

แนวทางการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพล กรมสารบรรณทหารบก
สำหรับข้าราชการนอกประจำการ

เอกสารวิจัยส่วนบุคคล



โดย

พันเอกหญิง สิมภา จันทรหอมกุล
รองผู้อำนวยการกอง กรมสารบรรณทหารบก

วิทยาลัยการทัพบก


กันยายน 2567


เอกสารวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพล กรมสารบรรณทหารบก
สำหรับข้าราชการนอกประจำการ
โดย พันเอกหญิง สีมภา จันทรหอมกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา พันเอกหญิง จันทรา นาคบุญนำ

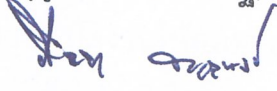
วิทยาลัยการทัพบก อนุมัติให้เอกสารวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรหลักประจำ วิทยาลัยการทัพบก ปีการศึกษา 2567 และเห็นชอบให้เป็น
เอกสารวิจัยส่วนบุคคลที่อยู่ในเกณฑ์ระดับ ดีมาก

พลตรี 
(ทองศักดิ์ มหาวงศ์) ผู้บัญชาการวิทยาลัยการทัพบก

คณะกรรมการควบคุมเอกสารวิจัยส่วนบุคคล

พันเอก 
(ยุทธนา ชันทอง) ประธานกรรมการ

พลโท 
(นกุล โล่ห์ประเสริฐ) ผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรึกษา

พันเอก 
(ปริญญา ฉายะพงษ์) กรรมการ

พันเอก 
(ทัฬหพงศ์ บำเรอราช) กรรมการ


พันเอกหญิง 
(จันทรา นาคบุญนำ) กรรมการ

บทคัดย่อ

ผู้วิจัย	พินเอกหญิง สิมาภา จันทรหอมกุล
เรื่อง	แนวทางการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพล กรมสารบรรณทหารบก สำหรับข้าราชการนอกประจำการ
วันที่	11 กันยายน 2567 จำนวนคำ : 8,727 จำนวนหน้า : 30
คำสำคัญ	งานด้านสิทธิกำลังพล ข้าราชการนอกประจำการ
ชั้นความลับ	ไม่มีชั้นความลับ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและรูปแบบการดำเนินงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ ที่กรมสารบรรณทหารบกรับผิดชอบ วิเคราะห์ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานด้านสิทธิกำลังพลจากนโยบายการพัฒนา ระบบราชการ โดยทบทวนเอกสารร่วมกับการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง และนำมา วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ ผลการวิเคราะห์พบว่าแนวทางในการพัฒนางาน ด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการที่เหมาะสมคือการพัฒนา รูปแบบการ ปฏิบัติงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งทบทวนและแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และพัฒนา ทักษะความรู้เกี่ยวกับงานด้านสิทธิกำลังพลและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ ปฏิบัติงานให้กับบุคลากร สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเห็นควรศึกษาและขยายผลแนว ทิศทางการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการโดยใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการใน ภาพรวมของกองทัพบกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ABSTRACT

AUTHOR: COLONEL SIMAPA CHANHOMKUL
TITLE: Guidelines for developing work on personnel rights The Adjutant General Department for off-duty government officials
DATE:  September, 2024 **WORD COUNT :** 8,727 **PAGES :** 30
KEY TERMS: Personnel rights work, Off-duty government official
CLASSIFICATION: Unclassified

The purpose of this research was to study the problem conditions and operating procedures regarding personnel rights of the off-duty government officials which the Adjutant General Department is responsible for. Analyzed the results of work on personnel rights from the government policy by reviewing documents, interviews and analyzing the strategic environment. The results of the analysis found that guidelines for developing work on personnel rights of the off-duty government officials is to develop operating models using information technology systems. Including reviewing and amending related regulations to improve the operating process to be consistent with the current situation and develop knowledge skills and information technology in operations. For additional suggestions, it is considered necessary to expand the guidelines for developing work on personnel rights of the off-duty government officials, using the information technology system in order to operate the personnel rights of the off-duty government officials in the Army as a whole efficiently.

กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง แนวทางการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพล
กรมสารบรรณทหารบก สำหรับข้าราชการนอกประจำการ ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วย
ความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากคณะกรรมการสอบงานวิจัยที่กรุณาให้
คำแนะนำและคำปรึกษาในการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ใน
การทำเอกสารวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พันเอกหญิง จันทิรา นาคบุญญา อาจารย์ที่ปรึกษา
พลโท นฤกุล โล่ห์ประเสริฐ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อธิธิกร ขำเดช
อาจารย์ที่ปรึกษาพิเศษประจำกลุ่มวิจัย ที่กรุณาให้แนวคิดที่เป็นประโยชน์ในการทำ
เอกสารวิจัยส่วนบุคคล รวมถึงตรวจสอบต้นฉบับอย่างละเอียด จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้
เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่กรมสารบรรณทหารบก
ที่เสียสละเวลาให้ข้อมูลและความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยหวังเป็น
อย่างยิ่งว่าเอกสารวิจัยฉบับนี้จะมีคุณค่าต่อวิทยาลัยการทัพบก กองทัพบก รวมถึงผู้สนใจ
ทั่วไปที่ต้องการศึกษาข้อมูลและนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
วิธีการศึกษา	5
ประโยชน์ที่ได้รับ	6
บทที่ 2 บทวิเคราะห์	
สิทธิของข้าราชการนอกประจำการ	7
การให้บริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ	8
นโยบายการปฏิบัติงานของกองทัพบก ประจำปีงบประมาณ 2567	12
การปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ	12
ความพร้อมในการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพล	15
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์	17
แนวทางการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ	20
บทที่ 3 บทอภิปรายผล	25
บทที่ 4 บทสรุป	
บทสรุปจากการวิจัย	28
ข้อเสนอแนะ	29
เอกสารอ้างอิง	

ประวัติผู้วิจัย

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580)¹ ที่มุ่งหวังให้ประเทศไทย มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว รัฐบาลจึงกำหนดนโยบายการขับเคลื่อน เศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศ หรือที่เรารู้จักว่า ไทยแลนด์ 4.0 ดังนั้นจึงจำเป็นต้อง กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศระยะยาวที่มุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการ พัฒนาความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ทั้งนี้ มียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศด้านการบริหารจัดการภาครัฐ คือ ประเด็น ยุทธศาสตร์ที่ 6 ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหาร จัดการภาครัฐ โดยการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และการพัฒนา ดังกล่าวจะต้องบูรณาการกันอย่างมีเอกภาพและสอดคล้องกันบนความร่วมมือของภาค ส่วนต่าง ๆ ตั้งแต่ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ภาควิชาการ และภาคส่วนอื่นในสังคม

กลไกของภาครัฐเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2566 - 2580² โดยเฉพาะประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ที่กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐจะต้องมีการ บูรณาการและเชื่อมโยงการทำงานทุกระดับ เพื่อให้ประเทศสามารถยกระดับการพัฒนาให้ บรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายการพัฒนาประเทศ ซึ่งหน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และ ประชาชน สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ในการติดตามประเมินผลการพัฒนาประสิทธิภาพ ภาครัฐและการให้บริการสาธารณะตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติได้ในทุกระดับ กอปร

กับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570)³ ที่กำหนดแนวทางการปฏิรูประบบราชการให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0 ให้เป็นการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เป็นที่ไปในลักษณะภาครัฐอัจฉริยะที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย รวมถึงเปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกันทั้งระหว่างภาครัฐด้วยกันเองและภาคส่วนอื่น ๆ ซึ่งที่ผ่านมารัฐบาลได้กำหนดมาตรการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน โดยหน่วยงานภาครัฐจะต้องไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

จากที่กล่าวมาข้างต้น กองทัพบกเป็นส่วนหนึ่งของระบบราชการ ซึ่งได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติงานกองทัพบก ประจำปีงบประมาณ 2567⁴ ที่มุ่งเน้นการดำเนินการปฏิปัติราชการด้านการบริหารจัดการและงบประมาณ ในประเด็นการพัฒนาระบบราชการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558⁵ และ พระราชบัญญัติการปฏิปัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565⁶ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานของรัฐต้องมีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อกับทางราชการและระบบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อราชการ โดยกำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินการเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพล ส่งผลให้กำลังพลและทายาทได้รับสิทธิถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

กรมสารบรรณทหารบก เป็นกรมฝ่ายกิจการพิเศษ รับผิดชอบในการดำเนินการด้านธุรการกำลังพล เช่น การบรรจุ การเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล การรับ-ส่งคืนเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การลาออกหรือเกษียณอายุราชการ การขอรับเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ บำนาญพิเศษ บำเหน็จตกทอด การออกหนังสือรับรองต่าง ๆ ตลอดจนการขอพระราชทานเพลิงศพ ทิบบเพลิง และดินฝังศพ ให้กับกำลังพลและทายาทของกำลังพลทั้งประเภทประจำการนอกประจำการ และลูกจ้างประจำ สังกัดกองทัพบก โดยเมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2563

กรมสารบรรณทหารบกได้จัดตั้งศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อเป็นสถานที่ติดต่อและให้บริการงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ และลูกจ้างประจำ เช่น การเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล การขอรับบำนาญเพิ่ม บำเหน็จดำรงชีพ บำเหน็จตกทอด เงินช่วยพิเศษ และการขอหนังสือรับรองต่าง ๆ เป็นต้น และได้ดำเนินการตามแนวทางที่ภาครัฐกำหนดขึ้น โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว

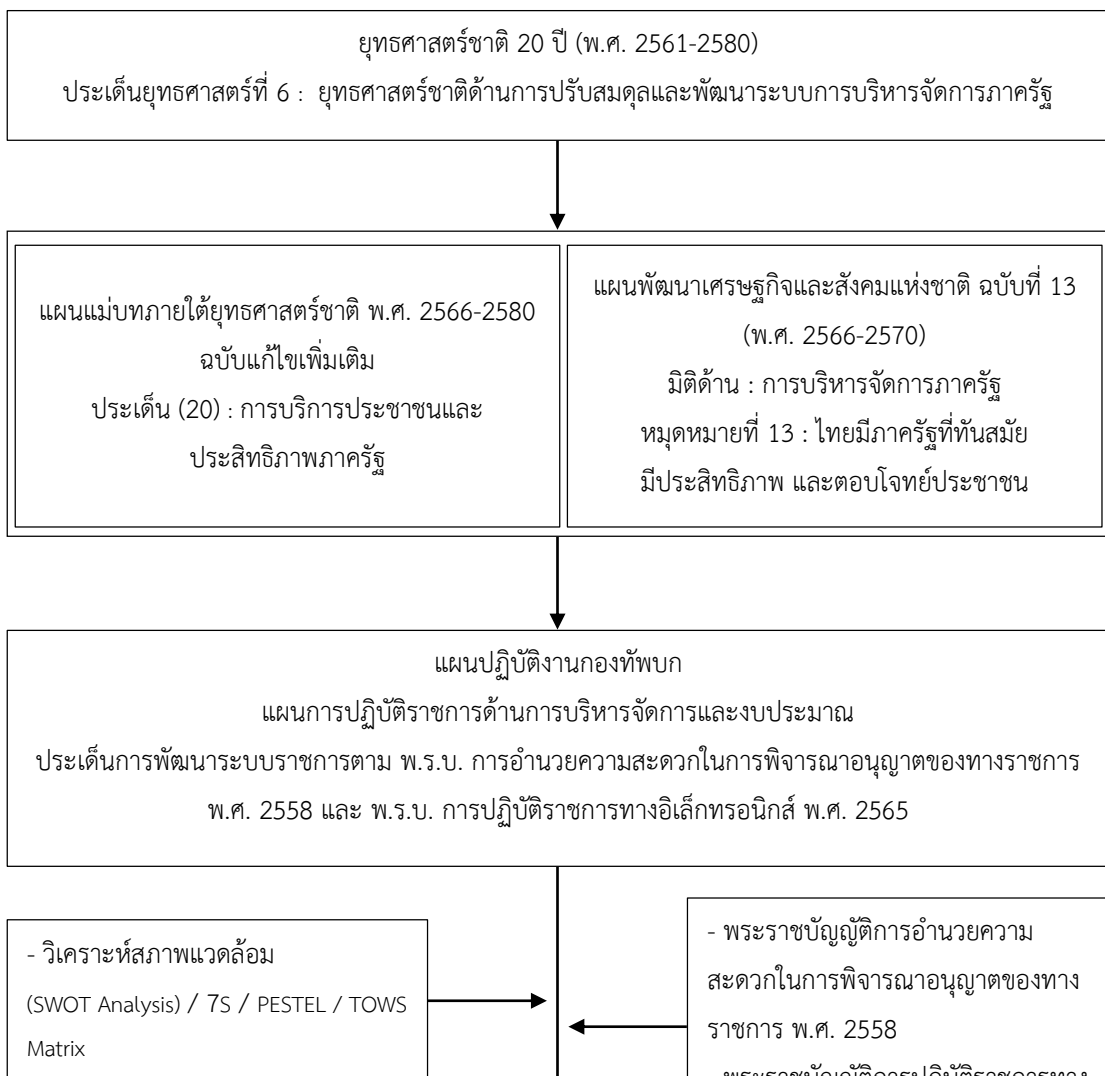
อย่างไรก็ตาม เนื่องจากปัจจุบันสิทธิกำลังพลของกลุ่มกำลังพลประเภท ข้าราชการนอกประจำการที่พึงจะได้รับ นอกจากในส่วนที่กรมสารบรรณทหารบก รับผิดชอบแล้วยังมีจากอีกหลายหน่วยงานที่กระจายอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ส่งผลให้มีข้อจำกัดในการให้บริการเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อราชการและฐานข้อมูลของข้าราชการนอกประจำการที่ยังขาดการเชื่อมโยงและบูรณาการในภาพรวมของกองทัพบก นอกจากนี้ยังพบว่างานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการยังไม่ได้พัฒนารูปแบบให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ทำให้ข้าราชการนอกประจำการและทายาทในฐานะผู้มีสิทธิเกิดความสับสน ไม่มีความสะดวก และเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ส่งผลให้อาจได้รับสิทธิอันพึงมีพึงได้ล่าช้าหรือไม่ครบถ้วน

จากสภาพปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษา “แนวทางการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพล กรมสารบรรณทหารบก สำหรับข้าราชการนอกประจำการ” เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการข้าราชการนอกประจำการและทายาท ให้มีความทันสมัย รวดเร็ว เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับนโยบายของกองทัพบกและนโยบายของรัฐบาล และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมรองรับการพัฒนาสู่การจัดตั้งศูนย์บริการแบบครบวงจรของกองทัพบกอย่างเต็มรูปแบบ ให้เป็นผลสำเร็จซึ่งจะส่งผลต่อไปถึงภาพลักษณ์ที่ดีของกองทัพบกในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและรูปแบบการดำเนินงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ ที่กรมสารบรรณทหารบกได้รับผิดชอบ
2. เพื่อวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากนโยบายการพัฒนาระบบราชการตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในการดำเนินงานด้านสิทธิกำลังพล กรมสารบรรณทหารบกสำหรับข้าราชการนอกประจำการ
3. เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพล กรมสารบรรณทหารบกสำหรับข้าราชการนอกประจำการ ให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาระบบราชการตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการศึกษา

1. รูปแบบการวิจัย

เป็นการศึกษาตามรูปแบบการวิจัยเชิงยุทธศาสตร์ ตามแนวทางที่วิทยาลัยการศึกษากำหนด โดยวางแผนทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาให้สอดคล้องและตอบสนองกับบริบทของกองทัพบก

2. ขอบเขตการศึกษา

ศึกษารูปแบบและวิธีการให้บริการข้าราชการนอกระบบราชการที่มีให้บริการอยู่ในปัจจุบัน โดยการทบทวนเอกสาร งานวิจัยและการสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และทำการวิเคราะห์ตามแนวคิดพัฒนาระบบราชการตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อนำมาปรับให้ได้แนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการข้าราชการนอกระบบราชการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูลโดยทำการศึกษาข้อมูล ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการข้าราชการนอกประจำการ ทั้งเรื่องกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ด้วยวิธี Documentary Research โดยสืบค้นจากฐานข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งเว็บไซต์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาเลือกแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ และการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้กรอบการคิดเชิงยุทธศาสตร์และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) รวมทั้งทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์

5. ขั้นตอนการดำเนินงาน

การศึกษาครั้งนี้ได้เริ่มจากการจัดทำโครงร่างวิจัย ในห้วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 เมื่อได้รับอนุมัติโครงร่างวิจัยจึงจะดำเนินการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากงานวิจัย เอกสารวิชาการ วารสารต่าง ๆ รวมถึงการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อสรุปและอภิปรายผลภายในเดือนเมษายน พ.ศ. 2567 และได้กำหนดให้มีการนำเสนอความก้าวหน้าของการศึกษานี้อย่างต่อเนื่องกับอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรึกษา โดยกำหนดเป้าหมายเพื่อนำมาจัดทำรายงานวิจัยและรูปเล่มวิจัยพร้อมนำเสนองานวิจัยต่อคณะกรรมการวิจัยวิทยาลัยการทัพบกในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2567

ขั้นตอนการดำเนินงาน

กิจกรรม \ ห้วง	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67
เลือกเรื่องและกำหนดหัวข้อการวิจัย	↔						
สอบการนำเสนอโครงร่างเอกสารวิจัย		↔					
ศึกษาค้นคว้าที่มาของปัญหา		↔	↔				
การวิเคราะห์, สังเคราะห์ข้อมูล				↔			

การสรุปผลการวิจัย					↔		
การนำเสนอผลการวิจัย						↔	
จัดทำรูปเล่ม							↔

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบสภาพและปัญหาในปัจจุบันเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ ที่กรมสารบรรณทหารบกได้รับผิดชอบ
2. สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ ที่กรมสารบรรณทหารบกได้รับผิดชอบ ให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาระบบราชการตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปขยายผลหรือเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านสิทธิกำลังพลของกำลังพลกลุ่มอื่น ๆ ในสังกัดกองทัพบก

บทที่ 2

บทวิเคราะห์

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพล กรมสารบรรณทหารบก สำหรับข้าราชการนอกประจำการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและรูปแบบการดำเนินงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสารบรรณทหารบก รวมถึงวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากนโยบายพัฒนาระบบราชการตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และเสนอแนวทางการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ ให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาระบบราชการตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล ค้นคว้า ศึกษา ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพล กรมสารบรรณทหารบก สำหรับข้าราชการนอกประจำการ

สิทธิของข้าราชการนอกประจำการ

ข้าราชการนอกประจำการ หมายถึง นายทหารสัญญาบัตร นายทหารประทวน และพลทหารประจำการที่ออกจากราชการด้วยเหตุลาออกปกติ เกษียณอายุราชการ หรือลาออกจากราชการตามโครงการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนด เป็นทหารกองหนุน ทหารนอกราชการ หรือทหารพันราชการตามข้อบังคับทหาร ว่าด้วยการแบ่งประเภท นายทหารสัญญาบัตร⁷ ซึ่งมีสิทธิได้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จหรือบำนาญตามพระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. 2497⁸ หรือพระราชบัญญัติกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. 2539⁹ แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ จากหนังสือคำแนะนำสำหรับข้าราชการทหารออกจากราชการ ของกองทัพบก¹⁰ ได้กล่าวถึงสิทธิของข้าราชการทหารนอกประจำการ ดังนี้

1. สิทธิของข้าราชการทหารเมื่อออกจากราชการ

ข้าราชการทหารเมื่อออกจากราชการ โดยไม่มีความผิดจะมีสิทธิได้รับเงินต่าง ๆ จากทางราชการ ดังนี้

- 1.1 เงินเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ อย่างใดอย่างหนึ่ง แล้วแต่กรณี
- 1.2 บำนาญพิเศษเหตุทุพพลภาพ (กรณีสงเคราะห์รับราชการต่อๆ)
- 1.3 เงินออมทรัพย์
- 1.4 เงินก้อนจากกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) กรณีที่เป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.)
- 1.5 เงินบำเหน็จดำรงชีพ กรณีที่มีสิทธิรับบำนาญ
- 1.6 เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร (ถ้ามี) เว้นบุตรบุญธรรม
- 1.7 เงินค่ารักษาพยาบาลของตนเอง, บิดา, มารดา, ภริยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

2. สิทธิที่ทายาทจะได้รับเมื่อข้าราชการนอกประจำการถึงแก่กรรม

เมื่อข้าราชการบำนาญถึงแก่กรรม ทายาทมีสิทธิได้รับบำเหน็จตกทอด เงินช่วยเหลือ และเงินค้ำจ่ายต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 บำเหน็จตกทอด เป็นจำนวน 30 เท่าของบำนาญปกติ และหรือบำนาญพิเศษเหตุทุพพลภาพ รวมกับเงินช่วยค่าครองชีพผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ (ถ้ามี) ในกรณีที่ได้รับบำเหน็จดำรงชีพไปแล้ว (15 เท่าของบำนาญรายเดือนที่ได้รับ แต่ไม่เกินห้าแสนบาท) ทายาทจะได้รับในส่วนที่เหลืออยู่
- 2.2 เงินช่วยเหลือ จำนวน 3 เท่าของบำนาญปกติ และหรือบำนาญพิเศษเหตุทุพพลภาพ รวมกับเงินช่วยค่าครองชีพผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ (ถ้ามี)
- 2.3 เงินค้ำจ่ายต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร บำนาญค้ำจ่าย เป็นต้น

การให้บริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ

ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น (20) การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐและการให้บริการประชาชน ปรับสมดุระบบบริหารจัดการภาครัฐ และพัฒนาระบบบุคลากรอันเป็นพื้นฐานสนับสนุนการพัฒนาอื่น ๆ ที่สำคัญ ภายใต้หลักการของยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐคือ “ภาครัฐ ของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และภาคส่วนอื่น ๆ ได้อย่างตรงจุด โปร่งใส มีคุณภาพและมาตรฐานเทียบเท่าสากล รวดเร็ว โดยมี 2 เป้าหมายระดับประเด็น คือ 1) บริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และ 2) ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้

การดำเนินการเพื่อการบรรลุเป้าหมายประเด็น 1) บริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ มีประเด็นท้าทายที่จำเป็นต้องเร่งแก้ไข เช่น การพัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลให้มีความสามารถสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดในการให้บริการประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างคุณค่าการให้บริการได้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกและความต้องการของประชาชนในประเทศ สำหรับประเด็น 2) ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ทั้งนี้เพื่อให้ประเทศไทยก้าวไปสู่การพัฒนาดิจิทัลในระดับที่สูงขึ้นในอนาคต ภาครัฐไทยต้องตระหนักถึงภารกิจด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐที่ยังคงต้องเร่งดำเนินการให้สำเร็จลุล่วง อันเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างแท้จริง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงในยุคการดำเนินชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) อย่างมีประสิทธิภาพ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทาง ราชการ พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2561 เห็นชอบมาตรการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน (การไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน) ตามที่ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ โดยให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดขึ้น โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. ให้หน่วยงานของรัฐสำรวจว่ามีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศในความรับผิดชอบที่กำหนดให้ประชาชนต้องยื่นหรือส่งสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้มาประกอบการพิจารณาดำเนินการในเรื่องใดหรือไม่
2. ให้หน่วยงานของรัฐประสานหรือเชื่อมโยงฐานข้อมูลเข้าด้วยกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการดึงข้อมูลมาใช้ประกอบการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วเมื่อมีผู้มาขอรับบริการ
3. เมื่อได้รับเอกสารนั้นมาแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานผู้ขอเอกสารนั้น เป็นผู้ลงนามรับรองความถูกต้องของเอกสารแทนการให้ประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ลงนามรับรองความถูกต้องของเอกสาร
4. เพื่อประโยชน์ในการรับ-ส่งข้อมูลและการรักษาความปลอดภัยของทางราชการ การใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งข้อมูลให้ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดเมน .go.th เท่านั้น

5. หน่วยงานรัฐสามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานที่บริการฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนแล้ว เช่น Linkage Center ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และ Government Data Exchange Center หรือ GDX ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เป็นต้น

6. การให้บริการที่เป็นตัวเงินแก่ประชาชนไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใด รวมทั้งการจ่ายเงินและสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ กรรมการ อนุกรรมการ และคณะทำงานของหน่วยงานรัฐทั้งหมด ให้ดำเนินการผ่านระบบ National e-Payment

พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เป็นกฎหมายกลางที่มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดปัญหาและอุปสรรคทางข้อกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอหรือติดต่อใด ๆ กับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงลดทั้งการติดต่อราชการระหว่างหน่วยงานรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วยกัน ให้สามารถทำได้ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติตามกฎหมายของประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ครอบคลุมตั้งแต่การยื่นเรื่อง/รับเรื่อง การติดต่อราชการ การส่ง/รับเอกสาร การแสดงเอกสารหลักฐาน ไปจนถึงการจัดทำและตรวจสอบฐานข้อมูลใบอนุญาต และการจัดเก็บเอกสารราชการ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน รวมทั้งลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของภาครัฐ อันเป็นการดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายและมติของคณะรัฐมนตรี นอกจากนี้ พระราชบัญญัตินี้ยังมีวัตถุประสงค์ในการเสริมสร้างความมั่นใจ

ให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้สามารถรับเรื่องและให้บริการประชาชนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมั่นใจว่าถูกต้องตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2566 ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ เกี่ยวกับแนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อราชการและยกระดับไปสู่การให้บริการระดับมาตรฐาน โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการและระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐ ดังนี้

1. แนวทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานระดับเริ่มต้น และระดับมาตรฐาน ซึ่งเป็นการจัดทำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระยะแรก ตามมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

2. ให้หน่วยงานของรัฐนำงานบริการมาให้บริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง (Biz Portal และ Citizen Portal) โดยมีแนวทางดังนี้

2.1 ให้หน่วยงานที่ยังไม่มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ นำงานบริการมาพัฒนาบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางดังกล่าว เป็นทางเลือกแรก

2.2 ให้หน่วยงานที่มีงานบริการที่พัฒนาเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แล้วนำงานบริการมาเชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง

นโยบายการปฏิบัติงานของกองทัพบก ประจำปีงบประมาณ 2567

เพื่อให้การดำเนินการตามนโยบายและแผนการดำเนินงานของหน่วยเหนือ ตลอดจนการกำหนดแนวทางเพื่อนำไปสู่เป้าหมายการพัฒนาและการปฏิบัติราชการของ

กองทัพบก พ.ศ. 2580 ให้มีความสอดคล้องแผนแม่บทและยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี กองทัพบก จึงมีประเด็นที่มุ่งเน้นการดำเนินการในปีงบประมาณ 2567 เพื่อความต่อเนื่อง โดยมี ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

1. นโยบายด้านกำลังพล

การบริหารจัดการกำลังพลกองทัพบกทั้งระบบให้มีประสิทธิภาพ มี มาตรฐาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหาร จัดการกำลังพล โดยการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางให้สามารถช่วยในการปฏิบัติงานด้าน กำลังพลได้อย่างครอบคลุมเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติ ส่งผลให้กำลังพลได้รับ สิทธิถูกต้องครบถ้วน และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการขยายผลการพัฒนาทักษะดิจิทัลและ การพัฒนาระบบสมรรถนะสำหรับการปฏิบัติงานให้กับกำลังพล ทั้งเป็นรายบุคคลและการ ปฏิบัติงานเป็นหมู่คณะ

2. นโยบายด้านการพัฒนาระบบราชการ

เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ กองทัพบก จึงมุ่งเน้นให้หน่วยในสังกัดดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการ พิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทาง อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ขอรับบริการจาก หน่วยงานของกองทัพบก ทั้งในช่องทางปกติและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การให้บริการ ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลกองทัพบก การให้บริการในสายงานสวัสดิ หรือการให้บริการ งานอื่น ๆ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายในการปฏิบัติของหน่วยงาน

การปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ

โดยกรมสารบรรณทหารบก

กรมสารบรรณทหารบก เป็นกรมฝ่ายกิจการพิเศษ รับผิดชอบในการ ดำเนินการด้านธุรการกำลังพล เช่น การบรรจุ การเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล การรับ-ส่งคืน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ การลาออกหรือเกษียณอายุราชการ การขอรับเบี้ยหวัด บำเหน็จ

บำนาญ บำนาญพิเศษ บำเหน็จตกทอด การออกหนังสือรับรองต่าง ๆ ตลอดจนการขอพระราชทานเพลิงศพ หีบเพลิง และดินฝังศพ ให้กับกำลังพลและทายาทของกำลังพลทั้งประเภทประจำการ นอกประจำการ และลูกจ้างประจำ สังกัดกองทัพบก

เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2563 กรมสารบรรณทหารบกได้จัดตั้งศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการงานด้านสิทธิกำลังพลให้กับข้าราชการที่ลาออก เกษียณอายุราชการ และทายาทของข้าราชการ นอกประจำการที่เสียชีวิต ให้สามารถติดต่อขอรับสิทธิกำลังพลประเภทต่าง ๆ ประกอบด้วย การเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล การตรวจสอบและส่งคืนเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การขอบำนาญเพิ่ม การขอบำเหน็จดำรงชีพ การขอพระราชทานเพลิงศพ หีบเพลิง และดินฝังศพ การขอบำเหน็จตกทอดและเงินช่วยพิเศษ ซึ่งกรมสารบรรณทหารบกรับผิดชอบได้ ณ สถานที่แห่งเดียว อันจะเป็นการอำนวยความสะดวก ประหยัดเวลา ลดขั้นตอน และลดค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ที่มาติดต่อราชการ โดยในการปฏิบัติงานจะมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเชื่อมต่อระบบข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ทำให้เกิดการบริการในรูปแบบที่หลากหลาย เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

1. รูปแบบการดำเนินงาน : แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1 การบริการที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ ซึ่งกรมสารบรรณทหารบกจะจัดเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการประจำที่ศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ

1.2 งานบริการที่ดำเนินการด้วยตนเองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่กรมสารบรรณทหารบกหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนาขึ้น

2. กระบวนการดำเนินงาน

กระบวนการดำเนินงานเป็นการบริการแบบ Front office และ Back office โดยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จจะทำหน้าที่เป็นส่วน Front office ในการรับเรื่องและตรวจสอบข้อมูล เพื่อส่งต่อข้อมูลไปยังแผนกต่าง ๆ

ภายในกรมสารบรรณทหารบก ซึ่งทำหน้าที่เป็น Back office ตามความรับผิดชอบงาน สิทธิกำลังพลนั้น ๆ เพื่อดำเนินการต่อไป

3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการในปัจจุบันนั้น กรมสารบรรณทหารบกได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มาช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1 ระบบฐานข้อมูลกำลังพลอิเล็กทรอนิกส์ (PDX)

กองทัพบกได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลกำลังพลอิเล็กทรอนิกส์ (PDX : Personal Data eXchange) หรือการบันทึกประวัติกำลังพลลงบนฐานข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้สนับสนุนบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านกำลังพลทั้งในระดับหน่วยและระดับกองทัพบกให้สามารถปฏิบัติงานผ่านระบบได้ เช่น ระบบงานทำเนียบกำลังพล ระบบงานบรรจุ ระบบงานปรับย้าย ระบบจัดการประวัติกำลังพล เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลในการตรวจสอบเพื่อดำเนินการด้านสิทธิกำลังพลต่าง ๆ ทั้งข้อมูลข้าราชการประจำการและข้าราชการนอกประจำการซึ่งเป็นข้อมูลที่ถูกจำหน่ายออกจากฐานข้อมูลกำลังพลประจำการและนำมารวมไว้ในฐานข้อมูลกลาง

3.2 ระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (Digital Pension)

กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังได้พัฒนาระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (Digital Pension) เพื่อบูรณาการฐานข้อมูลภาครัฐ ปรับปรุงระบบการส่งจ่ายและการจ่ายตรงเบียดหวัด บำเหน็จบำนาญ และเงินอื่นในลักษณะเดียวกัน รวมถึงเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบจ่ายตรงเงินเดือนและค่าจ้างประจำ (ระบบ e-Payroll) ไปยังระบบฐานข้อมูลบุคลากรภาครัฐ สำหรับใช้สิทธิและตรวจสอบสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ เพื่อให้ผู้มีสิทธิและบุคคลในครอบครัวใช้สิทธิเบิกจ่ายตรง

สวัสดิการรักษายาบาลได้อย่างต่อเนื่องและป้องกันการใช้สิทธิที่ไม่ถูกต้อง โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในทุกกระบวนการ เพื่อให้การปฏิบัติงานถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล รวมทั้งสามารถติดตามความคืบหน้าของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การขอรับ การขอเบิก จนถึงการจ่ายเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ และเงินอื่นในลักษณะเดียวกัน ผ่านระบบเครือข่ายของกรมบัญชีกลาง

นอกจากนี้ เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่จะออกจากราชการเพราะเกษียณอายุราชการในแต่ละปีงบประมาณ ได้รับบำเหน็จบำนาญ และสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (Digital Pension) จึงเปิดระบบให้ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่จะเกษียณอายุสามารถยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญล่วงหน้าได้ 8 เดือนก่อนวันครบเกษียณอายุ ทั้งแบบที่เป็นการยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญผ่านหน่วยต้นสังกัด หรือการยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญด้วยตนเองทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลางหรือผ่าน Mobile Application

3.3 ระบบทดแทนการเรียกสำเนาเอกสารราชการ (RCOD)

เพื่อเป็นการปฏิบัติตามมาตรการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน (การไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน) กองทัพบก โดยกรมกำลังพลทหารบกได้พัฒนาระบบทดแทนการเรียกสำเนาเอกสารราชการ (RCOD : Reduction of Copies of Documents) เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลประชาชนกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรผ่านระบบ Linkage Center ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล รวมถึงลดภาระในการเรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้

3.4 ระบบงานสิทธิกำลังพล

กรมสารบรรณทหารบกได้พัฒนาระบบงานสิทธิกำลังพล โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของกรมสารบรรณทหารบก โดยมีการเชื่อมโยงกับ

ฐานข้อมูล PDX ซึ่งเป็นฐานข้อมูลกลางของกำลังพลกองทัพบก เช่น ระบบงานเลื่อนชั้น เงินเดือนและปรับระดับเงินเดือน ระบบงานยศ ระบบงานออกจากราชการ ระบบงาน One Stop Service ของกรมสารบรรณทหารบก เป็นต้น

ความพร้อมในการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพล โดยกรมสารบรรณทหารบก

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากการให้ข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชา บุคลากรระดับปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพล และบุคลากรประจำศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ กรมสารบรรณทหารบก รวมจำนวนทั้งสิ้น 11 คน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความพร้อมในการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ สรุปดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรค

สิ่งที่ผู้ให้สัมภาษณ์กังวลและคิดว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ โดยกรมสารบรรณทหารบก คือ

1.1 บุคลากร จากการสัมภาษณ์พบว่า ปัจจุบันจำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานด้านสิทธิกำลังพลและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และมีภาระงานมาก เนื่องจากต้องปฏิบัติภารกิจอื่นนอกเหนือจากงานประจำ

1.2 ผู้รับบริการ ประกอบด้วยข้าราชการนอกประจำการและทายาท อาจไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิกำลังพลและการขอรับสิทธิดังกล่าว

1.3 สิ่งอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจุบันยังไม่ได้รับการสนับสนุนให้เหมาะสมหรือมีมาตรฐานเพียงพอตามที่เสนอความ

ต้องการ ทำให้ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาการปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่

1.4 มีหน่วยงานอื่น ๆ ในสังกัดของกองทัพบก ที่รับผิดชอบงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ นอกเหนือจากกรมสารบรรณทหารบก เช่น กรมการเงินทหารบก กรมสวัสดิการทหารบก เป็นต้น ทำให้ข้าราชการนอกประจำการและทายาทอาจต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางติดต่อราชการ

1.5 ข้อมูลของข้าราชการนอกประจำการและทายาท ซึ่งต้องมีการขอรับและส่งต่อข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกองทัพบกอาจไม่ครบถ้วน หรือหากระบบการส่งต่อข้อมูลมีความปลอดภัยไม่เพียงพออาจเกิดการรั่วไหลของข้อมูลได้

2. เงื่อนไขความสำเร็จ

สิ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพลข้าราชการนอกประจำการ ได้แก่

2.1 กรมสารบรรณทหารบกควรเสนอให้กองทัพบกจัดตั้งศูนย์บริการงานด้านสิทธิกำลังพลแบบครบวงจรให้กับข้าราชการนอกประจำการและทายาท โดยรวบรวมงานด้านสิทธิกำลังพลและงานบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการนอกประจำการทั้งหมดไว้ ณ สถานที่แห่งเดียว

2.2 ความพร้อมของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน กรมสารบรรณทหารบกควรส่งบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในงานด้านสิทธิกำลังพลเข้ารับการอบรมความรู้เกี่ยวกับงาน รวมทั้งเพิ่มเติมให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับกับรูปแบบการให้บริการภาครัฐที่เปลี่ยนแปลงไปตามนโยบายของรัฐ

2.3 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาให้มีความทันสมัยและสามารถสนับสนุนความต้องการของทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์

เพื่อให้การกำหนดแนวทางการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ ในส่วนงานที่กรมสารบรรณทหารบกได้รับผิดชอบ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และนโยบายการปฏิบัติงานของกองทัพบกตามที่ได้กล่าวมาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร ตามหลักการ SWOT Analysis ทั้งปัจจัยภายใน เพื่อให้ทราบจุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness) และปัจจัยภายนอกเพื่อให้ทราบถึงโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ใช้เครื่องมือ 7s Model ของ McKinsey เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ โดยสรุปได้ดังนี้

1.1 จุดแข็ง (Strength)

1.1.1 มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี

1.1.2 มีโครงสร้างและสายการบังคับบัญชาของหน่วยที่ชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.3 มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน

1.1.4 มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เป็นแบบแผนใช้ในการปฏิบัติงาน

1.1.5 ได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ จากภายนอกองค์กร

1.1.6 ผู้บังคับบัญชาของหน่วย ให้ความสำคัญและสนับสนุนการพัฒนาความรู้และความชำนาญของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพล

1.1.7 ได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1.8 กรมสารบรรณทหารบกได้จัดตั้งศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เมื่อปี พ.ศ. 2563 เพื่อให้บริการงานด้านสิทธิกำลังพลสำหรับข้าราชการนอกประจำการ ซึ่งสามารถพัฒนาขอบเขตของงานต่อไปได้ในอนาคต

1.2 จุดอ่อน (Weakness)

1.2.1 ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.2 บุคลากรระดับปฏิบัติงานมีภารกิจที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากภารกิจประจำ เช่น ภารกิจชุดตรวจแนะนำ ชุดอบรมเคลื่อนที่งานธุรการ และกำลังพล จึงไม่สามารถปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้งได้ตามปกติ ส่งผลทำให้ปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลขาดความต่อเนื่อง

1.2.3 บุคลากรมีความรู้ความสามารถในปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลเฉพาะด้านเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถหมุนเวียนไปปฏิบัติหน้าที่ด้านอื่นได้

1.2.4 หน่วยงานภายในองค์กรมีภารกิจเกี่ยวกับงานด้านสิทธิกำลังพลที่ซ้ำซ้อนและมีกระบวนการหลายขั้นตอน

1.2.5 ขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ให้บุคลากรภายในหน่วยได้รับทราบ

1.2.6 มีวัฒนธรรมและค่านิยมในการปฏิบัติงานในรูปแบบดั้งเดิม โดยยอมรับวัฒนธรรมของการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ความทันสมัยตามนโยบายของรัฐได้

1.2.7 ช่วงเวลาการปฏิบัติงานมีอย่างจำกัด เนื่องจากตำแหน่งที่ตั้งของศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ อยู่ในพื้นที่ของกองบัญชาการกองทัพบก ซึ่งเป็น

พื้นที่ควบคุมทางทหาร จึงเปิดให้บริการเฉพาะในวันและเวลาราชการเท่านั้น ทำให้ผู้รับบริการที่ไม่สะดวกในช่วงเวลาดังกล่าว ไม่สามารถเข้ามาติดต่อราชการได้

2. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

ปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการที่กรมสารบรรณทหารบกได้รับผิดชอบ เมื่อทำการวิเคราะห์โดยใช้ PESTEL Model สรุปได้ดังนี้

2.1 โอกาส (Opportunities)

2.1.1 รัฐบาลให้ความสำคัญกับกองทัพบกซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาระบบราชการและการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

2.1.2 สถานที่ตั้งหน่วยอยู่ในบริเวณกองบัญชาการกองทัพบก ซึ่งเป็นศูนย์รวมหน่วยงานของกองทัพบกและสถาบันการเงิน ทำให้มีความสะดวกให้การติดต่อราชการ

2.1.3 ผู้บังคับบัญชาระดับสูงส่งเสริมและมีนโยบายให้หน่วยพัฒนาการปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลและการให้บริการประชาชน โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.1.4 ข้าราชการนอกประจำการและทายาทที่มาติดต่อราชการมีความเชื่อมั่นในมาตรฐานการปฏิบัติงานของกรมสารบรรณทหารบก

2.1.5 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาโดยกองทัพบก เช่น ระบบ PDX และ ระบบ RCOD เข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.1.6 สภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้หน่วยได้เรียนรู้ ปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ ๆ

2.1.7 มีการทบทวนและแก้ไขระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ในปัจจุบัน

2.2 อุปสรรค (Threats)

2.2.1 การขออนุมัติงบประมาณในการทำโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอาจถูกปรับลดหรือชะลอการดำเนินการ

2.2.2 เนื่องจากหน่วยงานต้องปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลบางรายการที่มีความเกี่ยวเนื่องกับหน่วยงานราชการภายนอกกองทัพบก เช่น กรมบัญชีกลาง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จึงทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

2.2.3 ความคาดหวังของข้าราชการนอกประจำการและทายาทที่มาติดต่อราชการ ที่มักจะเปรียบเทียบกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์บริการประเภทอื่น ๆ ที่มีความพร้อมมากกว่า และอาจนำมาซึ่งปัญหาการร้องเรียนของผู้ติดต่อราชการ

2.2.4 อันตรายจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หากบุคลากรขาดจริยธรรมในการใช้งาน เผยแพร่ หรือใช้ข้อมูลที่ไม่เหมาะสม ซึ่งอาจทำให้บุคคลอื่นได้รับความเสียหาย และทำให้เกิดอาชญากรรมรูปแบบใหม่ ๆ ได้

แนวทางการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กรทั้งภายในและภายนอก (SWOT) ผู้วิจัยได้นำมากำหนดแนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสมในการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ ที่กรมสารบรรณทหารบกปรับพิศชอบ ตามรูปแบบของ TOWS Matrix ได้กลยุทธ์ในการพัฒนา ดังนี้

1. กลยุทธ์เชิงรุก (S-O)

จากการที่กรมสารบรรณทหารบก มีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลที่ปรับพิศชอบเป็นอย่างดี มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เป็นแบบแผน และกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน จนเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือจากหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ จากภายนอกหน่วย โดยเมื่อปี พ.ศ. 2563 กรมสารบรรณทหารบก ได้จัดตั้งศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ

(One Stop Service) เพื่อให้บริการงานสิทธิกำลังพลสำหรับข้าราชการนอกประจำการ รวมทั้งผู้บังคับบัญชาระดับสูงส่งเสริมและมีนโยบายให้หน่วยพัฒนาการปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลและการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น กรมสารบรรณทหารบกจึงควรเร่งพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเพิ่มช่องทางให้ข้าราชการนอกประจำการหรือทายาทสามารถติดต่อราชการได้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

2. กลยุทธ์การพัฒนา (W-O)

การพิจารณาให้ความสำคัญกับการมีการทบทวนและแก้ไขระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ในปัจจุบัน รวมทั้งการขอรับการสนับสนุนบรรจุหรือปรับย้ายบุคลากร เพื่อลดการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับงานด้านสิทธิกำลังพลให้กับบุคลากรโดยการให้มีการหมุนเวียนบุคลากรภายในหน่วย นอกจากนี้กรมสารบรรณทหารบกควรส่งบุคลากรของหน่วยเข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอกเพื่อให้มีโอกาสได้รับองค์ความรู้ที่หลากหลายมากขึ้น

3. กลยุทธ์เชิงรับ (S-T)

กรมสารบรรณทหารบกควรมีการวางแผนระยะยาวในการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร ข้าราชการนอกประจำการและทายาทให้มีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้นในอนาคต

4. กลยุทธ์การหลีกเลี่ยง (W-T)

ในการปฏิบัติงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับตัวผู้รับบริการ ควรเน้นการให้บริการงานด้านสิทธิกำลังพลกับข้าราชการนอกประจำการและทายาทเฉพาะงานที่กรมสารบรรณทหารบกรับผิดชอบเป็นหลัก หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลหรือให้บริการงานอื่น ๆ

ที่ไม่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากความคลาดเคลื่อน นอกจากนี้ กรมสารบรรณทหารบกควรมุ่งสร้างเครือข่ายพันธมิตรที่ดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน

จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis และ TOWS Matrix ผู้วิจัยมีความเห็นเห็นว่าแนวทางที่เหมาะสมของการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ โดยกรมสารบรรณทหารบก ที่มีความเป็นไปได้คือ กลยุทธ์เชิงรุก (S-O) ร่วมกับกลยุทธ์การพัฒนา (W-O) โดยการพิจารณาเร่งรัดให้พัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเพิ่มช่องทางให้ข้าราชการนอกประจำการหรือทายาทสามารถติดต่อราชการได้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ร่วมกับการทบทวนและแก้ไขระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ในปัจจุบัน และการให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับงานด้านสิทธิกำลังพลและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรของหน่วย โดยมีข้อเสนอเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ ดังนี้

แนวทางการปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลข้าราชการนอกประจำการเชิงรุก

1. สร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) โดยการรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับการเตรียมเอกสารและสิทธิหน้าที่ในเรื่องต่าง ๆ เมื่อข้าราชการออกจากราชการที่มีอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ของกองทัพบก นำมาพัฒนาให้เป็นระบบและเผยแพร่ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้กำลังพลที่จะออกจากราชการหรือจะครบกำหนดเกษียณอายุราชการ รวมทั้งกำลังพลที่มีความสนใจได้ศึกษาความรู้และเตรียมการ เพื่อให้การได้รับสิทธิเป็นไปด้วยความถูกต้องสมบูรณ์ รวดเร็ว

2. เสนอให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการงานด้านสิทธิกำลังพลแบบครบวงจรของกองทัพบกอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งรวมงานด้านสิทธิกำลังพลและงานบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการนอกประจำการทั้งหมด

3. พัฒนารูปแบบการให้บริการในภาพรวมของกองทัพบกให้มีหลากหลายมากขึ้น ทั้งรูปแบบปกติและแบบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-service เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้รับบริการ เป็นการอำนวยความสะดวก ลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน เช่น การเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกกองทัพบก ระบบติดตามสถานการณ์ทำงาน (Tracking System) ระบบช่วยตอบกลับการสนทนาผ่านข้อความหรือเสียงแบบอัตโนมัติ (Chatbot) เป็นต้น

แนวทางการปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลข้าราชการนอกประจำการเชิงพัฒนา

1. ประสานหน่วยงานภายนอกกรมสารบรรณทหารบกที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอรับการสนับสนุนข้อมูลที่กรมสารบรรณทหารบกไม่สามารถเข้าถึงได้ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว รวมทั้งยังช่วยให้การบริการมีความต่อเนื่องและเป็นมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

2. กรมสารบรรณทหารบก จะต้องวางแผนการพัฒนาบุคลากรในระยะยาว โดยต้องสนับสนุนแนวทางการเติบโตตามสายงานให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านสิทธิกำลังพลและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองมากขึ้น

3. พัฒนากระบวนการใหม่โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่กองทัพบกหรือกรมสารบรรณทหารบกมีอยู่ เพื่อช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงานและการให้บริการงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

แนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพล

ตามนโยบายการพัฒนาาระบบราชการ 4.0 ให้เป็นการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการ พัฒนาการปฏิบัติงานให้เป็นภาครัฐอัจฉริยะที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย รวมถึงมีข้อมูลที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกันทั้งระหว่างภาครัฐด้วยกันเองและภาคส่วนอื่น ๆ ซึ่งปัจจุบันเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสร้างความพลิกผัน (Disruptive Technology) ที่มีเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตและวิธีการปฏิบัติงาน ดังนั้นเพื่อให้บุคลากรสามารถตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานและความต้องการของประชาชนในการได้รับบริการที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงมีแนวทางเพื่อพัฒนาบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล ดังนี้

1. ปลูกฝังหรือปรับทัศนคติ (Mindset) ให้เห็นถึงความสำคัญและเปิดใจยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ
2. สร้างและพัฒนาบุคลากรให้เท่าทันและสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้อย่างรอบรู้ (Digital literacy) โดยการจัดการฝึกอบรม เช่น การฟังบรรยายหรือการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อให้บุคลากรได้ฝึกปฏิบัติจริง
3. พัฒนาระบบและเครื่องมือที่ช่วยสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และบุคลากรเกิดการเรียนรู้อย่างยั่งยืน เช่น การสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ การสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ เช่น การให้รางวัลตอบแทน เป็นต้น
4. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณธรรมจริยธรรม มีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานและต่อองค์กร เช่น การมีความซื่อสัตย์ (เนื่องจากสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของกำลังพลกองทัพบกได้) การมีจิตใจในการให้บริการ (service mind) การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (มีน้ำใจ ช่วยเหลือส่วนรวม สำนึกในหน้าที่) เป็นต้น

บทที่ 3

บทอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์ คือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน โดยใช้ 7s Model และสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร โดยการใช้ PESTEL Model และนำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางตามรูปแบบ TOWS Matrix พบว่า

กรมสารบรรณทหารบกมีความพร้อมในการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ แต่ยังพบปัญหาขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานด้านสิทธิกำลังพลและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพัฒน์ ลาภภักดี¹³ ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนากำลังพลที่ปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ของกรมการเงินทหารบก ซึ่งผลการวิจัยพบว่าบุคลากรของหน่วยมีความรอบรู้เฉพาะด้านไม่ครอบคลุมการปฏิบัติงานของหน่วย รวมทั้งขาดบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและมีอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่พบจากการวิจัยนี้สามารถแก้ไขได้ด้วยการขอรับการสนับสนุนบรรจุหรือปรับย้ายบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและพัฒนาทักษะความรู้เกี่ยวกับงานด้านสิทธิกำลังพลให้กับบุคลากรโดยให้มีการหมุนเวียนเพื่อเรียนรู้งานภายในหน่วย

ปัจจุบันการปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ กรมสารบรรณทหารบก และศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกรมสารบรรณทหารบก ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการข้าราชการนอกประจำการและทายาท ดังนี้

1. การพัฒนาระบบงานด้านสิทธิกำลังพลที่ใช้ภายในหน่วยให้สามารถตอบสนองความต้องการและช่วยสนับสนุนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิรินทรา ไชยกุล¹⁴ ที่พบว่าการพัฒนาการปฏิบัติงานด้วยระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในงานด้านสิทธิกำลังพลของกรมสารบรรณทหารบกให้เป็นระบบงานดิจิทัลโดยมีการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนฐานข้อมูลกำลังพลระหว่างระบบงานต่าง ๆ จะส่งผลให้มีประสิทธิภาพและสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างสูงสุด

2. การเพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับสิทธิได้ง่ายมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดาภรณ์ อรุณดี และคณะ¹⁵ ที่ศึกษาเรื่องการบริการภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษา : การให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล ซึ่งผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความต้องการความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการ โดยแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนควรมีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อติดต่อสถานีตำรวจในบางกรณี โดยตำรวจสามารถตอบกลับเป็นหลักฐานผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น SMS หรือระบบ Application เป็นต้น

3. การเชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ของกรมการปกครองเพื่อใช้ในการตรวจสอบบุคคลและทดแทนการเรียกเอกสารจากผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกฤษฎี โอง์เคลือบ¹⁶ ที่พบว่าการเชื่อมโยงกับระบบข้อมูลประวัติราษฎรจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางของกรมการปกครอง สามารถสนับสนุนการทำงานกิจการสำสดีให้ทำงานด้วยระบบออนไลน์ ซึ่งจะมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ช่วยลดขั้นตอนและเวลาในการดำเนินการ และลดค่าใช้จ่ายในเรื่องเอกสารแบบพิมพ์ต่าง ๆ

4. การกำหนดวิธีการจ่ายเงินสิทธิต่าง ๆ ให้แก่ข้าราชการนอกประจำการและทายาทผู้มีสิทธิในรูปแบบของการจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยกำหนดให้ส่วนราชการหรือองค์กรสามารถโอนเงินให้แก่ผู้มีสิทธิรับเงินได้โดยตรงเป็นรายบุคคล เช่น บำนาญพิเศษ บำเหน็จตกทอด เงินช่วยเหลือ เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง แนวทาง

ในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของ พัชรินทร์ ไกรสินธุ์¹⁷ ที่พบว่าปัญหาการจ่ายเงินในรูปแบบเงินสดเป็นภาระด้านความปลอดภัย และทำให้เสียเวลาในการต้องเดินทางมารับเงินที่สำนักบริหารการคลัง รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการเปลี่ยนรูปแบบการจ่ายเงินจากเงินสดมาเป็นการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment

อย่างไรก็ตาม กรมสารบรรณทหารบกจะต้องมีการวางแผนระยะยาวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ข้าราชการนอกประจำการและ ทายาทให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นในอนาคต ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการงานด้านสิทธิกำลังพลแบบครบวงจรของกองทัพบกอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งรวบรวมงานด้านสิทธิกำลังพลและงานบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการข้าราชการนอกประจำการทั้งหมดไว้ ณ สถานที่แห่งเดียว รวมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการในภาพรวมของกองทัพบก เช่น การทบทวนและแก้ไขระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ในปัจจุบัน การมีระบบการจัดการความรู้ทั้งในระดับกำลังพลทั่วไปที่สนใจและระดับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน การบูรณาการความร่วมมือระหว่างส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงาน เป็นต้น นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการให้บริการของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาระบบราชการและการให้บริการประชาชน ทั้งนี้แนวทางการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะสามารถเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมได้จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาของหน่วยเป็นสำคัญ เพื่อเสนอให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงของกองทัพบกอนุมัติหลักการในประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อไป

การจัดตั้งศูนย์บริการงานด้านสิทธิกำลังพลแบบครบวงจรของกองทัพบก ตามที่ผู้วิจัยเสนอนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับข้าราชการนอกประจำการ และทายาทที่มาติดต่อขอรับสิทธิกำลังพลต่าง ๆ ให้สามารถขอรับบริการได้เบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) ตามนโยบายการพัฒนาระบบราชการ 4.0 ในหลักการของการเป็น องค์กรที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีขีดสมรรถนะสูงและ ทันสมัย โดยจะต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันระหว่างหน่วยงาน กำหนดขั้นตอนและ ระยะเวลาในการให้บริการอย่างเป็นมาตรฐาน และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบใน ทุกขั้นตอนของการให้บริการ ซึ่งกองทัพบกควรบูรณาการการปฏิบัติงานอย่างมีเอกภาพ ปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มา ช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริมให้หน่วยสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้ทันสมัย และตอบสนองกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา

บทที่ 4

บทสรุป

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพล กรมสารบรรณทหารบก สำหรับข้าราชการนอกประจำการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและรูปแบบการดำเนินการงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ ที่กรมสารบรรณทหารบก รับผิดชอบ วิเคราะห์ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากนโยบายการพัฒนาระบบราชการตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยดำเนินการวิจัยโดยใช้กรอบการคิดเชิงยุทธศาสตร์และวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) รวมทั้งทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางยุทธศาสตร์โดยใช้ PESTEL Model ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก ใช้ 7s Model ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน และสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนางานด้านสิทธิกำลังพล กรมสารบรรณทหารบก สำหรับข้าราชการนอกประจำการ

บทสรุปจากการวิจัย

การปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ โดยกรมสารบรรณทหารบกในปัจจุบันมีรูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพล ซึ่งกรมสารบรรณทหารบกได้ปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการให้บริการงานด้านสิทธิกำลังพลให้กับข้าราชการนอกประจำการและทายาท โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มาช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน โดยมีรูปแบบการให้บริการแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ การให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการกำลังพลแบบเบ็ดเสร็จของกรมสารบรรณทหารบก (Counter service) และการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) มีกระบวนการส่งต่องานภายในหน่วยในรูปแบบของระบบหน้าบ้าน (Front office) ที่มีการติดต่อสื่อสาร

กับผู้รับบริการโดยตรง และระบบหลังบ้าน (Back office) ที่จะรับช่วงต่อเพื่อปฏิบัติงาน อยู่เบื้องหลังโดยไม่ต้องพบกับผู้รับบริการ ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานยังคงพบปัญหาและอุปสรรค ในเรื่องบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีไม่เพียงพอ รวมทั้ง ข้าราชการนอกประจำการและทายาทในฐานะผู้รับบริการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ สิทธิกำลังพลและการขอรับสิทธิ ทำให้ได้รับสิทธิอันพึงมีพึงได้ล่าช้าหรือไม่ครบถ้วน

สำหรับความร่วมมือในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลของ ข้าราชการนอกประจำการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ได้เมื่อดำเนินการด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. กรมสารบรรณทหารบกต้องบูรณาการการให้บริการด้านสิทธิกำลังพล ในภาพรวมของกองทัพบก โดยจัดตั้งศูนย์บริการงานด้านสิทธิกำลังพลแบบครบวงจรให้กับ ข้าราชการนอกประจำการและทายาท
2. เตรียมความพร้อมของบุคลากรโดยการส่งบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ในงาน ด้านสิทธิกำลังพลเข้ารับการอบรมความรู้เกี่ยวกับงานรวมทั้งเพิ่มเติมให้มีทักษะด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้มีความทันสมัยและสามารถสนับสนุนความต้องการของทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและ ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

- 1.1 กองทัพบกสามารถนำผลการศึกษาค้นคว้าการวิจัยในครั้งนี้ ไป กำหนดเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอก ประจำการในภาพรวมของกองทัพบก โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร ซึ่งระบบ ควรมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน

1.2 กรมสารบรรณทหารบกควรมีระบบการติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลทั้งจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วน เพื่อนำมาวิเคราะห์ ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

1.3 กองทัพบกควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์องค์ความรู้และข้อมูลการปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิกำลังพลของข้าราชการเมื่อออกจากราชการ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถเตรียมการเรื่องสิทธิของตนเองได้ในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นต้นแบบของแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการ สังกัดกองทัพบก ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการประจำการได้ต่อไป

2.2 ควรทำการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อเปรียบเทียบแนวทางการปฏิบัติงานด้านสิทธิกำลังพลของข้าราชการนอกประจำการจากเหล่าทัพอื่น ๆ เนื่องจากมีศักยภาพและขีดความสามารถต่างกัน เพื่อนำมาปรับใช้และพัฒนาการปฏิบัติงานของกองทัพบกต่อไป

เอกสารอ้างอิง

1. ราชกิจจานุเบกษา. (2561). ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561 – 2580. เล่ม 135 ตอนที่ 82 ก, 13 ตุลาคม 2561.
2. ราชกิจจานุเบกษา. (2566). แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2566 – 2580) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม). เล่ม 140 ตอนพิเศษ 51 ง, 7 มีนาคม 2566.
3. ราชกิจจานุเบกษา. (2565). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570). เล่ม 139 ตอนพิเศษ 258 ง, 1 พฤศจิกายน 2565.
4. นโยบายการปฏิบัติงานของ พลเอก เจริญชัย หินเธาว์ ผู้บัญชาการทหารบก. นโยบายเฉพาะด้านกำลังพลในการใช้และการควบคุมกำลังพล หน้า 7 – 8
5. ราชกิจจานุเบกษา. (2558). พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558. เล่ม 132 ตอนที่ 4 ก, 22 มกราคม 2558.
6. ราชกิจจานุเบกษา. (2565). พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565. เล่ม 139 ตอนที่ 63 ก, 12 ตุลาคม 2565.
7. ราชกิจจานุเบกษา. (2494). พระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. 2494 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. ฉบับพิเศษ เล่ม 68 ตอนที่ 24, 11 เมษายน 2494
8. ราชกิจจานุเบกษา. (2539). พระราชบัญญัติกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. 2539 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. เล่ม 113 ตอนที่ 42 ก, 27 กันยายน 2539.
9. ราชกิจจานุเบกษา. (2535). พระราชบัญญัติกฤษฎีกาการจ่ายเงินเดือน เงินปี บำเหน็จบำนาญ และเงินอื่นในลักษณะเดียวกัน พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. เล่ม 109 ตอนที่ 32, 1 เมษายน 2535.
10. ราชกิจจานุเบกษา. (2562). กฎกระทรวงกำหนดอัตราและวิธีการรับบำเหน็จดำรงชีพ พ.ศ. 2562. เล่ม 136 ตอนที่ 58 ก, 2 พฤษภาคม 2562.

11. ระเบียบกองทัพบก ว่าด้วยการขอรับเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ และการเบิกจ่ายเงิน พ.ศ. 2558.
12. ข้อบังคับทหาร ว่าด้วยการแบ่งประเภทนายทหารสัญญาบัตร ที่ 11/16536 ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน 2482.
13. ประพัฒน์ ลาภภักดี, พันเอก. แนวทางการพัฒนากำลังพลที่ปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ [เอกสารวิจัยส่วนบุคคล]. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการทัพบก; 2566.
14. ศิรินทรา ไชยกุล, พันเอก. แนวทางการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในงานด้านสิทธิกำลังพลของกรมสารบรรณทหารบก [เอกสารวิจัยส่วนบุคคล]. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการทัพบก; 2564.
15. สุดาภรณ์ อรุณดี, วรรณวิภา โตลังคะ, มนสิชา โพธิสุข, ณัฐพันธ์ ตู่ซึ่ง และวิยะดา วรานนท์ วนิช. การบริหารภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษา: การให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล. วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์ 2565;ปีที่ 7 ฉบับที่ 1:31-42.
16. สุกฤษฎี โอင့်เคลือบ, พันเอก. แนวทางการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจการสัสดี [เอกสารวิจัยส่วนบุคคล]. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการทัพบก; 2565.
17. พัชรินทร์ ไกรสินธุ์. แนวทางในการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน [ผลงานทางวิชาการ]. กรุงเทพฯ: สำนักบริหารการคลังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน; 2565.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ยศ ชื่อ

พันเอกหญิง สิริมาภา จันทร์หอมกุล

วัน เดือน ปีเกิด

11 ตุลาคม 2523

ประวัติสำเร็จการศึกษา

พ.ศ. 2544

รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2552

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2555

หลักสูตรชั้นนายพัน เหล่าทหารสารบรรณ

โรงเรียนทหารสารบรรณ กรมสารบรรณทหารบก

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2548 - 2557

ประจำแผนก กรมสารบรรณทหารบก

พ.ศ. 2557 - 2559

อาจารย์ โรงเรียนทหารสารบรรณ

กรมสารบรรณทหารบก

พ.ศ. 2559 - 2562

หัวหน้าแผนก กรมสารบรรณทหารบก

พ.ศ. 2562 - 2563

หัวหน้าแผนก โรงเรียนทหารสารบรรณ

กรมสารบรรณทหารบก

ตำแหน่งปัจจุบัน

พ.ศ. 2563 - ปัจจุบัน

รองผู้อำนวยการกอง กรมสารบรรณทหารบก