

## รูปแบบการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ

ธนิศา ทองมา<sup>1,\*</sup>, ไชยา ยิ้มวิไล<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Received: 27 December 2019

Revised: 13 May 2020

Accepted: 14 May 2020

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ (2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ และ (3) ศึกษารูปแบบการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ที่เหมาะสมในเขตพื้นที่ภาคเหนือ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคการวิจัยเชิงผสม (Mixed Methods Research) ตัวอย่าง คือ ทหารผ่านศึกที่รับบริการสวัสดิการจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จำนวน 398 คน และตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเชิงลึก จำนวน 17 คน ประกอบด้วย หัวหน้าสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกหรือตัวแทน และผู้มารับบริการสวัสดิการทหารผ่านศึกในเขตพื้นที่ภาคเหนือ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ วิสัยทัศน์ผู้บริหาร การกำหนดนโยบายองค์กร ทัศนคติผู้ปฏิบัติงาน การจัดสรรงบประมาณ คุณลักษณะหน่วยปฏิบัติ อัตรากำลังของหน่วยปฏิบัติ ระบบการบริหารงาน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการ และปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ นโยบายภาครัฐ เจือ้นไขทางเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยด้านสังคม มีผลต่อการการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพื้นที่ภาคเหนือ อยู่ในระดับสูงมาก ปัญหาและอุปสรรคในการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึก คือ ระบบการให้บริการสวัสดิการมีขั้นตอนที่สลับซับซ้อนและล่าช้า แนวทางแก้ไข คือ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่จำเป็นออก ใช้แนวทางการบริหารภาคเอกชนมาปรับใช้ นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการ รูปแบบการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม คือ ทหารผ่านศึกเข้ารับบริการ โดยยื่นบัตรประชาชนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทำการบันทึกประวัติลงในระบบคอมพิวเตอร์ แล้วสามารถใช้สิทธิ์ต่าง ๆ ได้

**คำสำคัญ:** การจัดสวัสดิการทหารผ่านศึก ทหารผ่านศึก เขตพื้นที่ภาคเหนือ

\*ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: boobowboo@hotmail.com

## A Model of Management of Veteran's Welfare of The War Veterans Organization of Thailand Under Royal Patronage of His Majesty The King in The Northern Region

Thanita Thongma<sup>1,\*</sup>, Chaiya Yimwilai<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Level of Study Doctor of Philosophy in Public Administration  
Graduate College of Management, Sripatum University

*Received: 27 December 2019*

*Revised: 13 May 2020*

*Accepted: 14 May 2020*

---

### ABSTRACT

This research aimed to study (1) factors affecting the management of veteran's welfare of the War Veterans Organization of Thailand under Royal Patronage of His Majesty the King in the Northern Region; (2) problems and obstacles in the management of veteran's welfare of the War Veterans Organization of Thailand under Royal Patronage of His Majesty the King in the Northern Region; and (3) the appropriate model of management of veteran's welfare of the War Veterans Organization of Thailand under Royal Patronage of His Majesty the King in the Northern Region. The data were collected by the mixed methods research technique. The samples were 398 war veterans who received the veteran's welfare from the War Veterans Organization of Thailand under Royal Patronage of His Majesty the King and a group of 17 research informants who provided in-depth information including heads or representatives of veteran's welfare offices and the service receivers of veteran's welfare in the Northern Region. Research findings revealed that the Organization's internal factors including executives' vision, organizational policy, staff's attitude, budget allocation, office attributes, staff manpower, operation system, work equipment and materials, staff's knowledge and ability, and operation efficiency, and external factors including government policy, economic condition, political factors, and social factors. Those factors affected three aspects of provision of the veteran's welfare in the Northern Region at the very high level. The problems and obstacles in managing welfare for veterans were the complicated and slow welfare service system. Suggested guidelines for problem solution included reduction of unnecessary work processes, application of the adjusted management approach in the private sector, and application of information technology system to improve the welfare management. The appropriate welfare management model was the one that operated by having the veterans simply show their personal ID cards to the officials in charge, who in turn, would file the record in the computer system. Doing so would allow the veterans to get access to all services available to them.

**Keywords:** Veteran's welfare, War Veterans Organization, War Veterans, Northern Region

---

\*Corresponding Author; Email: boobowboo@hotmail.com

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทหารผ่านศึกถือเป็นบุคคลสำคัญที่เสียสละเพื่อปกป้องประเทศชาติให้คงอยู่ และมีส่วนสำคัญในการช่วยให้ประชาชนดำรงชีวิตอยู่อย่างร่มเย็นเป็นสุข การเสียสละของทหารผ่านศึกจึงสมควรได้รับการตอบแทนด้วยการดูแลช่วยเหลือ การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจึงเป็นเสมือนการตอบแทนที่สังคมมอบให้กลับคืน การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในประเทศไทย มีความเป็นมาตั้งแต่สมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 รัฐบาลไทยได้ส่งกองกำลังทหารเข้าร่วมรบในสงครามมหาเอเชียบูรพา หลังสิ้นสุดสงครามแล้วทหารที่ปฏิบัติหน้าที่ในการไปร่วมรบครั้งนั้นถูกคำสั่งปลดประจำการ มีผลให้ทหารเหล่านี้สูญเสียหน้าที่การงานและผลตอบแทนทันที และส่งผลกระทบต่อเนื่องยังตัวทหารและครอบครัวให้ได้รับความเดือดร้อนในการดำเนินชีวิตเพราะขาดรายได้ ขาดสวัสดิการจากที่เคยได้รับในขณะที่ยังเป็นทหารอยู่ ในขณะนั้นพลตรีถวัลย์ อารังนาวาสวัสดิ์ ดำรงตำแหน่งเป็นนายกรัฐมนตรี มีดำริและมอบหมายให้กระทรวงกลาโหมพิจารณาดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ทหารที่ได้รับความเดือดร้อน กระทรวงกลาโหมจึงได้ตั้งคณะกรรมการพิจารณาหาแนวทางช่วยเหลือทหาร ในปี พ.ศ. 2486 กระทรวงกลาโหมได้จัดสรรงบประมาณหรือเงินอุดหนุนเพื่อสงเคราะห์ทหารกลุ่มนี้โดยมีเจ้าหน้าที่ของกรมเสนาธิการเป็นผู้ดำเนินการจัดสรรงบประมาณในการสงเคราะห์ทหารกลุ่มนี้ ต่อมาการสงเคราะห์ทหารมีการขยายงานเพิ่มขึ้น จึงมีการพิจารณาว่า การดำเนินงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในรูปแบบคณะกรรมการไม่สามารถ จะทำให้การสงเคราะห์มีประสิทธิภาพได้ อีกทั้งโครงสร้างการดำเนินงานยังไม่ชัดเจน ในปี พ.ศ. 2510 สภาทหารผ่านศึก สภากลาโหม และรัฐบาล ได้พิจารณาร่วมกัน เพื่อปรับปรุงพระราชบัญญัติองค์การทหารผ่านศึก โดยได้ขยายการสงเคราะห์ให้ครอบคลุมไปถึงทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก ทหารนอกประจำการ และผู้ที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันประเทศ (Uthaipradit, 2013) การบริหารสภาทหารผ่านศึกมีอำนาจหน้าที่ในการวางแผนนโยบาย และควบคุมกิจการทั่วไปขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก การบริหารสภาทหารผ่านศึก มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผนนโยบาย

ปัจจุบันจำนวนทหารผ่านศึกทั่วประเทศมีมากถึง 592,000 คน โดยกระทรวงกลาโหมได้จัดสรรเงินอุดหนุนในการดำเนินกิจกรรมและโครงการเป็นเงินจำนวน 2,267,377,400 บาท แบ่งออกเป็น (1) กิจกรรมการสวัสดิการสงเคราะห์และการอาชีวสงเคราะห์ จำนวน 1,748,913,300 บาท (2) กิจกรรมการให้บริการและการรักษาพยาบาล จำนวน 437,464,100 บาท (3) กิจกรรมการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้ทหารผ่านศึกและทหารนอกประจำการ จำนวน 5,000,000 บาท และ (4) โครงการก่อสร้างที่พักอาศัยทหารผ่านศึกพิการทูพพลภาพหรือพิการ หมู่บ้านทหารผ่านศึก รามอินทรา จำนวน 76,000,000 บาท (The War Veterans Organization of Thailand Under Royal Patronage of His Majesty the King, 2019) ซึ่งมีสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกดำเนินการครอบคลุมทั่วทั้ง 4 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ โดยแต่ละภูมิภาคจะมีจำนวนทหารผ่านศึกมากน้อยแตกต่างกันไป แต่ในส่วนพื้นที่ภาคเหนือนั้นจำนวนทหารผ่านศึกมีจำนวนมากถึง 126,075 คน ซึ่งมีจำนวนทหารผ่านศึกมากกว่าพื้นที่อื่น สำนักงานสงเคราะห์ ทหารผ่านศึกและพื้นที่ให้การสงเคราะห์ในเขตพื้นที่ภาคเหนือนั้น เป็นพื้นที่ครอบคลุมเขตภาคเหนือตอนบนและภาคเหนือตอนล่าง เป็นสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขต 7 หน่วย ทำหน้าที่ในการให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก รวมถึงทหารนอกประจำการที่มีภูมิลำเนาตามจังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่ภาคเหนือ เพื่อให้ทหารกลุ่มนี้ได้รับการสงเคราะห์ได้สะดวกทั่วถึง

อย่างไรก็ดี แม้ว่าการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะมีการจัดหน่วยงานที่มีโครงสร้างครอบคลุมทั่วประเทศ แต่การบริหารงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์นั้น ยังมีระบบโครงสร้างการบริหารจัดการที่ยังใช้ระบบการบริหารจัดการภาครัฐแบบในอดีต (Rachakang, 2016) กล่าวคือ ไม่มีการกระจายอำนาจการบริหารงานเบ็ดเสร็จ โดยอำนาจการตัดสินใจถูกควบคุมจากส่วนกลาง ไม่มีการกระจายอำนาจการบริหารสู่หน่วยงานระดับภูมิภาค ทำให้มีผลกระทบต่อการจัดสวัสดิการ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกในพื้นที่ภาคเหนือจึงนำมาสู่คำถามในการวิจัยว่า การจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกในพื้นที่ภาคเหนือนั้นอยู่ในระดับใด ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกคืออะไร สถานการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกในพื้นที่ภาคเหนือมีอะไรบ้าง ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกในพื้นที่ภาคเหนือคืออะไร รวมทั้งมีรูปแบบและแนวทางการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกที่เหมาะสมในพื้นที่ภาคเหนือเป็นอย่างไร และในพื้นที่ภาคเหนือมีสำนักงานเขตมากแต่การบริหารจัดการยังขึ้นอยู่กับส่วนกลาง ประกอบกับการขาดบุคลากรปฏิบัติงานในการให้บริการระดับพื้นที่ ปัญหาความล่าช้าด้วยระบบ กระบวนการ และขั้นตอนต่างๆ ที่ซับซ้อนจึงส่งผลต่อการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกด้วย

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ
2. ศึกษาระดับการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ
3. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ
4. ศึกษารูปแบบการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ที่เหมาะสมในเขตพื้นที่ภาคเหนือ

## ประโยชน์ที่ได้รับ

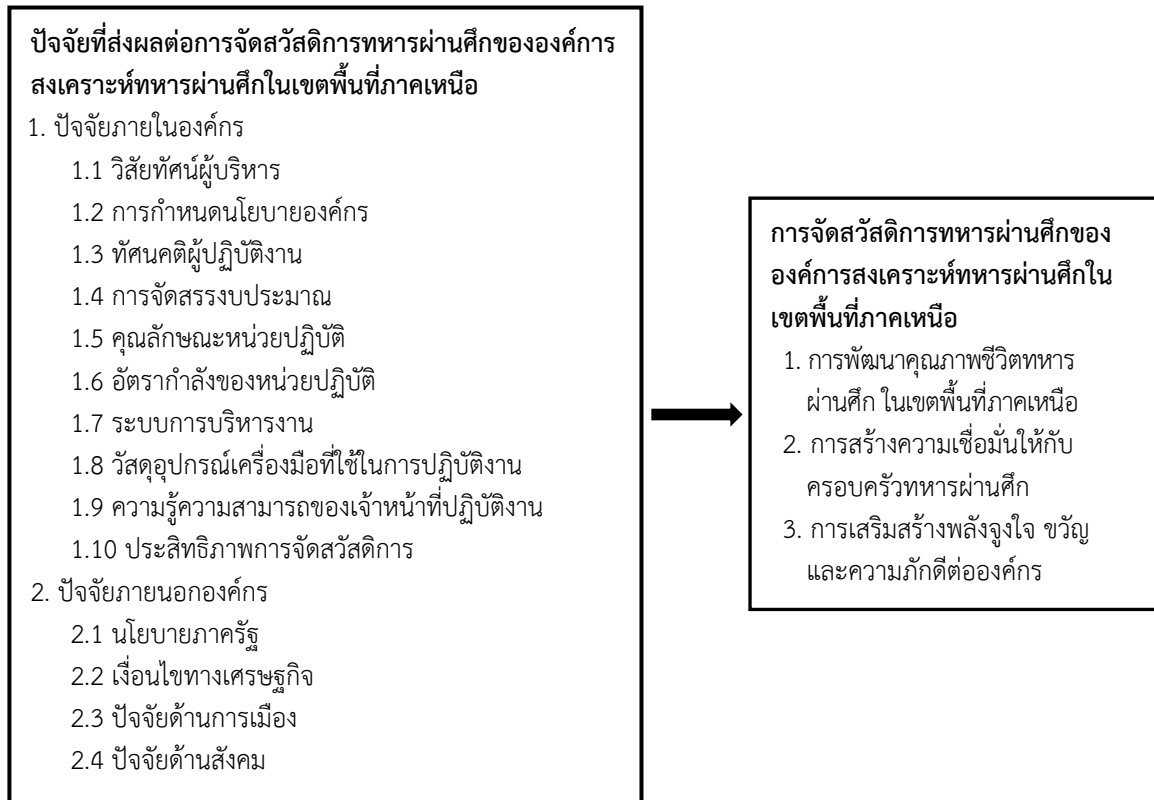
1. ได้รูปแบบการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ที่เหมาะสมในเขตพื้นที่ภาคเหนือ
2. ทราบถึงสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ
3. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกและแนวทางการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกที่เหมาะสมในเขตพื้นที่ภาคเหนือ
4. นำผลการวิจัย ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะและแนวทางการปฏิบัติไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลงนโยบายการปฏิบัติขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ได้
5. นำผลการวิจัยไปปฏิบัติ กำหนดรูปแบบและแนวทางในการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกให้ดีขึ้น

## เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึก ประกอบด้วย พระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการและสวัสดิการสังคม (Social Welfare) ซึ่งแบ่งสวัสดิการได้เป็น 5 ประเภท (Bangmo, 2002) คือ (1) สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ (2) สวัสดิการด้านการศึกษา (3) สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์ (4) สวัสดิการด้านนันทนาการ และ (5) สวัสดิการด้านการสร้างความมั่นคง แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลของ Schein (1970) สรุปประเด็นสำคัญดังนี้ ประสิทธิภาพของการ หมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ขององค์การในการที่จะอยู่รอด (Survival) ปรับตัว (Adapt) รักษาสภาพ (Maintain) และเติบโต (Grow) ไม่ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าที่ใดที่ต้องการให้ลุล่วง แนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Anumanrachathon, 2006) สรุปประเด็นสำคัญดังนี้ การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ความสามารถขององค์การในการนำเอาทรัพยากรทางการบริหารในองค์การให้สามารถปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งจะต้องมีการจัดหา ระเบียบวิธีการทำงานทั้งหลายเพื่อจะทำให้การดำเนินงานตามนโยบายประสบผลสำเร็จ โดยต้องใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จนสามารถดำเนินการได้ ส่วนการศึกษาความคาดหวังและการได้รับจริงของคุณภาพสวัสดิการกรณีศึกษาทหารผ่านศึกพิการ (Chatwet, 2010) ผู้วิจัยนำมาศึกษาและสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้ อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาที่พิการของทหารผ่านศึกมีผลต่อระดับความคาดหวังคุณภาพสวัสดิการต่างกัน ส่วนอาชีพในปัจจุบันของทหารผ่านศึกมีผลต่อระดับการได้รับจริงของคุณภาพสวัสดิการต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความถดถอยพบว่าคุณพบว่า ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคมความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังของทหารผ่านศึกพิการ ส่วนผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการได้รับจริงของคุณภาพสวัสดิการของทหารผ่านศึกพิการพบว่าแตกต่างกันโดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าการได้รับจริงทุกด้าน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อมาประกอบการออกแบบกรอบการศึกษา โดยนำหลักการแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการ พระราชบัญญัติองค์การทหารผ่านศึก พ.ศ. 2510 แนวคิดการมีส่วนร่วม ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ และจากตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติตามหลักการทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์ ที่มองว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติ ถือว่าเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะทำให้นโยบายที่ฝ่ายการเมืองได้ตัดสินใจแล้วถูกนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งการนำหลักระเบียบวิธีวิจัย เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### แบบแผนของการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งใช้รูปแบบการวิจัยแบบพร้อมกัน (Convergent Parallel Design) (Creswell, 2013)

### ประชากรและตัวอย่าง

#### 1. การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร คือ ทหารผ่านศึกในเขตพื้นที่ภาคเหนือ โดยศูนย์คอมพิวเตอร์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ ปี 2560 มีจำนวนทั้งหมด 126,075 คน การกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดี ผู้วิจัยกำหนดขนาดของตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดความคลาดเคลื่อน 5% ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 398 คน

#### 2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลเชิงลึก คือ หัวหน้าสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกหรือตัวแทนจำนวน 7 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) และทหารผ่านศึกที่มารับบริการสวัสดิการทหารผ่านศึกในเขตพื้นที่

ภาคเหนือ จำนวน 10 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) รวมจำนวนผู้ที่ให้ข้อมูลเชิงลึกทั้งหมดจำนวน 17 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

### เครื่องมือวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ” ประกอบด้วย (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ ผ่านศึกในพื้นที่ภาคเหนือ และ (2) ระดับการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกขององค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ จากนั้นผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ของการวิจัย ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .60 ถึง 1.00 และตรวจสอบหาความเที่ยง (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .94

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้องกับเรื่องรูปแบบการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกขององค์กรทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยทำการปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปใช้จริง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยไปเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัน เวลาที่กำหนดไว้ โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 17 คน ซึ่งได้จากการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกบุคคลที่มีบทบาทสำคัญและเกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกในการดำเนินการนโยบายและแผนขององค์กรทหารผ่านศึก คือ หัวหน้าสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในเขตภาคเหนือ จำนวน 7 คน และกลุ่มตัวแทนผู้มารับบริการสวัสดิการทหารผ่านศึกเขตพื้นที่ภาคเหนือ จำนวน 10 คน และแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทหารผ่านศึกที่เข้ารับบริการสวัสดิการจากสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในเขตพื้นที่ภาคเหนือ จำนวน 398 คน โดยผู้วิจัยทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ให้กับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน แล้วเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้สถิติดังนี้

1.1 สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา เพื่อการอธิบายถึงลักษณะของข้อมูลตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยใช้วิธีแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อให้ข้อมูลวิจัยมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งประกอบด้วย การตรวจสอบด้านข้อมูล การตรวจสอบด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการทบทวนข้อมูล

## ผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะหน่วยปฏิบัติส่งผลต่อการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกมากที่สุด และปัจจัยด้านการเมืองส่งผลต่อการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกลดน้อยที่สุด
2. การจัดสวัสดิการทหารผ่านศึก พบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพชีวิตทหารผ่านศึก ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ การสร้างความเชื่อมั่นให้กับครอบครัวทหารผ่านศึก และการเสริมสร้างพลังใจ ขวัญและความภาคภูมิใจต่อองค์กร ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการจัดอันดับของจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพื้นที่ภาคเหนือ

| การจัดสวัสดิการทหารผ่านศึก                        | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับ   | อันดับที่ |
|---------------------------------------------------|-----------|------|---------|-----------|
| การพัฒนาคุณภาพชีวิตทหารผ่านศึก                    | 4.03      | 0.65 | มาก     | 1         |
| การสร้างความเชื่อมั่นให้กับครอบครัวทหารผ่านศึก    | 3.92      | 0.72 | มาก     | 2         |
| การเสริมสร้างพลังใจ ขวัญและความภาคภูมิใจต่อองค์กร | 3.37      | 0.71 | ปานกลาง | 3         |
| รวม                                               | 3.77      | 0.50 | มาก     |           |

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึก พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการจัดสวัสดิการมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการ ( $r = .725$ ) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการจัดสรรงบประมาณ ( $r = .670$ ) และปัจจัยด้านการกำหนดนโยบายองค์กร ( $r = 0.659$ ) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกกับผลการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพื้นที่ภาคเหนือ

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึก  | ผลการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึก ( $r$ ) |
|----------------------------------------------|--------------------------------------|
| ด้านวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร                   | .552*                                |
| การกำหนดนโยบายองค์กร                         | .659*                                |
| ทัศนคติผู้ปฏิบัติงาน                         | .649*                                |
| การจัดสรรงบประมาณ                            | .670*                                |
| คุณลักษณะหน่วยปฏิบัติ                        | .655*                                |
| อัตรากำลังของหน่วยปฏิบัติ                    | .589*                                |
| ระบบการบริหารงาน                             | .628*                                |
| วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน | .616*                                |
| ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน    | .566*                                |
| ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการ                   | .725*                                |
| นโยบายภาครัฐ                                 | .654*                                |

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

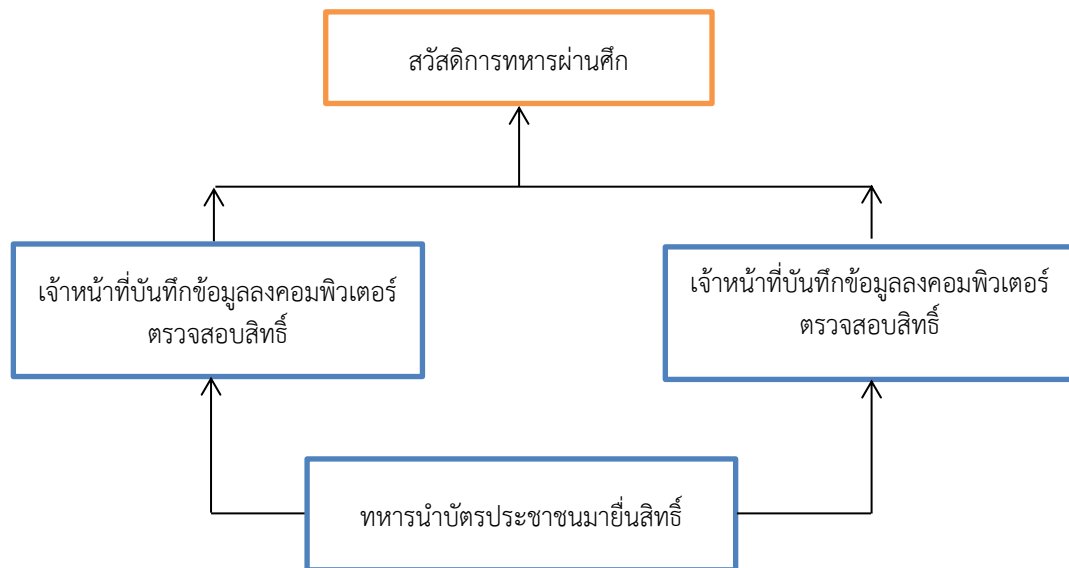
| ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึก | ผลการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึก (r) |
|---------------------------------------------|----------------------------------|
| ปัจจัยด้านการเมือง                          | .545*                            |
| เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ                         | .599*                            |
| ปัจจัยด้านสังคม                             | .650*                            |
| การพัฒนาคุณภาพชีวิตทหารผ่านศึก              | .505*                            |
| การสร้างเชื่อมั่นให้กับครอบครัวทหารผ่านศึก  | .280*                            |
| การเสริมสร้างพลังใจ ขวัญและความภาคภูมิใจ    | .328*                            |

\* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึก พบว่า ปัญหาสำคัญที่เกิดจากการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกในเขตพื้นที่ภาคเหนือ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) ปัญหาสวัสดิการทหารผ่านศึกที่เป็นปัญหาต่อองค์กร คือ การให้บริการของหน่วยงานมีขั้นตอนหลายขั้นตอน การพิจารณาอนุมัติมีความล่าช้า ระบบการทำงานที่ไม่ทันสมัยต่อยุคสมัยในปัจจุบัน ระยะเวลาในการรอคอยนานและไม่มีการกำหนดระยะเวลาชัดเจน การกำหนดกฎระเบียบต่าง ๆ ที่สลับซับซ้อน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของทหารผ่านศึกผู้มารับบริการได้ ปัญหาการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับทหารผู้มารับบริการ การขาดให้ความรู้ในเรื่องระเบียบขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ดังนั้น การลดขั้นตอนและลดกฎระเบียบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล จึงเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาคือ ซึ่งถ้ามีการลดขั้นตอนให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ก็จะทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้สะดวก รวดเร็ว ผู้รับบริการก็มีความพึงพอใจที่มารับบริการ (2) ปัญหาการจัดสวัสดิการที่เป็นปัญหาต่อผู้รับบริการ คือ ทหารผ่านศึกที่มารับบริการส่วนใหญ่ จะการขาดความรู้ ความเข้าใจในหลักเกณฑ์ กฎระเบียบต่างๆ เมื่อไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนหรือขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติ จึงทำให้เกิดปัญหาความไม่เข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการมาก ทำให้การมารับบริการเกิดความล่าช้า สับสน ไม่รู้เรื่อง จึงทำให้ต้องเสียเวลาในการรอคอย นอกจากนี้ปัญหาคืออีกประการหนึ่งของผู้รับบริการคือ ปัญหาการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยของผู้รับบริการเอง จึงทำให้พลาดโอกาสหรือไม่สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นสิทธิประโยชน์ของตนเอง ดังนั้นการนำปัญหาที่ประสบมาเสนอในที่ประชุมเสนอแนวทางแก้ไขร่วมกัน วิเคราะห์ถึงปัญหา สาเหตุปัญหาที่เกิดขึ้น และผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งในระดับองค์กรและระดับกลุ่มผู้รับบริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อเป็นการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม

5. ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึก จากข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึก สามารถวิเคราะห์ได้ว่า โดยหลักการแล้ว การจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกในเขตพื้นที่ภาคเหนือที่ผ่านมา นั้น กลุ่มทหารผ่านศึก และผู้ให้บริการสวัสดิการ มีการปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด แต่รูปแบบการจัดสวัสดิการ คือ ทหารผ่านศึกที่ไปใช้บริการจะต้องดำเนินการตามขั้นตอน ตั้งแต่การยื่นเอกสาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติตรวจเอกสาร เมื่อเอกสารครบ มีการตรวจสอบเอกสาร รับรองเอกสารจนครบ แล้วเข้าสู่กระบวนการรับสวัสดิการต่าง ๆ ได้ โดยแต่ละขั้นตอนในการทำแล้วจะต้องใช้เวลาในการดำเนินการนาน ดังนั้น รูปแบบการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมนั้น ผู้บริหารมองว่า จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทั้ง โดยลักษณะหรือรูปแบบการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกที่

เหมาะสมและสามารถทำได้ คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในหน่วยงาน การใช้เทคโนโลยีแทนเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นการลดภาระเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้น้อยลง ช่วยลดกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความล่าช้า เมื่อใช้ระบบเทคโนโลยีแทนคนทำงาน จะทำให้สามารถจัดระบบสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมในเขตพื้นที่ภาคเหนือ

จากภาพที่ 2 แสดงถึงการพัฒนาารูปแบบการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมในเขตพื้นที่ภาคเหนือ แนวทางการปฏิบัติ คือ ทหารผ่านศึกที่เข้ามาใช้บริการยื่นบัตรประชาชนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีการบันทึกประวัติลงในระบบคอมพิวเตอร์ เมื่อมีการบันทึกประวัติลงในระบบเรียบร้อยแล้ว สามารถใช้สิทธิ์ต่าง ๆ ได้โดยไม่จำเป็นต้องยื่นเอกสารทุกครั้ง และการใช้ระบบเทคโนโลยีมาช่วย สามารถใช้ฐานข้อมูลประวัติต่าง ๆ ได้ทั่วประเทศ ซึ่งเป็นการลดภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนการทำงานให้มีความกระชับ ประหยัดเวลา ทั้งผู้มารับบริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้วย ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอน ไปสู่การบริหารราชการแบบใหม่ที่เน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน โดยเฉพาะการใช้หลักการเน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน และเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด

## อภิปรายผล

1. การให้สวัสดิการทหารผ่านศึกที่สร้างความพึงพอใจให้กับทหารผ่านศึกส่วนใหญ่ ได้แก่ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล การสงเคราะห์การศึกษาบุตร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Yatha (2010) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินสวัสดิการที่ได้รับหลังเกษียณของข้าราชการทหารนอกประจำการมณฑลทหารบกที่ 33 จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการต่าง ๆ มากที่สุด คือ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล รองลงมา ได้แก่ บำนาญ พิเศษทุพลภาพ และบำเหน็จการดำรงชีวิต จะเห็นได้ชัดว่า สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลเป็นสวัสดิการที่ทหาร

ผ่านศึกษาส่วนใหญ่จำเป็นต้องได้รับมากที่สุด เพราะเป็นสวัสดิการที่ช่วยลดความเดือดร้อนและความวิตกกังวลในเรื่องสุขภาพ จึงเป็นการให้สวัสดิการที่ทำให้ทหารผ่านศึกและครอบครัวมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รู้สึกไม่เป็นการระของสังคม ความมั่นคงในชีวิตดีขึ้น

2. ผลการเปรียบเทียบระดับขั้นกับความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับพบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของนายทหารนอกประจำการโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในแต่ละประเภทของสวัสดิการพบว่าความพึงพอใจในสวัสดิการประเภทบำนาญปกติ และประเภทบำนาญดำรงชีพของนายทหารนอกประจำการในแต่ละระดับมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนายทหารระดับชั้นสัญญาบัตร มีความพึงพอใจในบำนาญปกติ และบำเหน็จการดำรงชีพมากกว่านายทหารระดับชั้นประทวน ส่วนปัญหาในการปรับปรุงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกื้อกูล พบว่า นายทหารนอกประจำการส่วนใหญ่เห็นว่าสวัสดิการด้านตัวเงินที่ได้รับ ได้แก่ บำนาญปกติ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ บำเหน็จดำรงชีพ เงินช่วยค่าครองชีพผู้รับบำเหน็จบำนาญ ไม่สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและไม่คุ้มค่า ไม่เป็นธรรม และไม่เหมาะสม เมื่อเทียบกับหน้าที่ที่ปฏิบัติ

3. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึก คือ ปัญหาด้านระเบียบ กฎเกณฑ์ ขั้นตอนในการจัดสวัสดิการที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน และใช้เวลานาน ดังนั้นการพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมนั้น จึงควรนำระบบการบริหารภาครัฐแนวใหม่มาปรับใช้กับระบบการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึก เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แนวทางการแก้ไข คือ หน่วยงานหรือองค์กรจำเป็นต้องลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือนำระบบเทคโนโลยีมาใช้แทนทรัพยากรบุคคลในองค์กร เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด ซึ่งสอดคล้องกับ Boonyai (2016) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการกระบวนการด้านสวัสดิการและด้านสิทธิประโยชน์ของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดปทุมธานี พบว่า การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ควรลดขั้นตอนในการเบิกจ่าย และควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลักและข้าราชการตำรวจที่มาขอใช้สิทธิในสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้มีความรู้ ความเข้าใจให้ถูกต้อง ซึ่งเป็นปัญหาที่มีลักษณะเหมือนกับการใช้บริการสวัสดิการของทหารผ่านศึก

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรมีการผลักดันให้เกิดนโยบายด้านการสนับสนุนงบประมาณค่ารักษาพยาบาล เพื่อให้คุณภาพชีวิตทหารผ่านศึกดีขึ้น มีกิจกรรมที่ส่งเสริมอาชีพให้กลุ่มทหารผ่านศึกผู้พิการให้มีรายได้ต่อเนื่อง ยั่งยืน ซึ่งรัฐบาลควรมีกำหนดนโยบายสู่การปฏิบัติที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น

1.2 หน่วยงานหรือองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกควรมีการพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพให้สูงขึ้น เน้นเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ กำหนดนโยบายการลดขั้นตอนการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึก โดยนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปรับใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร

1.3 ภาครัฐจะต้องผลักดันให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้การช่วยเหลือกลุ่มทหารผ่านศึกอย่างจริงจังมากขึ้น ไม่ว่าหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชนในการพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัยและนวัตกรรมในการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึก ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นสิทธิประโยชน์ได้สะดวก รวดเร็วและ

ภาคประชาชนให้การสนับสนุน ให้ความร่วมมือ แสดงความคิดเห็นต่อการทำกิจกรรมของภาครัฐและเอกชน ต้องเข้ามามีส่วนร่วมและให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือทหารผ่านศึกซึ่งเป็นกลุ่มที่เสียสละเพื่อชาติ

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการของต่างประเทศหลาย ๆ ประเทศให้มากขึ้น เพื่อเป็นการต่อยอดงานวิจัยที่นำไปสู่การศึกษาเปรียบเทียบการจัดสวัสดิการทหารผ่านศึกของไทยกับต่างประเทศว่ามีความเหมือนและต่างกันอย่างไร เพื่อนำไปสู่การไปปรับใช้กับประเทศไทยหรือเกิดการพัฒนาเปลี่ยนแปลงได้ดียิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบการจัดสวัสดิการระหว่างเขตพื้นที่ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ว่ามีความเหมือนหรือต่างกันอย่างไร มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับใช้ ปรับปรุง พัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- Anumanrachathon, M. (2006). *public policy: Concept Process and analysis*. 2<sup>nd</sup> ed. Chiang Mai: Khanuengniji Press. (in Thai)
- Bangmo, S. (2002). *Organization and Management*. Bangkok: Wittayaphat Press. (in Thai)
- Boonyai, J. (2016). *Welfare and Benefit Process Management of Pathum Thani Provincial Police*. Independent Study for the Degree of Master of Public Administration Program. Chiang Mai: Chiang Mai University. (in Thai)
- Chatwet, N. (2010). *Expectation and Actuality of Welfare Quality: A Case Study of Handicapped Veterans*. Thesis of the Degree of Master of Public Administration Program. Bangkok: Sripatum University. (in Thai).
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 2<sup>nd</sup> ed. Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- Rachakang, Y. (2016). *The study of Structural System in Providing Assistance Between the War Veterans Organization of Thailand under Patronage of His Majesty the King and U.S. Department of Veterans Affairs*. Independent Study for the Degree of Master of Political Science (Public Affairs) Executive Program. Bangkok: Thammasat University. (in Thai).
- The War Veterans Organization of Thailand Under Royal Patronage of His Majesty the King. (2019). *Budget for Fiscal year of 2019*. (in Thai)
- Uthaipradit, S. (2013). *Veterans Administration*. Bangkok: Veterans Council. (in Thai)
- Yatha, A. (2010). *An Evaluation of the Welfare and Pension Benefits of Retired Soldiers in 33<sup>rd</sup> Precinct Royal Thai Army Kawila Camp, Chiang Mai Province*. Independent Study for the Degree of Master of Public Administration Program. Chiang Mai: Chiang Mai University. (in Thai).