

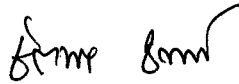
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา
กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด กรณีศึกษา: พื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา
อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

จ.อ.พิพัฒน์ นาคประยูร

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ จำเอก พิพัฒน์ นาคประยูร ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

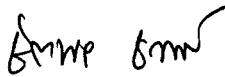


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์จิตพล ชัยมะดัน)

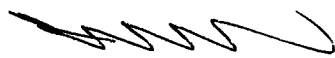
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฎฐียร เหลืองอลงกต)

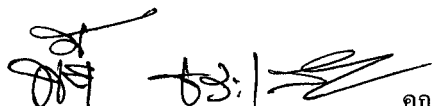


.....กรรมการ
(อาจารย์จิตพล ชัยมะดัน)



.....กรรมการ
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



.....คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ย์ ธาระเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด กรณีศึกษา: พื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ แนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดี เสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์พรเทพ นามกร กรรมการและเลขานุการสอบที่กรุณา ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขและวิจารณ์ งานนิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จากผู้บังคับบัญชาที่ให้คำปรึกษา และแนวทางในการศึกษาและประชาชนในหมู่บ้านบริเวณพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา ที่ให้ความ ร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี รวมทั้งเพื่อน ๆ รปม. 16 ศูนย์จันทบุรีที่คอยให้กำลังใจและ ให้ความช่วยเหลือ ผู้ศึกษา รู้สึกประทับใจและซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษาครั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การปฏิบัติการจิตวิทยาทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการทำงานของหน่วย ทั้งนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนาม ตลอดจนผู้ที่มีได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ได้ให้ ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแก่เวทิตาแต่ บุษภาการี บุรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา มาณะ อดทน พยายามและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

จ.อ.พิพัฒน์ นาคประยูร

56930220: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การปฏิบัติการจิตวิทยา

พิพัฒน์ นาคประยูร: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด กรณีศึกษา: พื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี (PEOPLE'S SATISFACTION WITH THE SERVICES OF PSYCHOLOGICAL OPERATION OF CHANTHABURI & TRAT TASK FORCE: A CASE STUDY OF THE THAI-CAMBODIAN BORDER THAILAND IN PONG NAM RON DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชิตพล ชัยมะดัน ศศ.ม. 62 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด กรณีศึกษา พื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คน โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการเกิดทุนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์รองลงมาคือด้านการปฏิบัติการจิตวิทยามวลชนด้านการรณรงค์ สร้างความรักความสามัคคีและด้านการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์อยู่ในอันดับสุดท้าย

เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา ไม่แตกต่างกัน

56930220: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ PSYCHOLOGICAL OPERATIONS

PIPAT NAKPRAYOON: PEOPLE'S SATISFACTION WITH THE SERVICES OF PSYCHOLOGICAL OPERATION OF CHANTHABURI & TRAT TASK FORCE: A CASE STUDY OF THE THAI-CAMBODIAN BORDER THAILAND IN PONG NAM RON DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: CHITTAPOL CHAIMADUN, M.A. 62 P. 2015.

The research had objectives to study people's satisfaction with the services of psychological operation of Chanthaburi & Trat Task Force in Pong Nam Ron District, Chanthaburi Province and to compare the satisfaction with the services of Psychological Operation Force of people categorized by gender, age, education, occupation, and monthly income. The study was quantitative research. The data were collected from 396 people. Questionnaires were instrument for data collection. The statistics used for data analysis consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA. The statistical significance level was determined at 0.05.

The findings revealed that people had high level of overall satisfaction with the services of Psychological Operation Force. People were satisfied with the loyalty to nation, religion and the King at the highest level. Next, the people were satisfied with the mass psychology concerning campaign of the love of unity. The last aspect with which the people were satisfied was public relations.

From the comparison of the satisfaction with the services of Psychological Operation Force in Thai-Cambodian border in Pong Nam Ron District of people categorized by gender, age, education, occupation and monthly income, it was found that people with different gender, age, education, occupation and monthly income had no difference in the satisfaction with the services of Psychological Operation Force.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาในการวิจัย.....	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปฏิบัติการจิตวิทยา.....	13
ข้อมูลทั่วไปของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด.....	22
ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ชายแดน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล.....	34
4 ผลการวิจัย.....	36
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการ จิตวิทยา กรณีศึกษา: พื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัด จันทบุรี	38
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	43
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	47
สรุปผลการวิจัย.....	47
อภิปรายผลการวิจัย.....	49
ข้อเสนอแนะ.....	52
บรรณานุกรม.....	54
ภาคผนวก.....	57
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	62

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	การคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม..... 31
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล..... 36
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนต่อ ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์..... 38
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนต่อ ความพึงพอใจด้านการรณรงค์สร้างความรักความสามัคคี..... 39
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนต่อ ความพึงพอใจด้านการเทิดทูนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์..... 40
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนต่อ ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติการจิตวิถยามวลชน..... 41
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อ การปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยาในภาพรวม..... 42
8	การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา..... 43
9	การเปรียบเทียบความความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา จำแนกตามอายุ..... 43
10	การเปรียบเทียบความความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา จำแนกตามระดับการศึกษา..... 44
11	การเปรียบเทียบความความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา จำแนกตามอาชีพ..... 44
12	การเปรียบเทียบความความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 45
13	ผลการทดสอบสมมติฐาน..... 45

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 การบังคับบัญชาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา.....	24
3 แผนที่อำเภอโป่งน้ำร้อน.....	26

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเป็นมาพื้นที่ตามแนวชายแดนของประเทศ มีความสำคัญยิ่งต่อการรักษาเอกราช อธิปไตยและความมั่นคงของชาติ ภารกิจในการรักษาความมั่นคงตามแนวชายแดนนั้น มิได้หมายถึง การสร้างรั้ว เครื่องกีดขวาง การวางกำลังทหาร กองกำลังตำรวจตระเวนชายแดน เพื่อตรึงแนวชายแดน เท่านั้น แต่ยังหมายถึงภารกิจที่ต้องฟื้นฟูศักยภาพของประชาชนให้เข้มแข็งทุกด้าน ทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม จิตวิทยา การเมือง การปกครอง เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อมในหมู่บ้านตามแนว ชายแดนให้สูงขึ้น

พื้นที่จังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราด เป็นพื้นที่ที่มีการปฏิบัติการของทหารนาวิกโยธิน มาตั้งแต่สมัยเกิดกรณีพิพาทอินโดจีนฝรั่งเศส ในช่วงปี พ.ศ. 2483-พ.ศ. 2484 กรมนาวิกโยธิน ได้สนธิกำลังเป็น “กองพลจันทบุรี” สืบเนื่องมาจากวิกฤตการณ์ทางการเมืองระหว่างประเทศไทย กับประเทศกัมพูชาในกรณีเขาพระวิหาร ซึ่งศาลโลกตัดสินให้ไทยแพ้คดี สูญเสียเขาพระวิหารให้กับ ประเทศกัมพูชา เมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2505 จึงทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศทั้งสองเสื่อมลง รัฐบาลไทยได้สั่งปิดพรมแดนด้านไทย-กัมพูชา ตัดสัมพันธ์ทางการทูตระหว่างกัน ต่อมาในปี พ.ศ. 2507 สถานการณ์ตามพื้นที่บริเวณชายแดนไทยที่ติดต่อกับประเทศกัมพูชาเริ่มตึงเครียด มีความรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะพื้นที่บริเวณชายแดนด้านอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ส่งผล เป็นเหตุให้ประชาชนตามแนวชายแดนเสียชีวิตและทรัพย์สินจากการรุกรานของกองกำลัง ต่างชาติบ่อยครั้ง มีการแสดงท่าทีคุกคามเป็นปฏิปักษ์ต่อประเทศไทยของประเทศกัมพูชา โดยการส่ง กำลังทหารรุกรานเขตแดนไทยและปะทะกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายไทยอยู่บ่อยครั้ง เข้ามาปล้นสดมภ์และ แทรกซึมตามพื้นที่บริเวณชายแดนไทย จากสาเหตุดังกล่าว กองบัญชาการทหารสูงสุดจึงสั่งการให้ กองทัพเรือรับผิดชอบในการป้องกันพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา ด้านจังหวัดจันทบุรีและ จังหวัดตราดขึ้น เพื่อปฏิบัติการป้องกันอธิปไตยของประเทศไทยในพื้นที่บริเวณแนวชายแดนไทยที่ ติดต่อกับประเทศกัมพูชาด้านพื้นที่จังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราด

ความสำคัญของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยาพร้อมปฏิบัติการตามวัตถุประสงค์ของหน่วย ให้ถูกลงไปด้วยดี เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา โดยการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เพื่อปลูกฝังอุดมการณ์ เทิดทูนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ปลูกจิตสำนึก และรณรงค์การสร้างความรัก ความสามัคคี เผยแพร่ภารกิจข่าวสารทางทหาร ทั้งยังให้ข้อมูลข่าวสาร ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองที่ถูกต้องให้ประชาชนทราบ สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านรักษา

ความมั่นคงของประเทศ และสนับสนุนการปฏิบัติงานปฏิบัติการจิตวิทยาและประชาสัมพันธ์ของหน่วยทหารในพื้นที่ (กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด, 2557)

การปฏิบัติงานของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยากองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจ กับทั้งการประเมินความสำเร็จของงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับการวัดปริมาณงานที่ได้เท่านั้น ยังมีการประเมินคุณภาพจากความรู้สึกและความพึงพอใจของประชาชนเป็นส่วนสำคัญที่จำเป็นต้องพิจารณาร่วมด้วย ซึ่งความพึงพอใจเป็นภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่เป็นผลเกิดจากการประเมินประสบการณ์ของคนคนหนึ่งสิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอกับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่ในการวิจัย กรณีศึกษาพื้นที่ชายแดนข้อมูลพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของจังหวัดจันทบุรี มีพื้นที่ติดต่อแนวชายแดนประเทศกัมพูชา ประมาณ 69 กิโลเมตร มีลักษณะเป็นที่ราบสลับภูเขาและที่ราบลูกคลื่นเป็นเขตป่าและเป็นแหล่งต้นน้ำที่สำคัญของจังหวัดและเป็นการค้าในรูปแบบต่าง ๆ ของประชาชนหรือผู้ประกอบการค้าที่มีภูมิลำเนาหรือพรมแดนติดต่อกับประเทศกัมพูชา

ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งด้านการปฏิบัติการจิตวิทยา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา กรณีศึกษา: พื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ว่าควรมีนโยบายในการปรับปรุงการทำงานของหน่วยอย่างไร ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยนำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อทบทวนปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ปัญหาในการวิจัย

1. ประชาชนในพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด มากน้อยเพียงใด
2. ประชาชนในพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

สมมติฐานการวิจัย

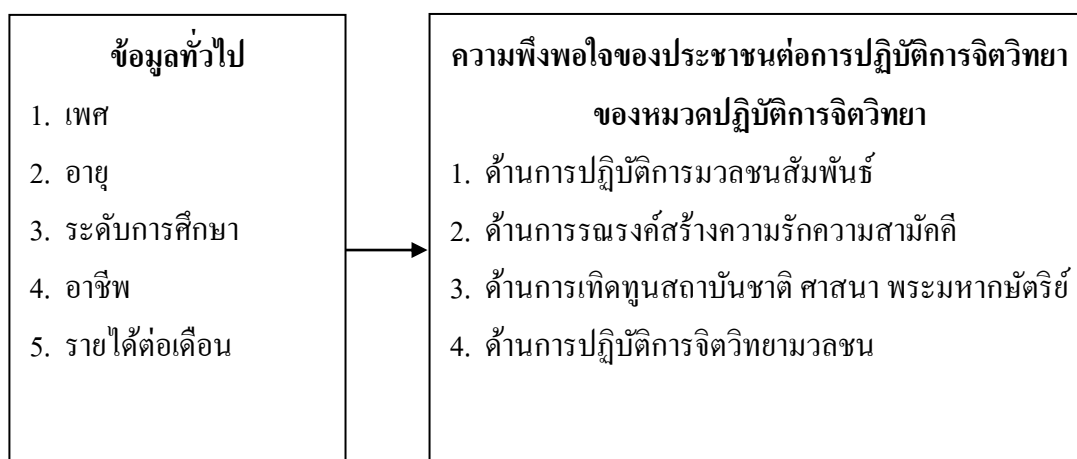
1. ประชาชนที่มีเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ได้นำนโยบายการปฏิบัติงานจิตวิทยา ปี พ.ศ. 2557 (กปช.กต.) มาประยุกต์ใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษารั้งนี้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี
2. ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน
3. สามารถนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์เสนอเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

- 1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล 5 ประการ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

- 1.2.1 ด้านการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์
- 1.2.2 ด้านการรณรงค์และสร้างความรักความสามัคคี
- 1.2.3 ด้านการเทิดทูนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
- 1.2.4 ด้านการปฏิบัติการจิตวิทยามวลชน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในหมู่บ้านตามบริเวณชายแดน ไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำนวน 42,976 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2553)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดน ไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย โดยศึกษาตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2557 ถึงกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ประชาชนในเขตพื้นที่ชายแดน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ตามหมู่บ้านในพื้นที่ชายแดน อำเภอโป่งน้ำร้อน แบ่งเป็น 5 ตำบล คือ 1) ตำบลทับไทร 2) ตำบลโป่งน้ำร้อน 3) ตำบลหนองตากง 4) ตำบลเทพนิมิต 5) ตำบลคลองใหญ่ จำนวน 42,976 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2553)

การปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ของหน่วยในการปฏิบัติการจิตวิทยา เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานของหน่วยบรรลุเป้าหมาย โดยการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ การปฏิบัติการจิตวิทยาให้ข้อมูลข่าวสารทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองที่ถูกต้อง สร้างความสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน รณรงค์ปลุกฝังสร้างจิตสำนึกความรักความสามัคคีของประชาชนในพื้นที่ พร้อมทั้งการเทิดทูนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปฏิบัติการจิตวิทยามวลชนในพื้นที่เป้าหมาย

หมวดปฏิบัติการจิตวิทยา หมายถึง หน่วยที่ปฏิบัติการจิตวิทยาเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการภารกิจของกองกำลังด้านจันทบุรีและตราด ดำเนินการปฏิบัติการจิตวิทยารวมมวลชนเป้าหมาย เพื่อการปฏิบัติการจิตวิทยาและประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย

1. ด้านการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ หมายถึง การดำเนินการของหน่วยปฏิบัติการจิตวิทยา ในการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนหรือชาวบ้าน เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและอำนวยความสะดวกช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ รวมถึงการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และภารกิจของเจ้าหน้าที่

2. ด้านการรณรงค์สร้างความรักความสามัคคี หมายถึง การดำเนินกิจกรรมของหน่วยปฏิบัติการจิตวิทยา เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีของประชาชนในชุมชน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในชุมชน และสังคมไม่ทะเลาะเบาะแว้งวิวาทบาดหมาง ชิงกันและกัน

3. ด้านการเทิดทูนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ หมายถึง การรณรงค์ปลุกฝังให้ประชาชนในชุมชนมีความรักชาติ ศาสนา สถาบันพระมหากษัตริย์ ชำรงไว้ซึ่งความเป็นชาติ ศรัทธายึดมั่นในศาสนา ดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของชุมชน แสดงความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์

4. ด้านการปฏิบัติการจิตวิทยามวลชน หมายถึง การดำเนินกิจกรรมของหน่วยปฏิบัติการจิตวิทยา โดยการโฆษณา ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ข้อมูลข่าวสารต่อประชาชนที่จะสนับสนุนให้เกิดผลประโยชน์ต่อประเทศชาติ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด กรณีศึกษา พื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ
 - 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจการ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปฏิบัติการจิตวิทยา
3. ข้อมูลทั่วไปของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดจันทบุรี-ตราด
4. ข้อมูลทั่วไปของอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly (1975 อ้างถึงใน ประกายดาว ดำรงพันธ์, 2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุข สามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวก

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) กล่าวว่าแนวคิดความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ทรุษิม (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอก

ทิศทางของผลการประเมินว่า เป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ
เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิด
ความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่
ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อม
ในการประกอบการต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง อันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการ
ของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตร
กับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจ และสภาพการร่วมกัน อันเป็น
ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและ
มีความมั่นคงในการประกอบการ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย
ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ
ไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

กิตติมา ปริศิลป์ (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มี
ต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออก
ทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคล
มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้า
ที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสิ่งเร้า จึงเป็น
แรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับ
การตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

ดิเรก กฤษ์หรัย (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มี
ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก
ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิด

ความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

สง่า ภูณรงค์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์จากการตรวจเอกสารข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย สอดคล้องกับฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุย จำปาเทศ (2533, หน้า 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Needs) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จาก สายตา คำพูด และการแสดงออก และได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบความพึงพอใจ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the

right geographical location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวน การให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือลบ จากความเห็นของนักวิชาการสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

Shelly (1975) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้มีความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

Wallestein (1971) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลสำเร็จตามมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นผลจากทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ เป็นความรู้สึกจากการที่บรรลุตามเป้าหมายนั้น การรู้สึกพึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบการรับรู้ในอดีตหรือความคาดหวังต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และยังขึ้นอยู่กับอารมณ์และความเชื่อ ซึ่งเป็นตัวแปรที่ทำให้ความพึงพอใจไม่แน่นอน ความพึงพอใจในแต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับตัวแปรแวดล้อมและการตอบสนองต่อตัวแปรของคนนั้น ๆ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

Herzberg (1959 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี, 2544, หน้า 19) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน โดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาทดลอง สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้น มีสององค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation factors) หรือปัจจัยจูงใจ มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ ได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ
- 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากกลุ่มบุคคลอื่น
- 1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน
- 1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่
- 1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคลากรในองค์กร

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene factors) หรือปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่แม้ว่าจะมีปัจจัยเหล่านี้อยู่ก็ไม่อาจยืนยันได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ ได้แก่

- 2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในองค์กรแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพของเขา ดังนั้น จึงหมายถึงการที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ ในการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา
- 2.2 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
- 2.3 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงานหรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะกัน โดยกิริยาหรือวาจา แต่ไม่ได้รวมถึงการยอมรับนับถือ

2.5 นโยบายและการบริหารงานองค์กร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.7 สถานภาพการทำงาน ได้แก่ สถานภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน

2.8 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการของงานส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว ในลักษณะของผลงานนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา

2.9 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงของงานและความมั่นคงในองค์กร

2.10 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค่าจูงจะเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายหรือรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg นี้ เชื่อว่าการสนองความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบที่ 1 หรือปัจจัยจูงใจที่สร้างความพึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นสูง ประกอบด้วย ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ การได้รับการยกย่อง และสถานภาพ ส่วนองค์ประกอบที่ 2 หรือปัจจัยค่าจูงหรือองค์ประกอบที่สร้างความไม่พึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นต่ำ ประกอบด้วย สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานและเงินเดือน ไม่เป็นการสร้างเสริมบุคคลให้ปฏิบัติดีขึ้น แต่ต้องดำรงรักษาไว้เพื่อความพึงพอใจในขั้นสูงต่อไป

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging)

ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับ ความนิยามมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A. H. Maslow) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่า ทำไมคนจึงถูกผลักดัน โดย ความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมาก เพื่อให้ได้มา ซึ่งความปลอดภัยของตนเอง แต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจาก ผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self-actualization needs) เป็นความต้องการ สูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรก ก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลง และเป็นตัวกระตุ้น ให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นต่ำสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อ ความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้ว ก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไปอยู่และเป็น ผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่ง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปฏิบัติการจิตวิทยา

การปฏิบัติการจิตวิทยา นับเป็นอาวุธหลักในการเข้าถึงจิตใจของบุคคลที่เป็นเป้าหมาย เพื่อยั้งรักษาที่มั่น คือ ความคิดเห็น อารมณ์ เจตคติ และพฤติกรรมของบุคคลไว้ให้เกิดผล การเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิดเห็น อารมณ์ ทัศนคติ และพฤติกรรมของเป้าหมายในทางที่จะ

สนับสนุนผลประโยชน์ของชาติ เป็นแนวคิดของการปฏิบัติการจิตวิทยา ซึ่งในทางการทหารได้กำหนดความหมาย ดังนี้

การปฏิบัติการจิตวิทยา หมายถึง การใช้สงครามจิตวิทยาและกิจกรรมทางจิตวิทยาอื่น ๆ ที่ได้วางแผนไว้แล้ว โดยมุ่งที่จะให้มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น อารมณ์ ทักษะ (ทัศนคติ) และพฤติกรรมของฝ่ายตรงข้าม ฝ่ายเป็นกลาง และฝ่ายเดียวกัน ในหนทางที่จะให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของชาติ

สงครามจิตวิทยา หมายถึง การใช้การโฆษณาชวนเชื่อและการต่อต้านการโฆษณาชวนเชื่อตามที่ได้กำหนดไว้รวมทั้งการปฏิบัติการด้านการประชาสัมพันธ์และการแถลงข่าว

กิจกรรมทางจิตวิทยา หมายถึง กิจกรรมทั้งปวงที่ได้ดำเนินการข่มขู่หรือในพื้นที่นอกเขตการทำสงครามทางทหารโดยตรง ซึ่งได้วางแผนไว้เพื่อให้มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น อารมณ์ ทักษะ และพฤติกรรมของประชาชน (เป้าหมาย) อันที่จะอำนวยให้บรรลุตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของชาติ

จุดมุ่งหมายของปฏิบัติการจิตวิทยา

การใช้การปฏิบัติการจิตวิทยาสนับสนุนวัตถุประสงค์ของชาติ เพื่อให้การปฏิบัติการจิตวิทยาแห่งชาติบังเกิดผลดีและมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์ประกอบการปฏิบัติการจิตวิทยาแห่งชาติจะต้องอำนวยความสะดวกและประสานงานให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแนะแนวทางเดียวกันและสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อความสำเร็จและบรรลุผลตามนโยบายและวัตถุประสงค์แห่งชาติ วัตถุประสงค์แห่งชาติเรา ก็คือ มุ่งดำรงรักษาไว้ซึ่งเอกราชอธิปไตย บูรณภาพของราชอาณาจักรและการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข การดำรงรักษาวัฒนธรรม ประเพณี ศิลธรรม และศาสนา ซึ่งประเพณีปฏิบัติในชาติไทย ตลอดจนมุ่งเสริมสร้างสวัสดิภาพและความผาสุกให้แก่ประชาชน นอกจากนั้นก็ดำเนินการพัฒนาพลังอำนาจของชาติ ซึ่งในกรณีนี้พลังอำนาจของชาติก็คือ ปัจจัยอันมีผลต่อความมั่นคงของชาตินั้นเอง อนึ่ง เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จดังกล่าว เราอาจใช้การปฏิบัติการจิตวิทยาสนับสนุนวัตถุประสงค์แห่งชาติได้ดังต่อไปนี้

1. เพื่อเสริมสร้างขวัญและพลังความสามัคคีของคนในชาติให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการที่จะดำรงไว้ซึ่งเอกราชอธิปไตยและการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่มีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
2. เพื่อเสริมสร้างและเร่งเร้าให้ชนในชาติบังเกิดความรู้สึกรวมกันและพร้อมที่จะต่อสู้และเสียสละ เพื่อรักษาไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ วัฒนธรรมอันดีงามของชาติ และคุณลักษณะการรักษาความเป็นอิสระเสรีของชาติไทยที่มีมานานตั้งแต่ดั้งเดิม
3. เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทั้งปวง อันจะนำความอยู่ดีกินดี ตลอดจนขจัดความไม่เป็นธรรมและความขัดแย้งในสังคมให้หมดไป

4. เพื่อแสวงหาอิทธิพลเหนือกลุ่มทั้งหมดให้สนับสนุนผลประโยชน์ของชาติ
5. เพื่อเผยแพร่เกียรติภูมิของประเทศและให้มีผู้สนับสนุนนโยบายต่างประเทศของชาติ
6. เพื่อสร้างความขัดแย้งและก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจกันขึ้นในกลุ่มบุคคลที่เป็น

ฝ่ายตรงข้าม

7. เพื่อต่อต้านและตอบโต้การโฆษณาชวนเชื่อของฝ่ายตรงข้าม
8. เพื่อช่วยเหลือสนับสนุนประเทศและกลุ่มชนที่เป็นฝ่ายเดียวกัน และที่เป็นฝ่ายตรงข้าม

กับศัตรู

9. เพื่อสร้างอุดมการณ์แห่งชาติ

ประเภทของปฏิบัติการจิตวิทยา

การปฏิบัติการจิตวิทยานั้น แบ่งการดำเนินการโดยทั่วไปออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. เปิดเผย คือ ดำเนินการอย่างเปิดเผยว่าเป็นผู้กระทำและรับผิดชอบในการกระทำนั้น ๆ หากเกิดความเสียหายขึ้น ต่างประเทศอาจประท้วงได้ การดำเนินการประเภทนี้ จึงต้องพยายามระมัดระวังอย่างรอบคอบและควรใช้ความจริงเป็นมูลฐาน

2. ปกปิด เป็นการดำเนินการอย่างไม่เปิดเผยตัวเอง ทั้งเพื่อหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบอันจะเกิดผลเสียหายแก่ประเทศชาติ และต่างประเทศไม่อาจประท้วงได้ เนื้อหาที่ใช้ต้องระมัดระวังให้ “น่าเชื่อถือ” เสมอ

แนวคิดจิตวิทยามวลชน

ปัจจุบันเราคงไม่สามารถปฏิเสธไม่ได้ว่า การปฏิบัติการทางจิตวิทยาถูกนำมาใช้ในการสร้างความเข้าใจตรงกันของประชาชน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทบทวนแนวคิดจิตวิทยามวลชนเพื่อนำมาใช้มาใช้ในการวิจัย ดังนี้

ความหมายของจิตวิทยามวลชนพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของ “จิตวิทยา” ว่าเป็น “วิชาว่าด้วยจิต, วิทยาศาสตร์แขนงหนึ่งว่าด้วยปรากฏการณ์พฤติกรรมและกระบวนการของจิต” ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Psychology”

ส่วนคำว่า “มวลชน” นั้น ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Mass” ความหมายของมวลชนในยุคใหม่กินอาณาเขตที่กว้างไกล ทั้งตัวประชาชนที่เพิ่มมากขึ้นกิจกรรมที่หลากหลายมากขึ้น มีทั้งที่รวมกลุ่มด้วยความสมัครใจ คือ เพื่อนันทนาการหรือมาร่วมกิจกรรมในกลุ่มที่มีรสนิยมเดียวกัน และด้วยความจำเป็น คือ เพื่อช่วยงานของชุมชนท้องถิ่นหรือเป็นภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้คำว่า “มวลชน” สามารถแบ่งความหมายได้เป็น 2 ด้าน ดังนี้ (เพ่ง บัวหอม, 2557)

1. ในด้านแคบ หมายถึง กลุ่มคนที่มารวมตัวกันด้วยความมุ่งหมายแบบเฉพาะเจาะจง ซึ่งส่วนมากลักษณะของการถูกจัดตั้งหรือควบคุมดูแลโดยรัฐ และรัฐก็ใช้มวลชนเหล่านี้เพื่อประโยชน์ของรัฐเป็นหลักหรืออาจจะเพื่อประโยชน์ของประชาชนร่วมด้วย แต่ก็ต้องเป็นไปตามที่รัฐกำหนด

2. ในด้านกว้าง หมายถึง กลุ่มคนที่รวมตัวกันอยู่ด้วยจุดมุ่งหมายเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม หรือด้านความสนใจและความต้องการที่ต้องตรงกัน ซึ่งก็มีทั้งเกิดขึ้นเองตามกระบวนการทางสังคม และเกิดขึ้นด้วยการจัดตั้ง แต่เป็นการจัดตั้งโดยประชาชน เพื่อประโยชน์ร่วมกันของประชาชนเหล่านั้น

ส่วนคำว่า “จิตวิทยามวลชน” หมายถึง “วิชาที่ศึกษาถึงธรรมชาติหรือพฤติกรรมของมนุษย์ที่รวมตัวกันอยู่เป็นกลุ่มหรือหมู่คณะ ทั้งที่มีการจัดตั้งเป็นองค์กรหรือไม่ได้มีการจัดตั้งเป็นองค์กรก็ตาม เพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงหรือกำหนดพฤติกรรมของผู้คนเหล่านั้นให้เป็นไปตามความต้องการ” ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Mass psychology”

ลักษณะสำคัญของจิตวิทยามวลชน

เฟ็ง บัวหอม (2557) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญและเครื่องมือสำคัญของจิตวิทยามวลชนไว้ดังนี้

ลักษณะสำคัญของจิตวิทยามวลชน ได้แก่

1. เน้นการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ข่าวสาร
2. เน้นการพัฒนาชุมชนและพัฒนาสังคม
3. เน้นการสร้างคนดีและพัฒนาคุณภาพของประชากร
4. เน้นการสร้างเสริมและรักษาระเบียบวินัย
5. เน้นการสร้างพลังร่วมเพื่อพิทักษ์รักษาสถาบันสำคัญของชาติ

เครื่องมือสำคัญของจิตวิทยามวลชน ได้แก่

1. การประชาสัมพันธ์ (Public relation)
2. การโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda)
3. การอบรมกล่อมเกลாத่างสังคม (Socialization)
4. การรื้อระดมทางสังคม (Mobilization)

จิตวิทยาเกี่ยวกับมวลชน

นันทิยา มั่งมี (2557) ได้กล่าวถึงจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับมวลชนไว้ดังนี้

1. มวลชนหรือฝูงชนที่มีพฤติกรรมร่วม มักชอบอารมณ์ความรู้สึกที่รุนแรงการสื่อสารในรูปแบบนี้ จึงต้องอาศัยความฉับฉิ่ง การยืนยันที่หนักแน่น เอาจริงเอาจัง การใช้เหตุผลเข้าเจรจา หวานล่อมมักไม่ได้ผล

2. การใช้การสร้างมโนภาพที่แจ่มชัด เพื่อให้กระทบใจมวลชนอย่างแรง เช่น การใช้ภาพเด็กผู้หญิงโดนระเบิดเสื้อผ้าเปลือยเปล่าในสงครามโลกครั้งที่สอง และเบื้องหลัง คือ ความโกลาหลของแสงไฟที่พวยพุ่ง

3. การทำตัวเป็นพวกที่มีค่านิยม ทรรสนะ ความเชื่อ ศรัทธา เช่นเดียวกับมวลชนที่เราสื่อสารด้วย เช่น การคาดผ้าขาวม้าที่เอวของนักการเมืองในขณะที่ทำการหาเสียงในภาคอีสาน

4. การนำผลของพฤติกรรมเสนอกลับอย่างรวดเร็วและเสนอซ้ำ ๆ เพื่อให้กระทบใจของมวลชนผู้รับสาร เช่น การนำเสนอข่าวออกทางวิทยุโทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์อย่างทันที มีภาพและเสียงประกอบ

5. หากเกิดความมงงงายต่อบุคคลและลัทธิความเชื่อต่าง ๆ ควรจัดการให้ความรู้แก่มวลชน โดยสื่อมวลชนหรือนักศึกษาที่วางตัวเป็นกลาง ไปจนถึงการที่รัฐบาลต้องยื่นมือเข้าโค่นล้มบุคคลลัทธิการเมืองหรือศาสนานั้น ๆ ที่มีส่วนทำให้คนมงงงาย

6. หากต้องนำมวลชนในกรณีเร่งด่วนฉุกเฉินหรือระยะสั้น เช่น การป้องกันสาธารณภัยที่เกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์วุ่นวายสับสนทางการเมือง ผู้นำมวลชนจะต้องเข้าร่วมมือปฏิบัติงานด่วน คำสั่งต้องรวดเร็ว พุดซ้ำโดยเว้นระยะให้คำพูดเข้าไปแทรกซึมในสมองของผู้รับสาร

7. ในกรณีผู้นำต้องการปลูกฝังแนวความคิดหรือความเชื่อบางอย่างลงในมวลชน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยเวลา ผู้นำต้องมีลักษณะที่ออกไปด้วยบารมี มีเกียรติประวัติเป็นที่ยอมรับนับถือยำเกรงแก่บุคคลทั่วไป

8. ผู้ชนจะรู้สึกกว่าตัวเองเป็นกลุ่ม ดังนั้น วิธีหนึ่งที่จะโน้มน้าวใจได้ผล คือ ผู้ชนจะต้องมีความรู้สึกเป็นปัจเจกบุคคลและจิตวิทยาที่จะโน้มน้าวใจให้ได้ผลดีที่สุด ก็คือ ความกลัว หมายถึง การชี้ให้เห็นถึงอันตรายหรือโทษ ถ้าไม่กระทำตาม อันเป็นการเร้าอารมณ์ให้มวลชนทำตามที่เราปรารถนา เมื่อใช้วิธีชี้ให้กลัวแล้ว ควรยืนยันด้วยว่าถ้ากระทำตามจะปราศจากภัยหรือโทษนั้น ๆ

ในส่วนต่อไปจะได้กล่าวถึงกลยุทธ์การใช้จิตวิทยามวลชน ขั้นตอนการทำงานมวลชน เทคนิคชี้นำมวลชน ตลอดจนการใช้จิตวิทยามวลชนในประเทศไทย มีรายละเอียดโดยสังเขป ดังนี้
กลยุทธ์การใช้จิตวิทยาที่เกี่ยวกับมวลชน อาจแบ่งกลยุทธ์การใช้จิตวิทยาที่เกี่ยวกับมวลชนตามลักษณะของกลุ่มมวลชน ดังนี้

1. กลุ่มมวลชนที่ไม่ได้มีการจัดตั้ง มีอยู่โดยธรรมชาติ เป็นการใช้อัตวิญญามวลชนของนักปกครองในภาวะปกติ ได้แก่ การบำบัดทุกข์บำรุงสุข ไม่ได้หมายถึงเฉพาะงานในหน้าที่ แต่หมายถึง ทุกกระทรวง ทบวง กรม ที่มีหน้าที่ในการสร้างความเจริญแก่ท้องถิ่น

กลยุทธ์ที่นักปกครองควรรู้ การเข้าถึงคน การรู้นิสัยใจคอ พื้นเพ สภาพพฤติกรรมที่เป็นอยู่ การอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงประชาชนเป็นหัวใจสำคัญของการปกครองและการใช้อัตวิญญามวลชน

มวลชน โดยมีหลักการให้บริการประชาชน คือ บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ บริการด้วยความรวดเร็ว บริการด้วยความถูกต้อง บริการด้วยความเสมอภาค การเข้าถึงงานลักษณะงานแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1 งานในสำนักงาน

1.2 งานนอกสำนักงาน

การปฏิบัติงานให้ได้สำเร็จ นักปกครองต้องรู้นโยบายของหน่วยเหนือ รู้กฎหมาย รู้ระเบียบแบบแผน และมีความคิดริเริ่ม

การเข้าถึงท้องที่ คือ การรู้ถึงลักษณะภูมิประเทศ อาชีพหลัก พฤติการณ์ของประชาชน ในแต่ละท้องที่และอาณาเขตติดต่อ

2. กลุ่มมวลชนที่มีการจัดตั้งเป็นองค์กรกำเนิดมวลชน เกิดโดยการจัดตั้งหรือเกิดขึ้น โดยรูปแบบอื่น เช่น ความไม่พอใจต่อสภาพที่เป็นอยู่ ลัทธิเอาอย่างการโฆษณาชวนเชื่อ ผู้นำ ทำกิจกรรมร่วมกันและความหวาดระแวง

ความสำคัญของมวลชน

1. เป็นผู้ชี้ชะตาสังคมและการเมืองในระดับต่าง ๆ
2. เป็นปัจจัยและเงื่อนไขแห่งการเปลี่ยนแปลง ทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม
3. ผู้ใดควบคุมมวลชนได้ผู้นั้น สามารถควบคุมประชาชนและนำมวลชนได้

ผู้ปฏิบัติงานมวลชน ได้แก่

1. ผู้ปฏิบัติงานมวลชนเต็มเวลา
2. ผู้ปฏิบัติงานมวลชนตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ

คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานมวลชน

1. เข้าใจในองค์การอย่างแจ่มชัด
2. ไวต่อความรู้สึกของมวลชนที่ติดต่อ
3. เป็นผู้ฟังที่ดี มีความอดทน
4. มีการเตรียมการล่วงหน้า
5. มั่นใจและเชื่อมั่นในองค์การ
6. มานะบากบั่น ไม่ท้อถอย
7. มีความเสียสละสูง
8. มีคุณลักษณะการเป็นผู้นำสูง

ขั้นตอนการทำงานมวลชน

วิธีที่ดีที่สุด คือ การปฏิบัติการอย่างจริงจังและต่อเนื่องสม่ำเสมอในภาวะปกติ การปฏิบัติงานมวลชนมีขั้นตอน ดังนี้

1. ติดต่อเข้าถึง แบ่งเป็น
 - 1.1 เข้าถึงโดยตรง
 - 1.2 ผ่านทางราชการ
 - 1.3 ผ่านผู้นำท้องถิ่น
 - 1.4 ผ่านองค์กรหรือกลุ่มที่มีอยู่แล้ว
 - 1.5 สร้างองค์การขึ้นมาเป็นศูนย์กลาง
 2. การเอาชนะจิตใจ จะต้องใช้แรงจูงใจเข้าช่วย ทั้งนี้ แรงจูงใจ เกิดจากเหตุ 3 ประการ ได้แก่
 - 2.1 ความเกลียด
 - 2.2 ความกลัว
 - 2.3 ความรัก
 3. การสร้างการศึกษาอบรม โดยการศึกษาอบรมมีหลายรูปแบบ เช่น
 - 3.1 การฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ
 - 3.2 การพูดปากต่อปาก
 - 3.3 การประชุม
 - 3.4 การแจกจ่ายเอกสาร
 - 3.5 การตอบโต้
 4. การใช้กำลัง การมอบหมายภารกิจ แบ่งได้เป็น
 - 4.1 ภารกิจที่มีต่อองค์กรภายใน
 - 4.2 ภารกิจที่มีองค์กรตามที่ได้รับมอบหมาย
- การติดตามผล แบ่งได้เป็น
1. ผู้รับผิดชอบหรือผู้ปฏิบัติงานมวลชนออกไปติดตามผลด้วยตนเอง
 2. ให้ผู้ปฏิบัติงานมวลชนในแต่ละพื้นที่สรุปรายงานและวิจารณ์ผลงานให้ผู้รับผิดชอบ

ทราบ

เทคนิคการชี้นำมวลชน มีหลายประการ ได้แก่

1. ต้องเข้าใจธรรมชาติของมวลชน
2. มีลักษณะสามารถดึงมวลชนได้

3. มีคุณธรรมและเป็นที่ยอมรับของมวลชน
4. ให้ความเป็นกันเอง
5. ไม่ขัดคอคนอย่างเถรตรง
6. การเป็นส่วนตัว
7. การประชุมเพื่อพบปะมวลชน
8. การให้มวลชนลงมติควรเป็นวิธีลงคะแนนลับ
9. ต้องมีความเหนือกว่าในบางลักษณะ
10. ระวังอย่าให้ข่าวสารถูกบิดเบือน
11. อาศัยเครื่องมือสื่อสารและระบบการสื่อสารที่ดี
12. อาศัยหลักมนุษยสัมพันธ์และการประชาสัมพันธ์ที่ดี
13. สร้างแกนนำขึ้นในหมู่บ้านหรือชุมชนเอาไว้
14. การปฏิบัติงานทางจิตวิทยามวลชนจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
15. ต้องสร้างความรู้สึกรักภักดีให้เกิดแก่หน่วยงานอย่างถาวร
16. ผู้นำมวลชนต้องพัฒนาความรู้ความสามารถในเชิงการพูด
17. พื้นฟูส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมและศาสนาของท้องถิ่น
18. ต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความจริงใจให้เกียรติผู้อื่น

การใช้จิตวิทยามวลชนในประเทศไทย

การนำจิตวิทยามวลชนมาใช้ในประเทศไทย

1. จิตวิทยามวลชนไม่ใช่ของใหม่ แต่ได้มีการปฏิบัติและวิวัฒนาการมาในสังคมแต่โบราณกาลพร้อมมนุษยชาติ
2. ทฤษฎีเก่าแก่ของนักรัฐศาสตร์ที่ชี้ให้เห็นถึงแนวความคิดในการใช้จิตวิทยาในการปกครองได้อย่างชัดเจน คือ ทฤษฎีเทวสิทธิ์
3. ความเป็นมาของจิตวิทยามวลชนในประเทศไทยได้มีการนำมาใช้นานมาแล้วพัฒนาอย่างจริงจังเป็นระบบ และใช้หลักวิชาการเข้ามาศึกษาวิเคราะห์วิจัยหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้ยุติลง
4. การใช้จิตวิทยามวลชนยุคแรก ๆ เป็นเครื่องมือในการปกครองที่เน้น “ตัวผู้นำ” โดยพยายามปลุกฝังว่ามีอำนาจบารมี ใช้หลักความเชื่อทางศาสนาเข้ามาช่วยในการสร้างจิตวิทยามวลชนในยุคหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นจิตวิทยาที่เน้นแบบแผนเป็นระบบมากขึ้น เน้นที่การปฏิบัติต่อกันระหว่างลัทธิการปกครองสองฝ่าย คือ ลัทธิคอมมิวนิสต์และลัทธิเสรีประชาธิปไตย ใช้จิตวิทยามวลชนเพื่อดึงมวลชนเข้าไปเป็นพวกตน

สาเหตุของการนำจิตวิทยามวลชนมาใช้ในประเทศไทยในยามปกติ ใช้เป็นเครื่องมือในการปกครองสังคมประเทศให้เกิดความสงบสุขในยามคับขัน ใช้ช่วยในด้านการสร้างพลังประชาชนในการต่อสู้เพื่อเอาชนะศัตรู

ความจำเป็นที่ต้องนำจิตวิทยามวลชนมาใช้ในประเทศไทย

1. ด้านความสงบเรียบร้อยของสังคม
2. ด้านความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ
3. ด้านการพัฒนาประเทศชาติ
4. ด้านความเป็นชาตินิยม
5. ด้านการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสังคมเพื่อชีวิตใหม่ที่ดี

ผลกระทบของการใช้จิตวิทยามวลชนที่มีต่อสังคม อาจแบ่งได้เป็นผลดี ผลเสีย และข้อจำกัด มีรายละเอียดดังนี้

ผลดี

1. ช่วยแก้ปัญหาและยับยั้งความอลเวงสับสนในสังคม
2. สร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ล่อแหลมและห่างไกล
3. ใช้สร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่มมวลชนต่าง ๆ
4. ใช้ต่อต้านเหตุร้ายและป้องกันการแทรกซึมของการก่อการร้าย
5. ใช้ในการสร้างภูมิคุ้มกันภัยในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนและช่วยเหลือ

ก่อกวนกัน

6. ใช้รณรงค์เพื่อเสริมสร้างสังคมและประเทศชาติ
7. ก่อให้เกิดกำลังใจและขวัญที่ดีในหมู่มวลชน
8. เป็นเครื่องมือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในสังคม
9. ใช้เสริมสร้างความมั่นคงทางการเมือง เศรษฐกิจ การทหาร และการพัฒนา

ประชาธิปไตย

10. เสริมสร้างความเป็นชาตินิยมและวินัยของคนในชาติ

ผลเสีย

1. อาจก่อให้เกิดความหวาดระแวง 'ไม่'ไว้วางใจ หากใช้ฟุ่มเฟือยจนเกินไป
2. หากการก่อตัวของกลุ่มพลังมวลชนเกิดจากการบิดเบือนข้อเท็จจริงและแอบอ้าง จะกลายเป็นฝูงชนที่ควบคุมไม่ได้แล้วจะทำให้ควบคุมลำบากและยุ่งยากในการสลายมวลชน
3. อาจก่อให้เกิดการแตกแยกระหว่างกลุ่มพลังมวลชนแต่ละกลุ่ม

ข้อจำกัด

1. ขาดหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง ทำให้เกิดการไม่ประสานงาน
2. ระบบการสื่อสารและเครื่องมืออุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ ยังไม่ทันสมัยและแพร่หลาย

เท่าที่ควร

3. บุคลากรที่ปฏิบัติงานมวลชนส่วนใหญ่ยังมีคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน
4. กลุ่มมวลชนมีเป้าหมายที่หลากหลายแตกต่างกัน
5. วิธีการดำเนินการยังไม่แยกสาย กลุ่มเป้าหมายมักรู้กัน
6. ประชาชนมักมองว่าการดำเนินการทางจิตวิทยามวลชนเป็นสิ่งที่ไม่ดี ทำให้เกิด

ความระแวง ตั้งข้อสงสัย

7. ค่านิยมและวัฒนธรรมไทย ทำให้คนไทยไม่ค่อยตื่นตัว มีกวางเฉย กระตุ้นไม่ค่อยได้ผล
8. ผู้ปฏิบัติงานจิตวิทยามวลชนต้องใช้ความอดทนสูง จึงมักใจร้อน ทำให้เกิดผลเสีย
9. ช่วงการปฏิบัติงานจิตวิทยามวลชนบางกลุ่มบางอาชีพมักจะสั้นเกินไป ทำให้ขาด

ความต่อเนื่อง ผู้มาใหม่ก็ต้องเริ่มใหม่ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายมวลชนเองและผู้ปฏิบัติงานมวลชน

บทสรุป

ในปัจจุบันมีการรวมตัวกันของคนจำนวนมาก อาจอยู่ในรูปขององค์กรหรือไม่ได้มีการจัดตั้งเป็นองค์กรก็ตาม มีการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการดำเนินจิตวิทยามวลชน ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การโฆษณาชวนเชื่อ การอบรมกล่อมเกลாதงสังคม และการเร้าระดมทางสังคม ทั้งนี้เจ้าหน้าที่หรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องมีความจำเป็นอย่างยิ่งควรต้องรู้ถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้จิตวิทยามวลชน เช่น จิตวิทยาที่เกี่ยวกับมวลชน ตลอดจนกลยุทธ์และขั้นตอนการทำงานด้านจิตวิทยามวลชน เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของทางราชการหรือของหน่วยงานต้นสังกัด

ข้อมูลทั่วไปของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด

ประวัติความเป็นมา

เนื่องจากในพื้นที่จังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราด มีการตั้งหน่วยปฏิบัติงานในพื้นที่หลายหน่วยงาน โดยมีกองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด ปฏิบัติภารกิจในการป้องกันชายแดนและกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน ปฏิบัติภารกิจในการรักษาความมั่นคงภายใน ซึ่งกองทัพเรือเป็นหน่วยรับผิดชอบในการปฏิบัติของทั้งสองหน่วยงานดังกล่าว กองบัญชาการทหารสูงสุด จึงสั่งการให้กองทัพเรือจัดตั้งกองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด (กปช.จต.) ขึ้นเมื่อ 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 เพื่อควบคุมบังคับบัญชากำลังทั้งสิ้นที่ปฏิบัติในพื้นที่ ทั้งด้านการป้องกันชายแดนและ

การรักษาความมั่นคงภายใน โดยมีผู้บัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด (ผบ.กปช.จต.) เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ มีอำนาจหน้าที่ในการสั่งการใช้กำลังและควบคุมบังคับบัญชากำลังทหาร, ตำรวจ, อาสาสมัครดินแดน, ราษฎรอาสาสมัครต่าง ๆ และกำลังอื่น ๆ ที่ปฏิบัติการในพื้นที่จังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราด ภารกิจของกองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด ปฏิบัติภารกิจในการป้องกันชายแดนทั้งทางบกและทางทะเล อำนาจการในการปกครองพื้นที่ ควบคุมรักษาระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายทั้งปวง ในพื้นที่จังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราด เพื่อรักษาอธิปไตยและความมั่นคงของชาติ

หมวดปฏิบัติการจิตวิทยา ตั้งขึ้นมาในปี พ.ศ. 2523 เป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด มีภารกิจสนับสนุนตามนโยบายของหน่วยในการปฏิบัติการจิตวิทยา จึงมีความจำเป็นเพื่อเร่งสร้างความเข้าใจอันดีต่อกลุ่มเป้าหมาย และเสริมสร้างความสำเร็จต่อภารกิจของหน่วยทหารในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา

ที่ตั้งอาณาเขต

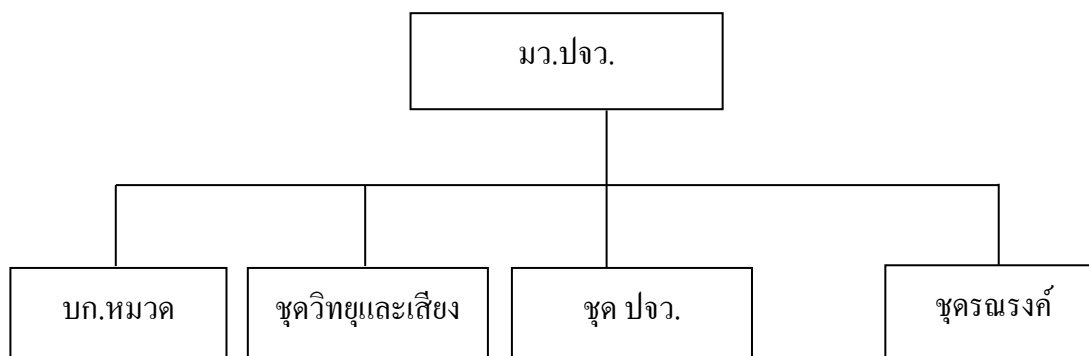
ในระยะแรกกองบัญชาการกองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด ตั้งอยู่ที่ค่ายกรมหลวงชุมพร อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี และเริ่มปฏิบัติการตั้งตั้งแต่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2513 ต่อมาในปี พ.ศ. 2518 สถานการณ์ในประเทศกัมพูชาเปลี่ยนแปลงไป เมื่อกำลังของพรรคคอมมิวนิสต์เข้าครอบครองอินโดจีน ตั้งแต่วันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2518 รัฐบาลพลพต ทำการปกครองประเทศด้วยความรุนแรง ทำให้ราษฎรชาวกัมพูชาอพยพหนีภัยเข้ามายังประเทศไทยเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านจังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราด ดังนั้น เพื่อให้การควบคุมบังคับบัญชาหน่วยกำลังในพื้นที่เป็นไปโดยใกล้ชิดและสามารถติดตามสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง กองบัญชาการกองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด จึงย้ายที่ตั้งจากค่ายกรมหลวงชุมพร อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มาเข้าที่ตั้งบริเวณค่ายตากสิน อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ตั้งแต่วันที่ 18 เมษายน พ.ศ. 2518 เป็นต้นมา

นโยบายการปฏิบัติงาน

หมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด มีแนวทางการปฏิบัติงานตามนโยบาย โดยได้จัดทำแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วย โดยใช้สื่อโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การปฏิบัติการจิตวิทยาให้ข้อมูลข่าวสาร และปลูกจิตสำนึก ปลูกฝังอุดมการณ์ต่าง ๆ เพื่อรณรงค์ต่อกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์
2. ด้านการรณรงค์สร้างความรักความสามัคคี
3. ด้านการเทิดทูนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
4. ด้านการปฏิบัติการจิตวิทยามวลชน

การประกอบกำลัง
อัตราบรรจุ 45 นาย (น.5, ป.29, พลฯ 5, ลูกจ้าง 6)



1. ผบ.มร.
2. รอง ผบ.มว.
3. พันจ่าประจำ มว.
4. เสมียน
5. พลลูกมือ

1. พันจ่า จนท.เสียง
2. จนท.ควบคุมเสียง

1. หน.ชุด ปจว.
2. พันจ่าแถลงข่าว
3. จ่าฉายภาพ
4. พลขับ

1. หน.ชุด
2. นักดนตรี
3. นักแสดง

ภาพที่ 2 การบังคับบัญชาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา

วัตถุประสงค์

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงในพื้นที่เป้าหมาย รวมทั้งให้การสนับสนุนเป็นส่วนร่วมกับหน่วยต่าง ๆ เมื่อได้รับการร้องขอตามแผนการปฏิบัติ

ประชากร

งบประมาณปี พ.ศ. 2557 (ตุลาคม 2556-ตุลาคม 2557) มีจำนวน 45 คน

อัตรากำลัง อัตราบรรจุ 45 คน นายทหาร 5 คนประทวน 29 คนพลทหาร 5 คน ลูกจ้าง 6 คน

ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ชายแดน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ประวัติความเป็นมา

อำเภอโป่งน้ำร้อนประกอบด้วยตำบลจำนวน 5 ตำบล ได้แก่ 1) ตำบลทับไทร 2) ตำบลโป่งน้ำร้อน 3) ตำบลหนองตากง 4) ตำบลเทพนิมิต และ 5) ตำบลคลองใหญ่ ประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่เกือบทั้งหมด นับถือศาสนาพุทธ

ประชากรอำเภอโป่งน้ำร้อน

สถิติประชากรอำเภอโป่งน้ำร้อนมีทั้งหมด 42,976 คน แบ่งเป็น

1. ตำบลทับไทร	จำนวนประชากร	12,761	คน
2. ตำบลโป่งน้ำร้อน	จำนวนประชากร	10,888	คน
3. ตำบลหนองตากง	จำนวนประชากร	9,412	คน
4. ตำบลเทพนิมิต	จำนวนประชากร	5,063	คน
5. ตำบลคลองใหญ่	จำนวนประชากร	4,852	คน

สภาพทั่วไป

อำเภอโป่งน้ำร้อน ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของจังหวัดจันทบุรี ห่างจากตัวจังหวัดจันทบุรี ประมาณ 42 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 276 กิโลเมตร มีพื้นที่ติดต่อแนวชายแดน ประเทศกัมพูชา ประมาณ 69 กิโลเมตร

ทิศเหนือ	ติดกับ อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี
ทิศใต้	ติดกับ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี และอำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด
ทิศตะวันออก	ติดกับ จังหวัดพระตะบองและเมืองไพลิน (ประเทศกัมพูชา)
ทิศตะวันตก	ติดกับอำเภอเขาคิชฌกูฏ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบสลับภูเขาและที่ราบลูกคลื่น โดยภูมิประเทศด้านทิศเหนือและตะวันออกเป็นที่ราบสลับที่สูง และพื้นที่ป่าไม้อยู่ในเขตอนุรักษ์พันธุ์สัตว์ป่าคลองเครือหวายเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งเป็นต้นกำเนิดของคลองเครือหวายและคลองโป่งน้ำร้อน ด้านตะวันตกมีเทือกเขาสูง ได้แก่ เทือกเขา สอยดาว ซึ่งเป็นเขตป่าต่อเนื่องระหว่าง อำเภอโป่งน้ำร้อน อำเภอสอยดาว และอำเภอเขาคิชฌกูฏ และเป็นแหล่งต้นน้ำที่สำคัญของจังหวัด ได้แก่ แม่น้ำจันทบุรีและลำคลองต่าง ๆ



ภาพที่ 3 แผนที่อำเภอโป่งน้ำร้อน

สภาพพื้นที่

อำเภอโป่งน้ำร้อนมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 997.29 ตร.กม. หรือประมาณ 660,298.06 ไร่ จัดอยู่ในพื้นที่ลุ่มน้ำโดนเลสาล ซึ่งมีพื้นที่ลุ่มน้ำทั้งหมด 4,150 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยลุ่มน้ำหลัก 8 ลุ่มน้ำที่สำคัญ ได้แก่ ลุ่มน้ำสะโดน ลุ่มน้ำห้วยตะเคียน ลุ่มน้ำห้วยนางาม ลุ่มน้ำห้วยพรมโหด ลุ่มน้ำคลองพระพุทธร ลุ่มน้ำคลองโป่งน้ำร้อน แหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญของอำเภอโป่งน้ำร้อนที่ใช้ในการอุปโภคบริโภคและใช้ในการเกษตร ได้แก่ อ่างเก็บน้ำคลองพระพุทธร (คลองพังอน) กำเนิดจากภูเขาสอยดาวไหลลงสู่ประเทศกัมพูชา คลองตานี ซึ่งมีกำเนิดจากภูเขาสอยดาวได้ใช้ประโยชน์ด้านการเกษตรและกรบริโภค

การปกครอง

แบ่งการปกครองท้องที่ ออกเป็น 5 ตำบล 47 หมู่บ้าน ได้แก่

- | | |
|-------------------------------|-------------|
| 1. ทับไทร (Thap Sai) | 9 หมู่บ้าน |
| 2. โป่งน้ำร้อน (Pong Nam Ron) | 13 หมู่บ้าน |
| 3. หนองตาคง (Nong Ta Khong) | 10 หมู่บ้าน |
| 4. เทพนิมิต (Thep Nimit) | 8 หมู่บ้าน |
| 5. คลองใหญ่ (Khlong Yai) | 7 หมู่บ้าน |

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

1. มีเทศบาล 4 แห่ง คือ
 - 1.1 เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน
 - 1.2 เทศบาลตำบลคลองใหญ่
 - 1.3 เทศบาลตำบลหนองตาคง
 - 1.4 เทศบาลตำบลทับไทร
2. องค์การบริหารส่วนตำบล มี 2 แห่ง
 - 2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน
 - 2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

ลักษณะสำคัญตามชายแดนอำเภอโป่งน้ำร้อน

เป็นการค้าในรูปแบบต่าง ๆ ของประชาชนหรือผู้ประกอบการค้าที่มีภูมิลำเนาหรือพรมแดนติดต่อกับประเทศกัมพูชาได้ทำการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าระหว่างกัน โดยมีมูลค่าครั้งละไม่มากนัก ส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าจำเป็นที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น สินค้าอุปโภค สินค้าเกษตร สินค้าที่หาได้จากธรรมชาติ เป็นต้น

การค้าชายแดนระหว่างไทยกับกัมพูชา มีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

1. มีลักษณะทั้งในรูปแบบการค้าชายแดนที่แท้จริง คือ เป็นการซื้อขายระหว่างคนในพื้นที่ที่อาศัยอยู่บริเวณจังหวัดชายแดน
2. มีรูปแบบคล้ายกับการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งไม่ได้มีการทำการค้าขายเฉพาะกลุ่มผู้ค้าภายในพื้นที่บริเวณชายแดนเท่านั้น แต่ประกอบด้วยผู้ค้าจากส่วนกลางและที่อื่น ๆ เข้ามาดำเนินการค้าขายผ่านชายแดน

จุดการค้าชายแดนระหว่างไทยกับกัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

จุดผ่านแดนถาวร

1. บ้านฝักกาด อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี-บ้านคลองจะกร้อม อำเภอไพลิน จังหวัดพระตะบอง
2. บ้านแหลม อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี-บ้านกัมเรียง อำเภอไพลิน จังหวัดพระตะบอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชาติรี เศรษฐกร (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนและข้าราชการที่อาศัยในพื้นที่ต่อโครงการทักษิณพัฒนา ศึกษาเฉพาะกรณี สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัย พบว่า

ประชาชนและข้าราชการที่อาศัยในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจต่อโครงการทักษิณพัฒนาในระดับมาก สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อโครงการดังกล่าว และยังได้ทราบลักษณะของประชาชน โดยเฉพาะชาวไทยมุสลิมในจังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาสว่า แม้จะเคร่งศาสนา แต่ก็มีความทันสมัยและยอมรับต่อโครงการทักษิณพัฒนาในทุก ๆ แผนงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของนักวิจัยเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่สรุปว่า แม้ชาวไทยมุสลิมจะมีความโน้มเอียงไปในทางอนุรักษนิยมและเคร่งครัดศาสนา หากไม่เกี่ยวข้องกับหลักศาสนาแล้ว ชาวไทยมุสลิมจะมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับโครงการพัฒนาใหม่ ๆ ของรัฐได้ ทั้งนี้เพื่อความอยู่รอด และต้องไม่กระทบกระเทือนต่อศาสนาอิสลาม

สมเกียรติ ศรีประเสริฐ (2545) ได้ศึกษาบทบาทของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ในการแก้ปัญหาความมั่นคงจังหวัดชายแดนใต้ ผลการวิจัยพบว่า ผลการดำเนินงานของ ศอ.บต. ตลอดระยะเวลา 20 ปีที่ผ่านมา สามารถลดความรุนแรงของปัญหาด้านความมั่นคงและปัญหาด้านสังคมจิตวิทยา คือ ความหวาดระแวงไม่เข้าใจกัน แต่ปัญหาด้านเศรษฐกิจในเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานและการเพิ่มรายได้ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านที่มีอาณาเขตติดต่อกับห้าจังหวัดชายแดนภาคใต้

คมสัน ผดุง (2547) ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเองในสถานการณ์ปัจจุบัน กรณีศึกษา หมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง กิ่งอำเภอมะนัง จังหวัดสตูล พบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนต่อหมู่บ้าน อพป. ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อหมู่บ้าน อพป. อยู่ในระดับปานกลาง หรือมีความพอใจในระดับหนึ่งต่อหมู่บ้าน อพป. ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลกับทัศนคติในการดำเนินงานหมู่บ้าน อพป. พบว่า ปัจจัยทางด้านอายุ ศาสนา รายได้ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการดำเนินงานหมู่บ้าน อพป. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ อาชีพ การศึกษา และสถานภาพทางสังคม ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติของความสัมพันธ์กับทัศนคติในการดำเนินงานหมู่บ้าน

นิพา ทรัพย์ (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานและมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจตระเวนชายแดน กรณีศึกษา กองกำกับการของตำรวจตระเวนชายแดนที่ 43 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานและมวลชนสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี มีการศึกษาในระดับ ป. 4-ป. 6 และมีสถานภาพสมรส นับถือศาสนาอิสลามเป็นส่วนใหญ่ อาศัยอยู่ในชุมชนชานเมือง/ ชนบท ในครอบครัวมีสมาชิกภายในบ้าน 4-6 คน และส่วนใหญ่อยู่ในชุมชน 21 ปีขึ้นไป

ศิวะ ประจักษ์แก้ว (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยบัญชาการรักษาดินแดน กรณีศึกษา: กองบริการหน่วยบัญชาการรักษาดินแดน

พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้าราชการกองบริการหน่วยบัญชาการรักษาดินแดนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บัญชา ลักษณะของงานที่ทำ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน/ เงินเดือน/สวัสดิการ และความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กองบริการหน่วยบัญชาการรักษาดินแดน มีสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี ทั้งด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งได้แก่ อาคารสำนักงานที่มีความทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

สวัสดี อมรวิวัฒน์ (2532, หน้า 96) ได้ศึกษาถึงบทบาทของโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์กับการพัฒนาสังคม ผลการศึกษาพบว่า อุปสรรคที่สำคัญในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือ การไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชน เพราะฉะนั้น จึงมีความจำเป็นต้องแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน เพื่อที่จะได้ให้ประชาชนมาฝึกอบรมในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อีกทั้งยังเป็นการสร้างความเข้าใจอันดี ความเชื่อมั่นและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชน ซึ่งการดำเนินงานและปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ มีเป้าหมายอยู่ที่การให้ชุมชนและประชาชนมีความสามารถในการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และความมั่นคงในระดับพื้นฐานของตนเองได้

ประเสริฐ สุขสมบูรณ์ (2529) พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ประการหนึ่งก็คือ ปัจจัยด้านบุคคล ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานมวลชนสัมพันธ์เป็นอย่างดี รวมทั้งมีการพัฒนาคุณธรรมและมีพฤติกรรมที่ดีด้วย เพื่อให้ประชาชนเกิดภาพพจน์และสร้างศรัทธาที่มีต่อตำรวจและงานมวลชนสัมพันธ์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา ในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำนวนประชากร 42,976 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ คือ ใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยประชาชนในพื้นที่ชายแดน ไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี รวมจำนวน 42,976 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งแทนค่า ตามสูตรได้ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้เท่ากับ 0.05

โดยแทนค่าลงในสูตรดังนี้

$$n = \frac{42,976}{1 + (42,976 \times 0.05)^2}$$

$$n = 396$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว จึงสุ่มตัวอย่างแบบที่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Probability sampling) ผู้ศึกษาได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) การสุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นเป็นแบบสัดส่วน เป็นการเก็บตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น โดยเทียบกับจำนวนประชากรตามสูตร ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 การคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม

จำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม	แทนค่าในสูตร	จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม
ตำบลทับไทร	$396 \times 12,761 / 42,976$	117
ตำบลโป่งน้ำร้อน	$396 \times 10,888 / 42,976$	100
ตำบลหนองตากง	$396 \times 9,412 / 42,976$	87
ตำบลเทพนิมิต	$396 \times 5,063 / 42,976$	47
ตำบลคลองใหญ่	$396 \times 4,852 / 42,976$	45
รวม		396

หลังจากได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มแล้ว ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยใช้วิธีการจับฉลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด

กรณีศึกษา: พื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ตามรายการ (Check-list) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด กรณีศึกษา: พื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกได้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์
2. ด้านการรณรงค์สร้างความรักความสามัคคี
3. ด้านการเกิดทุนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
4. ด้านการปฏิบัติการจิตวิถยามวลชน

เป็นแบบสอบถามที่ให้แสดงความคิดเห็นตามระดับความคิดเห็น มี 4 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating scale) จำนวน 18 ข้อ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 4 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 3 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติการจิตวิทยาต่าง ๆ โดยนำมาเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด กรณีศึกษา: ในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยกำหนดรายละเอียดคำถามตามความมุ่งหมายที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอที่ปรึกษางานนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาและการใช้ภาษา

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยให้ตรงตามเนื้อหาการใช้ถ้อยคำสำนวน ความชัดเจนในข้อคำถามและครอบคลุมเรื่องที่ต้องการศึกษา โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

3.1 นาวาเอก มงคล ประยูรสุข ตำแหน่ง รองเสนาธิการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด รองเสนาธิการกองกำลัง ด้านจันทบุรีและตราด

3.2 นาวาเอก สมรภูมิ จันทโท ตำแหน่ง หัวหน้ากองกำลังพลป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด

3.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ตำแหน่ง อำนวยการศูนย์ การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มประชาชนที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์เพื่อหา ค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่า ความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.957 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง ใช้เก็บข้อมูลจริงได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอความอนุเคราะห์ เก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

2. ขอความร่วมมือจากประชาชนในหมู่บ้านในบริเวณพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ดำเนินการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำ แบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากประชาชน

3. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้ส่งจำนวนแบบสอบถาม 396 ชุด สามารถเก็บคืน และตรวจสอบความสมบูรณ์ได้จำนวน 396 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติภารกิจของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด กรณีศึกษา: พื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์โดยการหา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีค่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย อ้างอิงจากคู่มือการทำปัญหาพิเศษ สำหรับนิสิตหลักสูตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา 2551 ใช้เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ (Criterion reference) กรณีแบ่งเป็น 4 ระดับ กำหนดค่าคะแนนของคำตอบไว้แน่นอน คือ ค่าคะแนนมากที่สุด, ค่าคะแนนมาก, ค่าคะแนนน้อย และค่าคะแนนน้อยที่สุด ซึ่งการหาค่าระดับเกณฑ์การแปลผล โดยมีวิธีการดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.26-4.00 หมายถึง ฟังพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.25 หมายถึง ฟังพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.76-2.50 หมายถึง ฟังพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.75 หมายถึง ฟังพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา ภูมิศึกษา: พื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา จำแนกตามตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านบริเวณพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา ภูมิศึกษา: พื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (396)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	165	41.67
หญิง	231	58.33
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	21	5.30
21-30 ปี	101	25.50
31-40 ปี	134	33.84
41-50 ปี	94	23.74
51 ปีขึ้นไป	46	11.62

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (396)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา	157	39.65
ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา	74	18.69
ปริญญาตรี	128	32.32
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	37	9.34
4. อาชีพ		
นักเรียน/ นักศึกษา	27	6.82
ธุรกิจส่วนตัว	48	12.12
รับจ้าง/ ลูกจ้าง	92	23.23
พนักงานบริษัท	7	1.77
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	125	31.57
เกษตรกร/ ทำสวน	97	24.49
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	64	16.16
5,001-10,000 บาท	113	28.54
10,001-15,000 บาท	95	23.99
15,001 บาทขึ้นไป	124	31.31

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.33 และเพศชาย ร้อยละ 41.67 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 33.84 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 25.51 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 23.74 อายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 11.62 และอายุต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 5.30 ศึกษาระดับประถมศึกษาหรือมัธยมศึกษา ร้อยละ 39.65 รองลงมา ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 32.32 ศึกษาระดับ ปวช. หรือ ปวส. หรืออนุปริญญา ร้อยละ 18.69 และศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 9.34 ตามลำดับ มีอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 31.57 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกรหรือทำสวน ร้อยละ 24.49 อาชีพรับจ้างหรือลูกจ้าง ร้อยละ 23.23 อาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 12.12 อาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 1.77 และอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา

ร้อยละ 6.82 ตามลำดับ รายได้ต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 31.31 รองลงมา คือ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 28.54 รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 23.99 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 16.16 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนต่อความพึงพอใจด้านการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์

ด้านการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนอย่างทั่วถึง	80 (20.20)	230 (58.08)	70 (17.68)	16 (4.04)	2.94	0.73	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่จัดการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการป้องกันหมู่บ้านให้กับอาสาสมัครในชุมชนอย่างต่อเนื่อง	84 (21.21)	222 (56.06)	75 (18.94)	15 (3.79)	2.94	0.74	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่จัดการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเยาวชนมีความเหมาะสม	117 (29.55)	206 (52.02)	64 (16.16)	9 (2.27)	3.08	0.74	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่ในชุมชนและช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ	107 (27.02)	212 (53.54)	63 (15.91)	14 (3.54)	3.04	0.76	มาก	2
ภาพรวม					3.00	0.65	มาก	

จากตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนต่อความพึงพอใจด้านการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.00$, $SD = 0.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของความพึงพอใจ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่จัดการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเยาวชน มีความเหมาะสม เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.08$, $SD = 0.74$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่

ในชุมชนและช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.04$, $SD = 0.76$) เจ้าหน้าที่ที่ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 2.94$, $SD = 0.73$) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่จัดการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการป้องกันหมู่บ้านให้กับอาสาสมัครในชุมชนอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.94$, $SD = 0.74$)

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนต่อความพึงพอใจด้านการรณรงค์สร้างความรักความสามัคคี

ด้านการรณรงค์สร้างความรักความสามัคคี	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมการแข่งขันกีฬาภายในชุมชนให้ประชาชนมีส่วนร่วมสร้างความรักความสามัคคี มีความเหมาะสม	107 (27.02)	197 (49.75)	81 (20.45)	11 (2.78)	3.01	0.76	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมและนันทนาการในชุมชน เช่น การเข้าค่ายฝึกอบรม การแสดงดนตรี การแสดงประกอบเพลง มีความเหมาะสม	94 (23.74)	193 (48.74)	90.00 (22.73)	19 (4.80)	2.91	0.80	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่รณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในงานประเพณีวัฒนธรรมที่ดิงามของชุมชนอย่างต่อเนื่อง	115 (29.04)	200 (50.51)	72 (18.18)	9 (2.27)	3.06	0.74	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมการรณรงค์การปรองดอง ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของประชาชนในชุมชน	117 (29.55)	195 (49.24)	76 (19.19)	8 (2.02)	3.06	0.75	มาก	2
ภาพรวม					3.01	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนต่อความพึงพอใจด้านการรณรงค์สร้างความรักความสามัคคี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของความพึงพอใจพบว่า เจ้าหน้าที่รณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในงานประเพณีวัฒนธรรมที่ดิงามของชุมชนอย่างต่อเนื่อง เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.06$, $SD = 0.74$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมการรณรงค์ การปรองดอง ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของประชาชนในชุมชน ($\bar{X} = 3.06$, $SD = 0.75$) เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมการแข่งขันกีฬาภายในชุมชนให้ประชาชนมีส่วนร่วม

สร้างความสามัคคี มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.76$) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมและนันทนาการในชุมชน เช่น การเข้าค่ายฝึกอบรม การแสดงดนตรี แสดงประกอบเพลง มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 2.91$, $SD = 0.80$)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนต่อความพึงพอใจด้านการเกิดทุนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์

ด้านการเกิดทุนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรม สร้างความรักชาติ เช่น การให้ ความรู้เกี่ยวกับการเสียดินแดน ของประเทศไทยและความสำคัญ ของธงชาติไทย เป็นต้น	150 (37.88)	184 (46.46)	46 (11.62)	16 (4.04)	3.19	0.79	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมทำนุบำรุง ศาสนาในชุมชน เช่น การสร้างวัด การทำบุญทอดกฐินอย่างต่อเนื่อง	134 (33.84)	194 (48.99)	61 (15.40)	7 (1.77)	3.15	0.74	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมในวันสำคัญ ของสถาบันพระมหากษัตริย์ เช่น วันพ่อแห่งชาติ วันแม่แห่งชาติ มีความเหมาะสม	178 (44.95)	184 (46.46)	31 (7.83)	3 (0.76)	3.36	0.66	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรม เฉลิมพระเกียรติ เพื่ออนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การปลูกป่า ในพื้นที่มีอย่างต่อเนื่อง	124 (31.31)	188 (47.47)	77 (19.44)	7 (1.77)	3.08	0.76	มาก	4
ภาพรวม					3.20	0.61	มาก	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนต่อความพึงพอใจด้านการเกิดทุนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของความพึงพอใจพบว่า เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมในวันสำคัญของสถาบันพระมหากษัตริย์ เช่น วันพ่อแห่งชาติ วันแม่แห่งชาติ มีความเหมาะสม เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.66$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมสร้างความรักชาติ เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับการเสียดินแดนของประเทศไทยและความสำคัญของธงชาติไทย เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.79$) เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมทำนุบำรุงศาสนาในชุมชน เช่น การสร้างวัด การทำบุญทอดกฐิน อย่างต่อเนื่อง

($\bar{X} = 3.15$, $SD = 0.74$) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติเพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การปลูกป่าในพื้นที่มีอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.08$, $SD = 0.76$)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชนต่อความพึงพอใจด้านการปฏิบัติการจิตวิถยามวลชน

ด้านการปฏิบัติการจิตวิถยามวลชน	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภารกิจทางทหาร ข่าวสารทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ถูกต้องให้กับประชาชนผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุกระจายเสียง การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	117 (29.55)	196 (49.49)	74 (18.69)	9 (2.27)	3.06	0.76	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่จัดอบรมเสริมสร้างพลังร่วมของประชาชนในชุมชน เพื่อพิทักษ์รักษาสถาบันสำคัญของชาติ	116 (29.29)	197 (49.75)	74 (18.69)	9 (2.27)	3.06	0.75	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่จัดอบรมพลังประชาชน เพื่อป้องกันปัญหาตามแนวชายแดน เช่น ปัญหาเสพติด ปัญหาการค้าไม้ ปัญหาอาชญากรรมมือขี้ฉ้อ	123 (31.06)	199 (50.25)	64 (16.16)	10 (2.53)	3.09	0.75	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่จัดประชุมให้ข้อมูลข่าวสารต่อประชาชนและผู้นำชุมชน เช่น การประชุวมในหมู่บ้าน มืออย่างทั่วถึง	102 (25.76)	195 (49.24)	91 (22.98)	8 (2.02)	2.99	0.75	มาก	6
5. เจ้าหน้าที่จัดโครงการฝึกอบรมสร้างคนดีพัฒนาคุณภาพของประชาชนในชุมชนและรักษาระเบียบวินัยอย่างต่อเนื่อง	106 (26.77)	192 (48.48)	90 (22.73)	8 (2.02)	3.00	0.76	มาก	5
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจและจริงจังอย่างสม่ำเสมอ	154 (38.89)	190 (47.98)	48 (12.12)	4 (1.01)	3.24	0.70	มาก	1
ภาพรวม					3.08	0.64	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชาชน ต่อความพึงพอใจด้านการปฏิบัติการจิตวิถยามวลชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.08, SD = 0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจและจริงใจอย่างสม่ำเสมอ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.24, SD = 0.70$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่จัดอบรมพลังประชาชน เพื่อป้องกันปัญหาตามแนวชายแดน เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาการตัดไม้ ปัญหาอาชญากรรมมืออย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.09, SD = 0.75$) เจ้าหน้าที่จัดอบรมเสริมสร้างพลังร่วมของประชาชนในชุมชน เพื่อพิทักษ์รักษาสถาบันสำคัญของชาติ ($\bar{X} = 3.06, SD = 0.75$) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภารกิจทางทหาร ข่าวสารทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ถูกต้องให้กับประชาชนผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุกระจายเสียง การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.06, SD = 0.76$) เจ้าหน้าที่จัดโครงการฝึกอบรมสร้างคนดีพัฒนาคุณภาพของประชาชนในชุมชนและรักษาระเบียบวินัยอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.00, SD = 0.76$) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่จัดประชุมให้ข้อมูลข่าวสารต่อประชาชนและผู้นำชุมชน เช่น การประชามติในหมู่บ้านมืออย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 2.99, SD = 0.75$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยาในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์	3.00	0.65	มาก	4
2. ด้านการรณรงค์สร้างความรักความสามัคคี	3.01	0.67	มาก	3
3. ด้านการเทิดทูนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	3.20	0.61	มาก	1
4. ด้านการปฏิบัติการจิตวิถยามวลชน	3.08	0.64	มาก	2
ภาพรวม	3.07	0.58	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.07, SD = 0.58$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านการเทิดทูนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เป็นอันดับที่ 1 ($\bar{X} = 3.20, SD = 0.61$) รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติการจิตวิถยามวลชน ($\bar{X} = 3.08,$

SD = 0.64) ด้านการรณรงค์สร้างความรักความสามัคคี ($\bar{X} = 3.01$, SD = 0.67) และด้านการปฏิบัติการ
มวลชนสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.00$, SD = 0.65)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา
ของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	165	3.0490	0.57669	-0.666	0.506
หญิง	231	3.0883	0.58075		

$P \leq .05$

จากตารางที่ 8 ผลเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา
พบว่า ค่า Sig. = 0.506 แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการ
จิตวิทยา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา
ของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	0.706	0.177	0.525	0.718
ภายในกลุ่ม	391	131.56	0.336		
รวม	395	132.26			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาจำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุที่ต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการ
จิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา
จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.186	0.062	0.184	0.907
ภายในกลุ่ม	392	132.08	0.337		
รวม	395	132.26			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับ
การศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา
ของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา
จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	0.872	0.174	0.518	0.763
ภายในกลุ่ม	390	131.392	0.337		
รวม	395	132.264			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาจำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.167	0.389	1.163	0.324
ภายในกลุ่ม	392	131.097	0.334		
รวม	395	132.264			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนมีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 13 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
4. ประชาชนมีอาชีพต่างกัน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ประชาชนมีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการ จิตวิทยา ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด กรณีศึกษา พื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 396 คน โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา พบว่า ประชาชนในหมู่บ้านตามบริเวณพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษาหรือมัธยมศึกษา มีอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนในหมู่บ้านตามบริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยามากที่สุด คือ การเทิดทูนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติการจิตวิทยามวลชน ด้านการรณรงค์ สร้างความรักความสามัคคี และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนในหมู่บ้านพื้นที่ชายแดน ไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาด้านการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก โดยในรายชื่อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่จัดการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเยาวชน มีความเหมาะสม รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่ในชุมชนและช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ และชื่อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่จัดการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการป้องกันหมู่บ้านให้กับอาสาสมัครในชุมชนอย่างต่อเนื่องตามลำดับ

2. ด้านการรณรงค์สร้างความสามัคคี พบว่า ประชาชนในหมู่บ้านพื้นที่ชายแดน ไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาด้านการรณรงค์สร้างความสามัคคี อยู่ในระดับมาก โดยในรายชื่อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่รณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในงานประเพณีวัฒนธรรมที่จัดงานของชุมชนอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมการรณรงค์การปรองดอง ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของประชาชนในชุมชน และชื่อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมและนันทนาการในชุมชน เช่น การเข้าค่ายฝึกอบรม การแสดงดนตรี การแสดงประกอบเพลง มีความเหมาะสม ตามลำดับ

3. ด้านการเกิดทุนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ พบว่า ประชาชนในหมู่บ้านพื้นที่ชายแดน ไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาด้านการเกิดทุนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยในรายชื่อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมในวันสำคัญของสถาบันพระมหากษัตริย์ เช่น วันพ่อแห่งชาติ วันแม่แห่งชาติ มีความเหมาะสม รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมสร้างความรักชาติ เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับการเสียดินแดนของประเทศไทยและความสำคัญของธงชาติไทย เป็นต้น เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมทำนุบำรุงศาสนาในชุมชน เช่น การสร้างวัด การทำบุญทอดกฐินอย่างต่อเนื่อง และชื่อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติเพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การปลูกป่าในพื้นที่มีอย่างต่อเนื่องตามลำดับ

4. ด้านการปฏิบัติการจิตวิทยามวลชน พบว่า ประชาชนในหมู่บ้านพื้นที่ชายแดน ไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาด้านการปฏิบัติการจิตวิทยามวลชน อยู่ในระดับมาก โดยในรายชื่อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจและจริงใจอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่จัดอบรมพลังประชาชน เพื่อป้องกันปัญหาตามแนวชายแดน เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาการตัดไม้ ปัญหาอาชญากรรม มืออย่างทั่วถึง เจ้าหน้าที่จัดอบรมเสริมสร้างพลังร่วมของประชาชนในชุมชน

เพื่อพิทักษ์รักษาสถาบันสำคัญของชาติ และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่จัดประชุม ให้ข้อมูลข่าวสารต่อประชาชนและผู้นำชุมชน เช่น การประชาคมในหมู่บ้านมืออย่างทั่วถึง ตามลำดับ ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา ในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนในหมู่บ้านตามบริเวณพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา ในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีระดับมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายผลดังนี้

1.1 ด้านการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก การปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์เป็นการดำเนินการของหน่วยปฏิบัติการจิตวิทยาในการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนหรือชาวบ้าน เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและอำนวยความสะดวกช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ โดยเจ้าหน้าที่จัดการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพคิดในเยาวชน มีความเหมาะสมมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่ในชุมชนและช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนอย่างทั่วถึง และเจ้าหน้าที่จัดการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการป้องกันหมู่บ้านให้กับอาสาสมัครในชุมชนอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ และจากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่จัดการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการป้องกันหมู่บ้านให้กับอาสาสมัครในชุมชนอย่างต่อเนื่อง น้อยที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์เป็นงานเชิงสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างทหารกับประชาชนในการมีส่วนร่วมที่ก่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจอันดี เพื่อสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างองค์กรกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ยังมีส่วนช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวเองให้สอดคล้องกลมกลืนกับสังคมได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของประเสริฐ สุขสมบุญ (2529) พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในกาปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ประการหนึ่งก็คือ ปัจจัยด้านบุคคลผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานมวลชนสัมพันธ์เป็น

อย่างดี รวมทั้งมีการพัฒนาคุณธรรมและมีพฤติกรรมที่ดีด้วย เพื่อให้ประชาชนเกิดภาพพจน์และสร้างศรัทธาที่มีต่อตำรวจและงานมวลชนสัมพันธ์

1.2 ด้านการรณรงค์สร้างความสามัคคี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การรณรงค์สร้างความสามัคคีเป็นการดำเนินกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสามัคคีของประชาชนในชุมชน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในชุมชนและสังคม การศึกษาพบว่า การรณรงค์สร้างความสามัคคีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิวะ ประจักษ์แก้ว (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ หน่วยบัญชาการรักษาดินแดน พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก ข้าราชการกองบริการหน่วยบัญชาการรักษาดินแดน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงานและภารกิจ ของหน่วยในการสร้างความสามัคคีปรองดองของคนในชาติ

1.3 ด้านการเทิดทูนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การรณรงค์ปลุกฝังให้ประชาชนในชุมชนธำรงไว้ซึ่งความเป็นชาติ ศรัทธา ยึดมั่นในศาสนา ดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงาม แสดงความจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ การศึกษาพบว่า การเทิดทูนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่าประชาชนให้ความสำคัญต่อสถาบันมาก สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงานและภารกิจของหน่วย โดยใช้สื่อโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การปฏิบัติการจิตวิทยาให้ข้อมูลข่าวสารและปลุกจิตสำนึก ปลุกฝังอุดมการณ์ต่าง ๆ เพื่อรณรงค์ต่อกลุ่มเป้าหมายในด้านการเทิดทูนสถาบันสำคัญของชาติ

1.4 ด้านการปฏิบัติการจิตวิทยามวลชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การปฏิบัติการจิตวิทยามวลชนเป็นการดำเนินกิจกรรมโดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ข้อมูลข่าวสารต่อประชาชน การศึกษาพบว่า การปฏิบัติการจิตวิทยามวลชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก รวมถึงการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และภารกิจในหน้าที่ของทหาร เพื่อมุ่งเสริมสร้างความเข้าใจให้ประชาชนได้ทราบถึงการดำเนินงานของทหาร สร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนที่ดี ทั้งตัวบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ และความตั้งใจจริงของทหารในพื้นที่ ตลอดจนการสนับสนุนให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจถึงขั้นตอนการดำเนินงานของทหารในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจวัตถุประสงค์นโยบาย วิธีการ ปัญหา อุปสรรค และ

ข้อจำกัดของทหาร รวมทั้งให้เกิดความมั่นใจว่า ทหารจะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับทฤษฎีการปฏิบัติการจิตวิทยา การใช้จิตวิทยาและกิจกรรมทางจิตวิทยาอื่น ๆ ที่ได้วางแผนไว้แล้ว โดยมุ่งที่จะให้มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น อารมณ์ ท่าที (ทัศนคติ) และพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายในหนทางที่จะให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของชาติ การใช้การโฆษณาชวนเชื่อและการต่อต้านการโฆษณาชวนเชื่อตามที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งการปฏิบัติการด้านการประชาสัมพันธ์ และการแถลงข่าว กิจกรรมทั้งปวงที่ได้ดำเนินการขยامปกติหรือในพื้นที่นอกเขตการทำสงครามทางทหารโดยตรง ซึ่งได้วางแผนไว้เพื่อให้มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น อารมณ์ ทัศนคติ และพฤติกรรมของประชาชน (เป้าหมาย) อันที่จะอำนวยให้บรรลุตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของชาติ

2. การเปรียบเทียบการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า การปฏิบัติการกิจของหน่วยในการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่เป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย ประชาชนให้ความสนใจและให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ ปัจจัยด้านเพศจึงไม่พบความแตกต่าง

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า อายุอาจไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา เพราะการปฏิบัติการจิตวิทยาต่อกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ การปฏิบัติการกิจของหน่วยให้ความสำคัญต่อทุกช่วงอายุ เพราะมีความสัมพันธ์กันในการปฏิบัติการกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ ปัจจัยด้านอายุจึงไม่พบความแตกต่าง

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่า การปฏิบัติการจิตวิทยาที่เน้นภารกิจในการเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ เช่น เผยแพร่ข่าวสารที่ถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อประชาชน สร้างความเข้าใจ สร้างความรักความสามัคคี และการรณรงค์ในด้านต่าง ๆ ที่มีผลโดยตรงต่อประชาชนในพื้นที่ ปัจจัยด้านการศึกษาจึงไม่พบความแตกต่าง

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่า ประชาชนในพื้นที่เป้าหมายได้รับข้อมูลข่าวสารและการปฏิบัติการกิจในการปฏิบัติการจิตวิทยาโดยทั่วถึง ปัจจัยด้านอาชีพจึงไม่พบความแตกต่าง

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มีรายได้ ไม่มีผลต่อการปฏิบัติการกิจ

ของการปฏิบัติการจิตวิทยา เพราะการปฏิบัติการจิตวิทยามุ่งวัตถุประสงค์เพื่อมีส่วนร่วมของชุมชน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนในพื้นที่ ปัจจัยด้านรายได้จึงไม่พบความแตกต่าง

ข้อเสนอแนะ

การจะปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ให้ประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนในชุมชน โดยเจ้าหน้าที่ทหารจะต้องสร้างศรัทธาในการทำงานร่วมกับประชาชน มีความจริงใจ เสียสละ และมีน้ำใจ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติการจิตวิทยาบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ควรพิจารณาจากวัตถุประสงค์และภารกิจของหน่วยในพื้นที่เป้าหมาย ทำให้การปฏิบัติการกิจของเจ้าหน้าที่ทหารบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านการณรงค์สร้างความรัก ความสามัคคีอยู่ในลำดับรองจากท้าย และการปฏิบัติการจิตวิทยามวลชนอยู่ในลำดับท้ายสุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การปฏิบัติการจิตวิทยาเป็นงานเชิงสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างทหารกับประชาชน ในการมีส่วนร่วมที่ก่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจอันดี เพื่อสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างองค์กรกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง
2. ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติการจิตวิทยาเป็นอย่างดี รวมทั้งมีการพัฒนาคุณธรรมและมีพฤติกรรมที่ดีด้วย เพื่อให้ประชาชนเกิดภาพพจน์และสร้างศรัทธา
3. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติการกิจได้ตามวัตถุประสงค์สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงานของหน่วย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. นำผลการวิจัยครั้งนี้ และความคิดเห็นในทางสร้างสรรค์อื่น ๆ เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาวางแผนพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติการจิตวิทยา
2. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ทหารกับประชาชน
3. ทำการพัฒนาบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งเสริมให้ได้รับการอบรมศึกษาเพิ่มเติมหรือเพิ่มหลักสูตรในการปฏิบัติการจิตวิทยา เพื่อรองรับนโยบายของหน่วยต่อการปฏิบัติการกิจ หากสามารถผลักดันได้ก็จะเหมาะสมอย่างยิ่ง

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติการจิตวิทยา เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับเปลี่ยนหรือบูรณาการให้เหมาะสมกับการปฏิบัติการมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติการจิตวิทยา ปัญหาและอุปสรรค ข้อดีและข้อเสียที่มีผลต่อภารกิจและการปฏิบัติการจิตวิทยา
3. ควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดน เพราะประชาชนเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องและได้รับผลกระทบโดยตรง และนำไปสู่การพัฒนาหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานต่อไป

บรรณานุกรม

- กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด. (2557). การปฏิบัติการจิตวิทยา. เข้าถึงได้จาก www.crma.ac.th/msdept
- กองพันทหารราบที่ 4 กรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว. (2557). เข้าถึงได้จาก rta21114.blogspot.com.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัดอำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิติมา ปรีดีดิถก. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ: ธนการพิมพ์.
- คมสัน ผดุง. (2547). ทักษะจิตของประชาชนที่มีต่อหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเองในสถานการณ์ปัจจุบัน กรณีศึกษา: หมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง กิ่งอำเภอมะนัง จังหวัดสตูล. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายกวดตาการและโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชรีณี เดชจินดา. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดอุตสาหกรรมแขวงแสมคำเขตบางขุนเทียนกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชาติรี เศรษฐกร. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนและข้าราชการที่อาศัยในพื้นที่ต่อโครงการทักษิณพัฒนา ศึกษาเฉพาะกรณีสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยกองทัพบก สถาบันวิชาการทหารบกชั้นสูง.
- ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2528). ทฤษฎีความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2530). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นันทิยา มั่งมี. (2557). การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจกับมวลชน. เข้าถึงได้จาก <http://images.nantiya1983multiplymultiplycontent.com>

- นิพา ทรัพย์. (2554). *ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานและมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจตระเวนชายแดน กรณีศึกษา กองกำกับการของตำรวจตระเวนชายแดนที่ 43*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ประกายดาว คำรงพันธ์. (2536). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ กรณีศึกษา: ศูนย์ธุรกิจและสะพานขาว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประเสริฐ สุขสมบูรณ์. (2529). *งานมวลชนสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของตำรวจ*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยกองทัพบก สถาบันวิชาการทหารบกชั้นสูง.
- พิทักษ์ ตรีษิต. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เพ็ง บัวหอม. (2557). *งานมวลชนในการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น*. เข้าถึงได้จาก www.navy30.com.
- เพ็ญแข ช่อมณี. (2544). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ: เอกพันธ์มณี โปธิเสน.
- รักยิตา ดวงคำ. (2557). *ประสบการณ์วิชาชีพรัฐศาสตร์*. เข้าถึงได้จาก www.nudpob.com.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). *ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา (เขื่อนหาลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ทิวะ ประจักษ์แก้ว. (2555). การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยบัญชาการรักษาดินแดน กรณีศึกษา: กองบริการหน่วยบัญชาการรักษาดินแดน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธนบุรีกรุงเทพฯ.
- สง่า ภูณรงค์. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์และความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศึกษานิเทศก์ในเขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมเกียรติ ศรีประเสริฐ. (2545). บทบาทศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ในการแก้ปัญหาความมั่นคงจังหวัดชายแดนใต้. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยกองทัพบกสถาบันวิชาการทหารบกชั้นสูง.
- สวัสดิ์ อมรวิวัฒน์. (2532). โครงการสำรวจชุมชนสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมตำรวจ. สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2553). ประชาชนในเขตพื้นที่ชายแดน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. เข้าถึงได้จาก <http://www.nso.go.th/>
- สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Freud, S. M. (1965). *The interpretation of dream*. New York: Avon.
- Herzberg, F., Mauser, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). New York: Wiley.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2002). *Principle of marketing*. United States of America: Prentice-Hall.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to social change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press.
- Wallerstein, H. A. (1971). *Dictionary of psychology*. New York: Penguin.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavioral science*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยา กองกำลังด้านจันทบุรี-ตราด กรณีศึกษา: พื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายในช่องว่าง (✓) ที่ตรงกับท่าน หรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 21 ปี

() 2. 21-30 ปี

() 3. 31-40 ปี

() 4. 41-50 ปี

() 5. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา

() 2. ปวช./ ปวส./ อนุปริญญา

() 3.ปริญญาตรี

() 4. สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

() 1. นักเรียน/ นักศึกษา

() 2. ธุรกิจส่วนตัว

() 3. รับจ้าง/ ลูกจ้าง

() 4. พนักงานบริษัท

() 5. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

() 6. เกษตรกร/ ทำสวน

5. รายได้ต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

() 2. 5,001-10,000 บาท

() 3. 10,001-15,000 บาท

() 4. 15,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย-กัมพูชา
อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความเห็นของท่าน
เพียง 1 ช่อง โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด ให้ 4 คะแนน

พึงพอใจมาก ให้ 3 คะแนน

พึงพอใจน้อย ให้ 2 คะแนน

พึงพอใจน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา ของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย- กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อนจังหวัดจันทบุรี	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์				
1. เจ้าหน้าที่ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชน เพื่อแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน อย่างทั่วถึง				
2. เจ้าหน้าที่จัดการฝึกอบรมให้ความรู้ด้าน การป้องกันหมู่บ้านให้กับอาสาสมัครในชุมชน อย่างต่อเนื่อง				
3. เจ้าหน้าที่จัดการฝึกอบรมให้ความรู้ด้าน การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในเยาวชน มีความเหมาะสม				
4. เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมส่งเสริมให้ประชาชน มีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่ในชุมชนและช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยต่าง ๆ				
ด้านการรณรงค์สร้างความรักความสามัคคี				
5. เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมการแข่งขันกีฬาภายในชุมชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วม สร้างความสามัคคี มีความเหมาะสม				

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติภารกิจจิตวิทยา ของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย- กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อนจังหวัดจันทบุรี	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
6. เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมและนันทนาการในชุมชน เช่น การเข้าค่ายฝึกอบรม การแสดงดนตรี การแสดง ประกอบเพลง มีความเหมาะสม				
7. เจ้าหน้าที่รณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในงานประเพณีวัฒนธรรมที่จัดงานของชุมชน มีอย่างต่อเนื่อง				
8. เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมการรณรงค์ การปรองดอง ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของประชาชนในชุมชน ด้านการเกิดทุนสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์				
9. เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมสร้างความรักชาติ เช่น การให้ ความรู้เกี่ยวกับการเสียดินแดนของประเทศไทย และ ความสำคัญของธงชาติไทย เป็นต้น				
10. เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมทำนุบำรุงศาสนาในชุมชน เช่น การสร้างวัด การทำบุญทอดกฐิน อย่างต่อเนื่อง				
11. เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมในวันสำคัญของสถาบัน พระมหากษัตริย์ เช่น วันพ่อแห่งชาติ วันแม่แห่งชาติ มีความเหมาะสม				
12. เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติเพื่ออนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การปลูกป่า ในพื้นที่มีอย่าง ต่อเนื่อง				
ด้านการปฏิบัติการจิตวิทยามวลชน				
13. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ภารกิจทางทหาร ข่าวสารทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่ถูกต้องให้กับประชาชน ผ่านสื่อ ต่าง ๆ เช่น วิทยุกระจายเสียง การประชาสัมพันธ์ อย่างต่อเนื่อง				

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติการจิตวิทยา ของหมวดปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนไทย- กัมพูชา อำเภอโป่งน้ำร้อนจังหวัดจันทบุรี	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
14. เจ้าหน้าที่จัดอบรมเสริมสร้างพลังร่วมของ ประชาชนในชุมชน เพื่อพิทักษ์รักษาสถาบันสำคัญของ ชาติ อย่างต่อเนื่อง				
15. เจ้าหน้าที่จัดอบรมพลังประชาชนเพื่อป้องกัน ปัญหาตามแนวชายแดน เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหา การตัดไม้ ปัญหาอาชญากรรม มีอย่างทั่วถึง				
16. เจ้าหน้าที่จัดประชุมให้ข้อมูลข่าวสารต่อ ประชาชนและผู้นำชุมชน เช่น การประชามติใน หมู่บ้าน มีอย่างทั่วถึง				
17. เจ้าหน้าที่จัดโครงการฝึกอบรมสร้างคนดีพัฒนา คุณภาพของประชาชนและรักษาระเบียบวินัย อย่างต่อเนื่อง				
18. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจและ จริงใจ อย่างสม่ำเสมอ				