

# แนวทางการส่งเสริมอาชีพและคุณภาพชีวิตสำหรับทหารผ่านศึก ในสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่

วิภาวดี มณีฉาย<sup>1</sup>  
ดร.นิลนารา วงษ์เกิด<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ (2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึกของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ทหารผ่านศึกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 ปี ถึง 40 ปี มีชั้นบัตรที่ 4ป. มีวุฒิการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร และส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยในจังหวัดตรัง และจากการศึกษาพบว่า ความต้องการของทหารผ่านศึกที่ได้รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับความต้องการมาก และความพึงพอใจของของทหารผ่านศึกที่ได้รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน การทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทหารผ่านศึกที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน พบว่า ข้อมูลทหารผ่านศึกที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นบัตร อาชีพ ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการคุณภาพชีวิตที่ไม่แตกต่างกัน แต่ข้อมูลทหารผ่านศึกที่แตกต่างกัน ได้แก่ การศึกษา รายได้ และที่อยู่อาศัยที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และข้อมูลทหารผ่านศึกที่ต่างกัน ส่งผลต่อความต้องการของทหารผ่านศึกที่ต่างกัน พบว่า ทหารผ่านศึกที่มีเพศ อายุ ชั้นบัตร ระดับการศึกษา อาชีพ และที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความต้องการต่อได้รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ทหารผ่านศึกที่มีรายได้ ต่างกัน มีความต้องการต่อได้รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** คุณภาพชีวิต, ความต้องการ, ทหารผ่านศึก

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup> อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

## ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to investigate the needs and satisfaction of veterans receiving professional assistance of Krabi War Veterans Welfare Office and (2) to study the problems and obstacles in the provision of professional assistance to veterans of Krabi War Veterans Welfare Office. A questionnaire was used as a research instrument to collect data from 400 veterans in the area under the supervision of Krabi War Veterans Welfare Office, consisting of four provinces: Krabi, Trang, Phang Nga, and Phuket. The results indicated that most of the respondents were male, 31 - 40 years old, held the 4th class card, graduated with lower secondary school, earned monthly income of 10,001 - 20,000 baht. Most of them worked as a farmer, had domicile in Trang Province. In addition, the needs of the respondents receiving professional assistance of Krabi War Veterans Welfare Office were at a high level for both overall and individual aspects. Overall satisfaction of the respondents receiving professional assistance of Krabi War Veterans Welfare Office was at a high level.

The results of testing hypothesis revealed that different personal factors differently influenced the satisfaction towards quality of life services. The respondents with different gender, age, class card, and occupation had indifferent satisfaction with quality of life services. However, the respondents with different educational level and monthly income had different satisfaction with quality of life services with a statistical significance level of 0.05. Furthermore, different data of veterans differently influenced the needs. The respondents with different gender, age, class card, and educational level had indifferent needs for professional assistance from Krabi War Veterans Welfare Office. In contrast, the respondents with different monthly income had different needs for professional assistance from Krabi War Veterans Welfare Office with a statistical significance level of 0.05

**Keywords:** Quality of life, Needs, Veterans

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ. 2497 กำหนดให้ชายที่มีสัญชาติเป็นไทย ตามกฎหมาย มีหน้าที่รับราชการทหารด้วยตนเองทุกคน โดยการรับบุคคลเข้าเป็นทหารกองประจำการ ให้กระทำด้วยวิธีเรียกมาตรวจเลือกหรือจะรับเข้าเป็นทหารกองประจำการโดยวิธีอื่นตามที่กำหนด ในกฎกระทรวงก็ได้ หากมีความจำเป็น เมื่อบุคคลที่ผ่านการคัดเลือกเข้าเป็นทหารกองประจำการ เข้ารับราชการทหารตามเกณฑ์ที่กำหนดแล้วจะได้รับการฝึกวิชาทหาร การศึกษาภาคบังคับหากยังไม่สำเร็จการศึกษา และได้รับการฝึกอบรมวิชาชีพตามความสมัครใจ ครั้นเมื่อปลดประจำการ เป็นทหารกองหนุนแล้ว หากทหารกองหนุนมีความประสงค์จะทำงานในสถานประกอบการต่าง ๆ ก็จะเป็นแรงงานที่มีคุณภาพ ต่อมาได้มีการพิจารณาว่าการดำเนินงานในรูปของคณะกรรมการจะขาดความรัดกุมและความเหมาะสม กระทรวงกลาโหมจึงได้เสนอเป็นพระราชบัญญัติ จัดตั้ง องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก หรือ ที่เรียกโดยย่อว่า “อศศ.” ขึ้นเป็นหน่วยงานถาวร เพื่อทำหน้าที่ ในการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกโดยตรง พระราชบัญญัติฉบับนี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2491 ซึ่งปัจจุบัน องค์การสงเคราะห์ ทหารผ่านศึก มีทหารผ่านศึกทั่วประเทศ จำนวน 865,496 ราย (รายงานจำนวนทหารผ่านศึกและครอบครัว อศศ.) ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในภูมิภาค ประกอบอาชีพเกษตรเป็นหลัก ยังคงมีฐานะที่ยากจน และไม่มีอาชีพที่มั่นคง ทำให้ไม่มีรายได้ที่แน่นอน ไม่สามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีได้

สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ มีพื้นที่รับผิดชอบด้วยกัน 4 จังหวัด ประกอบด้วย จ. กระบี่ จ. ตรัง จ. พังงา และจ. ภูเก็ต มีจำนวนทหารผ่านศึกที่รับผิดชอบ จำนวน 20,304 ราย (รายงานจำนวนทหารผ่านศึกและครอบครัว อศศ.) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้ให้การสงเคราะห์อย่างต่อเนื่อง โดยนำภารกิจ 6 หลัก ถือเป็นงานหลักของหน่วยงานและได้ยึดถือพระราชดำรัสของ ในหลวงรัชกาลที่ 9 ความว่า “จงช่วยทหารผ่านศึก ให้เขาช่วยเหลือตนเองได้” เป็นแนวทางสำคัญในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นให้ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ มีอาชีพที่มั่นคง มีงานทำ สามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตทหารผ่านศึกให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งปัจจุบันทหารผ่านศึกหรือทหารนอกประจำการที่ถูกปลดประจำการมีจำนวนมากขึ้น ทำให้เกิดปัญหาการว่างงาน ตกงานจำนวนมากขึ้น จึงทำให้ทหารผ่านศึกเข้ามาใช้บริการการสงเคราะห์ด้านอาชีพกับสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่เป็นจำนวนมาก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการส่งเสริมอาชีพและคุณภาพชีวิตของทหารผ่านศึก เพื่อศึกษาโดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพจากสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ เพื่อที่จะนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการส่งเสริมอาชีพและการพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับ

ทหารผ่านศึกให้มีอาชีพที่มั่นคง มีรายได้อย่างถาวรสามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ ให้คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้การสงเคราะห์ด้านอาชีพแก่ทหารผ่านศึกของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่

### สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลทหารผ่านศึก ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นบัตร การศึกษา รายได้ อาชีพ ที่อยู่อาศัยที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ต่างกัน
2. ข้อมูลทหารผ่านศึก ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นบัตร การศึกษา รายได้ อาชีพ ที่อยู่อาศัยที่ต่างกัน ส่งผลต่อความต้องการของทหารผ่านศึกที่รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษา เรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการและความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านคุณภาพ และเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ชั้นบัตร การศึกษา รายได้ อาชีพ ที่อยู่อาศัย ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความต้องการและความพึงพอใจของทหารผ่านศึกที่รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ต่างกัน

#### 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ ทหารผ่านศึกที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ซึ่งรับผิดชอบ 4 จังหวัด ประกอบด้วย จ.กระบี่ จ.ตรัง จ.พังงา และจ.ภูเก็ต มีจำนวนทหารผ่านศึกที่รับผิดชอบ จำนวน 20,304 ราย (รายงานจำนวนทหารผ่านศึกและครอบครัว อพศ.) และได้ทำการสุ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้ การสุ่มอย่างง่าย

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือน ตุลาคมถึงเดือนพฤศจิกายน 2563

### 4. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการวิจัยนี้ทำการเก็บข้อมูล สถานที่เก็บข้อมูล คือ สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่

## แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ ความต้องการของคนที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ และเมื่อมนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือทำให้ผู้อื่น เห็นความสำคัญของตน ต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความเจริญก้าวหน้า มนุษย์ย่อมต้องปรารถนาที่จะพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความสามารถ ทำให้ตนเองมีศักยภาพ สามารถปฏิบัติการกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่รักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนะของบุคคล อัน เนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการรัฐ รัฐสวัสดิการ (State Welfare) คือ บริการทางสังคมที่รัฐเป็นผู้จัดสรรให้แก่ประชากรในประเทศอย่างถ้วนหน้าและเท่าเทียม โดยสร้างขึ้นตามความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (ปัจจัย 4) ยกตัวอย่างเช่น การศึกษา การรักษาพยาบาล การคมนาคมขนส่ง ที่อยู่อาศัย และการได้รับการคุ้มครองความปลอดภัยจากรัฐ

2.4 แนวคิดการสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นองค์กรของรัฐเพื่อการกุศล จัดตั้งขึ้นเพื่อให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ เพื่อเป็นการตอบแทน คุณงามความดี ความเสียสละในการปกป้องเอกราชอธิปไตยของชาติ โดยมีคำนิยามคือ“มีจิตสำนึกในการทำงาน บริการด้วยความรอบรู้ มุ่งสู่การสงเคราะห์ที่มีคุณภาพ”

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มนัสวีร์ จำปาเทศ ได้กล่าวว่า “การศึกษาความต้องการการสงเคราะห์ของทหารผ่านศึกพิการจากการรับรองการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ซึ่งผลการศึกษาพบว่ามีความต้องการในการสงเคราะห์ของทหารผ่านศึกพิการจากการรับรองการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ในแต่ละด้านในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ณ

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกรายได้และอายุจะมีผลต่อความต้องการการสงเคราะห์ของทหารผ่านศึก  
พิการจากการรบ

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารกองหนุน ที่อยู่ใน  
การดูแลของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ ได้แก่ พื้นที่ จ.กระบี่ จ.ตรัง จ.พังงา และ จ.ภูเก็ต  
จำนวน 20,304 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จะใช้สูตรในการคำนวณคือ สูตรการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง  
ในกรณีที่ทราบค่าจำนวนประชากร ดังนี้ 
$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$
 ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน

วิจัยในครั้งนี้เป็นรูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลใน  
งานวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

การวิจัยนี้ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ ซึ่ง  
ผู้วิจัยได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และ ความเชื่อมั่น (Reliability)

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการ  
ประมวลผล และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำมาใช้ในการอธิบาย บรรยายผลการวิเคราะห์ข้อมูล  
และสถิติเชิงอนุมาน (Independent statistics) นำมาใช้ในวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

## ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทหารผ่านศึกส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ  
82.50 มีอายุ 31 ปี ถึง 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.75 มีชั้นปีที่ 4ป. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.25  
ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีวุฒิมัธยมศึกษาตอนต้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.50 ส่วน  
ใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.50 และพบว่า มีอาชีพเกษตร มาก  
ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.50 จำแนกตามที่อยู่อาศัย พบว่า ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดตรังมากที่สุด คิดเป็น  
ร้อยละ 44.75

ความพึงพอใจของของทหารผ่านศึก ความพึงพอใจของของทหารผ่านศึกที่ได้รับการสงเคราะห์  
ด้านอาชีพจากสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน  
พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินการ และอีก 3 ด้าน อยู่ใน  
ระดับความพึงพอใจมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพ

ความต้องการของทหารผ่านศึก ความต้องการของทหารผ่านศึกที่ได้รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพ จากสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับความต้องการมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 4.11 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ หลักสูตรสามารถนำไปประกอบอาชีพได้จริง จัดหาสถานที่ในการอบรม และการบริการที่ดี มีความยิ้ม พุดจาไพเราะ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของทหารผ่านศึก จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่า

1. ทหารผ่านศึกที่มีเพศ อายุ ชั้นบัตร อาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการได้รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไป ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ทหารผ่านศึกที่มีระดับการศึกษา รายได้ ที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไป ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความต้องการของทหารผ่านศึก จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่า

1. ทหารผ่านศึกที่มีเพศ อายุ ชั้นบัตร ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่อาศัย ที่ต่างกันมีความต้องการต่อการได้รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ทหารผ่านศึกที่มีรายได้ ที่ต่างกันมีความต้องการต่อการได้รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผล

ด้านคุณภาพ ข้อที่ทหารผ่านศึกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ตรงความต้องการ และการบริการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในภาพรวม ทหารผ่านศึกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับผลการศึกษาของผกาพันธ์ โสคามุข (2552) ได้กล่าวถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก โดยด้านผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้าน ข้อมูลข่าวสาร และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ ข้อที่ทหารผ่านศึกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ บริการด้วยความเสมอภาคและเอาใจใส่ มีความรู้สามารถอธิบายแนะนำได้อย่างชัดเจน และมีความรู้สามารถอธิบายแนะนำได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในภาพรวม ทหารผ่านศึกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุกัญญา เพียรพิทักษ์ (2554) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตนครราชสีมา มี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับดีมาก เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านข้อมูล ข่าวสาร และอันดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการให้บริการจากการพิจารณารายละเอียด สอดคล้องกับข้อบังคับสภาพทวารผ่านศึกว่าด้วยพนักงานองค์การสงเคราะห์ ทวารผ่านศึก พ.ศ. 2536 ที่ว่าพนักงานต้องมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานมีความระมัดระวังสุภาพ เรียบร้อยและมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่ทวารผ่านศึกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย สถานที่จอดรถ สถานที่สะอาดเรียบร้อย และห้องน้ำ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในภาพรวม ทวารผ่านศึกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อารี ร่มโพธิ์ชี (2553) ที่ว่าความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ อยู่ในระดับดีมากตามลำดับ และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สังกวาล ภูครองหิน (2554) ที่ว่าความพึงพอใจด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับดีมากตามลำดับ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการดำเนินการ ข้อที่ทวารผ่านศึกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือขั้นตอนการติดต่อเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากมีความชัดเจน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวม ทวารผ่านศึกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุกัญญา เพียรพิทักษ์ (2554) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับดีมาก เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านข้อมูล ข่าวสาร และอันดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการให้บริการจากการพิจารณารายละเอียด จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสงเคราะห์ทวารผ่านศึกเขตนครราชสีมามีการจัดเตรียมการต้อนรับผู้มารับบริการเป็นอย่างดี การให้บริการก็มีความ สะดวก รวดเร็ว ในด้านระยะเวลา ขั้นตอนในการให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของทวารผ่านศึก จำแนกตามตัวแปรเพศจากผลการศึกษา พบว่า ทวารผ่านศึกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากสำนักงานสงเคราะห์ทวารผ่านศึกเขตกระบี่ ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของทวารผ่านศึก จำแนกตามตัวแปรอายุ จากผลการศึกษา พบว่า ทวารผ่านศึกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ได้รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากสำนักงานสงเคราะห์ทวารผ่านศึกเขตกระบี่ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทวารผ่านศึกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่ได้รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากสำนักงานสงเคราะห์ทวารผ่านศึกเขตกระบี่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับราตรี คะพิมพ์ และอนิรุช สืบสิงห์ (2561) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้ บริการสำนักงานสงเคราะห์ทวารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยการรับบริการ



ทุกด้านประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ และสถานที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 3) ปัจจัยการรับบริการทุกด้านประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ และสถานที่ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของทหารผ่านศึก จำแนกตามตัวแปรชั้นบัตร จากผลการศึกษา ทหารผ่านศึกที่ได้รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ ตามตัวแปรชั้นบัตร โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทหารผ่านศึกที่มีชั้นบัตรต่างกัน มีความพึงพอใจที่ได้รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของทหารผ่านศึก จำแนกตามตัวแปรชั้นบัตร โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทหารผ่านศึกที่มีชั้นบัตรต่างกัน มีความพึงพอใจที่ได้รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของทหารผ่านศึก ตามตัวแปรระดับการศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทหารผ่านศึกที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่ได้รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับราตรี คะพิมพ์ และอนิรุช สืบสิงห์ (2561) พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของทหารผ่านศึก จำแนกตามตัวแปรรายได้ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับราตรี คะพิมพ์ และอนิรุช สืบสิงห์ (2561) พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของทหารผ่านศึก จำแนกตามอาชีพ ทหารผ่านศึกที่ได้รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ ตามตัวแปรอาชีพ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทหารผ่านศึกที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจที่ได้รับการสงเคราะห์ด้านอาชีพจากสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับราตรี คะพิมพ์ และอนิรุช สืบสิงห์ (2561) พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

1. ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกโดยรวมในทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ในข้อระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงความต้องการของผู้รับบริการนั้น ดังนั้น สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ ควรมีการจัดเตรียมการต้อนรับผู้มารับบริการเป็นอย่างดี และให้บริการที่มีความ สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการให้บริการ

2. สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ โดยสำนักงานฯ ต้องให้เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ในการให้บริการจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส การแต่งกายจะต้องแต่งชุดเป็นระเบียบเรียบร้อย และต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วย

3. สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับสถานที่ โดยสำนักงานฯ ต้องจัดเตรียมเก้าอี้ให้นั่งรอใช้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการในแต่ละวัน อาคารสำนักงานฯ มีความสะอาด อากาศสามารถถ่ายเทได้สะดวก และสภาพแวดล้อมโดยรอบสำนักงานฯ มีความร่มรื่น พร้อมกันนี้ สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ควรมีจุดบริการน้ำดื่มที่ผู้มาใช้บริการสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

4. สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่ ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ คือ มีการกล่าวทักทายผู้มาใช้บริการทั้งก่อนและหลังให้บริการทุกครั้งเวลาที่ผู้มาใช้บริการ ควรมีการให้บริการที่เท่าเทียมกันไม่ให้ความสำคัญคนใดคนหนึ่งมากกว่ากัน และผู้ให้บริการสามารถเดินเข้าหาเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง โดยไม่ต้องมีขั้นตอนซับซ้อนยุ่งยากในการให้บริการ

## เอกสารอ้างอิง

ณัฐสุดา จิรสวรรณพจน์. “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพของทหาร

ผ่านศึกพิการจากการปฏิบัติหน้าที่.” ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556.

มนัสวีร์ จำปาเทศ. “การศึกษาความต้องการการสงเคราะห์ของทหารผ่านศึกพิการจากการร

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์.” ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการเพื่อความมั่นคง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2556.

สุกัญญา เพ็ชรพิทักษ์. “การศึกษาความพึงพอใจของทหารผ่านศึกต่อคุณภาพการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตนครราชสีมา.” ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.

สุชีรา สวนตะโก. (2559). *แนวทางพัฒนาการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก กรณีศึกษา การสงเคราะห์ด้านอาชีพ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก. รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ) สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*

สุทิน สุทธิไส.(2549). *แนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารและการบริการเพื่อสร้าง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขต ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น.*