



แนวทางพัฒนาการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก
กรณีศึกษา การสงเคราะห์ด้านอาชีพ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

โดย

นางสาวสุชีรา สนวนตะโก

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แนวทางพัฒนาการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก
กรณีศึกษา การสงเคราะห์ด้านอาชีพ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

โดย

นางสาวสุชีรา สนวนตะโก



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

DEVELOPING GUIDELINES ON OCCUPATIONAL ASSISTANCE FOR
VETERANS BY THE WAR VETERANS ORGANIZATION OF THAILAND

BY

MISS SUCHEERA SUANTAKO



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF POLITICAL SCIENCE
(PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS)
EXECUTIVE PROGRAM IN PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2016
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวสุชีรา สอนตะโก

เรื่อง

แนวทางพัฒนาการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก
กรณีศึกษา การสงเคราะห์ด้านอาชีพ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)

เมื่อ วันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2560

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

(ศาสตราจารย์ ดร. อัมพร อารังลักษณ์)

คณบดี

(รองศาสตราจารย์ ดร. ศุภสวัสดิ์ ชัยवालย์)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	แนวทางพัฒนาการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก กรณีศึกษา การสงเคราะห์ด้านอาชีพ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
ชื่อผู้เขียน	นางสาวสุชีรา สอนตะโก
ชื่อปริญญา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร. อัมพร อารังลักษณ์
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกกรณีศึกษา การสงเคราะห์ด้านอาชีพ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกรวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึก เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ ให้ทหารผ่านศึกมีความมั่นคงด้านอาชีพและรายได้อย่างถาวร ด้วยวิธีการวิจัยเชิงผสม (Mixed Method) ซึ่งเป็นการค้นคว้าวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์, Independent Sample T-test, F-test, One-way ANOVA, และ Multiple Comparison ด้วยวิธี LSD test (Least Significant Difference test)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 51 - 60 ปี เป็นทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 2 - 4 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท พักอาศัยอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมีความสามารถพิเศษทางด้านเกษตรกรรม ส่วนความต้องการและความพึงพอใจของทหารผ่านศึกในภาพรวมให้ความสนใจในคุณภาพ

การบริการของพนักงานและหลักสูตรการฝึกอบรมที่สามารถนำไปประกอบอาชีพได้จริง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความต้องการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ จากผลการศึกษาพบว่าแนวทางพัฒนาการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึก ควรเน้นในเรื่องการบริการที่ดีของพนักงานและคุณภาพของหลักสูตรที่สามารถนำไปประกอบอาชีพได้จริง เพื่อให้ทหารผ่านศึกมีอาชีพที่มั่นคง และมีรายได้สามารถหาเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้

คำสำคัญ: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, ทหารผ่านศึก, การสงเคราะห์ด้านอาชีพ



Independent Study Title	DEVELOPING GUIDELINES ON OCCUPATIONAL ASSISTANCE FOR VETERANS BY THE WAR VETERANS ORGANIZATION OF THAILAND
Author	Miss Sucheera Suantako
Degree	Master of Political Science (Public Administration and Public Affairs)
Major Field/Faculty/University	Executive Program in Public Administration and Public Affairs Political Science Thammasat University
Independent Study Advisor	Professor Amporn Tamrongluk, Ph.D.
Academic Years	2016

ABSTRACT

Quantitative and Qualitative research were used to study needs and preferences of veterans receiving occupational from The War Veterans Organization of Thailand, along with difficulties in providing care. Data was analyzed by descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics, including the Pearson product-moment correlation coefficient (PPMCC), independent-samples t-test, F-test, one-way analysis of variance (ANOVA), and multiple comparisons by least significant difference (LSD) test.

Results were that most samples receiving assistance were male non-commissioned veterans aged between 51 and 60. Most had veterans' card ranking from 2 to 4 and had been educated up to lower secondary level. Most lived in northeast Thailand, earning an average monthly income from 10,001 to 20,000 baht as agricultural workers. Service quality provided by employees and practical training courses leading to employment were most influential for samples. These findings suggest that The War Veterans Organization of Thailand might focus on staff service

quality and educational programs, to offer more income-earning possibilities to veterans.

Keywords: The War Veterans Organization of Thailand, Veterans, Occupational Training.



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “แนวทางพัฒนาการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก
กรณีศึกษา การสงเคราะห์ด้านอาชีพ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก” ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงตาม
วัตถุประสงค์ของการศึกษาด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่านที่ได้ให้ความกรุณาแก่ผู้ศึกษา
ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. อัมพร อารังลักษณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ
ซึ่งเป็นบุคคลสำคัญที่ได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ให้แนวคิด ข้อคิดเห็น คอยชี้แนะแนวทางในการ
ศึกษาวิจัย และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจัดทำจนกระทั่งแล้วเสร็จ
สมบูรณ์ ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ ที่ให้ความกรุณาเป็น
ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ พร้อมทั้งชี้แนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขจนประสบ
ผลสำเร็จ ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้
และประสบการณ์อันล้ำค่าแก่ผู้ศึกษา และขอบคุณพี่น้องน้องเพื่อนชาว EPA ที่คอยให้คำปรึกษาที่เป็น
ประโยชน์ ให้กำลังใจ และคอยผลักดันมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณพนักงานองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกและทหารผ่านศึกที่เป็นผู้รับ
การสงเคราะห์จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทุกท่าน ที่เป็น
ส่วนหนึ่งในการให้ความช่วยเหลือให้การศึกษาวินิจฉัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัวของผู้ศึกษา ที่ให้การสนับสนุนและ
คอยอยู่เคียงข้างเป็นกำลังใจสำคัญ เป็นแรงผลักดันให้ผู้ศึกษามุ่งมั่นศึกษาจนประสบความสำเร็จ

นางสาวสุชีรา สอนตะโก

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 คำถามวิจัย	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ	5
2.1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow	5
2.1.2 ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer	7
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley	8
2.2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg	10
2.2.2.1 ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น	10
2.2.2.2 ปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยสุขอนามัย	10

2.2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการได้รับบริการ	12
2.2.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	12
2.2.3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	12
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	13
2.3.1 ความหมายของการบริการ	13
2.3.2 วงจรของการให้บริการ	13
2.3.3 หลักการให้บริการ	13
2.3.4 เกณฑ์การประเมินคุณภาพของการบริการ	14
2.3.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ	16
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์	16
2.4.1 ความหมายและความสำคัญของการสังคมสงเคราะห์	16
2.4.2 จุดมุ่งหมายของงานสังคมสงเคราะห์	17
2.4.3 วิธีการสังคมสงเคราะห์	18
2.5 แนวคิดการสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	19
2.5.1 การบริหารงาน	20
2.5.2 แนวคิดการสงเคราะห์	22
2.5.3 หลักเกณฑ์การสงเคราะห์	22
2.5.4 ประเภทของการสงเคราะห์	23
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	32
 บทที่ 3 วิธีการวิจัย	 34
3.1 คำนิยามเชิงปฏิบัติการ	34
3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	35
3.2.1 แหล่งปฐมภูมิ (Primary Source)	35
3.2.2 แหล่งทุติยภูมิ (Secondary Source)	35

3.3 ขอบเขตในการวิจัย	36
3.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย	37
3.3.2 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัย	37
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	38
3.4.1 แบบสอบถาม (Questionnaire)	38
3.4.2 การสัมภาษณ์ (Interview)	39
3.5 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	39
3.6 การวิเคราะห์และประเมินผล	40
3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	40
3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	42
3.7 คุณภาพของเครื่องมือ	42
3.8 ข้อจำกัดในการวิจัย	43
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	44
4.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ	44
4.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	84
4.3 อภิปรายผล	88
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	93
5.1 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	93
5.2 วิธีการวิจัย	93
5.2.1 พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย	94
5.2.2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย	94
5.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย	94
5.2.4 การวิเคราะห์และประมวลผล	94
5.3 สรุปผลการวิจัย	95
5.3.1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง	95

5.3.2 ด้านความต้องการของทหารผ่านศึก	95
5.3.3 ด้านความพึงพอใจของทหารผ่านศึก	95
5.3.4 ด้านปัญหาและอุปสรรคในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ	96
5.4 ข้อเสนอแนะ	97
5.4.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป	97
5.4.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	97
5.4.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	98
รายการอ้างอิง	99
ภาคผนวก	102
ภาคผนวก ก	103
ภาคผนวก ข	108
ประวัติผู้เขียน	110

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของทหารผ่านศึกในภาพรวม	48
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกในภาพรวม	49
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ	50
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	50
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด	51
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก ด้านคุณภาพ การฝึกอบรม	52
4.8 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ กับความพึงพอใจ ของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	53
4.9 ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ กับความพึงพอใจ ของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	54
4.10 ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การ สงเคราะห์ทหารผ่านศึก	56
4.11 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทบัตรประจำตัว ทหารผ่านศึก กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	59
4.12 ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภท บัตรประจำตัวทหารผ่านศึก กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	60
4.13 ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านการศึกษา กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การ สงเคราะห์ทหารผ่านศึก	65

- 4.14 ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ กับความพึงพอใจ
ของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ จากองค์การสงเคราะห์
ทหารผ่านศึก 66
- 4.15 ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ
กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ
จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก 67
- 4.16 ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ
จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก 70
- 4.17 ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ย
ต่อเดือน กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ
จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก 72
- 4.18 ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเวลาที่สามารถ
เข้ารับการอบรม กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์
ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก 74
- 4.19 ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านที่พักอาศัย
กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ
จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก 76
- 4.20 ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านที่พักอาศัย
กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การ
สงเคราะห์ทหารผ่านศึก 77
- 4.21 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านความสามารถพิเศษ
กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพองค์การ
สงเคราะห์ทหารผ่านศึก 79
- 4.22 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการกับความพึงพอใจของทหารผ่านศึก
ที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก 81
- 4.23 ตารางสรุปผลการสัมภาษณ์ในประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้การสงเคราะห์
ด้านอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก 86

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การมีอาชีพเป็นสิ่งสำคัญในวิถีชีวิตและการดำรงชีพของมนุษย์ เพราะอาชีพเป็นที่มาของรายได้เพื่อนำไปใช้จ่ายในการดำรงชีวิต ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค อาชีพก่อให้เกิดผลผลิตและการบริการซึ่งสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค และที่สำคัญอาชีพมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศชาติ ความสำคัญของอาชีพเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจชุมชน ส่งผลถึงความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติ ปัจจุบันการดำรงชีวิตในสังคมได้เปลี่ยนแปลงไป ประชาชนมีการศึกษามากขึ้น ความรู้ที่ได้รับจะเป็นพื้นฐานในการประกอบอาชีพ เพื่อให้มีรายได้มาซื้อปัจจัยสี่และสิ่งของอื่น ๆ ในการดำรงชีวิตและสร้างมาตรฐานที่ดีให้แก่ตนเอง ครอบครัว และสังคม

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีฐานะเป็นองค์การเพื่อการกุศลของรัฐ เป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การสงเคราะห์ ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก ทหารนอกประจำการ และยังคงครอบคลุมไปถึงทหาร ตำรวจ ข้าราชการพลเรือน พลเรือน และทหารนอกประจำการ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคง หรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร ทั้งในประเทศและนอกประเทศ ตามที่กระทรวงกลาโหมหรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด มีเป้าหมายหลัก คือ การให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกให้ทหารผ่านศึกมีความมั่นคงทางอาชีพและรายได้อย่างถาวร เพื่อให้เขาทหารผ่านศึกสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี” แสดงให้เห็นว่าองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้เล็งเห็นความสำคัญของการมีอาชีพ ด้วยการให้ความสำคัญกับการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึก โดยเน้นให้ความช่วยเหลือแนะนำในด้านแนะแนวอาชีพแนะนำการทำงาน ทำ ด้านการส่งเสริมอาชีพ การฝึกอาชีพ การจัดอบรม ศึกษาดูงาน การจัดหางาน และด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์และการตลาด เพื่อให้ทหารผ่านศึกได้มีความรู้ ทักษะในการประกอบอาชีพ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพหรือไปพัฒนาต่อยอดอาชีพของตนให้เป็นที่ยอมรับและตรงกับความต้องการของตลาดอันจะทำให้เกิดรายได้ อย่างมั่นคงสามารถหาเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ ไม่เป็นภาระต่อสังคมและประเทศชาติ

ปัจจุบันองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีทหารผ่านศึกที่เป็นผู้รับการสงเคราะห์จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค อยู่ในความรับผิดชอบ รวมจำนวน

ทั้งสิ้น 648,788 ราย¹ ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในส่วนภูมิภาค ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก ยังคงมีฐานะที่ยากจน และไม่มีอาชีพที่มั่นคง ทำให้มีรายได้น้อยไม่แน่นอน ไม่สามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ ทั้ง ๆ ที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้ให้การสงเคราะห์อย่างต่อเนื่องมาโดยตลอดแล้วก็ตาม ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากรูปแบบการสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่ไม่ตรงกับความต้องการของทหารผ่านศึก ไม่ทันต่อยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป และไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งปัจจุบันสภาพปัญหาการขาดแคลนแรงงานในประเทศไทย มีสาเหตุจากการผลิตกำลังแรงงานที่ไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน สังคมไทยเริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและยังขาดการเตรียมความพร้อมให้กับกำลังแรงงานก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงานในแต่ละช่วงวัย และช่วงการศึกษา ทำให้กำลังแรงงานเลือกศึกษาต่อและเลือกประกอบอาชีพอย่างไร้ทิศทางส่งผลให้เกิด ความไม่สอดคล้องกับตลาดแรงงาน อีกทั้งกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้น การเปลี่ยนเป็นโลกไร้พรมแดน มีการเคลื่อนย้ายคน แรงงาน เงินทุน เทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร และองค์ความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งสินค้าและบริการที่เคลื่อนย้ายกันอย่างเสรี ทำให้มีการแข่งขันกันที่สูงมาก รูปแบบการประกอบอาชีพเดิม การทำเกษตรกรรมแบบเดิมๆ ไม่สามารถตอบโจทย์เหล่านี้ได้อีกต่อไป ปัญหาที่เกิดขึ้นนี้ หากไม่มีการศึกษาหาทางแนวทางแก้ไขจะทำให้บุคคลเหล่านี้กลายเป็นภาระต่อสังคม ส่งผลให้รัฐต้องแบกภาระทางด้านงบประมาณในการให้การสงเคราะห์บุคคลเหล่านี้เป็นจำนวนมากในแต่ละปี และที่สำคัญ จะกระทบถึงขวัญและกำลังใจของผู้ที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ป้องกันประเทศอีกด้วย

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกด้านการสงเคราะห์ด้านอาชีพ โดยจะทำการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก รวมทั้งศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้การสงเคราะห์ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาแนวทางการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกต่อไป เพื่อให้ทหารผ่านศึกมีอาชีพที่มั่นคงและมีรายได้อย่างถาวรเลี้ยงตนเองและครอบครัวให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เพื่อให้เขาเหล่านั้นสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของผู้ที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ป้องกันประเทศอีกด้วย

¹ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ รายงานผลการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ประจำปีเดือน ก.พ.60 (17 มีนาคม 2560).

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึก

1.3 คำถามวิจัย

การให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึกที่สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบันที่สามารถทำให้ทหารผ่านศึกมีความมั่นคงทางอาชีพและรายได้อย่างถาวรควรดำเนินการอย่างไร

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในศึกษาเป็นพื้นที่ที่มีทหารผ่านศึกที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกส่วนกลาง และสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตจำนวน 24 เขต ซึ่งกระจายอยู่ตามภาคต่าง ๆ ของประเทศ

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษานี้เป็นการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึก

ขอบเขตด้านประชากร เนื่องด้วยการศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาแนวทางการสงเคราะห์ด้านอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่างทหารผ่านศึกที่เป็นผู้รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก และพนักงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่ปฏิบัติหน้าที่ให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึก ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 แนวทางในการพัฒนาการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึกที่สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน

1.5.2 ทหารผ่านศึกมีความมั่นคงทางอาชีพและรายได้อย่างถาวร

1.6 นิยามศัพท์

“ทหารผ่านศึก” หมายถึง ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ครอบคลุมไปถึงทหารตำรวจ ข้าราชการพลเรือน และพลเรือน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคง หรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักรทั้งในและนอกประเทศ ตามที่กระทรวงกลาโหมหรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด

“การสงเคราะห์ด้านอาชีพ” หมายถึง ความช่วยเหลือขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในด้านอาชีพ เช่น การให้คำแนะนำและปรึกษาเรื่องอาชีพ การฝึกอาชีพ การส่งเสริมการประกอบอาชีพ การจัดหางาน และค่าประกันการทำงานให้แก่ทหารผ่านศึก

“โลกาภิวัตน์” หมายถึง การแพร่กระจายไปทั่วโลก การที่ประชาคมโลกไม่ว่าจะอยู่ ณ จุดใดของโลก สามารถรับรู้ สัมพันธ์ หรือรับผลกระทบจากสิ่งที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วกว้างขวาง ซึ่งเนื่องมาจากการพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นต้น

“โลกไร้พรมแดน” หมายถึง โลกแห่งการติดต่อสื่อสารเพื่อพบปะเพื่อนฝูง เครือญาติ เพื่อน หรือการไม่มีตัวตนของคนที่เราติดต่อสื่อสารด้วย เป็นนิยามของคำว่า ติดต่อกันเพื่อมิตรภาพที่ไร้พรมแดนทั่วโลก ไม่เลือกเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ และการศึกษา อยู่ที่ไหนก็สามารถติดต่อกันได้จากเพื่อนของเพื่อน รวดเร็ว ฉับไว ทันต่อข่าวสารทั้งในประเทศและนอกประเทศ

“ตลาดแรงงาน” หมายถึง ความต้องการด้านแรงงานหรือกำลังแรงงานที่มีอยู่ในภาคการผลิตต่างๆ ในประเทศไทย

“ปัญหาและอุปสรรคในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ” หมายถึง สถานการณ์ใด ๆ ที่ทำให้เกิดความยากลำบากในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึก ได้แก่ ความยุ่งยากของกระบวนการ/ขั้นตอนให้การสงเคราะห์ รูปแบบการสงเคราะห์

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก กรณีศึกษา การสงเคราะห์ด้านอาชีพ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก นี้ เป็นการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจ ของทหารผ่านศึกที่รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก รวมทั้งศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการให้การสงเคราะห์ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาแนวทางการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกต่อไป ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์
- 2.5 แนวคิดการสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

2.1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation)¹

ทฤษฎีนี้เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์สามารถอธิบายได้ เพราะมนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการ ซึ่งความต้องการพื้นฐานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้มนุษย์แต่ละคนแตกต่างกัน มนุษย์ต้องการที่จะได้รับในสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ เมื่อสิ่งที่ต้องการนั้น ๆ ได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจแล้ว ก็จะต้องได้รับความพึงพอใจในสิ่งอื่น ๆ ต่อไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด Maslow กล่าวว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นสัณฐานที่ติดตัวมนุษย์มาแต่กำเนิดมีอยู่ 5 ขั้นตอน เริ่มจากต่ำสุดไปสูงสุด

¹ “ทฤษฎีความต้องการ (Needs Theories),” https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Need_Theories.htm (สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2560).

ตามลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (The need – Hierarchy Conception of Human Motivation) ดังนี้

(1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิตมนุษย์ เป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ความสะอาดสบาย เป็นต้น

(2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองจนได้รับความพึงพอใจแล้ว จากนั้นจะต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง หมายถึง ความต้องการความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ความมั่นคงในอาชีพ ในชีวิตและสุขภาพ

(3) ความต้องการทางสังคม (Social needs) คือ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ได้รับการยอมรับ ได้มีส่วนร่วม ใกล้ชิด ผูกพัน ได้รับมิตรภาพจากคนรอบข้าง ต้องการ

(4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงขึ้น เกิดความภาคภูมิใจและนับถือตนเอง มีความมั่นใจในตัวเอง ได้แก่ ต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ต้องการมีตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้รับความไว้วางใจให้ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นต้น

(5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง (Self – actualization needs) เป็นความต้องการของมนุษย์ระดับสูงสุด คือ ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ต้องการความเจริญก้าวหน้า ต้องการพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุด ต้องการมีอิสระในการตัดสินใจ และการคิดสร้างสรรค์ในสิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพการงาน เป็นต้น

Maslow ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา ประกอบด้วย 2 หลักการ คือ

(1) หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันที่ได้รับอยู่เสมอ เป็นเหตุให้ความต้องการที่เป็นความพองใจนั้น ๆ ไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นอีกต่อไป ในทางตรงกันข้ามกลับทำให้เกิดความพองใจในสภาพที่เป็นอยู่ยอมรับและพอใจในความขาดตกบกพร่อง ความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องปกติธรรมดา

(2) หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progressing Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่าและ

ความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้ว²

จะเห็นได้ว่าความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้มนุษย์เกิดความรู้สึกขาดแคลนขึ้น และจะต้องแสวงหามาให้ได้ เว้นแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้มนุษย์หยุดการแสวงหา เกิดความท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ ความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง (Self – actualization needs)

2.1.2 ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer (Alderfer's ERG Needs Theory)³

เป็นทฤษฎีที่ปรับปรุงมาจากทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ โดยปรับปรุงเหลือความต้องการเพียง 3 ระดับ เรียกว่า ทฤษฎี ERG (ERG: Existence – Relatedness – Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประการ ดังนี้

(1) ความต้องการมีชีวิตอยู่หรือความต้องการการอยู่รอด (Existence Needs) ได้แก่ ต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่ เสื้อผ้า ยารักษาโรค สภาพแวดล้อมที่ดี และความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(2) ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการทางสังคม ต้องการที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง ต้องการการยอมรับ ต้องการที่จะเป็นผู้นำหรือมียศ มีฐานะเป็นหัวหน้า ต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับผู้อื่น ความพึงพอใจในด้านความรู้สึก ความต้องการมีเพื่อน

(3) ความต้องการเจริญก้าวหน้าและเติบโต (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด ต้องการพัฒนาศักยภาพตนเอง ต้องการโอกาสในการได้รับมอบหมายให้ทำงานใหม่ ๆ ที่ท้าทาย มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ ในด้านที่ตนไม่เคยปฏิบัติ เป็นผู้ริเริ่มบุกเบิกงานใหม่ ๆ รวมถึงความต้องการได้รับความยกย่องและความสำเร็จในชีวิต”

² ศิริวรรณ วุ่นจิรา, “ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินบำนาญบริการจ่ายเงิน : กรณีศึกษา กองคลัง และพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,” (ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2554), 11–12.

³ “ทฤษฎี ERG (ERG Theory),” https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Need_Theories.htm (สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2560).

สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์เป็นตัวกระตุ้นทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง ซึ่งการสนองตอบความต้องการนั้นเป็นไปอย่างมีขั้นตอนและต่อเนื่อง เมื่อความต้องการหนึ่งได้ถูกตอบสนองอย่างพึงพอใจในขั้นตอนนั้นแล้ว ความต้องการในขั้นถัดไปก็จะเกิดตามมา เพราะความต้องการไม่มีวันสิ้นสุด ความต้องการทั้งหลายทั้งหมดนี้ก็เพื่อให้มนุษย์ได้ในสิ่งที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการทางด้านจิตใจ ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือจากสังคม ซึ่งเป็นพื้นฐานพฤติกรรมของมนุษย์ในการที่จะให้ได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ การได้รับการตอบสนองความต้องการเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมากก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจมากจะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และเกิดความจงรักภักดีต่อผู้ให้บริการ แต่หากได้รับการตอบสนองความต้องการน้อย หรือไม่ได้รับการตอบสนอง กล่าวคือไม่ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดี และเกิดอคติกับผู้ให้บริการ ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อผู้ให้บริการเลย ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องให้ความสนใจในการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพได้นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจและเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้ผลผลิตสูงขึ้น รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการได้รับบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของรับบริการได้อย่างแท้จริง

2.2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ⁴

เป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกของมนุษย์สองแบบ คือ ความรู้สึกในทางบวก และในทางลบ ซึ่งสรุปว่าความรู้สึกทั้งหมดของมนุษย์จะอยู่ในกลุ่มของความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มนุษย์เกิดความสุขขึ้น เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุข สามารถทำให้เกิด

⁴ อภรณ์รัตน์ เลิศไพบรอต, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานุกรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2554), 10–11.

ความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่มีความซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่าง สลับซับซ้อน เรียกระบบความสัมพันธ์นี้ ว่า “ระบบความพอใจ” โดยความพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อมี ความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึก ทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และยังเป็นตัวช่วยทำให้มนุษย์เกิดความพอใจอีกด้วย ซึ่งได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การศึกษาระบบความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดที่เป็นที่ต้องการและจะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความ พพอใจจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดถูกบริหารจัดการอย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่ง สภาพแวดล้อมทางกายภาพถือเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การบริหารจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เป็นงานที่มีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการ ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนั้น จะเห็นได้ว่างานใดจะ มีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา โดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า ซึ่งสามารถเขียนเป็นสูตร ได้ดังนี้ $E = (O - I) + S$ โดย

E (Efficiency) คือ ประสิทธิภาพของงาน

O (Output) คือ ผลผลิตที่ได้รับออกมา

I (Input) คือ ปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป

S (Satisfaction) คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ⁵

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น กล่าวสรุปโดยรวมได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของ มนุษย์ เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งประเมินค่าจากความรู้สึกที่เป็นความรู้สึก ทางบวก และสามารถแสดงออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ได้ ซึ่งความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นนี้จะก่อให้เกิด ความพึงพอใจตามมา

⁵ ณัฐิยา ศุภนิรติศัย, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร,” (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550), 8.

2.2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory หรือ Herzberg's Dual Factor Theory หรือ Motivation - Maintenance หรือ Dual Factor Theory หรือ The Motivation Hygiene Theory) ⁶

ทฤษฎีนี้มีข้อสมมติฐานว่า ความพึงพอใจในงานช่วยเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่งผลให้ผลผลิตสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พึงพอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจ ไม่กระตือรือร้น ผลผลิตก็ตกต่ำ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร หน้าที่ของผู้บริหาร คือ จะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน เพื่อจะให้งานบรรลุเป้าหมายและผลผลิตสูงขึ้น เฮร์ซเบอร์ก กล่าวว่า มีปัจจัยอยู่ 2 ประการ ที่เป็นแรงจูงใจทำให้คนอยากทำงาน คือ

2.2.2.1 ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน มีอยู่ 5 ประการ ได้แก่

- (1) ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี
- (2) การยกย่องนับถือ คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง
- (3) ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน
- (4) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ มีอิสระดำเนินงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่
- (5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

จากปัจจัยทั้ง 5 ประการข้างต้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากได้รับการยกย่อง ชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และเชื่อมั่นในตนเอง ทำให้ทุ่มเทและตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ ส่งผลดีต่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรนำปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้นไปใช้ในการปฏิบัติงาน

2.2.2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

- (1) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร รวมถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

⁶ กองการเจ้าหน้าที่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย, *บทความวิจัย ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย อำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย*, (เชียงราย: องค์กรบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย, 2558), 15-16.

(2) เงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน รวมไปถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน หรือความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน หรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน

(3) การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

(4) การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

(5) การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

(6) สภาพทางร่างกายที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน

(7) ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

(8) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน ความมั่นคงขององค์กร

(9) ลักษณะของงาน หรือองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีเงินประจำตำแหน่ง เป็นต้น

สิ่งที่กล่าวมาทั้ง 9 ประการข้างต้น เป็นปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพึงพอใจแก่บุคคลที่ทำงาน หรือการป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน มีส่วนทำให้มีความสุขในการทำงาน ถือได้ว่าเป็นเพียงมาตรการหนึ่งในการสนองความต้องการของคน ไม่ใช่สิ่งที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน ถ้าหากว่าภาวะแวดล้อมในการทำงานดีเพียงพอแล้ว ก็เป็นการสนองความต้องการของคนในเรื่องการทำงานเท่านั้น

ทฤษฎีของ เฮอริชเบอร์ก สรุปได้ดังนี้

(1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้นเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างแท้จริง มีความสำคัญกว่าปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย

(2) ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย มีส่วนช่วยลดความไม่พอใจในการทำงานได้ แต่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจที่แท้จริงได้ เป็นความต้องการที่ไม่มีวันที่จะสิ้นสุด มีแต่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

(3) คนงานจะมีความพอใจในงานเมื่อเขาเห็นว่างานนั้นมีความหมายและเป็นสิ่งที่ทำนายสำหรับเขา

(4) กระบวนการจูงใจที่ต้องการจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดีนั้น ต้องมีการกำหนดปัจจัยแรงจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยทั้งสองอย่างพร้อมกัน

ผู้บริหารจะนำแนวคิดทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจโดยคำนึงถึงปัจจัยค่าจ้างซึ่ง ได้แก่ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี นโยบายและการบริหารจัดการที่ชัดเจน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลใน

ที่ทำงาน เงินเดือนที่เหมาะสม ประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอ รวมทั้งความมั่นคงของงาน เป็นต้น ดังนั้น ปัจจัยค่าจ้างเหล่านี้จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็น และเมื่อมีปัจจัยเหล่านี้อยู่แล้วก็จะเป็นการง่ายที่จะจูงใจผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการได้รับบริการ ⁷

2.2.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดทางด้านการตลาด คือ

- (1) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้น เกิดขึ้นจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังการซื้อ
- (2) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้น เกิดขึ้นจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ หรือหมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2.2.3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลมาจากการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการหรือคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจแตกต่างกันไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ มีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

- (1) ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ และด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ
- (2) กระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ ก็ย่อมจะทำให้เกิดความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น และในทางตรงกันข้าม หากสิ่งที่ผู้รับบริการ

⁷ กานดา จันทร์แย้ม, *จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น* (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2546), 64-65 อ้างถึงใน ยุทธการณ ราชแข็ง, “การศึกษาแบบโครงสร้างการสงเคราะห์ กรณีศึกษาองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ และกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก สหรัฐอเมริกา,” (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารจัดการสาธารณะ), สาขาวิชาการบริหารจัดการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558), 34-36.

ได้รับจริงไม่ตรงกับความต้องการการรับรู้ในสิ่งที่คาดหวัง ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ ต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการนั้น

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.3.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง การให้ความสะดวก ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ในเรื่องต่าง ๆ แก่ผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่พึงกระทำด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วยหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความเสมอภาค หลักความสม่ำเสมอ หลักความประหยัด และหลักความสะดวก⁸

2.3.2 วงจรของการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและมืองค์ประกอบ เช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น ๆ โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (Input) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (Process) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (Output) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด

2.3.3 หลักการให้บริการ⁹

(1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการหรือประโยชน์ที่องค์การจัดให้ นั้น ต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่ตอบสนองแก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ ซึ่งนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

⁸ ญัฐยา ศุภนิรติศัย, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร,” 10.

⁹ พันดร ธนะกุลบริรักษ์, *คู่มือจัดองค์ความรู้ มาตรฐานการให้บริการ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง*, (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2552), 303.

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการใด ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ หรือทำตามความพอใจของผู้ให้บริการ

(3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลในลักษณะที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ

(4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

(5) หลักความสะดวก บริการที่จัดขึ้นจะต้องเป็นบริการที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรมากนัก และไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือผู้ให้บริการ ปฏิบัติการให้ความสะดวกต่าง ๆ แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งหรือผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งการปฏิบัติการให้บริการจะต้องประกอบไปด้วยความตั้งใจ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อการบริการนั้น ๆ รวมถึงการพัฒนา ปรับปรุงให้บริการให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2.3.4 เกณฑ์การประเมินคุณภาพของการบริการ

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ จะต้องคำนึงถึงสิ่ง que ผู้รับบริการคาดหวัง เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และประทับใจในองค์กรและอยากกลับมาใช้บริการอีก องค์การจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการ และต้องพัฒนากลยุทธ์ในการบริการ โดยจะต้องคำนึงถึงเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ซึ่งมีคุณลักษณะ 10 ประการ ดังต่อไปนี้

(1) ลักษณะของการบริการที่ปรากฏให้เห็น จับต้องได้ (Appearance) เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ เอกสารสิ่งพิมพ์ หรือสื่อต่าง ๆ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร

(2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างถูกต้องตรงไปตรงมา

(3) ความกระตือรือร้น (Responsiveness) เต็มใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการในทันที

(4) ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน

(5) ความมีอัธยาศัยไมตรี นอบน้อม (Courtesy) ให้เกียรติผู้อื่น มีน้ำใจ จริงใจ และเป็นมิตร

(6) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง การสร้างความซื่อสัตย์สุจริต

(7) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ

(8) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยากลำบาก

(9) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร หรือสื่อความหมายได้ชัดเจน ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและต้องรับฟังผู้รับบริการ

(10) ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายาม ค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว¹⁰

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด ตรงตามความคาดหวังหรือมากกว่าใน 3 ด้านหลัก ๆ ดังนี้

(1) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ต้องมีศักยภาพมีความพร้อมที่จะให้บริการ ทั้งในด้านความรู้เชิงวิชาการสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ให้บริการอย่างสุภาพ และต้อนรับอย่างเหมาะสม

(2) กระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน มีผลลัพธ์ที่เที่ยงตรง และเชื่อถือได้

(3) สถานที่ให้บริการ ต้องมีความสะอาด สะดวก ปลอดภัย และจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ทิวทัศน์ และทันสมัย

กล่าวได้ว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นหรือให้บริการแก่ผู้อื่นจะต้องมีคุณสมบัติที่พร้อม และมีศักยภาพที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

¹⁰ ชูสิวรรณ บัวอินทร์, “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี,” (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551), 56.

2.3.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการภาครัฐ

การบริการประชาชนถือเป็นหน้าที่หลักในการดำเนินงานของภาครัฐ ในฐานะผู้ให้บริการต้องมีการติดต่อสื่อสาร พบปะพูดคุยปฏิสัมพันธ์กับประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง ดังนั้นภาครัฐจำเป็นต้องปฏิบัติงานให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชน ซึ่งการปฏิบัติงานที่ถือเป็นคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจจะมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

(1) ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลัก “ทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน” ทั้งสิทธิทางกฎหมาย การเมือง การได้รับบริการจากภาครัฐ จะต้องได้รับอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งชั้นวรรณะ เชื้อชาติ สีผิว ความรวย ความจน

(2) ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) กล่าวคือ การบริการจะต้องทันเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ การบริการที่ช้าไปถือว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องและไม่น่าพอใจ

(3) ให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการจะต้องคำนึงความเหมาะสมของจำนวนคน จำนวนความต้องการในสถานที่ เวลา ที่เหมาะสมและเพียงพอ

(4) ให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชนอยู่เสมอ

(5) ให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้า มีความสืบหน้า ทั้งทางด้านผลงาน คุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย¹¹

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์

2.4.1 ความหมายและความสำคัญของการสังคมสงเคราะห์

การสังคมสงเคราะห์ หมายถึง การจัดให้มีมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของบุคคล กลุ่ม หรือทั้งชุมชน โดยใช้หลักทฤษฎีของการสังคมสงเคราะห์เป็นแนวปฏิบัติ ผู้ที่ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ หรือที่เรียกว่า “นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ” จะต้องปฏิบัติงานนี้โดยใช้หลักการ วิธีการ และกระบวนการของการสังคมสงเคราะห์โดยที่ไม่ใช่เพียงแต่การหยิบยื่นในสิ่งที่ผู้มีปัญหาต้องการเท่านั้น¹²

¹¹ ญัฐยา ศุภนิรติศัย, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร,” 10-11.

¹² เรื่องเดียวกัน, 38.

การสังคมสงเคราะห์ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทั้งความรู้ ทักษะ และศิลปะทางวิชาชีพ เพื่อมุ่งให้บุคคล กลุ่ม ชุมชน เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดี สามารถช่วยเหลือตนเองให้มากขึ้น แก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ หรือในชุมชนด้วยตนเอง และรู้จักการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้¹³

สรุปได้ว่า “การสังคมสงเคราะห์” เป็นวิธีการให้ความช่วยเหลือหรือบรรเทาความต้องการของบุคคล กลุ่ม หรือชุมชน โดยใช้หลักทฤษฎีของการสังคมสงเคราะห์เป็นแนวปฏิบัติ ใช้ทั้ง “ศาสตร์” และ “ศิลป์” ในการจัดการด้านต่าง ๆ อันจะทำให้บุคคล กลุ่ม หรือชุมชน รู้จักปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ได้อย่างเหมาะสม สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เป็นการปฏิบัติงานกับบุคคลที่มีปัญหา เป็นงานที่มีความยุ่งยากสลับซับซ้อน ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องเป็นผู้ที่มีความละเอียดอ่อน มีความรู้และทักษะในวิชาชีพ รู้จักปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อให้การสงเคราะห์อย่างมีคุณภาพ

2.4.2 จุดมุ่งหมายของงานสังคมสงเคราะห์

งานสังคมสงเคราะห์มีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้ผู้รับบริการ หรือประชาชนให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ได้รับการบริการต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการดำเนินการและการจัดการงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับระบบต่าง ๆ ของสังคม ซึ่งวิเคราะห์จุดมุ่งหมายของงานสังคมสงเคราะห์ดังกล่าว ได้ดังนี้

(1) เป็นจุดมุ่งหมายในระดับแคบ คือ เป็นการให้บริการที่ส่งตรงถึงผู้รับบริการหรือกลุ่มเป้าหมายโดยตรง กล่าวคือ ให้ความสำคัญในการสนองความต้องการที่จำเป็น และการลดปัญหาของผู้รับบริการหรือกลุ่มเป้าหมาย

(2) เป็นจุดมุ่งหมายในระดับกว้าง กล่าวคือ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องศึกษาหาความรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาสังคมต่าง ๆ เพื่อจะได้นำไปเป็นแนวคิดและแนวทางในการกำหนดนโยบายทางสังคม เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนต่อไป

กล่าวโดยสรุป คือ จากจุดมุ่งหมายที่กล่าวมาข้างต้น จะช่วยให้ นักสังคมสงเคราะห์สามารถกำหนดแนวทางในการให้ความช่วยเหลือหรือการให้บริการประชาชนได้อย่างเหมาะสมและถูกทางมากยิ่งขึ้น

¹³ นางลักษณะ เอมประดิษฐ์, *การสังคมสงเคราะห์กับการให้การปรึกษา*, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546), 1. อ้างถึงใน พระมหาพิทักษ์ จิตตโสภโณ (สุดเหลือ), “การศึกษาเปรียบเทียบหลักการสังคมสงเคราะห์ในคัมภีร์ที่หมินกาย และในสังคมตะวันตก,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพระพุทธศาสนา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2552).

2.4.3 วิธีการสังคมสงเคราะห์

การสังคมสงเคราะห์มีวิธีการปฏิบัติ 5 วิธีด้วยกัน โดยเริ่มจากการสังคมสงเคราะห์ในระดับบุคคลไปจนถึงระดับสังคม ซึ่งในแต่ละวิธีจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน ดังนี้

2.4.3.1 วิธีการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (Social Case Work Method)

เป็นวิธีการช่วยเหลือผู้รับบริการในระดับบุคคล เป็นรายตัว หรือตัวต่อตัว ตามสภาพของปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการให้แนวทางในการป้องกันปัญหาแก่ผู้รับบริการหรือบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ เช่น ญาติ พี่น้อง เพื่อน เพื่อเป็นตัวกลางหรือเป็นสื่อกลางในการเข้าไปให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ หรือเป็นกำลังใจให้ผู้รับบริการสามารถบำบัดป้องกันปัญหาของเขาได้ต่อไป วิธีการสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายนี้ เป็นวิธีแรกและเป็นแม่แบบของวิธีการสังคมสงเคราะห์อื่น ๆ ด้วย

2.4.3.2 วิธีการสังคมสงเคราะห์กลุ่ม (Social Group Work Method)

เป็นวิธีการให้ความช่วยเหลือในระดับกลุ่มบุคคลตามความจำเป็น เช่น กลุ่มเยาวชน กลุ่มคนหนุ่มสาว กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้นำท้องถิ่น เป็นต้น ลักษณะการช่วยเหลือจะเป็นการให้กลุ่มสร้างกิจกรรมที่ต้องทำงานร่วมกัน รู้จักใช้ขบวนการกลุ่มในการสร้างงาน และนำความคิดเห็นที่ได้มาจากการร่วมกันคิด หรือแนวคิดของกลุ่มมาใช้ประโยชน์ในการแก้ไขและตัดสินใจปัญหาาร่วมกัน โดยทุกคนในกลุ่มจะต้องคิดว่าเป็นพวกเดียวกันและมีจุดหมายเดียวกันที่จะก้าวไปให้ถึงจุดหมายร่วมกัน

2.4.3.3 วิธีการสังคมสงเคราะห์ชุมชน (Social Community Work Method)

เป็นการดำเนินการโดยใช้วิธีการจัดระเบียบชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community Organization Method and Community Development Method) เพื่อให้เกิดบูรณาภาพของคนในชุมชนในการช่วยกันทำกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน และกลุ่มทำงานนี้มักจะมีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มผู้นำ หรือกลุ่มสหวิชาชีพ สำหรับการจัดระเบียบชุมชนนั้น เป็นการดำเนินการเพื่อให้คนในชุมชนหรือกลุ่มเป้าหมายแสวงหาวิธีการตลอดจนทรัพยากรต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อให้ได้รับสวัสดิการทางสังคมระดับพื้นฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐสวัสดิการหรือบริการต่าง ๆ ที่จำเป็น ซึ่งหน่วยงานของรัฐสามารถจัดการให้ได้ ส่วนการพัฒนาชุมชนเป็นการดึงประชาชนเจ้าของท้องถิ่นให้ได้มากที่สุด เพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่นร่วมกันอย่างกว้างขวาง แทนที่จะได้รับการตอบสนองสวัสดิการทางสังคมในระดับพื้นฐานเท่านั้น ทั้งนี้โดยให้มีการทำงานประสานความร่วมมือกันขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยให้เจ้าของท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแสดง

ความคิดเห็นและร่วมดำเนินการในทุกขั้นตอน อย่างไรก็ตามนักสังคมสงเคราะห์มักจะใช้ทั้งสองวิธีนี้ควบคู่กันเสมอ

2.4.3.4 วิธีการวิจัยทางสังคม (Social Work Research Method)

เป็นวิธีการศึกษาหาข้อเท็จจริงจากข้อมูลด้านจิตใจบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่อสังคม หรือข้อมูลที่ชี้ให้เห็นถึงสภาพปัญหาหรือภาพสะท้อนชีวิตทางสังคมของบุคคล กลุ่มบุคคล ชุมชนที่เป็นผู้รับบริการเป้าหมายของนักสังคมสงเคราะห์ วิธีศึกษาข้อมูลจะใช้แนวทางวิจัยทั่วไป คือ การสัมภาษณ์ การสังเกต การสอบถาม การสำรวจ เป็นต้น การใช้หลายวิธีร่วมกันตามแต่จะเห็นสมควร ข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำมาประมวลและวิเคราะห์แนวทางสังคมสงเคราะห์ และวางแผนการดำเนินการให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมต่อไป

2.4.3.5 วิธีการบริหารงานสังคมสงเคราะห์ (Social Work Administration Method)

เป็นการกำหนดให้นักสังคมสงเคราะห์ดำเนินการให้การสงเคราะห์อย่างมีแบบแผน โดยทำการศึกษานโยบายของหน่วยงานและสังคมว่ามีเป้าหมายหรือมีความต้องการที่จะให้บรรลุผลอย่างไร และศึกษาผลงานของฝ่ายปฏิบัติการสังคมสงเคราะห์ที่ดำเนินการมาแล้ว ประกอบการตัดสินใจว่าในโอกาสต่อไป ทิศทางการทำงานให้บริการจะมีรูปแบบหรือทางออกอย่างไร

สรุปได้ว่า การรู้หรือตระหนักรู้ถึงวิธีการในการบริหารงานสังคมสงเคราะห์จะช่วยให้ นักสังคมสงเคราะห์หาทางออก และวางแผนในการกำหนดทรัพยากรเพื่อให้ดำเนินงานจัดบริการทางสังคมสงเคราะห์ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลถึงการแก้ไข การป้องกันปัญหาให้ผู้รับบริการหรือกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง

2.5 แนวคิดการสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก¹⁴

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เป็นองค์การของรัฐเพื่อการกุศล มิใช่รัฐวิสาหกิจ ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ.2491 แก้ไขปรับปรุง พ.ศ.2510 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ

¹⁴ พระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560, ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 134 ตอนที่ 14 ก ลง 3 ก.พ.60.

2.5.1 การบริหารงาน

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก แบ่งการบริหารงานออกเป็น 2 ฝ่าย คือ

2.5.1.1 ฝ่ายกำหนดนโยบาย ได้แก่ สภาทหารผ่านศึก ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (1) กำหนดนโยบายในการบริหารงานและการสงเคราะห์
- (2) กำหนดข้อบังคับในการบริหารงานและการสงเคราะห์
- (3) ควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายและข้อบังคับ
- (4) ควบคุมงบประมาณ

2.5.1.2 ฝ่ายบริหารงานตามนโยบาย

บริหารงานโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม เป็นผู้แต่งตั้งนายทหารสัญญาบัตรประจำการ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการหนึ่งคน (ยศ พลเอก) และรองผู้อำนวยการหนึ่งคน (ยศ พลโท) โดยความเห็นชอบของสภากลาโหม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

(1) ส่วนกลาง มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพฯ เป็นส่วนอำนาจการทั่วไป ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดำเนินการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก ครอบครัว และทหารนอกประจำการที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพฯ และจังหวัดใกล้เคียง คือ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และพระนครศรีอยุธยา

(2) ส่วนภูมิภาค ได้แก่ หน่วยงานที่ตั้งขึ้นในเขตจังหวัดต่าง ๆ เพื่อให้ทหารผ่านศึกในส่วนภูมิภาคได้รับการสงเคราะห์อย่างทั่วถึงและโดยสะดวก เรียกหน่วยงานส่วนภูมิภาคว่า สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขต ถ้าตั้งอยู่ในจังหวัดใดก็นำชื่อจังหวัดต่อท้ายเขต หน่วยงานในส่วนภูมิภาคทุกแห่งเป็นหน่วยขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีทั้งสิ้น 24 เขต ดังต่อไปนี้

1) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตราชบุรี (ผศ.ร.บ.) มีหน้าที่ให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในเขตพื้นที่ จังหวัดราชบุรี จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดสมุทรสงคราม และจังหวัดนครปฐม

2) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตสุพรรณบุรี (ผศ.ส.พ.) มีหน้าที่ให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในเขตพื้นที่ จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดกาญจนบุรี และจังหวัดอ่างทอง

3) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตลพบุรี (ผศ.ล.บ.) มีหน้าที่ให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในเขตพื้นที่ จังหวัดลพบุรี จังหวัดสิงห์บุรี และจังหวัดสระบุรี

4) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี (ผศ.ป.จ.) มีหน้าที่ให้การสงเคราะห์ในเขตพื้นที่ จังหวัดปราจีนบุรี และจังหวัดนครนายก

- 5) สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเขตชลบุรี (ผศ.ช.บ.) มีหน้าที่ให้การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศในเขตพื้นที่ จังหวัดชลบุรี และจังหวัดฉะเชิงเทรา
- 6) สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเขตจันทบุรี (ผศ.จ.บ.) มีหน้าที่ให้การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศในเขตพื้นที่ จังหวัดจันทบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดตราด
- 7) สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเขตนครราชสีมา (ผศ.น.ม.) มีหน้าที่ให้การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศในเขตพื้นที่ จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดชัยภูมิ
- 8) สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเขตสุรินทร์ (ผศ.ส.ร.) มีหน้าที่ให้การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศในเขตพื้นที่ จังหวัดสุรินทร์ และจังหวัดบุรีรัมย์
- 9) สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเขตอุบลราชธานี (ผศ.อ.บ.) มีหน้าที่ให้การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศในเขตพื้นที่ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดยโสธร และจังหวัดอำนาจเจริญ
- 10) สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเขตขอนแก่น (ผศ.ข.ก.) มีหน้าที่ให้การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศในเขตพื้นที่ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดร้อยเอ็ด และจังหวัดกาฬสินธุ์
- 11) สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเขตอุดรธานี (ผศ.อ.ด.) มีหน้าที่ให้การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศในเขตพื้นที่ จังหวัดอุดรธานี จังหวัดหนองคาย และจังหวัดเลย
- 12) สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเขตสกลนคร (ผศ.ส.น.) มีหน้าที่ให้การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศในเขตพื้นที่ จังหวัดสกลนคร จังหวัดนครพนม และจังหวัดมุกดาหาร
- 13) สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเขตนครสวรรค์ (ผศ.น.ว.) มีหน้าที่ให้การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศในเขตพื้นที่ จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดอุทัยธานี และจังหวัดชัยนาท
- 14) สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเขตพิษณุโลก (ผศ.พ.ล.) มีหน้าที่ให้การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศในเขตพื้นที่ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดพิจิตร และจังหวัดเพชรบูรณ์
- 15) สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเขตตาก (ผศ.ต.ก.) มีหน้าที่ให้การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศในเขตพื้นที่ จังหวัดตาก จังหวัดสุโขทัย จังหวัดกำแพงเพชร และจังหวัดอุตรดิตถ์
- 16) สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเขตลำปาง (ผศ.ล.ป.) มีหน้าที่ให้การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศในเขตพื้นที่ จังหวัดลำปาง และจังหวัดแพร่
- 17) สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเขตเชียงใหม่ (ผศ.ช.ม.) มีหน้าที่ให้การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศในเขตพื้นที่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำพูน

18) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตเชียงราย (ผศ.ช.ร.) มีหน้าที่ให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในเขตพื้นที่ จังหวัดเชียงราย และจังหวัดพะเยา

19) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตน่าน (ผศ.น.น.) มีหน้าที่ให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในเขตพื้นที่ จังหวัดน่าน

20) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตชุมพร (ผศ.ช.พ.) มีหน้าที่ให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในเขตพื้นที่ จังหวัดชุมพร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และจังหวัดระนอง

21) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตนครศรีธรรมราช (ผศ.น.ศ.) มีหน้าที่ให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในเขตพื้นที่ จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสุราษฎร์ธานี

22) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตสงขลา (ผศ.ส.ข.) มีหน้าที่ให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในเขตพื้นที่ จังหวัดสงขลา จังหวัดพัทลุง และจังหวัดสตูล

23) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปัตตานี (ผศ.ป.น.) มีหน้าที่ให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในเขตพื้นที่ จังหวัดปัตตานี จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดยะลา

24) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ (ผศ.ก.บ.) มีหน้าที่ให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในเขตพื้นที่ จังหวัดกระบี่ จังหวัดตรัง จังหวัดพังงา และจังหวัดภูเก็ต

2.5.2 แนวคิดการสงเคราะห์

(1) ช่วยทหารผ่านศึกเพื่อให้เขาช่วยเหลือตัวเองให้ได้ มีที่อยู่อาศัย มีอาชีพ มีรายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัว ไม่ใช่ให้เขาตลอด

(2) นอกจากการให้ความช่วยเหลือทหารผ่านศึก ซึ่งเป็นผู้ที่เคยประกอบคุณงามความดีเพื่อชาติและประชาชนแล้ว ยังเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้แก่กำลังพลที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ในขณะนี้และในอนาคตด้วย

2.5.3 หลักเกณฑ์การสงเคราะห์

การได้รับสิทธิต่าง ๆ ของทหารผ่านศึก จะถูกกำหนดหลักเกณฑ์จากการได้รับบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก ได้แก่

2.5.3.1 บัตรประจำตัวทหารผ่านศึคนอกประจำการชั้นที่ 1

ออกให้แก่ทหารผ่านศึคนอกประจำการ ที่ได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีศักดิ์รามาธิบดีด้วยความกล้าหาญ เจริญคุณภูมิลาเข้มกล้าหาญ หรือเหรียญกล้าหาญหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการสงครามหรือการรบหรือป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร ไม่ว่าภายในหรือภายนอกราชอาณาจักรหรือในการปราบปรามการจลาจลตามที่กระทรวงกลาโหมหรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดจนถึงพิการ

ทุพพลภาพ หรือพิการจนเป็นอุปสรรคสำคัญในการประกอบอาชีพ โดยมีคณะกรรมการเฉพาะกิจของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ที่มีแพทย์ร่วมด้วย จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ตรวจสอบรับรอง

2.5.3.2 บัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึกนอกประจำการชั้นที่ 1

ออกให้แก่บิดา มารดา สามีหรือภริยา และบุตรของทหารผ่านศึกที่ถึงแก่ ความตาย เพราะเหตุปฏิบัติหน้าที่ในการสงครามหรือในการรบ หรือป้องกันหรือปราบปรามการ กระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร ไม่ว่าจะภายในหรือภายนอก ราชอาณาจักรหรือในการปราบปรามการจลาจลตามที่กระทรวงกลาโหม หรือสำนักนายกรัฐมนตรี กำหนด

2.5.3.3 บัตรประจำตัวทหารผ่านศึกนอกประจำการชั้นที่ 1

ออกให้แก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการที่ได้รับพระราชทานเหรียญชัย สมรรภูมิ เหรียญพิทักษ์เสรีชน ชั้นที่ 1 เหรียญงานพระราชสงครามยุโรป หรือเหรียญอื่นที่เทียบเท่า และต้องมีรายชื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาด้วย

2.5.3.4 บัตรประจำตัวทหารผ่านศึกนอกประจำการชั้นที่ 3

ออกให้แก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการที่ได้รับพระราชทานเหรียญพิทักษ์ รัฐธรรมนูญ เหรียญช่วยราชการเขตภายใน เหรียญราชการชายแดน เหรียญพิทักษ์เสรีชน ชั้นที่ 2 หรือ เหรียญอื่นที่เทียบเท่า และต้องมีรายชื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาด้วย

2.5.3.5 บัตรประจำตัวทหารผ่านศึกนอกประจำการชั้นที่ 4

ออกให้แก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการผู้กระทำความหน้าที่ป้องกันหรือปราบปราม การกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร ไม่ว่าจะภายในหรือภายนอก ราชอาณาจักรแต่ไม่ได้รับพระราชทานเหรียญใด ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ และต้องมีเวลาปฏิบัติงาน ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 8 เดือน นับตั้งแต่วันที่รับคำสั่งและเริ่มปฏิบัติหน้าที่

2.5.4 ประเภทของการสงเคราะห์

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้ดำเนินการให้การสงเคราะห์ 6 ประเภท ได้แก่

2.5.4.1 การสงเคราะห์ด้านสวัสดิการและการศึกษา

ได้แก่ การสงเคราะห์กรณีประสบภัยพิบัติ การสงเคราะห์เงินเลี้ยงชีพรายเดือน การสงเคราะห์เงินช่วยเหลือแก่ทายาท การสงเคราะห์เงินช่วยค่าครองชีพเพื่อผดุงเกียรติเป็นรายเดือน การสงเคราะห์เงินช่วยเหลือรายเดือนแก่ครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 การสงเคราะห์กรณีถึงแก่ ความตาย จ่ายเงินเยี่ยมเยียนทหารผ่านศึกที่ได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการปฏิบัติหน้าที่ฯ

จ่ายเงินเยี่ยมเยียนและอาจจัดสิ่งของเยี่ยมเยียนตามความเหมาะสม การสงเคราะห์เงินเชิดชูเกียรติ การสงเคราะห์เงินช่วยเหลือเป็นค่าครองชีพพิเศษ การสงเคราะห์เงินเลี้ยงชีพพิเศษ การสงเคราะห์ค่าคลอดบุตร การสงเคราะห์ร่วมบำเพ็ญกุศลทางศาสนาเงินช่วยเหลือครั้งคราว การสงเคราะห์ค่ารักษาพยาบาลเป็นตัวเงิน การสงเคราะห์ด้านที่พักอาศัย และการสงเคราะห์ด้านการศึกษา

2.5.4.2 การสงเคราะห์ด้านอาชีพ

เป็นการสงเคราะห์เพื่อให้ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการได้มีอาชีพและรายได้ โดยการแนะแนวและส่งเสริมอาชีพ จัดตั้งศูนย์ฝึกอาชีพในส่วนกลาง ให้การฝึกอบรมอาชีพพระยะสั้นในสาขาต่าง ๆ และส่งหน่วยฝึกอาชีพเคลื่อนที่ออกไปฝึกสอนวิชาชีพ ในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ รวมทั้งสงเคราะห์การศึกษาวิชาชีพพระยะสั้นภายนอกที่มีหลักสูตรนอกเหนือจากที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเปิดสอน โดยยึดถือพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ว่า “จงช่วยทหารผ่านศึก เพื่อให้เขาช่วยเหลือตัวเองได้” เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังจัดตั้งโรงงานในอารักขาเพื่อรับทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการที่สำเร็จการฝึกอบรมวิชาชีพจากศูนย์ฝึกอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกหรือทหารผ่านศึก และครอบครัวที่มีฝีมือด้านช่างต่าง ๆ เข้าทำงานเพื่อฝึกหาความชำนาญ ช่วยเหลือในด้านการจัดหางาน ออกหนังสือฝากเข้าทำงาน รวมทั้งออกหนังสือค้ำประกันการเข้าทำงานให้ด้วย โดยได้ให้การสงเคราะห์ทางด้านอาชีพ ได้แก่

(1) การแนะแนวและส่งเสริมอาชีพ

1) เป็นการให้คำปรึกษา 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 ซึ่งจะช่วยให้ผู้ที่เรียนสามารถตัดสินใจที่จะเลือกเรียนวิชาใดวิชาหนึ่งได้ด้วยตนเองอย่างถูกต้อง มีการเตรียมตัววางแผนที่ดีก่อนการเข้าเรียนจะได้ไม่ล้มเหลวกลางคันทำให้ไม่เป็นการเสียเวลาและค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้เรียนที่ได้ตั้งไว้

3) ให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้มีปัญหาในการประกอบอาชีพ และฝึกวิชาชีพ

4) ติดตามผลการสงเคราะห์ด้านอาชีพ

5) กรณีที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ไม่สามารถให้การสงเคราะห์ได้ก็ จะดำเนินการประสานกับหน่วยงานอื่นที่มีการสงเคราะห์ในด้านนั้น ให้การสงเคราะห์ต่อไป

6) แนะนำอาชีพและสำรวจความต้องการด้านฝึกวิชาชีพของผู้ที่อยู่ใน ส่วนภูมิภาค

7) แนะนำอาชีพและชี้แจงสิทธิต่าง ๆ ที่จะได้รับการสงเคราะห์จาก องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแก่ทหารก่อนปลดจากกองประจำการ ซึ่งเมื่อทหารเหล่านี้ปลดจาก ประจำการเป็นทหารนอกประจำการแล้ว จะได้ไปติดต่อขอรับการสงเคราะห์จากองค์การสงเคราะห์ ทหารผ่านศึกได้อย่างถูกต้อง

8) การส่งเสริมอาชีพ เช่น ติดต่อประสานงานและออกหนังสือสนับสนุน เพื่อหาตลาดหรือสถานที่จำหน่ายผลผลิตให้แก่ทหารผ่านศึกและครอบครัว เป็นต้น

9) สัมภาษณ์เบื้องต้นและบันทึกประวัติของผู้ที่มาติดต่อ เพื่อส่งตัวสำหรับ ไปรับการสงเคราะห์ยังแผนกต่าง ๆ ของกองอาชีพ ฝ่ายอาชีพสงเคราะห์ ต่อไป

(2) การฝึกอาชีพ แบ่งออกเป็น

1) การฝึกอาชีพในส่วนกลาง โดยจะฝึกอบรมที่ศูนย์ฝึกอาชีพ กองอาชีพ ฝ่ายอาชีพสงเคราะห์ ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในซอยกรุงเทพ - นนทบุรี 31 ถนนกรุงเทพ - นนทบุรี แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ ฯ เพื่อสนับสนุนให้ผู้มีสิทธิรับการสงเคราะห์ได้มีโอกาสในการฝึกวิชาชีพที่ สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น โดยไม่ต้องเดินทางมารับการสงเคราะห์ในส่วนกลาง เป็นการเพิ่ม รายได้ให้แก่ครอบครัวอีกทางหนึ่ง องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจึงได้จัดให้มีหน่วยฝึกอาชีพ เคลื่อนที่ เพื่อไปทำการฝึกอาชีพยังภูมิภาคของทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหาร นอกประจำการ ตามที่สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตต่าง ๆ และสัสดีอำเภอต่าง ๆ ขอรับการ สนับสนุนมา

2) การศึกษาวิชาชีพระยะสั้นภายนอก (หลักสูตรไม่เกิน 14 เดือน) ในกรณี ที่ผู้ขอรับการสงเคราะห์มีความประสงค์จะเรียนวิชาชีพต่าง ๆ แต่ไม่สามารถเรียนได้ เนื่องจากมีเหตุผล ความจำเป็นบางประการ หรือมีความประสงค์ที่จะเรียนวิชาชีพอื่น ๆ ที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ไม่ได้เปิดสอน ยังสามารถไปเรียนที่โรงเรียนสอนวิชาชีพภายนอก โดยต้องไปติดต่อองค์การ ฯ เพื่อทำ เรื่องขออนุมัติเข้าเรียนให้เรียบร้อยก่อน และเมื่อได้รับอนุมัติแล้วจึงมีสิทธิไปสมัครเรียนและนำหลักฐาน ต่าง ๆ ไปทำเรื่องขอเบิกค่าใช้จ่ายอีกครั้ง ได้แก่ ค่าเล่าเรียน ค่าธรรมเนียม ค่าบำรุง ค่าอุปกรณ์การเรียน และอื่น ๆ ที่จำเป็น โดยให้การสงเคราะห์เรียนได้เพียงสาขาวิชาชีพเดียว

3) โรงงานในอารักขาเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้น เพื่อรับนักเรียนที่สำเร็จ การฝึกอบรมอาชีพจากศูนย์ฝึกอาชีพ ฯ เข้าทำงานเพื่อเสริมให้มีความชำนาญและประสบการณ์จาก

การทำงานจริงยิ่งขึ้น ตลอดจนรับสมัครทหารผ่านศึกนอกประจำการ ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการที่มีความสามารถและประสงค์เข้าทำงานโดยไม่ผ่านการฝึกอบรม แต่ผ่านการทดสอบฝีมือเข้าทำงาน ซึ่งขณะทำงานจะมีรายได้ให้อีกด้วย โดยในแผนกโรงงานในอารักขาได้จัดให้มีหน่วยงานที่ผลิตผลิตภัณฑ์ตรงกับสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ประกอบด้วย ช่างเจียรระโนพลอย และประณีตศิลป์ ช่างเย็บหนัง ช่างไม้ครุภัณฑ์ ช่างตัดเย็บเสื้อผ้า และช่างเชื่อมโลหะ

4) การจัดหางาน ช่วยจัดหางานให้ทหารผ่านศึกนอกประจำการ ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ออกหนังสือสนับสนุนฝากเข้าทำงาน ค่าประกันการเข้าทำงานให้ทหารผ่านศึกนอกประจำการ ครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 บุตรทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 และทหารนอกประจำการ โดยออกหนังสือสัญญาประกัน ในวงเงินรายละไม่เกิน 20,000 บาท รวมทั้งติดตามผลการฝากเข้าทำงาน และในระหว่างทำงาน ตลอดจนแก้ปัญหาระหว่างนายจ้างกับผู้ที่ต้องการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกฝากเข้าทำงาน

2.5.4.3 การสงเคราะห์ด้านนิคมเกษตรกรรม

(1) การดำเนินงาน

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้จัดตั้งนิคมเกษตรกรรมขึ้นเพื่อจัดที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกินให้กับทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการที่มีฐานะยากจน ไม่มีที่อยู่อาศัย และที่ดินทำกินเป็นของตนเอง หรือมีน้อยไม่เพียงพอแก่การประกอบอาชีพทางการเกษตร ให้มีโอกาสมีที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกินเป็นของตนเองอย่างมั่นคงและยั่งยืน โดยรับมอบที่ดินจากรัฐหรือซื้อจากเอกชนมาดำเนินการ และให้การสนับสนุนส่งเสริมอาชีพการเกษตรแบบผสมผสานยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ เพื่อช่วยเหลือทหารผ่านศึกให้สามารถยกระดับคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น ตลอดจนส่งเสริมให้รวมตัวกันจัดตั้งเป็นกลุ่มเกษตรกร และร้านค้าจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของสมาชิก อีกทั้งได้สนับสนุนเครื่องจักรกลทางการเกษตร และยานพาหนะขนส่งผลผลิตให้กับสมาชิก พร้อมจัดสร้างสิ่งสาธารณูปโภค สาธารณูปการพื้นฐานที่จำเป็น ซึ่งจะนำพาความเจริญมาสู่สังคม และชุมชนใกล้เคียง อันเป็นประโยชน์ต่อประเทศในด้านการรักษาความมั่นคงเป็นอย่างดี โดยเฉพาะนิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึกที่จัดตั้งขึ้นเป็นนิคมยุทธศาสตร์ตามแนวชายแดน เมื่อนิคมฯ แห่งใดมีการพัฒนาจนถึงระดับที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้แล้วก็จะยุบเลิกและแปรสภาพเป็นหมู่บ้านตามลักษณะการปกครองท้องถิ่นต่อไป นอกจากนี้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกยังได้จัดส่งทหารผ่านศึก ฝากเข้าเป็นสมาชิกในโครงการต่าง ๆ ที่รัฐจัดตั้งขึ้นอีกด้วย ปัจจุบันองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้จัดตั้งนิคมเกษตรกรรมขึ้น จำนวน 9 นิคม ดังนี้

- 1) นิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึกอุดรธานี
- 2) นิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึกคลองน้ำใส

- 3) นิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึกเชียงราย
- 4) นิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึกชานุมาน
- 5) นิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึกนครพนม
- 6) นิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึกพิจิตรบางไพร
- 7) นิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึกทวายขาว
- 8) นิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึกหมู่บ้านนักรบไทย
- 9) นิคมเกษตรกรรมตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงบ้านสนำคอก

(2) ประเภทของสมาชิกนิคมเกษตรกรรมทหารผ่านศึก มี 2 ประเภท ดังนี้

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

2.5.4.4 การสงเคราะห์ด้านการให้สินเชื่อ

- (1) สินเชื่อเพื่อการเกษตรระยะสั้น เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการผลิตทางการเกษตรในช่วงฤดูการผลิต
- (2) สินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ มี 2 ประเภท คือ
 - เพื่อนำไปเป็นทุนในการประกอบอาชีพทางการเกษตร และอาชีพต่าง ๆ
 - เพื่อนำไปเป็นทุนประกอบอาชีพอิสระต่าง ๆ
- (3) สินเชื่อเพื่อการสวัสดิการ มี 2 ประเภท คือ
 - ประเภทที่มีเงินเบี้ยหวัด บำนาญ เป็นประกันการชำระหนี้
 - ประเภทที่มีเงินเลี้ยงชีพรายเดือน ที่ได้รับจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก หรือเงินเบี้ยหวัด บำนาญ เป็นประกันการชำระหนี้
- (4) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกิน
- (5) สินเชื่อเพื่อการเคหะสงเคราะห์

ทั้งนี้ การกู้ยืมเงินทุกประเภท ผู้กู้จะต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 3 ต่อปี เว้นแต่ผู้กู้ยืมเงินที่เป็นทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 ที่พิการทุพพลภาพหรือพิการ จะเสียดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 2 ต่อปี ส่วนการกู้ยืมเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกิน ไม่ต้องเสียดอกเบี้ย
- (6) เงินทุนบริจาคเพื่อช่วยเหลือทหารผ่านศึก และครอบครัวทหารผ่านศึก

2.5.4.5 การสงเคราะห์ด้านการรักษาพยาบาล

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกให้การสงเคราะห์ด้านการรักษาพยาบาลแก่ทหารผ่านศึกและครอบครัวตามข้อบังคับสภาพทหารผ่านศึกว่าด้วยการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ พ.ศ. 2522 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

- (1) การให้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทหารผ่านศึก
- (2) การสงเคราะห์ค่ารักษาพยาบาลเป็นส่วนตัว

2.5.4.6 การสงเคราะห์ด้านการส่งเสริมสิทธิและเกียรติ

(1) เผยแพร่เกียรติคุณของทหารผ่านศึกเพื่อส่งเสริมเกียรติของนักรบในวาระอันควร

(2) จัดพิธีบำเพ็ญกุศลทางศาสนาในวาระอันเป็นที่ระลึกของทหารผ่านศึกที่นับถือศาสนาต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (ร่วมกิจกรรมวันทหารผ่านศึก)

(3) ช่วยขอสิทธิพิเศษในกิจการของเอกชนผู้มีจิตศรัทธาในกิจการของทางราชการ และรัฐวิสาหกิจ ตามที่เห็นสมควรและเหมาะสม ได้แก่

- สิทธิลดหย่อนค่ากระแสไฟฟ้า 45 หน่วยต่อเดือน ประเภทที่อยู่อาศัยจากการไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

- สิทธิลดหย่อนค่าน้ำประปา สำหรับการใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยในอัตราหนึ่งในสามของค่าน้ำประปาในแต่ละเดือน (ส่วนค่าบริการอุปกรณ์รายเดือนจะเรียกเก็บเช่นเดียวกับผู้ที่ใช้น้ำทั่วไป) จากการประปานครหลวง และการประปาส่วนภูมิภาค

- สิทธิลดหย่อนค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์เดือนละ 15 บาท จากบริษัท ทศท.คอร์เปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน) ผู้มีสิทธิลดหย่อน (ทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 2 และครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 ทั้งนี้ ทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 2 ต้องเป็นเจ้าของบ้าน และมีชื่อเป็นเจ้าของมาตรวัดน้ำประปา มิเตอร์ไฟฟ้า และโทรศัพท์ด้วย)

- สิทธิลดหย่อนค่าโดยสารรถประจำทางธรรมดา และปรับอากาศครั้งราคาขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) (เว้นค่าธรรมเนียมต้องชำระเต็ม)

- สิทธิลดหย่อนค่าโดยสารรถไฟของการรถไฟแห่งประเทศไทยครั้งราคา (เว้นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ต้องชำระเต็ม)

- สิทธิลดหย่อนค่าโดยสารรถประจำทางครั้งราคา ของบริษัท ขนส่ง จำกัด ทั้งรถธรรมดาและปรับอากาศ (เว้นค่าธรรมเนียมปรับอากาศต้องชำระเต็ม)

- สิทธิลดหย่อนค่าโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ (ชั้นประหยัด) ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท บางกอกแอร์เวย์ส จำกัด โดยทหารผ่านศึกนอก

ประจำการ บัตรชั้นที่ 1 ได้ส่วนลด 25 % บัตรชั้นที่ 2 บัตรชั้นที่ 3 และบัตรชั้นที่ 4 ได้ส่วนลด 15 %

- สิทธิลดหย่อนค่ารักษาพยาบาลโดยไม่เสียค่าตอบแทนจากโรงพยาบาล และสถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลศิริราช และโรงพยาบาลรามาริบัติ (ยกเว้นผู้ได้รับพระราชทานเหรียญพิทักษ์เสรีชนและเหรียญราชการชายแดนได้รับสิทธิเฉพาะตัวเท่านั้น)

- ร่วมบำเพ็ญกุศลทางศาสนาแก่ผู้ถึงแก่ความตายในสงครามหรือในการรบหรือป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักรหรือในการปราบปรามการจลาจล ตามที่กระทรวงกลาโหมหรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกด้านอาชีพ ผู้ศึกษามุ่งเน้นศึกษาเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้รับการสงเคราะห์ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการหรือให้การสงเคราะห์ และประเด็นที่มีความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่จะทำการศึกษา เพื่อนำไปพัฒนาเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้

ณัฐสุดา จิรสวรรณพจน์¹⁵ ได้กล่าวว่า “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพของทหารผ่านศึกจากการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ทหารผ่านศึกพิการส่วนใหญ่จบมัธยมศึกษา เป็นผู้มีบ้านและที่ดินเป็นของตนเอง และสมรสแล้ว โดยทั่วไปมีบุตร 1 คน ทหารผ่านศึกส่วนใหญ่เป็นผู้พิการขาและฝ่าเท้า มีเพียงส่วนน้อยเป็นผู้พิการแขนและฝ่ามือ โดยมียุทธศาสตร์ของการเป็นผู้พิการโดยเฉลี่ย 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 ทหารผ่านศึกพิการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าความสำเร็จในการประกอบอาชีพได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวในระดับมาก ทั้งด้านการยอมรับยกย่องและเห็นคุณค่า ด้านข่าวสารข้อมูล และด้านเงิน สิ่งของ และ

¹⁵ ณัฐสุดา จิรสวรรณพจน์, “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพของทหารผ่านศึกพิการจากการปฏิบัติหน้าที่,” (ภาคนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556), บทคัดย่อ.

แรงงาน แต่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากชุมชนในระดับปานกลางเพียงด้านเดียว คือ ด้านข่าวสาร ข้อมูล ทหารผ่านศึกพิการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการประกอบอาชีพอยู่ในระดับมากทั้งในด้านอาชีพ ด้านรายได้ และด้านการดำเนินชีวิต ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จการประกอบอาชีพ คือ ปัจจุบันมีมนุษย์สัมพันธ์และการศึกษาอบรม ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจบริการด้าน กระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากรายข้อ ในเรื่องบริเวณ ภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ และความเพียงพอของ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ นิ่มนวล เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่องเจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ขอเงิน พิเศษ เมื่อมีการลดหย่อนภาษี และต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่หากต้องการให้เสร็จเร็ว”

มนัสวีร์ จำปาเทศ ¹⁶ ได้กล่าวว่า “การศึกษาความต้องการการสงเคราะห์ของทหารผ่านศึก พิการจากการรณรงค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความ ต้องการการสงเคราะห์ของทหารผ่านศึกพิการจากการรณรงค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรม ราชูปถัมภ์ในแต่ละด้านในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ สำนักงานองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก รายได้และอายุจะมีผลต่อความต้องการการสงเคราะห์ ของทหารผ่านศึกพิการจากการรบ กล่าวคือหากทหารผ่านศึกพิการจากการรบมีค่าใช้จ่ายในการใช้ บริการมาก มีรายได้มาก และมีอายุน้อย จะทำให้ทหารผ่านศึกพิการจากการรบมีความต้องการการ สงเคราะห์ลดลง”

ร้อยตรีหญิง สุกัญญา เพียรพิทักษ์ ¹⁷ ได้กล่าวว่า “การศึกษาความพึงพอใจของทหารผ่านศึก ต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตนครราชสีมา ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขต

¹⁶ มนัสวีร์ จำปาเทศ, “การศึกษาความต้องการการสงเคราะห์ของทหารผ่านศึกพิการจาก การรณรงค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์,” (ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการเพื่อความมั่นคง บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี, 2556), บทคัดย่อ.

¹⁷ สุกัญญา เพียรพิทักษ์, “การศึกษาความพึงพอใจของทหารผ่านศึกต่อคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตนครราชสีมา,” (ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, 2554), บทคัดย่อ.

นครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือความเชื่อถือไว้วางใจ การเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ตามลำดับ”

นุชนาฏ ยูฮันเงาะ และโสภา อ่อนโอภาส¹⁸ ได้กล่าวว่า “การวิจัยเรื่องผู้สูงอายุ : ฟางเส้นสุดท้ายของครอบครัวในชุมชนเมืองเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพวิถีชีวิตความเป็นอยู่ บทบาทในครอบครัว สังคม และความคาดหวังในอนาคตของผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพเก็บขยะ เพื่อวิเคราะห์ความทุกข์ยากของชีวิตผู้สูงวัยที่ต้องเป็นผู้นำครอบครัว และเสนอแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุและครอบครัว เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพเก็บขยะ 8 รายในเขตกรุงเทพมหานคร ตลอดจนสัมภาษณ์สมาชิกในชุมชนเพื่อความชัดเจนของข้อมูลยิ่งขึ้น ผลการวิจัยพบว่าผู้สูงอายุขาดการวางแผนในการดำเนินชีวิต ทั้งเรื่องการมีบุตร การใช้จ่าย และผู้สูงอายุกลุ่มนี้ไม่ได้รับบริการจากภาครัฐและเอกชน ภาครัฐยังไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุม ส่วนแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ และครอบครัวควรมีการเยี่ยมเยียนให้กำลังใจ ให้บริการเบี้ยยังชีพ และส่งเสริมเกียรติภูมิของผู้ประกอบอาชีพเก็บของเก่า ตลอดจนผลักดันนโยบายลดภาษีให้แก่บุตรหลานผู้รับภาระเลี้ยงดูผู้สูงอายุ”

วิไลวรรณ วัฒนานนท์¹⁹ ได้ทำการศึกษา “เรื่องปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ ชุมชนบ้านเปิดอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุชุมชนบ้านเปิด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุ ทั้งเพศชายและหญิง ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปในชุมชนบ้านเปิด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 180 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่าความต้องการด้านสุขภาพของผู้สูงอายุอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่พบว่ามีความต้องการมากที่สุด คือ ความต้องการเรื่องสภาวะสุขภาพอนามัย ส่วนความต้องการด้านสังคมของผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก เรื่องที่พบว่ามีความต้องการมากที่สุด คือ เรื่องความต้องการด้านบทบาทและความสัมพันธ์ในครอบครัว”

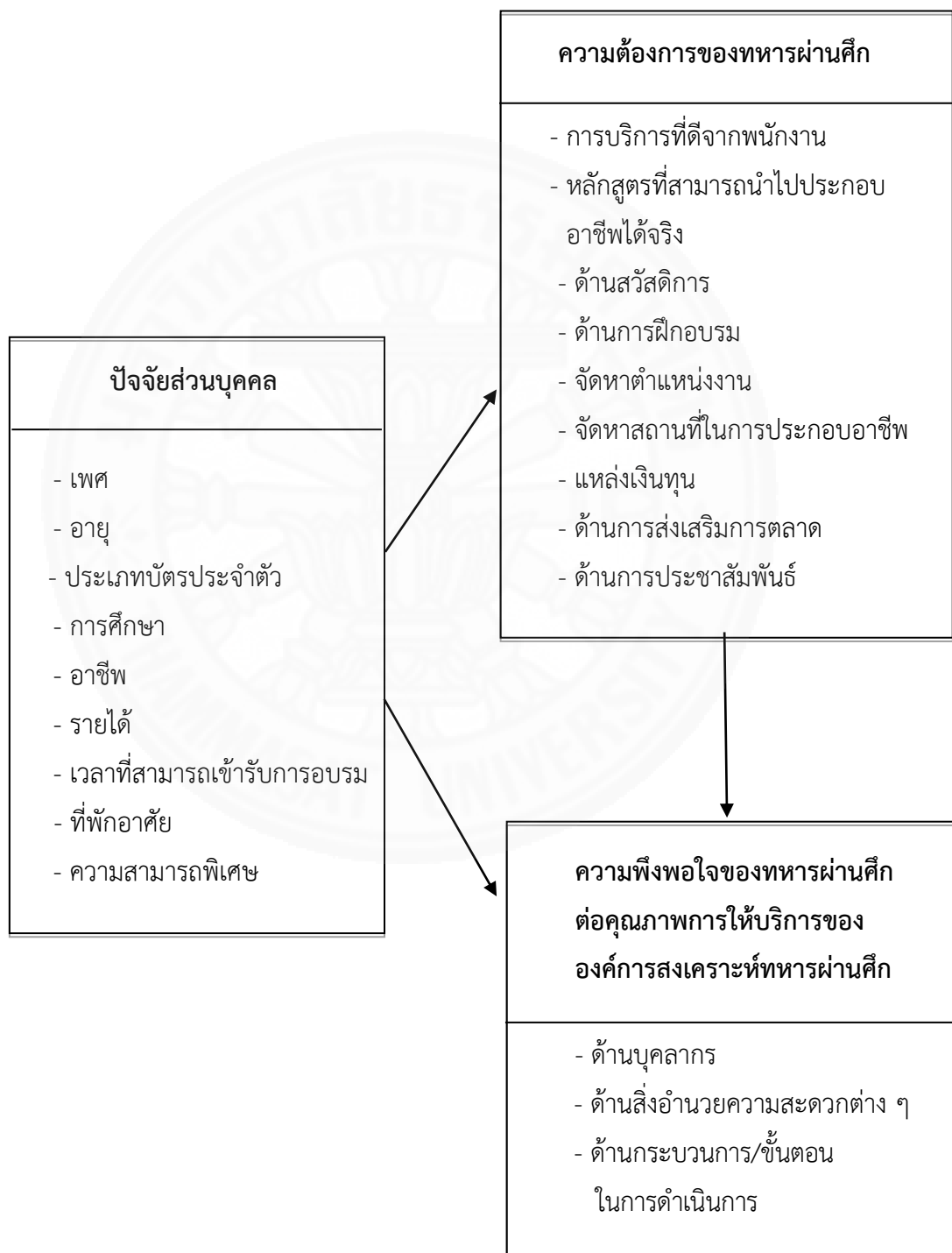
¹⁸ นุชนาฏ ยูฮันเงาะ และโสภา อ่อนโอภาส, “ผู้สูงอายุ: ฟางเส้นสุดท้ายของครอบครัวในชุมชนเขตกรุงเทพมหานคร,” *วารสารมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ*, 2546, 6(12), 11-49.

¹⁹ วิไลวรรณ วัฒนานนท์, “การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุชุมชนบ้านเปิด อำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น,” (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544), บทคัดย่อ.

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ
(Independent Variable)

ตัวแปรตาม
(Dependent Variable)



จากกรอบแนวคิดการวิจัยข้างต้น ผู้ศึกษาได้มาจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ เพื่อศึกษาความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เพราะความต้องการพื้นฐานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้มนุษย์แต่ละคนแตกต่างกัน เมื่อทราบความต้องการแล้วจะได้สนองตอบความต้องการนั้น ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อไป แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก การศึกษาความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการศึกษาว่าทรัพยากรใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและเกิดความสุข ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดถูกบริหารจัดการอย่างถูกต้องและเหมาะสม สภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน ซึ่งได้แก่ บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ กระบวนการขั้นตอนการดำเนินงาน ถือเป็นทรัพยากรที่ก่อให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งสิ้น หากเราบริหารอย่างถูกต้องและเหมาะสมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ เนื่องจาก การสังคมสงเคราะห์เป็นการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ ทักษะ และศิลปะทางวิชาการ เพื่อมุ่งช่วยเหลือให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น สามารถช่วยเหลือตนเองได้มากขึ้น หรือรู้จักแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ ซึ่งตรงกับภารกิจขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ที่ต้องช่วยเหลือทหารผ่านศึกให้พวกเขาช่วยเหลือตนเองได้ ไม่เป็นภาระต่อสังคม ดังนั้น พนักงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจำเป็นต้องศึกษาหาความรู้ด้านการสังคมสงเคราะห์ เพื่อสามารถให้ความช่วยเหลือแก่ทหารผ่านศึกได้ ทำให้ทหารผ่านศึกเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้การสงเคราะห์ซึ่งถือเป็นงานบริการอย่างหนึ่งด้วย เมื่อผู้ศึกษาได้ศึกษาตามกรอบแนวคิดการวิจัยนี้แล้วจะนำผลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาแนวทางการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึก ให้ตรงกับความต้องการของทหารผ่านศึก สามารถผลิตแรงงานได้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน และสอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน อันจะทำให้ทหารผ่านศึกมีอาชีพที่มั่นคง มีรายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัวได้อย่างถาวร

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก กรณีศึกษา การสงเคราะห์ด้านอาชีพ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก นี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยโดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เป็นการค้นคว้าวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ผสมผสานกับการค้นคว้าวิจัยข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non –Structured Interview) โดยมีระเบียบวิธีวิจัยโดยละเอียด ดังนี้

3.1 คำนิยามเชิงปฏิบัติการ

ทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 หมายถึง

(1) ทหารผ่านศึกนอกประจำการ ที่ได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีศักดิ์รามาธิบดีด้วยความกล้าหาญ เหรียญกล้าหาญ หรือเหรียญดุษฎีมาลาเข็มกล้าหาญ

(2) ทหารผ่านศึกนอกประจำการ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการสงครามหรือในการรบหรือป้องกัน หรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร ไม่ว่าจะภายในหรือภายนอกราชอาณาจักร หรือในการปราบปรามการจลาจล ตามที่กระทรวงกลาโหม หรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด จนถึงพิการทุพพลภาพ หรือพิการจนเป็นอุปสรรคสำคัญในการประกอบอาชีพ โดยมีคณะกรรมการเฉพาะกิจขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่มีแพทย์ร่วมด้วย จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ตรวจสอบรับรอง

ครอบครัวทหารผ่านศึก หมายถึง บิดา มารดา สามีภรรยา และบุตรของทหารผ่านศึก

ทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 2 หมายถึง ทหารผ่านศึกนอกประจำการที่ได้รับพระราชทานเหรียญชัยสมรภูมิ เหรียญพิทักษ์เสรีชน ชั้นที่ 1 เหรียญงานพระราชสงครามยุโรป หรือเหรียญอื่นที่เทียบเท่า

ทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 3 หมายถึง ทหารผ่านศึกนอกประจำการที่ได้รับพระราชทานเหรียญพิทักษ์รัฐธรรมนูญเหรียญช่วยราชการชายแดน เหรียญพิทักษ์เสรีชน ชั้นที่ 2 หรือเหรียญอื่นที่เทียบเท่า และต้องมีเวลาปฏิบัติงานติดต่อกันไม่น้อยกว่า 8 เดือน นับตั้งแต่วันที่รับคำสั่ง

และเริ่มปฏิบัติหน้าที่ และได้ปฏิบัติสมความมุ่งหมายของทางราชการเว้นแต่ในขณะปฏิบัติหน้าที่ได้กระทำการปะทะต่อสู้ หรือปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ที่มีการสู้รบและเสี่ยงภัยอันตรายต่อชีวิต

ทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 4 หมายถึง ทหารผ่านศึกนอกประจำการที่มีได้รับเหรียญราชการสงครามใด ๆ และไม่อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับบัตรชั้นที่ 1, 2 และ 3 และต้องมีเวลาปฏิบัติงานติดต่อกันไม่น้อยกว่า 8 เดือน นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำสั่ง

ทหารกองหนุน หมายถึง

(1) ทหารกองหนุนประเภทที่ 1 คือ ทหารที่ปลดจากกองประจำการ โดยรับราชการในกองประจำการจนครบกำหนด หรือทหารกองเกินซึ่งสำเร็จการฝึกวิชาทหารตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการฝึกวิชาทหาร และได้ขึ้นทะเบียนกองประจำการแล้วปลดเป็นกองหนุนตามพระราชบัญญัตินี้

(2) ทหารกองหนุนประเภทที่ 2 คือ ทหารที่ปลดจากกองเกินตามมาตรา 39 หรือปลดจากกองประจำการตามมาตรา 40

3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.2.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาภาคสนาม (Field Study) ที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่จะศึกษา โดยผู้ศึกษาได้ใช้เครือข่ายในการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานอยู่ตามสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขต ที่ตั้งอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ ทั้ง 24 เขต และสำนักงานใหญ่ที่กรุงเทพมหานคร ในการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ และการลงพื้นที่สัมภาษณ์ (Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structured Interview) ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3.2.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source)

เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการอ้างอิงในการศึกษา ได้แก่

3.2.2.1 หนังสือ วารสาร เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้การสงเคราะห์ และประกอบอาชีพ ดังนี้

- (1) พระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560
- (2) รายงานผลการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ประจำปี 2559
- (3) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการช่วง ต.ค.59 ถึง มี.ค.60 ประจำปีงบประมาณ 2560
- (4) รอยจารึกแห่งความทรงจำ
- (5) งบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 และ พ.ศ.2560 องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- (6) คู่มือการสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการ ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ
- (7) แผนการปฏิบัติงาน ประจำปี 2560 ของ กองอาชีพ ฝ่ายอาชีพสงเคราะห์
- (8) รายงานสืบเนื่องจากการประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนองานวิจัยระดับชาติ และนานาชาติ (Proceedings) เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 1
- (9) สวัสดิการสังคมไทย: ความสมดุลและยั่งยืน
- (10) ปัญหาการว่างงาน: โอกาสของงานสังคมสงเคราะห์เพื่อพัฒนาบริการสวัสดิการสังคม
- (11) การสังคมสงเคราะห์กับการให้การปรึกษา

3.2.2.2 เว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

- (1) “รูปแบบการสงเคราะห์,” องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, http://www.thai veterans.mod.go.th/new_v2/wvo_v2/index.html
- (2) “คลังความรู้ : งานวิจัย,” กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน, <https://www.doe.go.th/prd/main/knowledge/param/site/1/cat/94/sub/0/pull/category/view/cover-view>
- (3) “ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์,” มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, <https://library.tu.ac.th/th/e-thesis>

3.3 ขอบเขตในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาวิจัยออกเป็น 2 แนวทาง คือ ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษาวิจัย และขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ส่วนกลาง และสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขต จำนวน 24 เขต ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ทหารผ่านศึก เข้ามาติดต่อขอรับการสงเคราะห์ในด้านต่าง ๆ

3.3.2 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นกลุ่ม ประชากรที่เป็นทั้งผู้รับการสงเคราะห์และผู้ให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก โดยแบ่งกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยตามวิธีวิทยาในการวิจัย ดังนี้

3.3.2.1 วิธีวิทยาในการวิจัยเชิงปริมาณ

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย จากประชากรที่เป็นทหารผ่านศึก ซึ่งเป็นผู้ที่รับการสงเคราะห์จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกส่วนกลาง และสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขต จำนวน 24 เขต รวมจำนวนทั้งสิ้น 648,788 ราย¹ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการคัดเลือกด้วยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากการใช้สูตรและตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane โดยใช้ค่าเฉลี่ยในแต่ละพื้นที่ให้การสงเคราะห์ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05 ดังนี้

การคำนวณหากกลุ่มตัวอย่าง			
<u>สูตร</u>	n	=	$\frac{N}{1 + N (e)^2}$
	n	=	$\frac{648,788}{1 + (648,788) (0.05)^2}$
	n	=	399.7535382 คน หรือ 400 คน
เมื่อ	n	=	กลุ่มตัวอย่าง

¹ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ รายงานผลการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ประจำปี 2560 (17 มีนาคม 2560).

3.3.2.1 วิธีวิทยาในการวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ พนักงานองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมจำนวน 5 ราย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ผู้ศึกษาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์ (Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non – Structured Interview) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.4.1 แบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสร้างชุดคำถามสำหรับให้ทหารผ่านศึก ซึ่งเป็นผู้รับการสงเคราะห์จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกส่วนกลางและสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขต จำนวน 24 เขต ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยการใช้เครือข่ายในการปฏิบัติงานที่อยู่ในส่วนภูมิภาคทำการแจกแบบสอบถาม สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคกลาง ผู้ศึกษาได้ทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกส่วนกลาง

แบบสอบถามประกอบด้วยชุดคำถามแบบปลายปิด (Closed-end) มีการกำหนดตัวเลือกคำตอบไว้เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้ และคำถามแบบปลายเปิด (Opened – end) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ผู้ตอบสามารถเขียนตอบหรือแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อความ 9 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก การศึกษา อาชีพ รายได้ เวลาที่สะดวกในการเข้ารับการอบรม ที่พักอาศัยในปัจจุบัน และความสามารถพิเศษ เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check – List) โดยจะมีตัวเลือกคำตอบหลายคำตอบ แต่ให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Multiple Choice – Response Scale)

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามความต้องการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านบริการ ด้านสวัสดิการ ด้านการฝึกอบรม การจัดหาตำแหน่งงาน การจัดหาสถานที่ในการประกอบอาชีพ แหล่งเงินทุน การส่งเสริมการตลาด และการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่รับการสงเคราะห์จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความพึงพอใจในคุณภาพการฝึกอบรมขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Opened – end) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ผู้ตอบสามารถเขียนตอบหรือแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

3.4.2 การสัมภาษณ์ (Interview)

เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non – Structured Interview) โดยมีชุดคำถามที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการศึกษาวิจัย ใช้สัมภาษณ์พนักงานองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 5 ราย โดยสัมภาษณ์ด้วยตนเองเจาะลึกแบบเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบ ในประเด็นของปัญหาและอุปสรรคในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึก โดยกำหนดข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ ดังนี้

- 1) ท่านคิดว่านโยบายในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีความเหมาะสมหรือไม่ และสามารถช่วยเหลือทหารผ่านศึกได้อย่างไร
- 2) จุดเด่นและจุดด้อยของนโยบายในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในความคิดของท่านคืออะไรบ้าง
- 3) ท่านคิดว่าการสงเคราะห์ด้านอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกสอดคล้องกับความต้องการของทหารผ่านศึกและตลาดแรงงานหรือไม่
- 4) ท่านคิดว่าการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกควรมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันหรือไม่/อย่างไร
- 5) ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหาและอุปสรรคของท่านในการปฏิบัติงานให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึก
- 6) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

3.5 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้ศึกษามีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (Interview) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

- 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย รวมทั้งกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา
- 2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย โดยได้ข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดข้อความถาม
- 3) ศึกษากรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อกำหนดประเด็นและขอบเขตของชุดคำถามในแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ให้มีความสอดคล้องกับคำถามวิจัย วัตถุประสงค์ในการวิจัย รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย
- 4) นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ
- 5) ร่างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้อง รวมทั้งเสนอแนะในส่วนที่ยังต้องแก้ไขหรือเพิ่มเติมประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์
- 6) ดำเนินการแก้ไขแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะและเพิ่มเติมประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
- 7) นำเสนอแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่แก้ไขแล้วตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จากนั้นนำมาปรับปรุง แก้ไข และตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง
- 8) เสนอแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วตามคำแนะนำของอาจารย์ เมื่ออาจารย์ที่ปรึกษาเห็นชอบแล้ว ผู้ศึกษาจึงได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับจริงลงพื้นที่สำรวจข้อมูลเพื่อทำการศึกษาวิจัยต่อไป

3.6 การวิเคราะห์และประเมินผล

ตามที่คุณศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เป็นการค้นคว้าวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ผสมผสานกับการค้นคว้าวิจัยข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structured Interview) นั้น ผู้ศึกษาจึงแบ่งการวิเคราะห์และประเมินผลแยกออกจากกัน ดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แล้ว นำข้อมูลมาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลขเพื่อนำไปคำนวณหาค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Science = SPSS) เพื่อคำนวณหาค่าทางสถิติต่าง ๆ โดยใช้สถิติ ดังนี้

3.6.1.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

- (1) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการเปรียบเทียบการกระจายของข้อมูล เพื่อนำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มตัวอย่าง
- (2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการหาค่าเฉลี่ยน้ำหนักความต้องการและความพึงพอใจของประชากรกลุ่มตัวอย่างจากข้อคำถาม แบบมาตราส่วนในการประมาณค่า (Rating Scale)

3.6.1.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

- (1) ค่าประสิทธิสหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ (r)
- (2) การทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยค่า t – test ใช้แทนค่าสถิติในการทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent – Sample T-Test)
- (3) การทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยค่า F – test ใช้แทนค่าสถิติในการทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากรกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA)
- (4) ค่า sig. ใช้แทนค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกลำดับความสำคัญทางสถิติ
- (5) * แทนผลทดสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- (6) HO แทน สมมติฐานหลัก
- (7) H1 แทน สมมติฐานรอง

เกณฑ์การให้คะแนน ใช้มาตราส่วนในการประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งคะแนนของข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	=	5	คะแนน
มาก	=	4	คะแนน
ปานกลาง (เฉย ๆ)	=	3	คะแนน
น้อย	=	2	คะแนน
น้อยที่สุด	=	1	คะแนน

การแปลผลคะแนน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง (เฉย ๆ) ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์ในการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้น แต่ละช่วงระดับจะห่างกันเท่ากับ 0.80 ซึ่งสามารถกำหนดเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการและความพึงพอใจของทหารผ่านศึกต่อการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จากคะแนนเฉลี่ยได้ 5 ระดับ ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง (เฉย ๆ)
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.6.1.3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Opened – end) ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้ศึกษาใช้แนวทางการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยศึกษาจากเอกสาร หนังสือ วารสาร รวมถึงแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการวิเคราะห์ ตลอดจนการถอดเทปที่ได้จากการลงภาคสนามไปสัมภาษณ์มาสร้างเป็นข้อสรุปแบบอุปนัย (Analysis Induction)

3.7 คุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) หรือความตรงของเครื่องมือ คือ คุณสมบัติของเครื่องมือที่สามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัดตามวัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาผู้ชำนาญการในการออกแบบสอบถามเกี่ยวกับการส่งเคราะห์ด้านอาชีพ คือ นายศักดิ์ชัย สว่างเรืองไพศาล หัวหน้าแผนกจัดหางาน กองอาชีพ ฝ่ายอาชีพสงเคราะห์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก และให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบความเหมาะสมของคำถาม ความครอบคลุมของเนื้อหา และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้สามารถวัดได้ตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งในส่วนนี้ผู้ศึกษาได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว จึงนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.8 ข้อจำกัดในการวิจัย

การแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ให้การสงเคราะห์ของสำนักงานเขตที่อยู่ในพื้นที่ภาคใต้ การศึกษาวิจัยนี้มีข้อจำกัดในด้านกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ทางภาคใต้ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีอุปสรรคในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ และการออกหน่วยเคลื่อนที่ไปให้บริการ การไปเยี่ยมเยียนทหารผ่านศึก ณ ภูมิลำเนาของทหารผ่านศึก เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีลักษณะภูมิประเทศแตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศ คือ มีฤดูฝนยาวนานถึง 8 เดือน อีกทั้งยังมีสถานการณ์ความไม่สงบจากกลุ่มผู้ก่อการร้ายในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ ได้แก่ จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา และจังหวัดนราธิวาส รวมทั้งพื้นที่บางส่วนของจังหวัดสงขลา ที่มีความขัดแย้งอย่างรุนแรง ซึ่งอยู่ในพื้นที่ให้การสงเคราะห์ของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตสงขลา และสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปัตตานี จึงเป็นสาเหตุทำให้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกไม่สามารถให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกในด้านอาชีพ รวมทั้งการสงเคราะห์ในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงไม่ได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของสำนักงานสงเคราะห์เขตสงขลา และสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปัตตานีดังกล่าว

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกกรณีศึกษา การสงเคราะห์ด้านอาชีพ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก นี้ เป็นผลการศึกษาวิจัยที่ผู้ศึกษาได้จากการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมารายงานและอภิปรายผล โดยแยกออกจากกันตามวิธีวิทยาในการวิจัย ดังนี้

4.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 ราย จากประชากรที่เป็นทหารผ่านศึก ซึ่งเป็นผู้ที่รับการสงเคราะห์จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกส่วนกลาง และสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขต จำนวน 24 เขต รวมจำนวนทั้งสิ้น 648,788 ราย ผู้ศึกษาได้ดำเนินการคัดเลือกด้วยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากการใช้สูตรและตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว สามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เวลาที่สามารถเข้ารับการอบรม ที่พักอาศัย และความสามารถพิเศษ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	359	89.75
	หญิง	41	10.25
รวม		400	100.00

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	48	12.00
	อายุ 30 - 40 ปี	53	13.25
	อายุ 41 - 50 ปี	87	21.75
	อายุ 51 - 60 ปี	149	37.25
	มากกว่า 60 ปี	63	15.75
รวม		400	100.00
บัตรประจำตัวทหารผ่านศึก	บัตรประจำตัวทหารผ่านศึก		
	บัตรชั้นที่ 1	36	9.00
	บัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก		
	บัตรชั้นที่ 1	37	9.25
	บัตรประจำตัวทหารผ่านศึก		
	บัตรชั้นที่ 2 - 4	237	59.25
	บัตรประจำตัวทหารกองหนุน	70	17.50
บัตรประจำตัวอื่น ๆ	20	5.00	
รวม		400	100.00
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า	162	40.50
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	137	34.25
	อนุปริญญา/ปวส.	54	13.50
	ปริญญาตรี	37	9.25
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.50
รวม		400	100.00
อาชีพ	เกษตรกรกรม	173	43.25
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	34	8.50
	รับจ้างทั่วไป	108	27.00
	รับราชการ/ทหาร/ตำรวจ	32	8.00
	ว่างงาน หรือ อื่นๆ	53	13.25
รวม		400	100.00

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ	
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	99	24.75
	5,000 - 10,000 บาท	99	24.75
	10,001 - 20,000 บาท	112	28.00
	20,001 - 30,000 บาท	65	16.25
	30,001 บาท ขึ้นไป	25	6.25
รวม	400	100.00	
เวลาที่สามารถเข้ารับ การอบรม	เดือนมกราคม - มีนาคม	65	16.25
	เดือนเมษายน - มิถุนายน	89	22.25
	เดือนกรกฎาคม - กันยายน	22	5.50
	เดือนตุลาคม - ธันวาคม	42	10.50
	สะดวกทุกช่วงเวลา	182	45.50
รวม	400	100.00	
ที่พักอาศัย	ภาคกลาง	95	23.75
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	159	39.75
	ภาคเหนือ	132	33.00
	ภาคใต้	14	3.50
รวม	400	100.00	
ความสามารถพิเศษ	เทคโนโลยี/คอมพิวเตอร์	51	12.75
	เครื่องจักรกล/เครื่องยนต์	91	22.75
	เกษตรกรรม	173	43.25
	ศิลปหัตถกรรม	41	10.25
	อื่นๆ	44	11.00
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 4.1 ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปเป็น
รายด้าน ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ผู้มารับการสงเคราะห์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 359 ราย คิดเป็น
ร้อยละ 89.75 และเพศหญิง จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.25

ด้านอายุ พบว่า ผู้มารับการสงเคราะห์ส่วนใหญ่มีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมา มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.75 มีอายุ 60 ปี จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.75 มีอายุ 30 - 40 ปี จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.25 และมีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 48 ราย คิดเป็น ร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

ด้านประเภทบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก พบว่า ผู้มารับการสงเคราะห์ส่วนใหญ่เป็นทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 2 – 4 จำนวน 237 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมา ทหารกองหนุน จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.50 ครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 จำนวน 37 ราย คิดเป็น ร้อยละ 9.25 ทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.00 และบัตรประจำตัวอื่นๆ จำนวน 20 ราย คิดเป็น ร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้มารับการสงเคราะห์ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า จำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.24 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.50 ปริญญาตรี จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.25 น้อยสุด และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ด้านอาชีพ พบว่า ผู้มารับการสงเคราะห์ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรวมจำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.00 ว่างานหรืออาชีพอื่น ๆ จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.25 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.50 และรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ จำนวน 32 ราย คิดเป็น ร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มารับการสงเคราะห์ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.75 มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.75 มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.25 และมีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ด้านเวลาที่สามารถเข้ารับการอบรม พบว่า ผู้มารับการสงเคราะห์ส่วนใหญ่สะดวกทุกช่วงเวลา จำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมา เดือนเมษายน – มิถุนายน จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.25 เดือนมกราคม – มีนาคม จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.25 เดือนมกราคม – มีนาคม จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.25 และ เดือนกรกฎาคม – กันยายน จำนวน 22 ราย คิดเป็น ร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

ด้านที่พักอาศัย พบว่า ผู้มารับการสงเคราะห์ส่วนใหญ่อยู่ในภาคตะวันออก เฉียงเหนือ จำนวน 159 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมา ภาคเหนือ จำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.00 ภาคกลาง จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.75 และภาคใต้ จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ด้านความสามารถพิเศษ พบว่า ส่วนใหญ่มีความสามารถพิเศษทางด้าน เกษตรกรรม จำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมา เครื่องจักรกล/เครื่องยนต์ จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.75 เทคโนโลยี/คอมพิวเตอร์ จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.75 ความสามารถ อื่นๆ จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.00 และศิลปหัตถกรรม จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.25 ตามลำดับ

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการของทหารผ่านศึก

การศึกษานี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องความต้องการของทหารผ่านศึก ประกอบด้วย ความต้องการด้านสวัสดิการ ด้านการอบรม ด้านการจัดหาตำแหน่งงาน ด้านการจัดหา สถานที่ในการประกอบอาชีพ ด้านการจัดหาแหล่งเงินทุน ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการ ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ทราบความต้องการของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์กร สงเคราะห์ทหารผ่านศึก ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งวิเคราะห์ผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของทหารผ่านศึกในภาพรวม

ความต้องการของทหารผ่านศึก	Mean	SD.	(n = 400)
			ระดับความ ต้องการ
การบริการที่ดี เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ กระจือร้อัน ฯลฯ	4.43	0.62	มากที่สุด
หลักสูตรที่สามารถนำไปใช้ประกอบอาชีพได้จริง	4.33	0.63	มากที่สุด
สวัสดิการสำหรับผู้ที่มาจากต่างจังหวัด เช่น ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่ารถ ฯลฯ	4.13	0.90	มาก
หลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน	4.20	0.85	มาก
จัดหาตำแหน่งงานว่าง	4.04	0.97	มาก
จัดหาสถานที่/ทำเลในการประกอบอาชีพ	4.13	0.89	มาก
จัดหาแหล่งเงินทุน	4.00	1.04	มาก
การส่งเสริมการเข้าสู่อาชีพภายหลังการฝึกอบรม	4.14	0.91	มาก
ประชาสัมพันธ์ข่าวการฝึกอบรม ตำแหน่งงานว่าง และสถานการณ์ ของตลาดแรงงานให้ทราบโดยทั่วถึงและสม่ำเสมอ	4.18	0.90	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.2 ได้ผลการวิเคราะห์ความต้องการของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในภาพรวมจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย พบว่า ความต้องการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านมีความต้องการในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ การบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมา หลักสูตรที่สามารถนำไปใช้ประกอบอาชีพได้จริง มีค่าเฉลี่ย 4.33 และมีความต้องการในระดับมาก จำนวน 7 ด้าน เรียงอันดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ หลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน มีค่าเฉลี่ย 4.20 ประชาสัมพันธ์ข่าวการฝึกอบรม ตำแหน่งงานว่าง และสถานการณ์ของตลาดแรงงานให้ทราบโดยทั่วถึงและสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.18 การส่งเสริมการเข้าสู่อาชีพภายหลังการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 4.14 สวัสดิการสำหรับผู้ที่มาจากต่างจังหวัด เช่น ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่ารถ ฯลฯ และจัดหาสถานที่/ทำเล ในการประกอบอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.13 และจัดหาตำแหน่งงานว่าง มีค่าเฉลี่ย 4.04 และความต้องการในด้านการจัดหาแหล่งเงินทุน มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ 4.00 ตามลำดับ

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก

แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการฝึกอบรม มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกในภาพรวม

(n = 400)

ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก	Mean	SD.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการ	4.01	0.47	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.43	0.61	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	0.66	มาก
ด้านคุณภาพการฝึกอบรม	4.24	0.70	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ได้ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในภาพรวม

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 โดยด้านที่ทหารผ่านศึกพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ รองลงมา ด้านคุณภาพการฝึกอบรม และมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการ ตามลำดับ ดังจะสรุปผลรายด้านได้ดังตาราง 4.4. - 4.7

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ

(n = 400)

ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ	Mean	SD.	ระดับความพึงพอใจ
มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	2.92	0.39	ปานกลาง
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	4.44	0.61	มากที่สุด
มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.35	0.73	มากที่สุด
ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	4.33	0.74	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01	0.47	มาก

จากตาราง 4.4 ได้ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อพิจารณาในรายด้านมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน โดยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมา มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.35 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.33 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

(n = 400)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	Mean	SD.	ระดับความพึงพอใจ
ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	4.40	0.70	มากที่สุด
มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการ	4.48	0.71	มากที่สุด
มีความรอบรู้ สามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	4.43	0.69	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.43	0.61	มากที่สุด

จากตาราง 4.5 ได้ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 ผลวิเคราะห์ในรายด้านมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยสูงสุด มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมา มีความรอบรู้ สามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.43 และให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = 400)			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	SD.	ระดับความพึงพอใจ
สถานที่จัดฝึกอบรม มีความเหมาะสมด้านระยะทางในการเดินทางมารับการอบรม	4.43	0.60	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องอบรม ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	4.19	0.86	มาก
คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.12	0.89	มาก
ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	4.09	0.89	มาก
ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.18	0.78	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20	0.66	มาก

จากตาราง 4.6 ได้ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 ในรายด้านมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ สถานที่จัดฝึกอบรม มีความเหมาะสมด้านระยะทางในการเดินทางมารับการอบรม มีค่าเฉลี่ย 4.43 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ด้าน เรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องอบรมห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร มีค่าเฉลี่ย 4.19 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.18 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ย 4.12 และความสะอาดของสถานที่โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก ด้านคุณภาพการฝึกอบรม

(n = 400)

ด้านคุณภาพการฝึกอบรม	Mean	SD.	ระดับความ พึงพอใจ
เนื้อหาในการอบรมเพียงพอต่อการนำไปประกอบอาชีพ	4.22	0.79	มากที่สุด
หลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน	4.27	0.78	มากที่สุด
วิทยากรมีความรู้/ความสามารถ/มีเทคนิคในการอบรม	4.24	0.82	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24	0.70	มากที่สุด

จากตาราง 4.7 ได้ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ด้านคุณภาพการฝึกอบรม ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 ในรายด้านมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยสูงสุด คือ หลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมา วิทยากรมีความรู้/ความสามารถ/มีเทคนิคในการอบรม มีค่าเฉลี่ย 4.24 และเนื้อหาในการอบรมเพียงพอต่อการนำไปประกอบอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ

4.1.4 คำถามปลายเปิด

ส่วนของคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม เป็นส่วนที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการสงเคราะห์ด้านอาชีพ ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ซึ่งไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามรายใดตอบในส่วนนี้เลย

4.1.5 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก แตกต่างกัน

H0 = ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ไม่แตกต่างกัน

H1 = ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อย 1.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

(n = 400)

ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก	เพศ	N	Mean	SD.	t-test	Sig.
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ	ชาย	359	4.02	0.47	0.986	0.325
	หญิง	41	3.94	0.54		
	รวม	400	4.01	0.47		
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ชาย	359	4.46	0.59	2.576	0.010*
	หญิง	41	4.20	0.74		
	รวม	400	4.43	0.61		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	359	4.27	0.62	6.464	0.000*
	หญิง	41	3.60	0.75		
	รวม	400	4.20	0.66		
ด้านคุณภาพการฝึกอบรม	ชาย	359	4.30	0.65	3.494	0.001*
	หญิง	41	3.76	0.96		
	รวม	400	4.24	0.70		
ภาพรวม	ชาย	359	4.26	0.47	4.833	0.000*
	หญิง	41	3.88	0.58		
	รวม	400	4.22	0.50		

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ใช้สถิติทดสอบแบบ t - test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ

ด้านคุณภาพการฝึกอบรม มีค่า sig. = 0.010, 0.001 และ 0.000 ตามลำดับ หมายความว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึก ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการฝึกอบรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า t-test = 4.833, Sig. = 0.000 น้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่า เป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (HO) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึก ที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มเพศชายจะมีความพึงพอใจในการมารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก สูงกว่า กลุ่มเพศหญิง

สมมติฐานย่อย 1.2 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

(n = 400)

ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก		Sum of Squares	Mean Square	F-test	Sig.
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	0.759	0.190	0.845	0.497
	ภายในกลุ่ม	88.777	0.225		
	รวม	89.536			
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.133	1.533	4.255	0.002*
	ภายในกลุ่ม	142.355	0.360		
	รวม	148.489			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.142	0.536	1.215	0.304
	ภายในกลุ่ม	174.058	0.441		
	รวม	176.200			
ด้านคุณภาพการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	2.438	0.609	1.241	0.293
	ภายในกลุ่ม	194.049	0.491		
	รวม	196.486			

ตารางที่ 4.9 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (ต่อ)

(n = 400)

ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก		Sum of Squares	Mean Square	F-test	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.586	0.397	1.611	0.171
	ภายในกลุ่ม	97.247	0.246		
รวม		98.833			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ใช้สถิติทดสอบแบบ F – Test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่า sig. = 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกด้านบุคลากรที่ให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า F – test = 1.611, Sig. = 0.171 มากกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบ ได้ว่า เป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำมาทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Multiple Comparison) ด้วยวิธี LSD test (Least Significant Difference test) ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

(n = 400)

ความพึงพอใจ	Mean	ต่ำกว่า 30 ปี	อายุ 30 - 40 ปี	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 51 - 60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการ		3.78	4.05	3.99	4.01	4.17
ต่ำกว่า 30 ปี	3.78		0.27*	0.21*	0.23*	0.39*
อายุ 30 - 40 ปี	4.05					
อายุ 41 - 50 ปี	3.99					
อายุ 51 - 60 ปี	4.01					
มากกว่า 60 ปี	4.17					
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		4.19	4.50	4.38	4.49	4.50
ต่ำกว่า 30 ปี	4.19		0.31*	0.19*	0.30*	0.31*
อายุ 30 - 40 ปี	4.50					
อายุ 41 - 50 ปี	4.38					
อายุ 51 - 60 ปี	4.49					
มากกว่า 60 ปี	4.50					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		3.76	4.24	4.31	4.19	4.37
ต่ำกว่า 30 ปี	3.76		0.48*	0.55*	0.44*	0.61*
อายุ 30 - 40 ปี	4.24					
อายุ 41 - 50 ปี	4.31					
อายุ 51 - 60 ปี	4.19					
มากกว่า 60 ปี	4.37					
ด้านคุณภาพการฝึกอบรม		3.97	4.45	4.32	4.20	4.28
ต่ำกว่า 30 ปี	3.97		0.48*	0.35*	0.23*	0.30*
อายุ 30 - 40 ปี	4.45				-0.25*	
อายุ 41 - 50 ปี	4.32				-	
อายุ 51 - 60 ปี	4.20					
มากกว่า 60 ปี	4.28					

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (ต่อ)

(n = 400)

ความพึงพอใจ	Mean	ต่ำกว่า 30 ปี	อายุ 30 - 40 ปี	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 51 - 60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ภาพรวม		3.93	4.31	4.25	4.22	4.33
ต่ำกว่า 30 ปี	3.93		0.38*	0.32*	0.29*	0.40*
อายุ 30 - 40 ปี	4.31					
อายุ 41 - 50 ปี	4.25					
อายุ 51 - 60 ปี	4.22					
มากกว่า 60 ปี	4.33					

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก สรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกันด้านอายุ จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับกลุ่มผู้มีอายุ 30 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี อายุ 51 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปี มีค่า sig. = 0.27, 0.21, 0.23 และ 0.39 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มผู้มีอายุ 30 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี, อายุ 51 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานน้อยกว่ากลุ่มผู้มีอายุ 30 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี, อายุ 51 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปี

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับด้านอายุ จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับกลุ่มผู้มีอายุ 30 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี, อายุ 51 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปี มีค่า sig. = 0.31, 0.19, 0.30 และ 0.31 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มผู้มีอายุ 30 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี, อายุ 51 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่ม

ผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ น้อยกว่ากลุ่มผู้มีอายุ 30 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี, อายุ 51 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับด้านอายุ จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับกลุ่มผู้มีอายุ 30 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี, อายุ 51 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปี มีค่า sig. = 0.48, 0.55, 0.44 และ 0.61 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มผู้มีอายุ 30 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี, อายุ 51 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยกว่ากลุ่มผู้มีอายุ 30 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี, อายุ 51 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปี

ด้านคุณภาพการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับด้านอายุ จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับกลุ่มผู้มีอายุ 30 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี, อายุ 51 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปี มีค่า sig. = 0.48, 0.35, 0.23 และ 0.30 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการฝึกอบรม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มผู้มีอายุ 30 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี, อายุ 51 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการฝึกอบรม น้อยกว่ากลุ่มผู้มีอายุ 30 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี, อายุ 51 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปี

2) กลุ่มผู้มีอายุ 30 – 40 ปี กับกลุ่มผู้มีอายุ 51 – 60 ปี มีค่า sig. = 0.25 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มผู้มีอายุ 30 – 40 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการฝึกอบรม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มผู้มีอายุ 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้มีอายุ 30 – 40 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการฝึกอบรม น้อยกว่ากลุ่มผู้มีอายุ 51 – 60 ปี

สรุปผลการทดสอบในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับด้านอายุ จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับกลุ่มผู้มีอายุ 30 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี, อายุ 51 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปี มีค่า sig. = 0.38, 0.32, 0.29 และ 0.40 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า กลุ่มทหารผ่านศึกที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวม น้อยกว่ากลุ่มผู้มีอายุ 30 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี, อายุ 51 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปี

สมมติฐานย่อย 1.3 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านประเภทบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทบัตรประจำตัว ทหารผ่านศึก กับ ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การ สงเคราะห์ทหารผ่านศึก

(n = 400)

ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก		Sum of squares	Mean Square	F-test	Sig.
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการ ดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	2.086	0.521	2.355	0.053
	ภายในกลุ่ม	87.451	0.221		
	รวม	89.536			
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.490	1.372	3.791	0.005*
	ภายในกลุ่ม	142.999	0.362		
	รวม	148.489			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	29.332	7.333	19.722	0.000*
	ภายในกลุ่ม	146.868	0.372		
	รวม	176.200			
ด้านคุณภาพการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	23.399	5.850	13.350	0.000*
	ภายในกลุ่ม	173.087	0.438		
	รวม	196.486			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	11.779	2.945	13.361	0.000*
	ภายในกลุ่ม	87.055	0.220		
	รวม	98.833			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านบัตรประจำตัว ทหารผ่านศึก กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การ สงเคราะห์ทหารผ่านศึก ใช้สถิติทดสอบแบบ F – Test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในรายด้าน ความพึงพอใจ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการฝึกอบรม มีค่า sig. = 0.005, 0.000 และ 0.000

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า $F - test = 13.361$, $Sig. = 0.000$ น้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบ ได้ว่า เป็นการยอมรับ H_1 คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านบัตรประจำตัวทหารผ่านศึกที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงนำมาทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparison) วิธีการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) test ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านประเภทบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก กับ ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

ความพึงพอใจ	Mean	(n = 400)				
		บัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1	บัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1	บัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 2 - 4	บัตรประจำตัวทหารกองหนุน	บัตรประจำตัวอื่น ๆ
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		4.52	4.15	4.46	4.54	4.17
บัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1	4.52		-0.37*			-0.35*
บัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1	4.15			0.30*	0.38*	
บัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 2 - 4	4.46					-0.29*
บัตรประจำตัวทหารกองหนุน	4.54					-0.37*
บัตรประจำตัวอื่น ๆ	4.17					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.32	3.56	4.31	4.30	3.50
บัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1	4.32		-0.77*			-0.82*
บัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1	3.56			0.76*	0.74*	
บัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 2 - 4	4.31					-0.81*
บัตรประจำตัวทหารกองหนุน	4.30					-0.80*
บัตรประจำตัวอื่น ๆ	3.50					
ด้านคุณภาพการฝึกอบรม		4.33	3.53	4.35	4.30	3.97
บัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1	4.33		-0.80*			-0.37*
บัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1	3.53			0.82*	0.77*	0.44*
บัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 2 - 4	4.35					-0.38*
บัตรประจำตัวทหารกองหนุน	4.30					-0.34*
บัตรประจำตัวอื่น ๆ	3.97					

ตารางที่ 4.12 ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านประเภทบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก กับ ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (ต่อ)

(n = 400)

ความพึงพอใจ	Mean	บัตรประจำตัว		บัตรประจำตัว		บัตรประจำตัว ทหาร กองหนุน	บัตร ประจำตัว อื่น ๆ
		ทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1	ครอบครัว ทหารผ่าน ศึก บัตรชั้น ที่ 1	ทหารผ่าน ศึก บัตรชั้น ที่ 2 - 4	ทหารผ่าน ศึก บัตรชั้น ที่ 1		
ภาพรวม		4.31	3.77	4.29	4.29	3.86	
บัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1	4.31		-0.54*				-0.44*
บัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1	3.77			0.52*	0.52*		
บัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 2 - 4	4.29						-0.42*
บัตรประจำตัวทหารกองหนุน	4.29						-0.42*
บัตรประจำตัวอื่น ๆ	3.86						

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านประเภทบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง จำนวน 4 คู่ ได้แก่

1) กลุ่มบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 กับกลุ่มบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 และบัตรประจำตัวอื่น ๆ มีค่า sig. = 0.37 และ 0.35 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 และบัตรประจำตัวอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยกลุ่มบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 มีจะความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ มากกว่ากลุ่มบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 และบัตรประจำตัวอื่น ๆ

2) กลุ่มบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 กับกลุ่มบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 2 - 4 และบัตรประจำตัวทหารกองหนุน มีค่า sig. = 0.30 และ 0.38

นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยกลุ่มบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 2 – 4 จะมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการฝึกอบรม สูงกว่ากลุ่มบัตรประจำตัวอื่น ๆ

4) กลุ่มบัตรประจำตัวทหารกองหนุน กับกลุ่มบัตรประจำตัวอื่น ๆ มีค่า sig. = 0.34 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มบัตรประจำตัวทหารกองหนุนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มบัตรประจำตัวอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยกลุ่มบัตรประจำตัวทหารกองหนุน จะมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สูงกว่ากลุ่มบัตรประจำตัวอื่น ๆ

สรุปผลการทดสอบในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง จำนวน 4 คู่ ได้แก่

1) กลุ่มบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 กับกลุ่มบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 และบัตรประจำตัวอื่น ๆ มีค่า sig. = 0.54, และ 0.44 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 มีความพึงพอใจในภาพรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 และบัตรประจำตัวอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยกลุ่มบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 จะมีความพึงพอใจในภาพรวม สูงกว่ากลุ่มบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 และบัตรประจำตัวอื่น ๆ

2) กลุ่มบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 กับกลุ่มบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 2 – 4 และบัตรประจำตัวทหารกองหนุน มีค่า sig. = 0.52, และ 0.52 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 มีความพึงพอใจในภาพรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 2 – 4 และบัตรประจำตัวทหารกองหนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยกลุ่มบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 จะมีความพึงพอใจในภาพรวม ต่ำกว่ากลุ่มบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 2 – 4 และบัตรประจำตัวทหารกองหนุน

3) กลุ่มบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 2 – 4 กับกลุ่มบัตรประจำตัวอื่น ๆ มีค่า sig. = 0.42 หมายความว่า กลุ่มบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 2 – 4 มีความพึงพอใจในภาพรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มบัตรประจำตัวอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยกลุ่มบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 2 – 4 จะมีความพึงพอใจในภาพรวม สูงกว่ากลุ่มบัตรประจำตัวอื่น ๆ

4) กลุ่มบัตรประจำตัวทหารกองหนุน กับกลุ่มบัตรประจำตัวอื่น ๆ มีค่า sig. = 0.42 หมายความว่า กลุ่มบัตรประจำตัวทหารกองหนุน มีความพึงพอใจในภาพรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มบัตรประจำตัวอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยกลุ่มบัตรประจำตัวทหารกองหนุน จะมีความพึงพอใจในภาพรวมสูงกว่ากลุ่มบัตรประจำตัวอื่น ๆ

สมมติฐานย่อย 1.4 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านการศึกษา กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

(n = 400)

ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก		Sum of Squares	Mean Square	F-test	Sig.
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	4.160	1.040	4.812	0.001*
	ภายในกลุ่ม	85.376	0.216		
รวม		89.536			
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.107	1.027	2.809	0.025*
	ภายในกลุ่ม	144.382	0.366		
รวม		148.489			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	12.310	3.078	7.417	0.000*
	ภายในกลุ่ม	163.890	0.415		
รวม		176.200			
ด้านคุณภาพการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	6.745	1.686	3.511	0.008*
	ภายในกลุ่ม	189.741	0.480		
รวม		196.486			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.388	1.347	5.694	0.000*
	ภายในกลุ่ม	93.445	0.237		
รวม		98.833			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ใช้สถิติทดสอบแบบ F – Test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในรายด้านความพึงพอใจ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการฝึกอบรม มีค่า sig. = 0.001, 0.025, 0.000 และ 0.008

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า $F - test = 5.694$, $Sig. = 0.000$ น้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่า เป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (HO) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อย 1.5 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

(n = 400)

ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก		Sum of Squares	Mean Square	F-test	Sig.
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	1.463	0.366	1.641	0.163
	ภายในกลุ่ม	88.073	0.223		
รวม		89.536			
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.542	0.885	2.413	0.049*
	ภายในกลุ่ม	144.947	0.367		
รวม		148.489			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	9.458	2.365	5.601	0.000*
	ภายในกลุ่ม	166.742	0.422		
รวม		176.200			
ด้านคุณภาพการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	5.860	1.465	3.036	0.017*
	ภายในกลุ่ม	190.626	0.483		
รวม		196.486			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.622	0.905	3.756	0.005*
	ภายในกลุ่ม	95.211	0.241		
รวม		98.833			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ กับ ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ใช้สถิติทดสอบแบบ F – Test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในรายด้าน ความพึงพอใจ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน คุณภาพการฝึกอบรม มีค่า sig. = 0.049, 0.000 และ 0.017

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า F – test = 3.756, Sig. = 0.005 น้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่าเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการ สงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จึงนำมาทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparison) ด้วยวิธี LSD test (Least Significant Difference test) ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ กับ ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

(n = 400)

ความพึงพอใจ	Mean	เกษตรกร	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	รับ ราชการ/ ทหาร/ ตำรวจ	ว่างงาน หรือ อื่นๆ
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		4.49	4.25	4.46	4.20	4.45
เกษตรกร	4.49		-0.24*		-0.29*	
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.25					
รับจ้างทั่วไป	4.46				-0.27*	
รับราชการ/ทหาร/ตำรวจ	4.20					0.25*
ว่างงาน หรือ อื่นๆ	4.45					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.29	4.06	4.29	4.13	3.85
เกษตรกร	4.29					-0.44*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.06					
รับจ้างทั่วไป	4.29					-0.44*
รับราชการ/ทหาร/ตำรวจ	4.13					-0.28*
ว่างงาน หรือ อื่นๆ	3.85					

ตารางที่ 4.15 ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ กับ ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (ต่อ)

(n = 400)

ความพึงพอใจ	Mean	ประเภทกร	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	รับ ราชการ/ ทหาร/ ตำรวจ	ว่างงาน หรือ อื่นๆ
ด้านคุณภาพการฝึกอบรม		4.34	4.11	4.29	3.99	4.08
เกษตรกร	4.34				-0.35*	-0.26*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.11					
รับจ้างทั่วไป	4.29				-0.30*	
รับราชการ/ทหาร/ตำรวจ	3.99					
ว่างงาน หรือ อื่นๆ	4.08					
ภาพรวม		4.29	4.07	4.27	4.05	4.09
เกษตรกร	4.29		-0.22*		-0.24*	-0.20*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.07					
รับจ้างทั่วไป	4.27				-0.22*	
รับราชการ/ทหาร/ตำรวจ	4.05					
ว่างงาน หรือ อื่นๆ	4.09					

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปผลการทดสอบเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง จำนวน 3 คู่ ได้แก่

1) กลุ่มเกษตรกร กับกลุ่มประกอบธุรกิจส่วนตัว และรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ มีค่า sig. = 0.24 และ 0.29 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มเกษตรกรมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ แตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มประกอบธุรกิจส่วนตัว และรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มเกษตรกรจะมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ สูงกว่ากลุ่มประกอบธุรกิจส่วนตัว และรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ

2) กลุ่มรับจ้างทั่วไป กับกลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ มีค่า sig. = 0.27 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มรับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มรับจ้างทั่วไปจะมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการสูงกว่ากลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ

3) กลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ กับกลุ่มว่างงาน หรือ อื่นๆ มีค่า sig. = 0.25 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มว่างงาน หรืออื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ จะมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ต่ำกว่ากลุ่มว่างงาน หรือ อื่น ๆ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง จำนวน 3 คู่ ได้แก่

1) กลุ่มเกษตรกร กับกลุ่มว่างงาน หรือ อื่นๆ มีค่า sig. = 0.44 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มเกษตรกรมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มว่างงาน หรืออื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มเกษตรกรจะมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่ากลุ่มว่างงาน หรืออื่น ๆ

2) กลุ่มรับจ้างทั่วไป กับกลุ่มว่างงาน หรือ อื่นๆ มีค่า sig. = 0.44 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มรับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มว่างงาน หรืออื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มรับจ้างทั่วไป จะมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่ากลุ่มว่างงาน หรืออื่น ๆ

3) กลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ กับกลุ่มว่างงาน หรือ อื่น ๆ มีค่า sig. = 0.28 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มว่างงาน หรืออื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ จะมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่ากลุ่มว่างงาน หรืออื่น ๆ

ด้านคุณภาพการฝึกอบรม พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง จำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) กลุ่มเกษตรกร กับกลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ และว่างงาน หรืออื่น ๆ มีค่า sig. = 0.35 และ 0.26 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มเกษตรกรมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการฝึกอบรมแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ และว่างงาน หรืออื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มเกษตรกรจะมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการฝึกอบรมสูงกว่ากลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ และว่างงาน หรืออื่น ๆ

2) กลุ่มรับจ้างทั่วไป กับกลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ มีค่า sig. = 0.30 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มรับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการฝึกอบรมแตกต่าง

เป็นรายคู่กับกลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มรับจ้างทั่วไปจะมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการฝึกอบรมสูงกว่ากลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ

สรุปผลการทดสอบในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง จำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) กลุ่มเกษตรกร กับกลุ่มประกอบธุรกิจส่วนตัว กลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ และว่างงาน หรือ อื่นๆ มีค่า sig. = 0.22, 0.24 และ 0.20 ซึ่งสูงกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มเกษตรกรมีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มประกอบธุรกิจส่วนตัว กลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ และว่างงาน หรืออื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มเกษตรกรจะมีความพึงพอใจในภาพรวมสูงกว่ากลุ่มประกอบธุรกิจส่วนตัว กลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ และว่างงาน หรืออื่น ๆ

2) กลุ่มรับจ้างทั่วไป กับกลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ มีค่า sig. = 0.22 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มรับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มรับจ้างทั่วไปจะมีความพึงพอใจในภาพรวมสูงกว่ากลุ่มรับราชการ/ทหาร/ตำรวจ

สมมติฐานย่อย 1.6 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

(n = 400)

ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก		Sum of Squares	Mean Square	F-test	Sig.
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	2.756	0.689	3.136	0.015*
	ภายในกลุ่ม	86.781	0.220		
รวม		89.536			
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.955	0.739	2.005	0.093
	ภายในกลุ่ม	145.534	0.368		
รวม		148.489			

ตารางที่ 4.16 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับ ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (ต่อ)

(n = 400)

ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก		Sum of Squares	Mean Square	F-test	Sig.
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.600	0.400	0.905	0.461
	ภายในกลุ่ม	174.600	0.442		
	รวม	176.200			
ด้านคุณภาพการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	6.107	1.527	3.168	0.014*
	ภายในกลุ่ม	190.379	0.482		
	รวม	196.486			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.787	0.697	2.866	0.023*
	ภายในกลุ่ม	96.046	0.243		
	รวม	98.833			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ใช้สถิติทดสอบแบบ F – Test อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในรายด้าน ความพึงพอใจ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ และ ด้านคุณภาพการฝึกอบรม มีค่า sig. = 0.015 และ 0.014

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า F – test = 2.866, Sig. = 0.023 น้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบ ได้ว่า เป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงนำมาทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparison) ด้วยวิธี LSD test (Least Significant Difference test) ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

(n = 400)

ความพึงพอใจ	Mean	ต่ำกว่า	5,000 -	10,001 -	20,001 -	30,001
		5,000	10,000	20,000	30,000	บาท
		บาท	บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการ		4.05	4.08	3.92	3.92	4.19
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.05					
5,000 - 10,000 บาท	4.08			-0.16*	-0.16*	
10,001 - 20,000 บาท	3.92					0.27*
20,001 - 30,000 บาท	3.92					0.27*
30,001 บาท ขึ้นไป	4.19					
ด้านคุณภาพการฝึกอบรม		4.38	4.25	4.14	4.10	4.51
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.38			-0.24*	-0.28*	
5,000 - 10,000 บาท	4.25					0.26*
10,001 - 20,000 บาท	4.14					0.36*
20,001 - 30,000 บาท	4.10					0.40*
30,001 บาท ขึ้นไป	4.51					
ภาพรวม		4.28	4.27	4.16	4.10	4.41
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.28					
5,000 - 10,000 บาท	4.27					
10,001 - 20,000 บาท	4.16					0.25*
20,001 - 30,000 บาท	4.10					0.31*
30,001 บาท ขึ้นไป	4.41					

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปผลการทดสอบเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง จำนวน 3 คู่ ได้แก่

1) กลุ่มรายได้ 5,000 - 10,000 บาท กับกลุ่มรายได้ 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท มีค่า sig. = 0.16 และ 0.16 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มรายได้ 5,000 - 10,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มรายได้ 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มรายได้ 5,000 - 10,000 บาท จะมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการ สูงกว่ากลุ่มรายได้ 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท

2) กลุ่มรายได้ 10,001- 20,000 บาท กับกลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป มีค่า sig. = 0.27 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มรายได้ 10,001- 20,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มรายได้ 10,001- 20,000 บาท จะมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการ ต่ำกว่ากลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป

3) กลุ่มรายได้ 20,001 - 30,000 บาท กับกลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป มีค่า sig. = 0.27 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มรายได้ 20,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จะมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการ ต่ำกว่ากลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป

ด้านคุณภาพการฝึกอบรม พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง จำนวน 4 คู่ ได้แก่

1) กลุ่มรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท กับกลุ่มรายได้ 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท มีค่า sig. = 0.24 และ 0.28 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการฝึกอบรมแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มรายได้ 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จะมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการฝึกอบรม สูงกว่ากลุ่มรายได้ 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท

2) กลุ่มรายได้ 5,000 - 10,000 บาท กับกลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป มีค่า sig. = 0.26 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มรายได้ 5,000 - 10,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการฝึกอบรมแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มรายได้ 5,000 - 10,000 บาท จะมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการฝึกอบรม ต่ำกว่า กลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป

3) กลุ่มรายได้ 10,001 - 20,000 บาท กับกลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป มีค่า sig. = 0.36 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มรายได้ 10,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในด้าน

คุณภาพการฝึกอบรมแตกต่างกันเป็นรายคู่กับกลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มรายได้ 10,001 - 20,000 บาท จะมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการฝึกอบรมต่ำกว่า กลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป และ

4) กลุ่มรายได้ 20,001 - 30,000 บาท กับกลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป มีค่า sig. = 0.40 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มรายได้ 20,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการฝึกอบรมแตกต่างกันเป็นรายคู่กับกลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จะมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการฝึกอบรมต่ำกว่ากลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป

สรุปผลการทดสอบในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่าง จำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) กลุ่มรายได้ 10,001 - 20,000 บาท กับกลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป มีค่า sig. = 0.25 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มรายได้ 10,001 - 20,000 บาท มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกันเป็นรายคู่กับกลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป โดยกลุ่มรายได้ 10,001 - 20,000 บาท จะมีความพึงพอใจในภาพรวมต่ำกว่ากลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป

2) กลุ่มรายได้ 20,001 - 30,000 บาท กับกลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป มีค่า sig. = 0.31 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า กลุ่มรายได้ 20,001 - 30,000 บาท มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกันเป็นรายคู่กับกลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป โดยกลุ่มรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จะมีความพึงพอใจในภาพรวมต่ำกว่ากลุ่มรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป

สมมติฐานย่อย 1.7 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเวลาที่สามารถเข้ารับการอบรม มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเวลาที่สามารถเข้ารับการอบรม กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

		Sum of	Mean	F-test	Sig.
ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก		Squares	Square		
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.705	0.426	1.917	0.107
ดำเนินการ	ภายในกลุ่ม	87.831	0.222		
รวม		89.536			

(n = 400)

ตารางที่ 4.18 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเวลาที่สามารถเข้ารับการอบรม กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (ต่อ)

(n = 400)

ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก		Sum of Squares	Mean Square	F-test	Sig.
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.938	0.984	2.690	0.031*
	ภายในกลุ่ม	144.551	0.366		
	รวม	148.489			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3.924	0.981	2.249	0.063
	ภายในกลุ่ม	172.276	0.436		
	รวม	176.200			
ด้านคุณภาพการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	2.869	0.717	1.463	0.213
	ภายในกลุ่ม	193.618	0.490		
	รวม	196.486			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.240	0.560	2.290	0.059
	ภายในกลุ่ม	96.593	0.245		
	รวม	98.833			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเวลาที่สามารถเข้ารับการอบรม กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ใช้สถิติทดสอบแบบ F – test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในรายด้านความพึงพอใจ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่า sig. = 0.031

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า F – test = 2.290, Sig. = 0.059 มากกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบ ได้ว่า เป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเวลาที่สามารถเข้ารับการอบรมที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อย 1.8 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านที่พักอาศัย มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านที่พักอาศัย กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

(n = 400)

ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก		Sum of Squares	Mean Square	F-test	Sig.
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	2.476	0.825	3.754	0.011*
	ภายในกลุ่ม	87.060	0.220		
	รวม	89.536			
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.449	2.816	7.964	0.000*
	ภายในกลุ่ม	140.039	0.354		
	รวม	148.489			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6.149	2.050	4.773	0.003*
	ภายในกลุ่ม	170.051	0.429		
	รวม	176.200			
ด้านคุณภาพการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	3.595	1.198	2.460	0.062
	ภายในกลุ่ม	192.892	0.487		
	รวม	196.486			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.125	1.375	5.750	0.001*
	ภายในกลุ่ม	94.708	0.239		
	รวม	98.833			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านที่พักอาศัย กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ใช้สถิติทดสอบแบบ F – Test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในรายด้าน ความพึงพอใจ มีค่า Sig.

น้อยกว่า 0.05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า sig. = 0.011, 0.000 และ 0.003

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า F – test = 5.750, Sig. = 0.001 น้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่า เป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านที่พักอาศัยที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงนำมาทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparison) ด้วยวิธี LSD test (Least Significant Difference test) ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านที่พักอาศัยกับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

(n = 400)

ความพึงพอใจ	Mean	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคเหนือ	ภาคใต้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการ		3.87	4.05	4.06	4.00
ภาคกลาง	3.87		0.18*	0.19*	
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.05				
ภาคเหนือ	4.06				
ภาคใต้	4.00				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		4.19	4.56	4.46	4.33
ภาคกลาง	4.19		0.37*	0.27*	
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.56				-0.23*
ภาคเหนือ	4.46				
ภาคใต้	4.33				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		4.01	4.21	4.34	4.09
ภาคกลาง	4.01		0.20*	0.33*	
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.21				
ภาคเหนือ	4.34				-0.25*
ภาคใต้	4.09				

ตารางที่ 4.20 ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านที่พึงอาศัยกับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (ต่อ)

(n = 400)

ความพึงพอใจ	Mean	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคเหนือ	ภาคใต้
ภาพรวม		4.05	4.26	4.31	4.15
ภาคกลาง	4.05		0.21*	0.26*	
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4.26				
ภาคเหนือ	4.31				
ภาคใต้	4.15				

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านที่พึงอาศัยกับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่พึงอาศัยภาคกลาง กับกลุ่มที่พึงอาศัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ มีค่า sig. = 0.18 และ 0.19 หมายความว่า กลุ่มที่พึงอาศัยภาคกลาง มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่พึงอาศัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่พึงอาศัยภาคกลางจะมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการ ต่ำกว่ากลุ่มที่พึงอาศัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) กลุ่มที่พึงอาศัยภาคกลาง กับกลุ่มที่พึงอาศัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ มีค่า sig. = 0.37 และ 0.27 หมายความว่า กลุ่มที่พึงอาศัยภาคกลางมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่พึงอาศัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่พึงอาศัยภาคกลางจะมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ต่ำกว่ากลุ่มที่พึงอาศัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ

2) กลุ่มที่พึงอาศัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับกลุ่มที่พึงอาศัยภาคใต้ มีค่า sig. = 0.23 หมายความว่า กลุ่มที่พึงอาศัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่พึงอาศัยภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่ม

ที่พักรักษาพยาบาลตะวันออกเฉียงเหนือจะมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ สูงกว่ากลุ่มที่พักรักษาพยาบาลใต้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) กลุ่มที่พักรักษาพยาบาลกลาง กับกลุ่มที่พักรักษาพยาบาลตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ มีค่า sig. = 0.20 และ 0.33 หมายความว่า กลุ่มที่พักรักษาพยาบาลกลางมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่พักรักษาพยาบาลตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่พักรักษาพยาบาลกลางจะมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต่ำกว่ากลุ่มที่พักรักษาพยาบาลตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ

2) กลุ่มที่พักรักษาพยาบาลเหนือ กับกลุ่มที่พักรักษาพยาบาลใต้ มีค่า sig. = 0.25 หมายความว่า กลุ่มที่พักรักษาพยาบาลเหนือมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่พักรักษาพยาบาลใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่พักรักษาพยาบาลเหนือจะมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สูงกว่ากลุ่มที่พักรักษาพยาบาลใต้

สรุปผลการทดสอบในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่พักรักษาพยาบาลกลาง กับกลุ่มที่พักรักษาพยาบาลตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ มีค่า sig. = 0.21 และ 0.26 หมายความว่า กลุ่มที่พักรักษาพยาบาลกลางมีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มที่พักรักษาพยาบาลตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่พักรักษาพยาบาลกลางจะมีความพึงพอใจในภาพรวมต่ำกว่ากลุ่มที่พักรักษาพยาบาลตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ

สมมติฐานย่อย 1.9 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านความสามารถพิเศษ มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านความสามารถพิเศษ กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

(n = 400)

ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก		Sum of Squares	Mean Square	F-test	Sig.
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการ	ระหว่างกลุ่ม	4.336	1.084	5.025	0.001*
ดำเนินการ	ภายในกลุ่ม	85.200	0.216		
	รวม	89.536			

ตารางที่ 4.21 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านความสามารถพิเศษ กับ ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (ต่อ) (n = 400)

ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก		Sum of Squares	Mean Square	F-test	Sig.
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.512	1.378	3.807	0.005*
	ภายในกลุ่ม	142.977	0.362		
	รวม	148.489			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.557	0.639	1.454	0.215
	ภายในกลุ่ม	173.643	0.440		
	รวม	176.200			
ด้านคุณภาพการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	2.580	0.645	1.314	0.264
	ภายในกลุ่ม	193.906	0.491		
	รวม	196.486			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.312	0.578	2.365	0.052
	ภายในกลุ่ม	96.521	0.244		
	รวม	98.833			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านความสามารถพิเศษ กับ ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ใช้สถิติทดสอบแบบ F – test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในรายด้าน ความพึงพอใจ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่า sig. = 0.001 และ 0.005

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า F – test = 2.365, Sig. = 0.052 มากกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่า เป็นการยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านความสามารถพิเศษที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความต้องการของทหารผ่านศึกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

HO = ความต้องการของทหารผ่านศึกไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

H1 = ความต้องการของทหารผ่านศึกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

ตารางที่ 4.22 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการกับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

(n =400)

ความต้องการ	ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก									
	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการ ดำเนินการ		ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านคุณภาพ การฝึกอบรม		ภาพรวม	
	r.	Sig.	r.	Sig.	r.	Sig.	r.	Sig.	r.	Sig.
ด้านบริการที่ดี	0.336	0.000*	0.387	0.000*	0.227	0.000*	0.185	0.000*	0.339	0.000*
ด้านหลักสูตรใช้ได้จริง	0.225	0.000*	0.295	0.000*	0.452	0.000*	0.516	0.000*	0.477	0.000*
ด้านสวัสดิการ	0.229	0.000*	0.289	0.000*	0.421	0.000*	0.360	0.000*	0.410	0.000*
ด้านหลักสูตรสอดคล้อง	0.145	0.004*	0.214	0.000*	0.478	0.000*	0.535	0.000*	0.448	0.000*
ด้านจัดหาตำแหน่งงาน	0.179	0.000*	0.235	0.000*	0.493	0.000*	0.468	0.000*	0.444	0.000*
ด้านจัดหาสถานที่	0.230	0.000*	0.271	0.000*	0.574	0.000*	0.504	0.000*	0.507	0.000*
ด้านจัดหาแหล่งเงินทุน	0.266	0.000*	0.299	0.000*	0.515	0.000*	0.456	0.000*	0.488	0.000*
ด้านการส่งเสริมอาชีพ	0.245	0.000*	0.350	0.000*	0.593	0.000*	0.567	0.000*	0.563	0.000*
ด้านประชาสัมพันธ์	0.135	0.007*	0.236	0.000*	0.450	0.000*	0.473	0.000*	0.422	0.000*
ภาพรวม	0.280	0.000*	0.363	0.000*	0.614	0.000*	0.590	0.000*	0.591	0.000*

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการกับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก โดยใช้สถิติทดสอบแบบ Pearson's Correlation Coefficient test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลวิเคราะห์ในรายความต้องการทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านการฝึกอบรม ด้านสวัสดิการ ด้านหลักสูตร ด้านจัดหาตำแหน่งงาน ด้านจัดหาสถานที่ ด้านจัดหาแหล่งเงินทุน ด้านการส่งเสริมอาชีพ และด้านประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์

กับความพึงพอใจ โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการฝึกอบรม

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า Pearson Correlation ($r.$) = 0.591, Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่าเป็นการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) คือ ความต้องการของทหารผ่านศึกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก โดยความต้องการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด ($r.$ = 0.614) รองลงมา ด้านคุณภาพการฝึกอบรม ($r.$ = 0.590) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($r.$ = 0.363) และด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ ($r.$ = 0.280) ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ ประเภทบัตรประจำตัวทหารผ่านศึก การศึกษา อาชีพ รายได้ เวลาที่สามารถเข้ารับการอบรม ที่พักอาศัย และความสามารถพิเศษ พบว่า

1.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศมีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศที่ต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการฝึกอบรม โดยเพศชายมีความพึงพอใจในภาพรวมสูงกว่าเพศหญิง

1.2 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุที่ต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการฝึกอบรม และยังพบอีกว่ากลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมน้อยกว่ากลุ่มผู้มีอายุ 30 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี, อายุ 51 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปี

1.3 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านประเภทบัตรประจำตัวทหารผ่านศึกมีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประเภทบัตรประจำตัวทหารผ่านศึกจะมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการฝึกอบรม

1.4 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึก ที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้ง 4 ด้าน คือ ในด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน คุณภาพการฝึกอบรม

1.5 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพที่มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึก ที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อาชีพที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการฝึกอบรม

1.6 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อความพึงพอใจของ ทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแตกต่างกัน ผลการ ทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ ด้าน กระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ และด้านคุณภาพการฝึกอบรม

1.7 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเวลาที่สามารถเข้ารับการอบรมมีผลต่อความพึงพอใจ ของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแตกต่างกัน ผลการ ทดสอบสมมติฐาน พบว่า เวลาที่สามารถเข้ารับการอบรมที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

1.8 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านที่พักอาศัยมีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่าน ศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแตกต่างกัน ผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า ที่พักอาศัยที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือ ขั้นตอนการดำเนินการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.9 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านความสามารถพิเศษ มีผลต่อความพึงพอใจของ ทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแตกต่างกัน ผลการ ทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสามารถพิเศษที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการกับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับ การสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความต้องการของทหารผ่านศึกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการ สงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก โดยความต้องการโดยรวมมีความสัมพันธ์ กับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด รองลงมา ด้านคุณภาพการฝึกอบรม ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการ ตามลำดับ

4.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษาวิจัยในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการลงพื้นที่สัมภาษณ์ ด้วยการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non –Structured Interview) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ จำนวน 5 ราย และได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ได้ดังนี้

4.2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 5 ราย ให้ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า นโยบายการสงเคราะห์ด้านอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เป็นนโยบายที่เหมาะสมสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์การ ซึ่งระบุไว้ชัดเจนว่า “องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นองค์กรเข้มแข็ง เพื่อการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ให้มีความมั่นคงด้านอาชีพ และทำให้สังคมยกย่องเชิดชูเกียรติทหารผ่านศึก” ซึ่งปัจจุบันได้ยกระดับการสงเคราะห์ทางด้านอาชีพให้เป็นประเด็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ขององค์การ เพื่อช่วยเหลือให้ทหารผ่านศึกมีอาชีพ หาเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้ โดยจัดให้มีการฝึกอาชีพ และส่งเสริมอาชีพให้แก่ทหารผ่านศึก รวมทั้งจัดหางานให้ทหารผ่านศึก ซึ่งในระยะยาวจะทำให้ทหารผ่านศึกมีอาชีพที่มั่นคง มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งไม่เป็นภาระต่อสังคม และจะทำให้ในอนาคตการสงเคราะห์ที่เป็นตัวเงินจะลดลงตามไปด้วย

4.2.2 การดำเนินงานให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

เป็นการดำเนินงานที่ครอบคลุมทั้งการให้คำแนะนำในการประกอบอาชีพ ฝึกอาชีพ ส่งเสริมอาชีพ จัดหางาน และค่าประกันการเข้าทำงาน จุดเด่นของนโยบายการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก นอกจากจะเป็นการฝึกอบรมอาชีพที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ หากทหารผ่านศึกเข้ามารับการฝึกอาชีพที่ศูนย์ฝึกอาชีพ ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จะจัดเตรียมที่พักไว้ให้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และมีเบี้ยเลี้ยงรายวัน รวมทั้งจัดเลี้ยงอาหารตลอดระยะเวลาการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังมีสถานที่ทำงานรองรับเมื่อฝึกอาชีพสำเร็จ อาทิ โรงงานในอารักขา สำนักงานรักษาความปลอดภัย และมีการออกประกาศนียบัตรรับรองผลการฝึกอาชีพ เพื่อนำไปหลักฐานประกอบการอ้างอิงในการสมัครงาน แต่ต้องฝึกอบรมที่ศูนย์ฝึกอาชีพเท่านั้น และการสงเคราะห์ด้านอาชีพจะมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมในแต่ละพื้นที่ ซึ่งแต่ละพื้นที่จะแตกต่างกันไป

4.2.3 ปัญหาในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพที่ได้จากการสัมภาษณ์

ปัญหาในด้านการดำเนินงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ปัจจุบันการให้การสงเคราะห์อาชีพแก่ทหารผ่านศึก ยังไม่สามารถช่วยทำให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ เนื่องจากปัจจัยหลาย ๆ อย่าง ไม่ว่าจะเป็นด้านงบประมาณในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพขององค์การที่ไม่สอดคล้องกับภารกิจที่ต้องใช้งบประมาณในการเดินทางไปออกหน่วยให้การสงเคราะห์เคลื่อนที่ การจ้างวิทยากรจากภายนอก ไม่มีการเก็บข้อมูลและสำรวจความต้องการในการฝึกอาชีพของทหารผ่านศึกอย่างจริงจัง ประกอบกับทหารผ่านศึกส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม แต่การฝึกอาชีพส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรที่จัดทำขึ้นมาเพื่อให้ทหารผ่านศึกเข้าทำงานในภาคธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรมมากกว่า เช่น การฝึกซ่อมรถยนต์ หรือการสอนตัดผม ทำให้ทหารผ่านศึกไม่สนใจที่จะเข้าฝึกอาชีพตามที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจัดขึ้น อีกทั้งสังคมยังไม่ให้การยอมรับทหารผ่านศึก ดังนั้นในการกำหนดหลักสูตรฝึกอาชีพจะต้องสำรวจความต้องการของทหารผ่านศึกก่อนที่จะกำหนดเป็นแผนการฝึกอบรม ควรคู่ไปกับความต้องการของตลาดแรงงานด้วย สำหรับทหารผ่านศึกที่มีอาชีพและรักที่จะทำอาชีพนั้น จะต้องหาวิธีการต่อยอดอาชีพดังกล่าวให้ทหารผ่านศึกต่อไป

สำหรับปัญหาในด้านของทหารผ่านศึก ทหารผ่านศึกส่วนใหญ่มีการศึกษาไม่สูงทำให้เป็นข้อจำกัดในการประกอบอาชีพในสถานประกอบการต่าง ๆ ศูนย์ฝึกอาชีพที่มีอยู่ที่กรุงเทพมหานครเพียงแห่งเดียว เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ทหารผ่านศึกไม่ยอมเข้ามาฝึกอาชีพเพราะจะต้องจากครอบครัว หลักสูตรการฝึกอาชีพไม่เป็นที่สนใจ ไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของทหารผ่านศึก เนื่องจากทหารผ่านศึกส่วนใหญ่อยากให้ส่งเสริมอาชีพทางการเกษตรมากกว่า เพราะสามารถนำความรู้ที่ได้ไปต่อยอดในการทำเกษตรกรรม

4.2.4 ข้อเสนอแนะการสงเคราะห์ด้านอาชีพที่ได้จากการสัมภาษณ์

- (1) จัดตั้งศูนย์ฝึกอาชีพในส่วนภูมิภาค เพื่อให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกซึ่งส่วนมากมีภูมิลำเนาอยู่ในส่วนภูมิภาคเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- (2) ปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอาชีพให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพของทหารผ่านศึก เพื่อส่งเสริม/ต่อยอดอาชีพเดิม
- (3) หาดตลาดจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ เพื่อช่วยเพิ่มช่องทางการจำหน่ายให้แก่ทหารผ่านศึก
- (4) สนับสนุนให้มีการสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยเหลือกันในพื้นที่
- (5) ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ด้านตำแหน่งงานว่างที่เหมาะสมกับทหารผ่านศึก

(6) ให้ช่วยกันประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้และการยอมรับในตัวทหารผ่านศึก เนื่องจากปัจจุบันสังคมยังขาดการตระหนักรู้และความสำคัญของทหารผ่านศึก หากทุกภาคส่วนให้ความสนใจและตระหนักถึงสำคัญของทหารผ่านศึก การประสานงานต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือทหารผ่านศึกจะง่ายและกว้างขึ้น

ตารางที่ 4.23 สรุปผลการสัมภาษณ์ในประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ	กลุ่มตัวอย่าง				
	ภาคกลาง		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคเหนือ	ภาคใต้
โดยที่ / = ความคิดเห็นสอดคล้อง - = ความคิดเห็นไม่สอดคล้อง	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. นโยบายการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ					
1.1 เป็นนโยบายที่เหมาะสมสอดคล้องกับวิสัยทัศน์พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์การ	/	/	/	/	/
1.2 เป็นนโยบายที่สามารถช่วยสร้างอาชีพหลักและอาชีพเสริมให้กับทหารผ่านศึกสามารถหาเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้	/	/	/	/	/
1.3 เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางสังคม และเศรษฐกิจในปัจจุบัน	/	/	/	/	/
2. การดำเนินงานให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ					
2.1 เป็นการดำเนินงานที่ครอบคลุมทั้งการให้คำแนะนำในการประกอบอาชีพ ฝึกอาชีพ ส่งเสริมอาชีพ จัดหางาน และค้าประกันการเข้าทำงาน	/	/	/	/	/
2.2 มีศูนย์ฝึกอาชีพอยู่ที่กรุงเทพฯ อำนวยความสะดวกให้แก่ทหารผ่านศึก มีที่พักอาหาร และค่าเบี้ยเลี้ยง	/	/	-	-	-
2.3 มีสถานที่ทำงานรองรับเมื่อฝึกอาชีพสำเร็จ อาทิจำรงงานในอารักษ์ สำนักงานรักษาความปลอดภัย	/	/	-	-	-
2.4 มีการออกประกาศนียบัตรรับรองผลการฝึกอาชีพเพื่อนำไปเป็นหลักฐานประกอบการอ้างอิงในการสมัครงาน	/	/	/	/	/

ตารางที่ 4.23 สรุปผลการสัมภาษณ์ในประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ	กลุ่มตัวอย่าง				
	ภาคกลาง		ภาคตะวันออก เฉียงเหนือ	ภาคเหนือ	ภาคใต้
โดยที่ / = ความคิดเห็นสอดคล้อง - = ความคิดเห็นไม่สอดคล้อง	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3. ปัญหาในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ					
3.1 ด้านการดำเนินงาน					
- งบประมาณในการดำเนินการมีจำกัด	/	/	/	/	-
- ขาดบุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	/	-	/	/	/
- วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการฝึกอาชีพ ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย	/	/	-	-	-
- มีศูนย์ฝึกอาชีพแห่งเดียว อยู่ที่กรุงเทพฯ ทำให้ทหารผ่านศึกที่ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในส่วนภูมิภาคไม่ประสงค์จะเข้ารับการอบรม	-	-	/	/	/
- ขาดการติดตามผลอย่างจริงจังและต่อเนื่อง	-	-	/	/	-
- สังคมยังขาดการยอมรับในตัวทหารผ่านศึก	/	-	-	-	-
3.2 ด้านทหารผ่านศึก					
- การศึกษาไม่สูง	/	/	/	/	/
- มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง อีกทั้งยังต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	/	-	/	/	-
- สภาพร่างกายไม่เอื้อต่อการประกอบอาชีพ	-	-	/	/	-
- ทหารผ่านศึกไม่สนใจที่จะประกอบอาชีพ เนื่องจากได้รับการสงเคราะห์ที่เป็นตัวเงิน	/	/	/	/	/
- ทหารผ่านศึกยึดอาชีพเดิม	/	/	/	/	/
4. ข้อเสนอแนะ					
4.1 ให้มีการจัดตั้งศูนย์ฝึกอาชีพตามภูมิภาคต่างๆ	-	/	/	/	-
4.2 ส่งเสริม/ต่อยอดอาชีพเดิมของทหารผ่านศึก	/	/	/	/	/

ตารางที่ 4.23 สรุปผลการสัมภาษณ์ในประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ	กลุ่มตัวอย่าง				
	ภาคกลาง		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคเหนือ	ภาคใต้
โดยที่ / = ความคิดเห็นสอดคล้อง - = ความคิดเห็นไม่สอดคล้อง	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.3 หาดตลาดจำหน่ายผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์	/	/	/	/	/
4.4 สนับสนุนให้มีการสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยเหลือกันภายในพื้นที่	/	/	/	/	/
4.5 ให้ส่วนกลางประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ด้านตำแหน่งงานว่าง	-	-	/	/	/
4.6 ให้ช่วยกันประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้และการยอมรับในตัวทหารผ่านศึก	/	-	-	-	-

4.3 การอภิปรายผล

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก กรณีศึกษา การสงเคราะห์ด้านอาชีพ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เป็นการวิจัยเชิงผสม (Mixed Method) ด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative) ผสานด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบขั้นตอนเชิงอธิบาย (Explanatory Sequential Design) ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณก่อนแล้วทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำผลการศึกษามาสนับสนุนการวิจัยเชิงคุณภาพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาขอ นำผลการศึกษามาอภิปรายภายใต้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

4.3.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิจัยเชิงปริมาณพบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จำนวน 400 ราย พบว่าเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง และเป็นผู้ถือบัตรประจำตัวทหารผ่านศึกนอกประจำการบัตรชั้นที่ 2 – 4 มากที่สุด มีอายุประมาณ 51 – 60 ปี จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ประกอบอาชีพ

เกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน เวลาที่สะดวกในการเข้ารับการอบรมอาชีพกับองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก คือ สะดวกทุกช่วงเวลา ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีทักษะความสามารถพิเศษทางด้านเกษตรกรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ในเรื่องดังต่อไปนี้

1) ระดับการศึกษา คือ ระดับการศึกษาของทหารผ่านศึก ซึ่งส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาประการหนึ่งของการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ เป็นข้อจำกัดในการไปสมัครทำงานในสถานประกอบการต่าง ๆ ที่ส่วนใหญ่จะกำหนดวุฒิการศึกษาของตำแหน่งงานไว้ด้วย

2) การประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีทักษะ (Skill) ทางด้านเกษตรกรรมซึ่งถือเป็นคุณลักษณะพิเศษที่ช่วยส่งเสริมให้การประกอบอาชีพประสบผลสำเร็จหากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกช่วยเหลือให้การสนับสนุน ซึ่งจากผลการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกควรเปิดการฝึกอบรมอาชีพในหลักสูตรที่ทหารผ่านศึกสามารถนำไปต่อยอดอาชีพเดิมที่ทำอยู่ เช่น ในการทำเกษตรกรรม หลักสูตรที่ควรจัดฝึกอบรม คือ การแปรรูปผลผลิต การถนอมอาหาร รวมทั้งสอนพื้นฐานการดำเนินธุรกิจ ช่องทางการจัดจำหน่าย บรรจุกฎหมาย เพื่อให้ทหารผ่านศึกนำไปปรับใช้กับการประกอบอาชีพเดิมที่ทำอยู่ โดยไม่ต้องเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิต ได้อยู่กับครอบครัว ไม่ต้องย้ายถิ่นฐานไปทำมาหากินต่างถิ่น

4.3.2 ผลการศึกษาความต้องการของทหารผ่านศึก

จากการศึกษาความต้องการของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก โดยประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในภาพรวมพบว่ามีความต้องการการสงเคราะห์ด้านอาชีพในภาพรวมมีระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านมีความต้องการในระดับมากที่สุด คือ ต้องการการบริการที่ดีจากพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.43 และต้องการหลักสูตรที่สามารถนำไปใช้ประกอบอาชีพได้จริง มีค่าเฉลี่ย 4.33 และมีความต้องการในระดับมาก จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ หลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน การประชาสัมพันธ์ข่าวการฝึกอบรม ตำแหน่งงานว่าง และสถานการณ์ของตลาดแรงงานให้ทราบโดยทั่วถึงและสม่ำเสมอ การส่งเสริมการเข้าสู่อาชีพภายหลังการฝึกอบรม สวัสดิการสำหรับผู้ที่มาจากต่างจังหวัด เช่น ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่ารถ ฯลฯ และจัดหาสถานที่/ทำเล ในการประกอบอาชีพ จัดหาตำแหน่งงานว่าง และการจัดหาแหล่ง ตามลำดับ

ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าความต้องการในระดับมากที่สุด คือ ต้องการบริการที่ดี พนักงานมีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมและยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือและหลักสูตรที่

สามารถนำไปใช้ประกอบอาชีพได้จริงนั้น มุ่งเน้นไปที่การบริการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ เมื่อทหารผ่านศึกได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ คือการบริการที่ดีอย่างเพียงพอจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และจะเกิดความต้องการเข้ามารับการฝึกอบรมตามมา ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ที่เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์สามารถอธิบายได้ เพราะมนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการ ซึ่งความต้องการพื้นฐานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้มนุษย์แต่ละคนแตกต่างกัน มนุษย์ต้องการที่จะได้รับในสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ เมื่อสิ่งที่ต้องการนั้น ๆ ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจในสิ่งนั้น และก็จะมีความต้องการในสิ่งอื่น ๆ ต่อไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด เนื่องจากภารกิจขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก คือ ให้ความช่วยเหลือทหารผ่านศึก ผู้ที่ทำหน้าที่ให้การสงเคราะห์/ให้บริการ จะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ทั้งความรู้ ทักษะ และศิลปะในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ ทันดร ธนะกุลบริรักษ์ ที่กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้แสวงหาการบริการที่สามารถสนองต่อความต้องการของตน โดยจะแสดงความต้องการเพื่อให้ผู้ให้บริการรับรู้ และดำเนินการตอบสนองความต้องการนั้น จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ดังนั้น องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งถือเป็นหน้าที่หลักของการบริการภาครัฐ การบริการในแง่คุณค่าของการบริหารรัฐกิจ จะต้องมึลักษณะสำคัญ คือ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รวดเร็วทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และมีความคืบหน้าทั้งทางด้านผลงาน คุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยต้องคำนึงถึงสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการหรือคาดหวัง การพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นสิ่งจำเป็นในสถานการณ์ปัจจุบัน องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกต้องขยายโอกาสการเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ บุคลากรขององค์การที่เกี่ยวข้องกับการให้การสงเคราะห์ เพื่อสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ด้านการให้การสงเคราะห์มากขึ้น ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเพิ่มเติมทักษะความรู้ในหลักสูตรต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน นำบุคลากรไปศึกษาดูงานภายนอกองค์กร เพื่อให้ได้ประสบการณ์ และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ นำมาปรับปรุง และปรับใช้กับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

4.3.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของทหารผ่านศึก

ผู้มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านแล้ว พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้าน คือ พึงพอใจบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.43 และคุณภาพการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 4.24 เนื่องจากจากพนักงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการ มีความรอบรู้ สามารถ

ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม รวมถึงให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง และพึงพอใจคุณภาพการฝึกอบรมขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่หลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน จัดหาวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ มีเทคนิคในการอบรม และเนื้อหาในการอบรมเพียงพอต่อการนำไปประกอบอาชีพ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการได้รับบริการของ กานดา จันทร์แยม ที่ว่า “ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งตรงกับองค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ และด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ”

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง อันสืบเนื่องมาจากจำนวนผู้ที่มารับการสงเคราะห์เป็นเพศชายมากถึงร้อยละ 89.75 สำหรับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ในภาพรวมพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าพิจารณาในรายด้านพบว่า มีค่า sig. จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และยังพบอีกว่า กลุ่มทหารผ่านศึกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างเป็นรายคู่กับกลุ่มทหารผ่านศึกที่มีอายุ 30 – 40 ปี, อายุ 41 – 50 ปี, อายุ 51 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปี ในทุก ๆ ด้าน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากช่วงอายุที่แตกต่างกัน วุฒิภาวะทางด้านต่าง ๆ ย่อมแตกต่างกัน รูปแบบการดำเนินชีวิตก็จะแตกต่างจากช่วงอายุอื่น ๆ ทำให้ความต้องการและความพึงพอใจแตกต่างกัน กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี คือ คนกลุ่ม Generation Y ซึ่งเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ โดมาพร้อมกับเทคโนโลยี สามารถใช้เครื่องมือเครื่องมือที่ทันสมัยได้อย่างคล่องแคล่ว เด็บโตขึ้นมาในช่วงที่เกิดการเปลี่ยนแปลง กล้าคิดกล้าแสดงออก ดังนั้น หากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกต้องการให้กลุ่มทหารผ่านศึกที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี หรือกลุ่มอื่น ๆ สนใจเข้ามารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพกับองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จะต้องออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับตรงความต้องการของกลุ่มนั้น ๆ เช่น กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี ซึ่งอาจเป็นหลักสูตรการประกอบอาชีพเกี่ยวกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ หรือการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ต่อยอดกับอาชีพของครอบครัวเพื่อให้สามารถประกอบอาชีพได้ในภูมิภาคต่าง ๆ ซึ่งเป็นการช่วยแก้ปัญหาคนล้นเมืองได้อีกประการหนึ่ง เช่นเดียวกันกับบุคคลกลุ่มอายุต่าง ๆ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกสามารถออกแบบหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มนั้น ๆ เพื่อให้ทหารผ่านศึกกลุ่มอื่น ๆ เกิดความสนใจในหลักสูตรที่ตรง

กับความต้องการ สุดท้ายจะทำให้ทหารผ่านศึกมีอาชีพที่มั่นคงมีรายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ ไม่เป็นภาระต่อสังคม อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดงบประมาณของภาครัฐในการให้การสงเคราะห์ที่เป็นตัวเงินอีกด้วย

4.3.4 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก

อภิปรายผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพจำนวน 5 ราย ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกันว่า ปัญหาของการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้แก่ ปัญหาทางด้านงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมีจำกัดไม่เหมาะสมกับภารกิจด้านสงเคราะห์ด้านอาชีพ ซึ่งถือเป็นภารกิจหลักขององค์การ ขาดบุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จึงต้องจ้างวิทยากรจากภายนอก ซึ่งมีข้อจำกัดในการเดินทางออกไปฝึกอาชีพตามภูมิภาคต่าง ๆ และข้อจำกัดของทหารผ่านศึกที่มีระดับการศึกษาไม่สูง ทำให้เป็นอุปสรรคในการไปสมัครงานในสถานประกอบการอื่น ๆ ที่กำหนดวุฒิการศึกษาประจำตำแหน่งงานไว้ ประกอบกับทหารผ่านศึกส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และไม่สนใจที่จะประกอบอาชีพที่นอกเหนือจากนี้เนื่องจากไม่ต้องการเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิต และหากไปทำงานด้านอื่นเกรงว่าจะต้องย้ายออกจากพื้นที่ ไม่ต้องการแยกครอบครัว และที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นสอดคล้องกันอีกประการที่สำคัญ คือ ทหารผ่านศึกได้รับการสงเคราะห์ที่เป็นตัวเงินจนเคยชิน ไม่อยากทำงาน และไม่สนใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรใด ๆ ขององค์การเลย สำหรับความคิดเห็นอื่น ๆ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้ในการฝึกอบรมอาชีพไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย ศูนย์ฝึกอาชีพอยู่ที่กรุงเทพฯ ทำให้ทหารผ่านศึกที่อยู่ส่วนภูมิภาคไม่เข้ามารับการอบรม เนื่องจากต้องเสียค่าใช้จ่ายและต้องจากครอบครัว ขาดการติดตามผลหลังจากอบรมเสร็จแล้ว และปัจจุบันสังคมยังไม่ให้การยอมรับในตัวทหารผ่านศึก ทำให้การประสานขอความร่วมมือเป็นไปได้ยาก

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยนี้ ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาเนื่องจากพบว่า ในปัจจุบันมีทหารผ่านศึกจำนวนมากมีฐานะยากจน ไม่มีอาชีพที่มั่นคง ซึ่งอาชีพเป็นแหล่งที่มาของรายได้ที่จะนำมาใช้ในการดำรงชีวิตทั้งของตนเองและครอบครัว ทั้งที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้ให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพมาอย่างต่อเนื่อง ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของทหารผ่านศึกในการรับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ โดยทำการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางพัฒนาการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก โดยมีรายละเอียดการสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 1.5.1 เพื่อศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- 1.5.2 เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึก

5.2 วิธีการวิจัย

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก กรณีศึกษา การสงเคราะห์ด้านอาชีพ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) ค้นคว้าวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผสมผสานกับการค้นคว้าวิจัยข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึก ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบขั้นตอนเชิงอธิบาย (Explanatory Sequential Design) ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณก่อนแล้วทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำผลการศึกษามาสนับสนุนการวิจัยเชิงคุณภาพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2.1 พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ คือ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกส่วนกลาง และสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขต จำนวน 24 เขต ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ทหารผ่านศึกเข้ามาติดต่อขอรับการสงเคราะห์ในด้านต่าง ๆ

5.2.2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นแหล่งข้อมูลคั่นคว้าวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) คือ กลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นทหารผ่านศึก ซึ่งเป็นผู้รับการสงเคราะห์จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกส่วนกลาง และสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขต จำนวน 24 เขตจำนวน 400 ราย รวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่เป็นแหล่งข้อมูลคั่นคว้าวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) คือ กลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ จำนวน 6 ราย

5.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

ผู้ศึกษาเลือกใช้เครื่องมือทั้งที่เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) โดยใช้ชุดคำถามปลายปิด (Closed –end) และปลายเปิด (Opened – end) รวมทั้งการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non – Structure Interview)

5.2.4 การวิเคราะห์และประมวลผล

ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เป็นการคั่นคว้าวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ผสมผสานกับการคั่นคว้าวิจัยข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non –Structured Interview) นั้น ผู้ศึกษาจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แล้ว นำข้อมูลมาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลขเพื่อนำไปคำนวณค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Science = SPSS) เพื่อคำนวณค่าทางสถิติต่าง ๆ

5.3 สรุปผลการวิจัย

5.3.1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จำนวน 400 ราย พบว่าเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง และเป็นผู้ถือบัตรประจำตัวทหารผ่านศึกนอกประจำการบัตรชั้นที่ 2 – 4 มากที่สุด มีอายุประมาณ 51 – 60 ปี จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน เวลาที่สะดวกในการเข้ารับการอบรมอาชีพกับองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก คือ สะดวกทุกช่วงเวลา ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีทักษะความสามารถพิเศษทางด้านเกษตรกรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิง

5.3.2 ด้านความต้องการของทหารผ่านศึก ได้แก่

- (1) ด้านการบริการที่ดีของพนักงาน
- (2) ด้านหลักสูตรที่สามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้จริง
- (3) หลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน
- (4) ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารฝึกอบรม ตำแหน่งงานว่าง และสถานการณ์ของตลาดแรงงานให้ทราบโดยทั่วถึงและสม่ำเสมอ
- (5) การส่งเสริมการเข้าสู่อาชีพหลังการฝึกอบรม
- (6) ด้านสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่ารถ ฯลฯ สำหรับทหารผ่านศึกที่อยู่ในส่วนภูมิภาค
- (7) จัดหาสถานที่/ทำเล ในการประกอบอาชีพ
- (8) จัดหาตำแหน่งงานว่าง
- (9) จัดหาแหล่งเงินทุน

5.3.3 ด้านความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้แก่

- (1) พึงพอใจบุคลากรที่ให้บริการ เพราะมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการ มีความรอบรู้ สามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม รวมถึงให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง

(2) พึงพอใจคุณภาพการฝึกอบรมขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่หลักสูตร มีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน จัดหาวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถมีเทคนิค ในการอบรม และเนื้อหาในการอบรมเพียงพอต่อการนำไปประกอบอาชีพ

5.3.4 ด้านปัญหาและอุปสรรคในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ ได้แก่

(1) งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมีจำกัดไม่เหมาะสมกับภารกิจด้านสงเคราะห์ ด้านอาชีพ ซึ่งถือเป็นภารกิจหลักขององค์การ

(2) ขาดบุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จึงต้องจ้างวิทยากรจาก ภายนอก ซึ่งมีข้อจำกัดในการเดินทางออกไปฝึกอาชีพตามภูมิภาคต่าง ๆ เนื่องจากจำนวนวิทยากรมี อยู่จำกัด ไม่เพียงพอให้การสนับสนุน

(3) ทหารผ่านศึกที่มีระดับการศึกษาไม่สูง ทำให้เป็นอุปสรรคในการไปสมัครงานใน สถานประกอบการอื่น ๆ ที่กำหนดวุฒิการศึกษาประจำตำแหน่งงานไว้

(4) ทหารผ่านศึกส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และไม่สนใจที่จะประกอบ อาชีพที่นอกเหนือจากนี้เนื่องจากไม่ต้องการเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิต และหากไปทำงานด้านอื่นเกรง ว่าจะต้องย้ายออกจากพื้นที่ ไม่ต้องการแยกครอบครัว

(5) ทหารผ่านศึกได้รับการสงเคราะห์ที่เป็นตัวเงินจนเคยชิน จึงไม่ขวนขวายหางานทำ

(6) วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้ในการฝึกอบรมอาชีพไม่เพียงพอและไม่ ทันสมัย

(7) ศูนย์ฝึกอาชีพอยู่ที่กรุงเทพฯ ทำให้ทหารผ่านศึกที่อยู่ส่วนภูมิภาคไม่เข้ามารับ การอบรม เนื่องจากต้องเสียค่าใช้จ่ายและต้องจากครอบครัว

(8) ขาดการติดตามผลหลังจากอบรมเสร็จแล้ว

(9) สังคมยังไม่ให้การยอมรับในตัวทหารผ่านศึก ซึ่งทำให้การประสานขอความ ช่วยเหลือต่าง ๆ เป็นไปได้ยาก

(10) สภาพร่างกายของทหารผ่านศึกไม่เอื้ออำนวยต่อการประกอบอาชีพ เนื่องจาก ทหารบางส่วนมีสภาพร่างกายที่พิการที่เกิดจากการรบ และส่วนใหญ่อายุระหว่าง 51 – 60 ปี ซึ่ง เกินเกณฑ์ในการสมัครงาน และสุขภาพร่างกายเจ็บป่วยตามวัย

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

(1) ควรมีหลักสูตรพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้การสงเคราะห์เพื่อให้ทหารผ่านศึกเกิดความพึงพอใจในการบริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เช่น หลักสูตรการสังคมสงเคราะห์ หลักสูตรการบริการที่เป็นเลิศ และหลักสูตรเพิ่มเติมความรู้ในการสงเคราะห์ เป็นต้น

(2) จัดกิจกรรมสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความรักใคร่กลมเกลียวสามัคคี เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

(3) นำบุคลากรไปศึกษาดูงานภายนอกองค์กร เพื่อให้ได้ประสบการณ์ และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ นำมาปรับปรุง และปรับใช้กับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

(4) ควรมีการปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของทหารผ่านศึกเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และเหมาะสมกับทุกเพศ ทุกวัย

(5) พัฒนาหลักสูตรที่สามารถนำมาต่อยอดอาชีพเดิมของทหารผ่านศึก ซึ่งเป็นอาชีพดั้งเดิมและเหมาะกับวิถีชีวิตของทหารผ่านศึกอยู่แล้ว ด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้าไปสนับสนุน หรือให้คำแนะนำด้านการตลาด หาช่องทางการตลาด ช่วยประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย

(6) ควรมีการจัดตั้งเครือข่ายทหารผ่านศึกในพื้นที่ เพื่อการช่วยเหลือประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสาร โดยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกต้องให้การสนับสนุน จัดกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

(7) กรณีไม่มีสถานที่ฝึกอบรมในส่วนภูมิภาค ให้ประสานกับหน่วยงานในพื้นที่ขอรับการสนับสนุนพื้นที่ที่จะใช้ในการฝึกอบรม แทนการสร้างศูนย์ฝึกอบรมในส่วนภูมิภาคเนื่องจากเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรทั้ง เงิน วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร

(8) ประสานกับหน่วยงานในพื้นที่ขอสนับสนุนวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะในด้านต่าง ๆ

5.4.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอาชีพ ให้เป็นโครงการฝึกอบรมที่มีมาตรฐาน เมื่อทหารผ่านศึกที่เข้ารับการอบรม สำเร็จการอบรมออกมา จะได้

เป็นแรงงานที่มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับของสถานประกอบการต่าง ๆ เช่น ประสานงานกับหน่วยงานราชการ เอกชน มูลนิธิ ในพื้นที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ

(2) ควรมีการกำหนดแผนพัฒนาโครงการฝึกอบรมระยะ 3 ปี 5 ปี เพื่อตรวจสอบคุณภาพหลักสูตรให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

(3) ควรมีการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรได้พัฒนาศักยภาพด้วยวิธีการและกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย ตามระดับการปฏิบัติงานและความต้องการการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

(4) ควรมีการประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นระยะและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดเป็นระยะไว้อย่างชัดเจน เช่น ทุก 3 เดือน ทุก 6 เดือน หรือ 1 ปี เพื่อวัดประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรม

(5) ควรมีการขยายโอกาสการเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ บุคลากรขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้การสงเคราะห์ เพื่อสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ด้านการให้การสงเคราะห์มากขึ้น

5.4.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การสงเคราะห์ด้านอาชีพ เพื่อให้ได้มุมมองที่กว้างขึ้น

(2) ควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพของทหารผ่านศึก

(3) ควรศึกษาความต้องการหลักสูตรการฝึกอบรมโดยแยกตามสภาพภูมิศาสตร์ที่ทหารผ่านศึกอาศัยอยู่หรือประกอบอาชีพอยู่ เพื่อให้ได้หลักสูตรที่หลากหลายตรงตามความต้องการ และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของทหารผ่านศึก เนื่องจากสภาพภูมิศาสตร์ที่แตกต่าง ย่อมส่งผลต่อความต้องการหลักสูตรที่แตกต่าง

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

ทันดร ธนะกุลปริญญาต์. *มาตรฐานการให้บริการ คู่มือจัดองค์ความรู้ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง*.

นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2552.

ธเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์. *เอกสารคำสอนวิชาเศรษฐศาสตร์แรงงาน (Labor Economics)*. เชียงใหม่:

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2558.

พระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (ฉบับที่ 2) 2560, มาตรา 6, ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 134 ตอนที่ 14 (3 กุมภาพันธ์ 2560).

บทความวารสาร

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

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์. “รายงานผลการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ประจำปี เดือน ก.พ.60.” มีนาคม 2560.

วิทยานิพนธ์

กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย. “บทความวิจัย ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.” เชียงราย: องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย, 2558.

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

อ้างอิงใน ยุทธการณ ราชแข็ง. “การศึกษาาระบบโครงสร้างการสงเคราะห์ กรณีศึกษา องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ และกระทรวงกิจการทหารผ่านศึก สหรัฐอเมริกา.” การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารจัดการสาธารณะ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558.

- ชูสิวรรณ บัวอินทร์. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัด ชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.
- นงลักษณ์ เอมประดิษฐ์. การสังคมนาการศึกษากับการให้การศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546. อ้างถึงใน พระมหาพิทักษ์ จิตต์โสภโณ (สุดเหลือ). “การศึกษาเปรียบเทียบหลักการสังคมนาการศึกษากับการศึกษานานาชาติ และในสังคม ตะวันตก.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2552.
- ณัฐสุดา จิรสวรรณพจน์. “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพของทหารผ่านศึก พิการจากการปฏิบัติหน้าที่.” ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, คณะสังคมนาการศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556.
- ณัฐยา ศุภนิรติศัย. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร.” ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- มนัสวีร์ จำปาเทศ. “การศึกษาความต้องการการสงเคราะห์ของทหารผ่านศึกพิการจากการบองค์การ สงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์.” ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชา การจัดการเพื่อความมั่นคง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม ราชูปถัมภ์, 2556.
- วิไลวรรณ วัฒนานนท์. “การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ ชุมชนบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลชุมชน บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544
- สุกัญญา เพียรพิทักษ์. “การศึกษาความพึงพอใจของทหารผ่านศึกต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตนครราชสีมา.” ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, คณะ บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, 2554.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

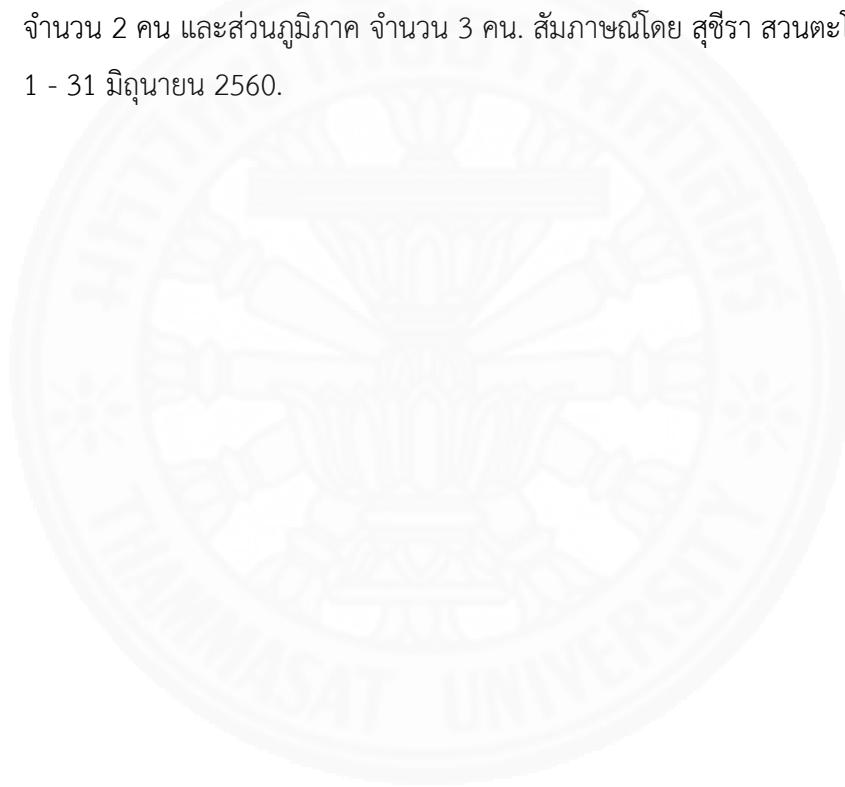
- กระทรวงแรงงาน. “การตัดสินใจเลือกอาชีพ.” http://lb.mol.go.th/ewt_newsphp?nid=137 (สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2560).

“ทฤษฎีความต้องการ (Needs Theories).” https://www.novabizz.com/NovaAce/behavior/Need_Theories.htm (สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2560).

“ทฤษฎี ERG (ERG Theory) .” https://www.novabizz.com/NovaAce/behavior/Need_Theories.htm (สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2560).

การสัมภาษณ์

พนักงานองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ ส่วนกลาง จำนวน 2 คน และส่วนภูมิภาค จำนวน 3 คน. สัมภาษณ์โดย สุชีรา สนวนตะโก, ม.ป.ท., 1 - 31 มิถุนายน 2560.





ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก
กรณีศึกษา การสงเคราะห์ด้านอาชีพ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความต้องการ และความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยจะนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึก เพื่อให้ทหารผ่านศึกมีอาชีพที่มั่นคงและมีรายได้อย่างถาวร

1. แบบสอบถามนี้ มีเนื้อหา 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความต้องการของทหารผ่านศึก (โดยได้กำหนดระดับความต้องการเป็น 5 ระดับ)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก (โดยได้กำหนดระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

2. โปรดอ่านข้อความแล้วพิจารณาความสอดคล้องกับความคิดเห็น ความต้องการ และความพึงพอใจของท่าน แล้วกาเครื่องหมาย ✓

3. ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาแนวทางการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพ เพื่อให้ทหารผ่านศึกมีอาชีพที่มั่นคงและมีรายได้อย่างถาวร

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง

2. ท่านถือบัตรประจำตัวทหารผ่านศึกประเภท

- 1) บัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1
- 2) บัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1
- 3) บัตรประจำตัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 2 - 4
- 4) บัตรประจำตัวทหารกองหนุน
- 5) บัตรประจำตัวอื่น ๆ โปรดระบุ

3. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 30 ปี 2) 31 - 40 ปี
- 3) 41 - 50 ปี 4) 51 - 60 ปี
- 5) มากกว่า 60 ปี

4. ระดับการศึกษา

- 1) มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- 3) อนุปริญญา/ปวส. 4) ปริญญาตรี
- 5) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- 1) เกษตรกร 2) ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- 3) รับจ้างทั่วไป 4) รับราชการ/ทหาร/ตำรวจ
- 5)ว่างงาน หรือ อื่นๆ โปรดระบุ

6. รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท 2) 5,000 - 10,000 บาท
- 3) 10,001 - 20,000 บาท 4) 20,001 - 30,000 บาท
- 5) 30,001 บาท ขึ้นไป

7. ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกในการเข้ารับการอบรม

- 1) มกราคม - มีนาคม 2) เมษายน - มิถุนายน
- 3) กรกฎาคม - กันยายน 4) ตุลาคม - ธันวาคม
- 5) สะดวกทุกช่วงเวลา

8. ปัจจุบันท่านพักอาศัยอยู่ในพื้นที่ใด

- 1) ภาคกลาง 2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 3) ภาคเหนือ 4) ภาคใต้

9. ท่านมีทักษะหรือความสามารถพิเศษในด้านใดบ้างที่สามารถนำไปประกอบอาชีพได้

- 1) เทคโนโลยี/คอมพิวเตอร์ 2) เครื่องจักรกล/เครื่องยนต์
- 3) เกษตรกรรม 4) ศิลปหัตถกรรม
- 5) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 : ความต้องการของทหารผ่านศึก (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความต้องการของทหารผ่านศึก	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	น้อย	น้อยที่สุด
1. การบริการที่ดี เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น					
2. หลักสูตรที่สามารถนำไปประกอบอาชีพได้จริง					
3. สวัสดิการสำหรับผู้ที่มาจากต่างจังหวัด เช่น ที่พัก ค่าอาหาร ค่ารถ ฯลฯ					
4. หลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน					
5. จัดหาตำแหน่งงานว่าง					
6. จัดหาสถานที่/ทำเลในการประกอบอาชีพ					
7. จัดหาแหล่งเงินทุน					
8. การส่งเสริมการเข้าสู่อาชีพหลังการฝึกอบรม					
9. ประชาสัมพันธ์ข่าวการฝึกอบรม ตำแหน่งงานว่าง และ สถานการณ์ของตลาดแรงงานให้ทราบโดยทั่วถึงและสม่ำเสมอ					

ความต้องการอื่น ๆ โปรดระบุ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 : ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	น้อย	น้อยที่สุด
คุณภาพการบริการ					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการ					
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก					
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง					
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
6. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการ					
7. มีความรอบรู้ สามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
8. สถานที่จัดฝึกอบรม มีความเหมาะสมด้านระยะทางในการเดินทางมารับการอบรม					
9. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องอบรมห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร					
10. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
11. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
12. ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม					

ความพึงพอใจของทหารผ่านศึก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	น้อย	น้อยที่สุด
คุณภาพการฝึกอบรม					
13. เนื้อหาในการอบรมเพียงพอต่อการนำไปประกอบอาชีพ					
14. หลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน					
15. วิทยากรมีความรู้/ความสามารถ/มีเทคนิคในการอบรม					

ตอนที่ 4 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาเสียสละเวลาเพื่อให้ข้อมูล

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก กรณีศึกษา การสงเคราะห์ด้านอาชีพ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

การสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก กรณีศึกษา การสงเคราะห์ด้านอาชีพ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึก โดยจะนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึก เพื่อให้ทหารผ่านศึกสามารถนำไปประกอบอาชีพได้อย่างแท้จริง มีความมั่นคงทางอาชีพและรายได้อย่างถาวร เพื่อให้เขาเหล่านั้นสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสัมภาษณ์อย่างครบถ้วน ตามข้อคำถาม

ข้อ 1. ท่านคิดว่านโยบายในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีความเหมาะสมหรือไม่ และสามารถช่วยเหลือทหารผ่านศึกได้อย่างไร

.....

.....

.....

.....

ข้อ 2. จุดเด่นและจุดด้อยของนโยบายในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในความคิดของท่านคืออะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

ข้อ 3. ท่านคิดว่าการสงเคราะห์ด้านอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกสอดคล้องกับความต้องการของทหารผ่านศึกและตลาดแรงงานหรือไม่

.....

.....

.....

.....

ข้อ 4. ท่านคิดว่าการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกควรมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันหรือไม่/อย่างไร

.....

.....

.....

.....

ข้อ 5. ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหาและอุปสรรคของท่านในการปฏิบัติงานให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึก

.....

.....

.....

.....

ข้อ 6. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวสุชีรา สอนตะโก
วันเดือนปีเกิด	31 มกราคม พ.ศ.2515
ตำแหน่ง	หัวหน้าแผนกงานส่วนภูมิภาค กองกลาง สำนักงานเลขานุการ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ.2556 ถึงปัจจุบัน: หัวหน้าแผนกงานส่วนภูมิภาค กองกลาง สำนักงานเลขานุการ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ.2553 – พ.ศ.2556: ผู้ช่วยหัวหน้าธุรการ ฝ่ายปลัดบัญชี องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ.2545 – พ.ศ.2553: ธุรการฝ่ายปลัดบัญชี องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ.2544 – พ.ศ.2545: ประจำแผนกแผนงงบประมาณ กองบริหารและควบคุม ฝ่ายปลัดบัญชี องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ.2542 – พ.ศ.2544: ประจำแผนกบัญชี สำนักงานจัดจำหน่ายสลากกินแบ่งและบุนหรี องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ.2537 – พ.ศ.2542: เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการขาย บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) พ.ศ.2534 – พ.ศ.2537: เลขานุการ ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เซ็นทรัล ซูเปอร์สโตร์ จำกัด (มหาชน)