

# โครงการวิจัย

“การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญห  
การก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก”



## คณะนักวิจัย

ผศ. ดร. การุณันท์ รัตนแสนวงษ์

น.ต. ดร. สหัสชัย มหาวีระ

ว่าที่ ร.อ. ดร. นิเวศ ธรรมชัยชูศักดิ์

ผศ. ดร. นุสรา เกิดประทุม

ดร. ธิดา กมลรุ่งเรือง

อ. จัตรรัตน์ เชาวลิต

กรมกิจการพลเรือนกองทัพบก

กองบัญชาการกองทัพบก

พ.ศ. 2561

(สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537)

## บทคัดย่อ

การวิจัยโครงการ “การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก” ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ศึกษาอุปสรรคปัญหาของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานฯ และเพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาขยายผลการปฏิบัติงานฯ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” จำนวน 341 คน และ โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ จำนวน 268 คน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานฯ อยู่ในระดับมากที่สุด 2) อุปสรรคปัญหาของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานฯ ได้แก่ ขอรางวัล อุปกรณ์กีฬากิจกรรมสำหรับเด็กยังไม่เพียงพอ ขาดกิจกรรมของทหารบนเวทีเกี่ยวกับการแสดง เช่น เช่น ร้องเพลงเต้น ฯ รูปแบบการแข่งขันยังไม่ค่อยมีมาตรฐาน ขาดการแข่งขันกีฬาประเภทหญิง 3) แนวทางพัฒนาขยายผลการปฏิบัติงานฯ ได้แก่ ควรจัดงานต่อเนื่องและจัดกิจกรรมเพิ่มเติม เช่น เกมส์ วาดภาพระบายสี จัดงบประมาณเพิ่มเติม ประชาสัมพันธ์ให้มีผู้มาร่วมงานให้มากขึ้น ดูแลความปลอดภัยให้เข้มงวด จัดสรรอุปกรณ์กีฬาให้เพียงพอ พัฒนารูปแบบการแข่งขันให้มาตรฐาน มีการคัดเลือกนักกีฬาภายในจังหวัดก่อนเพื่อประหยัดเวลา เพิ่มการแข่งขันกีฬาประเภทหญิงเพื่อความเสมอภาคและเท่าเทียม และควรจัดการแข่งขันกีฬาหลายชนิดเพื่อให้เยาวชนในพื้นที่ผู้มีทักษะกีฬาด้านอื่นๆ ได้เข้าร่วมในกิจกรรมของกองทัพบกด้วย

ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรสนับสนุนงบประมาณให้มากขึ้น กำหนดนโยบายการทำงานเชิงรุกและเชิงรับอย่างสมดุล การปลูกฝังให้ประชาชนมีจิตสำนึกรักแผ่นดิน เน้นโครงการต่อเนื่องระยะยาว สนับสนุนบทบาทและการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม น้อมนำแนวพระราชดำรัสขององค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ “เข้าถึง เข้าใจ และพัฒนา” เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ จัดโครงการที่เกี่ยวข้องกับเยาวชนให้มากขึ้น พัฒนาการประชาสัมพันธ์ข่าวสารความเข้าใจซึ่งกันและกัน ใช้แนวทางสันติวิธี และดึงคนในพื้นที่ที่เข้ามามีส่วนร่วม พัฒนาบุคลากรในพื้นที่ จชต. ให้มีความรู้ความสามารถแก้ปัญหาในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประเมินความสำเร็จ

ของโครงการอย่างต่อเนื่อง จัดโครงการกีฬาให้ครบทั้งประเภทชายและหญิงบนพื้นฐานของผสมผสานวัฒนธรรมทุกศาสนาในพื้นที่ให้กลมกลืนกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งจะช่วยลดปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ได้ในอนาคต

**คำสำคัญ:** การสำรวจติดตามและประเมินผล, การปฏิบัติงานกลุ่มม้งงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.), กองทัพบก

## Abstract

This research titled “Survey tracking and evaluating of 3 southern border provinces army insurgencies resolved working group” was aimed to: investigate people satisfaction, examine the problems and obstacle to people, and present the developmental approach in extended results of 3 southern border provinces army insurgencies resolved working group. The research methodology was mixed quantitative and qualitative, non-probability sampling used were 341 participants in Million Gifts Million Smiles projects and training projects for 268 youths in non-formal compulsory education using sports as media in 3 southern border provinces.

The research finding suggested people satisfaction toward the operations as a whole was in outstanding level, the problems and obstacles to people toward the operations, such as, rewards, sports equipment, activities for children; militant stage performances, singing, dancing, contest-format, were not up to standard and inadequate. The woman sports were also missing. The presentation of developmental approach in extended results of 3 southern border provinces army insurgencies resolved working group demonstrated: More activities such as games, drawing, painting, should be conducted continuously, increasing of budget allocation, publicizing for more participants, strengthened security measures, allocate adequate sports equipment, develop and standardize contest-format, recruit and select local athletes for time saving, add woman sports to reach equality and equity, and conduct wide variety of games so the local youths who are good at the others can participate in army activities.

The overall suggestions: increasing of budget, launch into a well-balanced offensive and defensive working policies, raise people awareness for patriotic love land and country by focusing on long-term and continuous projects to support the roles of public participation and induce the royal speech “Understand, Achieve and Develop” to be insurgencies resolved approach in the area, conduct more youth projects, publicizing mutual information and understanding, applying of non-violent approach to captivate personals from all parts to participate the development of local personnel in 3 southern border provinces to be effective problem resolution, and continuous evaluation of success of projects, cultural and religious harmonize both male and female sports uniquely to cutback in insurgency issues in 3 southern border provinces in the future.

**Keywords:** Survey tracking and evaluating, 3 southern border provinces army insurgencies resolved working group.

## บทสรุปผู้บริหาร

การวิจัยโครงการ “การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก” ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ศึกษาอุปสรรคปัญหาของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก และเพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาขยายผลการปฏิบัติงาน อันนำไปสู่วิธีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบกในอนาคต

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบแบบแผนวิธีวิจัยเชิงผสม (Mixed Methods Research) โดยนำวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นและนำเสนอผลการวิเคราะห์แบบสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการเก็บข้อมูลเอกสาร (Document Research) และนำเสนอผลแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเป็นการตอบคำถามการวิจัยตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อประชากรวิจัย ได้แก่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเน้นว่าเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก จำนวน 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” โดยพิจารณาเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง รวมจำนวนทั้งสิ้น 341 คน ผู้ตอบแบบสอบถามตอบกลับมารวมจำนวนทั้งสิ้น 330 คน คิดเป็นร้อยละ 96.90 และ 2) โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อโดยพิจารณาเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง รวมจำนวนทั้งสิ้น 278 คน ผู้ตอบแบบสอบถามตอบกลับมารวมจำนวนทั้งสิ้น 268 คน คิดเป็นร้อยละ 96.56

## สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” รวมจำนวน 22 ข้อ เป็นการถามระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการสำรวจวิจัยและในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จากการรับรู้ระดับความพึงพอใจของตนเองที่มี พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ เก็บข้อมูลในระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 – เดือนมีนาคม พ.ศ. 2561 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านการประชาสัมพันธ์ มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.18 – 4.42 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.42) 2) การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.32) 3) การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมมีความทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย



4.38) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความพึงพอใจ ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.25 – 4.52 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) มีเจ้าหน้าที่ทหารอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.52) 2) การอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.44) 3) การจัดตั้งนันทนาการ/กิจกรรมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.36) 4) สถานที่จัดมีความเหมาะสมต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.35) 5) สถานที่จัดกิจกรรมมีความสะดวกต่อการเดินทางมาร่วม (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านการบริหารและการจัดกิจกรรม พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านการบริหารและการจัดกิจกรรม มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความพึงพอใจ ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.42 – 4.55 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) อาวุธยุทโธปกรณ์ที่นำมาแสดงมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.55) 2) เจ้าหน้าที่ทหารให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.53) 3) อาหาร/เครื่องดื่ม ที่แจกมีความเหมาะสมและพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 4.50) 4) การจัดนันทนาการมีความเหมาะสมและน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.47) 5) ของขวัญที่แจกมีความพอเพียงกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.45) 6) กิจกรรม/เกมส์ที่จัดมีความเหมาะสมและน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ตามลำดับ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านผลลัพธ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านผลลัพธ์ มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความพึงพอใจ ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.30 – 4.60 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อ

การจัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติของกองทัพบก (ค่าเฉลี่ย 4.60) 2) อยากมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมกับกองทัพบก (ค่าเฉลี่ย 4.55) 3) เกิดความหวัง ความเชื่อมั่นต่อกองทัพบก ในการป้องกันประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.52) 4) มีความเข้าใจในภารกิจของกองทัพบก (ค่าเฉลี่ย 4.50) 5) ได้รับความสนุกสนานจากการเข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.45) 6) เกิดความหวัง ความเชื่อมั่นต่อกองทัพบก ด้านช่วยเหลือประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.44) 5) ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.40) 6) มีความประทับใจจากการเข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

ผลการศึกษาร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ในภาพรวมพบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ซึ่งมีทั้งหมด 22 ตัวชี้วัด ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43)

สำหรับโครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก รวมจำนวน 22 ข้อ เป็นการถามระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการสำรวจวิจัยและในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จากการรับรู้ระดับความพึงพอใจของตนเองที่มี พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ เก็บข้อมูลในระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 – เดือนมีนาคม พ.ศ. 2561 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านการประชาสัมพันธ์ มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความพึงพอใจ ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.32 – 4.43 โดย



ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.56) 2) การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.42) 3) การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมมีความทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตามลำดับ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) มีค่าน้ำหนักระดับความพึงพอใจ ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.35 – 4.57 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) มีเจ้าหน้าที่ทหารอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.57) 2) การอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.54) 3) การจัดเจ้าหน้าที่บรรเทาทุกข์/กิจกรรมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.51) 4) สถานที่จัดมีความเหมาะสมต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.47) 5) สถานที่จัดกิจกรรมมีความสะดวกต่อการเดินทางมาร่วม (ค่าเฉลี่ย 4.35) ตามลำดับ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านการบริหารและการจัดกิจกรรม พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านการบริหารและการจัดกิจกรรม มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีค่าน้ำหนักระดับความพึงพอใจ ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.61 – 4.55 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) อาหาร/เครื่องดื่ม มีความเหมาะสมและพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 4.61) 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.57) 3) การจัดนิทรรศการมีความเหมาะสมและน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.51) 4) กิจกรรมการแข่งขันที่จัดมีความเหมาะสมและน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.49) ตามลำดับ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านผลลัพธ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านผลลัพธ์ มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความพึงพอใจ ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.39 – 4.57 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) การเข้าร่วมกิจกรรมทำให้สุขภาพแข็งแรง (ค่าเฉลี่ย 4.57) 2) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.56) 3) เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างเยาวชนกับส่วนราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) 4) ได้รับความสนุกสนานจากการเข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.56) 5) ท่านอยากมีส่วนร่วมสร้างความสงบสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้หรือไม่ (ค่าเฉลี่ย 4.54) 6) เกิดทักษะความสามารถในการเล่นฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 4.54) 7) เกิดความรัก สามัคคี มีวินัยจากการเข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.51) 8) เกิดความประทับใจจากการเข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.46) 9) ท่านอยากจะมีส่วนร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคมกับส่วนราชการหรือไม่ (ค่าเฉลี่ย 4.43) 10) เกิดความเข้าใจในหน้าที่ของตนเองที่มีต่อประเทศชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ตามลำดับ

ผลการศึกษาร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ในภาพรวม พบว่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ซึ่งมีทั้งหมด 22 ตัวชี้วัด ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71)

สรุปผลการวิเคราะห์อุปสรรคปัญหาของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ผลการศึกษา

พบว่า อุปสรรคปัญหา ได้แก่ เกมส์ไม่เพียงพอต่อผู้มาร่วมงาน รางวัลใหญ่ และรางวัลเล็กยังไม่เพียงพอต่อผู้มาร่วมงาน ขาดกิจกรรมวาดภาพ ระบายสี และขาดกิจกรรมของทหารบนเวทีเกี่ยวกับการแสดง เช่น เช่น ร้องเพลง เป็นต้น

โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ผลการศึกษาพบว่า อุปสรรคปัญหา ได้แก่ อุปกรณ์การกีฬาที่พร้อมต่อการแข่งขันยังไม่เพียงพอต่อจำนวนเยาวชน รูปแบบการแข่งขัน ยังไม่ค่อยมีมาตรฐาน เช่น การตรงตามกำหนดเวลาแข่งขัน การประชาสัมพันธ์ยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง การจัดแบบนี้ใช้เวลาเยอะและเสียการเรียน ขาดการแข่งขันกีฬาประเภทหญิง และมีกีฬาเพียงชนิดเดียว ซึ่งน้อยเกินไป

ข้อเสนอแนะ แนวทางพัฒนาขยายผลการปฏิบัติงาน โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ อันนำไปสู่วิธีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านกิจการพลเรือนของกองทัพบกในอนาคต โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ”พบว่า ข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ได้แก่ ควรจัดให้มีเกมส์รูปแบบต่างๆให้มากขึ้น ควรจัดงานต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ควรจัดงบประมาณเพิ่มเติมเพื่อจัดสรรรางวัลใหญ่หน่อยให้เพียงพอ ควรจัดกิจกรรมวาดภาพ ระบายสี ควรจัดกิจกรรมของทหารบนเวทีเกี่ยวกับการแสดง เช่น เช่น ร้องเพลง เป็นต้น ประชาสัมพันธ์ให้มีผู้มาร่วมงานให้มากขึ้น และดูแลความปลอดภัยให้เข้มงวด

สำหรับโครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ผลการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ได้แก่ ควรจัดสรรอุปกรณ์การกีฬาให้เพียงพอต่อการแข่งขันและจำนวนเยาวชนที่มาร่วมงานทั้งการแข่งขันและการฝึกซ้อม พัฒนารูปแบบการแข่งขันให้มีมาตรฐาน เช่น กำหนดเวลาแข่งขันให้แน่นอนและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด การตรงต่อเวลา เป็นต้น ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมและทั่วถึง ควรมีการคัดเลือกนักกีฬาภายในจังหวัดก่อนเพื่อไม่ให้เสียเวลาเดินทางและการคัดเลือกนักกีฬา เพื่อประหยัดเวลาและให้นักกีฬามีการเตรียมตัวตั้งแต่นั้นๆ ควรเพิ่มการแข่งขันกีฬาประเภทหญิง เพื่อให้เกิดความเสมอภาคและเท่าเทียม เช่น วอลเลย์บอล แบดมินตัน ปิงปอง เป็นต้น และควรจัดการแข่งขันกีฬาหลายชนิด เพื่อให้เยาวชนใน

พื้นที่ผู้มีทักษะกีฬาด้านอื่นๆ ได้เข้ามาร่วมในกิจกรรมของกองทัพบกด้วย ซึ่งเยาวชนหลายคนต้องการมาแข่งขันในงานที่กองทัพบกนี้จัดขึ้น

ข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ได้แก่ 1) ภาครัฐควรมีนโยบายสนับสนุนงบประมาณและจัดโครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะให้มากขึ้น จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้เยาวชนและครอบครัวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องวัฒนธรรม ทั้งในและนอกพื้นที่ชายแดนภาคใต้ เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างกันและการยอมรับการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ 2) ภาครัฐควรคำนึงถึงความปลอดภัยของทหารผู้ปฏิบัติงานในโครงการต่างๆ และ ประชาชนในพื้นที่ชายแดน โดยกำหนดนโยบายการทำงานเชิงรุกและเชิงรับอย่างสมดุล โดยเฉพาะเรื่องการสร้างความร่วมมือด้านความมั่นคงกับประเทศเพื่อนบ้าน การปลูกฝังให้ประชาชนตามแนวชายแดนมีจิตสำนึกรักแผ่นดิน การพัฒนาศักยภาพคนและชุมชนชายแดนให้เข้มแข็งและสมดุล ทั้งนี้จะต้องมีการกำหนดและดำเนินนโยบายสร้างให้ทุกภาคส่วนมีความมุ่งหมายและบูรณาการจัดการร่วมกัน 3) ภาครัฐควรกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้โครงการต่างๆลงสู่ชุมชนมากขึ้นและเป็นโครงการต่อเนื่อง ที่ไม่ใช่โครงการเฉพาะระยะสั้นๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เยาวชนมีจิตสำนึกรักบ้านเกิดและพัฒนาบ้านเกิดของตนเอง เพื่อปัญหาความไม่สงบในรูปแบบต่างๆในอนาคต

4) ภาครัฐควรสนับสนุนบทบาทและการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม ควรเปิดพื้นที่และสนับสนุนการดำเนินงานของภาคประชาสังคม รวมถึงการหนุนเสริมกันและกันกับหน่วยงานภาครัฐในการทำงาน อีกทั้งควรให้องค์กรภาคประชาสังคมมีส่วนร่วมในกระบวนการสร้างสันติภาพมากขึ้น เนื่องจากองค์กรภาคประชาสังคมสามารถที่จะเข้าถึงประชาชนได้จริง และ 5) ภาครัฐควรน้อมนำแนวพระราชดำรัสขององค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ “เข้าถึง เข้าใจ และพัฒนา” เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ และให้ความสนใจกับพลังทางศาสนาและวัฒนธรรม เพราะความเคารพและความเชื่อทาง ศาสนา เป็นพลังที่สำคัญในการขับเคลื่อนสังคมของ จชต.

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ได้แก่ 1) เน้นการจัดโครงการที่เกี่ยวข้องกับเยาวชนเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประเทศเพื่อนบ้านบริเวณชายแดน การแลกเปลี่ยนทางการศึกษา วัฒนธรรม การค้า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการเปิดโลกทัศน์ให้มีลักษณะสากล เป็นต้น ส่งเสริมให้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้น ในระดับที่สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันเหตุการณ์ 2) เน้นการพัฒนาการประชาสัมพันธ์และดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน สร้างข่าวสารความเข้าใจซึ่งกันและกัน

ใช้แนวทางสันติวิธี และดึงคนในพื้นที่ที่เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความไว้วางใจซึ่งกัน เน้นการสร้าง ความมั่นใจต่อความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ ด้วย การสร้างความเข้าใจและชี้ให้เห็นว่าผู้ก่อความไม่สงบเป็นผู้ไม่หวังดีต่อประเทศชาติและประชาชน 3) เน้นการจัดโครงการกีฬาให้ หลากหลายตอบโจทย์เยาวชนทั้งชายและหญิง เพื่อแสดงถึงความเท่าเทียมและความเสมอภาค อยู่บน พื้นฐานของผสมผสานวัฒนธรรมทุกศาสนาในพื้นที่ให้กลมกลืนกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งจะ ช่วยลดปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ได้ในอนาคต 4) พัฒนาบุคลากรในพื้นที่ จชต. ให้มีความรู้ความสามารถแก้ปัญหาในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และให้มีอุดมการณ์ในการ ปฏิบัติงานอยู่ ตลอดเวลา และ 5) พัฒนายุทธโธปกรณ์ โดยนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการ ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและสามารถ ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานเชิงรุกในพื้นที่ จชต. ให้ มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ได้แก่ 1) ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมในพื้นที่ชายแดนทั่วประเทศ และ โครงการอื่นๆ ของกองทัพบก ที่ยังเหลืออยู่อีกเป็นจำนวนมาก เพื่อประโยชน์ต่อการเสริมสร้าง ศักยภาพในการดำเนินโครงการ ให้เข้มแข็งและก้าวหน้ามากขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม 2) ควรเก็บข้อมูล เชิงปริมาณและเชิงปริมาณเป็นระยะและครอบคลุมทุกพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ จชต. ทั้งนี้ เพื่อเป็นการประเมินความก้าวหน้าและความสำเร็จของโครงการอย่างต่อเนื่อง 3) ควรนำระบบการ ทำวิจัยและประเมินผลมาใช้ให้มีความชัดเจน มีตัวชี้วัดที่เหมาะสม มีการเก็บข้อมูล ตลอดจนการ วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจในการปรับปรุงการดำเนินงานโครงการต่อไป เพราะการ ประเมินผลโครงการเป็นขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงานในโครงการ หากจะให้สัมฤทธิ์ผล โดยสมบูรณ์และควรมีหน่วยงานประเมินผลที่เป็นรูปธรรมแยกต่างหากจากการประเมินผลของ ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงแผนงานให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
บทสรุปผู้บริหาร .....	ค
สารบัญ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล .....	10
แนวคิดเกี่ยวกับอุปสรรคปัญหา.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน.....	17
แนวคิดการบริหารจัดการชายแดน.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	32
รูปแบบการวิจัย.....	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	33
เครื่องมือการวิจัย .....	33
การรวบรวมข้อมูล.....	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	34



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	35
โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” .....	36
โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ.....	47
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	59
สรุปผลการวิจัย .....	60
อภิปรายผลการวิจัย .....	67
ข้อเสนอแนะ .....	71
บรรณานุกรม .....	73
ภาคผนวก.....	76

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

กว่าทศวรรษ นับตั้งแต่เกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ปี พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน กับการสร้างสันติภาพให้เกิดขึ้นในพื้นที่ ถือเป็นความหวังของทุกภาคส่วน รัฐบาลไทยทุกรัฐบาลมีความพยายามในการแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการลดเหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นและความกระหายของประชาชนในพื้นที่ และเป็นนิมิตรหมายที่ดีที่ภาคพลเมืองให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างกระบวนการสันติให้เกิดขึ้นในพื้นที่ผ่านมติของประชาชน ปัจจุบันการทำงานภาคพลเมืองเพื่อสร้างสันติสุขในพื้นที่เกิดขึ้นมากมายหลายกลุ่มหลายเป้าหมาย กิจกรรม ทั้งนี้ด้วยแนวความคิดร่วมกันว่า “สันติสุขที่แท้จริงต้องเกิดจากคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน” และการแก้ไขปัญหาที่จะยั่งยืนได้ก็ต้องอาศัยคนในพื้นที่เป็นกลไกสำคัญ เพราะไม่มีการสร้างความเปลี่ยนแปลงใดๆ จะสำเร็จได้หากปราศจากการเปลี่ยนแปลงแก้ไขด้วยตนเอง ดังที่ปรากฏในอัลกุรอานที่ว่า “แท้จริงอัลลอฮ์จะไม่ทรงเปลี่ยนแปลงสภาพของชนกลุ่มใด จนกว่าพวกเขาจะเปลี่ยนแปลงสภาพของพวกเขาเอง (ก่อน) เท่านั้น” (สถาบันพระปกเกล้า, 2561)

ปัจจุบันเหตุการณ์ความไม่สงบยังคงเกิดในพื้นที่อยู่อย่างต่อเนื่อง โดยฝ่ายผู้ก่อความไม่สงบไม่ได้มุ่งทำร้ายเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ แต่ยังมีมุ่งทำลายชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนผู้บริสุทธิ์อีกด้วย ทำให้สถานการณ์ในพื้นที่เกิดความตึงเครียดอีกครั้ง ทั้งนี้เนื่องมาจากภาครัฐยังไม่สามารถจำกัดขีดความสามารถของกลุ่มแกนนำและกลุ่มแนวร่วม ในการก่อความไม่สงบได้อย่างแน่นอน กองทัพบก โดยกรมกิจการพลเรือนทหารบก ได้เห็นว่าสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีมิติการปฏิบัติในพื้นที่ 2 มิติ คือ มิติทางกายภาพ และการมิติทางจิตภาพ มิติทางกายภาพ คือ การใช้กำลังเข้าประหัตประหารกัน ซึ่งไม่ว่าภาครัฐจะทุ่มกำลังลงไปแก้ปัญหาเท่าไร ฝ่ายผู้ก่อความไม่สงบก็จะฝึกสมาชิกรวมต่อสู้อีกเท่า นั้น ดังคำกล่าวของ นักปราชญ์จีนที่กล่าว “ฆ่า 1 คน มีศัตรูเพิ่ม 1,000 คน” สำหรับมิติทางจิตภาพ คือ การที่ภาครัฐใช้การปฏิบัติทาง จิตวิทยาเข้าดำเนินการต่อสู้อะไรก็ตามกับฝ่ายผู้ก่อความไม่สงบและแนวร่วมโดยใช้สันติวิธี ได้แก่ การปรับทุกข์ ผูกมิตร เพื่อดึงประชาชนและแนว

ร่วมให้กลับมาเป็นฝ่ายเรา และเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในพื้นที่ ซึ่งในทัศนะทางทหารแล้วนั้น การปฏิบัติภารกิจจิตวิทยาเป็นการปฏิบัติทางทหารไม่ได้มุ่งสังหารฝ่ายตรงข้าม แต่มุ่งกระทำเพื่อโน้มน้าวเปลี่ยนแปลงทัศนคติอารมณ์ ท่าที ความรู้สึกนึกคิดของกลุ่มเป้าหมายให้เอื้อประโยชน์ต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของชาติเป็นหลัก (ภูมิรัตน์ ลือสิริ, 2548)

อาจกล่าวได้ว่าสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นสงครามแย่งชิงประชาชนระหว่างภาครัฐและกลุ่มผู้ไม่หวังดีต่อประเทศชาติก็ว่าได้ ดังนั้นจึงจำเป็นที่กองทัพบกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาดังกล่าวจะต้องใช้โครงสร้างทางด้านจิตวิทยาในการแก้ปัญหาในพื้นที่ภาคใต้ควบคู่ไปกับการพิทักษ์ประชาชนและทรัพยากร รวมทั้งการพัฒนาให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เพื่อสร้างสันติสุขให้เกิดในภูมิภาคตามชวาทองของไทยอย่างยั่งยืน ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา กองทัพบกมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ในทุกๆ ด้านที่เกี่ยวกับงานด้านชายแดน เช่น การจัดระบบป้องกันเพื่อจัดระเบียบพื้นที่ชายแดน การเสริมสร้างความร่วมมือด้านความมั่นคงกับประเทศเพื่อนบ้าน ส่งเสริมกิจกรรมที่เสริมสร้างความรู้สึกที่ดี (Goodwill) ความรู้สึกชื่นชม (Sense of appreciation) และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในทุกภาคส่วน โดยใช้ความใกล้ชิดด้านภาษา วัฒนธรรม และประเพณี โดยเฉพาะเยาวชนของไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน และสนับสนุนบทบาทของภาคเอกชนและภาคประชาสังคม รวมทั้งใช้ประโยชน์จากสมาคมเพื่อมิตรภาพต่างๆ เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานนโยบายเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างไทยกับประเทศเพื่อนบ้านจากระดับประชาชนสู่ระดับรัฐบาล

กองทัพบกได้เล็งเห็นถึงความสำคัญจากสถานการณ์ดังกล่าว จึงได้ดำเนินโครงการต่างๆ ภายใต้กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างต่อเนื่อง มีการลงพื้นที่ปฏิบัติงานจริงกับประชาชนมาโดยตลอด ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต การเสริมสร้างอุดมการณ์และส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ชายแดนเข้ามามีส่วนร่วมด้านความมั่นคงกับกองทัพบก เป็นต้น และเพื่อให้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของกองทัพบกมีความชัดเจนและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากขึ้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องดำเนินการจัดทำโครงการ “การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก” ในครั้งนี้ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ตลอดระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา และนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของกองทัพบกในพื้นที่ชาย 3 จังหวัด

ชายแดนภาคใต้ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต นำมาซึ่งสันติภาพและสันติสุขให้เกิดอย่างเป็นรูปธรรมแท้จริง

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยโครงการ “การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก” มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก
2. เพื่อศึกษาอุปสรรคปัญหาของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาขยายผลการปฏิบัติงาน อันนำไปสู่วิธีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบกในอนาคต

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยโครงการ “การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก” ครั้งนี้เป็น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ศึกษาอุปสรรคปัญหาของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก และ เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาขยายผลการปฏิบัติงาน อันนำไปสู่วิธีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการปฏิบัติงาน กลุ่ม

งงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบกใน  
อนาคต

## 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเน้นว่าเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน  
การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก จำนวน 2  
โครงการ ได้แก่

### 2.1 โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม

ความหวัง และกำลังใจ” โดยพิจารณาเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง รวมจำนวน  
ทั้งสิ้น 341 คน

2.2 โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬา  
เป็นสื่อ โดยพิจารณาเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง รวมจำนวนทั้งสิ้น  
278 คน

## 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ในระหว่างเดือนธันวาคม 2560 –  
มีนาคม 2561 ข้อมูลที่มีอยู่ก่อนหน้าหรือที่จะมีต่อไปอาจแตกต่างจากข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. รับทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไข  
ปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก
2. รับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไข  
ปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก อันนำไปสู่แนวทางการ  
แก้ไขปัญหาต่างๆ รวมทั้งการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ชายแดนให้มี  
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
3. ได้ข้อมูลเพื่อเป็นเพื่อเป็นแนวทางพัฒนาขยายผลการปฏิบัติงาน อันนำไปสู่วิธีการ

เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบกในอนาคต

4. ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงของชาติและความร่วมมือระหว่างชุมชนชายแดนไทยกับชุมชนชายแดนประเทศเพื่อนบ้านในการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

**กองทัพบก (ทบ.)** หมายถึง กองกำลังทหารที่ปฏิบัติการในภาคพื้นดินเป็นหลัก มีหน้าที่ป้องกันและปฏิบัติการรบในภาคพื้นดิน

**การติดตามและประเมินผล** หมายถึง กระบวนการเปรียบเทียบผลลัพธ์ของโครงการที่เกิดขึ้นจริงกับผลลัพธ์ของโครงการที่คาดว่าจะเกิดขึ้น หรือที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อทราบว่าการดำเนินโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งการศึกษาปัญหา อุปสรรค ติดตามประโยชน์ที่กลุ่มเป้าหมายพึงได้รับอย่างทั่วถึง การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประชาชน ตลอดจนการแสดงความรับผิดชอบของผู้จัดทำโครงการที่จะต้องรายงานผลงานให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบ

**การปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.)** หมายถึง การดำเนินโครงการต่างๆ ของกองทัพบกภายใต้กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ได้แก่ จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส เพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างความมั่นคงของชาติในการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก

**ประชาชน** หมายถึง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก จำนวน



ร่างรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์	บทที่ 1
“การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก”	บทนำ

2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” และ 2) โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยโครงการ “การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มม้งงาน การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก” ครั้งนี้เป็น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มม้งงานการแก้ไขปัญหาการก่อ ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ศึกษาอุปสรรคปัญหาของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มม้งงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก และเพื่อนำเสนอแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานกลุ่มม้งงานการแก้ไขปัญหา การก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำราและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศในประเด็นต่างๆ แล้ว จำแนกออกเป็น 6 ประเด็นหลัก ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสอดคล้องสัมพันธ์กับสิ่งต้องการศึกษาวิจัย ได้แก่

- ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล
- ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหา
- ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
- ตอนที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการชายแดน
- ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียดของแต่ละประเด็นมีดังนี้

#### ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นความไม่พึงพอใจนั่นเอง

(Vroom, 1964) เป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด ผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ (Tiffin, J. & McCormick, E. J., 1965) รวมทั้งเป็นความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ ชอบในบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง (Dalton, 1968 อ้างถึงใน เสงี่ยม ศุภผล, 2540) ตลอดจนเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางลบอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางลบอื่น ๆ (Shelly, 1975)

โดยทั่วไปแล้วในการศึกษาเกี่ยวกับความ พึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติคือ มิติแรกเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ดังกล่าวแล้วข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของคำว่าความพึงพอใจในงานวิจัยครั้งนี้ว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านกิจการพลเรือนของกองทัพบก

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้คิดค้นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจไว้หลากหลาย ผู้วิจัยขอนำเสนอ ทฤษฎีที่ได้รับความนิยมดังนี้

#### ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Frederick Herzberg

Frederick Herzberg เป็นนักจิตวิทยาอีกผู้หนึ่งที่มุ่งมั่นศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานว่า ปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผลงานของเขาในเรื่องนี้มีปรากฏแพร่หลายมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1966 และ ค.ศ. 1968 ปัญหาที่เขาเฝ้าถามตนเองอยู่เสมอคือ ทำอย่างไรจะจูงใจคนในการทำงานได้ เป็นอย่างดี เขาเห็นว่า การให้ค่าแรงต่ำทำให้คนงานไม่พอใจ แต่การให้ค่าแรงสูงก็มิได้ทำให้คนงานอยากทำงานหนักขึ้น เงินมิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดจะทำให้คนงานทำงานได้มากกว่าเดิม แม้เงินจะมีความสำคัญก็ตามขณะเดียวกันความมั่นคงและบรรยากาศที่ดีในองค์กรก็มีใช้สิ่งจูงใจสูงสุดอีก

เช่นเดียวกัน Frederick Herzberg (1959) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจซึ่งเป็นที่ยอมรับหลาย คือ ทฤษฎีสองปัจจัย ดังนี้

### 1. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น

ปัจจัยด้านนี้มีผลต่อการกระตุ้น ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ประกอบด้วย 1) ความสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ ซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน 2) การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าการสำเร็จของเขานั้นมีคนอื่นรับรู้ มีคนยอมรับ 3) ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือพนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่างานที่เขาทำมีความน่าสนใจ น่าทำ 4) ความรับผิดชอบ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขามีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเองและต่องานของเขา 5) โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานควรต้องรู้สึกว่าเขามีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในงานของเขาและ 6) การเจริญเติบโต คือ พนักงานจะต้องตระหนักว่าเขามีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่เขาทำ มีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน

### 2. ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา

ปัจจัยด้านนี้ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกไปทำงานที่อื่นเมื่อไม่ได้จัดให้พนักงานจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานของเขา การบำรุงรักษาประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้ 1) นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่าการสื่อสารที่ดียิ่ง กับพนักงาน พนักงานก็มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และนโยบายการบริหารงานบุคคล 2) การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าการตั้งใจสอนและแจกจ่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ 3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้างานของเขา 4) สภาพการณ์ทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่องานที่เขาทำและสภาพการณ์ของที่เขาทำงาน 5) ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าการจ่ายค่าตอบแทนการทำงาน มีความเหมาะสม 6) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกลุ่มเพื่อนร่วมงาน 7) ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่างานของเขาทั้งด้าน ชั่วโมงการทำงาน การย้ายงาน ฯลฯ ไม่กระทบต่อชีวิตส่วนตัว 8) ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา 9) สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานของเขาที่มีตำแหน่งหน้าที่ดี และ 10) ความมั่นคง คือ พนักงานมีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติและงานมีความมั่นคง

ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ D. McGregor

McGregor's Theory X & Theory Y มีข้อสมมุติฐานที่เกี่ยวกับคนแบ่งเป็นสองอย่างคือ Theory X และ Theory Y ซึ่งแสดงการเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทฤษฎีที่ต่างกันถึงแบบของการทำงาน 2 แบบ คือ ทฤษฎี X ซึ่งมีลักษณะเป็นเผด็จการ และทฤษฎี Y หรือการมีส่วนร่วม แต่ละแบบเกี่ยวข้องกับสมมุติฐานที่มีต่อลักษณะของมนุษย์ดังนี้ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ 2550)

การทำงานแบบทฤษฎี X เชื่อว่า

1. มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบการทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้
2. เนื่องจากการไม่ชอบทำงานของมนุษย์ มนุษย์จึงถูกควบคุม บังคับ หรือข่มขู่ให้ทำงาน ชอบให้สั่งการและใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้ใช้ความพยายามได้เพียงพอ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. มนุษย์โดยทั่วไปพอใจกับการชี้แนะสั่งการหรือการถูกบังคับ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความมั่นคงมากที่สุด ผู้บริหารตามทฤษฎี X จึงต้องสร้างแรงจูงใจโดยการข่มขู่ และลงโทษ เพื่อให้ลูกน้องใช้ความพยายามให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

การทำงานแบบทฤษฎี Y มีความเชื่อว่า

1. การทำงานเป็นการตอบสนองความพอใจ
2. การข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษไม่ได้เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการจูงใจให้คนทำงาน บุคคลที่ผูกพันกับการบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ จะมีแรงจูงใจด้วยตนเองและควบคุมตนเอง
3. ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายขึ้นอยู่กับรางวัล และผลตอบแทนที่พวกเขาคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อเป้าหมายบรรลุถึงความสำเร็จ
4. ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นการจูงใจให้บุคคลยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

#### องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จะมีองค์ประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหลายประการ ซึ่งองค์ประกอบนั้นต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และในแต่ละบุคคลอาจจะมีส่วนประกอบของความพึงพอใจที่ไม่เหมือนกัน

Gilmer (1971) สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the Job) องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขาค้นคิดก็จะเกิดความพอใจ
2. การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้เขาพบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย
3. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่อายุมากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น
4. เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานภายในของสถาบัน พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโงมการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโงมการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงด้วยกัน โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่วโงมการทำงานมีความนำความสำคัญเป็นอย่างมาก
6. ค่าจ้าง (Wages) มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานรัฐบาล
7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง
8. ลักษณะทางสังคม (Social aspect of The Job) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย



9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อเสนอเทศคำสั่งการทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์กรประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ เป็นต้น

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจ แนวคิดทฤษฎีและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังกล่าวแล้วข้างต้นจะสามารถนำมาเป็นแนวทางการสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงานด้านกิจการพลเรือนของกองทัพบกในครั้งนี้ให้เกิดประสิทธิผลได้ต่อไป

## ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล

### ความหมายของการติดตามและประเมินผล

การติดตามและการประเมินผลเป็นหัวใจของการทำงานให้ประสบผลสำเร็จงานที่มีความซับซ้อนและต้องการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สูงยิ่งต้องมีการติดตามและประเมินผลที่จริงจัง การติดตามผลและประเมินผลที่ทรงพลังที่สุดคือการติดตามและประเมินผลแบบมีส่วนร่วม ซึ่ง จัดเป็นการประเมินผลแบบ “เอื้ออำนาจ” (Empowerment Evaluation) (อรุณี เวียงแสง และคณะ, 2548) การติดตามผลมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การดำเนินงานของโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยการให้ข้อมูลทั้งข้อดีข้อเสียแก่ฝ่ายบริหารโครงการทุกระดับ ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารทุกระดับสามารถปรับปรุงแผนการปฏิบัติงานและหามาตรการแก้ไขได้ทันเวลาหากเกิดความผิดพลาดหรือข้อขัดข้องใด ๆ ขึ้น การติดตามผลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารและเป็นสิ่งจำเป็นต่อการบริการที่ดี การติดตามผลจึงต้องกระทำโดยผู้รับผิดชอบการดำเนินโครงการทุกระดับ (อศิน รพีพัฒน์ และเจิมศักดิ์ ปิ่นทอง, 2546)

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของคำว่า การติดตามและประเมินผล หมายถึง กระบวนการเปรียบเทียบผลลัพธ์ของโครงการที่เกิดขึ้นจริงกับผลลัพธ์ของโครงการที่คาดว่าจะเกิดขึ้น หรือที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อทราบว่า การดำเนินโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งการศึกษาปัญหา อุปสรรค ติดตามประโยชน์ที่กลุ่มเป้าหมายพึงได้รับอย่างทั่วถึง การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประชาชน ตลอดจนการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้จัดทำโครงการที่จะต้องรายงานผลงานให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบ

### องค์ประกอบของการติดตามและประเมินผล

จากความหมายของการประเมินผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการประเมินผลจะต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้ ปรากฏการณ์ งาน หรือกิจกรรม หรือสิ่งที่ต้องการจะวัด วัดดูประสงค์ของสิ่งที่ต้องการวัดและประเมิน กฎเกณฑ์หรือมาตรฐานของการวัดและการประเมิน การวัด / เครื่องมือ / การประเมิน การเปรียบเทียบผลที่วัดได้กับเกณฑ์และ การสังเคราะห์หลักฐานหรือข้อมูลที่เป็นผลจากกระบวนการประเมินไปสู่การตัดสินใจขั้นสุดท้าย

### จุดมุ่งหมายของการประเมินผลโครงการ

การประเมินผลเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากซึ่งจุดมุ่งหมายของการประเมินผลโครงการมีดังนี้ สมพิศ สุขแสน (2547)

1. เพื่อสนับสนุนหรือยกเลิก การประเมินผลจะเป็นเครื่องมือช่วยตัดสินใจว่า ควรจะยกเลิกโครงการหรือสนับสนุนให้มีการขยายผลต่อไป ผลที่ได้จากการดำเนินโครงการได้รับผลตอบแทนคุ้มค่ากับเงินทุนที่สูญเสียไปมากน้อยเพียงใด และโครงการที่ดำเนินไปนั้นก่อให้เกิดผลข้างเคียง (Side Effects) ทั้งทางบวกและลบหรือไม่

2. เพื่อทราบถึงความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานตามโครงการว่า เป็นไปตามที่กำหนด วัดดูประสงค์และเป้าหมายหรือกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด ถ้าโครงการที่ดำเนินไปแล้วไม่เป็นไปตามกำหนดการหรือก้าวหน้าช้า ผู้บริหารโครงการจะได้ปรับปรุงแก้ไขวิธีดำเนินการในช่วงต่อไป หรือปีต่อไป

3. เพื่อปรับปรุงงาน ถ้าเราบริหารโครงการไประยะหนึ่งแล้วพบว่าบางโครงการไม่ได้เสียทั้งหมดแต่ก็ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทุกข้อ เราควรนำโครงการนั้นมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น โดยพิจารณาว่าโครงการนั้นบกพร่องในเรื่องใด เช่น วิธีดำเนินโครงการ การขาดความร่วมมือของประชาชนขัดต่อค่านิยมของประชาชน หรือสมรรถนะขององค์กรที่รับผิดชอบต่ำ เมื่อเราทราบผลของการประเมินผล เราก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ตรงประเด็น

4. เพื่อศึกษาทางเลือก (Alternative) ที่เหมาะสม โดยปกติในการบริหารโครงการนั้น ผู้บริหารโครงการจะพยายามแสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุด จากทางเลือกอย่างน้อย 2 ทางเลือก ดังนั้น การประเมินผลจะเป็นการเปรียบเทียบทางเลือก ก่อนที่จะตัดสินใจเลือกทางเลือกใดปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อลดความเสี่ยงให้น้อยลง

5. เพื่อขยายผล ถ้าเราประเมินผลโครงการเป็นระยะ สม่่าเสมอ ผลปรากฏว่าโครงการนั้นบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดวัตถุประสงค์ เราก็ควรจะขยายผลโครงการนั้นต่อไปในหลายหลายกลุ่มหรือหลายพื้นที่

### ระบบการติดตามและประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results-Based Monitoring & Evaluation System) ของ UNDP (2002) เป็นอีกตัวอย่างหนึ่งที่เราควรเรียนรู้ เพราะองค์กรใหญ่ระดับโลกแห่งนี้ได้เปลี่ยนแปลงระบบของตนเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 จากรูปแบบเดิมที่เน้นปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน และผลผลิตโครงการ (Programme and Project-Based Monitoring and Evaluation System) เป็นระบบติดตามและประเมินผลแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results-based Monitoring and Evaluation System) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆที่มีต่อผลลัพธ์ ไม่ว่าจะเป็นผลผลิต การมีส่วนร่วมของพันธมิตร การชี้แจงนโยบายและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายดังกล่าว (Soft Assistance) นอกจากนี้ UNDP ยังให้ความสำคัญกับการสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงาน (Lesson Learned) โดยถือเป็นความรู้ที่ผ่านการประเมินแล้ว (Evaluative Knowledge) ซึ่งอาจรวมถึง “รูปแบบที่ดี - Good Practices” ที่สมควรบันทึกไว้ การติดตามและประเมินผลแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ของ UNDP จะวัดที่ความก้าวหน้าของผลผลิตซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จระดับผลลัพธ์หรืออีกนัยหนึ่งคือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการพัฒนา (Development Change) ระหว่างผลผลิตและผลลัพธ์ในห่วงโซ่แห่งผลสัมฤทธิ์ที่เริ่มจากปัจจัยนำเข้าจนถึงโซ่ห่วงสุดท้ายคือคุณภาพชีวิตของประชาชน

### การติดตามและประเมินผลโครงการ

การติดตามและประเมินผลโครงการนอกจากจะดูคุณภาพของข้อมูลในแง่ความถูกต้อง (Accuracy) ตรงประเด็น (Relevance) ทันเวลา (Timeliness) และเชื่อถือได้ (Credibility) ยังต้องให้ความสำคัญกับเรื่องต่อไปนี้

#### 1. อิทธิพลของโครงการ (Attribution)

เป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่าผลที่เกิดขึ้นมาจากการแทรกแซงของโครงการมิใช่จากปัจจัยอื่น ดังนั้นจึงต้องมีการวางแผนเก็บข้อมูลตั้งแต่เริ่มโครงการ โดยมีวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลดังนี้

##### 1.1 เปรียบเทียบระหว่างกรณีและไม่มีโครงการ (The ‘With/Without’ Scenario)

เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่มีการแทรกแซงของโครงการและกลุ่มที่ไม่มี ทั้งสองกลุ่มต้องมีคุณสมบัติที่เท่าเทียมกันหรือคล้ายกัน หากกลุ่มทั้งสองไม่เหมือนกันจะเป็นจุดอ่อนของข้อมูลที่ได้มา

1.2 เปรียบเทียบก่อน-หลัง (The ‘Before and After’ Scenario) การประเมินด้วยวิธีนี้ ก่อนเริ่มโครงการต้องมีการเก็บข้อมูลพื้นฐานตามตัวชี้วัดที่กำหนดและเก็บอีกครั้งเมื่อโครงการสิ้นสุด (Final Evaluation) อย่างไรก็ตามวิธีนี้ยังมีจุดอ่อนตรงไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่าผลที่เกิดขึ้นนั้นมาจากการแทรกแซงของโครงการโดยตรง หรือมาจากปัจจัยอื่นด้วย และไม่สามารถบอกได้ว่าผลการพัฒนานั้นจะยั่งยืนต่อไป

## 2. ประสิทธิภาพโครงการ (Effectiveness)

การประเมินประสิทธิภาพโครงการอาจทำในระดับผลผลิตหรือผลที่โครงการควบคุมได้ แต่ มักจะมีจุดอ่อนที่เน้นจำนวนมากกว่าคุณภาพ

## 3. ความสำคัญ (Significance)

ประเมินเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของภาคีและกลุ่มเป้าหมายในขั้นตอนการวางแผน การบริหารจัดการ และการประเมินผล ประเมินขนาดความครอบคลุมประชากร (Scale) และประเมินการนำไปใช้ต่อเพื่อดูว่ารูปแบบโครงการสามารถนำไปใช้ในโครงการอื่นกับชุมชนอื่นได้หรือไม่

## 4. ความยั่งยืน (Sustainability)

เพื่อดูว่ากิจกรรมโครงการยังคงดำเนินต่อไปหรือไม่แม้โครงการจะสิ้นสุดแล้วก็ตาม ซึ่งความต่อเนื่องนั้นอาจอาศัยงบประมาณของชุมชนหรือจากการสนับสนุนขององค์กรปกครองท้องถิ่น ในกรณีที่มีการมอบหมายหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งรับผิดชอบดำเนินงานต่อ การประเมินความยั่งยืนจะรวมถึงความยั่งยืนของหน่วยงานนั้นด้วย เช่น ความมั่นคงขององค์กร ศักยภาพ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและสถานภาพทางการเงิน เป็นต้น อีกมุมมองหนึ่งของการประเมินความยั่งยืน คือ ประเมินผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม ระบบนิเวศ และทรัพยากรธรรมชาติ

จากการศึกษาความหมายของการการติดตามและประเมินผล องค์ประกอบของการการติดตามและประเมินผล จุดมุ่งหมายของการการติดตามและประเมินผล ระบบการการติดตามและประเมินผล การการติดตามและประเมินผลโครงการ ดังกล่าวแล้วข้างต้นจะสามารถนำมาเป็นแนวทางในการสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงานด้านกิจการพลเรือนของกองทัพบกในครั้งนี้ได้ต่อไป ทั้งนี้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านกิจการพลเรือนของกองทัพบกให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในการดำเนินโครงการครั้งต่อไป

### ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหา

พัทธ์ธีรา สมทรง (2554) ให้ความหมายคำว่าปัญหา หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ถือเป็นสิ่งที่ขัดขวางมิให้มนุษย์ได้พบกับความต้องการของตนเอง หรือเรียกได้ว่า สิ่งที่เป็นอุปสรรค ขัดขัดข้องต่างๆ ที่เป็นเหตุให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ส่วนคำว่าอุปสรรค หมายถึง สิ่งหรือเหตุที่มาขัดขวางไม่ให้เกิดความสำเร็จ ในทุกองค์กรย่อมพบกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการบริหารจัดการ โดยปัญหาและ อุปสรรคในการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่

1. ปัญหาด้านคุณภาพและศักยภาพของบุคลากร มักมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ แต่บางส่วนขาดความรับผิดชอบ ขาดความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ คำนึงแต่สิทธิที่พึงมีพึงได้มากกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบที่พึงปฏิบัติ บางส่วนขาดความเสียสละ ขาดการอุทิศร่างกาย แรงใจอย่างจริงจังเพื่อองค์กร และที่สำคัญมากๆ ก็คือการขาดจิตวิญญาณของความเป็นเจ้าขององค์กรและความจงรักภักดีต่อองค์กร

2. ปัญหาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ในภาพรวมผู้บริหารหน่วยงานทุกระดับ ไม่สามารถบริหารจัดการบุคลากรที่มีอยู่ให้ทำงานได้เต็มความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรบุคคลมากเกินไปจนความจำเป็นส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก ผู้บริหารหน่วยงานมิได้ตระหนักและยอมรับในบทบาทของความเป็นผู้บริหารทรัพยากรบุคคล ควบคู่ไปกับการเป็นผู้บริหารงานในหน้าที่

3. ปัญหาด้านค่าจ้างค่าตอบแทน ค่าจ้างค่าตอบแทนไม่สะท้อนถึงค่าของงานอย่างแท้จริง ไม่สามารถจูงใจและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีผลการทำงานที่ดีให้เข้ามาทำงาน หรืออยู่ทำงานกับองค์กรได้ โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ เฉพาะด้าน แต่ขณะเดียวกันบุคลากรในระดับปฏิบัติการทั่วไป ๆ ไป บางส่วนเป็นแรงงานไร้ฝีมือแต่มีระยะเวลาการทำงานมานาน มีอัตราค่าจ้างค่าตอบแทนสูงมาก (ซึ่งเป็นไปตามระยะเวลาการทำงาน) แต่ค่าของงานและผลงานไม่คุ้มค่าจ้างค่าตอบแทน

4. ปัญหาด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ไม่เอื้ออำนวยให้บุคลากรขององค์กรได้ตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานในหน้าที่ควบคู่กันไป เนื่องจากกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนดถึงสิทธิต่างๆ เป็นหลักในทางนิติศาสตร์ที่เป็นรูปธรรม ซึ่งต้องปฏิบัติตามละเอียดแต่หน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นหลักการบริหารหรือการจัดการในเชิงรัฐศาสตร์ของหัวหน้าหน่วยงานซึ่งเป็นเชิงนามธรรม แม้จะมีการละเอียด

ย่อหย่อนก็ได้มีบทลงโทษเหมือนอย่างกฎระเบียบข้อบังคับ เช่น มักอ้างเรื่องของสภาพการจ้างในหลายประเด็น ทำให้การจะพิจารณาปรับปรุงแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรมีปัญหามากมาย

กระบวนการแก้ปัญหาและพิชิตอุปสรรค (จิตรลดา วัฒนาพรณกิตติ, 2554) มีดังนี้

1. กลวิธีปกป้องตนเอง แก้ปัญหาด้วยวิธีหาเหตุอ้างให้กับข้อบกพร่องของตน
2. ใช้วิธีวิทยาศาสตร์ แก้ปัญหาโดยการแสวงหาข้อเท็จจริงจากการตั้งสมมุติฐานเพื่อแก้ปัญหาโดยการทดสอบและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจต่อไป
3. การแก้ปัญหาเชิงประสานสัมพันธ์ที่ดำเนินการโดยหลายฝ่ายเพื่อกำหนดปัญหาพัฒนาแผนปฏิบัติการลงมือทำ และติดตามผลงาน
4. การใช้วิธีการเชิงระบบ โดยการศึกษาถึงปัญหาและสาเหตุหลังจากนั้นก็กำหนดวัตถุประสงค์และแสวงหาแนวทางเลือกเพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์จากการประเมินทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อนำมาใช้แก้ปัญหา

#### แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) หรือ AQ เป็นแนวคิดใหม่ที่ได้มีการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล โดย Stoltz (1997) แนวคิดเรื่องนี้เริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตเนื่องมาจากฐานความเชื่อที่ว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้คนประสบความสำเร็จนอกเหนือจาก IQ (เขาวนปัญญา) และ EQ (ความสามารถทางเขาวนอารมณ์) เนื่องจาก AQ เป็นความสามารถที่ทำให้บุคคลควบคุมสถานการณ์ และนำตัวเองเข้าไปแก้ไขสถานการณ์ รวมทั้งวิธีคิดว่าปัญหาต่างๆ มีจุดจบและมีทางออก เมื่อพบกับอุปสรรคผู้ที่มี AQ น้อยมักจะยอมแพ้ทางหลีกเลี่ยงหรือท้อแท้ง่าย แต่ผู้ที่มี AQ สูง จะมีความอดทน มีพลังที่จะฟันฝ่าอุปสรรคได้มาก พร้อมทั้งคิดว่าอุปสรรคหรือปัญหาเป็นความท้าทายที่ทำให้เกิดโอกาสและหนทางสู่ความสำเร็จ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจึงเป็นทักษะหนึ่งในหลายทักษะที่ควรปลูกฝังและพัฒนาให้มีในตัวบุคคลตั้งแต่เด็ก เพื่อเป็นหลักพื้นฐานในการช่วยตัดสินใจว่าเราควรตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างไร อีกทั้งยังเตรียมพร้อมให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพต่อไป

#### องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค



Stoltz, (1997) แบ่งองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคออกเป็น 4 มิติ ที่เรียกว่า CO2RE ซึ่งเป็นมิติที่ใช้ในการประเมินระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยมีรายละเอียดในแต่ละมิติดังนี้

มิติที่ 1 การควบคุม (C = Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคล ให้สามารถข้ามผ่านเหตุการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคไปได้ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านการควบคุมสูง มีระดับความสามารถในการควบคุมต่อเหตุการณ์อย่างแข็งแกร่ง โดยส่วนมากยิ่งความสามารถในการควบคุมมากขึ้นเท่าใดแนวทางการมีอำนาจในตนเองและการปฏิบัติในเชิงรุกจะมากขึ้นเท่านั้น มีความสามารถควบคุมและทำนายผลการปฏิบัติงานในระยะยาว สุขภาพดี ทนทานต่อความยากลำบาก รักษาความมั่นคงและหาหนทางในการแก้ปัญหาได้ดี ผู้ที่มีมิติด้านการควบคุมต่ำจะมีความสามารถในการควบคุมอุปสรรคได้น้อย การรับรู้ความสามารถในการควบคุมต่ำ ส่งผลต่อความรู้สึกในการที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ เมื่อเกิดสภาวะปัญหาหรืออุปสรรคจะรู้สึกตกใจ ซึ่งเป็นตัวขัดขวางการฟื้นฟ้อุปสรรคให้ไปสู่จุดหมายได้สูงขึ้น กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่เลวร้ายมากอาจส่งผลให้เกิดการล้มเลิก เปราะบาง สับสน และมีมุมมองชีวิตที่เชื่อเรื่องโชคชะตามากขึ้น

มิติที่ 2 การรับรู้ต้นเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหาของตนเอง (O2 = Origin and Ownership) หมายถึง การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และตระหนักว่าเป็นความรับผิดชอบของตนเองที่ต้องหาทางแก้ไขให้ได้ ไม่ผลักภาระความรับผิดชอบให้คนอื่น พิจารณาปัญหาจากตนเองและปัจจัยภายนอก เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยทำพลาดในอดีตและนำมาปรับปรุง แก้ไข การตำหนิตนเองอย่างสร้างสรรค์เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง ซึ่งถือว่าเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพลัง (Powerful Motivator)

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านนี้สูงจะมีแนวโน้มที่จะมองเห็นความสำเร็จของตนเองว่าเป็นการกระทำของตนและปัญหาอุปสรรคมีจุดเริ่มต้นหรือสาเหตุพื้นฐานจากแหล่งภายนอกหรือเกิดจากบุคคลอื่น คะแนนสูงสะท้อนถึงความสามารถในการหลีกเลี่ยงการกล่าวโทษตนเองโดยไม่จำเป็น แต่ยอมรับผิดชอบตามสัดส่วนที่เป็นจริง ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ปัญหา ส่วนผู้ที่มีมิติด้านนี้ต่ำมักจะมองเห็นว่าอุปสรรคมีพื้นฐานความผิดมาจากตนเอง เพิ่มระดับความเครียด ระดับการคำนึงถึงตนเอง อาจเกิดการปิดความรับผิดชอบ หลีกเลี่ยงที่จะเข้าไปรับผิดชอบในการทำงานเพื่อแก้ไขสถานการณ์ อาจนำไปสู่ความไม่แน่ใจในตนเองและถอนตัวจากปัญหานั้นได้

มิติที่ 3 ผลกระทบ (R = Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหาความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่ามีมากน้อยเพียงใด พร้อมระวังและมีสติว่าอีกนานเท่าใดปัญหาหรือ

อุปสรรคกำลังจะเข้ามาในชีวิตลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านผลกระทบสูงจะตอบสนองกับปัญหาอุปสรรคว่ามีความเฉพาะตัวและตีกรอบตัวปัญหาให้มากขึ้น สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบและควบคุมผลกระทบ ตลอดจนความเสียหายที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตเมื่อมีความยุ่งยากเกิดขึ้น เป็นผู้พร้อมรับกับอุปสรรคความยากลำบากทุกสถานการณ์ ไม่หวั่นไหว ไม่จมอยู่กับความทุกข์ที่มากับความยากลำบาก แต่คิดว่าอุปสรรคเป็นเหมือนเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านมาและจะผ่านไป ตอบสนองต่อปัญหาอย่างชาญฉลาด ทำให้มองเห็นหนทางในการจัดการกับปัญหาได้ ในทางตรงกันข้าม ผู้ที่มีมิติด้านนี้ต่ำจะมองว่าปัญหาหรืออุปสรรคเป็นสิ่งทำลายชีวิต ทำลายงานให้ล้มเหลว นำไปสู่การเสียชีวิต หลีกหนีผู้คน และตัดสินใจต่อปัญหาได้ไม่ดี

มิตินี้ 4 ความอดทน (E = Endurance) หมายถึง การรับรู้ถึงความคงทนของอุปสรรคและความสามารถในการรับมือกับความยืดหยุ่นของอุปสรรค รวมถึงหาวิธีที่จะขจัดให้หมดไป

ลักษณะของผู้ที่มีมิติด้านความอดทนสูงจะรับรู้ว่าคุณอุปสรรคจะคงทนอยู่ในระยะเวลาชั่วคราวเท่านั้น และสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกฝนทักษะและความรู้ความสามารถ มีความหวังในชีวิต มีกำลังใจ มีความพยายามที่จะหาทางเอาชนะอุปสรรคความยากลำบาก พิจารณาว่าปัญหาเป็นเรื่องธรรมดา สิ่งเหล่านี้ส่งเสริมให้เกิดการมองโลกในแง่ดี สุขภาพดี ในขณะที่ผู้ที่มีมิติด้านนี้ต่ำจะเป็นคนที่สิ้นหวังในชีวิต รับรู้ว่าปัญหาอุปสรรคจะคงอยู่ยาวนาน คิดว่าอุปสรรคที่เกิดไม่สามารถขจัดออกไปและไม่พยายามหาทางแก้ไข ยอมรับว่าสิ่งที่เกิดขึ้นหรือเผชิญอยู่นั้นยังเป็นอุปสรรคของตนตลอดไป ซึ่งส่งผลเสียต่อการทำงานกล่าวโดยรวมคนที่มีความรู้สึกในการควบคุม (Sense of Control) มีแนวโน้มที่จะมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคสูง คนประเภทนี้จะไม่โทษคนอื่น ถ้าพบความล้มเหลวหรือไม่ประสบความสำเร็จ แต่จะรับผิดชอบในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งยังไม่นำความล้มเหลวหรือสิ่งที่ผิดพลาดมาทำร้ายตนเอง คนกลุ่มนี้ตระหนักรู้ว่าปัญหาเกิดมาจากสิ่งแวดล้อมไม่ใช่ลักษณะของแต่ละคน มีขอบเขต มีระยะเวลา และสามารถจะถูกจัดการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มยอมรับการเปลี่ยนแปลง กล้าเสี่ยง และเรียนรู้ความผิดพลาดที่ผ่านมา มีความรับผิดชอบต่อผลการกระทำของตนเอง และถือเป็นหน้าที่ของตนเอง คนกลุ่มนี้ยังมุ่งผลที่การกระทำ ควบคุมแนวทางการดำเนินชีวิตของตนเองและมีลักษณะที่จะปรับเปลี่ยนสิ่งที่ยากลำบากหรือสถานการณ์ที่เลวร้ายให้กลับมาเป็นประโยชน์ต่อตนเอง

วิทยา นาควัชระ (2544) ได้เสนอแนวคิดในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) ไว้ดังนี้

1. ต้องคิดว่า “ความอดทน คือความกล้าหาญ” เพราะเมื่อเรารู้สึกว่าเราเป็นผู้กล้าหาญ เป็นผู้ชนะ มีเกียรติ ที่สามารถทนต่ออุปสรรคและความคับแค้นใจได้ หากทุกครั้งที่มียุอุปสรรคเข้ามาในชีวิต ก็ทนได้มากขึ้นโดยไม่ยากนัก

2. สร้าง “ความภาคภูมิใจในตัวเองตามความเป็นจริงได้” โดยการค้นหาความดีพื้นฐาน (Basic Goodness) ของตนเอง ความดีพื้นฐานดังกล่าวคือสิ่งที่เราเคยทำดีมาแล้วและจบไปแล้วโดยไม่เกี่ยวข้องกับคนอื่นที่ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน แม้จะเป็นสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็นับว่าเป็นความดีพื้นฐานได้ เช่น เคยช่วยลูกหมาตกน้ำ เคยให้เงินขอทาน ฯลฯ การเชื่อว่าเราเป็นคนดีเพราะเคยทำดีพื้นฐานมาแล้ว จะทำให้เราเกิดความมั่นใจ ภาคภูมิใจในตนเอง รักตัวเองเป็น และมีภูมิคุ้มกันเกิดพลังที่จะอยากมีชีวิตอยู่ต่อไป และสามารถต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ ได้

3. รู้จักสร้างจินตนาการหรือความเชื่อที่ดี ๆ เสมอ เช่น เชื่อว่าอุปสรรคที่มีอยู่จะลดลงและเชื่อว่าตนเองจะสามารถแก้ไขอุปสรรคได้แน่ ๆ หรือเชื่อว่าพรุ่งนี้จะดีกว่าวันนี้ เพื่อให้เกิดความเชื่อนี้ เราต้องคิดซ้ำ ๆ จึงจะเกิดได้ เพราะความเชื่อเกิดจากการได้ยินได้ฟังบ่อย ๆ เมื่อเกิดความเชื่อนี้แล้ว จะทำให้เราอยากมีชีวิตอยู่ เกิดพลังที่สร้างสรรค์ เกิดกำลังใจในการอดทนรอคอย

4. รู้จักพัฒนาความเชื่อให้เกิดความเป็นไปได้ โดยคิดว่า การที่เราจะมีชีวิตที่ดีขึ้น เราต้องเปลี่ยนแปลงตัวเองบางอย่างให้เหมาะสมขึ้น ดีขึ้น โดยการลดสิ่งที่ไม่ดีในตัวออกไปเพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมได้ดี สามารถแก้ไขปัญหายุอุปสรรคได้ดีขึ้น

#### ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

##### ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนได้มีโอกาสเข้าร่วมในการคิดริเริ่มร่วมตัดสินใจวางแผนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในการจัดการและการควบคุมการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีในท้องถิ่นการบริหารจัดการการติดตามประเมินผลรวมทั้งรับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากโครงการพัฒนาดังกล่าวจะต้องมีความสอดคล้องกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของชุมชนดำเนินงานพัฒนาตั้งแต่กระบวนการเบื้องต้นจนกระทั่งกระบวนการสิ้นสุด โดยการที่เข้าไปมีส่วนร่วมอาจเป็นขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งหรือครบทุกขั้นตอนก็ได้ ประชาชนที่มีส่วนร่วมนั้นอาจเป็นรายบุคคลกลุ่มคนหรือองค์กรที่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันมีความรับผิดชอบร่วมกันเพื่อดำเนินการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการโดยกระทำผ่านกลุ่มหรือองค์การเพื่อให้บรรลุถึงความสำเร็จของโครงการ ประชาชาติ

วลัยเสถียร และคณะ (2543) การมีส่วนร่วมเป็นทั้งหลักการและวิธีการในการทำงานของชุมชนช่วยให้ประชาชนได้เรียนรู้ด้วยการกระทำ (Learning Doing) เป็นการเสริมสร้างประสบการณ์ให้แก่ประชาชนได้รู้จักคิดเป็นทำเป็น นอกจากนี้ยังมีส่วนช่วยให้ประชาชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจกรรมนั้นๆ (Sense of Belonging) ทำให้เกิดความรู้สึกห่วงแหนและบำรุงรักษางานที่เกิดจากความร่วมมือของตนเองด้วย กรมการปกครอง (2542) การมีส่วนร่วมจึงเป็นกุญแจสำคัญของยุทธศาสตร์การพัฒนาชนบทที่ต้องมีการลงมือปฏิบัติตามปรัชญาและกระบวนการทำงานแบบมีส่วนร่วมอย่างจริงจังที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานขององค์ประกอบคือความร่วมมือร่วมใจ (Cooperation) การประสานงาน (Coordination) ความรับผิดชอบร่วมกัน (Responsibility) ความพยายามร่วมกัน (Collective Effort) ความสัมพันธ์ที่ราบรื่นและกลมกลืนกัน (Harmonious Relations) การมีจิตใจมุ่งมั่นร่วมกันทำงาน (Spirit of Partnership) และการลงมือปฏิบัติดำเนินการร่วมกัน (Action or Implementation) สมนึก ปัญญาสิงห์ (2542)

### ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน

James L. Creighton (2005) นักวิชาการที่ปรึกษาและนักปฏิบัติการด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีชื่อเสียงท่านหนึ่งผู้มีประสบการณ์การทำงานอันยาวนานที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นที่ยอมรับและรู้จักกันอย่างแพร่หลายในระดับนานาชาติทั้งยังเป็นผู้ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ทั้งภาครัฐและเอกชนในการวางรูปแบบพัฒนาและจัดการโครงการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหาวิกฤติปัญหาสาธารณะต่างๆ มากมาย

แนวทางในการประยุกต์หลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในบริบทประเทศไทย ซึ่ง James L. Creighton เห็นว่าตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน การดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในประเทศไทยยังประสบปัญหาในทางปฏิบัติอยู่ ทำให้ผลลัพธ์จากกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนไม่ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับจากประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียจากกระบวนการตัดสินใจหรือโครงการพัฒนาต่างๆ การศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากกระบวนการดังกล่าวรวมถึงแนวทางการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มีประสิทธิภาพจึงนับว่ามีความจำเป็นต่อสังคมไทย

นอกจากนี้ จุฑารัตน์ ชมพันธ์ุ (2555) วิเคราะห์ถึงความจำเป็นดังที่ James L. Creighton กล่าวแล้วว่าความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนอีกประการหนึ่งที่สำคัญคือการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งนอกจากจะมีเป้าหมายในการจัดบริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่แล้วยังเป็นการเปิดพื้นที่ให้ภาคประชาชนเข้า

มา มีส่วนร่วมและมีบทบาทในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งการร่วมคิดร่วมวางแผนร่วมดำเนินการร่วมติดตามประเมินผลร่วมรับผลประโยชน์จากการกระทำและร่วมรับผิดชอบอีกด้วย

### ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชนมีหลายระดับและนักวิชาการต่างๆ ได้กำหนดไว้หลากหลายแต่ในสาระสำคัญมีความคล้ายกัน ซึ่งจะขอนำเสนอโดยสังเขปดังนี้

International Fund for Agricultural Development (IFAD) (IFAD, 2001) แนวคิดขององค์การสหประชาชาติ แนวคิดหลักสากลที่มีสมาชิกจากประเทศต่างๆ ถึง 16 ประเทศ ที่ร่วมกันพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน อันได้แก่ สหรัฐอเมริกา แคนาดา ออสเตรเลีย อังกฤษ นิวซีแลนด์ แอฟริกาใต้ ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย จีน ฟินแลนด์ ฝรั่งเศส เลบานอน เม็กซิโก โปแลนด์ สโลเวเนีย และประเทศไทย องค์การสากลที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวถึงระดับการมีส่วนร่วมว่ามี 5 ระดับ ได้แก่ (สุโขทัยธรรมาธิราช, 2552)

#### 1) ระดับที่ 1 การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน (To Inform)

ถือเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับต่ำที่สุด แต่เป็นระดับที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นก้าวแรกของการที่ภาคราชการจะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ วิธีการให้ข้อมูลสามารถใช้ช่องทางต่างๆ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่างๆ การจัดนิทรรศการ จัดหมายข่าว การจัดงานแถลงข่าว การตีพิมพ์และการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

#### 2) ระดับที่ 2 การรับฟังความคิดเห็น (To Consult)

การเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการ การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐอย่างอิสระและเป็นระบบโดยหน่วยงานภาครัฐจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็น การปรึกษาหารือทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการและนำข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ประเด็นที่ประชาชนเป็นห่วงไปเป็นแนวทางการปรับปรุงนโยบาย การตัดสินใจและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

#### 3) ระดับที่ 3 การให้ประชาชนเข้ามาเกี่ยวข้องในการวางแผนและตัดสินใจ (To Involve)

การกำหนดนโยบายการวางแผนงานโครงการและวิธีการทำงาน โดยหน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่จัดระบบอำนวยความสะดวก ยอมรับการเสนอแนะและการตัดสินใจร่วมกับภาคประชาชน

(To Involve) การมีส่วนร่วมระดับนี้มักดำเนินการในรูปแบบกรรมการที่มีตัวแทนภาคประชาชนเข้าร่วม

4) ระดับที่ 4 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรม (To Collaborate)

การที่หน่วยงานภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมีบทบาทเป็นหุ้นส่วนหรือภาคีในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐ (To Collaborate)

5) ระดับที่ 5 การกระจายอำนาจให้แก่ประชาชน (To Empower)

การเสริมอำนาจประชาชน (To Empower) เป็นระดับที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีบทบาทเต็มในการตัดสินใจ การบริหารงานและการดำเนินกิจกรรมใดๆ เพื่อเข้ามาทดแทนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐดำเนินการหรือปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับสูงสุดนี้เน้นให้ประชาชนเป็นเจ้าของดำเนินภารกิจและภาครัฐมีหน้าที่ในการส่งเสริมสนับสนุนเท่านั้น

John M. Cohen และ Norman T. Uphoff (1980) ได้จำแนกการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ระดับคือ

1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making)

2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ (Implementation)

3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefit)

4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

การให้ประชาชนมีส่วนร่วมนั้นสามารถทำได้ในหลายระดับขึ้นอยู่กับรัฐบาลแต่ละยุคว่าจะให้ความสำคัญต่อประชาชนมากน้อยต่างกัน คือ

1) ประชาชนเป็นผู้ใช้อำนาจ หมายถึง ให้ประชาชนเข้าจัดการหรือดำเนินการเองโดยไม่มี การติดต่อกับรัฐบาลก่อนซึ่งอาจมีการโต้ตอบจากรัฐบาล ตัวอย่างเช่น การตั้งศาลเตี้ย การเดินขบวน การเข้ายึดสถานที่ของทางราชการเพื่อเรียกร้องความเป็นธรรม เป็นต้น

2) ประชาชนและรัฐบาลร่วมกันแก้ปัญหาโดยมีอำนาจเท่าเทียมกัน ตัวอย่างเช่น โครงการทำความสะอาดหมู่บ้าน การสร้างถนนและขุดบ่อน้ำในหมู่บ้าน เป็นต้น

3) ประชาชนเป็นที่ปรึกษา หมายถึง รัฐบาลขอความคิดเห็นจากประชาชนและตั้งใจที่จะกระทำการตามความเห็นนั้นแต่ก็ยังมีอำนาจที่จะไม่รับความคิดเห็นนั้นไปปฏิบัติ ตัวอย่างเช่น การตั้งคณะกรรมการเพื่อการประสานงานระหว่างประชาชนและส่วนราชการ การแต่งตั้งคณะที่ปรึกษา การประชุมกลุ่มย่อยเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเฉพาะกลุ่ม เป็นต้น

4) ประชาชนแสดงความคิดเห็นรัฐบาลให้โอกาสประชาชนได้แสดงความคิดเห็นในบางเรื่อง แต่มักจะไม่นำความเห็นไปปฏิบัติและยังมีอำนาจที่จะไม่รับฟังความคิดเห็นนั้น ตัวอย่างเช่น การประชุมใหญ่ที่ให้โอกาสประชาชนทุกคนได้แสดงความคิดเห็น การขอความเห็นในกฎระเบียบที่กำลังจะนำออกมาใช้

5) ประชาชนรับทราบเป็นการแถลงข่าวสารและ/หรือมติของรัฐบาลให้ประชาชนได้ทราบ ประชาชนอาจมีปฏิกิริยาโต้ตอบหรือไม่ก็ได้ เช่น การแถลงถึงโครงการต่างๆที่รัฐบาลได้มีมติให้ดำเนินการ การริเริ่มกฎหมายต่างๆ และการเวนคืนที่ดิน เป็นต้น

6) รัฐบาลใช้อำนาจ กล่าวคือ รัฐบาลใช้อำนาจจัดการโดยไม่แจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้า ตัวอย่างเช่น การสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดกรณีต่างๆ โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า เป็นต้น

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

ติน ปรัชญพฤทธิ (2539) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการมีส่วนร่วมหรือภาวะผู้ตามไว้ว่าทฤษฎีนี้ได้รับความสนใจจากนักวิชาการส่วนใหญ่อย่างมาก เนื่องจากนักวิชาการคิดว่าหากองค์การมีภาวะผู้นำที่ดีก็จะพลอยมีภาวะผู้ตามดีไปด้วย เป็นการมองค่อนข้างแคบเพราะนอกจากจะมองปรากฏการณ์เพียงด้านเดียวแล้วการที่นักวิชาการให้ความสำคัญหรือภาวะผู้ตามน้อยนั้นพอสรุปสาเหตุหลายประการด้วยกันคือ

ประการแรก นักวิชาการบางคนอาจจะไม่แน่ใจว่าองค์การมีความจำเป็นมากน้อยเพียงใดที่จะต้องให้ผู้ตามเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ประการที่สอง ผู้คนยังไม่แน่ใจว่าวัตถุประสงค์ของการยอมให้ผู้ตามเข้ามามีส่วนร่วมคืออะไรกันแน่

ประการที่สาม หากผู้นำยอมให้ผู้ตามเข้ามามีส่วนร่วมแล้วผู้ตามเหล่านั้นได้แก่ใครบ้าง ผู้ตามทั้งหมดหรือเฉพาะผู้ตามที่ใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้นำเท่านั้น และ

ประการที่สี่ หากผู้นำยอมให้ผู้ตามเข้ามามีส่วนร่วมแล้วผู้ตามควรจะเข้าไปมีส่วนร่วมมากน้อยเพียงใดและลักษณะของการเข้าไปมีส่วนร่วมเช่นนั้นสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามอย่างไรบ้าง ปัญหาการมีส่วนร่วมข้างต้นนั้นย่อมแสดงให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมเป็นดาบสองคม คือ มีทั้งข้อดีและข้อเสียสำหรับการมีส่วนร่วมมีผลเสียหลายประการ เช่น ทำให้การดำเนินงานล่าช้าเสียเวลา การมีส่วนร่วมมิใช่จะนำไปสู่การตัดสินใจที่ดีขึ้นเสมอไปและถึงแม้ผู้นำจะยอมให้ผู้ตามเข้ามามีส่วนร่วมแต่ผู้นำก็จำเป็นต้องเป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับผลตัดสินใจนั้นๆ

ทฤษฎีการมีส่วนร่วมสามารถแบ่งออกเป็นสองกลุ่มใหญ่ๆคือ 1) ทฤษฎีความเป็นผู้แทน (Representative) และ 2) ทฤษฎีประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy)

### ทฤษฎีความเป็นผู้แทน (Representative)

ทฤษฎีนี้เน้นความเป็นผู้แทนของผู้นำและถือว่าการมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งถอดถอนผู้นำเป็นเครื่องหมายของการที่จะให้หลักประกันกับการบริหารงานดี อย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้เน้นเฉพาะการวางโครงการสร้างสถาบันเพื่อเป็นเครื่องมือในการให้ผู้ตามเข้ามามีส่วนร่วมเท่านั้น เช่น การเลือกตั้งทั่วไป การเลือกตั้งโดยคะแนนลับและประชุมปรึกษาหารือประจำปี จะเห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมตามนัยของทฤษฎีนี้มีได้เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์การอย่างแท้จริงและผู้ที่มีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการตัดสินใจได้แก่บรรดาผู้นำต่างๆ ที่เสนอตัวเข้าสมัครรับการเลือกตั้ง ส่วนผู้ตามนั้นเป็นเพียงแค่มั้ระดับเท่านั้น

### ทฤษฎีประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy)

ตามแนวความคิดทฤษฎีนี้การมีส่วนร่วมมีวัตถุประสงค์ไม่เฉพาะแต่การเข้าไปพิจารณาเลือกตั้งหรือถอดถอนผู้นำเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการวางนโยบาย ยิ่งกว่านั้นทฤษฎีนี้ยังมองการมีส่วนร่วมเป็นการให้การศึกษาและพัฒนาการกระทำทางการเมืองและสังคมที่มีความรับผิดชอบ นั่นก็คือการไม่ยอมให้มีส่วนร่วมนับว่าเป็นการคุกคามต่อเสรีภาพของผู้ตาม

อคิน รพีพัฒน์ (2527) ระบุถึงทฤษฎีที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้ถึง 5 ทฤษฎี ซึ่งสามารถได้สรุปไว้ดังนี้

### ทฤษฎีการเกลี้ยกล่อมมวลชน (Mass Persuasion)

Maslow (1994) กล่าวว่า การเกลี้ยกล่อม หมายถึง การใช้คำพูดหรือการเขียนเพื่อมุ่งให้เกิดความเชื่อถือและการกระทำ ซึ่งการเกลี้ยกล่อมมีประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงานและถ้าจะให้เกิดผลดีผู้เกลี้ยกล่อมจะต้องมีศิลปะในการสร้างความสนใจในเรื่องที่จะเกลี้ยกล่อม

### ทฤษฎีการระดมสร้างขวัญของคนในชาติ (National Morale)

คนเรามีความต้องการทางกายและใจ ถ้าคนมีขวัญดีพอ ผลของการทำงานจะสูงตามไปด้วย แต่ถ้าขวัญไม่ดีผลงานก็ต่ำไปด้วย ทั้งนี้เนื่องจากว่าขวัญเป็นสถานการณ์ทางจิตใจที่แสดงออกในรูป



พฤติกรรมต่างๆ นั้นเอง การจะสร้างขวัญให้ดีต้องพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน เช่น การไม่เอาर्डเอาเปรียบ การให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงาน การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น เป็นต้น และเมื่อใดก็ตามถ้าคนทำงานมีขวัญดีก็จะเกิดสำนึกในความรับผิดชอบอันจะเกิดผลดีแก่หน่วยงานทั้งในส่วนที่เป็นขวัญส่วนบุคคลและขวัญของกลุ่ม ดังนั้นจะเป็นไปได้ว่าขวัญของคนเราโดยเฉพาะคนมีขวัญที่ดียอมเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ได้เช่นกัน

### ทฤษฎีสร้างความรู้สึกราชาตินิยม (Nationalism)

ปัจจัยประการหนึ่งที่น่าสู่การมีส่วนร่วมคือ การสร้างความรู้สึกราชาตินิยมให้เกิดขึ้น หมายถึง ความรู้สึกเป็นตัวของตัวเองที่จะอุทิศหรือเน้นค่านิยมเรื่องผลประโยชน์ส่วนรวมของชาติ มีความพอใจในชาติของตัวเอง พอใจเกียรติภูมิ จงรักภักดี ผูกพันต่อท้องถิ่น

### ทฤษฎีการสร้างผู้นำ (Leadership)

การสร้างผู้นำจะช่วยจูงใจให้ประชาชนทำงานด้วยความเต็มใจเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน ทั้งนี้เพราะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญของการรวมกลุ่มคนจูงใจไปยังเป้าประสงค์ โดยทั่วไปแล้วผู้นำอาจจะมีทั้งผู้นำที่ดีเรียกว่า ผู้นำปฏิฐาน (Positive Leader) ผู้นำพลวัต คือ เคลื่อนไหวทำงานอยู่เสมอ (Dynamic Leader) และผู้นำไม่มีกิจ ไม่มีผลงานสร้างสรรค์ ที่เรียกว่า ผู้นำนิเสธ (Negative Leader) ผลของการให้ทฤษฎีการสร้างผู้นำจึงทำให้เกิดการระดมความร่วมมือปฏิบัติงานอย่างมีขวัญกำลังใจ งานมีคุณภาพมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และร่วมรับผิดชอบ ดังนั้น การสร้างผู้นำที่ดียอมจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ด้วยดีนั่นเอง

### ทฤษฎีการใช้วิธีและระบบทางการบริหาร (Administration and Method)

การใช้ระบบบริหารในการระดมความร่วมมือเป็นวิธีหนึ่งที่ย่างเพราะใช้กฎหมาย ระเบียบแบบแผน เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ แต่อย่างไรก็ตามผลของความร่วมมือยังไม่มีระบบใดที่ดีที่สุดในเรื่องการใช้บริหาร เพราะธรรมชาติของคนถ้าทำงานตามความสมัครใจอย่างตั้งใจไม่มีใครบังคับก็จะทำงานด้วยความรัก แต่ถ้าไม่ควบคุมเลยก็ไม่เป็นไปตามนโยบายและความจำเป็นของรัฐ เพราะการใช้ระบบบริหารเป็นการให้ปฏิบัติตามนโยบายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเพิ่มความคาดหวังผลประโยชน์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

วิกรณ์ รักษาปวงชน และคณะ (2529) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน และเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้องค์กรชุมชนในชุมชนวัดลาดบัวขาวประสบความสำเร็จ คือชุมชนมี

พัฒนาการที่ยาวนานคนส่วนใหญ่เกิดในชุมชนทำให้ชาวชุมชนมีความรู้สึกพื้นฐานร่วมกันในความรักถิ่นฐานบ้านเกิดและมีความผูกพันทางสังคม อีกทั้งสภาพการดำรงชีวิตยังคงมีลักษณะของสังคมชนบทเหลืออยู่มีกลุ่มญาติกลุ่มเพื่อนบ้านรู้จักคุ้นเคยและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เคยมีกิจกรรมบุญประเพณีและการแก้ปัญหาาร่วมกัน

แนวคิดของ Conway 2000 (อ้างถึงใน ถวิลวดี บุรีกุลและคณะ, 2546) แบ่งตัวแปรหรือแนวคิดที่มีผล มีอิทธิพลหรือมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของสหรัฐอเมริกาไว้ดังต่อไปนี้

1) ลักษณะทางเศรษฐกิจ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ เชื้อชาติ ชนกลุ่มน้อย  
2) ปัจจัยทางจิตวิทยา ได้แก่ ความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยม การได้มาซึ่งแนวคิด (Orientation) ทางการเมือง บุคลิกภาพและการแปลกแยกและการปรับตัวให้ลงรอยกัน (Alienation and Conformity)

3) ปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางการเมือง ซึ่งได้แก่วัฒนธรรมทางการเมือง ระบบพรรคการเมืองการเคลื่อนไหวทางการเมือง วาระทางนโยบายและการรณรงค์ทางการเมือง สื่อมวลชนและองค์การ

4) โครงสร้างทางกฎหมาย ซึ่งรวมการทำบัญชีรายชื่อและกฎหมายเลือกตั้ง กระบวนการในการเลือกตั้ง รวมทั้งโอกาสในรูปแบบอื่นๆ ของการมีส่วนร่วมทางการเมือง

สำหรับ J.M. Cohen และ N.T. Uphoff (1980) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาได้แก่

- 1) อายุและเพศ
- 2) สถานภาพในครอบครัว
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) สถานภาพทางสังคมเช่นชั้นทางสังคมศาสนา
- 5) อาชีพ
- 6) รายได้และทรัพย์สิน
- 7) ระยะเวลาในท้องถิ่นและระยะเวลาที่อยู่ในโครงการ
- 8) พื้นที่ดินถือครองและสถานภาพการทำงาน

Herbert Mc Closky (1968) กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นตัวแปรของการมีส่วนร่วมของประชาชนมีการกำหนดไว้ 3 ตัวแปรด้วยกัน คือ

1) ตัวแปรสภาพแวดล้อมทางสังคม (The Social Environment) เช่น ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ อายุ เชื้อชาติ เพศ ศาสนาและถิ่นที่อยู่อาศัย

2) ตัวแปรทางด้านจิตวิทยา (Psychological Variables) เช่น แรงจูงใจลักษณะบุคลิกภาพ และความต้องการ เป็นต้น

3) ตัวแปรทางด้านสภาพแวดล้อมทางการเมือง (The Political Environment) เช่น ระบบการเมือง เหตุการณ์บ้านเมือง ลักษณะการรณรงค์หาเสียงและประเด็นทางการเมืองต่างๆ

## ตอนที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการชายแดน

### แนวความคิดเกี่ยวกับการรองรับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการชายแดน

การบริหารจัดการชายแดนเป็นเรื่องที่มีความสลับซับซ้อน โดยเฉพาะภายใต้กระบวนการทัศน์ความมั่นคงใหม่ที่มีความเป็นองค์รวม และจะต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายทั้งในส่วนของภาครัฐ และนอกภาครัฐ ดังนั้นการออกแบบโครงสร้างองค์การที่จะเข้ามาบริหารจัดการชายแดนจึงเป็นเรื่องที่ต้องมีการทบทวนอย่างรอบด้าน โดยเฉพาะในประเด็นหลักด้านการเมืองและความมั่นคง ที่ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมสันติภาพ เสถียรภาพ และความมั่นคงในภูมิภาคโดยมุ่งหวังให้ชาติสมาชิกอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขรวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธี

### หลักการสำคัญของการบริหารจัดการความมั่นคงชายแดน

ภายใต้กระบวนการทัศน์ความมั่นคงแบบองค์รวมหรือความมั่นคงแบบเบ็ดเสร็จ (Comprehensive security paradigm) ทำให้ภัยคุกคามที่จะเป็นปัญหาต่อความมั่นคง เป็นได้ทั้งความมั่นคงรูปแบบเดิมซึ่งเป็นภัยคุกคามทางทหาร และภัยคุกคามไม่ตามแบบหรือความมั่นคงรูปแบบใหม่ อาทิ ปัญหาภัยพิบัติ อาชญากรรมข้ามชาติ ยาเสพติด การก่อการร้าย ทำให้การปฏิบัติการทางทหารมีลักษณะที่แตกต่างไปจากเดิม ซึ่งเราเรียกการปฏิบัติการทางทหารที่ต้องเผชิญภัยคุกคามไม่ตามแบบหรือภัยคุกคามรูปแบบใหม่ว่า “การปฏิบัติการทางทหารที่มีใช้สงคราม (Military operation other than war)” ซึ่งภายใต้กระบวนการทัศน์ดังกล่าว และปัญหาจากภัยคุกคามไม่ตามแบบหรือภัยคุกคามรูปแบบใหม่ จะส่งผลต่อการออกแบบองค์การในการบริหารจัดการความมั่นคงที่แตกต่างไปจากการเผชิญภัยคุกคามแบบดั้งเดิมหรือภัยคุกคามทางทหาร ทั้งนี้การออกแบบความมั่นคงไม่สามารถใช้หลักการของการออกแบบองค์การสาธารณะแบบทั่วไปได้ แต่จะต้องคำนึงถึงหลักการของการปฏิบัติการทางทหารที่มีใช้สงครามด้วย สำหรับหลักการของการปฏิบัติการทางทหาร

ที่มีใช้สงครามนั้นจะประกอบด้วยหลักการสำคัญ 7 ประการ ดังนี้ (ศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ, 2554)

### 1. หลักความมุ่งหมาย (Objective)

เป็นหลักการที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการนำพาให้การปฏิบัติการต่อปัญหาภัยคุกคามความมั่นคงไม่ตามแบบสามารถดำเนินการจนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะหากขาดการทำความเข้าใจในเรื่องวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายในการดำเนินการใดๆ ให้ชัดเจนร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว อาจทำให้ปฏิบัติการนั้นๆ เกิดความผิดพลาด การดำเนินงานล่าช้า หรืออาจมีปัญหาในขั้นตอนการประสานงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือกันจากหลายภาคส่วน จนอาจเป็นสาเหตุทำให้ไม่สามารถดำเนินการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. **หลักความอดทน (Perseverance)** ความสำคัญของหลักการนี้จะส่งผลต่อการปฏิบัติการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานความมั่นคง ซึ่งจะต้องมีการวางแผนทางการปฏิบัติให้สอดคล้องเหมาะสม รอบคอบ และมีการเตรียมความพร้อมเสมอในการเผชิญเหตุการณ์รอบด้าน แม้ว่าเหตุการณ์จะยืดเยื้อ คลุมเครือหรือยาวนาน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดสถานการณ์ที่รุนแรง ลุกลามเกินกว่าเหตุหรือก่อให้เกิดปัญหาที่ซับซ้อนมากขึ้น เป็นเหตุให้เกิดความยากลำบากในการแก้ไขปัญหา ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจึงต้องอาศัยความเพียรพยายามและความอดทนอดกลั้นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างละมุนละม่อม

3. **หลักความชอบธรรม (Legitimacy)** เป็นหลักการที่สำคัญต่อการปฏิบัติการใด ๆ ของภาครัฐและภาคส่วนต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องได้รับความชอบธรรมทั้งจากด้านกฎหมาย ความชอบธรรมจากประชาชนของตน ความชอบธรรมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) และความชอบธรรมจากประชาคมโลก เนื่องจากความชอบธรรมเป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่ทำให้เกิดความมั่นใจว่า แนวทางการปฏิบัติการนั้น ๆ มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ เพื่อให้ปฏิบัติการได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย

4. **หลักความปลอดภัย (Security)** เป็นหลักการที่มีความสำคัญ อีกประการหนึ่งในการเผชิญปัญหาภัยคุกคามความมั่นคงไม่ตามแบบ ทั้งนี้การจะดำเนินการตามภารกิจจนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ความปลอดภัยจะเป็นปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญอันดับแรกในการปฏิบัติการกิจใด ๆ

เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดกับหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติ ประชาชนทุกหมู่เหล่า รวมถึงประเทศชาติด้วย เช่นคา กล่าวที่ว่า ปลอดภัยไว้ก่อน หรือ Safety first นั่นเอง

**5. หลักการบูรณาการอย่างยั่งยืน (Sustainable integration)** หลักการนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวางแผน ในการปฏิบัติการต่อปัญหาภัยคุกคามความมั่นคงไม่ตามแบบให้สามารถดำเนินการจนกระทั่งบรรลุภารกิจไปได้ด้วยดี ก็เนื่องด้วยการวางยุทธศาสตร์ นโยบาย และแนวทางการปฏิบัติที่ครอบคลุมการแก้ปัญหาทุกด้านอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างซ้ำซาก บานปลาย หรืออาจแปรเปลี่ยนไปไม่รู้จบได้ แต่หากใช้หลักการดังกล่าวจะสามารถบรรลุความมุ่งหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างยั่งยืน

**6. หลักเอกภาพในความพยายาม (Unity of effort)** เป็นหลักการที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติการทางทหารนอกเหนือการสงคราม ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการให้เกิดเอกภาพในความพยายามของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพราะในการปฏิบัติการจะประกอบไปด้วยหน่วยงานหลากหลายนอกเหนือจากกองกำลังทหาร และมีใช้หน่วยงานทหาร ซึ่งในบางครั้งอาจไม่สามารถใช้หลักเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of command) เพียงประการเดียวได้ ทั้งนี้หน่วยงานแต่ละหน่วยงานจะมีวัตถุประสงค์ ค่านิยม ภารกิจ พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์การที่แตกต่างกัน ดังนั้นการจะปฏิบัติการทางทหารนอกเหนือการสงครามให้ประสบความสำเร็จได้ก็ต้องเกิดการยอมรับร่วมกันซึ่งถือว่าเป็นเอกภาพในความพยายามที่มุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน

**7. หลักการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge management)** หลักการนี้ มีความสำคัญต่อการจัดการความมั่นคงไม่ตามแบบให้สามารถดำเนินการบรรลุภารกิจไปได้ด้วยดี เพราะการเชื่อมโยงข้อมูลให้ถูกต้อง ตรงกันระหว่างหน่วยงานทุกภาคส่วน รวมถึงการประสานความเข้าใจโดยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทุกหมู่เหล่า และประชาคมโลกเข้าใจวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการของภาครัฐร่วมกัน จะเป็นพื้นฐานในการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการวิเคราะห์ สภาพปัญหา และกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสม สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน จนกระทั่งสามารถส่งเสริมให้บรรลุความมุ่งหมายสูงสุดได้

## ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ดุสิต น้อยชิน และคณะ (2557)** วิจัยเรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาตำรวจตระเวนชายแดน เพื่อความมั่นคงตามแนวชายแดนไทย” มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อ

การพัฒนาตำรวจตระเวนชายแดนเพื่อความมั่นคงตามแนวชายแดนไทย (2) เพื่อศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาตำรวจตระเวนชายแดน เพื่อความมั่นคงตามแนวชายแดนไทย และ (3) เพื่อนำเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาตำรวจตระเวนชายแดนเพื่อความมั่นคงตามแนวชายแดนไทย โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลทฤษฎีจากเอกสาร ที่เกี่ยวข้องและข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 28 คน ที่เลือกแบบเจาะจง จากผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูงคือ ผู้บัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน รองผู้บัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ผู้บังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 2 รวมถึง ข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตระเวนชายแดนภาค 2 นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ ทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์และรัฐศาสตร์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง และ ดำเนินการสนทนากลุ่มจำนวน 12 คน ที่เลือกมาจากผู้บังคับบัญชาระดับนโยบายและผู้ปฏิบัติการในพื้นที่ ในสังกัดกองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 2 ทำการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อพัฒนาตำรวจตระเวนชายแดนเพื่อความมั่นคงตามแนวชายแดนไทย ประกอบด้วย การจัดโครงสร้างที่เหมาะสมภารกิจที่ถูกต้อง การสร้างศักยภาพที่เข้มแข็ง และการสร้างขวัญและแรงจูงใจของตำรวจตระเวนชายแดน (2) ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อพัฒนาตำรวจตระเวนชายแดน เพื่อความมั่นคงตามแนวชายแดนไทย ประกอบด้วย การจัดหน่วยให้เหมาะสมกับสภาพ เศรษฐกิจ สภาพสังคมและสภาพการเมืองของประเทศ และพัฒนานโยบายที่เกี่ยวข้องกับตำรวจตระเวนชายแดนให้มีประสิทธิภาพรวมทั้งการสร้างสภาพความมั่นคงตามแนว ชายแดนให้ยั่งยืน 3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาตำรวจตระเวนชายแดน เพื่อความมั่นคงตามแนว ชายแดนไทยมี 4 ด้าน ดังต่อไปนี้ 3.1 ด้านการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อให้ทันต่อสภาพการณ์ทั้งทาง เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในปัจจุบัน และมีความชัดเจนในการปฏิบัติงานด้านความ มั่นคงตามแนวชายแดนประกอบด้วย การปรับเพิ่มกองบังคับการปฏิบัติการ ให้ปฏิบัติงาน ได้อย่างเชี่ยวชาญในการดูแลพื้นที่เฉพาะด้านทั้งด้านลาว กัมพูชา พม่า และมาเลเซีย จากเดิมที่มี 4 กองบังคับการภาค เป็น 6 กองบังคับการ ปรับเพิ่มกองบังคับการอำนวยการ จากเดิม 4 กองบังคับการ เป็น 8 กองบังคับการปฏิบัติการกิจเฉพาะ และจัดตั้งหน่วย ตำรวจตระเวนชายแดนทั้งชายแดนทางบกและชายแดนทางทะเล จากเดิม 16 กองกำกับการ เป็นหน่วยตำรวจตระเวนชายแดนทางบก 31 หน่วย หน่วยตำรวจตระเวนชายแดนทางน้ำ 23 หน่วย และเสริมสร้างศักยภาพกำลังพล ด้วยการเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่กำลังพล 3.2 ด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจตระเวนชายแดนโดย ปกป้อง เติบโตทุนสถาบันพระมหากษัตริย์ป้องกันปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติด ในพื้นที่ชายแดน รักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดน สนับสนุนการ

ปฏิบัติงานหลัก ให้กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพิ่มประสิทธิภาพการข่าว และช่วยเหลือประชาชน 3.3 ด้านบทบาทตำรวจตระเวนชายแดนกับการจัดการศึกษาของโรงเรียน ตำรวจตระเวนชายแดน โดยจัดและส่งเสริมการศึกษาหลากหลายรูปแบบ จัดและส่งเสริมการศึกษา เพื่อสร้างทักษะอาชีพ และพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการของโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนให้มี ประสิทธิภาพ และการสร้างความร่วมมือการจัดการศึกษาทุกภาคส่วน 3.4 ด้านการสร้างควมมั่นคง ตามแนวชายแดน ควรพัฒนาระบบเฝ้าตรวจชายแดนให้มีประสิทธิภาพ หาแนวร่วมภาคประชาชน ประสานความร่วมมือในระดับ ต่างๆ ปรับระบบการปฏิบัติงาน เพิ่มและพัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือใน หน่วย ปรับรูปแบบการลาดตระเวน เสริมสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน ชุมชนและกองกำลัง ประเทศเพื่อนบ้านในการร่วมกันสกัดกั้นและปราบปรามอาชญากรรม การสร้างเครือข่ายชายแดน และการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน สั่งการแก้ปัญหา ดูแลสถานการณ์ ตลอด 24 ชั่วโมง

**บุญเอื้อ บุญฤทธิ์ (2557)** วิจัยเรื่อง “การก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้กับ อัตลักษณ์ของคนในพื้นที่และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุการก่อ ความไม่สงบกับอัตลักษณ์ของคนในพื้นที่และศึกษาปัญหาการก่อความไม่สงบกับพฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่รัฐโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการตรวจสอบเอกสารและสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง ที่คัดเลือกโดยวิธีเจาะจง แบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ นักการเมืองผู้บริหารระดับสูงอดีตผู้ก่อความไม่สงบ นักวิชาการและผู้นำตามธรรมชาติของคนในพื้นที่ รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 37 คน ด้าน อัตลักษณ์ของคนในพื้นที่ มีแรงจูงใจจากประวัติความเป็นมาซึ่งขาดการเหลียวแลและไม่ได้ได้รับความ ยุติธรรมมานานนับศตวรรษ นอกจากนั้นยังมีความแตกต่างด้าน เชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม ภาษา และอัตลักษณ์ระหว่างรัฐสยามกับรัฐปัตตานีรวมถึงการดำเนินนโยบายบางอย่างของรัฐที่ขัดต่อวิถีชีวิต ของคนในพื้นที่ ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ มีสาเหตุจากเจ้าหน้าที่รัฐบางคนใช้อำนาจไปในทาง ที่ผิด เพื่อบรรเทาปัญหาการก่อความไม่สงบในจังหวัดภาคใต้ ข้อเสนอแนะทางยุทธศาสตร์ด้าน นโยบาย ดังนี้ ประเภทแรก ที่ใช้แก้ปัญหาต้องเน้นที่การใช้ไม้อ่อนมากกว่าใช้ไม้แข็งประเภทที่สอง เจ้าหน้าที่รัฐต้องพัฒนาระบบการข่าวกรองอย่างมีประสิทธิภาพประการที่ 3 การประชาสัมพันธ์ต่อ กลุ่มเป้าหมายต้องยึดแนวพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เรื่อง เข้าใจ เข้าถึงพัฒนา เพราะชาวมุสลิมมีความเชื่อว่าถึงไม่ใช้ญาติก็พี่น้องกัน ประการที่สี่เจ้าหน้าที่รัฐทุกหน่วยงานต้องทำ งานไปในทิศทางเดียวกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันใช้แนวทางสันติวิธีและมีความยุติธรรม โดยมีการ ประเมินผลของคนในพื้นที่ที่เข้ามามีส่วนร่วม เพื่อสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันประการสุดท้ายควรใช้

ตัวแบบการบริหารจัดการในสภาวะวิกฤตที่ประเทศไทยเคยมีประสบการณ์มาแล้วนำมาประยุกต์เพื่อใช้งานต่อไป

**สุนทร ชูธีรานนท์ พรพิมล ตริโซติ และ ณ์ฐพล ตันตระกูลทรัพย์ (2556)** วิจัยเรื่อง “บทบาทของกองทัพบกไทยกับการจัดการความมั่นคงและผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ : กรณีศึกษาพื้นที่ชายแดนไทย-พม่า” เป็นผลสืบเนื่องจากความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในพื้นที่ชายแดนไทย-พม่า จากพื้นที่เฝ้าระวังทางด้านความมั่นคงและการทหาร สู่การเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้เกิดการเพิ่มขึ้นของปริมาณกิจกรรมข้ามพรมแดน ซึ่งแม้จะทำให้เกิดการเติบโตของมูลค่าทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ หากแต่ก็เป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาความมั่นคงใหม่ตามมา เช่น ยาเสพติด แรงงานผิดกฎหมาย หรือการบุกรุกพื้นที่ป่า เป็นต้น กองทัพบกในฐานะเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหลักในการจัดการชายแดนจึงต้องมีการขยายบทบาทหน้าที่เพื่อจัดการกับปัญหาความมั่นคงใหม่ที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานของกองทัพที่ให้ความสำคัญกับการรักษาอธิปไตยเหนือดินแดนเป็นเรื่องหลักนั้น ไม่อาจได้รับการยอมรับจากหน่วยงานอื่น ๆ ตลอดจนประชาชนในพื้นที่เท่าที่ควร เนื่องจากภาคส่วนดังกล่าวได้ให้ความสำคัญกับการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ในพื้นที่เป็นสำคัญ ตลอดจนหน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่มีบทบาทในพื้นที่ต่างมีเป้าหมายการดำเนินงานที่แตกต่างกันทำให้การบูรณาการระหว่างหน่วยงานขาดประสิทธิภาพและไม่สามารถบรรลุผลในการควบคุมและจัดระเบียบชายแดนโดยรัฐเท่าที่ควร

**อิศรา รัชกุล (2554)** วิจัยเรื่อง “ภาวะสุขภาพจิตและทัศนคติของกำลังพลกองทัพบกที่ปฏิบัติภารกิจในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กองจิตเวชและประสาทวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินภาวะสุขภาพจิตและทัศนคติของกำลังพลกองทัพบกที่ปฏิบัติภารกิจในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยสุ่มตัวอย่างจากกำลังพลหน่วยเฉพาะกิจนราธิวาส 31 ที่ปฏิบัติภารกิจอยู่ในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส จำนวน 259 ราย โดยให้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินภาวะสุขภาพจิต ทัศนคติเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียด และทัศนคติต่อการบริการด้านสุขภาพจิต ผลการศึกษาพบว่า ในเดือนที่สามของการปฏิบัติภารกิจผลการสำรวจภาวะสุขภาพจิต พบว่ากำลังพลมีความรู้สึกเครียดจำนวน 155 ราย (ร้อยละ 61.50) มีภาวะเสี่ยงต่อการเกิดโรคซึมเศร้า จำนวน 85 ราย (ร้อยละ 34.55) มีพฤติกรรมการดื่มแอลกอฮอล์เพิ่มขึ้นจำนวน 48 ราย (ร้อยละ 19.67) มีกำลังพลที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือจากปัญหาเรื่องเครียดจำนวน 113 ราย (ร้อยละ 45.93) ส่วนทัศนคติ เกี่ยวกับสาเหตุของความเครียด ได้แก่ ปัญหาด้านการเงิน (ร้อยละ 62.20) ความปลอดภัยใน



ชีวิต (ร้อยละ 57.93) ปัญหาครอบครัว (ร้อยละ 48.63) เป็นต้น ทักษะที่ต้องการเข้ารับบริการด้านสุขภาพจิตมีอุปสรรค ได้แก่ การลาหยุด (ร้อยละ 64.35) การเดินทาง (ร้อยละ 56.03) สถานที่รับบริการจำนวน (ร้อยละ 46.15) เป็นต้น สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้สึกเครียดและต้องการได้รับความช่วยเหลือ โดยทัศนคติเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดส่วนใหญ่เกี่ยวกับปัญหาด้านการเงินและความปลอดภัยในชีวิต ส่วนอุปสรรค ในการเข้ารับบริการด้านสุขภาพจิตพบว่าเป็นปัญหาการลาหยุดและการเดินทางมากกว่าปัญหาการกลัวเป็นตราบาปในการมารับบริการ

**ภูมิรัตน์ ลือศิริ (2548)** วิจัยเรื่อง “การศึกษานโยบายด้านกิจการพลเรือนในการแก้ปัญหาความไม่สงบ ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของกองทัพบก” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ความขัดแย้ง และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานด้านการปฏิบัติการจิตวิทยาในการสนับสนุนการแก้ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของกองทัพบก เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงนโยบายและแนวทางการดำเนินงานด้านการปฏิบัติการจิตวิทยาในการแก้ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของกองทัพบกให้มีประสิทธิภาพต่อไป ผลการศึกษาพบว่าสถานการณ์ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เกิดจากความไม่พอใจต่อการดำเนินนโยบายของรัฐบาล ในหลายเรื่องซึ่งส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของกลุ่มผู้มีอิทธิพลและผลกระทบจากการที่สหรัฐอเมริกาพยายามจัดการต่อการก่อการร้ายทุกรูปแบบโดยไม่จำกัดในเรื่องมิติพื้นที่ โดยปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านกิจการพลเรือนในการแก้ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของกองทัพบก ทั้งมิติทางการเมือง มิติทางด้านเศรษฐกิจ มิติทางด้านสังคมจิตวิทยา มิติทางด้านสภาพแวดล้อมในพื้นที่และมิติทางการบริหารจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งการแก้ปัญหาจะต้องดำเนินการด้านการปฏิบัติการจิตวิทยา การประชาสัมพันธ์และการเสริมสร้างอุดมการณ์ ควบคู่กันไปด้วยอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นให้กับประชาชน โดยแบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 ระดับคือ ระดับยุทธการ/ยุทธวิธีเพื่อสนับสนุนการ ปฏิบัติการทางทหารในพื้นที่ ด้วยการปฏิบัติการจิตวิทยาขั้นพื้นฐาน และระดับยุทธศาสตร์ เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ของชาติ ด้วยการบูรณาการหน่วยงานด้านความมั่นคงที่เกี่ยวข้องเพื่อ ร่วมกันกำหนดแนวทางการดำเนินการด้านงานกิจการพลเรือน โดยจะต้องกำหนดแผนงาน / โครงการ และแบ่งกลุ่มเป้าหมายที่จะดำเนินการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการอย่างชัดเจน

**จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ และคณะ (2547)** วิจัยเรื่อง “การปกครองท้องถิ่นต่างวัฒนธรรม : สถานการณ์ 5จังหวัดชายแดน” พบว่า สถานการณ์ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เลวร้ายลงตั้งแต่นั้น

พ.ศ. 2518 ได้คลี่คลายไปในทิศทางที่ดีขึ้น ในปี 2525-2526 เนื่องจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องได้ ร่วมกันกำหนดนโยบายที่ชัดเจนและสอดคล้องกัน ทั้งด้านการปราบปรามและการ พัฒนารวมทั้งการ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องกับต่างประเทศ การปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ และการเข้าถึงประชาชน การสร้างความเข้าใจอันดีกับผู้นำศาสนา การปราบปราม/กลุ่มโจรหลักคือ ขชก. จคม. และ ผกค. อย่างจริงจังและต่อเนื่อง แต่เงื่อนไขสำคัญในการแก้ปัญหาคือ การที่ข้าราชการได้ เปลี่ยนทัศนคติและ พฤติกรรม หันมาทำงานร่วมกับประชาชนและมีความเสียสละในการทำงานมากขึ้น และการศึกษา ครั้งนี้ได้คาดหวังว่าการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการในพื้นที่ จะได้รับการผลักดัน ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ที่น่าสนใจก็คือการศึกษาครั้งนั้นได้พยากรณ์ไว้ว่า ปัญหาสำคัญของการแก้ไข ปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ก็คือความไม่แน่นอนของนโยบายในการ แก้ไขปัญหา รวมทั้งความ ชัดแย้งของผู้นำหน่วยงานของทางราชการด้วยเหตุผลทางการเมือง

**รัชณี กัลยาณคุณาวุฒิ (2547)** วิจัยเรื่อง “สำรวจเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับปัญหา จังหวัด ชายแดนภาคใต้ ระหว่าง พ.ศ. 2521-2532” จำนวน 97 เรื่องพบว่าในพื้นที่จังหวัดชายแดน ภาคใต้ รัฐบาลได้พยายามปรับตัวโดยการสร้างนโยบายและมาตรการ เพื่อผ่อนคลายและแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้น แต่จากการที่เกิดกลุ่มสร้างความไม่สงบในพื้นที่ที่นำเงื่อนไขทางการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ สังคม มาสร้างความขัดแย้งระส่ำระสายในพื้นที่ การปรับตัวเพื่อแก้ไขปัญหาของรัฐทำให้ ปัญหาคลี่คลายลงไปบ้าง ดังเช่น นโยบาย 66/2523 ทำให้ผู้ก่อการร้ายคอมมิวนิสต์ในพื้นที่ลดลงจน แทบจะหมดไป การติดต่อร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านในการปราบปรามโจรคอมมิวนิสต์มลายู (จคม.) ก็ทำให้กลุ่ม จคม. ยุติการปฏิบัติการในป่าวางอาวุธออกมาร่วมพัฒนาชาติไทย การระดมให้ การศึกษาและประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำศาสนาเช่น โครงการประสานสัมพันธ์ผู้นำศาสนาอิสลาม ทำให้ ประชาชนในพื้นที่ได้รับความรู้ รับทราบข่าวสารที่แท้จริง มีความเข้าใจนโยบายการพัฒนา พื้นที่ด้าน ต่าง ๆ นโยบายและมาตรการเหล่านี้สามารถลดปัญหาที่สั่งสมมานานได้พอสมควร ยกเว้นทางด้าน เศรษฐกิจ

**เฉลิมเกียรติ ขุนทองเพชร (2529)** วิจัยเรื่อง “ปัญหาการต่อต้านนโยบายรัฐบาลใน 4 จังหวัด ภาคใต้ โดยการนำของหะยีสุหลง อับดุลกาเดร์ ระหว่าง ปี พ.ศ. 2482-2497” ซึ่งเป็น ช่วงเวลาที่เกิด ความเคลื่อนไหวของชาวมลายูมุสลิม ในการต่อต้านนโยบายของรัฐบาลไทย โดยมี หะยีสุหลง อับดุลกาเดร์ ประธานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดปัตตานี เป็นผู้นำ ซึ่งจาก การศึกษา พบว่า สาเหตุของปัญหาไม่ได้เกิดจากความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา ประเพณี และวัฒนธรรม ระหว่างชาวมลายูมุสลิมกับชาวไทย แต่สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาการต่อต้านนโยบาย

รัฐในยุคนั้น ก็คือการที่รัฐบาลมีนโยบายบีบบังคับชาวมลายูมุสลิมทางวัฒนธรรมระหว่าง พ.ศ. 2482-2487 และ รัฐบาลแต่ละชุดไม่มีนโยบายที่แน่นอน ไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัญหาความเดือนร้อนของประชาชน ข้อค้นพบจากการศึกษานี้ ได้ชี้ให้เห็นว่า หากรัฐบาลมีนโยบายที่แน่นอนเพื่อแก้ปัญหาในจังหวัด ชายแดนภาคใต้ โดยไม่ละเมิดศาสนา ประเพณี วัฒนธรรมของชาวมลายูมุสลิม และส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ย่อมแน่นอนว่าปัญหาความไม่สงบใน 4 จังหวัดภาคใต้คง ไม่ใช่ปัญหาที่ยากเกินกว่าจะแก้ไขได้

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยโครงการ “การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก” ครั้งนี้เป็น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อ ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ศึกษาอุปสรรคปัญหาของประชาชน ที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก และเพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาขยายผลการปฏิบัติงาน อันนำไปสู่วิธีการ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการปฏิบัติงาน กลุ่ม งานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบกใน อนาคต ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบแบบแผนวิธีวิจัยเชิงผสม (Mixed Methods Research) ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามความคิดเห็น และนำเสนอผลการวิเคราะห์แบบสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการเก็บข้อมูลเอกสาร (Document Research) จากนั้นนำเสนอผลแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) ข้อมูล ที่ได้จากการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเป็นการตอบคำถามการวิจัยตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อ

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเน้นว่าเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก จำนวน 2 โครงการ ได้แก่

1) โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” โดยพิจารณาเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง รวมจำนวนทั้งสิ้น 341 คน ผู้ตอบแบบสอบถามตอบกลับมารวมจำนวนทั้งสิ้น 330 คน คิดเป็นร้อยละ 96.90

2) โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ โดยพิจารณาเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง รวมจำนวนทั้งสิ้น 278 คน ผู้ตอบแบบสอบถามตอบกลับมารวมจำนวนทั้งสิ้น 268 คน คิดเป็นร้อยละ 96.56

### 3.3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มต้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก แล้วแยกวิธีการศึกษาออกเป็น 2 ด้าน ทั้งการศึกษาเชิงปริมาณและการศึกษาเชิงคุณภาพ เมื่อดำเนินการเก็บข้อมูลแล้วจึงนำมาเรียบเรียง กระทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ แบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) สรุปผล อภิปรายผลและเสนอแนะข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับงานวิจัยต่อไป

### 3.4 เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดแนวทางการสร้างเครื่องมือในการสำรวจติดตามและประเมินผลการสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ไว้ดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของประชาชน

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงนำมาออกแบบเพื่อสร้างเครื่องมือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สำหรับการเก็บข้อมูลและเมื่อร่างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อรับข้อแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3. เครื่องมือแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์อุปสรรคปัญหาของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์แนวทางพัฒนาขยายผลการปฏิบัติงาน อันนำไปสู่วิธีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก

4. ขั้นตอนการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Content Validity) หลังจากที่ได้ดำเนินการต่อจากการปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-Test) กับประชาชนในพื้นที่ศึกษาซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและนำมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553) ได้คะแนนค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9625 โดยสรุปการทดสอบ (Pre-Test) เพื่อประเมินความเหมาะสมของแบบสอบถาม ปรากฏว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ในการสำรวจได้ จากนั้นจึงดำเนินการรายงานผลที่ได้ต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อนำแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### 3.5 การรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information) โดยกลุ่มตัวอย่างจำแนกออกตามพื้นที่ต่างๆ โดยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Random) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการแจกแบบสอบถามและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) มาใช้ในการวิจัยด้วยหลักผสมผสานอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Status Design) จากนั้นนำมาสรุปและนำเสนอผลต่อไป

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์เพื่อหาคำตอบด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์สถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติพื้นฐาน (Basic Statistic) เพื่ออธิบายลักษณะกลุ่มตัวอย่าง โดยหาความถี่ (Frequency) การกระจายอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผู้วิจัยกำหนดการแปลผลข้อมูลให้เป็นตัวแปรชนิดอัตราส่วน

(Ratio Scale) โดยใช้มาตราส่วนแบบประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ ตามเกณฑ์การวัด Likert Scale ของ R. Likert (1932) โดยกำหนดค่าคะแนนการตอบคำถามไว้ดังนี้

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ประเมินว่าพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ประเมินว่าพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง ประเมินว่าพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ประเมินว่าพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ประเมินว่าพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางค่าคะแนนการตอบคำถาม มีดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยโครงการ “การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษา 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อ รอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” และ โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ซึ่งแต่ละโครงการนำเสนอข้อมูลแบ่งเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการสำรวจวิจัยและ ประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดน ภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาขยายผลการปฏิบัติงาน อันนำไปสู่วิธีการเสริมสร้าง ความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการปฏิบัติงาน กลุ่ม งานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบกใน อนาคต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้



**โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ”**

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานะ 4) การรับรู้ข่าวสารในการจัดกิจกรรม และ 5) การเข้าร่วมกิจกรรม โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลในระหว่างเดือนธันวาคม 2560 – มีนาคม 2561 ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

**ตารางที่ 1** ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ”

	ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	1. ชาย	160	48.5
	2. หญิง	170	51.5
	<b>รวม</b>	<b>330</b>	<b>100.0</b>
อายุ	1. ต่ำกว่า 15 ปี	293	88.8
	2. 16 - 20 ปี	15	4.5
	5. มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	22	6.7
	<b>รวม</b>	<b>330</b>	<b>100.0</b>
สถานะ	1. เด็ก / นักเรียน	303	91.8
	2. ผู้ปกครอง	25	7.6
	3. อื่นๆ (ครู)	2	0.6
	<b>รวม</b>	<b>330</b>	<b>100.0</b>
การรับรู้ข่าวสาร ในการจัดกิจกรรม	1. สื่อโทรทัศน์	7	2.1
	2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์	5	1.5
	3. จากโรงเรียน	297	90.0

**ตารางที่ 1** ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ”

	ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
การรับรู้ข่าวสาร ในการจัดกิจกรรม (ต่อ)	4. สื่อวิทยุกระจายเสียง	3	0.9
	5. จากเพื่อนบ้าน	18	5.5
	6. อื่นๆ (ระบุ)	-	-
	<b>รวม</b>	<b>330</b>	<b>100.0</b>
การเข้าร่วมกิจกรรม	1. เคย	112	33.9
	2. ไม่เคย	217	65.8
	<b>รวม</b>	<b>330</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 170 คน (ร้อยละ 51.50) และเป็นเพศชาย จำนวน 160 คน (ร้อยละ 48.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุต่ำกว่า 15 ปี มากที่สุด จำนวน 293 คน (ร้อยละ 88.80) และมีอายุมากกว่า 20 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 6.70) และมีอายุระหว่าง 16 – 20 ปี จำนวน 15 คน (ร้อยละ 4.50) ตามลำดับ

สถานะของประชาชนทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเด็ก / นักเรียน จำนวน 303 คน (ร้อยละ 91.80) รองลงมาเป็นผู้ปกครอง จำนวน 25 คน (ร้อยละ 7.60) และเป็นอื่นๆ (ครู) จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.60)

การรับรู้ข่าวสารในการจัดกิจกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมจากโรงเรียน มากที่สุด จำนวน 297 คน (ร้อยละ 90.00) รองลงมารับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมจากเพื่อนบ้าน จำนวน 18 คน (ร้อยละ 5.50) รองลงมารับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมจากสื่อโทรทัศน์ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.10) รองลงมารับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.50) และรับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมจากสื่อวิทยุกระจายเสียง จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.90)

การเข้าร่วมกิจกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 217 คน (ร้อยละ 65.80) รองลงมาเป็นกลุ่มที่เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 112 คน (ร้อยละ 33.90) ตามลำดับ

สรุปภาพรวมของข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามวิจัยเชิงปริมาณส่วนใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 170 คน (ร้อยละ 51.50) มีอายุต่ำกว่า 15 ปี มากที่สุด จำนวน 293 คน (ร้อยละ 88.80) โดยส่วนใหญ่เป็นเด็ก / นักเรียน จำนวน 303 คน (ร้อยละ 91.80) ส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมจากโรงเรียน มากที่สุด จำนวน 297 คน (ร้อยละ 90.00) และส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 217 คน (ร้อยละ 65.80)

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ”

ข้อมูลด้านผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” รวมจำนวน 22 ข้อ

เป็นการถามระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการสำรวจวิจัยและในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จากการรับรู้ระดับความพึงพอใจของตนเองที่มี พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ เก็บข้อมูลในระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 – เดือนมีนาคม พ.ศ. 2561 ปรากฏผลศึกษาดังนี้

**ตารางที่ 2** สรุปผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการสำรวจวิจัยและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านการประชาสัมพันธ์

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการสำรวจ วิจัยและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไข ปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>			
1. การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมมีความ เหมาะสม	4.42	0.89	พึงพอใจ มากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมน่าสนใจ	4.32	0.91	พึงพอใจ มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมมีความทั่วถึง	4.18	1.07	พึงพอใจมาก
<b>รวม</b>	<b>4.31</b>	<b>0.81</b>	<b>พึงพอใจ มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านการประชาสัมพันธ์ มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.18 – 4.42 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.42) 2) การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.32) 3) การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมมีความทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** สรุปผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการ  
 แก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ  
 Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านสถานที่  
 และการอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการสำรวจ วิจัยและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไข ปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก</b>			
4. สถานที่จัดกิจกรรมมีความสะดวกต่อการเดินทางมาร่วม	4.25	1.05	พึงพอใจ มากที่สุด
5. สถานที่จัดมีความเหมาะสมต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน	4.35	0.89	พึงพอใจ มากที่สุด
6. การจัดเจ้าหน้าที่บรรณาการ/กิจกรรมมีความเหมาะสม	4.36	1.02	พึงพอใจ มากที่สุด
7. การอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความเหมาะสม	4.44	0.92	พึงพอใจ มากที่สุด
8. มีเจ้าหน้าที่ทหารอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม	4.52	0.89	พึงพอใจ มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.77</b>	<b>พึงพอใจ มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน  
 งานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ  
 Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านสถานที่  
 และการอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย

4.38) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.25 – 4.52 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) มีเจ้าหน้าที่ทหารอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.52) 2) การอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.44) 3) การจัดเจ้าหน้าที่บรรเทาทุกข์/กิจกรรมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.36) 4) สถานที่จัดมีความเหมาะสมต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.35) 5) สถานที่จัดกิจกรรมมีความสะดวกต่อการเดินทางมาร่วม (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** สรุปผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านการบริหารและการจัดกิจกรรม

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการสำรวจ วิจัยและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไข ปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ด้านการบริหารและการจัดกิจกรรม</b>			
9. การจัดนิทรรศการมีความเหมาะสมและน่าสนใจ	4.47	0.85	พึงพอใจ มากที่สุด
10. กิจกรรม/เกมส์ที่จัดมีความเหมาะสมและน่าสนใจ	4.42	0.89	พึงพอใจ มากที่สุด
11. อาวุธยุทธโศปกรณ์ที่นำมาแสดงมีความน่าสนใจ	4.55	0.69	พึงพอใจ มากที่สุด
12. ของขวัญที่แจกมีความพอเพียงกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม	4.45	0.92	พึงพอใจ มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการสำรวจ			
วิจัยและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ด้านการบริหารและการจัดกิจกรรม</b>			
13. อาหาร/เครื่องดื่ม ที่แจกมีความเหมาะสมและพอเพียง	4.50	0.90	พึงพอใจมากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ทหารให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.53	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.62</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านการบริหารและการจัดกิจกรรม มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ด้านการบริหารและการจัดกิจกรรม ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.42 – 4.55 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) อาวุธยุทธโปกรณ์ที่นำมาแสดงมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.55) 2) เจ้าหน้าที่ทหารให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.53) 3) อาหาร/เครื่องดื่ม ที่แจกมีความเหมาะสมและพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 4.50) 4) การจัดนิทรรศการมีความเหมาะสมและน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.47) 5) ของขวัญที่แจกมีความพอเพียงกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.45) 6) กิจกรรม/เกมส์ที่จัดมีความเหมาะสมและน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 สรุปผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านผลลัพธ์

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการสำรวจ วิจัยและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไข ปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ด้านผลลัพธ์</b>			
15. ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.40	0.82	พึงพอใจมากที่สุด
16. ได้รับความสนุกสนานจากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.45	0.94	พึงพอใจมากที่สุด
17. มีความประทับใจจากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.30	0.93	พึงพอใจมากที่สุด
18. มีความเข้าใจในภารกิจของกองทัพบก	4.50	0.81	พึงพอใจมากที่สุด
19. เกิดความหวัง ความเชื่อมั่นต่อกองทัพบก ในการ ป้องกันประเทศ	4.52	0.88	พึงพอใจมากที่สุด
20. เกิดความหวัง ความเชื่อมั่นต่อกองทัพบก ด้าน ช่วยเหลือประชาชน	4.44	1.07	พึงพอใจมากที่สุด
21. อยากมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมกับ กองทัพบก	4.55	0.85	พึงพอใจมากที่สุด
22. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดกิจกรรมวันเด็ก แห่งชาติของกองทัพบก	4.60	0.97	พึงพอใจมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.47</b>	<b>0.73</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>



จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านผลลัพธ์ มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ด้านผลลัพธ์ ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.30 – 4.60 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติของกองทัพบก (ค่าเฉลี่ย 4.60) 2) อยากร่วมมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมกับกองทัพบก (ค่าเฉลี่ย 4.55) 3) เกิดความหวัง ความเชื่อมั่นต่อกองทัพบก ในการป้องกันประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.52) 4) มีความเข้าใจในภารกิจของกองทัพบก (ค่าเฉลี่ย 4.50) 5) ได้รับความสนุกสนานจากการเข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.45) 6) เกิดความหวัง ความเชื่อมั่นต่อกองทัพบก ด้านช่วยเหลือประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.44) 5) ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.40) 6) มีความประทับใจจากการเข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

**ตารางที่ 6** สรุปผลการศึกษาร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อ	(จำนวน : ร้อยละ)				
	พึงพอใจน้อยที่สุด	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมากที่สุด
โครงการสำรวจ วิจัยและประเมินผล					
ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติการกิจกรรมโครงการในแผนการดำเนินงานด้านกิจการพลเรือนกองทัพบก					

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อ โครงการสำรวจ วิจัยและ ประเมินผล	(จำนวน : ร้อยละ)				
	พึงพอใจ น้อยที่สุด	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ มากที่สุด
<b>ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติการกิจโครงการ ในแผนการดำเนินงานด้านกิจการพลเรือนกองทัพบก</b>					
1. การประชาสัมพันธ์เชิญ ชวนร่วมกิจกรรมมีความ เหมาะสม	6 (1.8)	6 (1.8)	36 (10.9)	76 (23.0)	206 (62.4)
2. การประชาสัมพันธ์เชิญ ชวนร่วมกิจกรรมน่าสนใจ	5 (1.5)	13 (3.9)	32 (9.7)	100 (30.3)	180 (54.5)
3. การประชาสัมพันธ์เชิญ ชวนร่วมกิจกรรมมีความ ทั่วถึง	7 (2.1)	29 (8.8)	36 (10.9)	83 (25.2)	175 (53.0)
4. สถานที่จัดกิจกรรมมี ความสะดวกต่อการเดินทาง มารวม	8 (2.4)	15 (4.5)	58 (17.6)	56 (17.0)	193 (58.5)
5. สถานที่จัดมีความ เหมาะสมต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน	6 (1.8)	3 (0.9)	49 (14.8)	83 (25.2)	189 (57.3)
6. การจัดเจ้าหน้าที่บรรณาการ/ กิจกรรมมีความเหมาะสม	5 (1.5)	24 (7.3)	32 (9.7)	55 (16.7)	214 (64.8)
7. การอำนวยความสะดวก ต่างๆ มีความเหมาะสม	6 (1.8)	8 (2.4)	38 (11.5)	62 (18.8)	216 (65.5)

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อ โครงการสำรวจ วิจัยและ ประเมินผล	(จำนวน : ร้อยละ)				
	พึงพอใจ น้อยที่สุด	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ มากที่สุด
<b>ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติการกิจโครงการ ในแผนการดำเนินงานด้านกิจการพลเรือนกองทัพบก</b>					
8. มีเจ้าหน้าที่ทหารอำนวยความสะดวก	2	18	22	51	237
ความสะดวกอย่างเหมาะสม	(0.6)	(5.5)	(6.7)	(15.5)	(71.8)
9. การจัดนิทรรศการมี	4	1	50	57	218
ความเหมาะสมและน่าสนใจ	(1.2)	(0.3)	(15.2)	(17.3)	(66.1)
10. กิจกรรม/เกมส์ที่จัดมี	4	8	43	64	211
ความเหมาะสมและน่าสนใจ	(1.2)	(2.4)	(13.0)	(19.4)	(63.9)
11. อาวุธยุทโธปกรณ์ที่	1	-	31	83	215
นำมาแสดงมีความน่าสนใจ	(0.3)	(-)	(9.4)	(25.2)	(65.2)
12. ของขวัญที่แจกมีความ พอเพียงกับผู้เข้าร่วม กิจกรรม	12	6	9	99	204
	(3.6)	(1.8)	(2.7)	(30.0)	(61.8)
13. อาหาร/เครื่องดื่ม ที่แจก มีความเหมาะสมและ พอเพียง	11	4	14	81	220
	(3.3)	(1.2)	(4.2)	(24.5)	(66.7)
14. เจ้าหน้าที่ทหาร ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ที่ดี	3	5	15	99	208
	(0.9)	(1.5)	(4.5)	(30.0)	(63.0)
15. ได้รับความรู้ที่เป็น ประโยชน์จากการเข้าร่วม กิจกรรม	2	3	50	81	194
	(0.6)	(0.9)	(15.2)	(24.5)	(58.8)

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อ โครงการสำรวจ วิจัยและ ประเมินผล	(จำนวน : ร้อยละ)				
	พึงพอใจ น้อยที่สุด	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ มากที่สุด
<b>ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติการกิจโครงการ ในแผนการดำเนินงานด้านกิจการพลเรือนกองทัพบก</b>					
16. ได้รับความสนุกสนาน จากการเข้าร่วมกิจกรรม	9 (2.7)	2 (0.6)	44 (13.3)	52 (15.8)	223 (67.6)
17. มีความประทับใจจาก การเข้าร่วมกิจกรรม	2 (0.6)	13 (3.9)	58 (17.6)	69 (20.9)	188 (57.0)
18. มีความเข้าใจในภารกิจ ของกองทัพบก	- (-)	10 (3.0)	37 (11.2)	60 (18.2)	223 (67.6)
19. เกิดความหวัง ความ เชื่อมั่นต่อกองทัพบก ในการ ป้องกันประเทศ	3 (0.9)	11 (3.3)	35 (10.6)	45 (13.6)	236 (71.5)
20. เกิดความหวัง ความ เชื่อมั่นต่อกองทัพบก ด้าน ช่วยเหลือประชาชน	18 (5.5)	4 (1.2)	26 (7.9)	49 (14.8)	233 (70.6)
21. อยากมีส่วนร่วมในการ ทำกิจกรรมเพื่อสังคมกับ กองทัพบก	1 (0.3)	15 (4.5)	27 (8.2)	44 (13.3)	243 (73.6)
22. ความพึงพอใจใน ภาพรวมต่อการจัดกิจกรรม วันเด็กแห่งชาติของ กองทัพบก	14 (4.2)	4 (1.2)	18 (5.5)	28 (8.5)	266 (80.6)

จากตารางที่ 6 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก

โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ซึ่งมีทั้งหมด 22 ตัวชี้วัด ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43)

**ตอนที่ 3** อุปสรรคปัญหาของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ”

- 1) เกมส์ไม่เพียงพอต่อผู้มาร่วมงาน
- 2) รางวัลใหญ่ และรางวัลเล็กยังไม่เพียงพอต่อผู้มาร่วมงาน
- 4) ขาดกิจกรรมวาดภาพ ระบายสี
- 5) ขาดกิจกรรมของทหารบนเวทีเกี่ยวกับการแสดง เช่น เช่น ร้องเพลง เป็นต้น ฯ

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะ แนวทางพัฒนาขยายผลการปฏิบัติงาน โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” อันนำไปสู่วิธีการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านกิจการพลเรือนของกองทัพบกในอนาคต

- 1) ควรจัดให้มีเกมส์รูปแบบต่างๆให้มากขึ้น
- 2) ควรจัดงานต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ
- 3) ควรจัดงบประมาณเพิ่มเติมเพื่อจัดสรรรางวัลใหญ่น้อยให้เพียงพอ
- 4) ควรจัดกิจกรรมวาดภาพ ระบายสี
- 5) ควรจัดกิจกรรมของทหารบนเวทีเกี่ยวกับการแสดง เช่น เช่น ร้องเพลง เป็นต้น ฯ
- 6) ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาร่วมงานให้มากขึ้น
- 7) ดูแลความปลอดภัยให้เข้มงวด

โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานะ 4) การรับรู้ข่าวสารในการจัดกิจกรรม และ 5) การเข้าร่วมกิจกรรม โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลในระหว่างเดือนธันวาคม 2560 – มีนาคม 2561 ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

**ตารางที่ 1** ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษา ภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ

	ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	1. ชาย	268	100.0
	2. หญิง	-	-
	<b>รวม</b>	<b>268</b>	<b>100.0</b>
อายุ	1. ต่ำกว่า 15 ปี	6	2.2
	2. 16 - 20 ปี	250	93.3
	5. มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	12	4.5
	<b>รวม</b>	<b>268</b>	<b>100.0</b>
สถานะ	1. เด็ก / นักเรียน	256	95.5
	2. ผู้ปกครอง	4	1.5
	3. อื่นๆ (ครู)	8	3.0
	<b>รวม</b>	<b>268</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 1 (ต่อ)

	ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
การรับรู้ข่าวสาร ในการจัดกิจกรรม	1. สื่อโทรทัศน์	-	-
	2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์	-	-
	3. จากโรงเรียน	268	100.0
	4. สื่อวิทยุกระจายเสียง	-	-
	5. จากเพื่อนบ้าน	-	-
	6. อื่นๆ (ระบุ)	-	-
	<b>รวม</b>	<b>268</b>	<b>100.0</b>
การเข้าร่วมกิจกรรม	1. เคย	136	50.7
	2. ไม่เคย	132	49.3
	<b>รวม</b>	<b>268</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 268 คน (ร้อยละ 100.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 16 – 20 ปี มากที่สุด จำนวน 250 คน (ร้อยละ 93.30) และมีอายุมากกว่า 20 ปี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 4.50) และมีอายุต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 2.20) ตามลำดับ

สถานะของประชาชนทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเด็ก / นักเรียน จำนวน 256 คน (ร้อยละ 95.50) รองลงมาเป็นอื่นๆ (ครู) จำนวน 8 คน (ร้อยละ 3.00) และเป็นผู้ประกอบการ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.50)

การรับรู้ข่าวสารในการจัดกิจกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมจากโรงเรียน มากที่สุด จำนวน 268 คน (ร้อยละ 100.00)

การเข้าร่วมกิจกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 136 คน (ร้อยละ 50.70) รองลงมาเป็นกลุ่มที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 132 คน (ร้อยละ 49.30) ตามลำดับ

สรุปภาพรวมของข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามวิจัยเชิงปริมาณส่วนใหญ่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 268 คน (ร้อยละ 100.00) มีอายุ 16 – 20 ปี มากที่สุด จำนวน 250 คน (ร้อยละ 93.30) โดยส่วนใหญ่เป็นเด็ก / นักเรียน จำนวน 256 คน (ร้อยละ 95.50) ส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมจากโรงเรียน มากที่สุด จำนวน 268 คน (ร้อยละ 100.00) และส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 136 คน (ร้อยละ 50.70)

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครรงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ**

ข้อมูลด้านผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ รวมจำนวน 22 ข้อ

เป็นการถามระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการสำรวจวิจัยและในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จากการรับรู้ระดับความพึงพอใจของตนเองที่มีพึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ เก็บข้อมูลในระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 – เดือนมีนาคม พ.ศ. 2561 ปรากฏผลศึกษาดังนี้

**ตารางที่ 8** สรุปผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านการประชาสัมพันธ์



ตารางที่ 8 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการสำรวจ วิจัยและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไข ปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>			
1. การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมมีความ เหมาะสม	4.56	0.75	พึงพอใจ มากที่สุด
2. การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมน่าสนใจ	4.42	0.79	พึงพอใจ มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมมีความทั่วถึง	4.32	0.95	พึงพอใจมาก
<b>รวม</b>	<b>4.43</b>	<b>0.70</b>	<b>พึงพอใจ มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านการประชาสัมพันธ์ มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.32 – 4.43 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.56) 2) การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.42) 3) การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมมีความทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตามลำดับ

**ตารางที่ 9** สรุปผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการสำรวจ วิจัยและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไข ปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก</b>			
4. สถานที่จัดกิจกรรมมีความสะดวกต่อการเดินทางมารวม	4.35	1.02	พึงพอใจมากที่สุด
5. สถานที่จัดมีความเหมาะสมต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน	4.47	0.83	พึงพอใจมากที่สุด
6. การจัดเจ้าหน้าที่บรรณาการ/กิจกรรมมีความเหมาะสม	4.51	0.89	พึงพอใจมากที่สุด
7. การอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความเหมาะสม	4.54	0.81	พึงพอใจมากที่สุด
8. มีเจ้าหน้าที่ทหารอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม	4.57	0.83	พึงพอใจมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.72</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการ

ก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.35 – 4.57 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) มีเจ้าหน้าที่ทหารอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.57) 2) การอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.54) 3) การจัดตั้งที่นิทรรศการ/กิจกรรมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.51) 4) สถานที่จัดมีความเหมาะสมต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.47) 5) สถานที่จัดกิจกรรมมีความสะดวกต่อการเดินทางมาร่วม (ค่าเฉลี่ย 4.35) ตามลำดับ

**ตารางที่ 10** สรุปผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านการบริหารและการจัดกิจกรรม

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการสำรวจ วิจัยและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไข ปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ด้านการบริหารและการจัดกิจกรรม</b>			
9. การจัดนิทรรศการมีความเหมาะสมและน่าสนใจ	4.51	0.80	พึงพอใจมากที่สุด
10. กิจกรรมการแข่งขันที่จัดมีความเหมาะสมและน่าสนใจ	4.49	0.83	พึงพอใจมากที่สุด
11. อาหาร/เครื่องดื่ม มีความเหมาะสมและพอเพียง	4.61	0.61	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการสำรวจ วิจัยและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไข ปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ด้านการบริหารและการจัดกิจกรรม</b>			
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.57	0.76	พึงพอใจ มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.55</b>	<b>0.58</b>	<b>พึงพอใจ มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านการบริหารและการจัดกิจกรรม มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีค่าน้ำหนักระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.61 – 4.55 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) อาหาร/เครื่องดื่ม มีความเหมาะสมและพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 4.61) 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.57) 3) การจัดนิทรรศการมีความเหมาะสมและน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.51) 4) กิจกรรมการแข่งขันที่จัดมีความเหมาะสมและน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 สรุปผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านผลลัพธ์

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการสำรวจ วิจัยและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไข ปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ด้านผลลัพธ์</b>			
13. การเข้าร่วมกิจกรรมทำให้สุขภาพแข็งแรง	4.57	0.86	พึงพอใจ มากที่สุด
14. ได้รับความสนุกสนานจากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.56	0.70	พึงพอใจ มากที่สุด
15. เกิดความประทับใจจากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.46	0.76	พึงพอใจ มากที่สุด
16. เกิดความรัก สามัคคี มีวินัยจากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.51	0.91	พึงพอใจ มากที่สุด
17. เกิดความเข้าใจในหน้าที่ของตนเองที่มีต่อประเทศชาติ	4.39	0.88	พึงพอใจ มากที่สุด
18. เกิดทักษะความสามารถในการเล่นฟุตบอล	4.54	0.80	พึงพอใจ มากที่สุด
19. เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างเยาวชนกับส่วนราชการ	4.56	0.86	พึงพอใจ มากที่สุด
20. ท่านอยากจะมีส่วนร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคมกับส่วน ราชการหรือไม่	4.43	1.14	พึงพอใจ มากที่สุด

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการสำรวจ วิจัยและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไข ปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ด้านผลลัพธ์</b>			
21. ท่านอยากมีส่วนร่วมสร้างความสงบสุขในจังหวัด ชายแดนภาคใต้หรือไม่	4.54	0.88	พึงพอใจ มากที่สุด
22. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดกิจกรรม	4.56	0.98	พึงพอใจ มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.68</b>	<b>พึงพอใจ มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านผลลัพธ์ มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.39 – 4.57 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) การเข้าร่วมกิจกรรมทำให้สุขภาพแข็งแรง (ค่าเฉลี่ย 4.57) 2) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.56) 3) เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างเยาวชนกับส่วนราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) 4) ได้รับความสนุกสนานจากการเข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.56) 5) ท่านอยากมีส่วนร่วมสร้างความสงบสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้หรือไม่ (ค่าเฉลี่ย 4.54) 6) เกิดทักษะความสามารถในการเล่นฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 4.54) 7) เกิดความรัก สามัคคี มีวินัยจากการเข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.51) 8) เกิดความประทับใจจากการเข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.46) 9) ท่านอยากจะมีส่วนร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคมกับส่วนราชการหรือไม่ (ค่าเฉลี่ย 4.43) 10) เกิดความเข้าใจในหน้าที่ของตนเองที่มีต่อประเทศชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 สรุปผลการศึกษาร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อ โครงการสำรวจ วิจัยและ ประเมินผล	(จำนวน : ร้อยละ)				
	พึงพอใจ น้อยที่สุด	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ มากที่สุด
<b>ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติการกิจโครงการ ในแผนการดำเนินงานด้านกิจการพลเรือนกองทัพบก</b>					
1. การประชาสัมพันธ์เชิญ ชวนร่วมกิจกรรมมีความ เหมาะสม	2 (0.7)	4 (1.5)	19 (7.1)	59 (22.0)	184 (68.7)
2. การประชาสัมพันธ์เชิญ ชวนร่วมกิจกรรมน่าสนใจ	2 (0.7)	7 (2.6)	18 (6.7)	91 (34.0)	150 (56.0)
3. การประชาสัมพันธ์เชิญ ชวนร่วมกิจกรรมมีความ ทั่วถึง	1 (0.4)	18 (6.7)	31 (11.6)	62 (23.1)	156 (58.2)
4. สถานที่จัดกิจกรรมมี ความสะดวกต่อการเดินทาง มารวม	4 (1.5)	16 (6.0)	35 (13.1)	39 (14.6)	174 (64.9)
5. สถานที่จัดมีความ เหมาะสมต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน	2 (0.7)	3 (1.1)	37 (13.8)	50 (18.7)	176 (65.7)

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อ	(จำนวน : ร้อยละ)
--------------------------	------------------

โครงการสำรวจ วิจัยและ ประเมินผล	พึงพอใจ น้อยที่สุด	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ มากที่สุด
<b>ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติการกิจโครงการ ในแผนการดำเนินงานด้านกิจการพลเรือนกองทัพบก</b>					
6. การจัดตั้งนิตินทรศการ/ กิจกรรมมีความเหมาะสม	2 (0.7)	11 (4.1)	26 (9.7)	39 (14.6)	190 (70.9)
7. การอำนวยความสะดวก ต่างๆมีความเหมาะสม	3 (1.1)	5 (1.9)	21 (7.8)	53 (19.8)	186 (69.4)
8. มีเจ้าหน้าที่ทหารอำนวยความสะดวก อย่างเหมาะสม	1 (0.4)	10 (3.7)	23 (8.6)	36 (13.4)	198 (73.9)
9. การจัดนิตินทรศการมี ความเหมาะสมและน่าสนใจ	2 (0.7)	- (-)	40 (14.9)	43 (16.0)	183 (68.3)
10. กิจกรรมการแข่งขันที่ จัดมีความเหมาะสมและ น่าสนใจ	1 (0.4)	5 (1.9)	37 (13.8)	43 (13.8)	182 (67.9)
11. อาหาร/เครื่องดื่ม ที่แจก มีความเหมาะสมและ พอเพียง	- (-)	- (-)	18 (6.7)	69 (25.7)	181 (67.5)
12. เจ้าหน้าที่ทหาร ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ที่ดี	4 (1.5)	5 (1.9)	5 (1.9)	73 (27.2)	181 (67.5)
13. การเข้าร่วมกิจกรรมทำ ให้สุขภาพแข็งแรง	8 (3.0)	3 (1.1)	8 (3.0)	59 (22.0)	190 (70.9)

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อ

(จำนวน : ร้อยละ)



โครงการสำรวจ วิจัยและ ประเมินผล	พึงพอใจ น้อยที่สุด	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ มากที่สุด
<b>ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติการกิจโครงการ ในแผนการดำเนินงานด้านกิจการพลเรือนกองทัพบก</b>					
14. ได้รับความสนุกสนาน จากการเข้าร่วมกิจกรรม	3 (1.1)	2 (0.7)	9 (3.4)	83 (31.0)	171 (63.8)
15. เกิดความประทับใจจาก การเข้าร่วมกิจกรรม	- (-)	1 (0.4)	41 (15.3)	60 (22.4)	166 (61.9)
16. เกิดความรัก สามัคคี มี วินัยจากการเข้าร่วม กิจกรรม	7 (2.6)	1 (0.4)	33 (12.3)	34 (12.7)	193 (72.0)
17. เกิดความเข้าใจในหน้าที่ ของตนเองที่มีต่อประเทศชาติ	1 (0.4)	8 (3.0)	41 (15.3)	54 (20.1)	164 (61.2)
18. เกิดทักษะความสามารถ ในการเล่นฟุตบอล	- (-)	7 (2.6)	32 (11.9)	38 (14.2)	191 (71.3)
19. เกิดการมีส่วนร่วม ระหว่างเยาวชนกับส่วน ราชการ	3 (1.1)	6 (2.2)	29 (10.8)	30 (11.2)	200 (74.6)
20. ท่านอยากจะมีส่วนร่วม ทำกิจกรรมเพื่อสังคมกับ ส่วนราชการหรือไม่	19 (7.1)	4 (1.5)	16 (6.0)	32 (11.9)	197 (73.5)

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อ	(จำนวน : ร้อยละ)
--------------------------	------------------

โครงการสำรวจ วิจัยและ ประเมินผล	พึงพอใจ น้อยที่สุด	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ มากที่สุด
<b>ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติภารกิจโครงการ ในแผนการดำเนินงานด้านกิจการพลเรือนกองทัพบก</b>					
21. ท่านอยากมีส่วนร่วม สร้างความสงบสุขในจังหวัด ชายแดนภาคใต้หรือไม่	-	17	20	31	200
	(-)	(6.3)	(7.5)	(11.6)	(74.6)
22. ความพึงพอใจใน ภาพรวมต่อการจัดกิจกรรม	11	4	17	28	208
	(4.1)	(1.5)	(6.3)	(10.4)	(77.6)

จากตารางที่ 12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ซึ่งมีทั้งหมด 22 ตัวชี้วัด ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71)

**ตอนที่ 3** อุปสรรคปัญหาของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ

- 1) อุปกรณ์การกีฬาที่พร้อมต่อการแข่งขันยังไม่เพียงพอต่อจำนวนเยาวชน
- 2) รูปแบบการแข่งขัน ยังไม่ค่อยมีมาตรฐาน เช่น การตรงตามกำหนดเวลาแข่งขัน
- 3) การประชาสัมพันธ์ยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง
- 4) การจัดแบบนี้ใช้เวลามากและเสียการเรียน
- 5) ขาดการแข่งขันกีฬาประเภทหญิง
- 6) มีกีฬาเพียงชนิดเดียว ซึ่งน้อยเกินไป

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะ แนวทางพัฒนาขยายผลการปฏิบัติงาน โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบ การศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ อันนำไปสู่วิธีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านกิจการพลเรือนของกองทัพบกใน อนาคต

- 1) ควรจัดสรรอุปกรณ์การกีฬาให้เพียงพอต่อการแข่งขันและจำนวนเยาวชนที่มาร่วมงาน ทั้งการแข่งขันและการฝึกซ้อม
- 2) พัฒนารูปแบบการแข่งขันให้มีมาตรฐาน เช่น กำหนดเวลาแข่งขันให้แน่นอนและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด การตรงต่อเวลา เป็นต้น
- 3) ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมและทั่วถึง
- 4) ควรมีการคัดเลือกนักกีฬาภายในจังหวัดก่อนเพื่อไม่ให้เสียเวลาเดินทางและการคัดเลือกนักกีฬา เพื่อประหยัดเวลาและให้นักกีฬามีการเตรียมตัวตั้งแต่นั้นๆ
- 5) ควรเพิ่มการแข่งขันกีฬาประเภทหญิง เพื่อให้เกิดความเสมอภาคและเท่าเทียม วอลเลย์บอล แบดมินตัน ปิงปอง เป็นต้น
- 6) ควรจัดการแข่งขันกีฬาหลายชนิด เพื่อให้เยาวชนในพื้นที่ผู้มีทักษะกีฬาด้านอื่นๆ ได้ เข้ามาร่วมในกิจกรรมของกองทัพบกด้วย ซึ่งเยาวชนหลายคนต้องการมาแข่งขันในงานที่กองทัพบกนี้ จัดขึ้น

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยโครงการ “การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก” ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ศึกษาอุปสรรคปัญหาของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก และเพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาขยายผลการปฏิบัติงาน อันนำไปสู่วิธีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ในอนาคต

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบแบบแผนวิธีวิจัยเชิงผสม (Mixed Methods Research) โดยนำวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นและนำเสนอผลการวิเคราะห์แบบสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการเก็บข้อมูลเอกสาร (Document Research) และนำเสนอผลแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเป็นการตอบคำถามการวิจัยตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อประชากรวิจัย ได้แก่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเน้นว่าเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก จำนวน 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” โดยพิจารณาเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง รวมจำนวนทั้งสิ้น 341 คน ผู้ตอบแบบสอบถามตอบกลับมารวมจำนวนทั้งสิ้น 330 คน คิดเป็นร้อยละ 96.90 และ 2) โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อโดยพิจารณาเลือกเก็บ ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง รวมจำนวนทั้งสิ้น 278 คน ผู้ตอบแบบสอบถามตอบกลับมารวมจำนวนทั้งสิ้น 268 คน คิดเป็นร้อยละ 96.56

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การวิจัยโครงการ “การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอสรุปผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

#### 1. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก

##### 1.1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 1.1.1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ”

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อความเกี่ยวกับ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานะ 4) การรับรู้ข่าวสารในการจัดกิจกรรม และ 5) การเข้าร่วมกิจกรรม โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลในระหว่างเดือนธันวาคม 2560 – มีนาคม 2561 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 170 คน (ร้อยละ 51.50) และเป็นเพศชาย จำนวน 160 คน (ร้อยละ 48.50) ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุต่ำกว่า 15 ปี มากที่สุด จำนวน 293 คน (ร้อยละ 88.80) และมีอายุมากกว่า 20 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 6.70) และมีอายุระหว่าง 16 – 20 ปี จำนวน 15 คน (ร้อยละ 4.50) ตามลำดับ สถานะของประชาชนทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเด็ก / นักเรียน จำนวน 303 คน (ร้อยละ 91.80) รองลงมาเป็นผู้ปกครอง จำนวน 25 คน (ร้อยละ 7.60) และเป็นอื่นๆ (ครู) จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.60) การรับรู้ข่าวสารในการจัดกิจกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมจากโรงเรียน มากที่สุด จำนวน 297 คน (ร้อยละ 90.00) รองลงมารับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมจากเพื่อนบ้าน จำนวน 18 คน (ร้อยละ 5.50) รองลงมารับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมจากสื่อโทรทัศน์ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.10) รองลงมารับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.50) และรับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมจากสื่อวิทยุกระจายเสียง จำนวน 3 คน (ร้อยละ

0.90) การเข้าร่วมกิจกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 217 คน (ร้อยละ 65.80) รองลงมาเป็นกลุ่มที่เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 112 คน (ร้อยละ 33.90) ตามลำดับ

สรุปภาพรวมของข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามวิจัยเชิงปริมาณส่วนใหญ่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 170 คน (ร้อยละ 51.50) มีอายุต่ำกว่า 15 ปี มากที่สุด จำนวน 293 คน (ร้อยละ 88.80) โดยส่วนใหญ่เป็นเด็ก / นักเรียน จำนวน 303 คน (ร้อยละ 91.80) ส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมจากโรงเรียน มากที่สุด จำนวน 297 คน (ร้อยละ 90.00) และส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 217 คน (ร้อยละ 65.80)

### 1.1.2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานะ 4) การรับรู้ข่าวสารในการจัดกิจกรรม และ 5) การเข้าร่วมกิจกรรม โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลในระหว่างเดือนธันวาคม 2560 – มีนาคม 2561 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 268 คน (ร้อยละ 100.00) ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 16 – 20 ปี มากที่สุด จำนวน 250 คน (ร้อยละ 93.30) และมีอายุมากกว่า 20 ปี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 4.50) และมีอายุต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 2.20) ตามลำดับ สถานะของประชาชนทั่วไปที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเด็ก / นักเรียน จำนวน 256 คน (ร้อยละ 95.50) รองลงมาเป็นอย่างอื่น (ครู) จำนวน 8 คน (ร้อยละ 3.00) และเป็นผู้ปกครอง จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.50) การรับรู้ข่าวสารในการจัดกิจกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมจากโรงเรียน มากที่สุด จำนวน 268 คน (ร้อยละ 100.00) การเข้าร่วมกิจกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 136 คน (ร้อยละ 50.70) รองลงมาเป็นกลุ่มที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 132 คน (ร้อยละ 49.30) ตามลำดับ

สรุปภาพรวมของข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามวิจัยเชิงปริมาณส่วนใหญ่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 268 คน (ร้อยละ 100.00) มีอายุ 16 – 20 ปี มากที่สุด จำนวน 250 คน (ร้อยละ 93.30) โดยส่วนใหญ่เป็นเด็ก / นักเรียน จำนวน 256 คน (ร้อยละ 95.50) ส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมจากโรงเรียน มากที่สุด จำนวน 268 คน (ร้อยละ 100.00) และส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 136 คน (ร้อยละ 50.70)

## 1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน งานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก

### 1.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไข ปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ”

ข้อมูลด้านผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน  
การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ  
Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” รวมจำนวน  
22 ข้อ เป็นการถามระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการสำรวจวิจัยและใน  
การปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.)  
ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง  
และกำลังใจ” ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จากการรับรู้ระดับความพึงพอใจของ  
ตนเองที่มี พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด  
ตามลำดับ เก็บข้อมูลในระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 – เดือนมีนาคม พ.ศ. 2561 ผลการศึกษา  
พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อ  
ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million  
Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านการประชาสัมพันธ์ มีระดับความ  
พึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความ  
พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3  
จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.18 – 4.42 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับ  
คะแนนมากที่สุดคือ 1) การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.42) 2)  
การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.32) 3) การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วม  
กิจกรรมมีความทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการ  
แก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ  
Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านสถานที่

และการอำนวยความสะดวก พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความพึงพอใจ ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.25 – 4.52 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) มีเจ้าหน้าที่ทหารอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.52) 2) การอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.44) 3) การจัดเจ้าหน้าที่ธุรการ/กิจกรรมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.36) 4) สถานที่จัดมีความเหมาะสมต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.35) 5) สถานที่จัดกิจกรรมมีความสะดวกต่อการเดินทางมาร่วม (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านการบริหารและการจัดกิจกรรม พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านการบริหารและการจัดกิจกรรม มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความพึงพอใจ ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.42 – 4.55 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) อาวุธยุทโธปกรณ์ที่นำมาแสดงมีความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.55) 2) เจ้าหน้าที่ทหารให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.53) 3) อาหาร/เครื่องดื่ม ที่แจกมีความเหมาะสมและพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 4.50) 4) การจัดนิทรรศการมีความเหมาะสมและน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.47) 5) ของขวัญที่แจกมีความพอเพียงกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.45) 6) กิจกรรม/เกมส์ที่จัดมีความเหมาะสมและน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ตามลำดับ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านผลลัพธ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อ



ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ด้านผลลัพธ์ มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความพึงพอใจ ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.30 – 4.60 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติของกองทัพบก (ค่าเฉลี่ย 4.60) 2) อยากมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมกับกองทัพบก (ค่าเฉลี่ย 4.55) 3) เกิดความหวัง ความเชื่อมั่นต่อกองทัพบก ในการป้องกันประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.52) 4) มีความเข้าใจในภารกิจของกองทัพบก (ค่าเฉลี่ย 4.50) 5) ได้รับความสนุกสนานจากการเข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.45) 6) เกิดความหวัง ความเชื่อมั่นต่อกองทัพบก ด้านช่วยเหลือประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.44) 5) ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.40) 6) มีความประทับใจจากการเข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

ผลการศึกษาร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ในภาพรวมพบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ซึ่งมีทั้งหมด 22 ตัวชี้วัด ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43)

### 1.2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ

ข้อมูลด้านผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ รวมจำนวน 22 ข้อ เป็นการถามระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการสำรวจวิจัยและในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วน

ประเมินค่า 5 ระดับ จากการรับรู้ระดับความพึงพอใจของตนเองที่มี พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ เก็บข้อมูลในระหว่างเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2560 – เดือนมีนาคม พ.ศ. 2561 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดน ภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านการประชาสัมพันธ์ มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความพึงพอใจ ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.32 – 4.43 โดย ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.56) 2) การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.42) 3) การ ประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมมีความทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตามลำดับ

ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการ แก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรม เยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านสถานที่และการ อำนาจการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไข ปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชน นอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านสถานที่และการอำนาจการ มี ระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) มีค่าน้ำหนักระดับ ระดับความพึงพอใจ ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.35 – 4.57 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) มี เจ้าหน้าที่ทหารอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.57) 2) การอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.54) 3) การจัดเตรียมพื้นที่นันทนาการ/กิจกรรมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.51) 4) สถานที่จัดมีความเหมาะสมต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.47) 5) สถานที่จัด กิจกรรมมีความสะดวกต่อการเดินทางมาร่วม (ค่าเฉลี่ย 4.35) ตามลำดับ

ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการ แก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรม เยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านการบริหารและการจัด กิจกรรม พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหา

การก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านการบริหารและการจัดกิจกรรม มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความพึงพอใจ ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.61 – 4.55 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) อาหาร/เครื่องดื่ม มีความเหมาะสมและพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 4.61) 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.57) 3) การจัดนิทรรศการมีความเหมาะสมและน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.51) 4) กิจกรรมการแข่งขันที่จัดมีความเหมาะสมและน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.49) ตามลำดับ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านผลลัพธ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ด้านผลลัพธ์ มีระดับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) มีค่าน้ำหนักระดับระดับความพึงพอใจ ตั้งแต่ ค่าเฉลี่ย 4.39 – 4.57 โดยตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากที่สุดคือ 1) การเข้าร่วมกิจกรรมทำให้สุขภาพแข็งแรง (ค่าเฉลี่ย 4.57) 2) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.56) 3) เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างเยาวชนกับส่วนราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) 4) ได้รับความสนุกสนานจากการเข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.56) 5) ท่านอยากมีส่วนร่วมสร้างความสงบสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้หรือไม่ (ค่าเฉลี่ย 4.54) 6) เกิดทักษะความสามารถในการเล่นฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 4.54) 7) เกิดความรัก สามัคคี มีวินัยจากการเข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.51) 8) เกิดความประทับใจจากการเข้าร่วมกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.46) 9) ท่านอยากมีส่วนร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคมกับส่วนราชการหรือไม่ (ค่าเฉลี่ย 4.43) 10) เกิดความเข้าใจในหน้าที่ของตนเองที่มีต่อประเทศชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ตามลำดับ

ผลการศึกษาร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ในภาพรวม พบว่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการ

ก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ซึ่งมีทั้งหมด 22 ตัวชี้วัด ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไข้ปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71)

## 2. สรุปผลการวิเคราะห์อุปสรรคปัญหาของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไข้ปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก

2.1 ผลการวิเคราะห์อุปสรรคปัญหาของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไข้ปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ”

ผลการศึกษาพบว่า อุปสรรคปัญหา ได้แก่ เกมส์ไม่เพียงพอต่อผู้มาร่วมงาน รางวัลใหญ่ และรางวัลเล็กยังไม่เพียงพอต่อผู้มาร่วมงาน ขาดกิจกรรมวาดภาพ ระบายสี และขาดกิจกรรมของทหารบนเวทีเกี่ยวกับการแสดง เช่น เช่น ร้องเพลง เป็นต้น

2.2 ผลการวิเคราะห์อุปสรรคปัญหาของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไข้ปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ

ผลการศึกษาพบว่า อุปสรรคปัญหา ได้แก่ อุปกรณ์การกีฬาที่พร้อมต่อการแข่งขันยังไม่เพียงพอต่อจำนวนเยาวชน รูปแบบการแข่งขัน ยังไม่ค่อยมีมาตรฐาน เช่น การตรงตามกำหนดเวลาแข่งขัน การประชาสัมพันธ์ยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง การจัดแบบนี้ใช้เวลามากและเสียการเรียน ขาดการแข่งขันกีฬาประเภทหญิง และมีกีฬาเพียงชนิดเดียว ซึ่งน้อยเกินไป

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ แนวทางพัฒนาขยายผลการปฏิบัติงาน โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ อันนำไปสู่วิธีการเสริมสร้าง

## ความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านกิจการพลเรือนของกองทัพบกในอนาคต

### 3.1 ข้อเสนอแนะที่มีต่อโครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ”

ผลการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ได้แก่ ควรจัดให้มีเกมส์รูปแบบต่างๆให้มากขึ้น ควรจัดงานต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ควรจัดงบประมาณเพิ่มเติมเพื่อจัดสรรรางวัลใหญ่น้อยให้เพียงพอ ควรจัดกิจกรรมวาดภาพ ระบายสี ควรจัดกิจกรรมของทหารบนเวทีเกี่ยวกับการแสดง เช่น ร้องเพลง เต้น ฯ ประชาสัมพันธ์ให้มีผู้มาร่วมงานให้มากขึ้น และดูแลความปลอดภัยให้เข้มงวด

### 3.2 ข้อเสนอแนะที่มีต่อโครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ

ผลการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ได้แก่ ควรจัดสรรอุปกรณ์การกีฬาให้เพียงพอต่อการแข่งขันและจำนวนเยาวชนที่มาร่วมงานทั้งการแข่งขันและการฝึกซ้อม พัฒนารูปแบบการแข่งขันให้มีมาตรฐาน เช่น กำหนดเวลาแข่งขันให้แน่นอนและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด การตรงต่อเวลา เป็นต้น ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมและทั่วถึง ควรมีการคัดเลือกนักกีฬาภายในจังหวัดก่อนเพื่อไม่ให้เสียเวลาเดินทางและการคัดเลือกนักกีฬา เพื่อประหยัดเวลาและให้นักกีฬามีการเตรียมตัวตั้งแต่เนิ่นๆ ควรเพิ่มการแข่งขันกีฬาประเภทหญิง เพื่อให้เกิดความเสมอภาคและเท่าเทียม เช่น วอลเลย์บอล แบดมินตัน ปิงปอง เป็นต้น และควรจัดการแข่งขันกีฬาหลายชนิด เพื่อให้เยาวชนในพื้นที่ผู้มีทักษะกีฬาด้านอื่นๆ ได้เข้ามาร่วมในกิจกรรมของกองทัพบกด้วย ซึ่งเยาวชนหลายคนต้องการมาแข่งขันในงานที่กองทัพบกนี้จัดขึ้น

## อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาค่าความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก” ครั้งนี้ผู้วิจัยขออภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

## 1. อภิปรายผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาค่าความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาค่าความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ที่พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ที่พบว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) นั้น สะท้อนให้เห็นว่า การปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาค่าความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก มีประสิทธิภาพสูง แสดงถึงระบบการบริหารและการจัดการที่ดีทำให้ประชาชนและเยาวชนในพื้นที่เกิดทัศนคติที่ดี สอดคล้องกับที่ Shelly (1975) ระบุไว้ว่า ความพึงพอใจนั้นมักนิยามกันในสองมิติคือ มิติแรกเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าความพึงพอใจครั้งนี้เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีของประชาชนที่แสดงออกต่อการจัดโครงการต่างๆ ของกองทัพบกอย่างจริงใจ

## 2. อภิปรายผลการศึกษาอุปสรรคของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานการแก้ไขปัญหาค่าความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก

จากผลการวิเคราะห์อุปสรรคปัญหาของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาค่าความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ที่พบว่าอุปสรรคปัญหา ได้แก่ เกมส์ไม่เพียงพอต่อผู้มาร่วมงาน รางวัลใหญ่ และรางวัลเล็กยังไม่เพียงพอต่อผู้

มาร่วมงาน ขาดกิจกรรมวาดภาพ ระบายสี และขาดกิจกรรมของทหารบนเวทีเกี่ยวกับการแสดง เช่น ร้องเพลง เป็นต้น เป็นต้น หากพิจารณาให้ดีแล้วจะเห็นว่าเป็นอุปสรรคปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณในการจัดเพื่อให้กิจกรรมต่างๆ ในงานมีความสมบูรณ์ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับหลักการสำคัญของการบริหารจัดการความมั่นคงชายแดน ภายใต้กระบวนทัศน์ความมั่นคงแบบองค์รวมหรือความมั่นคงแบบเบ็ดเสร็จ (Comprehensive security paradigm) (ศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ, 2554) ที่ระบุว่า ต้องมีความมุ่งหมาย (Objective) หรือจุดมุ่งหมายในการดำเนินการใดๆ ให้ชัดเจนร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยความร่วมมือกันจากหลายภาคส่วน เพื่อสามารถดำเนินการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้หากมีจุดมุ่งหมายที่จะส่งเสริมโครงการดังกล่าวอย่างจริงจัง กองทัพบกควรยึดหลักการบูรณาการในหลายภาคส่วนในพื้นที่โดยเฉพาะเรื่องการสนับสนุนงบประมาณเพื่อการวางแผนในการปฏิบัติงานให้บรรลุภารกิจไปได้ด้วยดี และสามารถบรรลุความมุ่งหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างยั่งยืน

สำหรับโครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ที่พบว่า อุปสรรคปัญหา ได้แก่ อุปกรณ์การกีฬาที่พร้อมต่อการแข่งขันยังไม่เพียงพอต่อจำนวนเยาวชน รูปแบบการแข่งขัน ยังไม่ค่อยมีมาตรฐาน เช่น การตรงตามกำหนดเวลาแข่งขัน การประชาสัมพันธ์ยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง การจัดแบบนี้ใช้เวลามากและเสียการเรียน ขาดการแข่งขันกีฬาประเภทหญิง และมีกีฬาเพียงชนิดเดียว ซึ่งน้อยเกินไป นั้นหากพิจารณาให้ดีแล้วจะเห็นได้ว่ายังคงเกี่ยวข้องเนื่องกับการจัดสรรงบประมาณลงมาในพื้นที่เช่นเดียวกับโครงการแรก แต่ทว่าโครงการนี้มีความละเอียดอ่อนในเรื่องของผู้เข้าร่วมโครงการมากกว่า เพราะเป็นการจัดกีฬาเพื่อความสามัคคี อาจจะมีปัจจัยหลายด้านที่ทำให้กองทัพบกต้องวางแผนอย่างรอบคอบ เช่น เยาวชนชาวไทยพุทธ ชาวไทยมุสลิม ที่ต้องเข้ามาแข่งขันร่วมกัน การวางแผนให้เยาวชนทุกศาสนาเข้ามามีส่วนร่วมกันในการแข่งขันกีฬาอาจเป็นเรื่องยากแต่ก็เชื่อว่าไม่สามารถทำได้ ซึ่งการจัดงานครั้งนี้เริ่มมีการผสมผสานเยาวชนทุกคนให้อยู่ที่มเดียวกันมากขึ้น ซึ่งนับเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีที่ต้องปฏิบัติต่อไป ทั้งนี้ควรยึดหลักการมีส่วนร่วมเป็นหลัก สอดคล้องกับที่ วลัยเสถียร และคณะ (2543) ระบุว่า การมีส่วนร่วมเป็นทั้งหลักการและวิธีการในการทำงานของชุมชนช่วยให้ประชาชนได้เรียนรู้ด้วยการกระทำ (Learning Doing) เป็นการเสริมสร้างประสบการณ์ให้แก่ประชาชนได้รู้จักคิดเป็นทำเป็น



นอกจากนี้ยังมีส่วนช่วยให้ประชาชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจกรรมนั้นๆ (Sense of Belonging) ทำให้เกิดความรู้สึกหวงแหนและบำรุงรักษางานที่เกิดจากความร่วมมือของตนเองด้วย

### 3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาขยายผลการปฏิบัติงาน อันนำไปสู่วิธีการเสริมสร้างความรู้สึกความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก

จากผลการศึกษาพบข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ” ว่าควรจัดให้มีเกมส์รูปแบบต่างๆให้มากขึ้น ควรจัดงานต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ควรจัดงบประมาณเพิ่มเติมเพื่อจัดสรรรางวัลให้น้อยให้เพียงพอ ควรจัดกิจกรรมวาดภาพ ระบายสี ควรจัดกิจกรรมของทหารบนเวทีเกี่ยวกับการแสดง เช่น เช่น ร้องเพลง เต้น ฯ ประชาสัมพันธ์ให้มีผู้มาร่วมงานให้มากขึ้น และดูแลความปลอดภัยให้เข้มงวด นั้น กองทัพบกควรให้ความสำคัญและตระหนักในความต้องการและความคาดหวังของประชาชนและเยาวชนในครั้งนี เนื่องจากเป็นความรู้สึกที่ละเอียดอ่อนของคนในพื้นที่ที่อยู่ในพื้นที่ค่อนข้างเสี่ยงภัย ซึ่งพวกเขาควรได้รับการดูแลเอาใจใส่ให้ครอบคลุมรอบด้าน ทั้งนี้เพื่อเป็นการเสริมสร้างทัศนคติ ความเชื่อ ความศรัทธาต่อการปฏิบัติงานของทหารเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิทยานาควัชระ (2544) ที่ระบุถึงการพัฒนาความเชื่อให้เกิดความเป็นไปได้ โดยคิดว่า การที่เราจะมีชีวิตที่ดีนั้น เราต้องเปลี่ยนแปลงตัวเองบางอย่างให้เหมาะสมขึ้น ดีขึ้น โดยการลดสิ่งที่ไม่ดีในตัวออกไปเพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมได้ดี สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้ดีขึ้น

สำหรับโครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ที่พบข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ ว่า ควรจัดสรรอุปกรณ์การกีฬาให้เพียงพอต่อการแข่งขันและจำนวนเยาวชนที่มาร่วมงานทั้งการแข่งขันและการฝึกซ้อม พัฒนารูปแบบการแข่งขันให้มีมาตรฐาน เช่น กำหนดเวลาแข่งขันให้แน่นอนและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด การตรงต่อเวลา เป็นต้น ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมและทั่วถึง ควรมีการคัดเลือกนักกีฬาภายในจังหวัดก่อนเพื่อไม่ให้เสียเวลาเดินทางและการคัดเลือกนักกีฬา เพื่อประหยัดเวลาและให้นักกีฬามีการเตรียมตัวตั้งแต่นั้นๆ ควรเพิ่ม



การแข่งขันกีฬาประเภทหญิง เพื่อให้เกิดความเสมอภาคและเท่าเทียม เช่น วอลเลย์บอล แบดมินตัน ปิงปอง เป็นต้น และควรจัดการแข่งขันกีฬาหลายชนิด เพื่อให้เยาวชนในพื้นที่ผู้มีทักษะกีฬาด้านอื่นๆ ได้เข้ามาร่วมในกิจกรรมของกองทัพบกด้วย ซึ่งเยาวชนหลายคนต้องการมาแข่งขันในงานที่กองทัพบกนี้จัดขึ้น นั้น

หากพิจารณาให้ดีแล้วอาจกล่าวได้ว่า การจัดโครงการนี้เป็นความพยายามรวมทุกศาสนาให้สามารถทำกิจกรรมร่วมกันด้วยความสามัคคี เป็นการจัดกิจกรรมแบบนี้เกี่ยวข้องกับเรื่องของความมั่นคง ส่งผลต่อความมั่นคงที่จะตามมาอย่างยั่งยืนในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุรินทร์ พิศสุวรรณ (2555) ที่ระบุว่าการจัดการความมั่นคงซึ่งเป็นข้อขัดแย้งระหว่างชาติสมาชิกนั้นไม่สามารถแก้ปัญหาโดยใช้ความรุนแรงหรือใช้กำลังทหารได้ จำเป็นที่จะต้องปรับกระบวนการทัศน์ไปในแบบที่ไม่ใช้ความรุนแรงด้วยการมุ่งเน้นแนวทางสันติวิธี ซึ่งประเด็นเหล่านี้มีผลโดยตรงต่อหน่วยงานความมั่นคง (Security sector) รวมถึงกองทัพที่จะต้องมีการปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารจัดการความมั่นคงโดยเฉพาะตามแนวชายแดน ซึ่งจำเป็นจะต้องรักษาความสัมพันธ์อันดีกับประเทศเพื่อนบ้านไว้ให้ได้ ในขณะเดียวกันก็ต้องรักษาบูรณภาพแห่งดินแดนไว้ให้ได้ภายใต้ความหมายของการดำรงไว้ซึ่งรัฐชาติด้วยเช่นกัน ประเด็นเหล่านี้จำเป็นว่าเป็นสิ่งท้าทาย ต่อการบริหารจัดการความมั่นคงชายแดนของกองทัพในอนาคตอย่างมาก เป้าหมายคือการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข และสามารถแก้ไขปัญหาและความขัดแย้งโดยสันติวิธี

### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงานการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จขต.) ของกองทัพบก” ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ภาครัฐควรมีนโยบายสนับสนุนงบประมาณและจัดโครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะให้มากขึ้น จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้เยาวชนและครอบครัวในพื้นที่

จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องวัฒนธรรม ทั้งในและนอกพื้นที่ชายแดนภาคใต้ เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างกันและการยอมรับการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

2. ภาครัฐควรคำนึงถึงความปลอดภัยของทหารผู้ปฏิบัติงานในโครงการต่างๆ และ ประชาชนในพื้นที่ชายแดน โดยกำหนดนโยบายการทำงานเชิงรุกและเชิงรับอย่างสมดุล โดยเฉพาะเรื่องการสร้างความร่วมมือด้านความมั่นคงกับประเทศเพื่อนบ้าน การปลูกฝังให้ประชาชนตามแนวชายแดนมีจิตสำนึกรักแผ่นดิน การพัฒนาศักยภาพคนและชุมชนชายแดนให้เข้มแข็งและสมดุล ทั้งนี้จะต้องมีการกำหนดและดำเนินนโยบายสร้างให้ทุกภาคส่วนมีความมุ่งหมายและบูรณาการจัดการร่วมกัน

3. ภาครัฐควรกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้โครงการต่างๆลงสู่ชุมชนมากขึ้นและเป็นโครงการต่อเนื่อง ที่ไม่ใช่โครงการเฉพาะระยะสั้นๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เยาวชนมีจิตสำนึกรักบ้านเกิดและพัฒนาบ้านเกิดของตนเอง เพื่อปัญหาความไม่สงบในรูปแบบต่างๆในอนาคต

4. ภาครัฐควรสนับสนุนบทบาทและการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม ควรเปิดพื้นที่และสนับสนุนการดำเนินงานของภาคประชาสังคม รวมถึงการหนุนเสริมกันและกันกับหน่วยงานภาครัฐในการทำงาน อีกทั้งควรให้องค์กรภาคประชาสังคมมีส่วนร่วมในกระบวนการสร้างสันติภาพมากขึ้น เนื่องจากองค์กรภาคประชาสังคมสามารถที่จะเข้าถึงประชาชนได้จริง

5. ภาครัฐควรน้อมนำแนวพระราชดำรัสขององค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ “เข้าใจ เข้าใจ และพัฒนา” เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ และให้ความสนใจกับพลังทางศาสนาและวัฒนธรรม เพราะความเคารพและความเชื่อทาง ศาสนา เป็นพลังที่สำคัญในการขับเคลื่อนสังคมของ จชต.

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. เน้นการจัดโครงการที่เกี่ยวข้องกับเยาวชนเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประเทศเพื่อนบ้านบริเวณชายแดน การแลกเปลี่ยนทางการศึกษา วัฒนธรรม การค้า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการเปิดโลกทัศน์ให้มีลักษณะสากล เป็นต้น ส่งเสริมให้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้น ในระดับที่สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันเหตุการณ์

2. เน้นการพัฒนาการประชาสัมพันธ์และดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน สร้างข่าวสารความเข้าใจซึ่งกันและกัน ใช้แนวทางสันติวิธี และดึงคนในพื้นที่ที่เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความ

ไว้ใจซึ่งกัน เน้นการสร้าง ความมั่นใจต่อความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ ด้วยการสร้างความเข้าใจและชี้ให้เห็นว่าผู้ก่อความไม่สงบเป็นผู้ไม่หวังดีต่อประเทศชาติและประชาชน

3. เน้นการจัดโครงการกีฬาให้หลากหลายตอบสนองโจทย์เยาวชนทั้งชายและหญิง เพื่อแสดงถึงความเท่าเทียมและความเสมอภาค อยู่บนพื้นฐานของผสมผสานวัฒนธรรมทุกศาสนาในพื้นที่ให้กลมกลืนกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งจะช่วยลดปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ได้ในอนาคต

4. พัฒนาบุคลากรในพื้นที่ จชต. ให้มีความรู้ความสามารถแก้ปัญหาในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และให้มีอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา

5. พัฒนายุทธวิธีกรรม โดยนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและสามารถ ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานเชิงรุกในพื้นที่ จชต. ให้มากขึ้น

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมในพื้นที่ชายแดนทั่วประเทศ และโครงการอื่นๆ ของกองทัพบก ที่ยังเหลืออยู่อีกเป็นจำนวนมาก เพื่อประโยชน์ต่อการเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินโครงการ ให้เข้มแข็งและก้าวหน้ามากขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงปริมาณเป็นระยะและครอบคลุมทุกพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ จชต. ทั้งนี้เพื่อเป็นการประเมินความก้าวหน้าและความสำเร็จของโครงการอย่างต่อเนื่อง

3. ควรนำระบบการทำวิจัยและประเมินผลมาใช้ให้มีความชัดเจน มีตัวชี้วัดที่เหมาะสม มีการเก็บข้อมูล ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจในการปรับปรุงการดำเนินงานโครงการต่อไป เพราะการประเมินผลโครงการเป็นขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงานในโครงการ หากจะให้สัมฤทธิ์ผลโดยสมบูรณ์และควรมีหน่วยงานประเมินผลที่เป็นรูปธรรมแยกต่างหากจากการประเมินผลของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงแผนงานให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2542). **คู่มือประชาชน สำหรับตรวจสอบการทางานขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)**. กรุงเทพฯ: กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย.
- จิตรลดา วัฒนาพรรณกิตติ. (2554). **การพิชิตปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน**. เข้าถึงได้จาก <http://pittajarn.lpru.ac.th/~chitlada/WEBPAGE/ed/problem.pdf>. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2561.
- จุฬารัตน์ ชมพันธ์. (2555). การวิเคราะห์หลัก “การมีส่วนร่วมของประชาชน” ใน “The Public Participation Handbook: Making Better Decisions through Citizen Involvement” ในบริบทประเทศไทย. **วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม**. 8 (1 มกราคม - มิถุนายน), หน้า 123-139.
- เฉลิมเกียรติ ขุนทองเพชร. (2529). **ปัญหาการต่อต้านนโยบายรัฐบาลใน 4 จังหวัดภาคใต้ โดยการนำของหะยีสุหลง อับดุลกาเดร์ ระหว่าง ปี พ.ศ. 2482-2497**. ปัตตานี: มูลนิธิอาจารย์ฮัจญีสุหลงอับดุลกาเดร์โต๊ะมีนา.
- ดุสิต น้อยชื่น และคณะ. (2557) “ยุทธศาสตร์การพัฒนาดำรงจระเวณชายแดน เพื่อความมั่นคงตามแนวชายแดนไทย” ใน **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**. ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2557.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2553). **ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory)**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: อินทภาษ.
- ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ. (2546). **โครงการการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนและความคิดเห็นต่อการทำงานของรัฐบาลและองค์กรอิสระ**. ชุดโครงการวิจัยเรื่อง การติดตามและประเมินผลบังคับใช้รัฐธรรมนูญ สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2550). **เครื่องมือการจัดการ**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

บุญเอื้อ บุญฤทธิ์. (2557) การก่อความไม่สงบใน 3จังหวัดชายแดนภาคใต้กับอัตลักษณ์ของคนในพื้นที่และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2543). กระบวนการพัฒนาและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

พัทธ์ธีรา สมทรง. (2554). การพิชิตปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน. เข้าถึงได้จาก <http://www.bloggang.com> สืบค้นเมื่อ 9 กุมภาพันธ์ 2561.

ภูมรินทร์ ลือศิริ. (2548). การศึกษานโยบายด้านกิจการพลเรือนในการแก้ปัญหาคความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของกองทัพบก. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิกรณ์ รัชษ์ปวงชน และคณะ. (2527). บทบาทของโครงการฟื้นนครในการส่งเสริมความมั่นคงการอยู่อาศัย. กรุงเทพฯ: การเคหะแห่งชาติ.

วิทยา นาควัชระ. (2544). วิธีเลี้ยงลูกให้ เก่ง ดี และมีสุข IQ EQ MQ AQ. (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พรินติงแอนพับลิชชิ่ง.

ศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ. (2554). การพัฒนาหลักการจัดการความมั่นคงไม่ตามแบบ (Development of Non-Traditional Security Management Principle). กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษายุทธศาสตร์ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ.

สถาบันพระปกเกล้า. (2561). ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้. คณะกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาการเมืองภาคพลเมือง สภาพัฒนาการเมือง สถาบันพระปกเกล้า.

สมพิศ สุขแสน. (2547). การประเมินผลโครงการ. อยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา.

เสงี่ยม ศุภผล. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกองทุนเงินทดแทนภายใต้พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ.2537: กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2552). **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี :

ชวนพิมพ์.

อคิน รพีพัฒน์. (2527). **การมีส่วนร่วมของชุมชนในสภาพสังคมและวัฒนธรรมไทยในการมี**

**ส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา**. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภารพิมพ์.

อคิน รพีพัฒน์ และเจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. (2546). **คู่มือนักพัฒนาวิธีทำงานกับเกษตรกร**. กรุงเทพฯ :

ธรรมศาสตร์.

อรุณี เวียงแสง และคณะ. (2548) **การติดตาม และการประเมินผลแบบมีส่วนร่วม**. กรุงเทพฯ :

โครงการเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อ ชุมชนเป็นสุข (สรส.).

อิสรา รัชกุล. (2554). **ภาวะสุขภาพจิตและทัศนคติของกำลังพลกองทัพบกที่ปฏิบัติภารกิจใน**

**พื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้**. กรุงเทพฯ: กองจิตเวชและประสาทวิทยา โรงพยาบาล

พระมงกุฎเกล้า.

Creighton, James L. (2005). **The Public Participation Handbook: Making Better**

**Decisions through Citizen Involvement**. San Francisco: Jossey Bass.

Cohen, John M. & T. Uphoff. (1980). Participation's place in Rural development:

Seeking Clarity Through Specificity. In **World Development**, 8(3): 223.

Gilmer, V. B. (1971). **Industrial Psychology**. New York : McGraw-Hill Book.

Herzberg, Frederick and Others. (1959). **The Motivation to Work**. New York: John

Wiley & Sons.

International Fund for Agricultural Development (IFAD). (2001). **Enhancing Ownership**

**and Sustainability: A Resource Book on Participation**. Philippines.

McClosky, Herbert. 1968. "Political Participation", in **The International Encyclopedia**

**of the Social Science**. Vol. 12. p. 252.

Maslow, Abraham H. (1994). **Motivation and Personality**. New York: Harper & Row.

Shally. (1975). **Responding to social Change**. Pnnsylvania: Hutchison and Press.

“การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน  
การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก”

### บรรณานุกรม (ต่อ)

Stoltz, P. G. (1997). **Adversity quotient: Turning obstacles into opportunity**. New York: John Wiley & Sons.

Tiffin, J. & McCormick, E. J. (1965). **Industrial Psychology**. New Jersey: Prentice Hall.

UNDP. (2002). **Handbook on Monitoring and Evaluating for Results**. Evaluation Office, UNDP.

“การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน

การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก”

## ภาคผนวก



“การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน  
การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก”

## ภาคผนวก ก

### ภาพบรรยากาศการลงพื้นที่ภาคสนาม

การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงานกลุ่มงาน  
การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.)  
ของกองทัพบก

## โครงการ Million Gifts Million Smiles

“ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้มความหวัง และกำลังใจ”



“การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน  
การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก”





“การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน  
การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก”









“การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน  
การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก”



“การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน  
การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก”



โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต.  
โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ





“การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน  
การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก”





“การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน  
การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก”





“การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน  
การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก”





“การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน  
การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก”



“การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน  
การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก”



## ภาคผนวก ข

### แบบสอบถาม

การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงานกลุ่มงาน  
การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.)  
ของกองทัพบก

## แบบสอบถาม

โครงการ Million Gifts Million Smiles “ของขวัญจากใจ เพื่อรอยยิ้ม ความหวัง และกำลังใจ”

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 15 ปี  16- 20 ปี  สูงกว่า 20 ปีขึ้นไป
3. สถานะ  เด็ก / นักเรียน  ผู้ปกครอง  อื่นๆ (ระบุ).....

## ตอนที่ 2

1. ท่านรับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมเนื่องในวันเด็กแห่งชาติของ กองทัพบก ประจำปี 2561 จากช่องทางใด

- สื่อโทรทัศน์  สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์)  จากโรงเรียน

“การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน  
การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก”

สื่อวิทยุกระจายเสียง  จากเพื่อนบ้าน  อื่นๆ (ระบุ) .....

2. ท่านเคยเข้าร่วมในกิจกรรมเนื่องในวันเด็กแห่งชาติของ กองทัพบก มาก่อนหรือไม่

เคย  ไม่เคย

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการจัดงานวันเด็กแห่งชาติของกองทัพบก ประจำปี 2561**

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>					
1. การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมมีความเหมาะสม					
2. การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมน่าสนใจ					
3. การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมมีความทั่วถึง					
<b>ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก</b>					
4. สถานที่จัดกิจกรรมมีความสะดวกต่อการเดินทางมาร่วม					
5. สถานที่จัดมีความเหมาะสมต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน					
6. การจัดเตรียมที่นันทนาการ/กิจกรรมมีความเหมาะสม					
7. การอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความเหมาะสม					
8. มีเจ้าหน้าที่ทหารอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
<b>ด้านการบริการและการจัดกิจกรรม</b>					
9. การจัดนันทนาการมีความเหมาะสมและน่าสนใจ					

10. กิจกรรม/เกมส์ที่จัดมีความเหมาะสมและน่าสนใจ					
11. อาวุธยุทธโศปกรณ์ที่นำมาแสดงมีความน่าสนใจ					
12. ของขวัญที่แจกมีความพอเพียงกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม					
13. อาหาร/เครื่องดื่ม ที่แจกมีความเหมาะสมและพอเพียง					
14. เจ้าหน้าที่ทหารให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
<b>ด้านผลลัพธ์</b>					
15. ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรม					
16. ได้รับความสนุกสนานจากการเข้าร่วมกิจกรรม					
17. มีความประทับใจจากการเข้าร่วมกิจกรรม					
18. มีความเข้าใจในภารกิจของกองทัพบก					
19. เกิดความหวัง ความเชื่อมั่นต่อกองทัพบก ในการป้องกันประเทศ					
20. เกิดความหวัง ความเชื่อมั่นต่อกองทัพบก ด้านช่วยเหลือประชาชน					
21. อยากมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมกับกองทัพบก					
22. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติของกองทัพบก					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

กิจกรรมหรือรูปแบบการจัดกิจกรรมที่ต้องการให้กองทัพบกจัดเพิ่มเติม

“การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน  
การแก้ไขปัญหาคารก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก”

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ฝ่ายกิจการพลเรือน ศูนย์ปฏิบัติการกองทัพบก



### แบบสอบถาม

โครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต.

โดยใช้กีฬาเป็นสื่อของ กองทัพบก ประจำปี 2561

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 15 ปี  16- 20 ปี  สูงกว่า 20 ปีขึ้นไป
3. สถานะ  เด็ก / นักเรียน  ผู้ปกครอง  อื่นๆ (ระบุ).....

#### ตอนที่ 2

1. ท่านรับทราบข่าวสารการจัดกิจกรรมเนื่องโครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. จากช่องทางใด

- สื่อโทรทัศน์  สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์)  จากโรงเรียน  
 สื่อวิทยุกระจายเสียง  จากเพื่อนบ้าน  อื่นๆ (ระบุ) .....

2. ท่านเคยร่วมในโครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. มาก่อนหรือไม่

- เคย  ไม่เคย

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมโครงการอบรมเยาวชนนอกระบบการศึกษาภาคบังคับในพื้นที่ จชต. โดยใช้กีฬาเป็นสื่อของ กองทัพบก ประจำปี 2561

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>					
1. การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมมีความเหมาะสม					

“การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน  
การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก”

2. การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมน่าสนใจ					
3. การประชาสัมพันธ์เชิญชวนร่วมกิจกรรมมีความทั่วถึง					
<b>ด้านสถานที่และการอำนวยความสะดวก</b>					
4. สถานที่จัดกิจกรรมมีความสะดวกต่อการเดินทางมาร่วม					
5. สถานที่จัดมีความเหมาะสมต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน					
6. การจัดเตรียมที่นันทนาการ/กิจกรรมมีความเหมาะสม					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
7. การอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความเหมาะสม					
8. มีเจ้าหน้าที่ทหารอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม					
<b>ด้านการบริการและการจัดกิจกรรม</b>					
9. การจัดนันทนาการมีความเหมาะสมและน่าสนใจ					
10. กิจกรรมการแข่งขันที่จัดมีความเหมาะสมและน่าสนใจ					
11. อาหาร/เครื่องดื่ม มีความเหมาะสมและพอเพียง					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี					
<b>ด้านผลลัพธ์</b>					
13. การเข้าร่วมกิจกรรมทำให้สุขภาพแข็งแรง					
14. ได้รับความสนุกสนานจากการเข้าร่วมกิจกรรม					
15. เกิดความประทับใจจากการเข้าร่วมกิจกรรม					
16. เกิดความรัก สามัคคี มีวินัยจากการเข้าร่วมกิจกรรม					
17. เกิดความเข้าใจในหน้าที่ของตนเองที่มีต่อประเทศชาติ					
18. เกิดทักษะความสามารถในการเล่นฟุตบอล					

19. เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างเยาวชนกับส่วนราชการ					
20. ท่านอยากจะมีส่วนร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคมกับ ส่วนราชการหรือไม่					
21. ท่านอยากมีส่วนร่วมสร้างความสงบสุขในจังหวัดชายแดน ภาคใต้หรือไม่					
22. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดกิจกรรม					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

กิจกรรมหรือรูปแบบการจัดกิจกรรมที่ต้องการให้จัดเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ฝ่ายกิจการพลเรือน ศูนย์ปฏิบัติการกองทัพบก

“การสำรวจติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มงาน

การแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ของกองทัพบก”