

ความรับผิดชอบและตรวจสอบได้ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก Accountability of the War Veterans Organization of Thailand.

ธัญชัย แก่นแก้ว* ศรุดา สมpong**
Thanunchai Kankaew, Saruda Sumpong

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพความรับผิดชอบและตรวจสอบได้ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบความรับผิดชอบและตรวจสอบได้ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก 3) เพื่อศึกษาแนวทางการนำเสนอผลวิจัยการพัฒนาแนวทางการรับผิดชอบและตรวจสอบได้ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นวิธีการศึกษาเพื่อหาคำตอบใหม่จากทัศนะของผู้ให้ข้อมูล (Key Informants) สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูง จำนวน 2 คน และข้าราชการผู้ปฏิบัติงานจำนวน 4 คน ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร การสนทนาเฉพาะกลุ่ม 2 กลุ่ม กลุ่มละ 7 คน จำนวน 14 คน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลยังเป็นการ วิเคราะห์ข้อมูล เชิงคุณภาพ ด้วยการจัดเตรียมฐานข้อมูลเพื่อให้สามารถนำไปใช้วิเคราะห์ให้สูงขึ้นด้วยการจัดทำกลุ่มข้อมูล เช่น การจำแนกหมวดหมู่ของข้อมูลให้เป็นระบบ ๆ เพื่อความเชื่อมั่นของข้อมูลที่ได้รับ

ผลการวิจัยพบว่า

ประการแรก องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกขาดระบบบริหารและการจัดการที่ดีในการผลักดันให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมการสร้างอาชีพให้ทหารผ่านศึก และครอบครัว เพื่อพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีมีสุข สมเกียรติ สมฐานะ สามารถช่วยเหลือตนเองและครอบครัวได้ แต่บางกลุ่มมุ่งเน้นการฝึกอาชีพในวิถีปกติที่ไม่สามารถเพิ่มมูลค่า และให้ความสำคัญกับเอกชนในโครงการใหญ่มากกว่าพัฒนาศักยภาพทหารผ่านศึก

ประการที่สอง รัฐบาลขาดต่อการพิจารณาศักยภาพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกว่ามีขีดความสามารถในการรับผิดชอบโครงการต่างๆ ได้หรือไม่ แต่กลับมีมติเห็นชอบในการให้สิทธิพิเศษในการรับจ้างงานจากส่วนราชการ โดยไม่ต้องประกวดราคาอาจ ทำให้เกิดความไม่โปร่งใสและอาจเกิดการแสวงผลประโยชน์โดยมิชอบ

ประการที่สาม องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกไม่ได้ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ขององค์การของตน ทำให้หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และประชาชน

* Doctoral of Ph.D., Program in Philosophy (Public Administration), Graduate School, Western University.

** Department of Public Administration, Graduate School, Western University.

เกิดความสับสน ไม่เข้าใจบทบาท ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกอย่างแท้จริง

และประการที่สี่ การจัดโครงสร้างขององค์การยังไม่ได้รับการพัฒนานในเชิงระบบหรือมีการบริการสาธารณะให้เกิดประโยชน์ต่อทหารผ่านศึกได้อย่างชัดเจน สำนักงานภายในองค์การมีทิศทางการทำงานไม่เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน ทำให้เกิดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน

คำสำคัญ : ความรับผิดชอบและตรวจสอบได้ ,องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

ABSTRACT

This article aims to 1) study the state of responsibility and audit of the Veterans Administration. 2) To study the elements of responsibility and verification of the Veterans Affairs Organization. 3) To study the way to present research results. Development of Responsible and Verifiable Responsibilities of the Veterans Administration. This research is qualitative research as a method to study new knowledge from key informant interviews 1 and the researcher studied the document. Two groups of seven people were interviewed Analyze qualitative data by providing a database that can be easily used for analyzing data, such as classifying data into systems to assure the reliability of the data.

Findings were as follows:

Described the phenomenon of organizational structure change in accordance with current government policy. The results of this research. The findings are as follows.

In the first place, the Veterans Administration lacked good administrative and management systems to drive the private sector to engage in the careers of veterans and their families to improve their wellbeing. Family But some mosquitoes focus on vocational training in a normal way that cannot add value. And focus on the private sector in large projects, rather than developing veterans potential.

Second, the government ignores the potential of the Veterans Administration. It has the ability to take responsibility for the project or not, but has the resolution to grant privileges to work from the government. Without a bid Cause fraud and misbehavior.

Third, the Veterans Administration does not give priority to the publicity of its organization. Government agencies Private agencies and people are confused. Do not fully understand the role and mission of the Veterans Administration.

And fourth Organizational structure has not been systematically developed or public service is rendered to the benefit of veterans. The internal office is not working in the same way. Cause complex workflows.

Keywords Responsibility and Verification, Veterans Assistance Organization

1. บทนำ

หลังคณะรักษาความสงบแห่งชาติหรือ คสช. ทำการรัฐประหารเมื่อวันที่ 22 พ.ค. 2557 ฝ่ายเศรษฐกิจของ คสช. ได้มีหนังสือลงวันที่ 1 ก.ค.2557 เสนอเรื่ององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ขอสิทธิพิเศษในการรับจ้างจ้างพัฒนาหรือก่อสร้างปรับปรุงฟื้นฟูแหล่งน้ำ งานขุดลอกคูคลอง ลำรางสาธารณะ งานสร้างฝายกั้นน้ำและงานรอกท่อระบายน้ำของกระทรวงการคลังไปดำเนินการ หลังจากนั้น คสช. ได้มีมติเมื่อวันที่ 15 ก.ค.2557 รับทราบมติคณะกรรมการพิจารณาสิทธิพิเศษของหน่วยงานและรัฐวิสาหกิจในการประชุมครั้งที่ 1/2557 ให้องค์การทหารผ่านศึกได้รับสิทธิพิเศษประเภทไม่บังคับในการรับจ้างจ้างพัฒนาหรือก่อสร้างปรับปรุงฟื้นฟูแหล่งน้ำ ฯลฯ ให้แก่ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐ สำหรับเหตุผลที่อนุมัติสิทธิพิเศษเรื่องดังกล่าวให้กับองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมีการระบุว่า เพื่อช่วยให้ทหารผ่านศึกที่สละเลือดเนื้อ และมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นด้วยการนำรายได้จากการดำเนินโครงการดังกล่าวผ่านสำนักงานกิจการเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และการบริการ (สกบ.) ซึ่งมีหน้าที่ในการดำเนินงานด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม อุตสาหกรรมจากการผลิตทางการเกษตรการบริการ การประกอบกิจการรับเหมาก่อสร้างอาคาร และงานก่อสร้างอย่างอื่นทุกชนิด งานซ่อม งานสร้างถนน รวมทั้งรับทำงานโยธาทุกประเภท ซึ่งมีขีดความสามารถที่จะรับจ้างพัฒนาหรือก่อสร้างปรับปรุงฟื้นฟูแหล่งน้ำ ฯลฯ เพื่อนำรายได้มาสมทบงบประมาณในกาสงเคราะห์ทหารผ่านศึก และครอบครัว เป็นการช่วยลดภาระงบประมาณรายจ่ายของรัฐในการให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกอีกด้านหนึ่ง ดังนั้น ในการบริหารภาครัฐจะสามารถให้คำตอบกับความสงสัยที่ประชาชนมีต่อองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ย่อมต้องมีหน้าที่ในการแสดงความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกและมีระบบบริหารงานที่โปร่งใส จึงเป็นปัญหาสำคัญเรื่องหนึ่งในการปรับระบบบริหารงานภาครัฐขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เน้นการเปิดเผยข้อมูลและวิธีการทำงาน ให้ทหารผ่านศึกได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์เพื่อให้อย่างมั่นใจว่าองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะสามารถ ดำเนินการอย่างไรการบริหารงานที่จะทำให้ความเชื่อมั่นจากทหารผ่านศึกและเกิดประโยชน์ และกำหนดวิธีการต่างๆที่จะนำมากำหนดระเบียบข้อบังคับ ในการบริหารงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกต่อไปในอนาคต (Sukanya Piyapitak (2011 : 134))

หากจะกล่าวถึงองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจากภาพลักษณ์และความเข้าใจของผู้คนในสังคม คือเป็นเพียงองค์การหรือหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดูแลสวัสดิการของอดีตทหารที่ผ่านการรบจากสมรภูมิ แล้วบาดเจ็บจนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นบุคคลทุพพลภาพ

(พิการ) จนต้องคอยได้รับการช่วยเหลือจากสังคม ทำให้สังคมเกิดความสนใจถึงบทบาทหน้าที่ และโครงสร้างของ อผศ. รวมถึงขอบเขตการทำงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ว่าสามารถกระทำได้บ้างตามกฎหมาย ในขณะที่ผ่านมามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมืองและเอกชนบางแห่งต่างมุ่งแสวงหาประโยชน์ทางธุรกิจโดยใช้ภาพลักษณ์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในรูปแบบการบริหารจัดการหรือการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ เพื่อนำรายได้มาสมทบทุนกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ เป็นทุนการศึกษาสำหรับบุตรของทหารผ่านศึก เป็นสวัสดิการสำหรับทหารผ่านศึก และในการสงเคราะห์ช่วยเหลือครอบครัวของทหารผ่านศึก ในขณะที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (อผศ.) ไม่สามารถสร้างภาพลักษณ์ขององค์การให้มีความโดดเด่นในกิจกรรมแต่เลือกเป็นองค์การที่เปิดกว้างเพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ เข้ามาแสวงหาผลประโยชน์โดยอาศัยภาพลักษณ์ขององค์การเพื่อความน่าเชื่อถือ ซึ่งมีทหารผ่านศึกเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้ผู้คนในสังคมรู้สึกเช่นกัน (Rakhwamsuk, E., (2017))

จากปรากฏการณ์ที่เป็นประเด็นปัญหาขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ตามตัวอย่างทั้งหมดนี้ทำให้สังคมตั้งคำถาม ตลอดจนมีการวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับการดำเนินงานของ อผศ. ว่ามีการทุจริตมีกลุ่มขบวนการโกงอย่างเป็นระบบ และมีการเอื้อผลประโยชน์ตอบแทนแก่ผู้มีอำนาจบางกลุ่ม โดยปัญหาเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการดำเนินการและกิจกรรมของ อผศ. ได้เกิดขึ้นในช่วงที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อดีของร่างรัฐธรรมนูญฉบับ 2560 ว่าเป็น “ฉบับปราบโกง” ภายใต้การบริหารงานของรัฐบาลทหาร คสช. ที่ประกาศเจตนารมณ์อย่างแน่วแน่ในการปราบโกงทุกรูปแบบล้างระบบการทุจริต และจะสร้างกลไกป้องกันการทุจริตในอนาคต แต่กลับมีเรื่องไม่โปร่งใสในการดำเนินการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกออกมาอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจกับปรากฏการณ์ความรับผิดชอบและการตรวจสอบได้ของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ปัญหาอุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การที่เหมาะสม ดังนั้น จึงเป็นการสมควรที่จะมีการศึกษาวิจัยเรื่องนี้

2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพความรับผิดชอบ และการตรวจสอบได้ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

2.2 เพื่อศึกษาองค์ประกอบความรับผิดชอบ และการตรวจสอบได้ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

2.3 เพื่อนำเสนอผลงานวิจัยความรับผิดชอบและตรวจสอบได้ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาวิจัยรูปแบบกระบวนการทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์ โดยศึกษาแหล่งข้อมูลจากเอกสาร ตำรา

บทความ แนวคิด ทฤษฎี หนังสือ สิ่งพิมพ์จากการสืบค้นทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อทางเว็บไซต์ ต่างๆ เกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์ สภาพองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก การปรับโครงสร้างการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน และผลงานวิจัยของหน่วยงานราชการที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐมาประกอบการศึกษาค้นคว้าเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลสำคัญกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ด้วยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) แบบเจาะจงผู้เชี่ยวชาญจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจำนวน 2 คน ข้าราชการส่วนปฏิบัติงานจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจำนวน 4 คนและทหารผ่านศึกประจำการทหารผ่านศึคนอกประจำการรวม 14 คน และการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) แบบเจาะจง จำนวน 7 คน พื้นที่ในการศึกษาวิจัย คือ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ที่อยู่ 420/3 ถนนราชวิถี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวีกรุงเทพมหานคร 10400และสำนักงานองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตสุพรรณบุรี ที่อยู่ 9/1 หมู่ที่ 4 ถนนมาลัยแมน ตำบลรั้วใหญ่ อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี 72000

4. ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

สภาพองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก การดำเนินงานภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลง วิฤตการณ์ที่เกิดขึ้น และการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การที่จะขับเคลื่อนประเทศให้มีความก้าวหน้า และนำไปสู่การพัฒนาอย่างมั่นคงระบบราชการไทยจะต้องเป็นระบบที่มีความเข้มแข็ง มีความน่าเชื่อถือ มีความไว้วางใจ ซึ่งสภาพปัญหาของระบบราชการที่มีมานาน ควรจะต้องนำมาวิเคราะห์และนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ที่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ และเสริมสร้างระบบราชการให้มีขีดสมรรถนะสูงและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในบริบทต่างๆ เช่น ด้านทรัพยากรบุคคล, ด้านโครงสร้าง, ด้านกฎหมายและกฎระเบียบ ข้อบังคับ, ด้านความพร้อมของภาครัฐ ฯลฯ ตลอดจนพัฒนาไปสู่การให้บริการในรูปแบบการให้บริการทางเลือกที่หลากหลายมากขึ้น และขีดสมรรถนะขององค์การซึ่งการพัฒนากระบวนราชการจำเป็นต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีขีดสมรรถนะสูงและมีความทันสมัย

องค์ประกอบที่มีผลต่อความรับผิดชอบและตรวจสอบได้ถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก นโยบายของภาครัฐที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานการที่จะบริหารหน่วยงานภาครัฐให้มีคุณภาพนั้นองค์ประกอบสำคัญ คือ ผู้บริหารองค์การต้องมีความรู้ มีวิสัยทัศน์ มีความโปร่งใส และในขณะเดียวกันหน่วยงานทั้งพนักงาน บุคลากร ต้องให้ความร่วมมือในการทำงาน ดังนั้น การที่ผู้บริหารจะขับเคลื่อนให้ทีมงานมาช่วยทำงานต้องมีความพิเศษในการบริหาร โดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร การจะก้าวข้ามไปเป็นหน่วยงานที่ทันสมัยนั้นจะต้องมีบุคลากรที่ทันสมัยด้วยต้องมีการปรับเปลี่ยนตัวเองเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ของประเทศ ปัญหาด้านบุคลากรที่ยังขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานหรือขาดความเป็นมืออาชีพ

แนวทางในการพัฒนาองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก สำหรับแนวทางในการพัฒนาองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เป็นแนวคิดที่ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผน โดยลักษณะของบริการภาครัฐที่ในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารบ้านเมือง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์สอดคล้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เสนอแนวทางการปฏิบัติ คือ อยากรให้มีการพัฒนาองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเพื่อความโปร่งใสจะได้ไม่ถูกมองไปในทางไม่เหมาะสม ทำให้เกิดข้อสงสัยและเป็นอุปสรรคในการพัฒนาองค์การสืบไป

5. อภิปรายผล

อภิปรายผลการวิจัย

ปรากฏการณ์ “ความรับผิดชอบและตรวจสอบได้ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก” แสดงให้เห็นถึงบทบาทขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกอีกทั้ง การกำหนดโครงสร้างการบริหาร และการจัดการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เพื่อประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจร่วมกันถึงวัตถุประสงค์อย่างแท้จริงขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกดั่งนั้น เพื่อความชัดเจนในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับ “ความรับผิดชอบและตรวจสอบได้ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก” ผู้วิจัยขออภิปรายผลจากข้อค้นพบ 4 ประเด็น ดังนี้

1.การบริหารและการจัดการสร้างอาชีพในภาคเอกชน

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เป็นองค์กรของรัฐบาลจัดตั้งเพื่อการกุศล เพื่อให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ครอบครัวของทหารผ่านศึกและทหารนอกประจำการ เพื่อเป็นการตอบแทนคุณงามความดี ความเสียสละในการปกป้องเอกราชอธิปไตยของชาติ ซึ่งจะแตกต่างจากการสงเคราะห์ทั่วไปที่ต้องช่วยเหลือผู้ยากไร้หรือผู้ด้อยโอกาสให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ตามสถานภาพโดยไม่เป็นภาระของสังคมในอนาคต การบริหารและการสร้างอาชีพในภาคเอกชนนั้น องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้มีการดำเนินการมาตลอดแต่ยังไม่มีผลชัดเจนในการปฏิบัติมากนัก จึงต้องมีการกำหนดกฎข้อบังคับ ระเบียบต่างๆ ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Manutsawe jampatas (2010). จากผลการวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการการสงเคราะห์ของทหาร ผ่านศึก พิจารณาจากการรับ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการการสงเคราะห์ของทหารผ่านศึกพิจารณาจากการรับ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในแต่ละด้านในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ณ สำนักงานองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก รายได้ และอายุ จะมีผลต่อความต้องการการสงเคราะห์ของทหารผ่านศึกพิจารณาจากการรับ กล่าวคือ หากทหารผ่านศึกพิจารณาจากการรับมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมาก มีรายได้มาก และมีอายุน้อย จะทำให้ทหารผ่านศึกพิจารณาจากการรับมีความต้องการการสงเคราะห์ลดลง

2.ธรรมาภิบาลขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกต้องพัฒนาการกระบวนแนวทางในการจัดการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพ โดยปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อนในด้านการบริหารการจัดการภายในองค์การนั้น การบริหารงานขององค์การการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจึงจำเป็นต้องใช้หลังรรมมาภิบาลในการบริหารจัดการ ธรรมาภิบาลหมายถึงการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่มีแนวทางในการจัดระเบียบให้สังคมรัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชนซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการและฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขมีความรัก ความสามัคคีและร่วมกันก่อให้เกิดพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yuttana Ruchkang (2015). จากผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาระบบโครงสร้างการสงเคราะห์กรณีศึกษาขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ และกระทรวงกิจการทหารผ่านศึกสหรัฐอเมริกา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาจุดอ่อนและจุดแข็งของระบบการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกของประเทศไทย โดยเทียบเคียงกับระบบการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกของสหรัฐอเมริกา รวมทั้งศึกษาปัญหาและความต้องการของทหารผ่านศึกไทย สำหรับนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาแนวทางการให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก ให้ทหารผ่านศึกมีคุณภาพชีวิตและสวัสดิการที่ดีขึ้น

3.การประชาสัมพันธ์องค์การรูปแบบใหม่

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่เป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบ และไม่ได้แสดงให้เห็นถึงการตรวจสอบที่มีความชัดเจนในด้านการตัดสินใจของการบริหารตามที่ประชาชนมีความเคลือบแคลงสงสัย การประชาสัมพันธ์ ควรจะทำหน้าที่เป็นเสมือนคนกลางในการติดต่อประสานงานระหว่างองค์การและสาธารณชน เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารจากองค์การได้รับการเผยแพร่สู่สาธารณชน และเพื่อนำข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็นจากสาธารณชนมาเผยแพร่ให้องค์การได้รับทราบอย่างเท่าเทียมกันเพื่อหวังให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ผลของการประชาสัมพันธ์จะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงขององค์การและสาธารณะชน อันเป็นการดำเนินงานที่อยู่บนพื้นฐานของ“ความรับผิดชอบต่อสังคม” อย่างแท้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sukanya Piyapitak (2011). จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของทหารผ่านศึกต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตนครราชสีมา จากกลุ่มตัวอย่างทหารผ่านศึกในเขตนครราชสีมา ประกอบด้วยจังหวัดนครราชสีมา และชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือความเชื่อถือไว้วางใจการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ

4.การบริการสาธารณะกับทหารผ่านศึกและครอบครัว

การบริการสาธารณะแนวใหม่ของสำนักงานองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ควรเป็นการดำเนินงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นประชาธิปไตย พนักงานต้องส่งมอบประชาธิปไตย พนักงานองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกไม่ควรมีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในงาน

เท่านั้น หากแต่ต้องกระทำเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ทหารผ่านศึกที่มารับบริการ การบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การต้องขับเคลื่อนโดยพื้นฐานของผลประโยชน์สาธารณะที่เป็นผลประโยชน์ร่วมกันของคนในสังคม ซึ่งไม่ใช่เพียงแค่การรวบรวมผลประโยชน์ของแต่ละคนเข้าด้วยกันเท่านั้น ซึ่งพนักงานมีบทบาทสำคัญในการเจรจาและหาข้อตกลงร่วมในผลประโยชน์สาธารณะ สำนักงานองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chatchapong Chatchasakul (2006). จากผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของทหารผ่านศึกและครอบครัวต่อการนำนวัตกรรมบริการด้านการสงเคราะห์แบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การสงเคราะห์ผ่านศึกส่วนกลาง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมทหารผ่านศึก และครอบครัว มีความคิดเห็นให้นำนวัตกรรมบริการด้านการสงเคราะห์แบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ อยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาในประเด็นย่อยทั้งหมด 10 ประเด็น พบว่า มีความเห็นอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง ยกเว้น ในเรื่องไม่มีการกรอกแบบฟอร์มคำร้องอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

6. ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความรับผิดชอบต่อและตรวจสอบได้ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ครั้งนี้ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับองค์การดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในการวิจัยครั้งนี้ “ความรับผิดชอบต่อและตรวจสอบได้ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก” ควรมีการดำเนินงานดังนี้

1. การปรับโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐตามนโยบายรัฐบาล ควรมีบทบาทที่ชัดเจนและมีการปฏิบัติงานเชิงรุก โดยการนำนโยบายจากรัฐบาลไปสู่การพัฒนา ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับส่วนกลางและระดับส่วนภูมิภาคอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นเพื่อบริการสวัสดิการต่างๆที่ดีให้แก่ทหารผ่านศึกและครอบครัวอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ในการดำเนินงานยังมีข้อจำกัดในด้านบทบาท หน้าที่และบุคลากรที่ไม่เพียงพอ ทั้งเชิงปริมาณและด้านความรู้ ความสามารถจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะและเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกัน

ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

นอกจากนี้การนำนโยบายและกลไกไปปฏิบัติ ควรมีการวางแผนงานกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากการวิจัยดังนี้

1. ควรนำผลวิจัยที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ที่มีความสอดคล้องกับภารกิจ หน้าที่และนำองค์ความรู้ หรือเครื่องมือในการนำไปปฏิบัติงานปรับประยุกต์ใช้และการบูรณาการร่วมกันของหน่วยงาน

2. ควรนำผลวิจัยครั้งนี้ที่ได้ไปใช้อาจต้องปรับกลไกรูปแบบ การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาของหน่วยงาน

3. การนำผลวิจัยครั้งนี้ไปใช้ควรมีการประสานงานเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานด้วยกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการขยายผลไปสู่การดำเนินการวิจัยเพื่อต่อยอดนั้น ควรมีแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

1. ควรมีการวิจัยเรื่องการพัฒนาองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในด้านโครงสร้าง บทบาทและ หน้าที่รวมถึงความเหมาะสมในสถานการณ์ที่ควรเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นองค์ความรู้หรือเครื่องมือที่จะเป็นกลไกนำไปปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป

2. ควรมีการวิจัยลักษณะเชิงปฏิบัติการ ควรมานโยบายและกลไกในด้านการปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงานองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่นำไปสู่ประสิทธิภาพของการบริหารงานต่อไป

References

- Chatchapong Chatchasakul (2006). The opinions of veterans and their families on the introduction of innovative electronic welfare services: a case study. Welfare organizations through centralized combat.
- Rakkhwamsuk, E., (2017).Responsibility of government agencies that can be investigated Buddhist National Buddhist Organization Bangkok: Western University.
- Manutsawe jampatas (2010). Based on the results of the study on the need for military aid. The battle of the disabled. The Veterans Administration under the Royal Patronage
- Yuttana Ruchkang (2015). A Study of Housing Structure System Case Study of the Veterans Administration Organization under Royal Patronage And the United States Department of Veterans Affairs
- Sukanya Piyapitak (2011). Veterans Satisfaction on Quality of Service of Veterans Administration Office in Nakhon Ratchasima.