเสมือนผู้ด้อยโอกาสทางสังคม มีผลต่อการกำหนดแนวทางในการช่วยเหลือ ซึ่งต่างจากกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกของสหรัฐอเมริกา ที่มีวัตถุประสงค์การให้ความช่วยเหลือแก่ทหารผ่านศึก เพื่อตอบแทนความกล้าหาญมากกว่า ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ต่างกันของทหารผ่านศึกทั้งสองประเทศ ซึ่งนโยบายในการดำเนินงานที่ต่างกันส่งผลต่อระบบโครงสร้างการสงเคราะห์ อีกทั้งสภาพปัญหาความต้องการของทหารผ่านศึกของทหารผ่านศึกที่แตกต่างกันตามปัจจัยแวดล้อมภายนอก ไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ก็ส่งผลต่อการกำหนดนโยบายในการดำเนินงานเช่นเดียวกัน ดังนั้น แนวทางในการยกระดับการให้การสงเคราะห์ที่จะทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกควรจะมีการปรับปรุงดังต่อไปนี้

5.2.1 กำหนดนโยบายในการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองการพัฒนาศักยภาพทหารผ่านศึกมากกว่าการให้ความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน โดยองค์การสงเคราะห์ฯ ควรส่งเสริมในการสร้างภาพลักษณ์ของการดำเนินงาน ว่าการช่วยเหลือทหารผ่านศึกเป็นการตอบแทนคุณงามความดีในความกล้าหาญของทหารผ่านศึกมากกว่าการช่วยเหลือทหารผ่านศึกในฐานะผู้ด้อยโอกาสที่ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจหรือการศึกษา เช่น การส่งเสริมให้ทหารผ่านศึกและครอบครัวมีการศึกษาที่สูงขึ้น การสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพที่หลากหลายในกับทหารผ่านศึก โดยมีการฝึกอาชีพที่จะช่วยให้ทหารผ่านศึกมีทักษะและความชำนาญ เป็นที่ต้องการในตลาดแรงงาน รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการเชิดชูเกียรติทหารผ่านศึก ซึ่งเป็นยกระดับคุณค่าของทหารผ่านศึก ผู้ซึ่งได้เคยเสียสละชีวิตในการปกป้องประเทศชาติ อย่างไรก็ตาม ในการกำหนดนโยบายในการให้ความช่วยเหลือ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะต้องศึกษาปัญหาและความต้องการของทหารผ่านศึก ซึ่งปัญหาสำคัญที่สุดของทหารผ่านศึก คือมีฐานะยากจน มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเพิ่มศักยภาพในการดูแลตนเองและครอบครัวของ

ทหารผ่านศึก ตลอดจนวิเคราะห์ถึงสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป เพื่อให้การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่สามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่จะทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน

5.2.2 ปรับโครงสร้างหน่วยให้มีความยืดหยุ่น โดยนำรูปแบบการจัดโครงสร้างของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกมาใช้ ในรูปแบบการแบ่งงาน แบบงานหลักและงานที่ปรึกษา (**Line and Staff Organization Structure**) ซึ่งจะเห็นได้จาก มีการแบ่งงานตามพันธกิจหลัก และมีที่ปรึกษาทำหน้าที่กำกับดูแลและให้คำแนะนำ เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะการให้อำนาจแก่สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในส่วนภูมิภาคอย่างเต็มที่ ในการบริหารงานแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ แต่ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญคือวัฒนธรรมขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ซึ่งมีรูปแบบการบริหารจัดการระหว่างการใช้รูปแบบของกองทัพกับพลเรือน ซึ่งแนวทางในการบริหารจัดการของทหารให้ความสำคัญในการกำกับดูแลตามสายการบังคับบัญชามากกว่าการมอบอำนาจในการตัดสินใจ ซึ่งอาจจะทำให้การกระจายอำนาจในการบริหารจัดการไม่สามารถเกิดประสิทธิผลได้

### 5.2.3 ปรับปรุงโครงสร้างการสงเคราะห์

#### 1) การสงเคราะห์ที่เป็นตัวเงิน (MONETARY AIDs)

องค์การสงเคราะห์ จะต้องลดช่องว่างการช่วยเหลือระหว่างทหารผ่านศึกบัตรประจำตัวชั้นที่ 1 กับทหารผ่านศึกบัตรประจำชั้นที่ 2 3 และ 4 ให้มีความเสมอภาค หรือใกล้เคียงกันมากที่สุด เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการให้การสงเคราะห์ ซึ่งพบว่าทหารผ่านศึกที่ไม่ได้พิการมีจำนวนมากและมีฐานะยากจนได้รับการสงเคราะห์ด้านสวัสดิการน้อยมาก ทำให้ไม่สามารถบรรเทาความเดือดร้อนได้ ดังนั้นจะต้องเพิ่มสิทธิประโยชน์ในด้านนี้ให้กับทหารผ่านศึกมากขึ้น โดยเฉพาะควรเพิ่มฐานการให้การสงเคราะห์ที่สามารถช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อน หรือเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้มากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน เช่นเงินช่วยเหลือรายเดือน หรือเงินค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

#### 2) การสงเคราะห์ที่ไม่เป็นตัวเงิน (NON MONETARY AIDs)

องค์การสงเคราะห์ จะต้องยกระดับการให้การสงเคราะห์ทางด้านอาชีพให้มีความหลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการของทหารผ่านศึกในแต่ละพื้นที่อย่างเหมาะสม โดยจะต้องเน้นการส่งเสริมอาชีพเกษตรกรรมให้กับทหารผ่านศึกเป็นอย่างมาก เนื่องจากทหารผ่านศึกส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และไม่อยากย้ายที่อยู่ไปประกอบอาชีพอย่างอื่น เช่น การนำทหารผ่านศึกไปศึกษาดูงาน เพื่อสร้างองค์ความรู้ด้านการเกษตรกรรมให้กับทหารผ่านศึกสำหรับนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ หรือการหาตลาดให้กับทหารผ่านศึกเพื่อขายผลผลิต จึงเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางในการที่จะช่วยเหลือทหารผ่านศึกให้มีรายได้สามารถเลี้ยงดูตนเองและ



ครอบครัวได้ รวมทั้ง ด้านอาชีพเพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้กับทหารผ่านศึก ให้สามารถแข่งขันและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานได้ และปรับปรุงระบบการรักษาพยาบาล โดยจะต้องบูรณาการด้านการรักษาพยาบาลกับหน่วยงานที่ให้การรักษาพยาบาลและฟื้นฟูสุขภาพทั่วประเทศเช่นเดียวกับประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระด้านค่าใช้จ่ายให้กับทหารผ่านศึก ยกระดับการเชิดชูเกียรติ โดยให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมสิทธิและเกียรติแก่ทหารผ่านศึก เพื่อเป็นการตอบแทนที่ทหารผ่านศึกได้เสียสละชีวิตในการปกป้องประเทศชาติเช่นเดียวกับประเทศ โดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะทำให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเชิดชูเกียรติทหารผ่านศึก

5.2.4 การสร้างเครือข่าย องค์การสงเคราะห์จะต้องมีการสร้างเครือข่ายในลักษณะ บริหารการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ การนำแนวคิดด้านการสร้างเครือข่าย มาใช้ในการดำเนินงานของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ไม่ว่าจะเป็นการบูรณาการด้านการรักษาพยาบาลกับกระทรวง สาธารณสุข หรือโรงพยาบาลของกองทัพ เพื่อจะช่วยให้ทหารผ่านศึกได้รับความสะดวกในการใช้ บริการ หรือการบูรณาการการสงเคราะห์ร่วมกับกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และ สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเบื้องต้นให้กับทหารผ่านศึก สำหรับการสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะต้องสร้างพันธมิตรกับ กระทรวงแรงงาน รวมทั้งการสร้างความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพกับภาคเอกชน เพื่อให้เกิด ทักษะในการประกอบอาชีพแก่ทหารผ่านศึก อย่างไรก็ตามปัจจัยที่เป็นอุปสรรคสำคัญที่จะทำให้การ ประกอบอาชีพของทหารผ่านศึกไม่ประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากทหารผ่านศึกส่วนใหญ่ประกอบ อาชีพเกษตรกรรม และไม่ต้องการย้ายถิ่นฐานไปประกอบอาชีพอื่น ดังนั้นการส่งเสริมความมั่นคงใน การประกอบอาชีพของทหารผ่านศึกจะต้องสอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิต ดั้งเดิมของทหารผ่านศึกด้วย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกควรจะต้องเป็นสื่อกลางในการหาตลาด สำหรับนำผลผลิตของทหารผ่านศึกมาจำหน่าย เพื่อลดขั้นตอนของพ่อค้าคนกลาง หรือจะต้องสร้าง ความร่วมมือกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาของผลผลิตทาง การเกษตรของทหารผ่านศึก

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

ในการจัดทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นการศึกษาระบบโครงสร้างการสงเคราะห์ กรณีศึกษา องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ และกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก สหรัฐอเมริกา โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เพื่อการศึกษาต่อไป ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบการให้การ



สงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก และกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก ประเทศสหรัฐอเมริกา หรือประเทศอื่น ๆ ในกลุ่มประเทศอาเซียน ในรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่างๆ ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการที่จะส่งผลกระทบต่อการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาใช้สนับสนุนสำหรับการพัฒนาใน कार्यक्रमการให้การสงเคราะห์ที่ส่งผลกระทบทำให้ทหารผ่านศึกของไทยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น อย่างยั่งยืน



## รายการอ้างอิง

### หนังสือและบทความในหนังสือ

กาญจนา แก้วเทพ. *เครื่องมือการทำงานแนวพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพฯ: สมาคมทอริกแห่งประเทศไทย เพื่อการพัฒนา, 2538.

กานดา จันทร์แย้ม. *จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2546.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ, 2546.

*พระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก 2510*, มาตรา 6, ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 126/10พ หมวด 1 และ 2 (3 กุมภาพันธ์ 2491).

ภัทรภร พลพนาธรรม และคณะ. *เครือข่ายทางสังคมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวตลาดน้ำบางน้อย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2553.

วิจิต สุรัตน์เรืองชัย และคณะ. *โครงการวิจัยและพัฒนาการส่งเสริมนวัตกรรมเครือข่ายการเรียนรู้ของครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนระยะที่ 1*. ม.ป.ท.: โครงการวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2552.

สมคิด บางโม. *หลักการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์, 2538.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, 2548.

### บทความวารสาร

ธนา ประมุขกุล. “เครือข่าย.” *วารสารส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม* ปีที่ 24, ฉบับที่ 3 (ก.ค-ก.ย. 2544).

นุชนาฏ ยูฮันเงาะ และ โสภา อ่อนโอภาส. “ผู้สูงอายุ: ฟางเส้นสุดท้ายของครอบครัว ในชุมชนเขต กรุงเทพมหานคร.” *วารสารมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ* 6, ฉ. 12 (2549), 11-49.

เมษา เจริญโชควิทยา และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. “การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก.” *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง* ปีที่ 4, ฉบับที่ 2 (ตุลาคม 2558 – ธันวาคม 2558): 65.

## วิทยานิพนธ์

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย.” ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.

กิตติยา เหมงค์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่.” ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548.

โควิน คลังแสง. “การสร้างชุดพัฒนาตนเอง เรื่อง เทคนิคการจูงใจในการทำงาน สำหรับผู้บริหารวิชาการในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, สาขาการอุดมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2536.

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. “การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 1107) ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.” ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.

ณัฐสุดา จิรสวรรณพจน์. “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพของทหารผ่านศึกพิการจากการปฏิบัติหน้าที่.” ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556.

นพคุณ ดิลกภากรณ์. “การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล ตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546.

ประหยัด จตุพรพิทักษ์กุล. “เครือข่ายการเรียนรู้การศึกษานอกโรงเรียนเพื่อการพึ่งพาตนเองของชุมชน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538.

- ผกาพันธ์ โสตามุข. “ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.” สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546.
- พรพิมล คงนิม. “การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี – ดี แมก (ที) จำกัด.” สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.
- พิมล เอี่ยมผา. “การศึกษาโครงสร้างองค์กร เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท NG จำกัด.” ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2554.
- มณฑิรา เขียวยิ่ง. “ความคาดหวังและความเป็นจริงในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุจากครอบครัว.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2540.
- มนัสวีร์ จำปาเทศ. “การศึกษาความต้องการการสงเคราะห์ของทหารผ่านศึกพิการจากการรับรองการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์.” ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการเพื่อความมั่นคง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2556.
- ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดแพร่.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- วงศ์เดือน เจริญหอม. “ปัจจัยที่กำหนดความต้องการชำระภาษีของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักบก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.” ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2554.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขต พุ่งศรีกรุง กรุงเทพมหานคร.” ปัญหาพิเศษปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- วิภา ธัญญเจริญ และ แอนนา จุมพลเสถียร. “ทัศนคติของผู้บริหารระดับสูงกรมทางหลวงชนบทใน ส่วนภูมิภาคที่มีต่อเครือข่ายนักประชาสัมพันธ์กรมทางหลวงชนบท.” รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, บัณฑิตศึกษา คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, 2557.

วิไลวรรณ วัฒนานนท์. “การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ ชุมชนบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544

สมภรณ์ กลิ่นเจิม. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของพนักงานขายบริษัท ไอซีซี อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน).” ปัญหาพิเศษปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.

สุกัญญา เพียรพิทักษ์. “การศึกษาความพึงพอใจของทหารผ่านศึกต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตนครราชสีมา.” ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, 2554.

สุวัฒน์ บุญเรือง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอ แกลง จังหวัดระยอง.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.

### สื่ออิเล็กทรอนิกส์

“การสร้างเครือข่าย.” [http://www.med.md.kku.ac.th/site\\_data/mykku\\_med/701000019/Networking.doc](http://www.med.md.kku.ac.th/site_data/mykku_med/701000019/Networking.doc) (สืบค้นเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2559).

“โครงสร้างและการออกแบบของค์การ.” [http://www.teacher.ssru.ac.th/sakapas\\_sakapas\\_sa/mod/resource/view.php?id=148](http://www.teacher.ssru.ac.th/sakapas_sakapas_sa/mod/resource/view.php?id=148), มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2559).

“หลักการสื่อสารองค์การ.” [http://www.teacher.ssru.ac.th/sawitree\\_ch/file.php/1/COC1101/powerpoint/OGC\\_C1.pdf](http://www.teacher.ssru.ac.th/sawitree_ch/file.php/1/COC1101/powerpoint/OGC_C1.pdf) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2559).

### การสัมภาษณ์

หัวหน้างานสงเคราะห์ในส่วนภูมิภาคจำนวน 10 คน. สัมภาษณ์โดย ยุทธการณ์ ราชแข็ง, ม.ป.ท., 17 เมษายน-30 มิถุนายน 2559.

เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทางด้านสงเคราะห์จำนวน 20 คน. สัมภาษณ์โดย ยุทธการณ ราชแข็ง, ม.ป.ท.,

17 เมษายน-30 มิถุนายน 2559.

ทหารชั้น 1 บัตรชั้นที่ 1 จำนวน 2 คน. สัมภาษณ์โดย ยุทธการณ ราชแข็ง, ม.ป.ท.,

17 เมษายน-30 มิถุนายน 2559.

ทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 3 จำนวน 4 คน. สัมภาษณ์โดย ยุทธการณ ราชแข็ง, ม.ป.ท.,

17 เมษายน-30 มิถุนายน 2559.

ทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 4 จำนวน 54 คน. สัมภาษณ์โดย ยุทธการณ ราชแข็ง, ม.ป.ท.,

17 เมษายน-30 มิถุนายน 2559.

## Books

Siffin, William J.. *O & M, An Introduction*. Bangkok: Institute of Public Administration, Thammasat. University, 1961.



ภาคผนวก



## ภาคผนวก ก

### แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจทหารผ่านศึก

**วัตถุประสงค์** เพื่อสอบถามความพึงพอใจของทหารผ่านศึกและครอบครัวที่มารับการสงเคราะห์จากองค์การสงเคราะห์ ทหารผ่านศึก ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ในด้านบริการ รวมทั้งสำรวจปัญหาและความต้องการของทหารผ่านศึกและครอบครัวที่ต้องการให้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกช่วยเหลือเพิ่มเติม โดยจะนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้นและปรับปรุงระบบการสงเคราะห์ให้สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริง

1. แบบสอบถามนี้ มีเนื้อหา 5 ตอน

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยได้กำหนดระดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านเป็น 5 ระดับ

**ตอนที่ 3** ข้อคิดเห็น

**ตอนที่ 4** ปัญหาและความต้องการของทหารผ่านศึกและครอบครัว

**ตอนที่ 5** ข้อคิดเห็น

2. โปรดอ่านข้อความแล้วพิจารณาความสอดคล้องกับความคิดเห็นและพึงพอใจของท่าน แล้ว  
กาเครื่องหมาย ✓

ตรงกับระดับความพึงพอใจ รวมทั้งปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการสงเคราะห์

3. ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารให้ดียิ่งขึ้น

.....

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก					
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
6. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
7. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
8. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม					
9. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
11. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องรับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร					
12. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
13. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
14. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
15. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม					
ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
16. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
17. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					
18. ผลการให้บริการในภาพรวม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ

.....  
 .....

## ภาคผนวก ข

### แบบสัมภาษณ์ทหารผ่านศึกที่มาขอรับการสงเคราะห์จาก องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาาระบบโครงสร้างการสงเคราะห์ กรณีศึกษา องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ และกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก สหรัฐอเมริกา เพื่อศึกษาถึงโครงสร้างของระบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ เปรียบเทียบกับโครงสร้างของระบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกของประเทศสหรัฐอเมริกา สำหรับนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้ มาใช้เป็นแนวทางในการยกระดับการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ทั้งนี้ การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกถึงปัญหาและความต้องการของทหารผ่านศึกที่เกี่ยวกับการให้การสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นี้ เป็นเพียงข้อมูลที่ใช้ทางการศึกษาเท่านั้น จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ให้สัมภาษณ์ และผู้ให้สัมภาษณ์มีสิทธิที่จะให้สัมภาษณ์หรือไม่ให้สัมภาษณ์ในการวิจัย นี้ได้

แบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์
- ส่วนที่ 2 ระบบการให้การสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการในการให้การสงเคราะห์  
แก่ทหารผ่านศึก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์

1. เพศ 1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. การศึกษา .....
4. อาชีพ.....

**ส่วนที่ 2 การให้การสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก**

1. ท่านคิดว่าการสงเคราะห์ทางด้านสวัสดิการที่ทางองค์การสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือแก่ทหารผ่านศึกมีความเหมาะสม เพียงพอต่อความต้องการในการบรรเทาความเดือดร้อนของท่าน หรือไม่และควรปรับปรุงอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าการสงเคราะห์ทางด้านเงินกองทุนที่ทางองค์การสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือแก่ทหารผ่านศึกมีความเหมาะสม เพียงพอต่อความต้องการในการบรรเทาความเดือดร้อนของท่าน หรือไม่และควรปรับปรุงอย่างไร

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าการสงเคราะห์ทางด้านอาชีพที่ทางองค์การสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือแก่ทหารผ่านศึกมีความเหมาะสม เพียงพอและสามารถตอบสนองของท่านต้องการของท่าน หรือไม่และควรปรับปรุงอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



4. ท่านคิดว่าการสงเคราะห์ทางในการจัดหาที่ดินเพื่อที่อยู่อาศัยและทำกินที่ทางองค์การสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือแก่ทหารผ่านศึกมีความเหมาะสม เพียงพอ และสามารถตอบสนองของท่านต้องการของท่าน หรือไม่ และควรปรับปรุงอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

5. ท่านคิดว่าการสงเคราะห์ด้านการรักษาพยาบาลที่ทางองค์การสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือแก่ทหารผ่านศึกมีความเหมาะสม เพียงพอต่อความต้องการในการบรรเทาความเดือดร้อนของท่าน หรือไม่ และควรปรับปรุงอย่างไร

.....

.....

.....

.....

6. ท่านคิดว่าการส่งเสริมสิทธิและเกียรติที่ทางองค์การสงเคราะห์ได้จัดหาให้เพื่อช่วยเหลือแก่ทหารผ่านศึกมีความเหมาะสม เพียงพอต่อความต้องการในการบรรเทาความเดือดร้อนของท่าน หรือไม่ และควรปรับปรุงอย่างไร

.....

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

## ภาคผนวก ค

แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจให้การสงเคราะห์

ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาาระบบโครงสร้างการสงเคราะห์กรณีศึกษา องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ และกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก สหรัฐอเมริกา เพื่อศึกษาถึงโครงสร้างของระบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์

ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ เปรียบเทียบกับโครงสร้างของระบบการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกของกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกของประเทศสหรัฐอเมริกา สำหรับนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้ มาใช้เป็นแนวทางในการยกระดับการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ทั้งนี้ การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกถึงโครงสร้างระบบการให้การสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นี้ เป็นเพียงข้อมูลที่ใช้ทางการศึกษาเท่านั้น จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ให้สัมภาษณ์ และผู้ให้สัมภาษณ์มีสิทธิที่จะให้สัมภาษณ์หรือไม่ให้สัมภาษณ์ในการวิจัย นี้ได้

แบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์
- ส่วนที่ 2 ระบบการให้การสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการในการให้การ

สงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์

- 1. เพศ 1. ชาย  2. หญิง
- 2. อายุ.....ปี
- 3. การศึกษา .....
- 3. ตำแหน่งปัจจุบัน.....

4. ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ.....ปี

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

.....

## ส่วนที่ 2 ระบบการให้การสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

1. ท่านคิดว่านโยบายการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีความเหมาะสมที่จะช่วยเหลือทหารผ่านศึกให้คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นหรือไม่ อย่างไร

.....  
 .....  
 .....

2. จุดแข็งและจุดอ่อนของโครงสร้างระบบการให้การสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในทัศนคติของท่าน คืออะไรบ้าง

.....  
 .....  
 .....  
 .....

3. ท่านคิดว่าการสงเคราะห์ประเภทใด ที่ควรจะต้องปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและจะต้องปรับปรุงอย่างไร

.....  
 .....  
 .....  
 .....

## ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการในการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก

1. ท่านคิดว่าการจัดโครงสร้างองค์กรขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ส่งผลต่อการประสิทธิภาพต่อการดำเนินการให้การสงเคราะห์ของท่านอย่างไร และโครงสร้างที่เหมาะสมในทัศนคติของท่านควรเป็นเช่นไร

.....  
 .....

2. ท่านคิดว่าอะไรคือ อุปสรรคสำคัญในการปฏิบัติงานของท่าน และควรแก้ไขอย่างไร

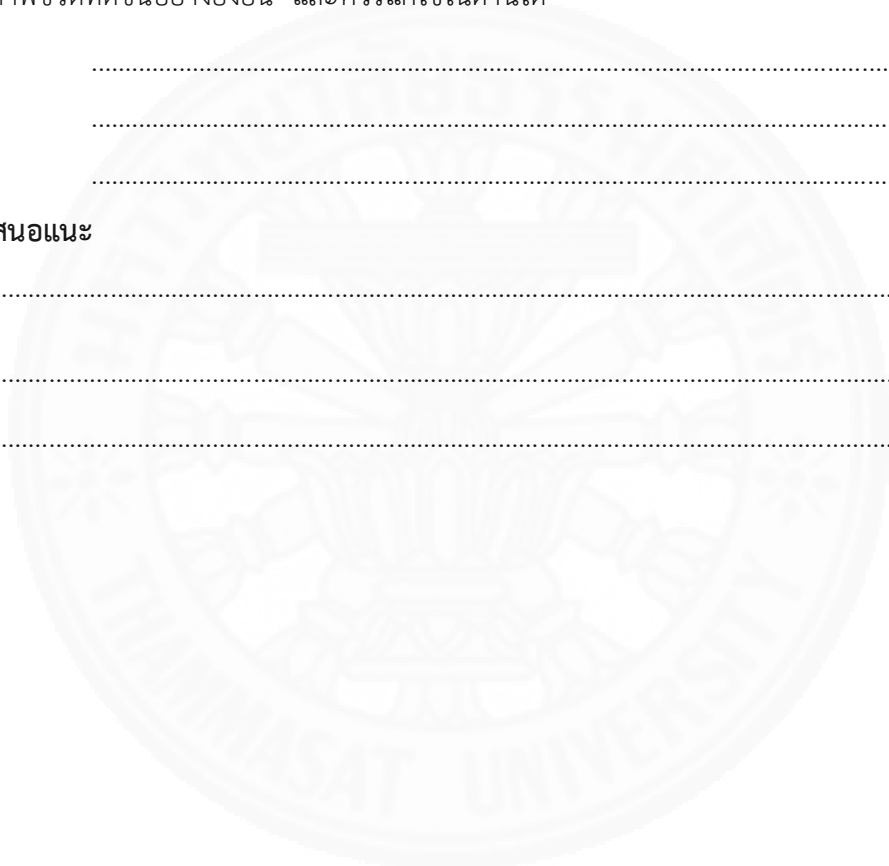
.....  
.....  
.....

3. ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหาของการให้การสงเคราะห์ที่ไม่สามารถช่วยให้ทหารผ่านศึกมี  
คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน และควรแก้ไขในด้านใด

.....  
.....  
.....

**ข้อเสนอแนะ**

.....  
.....  
.....



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นาย ยุทธการ ราชแข็ง
วันเดือนปีเกิด	31 มีนาคม พ.ศ. 2514
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน องค์การ สงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ.2538-2541: เจ้าหน้าที่พัฒนาสินเชื่อ ธนาคาร เอเชีย จำกัด (มหาชน) พ.ศ.2544-ปัจจุบัน: เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและ แผนองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรม ราชูปถัมภ์

