

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส

Public Satisfaction towards Soldiers' Performance in Waeng District, Narathiwat Province

กัณพัทธ์ กิจประมง*
Kannaput Kitpamong

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส 2) ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส และ 3) ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานของทหารที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนครัวเรือนในพื้นที่ตำบลเวียง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .944 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการประชาชน อยู่ในลำดับแรก และด้านการประกอบอาชีพ ตามลำดับ 2) ปัจจัยในการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมและรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่น มีการปฏิบัติอยู่ในลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ ด้านการสื่อสาร ด้านการมีส่วนร่วม ตามลำดับ 3) ปัจจัยในการปฏิบัติงานของทหาร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อความพึงพอใจในปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานของทหารด้านการสื่อสาร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ด้านความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการรับรู้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของทหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การปฏิบัติงานของทหาร

* นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Abstract

The purposes of this research were to study: 1) public satisfaction towards soldiers' performance in Waeng District, Narathiwa Province, 2) the factors in soldiers' performance in Waeng District, Narathiwa Province, and 3) the factors in soldiers' performance affecting public satisfaction in Waeng District, Narathiwa Province. The samples were 120 household representatives in Waeng District, Narathiwa Province. The research instrument was a questionnaire with a reliability coefficient of .944. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and linear regression analysis.

The research results were as follows: 1) The public satisfaction towards soldiers' performance in Waeng District, Narathiwa Province was overall and each aspect at a highest level. When each aspect was considered, it was found that the aspects with the highest mean were public service and occupation, respectively. 2) The factors in soldiers' performance in Waeng District, Narathiwa Province were also overall and each aspect rated at a highest level. When each aspect was considered, it was found that the aspects with the highest mean were confidence, recognition, communication, and participation, respectively. 3) The factors in soldiers' performance affecting the public satisfaction in Waeng District, Narathiwa Province were significantly correlated at the .001 level. When each aspect was considered, the factor in terms of communication was also significantly correlated at the .001 level, while confidence was significantly correlated at the .01 level. Besides, participation and recognition were significantly correlated to the public satisfaction towards soldiers' performance at the .05 level.

Keywords: satisfaction, soldier's performance

บทนำ

กองบัญชาการกองทัพบก นับได้ว่าเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานองค์การหนึ่งที่มีหน้าที่ในการปกครองบังคับบัญชาหน่วยทหาร ตามที่กระทรวงกลาโหมกำหนดให้มีความพร้อมรบและดำเนินการใช้กำลังในการป้องกันประเทศ การรักษาความมั่นคงภายใน การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การพัฒนาประเทศ ตลอดจนการรักษาผลประโยชน์ของชาติ ซึ่งอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ใช้กำลังที่เสริมสร้างและพัฒนาขึ้นมาในการป้องกันประเทศ การรักษาความมั่นคงภายใน การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การพัฒนาประเทศ ตลอดจนการรักษาผลประโยชน์ของชาติ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันจากสภาวะความไม่แน่นอนของสถานการณ์ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและสภาวะแวดล้อม ทำให้กองทัพบกจำเป็นต้องจะต้องปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ เพื่อพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ของชาติและสันติภาพในภูมิภาคส่วนนี้ตามนโยบายของกองทัพบก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติในลักษณะที่ไม่ใช้การทางสงคราม เช่น การปฏิบัติภารกิจรักษาสันติภาพร่วมกับองค์การ สหประชาชาติ เพื่อสร้างความไว้วางใจ และให้เห็นความสำคัญของการมีกำลังทหารในทุกสภาวะของชาติ การช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติหรืออุบัติเหตุต่าง ๆ การช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมต่อราษฎรของประเทศเพื่อนบ้านที่ได้รับบาดเจ็บหรือหลบหนีภัยจากการสู้รบ การสนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การปราบปรามยาเสพติด การปฏิบัติตามโครงการพระราชดำริ ตลอดจนการปฏิบัติภารกิจที่สำคัญอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย (พรพรรณ คักดาเดช, 2553, หน้า 1)

พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้เกิดเหตุการณ์การก่อการร้ายเป็นระยะ ๆ มีการเรียกค่าคุ้มครองจากขบวนการต่าง ๆ และเกิดความขัดแย้งระหว่างรัฐกับประชาชน และประชาชนกับประชาชนอยู่เป็นระยะ ๆ ในปี 2524 ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 8/2524 ลงวันที่ 20 มกราคม พ.ศ.2524 โดยพลเอก เปรม ติณสูลานนท์ นายกรัฐมนตรีในขณะนั้นให้มีการจัดตั้งศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) และกองบัญชาการผสมพลเรือน ตำรวจ ทหารที่ 43 (พตท.43) ขึ้น ต่อมาอีก 15 ปี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 56/2539 ลงวันที่ 23 เมษายน พ.ศ.2539 ในสมัยที่ นายบรรหาร ศิลปอาชา เป็นนายกรัฐมนตรีได้มีการปรับปรุงการบริหารราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยให้มีการเพิ่มคณะกรรมการอำนวยการแก้ไขปัญหาคความมั่นคงจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปชต.) ประกอบด้วยรองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธาน เลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติเป็นกรรมการและเลขานุการ หลังจากนั้นอีก 6 ปีถัดมา ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 123/2545 ลงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ.2545 ในสมัยพันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร เป็นนายกรัฐมนตรีให้ยุบ ศอ.บต. และ พตท.43 ตั้งแต่วันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ.2545 เป็นต้นไป (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558, หน้า 2)

ปัญหาการก่อความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ส่งผลต่อความมั่นคงทั้งภายในและภายนอกประเทศอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลานาน โดยเฉพาะความรุนแรงทางวัฒนธรรม ศาสนา ส่งผลให้เกิดความแตกแยกขึ้นในหมู่คนท้องถิ่น ทำให้ความสัมพันธ์ของคนต่างชาติพันธุ์ต่างศาสนา เกิดช่องว่างต่อกันมากยิ่งขึ้น และยังทำให้เกิดความรุนแรงอย่างอื่นตามมา เช่น เกิดความรุนแรงทางตรง ทำให้ประชาชนจำนวนมากต้องล้มตายเนื่องมาจากเหตุการณ์ความไม่สงบนี้ ซึ่งมีทหารและเจ้าหน้าที่ของรัฐในด้านอื่น ๆ อาจเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างและดำรงไว้ซึ่งความเป็นรัฐชาติไทยร่วมกันของประชาชนในพื้นที่ โดยการสร้างความกลมกลืนสมัครสมานสามัคคีกับประชาชนคนไทยในพื้นที่ที่ได้เข้าไปสัมผัส หรือติดต่อด้วย นอกจากนี้แล้วอาจต้องเข้าไปสนับสนุนหน่วยงานอื่นของรัฐเมื่อได้รับการร้องขอ (วิชัย ชูเชิด, 2547, หน้า 55)

อำเภอแวง จังหวัดนราธิวาส เป็นพื้นที่หนึ่งที่มีเจ้าหน้าที่ทหารปฏิบัติหน้าที่ สืบเนื่องจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และในปัจจุบันนี้เจ้าหน้าที่ทหารในอำเภอแวง จังหวัดนราธิวาสเป็นความรับผิดชอบของหน่วยเฉพาะกิจ/กรมทหารพรานที่ 11 ของกองทัพบกที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทหารมักจะประสบกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเช่น 1) ปัญหาด้านสื่อสาร ด้านภาษาของเจ้าหน้าที่ทหาร

กับชาวบ้าน 2) ปัญหาด้านการรักษาความสงบในพื้นที่ เมื่อเกิดเหตุการณ์เข้าจัดการพื้นที่เป็นไปได้อย่างเพราะเนื่องจากประชาชนในละแวกนั้นไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ทหารไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ เช่น ตำรวจ ทหาร กรมการปกครอง และภาคเอกชน 3) ปัญหาด้านความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ก่อนอื่นเจ้าหน้าที่ต้องผูกมิตรกับชาวบ้านเพื่อให้ชาวบ้านเกิดความไว้วางใจว่าทหารจะสามารถปกป้องดูแลชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนได้โดยไม่เกิดความเสียหาย 4) ปัญหาเรื่องการประกอบอาชีพ เจ้าหน้าที่ทหารควรมีระบบป้องกันภัยให้ประชาชนในการออกไปทำมาหากินนอกบ้านประชาชนต้องมั่นใจว่าตัวเองและครอบครัวจะไม่เป็นอันตราย 5) การให้บริการประชาชน อย่างเช่น การไปมาหาสู่กันระหว่างทหารกับประชาชนการทำอาชีพการออกไปทำธุรกิจหรือธุรกรรมในชีวิตประจำวัน ควรจะได้รับการบริการที่ดีส่วนใหญ่แล้วปัญหาที่ชาวบ้านในแถบนั้นได้รับและไม่ยอมรับเจ้าหน้าที่ ซึ่งชาวบ้านส่วนใหญ่เป็นชาวมุสลิม ชาวบ้านถูกการเอาเปรียบจากนายทุนและทางด้านเศรษฐกิจจากผู้หาแสวงผลประโยชน์ หรือจำพวกกลุ่มเล่นการเมือง เกิดการสร้างกระแส ภาษาและวัฒนธรรมของคนในอำเภอแฉ่งแตกต่างจากอำเภออื่น ๆ หรือแตกต่างจากคนในประเทศที่เขาคิดว่าเขาน่าจะเป็นเอกเทศได้ หรือทำให้ประชาชนไม่อยากเป็นคนไทยทำให้พวกเขารู้สึกอึดอัดในเรื่องนี้ อย่างไรก็ตามประชาชนในอำเภอแฉ่งก็มีแนวคิดที่จะต่อต้านทางฝ่ายภาครัฐอยู่แล้ว (หน่วยเฉพาะกิจ/กรมทหารพรานที่ 11 กองทัพภาคที่ 1, 2558, ออนไลน์)

สถานการณ์ในพื้นที่ อำเภอแฉ่ง เกี่ยวกับด้านสถานการณ์ชายแดน ด้านความไม่สงบเรียบร้อย เจ้าหน้าที่จึงต้องมีการดูแลประชาชนมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการกิจของทหารทางด้านความปลอดภัยต่าง ๆ ของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่ทำให้ประชาชนไม่พอใจในการปฏิบัติงานของทหาร สืบเนื่องมาจากประชาชนในพื้นที่ที่คิดว่าการปฏิบัติงานของทหารส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ไม่ได้รับความปลอดภัย และไม่เกิดความพึงพอใจประชาชนต้องการให้รับการดูแลมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ส่งผลให้ทหารในพื้นที่ปฏิบัติงานในพื้นที่รวมถึงเจ้าหน้าที่รัฐอื่น ๆ ต้องมีการประสานการปฏิบัติมากขึ้นเพื่อความปลอดภัยและความปลอดภัยในพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้สึกปลอดภัยในด้านการประกอบอาชีพให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจ มีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองในการแก้ไขสถานการณ์จังหวัดชายแดนภาคใต้ในพื้นที่อำเภอแฉ่ง จังหวัดนราธิวาส ทหารได้สร้างความพอใจกับประชาชนในพื้นที่ความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนทุกหมู่เหล่าทหาร และตำรวจอาจจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการรักษาความสงบเรียบร้อย ปกป้องประชาชนมิให้ถูกข่มขู่คุกคามจาก ทั้งผู้มีอิทธิพล โจรก่อการร้าย และอาชญากรรมต่าง ๆ (วิชัย ชูเชิด, 2547, หน้า 56)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงมีความสนใจในการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของทหารที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางในการร่วมแก้ไขปัญหาสามจังหวัดชายแดนภาคใต้และการอยู่ร่วมกันของประชาชนในพื้นที่กับทหารอย่างมีความสุข และสันติภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของทหารในพื้นที่อำเภอแฉ่ง จังหวัดนราธิวาส
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอแฉ่ง จังหวัดนราธิวาส
3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานของทหารที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของทหารในพื้นที่อำเภอแฉ่ง จังหวัดนราธิวาส

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยในการปฏิบัติงานของทหารด้านการมีส่วนร่วม ด้านการสื่อสาร ด้านสวัสดิการ และด้านความเชื่อมั่น มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส โดยศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานของทหาร ประกอบด้วย การมีส่วนร่วม ของโคเฮน และอัฟฮอฟ (Cohen & Uphoff, 1981, p.130) การสื่อสารของ Wiio, Goldhaber & Yotes (1980, p.16) การรับรู้ข่าวสารของ Todd Hunt & Brent d. Ruben (1993, p.65) ความเชื่อมั่นของ Mayer, Davis, & Schoorman (1995, p.712) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของทหาร ประกอบด้วย การสนับสนุนการประกอบอาชีพ และการให้บริการประชาชน (สมพงษ์ เกษมสิน, 2531, pp.89-96)

ประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ตัวแทนครัวเรือนในพื้นที่ตำบลเวียง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส จำนวน 1,919 ครัวเรือน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยใช้สูตรการคำนวณของ Samuel B. Green (อ้างถึงใน ณัฐพล ชันชโย, 2557, หน้า 143) $n \geq 50 + 8 (P)$ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และอาชีพ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Checklist) มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส โดยใช้ประเด็นในการประเมินประกอบด้วย การมีส่วนร่วม การสื่อสาร สวัสดิการ และความเชื่อมั่น จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส โดยใช้ประเด็นในการประเมินประกอบด้วย ด้านการสนับสนุนการประกอบอาชีพ และด้านการให้บริการประชาชน จำนวน 10 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert Rating Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (interval scale) ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งระดับของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ได้เกณฑ์ประเมินโดยยึดเกณฑ์ของเบสต์และคานน์ (Best & Kahn, 1989) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีการปฏิบัติ/ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีการปฏิบัติ/ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีการปฏิบัติ/ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีการปฏิบัติ/ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีการปฏิบัติ/ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดในการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบพิจารณาความถูกต้อง ตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านเชิงเนื้อหา รวมถึงภาษาและสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแล้วนำมาปรับปรุง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) จำนวน 3 ท่าน โดยนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกัน คำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (index of item objective congruence : IOC) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538, หน้า 249) ได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไปทุกข้อ จากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย จากประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

4. นำแบบสอบถามดังกล่าวที่ได้รับกลับคืนไปหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alfa coefficient) ตามสูตรของครอนบาค (cronbach) ของ ลี โจเซฟ ครอนบาค (Lee Joseph Cronbach) โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ได้กำหนดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .944

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเป็นครั้งสุดท้าย เพื่อตรวจสอบและแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำบันทึกที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลโดยใช้การเก็บข้อมูล 2 แบบคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data)

ใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ โดยการแจกแบบสอบถาม (questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในพื้นที่อำเภอวัง จังหวัดนราธิวาส เพื่อเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก (convenience sampling) จำนวน 120 ชุด และผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์สังเคราะห์ เพื่อหาข้อมูลที่เป็นคำถามปลายเปิดให้ตรงตามประเด็นที่ต้องการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data)

ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics)

1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาร้อยละ (percentage)

1.2 ปัจจัยในการปฏิบัติงานของทหารและความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พร้อมทั้งเสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics)

วิเคราะห์เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส และปัจจัยในการปฏิบัติงานของทหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการประชาชน และด้านการประกอบอาชีพ ตามลำดับ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปผลได้ดังนี้

1.1 ด้านการสนับสนุนการประกอบอาชีพพบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีความพึงพอใจในลำดับแรกได้แก่ มีความมั่นใจในการเดินทาง เพื่อการประกอบอาชีพ รองลงมาคือ ประชาชนสามารถประกอบอาชีพต่าง ๆ ได้ โดยไม่มีความกังวล การสนับสนุนการประกอบอาชีพของทหารในพื้นที่อยู่ในระดับที่น่าพอใจ มีการส่งเสริมอาชีพในพื้นที่อย่างเพียงพอ และสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจในพื้นที่มีความคล่องตัว ตามลำดับ

1.2 ด้านการให้บริการประชาชนพบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีความพึงพอใจในลำดับแรกได้แก่ ทหารพูดจากไพเราะ รองลงมาคือ ทหารมีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ การให้บริการของทหารในพื้นที่แก่ประชาชนอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ทหารมีบุคลิกลักษณะเป็นกันเอง และทหารมีการชี้แจงให้ความรู้และอธิบายแก่ประชาชนอย่างเข้าใจ ตามลำดับ

2. ปัจจัยในการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้านพบว่าทุกด้าน มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความเชื่อมั่น รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ ด้านการสื่อสาร ด้านการมีส่วนร่วม ตามลำดับ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านสรุปผลได้ดังนี้

2.1 ด้านการมีส่วนร่วม พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีความพึงพอใจในลำดับแรกได้แก่ มีส่วนร่วมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของทหาร รองลงมาคือ มีส่วนในการแสดงความคิดเห็น ได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติงานของทหาร เข้าร่วมการประชุมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของทหาร และได้ให้การสนับสนุนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของทหาร ตามลำดับ

2.2 ด้านการสื่อสาร พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีความพึงพอใจในลำดับแรกได้แก่ มีส่วนร่วมในการสื่อสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของทหาร รองลงมาคือ ความถี่ในการประกาศเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของทหาร จำนวนช่องทางในการสื่อสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของทหาร มีผู้สื่อสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่ และมีการประกาศให้ทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของทหาร ตามลำดับ

2.3 ด้านการรับรู้ข่าวสาร พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีความพึงพอใจในลำดับแรกได้แก่ มีความเข้าใจข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของทหาร รองลงมาคือ

ได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของทหาร มีความตั้งใจในการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของทหาร ประโยชน์ที่ได้รับจากข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของทหาร และสามารถถ่ายทอดข่าวสารแก่ผู้อื่นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของทหาร ตามลำดับ

2.4 ด้านความเชื่อมั่น พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่มีความพึงพอใจในลำดับแรกได้แก่ มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของทหาร รองลงมาคือ มีรู้สึกใจวางใจ เมื่อมีทหารมาปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ ต้องการให้ทหารปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ ให้การยอมรับต่อการปฏิบัติหน้าที่ของทหาร และมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของทหาร ตามลำดับ

3. ปัจจัยในการปฏิบัติงานของทหาร มีผลต่อความพึงพอใจในปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จันทวนราธิวาส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานของทหารด้านการสื่อสาร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ด้านความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการรับรู้ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จันทวนราธิวาส

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จันทวนราธิวาส โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการประชาชน และด้านการประกอบอาชีพ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าทหารที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่อำเภอเวียง จันทวนราธิวาส มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการประชาชน ให้ความเป็นกันเอง คอยชี้แจงให้ความรู้ และคำอธิบายแก่ประชาชนในการปฏิบัติงานของทหารอย่างเข้าใจ จึงทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 126) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในด้านบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติ และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จึงมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของนริศร เข้มขัน (2549, หน้า 68-69) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ตอพบาทของทหารในการแก้ปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษาเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ตอพบาทของทหารในการแก้ปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษาเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ในภาพรวม ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ตอพบาทของทหาร อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ การปฏิบัติการจิตวิทยา ลำดับถัดมาได้แก่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมและการช่วยเหลือประชาชนด้านการปรับสภาพภูมิทัศน์ และสิ่งแวดลอม การปฏิบัติการด้านการข่าว การปราบปรามกองกำลังติดอาวุธ หรือการปราบปรามโจร การพิทักษ์ประชาชน และทรัพยากร ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกำจัด สมรคนัญ (2557, หน้า 61-62) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเลกองทัพเรือ เกาะช้าง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความพึงพอใจในระดับมากด้านการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์มีความพึงพอใจ

ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจในระดับมาก และสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับ

2. ปัจจัยในการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้านพบว่าทุกด้าน มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความเชื่อมั่น รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ ด้านการสื่อสาร ด้านการมีส่วนร่วม ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส เป็นพื้นที่หนึ่งในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ได้รับผลกระทบจากการก่อความไม่สงบทำให้เกิดปัญหาในการประกอบอาชีพ เพราะกลัวว่าการออกจากบ้านเพื่อไปประกอบอาชีพในสถานที่ไกล ๆ หรือจะออกไปทำงานตอนเช้ามีอันตรายสำหรับคนทำงานกริดยาง จะได้รับอันตราย กลัวว่าจะถูกยิง ถูกฆ่าตัดคอ จึงเป็นปัญหาสังคมอีกหนึ่งปัญหาที่ทำให้ประชาชนขาดรายได้ในชีวิตประจำวัน เจ้าหน้าที่ทหารจึงได้ลงพื้นที่คอยให้ความช่วยเหลือเรื่องความปลอดภัยแก่ประชาชน สอดส่องดูแลความปลอดภัยภายในหมู่บ้านร่วมกับอาสาสมัครประชาชนในพื้นที่ห้ามคนแปลกหน้าเข้ามาในหมู่บ้าน คอยชี้แจงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจแก่ประชาชนในพื้นที่ และรีบเร่งแก้ไขปัญหาความไม่สงบโดยเร็วที่สุด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร และปัจจัยด้านความเชื่อมั่น เป็นปัจจัยที่มีผลทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่ สอดคล้องกับแนวคิดของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2550, หน้า 6) ที่กล่าวว่าการให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการกิจหรือโครงการที่ส่วนราชการจะดำเนินการ ซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่โดยปกติของประชาชนในชุมชนนั้น การทำความเข้าใจถึงผลกระทบและแนวทางแก้ไขปัญหาก็ส่วนราชการจะดำเนินการ การปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน โดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น รัฐต้องรับฟังและแก้ไขปัญหาจนประชาชนเกิดความ พึงพอใจ และมีส่วนร่วมในการผลักดันในการกิจหรือโครงการนั้นเกิดผลสำเร็จเพราะเห็นว่าจะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของนริศร เข้มขัน (2549, หน้า 68-69) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อบทบาทของทหารในการแก้ปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษาเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อบทบาทของทหารในการแก้ปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษาเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ในภาพรวมประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อบทบาทของทหาร อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ การปฏิบัติการจิตวิทยา ลำดับถัดมาได้แก่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมและการช่วยเหลือประชาชน ด้านการปรับสภาพภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม การปฏิบัติการด้านการข่าว การปราบปรามกองกำลังติดอาวุธหรือการปราบปรามโจรและการพิทักษ์ประชาชนและทรัพยากร ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุริยะ ประเสริฐศรี (2554, หน้า 65-68) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการทหารชั้นประทวน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้ ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านนโยบาย/แผนงาน การบริหารงาน ตามลำดับ

3. ปัจจัยในการปฏิบัติงานของทหาร มีผลต่อความพึงพอใจในปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานของทหารด้านการสื่อสาร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ด้านความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ .01 ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการรับรู้ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอแฉ่ง จังหวัดนราธิวาส ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอแฉ่ง จังหวัดนราธิวาส ต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในพื้นที่ที่จะได้รับความปลอดภัยเสียก่อน เพราะส่วนใหญ่ประชาชนยังไม่พอใจในการปฏิบัติงานของทหาร สืบเนื่องมาจากการประชาชนในพื้นที่คิดว่าการปฏิบัติงานของทหารส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ไม่ได้รับความปลอดภัย และไม่เกิดความพึงพอใจ ประชาชนต้องการให้รับการดูแลมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ส่งผลให้ทหารที่ปฏิบัติงานในพื้นที่รวมถึงเจ้าหน้าที่รัฐอื่น ๆ ได้มีการประสานการปฏิบัติมากขึ้นเพื่อความสงบและความปลอดภัยในพื้นที่ ทำประชาชนเกิดความรู้สึกปลอดภัยในด้านการประกอบอาชีพ ให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจว่าและมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง แสดงให้เห็นว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานของทหารด้านการมีส่วนร่วม ด้านการสื่อสาร ด้านการรับรู้ และด้านความเชื่อมั่นมีผลต่อความพึงพอใจในปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชัย ชูเชิด (2547, หน้า 55) ได้กล่าวถึงปัญหาการก่อความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ส่งผลต่อความมั่นคงทั้งภายในและภายนอกประเทศอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลานาน โดยเฉพาะความรุนแรงทางวัฒนธรรม ศาสนา ส่งผลให้เกิดความแตกแยกขึ้นในหมู่นักท่องเที่ยว ทำให้ความสัมพันธ์ของคนต่างชาติดังกล่าวต่างศาสนา เกิดช่องว่างต่อกันมากยิ่งขึ้น และยังทำให้เกิดความรุนแรงอย่างอื่นตามมา เช่น เกิดความรุนแรงทางตรง ทำให้ประชาชนจำนวนมากต้องล้มตาย เนื่องจากเหตุการณ์ความไม่สงบนี้ทหารและเจ้าหน้าที่ของรัฐในด้านอื่น ๆ อาจเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างและดำรงไว้ซึ่งความเป็นรัฐชาติไทยร่วมกันของประชาชนในพื้นที่ โดยการสร้างความกลมกลืนสมัครสมานสามัคคีกับประชาชนคนไทยในพื้นที่ที่ได้เข้าไปสัมผัส หรือติดต่อกับ นอกจากนี้แล้วอาจต้องเข้าไปสนับสนุนหน่วยงานอื่นของรัฐเมื่อได้รับการร้องขอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเลิศ เกตุบุตร (2552, หน้า 91-95) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานป้องกันอาชญากรรมของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม ผลการวิจัยพบว่า การป้องกันอาชญากรรมของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานป้องกันอาชญากรรม สถานีตำรวจนครบาลโคกคราม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) หน่วยงานของทหารในพื้นที่ควรมีการวางนโยบายหรือมาตรการรักษาความปลอดภัยให้กับประชาชนในพื้นที่อำเภอแฉ่ง จังหวัดนราธิวาส เพื่อสนับสนุนการประกอบอาชีพของประชาชนสร้างความมั่นใจในการเดินทางเพื่อประกอบอาชีพ และกระตุ้นเศรษฐกิจในพื้นที่ให้เกิดความคล่องตัว
- 2) หน่วยงานของทหารในพื้นที่ควรมีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านกำลังพล เครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน มีทหารคอยชี้แจงให้ความรู้และอธิบายการปฏิบัติงานให้แก่ประชาชนทราบอย่างเข้าใจอยู่เสมอด้วยบุคลิกลักษณะเป็นกันเองเพื่อลดความกดดันและความกังวลใจของประชาชน

2. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ

- 1) ด้านการมีส่วนร่วม ส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมร่วมกันภายในพื้นที่ ระหว่างทหารและประชาชนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- 2) ด้านการสื่อสาร ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของทหารผ่านช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้อย่างทั่วถึง
- 3) ด้านการรับรู้ข่าวสาร ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของทหารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุชุมชน อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ เพื่อช่วยกระจายข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักและรับรู้ถึงการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่อำเภอแฉ่ง จังหวัดนราธิวาส มากขึ้น

4) ด้านความเชื่อมั่น ทหารควรลงพื้นที่เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับในการปฏิบัติงานของทหาร

3. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของทหาร ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของทหารต่อไป

2) ควรมีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ในพื้นที่ที่ทำการศึกษาให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่หลากหลาย

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2550). **รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. ฉะเชิงเทรา: ชุมชนสหกรณ์แห่งประเทศไทย.
- ก่าจัด สมรรถนัญ. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รักษาความปลอดภัยทางทะเล กองทัพเรือ เกาะช้าง**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพล ชันช้อย. (2557). บทวิจารณ์บทความ Green. S. B. (1991). How many subjects does it take to do a regression analysis? *Multivariate Behavioral Research*, 26, 499-510. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 15, 17-31.
- นริศร เข้มขัน. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ตอพบาของทหารในการแก้ปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษาเขตพื้นที่ อ.เมือง จ.ยะลา**. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- บุญเลิศ เกตุบุตร. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานป้องกันอาชญากรรมของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม**. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พรพรรณ ศักดาเดช. (2553). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร กรมสารบรรณทหาร**. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิชัย ชูเชิด. (2547). **เอกสารประกอบการศึกษาวิชาความมั่นคงศึกษา (Security Studies)**. กรุงเทพฯ: โรงเรียนเสนาธิการทหารบก.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2531). **การบริหาร** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุริยะ ประเสริฐศรี. (2554). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). **เอกสารวิชาการ เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy): นโยบายขับเคลื่อนเศรษฐกิจใหม่**. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- หน่วยเฉพาะกิจ/กรมทหารพรานที่ 11 กองทัพภาคที่ 1. (2558). **เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้**. สืบค้น กุมภาพันธ์ 20, 2559 จาก <http://www.army1.rta.mi.th/>.
- Best, J.W. & Kahn, J.V. (1989). *Research in Education* (16th ed). Newdelli: Prentice-Hall.
- Cohen, J.M. and Uphoff . (1981). *N.T. Rural Development Participation: Concept and Measures for Project Design Implementation and Evaluation*. Rural Development Committee Center for International Studies, Cornell University.
- Mayer, R.C., Davis, J.H., & Schoorman, F.D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- Hunt, Todd. & Ruben, Brent D. (1993). *Mass Communication: Producers and Consumers*. New York: Harper College Publishers.
- Wiiio, O. A., Goldhaber, G. M. & Yates, M. P. (1980). *Communication Yearbook*. New Jersey: International Communication Association.