

แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ  
ของสำนักงานส่งเสริมการค้าผ่านศึก

เขตปราจีนบุรี

เอกสารวิจัยส่วนบุคคล



โดย

พันเอก กมล เรืองนาราบ

ผู้บังคับศูนย์การฝึกนักศึกษาวิชาทหาร มณฑลทหารบกที่ 12

วิทยาลัยการทัพบก

กันยายน 2567

เอกสารวิจัยเรื่อง   แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานสงเคราะห์  
ทหารผ่านศึก เขตปราจีนบุรี

โดย                            พันเอก กมล เรืองนาราบ

อาจารย์ที่ปรึกษา    พันเอก หลิง กนิษฐา ฐิติวัฒนา


---

วิทยาลัยการทัพบก อนุมัติให้เอกสารวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรหลักประจำวิทยาลัยการทัพบก ปีการศึกษา 2567 และเห็นชอบให้เป็น  
เอกสารวิจัยส่วนบุคคลที่อยู่ในเกณฑ์ระดับ **ดีมาก**


พลตรี   
(ทองศักดิ์ มหาวงศ์ )

ผู้บัญชาการวิทยาลัยการทัพบก


คณะกรรมการควบคุมเอกสารวิจัยส่วนบุคคล

พันเอก   
(ประภาส แก้วศรีงาม)


ประธานกรรมการ

พันเอก   
(ยศพล โภชน์ทิม)

ผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรึกษา

พันเอกหญิง   
(กนิษฐา ฐิติวัฒนา)

กรรมการ

พันเอกหญิง   
(จิตติมา รวยรื่น)

กรรมการ



## บทคัดย่อ

ผู้วิจัย	พินเอก กมล เรืองนาราบ
เรื่อง	แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตปราจีนบุรี
วันที่	11 กันยายน 2567 จำนวนคำ : 9,105 จำนวนหน้า : 22
คำสำคัญ	สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, มณฑลทหารบกที่ 12
ชั้นความลับ	ไม่มีชั้นความลับ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ ของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหา และความต้องการด้านสวัสดิการที่ทหารผ่านศึกต้องการได้จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกฯ ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตปราจีนบุรี ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ เก็บรวบรวมข้อมูล และสังเคราะห์ข้อมูล ด้วยการใช้ 4M, SWOT Analysis, และ TOWS Matrix พบว่าสมาชิกทหารผ่านศึก ในความรับผิดชอบของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตปราจีนบุรี มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ ตามที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกฯ กำหนดขึ้นมา ซึ่งสามารถดูแลสวัสดิการทหารผ่านศึกครอบคลุมเกือบทุกด้าน สิ่งที่ต้องการเพิ่มเติมคือ งบประมาณที่จะนำมาใช้เป็นค่าตอบแทนสมาชิกทหารผ่านศึกที่อาสาเข้ามาปฏิบัติหน้าที่เป็นเครือข่ายประจำหมู่บ้านหรือตำบล เพื่อให้เครือข่ายที่จัดตั้งมีศักยภาพในการเข้าถึงสมาชิกที่อยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร ไม่สามารถเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ได้ ส่งผลต่อการดูแลสมาชิกทหารผ่านศึกได้อย่างทั่วถึงมากที่สุด แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตปราจีนบุรี ได้แก่ 1) ด้านบุคคล ควรคัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อปริมาณงาน และเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน 2) ด้านงบประมาณ ควรจัดหางบประมาณจัดกิจกรรมเพื่อให้สมาชิกเกิดความรัก ความสามัคคีของเครือข่ายจัดตั้งในการเข้าไปดูแลสมาชิกทหารผ่านศึกในพื้นที่ 3) ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ควรปรับปรุงเทคโนโลยีให้ทันสมัย สามารถดึงข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์ สร้างช่องทางเชื่อมโยงกับเครือข่ายทหารผ่านศึกและครอบครัวได้ 4) ด้านระบบการปฏิบัติการ ควรจัดโครงการให้ทหารผ่านศึกที่มีศักยภาพเข้ามาช่วยปฏิบัติงานที่ตนเองถนัด เพื่อเสริมสร้างทีมเครือข่ายทหารผ่านศึกให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



## ABSTRACT

**AUTHOR:** COLONEL KAMON RUENGNARAB  
**TITLE:** Guidelines for developing the service system of the War Veterans Welfare Office, Prachinburi District  
**DATE:** 11 September, 2024 **WORD COUNT :** 9,105 **PAGES :** 22  
**KEY TERMS:** The War Veterans Organization, 12<sup>th</sup> Military district  
**CLASSIFICATION:** Unclassified

Research on Guidelines for developing service systems of the Veterans Affairs Office, Prachinburi District. There is a purpose to study the problem and welfare needs that veterans want to receive from the War Veterans Organization. Study factors related to the development of services of the War Veterans Affairs Office, Prachinburi District. The researcher used a strategic framework, collect data and synthesized information then using 4M, SWOT Analysis, and TOWS Matrix. It was found that veteran members under the responsibility of the Veterans Affairs Office, Prachinburi District satisfied with various services as determined by the War Veterans Organization, which can take care of veterans' welfare covering almost every aspect. Additionally required is the budget will be used to remunerate veteran members who volunteer to perform duties as a sub-district network. So that the established network has the potential to reach members in areas, unable to access social media. Guidelines for developing the service system of the War Veterans Affairs Office, Prachinburi District includes: 1) Personnel: Personnel should be selected to be sufficient for the workload and increase operational potential. 2) Budget: Should provide a budget for organizing activities to create love among members. The unity of the network is established in taking care of veteran members in the area. 3) Equipment and technology: Technology should be modernized, able to extract information and use it usefully, create channels to connect with veteran networks and family 4) Operating system: A project should be organized for potential veterans to come and help perform tasks that they are skilled at to strengthen the veteran network team to be more efficient.

## กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้และความกรุณาจากคณาจารย์ของวิทยาลัยการทัพบกทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ในการศึกษา ตลอดจนความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พันเอก ยศพล โภชน์ทิม ผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรึกษา พันเอกหญิง กนิษฐา ฐิติวัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำ และแนวคิดที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำเอกสารวิจัยส่วนบุคคล รวมถึงตรวจสอบต้นฉบับอย่างละเอียด จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วง และเสร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณ พลตรี ทนงศักดิ์ มหาวงศ์ ผู้บัญชาการวิทยาลัยการทัพบก ที่ให้ความกรุณาตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษา พันเอก ประภาส แก้วศรีงาม ประธานคณะกรรมการสอบเอกสารวิจัยส่วนบุคคล พันเอกหญิง จิตติมา รวยรื่น คณะกรรมการควบคุมเอกสารวิจัยส่วนบุคคล ดร.วีระพัฒน์ กฤตธนาทิพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาพิเศษประจำกลุ่ม ที่ได้กรุณาให้กำลังใจ แนวคิด ข้อเสนอแนะทางวิชาการ อันเป็นประโยชน์ยิ่งในการวิจัย ทำให้เอกสารวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ และหน่วยงานของทางราชการที่เกี่ยวข้องต่อไป

# สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
ที่มา และความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
วิธีการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
<b>บทที่ 2 บทวิเคราะห์</b>	5
การดำเนินงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	5
ปัญหาและความต้องการด้านสวัสดิการที่ทหารผ่านศึกต้องการได้รับ	12
จากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสงเคราะห์	13
ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี	
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยใช้ SWOT	14
แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหาร	18
ผ่านศึกเขตปราจีนบุรี	
<b>บทที่ 3 บทอภิปรายผล</b>	19
<b>บทที่ 4 บทสรุป</b>	21
ข้อเสนอแนะ	22
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ทหารผ่านศึก คือ บุคคลที่ทรงคุณค่ากับชาติบ้านเมือง ที่สมควรจะได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ เป็นแบบอย่างที่ดีในด้านการเสียสละ และการทุ่มเทการทำงานเพื่อปกป้องอธิปไตยของชาติ ให้ชนรุ่นหลังได้อยู่อย่างปกติสุข และเป็นแรงบันดาลใจที่สำคัญในอันที่จะสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการทหารที่ยังรับราชการอยู่ ให้เกิดความมั่นใจว่า วันหนึ่งหากพวกเขาต้องเกษียณอายุราชการออกไป พวกเขาจะได้รับการดูแลด้านสวัสดิการเป็นอย่างดี ครอบคลุมในทุกมิติ ใช้ชีวิตในวัยเกษียณอย่างมีความสุข ไม่เสียแรงที่จะทุ่มเทกำลังร่างกาย แรงใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ในปัจจุบันของตนให้ดีที่สุด นั่นคือประเทศชาติและกองทัพจะมีอำนาจกำลังรบที่ไม่มีตัวตนอย่างมหาศาล ส่งผลให้เกิดการพัฒนากองทัพอย่างก้าวกระโดด มุ่งไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์ชาติ และวิสัยทัศน์ของกองทัพต่อไป ในทางตรงกันข้าม หากทหารผ่านศึกไม่ได้รับการดูแลอย่างเต็มที่ เป็นบุคคลที่ถูกทอดทิ้งจากสังคม ก็จะส่งผลกระทบต่อทั้งระบบ ทำให้การพัฒนาคน พัฒนาการกองทัพก เต็มไปด้วยปัญหา เพียงเพราะกำลังพลขาดแรงจูงใจ ไม่มีขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก<sup>1</sup> เป็นองค์กรของรัฐเพื่อการกุศล จัดตั้งขึ้น เพื่อให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ เพื่อเป็นการตอบแทนคุณงามความดี ความเสียสละในการปกป้องเอกราชอธิปไตยของชาติ โดยมีคำนิยามคือ “มีจิตสำนึกในการทำงาน บริการด้วยความรอบรู้ มุ่งสู่การสงเคราะห์ที่มีคุณภาพ”ตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลระยะ 3 ปี (พ.ศ.2563-2565)<sup>2</sup> ขององค์การทหารผ่านศึก ซึ่งแตกต่างจากการสงเคราะห์โดยทั่วไปที่ต้องการช่วยเหลือผู้ยากไร้ หรือผู้ด้อยโอกาสให้สามารถดำรงชีพอยู่ได้ตามสถานะโดยไม่เป็นภาระหรือปัญหาของสังคม ที่ผ่านมามาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ทหารผ่านศึกทุกสมรภูมิ ได้รับการดูแลด้านสวัสดิการจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นอย่างดีอยู่แล้ว แต่การเปลี่ยนโครงสร้างทางสังคมอย่างรวดเร็ว ทำให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ลูกหลานที่เคยอยู่บ้านคอยดูแลผู้สูงอายุ กลับต้องไปทำงานทำในสังคมเมือง ประกอบกับการพัฒนาอย่างรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยี กลายเป็นสังคมดิจิทัล การติดต่อสื่อสารส่วนใหญ่อยู่บนโลกออนไลน์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การดูแลทั้งด้านสุขภาพร่างกาย และด้านจิตใจของทหารผ่านศึก ที่เป็นทั้งผู้สูงอายุ ผู้ป่วย และบางรายพิการทุพพลภาพ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกลับมา

ทบทวน ระบบการให้บริการด้านสวัสดิการกับทหารผ่านศึกเหล่านั้น ว่าตรงกับความต้องการพวกเขาหรือไม่ มีความทันสมัย สะดวกรวดเร็ว และทั่วถึงหรือไม่

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคปัจจุบัน ระบบการให้บริการที่มีศักยภาพ จะต้องมามีเครื่องมือที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการบริการด้านต่างๆ จะต้องมีความรู้ มีความเข้าใจทั้งนโยบายขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เทคนิค ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ มีจิตบริการ และมีขีดความสามารถในการใช้เครื่องมือ ที่สำคัญจะต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง จึงจะสามารถดูแลด้านสวัสดิการให้กับทหารผ่านศึกในความรับผิดชอบได้อย่างครบถ้วน ครอบคลุมทุกด้าน ผู้วิจัยปรารถนาให้ทหารผ่านศึกมีชีวิตที่เรียบง่ายที่มีความสุข ได้รับการด้านสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการ ทันสมัย สะดวกสบาย เพื่อเป็นการตอบแทนคุณงามความดี ความเสียสละที่พวกเขาเหล่านั้นทำให้กับคนไทยทั้งประเทศ จึงเกิดงานวิจัยฉบับนี้ขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการด้านสวัสดิการที่ทหารผ่านศึกต้องการได้รับจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี



## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีการศึกษา

### 1. รูปแบบการวิจัย

ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงยุทธศาสตร์ตามที่วิทยาลัยการทัพบกกำหนด โดยประยุกต์ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และวิธีการวิจัยเชิงเอกสารเป็นแนวทางในการวิจัย

### 2. ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยนี้กำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะการให้บริการด้านสวัสดิการของสำนักงานองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตปราจีนบุรี

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้อบังคับของสภาพทหารผ่านศึก กระทรวงกลาโหม แผนปฏิบัติงานระยะ 5 ปี พ.ศ.2566-2570 องค์การสงเคราะห์ทหาร

ผ่านศึก เอกสารทางกฎหมาย เอกสารของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง หนังสือ ตำรา เอกสาร วิชาการ และข้อมูลที่เผยแพร่บนอินเทอร์เน็ตจากแหล่งเว็บไซต์ที่เชื่อถือได้ รวมทั้งการ สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งสมาชิกองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานองค์การสงเคราะห์ ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้กรอบการคิดเชิงยุทธศาสตร์ โดยใช้ 4M, SWOT Analysis, และ Tows Matrix ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เพื่อนำกลยุทธ์และแนวทาง ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบการให้บริการฯ ดังกล่าว

#### 5. ขั้นตอนการดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลา						
	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67
เลือกเรื่องและกำหนดหัวข้อการวิจัย	↔						
การสอบถามเสนอโครงร่างเอกสารวิจัย		↔					
ศึกษาค้นคว้าที่มาของปัญหา		↔	↔				
การวิเคราะห์, สังเคราะห์ข้อมูล				↔			
การสรุปผลการวิจัย					↔		
การนำเสนอผลการวิจัย						↔	
จัดทำรูปเล่ม							↔

ตารางที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

#### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงความต้องการในด้านสวัสดิการที่แท้จริง ของทหารผ่านศึกเขต ปราจีนบุรี
2. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการ ของสำนักงาน สงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี
3. ได้แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ ของสำนักงานสงเคราะห์ ทหารผ่านศึก เขตปราจีนบุรี

## บทที่ 2

### บทวิเคราะห์

#### 1. การดำเนินงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

ในสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 ประเทศไทยได้ส่งกำลังทหารเข้าร่วมทำการรบในสงครามมหาเอเซียบูรพา เมื่อสิ้นสุดสงคราม ทหารที่ปฏิบัติหน้าที่ในการรบถูกปลดประจำการโดยกะทันหัน ส่งผลให้ตัวทหารและครอบครัวได้รับความเดือดร้อนในการครองชีพเป็นอย่างมาก รัฐบาลในขณะนั้นซึ่งมี พลเรือตรี ถวัลย์ ธำรงนาวาสวัสดิ์ เป็นนายกรัฐมนตรี จึงได้มอบหมายให้กระทรวงกลาโหมพิจารณา ดำเนินการช่วยเหลือกระทรวงกลาโหมจึงได้ตั้งคณะกรรมการพิจารณาหาทางช่วยเหลือทหารกองหนุนขึ้น เมื่อวันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2489 โดยมีที่ทำการอยู่ในกรมเสนาธิการทหาร (ปัจจุบันคือ กองบัญชาการทหารสูงสุด)

ต่อมาเมื่อมีการขยายการสงเคราะห์เพิ่มมากขึ้น จึงได้มีการพิจารณาว่าการดำเนินงาน ในรูปของคณะกรรมการจะขาดความรู้ดีและความเหมาะสม กระทรวงกลาโหมจึงได้เสนอเป็นพระราชบัญญัติ จัดตั้ง องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก หรือ ที่เรียกโดยย่อว่า “อผศ.” ขึ้นเป็นหน่วยงานถาวร เพื่อทำหน้าที่ ในการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกโดยตรง พระราชบัญญัติฉบับนี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2491 จึงนับเป็นวันแรกที่มีกฎหมายรองรับการจัดตั้งองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก และการเป็นทหารผ่านศึก ดังนั้น วันที่ 3 กุมภาพันธ์ของทุกปี จึงถือว่าเป็นวันสถาปนาองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก และเป็น “วันทหารผ่านศึก”

ในปี พ.ศ. 2510 สภาทหารผ่านศึก สภากลาโหม และรัฐบาล ได้พิจารณาปรับปรุง พระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก โดยได้ขยายการสงเคราะห์ครอบคลุมไปถึงทหาร ตำรวจ ข้าราชการพลเรือนและพลเรือน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคง หรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร ทั้งใน และนอกประเทศตามที่กระทรวงกลาโหมหรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด รวมทั้งทหารนอกประจำการด้วย และให้โอนกิจการของมูลนิธิ ช่วยเหลือทหารและครอบครัว ที่ไปช่วยสหประชาชาติทำการรบ ณ ประเทศเกาหลี มาอยู่ในองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกด้วย พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2510 เรียกว่า “พระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ. 2510”<sup>3</sup>

ตาม พ.ร.บ. องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ.2510

มาตรา 3 “ทหารผ่านศึก” หมายความว่า

(1) ทหารหรือบุคคลซึ่งมีตำแหน่งหน้าที่ในราชการทหาร หรือบุคคลซึ่งทำหน้าที่ทหารตามที่กระทรวงกลาโหมกำหนด และได้กระทำหน้าที่นั้นในการสงครามหรือในการรบ ไม่ว่าจะภายในหรือภายนอกราชอาณาจักร หรือในการปราบปรามการจลาจล

(2) ทหารหรือบุคคลซึ่งทำหน้าที่การป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร ตามที่กระทรวงกลาโหม หรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด

“ทหารผ่านศึกประจำการ” หมายความว่า ทหารผ่านศึกที่กำลังรับราชการทหารหรือราชการประจำในกระทรวง ทบวง กรม เว้นแต่ผู้ที่เป็นข้าราชการการเมือง ข้าราชการวิสามัญ หรือลูกจ้าง

“ทหารผ่านศึกนอกประจำการ” หมายความว่า ทหารผ่านศึกผู้ที่ไม่ใช่ทหารผ่านศึกประจำการ

“ครอบครัวทหารผ่านศึก” หมายความว่า บิดา มารดา สามี ภริยา และบุตรของทหารผ่านศึก

“ทหารนอกประจำการ” หมายความว่า ทหารกองหนุนประเภทที่ 1 หรือที่พ้นราชการทหารประเภทที่ 1 รวมทั้งนายทหารสัญญาบัตรและนายทหารประทวนนอกราชการ ซึ่งมีสิทธิได้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จหรือบำนาญตามกฎหมายว่าด้วย บำเหน็จบำนาญข้าราชการ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็้นทหารผ่านศึกหรือไม่

มาตรา 6 ให้จัดตั้งองค์การขึ้นเรียกว่า “องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก” เรียกโดยย่อว่า “อผศ.” เป็นองค์กรของรัฐเพื่อการกุศล แต่มิใช่รัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อสงเคราะห์

- (1) ทหารผ่านศึก
- (2) ครอบครัวทหารผ่านศึก
- (3) ทหารนอกประจำการ

มาตรา 9 ให้ อผศ. มีรายได้ดังนี้

- (1) เงินอุดหนุนจากเงินงบบุอุดหนุนของกระทรวงกลาโหม
- (2) เงินที่รัฐบาลกำหนดให้เป็นครั้งคราว
- (3) เงินผลประโยชน์และค่าธรรมเนียมของ อผศ.
- (4) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นซึ่ง อผศ. ได้รับบริจาค



### คุณสมบัติของทหารผ่านศึกนอกประจำการที่มีสิทธิได้รับบัตรประจำตัว

**บัตรชั้นที่ 1** ออกให้แก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการสงครามหรือในการรบหรือป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักรไม่ว่าภายในหรือภายนอกราชอาณาจักร หรือในการปราบปรามการจลาจล ตามที่กระทรวงกลาโหมหรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด ทั้งนี้ เฉพาะผู้ที่ได้ทำการป้องกันหรือปราบปรามโดยตรงต่อการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร สำหรับการกระทำการป้องกันนั้น ต้องเป็นการใกล้กับเหตุและเป็นการเสี่ยงอันตรายด้วย จนถึงพิการทุพพลภาพหรือพิการจนเป็นอุปสรรคสำคัญในการประกอบอาชีพ โดยมีคณะกรรมการเฉพาะกิจขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกที่มีแพทย์ร่วมด้วย จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ตรวจสอบรับรอง

**บัตรชั้นที่ 1** ออกให้แก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการที่ได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีศักดิ์รามาธิบดีด้วยความกล้าหาญ เจริญกล้าหาญหรือเจริญคุณงามความดีกล้าหาญ

**บัตรชั้นที่ 2** ออกให้แก่ ทหารผ่านศึกนอกประจำการที่ได้รับพระราชทานเหรียญชัยสมรภูมิ เหรียญพิทักษ์เสรีชน ชั้นที่ 1 เหรียญงานพระราชสงครามยุโรป หรือเหรียญอื่นที่เทียบเท่า

**บัตรชั้นที่ 3** ออกให้แก่ ทหารผ่านศึกนอกประจำการที่ได้รับพระราชทานเหรียญพิทักษ์รัฐธรรมนูญ เหรียญช่วยราชการเขตภายใน เหรียญราชการชายแดน เหรียญพิทักษ์เสรีชน ชั้นที่ 2 หรือเหรียญอื่นที่เทียบเท่า และต้องมีเวลาปฏิบัติหน้าที่และได้ปฏิบัติสมความมุ่งหมายของทางราชการ เว้นแต่ในขณะปฏิบัติหน้าที่ได้กระทำการปะทะต่อสู้หรือปฏิบัติในพื้นที่ที่มีการสู้รบและเสี่ยงภัยอันตรายต่อชีวิต

**บัตรชั้นที่ 4** ออกให้แก่ ทหารผ่านศึกนอกประจำการที่มีได้รับเหรียญราชการสงครามใดๆ และไม่ได้อยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับบัตรชั้นที่ 1, 2 และ 3 และต้องมีเวลาปฏิบัติงานติดต่อกันไม่น้อยกว่า 8 เดือนนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำสั่งและเริ่มปฏิบัติหน้าที่และได้ปฏิบัติสมความมุ่งหมายของทางราชการ เว้นแต่ในขณะปฏิบัติหน้าที่ได้กระทำการปะทะต่อสู้หรือปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ที่มีการสู้รบและเสี่ยงภัยอันตรายต่อชีวิต

**บัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1** ออกให้แก่ บิดา มารดา สามี ภริยา และบุตรของทหารผ่านศึกที่ถึงแก่ความตายเพราะเหตุปฏิบัติหน้าที่ในการสงครามหรือในการรบหรือป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักรไม่ว่าภายในหรือภายนอกราชอาณาจักร หรือในการปราบปรามการจลาจล ตามที่กระทรวงกลาโหมหรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด ทั้งนี้ เฉพาะผู้ที่ได้ทำการป้องกันหรือปราบปรามโดยตรงต่อการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคง

หรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร สำหรับการกระทำการป้องกันนั้น ต้องเป็นการใกล้กับเหตุและเป็นการเสี่ยงอันตรายด้วย

### 1.1 หน้าที่ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้ดำเนินงานให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึกในประเภทต่างๆ ดังนี้

1. การออกบัตรประจำตัวทหารผ่านศึกและครอบครัว
2. การสงเคราะห์ด้านสวัสดิการ ด้านต่างๆ ดังนี้ ค่าคลอดบุตร, เงินเลี้ยงชีพรายเดือน, เงินช่วยเหลือเป็นค่าครองชีพพิเศษ, เงินช่วยค่าครองชีพเพื่อผดุงเกียรติเป็นรายเดือน, เงินเชิดชูเกียรติ, เงินช่วยเหลือรายเดือนแก่ครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1, เงินช่วยเหลือรายเดือนทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 2, 3 และ 4, เงินเลี้ยงชีพพิเศษ, ส่งเสริมสิทธิและเกียรติ, เยี่ยมเยียนทหารผ่านศึกและครอบครัวเป็นครั้งคราว, เยี่ยมเยียนทหารผ่านศึกที่ได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการปฏิบัติหน้าที่ ฯ, เงินช่วยเหลือครั้งคราว, ค่าประสภภัยพิบัติ, ค่าการศึกษา, ค่ารักษาพยาบาล, ค่าจัดการศพ และเงินช่วยเหลือแก่ทายาท
3. การสงเคราะห์ด้านอาชีพ ดำเนินงานโดยฝ่ายอาชีพะสงเคราะห์ ให้การส่งเสริมการประกอบอาชีพให้สอดคล้องกับความต้องการของทหารผ่านศึก ซึ่งแบ่งงานออกเป็น 4 ประเภท คือ กลุ่มการเกษตรและเศรษฐกิจพอเพียง, กลุ่มการทำอาหาร, กลุ่มงานผลิตภัณฑ์ และกลุ่มงานช่าง ซึ่งได้มีการจัดทำโครงการส่งเสริมอาชีพในส่วนภูมิภาค โดยประสานกับ ผศ.24 เขต ในการประชาสัมพันธ์, จัดฝึกอบรม และติดตามผลของทหารผ่านศึก ที่ผ่านการฝึกอบรม และประสานกับหน่วยงานของรัฐและเอกชน ในการสร้างเครือข่ายการสงเคราะห์ด้านอาชีพให้กับทหารผ่านศึก นอกจากนี้ยังได้ให้คำแนะนำและนำผลิตภัณฑ์ของทหารผ่านศึกมาจำหน่ายที่ร้าน 1 นิคม 1 ผลิตภัณฑ์ อผศ. และตามสถานที่ต่างๆ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์สินค้า และสร้างรายได้ให้กับทหารผ่านศึก
4. การสงเคราะห์ด้านนิคมเกษตรกรรม ดำเนินงานโดยกองนิคมเกษตรกรรม มีหน้าที่จัดหาที่ดินในการจัดตั้งนิคมฯ เพื่อจัดสรรให้ทหารผ่านศึกฯ ให้มีที่อยู่อาศัย และที่ดินทำกินเป็นหลักแหล่ง ตลอดจนส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตร เช่น ปลูกข้าวโพด ปลูกฟักทอง ปลูกส้มลูก และเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น ให้กับสมาชิกนิคมฯ ให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ตามแนวทางเศรษฐกิจแบบพอเพียง ปัจจุบันได้จัดตั้งนิคมฯ มาแล้ว จำนวน 9 แห่ง บรรจุทหารผ่านศึกเข้าเป็นสมาชิก จำนวน 1,981 ครอบครัว ดังนี้ นิคมฯ อุดรธานี, นิคมฯ คลองน้ำใส, นิคมฯ เชียงราย, นิคมฯ ชานุมาน, นิคมฯ นครพนม, นิคมฯ บางไทร, นิคมฯ ทรายขาว, นิคมฯ หมู่บ้านนักรบไทย และนิคมฯ บ้านสนคอก
5. การสงเคราะห์ด้านสินเชื่อ ประกอบด้วยสินเชื่อเพื่อการเกษตรระยะสั้น, สินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ, สินเชื่อเพื่อการส่งเสริมการประกอบอาชีพ, สินเชื่อเพื่อการ

สวัสดิการ โดยมีเงินเบี้ยหวัด บำนาญฯ เป็นประกัน, สินเชื่อเพื่อการสวัสดิการ โดยมีเงินเลี้ยงชีพรายเดือน หรือเงินเบี้ยหวัด บำนาญฯ เป็นประกัน, สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกิน, สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกินเพิ่มเติม, สินเชื่อเพื่อการเกษตรสงเคราะห์, เงินทุนบริจาคเพื่อช่วยเหลือทหารผ่านศึก และครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 และเงินกองทุนสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในกรณีสงครามเกาหลี

6. การสงเคราะห์ด้านการรักษาพยาบาล ดำเนินการโดยโรงพยาบาลทหารผ่านศึก และโรงพยาบาลค่ายในพื้นที่

7. การสงเคราะห์ด้านการส่งเสริมสิทธิและเกียรติ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จะดำเนินการให้ทหารผ่านศึกนอกประจำการและครอบครัว ได้รับเกียรติและสิทธิจากทางราชการ รัฐวิสาหกิจและสังคม ดังต่อไปนี้

7.1 ช่วยขอสิทธิพิเศษในกิจการของเอกชนผู้มีจิตศรัทธา ในกิจการขนส่งของเอกชนผู้มีจิตศรัทธา ให้ลดค่าโดยสารบางส่วนและขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานให้ช่วยเหลือด้านอรรถคดี โดยไม่คิดค่าว่าความหรือคิดราคาพอสมควร

7.2 ช่วยขอสิทธิพิเศษในกิจการของทางราชการและรัฐวิสาหกิจ ขอที่ดินทางราชการจัดสรรให้เข้าอยู่อาศัยและทำกิน ขอความร่วมมือในเรื่องที่อยู่อาศัย ขอฝากเข้าทำงานและขอพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ และขอความร่วมมือในการรับทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึกและทหารนอกประจำการ เข้าฝึกอาชีพในโรงงานหรือขอวิทยากรเพื่อทำการฝึกอบรมหรือสาธิตการผลิตสินค้า เป็นต้น

7.3 จัดให้มีการบำเพ็ญกุศลทางศาสนา ในวาระอันเป็นที่ระลึกของทหารผ่านศึกนอกประจำการที่นับถือศาสนาต่างๆ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

7.4 ร่วมเป็นเจ้าภาพบำเพ็ญกุศลทางศาสนา แก่ผู้ถึงแก่ความตายในสงคราม หรือในการรบหรือป้องกันหรือปราบปราม การกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักรไม่ว่า ภายในหรือภายนอกราชอาณาจักร หรือในการปราบปราม การจลาจล ตามที่กระทรวงกลาโหมหรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด

8. การสงเคราะห์ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ดำเนินการโดยกองฌาปนกิจสงเคราะห์ฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

8.1 เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนค่าใช้จ่าย ในการประกอบพิธีศพทหารผ่านศึกที่มีฐานะยากจน

8.2 การประกอบพิธีศพของทหารผ่านศึก จะจัดได้อย่างสมเกียรติ และสร้างความภาคภูมิใจให้เกิดแก่บุคคลทั่วไป

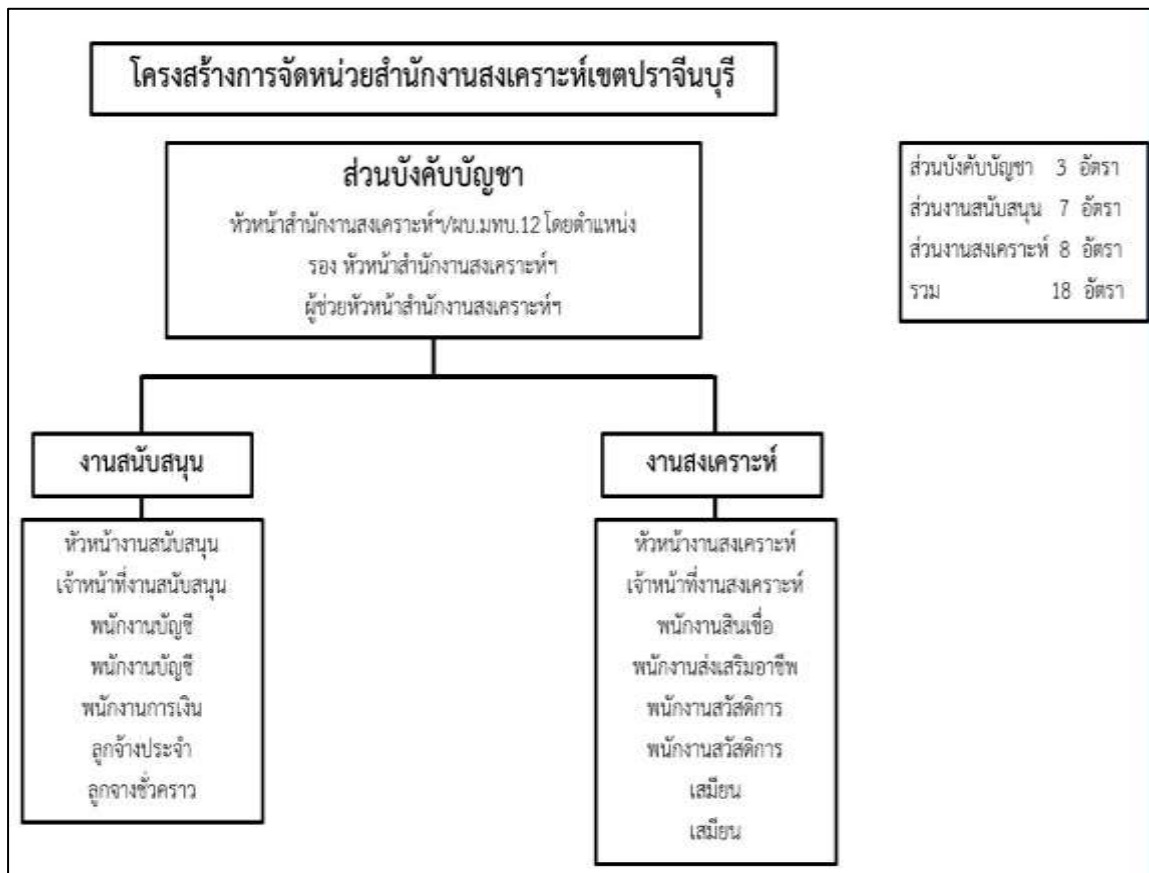
8.3 ทหารผ่านศึกได้มีโอกาสช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นการแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจร่วมกัน

8.4 “รัฐ” โดยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มิได้ทอดทิ้งทหารผ่านศึก

## 1.2 โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี

ข้อบังคับสภาพทหารผ่านศึก ว่าด้วยการบริหารงานและดำเนินกิจการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ.2544<sup>4</sup> หมวด 2 การแบ่งส่วนงานและการกำหนดหน้าที่ ข้อ 8.4 สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี มีหน้าที่ให้การสงเคราะห์ในเขต พื้นที่ จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดนครนายก และจังหวัดสระแก้ว มีหัวหน้าสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตปราจีนบุรี เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

1.2.1 โครงสร้างสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี<sup>5</sup> มีส่วนบังคับบัญชา อัตราพนักงานปฏิบัติหน้าที่ในส่วนงานต่างๆ รวม 18 อัตรา รายละเอียดตามผังด้านล่างนี้



ภาพที่ 2 ผังโครงสร้างการจัดหน่วย สนง.ผศ.เขตปราจีนบุรี



### 1.2.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตปราจีนบุรี

ให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก ทหารนอกประจำการ และทหารที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ตามแผนป้องกันประเทศ ในพื้นที่จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดนครนายก และจังหวัดสระแก้ว โดยการดำเนินงานให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ตามกรอบที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนดทุกประการ มีทหารผ่านศึกในความรับผิดชอบทั้ง 3 จังหวัด รายละเอียดตามตารางภาพดังต่อไปนี้

จำนวนทหารผ่านศึกในความรับผิดชอบของ สนง.ผศ.เขตปราจีนบุรี (ข้อมูลปี 2566)				
ลำดับ	จังหวัด	จำนวนประชากร	จำนวนทหารผ่านศึก	ร้อยละของประชากร
1	ปราจีนบุรี	495,325	7,873	1.59
2	สระแก้ว	562,902	2,952	0.52
3	นครนายก	252,734	11,853	4.69
	รวม	1,310,961	22,678	6.80

ตารางที่ 2 จำนวนทหารผ่านศึกในความรับผิดชอบของ สนง.ผศ.เขตปราจีนบุรี

### 1.3 รูปแบบและลักษณะการให้บริการแก่ทหารผ่านศึก ของสำนักงานสงเคราะห์ ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี

สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี ให้บริการด้านสวัสดิการให้กับทหารผ่านศึกในพื้นที่รับผิดชอบ ตามกรอบที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์กำหนด ครบถ้วนทุกด้าน โดยเปิดให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 08.00 น. ถึง 16.00 น. เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ อีกทั้งยังจัดพนักงานออกหน่วยนอกพื้นที่ ในระดับอำเภอ ครอบคลุมทั้ง 3 จังหวัด โดยการประชาสัมพันธ์การออกหน่วยผ่านเครือข่าย เพื่อกระจายข่าวให้ทหารผ่านศึกได้รับทราบอย่างทั่วถึงมากที่สุด ในส่วนงานการให้บริการด้านสวัสดิการต่างๆ กับสมาชิก ถือได้ว่าครบถ้วนเหมาะสมแล้ว แต่จำนวนสมาชิกที่มีมาก ทำให้ปริมาณงานมากตามไปด้วย ไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ ส่วนในด้านสวัสดิการและโอกาสในความเจริญก้าวหน้า ที่เจ้าหน้าที่ได้รับนั้นมีความเหมาะสม

## 2. ปัญหาและความต้องการด้านสวัสดิการที่ทหารผ่านศึกต้องการได้รับจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการสัมภาษณ์ทหารผ่านศึกจังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1. พลตรี บุญเลิศ จารุวัตร<sup>6</sup> นายกสมาคมทหารผ่านศึกจังหวัดปราจีนบุรี อยู่บ้านเลขที่ 174/22 หมู่ 10 ตำบลดงพระราม อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี
2. พันเอก ชูบ ผลประเสริฐ<sup>7</sup> อายุ 89 ปี อดีตนายกสมาคมทหารผ่านศึกจังหวัดปราจีนบุรี อยู่บ้านเลขที่ 22 ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี
3. พันตรี สาโรจน์ มาลัย<sup>8</sup> อยู่บ้านเลขที่ 7 ซอยเปี่ยมบุญ 2 ถนนแก้วพิจิตร ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทหารผ่านศึกทั้ง 3 ท่าน พบว่าทหารผ่านศึกส่วนใหญ่ได้รับการบริการสวัสดิการแก่ทหารผ่านศึก ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 1. การออกบัตรประจำตัวทหารผ่านศึกและครอบครัว 2. การสงเคราะห์ด้านสวัสดิการด้านต่างๆ 3. การสงเคราะห์ด้านอาชีพ 4. การสงเคราะห์ด้านนิคมเกษตรกรรม 5. การสงเคราะห์ด้านสินเชื่อ 6. การให้การสงเคราะห์ด้านการรักษาพยาบาล 7. การสงเคราะห์ด้านการส่งเสริมสิทธิและเกียรติ และ 8. การสงเคราะห์ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ มีความเหมาะสม ครอบคลุม และตอบสนองความต้องการของสมาชิกทหารผ่านศึกทุกด้านแล้ว แต่สิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญ คือการยึดโยงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกทหารผ่านศึกด้วยกันอย่างเหนียวแน่น เพื่อให้เกิดความรักความสามัคคี ความร่วมมือ และการช่วยเหลือเกื้อกูลในเหล่าสมาชิกทหารผ่านศึกด้วยกันเอง ในปัจจุบันพบว่าจุดบอดที่สำคัญ คือกระจายข้อมูลข่าวสาร ในด้านสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ทหารผ่านศึกพึงมีพึงได้ การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ไปให้ถึงสมาชิกที่อยู่ห่างไกล ทูกันดาร ซึ่งโดยปกติการกระจายข้อมูลข่าวสารต่างๆ นอกจากจะประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคม (Social Media) ตามเพจขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก หรือเฟซบุ๊ก (Facebook) ของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรีแล้ว ยังแจ้งข้อมูลเพื่อประสานไปยังสมาชิกเครือข่ายประจำหมู่บ้านหรือตำบลที่จัดตั้งไว้ สมาชิกที่เป็นเครือข่ายเหล่านั้นจะเดินทางเข้าไปพบปะพูดคุย ส่งต่อข้อมูลข่าวสารไปยังทหารผ่านศึกที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี และสื่อสังคมได้ นั่นหมายถึง สมาชิกที่เป็นเครือข่ายเหล่านั้นจึงต้องดำเนินการด้วยลักษณะจิตอาสา เนื่องจากต้องสละทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งทางสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกฯ ไม่ได้มีงบประมาณจัดสรรสำหรับให้ดำเนินการด้านธุรการในภารกิจการเข้าไปประสานงานเครือข่าย ส่งผลกระทบให้ตัวแทนบางท่านที่เป็นเครือข่ายประจำหมู่บ้านหรือตำบล ไม่สามารถเข้าไปประสานงานกับสมาชิกได้ครบทุกคน ทำให้ทหารผ่านศึกหลายท่านต้องเสียสิทธิอันพึงมีพึงได้ไป

เพื่อลดปัญหาดังกล่าวข้างต้น ตัวแทนสมาชิกทหารผ่านศึกในพื้นที่รับผิดชอบ จึงมีความต้องการงบประมาณจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มาสนับสนุนการดำเนินการส่วนนี้ ซึ่งจะช่วยให้เครือข่ายที่จัดตั้งขึ้นสามารถกระจายข้อมูลข่าวสารไปถึงสมาชิกทุกท่านได้อย่างทั่วถึงและครบถ้วน เป็นการอุดหนุนโหวงในเรื่องการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกทหารผ่านศึกที่อยู่ห่างไกลทุรกันดาร หรือเป็นผู้สูงอายุ ที่ไม่สามารถเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ได้

### 3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี

ผู้วิจัยได้ใช้หลักทฤษฎี 4M (Man, Money, Material, Management) ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี สรุปได้ดังนี้

#### วิเคราะห์องค์ประกอบของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี

##### 1) บุคลากร (Man)

พิจารณาจากโครงสร้างการจัดสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี มีทั้งสิ้น 18 อัตรา แยกเป็น ส่วนบังคับบัญชา 3 อัตรา ส่วนงานสนับสนุน 7 อัตรา และส่วนงานสงเคราะห์ 8 อัตรา เทียบกับภารกิจการให้บริการ ทั้ง 8 ด้านที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด ซึ่งต้องดูแลสมาชิกทหารผ่านศึกในพื้นที่รับผิดชอบถึง 22,678 ราย และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มจำนวนมากขึ้นในทุกปี นับเป็นภาระงานที่ไม่สมดุลกับอัตรากำลังพลและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน

##### 2) งบประมาณ (Money)

สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตปราจีนบุรี ไม่มีงบประมาณจัดสรรสำหรับให้ดำเนินการด้านธุรการในภารกิจการเข้าไปประสานงานเครือข่าย ส่งผลกระทบต่อตัวแทนบางท่านที่เป็นเครือข่ายประจำหมู่บ้านหรือตำบล ไม่สามารถเข้าไปประสานงานกับสมาชิกได้ครบทุกคน ทำให้ทหารผ่านศึกหลายท่านต้องเสียสิทธิอันพึงมีพึงได้ไป จึงมีความต้องการงบประมาณมาสนับสนุนการดำเนินการส่วนนี้ ซึ่งจะช่วยให้เครือข่ายที่จัดตั้งขึ้นสามารถกระจายข้อมูลข่าวสารไปถึงสมาชิกทุกท่านได้อย่างทั่วถึงและครบถ้วน

##### 3) วัสดุอุปกรณ์ (Material)

มีเครื่องมือสื่อสาร อุปกรณ์สำนักงาน และระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่ช่วยให้การปฏิบัติงาน การให้บริการ มีความสะดวก คล่องตัว แต่ยังคงต้อง ปรับปรุงและพัฒนาให้มีความทันสมัย พร้อมใช้งาน และช่วยให้ทั้งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและทหารผ่าน

ศึกผู้มารับบริการ สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น รวมถึงต้องจัดหา เครื่องมือเพิ่มเติมในการแก้ไขปัญหาการเชื่อมโยงประสานระหว่างเครือข่ายสมาชิกกับทหารผ่านศึกที่ไม่สามารถเข้าถึงการบริการได้

#### 4) การบริหารจัดการ (Management)

สำนักงานฯ มีระบบการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างชัดเจน และมี แนวทางการให้ความช่วยเหลือด้านสิทธิและสวัสดิการแก่ทหารผ่านศึก ตามกรอบและ ระเบียบที่กำหนดไว้ อีกทั้งยังมีการประสานงาน เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง มีการจัดเก็บข้อมูลเชิงสถิติที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบเครือข่ายทหารผ่านศึกในอนาคต

#### 4. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยใช้ SWOT

##### จุดแข็ง (Strengths)

1. ผู้บังคับบัญชาทุกระดับให้ความสำคัญ ในเรื่องการดูแลสวัสดิการทหารผ่านศึกในทุกด้าน
2. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ พนักงาน และบุคลากรทุกระดับ
3. การจัดวางบุคลากรให้ทำงานต่อเนื่องจนมีความเชี่ยวชาญเฉพาะใน ประเด็นที่รับผิดชอบ
4. มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง
5. จัดตั้งเครือข่ายทหารผ่านศึกในพื้นที่รับผิดชอบได้ครบถ้วน มีเครือข่ายที่ เข้มแข็ง

##### จุดอ่อน (Weaknesses)

1. ใช้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ไม่เต็มศักยภาพ เกิดช่องว่างระหว่างทหารผ่านศึก กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี
2. การทำงานในตำแหน่งเดิมเป็นเวลานาน เป็นอุปสรรคต่อการสร้าง แรงจูงใจให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ปริมาณงานที่มากในแต่ละกลุ่มงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาที่จะเข้ารับ การพัฒนาศักยภาพเฉพาะตัว
4. กำลังพลที่มีอยู่อย่างจำกัด อัตราที่ได้รับการอนุมัติตามโครงสร้างการจัด มีไม่เพียงพอ ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการพัฒนาระบบการให้บริการ



## โอกาส (Opportunities)

1. ทุกภาคส่วนให้ความสนใจในการกำหนดแผนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน เพื่อสนองต่อต่อแผนยุทธศาสตร์ชาติในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตมนุษย์
2. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT: Information Technology) โดยเฉพาะการใช้สื่อสังคม และแอปพลิเคชันต่างๆ จะช่วยให้การสื่อสารระหว่างทหารผ่านศึกกับเจ้าหน้าที่ฯ มีความคล่องตัว และได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วมากขึ้น
3. มีช่องทางในการประสานงานที่สะดวกจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สัสดีจังหวัด อำเภอ และมณฑลทหารบก ข้อมูลที่ได้รับมีความสมบูรณ์ครบถ้วน และเป็นประโยชน์

## อุปสรรค (Threats)

1. การขอเพิ่มงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรในปีที่ผ่านมาถูกจำกัดในวงเงินคงที่ จึงไม่สามารถขยายกรอบในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลทุกภาคส่วนยังมีข้อจำกัด
3. ทหารผ่านศึกส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ซึ่งยากต่อการปรับตัวในการเข้าถึงแอปพลิเคชันและสื่อสังคมในยุคปัจจุบัน
4. ทหารผ่านศึกที่พิการ ทูพพลภาพ และมีที่พักอาศัยในถิ่นทุรกันดารและห่างไกลจากสำนักงาน มีความยากลำบากในการมาติดต่อรับบริการ

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ 4M และ SWOT Analysis โดยใช้เทคนิควิธี TOWS Matrix ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี ดังตารางในหน้าถัดไปนี้

<p style="text-align: center;">ปัจจัยภายใน</p> <p style="text-align: center;">ปัจจัยภายนอก</p>	<p style="text-align: center;">S : Strengths</p> <p>S1. ผู้บังคับบัญชาทุกระดับให้ความสำคัญในเรื่องการดูแลสวัสดิการทหารผ่านศึกทุกด้าน</p> <p>S2. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ พนักงาน และบุคลากรทุกระดับ</p> <p>S3. การจัดวางบุคลากรให้ทำงานต่อเนื่องจนมีความเชี่ยวชาญเฉพาะในประเด็นที่รับผิดชอบ</p> <p>S4. มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง</p> <p>S5. มีเครือข่ายทหารผ่านศึกที่เข้มแข็งในพื้นที่รับผิดชอบได้ครบถ้วน</p>	<p style="text-align: center;">W : Weaknesses</p> <p>W1. ใช้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ไม่เต็มศักยภาพ เกิดช่องว่างระหว่างทหารผ่านศึก กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราชญ์บุรี</p> <p>W2. การทำงานในตำแหน่งเดิมเป็นเวลานาน เป็นอุปสรรคต่อการสร้างแรงจูงใจให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>W3. ปริมาณงานที่มากในแต่ละกลุ่มงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาที่จะเข้ารับการพัฒนาศักยภาพเฉพาะตัว</p> <p>W4. กำลังพลที่มีอยู่อย่างจำกัด อัตราที่ได้รับการอนุมัติตามโครงสร้างการจัดมีไม่เพียงพอ ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการพัฒนากระบวนการให้บริการ</p>
<p style="text-align: center;">O : Opportunities</p> <p>O1. ทุกภาคส่วนให้ความสนใจในการกำหนดแผนปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน เพื่อสนองต่อแผนยุทธศาสตร์ชาติในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตมนุษย์</p> <p>O2. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT: Information Technology) โดยเฉพาะการใช้สื่อสังคม และแอปพลิเคชันต่างๆ จะช่วยให้การสื่อสารระหว่างทหารผ่านศึกกับเจ้าหน้าที่ มีความคล่องตัวและได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วมากขึ้น</p> <p>O3. มีช่องทางในการประสานงานที่สะดวกจากหน่วยที่เกี่ยวข้อง เช่น สัสดีจังหวัด อำเภอ และมณฑลทหารบก ข้อมูลที่ได้รับมีความสมบูรณ์ครบถ้วน และเป็นประโยชน์</p>	<p style="text-align: center;">กลยุทธ์เชิงรุก (ใช้จุดแข็งผลักดันโอกาส)</p> <p>1. เฝ้าพัฒนาระบบการให้บริการ โดยบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ครอบคลุม สังคม สถาบันการศึกษา สถานประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม (S1, S2, O1, O2, O3)</p> <p>2. ใช้แอปพลิเคชันในการสื่อสารและสร้างช่องทางการประสานงานระหว่างบุคลากร สมาชิกทหารผ่านศึก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดเก็บข้อมูลให้สมบูรณ์และพร้อมใช้งาน (S3, S4, O2, O3)</p> <p>3. สนับสนุนและส่งเสริมระบบเครือข่ายสมาชิกทหารผ่านศึกให้เข้มแข็งมากขึ้น เพื่อช่วยประสานงานทหารผ่านศึกในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง (S4, S5, O3)</p>	<p style="text-align: center;">กลยุทธ์เชิงแก้ไข (ใช้โอกาสลดจุดอ่อน)</p> <p>1. จัดอบรมให้ความรู้และเพิ่มทักษะในด้านเทคโนโลยีแก่บุคลากรเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการสื่อสารและบริการที่สะดวกรวดเร็ว (W1, W3, O2, O3)</p> <p>2. ใช้ระบบเทคโนโลยีลดภาระงานของบุคลากร (W2, W3, W4, O2)</p>
<p style="text-align: center;">T : Threats</p> <p>T1. การขอเพิ่มงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรในปีที่ผ่านมาถูกจำกัดในวงเงินคงที่ จึงไม่สามารถขยายกรอบในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</p> <p>T2. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลทุกภาคส่วนยังมีข้อจำกัด</p> <p>T3. ทหารผ่านศึกส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ซึ่งยากต่อการปรับตัวในการเข้าถึงแอปพลิเคชันและสื่อสังคมในยุคปัจจุบัน</p> <p>T4. ทหารผ่านศึกที่พิการ ทูพพลภาพ และมีที่พำนักอาศัยในถิ่นทุรกันดารและห่างไกลจากสำนักงาน มีความยากลำบากในการมาติดต่อรับบริการ</p>	<p style="text-align: center;">กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ใช้จุดแข็งลดอุปสรรค)</p> <p>1. ผู้บังคับบัญชาจัดหางบประมาณให้เพียงพอเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการและดูแลสวัสดิการทหารผ่านศึกให้มีประสิทธิภาพ (S1, S2, T1)</p> <p>2. บุคลากรทุกระดับต้องพัฒนาศักยภาพตนเองอยู่เสมอ ปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยี เพื่อประสานติดต่อกับสมาชิกทหารผ่านศึกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ (S2, S3, S4, T2, T3, T4)</p> <p>3. ให้การสนับสนุนงบประมาณแก่เครือข่ายสมาชิกที่เป็นตัวแทนประสานติดต่อ (S5, T4)</p>	<p style="text-align: center;">กลยุทธ์เชิงรับ (จัดการจุดอ่อนและอุปสรรค)</p> <p>1. นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด (W1, T2, T3, T4)</p> <p>2. สร้างความรู้ ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี แอปพลิเคชันในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกทหารผ่านศึกและครอบครัวที่เป็นผู้สูงอายุ (W1, T3)</p> <p>3. สร้างระบบและช่องทางอำนวยความสะดวกให้แก่ทหารผ่านศึกที่พิการ ทูพพลภาพ และมีที่พำนักอาศัยในถิ่นทุรกันดาร (W1, T4)</p>

ตารางที่ 3 TOWS Matrix

จากตาราง TOWS Matrix ข้างต้น ได้แนวทางพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี เป็นกลยุทธ์ 4 ด้าน ได้แก่

### 1. SO - กลยุทธ์เชิงรุก (ใช้จุดแข็งผลักดันโอกาส)

1.1 เร่งพัฒนาระบบการให้บริการ โดยบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ครอบคลุม สังคม สถาบันการศึกษา สถานประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม (S1, S2, O1, O2, O3)

1.2 ใช้แอปพลิเคชันในการสื่อสารและสร้างช่องทางการประสานงานระหว่างบุคลากร สมาชิกทหารผ่านศึก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดเก็บข้อมูลให้สมบูรณ์และพร้อมใช้งาน (S3, S4, O2, O3)

1.3 สนับสนุนและส่งเสริมระบบเครือข่ายสมาชิกทหารผ่านศึกให้เข้มแข็งมากขึ้น เพื่อช่วยประสานงานทหารผ่านศึกในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง (S4, S5, O3)

### 2. WT - กลยุทธ์เชิงรับ (จัดการจุดอ่อนและอุปสรรค)

2.1 นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด (W1, T2, T3, T4)

2.2 สร้างความรู้ ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี แอปพลิเคชันในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกทหารผ่านศึกและครอบครัวที่เป็นผู้สูงอายุ (W1, T3)

2.3 สร้างระบบและช่องทางอำนวยความสะดวกให้แก่ทหารผ่านศึกที่พิการทุพพลภาพ และมีที่พักอาศัยในถิ่นทุรกันดาร (W1, T4)

### 3. ST - กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ใช้จุดแข็งลดอุปสรรค)

3.1 ผู้บังคับบัญชาจัดหางบประมาณให้เพียงพอเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการ และดูแลสวัสดิการทหารผ่านศึกให้มีประสิทธิภาพ (S1, S2, T1)

3.2 บุคลากรทุกระดับต้องพัฒนาศักยภาพตนเองอยู่เสมอ ปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยี เพื่อประสานติดต่อกับสมาชิกทหารผ่านศึกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ (S2, S3, S4, T2, T3, T4)

3.3 ให้การสนับสนุนงบประมาณแก่เครือข่ายสมาชิกที่เป็นตัวแทนประสานติดต่อ (S5, T4)

### 4. WO - กลยุทธ์เชิงแก้ไข (ใช้โอกาสลดจุดอ่อน)

4.1 จัดอบรมให้ความรู้และเพิ่มทักษะในด้านเทคโนโลยีแก่บุคลากรเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการสื่อสารและบริการที่สะดวกรวดเร็ว (W1, W3, O2, O3)

4.2 ใช้ระบบเทคโนโลยีลดภาระงานของบุคลากร (W2, W3, W4, O2)

## 5. แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตปราจีนบุรี

1. **ด้านบุคลากร** ควรคัดสรรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ตรงตามอัตรา และให้เพียงพอต่อปริมาณงาน ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการศึกษาอบรมในหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ควรมีจิตสำนึกในการให้บริการที่มากกว่าให้บริการบุคคลทั่วไป คือมีจิตสำนึกในความเสียสละของทหารผ่านศึกที่ห่มเท ยอมสละชีพและเลือดเนื้อของตนเพื่อปฏิบัติหน้าที่ปกป้องอธิปไตยของชาติอย่างเต็มความสามารถ ทหารผ่านศึกจึงสมควรได้รับสวัสดิการและรับบริการอย่างสมเกียรติและภาคภูมิใจ

2. **ด้านงบประมาณ** ควรจัดหางบประมาณเพื่อจัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้สมาชิกเกิดความรัก ความสามัคคี เป็นประโยชน์ต่อการมีส่วนร่วม และการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในเหล่าสมาชิกด้วยกัน งบประมาณในการจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการพัฒนาระบบการให้บริการแบบครบวงจร ที่สำคัญคือพิจารณาเพิ่มงบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของสมาชิกที่เป็นเครือข่ายประจำหมู่บ้านหรือตำบล ในการเข้าไปพบปะ พูดคุย กระจายข้อมูลข่าวสาร สิทธิอันพึงมีพึงได้ ให้กับสมาชิกทหารผ่านศึกในพื้นที่ ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ หรือที่ไม่สามารถเข้าถึงสื่อสังคมได้ เพื่อลดภาระของเครือข่าย และเพื่อดูแลสมาชิกทหารผ่านศึกได้อย่างทั่วถึง

3. **ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี** จำนวนทหารผ่านศึกที่สำนักงานฯ รับผิดชอบดูแลให้บริการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี ควรปรับปรุงเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีให้มีระบบที่ทันสมัยและมีความคล่องตัว สามารถเก็บบันทึกและใช้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทหารผ่านศึกผู้รับบริการ ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการไม่ใช้เวลารอนาน ควรปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และสร้างช่องทางติดต่อเพิ่มเติม ให้สามารถติดต่อเชื่อมโยงกับเครือข่ายทหารผ่านศึก และครอบครัวได้อย่างครบถ้วน อำนวยความสะดวกให้แก่ทหารผ่านศึกผู้ที่พิการทุพพลภาพไม่สามารถมารับบริการที่สำนักงานได้

4. **ด้านระบบการปฏิบัติการ** จัดโครงการอบรมส่งเสริมอาชีพให้แก่ทหารผ่านศึกที่ต้องการพัฒนาและสร้างอาชีพตนเอง จัดโครงการทหารผ่านศึกจิตอาสา โดยมุ่งเน้นให้ทหารผ่านศึกที่มีศักยภาพในการทำงาน มีสุขภาพแข็งแรง สามารถเข้ามาช่วยปฏิบัติงานในด้านที่ตนเองถนัด เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้ทีมเครือข่ายทหารผ่านศึกมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## บทที่ 3

### บทอภิปรายผล

จากการวิจัยที่ผู้วิจัยค้นพบแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงาน สงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี คือ 1) บุคลากร ควรคัดสรรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ตรง ตามอัตรา และให้เพียงพอต่อปริมาณงาน ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการศึกษาอบรมในหลักสูตร ต่างๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ 2) ด้าน งบประมาณ ควรจัดหางบประมาณเพื่อจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการมีส่วนร่วม การ ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในเหล่าสมาชิกด้วยกัน และงบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของ สมาชิกเครือข่าย ในการกระจายข้อมูลข่าวสารให้กับสมาชิกทหารผ่านศึกที่ไม่สามารถช่วยเหลือ ตนเองได้ หรือที่ไม่สามารถเข้าถึงสื่อสังคมได้ และเพื่อดูแลสมาชิกทหารผ่านศึกได้อย่างทั่วถึง 3) ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี จำนวนทหารผ่านศึกที่สำนักงานฯ รับผิดชอบดูแลให้บริการมีจำนวน เพิ่มขึ้นทุกปี ควรปรับปรุงเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีให้มีระบบที่ทันสมัย และมีความ คล่องตัว ควรปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และสร้างช่องทางติดต่อเพิ่มเติม ให้สามารถติดต่อ เชื่อมโยงกับเครือข่ายทหารผ่านศึก และครอบครัวได้อย่างครบถ้วน อำนวยความสะดวกให้แก่ ทหารผ่านศึกผู้ที่พิการทุพพลภาพไม่สามารถมารับบริการที่สำนักงานได้ 4) ด้านระบบการ ปฏิบัติการ จัดโครงการทหารผ่านศึกจิตอาสา โดยมุ่งเน้นให้ทหารผ่านศึกที่มีศักยภาพในการ ทำงาน มีสุขภาพแข็งแรง สามารถเข้ามาช่วยปฏิบัติงานในด้านที่ตนเองถนัด เพื่อเสริมสร้างความ แข็งแกร่งให้ทีมเครือข่ายทหารผ่านศึกมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ มา อภิปรายผลประกอบกับศึกษางานวิจัยและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้แนวทางการพัฒนาระบบการ ให้บริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี ของผู้วิจัยมีน้ำหนักมากขึ้น ผลการวิจัยที่ได้ มีความสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580)<sup>9</sup> ด้านความมั่นคง และ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ประเด็นที่ 4 ภาครัฐมีความ ทันสมัยโดย (1) องค์กรภาครัฐมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ และ (2) พัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย และประเด็นที่ 5 บุคลากรภาครัฐเป็นคนดี และเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ โดย (1) ภาครัฐมีการบริหารกำลังคนที่มีความคล่องตัว ยึดระบบคุณธรรม และ (2) บุคลากรภาครัฐ ยึดค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน มีคุณธรรม และมีการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าใน อาชีพ ผลการวิจัยที่ได้ยังสอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) ขององค์การ ทหารผ่านศึก<sup>10</sup> แผนย่อยการพัฒนาบริการประชาชน มีแนวทางการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ “พัฒนารูปแบบบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน พัฒนาการ ให้บริการภาครัฐ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ การปรับวิธีการทำงานจาก

“การทำงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด” เป็น “การให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ” โดยดำเนินการตามแผนปฏิบัติงาน เรื่อง การสนับสนุนการดำเนินการสงเคราะห์ตามโครงการปรับปรุงพัฒนาระบบสารสนเทศองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เพื่อให้งานบริการภาครัฐที่ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น”

อีกทั้งยังสอดคล้องกับ บทความวิชาการของ กฤษฎา ศุภกิจไพศาล เรื่อง “การพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมที่มีความเป็นธรรมเพื่อแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ”<sup>11</sup> ที่ระบุว่า การส่งเสริมสวัสดิการแบบพหุลักษณะที่มีการกระจายข้อมูลเกี่ยวกับกระแสวิถีมนุษยชน การยอมรับความแตกต่างหลากหลาย หุ่นส่วนทางสังคม และความเป็นประชาธิปไตยอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ภาครัฐเกิดแนวคิดในการเปิดโอกาสให้ภาคประชาสังคมได้เข้ามามีบทบาทในการรับผิดชอบสวัสดิการสังคมของประชาชนในประเทศ ทั้งนี้ ระบบสวัสดิการพหุลักษณะจะไม่ทำการผูกขาดบทบาทในการควบคุมดูแลและการจัดสวัสดิการแต่เพียงผู้เดียว แต่จะเป็นการใช้ความร่วมมือระหว่างภาคีเครือข่ายภาคส่วนต่างๆ ในการควบคุมดูแลซึ่งกันและกัน ปรับรูปแบบการจัดสวัสดิการผู้ด้อยโอกาสจากปัจเจกไปสู่กลุ่มและชุมชนมากขึ้น เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วม และใช้จิตอาสา กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กลไกท้องถิ่น รวมถึงอาสาสมัครในการจัดสวัสดิการทางสังคมได้อย่างทั่วถึง”

แนวทางที่ได้จากการวิจัย ยังเป็นไปตาม คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ ฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก<sup>12</sup> ดังนี้ “การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการของฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือมีมาตรฐานคุณภาพ นับได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญที่ฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ควรมีการพัฒนาคุณภาพงาน การปฏิบัติงานและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนด เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน”

รวมถึงสอดคล้องกับ แนวทางการส่งเสริมศักยภาพผู้ด้อยโอกาสและการเข้าถึงสวัสดิการของภาครัฐ ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์<sup>13</sup> ที่พบปัญหาจุดอ่อนในการเข้าถึงสวัสดิการของรัฐ ดังต่อไปนี้ 1) ระบบฐานข้อมูลกลางและการเชื่อมโยงอย่างเป็นเครือข่ายขาดประสิทธิภาพ ส่งผลให้ข้อมูลผู้ด้อยโอกาสไม่สะท้อนความเป็นจริง ไม่เป็นปัจจุบัน 2) ขาดการบูรณาการกลไกและเครือข่ายในระดับส่วนกลางและระดับพื้นที่ 3) การประชาสัมพันธ์สื่อสารต่อสังคมและคนในองค์การยังไม่ทั่วถึง 4) ด้านบุคลากร : ขาดระบบการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อทำงานเชิงรุก/เชิงยุทธศาสตร์ และการพัฒนาสมรรถนะเฉพาะด้านเพื่อเตรียมรองรับการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการสร้างจิตสำนึกและค่านิยมขององค์กร นอกจากนี้ บุคลากรไม่เพียงพอ ขาดความรู้และทักษะเฉพาะ เช่น case management กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ 5) ยังไม่มีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าและสร้างแรงจูงใจของบุคลากรที่ชัดเจน 6) ขาดการสร้างความเข้มแข็งให้เครือข่าย

## บทที่ 4

### บทสรุปผล

จากผลการวิจัย เรื่องแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงาน สงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี พบว่าการบริการหรือการดูแลสวัสดิการด้านต่างๆ ของ สำนักงานสงเคราะห์ฯ ที่มีต่อสมาชิกทหารผ่านศึกนั้น ครอบคลุมครบถ้วนเกือบทุกด้าน แต่จุด บอดที่สำคัญเกิดจากตัวสมาชิกทหารผ่านศึกเอง นั่นก็คือการเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ของสมาชิก ทหารผ่านศึก ซึ่งเกิดจากการที่โลกเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด บางท่าน ปรับตัวไม่ทัน บางท่านพิการทุพพลภาพ บางท่านอยู่ห่างไกลทุรกันดาร ยากต่อการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้ แต่ยังสามารถรับข่าวสารได้จากตัวแทนเครือข่าย ทหารผ่านศึกในพื้นที่หมู่บ้านหรือตำบลที่จัดตั้งขึ้นมา เดินทางไปพบปะสมาชิกด้วยตัวเอง เพราะ เครือข่ายจัดตั้งเหล่านี้ทำงานในลักษณะจิตอาสา ใช้งบประมาณของตนเองตามอัตภาพ ส่งผลให้ ไม่สามารถเข้าถึงสมาชิกได้ครบทุกคน จนบางคนอาจจะเสียสิทธิ์อันพึงมีพึงได้ไป จึงมีความ ต้องการงบประมาณมาสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจนี้ เพื่อให้การเข้าถึงสมาชิกทหารผ่านศึกได้ ครบถ้วนให้ได้มากที่สุด ส่วนปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการของสำนักงาน สงเคราะห์ฯ ทั้งด้านบุคคล งบประมาณ อุปกรณ์เทคโนโลยี และด้านระบบการปฏิบัติการ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นให้ความใส่ใจ สนับสนุน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาให้ทันสมัย เหมาะสม กับโลกยุคปัจจุบัน อย่างต่อเนื่อง เมื่อนำปัญหา ความต้องการ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการ พัฒนาการให้บริการฯ มาวิเคราะห์ จะพบแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงาน สงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านบุคคล ควรคัดสรรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ตรงตามอัตรา เพียงพอต่อ ปริมาณงาน เพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน และมีจิตสำนึกในการให้บริการ
2. ด้านงบประมาณ ควรจัดหางบประมาณเพื่อจัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ สมาชิกเกิดความรัก ความสามัคคี จัดหาเครื่องมือที่ทันสมัย และสนับสนุนเพื่อเพิ่มศักยภาพของ เครือข่ายจัดตั้ง ในการเข้าไปดูแลสมาชิกทหารผ่านศึกในพื้นที่รับผิดชอบ
3. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ควรปรับปรุงเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีให้มี ระบบที่ทันสมัย สามารถเก็บบันทึก และดึงข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์ต่อทหารผ่านศึกได้อย่าง รวดเร็ว สร้างช่องทางติดต่อเพิ่มเติม ให้สามารถติดต่อเชื่อมโยงกับเครือข่ายทหารผ่านศึก และ ครอบคลุมได้อย่างครบถ้วน
4. ด้านระบบการปฏิบัติการ ควรจัดโครงการต่างๆ โดยมุ่งเน้นให้ทหารผ่านศึกที่มี ศักยภาพในการทำงาน มีสุขภาพแข็งแรง สามารถเข้ามาช่วยปฏิบัติงานในด้านที่ตนเองถนัด เพื่อ เสริมสร้างความแข็งแกร่งให้ทีมเครือข่ายทหารผ่านศึกมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



## ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี ควรมีกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรและระบบการให้บริการ ให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิบัติงานขององค์การทหารผ่านศึก โดยเหมาะสมกับบริบทและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งมีการเชื่อมโยงระหว่างการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร และการสร้างความผูกพันกับองค์กร รวมทั้งการพัฒนาสภาวะแวดล้อมและการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความตั้งใจ กระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง

2. ปรับปรุงกระบวนการฝึกปฏิบัติงานหรือการฝึกความชำนาญอย่างมีประสิทธิภาพไปพร้อมกับการปฏิบัติงานจริง พร้อมนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาแนวทางการพัฒนาของหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จในหลายๆหน่วยเพื่อ บูรณาการให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพทัดเทียมกันพร้อมทั้งตอบสนองประเด็นยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

2. ศึกษาความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบูรณาการปฏิบัติงาน ภายในและภายนอกหน่วยงาน วิเคราะห์ข้อดีข้อเสียและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการบูรณาการ โดยเก็บข้อมูลจากหน่วยงานผู้ปฏิบัติ และหน่วยงานแบบบูรณาการ

3. ศึกษาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของหน่วยงานภาคเอกชนที่ ประสบความสำเร็จเพิ่มเติม เพื่อวิเคราะห์ เปรียบเทียบ เก็บข้อมูลในการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานต่อไป

## อ้างอิง

1. องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เข้าถึงออนไลน์ <https://thaveterans.mod.go.th/history/> เข้าถึงเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2567 เวลา 20.30 น.
2. องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก. นโยบายบริหารทรัพยากรบุคคลระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565)
3. พ.ร.บ.องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ.2510 เข้าถึงออนไลน์ <https://thaveterans.mod.go.th/role/> เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2567 เวลา 21.50 น.
4. ข้อบังคับสภาพทหารผ่านศึก ว่าด้วยการบริหารงานและดำเนินกิจการ พ.ศ.2544
5. สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตปราจีนบุรี.โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตปราจีนบุรี
6. บุญเลิศ จารุวัตร,พลตรี.นายกสมาคมทหารผ่านศึกจังหวัดปราจีนบุรี.สัมภาษณ์.11 กุมภาพันธ์ 2567.
7. ชูบ ผลประเสริฐ,พันเอก.อดีตนายกสมาคมทหารผ่านศึกจังหวัดปราจีนบุรี.สัมภาษณ์. 11 กุมภาพันธ์ 2567.
8. สารโจน์ มาลัย,พันตรี.ทหารผ่านศึกจังหวัดปราจีนบุรี.สัมภาษณ์.11 กุมภาพันธ์ 2567.
9. ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580 (ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ)
10. องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก. แผนปฏิบัติงานระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570). แผนย่อยการพัฒนาบริการประชาชน
11. กฤษฎา ศุภกิจไพศาล. (2563). การพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมที่มีความเป็นธรรม เพื่อแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ “สังคมสงเคราะห์ และสวัสดิการสังคม: การปลดล็อกความเหลื่อมล้ำสู่ความยั่งยืน”. หน้า 83-99.
12. คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ ฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เข้าถึงออนไลน์ <https://thaveterans.mod.go.th/oit-wvo/public/oit303.pdf> เข้าถึงเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2567 เวลา 22.30 น.
13. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. โครงการข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง รุ่นที่ 12. แนวทางการส่งเสริมศักยภาพผู้ด้อยโอกาสและการเข้าถึงสวัสดิการของภาครัฐ. (พ.ศ.2560)

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ยศ - ชื่อ พันเอก กมล เรืองนาราบ

วัน เดือน ปีเกิด 4 พฤษภาคม 2517

### ประวัติสำเร็จการศึกษา

พ.ศ. 2543 โรงเรียนเตรียมทหาร รุ่นที่ 41  
พ.ศ. 2547 โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า รุ่นที่ 52  
พ.ศ. 2549 โรงเรียนทหารม้า ศูนย์การทหารม้า หลักสูตรชั้นนายร้อย  
พ.ศ. 2554 โรงเรียนทหารม้า ศูนย์การทหารม้า หลักสูตรชั้นนายพัน  
พ.ศ. 2558 โรงเรียนเสนาธิการทหารบก หลักสูตรหลักประจำ ชุดที่ 93

### ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2547 ผู้บังคับหมวดรถถัง กองพันทหารม้าที่ 2 รักษาพระองค์  
กองพลทหารราบที่ 2 รักษาพระองค์  
พ.ศ.2549 รองผู้บังคับกองร้อยรถถัง กองพันทหารม้าที่ 2  
รักษาพระองค์ กองพลทหารราบที่ 2 รักษาพระองค์  
พ.ศ.2552 ผู้บังคับกองร้อยรถถัง กองพันทหารม้าที่ 2  
รักษาพระองค์ กองพลทหารราบที่ 2 รักษาพระองค์  
พ.ศ.2556 นายทหารฝ่ายยุทธการ กองพันทหารม้าที่ 2  
รักษาพระองค์ กองพลทหารราบที่ 2 รักษาพระองค์  
พ.ศ.2558 รองผู้บังคับกองพันทหารม้าที่ 30 รักษาพระองค์  
กองพลทหารราบที่ 2 รักษาพระองค์  
พ.ศ.2559 รองผู้บังคับการกรมทหารพรานที่ 13  
พ.ศ.2564 นายทหารฝ่ายการข่าว กองทัพภาคที่ 1  
พ.ศ.2565 หัวหน้ากองยุทธการ มณฑลทหารบกที่ 12

### ตำแหน่งปัจจุบัน

พ.ศ.2567 ผู้บังคับศูนย์การฝึกนักศึกษาวิชาทหาร มณฑลทหารบกที่ 12