

ความพึงพอใจด้านสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพ
จากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบก¹
Satisfaction Level of Welfare Provisions for Discharged Royal Thai Army
Personnel with Disabilities from Field Operations

จุฑามาศ ฉายกำเหนิด^{2*}

มาตริณี รักษ์ตานนท์ชัย³

Juthamas Chaicumnerd

Matrini Ruktanonchai

(Received: June 25, 2023; Revised: July 17, 2023; Accepted: July 19, 2023)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพ ด้านสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้และความคาดหวังของกำลังพล ด้านการจัดสวัสดิการช่วยเหลือกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพ และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ และความคาดหวังด้านสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพกับความพึงพอใจด้านสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพล โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ กำลังพลปลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบกทุกชั้นยศ จำนวน 145 นาย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยสามารถเก็บข้อมูลได้ จำนวน 128 นาย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและหาความสัมพันธ์ด้วยตารางไขว้

ผลการวิจัยพบว่า 1) กำลังพลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพ 2) ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้และความคาดหวังของกำลังพลพบว่า กำลังพลส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 61 ปี สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีชั้นยศร้อยตรี-ร้อยเอก มีรายได้ระหว่าง 15,000-30,000 บาท มีสถานภาพโสด และไม่มีบุตร มีความรู้ด้านการจัดสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความคาดหวังการจัดสวัสดิการโดยรวมในระดับปานกลาง และ 3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า รายได้ ตลอดจนความรู้และความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของกำลังพล ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศ สถานภาพสมรสและจำนวนบุตร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ กำลังพล กองทัพบก

¹ บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจด้านสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบก

² นิสิตระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

³ ผู้ทรงคุณวุฒิพิเศษ สาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ สาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร 10900

Social Development and Administration Program, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Bangkok, 10900 Thailand

*Corresponding Author E-mail: juthamas.chaic@ku.th

Abstract

The objectives of this research were to: 1) Study the level of personnel satisfaction regarding welfare for those discharged for disabilities from field service under the Royal Thai Army; 2) Study personal factors, knowledge, and expectations of personnel in terms of welfare provision to assist the discharged personnel; and 3) Compare the satisfaction of personnel, as classified by personal factors, knowledge, and welfare expectations in helping the discharged personnel using quantitative research methods. The population is personnel discharged from disabilities from field service, consisting of 145 Royal Thai Army officers of all ranks. Data from 128 officers were collected by using a questionnaire. The data were analyzed by descriptive statistics and by cross tables.

Research results indicated that: 1) Most personnel were moderately satisfied in terms of welfare for the discharged personnel. When considering each aspect, it was found that the satisfaction on scholarship was at a low level, whereas the satisfaction on career stability, housing, and medical care were at a moderate level; 2) Analysis of personal factors, personnel knowledge and expectations showed that most of the personnel are over 61 years old, have an education level lower than a bachelor's degree, an income between 15,000- 30,000 baht, are single with no children, had a high level of knowledge regarding overall welfare provision, while expectations in the overall Army welfare provision were moderate; and 3) Relationship analysis indicated that income, as well as knowledge and expectations on welfare provision were related to the satisfaction of personnel discharged with disabilities on the provided welfare. Other personal factors, namely, age, education level, rank, marital status, and number of children were not related to the satisfaction of personnel discharged with disabilities on the provided welfare.

Keywords: Satisfaction, Army Personnel, Royal Thai Army

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กองทัพบกเป็นองค์กรภาครัฐที่มีภารกิจหลักในการป้องกันประเทศและเป็นองค์กรทางทหารขนาดใหญ่ มีรูปแบบ โครงสร้าง หน่วยงานหลายขนาด และภารกิจงานนั้เป็นการ ความจำเป็นในการรักษาทรัพยากรบุคคล ให้คงอยู่กับหน่วยงานจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เนื่องจากในปัจจุบันทหารทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนงานของรัฐบาล ด้านการพัฒนาประเทศ ดังนั้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของกำลังพลกองทัพบก คือ การสร้างความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการให้เกิดขึ้น (วิภาวรรณ เฟื่องปรารค์, 2560) สวัสดิการเหล่านี้ครอบคลุมกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนามด้วย

กำลังพลดังกล่าวประกอบด้วย ข้าราชการทหารที่ปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งของหน่วยงานในภาคสนามจนได้รับบาดเจ็บทางร่างกายถึงขั้นพิการ กองทัพบกจึงมีสวัสดิการสำหรับกลุ่มข้าราชการทหารเหล่านี้หลังพักฟื้นและปลดประจำการตามระเบียบกองทัพบกในการจ่ายเงินชดเชยช่วยเหลือเยียวยาทั้งแก่ตัวทหารเองและครอบครัวตามความเหมาะสม เช่น ระเบียบกองทัพบก ว่าด้วยการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับการปูนบำเหน็จพิเศษ พ.ศ. 2558 ที่กำหนดให้มีการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่กรณีปฏิบัติหน้าที่จากการสู้รบ การต่อสู้ หรือโดยการกระทำของฝ่ายตรงข้าม จนได้รับอันตรายถึงแก่ชีวิตหรือปลดออกจากราชการ เนื่องจากพิการทุพพลภาพ และไม่บรรจุกลับเข้ารับราชการใหม่ การช่วยเหลือตามระเบียบนี้ให้เฉพาะเจ้าหน้าที่ ผู้ที่ได้มีคำสั่งปูนบำเหน็จพิเศษแล้วไม่ต่ำกว่า 7 ชั้น นอกจากนี้ยังมีระเบียบกองทัพบก ว่าด้วยการจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตสำหรับกำลังพลของกองทัพบกที่ออกปฏิบัติราชการสนาม พ.ศ. 2559 ผู้ที่จะได้รับเงินค่าสินไหมทดแทนตามระเบียบดังกล่าว ได้แก่ กำลังพลของกองทัพบกที่ได้รับคำสั่งให้มีหน้าที่ในการปฏิบัติราชการสนามเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกประเทศ จากข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ทูมนุชย์มีความสำคัญยิ่ง ดังนั้น เพื่อเป็นการรักษากำลังคนผู้เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร จึงมีการจัดสวัสดิการให้ผู้ปฏิบัติงาน เพราะเชื่อว่าหากผู้ปฏิบัติงานได้รับสวัสดิการที่ดีแล้ว ผลการปฏิบัติงานย่อมมีประสิทธิภาพด้วย หน่วยงานภาครัฐ อาทิ กองทัพบกก็ได้ให้ความสำคัญในการจัดสวัสดิการให้ข้าราชการทหารในทุกระดับชั้นเช่นกัน (พลสุธิดา ต้นตราจัน และคณะ, 2559)

จากระเบียบกองทัพบกดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า กองทัพบกมีความมุ่งมั่นในการดูแลด้านสวัสดิการให้แก่กำลังพล แต่เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของบริบทสังคมในประเทศไทย การจัดสวัสดิการช่วยเหลืออาจไม่ครอบคลุมความต้องการและความจำเป็นของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบก ประกอบกับงานวิจัยที่เกี่ยวกับการปลดพิการทุพพลภาพยังมีน้อย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบก เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดสวัสดิการสำหรับการสร้างขวัญและกำลังใจให้กำลังพลปลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบกต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพด้านสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้และความคาดหวังของกำลังพล ด้านการจัดสวัสดิการช่วยเหลือกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ และความคาดหวังด้านสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพกับความพึงพอใจด้านสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพล

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจด้านสวัสดิการช่วยเหลือกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบก 4 ด้าน ได้แก่ ทูมนการศึกษา ความมั่นคงในอาชีพของครอบครัว ที่อยู่อาศัย และการรักษาพยาบาล

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กำลังพลปลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบกทุกชั้นยศ จำนวน 145 นาย (ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือกำลังพลที่ปลดพิการทุพพลภาพและครอบครัว ฝ่ายกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการกองทัพบก, 2565)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพดังกล่าวระหว่างวันที่ 10 พฤศจิกายน ถึง 10 ธันวาคม พ.ศ. 2565

การทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม พบว่า แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การจัดสวัสดิการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความรู้ โดยการจัดสวัสดิการเป็นสิทธิประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ นอกเหนือจากเงินเดือน ในการให้ความช่วยเหลือหรือประสบปัญหาต่าง ๆ สวัสดิการที่ได้รับนั้นขึ้นกับบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลตามมาตรฐานขององค์กรหรือหน่วยงาน ดำเนินการตามความจำเป็นที่เหมาะสมกับลักษณะงานหรือรูปแบบและวิธีการในการดำเนินการขององค์กร หรือหน่วยงานนั้น ๆ ได้ครอบคลุมอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันทนี วาสิกะสิน และคณะ (2541) ที่ได้เสนอแนวทางในการจัดการสวัสดิการไว้ 3 รูปแบบ ได้แก่ สวัสดิการที่รัฐบาลให้ความช่วยเหลือบรรเทาปัญหาเป็นครั้งคราวหรือชั่วคราวแก่บุคคลที่ประสบความเดือดร้อนเกินกว่าที่บุคคลอื่นหรือครอบครัวจะสามารถช่วยเหลือได้ สวัสดิการที่เป็นเสมือนกลไกชนิดหนึ่งในระบบเศรษฐกิจและนำไปใช้เป็นเครื่องตอบแทนแก่บุคคลที่เป็นกำลังสำคัญในการผลักดันระบบเศรษฐกิจและสวัสดิการแบบสถาบันเป็นสถาบันทางสังคม สถาบันหนึ่งที่จะก่อให้เกิดบูรณาภาพในสังคมที่ทำหน้าที่ให้ระบบสังคมดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ในส่วนของความพึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกของแต่ละบุคคล เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความพอใจหรือถูกใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ทำให้เกิดความชอบ และตอบสนองต่อความต้องการตามที่คมสัน อินทเสน และคณะ (2560) ได้อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนจนทำให้เกิดความสุข ส่วนของความคาดหวังเป็นผลที่ได้รับจากการกระทำในเหตุการณ์ต่าง ๆ อาจกล่าวได้ว่าระดับความคาดหวังจะขึ้นกับประสบการณ์ที่มีต่อเหตุการณ์นั้น ๆ ส่วนผลของความคาดหวังจะสูงหรือต่ำขึ้นกับความพยายามและการกระทำ ดังงานเขียนของ Harris (2010) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวัง คือ มุมมองของแต่ละบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ ต่อประสบการณ์ที่จะเผชิญ ความคาดหวังอาจเป็นไปในทางที่ดีและไม่ดีได้ และมักขึ้นกับการรับรู้ของบุคคลที่ได้ผ่านประสบการณ์นั้น ๆ มาแล้ว ส่วนความรู้เป็นความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติ ซึ่งอาจรวมไปถึงความสามารถในการนำสิ่งนั้น ๆ ไปใช้ เพื่อเป้าหมายบางประการซึ่งเป็นสิ่งที่สนใจ ตามที่บุรชัย ศิริมหาสาร (2550) ได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ในทำนองเดียวกันว่า เป็นสิ่งที่สะสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ที่บุคคลได้ประสบมา และเก็บสะสมไว้เป็นความจำที่สามารถถ่ายทอดต่อไปได้

ภาพที่ 1

กรอบแนวคิดวิจัย



นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวของกำลังพล ได้แก่ อายุ ชั้นยศ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส และจำนวนบุตร
2. ความรู้เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ หมายถึง รายละเอียดที่กำลังพลทราบเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการของกองทัพบกที่จัดให้ ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับนโยบายของกองทัพบกด้านสวัสดิการ และความรู้เกี่ยวกับระเบียบกองทัพบกด้านสวัสดิการสำหรับกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพ
3. ความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ หมายถึง ระดับความมุ่งหวังหรือความต้องการของกำลังพลต่อการจัดสวัสดิการของกองทัพบก ที่มีการคาดคะเนหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ประกอบด้วย การดูแลและช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำลังพลกับการดูแลจากผู้บังคับบัญชา
4. ความพึงพอใจด้านสวัสดิการ หมายถึง ความรู้สึกทั้งเชิงบวกและเชิงลบของกำลังพลที่มีต่อความช่วยเหลือด้านสวัสดิการจากกองทัพบก เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรม ให้เป็นไปตามมาตรฐานใน 4 ด้าน ได้แก่ ทุนการศึกษา ความมั่นคงในอาชีพของครอบครัว ที่อยู่อาศัย และการรักษาพยาบาล

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรในการวิจัยนี้ คือ กำลังพลปลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบกทุกชั้นยศทั้งหมด 145 นาย นาย (ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือกำลังพลที่ปลดพิการทุพพลภาพและครอบครัว ฝ่ายกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการกองทัพบก, 2565) แต่สามารถติดต่อกำลังพลได้เพียง 128 นาย จึงใช้เป็นประชากรวิจัยครั้งนี้

2. ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยตามกรอบแนวคิดงานวิจัย เพื่อสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจด้านสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบก

3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดคำตอบเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ตามระดับความพึงพอใจ ระดับความรู้และความคาดหวังไว้ กล่าวคือระดับมากที่สุดให้ 5 คะแนน ระดับมากให้ 4 คะแนน ระดับปานกลางให้ 3 คะแนน ระดับน้อยให้ 2 คะแนน และระดับน้อยที่สุดให้ 1 คะแนน ส่วนคะแนนเฉลี่ยแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย 1.00–2.33 สำหรับระดับความพึงพอใจ ระดับความรู้และระดับความคาดหวังน้อย คะแนนเฉลี่ย 2.34–3.66 สำหรับระดับความพึงพอใจ ระดับความรู้และระดับความคาดหวังปานกลาง และคะแนนเฉลี่ย 3.67–5.00 สำหรับระดับความพึงพอใจ ระดับความรู้และระดับความคาดหวังมาก

4. การตรวจสอบค่าความเที่ยงตรง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามให้ตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาและตัวแปรที่จะวัด หลังจากนั้นได้นำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ที่ศึกษาและภาษามีความชัดเจน

5. การทดสอบค่าความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับกลุ่มนายทหารที่เคยปฏิบัติงานที่ชายแดนใต้ จำนวน 30 นาย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นด้วยวิธี Kuder-Richardson (KR-20) สำหรับความรู้ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.964 และสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) สำหรับความพึงพอใจ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.965 และสำหรับความคาดหวัง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.980

6. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพระหว่างวันที่ 10 พฤศจิกายน ถึง 10 ธันวาคม พ.ศ. 2565 ซึ่งได้แบบสอบถามคืนกลับมา จำนวน 128 ชุด

7. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้และความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ กับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบก ใช้เทคนิคตารางไขว้ (Cross Tabulation)

ผลการวิจัย

จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพด้านสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพล

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกำลังพล ด้านสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพลลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบก พบว่า ในภาพรวมกำลังพลมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการในระดับปานกลาง (ร้อยละ 60.94) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ความพึงพอใจด้านสวัสดิการของกำลังพลในภาพรวม

ความพึงพอใจด้านสวัสดิการ	M	ระดับความพึงพอใจ	SD	ร้อยละ
1. ทุนการศึกษา	1.38	น้อย	1.808	60.94
2. ความมั่นคงในอาชีพของครอบครัว	2.61	ปานกลาง	0.951	57.81
3. ที่อยู่อาศัย	3.51	ปานกลาง	0.990	52.34
4. การรักษาพยาบาล	3.63	ปานกลาง	0.915	63.28

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทุนการศึกษามีระดับความพึงพอใจน้อย ส่วนด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านที่อยู่อาศัยและด้านการรักษาพยาบาลมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้และความคาดหวังของกำลังพล ด้านการจัดสวัสดิการช่วยเหลือกำลังพลลดพิการทุพพลภาพ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกำลังพลลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนามจากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกำลังพลลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบก พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 61 ปี (ร้อยละ 53.9) อายุมากที่สุด 88 ปีอายุน้อยที่สุด 32 ปี อายุเฉลี่ย 54.25 ปี สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 93.8) รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 6.2) มีชั้นยศ ร้อยตรี-ร้อยเอก (ร้อยละ 36.7) รองลงมาเป็นอาสาสมัครทหารพราน (ร้อยละ 35.1) และมียศพลทหารน้อยที่สุด (ร้อยละ 3.9) มีรายได้ระหว่าง 15,000-30,000 บาท (ร้อยละ 48.4) รายได้สูงสุด 58,000 บาท รายได้ต่ำสุด 10,000 บาท รายได้เฉลี่ย 21,912 บาท และมีสถานภาพโสด (ร้อยละ 49.2) รองลงมามีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 47.7) และไม่มีบุตร (ร้อยละ 60.9) รองลงมามีบุตร 1-2 คน (ร้อยละ 33.6)

ผลการวิจัยความรู้เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการของกำลังพลลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม พบว่าในภาพรวม กำลังพลมีความรู้เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการในระดับมาก (ร้อยละ 80.46) เมื่อแบ่งความรู้เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการของกำลังพลเป็นรายด้าน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับนโยบายด้านสวัสดิการและความรู้เกี่ยวกับระเบียบกองทัพบกด้านสวัสดิการ พบว่ากำลังพลมีความรู้ทั้ง 2 ด้านในระดับมาก

ผลการวิจัยความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการของกำลังพลลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม พบว่า ในภาพรวมกำลังพลมีความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการในระดับปานกลาง (ร้อยละ 63.28) เมื่อแบ่งระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการของกำลังพลลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม เป็นรายด้าน ได้แก่ การดูแลและช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำลังพลและการดูแลจากผู้บังคับบัญชา พบว่า กำลังพลมีความคาดหวังในระดับปานกลางทั้ง 2 ด้าน

จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ และความคาดหวังด้านสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพกับความพึงพอใจด้านสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพล

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ และความคาดหวัง กับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ มีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ พบว่า รายได้ของกำลังพลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศ สถานภาพสมรส และจำนวนบุตร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ

ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ กล่าวคือ แม้ว่ากำลังพลปลดพิการทุพพลภาพมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 55.5) โดยกำลังพลที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทมีความพึงพอใจเป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 59.0) รองลงมาเป็นกลุ่มรายได้ 15,000-30,000 บาท (ร้อยละ 59.0) แต่กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 63.0) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กำลังพลที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการกับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ พบว่า ความรู้ของกำลังพลเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ ทั้งด้านความรู้เกี่ยวกับนโยบายของกองทัพบกด้านสวัสดิการ และด้านความรู้เกี่ยวกับระเบียบกองทัพบกด้านสวัสดิการ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการกับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ พบว่า ความคาดหวังของกำลังพลเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับทั้งด้านการดูแลและช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำลังพล และด้านการดูแลจากผู้บังคับบัญชา

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพด้านสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพล

การศึกษาความพึงพอใจด้านสวัสดิการของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบก แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ทุนการศึกษา ความมั่นคงในอาชีพของครอบครัว ที่อยู่อาศัย และการรักษาพยาบาล โดยกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านสวัสดิการของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนามในด้านที่อยู่อาศัย ความมั่นคงในอาชีพของครอบครัว และการรักษาพยาบาล ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก

กองทัพบกมีที่พักอาศัยให้กำลังพลปลดพิการทุพพลภาพโดยเฉพาะและมีสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้รวดเร็ว ส่วนด้านความมั่นคงในอาชีพของครอบครัวที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเนื่องจากกำลังพลบางส่วนได้รับสวัสดิการจากประกอบอาชีพ ส่วนด้านทุนการศึกษาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องจากกำลังพลบางส่วนไม่มีบุตร จึงทำให้ความพึงพอใจในด้านนี้มีน้อยที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้และความคาดหวังของกำลังพล ด้านการจัดสวัสดิการช่วยเหลือกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพ

ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล จะเห็นได้ว่ากำลังพลปลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนามมีอายุค่อนข้างมาก ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีชั้นยศร้อยตรีถึงร้อยเอก เนื่องจากการปฏิบัติราชการสนามส่วนใหญ่จะนำกำลังพลชั้นยศน้อยไปปฏิบัติภารกิจ กำลังพลที่มีชั้นยศร้อยตรีถึงร้อยเอกจึงมีจำนวนกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพมากกว่าชั้นยศอื่น นอกจากนี้กำลังพลเหล่านี้มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท เป็นโสด และไม่มีบุตร เมื่อได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับการปูนบำเหน็จ 7 ชั้น จึงมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

ในด้านความรู้ของกำลังพล จะเห็นได้ว่า กำลังพลปลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนามมีความรู้เกี่ยวกับนโยบายด้านสวัสดิการภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งอาจมีสาเหตุจากการเรียนรู้จากสถานการณ์จริง เช่น เมื่อเกิดการบาดเจ็บกำลังพลก็ได้ใช้สิทธิในการรักษาตัวและได้รับเงินบำรุงขวัญทันที กำลังพลจึงมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิส่วนนี้เป็นอันดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในอาชีพของครอบครัว กองทัพบกมีนโยบายให้กำลังพลกองทัพบกที่ปลดพิการทุพพลภาพ และครอบครัวได้ทำงานที่สอดคล้องกับทักษะ ความรู้ความสามารถของตนเอง อาจเป็นเพราะการกระจายข่าวสาร หรือประชาสัมพันธ์จากกองทัพบกยังไม่ทั่วถึง รวมถึงกำลังพลบางส่วนยังต้องรักษาตัวจากการบาดเจ็บจึงยังไม่ได้ประกอบอาชีพอย่างจริงจัง หลังจากการรักษาอาการบาดเจ็บแล้ว กองทัพบกจึงควรชี้แจงกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพถึงการประกอบอาชีพของกำลังพลในอนาคต รวมถึงสำรวจทักษะ ความสามารถของกำลังพลและครอบครัว และให้คำแนะนำอย่างจริงจัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนะเมษฐ์ ภามตย์ชัยกุล (2563) ที่ได้ศึกษาระดับความรู้ของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญที่มีต่อระบบสวัสดิการ พบว่าบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญมีความรู้ด้านสวัสดิการอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้กำลังพลปลดพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนามยังมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบกองทัพบกด้านสวัสดิการในภาพรวมในระดับมาก ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากความรู้ทั้ง 3 ข้อเป็นการใช้สิทธิที่ใกล้ชิด เช่น เมื่อไปรักษาที่โรงพยาบาลจะมีการสอบถามและช่วยเหลือในการตรวจสอบสิทธิก่อนการจ่ายเงิน กำลังพลจึงทราบเกี่ยวกับสิทธิในการรักษาพยาบาลมากที่สุด รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงในอาชีพ เนื่องจากกำลังพลส่วนใหญ่เข้าใจสิทธิการเข้ารับราชการที่เป็นสิทธิหลักมากกว่าสิทธิที่เกี่ยวข้องกับตัวกำลังพลโดยตรง และเป็นเรื่องกว้าง ๆ ส่วนความรู้เกี่ยวกับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าความมั่นคงในอาชีพนั้น เนื่องจากกำลังพลบางส่วนไม่มีบุตร และสิทธิที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาจะมีรายละเอียดปลีกย่อยมากกว่าสิทธิในส่วนอื่น หากกำลังพลไม่มีบุตร จึงยากที่จะทราบเกี่ยวกับสิทธิส่วนนี้ทั้งหมด ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของกำลังพลอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นส่วนหนึ่งของสวัสดิการที่กำลังพลจะได้รับ

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริงของกำลังพล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนล ศรีสำราญ (2559) ที่ได้ศึกษาการเข้าถึงสิทธิของคนพิการในเขตเทศบาลนครอ้อมน้อย และพบว่าผู้พิการส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับปานกลางและระดับมาก เกี่ยวกับสิทธิของคนพิการตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550

ในด้านความคาดหวังของกำลังพล แบ่งเป็นความคาดหวังในการดูแลและช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำลังพล กับความคาดหวังการดูแลจากผู้บังคับบัญชา เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังในการดูแลและช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำลังพลกับความคาดหวังการดูแลจากผู้บังคับบัญชา พบว่า กำลังพลมีความคาดหวังจากผู้บังคับบัญชามากกว่า เพราะผู้บังคับบัญชาสามารถสั่งการได้ทันที เนื่องจากมีความรวดเร็วกว่าการเดินเอกสารจากเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้กำลังพลยังคาดหวังว่าผู้บังคับบัญชาสามารถสั่งการเร่งรัดได้มากกว่าเจ้าหน้าที่ ด้วยตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา ทองเรือง (2558) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังในการจัดสวัสดิการของคนพิการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย อำเภอปลากั้ง จังหวัดนครพนม ที่พบว่าความคาดหวังในการจัดสวัสดิการของคนพิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ วีระศักดิ์ อินทรประวัติ (2560) ที่ได้ศึกษาปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co, Ltd. และพบว่า ภาพรวมของความคาดหวังด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังเป็นอันดับแรก ได้แก่ การได้รับคำปรึกษาและช่วยเหลือในปัญหาการทำงานจากหัวหน้างาน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ และความคาดหวังด้านสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพกับความพึงพอใจด้านสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพล

ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ เนื่องจากกำลังพลทุกคนมีสิทธิได้รับสวัสดิการดังกล่าวเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งแยกตามช่วงอายุ ส่งผลให้อายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่กำลังพลได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลยา สว่างศรี (2562) ที่ศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่ และพบว่าอายุที่แตกต่างกันของพนักงานไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ เนื่องจากกองทัพบกมีการจัดสวัสดิการอย่างทั่วถึงในทุกระดับชั้น โดยมีเงื่อนไขและระเบียบที่ชัดเจน หากกำลังพลมีคุณสมบัติครบตามเงื่อนไขก็จะได้รับสวัสดิการตามสิทธิที่ควรได้รับ ดังนั้น ไม่ว่ากำลังพลจะมีการศึกษาอยู่ในระดับใดก็ตามจะได้รับสวัสดิการตามวุฒิการศึกษานั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปานิสราทองทา (2565) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของกำลังพล กองพันทหารราบที่ 3 กรมทหารราบที่ 21 รักษาพระองค์ และพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชั้นยศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ เนื่องจากการให้สวัสดิการของกองทัพบกไม่ได้ขึ้นกับชั้นยศ กำลังพลทุกนายของกองทัพบกมีสิทธิได้รับสวัสดิการขั้นพื้นฐานอย่างเท่าเทียมกัน อย่างไรก็ตาม การได้รับสวัสดิการอาจแตกต่างกันบ้างตามชั้นยศ แต่กำลังพลเห็นว่าเป็นไปตามวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปาณิสรา ทองทา (2565) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อสวัสดิการของกำลังพล กองพันทหารราบที่ 3 กรมทหารราบที่ 21 รักษาพระองค์ และพบว่าระดับชั้นยศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ เนื่องจากกำลังพลที่มีรายได้มากกว่าจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับมากกว่ากำลังพลที่มีรายได้น้อยกว่า อีกทั้งยังเห็นว่ากองทัพบกมีสวัสดิการที่ดีและพึงพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน เนื่องจากรายได้เพียงพอกับรายจ่าย แต่กำลังพลที่มีรายได้น้อยจะเห็นว่ากองทัพบกมีสวัสดิการที่ยังไม่ตอบสนองความต้องการทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสลักจิต ภูประกร (2555) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้า และพบว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ เนื่องจากกำลังพลทุกสถานภาพสมรสมีสิทธิในสวัสดิการที่ได้รับเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวลยา สว่างศรี (2562) ที่ศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่ และพบว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำนวนบุตรไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ เนื่องจากสวัสดิการของกองทัพบกที่มอบให้แก่กำลังพลปลดพิการทุพพลภาพมีความเท่าเทียมกัน โดยสวัสดิการจะเพิ่มตามจำนวนบุตร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูศักดิ์ ต้นวงศ์เลิศ (2557) ที่ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี และพบว่าจำนวนบุตรที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการกับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทุพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหากกำลังพลมีความรู้เกี่ยวกับสวัสดิการมาก กำลังพลจะทราบอยู่แล้วว่าสวัสดิการมีสิทธิประโยชน์อะไรบ้าง แตกต่างจากสวัสดิการภายนอกอย่างไร ซึ่งเป็นสิทธิประโยชน์ตามความจำเป็นพื้นฐาน หากกำลังพลมีความรู้เกี่ยวกับสวัสดิการมาก จะเห็นว่ากองทัพบกมีสวัสดิการที่ดีและมีความพึงพอใจปานกลาง แต่กำลังพลที่ไม่ได้ศึกษารายละเอียดหรือมีความรู้เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการในระดับน้อยก็จะไม่ทราบว่าสวัสดิการของกองทัพบกแตกต่างจากสวัสดิการภายนอกอย่างไร จึงทำให้กำลังพลบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา ชันโท (2559) ที่ได้ศึกษาความรู้ ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียล

กรุป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ พบว่า ความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับผลตอบแทนและสวัสดิการขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการกับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทูพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ พบว่า ความคาดหวังเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทูพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นเพราะกำลังพลที่มีระดับความคาดหวังแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจของกำลังพลปลดพิการทูพพลภาพต่อสวัสดิการที่ได้รับต่างกัน หรืออาจกล่าวได้ว่า หากกำลังพลมีความคาดหวังระดับมากและปานกลาง จะเห็นว่า กองทัพบกมีสวัสดิการที่ดีและมีความพึงพอใจระดับมากและปานกลางเช่นกัน แต่กำลังพลที่ไม่ได้มีความคาดหวังต่อสวัสดิการในระดับมากหรือมีความคาดหวังในระดับน้อยก็จะมีระดับความพึงพอใจในระดับที่น้อยเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ โพธิลังกา (2557) ที่ได้ศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และพบว่าความคาดหวังด้านบุคลากรและการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบุคลากรในการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ซึ่งเป็นเพราะผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการบริการจากบุคลากรผู้ให้บริการเรื่องการให้คำแนะนำปรึกษา รวมถึงการให้บริการด้วยความเต็มใจและยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อผู้เข้ารับบริการได้รับบริการตรงตามความคาดหวังจึงส่งผลให้มีความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ด้านทุนการศึกษา

จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของกำลังพลปลดพิการทูพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบก ด้านทุนการศึกษาอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากปัจจุบันนอกจากค่าใช้จ่ายในแต่ละปีการศึกษาของบุตรกำลังพลปลดพิการทูพพลภาพแล้ว ยังมีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น กิจกรรมนอกห้องเรียน ส่งผลให้กำลังพลมีภาระมากขึ้น นอกจากนั้นการขอทุนการศึกษาแต่ละครั้งกำลังพลต้องส่งเอกสารและดำเนินการทางธุรการด้วยตนเอง ซึ่งกำลังพลบางส่วนไม่สามารถดำเนินการได้ หรือการนำส่งเอกสารในแต่ละขั้นตอนต้องใช้ระยะเวลาานาน ทำให้มีความไม่สะดวก การเบิกค่าธรรมเนียมการศึกษาแต่ละครั้งล่าช้า สวนทางกับค่าใช้จ่ายที่มีเข้ามาอย่างต่อเนื่องทำให้ความพึงพอใจด้านการศึกษาอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นกองทัพบกจึงควรพิจารณาปรับเปลี่ยนโครงสร้างการจัดสวัสดิการด้านทุนการศึกษาให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ เช่น ค่ากิจกรรมนอกห้องเรียน เพื่อเป็นการช่วยเหลือกำลังพลที่มีบุตรและบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายด้านการศึกษาได้อย่างครอบคลุมและทำให้กำลังพลมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการมากขึ้น

1.2 ด้านความมั่นคงในอาชีพของครอบครัว

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของกำลังพลปลดพิการทูพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบก ด้านความมั่นคงในอาชีพของครอบครัวอยู่ในระดับ

ปานกลาง เพราะส่วนใหญ่กองทัพบกจะมอบงานที่เหมาะสมกับสมรรถภาพของร่างกายที่ใช้งานได้ สอดคล้องกับทักษะ ความรู้ ความสามารถของกำลังพลแต่ละนาย อย่างไรก็ตามในปัจจุบันเกิดสภาวะเงินเฟ้อและเศรษฐกิจหดตัว ทำให้ค่าครองชีพสูงขึ้น สวัสดิการที่ได้รับเท่าเดิมจึงไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายต่าง ๆ ดังนั้นกองทัพบกจึงควรพิจารณาปรับปรุงการจัดสวัสดิการให้เข้ากับสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือกำลังพลลดผลกระทบจากการปฏิบัติราชการสนามด้านภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิตได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุม

1.3 ด้านที่อยู่อาศัย

ผลการวิจัยแสดงว่า ในภาพรวมความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของกำลังพลลดผลกระทบจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบก ด้านที่อยู่อาศัยอยู่ในระดับปานกลาง ถึงแม้ว่าสถานที่พักอาศัยของกำลังพลปัจจุบันของกองทัพบกได้รับการซ่อมปรับปรุง และมีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดเป็นประจำ ทำให้บริเวณที่อยู่อาศัย มีความเป็นระเบียบ สะอาด อย่างไรก็ตามกองทัพบกไม่มีกฎเกณฑ์ในการคัดเลือกและจัดสรรอย่างชัดเจน มีเพียงการจัดสรรตามลักษณะที่เหมาะสมกับการใช้ชีวิตประจำวันของกำลังพลลดผลกระทบจากการปฏิบัติราชการสนาม ดังนั้น กองทัพบกจึงควรกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกและจัดสรรที่พักอาศัยของกำลังพลลดผลกระทบจากการปฏิบัติราชการสนามอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความเท่าเทียมและเหมาะสมในการจัดสรรที่พักอาศัยของกำลังพลให้มากขึ้น

1.4 ด้านการรักษาพยาบาล

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของกำลังพลลดผลกระทบจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบก ด้านการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง เพราะกองทัพบกมีนโยบายให้กำลังพลตรวจสุขภาพทุกปี รวมถึงกองทัพบกมีสวัสดิการให้กำลังพลสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาล และยังได้รับการบริการที่ดีจากบุคลากรทางการแพทย์ที่กำลังพลไปรักษา มีความเอาใจใส่และดูแลกำลังพลอย่างดี อย่างไรก็ตาม การไปโรงพยาบาลแต่ละครั้งอาจมีความไม่สะดวกในการเดินทางระหว่างที่พักกับโรงพยาบาล อีกทั้งบางโรงพยาบาลเน้นการรักษาบาดแผล หรือร่างกายภายนอกมากกว่าการรักษาทางด้านการฟื้นฟูสภาพจิตใจ เนื่องจากการฟื้นฟูดังกล่าวต้องพบแพทย์เพื่อวินิจฉัยอย่างละเอียด รวมทั้งสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันไม่ครอบคลุมค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเพิ่มเติม เช่น การจ้างพยาบาลมาดูแลนอกเวลาราชการ หรือ ยาบางชนิดที่ไม่อยู่ในบัญชียาหลักที่มีราคาสูง ดังนั้น กองทัพบกจึงควรปรับปรุงการจัดสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลโดยให้ความสำคัญในเรื่องของระยะทางระหว่างที่พักอาศัยและโรงพยาบาลของกำลังพล สวัสดิการด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล รวมถึงการเลือกโรงพยาบาลที่สามารถเข้ารับการรักษาทั้งสภาพร่างกายและจิตใจได้อย่างครอบคลุม เพื่อเป็นการช่วยเหลือกำลังพลทางด้านการรักษา พยาบาลให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 งานวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของกำลังพลลดผลกระทบจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบก ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ

เช่น กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นเกณฑ์ในการปรับปรุงการจัดสวัสดิการของกำลังพลพลตติการทัพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบกต่อไป

2.2 การศึกษาและการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ได้รับข้อมูลเฉพาะการจัดสวัสดิการสำหรับกำลังพลด้านทุนการศึกษา ด้านความมั่นคงในอาชีพของครอบครัว ด้านที่อยู่อาศัย และด้านการรักษาพยาบาล การวิจัยครั้งต่อไปควรปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดสวัสดิการสำหรับกำลังพลในการทำแบบสอบถามหรือให้ข้อมูลเชิงลึกได้อย่างครบถ้วนและครอบคลุมทุกประเด็นในเรื่องของการจัดสวัสดิการสำหรับกำลังพล

2.3 ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่ได้รับสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพลพลตติการทัพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบก ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นกลุ่มเปราะบาง ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมุ่งเน้นศึกษาสวัสดิการของกำลังพลที่ได้รับเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มตัวอย่างกำลังพลที่มีช่วงอายุ 51 ปีมากขึ้น โดยการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการได้รับสวัสดิการในการช่วยเหลือกำลังพลพลตติการทัพพลภาพจากการปฏิบัติราชการสนาม สังกัดกองทัพบก

เอกสารอ้างอิง

- กองทัพบก. (2565, 5 มกราคม). รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการ ปี 2564. ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือกำลังพลที่พลตติการทัพพลภาพและ ครอบครัว ฝ่ายกำลังพล ศูนย์ปฏิบัติการกองทัพบก. <https://cap.rta.mi.th/v7/mainpage/home.php>
- ชนิษฐา ทองเรือง. (2558). ความคาดหวังในการจัดสวัสดิการของคนพิการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมหาชัย อำเภอปลาลปาก จังหวัดนครพนม. ใน พัฒนสิน สำเร็จรัมย์ (บ.ก.), *สร้างสรรค์และพัฒนา เพื่อก้าวหน้าสู่ประชาคมอาเซียน. การประชุมวิชาการและเผยแพร่ผลงานวิจัยระดับชาติ* (น. 642-650). วิทยาลัยนครราชสีมา.
- คมสัน อินทเสน. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จุฑาทิพย์ โพธิ์สิงกา. (2557). ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชูศักดิ์ ต้นวงศ์เลิศ. (2557). ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนาทม จังหวัดน่านบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ธนะเมษฐ์ ภามมัตย์ชัยกุล. (2563). การรับรู้และความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อระบบสวัสดิการของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- บุรชัย ศิริมหาสาร. (2550). *จัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศ. แสงดาวการพิมพ์.*
- ปัทมา ชันโท. (2559). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ทีเอสไอไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ปาณิสรา ทองทา. (2565). ความพึงพอใจต่อสวัสดิการของกำลังพล กองพันทหารราบที่ 3 กรมทหารราบที่ 21 รักษาพระองค์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พสุธิดา ตันตรเจริญ, พิไลพรรณ นวนุช, ไกรภพ กฤตสวนนท์ และ สุภคศิริ ปรากการเจริญ. (2559). ทุนมนุษย์: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21. *วารสารสุทธิปริทัศน์* [ฉบับพิเศษ], 30, 115-123.

- วันทนี วาสิกะสิน, สุรางค์รัตน์ วศินารมณ และ กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์. (2541). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลยา สว่างศรี. (2562). *ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิภาวรรณ เพื่องปรังค์. (2560). ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการ: กรณีศึกษา หน่วยงานด้านปฏิบัติการและพิจารณา รับประกันชีวิต บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*, 7(2), 205-217.
- วีระศักดิ์ อินทรประวัตติ. (2560). *ความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd.* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สลักจิต ภูประกร. (2555). *ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนล ศรีสำราญ. (2559). *การเข้าถึงสิทธิของคนพิการ ในเขตเทศบาลนครอ้อมน้อย* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Harris, K. E. (2010). *Customer Service: A Practical Approach*. Prentice Hall.