

แนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน  
เสริมสร้างความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

โดย

นายสัมพันธ์ มุขอดี  
นักประชาสัมพันธ์เชี่ยวชาญ  
กรมประชาสัมพันธ์

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร  
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 57  
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2557 – 2558

## บทคัดย่อ

**เรื่อง** แนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนเสริมสร้างความมั่นคงในพื้นที่  
จังหวัดชายแดนภาคใต้

**ลักษณะวิชา** สังคมจิตวิทยา

**ผู้วิจัย** นายสัมพันธ์ มุชอติ

**หลักสูตร** วปอ. รุ่นที่ 57

เอกสารวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้ มุ่งที่จะศึกษาในด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์สร้าง  
เข้าใจกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน  
ระหว่างประชาชนด้วยกันเองหรือระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่รัฐ กลายเป็นเงื่อนไขอันอาจ  
ก่อให้เกิดปัญหาการก่อเหตุรุนแรงในพื้นที่ได้ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยในการศึกษาเชิงคุณภาพ ศึกษา  
ถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อมาวิเคราะห์  
สังเคราะห์ ให้ได้แนวทางใหม่ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อทำความเข้าใจกับประชาชนใน  
พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้พบว่า ที่ผ่านมาไม่ได้ใช้หลักศาสนา ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณี  
ของสังคมพุทธวัฒนธรรมอย่างจริงจัง และยังขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เข้าไปยังพื้นที่ตำบล  
หมู่บ้านและชุมชน เพื่อสร้างความเข้าใจในทุกกลุ่มประชาชนอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอแนว  
ทางการสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชน โดยให้หน่วยงานด้านการประชาสัมพันธ์ วางแผน  
การบูรณาการงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจกับประชาชน เชิงรุกให้ชัดเจน  
และเป็นระบบ เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน รวมถึงเป็นการสร้างบรรยากาศของความ  
สมานฉันท์ เพื่อลดเงื่อนไขของความไม่เข้าใจกัน อันจะนำไปสู่การคลี่คลายปัญหาการก่อเหตุ  
รุนแรงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ในที่สุด

## คำนำ

ปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้นในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นปัญหาเรื้อรังมาเป็นเวลานาน หน่วยงานภาครัฐพยายามแก้ไขโดยใช้แนวทางต่างๆ เช่น การเมืองนำการทหาร การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคง อำนวยความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย ตลอดจนเข้าไปพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ส่งเสริมด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษาและการเยียวยาให้กับผู้ได้รับผลกระทบกับกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน เพื่อลดเงื่อนไขต่างๆ อันอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในพื้นที่ได้ แต่ยังไม่ปรากฏอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะงานด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นสรุปประเด็นหลักก็คือ การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ยังไม่เข้าถึงเข้าถึงกลุ่มประชาชนในพื้นที่ ในลักษณะเชิงรุกได้ร่วมกันตระหนัก เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติสุข

ผู้จัดทำในฐานะนักประชาสัมพันธ์เชี่ยวชาญ ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง ผู้ช่วยเลขานุการศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กรมประชาสัมพันธ์) และตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานการสื่อสารและสารสนเทศการประชาสัมพันธ์ สอ.บต. ได้ทำการศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางการประชาสัมพันธ์ และได้เห็นว่าสาเหตุหลักที่ทำให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ภาครัฐไม่สัมฤทธิ์ผล คือ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจที่ผ่านมา ไม่ได้ใช้หลักศาสนา ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคมพหุวัฒนธรรมอย่างจริงจัง และยังขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เข้าไปยังพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน และชุมชน เพื่อสร้างความเข้าใจในทุกกลุ่มประชาชนอย่างทั่วถึง

ผู้เขียนได้สรุปว่า ในการจะแก้ปัญหา เพื่อให้ออกเงย และเพิ่มโอกาสในการสร้างความสงบสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการประชาสัมพันธ์ ควรต้องดำเนินการใช้หลักศาสนาควบคู่ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจ โดยใช้ภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน เพื่อช่วยกันขับเคลื่อนให้เกิดสัมฤทธิ์ผลต่อประเทศชาติต่อไป

(นายสัมพันธ์ มุขอดี)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 57

ผู้วิจัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญแผนภาพ	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
วิธีดำเนินการวิจัย	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
คำจำกัดความ	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร	5
แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี	13
กระบวนการในการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารเพื่อความมั่นคง	
ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	24
เอกสารยุทธศาสตร์ และนโยบายความมั่นคงเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
แนวคิดของผู้ทรงคุณวุฒิ	33

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3</b>	
<b>วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>38</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
วิธีการเก็บข้อมูล	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
ขั้นตอนการศึกษา	40
ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	40
<b>บทที่ 4</b>	
<b>ผลการศึกษา</b>	<b>41</b>
ผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง	41
ผลการสังเคราะห์เอกสารและข้อมูลจากการสัมภาษณ์	48
<b>บทที่ 5</b>	
<b>สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>52</b>
สรุป	52
ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	55
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	56
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>57</b>
<b>ประวัติย่อผู้วิจัย</b>	<b>59</b>

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
2-1	แสดงองค์ประกอบการสื่อสาร	5
2-2	แสดงแบบจำลองเชิงวงกลม การสื่อสารของออสกูดและเชอร์มม	6

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดชายแดนภาคใต้ประกอบด้วยจังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส เป็นพื้นที่ที่มีความเป็นอัตลักษณ์พิเศษ ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม ในอดีตนั้นประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีวิถีชีวิตสะท้อนความเป็นอัตลักษณ์ของท้องถิ่นในพื้นที่ มีนิสัยรักสงบและการดำรงชีวิตที่เรียบง่าย มีศาสนาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจยึดถือกันมาในอดีตและถ่ายทอดสู่รุ่นลูก รุ่นหลานจนถึงปัจจุบัน และเป็นที่ยอมรับกันว่าจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นดินแดนแห่ง “พหุสังคม” (Plural Society) นั่นก็คือ เป็นดินแดนที่ประชาชนตั้งอยู่ในชุมชนที่มีความเชื่อ ความศรัทธาต่างกัน มีสภาพสังคม ประเพณีและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันตั้งแต่สองรูปแบบขึ้นไป (ขวัญชาติ กล้าหาญ, 2543 : 9) และยังเป็นสังคมที่มีลักษณะ “พหุวัฒนธรรม” (Multiculturalism) ด้วย คือ สังคมที่มีการใช้วัฒนธรรม ไม่สามารถผสมกลมกลืนกันให้เป็นเนื้อเดียวกันได้ จึงเป็นเรื่องง่ายต่อการสร้างให้เกิดภาวะที่ไร้ระเบียบ (Anomic) เกิดความแปลกแยก (Alienation) และความโดดเดี่ยวในสังคม สำหรับประชาชนที่อาศัยอยู่ในที่นั้น (Stephen, 1994 : 22 – 29) และถึงแม้ว่าประชาชนในพื้นที่ที่จะมีความเชื่อในศาสนาที่แตกต่างกัน แต่พวกเขาเหล่านั้นสามารถดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสันติสุข มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความสามัคคีกันมาโดยตลอด มีความสนิทสนม มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และมีการพึ่งพากัน มีการไปมาหาสู่กันฉันพี่น้อง ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่น่าสนใจเป็นอย่างมาก

ในปัจจุบันกลายเป็นพื้นที่ที่มีปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบ หรือเหตุการณ์ก่อเหตุรุนแรงเกิดขึ้นเกือบทุกวันและเป็นปัญหาเรื้อรัง จากการศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์เหตุการณ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายๆ ฝ่าย เช่น คณะกรรมการวิสามัญของวุฒิสภา ซึ่งสรุปว่า สถานการณ์ความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้นั้น เกิดจากสาเหตุต่างๆ หลายประการด้วยกัน เช่น ปัญหาความยากจน และความไม่เป็นธรรมในสังคม ไม่ใช่เฉพาะกลุ่มคนร้ายหรือขบวนการเท่านั้น แต่ที่รุนแรงและแก้ไขยากเพราะเงื่อนไขทางสังคมจิตวิทยา อันเป็นผลมาจากความแตกต่างทางด้านศาสนา ภาษา และวัฒนธรรม ที่ก่อให้เกิดความไม่เข้าใจหรือความเข้าใจผิด หวาดระแวงกันตลอด และมีความรู้สึกในทางลบ หรือในทิศทางที่ไม่ดีต่ออำนาจรัฐ สะสมมาเป็นเวลาอันยาวนาน ทำให้บรรยากาศในพื้นที่ที่มีความเปราะบาง จนบางฝ่ายสามารถเข้าไปแสวงหาผลประโยชน์ (คณะกรรมการ

อิสระเพื่อความสมานฉันท์แห่งชาติ, 2549) ซึ่งในด้านของศาสนามักจะถูกนำไปเกี่ยวโยงและใช้เป็นข้ออ้างสำหรับการก่อเหตุการณ์ไม่สงบนั้น แท้จริงแล้วศาสนาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของทุกคนนั้นสอนให้ทุกคนเป็นคนดี ส่งเสริมให้มีการอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูล เอื้ออาทรช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แต่ในปัจจุบันได้ถูกนำมาใช้ผิดเพี้ยนไป คนในสังคมมีความเข้าใจในหลักการคำสอนของศาสนาอย่างไม่ถูกต้องทำให้ขาดศีลธรรมอันดีงาม เป็นสาเหตุหนึ่งของการสร้างความเดือดร้อนและความไม่สงบในสังคม โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนั้นการสร้างความรู้ความเข้าใจในหลักการศาสนาอย่างถูกต้องแก่ประชาชน จะเป็นการเสริมสร้างดำรงความมีคุณธรรม จริยธรรมในการดำรงชีวิต และการอยู่ร่วมกันในสังคมได้ในที่สุด

อย่างไรก็ตามหน่วยงานภาครัฐพยายามแก้ไขมาโดยตลอด โดยใช้แนวทางต่างๆ เช่น การเมืองนำการทหาร การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคง อำนาจความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย ตลอดจนเข้าไปพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ส่งเสริมทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และการเยียวยาให้กับกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน เพื่อลดเงื่อนไขต่างๆ อันอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในพื้นที่ได้ แต่ก็ยังไม่ปรากฏผลอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน เพื่อเสริมความมั่นคง ให้สังคมจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติสุข สอดคล้องกับนโยบายความมั่นคงแห่งชาติและแนวทางการปฏิรูปประเทศของรัฐบาล

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการสื่อสารในการทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการสื่อสารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. เพื่อศึกษาแนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางการศึกษาต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารกับประชาชน นำไปปฏิบัติทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้



## การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ จะทบทวนวรรณกรรม ซึ่งประกอบด้วยทฤษฎี แนวคิด กระบวนการ ในการพิจารณากำหนดนโยบายความมั่นคงแห่งชาติ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร
2. กระบวนการในการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสารเพื่อความมั่นคงในพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. เอกสารยุทธศาสตร์ และนโยบายความมั่นคงเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้
4. งานวิจัยเกี่ยวกับยุทธศาสตร์และนโยบายด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจเพื่อความมั่นคงจังหวัดชายแดนภาคใต้
5. แนวคิดของผู้ทรงคุณวุฒิ

## ขอบเขตของการวิจัย

1. เน้นการวิจัยแนวทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจกับประชาชน เพื่อเสริมความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. เป็นการเสนอกรอบ แนวทางปฏิบัติ สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม
3. จะวิจัยเฉพาะนโยบายที่เปิดเผยได้เท่านั้น

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อให้ได้แนวทางใหม่ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยจากประชากรกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ มีทั้งหมด 4 คน โดยมีการศึกษาภาคสนาม สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และนักวิชาการด้านสื่อสารมวลชน ครอบคลุมทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน ตลอดจนภาคประชาชนในพื้นที่ เจาะลึกเป็นรายบุคคลโดยมีโครงสร้างประเด็น ดังนี้

1. สภาพปัญหาของการสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชน เพื่อเสริมความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2. ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชน ที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ก่อนและหลังเหตุการณ์ก่อเหตุรุนแรงในพื้นที่

3. กลไกกระบวนการและขั้นตอนของการสื่อสารสร้างความเข้าใจ เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ทั้งทหารและพลเรือนกับประชาชนในพื้นที่

4. บทบาทหน้าที่ขององค์กรสื่อภาครัฐและประชาชน ในแง่ของการประสานร่วมมือ หรือหนุนเสริมการทำงานซึ่งกันและกัน เพื่อเสริมความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบสภาพการสื่อสารในการทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2. ทำให้ทราบปัญหาการสื่อสารทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

3. ทำให้ทราบแนวทางการสื่อสารทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

4. ทำให้ได้แนวทางการสื่อสาร ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบยึดเป็นแนวทางทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

### คำจำกัดความ

จังหวัดชายแดนภาคใต้	หมายถึง	จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอคือ อำเภอ จะนะ นาทวี สะบ้าย้อย และ อำเภอ เทพา ของจังหวัดสงขลา
ผู้ก่อเหตุรุนแรง	หมายถึง	กลุ่มผู้ก่อความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้
ศอ.บต.	หมายถึง	ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้
ศปก.อำเภอ	หมายถึง	ศูนย์ปฏิบัติการอำเภอ
ประชาชน	หมายถึง	ประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

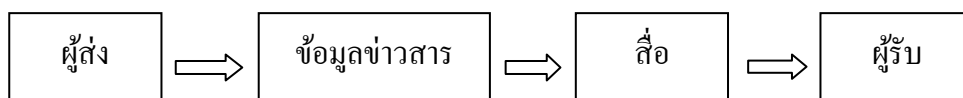
ในการวิจัยครั้งนี้ จะทบทวนวรรณกรรม ซึ่งประกอบด้วยทฤษฎี แนวคิด กระบวนการ ในการพิจารณากำหนดนโยบายความมั่นคงแห่งชาติ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

##### 1. ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยใช้สัญลักษณ์ สัญญาณ หรือพฤติกรรมที่เข้าใจกัน โดยมีองค์ประกอบดังนี้

แผนภาพที่ 2-1 แสดงองค์ประกอบของการสื่อสาร

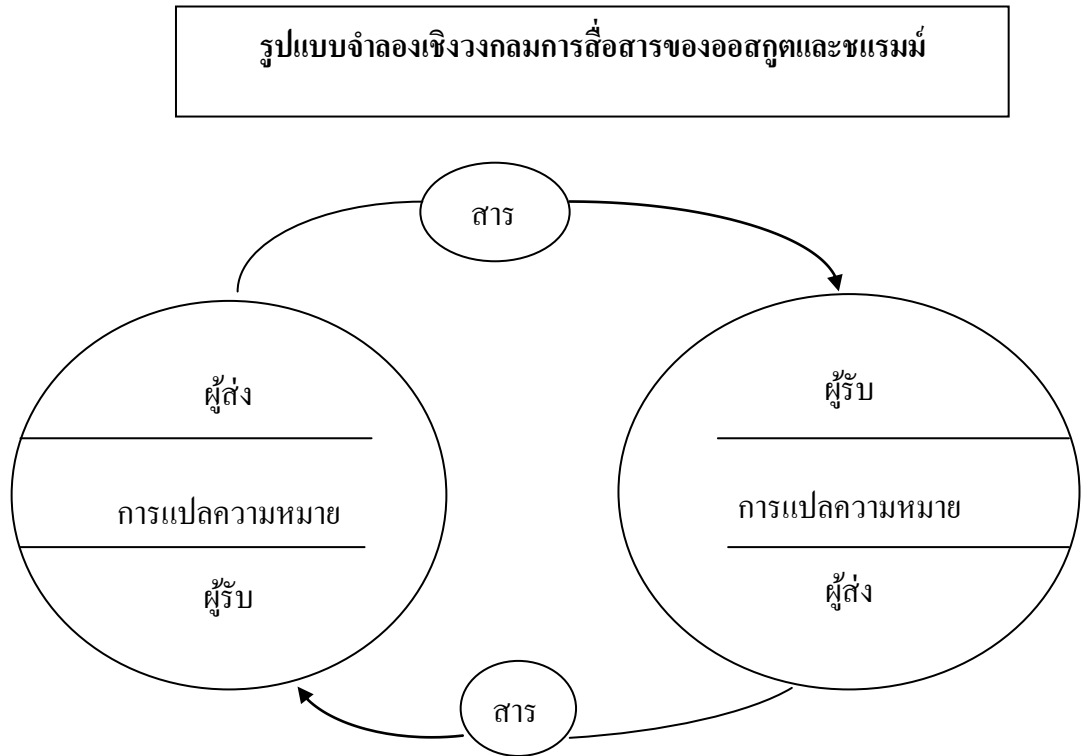


ที่มา : กิดานันท์ มลิทอง, 2536

มีนักวิชาการด้านการสื่อสารได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ต่างๆ กันดังนี้

ปี 1994 Wilber schramm และ C.E. Osgood ได้สร้าง Model รูปแบบจำลองเชิง วงกลมการสื่อสาร เป็นรูปธรรมของการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) และให้ความหมายโดยทั่วไปว่า การสื่อสารเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่ง คือ ผู้ส่งสารมีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่ง คือ ผู้รับสาร โดยใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อเชื่อมต่อสองฝ่าย (Schramm, 1954)

แผนภาพที่ 2-2 แสดงแบบจำลองเชิงวงกลม การสื่อสารของออสกูดและแชเรมม์



แหล่งที่มา : กิดานันท์ มลิทอง, 2536

Schramm (1954) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจร่วมมือกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร โดยกล่าวถึงพื้นฐานประสบการณ์ร่วม (Field of Experience) ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารว่า จะต้องมีประสบการณ์ร่วมกันเพื่อสื่อสารให้เข้าใจตรงกัน

Berio (1960) ได้เสนอแบบจำลองการสื่อสาร โดยให้ความสำคัญในปัจจัยต่างๆ ที่มีผลทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ โดยอธิบายให้เห็นว่าในตัวผู้สื่อสารไม่ว่าจะเป็นตัวผู้ส่งสารหรือผู้รับสาร ต่างมีทักษะในการสื่อสารของแต่ละคนไม่เหมือนหรือไม่เท่ากัน ต่างคนมีทัศนคติไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่กำลังสื่อสารหรือต่อคู่สื่อสารหรือแม้แต่ตนเอง ต่างมีความรู้ มีบทบาทหน้าที่ในสังคมตลอดจนอยู่ในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่มอิทธิพลต่อการกำหนดรูปแบบหรือพฤติกรรมสื่อสารทั้งสิ้น

## 2. องค์ประกอบของการสื่อสาร

การสื่อสารจะมีประสิทธิผลมากที่สุดก็ต่อเมื่อองค์ประกอบทุกองค์ประกอบ มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยองค์ประกอบการสื่อสารที่สำคัญ คือ แหล่งข่าวสาร (Source) ข่าวสาร (Message) ผู้รับ (Receiver) ช่องทางข่าวสาร (Channel) และสัมฤทธิ์ผล (Effect)

2.1 แหล่งข่าวสาร (Source) ในกระบวนการสื่อสาร แหล่งข่าวสารหรือผู้ส่งสาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะนอกจากองค์ประกอบอื่นๆ ที่จะทำให้การสื่อสาร มีประสิทธิภาพแล้ว ผู้ส่งสารก็เป็นผู้มีอิทธิพลต่อความเชื่อถือให้แก่ตัวสารด้วยคุณลักษณะของผู้ส่งสารเอง (อภิสร่า เกิดชูชื่น, 25451 : 45) และผู้ส่งสารไม่จำเป็นต้องเป็นตัวบุคคลเสมอไป อาจอยู่ในรูปของสถาบัน องค์กร หน่วยงาน กลุ่มบุคคล หรือคณะทำงานก็ได้ ซึ่งมีความน่าเชื่อถือของแหล่งสารมาจากปัจจัย 2 ประการ (อรวรรณ ปิรันธน์โอวาท, 2549 : 120) คือ

2.1.1 ความสามารถหรือความเป็นผู้ชำนาญ (Competence of expertness)

2.1.2 ความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness)

2.2 ข่าวสาร (Message) เนื้อหาสาร/ข้อมูล/ข่าวสาร หมายถึง ข้อมูล ข้อเท็จจริง ความคิดต่างๆ หรือชุดของสัญลักษณ์ ที่ผู้ส่งสารต้องการจะนำเสนอหรือสื่อความหมายไปยังผู้รับสาร โดยมีเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง (สุมาลี เล็กประยูร 2551 : 103) อธิบายว่า กระบวนการเข้ารหัสนำไปสู่การพัฒนาข้อความ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลหรือความหมายที่ผู้ส่งข่าวสารต้องการส่งไปยังผู้รับข่าวสาร โดยที่อาจเป็นข้อความภาษาพูด (verbal) หรือข้อความที่ไม่เป็นภาษา (nonverbal) ใช้การพูดหรือเขียนหรือใช้สัญลักษณ์ก็ได้และปรับเปลี่ยนข้อความให้อยู่ในรูปที่เหมาะสมสำหรับช่องทางการสื่อสารที่จะใช้

ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงต้องกำหนดเนื้อหาสารให้ตรงกับความสนใจหรือความต้องการของผู้รับและต้องมีวิธีการวางโครงสร้างสารมาเป็นอย่างดี

2.3 ผู้รับสาร (Receiver) ในกระบวนการสื่อสาร มีบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง 2 ฝ่าย คือ ผู้รับสารและผู้ส่งสาร ซึ่งผู้รับสารในการสื่อสารนั้น อาจมีความหมายถึงบุคคลคนเดียว หรืออาจหมายถึงกลุ่มบุคคล หรือมวลชน ที่เป็นผู้ฟัง ผู้อ่าน ผู้ชม

การที่จะให้ข่าวสารที่เหมาะสมกับผู้รับสาร ต้องเข้าใจในความต้องการข่าวสารของผู้รับสาร ซึ่งโดยปกติมีอยู่ 4 อย่าง (พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร, 2546 : 290) คือ

2.3.1 ความต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ตนเอง เนื่องจากในสังคมปัจจุบันมีการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นตลอดจนประสบการณ์ต่างๆ แก่กัน ข่าวสารนั้น มีมากมายหลายประเภท ผู้รับสารแต่ละบุคคลหรือกลุ่มจะเลือกรับเฉพาะข่าวสารที่มี

สาระตรงกับความต้องการ หรือวัตถุประสงค์ที่เป็นเป้าหมายของแต่ละคน และสนใจจดจำส่วนนั้นมากเป็นพิเศษ

2.3.2 ความต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับค่านิยม ความเชื่อและทัศนคติ ข่าวสารใดที่ไม่สอดคล้องมักจะไม่ได้รับความสนใจหรือได้รับการปฏิเสธจากผู้รับสาร ระบบสังคมและวัฒนธรรม มีผลต่อการแปลหรือการตีความของผู้รับสาร คนมาจากสังคมที่ต่างกัน หรือภูมิหลังวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ย่อมตีความเรื่องราวข่าวสารที่ได้รับมาแตกต่างกันไปด้วย ตามระบบสังคมและวัฒนธรรมที่เป็นอยู่

2.3.3 ความต้องการข่าวสารที่สะดวกในการได้มา ถึงแม้ข่าวสารจะเป็นข่าวสารที่ทำให้ประโยชน์และสอดคล้องกับตัวเอง แต่ถ้าข่าวสารดังกล่าวได้มาด้วยความยากลำบากหรือไม่สะดวก ผู้รับสารก็อาจไม่เปิดรับข่าวสารนั้นได้

2.3.4 ความอยากรู้อยากเห็น เป็นความต้องการที่อยากมีประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์อย่างหนึ่ง

ในกระบวนการการติดต่อสื่อสาร ต้องอาศัยขอบเขตแห่งความรู้ หรือขอบเขตแห่งประสบการณ์ของผู้รับสารและผู้ส่งสาร ในการเปิดรับข่าวสารของบุคคลในอันที่จะเข้าใจข่าวสารได้มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับขอบเขตแห่งประสบการณ์ของผู้รับสารด้วย

2.4 ช่องทางข่าวสาร (Channel) การเลือกใช้ช่องทางข่าวสารหรือช่องทางการสื่อสารนั้น เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้ข้อมูลข่าวสารส่งถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ซึ่งผู้ส่งสารต้องพิจารณาว่าข่าวสารและกลุ่มเป้าหมายนั้นต้องใช้ช่องทางการสื่อสารใดเป็นหลัก

ทั้งนี้การเลือกใช้สื่อโดยพิจารณาบทบาทหน้าที่ของสื่อแต่ละชนิดว่ามีขอบเขตความสามารถแตกต่างกันไป ความสามารถดังกล่าวได้แก่ การให้ข่าวสารข้อเท็จจริง ความสามารถในการให้หลักการและให้มองเห็นความสัมพันธ์ ความสามารถในการติดตามความต่อเนื่องของกระบวนการ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ชักนำให้เปลี่ยนพฤติกรรม โน้มน้าวให้ลงมือกระทำ (อรุวรรณ ปิลันธน์โอวาท, 2542 : 150)

2.4.1 การเลือกใช้สื่อในการสื่อสารนั้น ต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการใช้สื่อเป็นหลัก (เสรี วงษ์มณฑา, 2542 : 29) ดังนี้

2.4.1.1 การเข้าถึง (Reach) ต้องเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด

2.4.1.2 ความถี่ (Frequency) ต้องเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายด้วยความถี่ที่เหมาะสม มีจำนวนมากครั้ง พอที่จะก่อให้เกิดความสัมฤทธิ์ทางการสื่อสารได้

2.4.1.3 ความสัมฤทธิ์ (Impact) เมื่อเราได้ใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์แล้วต้องบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ ความเข้าใจ การยอมรับ การชื่นชม หรือความพร้อม

2.4.1.4 ความต่อเนื่อง (Continuity) คือต้องมีความต่อเนื่องในระยะเวลาที่พอเหมาะ พอเพียงที่จะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการสื่อสาร

2.4.2 นอกจากนี้ในการวางแผนการสื่อ มีข้อพิจารณา ดังนี้

2.4.2.1 ศึกษาวางแผน ให้รู้ว่ากลุ่มเป้าหมายเป็นใคร วัตถุประสงค์คืออะไร ข้อความที่จะต้องสื่อออกไปคืออะไร

2.4.2.2 ข้อจำกัดของงบประมาณ

2.4.2.3 เลือกสื่อที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด

2.4.2.4 เลือกสื่อที่เหมาะสม สอดคล้องกับเป้าหมายของข้อมูลข่าวสารที่ต้องการสื่อออกไป

2.4.2.5 เลือกสื่อที่สามารถควบคุมได้มากที่สุด เพื่อให้ได้ข้อความที่ต้องการสื่อออกไป มีความถูกต้องและครบถ้วน

2.4.2.6 พิจารณาพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายในการบริโภคสื่อ เพื่อให้การใช้สื่อสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและเป็นที่น่าสนใจของกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง

2.4.3 ซึ่งการเลือกใช้สื่อหรือช่องทางพิจารณาจากลักษณะและคุณสมบัติของสื่อแต่ละประเภท ประกอบด้วย (สิทธิ์ ชีรสรณ์, 2552 : 201)

2.4.3.1 สื่อสิ่งพิมพ์ ประกอบด้วย หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายประกาศ และโปสเตอร์ แผ่นพับ แผ่นปลิง ภาพพลิก โปสเตอร์

2.4.3.2 สื่อบุคคล

2.4.3.3 สื่อโทรทัศน์

2.4.3.4 สื่ออื่นๆ

2.4.4 การเลือกใช้สื่อให้เหมาะสม จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ดังนั้นนอกจากความรู้เรื่องคุณสมบัติและประเภทของสื่อแล้ว ต้องมีหลักการวิเคราะห์เพื่อเลือกใช้โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 4 อย่าง (อรวรรณ องค์กรุทรักษา, 2548 : 128-137) คือ

2.4.4.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความนิยม
2. เพื่อรักษาชื่อเสียงที่ดี
3. เพื่อแก้ไขชื่อเสียงที่ไม่ดี

## 4. เพื่อรับฟังความคิดเห็นประชาชน

## 2.4.4.2 กลุ่มเป้าหมาย

1. เนื้อหาสาระของข่าวสารที่จะส่งให้กลุ่มเป้าหมาย
2. ความสะดวกในการเข้าถึงสื่อของกลุ่มเป้าหมาย
3. สื่อที่กลุ่มเป้าหมายมีความคุ้นเคย เช่น สื่อวิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น
4. สื่อที่มีความสอดคล้องกับความเชื่อ ทัศนคติและค่านิยมของกลุ่มประชาชนเป้าหมาย

## กลุ่มประชาชนเป้าหมาย

## 2.4.4.3 สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม

1. สภาพของสังคม
2. สภาพทางเศรษฐกิจ
3. สภาพทางการเมือง

## 2.4.4.4 ในการดำเนินงาน

1. สื่อที่หน่วยงานไม่มีอำนาจควบคุมได้ เช่น สื่อมวลชน
2. สื่อประเภทที่หน่วยงานสามารถควบคุมได้ เช่น บุคลากร

## งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือและการจัดการ

2.5 สัมฤทธิ์ผล (Effect) ในกระบวนการสื่อสารผู้ส่งสารยอมมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดตามวัตถุประสงค์ ซึ่งผลของการสื่อสารโดยทั่วไปมี 3 ประการ (สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546 : 16-17) คือ

2.5.1 ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ (Knowledge) ของผู้รับสาร

2.5.2 ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude) ของผู้รับสารที่มีต่อสิ่งที่ได้รับรู้ ซึ่งทัศนคตินี้เองจะก่อให้เกิดการกระทำตามมา

2.5.3 ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่แสดงออก (Practice)

การเปลี่ยนแปลงทั้งสามประเภทนี้จะเกิดขึ้นในลักษณะต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารก็จะทำให้เกิดความรู้ เมื่อเกิดความรู้ขึ้นก็จะไปมีผลทำให้เกิดการสร้างทัศนคติ และขั้นสุดท้าย คือการก่อให้เกิดการกระทำ

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารจะทำหน้าที่ดังกล่าวได้ดีเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับหน่วยงานผู้ทำหน้าที่ในการสื่อสารจะพิจารณาใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เนื่องจากช่องทางการสื่อสารแต่ละประเภทจะมีคุณสมบัติและประสิทธิภาพแตกต่างกัน



### 3. วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ในกระบวนการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในระดับใดก็ตาม ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างมีวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันได้ (ชนวดี บุญลือ, 2546 : 16-19) วัตถุประสงค์ของการสื่อสารสามารถแยกได้ เป็นวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารกับวัตถุประสงค์ของผู้รับสาร ถ้าวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายเหมือนกันหรือสอดคล้องกับผลของการสื่อสารในครั้งนั้นๆ จะเกิดผลสำเร็จได้ง่าย ในทางตรงกันข้ามถ้าวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกันผู้รับสารอาจมีปฏิกิริยาต่อสารผิดไปจากความตั้งใจของผู้ส่งสาร ซึ่งจะทำให้การสื่อสารไม่บรรลุเป้าหมายหรือไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของผู้ส่ง ทำให้การสื่อสารในครั้งนั้นๆ เกิดความล้มเหลว (Communication breakdown) ดังนั้นในการสื่อข้อมูลข่าวสาร ผู้ส่งต้องมีความชัดเจนทั้งในตนเองและต้องเรียนรู้ความต้องการของผู้รับ ซึ่งวัตถุประสงค์ของผู้รับสาร ประกอบด้วย

3.1 เพื่อแจ้งให้ทราบ คือ ต้องการจะบอกกล่าว หรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราวเหตุการณ์ ข้อมูล หรือสิ่งอื่นใด

3.2 เพื่อสอนหรือให้การศึกษา คือผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะสอนวิชาความรู้หรือเรื่องราวที่เป็นวิชาการให้ผู้รับสารได้รับความรู้เพิ่มเติม

3.3 เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง คือต้องการที่จะให้เกิดความรื่นเริงบันเทิงใจ จากสารที่ผู้ส่งสารส่งออกไป ทั้งในรูปของการพูด การเขียน หรือการแสดงอาการท่าทาง เช่น นวนิยาย เพลง ละคร เกมโชว์

3.4 เพื่อเสนอแนะหรือชักจูงใจ เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งมีความต้องการชักจูงหรือจูงใจให้ผู้รับสารมีความคิดคล้อยตาม หรือยอมรับปฏิบัติตามการเสนอแนะของตน และวัตถุประสงค์ของผู้รับสาร ประกอบด้วย

3.4.1 เพื่อทราบ ผู้รับสารมีความต้องการที่จะทราบเรื่องราวข่าวสาร เหตุการณ์ ข้อมูล หากข่าวสารที่ได้รับทราบนั้นเป็นของใหม่ ก็ทำให้ผู้รับสารได้ข่าวสารเพิ่มเติม หากข่าวสารเป็นสิ่งที่เคยทราบมาก่อน ก็เป็นการยืนยันความถูกต้องของข่าวสารที่มีอยู่ให้เกิดความมั่นใจยิ่งขึ้น

3.4.2 เพื่อเรียนรู้ เป็นการแสวงหาความรู้ของผู้รับสารจากการสื่อสารลักษณะของสารในกรณีนี้ มักเป็นสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้

3.4.3 เพื่อความพอใจ ในบางสถานการณ์ผู้รับสารอาจมีความต้องการที่จะแสวงหาสิ่งที่สามารถสร้างความขบขัน บันเทิงและความสบายใจให้แก่ตนเอง

3.4.4 เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ การตัดสินใจของคนมักได้รับการเสนอแนะหรือชักจูงใจให้กระทำจากบุคคลอื่นอยู่เสมอ ดังนั้น ทางเลือกในการตัดสินใจจึงขึ้นอยู่กับข้อเสนอว่ามีความน่าเชื่อถือหรือไม่ รวมทั้งอาศัยจากข่าวสาร ข้อมูลความรู้ และความเชื่อมั่นที่สั่งสมมาเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ

#### 4. รูปแบบการสื่อสาร (Model of public relations)

แบบจำลองการประชาสัมพันธ์ 4 แบบ (Four classic model of public relations) ประกอบด้วย 1. แบบจำลองที่ 1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (Press Agency/Publicity) 2. แบบจำลองที่ 2 ข้อมูลข่าวสารสาธารณะ (Public Information) 3. แบบจำลองที่ 3 การสื่อสารสองทางแบบสมมาตร (Two-way Asymmetric) และ 4) แบบจำลองที่ 4 การสื่อสารสองทางแบบสมมาตร (Two-way Symmetric) (Grunig and Grunig, 1992) มีรายละเอียด ดังนี้

4.1 แบบจำลองที่ 1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (Press Agency/Publicity) มีการสื่อสารแบบทางเดียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการโน้มน้าวใจผู้รับสาร ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารผ่านสื่อมวลชน ซึ่งข้อมูลข่าวสารนั้นอาจเกินความเป็นจริง หรือบิดเบือนความจริง หรือให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน นักประชาสัมพันธ์ที่ใช้การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบนี้เป็นหลัก ได้แก่ นักประชาสัมพันธ์ด้านกีฬา โรงภาพยนตร์ ดนตรี

4.2 แบบจำลองที่ 2 ข้อมูลข่าวสารสาธารณะ (Public Information) มีวัตถุประสงค์เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเดียวไม่จำเป็นว่าจะมุ่งเน้นไปที่การโน้มน้าวใจ ในการปฏิบัติงานจะยึดหลักการปฏิบัติตามอุดมการณ์ด้านวารสารศาสตร์ คือ เรื่องของความถูกต้องและครบถ้วน เลือกสื่อมวลชนเป็นช่องทางการสื่อสารเบื้องต้น มีการค้นหาข้อเท็จจริงในการผลิตเนื้อหา แต่จะศึกษาข้อมูลด้านผู้บริโภคน้อย หน่วยงานที่ใช้วิธีปฏิบัติงานตามแบบจำลองนี้ส่วนมากได้แก่ รัฐบาล กลุ่มไม่หวังผลกำไร และสถาบันของรัฐ

4.3 แบบจำลองที่ 3 การสื่อสารสองทางแบบอสมมาตร (Two-way Asymmetric) มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้หลักจูงใจตามหลักทฤษฎีทางวิชาการ และเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทางแบบไม่สมมูล ซึ่งหมายถึงการรับฟังความคิดเห็นเพื่อช่วยให้การสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจ ผู้รับสารได้ดีขึ้นเพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุดในการชักจูงใจแบบจำลองนี้เริ่มใช้ในหน่วยงานด้านการตลาด การโฆษณาในธุรกิจคู่แข่ง และหน่วยงานด้านการประชาสัมพันธ์

4.4 แบบจำลองที่ 4 การสื่อสารสองทางแบบสมมาตร (Two-way Symmetric) มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน และเป็นการสื่อสาร 2 ทางแบบสมมูล มีการนำผลการวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะการศึกษาการรับรู้ของสาธารณชน

ที่มีต่อองค์กร และมีการพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานและนโยบายขององค์กร ต่อสาธารณชน โดยผลการวิจัยที่ได้จะนำไปเป็นข้อเสนอแนะในการจัดการเพื่อให้เกิดผลจากการ ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ซึ่งองค์กรที่นำแบบจำลองนี้มาใช้ในปัจจุบันได้แก่ องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการ กำหนดวาระประเด็นต่างๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภาวะวิกฤตและความเสี่ยง และการ วางแผนเชิงกลยุทธ์

กล่าวโดยสรุป การสื่อสาร คือการสื่อความหมาย หรือการถ่ายทอดแลกเปลี่ยน ความรู้ความคิด ระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจเรื่องราวระหว่างกัน ซึ่งเป็นพฤติกรรม ที่มีอยู่ในสังคมมนุษย์ การสื่อสารจึงมีความสำคัญทั้งในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล สังคมธุรกิจ การค้า อุตสาหกรรม การเมืองการปกครอง และการศึกษา การสื่อสารเป็นพื้นฐานของการติดต่อ ของกระบวนการสังคม ยิ่งสังคมมีความซับซ้อนมากขึ้นและประกอบด้วยคนจำนวนมากขึ้นเท่าใด การสื่อสารยังมีความซับซ้อนและสร้างความไม่เข้าใจและไม่แน่ใจแก่สมาชิกในสังคม จึงต้องอาศัย การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาการสื่อสาร เป็นกระบวนการ ที่เกิดขึ้นโดยมี องค์กรประกอบต่างๆ คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางในการส่งสาร และผู้รับสาร และพฤติกรรมหรือผลที่ เกิดจากการสื่อสารที่จะเกิดผลสำเร็จ ต้องอาศัยคุณสมบัติของผู้รับสารและผู้ส่งหลายด้านประกอบ กัน คือ ความรู้ความสามารถทั่วไป มีทักษะในการสื่อสาร มีเจตคติที่ดี และเข้าใจพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม รวมถึงการกำหนดกรอบหรือประเด็นที่จะทำการสื่อสาร โดยจะต้องประมวลความรอบ ด้านของกระบวนการสื่อสาร คือ ความต้องการของผู้ส่งและผู้รับต้องตรงหรือใกล้เคียงกัน จึงจำเป็น ที่ผู้ส่งสารต้องมีข้อมูลความต้องการของผู้รับสาร เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการกำหนดเนื้อหาและ ช่องทางการสื่อสารที่สมดุลสอดคล้องกันทั้งสองฝ่าย เพื่อให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ยังต้องอาศัยปัจจัยด้านสื่อและเทคนิคในการสื่อสาร โดยรวมถึงเทคนิคในการใช้สื่อแต่ละ ประเภท เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารด้วย

## แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี

### 1. ความเป็นมาเกี่ยวกับการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี

สันติภาพเป็นสิ่งสำคัญทางสังคม เป็นภาวะที่ทำให้สังคมสงบสุข นับตั้งแต่ปลาย สงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา นานาประเทศได้ตระหนักถึงภัยมหาศาลของสงคราม และความ จำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องเสริมสร้างสันติภาพและดำรงรักษาไว้ให้ได้ จึงได้ร่วมกันก่อตั้ง สหประชาชาติขึ้น ซึ่งนับเป็นองค์กรระหว่างประเทศที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจน คือ เพื่อส่งเสริมและ ข้าราชการสันติภาพของโลก องค์กรระหว่างประเทศซึ่งอยู่ในเครือข่ายของสหประชาชาติ

ที่มุ่งหวังเสริมสร้างสันติภาพ โดยเน้นการศึกษาเป็นสำคัญ คือ องค์การยูเนสโก (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) ซึ่งถือกำเนิดจากความปรารถนาของนักการศึกษาที่จะสร้างองค์กร เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างชาติในทางการศึกษาขึ้น ซึ่งองค์กรนี้ มีความเชื่อว่า การศึกษาเป็นขบวนการของชีวิต สังคม ซึ่งปัจเจกชนก็ดีหรือกลุ่มทางสังคมก็ดี เรียนรู้ที่จะพัฒนาสมรรถภาพ ทักษะ ความสามารถและความรู้ส่วนบุคคลเพื่อให้เกิดประโยชน์ กับชุมชน ทั้งระดับชาติและนานาชาติ ดังนั้นการศึกษานับว่ามีความสำคัญในการเสริมสร้างค่านิยม ที่มุ่งเน้นความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างชาติ อันเป็นทางนำไปสู่สันติภาพของโลก การศึกษา เพื่อสันติภาพจะได้ผลก็ต่อเมื่อมิติที่กว้างไกลระดับนานาชาติ ( International dimension) และทัศนคติที่ครอบคลุมไปทั่วทั้งโลก (global perspective) ได้รับการส่งเสริมในทุกระดับชั้น และรูปแบบของการศึกษา และการเรียนการสอนจะต้องเน้นถึงความเข้าใจและการยอมรับบุคคลทั่วไป ยอมรับวัฒนธรรมอารยธรรม ค่านิยมและวิถีชีวิตของบุคคลอื่น ต้องเน้นถึงสิทธิและหน้าที่ของแต่ละคน ในฐานะที่เป็นปัจเจกชนหรือรวมกันเป็นกลุ่มสังคม และสิทธิหน้าที่ที่แต่ละชาติมีต่อชาติอื่น (General Conference of UNESCO at its eighteenth (18th) อ้างถึงใน วิไล ณ ป้อมเพชร, 2552 : 306) การศึกษาเรื่องสันติภาพนั้น จะต้องทำความเข้าใจกับความหมายของคำว่า “สันติภาพ” ก่อน ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของสันติภาพ ไว้ ดังนี้

โยฮัน กัลตุง (Johan Galtung, 1996: 9) นิยามไว้ 2 ความหมาย ความหมายแรก คือ สันติภาพ หมายถึง การปราศจากซึ่งสภาวะความรุนแรงทุกชนิด ทั้งความรุนแรงทางตรง ความรุนแรงเชิงโครงสร้างและความรุนแรงเชิงวัฒนธรรม ส่วนความหมายที่สอง หมายถึง การ เปลี่ยนแปลงความขัดแย้ง โดยไม่ใช้ความรุนแรงและอย่างสร้างสรรค์

กูสมัน (Guzman, 2001) ให้นิยามของสันติภาพไว้ว่า “สันติภาพนั้นเกิดจากการตื่นตัวของผู้คนในแต่ละชุมชนที่จะสร้างสังคมแห่งสันติสุขในบริบทของแต่ละชุมชนเอง”

สันติศึกษา เป็นการศึกษาทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาวะ/เงื่อนไขที่ช่วยให้ความรุนแรงสามารถลดลงได้โดยสันติวิธีและเนื่องจากสภาวะดังกล่าวคือ “สันติภาพ” ซึ่งมีความหมายครอบคลุม ทั้งสันติภาพทางตรง เชิงโครงสร้างและเชิงวัฒนธรรม (ชาญชัย ชัยสุข โสภค 2551 : 4)

ทฤษฎีสันติภาพในมุมมองของนักสังคมวิทยาแท้จริงแล้ว ก็คือ การศึกษา ธรรมชาติ ของมนุษย์และธรรมชาติของสังคมมนุษย์ที่มีความโน้มเอียงไปในการเกื้อกูลกัน พึ่งพา กันพร้อมที่จะยอมรับซึ่งกันและกัน รวมถึงการอยู่ร่วมกันของมนุษย์โดยปราศจากความรุนแรงในทุกรูปแบบ ซึ่งเรียกลักษณะของสังคมดังกล่าวมานี้ว่าเป็นสังคมที่มีความสันติสุข (เอกพันธ์ ปิณฑาวณิช ม.ป.ป. : 1)

## 2. ประวัติความเป็นมาของการศึกษาปรัชญาสันติภาพในโลกตะวันตก

การศึกษาปรัชญาสันติภาพร่วมสมัยในโลกตะวันตกนั้นสามารถแบ่งได้เป็น ระยะเวลา ดังต่อไปนี้

2.1 ระยะเวลาที่หนึ่ง คือการศึกษาสันติภาพเชิงลบและการศึกษาสันติภาพในแง่บวกของการศึกษาสงครามในบริบททางวิทยาศาสตร์ระยะนี้การศึกษาเรื่องสันติภาพนั้นเกิดขึ้นจากสาเหตุหลายประการแต่ประการที่สำคัญที่สุดก็คือความพยายามที่จะหลีกเลี่ยงสภาวะที่ผู้คนต้องเจ็บป่วยล้มตายเนื่องจากผลของสงคราม ซึ่งการศึกษาสันติภาพในระยะนี้ก็มีความสอดคล้องกับช่วงเวลาในโลกตะวันตกเพิ่งจะผ่านสงครามโลกครั้งที่หนึ่งมาหมาดๆ ชาวยุโรปได้รับความทุกข์อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากสงครามครั้งนั้นอย่างมากดังนั้นการศึกษาทฤษฎีสันติภาพในยุคนี้จึงเน้นไปที่การศึกษาสงครามและความเกี่ยวเนื่องของสงครามต่อสภาวะที่ก่อให้เกิดความไม่มีสันติภาพ การศึกษาช่วงนี้มีประเด็นทางความคิดที่น่าสนใจอยู่หลายประการ ดังนี้

2.1.1 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพของ (สภาวะ) สงคราม ซึ่งมีการศึกษาถึงสาเหตุของการทำสงครามโดยอิงหลักวิทยาศาสตร์โดยการวิเคราะห์นำมาซึ่งความเห็นที่ว่าสงครามก่อกำเนิด จากการที่มนุษย์มอง พวกเดียวกันเป็น “เรา” และมองผู้อื่นเป็น “เขา” ดังนั้นสงครามก่อกำเนิดโดยความมุ่งหมายที่จะขจัดความเป็นอื่นออกไปจากกลุ่มสังคมที่แสดงความเป็น “เรา” ตามหลักทฤษฎี “Polemology” (สงครามต่อต้านผู้ที่แปลกแยกจากเรา) นักวิชาการที่มีชื่อเสียงในยุคนี้ ก็คือ Kenneth Boulding, Herbert Kelman, และ นักคณิตศาสตร์ที่โด่งดัง Anatol Rapoport ผู้คิดค้น ทฤษฎีเกมส์ ทฤษฎีโครงข่ายสังคม และอีกหลายทฤษฎี

2.1.2 ความพยายามที่จะอธิบายทฤษฎีสันติภาพ ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจในแบบตะวันตกที่ให้ความสำคัญกับ “ความทันสมัย” (แบบตะวันตก) “แบบอย่างตะวันตก” “ชาวผิวขาว” และ “ความเป็นชาย”

2.1.3 ความต่างระหว่างสงครามต่อ “เขา” (Polemos) และสงครามภายใน “Stasis” (civil war) – no war is civil (Guzman, 2001: 62–63) นักคิดหลายท่านในยุคนี้เห็นว่าถ้าต้องการ สันติภาพ(เรา)ต้องเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับสงคราม (ในสุภามิตไทยมีคำกล่าวที่ว่า “แม้หวังตั้งสงบ จงเตรียมรบให้พร้อมพร้อม” ซึ่งน่าจะตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดแบบเดียวกัน)

2.1.4 ในยุคนี้คำจำกัดความของ “สันติภาพ” ก็คือ สถานะที่ปราศจากสงคราม

2.1.5 ความขัดแย้งถูกมองว่าเป็นเงื่อนไขด้านลบ ซึ่งสามารถแก้ไขได้ด้วย “วิธีการแก้ไขความขัดแย้ง” (Conflict resolution)

2.1.6 การช่วยเหลือทางมนุษยธรรมก็ถูกจำกัด ภายใต้อคติในแบบตะวันตกสมัยใหม่คนขาวและเพศชาย (ซึ่งเป็นผลสะท้อนความคิดในช่วงที่ชาวตะวันตกเป็นเจ้าอาณานิคม)

2.2 ระยะเวลาที่สอง คือระยะที่สันติภาพถูกนำมารวมไว้กับการพัฒนา ในยุคนี้กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสันติภาพนั้นดำเนินไปพร้อมกับการพัฒนาในด้านต่างๆ การศึกษาเรื่องสันติภาพ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสันติภาพก็มีการพัฒนาขึ้นและมีการอธิบายแนวคิดต่างๆที่สลับซับซ้อนมากขึ้น ในยุคนี้การศึกษาปรัชญาสันติภาพได้รับการยอมรับมากขึ้น มีการจัดตั้งสถาบันที่เกี่ยวกับการศึกษา วิจัยสันติภาพ ความรุนแรงความขัดแย้งและสันติวิธีขึ้นมากมายในทวีปยุโรป อเมริกาและประเทศ ญี่ปุ่น ในปีค.ศ. 1959 โยฮัน กัลตุงได้ก่อตั้ง สถาบันวิจัยสันติภาพขึ้น ณ กรุงออสโลวี ประเทศ นอร์เวย์นักวิชาการท่านนี้ได้ชื่อว่าเป็นบิดาของสันติวิธีร่วมสมัยและเป็นผู้ที่ให้คำจำกัดความของ สันติภาพเชิงบวก สันติภาพเชิงลบ ความรุนแรงทางโครงสร้างและวัฒนธรรม ฯลฯ ดังนั้น การศึกษา ค้นคว้า และงานวิจัยในยุคนี้มักจะตั้งอยู่บนฐานความคิดในเรื่องสันติภาพเชิงบวกและการวิเคราะห์ ความรุนแรงทางโครงสร้างรวมทั้งการสร้างคุณธรรมและความเท่าเทียมกัน นอกเหนือไปจากนั้น ด้วยแนวคิดที่ว่าพัฒนา (สังคม)ซึ่งเป็นรากฐานของการตอบสนองความต้องการพื้นฐานนั้นเป็นเครื่องมือที่จะเสริมสร้างศักยภาพของมนุษย์หลายองค์กร(หรือรัฐ) จึงริเริ่มโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาต่างๆ ความรุนแรงทางโครงสร้างถูกนำไปใช้ในการอธิบายความไม่เท่าเทียมกันระหว่างคนในประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศโลกที่สาม ซึ่งในทางการเมืองประเทศที่พัฒนาแล้วบางประเทศก็ใช้เงื่อนไขนี้ในการแทรกแซงการเมืองในประเทศอื่นๆภายใต้คำอธิบายของการ พัฒนาซึ่งนักคิดหลายท่านให้คำจำกัดความพฤติกรรมเช่นนี้ว่าเป็นรูปแบบใหม่ของการล่าอาณานิคม และในหลายๆ กรณีด้วยข้ออ้างในเรื่องการพัฒนาที่ถูกนำไปใช้ในการหยุดการแพร่กระจาย ของลัทธิคอมมิวนิสต์ (ซึ่งเป็นปฏิปักษ์โดยตรงของระบอบทุนนิยมในโลกใหม่) อันเนื่องมาจากแรงผลักดันของแนวคิด “การพัฒนา นำพาสันติภาพ (สุข)” จึงทำให้เกิดการก่อตัวขึ้นขององค์กรเอกชน (เพื่อการพัฒนา) ที่เราเรียกว่า Non-Governmental Organization หรือ NGO ที่เรารู้จักกันดีในองค์กรเอกชนเหล่านี้มีหลายองค์กรที่เป็นองค์กรขนาดใหญ่และทำงานในหลายๆ ประเทศซึ่งเรา มักจะเรียกว่า International Non- Governmental Organization (INGO)

2.3 ระยะเวลาที่สาม คือระยะที่ผู้คนเริ่มให้ความสำคัญกับการลดกำลังอาวุธให้ ความสำคัญกับเรื่องความเท่าเทียมกันทางเพศและการดูแลผู้อพยพในระยะนี้สันติศึกษาไม่มีการเปลี่ยนแปลง แนวคิดไปจากยุคก่อนหน้ามากนักกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสันติภาพและสันติวิธี จะมุ่งเน้นไปที่ การร่วมมือกัน (ทางสังคม) ในความพยายามที่จะกดดันให้ประเทศ (รัฐ) ต่างๆ ทั่วโลกได้ตระหนักถึงภัยอันตรายของการแข่งขันกันสะสมอาวุธยุทธ โขปกรณ์และการรณรงค์การลดอาวุธ ประจำการ เพื่อลดความตึงเครียดระหว่างรัฐในบรรดาอาวุธที่อยู่ในเป้าหมายการจำกัดจำนวน ที่สำคัญก็คือ อาวุธนิวเคลียร์ในยุคนี้สันติวิธียังให้ความสำคัญกับการเคลื่อนไหวที่จะสร้างความ

ยอมรับ (ที่เท่าเทียมกัน) ระหว่างเพศหญิงและเพศชาย มีการเรียกร้องให้องค์กรทั้ง ภาครัฐและเอกชนเห็นความสำคัญและปฏิบัติต่อผู้หญิงด้วยมาตรฐานเดียวกันกับผู้ชาย และด้วยเหตุการณ์ของสงคราม กลางเมืองในหลายพื้นที่นักสันติวิธีในยุคนี้ก็ได้ให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้อพยพอัน เนื่องมาจากภัยสงครามนอกเหนือไปกว่านั้นในจำนวนผู้อพยพเหล่านี้ก็มีผู้คนจำนวนมากไม่น้อยที่อพยพ ด้วยเหตุผลทางการเมืองและเหตุผลทางเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ซึ่งไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตามมาตรฐานการดำรงชีวิตของคนกลุ่มนี้ก็ต่ำกว่าระดับที่ยอมรับได้

2.4 ระยะเวลาที่จะก้าวไปสู่อนาคต อาจจะกล่าวได้ว่าระยะนี้ก็ระยะเวลาตั้งแต่ปัจจุบันนี้เป็นต้นไปสิ่งที่นักสันติศึกษาพยายามที่จะผลักดันให้เกิดขึ้นในสังคมก็คือวัฒนธรรม และวิธีการที่จะนำไปสู่การสร้างสันติภาพ เราต้องการให้การศึกษาทางสันติภาพ ขยายขอบเขตให้กว้างขวางขึ้น เพื่อสังคมในวงกว้างจะเข้าใจว่าสันติภาพ รวมทั้ง สันติวิธีความขัดแย้งและความรุนแรง ไม่ใช่ เรื่องที่ไกลตัวหรือเป็นเรื่องที่มีความสลับซับซ้อนจนยากที่จะเข้าใจ นักสันติศึกษาต้องแสดงให้เห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับสันติภาพ สันติวิธีความขัดแย้งและความรุนแรงนั้นเป็นเรื่องที่สามารถจะเข้าใจ และวิเคราะห์ได้โดยอาศัยความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์

2.5 ระยะเวลาปัจจุบัน การพัฒนาของสันติศึกษาได้มีการขยายกรอบการศึกษาไปครอบคลุม แนวความคิดที่หลากหลายมากขึ้นซึ่งในแง่มุมมองของสังคมวิทยาแล้วความเชื่อมโยงกันของแต่ละอนุภาคของสังคมล้วนเป็นสิ่งที่สำคัญควรค่าแก่การศึกษาทั้งสิ้น แนวคิดของสันติศึกษาในยุคนี้เริ่มจากการล่มสลายของกำแพงเบอร์ลิน ซึ่งในทางสัญลักษณ์แล้วเปรียบได้กับการล่มสลายของลัทธิคอมมิวนิสต์ในยุโรปตะวันออกในช่วงของการเปลี่ยนถ่ายทางสังคมครั้งนี้ กูสมันได้เสนอแนวคิดที่ว่าสังคมโลกนั้น มีวิวัฒนาการมาจากวัฒนธรรมที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ของสงครามและความรุนแรงมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานแล้ว น่าจะถึงเวลาที่มนุษยชาติร่วมกันสร้างวัฒนธรรมที่จะนำมนุษย์ไปสู่สังคมที่มีความสันติสุขและสังคมสันติสุขก็จะสร้างสันติวัฒนธรรมต่อเนื่องกันไป วัฒนธรรมสันติและสันติวัฒนธรรมนั้นจะเกิดขึ้นได้ จากปัจจัยที่สำคัญหลายประการ ดังต่อไปนี้

2.5.1 การมีทัศนคติและมาตรฐานร่วมกันในเรื่องของความยุติธรรม ซึ่งมาตรฐาน เหล่านี้ต้องประกอบไปด้วยปัจจัยพื้นฐานที่มีมาในอดีตแต่ต้องเพิ่มขอบข่ายให้รวมถึงปัจจัยพื้นฐานที่ไม่ใช่วัตถุเช่น เอกลักษณ์อัตลักษณ์อิสรภาพ เสรีภาพ ฯลฯ

2.5.2 ต้องตอบคำถามให้ได้ ว่าความจำเป็นพื้นฐานที่กล่าวไปนั้นจะได้รับคำจำกัดความ โดยที่สังคมกำหนดให้เป็นพื้นฐานที่เป็นมาตรฐานหรือเป็นการสร้างสรรค์ในแนวคิดที่ใช้ร่วมกันได้

2.5.3 ต้องให้ความสำคัญกับความหมายของความยุติธรรม ว่าความยุติธรรมนั้นจะเป็นการปรับเปลี่ยนของการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจต่อปัจจัยพื้นฐานนั้นๆ ในกรณีนี้(ความยุติธรรม)ก็จะมีควมก้าวหน้าและเคลื่อนไหวเสมอ หรือถ้ามองความยุติธรรมในอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งความยุติธรรมในรูปแบบนี้ก็จะเป็อุปสงค์ของการหาข้ออ้างของการไม่ยอมรับ (กลุ่มที่ไม่ใช่พวก) การจำกัดขอบเขต หรือการหาประโยชน์จากผู้อื่น ซึ่งความยุติธรรมประเภทหลังนี้จะสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฉวยโอกาสได้

2.5.4 กรอบความคิดแนวใหม่อาจจะต้องอยู่นอกกรอบเดิม หรือการเติมเต็มกรอบเดิม อาจจะต้องคิดนอกกรอบปรัชญาสันติภาพ และสันติวัฒนธรรมควรจะประกอบไปด้วยแนวคิดที่ให้ ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้ คือ

2.5.4.1 โลกที่ค่านึงความมั่นคงของสังคมมนุษย์โดยรวม ซึ่งความมั่นคงของสังคม โลกที่ว่านี้จะอยู่เหนือความสำคัญของความเป็นชาติซึ่งการดำรงอยู่ในลักษณะเช่นนี้ เอ็มมานูเอล คานท์ ได้อธิบายไว้ว่ามนุษย์แต่ละคนมีความสามารถในการเปิดใจให้รับรู้และเข้าใจในความแตกต่างหลากหลายของกันและกันได้แต่สังคมมนุษย์ไม่ควรยอมรับการถูกบังคับให้ยอมรับ

2.5.4.2 สิทธิในการเป็นประชากรโลก ซึ่งจะทำให้ผู้ที่มิสิทธินี้จะได้รับการคุ้มครองในฐานะผู้ที่ได้รับการต้อนรับมากกว่าการถูกรอนสิทธิในฐานะที่เป็น “ผู้อื่น”

2.5.4.3 สิทธิในการเป็นประชากรโลก อันจะนำมาซึ่งการกระทำต่อกัน ในสถานะที่เป็นมนุษย์คู่เคียงกัน ซึ่ง เอ็มมานูเอล คานท์ ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่ามนุษย์มีศักยภาพในการสร้างความรุนแรงเฉกเช่นเดียวกับความสามารถในการสร้างสันติภาพ แต่เขาเชื่อว่าถ้าเราปรารถนาจะให้ผู้อื่นทำดีกับเรา เราก็ยอมจะทำดีกับผู้อื่นคู่เคียงกัน

2.5.4.4 สิทธิในการเป็นประชากรโลก ซึ่งจะนำมาซึ่งความชอบธรรมที่จะเป็นในสิ่งที่แตกต่าง หรืออยู่ในวัฒนธรรมที่ต่างไป

2.5.4.5 สิทธิในการเป็นประชากรโลก มีอำนาจเหนือกว่าความสัมพันธ์ของโลกาภิวัตน์ การครอบครองทรัพย์สินและการแลกเปลี่ยน เพราะกิจกรรมที่เป็นความสัมพันธ์ภายใต้ยุคโลกาภิวัตน์ นั้นไม่ได้แปลกแยกสิทธิของมนุษย์แต่ละคนบนพื้นโลก เพราะมนุษย์แต่ละคนก็ยังมีสิทธิ์ต่อผิวโลกในความเท่าเทียมกัน

2.5.4.6 สิทธิในการเป็นประชากรโลก ก็คือ สิทธิที่จะได้รับการต้อนรับอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม เนื่องด้วยความเชื่อที่ว่ามนุษย์แต่ละคนนั้นมีสิทธิที่จะอยู่บนโลกใบนี้เท่าๆ กัน เพราะฉะนั้นไม่ว่ามนุษย์ผู้นั้นจะอยู่ที่ใดก็ตามย่อมจะดำรงไว้ซึ่งสิทธินั้นโดยสมบูรณ์



2.5.4.7 สิทธิในการเป็นประชากรโลก ควรที่จะปกป้องรักษามนุษย์จาก ความรุนแรง

2.5.4.8 สิทธิในการเป็นประชากรโลก ย่อมจะทำให้มนุษย์ยอมรับใน สิทธิของผู้อื่น และพร้อมที่จะเข้าใจสังคมและวิธีการปกครองของผู้คนในสังคมที่แตกต่างจากที่ตน อยู่ด้วยเหตุที่มนุษย์ไม่สมบูรณ์แบบเราจึงไม่สามารถบอกได้ว่าเราดีกว่าคนอื่นหรือสังคมเราดีกว่า สังคมอื่น

2.5.4.9 สิทธิในการเป็นประชากรโลก ย่อมรักษาไว้ด้วย สิทธิที่จะได้รับ และเข้าถึงการพัฒนาและการปกครองโดยประชาชนในรูปแบบของประชาธิปไตยที่มีความสมบูรณ์ มากที่สุด การที่มนุษย์สามารถพัฒนาศักยภาพของตนได้อย่างต่อเนื่องจะเป็นเครื่องมือที่จะให้สังคม มนุษย์ได้เริ่มที่จะก้าวเข้าสู่การปกครองที่เป็นประชาธิปไตยที่แท้จริงได้

### 3. การจัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดี

ไพฑูริย์ สีนลรัตน์ (2552 : 248 ) ได้ให้ความหมายของการศึกษากับสันติภาพ ไว้ 2 ลักษณะ คือ นัยแรก หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของสันติภาพ (education about peace) เป็นการเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องของสันติภาพ ซึ่งเป็นความหมายที่กว้างและใช้มา นาน และอีกนัยหนึ่ง คือ การศึกษาเพื่อสร้างสันติภาพ (education for peace) เป็นการศึกษา เพื่อ ดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับสันติภาพ (peace activities) โดยมุ่งแก้ปัญหาหรือสร้างสันติภาพให้ เกิดขึ้น นั้น เน้นหนักเนื้อหาและกระบวนการทางการศึกษา เพื่อให้การศึกษาเป็นไปเพื่อสร้างความ สงบสุข ในตัวมนุษย์ สันติสุขในสังคมและสันติภาพขึ้นใน โลก ดังนั้นเมื่อพูดถึงสันติศึกษา (peace education ) ต้องกำหนดให้ชัดว่ามีความหมายถึง peace studies หรือ education for peace

ในช่วงปี 1970 เป็นมา เริ่มปรากฏชัดขึ้นว่า สันติศึกษาเป็นการศึกษา เพื่อสันติภาพ มากขึ้น เน้นหนักไปที่ผลการปฏิบัติมากขึ้น ดังนั้น ความหมายของสันติศึกษาในปัจจุบัน จึง เน้นหนักไปที่การจัดการศึกษาเพื่อให้เกิดสันติภาพมากขึ้น ในขณะที่สันติศาสตร์เป็นเรื่องของ การศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับสันติภาพโดยตรง ซึ่งในทางปฏิบัติแล้ว การจัดการศึกษาเพื่อให้เกิด สันติภาพขึ้นได้ ย่อมต้องอาศัยเนื้อหาเกี่ยวกับสันติภาพมาช่วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (ไพฑูริย์ สีนล รัตน์ 2552 : 249)

จุดเริ่มต้นที่ทำให้เกิดการศึกษารื่องของการศึกษากับสันติภาพนั้น มาจากสงคราม และความขัดแย้งเป็นหลักใหญ่ แนวคิดเรื่องของการศึกษามีบทบาทกว้างขวางนับแต่หลัง สงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา โดยเฉพาะในช่วงทศวรรษแรกๆ (1950-1960) องค์การยูเนสโก

(UNESCO) ได้ส่งเสริมในเรื่องของความเข้าใจอันดีระหว่างชาติอย่างกว้างขวาง (education for international understanding) ซึ่งองค์การยูเนสโก ได้กำหนดหลักสำคัญของนโยบายทางการศึกษา เพื่อความเข้าใจอันดีระหว่างชาติ ไว้ดังนี้

1. สร้างมิตรระหว่างชาติและการมองโลกอย่างกว้างๆ ในการศึกษาทุกระดับ และ ในทุกรูปแบบ
2. ก่อให้เกิดความเข้าใจและการเคารพซึ่งบุคคลทุกชาติ ศาสนา วัฒนธรรม อารยะธรรม ค่านิยมและแนวทางการดำรงชีวิต โดยสอนทั้งวัฒนธรรมเชื้อชาติของตนและ วัฒนธรรมของชาติอื่น
3. ก่อให้เกิดความตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันและกันที่มีมากขึ้น ระหว่างบุคคลและชาติต่างๆ ทั่วโลก
4. ให้เกิดความสามารในการติดต่อกับผู้อื่น
5. การตระหนักถึงไม่เพียงแต่สิทธิ แต่คำนึงถึงหน้าที่ของบุคคล กลุ่มสังคม และ ชาติทั้งหลายจะต้องมีต่อกันและกัน
6. การเข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันและร่วมมือกัน ระหว่างชาติ
7. ความพร้อมของแต่ละบุคคลที่จะเข้าร่วมในการแก้ปัญหาของชุมชนของตน ประเทศของตนและ โลก โดยทั่วไป

โดยองค์การยูเนสโก (UNESCO,2009) ระบุว่าสังคมปัจจุบันเป็นสังคมการแข่งขัน เพื่อความอยู่รอดของทุกคน การเปลี่ยนแปลงของสังคม การเมือง เทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคมและ วัฒนธรรม ทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งนำไปสู่ความตึงเครียดและความขัดแย้ง ดังนั้นการ เรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกันจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยองค์การยูเนสโกได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการ เรียนรู้ที่จะอยู่ ร่วมกันว่าต้องอยู่บนพื้นฐานหลักการของความเท่าเทียมกันของมนุษย์ทุกคน ประกอบไปด้วยสิ่ง สำคัญ 3 ประการ คือ การเรียนรู้ที่จะรู้ การเรียนรู้ที่จะทำและการเรียนรู้ที่จะเป็นเพื่อที่จะอยู่ร่วมกับ บุคคลอื่นในสังคมได้เป็นอย่างดี แนวคิดการเรียนรู้ที่จะอยู่ด้วยกันเป็นหลัก สำคัญในการพัฒนา ความเข้าใจอันดีต่อกัน โดยต้องยอมรับและเคารพผู้อื่นตระหนักถึงความแตกต่างและความ หลากหลายของความเชื่อค่านิยมและวัฒนธรรม มองให้เป็นโอกาสมากกว่าที่จะเป็นอันตรายเห็น คุณค่าของความหลากหลายและซับซ้อนของวัฒนธรรมรวมทั้งเห็นเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ซึ่งการ ที่บุคคลจะสามารถเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีนั้น จะต้องสามารถตระหนัก

ธรรมชาติตนเอง การบริหารจัดการตนเอง ความสามารถในการสร้าง สัมพันธภาพ การตระหนักรู้ สังคมที่อยู่รอบตัว มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีทักษะทางสังคม ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการแก้ปัญหา เป็นต้น

เห็นได้ชัดว่า เรื่องของความเข้าใจอันดีระหว่างชาติ ได้พัฒนาขึ้นเป็นเรื่องของการศึกษากับสันติภาพอย่างชัดเจน และเริ่มมีบทบาทมากขึ้นตามลำดับ เช่น ได้มีการจัดตั้งศูนย์เพื่อการเปลี่ยนแปลงอย่างสันติ (Center for Peaceful Change ) การจัดตั้งสมาคมนักศึกษานานาชาติ เพื่อสันติภาพของโลก นอกจากนี้สมาคมนิเทศและพัฒนาหลักสูตรของสหรัฐอเมริกา ได้จัดทำรายงานประจำปีเรื่อง Education for Peace : Focus on Mankind ขึ้น เพื่อทำความเข้าใจและพัฒนาแนวทางการจัดการศึกษาเพื่อสันติภาพ ซึ่งเน้นพิเศษในเรื่องของสันติศึกษา (ไพฑูรย์ สินลาร์ตัน 2552 : 251-252)

สำหรับการดำเนินงานเกี่ยวกับสันติศึกษานั้น เวอร์เนอร์ (Werner 2528 อ้างถึงใน ไพฑูรย์ สินลาร์ตัน 2552 : 257) กล่าวว่า มีลักษณะเด่นอยู่ 3 ประการ คือ แบบที่ 1 เน้นที่ข้อมูล (focus on information) แบบที่ 2 เน้นที่ประเด็นปัญหา (focus on issues) แบบที่ 3 เน้นที่ทัศนคติและความรู้สึก (focus on attitudes and emotions) โดยได้ชี้ว่า แบบที่ 1 การให้ข้อมูลนั้นเป็นความจำเป็นที่จะให้คนรู้จักเลือกและตัดสินใจได้ ซึ่งประเด็นนี้เป็นประเด็นที่น่าถกเถียง เพราะการที่ผู้เรียนจะมีการตัดสินใจหรือนำไปสู่ข้อสรุปได้ ด้วยการเพียงแต่รู้ข้อมูลนั้น ย่อมไม่เพียงพอ หลักประกันที่ดีพอ นอกจากนั้นยังมีประเด็นในแง่ของการเลือกข้อมูลที่จะมาสอนด้วย ส่วนประเด็นที่กล่าวถึงปัญหานั้นเป็นการใช้ข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจ วิเคราะห์ และประเมินประเด็นปัญหาต่างๆ รูปแบบนี้เป็นรูปแบบที่ดีขึ้น เพราะทำให้การมองประเด็นเกี่ยวกับสันติศึกษาชัดเจน ตรงต่อปัญหามากขึ้น สอดคล้องกับธรรมชาติของสันติศึกษามากขึ้น เป้าหมายก็เพื่อให้การศึกษาในประเด็นหรือปัญหาไม่ใช่แต่เพียงให้รู้บางจุด จุดนี้เองที่สืบเนื่องกับประเด็นที่ 3 ที่สันติศึกษา ควรเน้นไปในด้านของทัศนคติ โดยเฉพาะทัศนคติในด้านของความหวังและอนาคตที่มนุษย์จะ กำหนดหรือเปลี่ยนแปลงได้ ทัศนคตินี้ตรงกับข้อเสนอของคณะทำงานเกี่ยวกับสันติศึกษาของ ออสเตเรีย利 ที่ว่า สันติศึกษานั้นจะต้องสนับสนุนให้เกิดคุณลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ คือ ความหวังและจินตนาการ (hope and imagination) ความหวังที่เชื่อว่าเราจะเปลี่ยนสังคมโลกที่เราอาศัยอยู่ได้ นั่นก็คือ ในการดำเนินการของสันติศึกษานั้น ต้องสอนให้เด็กมีความหวังที่จะแก้ไข ปรับปรุงสังคมและโลกที่เราอยู่ให้เป็นสังคมที่สันติและเป็น โลกที่มีสันติภาพให้ได้ และเมื่อมีความหวังเช่นนั้นแล้ว ก็จะมีแนวคิดและจินตนาการที่จะแสวงหาวิธีที่จะไปให้ถึงความหวังนั้นได้ ซึ่งต้องเกิดจากกระบวนการสนทนา อภิปราย วิเคราะห์ วิจักษ์ ดังข้อเสนอของ โยฮัน กัลตุง (Johan Galtung อ้างถึงใน ไพฑูรย์ สินลาร์ตัน, 2552 : 258)

สำหรับประเทศไทยนั้น สุขุม เฉลยทรัพย์ (2552: 1) กล่าวว่า สังคมไทยขาดความสมานฉันท์ถือเป็นวิกฤตปัญหาในระดับชาติที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนของสังคม รวมถึงสถาบันอุดมศึกษาอันเป็นเสาหลักด้านการพัฒนาวิทยาการ ภูมิปัญญา ตลอดจนอบรม บ่มเพาะทัศนคติ ความคิด และความรู้ความสามารถให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ จึงจำเป็นต้องเข้ามา มีบทบาทในการกอบกู้ความสมานฉันท์ ซึ่งความหมายถึงโดยทั่วไป หมายถึง ความพอใจร่วมกัน ความเห็นพ้องกันหรือในภาษาอังกฤษใช้คำว่า “Reconciliation” ซึ่งหมายถึงการประนีประนอม การไกล่เกลี่ย การทำให้ปรองดองการทำให้คืนดีกัน การทำให้ลงรอยกัน หรือ หมายถึงการกลับเข้าสู่ความสัมพันธ์ฉันมิตรในหมู่คู่พิพาท การทำให้เรายอมรับในสิ่งที่ไม่ยอมรับ การทำให้เข้ากันได้และคงเส้นคงวา ให้เกิดขึ้นในสังคมไทยอีกครั้ง

#### 4. เจตคติต่อการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี

##### 4.1 ความหมายของเจตคติ

กูด (Good, 1963 : 1) ฮิลการ์ด (Hillgard, 1967 : 583-594) เทอร์สโตน (Thurstone, 1967 : 77) ได้ให้ความหมายของเจตคติไว้ในทำนองเดียวกันว่า หมายถึง ท่าที ความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หลังจากที่บุคคลได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้น ซึ่งแสดงออกในลักษณะที่เอนเอียงไปในทางใดทางหนึ่ง เช่น รัก เกลียด พอใจหรือไม่พอใจ และพร้อมที่จะเอนเอียงไปในลักษณะเดิมเมื่อประสบกับสิ่งนั้นอีก

แอน อนาสตาซี (Anne Anastasi, 1969 : 480) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่แสดงออกว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่างๆ เช่น เชื้อชาติ ขนบธรรมเนียมประเพณี หรือสถาบันต่างๆ เจตคติไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง แต่สามารถสรุปพาดพิงจากพฤติกรรมภายนอกทั้งที่ต้องใช้ภาษาหรือไม่ต้องใช้ภาษาก็ได้

แซลแมน และเซียร์ (Zellman and Sears, 1971 : 27,109-136) กล่าวว่า เจตคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้หรือได้รับประสบการณ์ จึงเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ง่าย โดยอาจเปลี่ยนแปลงจากบวกเป็นลบหรือจากลบเป็นบวกก็ได้

ยุพิน พิพิธกุล (2527 : 13) กล่าวว่า เจตคติหมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอันเป็นสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น บุคคล วัตถุ เหตุการณ์ ซึ่งความรู้สึกนี้อาจจะเป็นไปได้ทั้งทางบวกหรือทางลบ

พรรณี ช เจนจิต (2538 : 543) ได้กล่าวว่า เจตคติเป็นเรื่องของความรู้สึกทั้งที่พอใจ และไม่พอใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นได้จากสาเหตุหลายประการ เช่น เกิดจากประสบการณ์ของบุคคลนั้นโดยตรง หรืออาจเกิดจากการรับถ่ายทอดจากเจตคติเดิมที่มีอยู่แล้ว

สุรางค์ โคว์ตระกูล (2544 : 366) ให้ความหมายของเจตคติว่าเจตคติเป็น อัจฉาสัย (Disposition) หรือแนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนองต่อสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้า ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งคน วัตถุ สิ่งของหรือความคิด เจตคติอาจเป็นบวกหรือลบ ถ้าบุคคลมีเจตคติบวก ต่อสิ่งใดก็จะมีพฤติกรรมที่จะเผชิญกับสิ่งนั้น ถ้ามีเจตคติลบก็จะหลีกเลี่ยง

จากแนวคิดของนักจิตวิทยาและนักการศึกษา พอจะสรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงออกมาทางด้านความคิดเห็น หรือลักษณะท่าทาง ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ ตอบสนอง ทั้งในทางดีหรือตรงข้ามหลังจากมีประสบการณ์ในด้านนั้นแล้ว ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เจตคติต่อการ เสริมสร้างความเข้าใจอันดีเป็นความรู้สึกความคิดเห็นและทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อความ หลากหลายของเชื้อชาติ ศาสนา ภาษาและวัฒนธรรม

#### 4.2 การวัดเจตคติ

เซคคันด์ และแบคแมน (Second and Backman, 1964 : 103) กล่าวว่า แบบวัดเจตคติแบบหนึ่งที่มีผู้นิยมใช้กันมาก คือ แบบวัดการประเมินค่าจากผลรวม (The Method of Summated Rating) ซึ่งเป็นวิธีการของลิเคอร์ท (Likert, s Method) โดยมีหลักการอยู่ว่าถ้าผู้ตอบ ได้ คะแนนรวมจากแบบวัดมากเท่าใดก็แสดงว่าผู้ตอบมีเจตคติที่ดี วิธีการก็คือ สร้างข้อคำถามให้มี คำตอบแบบมาตรวัด 5 อันดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และกำหนดค่าคะแนนประจำข้อให้เป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ

เทอร์สโตน (Thurstone, 1967 : 77) ได้ให้ความเห็นว่า เจตคติจะวัดโดยตรง ไม่ได้ หากต้องวัดจากการแสดงออกในรูปแบบของความคิดเห็น หรือภาษาพูด โดยการสร้างแบบ วัดที่ตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความในแบบวัดเจตคติ

สุภาพ วาดเขียน (2525 : 193) กล่าวว่า แบบวัดเจตคติต่างก็มีจุดอ่อนอยู่ที่ ผู้ตอบสามารถบิดเบือนหรือหลอกลวงได้ จึงต้องการให้ผู้ตอบตอบคำถามอย่างจริงจัง ดังนั้น แบบ วัดประเภทนี้ จึงสามารถวัดได้เฉพาะลักษณะซึ่งผู้ตอบสามารถจะให้คำตอบได้ หรือมีความ ประสงค์ที่จะให้คำตอบหรือเปิดเผยในสิ่งที่อยากจะเปิดเผย

อนันต์ จันทร์กวี (2526 : 326) กล่าวว่า การสังเกตพฤติกรรมของนักเรียน เป็นการวัดความสนใจและเจตคติที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด แต่ต้องอาศัยเวลาในการสังเกต ซึ่งครูผู้สอนควรสังเกตพฤติกรรมของนักเรียนตลอดทั้งภาคเรียน

จากการศึกษาข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับเจตคติ พบว่าการวัดเจตคติให้ได้ผลที่ถูกต้องที่สุดนั้น นับเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก เนื่องจากเจตคติเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับจิตใจ ความคิด ทั้งยังมีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยวัดเจตคติต่อการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีโดยแบบวัดการประเมินค่าคำตอบแบบมาตรวัด 5 อันดับ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี การจัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีและเจตคติต่อการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี ตามที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ประมวลนำมาเป็นกรอบแนวคิดของความเข้าใจอันดีในการพัฒนาหลักสูตรกลุ่ม วิชาในหมวดศึกษาทั่วไปเพื่อความเข้าใจอันดีสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ครั้งนี้ ดังนั้นความเข้าใจอันดี ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจ เจตคติที่ดีและมีทักษะในการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีเพื่อให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติในสังคมที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม (UNESCO, 2009 ; Galtung, Johan ,1996, วิไล ณ ป้อมเพชร, 2552) โดย

1. ความรู้หมายถึง รู้และเข้าใจความจริงของชีวิต เข้าใจตนเอง คนอื่นและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสังคมพหุวัฒนธรรม สันติภาพ และการจัดการความขัดแย้ง
2. เจตคติ หมายถึง เคารพเกียรติและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีจิตสาธารณะ จิตสำนึกรับผิดชอบสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีความรักและเมตตา เห็นใจและให้อภัยผู้อื่น
3. ทักษะ หมายถึง การใช้หลักศาสนา คุณธรรมจริยธรรมในการดำเนินชีวิต มีทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ทักษะการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรม และทักษะการใช้สันติวิธีในชีวิตประจำวัน

## กระบวนการในการกำหนดนโยบายด้านการสื่อสาร เพื่อความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

การพัฒนาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้จำเป็นต้องแก้ไขปัญหาความยากจน พัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตของประชาชนส่วนใหญ่ในระดับหมู่บ้าน/ชุมชน ให้มีอาชีพสร้างงาน และสร้างรายได้ ได้รับบริการพื้นฐานที่จำเป็น ที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง ส่งเสริมการศึกษาให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในพื้นที่ พร้อมกับดำเนินมาตรการฟื้นฟูเศรษฐกิจ การลงทุน การพัฒนาเชื่อมโยงเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้านและนานาชาติ ให้ออกห่างตัวมากขึ้น ขณะเดียวกันต้องเร่งสร้างความเป็นธรรมในกระบวนการยุติธรรม และคุ้มครองความปลอดภัยของประชาชนให้มีความเชื่อมั่น

ไว้วางใจ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกฝ่ายเข้าร่วมสร้างความสมานฉันท์ และสันติสุขในสังคมควบคู่กันไปด้วย

## 1. การดำเนินงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์

การดำเนินงานด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจให้กับประชาชนในพื้นที่นั้นมีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ 2 หน่วย คือ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นหน่วยงานพิเศษเป็นรัฐบาลส่วนหน้า บริหารงานด้านการพัฒนาเสริมความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และกรมประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีหน่วยงานในสังกัดรับผิดชอบในพื้นที่คือ สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยประจำจังหวัด และสถานีวิทยุโทรทัศน์ เข้าใจให้ประชาชนได้รับทราบนโยบายของรัฐบาล ในขณะเดียวกันยังได้สะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้รัฐบาลทราบด้วยเป็นการสื่อสารสองทาง (two way communication) เสริมความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

## 2. การปฏิบัติงานของเครือข่ายสื่อกรมประชาสัมพันธ์

2.1 สำนักพัฒนาการประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานกลางทำหน้าที่กำหนดนโยบายแนวทางการประชาสัมพันธ์ ประสานมอบหมายงานให้หน่วยงานราชการ สังกัดส่วนกลางและภูมิภาคตามภาคต่างๆ ได้ปฏิบัติบรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานสื่อสารประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจในชาติแบ่งส่วนรับผิดชอบและมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.1.1 ส่วนการประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ดำเนินการประชาสัมพันธ์ตามแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ แผนกรมประชาสัมพันธ์และกิจกรรมจากหน่วยงานต่างๆ ประสานและบริการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนแผนงาน โครงการ/กิจกรรม ประสานแผนและให้ความร่วมมือสนับสนุนงานประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค องค์กรต่างๆ และภาคเอกชน ให้คำปรึกษา แนะนำดูแลด้านการจัดทำแผนปฏิบัติการให้กับหน่วยงานราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

2.1.2 ส่วนสื่อประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่กำหนดแนวคิดในการพัฒนารูปแบบ/เนื้อหาของสื่อ วางแผนและบูรณาการการใช้สื่อ กำกับดูแลการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ ประสานการใช้งบประมาณและทรัพยากรเพื่อผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ภาครัฐและเอกชน วางแผนกลยุทธ์เพื่อการเผยแพร่สื่อ

2.1.3 ส่วนเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ในการสร้างเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เอกชนและประชาชน เพื่อขยายโอกาสในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จัดทำโครงการ/กิจกรรมสัณจร เพื่อสร้างโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเชิงนโยบายทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

2.1.4 กลุ่มประชาสัมพันธ์เฉพาะกิจ มีหน้าที่จัดทำ/ดำเนินการประชาสัมพันธ์ สถาบันพระมหากษัตริย์ จัดทำ/ดำเนินการประชาสัมพันธ์แผนเฉพาะกิจนโยบายเร่งด่วน ประสานการผลิตและเผยแพร่สื่อ เพื่อการประชาสัมพันธ์เฉพาะกิจในเชิงรุก ประสานความร่วมมือ และสนับสนุนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เฉพาะกิจ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของประชาสัมพันธ์เฉพาะกิจในสถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อประเทศชาติ จัดทำกลยุทธ์และมาตรการประชาสัมพันธ์ทั้งในส่วน Issue Management และ Crisis Management

2.1.5 ส่วนพัฒนาบุคลากรการประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ในการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพการประชาสัมพันธ์ วางแผนพัฒนาบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์พัฒนาวัฒนธรรมด้านวิชาชีพการประชาสัมพันธ์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2.2 สำนักประชาสัมพันธ์เขต เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลางตั้งอยู่ตามภาคต่างๆ รวม 8 เขต เป็นองค์กรหลักด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารมวลชนในพื้นที่ เพื่อการพัฒนาการรักษาความมั่นคง วัฒนธรรมและภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของรัฐ ตลอดจนการวางแผน กำกับดูแล นโยบาย แผนงาน และให้คำปรึกษาแนะนำ ส่งเสริม สนับสนุน ประสานงาน ด้านการประชาสัมพันธ์แก่หน่วยงานในสังกัด มีภารกิจหน้าที่รับผิดชอบในฐานะหน่วยงานประชาสัมพันธ์ส่วนกลาง ที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคของกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อกระจายโอกาสการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร สาระความรู้ความบันเทิงเพื่อการแลกเปลี่ยน และพัฒนาและพัฒนาองค์ความรู้กับพี่น้องประชาชน องค์กรภาครัฐ เอกชน รวมทั้งสถาบันต่างๆ ในเขตพื้นที่ที่มีภารกิจหลัก คือ

2.2.1 กำกับดูแล การปฏิบัติงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย และสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในพื้นที่รับผิดชอบ

2.2.2 การประสานการดำเนินงานด้านนโยบายและแผนงาน ระหว่างหน่วยงานของกรมในราชการบริหารส่วนกลางกับราชการบริหารส่วนภูมิภาค

2.2.3 การฝึกอบรมบุคลากรของหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในด้าน การประชาสัมพันธ์ และด้านการสื่อสารมวลชนตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2.4 ให้คำปรึกษาทางวิชาการประชาสัมพันธ์แก่หน่วยงานของรัฐในพื้นที่



2.3 สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย เป็นองค์กรหลักด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและความรู้ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นสู่ประชาคมอาเซียน “มีพันธกิจ (Mission)” ดังนี้

2.3.1 ผลิตและเผยแพร่รายการวิทยุกระจายเสียงเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารนโยบายของรัฐบาล การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และสะท้อนปัญหาของประชาชนสู่รัฐบาล

2.3.2 ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น

2.3.3 พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะด้านสื่อสารมวลชน พัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีการส่งกระจายเสียงให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการเข้าถึงครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย

## เอกสารยุทธศาสตร์ และนโยบายความมั่นคงเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้

### 1. ยุทธศาสตร์ความมั่นคงชายแดน

1.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพของคน ชุมชน และพื้นที่เป้าหมายชายแดน

1.2 ยุทธศาสตร์การฝึกกำลังเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงบริเวณชายแดน

1.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาความร่วมมือชายแดนกับประเทศเพื่อนบ้าน

1.4 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ

จังหวัดชายแดน 30 จังหวัด และจังหวัดปัตตานี

- |                    |                |
|--------------------|----------------|
| 1. เชียงราย        | 16. จันทบุรี   |
| 2. เชียงใหม่       | 17. ตรารค      |
| 3. แม่ฮ่องสอน      | 18. พะเยา      |
| 4. ตาก             | 19. น่าน       |
| 5. กาญจนบุรี       | 20. อุตรดิตถ์  |
| 6. ราชบุรี         | 21. พิษณุโลก   |
| 7. เพชรบุรี        | 22. เลย        |
| 8. ประจวบคีรีขันธ์ | 23. หนองคาย    |
| 9. ชุมพร           | 24. นครพนม     |
| 10. ระนอง          | 25. มุกดาหาร   |
| 11. อุบลราชธานี    | 26. อำนาจเจริญ |

- |               |             |
|---------------|-------------|
| 12. ศรีสะเกษ  | 27. สงขลา   |
| 13. สุรินทร์  | 28. สตูล    |
| 14. บุรีรัมย์ | 29. ยะลา    |
| 15. สระแก้ว   | 30. ปัตตานี |

## 2. นโยบายความมั่นคงแห่งชาติเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้

จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นพื้นที่ที่รัฐบาลให้ความสำคัญเป็นพิเศษที่ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยได้กำหนดนโยบายและองค์กรในการแก้ไขปัญหาวัวเป็นการเฉพาะ ได้แก่นโยบายความมั่นคงแห่งชาติเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2521 จวบจนถึงปัจจุบัน ได้มีการทบทวน ปรับปรุงแก้ไขมาแล้วรวม 3 ฉบับ มีผลทำให้สถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เดิมอยู่ในสภาพที่ไม่สงบ มีความหวาดระแวงระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมทั้งมีปัญหาคูณภาพชีวิตของประชาชน ได้รับการแก้ไข และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบันถือได้ว่าประสบผลสำเร็จในระดับที่ทุกฝ่ายพึงพอใจ และเห็นว่าสังคมในจังหวัดชายแดนภาคใต้จะต้องมีทิศทางของการพัฒนาที่มั่นคงอย่างยั่งยืน

การแก้ไขปัญหাজังหวัดชายแดนภาคใต้ในช่วงต่อไป ได้กำหนดวิธีคิดและการนำเสนอ นโยบายใหม่ด้วยการที่เน้นให้ทุกฝ่ายทั้งภาครัฐ และภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมคิดร่วมทำตั้งแต่ขั้นเริ่มต้นของกระบวนการกำหนดนโยบาย เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติร่วมกัน และด้วยความเชื่อมั่นว่าจะเกิดความมั่นคงในพื้นที่ ที่ทำให้การดำเนินชีวิตของประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและเป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทยที่มั่นคงอย่างถาวร รวมทั้งสังคมไทยโดยรวมตระหนัก และเห็นคุณค่าของนโยบายเช่นเดียวกัน

นโยบายช่วงต่อไปจึงมุ่งเน้นการพัฒนาคนในสังคมให้เป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหาทั้งปวง โดยสร้างและพัฒนาศักยภาพของคนทั้งภาครัฐและภาคประชาชนให้มีความเข้าใจ และเห็นคุณค่าของความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่จะนำมาเป็นพลังสร้างสรรค์สังคมร่วมกันในการแก้ไขปัญหาและอยู่ร่วมกันได้อย่างมีเกียรติ และศักดิ์ศรี ในขณะที่เดียวกันก็จะพัฒนาสภาวะแวดล้อมในทุกด้านให้สอดคล้องกับการพัฒนาคนและสังคมดังกล่าว ให้รู้เท่าทันและพร้อมที่จะปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศบนพื้นฐานเอกลักษณ์เฉพาะ ประการสำคัญจะพัฒนาและสร้างการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายเพื่อรองรับและแก้ไขปัญหาทั้งในเรื่องของคน สังคม และสภาวะแวดล้อมที่จะเกิดปัญหาได้ พร้อมทั้งปกป้องวิถีชีวิตของคนในพื้นที่ และพัฒนาไปในทิศทางร่วมกัน นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างพลังสังคมแห่งการสร้างสรรค์ตามกรอบและกติกาใหม่ของสังคมในอนาคต รวมทั้งการเชื่อมโยงมิติทางวัฒนธรรมกับประเทศเพื่อนบ้านและ

ประชาคมมุสลิมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนในทุกด้าน สูดทำยมุ่งหวังว่าปัญหาต่างๆ ในจังหวัดชายแดนภาคใต้จะเข้าสู่สภาวะปกติในนโยบายฉบับนี้

นโยบายฉบับนี้จะบรรลุผลสำเร็จและยั่งยืนได้จะอยู่ที่ความร่วมมือของประชาชนที่มีต่อองค์กรภาครัฐ โดยภาครัฐจะต้องเป็นกลไกหลักในการนํานโยบายไปปฏิบัติ และทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอย่างผู้ที่บรรลุนิติภาวะทางการเมือง และหากประชาชนเห็นความสำคัญ และคุณค่าของนโยบายก็จะให้ความร่วมมืออย่างจริงจังต่อเนื่อง ปัญหาความมั่นคงในจังหวัดชายแดนภาคใต้จะเข้าสู่สภาวะปกติ ความเจริญก้าวหน้า และความอยู่รอดปลอดภัยของจังหวัดชายแดนภาคใต้ ก็จะเข้าสู่สภาวะปกติภายใต้้นนโยบายฉบับนี้ได้อย่างเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์ของการกำหนดนโยบายความมั่นคงแห่งชาติเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาศักยภาพของคนและสังคมทั้งภาครัฐและภาคประชาชน
2. เพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพคนและสังคม
3. เพื่อพัฒนาการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในพื้นที่

### 3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้

ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อให้ประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความรู้ ความสามารถ มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความเป็นธรรม ไม่หวาดระแวง และจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความเจริญรุ่งเรือง โดยได้น้อมนำยุทธศาสตร์พระราชทาน “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” ประัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและหลักประศาสน์นโยบายของรัชกาลที่ 6 ให้เกิดผลในทางปฏิบัติ ทั้งในด้านการบริหารและการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม และให้ทุกภาคส่วนได้บูรณาการและมีส่วนร่วมในการบริหาร การพัฒนาและแก้ปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ปรับปรุง พัฒนากฎระเบียบให้สอดคล้องกับความเป็นจริงในพื้นที่และส่งเสริมการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นที่รู้คนรู้พื้นที่ รู้ปัญหาความต้องการต่างๆ เป็นอย่างดีได้แก้ปัญหาของตนเอง

3.1 หลักรัฐประศาสน์นโยบายของล้นเกล้ารัชกาลที่ 6 ซึ่งมี 6 ข้อ มาเป็นแนวทางปฏิบัติด้วย ดังนี้

3.1.1 พระองค์ได้ทรงวางไว้ว่า “วิธีปฏิบัติกรอย่างใดเป็นทางให้พลเมืองรู้สึกเห็นไปว่าเป็นการเบียดเบียนกดขี่ศาสนาอิสลามต้องยกเลิกหรือแก้ไขเสียทันทีการใดจะจัดขึ้นใหม่ต้องอย่าให้ขัดกับลัทธินิยมของอิสลามหรือยิ่งทำให้เห็นเป็นการอุดหนุนศาสนามุฮัมหมัดได้ยิ่งดี” มาใช้ในการปรับปรุงระเบียบข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ต่างๆ

3.1.2 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ให้เป็นไปตามหลักรัฐประศาสน์นโยบายของรัชกาลที่๖และส่งเสริมให้มีการบรรจุแต่งตั้งผู้มีภูมิลำเนาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่รัฐรวมทั้งสร้างขวัญกำลังใจสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ประพฤติคนไม่เหมาะสม

3.1.3 จัดตั้งสถาบันเพื่อทำหน้าที่พัฒนาบุคลากรให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ตามนโยบายยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้รวมทั้งการจัดการ โครงการบริหารจัดการ จังหวัดชายแดนภาคใต้ทั้งด้านบริหารบุคลากรอาคารสถานที่ที่เหมาะสม

3.1.4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วนในการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้

3.1.5 ส่งเสริมและสนับสนุนกลไกการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพ

3.1.6 การบริหารการพัฒนาและการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้มีการบูรณาการการร่วมกับทุกภาคส่วนรวมทั้งงบประมาณบุคลากรวัสดุอุปกรณ์และทรัพยากรในการบริหารงานร่วมกัน โดย

3.2 ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้วางยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้

ยุทธศาสตร์หลัก น้อมนำยุทธศาสตร์พระราชทาน “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” และหลักรัฐประศาสน์นโยบายของรัชกาลที่ 6 ซึ่งวางไว้สำหรับปฏิบัติราชการโดยประกอบด้วย 9 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

3.2.1 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาการบริหารด้วยการมีส่วนร่วมและบูรณาการแก้ไขปัญหาพื้นที่พิเศษ

3.2.2 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเสริมสร้างความเข้มแข็งของหมู่บ้านชุมชนในการร่วมสร้างสันติสุข

3.2.3 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ การสร้างพื้นที่และสภาพแวดล้อมเพื่อแสวงหาทางออกจากความขัดแย้งโดยสันติวิธี

3.2.4 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ การส่งเสริมการศึกษาศาสนาภาษาศิลปะพหุวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ท้องถิ่น

3.2.5 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕ การเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพการคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนการอำนวยความสะดวกใช้กฎหมายการส่งเสริมนำหลักศาสนาหรือยุติธรรมชุมชนในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งการเยียวยาและฟื้นฟูผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์รุนแรง

3.2.6 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๖ การเสริมสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาเศรษฐกิจให้สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่วิถีชีวิตและความต้องการของประชาชน

3.2.7 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การพัฒนาสังคมคุณภาพชีวิตการท่องเที่ยวกีฬาและผู้ด้อยโอกาส

3.2.8 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๘ การสื่อสารสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน

3.2.9 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๙ การเสริมสร้างความร่วมมือกับต่างประเทศและการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชณี เชยประทับ และ ประทุม ฤกษ์กลาง (2531) ได้วิจัย เรื่อง รูปแบบการสื่อสารภายในครอบครัวและการเปิดรับของสื่อของเยาวชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในครอบครัวแบบเปิด มีความสัมพันธ์กับการรับนิตยสารและวิทยุ รูปแบบการสื่อสารภายในครอบครัวแบบปิดมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสื่อแบบนิตยสาร ส่วนรูปแบบการสื่อสารภายในครอบครัวแบบปล่อย มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับนิตยสาร

คณะกรรมการอิสระเพื่อความสมานฉันท์แห่งชาติ (2549) มีผลการศึกษาว่า นโยบายของรัฐ มีความสับสนระหว่างแนวทางสันติกับการแก้ปัญหาด้วยวิธีการใดๆ โดยใช้ความรุนแรงขาดยุทธศาสตร์ต่อจังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งเป็นระบบ ขาดการบูรณาการในกระบวนการทำงานของรัฐ วิธีการแก้ปัญหา จึงเป็นแบบเฉพาะส่วนมากกว่าการแก้ปัญหาแบบองค์รวม ในข้อนี้ นับเป็นสาเหตุที่ไม่ได้สืบเนื่องมาจากในอดีต หากเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของรัฐในสถานการณ์ความรุนแรงในปัจจุบัน

รสสุคนธ์ แสงมณี (2554) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. พัฒนาหลักสูตรกลุ่มวิชาในหมวดศึกษาทั่วไปเพื่อความเข้าใจอันดี สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ 2. ทดลองใช้หลักสูตรกลุ่มวิชาในหมวดศึกษาทั่วไปเพื่อความเข้าใจ อันดี สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และ 3. ประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรกลุ่มวิชาในหมวด ศึกษาทั่วไป เพื่อความเข้าใจอันดีสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ การดำเนินการวิจัย

มี 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ศึกษาจากการ วิเคราะห์รายวิชา ในหมวดวิชาศึกษาทั่วไปที่มีคำอธิบายรายวิชาเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความเข้าใจอันดี การศึกษา เอกสาร การจัดกลุ่มสนทนาและสัมภาษณ์ ผู้บริหาร อาจารย์ผู้สอนหมวดศึกษาทั่วไป ผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนา ผู้ทรงคุณวุฒิใน จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 12 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง ขั้นตอนที่ 2 สร้างหลักสูตร กลุ่มวิชาในหมวด ศึกษาทั่วไป เพื่อความเข้าใจอันดีและตรวจสอบโครง ร้างหลักสูตร โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง ขั้นตอนที่ 3 นำหลักสูตรไป ทดลองใช้และประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตร เป็นการนำรายวิชาในหลักสูตรฯ 1 รายวิชา คือ รายวิชาสันติศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาคณะพยาบาล ศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ จำนวน 50 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม และขั้นตอน ที่ 4 ปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร โดยศึกษา จากข้อมูลและข้อเสนอแนะต่างๆ ปัญหาอุปสรรคและ ข้อขัดข้องมาใช้ในการปรับปรุงรายวิชาและหลักสูตร เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัย คือ ชุดการสอน รายวิชาสันติศึกษาเพื่อพัฒนาสังคม แบบประเมินผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษา 5 ด้าน แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แบบประเมินพฤติกรรม แบบ ประเมินผลงาน/ชิ้นงาน แบบวัดเจตคติต่อการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีและแบบประเมินความพึง พอใจรายวิชา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการ ทดสอบค่าที ผลการวิจัย พบว่า 1. หลักสูตรกลุ่มวิชาในหมวดศึกษาทั่วไปเพื่อความเข้าใจอันดี สำหรับสถาบัน อุดมศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วยรายวิชากลุ่มสังคมศาสตร์ 2 รายวิชา ได้แก่ รายวิชาสันติศึกษาเพื่อ พัฒนาสังคม และรายวิชาสังคมกับพฤติกรรมศาสตร์ 2 รายวิชา ได้แก่ รายวิชาความจริงและความหมายของชีวิต และรายวิชาทักษะการดำเนินชีวิต 2. การ ทดลองใช้หลักสูตรฯ จากการนำรายวิชาสันติศึกษาเพื่อพัฒนาสังคม ไปใช้สอนกับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผลการสอนบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้รายหน่วยและรายวิชาที่กำหนด 3. การประเมิน ประสิทธิภาพหลักสูตรฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลการเรียนรู้ 5 ด้านตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษา และมีเจตคติต่อการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี หลังสอนสูงกว่าก่อนสอนอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความ พึงพอใจรายวิชา อยู่ในระดับมาก

กรุณา แดงสุวรรณ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างความสมานฉันท์ในสังคม : บทบาทของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดชายแดนภาคใต้” กล่าวว่า จากโครงสร้างทางสังคมในจังหวัด ชายแดนภาคใต้ที่มีความแตกต่างหลากหลายทางวัฒนธรรม ประกอบกับสถานการณ์ความรุนแรง ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องก่อให้เกิดปัญหาในหลายด้านหลายมิติลูกกลามเป็นปัญหาด้านความมั่นคง

ของรัฐ การเสริมสร้างความสมานฉันท์ในสังคมด้วยการเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญในการนำสันติสุขกลับคืนสู่จังหวัดชายแดนภาคใต้

พจวรรณ คุณทวีลาภผล (2548) ได้ศึกษากลยุทธ์การสร้าง ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของชุมชนในการดำเนินการตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 กรณีศึกษา โรงเรียนเทศบาล 2 สังกัดสำนักการศึกษาเทศบาลเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร พบว่า กลยุทธ์การสร้าง ความเข้าใจโดยใช้กิจกรรมเสริมความรู้ 3 กิจกรรม ได้แก่ 1. การจัดทำจุลสารเผยแพร่ 2. การจัดสัมมนาบุคลากรในชุมชน 3. การจัดโครงการจากโรงเรียนสู่ชุมชน หลังจากใช้กิจกรรมดังกล่าวทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ ความเข้าใจสูงมากขึ้น

อัชฌา สุวรรณกาญจน์ (2552) ศึกษาเกี่ยวกับความสมานฉันท์-อยู่เย็นเป็นสุขของชุมชนมุสลิมในเขตเทศบาลเมืองนราธิวาส ผ่านกระบวนการจัดการเรียนการสอนทางการพยาบาลอนามัยชุมชน ซึ่งใช้วิธีการเข้าร่วมในกระบวนการจัดการเรียนการสอนทางการพยาบาลอนามัยชุมชน และการพัฒนาอนามัยชุมชนของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนมุสลิมในกระบวนการจัดการเรียนการสอนฯ ช่วยสร้างความอยู่เย็นเป็นสุขในชุมชนมุสลิมตามความต้องการได้ แม้จะอยู่ท่ามกลางความไม่สงบ ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ และความไม่มั่นคงในชีวิตก็ตาม

## แนวคิดของผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ศึกษาได้ศึกษาประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการใช้สื่อ เพื่อสร้างสังคมสันติสุขในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนี้

### 1. ผู้บริหารสื่อสังกัดศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

(ศอ.บต.)

การสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจให้กับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นเรื่องสำคัญมาก โดยเฉพาะในสถานการณ์เหตุการณ์ปัจจุบัน ความหวาดระแวง ความไม่ไว้วางใจระหว่างกัน ทั้งองค์กรภาครัฐ เอกชน และประชาชนมีค่อนข้างสูง ถือเป็นปัญหาเรื้อรังต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบันมาเป็นเวลา 10 ปี หากไม่ได้รับการแก้ไขให้เกิดความไว้วางใจระหว่างกัน ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าถึงประชาชนยิ่งลำบากมากขึ้น จะเกิดกระแสไม่ยอมรับในอำนาจรัฐมากขึ้น ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือกับภาครัฐ เพราะไม่มั่นใจในความมั่นคงทั้งชีวิต และทรัพย์สินของตนเอง

ศอ.บต. ได้เล็งเห็นและคำนึงถึงหลักการสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจในทุกกลุ่มองค์กรที่มีอยู่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ จึงได้กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 8 ของการพัฒนาจังหวัดชายแดนใต้ คือ ยุทธศาสตร์การสื่อสาร สร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ โดยใช้ศักยภาพของผู้นในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วม เป็นการใช้สื่อบุคคลคือบุคลากรในพื้นที่สื่อสารกันเอง จะเกิดความไว้วางใจและได้ใจประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี และใช้สื่อทุกรูปแบบทั้งสื่อกระแสหลักและสื่อกระแสรองเป็นเครือข่าย นอกจากนี้ยังได้สื่อสารทำความเข้าใจให้กับประชาชนในทุกระดับ ทั้งระดับประเทศและกลุ่มประเทศมุสลิมด้วย

สำหรับสื่อของ ศอ.บต. เองนั้นมีทั้งวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ สถานีวิทยุ ศอ.บต. มี 2 คลื่นความถี่ แยกเป็นภาษาไทยและภาษามลายู ออกอากาศทั้งวันตลอด 24 ชม. และมีสถานีวิทยุโทรทัศน์ดาวเทียมภาษามลายูผลิตรายการร่วมกับ สทท. ยะลา กรมประชาสัมพันธ์ เปิดโอกาสให้ภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตรายการ ทั้งวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย สร้างความเข้าใจ ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีระหว่างกัน ผลปรากฏว่าประชาชนในพื้นที่ให้การตอบรับเป็นอย่างดี

การพัฒนาเครือข่ายสื่อในพื้นที่นั้นถือเป็นแนวทางที่ดี เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะสื่อต้องมีความรู้ในบริบทของสังคมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งผู้คนมีความแตกต่างทางด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม เพื่อเรียนรู้ว่าสิ่งใดควรหรือไม่ควรนำเสนอ ซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อน มิเช่นนั้นแล้วข่าวที่นำเสนอจะทำให้เพิ่มความแตกแยกในสังคมได้ ควรที่หน่วยงานรับผิดชอบ เช่น กรมประชาสัมพันธ์ต้องริบดำเนินการ หน่วยงาน ศอ.บต. พร้อมให้การสนับสนุน ต้องกำหนดไว้เป็นตำราหรือคัมภีร์สื่อสารมวลชนสำหรับสื่อสารมวลชนจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้เรียนรู้ว่า สิ่งใดควรหรือไม่ควร สิ่งใดควรหลีกเลี่ยง เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสังคมอันเปราะบางของจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งง่ายต่อการเกิดความแตกแยกได้ ให้สื่อสารมวลชนหรือเครือข่ายสื่อได้ยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การสื่อสารทำความเข้าใจให้เข้าถึงกลุ่มประชาชนมากที่สุด ลำพังแต่ใช้สื่อหลักและรองอย่างเดียวยังไม่พอ จำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์สื่อสารทำความเข้าใจรุกเข้าไปในพื้นที่ด้วย โดยใช้เครือข่ายสื่อบุคคลที่มีอยู่ หรืออาจจะเปิดโอกาสให้ตัวแทนประชาชนในพื้นที่เข้ามาอาสา ร่วมกันในรูปแบบอาสาสมัครประชาสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทีมและกำหนดรูปแบบประเด็นเนื้อหาในพื้นที่ยังตำบล หมู่บ้านและชุมชนในรูปแบบกิจกรรม สื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนในพื้นที่เป็นการเสริมที่ได้บูรณาการสื่อหลัก และสื่อรองดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น



สำหรับอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นหากดำเนินการตามนี้ คือ เครือข่ายสื่อบุคคล หรืออาสาสมัครที่มีอุดมการณ์ มีความเสียสละนั้น หากไม่เปิดโอกาสคัดเลือกอย่างจริงจังและเป็นธรรมแล้วมักจะได้อุปสรรคที่ไม่เต็มศักยภาพ ฉะนั้นต้องกำหนดระเบียบ กฎเกณฑ์ วางรากฐานที่ชัดเจน ไว้ตั้งแต่เริ่มต้นก็จะเป็นการดี

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการแก้ปัญหา คือ ผู้นำทางจิตวิญญาณ ผู้นำศาสนา ผู้นำทางธรรมชาติที่ชาวบ้านในพื้นที่ให้ความเคารพและนับถือ เป็นที่ปรึกษาอย่างดีสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องเข้าหาขอรับคำปรึกษา ถือเป็นกุญแจสำคัญให้งานบรรลุผลสำเร็จได้

ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด เพื่อให้ได้เครือข่ายสื่อที่มีศักยภาพ เป็นที่ยอมรับและเป็นตัวแทนของพี่น้องประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

## 2. ผู้บริหารสื่อกรมประชาสัมพันธ์ในจังหวัดยะลา

ในฐานะที่เป็นสื่อของรัฐแน่นอนที่สุดมีเป้าหมายชัดเจนก็ คือ เป็นการสื่อสารประชาสัมพันธ์สนองนโยบายของรัฐตามยุทธศาสตร์ประเทศให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจ ในขณะเดียวกันทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างรัฐกับประชาชน รับฟังความคิดเห็นของประชาชน ไปสู่ภาครัฐด้วย โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ต้องทำหน้าที่เป็นสื่อกลางสนองนโยบายภาครัฐตามยุทธศาสตร์ความมั่นคงและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ด้านความมั่นคงและการพัฒนาในพื้นที่ด้วย โดยได้จัดสรรคลื่นความถี่วิทยุกระจายเสียงผลิต รายการภาคภาษามลายู 24 ชั่วโมง และวิทยุโทรทัศน์ภาคพื้นดินควบคู่กับดาวเทียมภาษามลายูผลิต รายการร่วมกับ ศอ.บต. ตอบสนองความต้องการของสังคมพหุวัฒนธรรม สร้างความเข้าใจที่ดีเป็นการส่งเสริมสังคมสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ปัญหาอุปสรรคต่อการสื่อสารสร้างความเข้าใจในพื้นที่ในขณะนี้ก็คือ สื่อกรมประชาสัมพันธ์ไม่มีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ความรู้ ความชำนาญทางด้านภาษามลายูโดยตรงและเพียงพอ กล่าวคือ ไม่มีตำแหน่งบรรจุข้าราชการรองรับชัดเจน นับตั้งแต่เริ่มต้นจัดตั้งสถานีจนถึงปัจจุบัน นับว่าเป็นปัญหาเรื้อรังมาอย่างยาวนาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือเชื่อมั่นต่อการสื่อสาร สร้างความเข้าใจในหมู่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ภาษามลายูเป็นหลักในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน

แนวทางแก้ไขทางกรมประชาสัมพันธ์ควรเปิดตำแหน่งบรรจุข้าราชการที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านภาษามลายูควบคู่กับความรู้ด้านสื่อสารมวลชน โดยเปิดรับบุคลากรในพื้นที่เป็นหลักเพื่อป้องกันการโยกย้ายออกจากพื้นที่ หรือเปิดโอกาสให้ตัวแทนประชาชนในพื้นที่

มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านภาษามลายูมาอาสาสมัครประชาสัมพันธ์ประจำหมู่บ้านและชุมชน มีสวัสดิการตอบแทนที่ดี และมีความมั่นคงในชีวิต ทำหน้าที่จัดรายการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ และคอยประสานสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างภาครัฐกับประชาชน

ดังที่กล่าวมาแล้วว่า ทางกรมประชาสัมพันธ์ได้จัดสรรคลื่นความถี่ทั้งวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อผลิตรายการภาษามลายูเพื่อสื่อถึงประชาชนในพื้นที่ อีกทั้งเพื่อเป็นการรองรับประชาคมอาเซียนด้วย

การเสริมสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างกัน เป็นสิ่งเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการ ฉะนั้นการสื่อสารประชาสัมพันธ์จึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะเป็นเครื่องมือหรือสื่อที่ดีที่จะเข้าถึงประชาชนได้สื่อของรัฐที่มีอยู่ในพื้นที่ โดยเฉพาะสื่อของกรมประชาสัมพันธ์ต้องรีบดำเนินการวางแผนอย่างเป็นระบบ บูรณาการกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ใช้เครือข่ายที่มีอยู่เข้ามาช่วยเสริมวางแผนทางการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์เชิงรุกเข้าถึงกลุ่มประชาชนให้มากที่สุด

บุคลากรที่มีคุณภาพคือ มีความรู้ ความสามารถ และมีอุดมการณ์ ประชาชนในพื้นที่ให้การยอมรับที่จะเข้าร่วมในกระบวนการนี้นั้น จำเป็นต้องคัดเลือกอย่างเป็นธรรมและมีสิ่งจูงใจให้พร้อม เพื่อปฏิบัติงานการนี้โดยเฉพาะและต้องวางแผนการปฏิบัติงานในระยะยาว จึงจะเกิดผลเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

### 3. กรรมการอิสลามประจำจังหวัด

การสื่อสารสร้างความเข้าใจหรือการประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งจำเป็น เป็นหัวใจหลักของมนุษย์ที่ใช้สื่อสารกัน ในชีวิตประจำวัน ในหลักการอิสลามนั้นการประชาสัมพันธ์ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญยิ่งถ้าขาดการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และผู้นำที่ดีและถูกต้องแล้วเชื่อเหลือเกินว่าศาสนาอิสลามก็จะแพร่ขยายไปทั่วโลกอย่างที่เห็นในปัจจุบันนี้อย่างแน่นอน

ฉะนั้นเหตุการณ์รุนแรงของบ้านเราในขณะนี้ก็เช่นกัน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องรีบแก้ไข ต้องย้อนไปดูต้นเหตุว่าเป็นเพราะเหตุใด ความไม่เข้าใจระหว่างกันก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดเหตุรุนแรงขึ้นได้ หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่จะเข้าไปส่งเสริมในเรื่องนี้ จำเป็นต้องรีบดำเนินการแก้ไขโดยด่วน

ปัญหาเรื้อรังในอดีตด้านการสื่อสารในพื้นที่คือ การใช้ภาษามลายู ซึ่งเป็นภาษาของประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ใช้ติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน ซึ่งปัจจุบันก็ยังเรื้อรังอยู่ ถึงแม้ว่าทางรัฐบาลพยายามที่จะเข้าไปดำเนินการแก้ไขและส่งเสริมแล้วก็ตาม เห็นควรที่หน่วยงานรับผิดชอบด้านการสื่อสารมวลชนภาครัฐให้การส่งเสริมอย่างจริงจัง และต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญการใช้ภาษามลายูเป็นผู้ส่งสาร สื่อสารทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่

ถ้าไม่ได้รับการส่งเสริมจะทำให้ประชาชนรู้สึกว่าเป็นคนไทยจะไม่ใช่หนึ่งเดียวภายใต้สังคมนวัตกรรม

แนวทางแก้ไข ก็คือ ต้องส่งเสริมการใช้ภาษามลายูในการสื่อสาร ทำความเข้าใจ ซึ่งนอกจากประชาชนจะได้รับความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องแล้วยังเป็นการสร้างความปรองดอง ความสมานฉันท์และความสันติสุขเกิดขึ้นในจังหวัดชายแดนภาคใต้อีกด้วย

ใช้หลักการศาสนายึดเป็นแนวทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะศาสนาอิสลามซึ่งเป็นศาสนาแห่งวิถีชีวิต การดำเนินชีวิตบนโลกนี้จะแยกออกจากกันเป็นอิสระโดยไม่ยึดหลักการของศาสนา ในทัศนะของอิสลามนั้นถือว่าใช้ไม่ได้ด้วยเหตุนี้การสื่อสารประชาสัมพันธ์ในมุมมองของอิสลามนั้นต้องยึดหลักการของศาสนาควบคู่กันไปด้วย ฉะนั้น แนวทางดำเนินการก็คือ ผู้ส่งสาร หรือผู้ปฏิบัติด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจ จำเป็นต้องเข้าใจหลักการศาสนา ยิ่งถ้าเป็นผู้นำศาสนาหรือกรรมการมัชยิดเข้ามามีส่วนร่วมในด้านการประชาสัมพันธ์ด้วยก็จะเป็นการดี เพราะบุคคลเหล่านี้เป็นผู้นำหรือผู้รู้ทางด้านศาสนาเป็นอย่างดี ประชาชนให้ความเคารพนับถือ การสื่อสารทำความเข้าใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในหมู่ประชาชนก็จะเกิดการยอมรับ ซึ่งจะส่งผลต่อการให้ความร่วมมือระหว่างประชาชนกับภาครัฐเพิ่มมากขึ้น

ปัญหาความแตกแยกจนลูกหลานก่อให้เกิดเหตุการณ์ความรุนแรงในบ้านเมืองขณะนี้ ส่วนหนึ่งเนื่องจากผู้คนขาดคุณธรรม จริยธรรมของศาสนา เราจะต้องเสริมวางรากฐานตรงนี้ก่อน เริ่มกันตั้งแต่สถาบันครอบครัว สถานศึกษา ไปจนถึงองค์กรระดับชาติ ต้องหันกลับมาทบทวนแล้วเริ่มต้นปลูกฝังกันใหม่ โดยเฉพาะสื่อสำคัญมาก ถ้าไม่ยึดหลักตรงนี้แล้วสื่อเองจะกลับเป็นผู้ทำลายสร้างความแตกแยกในสังคมขึ้นเอง ต้องหันมาผลิตรายการศาสนาให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้ ประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นสังคมที่ยึดหลักศาสนาเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว ชอบติดตามรายการสอนศาสนาอยู่เป็นประจำ เราสามารถเชิญผู้รู้ทางศาสนาในพื้นที่ร่วมรายการและคอยสอดแทรกความรู้ตามหลักการศาสนาได้เป็นอย่างดี คิดว่าถ้าทำเช่นนั้นได้แล้วจะเป็นฐานอันมั่นคงเพื่อต่อยอดนำไปสู่การร่วมกันสร้างสังคมสันติสุขได้ในอนาคต

คิดว่าน่าจะไม่มีปัญหา อุปสรรคอันใดหากจะต้องดำเนินการไปตามนี้ อยู่ที่ว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบมีความจริงใจในการแก้ไขปัญหาตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ เราต้องมองไกลถึงการรองรับประชาคมอาเซียนสามารถสื่อสารกันได้ก็จะเป็นการดี กระแสอาเซียนกำลังมาแรงถือว่าเป็นปัจจัยเอื้อต่อการพัฒนาสื่อในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบอย่างกรมประชาสัมพันธ์สามารถดำเนินการได้ทันที

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน เพื่อเสริมความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative method) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล วิธีการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้บริหาร สื่อมวลชน นักวิชาการด้านการสื่อสารในจังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส
- กลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ประกอบด้วย 5 กลุ่ม จำนวน 7 คน ได้แก่
  - กลุ่มผู้บริหารสถาบันการศึกษาในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส
  - กลุ่มนักวิชาการด้านการสื่อสาร
  - กลุ่มผู้นำศาสนา
  - กลุ่มผู้บริหารสื่อในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน
  - กลุ่มผู้นำจิตวิญญาณระดับชุมชนในพื้นที่
- เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ในการวิจัย
  - เป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ด้านการทำงานกับมวลชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส) อย่างน้อย 3 ปี ขึ้นไป
  - เป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับด้านความสำเร็จในการทำงานด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส)

## วิธีการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล โดยมีโครงสร้างประเด็น ดังนี้

1. ลักษณะของยุทธศาสตร์การสื่อสาร การประชาสัมพันธ์และการเข้าถึงมวลชนของหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เปรียบเทียบในอดีตและปัจจุบัน และผลลัพธ์ความสำเร็จ
2. วิธีการและรูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่หน่วยงานภาครัฐแต่ละประเภท (หน่วยงานความมั่นคง หน่วยงานด้านการศึกษา หน่วยงานด้านสื่อสารมวลชน หน่วยงานปกครอง ฯลฯ) ใช้ในการพัฒนาพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และปัญหาอุปสรรค
3. ปัญหาด้านการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐในการสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้
4. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารในการสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้
5. แนวทางการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้
6. แนวทางการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้
7. แนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนและเสริมสร้างความมั่นคงในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้
8. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบและปฏิบัติงานด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจและเสริมสร้างความมั่นคงในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

## ขั้นตอนการศึกษา

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยจัดทำแนวคำถามในการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย/ผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งแนวคำถามนั้นได้บังชี้ถึงคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย และความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ทำการนัดสัมภาษณ์ พร้อมจัดส่งแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ให้แก่กลุ่มเป้าหมายก่อนล่วงหน้าเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการสัมภาษณ์
3. ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ คนละประมาณ 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง

## ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เมื่อได้ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาแยกประเภท จัดหมวดหมู่ เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์และเรียบเรียงไปตามประเด็นของวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้วิธีการตีความสร้างข้อสรุปโดยใช้หลักตรรกวิทยาเชิงอุปนัย (Induction) ตามรูปแบบ ความหมาย ความสัมพันธ์ และผลกระทบของปรากฏการณ์ที่รับรู้และเกิดขึ้น รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจับประเด็นสำคัญโดยใช้ประสบการณ์ของผู้ศึกษาที่ถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการศึกษาวิจัย

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

จากการศึกษาแนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนเสริมสร้างความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษา ดังนี้

#### ผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

##### 1. พ.อ.ปราโมทย์ พรหมอินทร์ : โฆษก กอ.รมน. ภาค 4 ส่วนหน้า

การสื่อสาร การสร้างความเข้าใจในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ต้องรู้สภาพปัญหาที่แท้จริงก่อนว่า มีปัญหาอะไรบ้างในการต่อสู้แบ่งแยกดินแดนและมีการสร้างสถานการณ์อย่างไร จำเป็นต้องรู้สภาพปัญหาพื้นฐานเหล่านี้ก่อนและต้องรู้วิธีการนโยบายรัฐอย่างถ่องแท้ เช่น ยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายเร่งด่วนเฉพาะหน้าและยุทธศาสตร์ต่างๆ เกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างชัดเจน โดยเฉพาะเครื่องมือการสื่อสารภาครัฐถ้าไม่มีพื้นฐานความเข้าใจ หรือมีความเข้าใจน้อยเกินไป บ่อยครั้งมักจะตกเป็นแนวร่วมมุลลับโดยไม่รู้ตัว

ปัจจุบันกรมประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นสื่อหลักของภาครัฐ ได้ทำการสื่อสารประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจ ให้ประชาชนในพื้นที่ได้มากขึ้นอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม กลไกภาครัฐเพียงอย่างเดียว ยังไม่มีพลังมากพอ จำเป็นต้องใช้การสื่อสารมวลชนทุกรูปแบบ ทำการสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชนไปในทิศทางเดียวกัน ที่ผ่านมาเราได้รับทราบเรื่องราวร้ายๆ ในพื้นที่มาโดยตลอด ซึ่งแท้ที่จริงแล้วยังมีเรื่องราวดีๆ ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ควรนำเสนออีกมากมาย

การสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจแบบ FACE TO FACE เชิงรุก เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความเข้าใจกับประชาชนในระดับรากหญ้า ถึงจะสามารถสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ ที่ผ่านมามองว่ายังไม่ค่อยเน้นในเรื่องการสร้างความเข้าใจมากนัก ส่วนใหญ่มุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นส่วนใหญ่

การสื่อสารสร้างความเข้าใจเข้าถึงประชาชนอย่างแท้จริงถือว่าจำเป็นมาก ปัจจุบันเราใช้เครื่องมือสื่อสารในลักษณะปุพรหมทางอากาศในภาพกว้างมากกว่า ในขณะที่สื่อบุคคลที่จะเข้าถึงประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้โดยตรงตามร้านน้ำชา กาแฟ ซึ่งเป็นวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่โดยตรงนั้นมีน้อยมาก

กรมประชาสัมพันธ์ต้องเป็นหน่วยงานหลักเป็นที่เลี้ยงให้กับบุคลากรที่ใกล้ชิดกับประชาชน เพื่อติดต่อประสานงานการสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชนมากขึ้น ในอดีตที่ผ่านมาเรามีหน่วยสันตินิมิตร หน่วยทักษิณพัฒนา เป็นหน่วยงานที่เข้าถึงประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ค่อนข้างได้ผล สามารถสร้างความเข้าใจกับประชาชนได้เป็นอย่างดี

ปัจจุบันเราใช้ สปก.อำเภอ ซึ่งคิดว่าจะสามารถสร้างความเข้าใจกับชาวบ้านได้ แม่ทัพภาคที่ 4 ได้กำหนดให้ทุกกลไกของภาครัฐไม่ว่าจะเป็นทหาร ตำรวจ ที่ทำปฏิบัติงานในพื้นที่จะต้องรุกเข้าไปหาชาวบ้าน สปก.อำเภอ ถือเป็นส่วนราชการที่ใกล้ชิดกับประชาชนและมีองค์ประกอบทุกมิติ ประกอบด้วยหน่วยกำลังจากปกครอง ตำรวจ อาสาสมัครภาคประชาชน เสริมด้วยหน่วยกำลังทหารในพื้นที่ ผนึกกำลังสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานพิทักษ์พื้นที่และประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรมประชาสัมพันธ์ควรเป็นที่เลี้ยงด้านการประชาสัมพันธ์ สื่อสารมวลชนให้กับบุคลากร สปก.อำเภอ เพื่อเป็นแนวทางในการสื่อสาร นำไปใช้สร้างความเข้าใจกับประชาชน ถ้าเราเข้าไปคลุกคลีกับชาวบ้านได้ เราก็สามารถสร้างความเข้าใจได้มากขึ้น คือเราต้องเอาชนะทางความคิดและเกาะติดกับชาวบ้านมากขึ้น

การสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจกับประชาชนจะได้ผลมากน้อยเพียงใด นั้น สื่อมวลชนหรือบุคลากรสื่อ ต้องมีความรู้พื้นฐานด้านสื่อสารมวลชน มีจรรยาบรรณ โปร่งใส เป็นกลาง มีความเป็นธรรมและรับผิดชอบ การนำเสนอข่าวหรือการสื่อสารสร้างความเข้าใจท่ามกลางสถานการณ์ล่อแหลมและเปราะบางในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้จำเป็นต้องคำนึงถึงผลกระทบรอบด้าน การสื่อสารไม่ถูกต้อง ผู้บริโภคอาจจะเชื่อไปตามนั้น ซึ่งอาจเป็นเงื่อนไขส่งผลกระทบต่อการสร้างสถานการณ์ให้เกิดความรุนแรงในพื้นที่ได้

การสื่อสารสร้างความเข้าใจในมิติของศาสนาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ถือว่าสำคัญมากๆ ที่จะทำให้ประชาชนในพื้นที่ซึ่งส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลามได้เข้าใจ เพราะวาอิสลามเป็นศาสนาที่ส่งเสริมเรื่องสันติสุขอย่างชัดเจน ภาครัฐเราพยายามเชิญชวนผู้นำศาสนาเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น โดยใช้มัสยิดเป็นศูนย์กลางในการสร้างภูมิคุ้มกันภายใต้ชื่อโครงการ กัมปงตักวา ซึ่งสามารถแก้ปัญหาได้ทุกเรื่อง บทบาทผู้นำศาสนาถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเข้าใจกับประชาชน เพื่อให้เกิดสังคมสันติสุขขึ้นได้ โดยเฉพาะประเด็นเนื้อหาที่สื่อสารต้องเน้นในเรื่อง



การอำนวยความสะดวกเป็นธรรม หลักการศาสนาอิสลาม เนื้อหาข้อมูลที่ถูกต้อง ผ่านเครื่องมือสื่อสารที่เหมาะสม ให้ผู้ที่มีความคิดต่างได้เข้าใจมากขึ้น ส่วนประชาชนทั่วไปนั้นต้องสื่อสารให้เข้าใจถึงการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก

ในขณะที่เดียวกันประชาชนชาวไทยทั้งประเทศก็ต้องรับรู้ของผู้คนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคได้อย่างรอบด้านด้วย ไม่ใช่รับรู้แต่เรื่องราวร้ายๆ เพียงอย่างเดียว สื่อสารมวลชนต้องสร้างความสมดุลในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารในพื้นที่สื่อให้มากขึ้น และต้องรับผิดชอบต่อสังคมด้วยโดยการนำเสนอเรื่องราวดีๆ เช่น ความสวยงามของทรัพยากรธรรมชาติ สังคมพหุวัฒนธรรม เป็นต้น

ประชาคมโลก โดยเฉพาะ โลกมุสลิม สื่อสารมวลชนต้องช่วยกันเผยแพร่ในมิติของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐที่ยึดหลักระเบียบข้อกฎหมาย สิทธิมนุษยชน ทั้งภายในและหลักสากลระหว่างประเทศ ให้นานาประเทศได้เข้าใจ โดยมอบหมายหน่วยงานเจ้าภาพหลัก รับผิดชอบให้ชัดเจนมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้

ประชาชนทั้ง 3 กลุ่มเป้าหมาย คือ ในพื้นที่ นอกพื้นที่และประชาคมโลก จำเป็นต้องรับทราบข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเดียวกัน โดยเฉพาะในมิติด้านศาสนา เพื่อให้องค์กรระหว่างประเทศได้เข้าใจว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นแท้ที่จริงแล้วไม่ใช่เกิดจากศาสนาซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะไม่ให้ปัญหาการก่อเหตุรุนแรงบานปลายกลายเป็นข้อขัดแย้งของศาสนาตามที่กลุ่มก่อเหตุรุนแรงมักนำมาเป็นข้อกล่าวอ้างได้ในที่สุด

ปัจจัยสำคัญในการสร้างความเข้าใจ ในแนวทางให้เกิดความสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคได้นั้นหลักคือ หน่วยงานปฏิบัติของภาครัฐ สื่อสารมวลชน ต้องเข้าใจหลักการสื่อสารที่ดี มีพื้นฐาน เข้าใจในนโยบายรัฐและเข้าใจบริบทพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคได้อย่างถ่องแท้ ต้องมีสติรอบคอบ รอบด้าน ก่อนนำเสนอข้อมูลข่าวสารเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบ และอย่าใช้ความรู้สึกของสังคมเป็นข้อตัดสินในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร

## 2. ศศ.ดร.อิสมาอีลลุตฟี จะปะกียา : อธิการบดี มหาวิทยาลัยฟาฏอนี

การสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญหากสื่อสารไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริง จะทำให้เกิดเงื่อนไขนำไปสู่ความขัดแย้งในสังคมได้ ฉะนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ส่งสารหรือสื่อสารให้ประชาชนหรือสาธารณะเข้าใจนั้น พื้นฐานสำคัญคือต้องเป็นบุคคลที่มีใจบริสุทธิ์สมบูรณ์ มิเช่นนั้นแล้วจะส่งผลให้การสื่อสารนั้นจะไม่บรรลุนำไปสู่เป้าหมายได้

ในทัศนะของอิสลามนั้นต้องมีความบริสุทธิ์ใจ ซึ่งจะส่งผลต่อการกระทำอากัปกิริยาหรือผลงานที่ออกมามีความโปร่งใส บริสุทธิ์ใจด้วย ซึ่งสามารถรับรู้และสัมผัสแต่ละต้องได้ ถ้ามีความบริสุทธิ์ใจแล้ว หัวใจและสติปัญญาที่บริสุทธิ์ก็จะสั่งการให้ผ่านการกระทำ การพูดจา

สีหน้า กริยาท่าทาง ที่บริสุทธิ์ใจโดยไม่มีสิ่งใดมาครอบงำ ผลที่ออกมาจะเป็นที่ยอมรับของสังคม และเป็นสิ่งที่สิ่งที่ยั่งยืน ซึ่งไม่เหมือนกับการสร้างภาพลักษณ์บนพื้นฐานของความไม่บริสุทธิ์ใจ สิ่งที่ได้มักจะไม่จริงถาวรและยั่งยืน

ประการต่อมาที่ต้องพิจารณาก็คือ นโยบายที่กำหนดสอดคล้องกับบริบทของสังคมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้หรือไม่ มีเจตนารมณ์ที่จะสร้างความเป็นธรรมในสังคมหรือไม่ประการใด จะต้องไม่มีสิ่งเจือปนแอบแฝงอันเป็นเงื่อนไขนำไปสู่ให้เกิดความขัดแย้งในพื้นที่ได้ เนื้อหาแนะนำเสนอในการสื่อสารสร้างความเข้าใจนั้น ต้องมีความบริสุทธิ์ใจต่อประชาชนในพื้นที่เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องคิดอย่างรอบคอบให้ถี่ถ้วน ผู้สื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชนต้องเข้าใจในเจตนารมณ์ของนโยบายที่กำหนด มิเช่นนั้นแล้วจะทำให้เกิดความขัดแย้งในตัวเองและไม่สามารถนำไปสู่เป้าหมายได้

สำหรับช่องทางการนำเสนอในการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้เข้าถึงประชาชนนั้น โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งส่วนใหญ่นิยมบริโภควิทยุและโทรทัศน์ รายการศาสนา ซึ่งปัจจุบันมีสถานีวิทยุโทรทัศน์ศาสนา 4 ช่อง หน่วยงานภาครัฐควรใช้ช่องทางการนี้ให้มากเพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจในนโยบายหรือผลงานรัฐบาลที่ได้ทุ่มเทงบประมาณจำนวนมหาศาลในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้เข้าใกล้มากขึ้น

การใช้บุคลากรในการสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่นั้น ไม่ควรใช้เจ้าหน้าที่ทหารเข้าดำเนินการเพราะเจ้าหน้าที่เหล่านี้ไม่มีความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร สร้างความเข้าใจ ภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ทหารในสายตาของประชาชนนั้น มีความชำนาญด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากกว่า จำเป็นต้องบูรณาการของหน่วยงานสื่อภาครัฐกับหน่วยงานองค์การภาครัฐอื่นๆ ในพื้นที่ ร่วมกันสร้างเครือข่ายโดยใช้ลูกหลานของประชาชนในพื้นที่ที่จบการศึกษาในระดับต่างๆ มาให้การอบรมทางด้านศาสนาและแนวทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ในลักษณะเชิงรุกเข้าถึงประชาชนในระดับหมู่บ้าน ตำบล อย่างแท้จริง

ที่ผ่านมาความไม่เข้าใจระหว่างภาครัฐกับประชาชนในพื้นที่ถูกทอดทิ้งละเลย มาเป็นระยะเวลายาวนาน ถ้าปล่อยทิ้งเช่นนี้ต่อไปจะทำให้เกิดปัญหาเรื้อรังและต้องใช้เวลาในการแก้ไข จำเป็นต้องเร่งดำเนินการสื่อสารทำความเข้าใจกับประชาชนอย่างทันท่วงที ก่อนที่ฝ่ายที่มีความคิดเห็นต่างจากภาครัฐจะรุกคืบไปมากกว่านี้ ซึ่งจะช่วยให้ลำบากมากขึ้นในการเข้าไปสื่อสารทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ได้ ฝ่ายไหนที่มีความบริสุทธิ์ใจและให้ผลประโยชน์ต่อประชาชนมากกว่า ซึ่งแน่นอนจะต้องเป็นของรัฐ ฉะนั้นภาครัฐจะต้องหยิบฉวยโอกาสชี้แจงสื่อสารสร้างความ

เข้าใจด้วยการชูนโยบาย ที่รัฐบาลได้ทุ่มเทงบประมาณเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง

การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เข้าถึงและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่มีความสำคัญเช่นเดียวกัน บุคลากรสื่อภาครัฐที่มีความรู้หลากหลายภาษายังดี เพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชนได้ ถือว่าเป็นผลกำไร ไม่แต่เฉพาะในระดับพื้นที่เท่านั้นเพราะในอนาคตเมื่อเป็นประชาคมอาเซียนแล้ว เราสามารถสื่อสารกับประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียนได้ด้วย

การสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ต้องยึดตามหลักการของศาสนา ต้องมีความบริสุทธิ์ใจ ข้อมูลถูกต้อง และต้องสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง โปร่งใส และต้องมีความอดทนสูง ต้องสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิบัติจริงที่สามารถเห็นผลเป็นรูปธรรม สัมผัสได้ เช่นสื่อ โดยเฉพาะสื่อภาครัฐจะต้องสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจให้ประชาชนได้รับรู้ถึงผลงานของรัฐบาลต่อพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้ในหลากหลายรูปแบบและช่องทางอย่างทั่วถึง ถ้าทำได้เช่นนี้ เชื่อได้ว่าจะสามารถขจัดความหวาดระแวง ความเคลือบแคลงใจของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อภาครัฐด้วยความบริสุทธิ์ใจได้

### **3. นายธีระ มินทราศักดิ์ : อดีตผู้ว่าราชการจังหวัดยะลา นครศรีธรรมราช และจังหวัดปัตตานี**

การประชาสัมพันธ์ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ในอดีตกับปัจจุบันนั้นมีความแตกต่างกัน โลกปัจจุบันมีความก้าวหน้าทั้งด้านเครื่องมือ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารไม่เหมือนในอดีต แต่ก่อนนั้นอาจจะใช้ภาษามลายูถิ่นเพียงอย่างเดียว ปัจจุบันนี้อาจจะไม่เพียงพอ ต้องเป็นภาษาที่ประชาชนเข้าใจและเข้าถึงประชาชนได้ ผู้ส่งสารต้องเข้าใจผู้รับสารด้วยถึงจะได้ผล

การประชาสัมพันธ์สื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชนนั้นหน่วยงานหลักอย่างกรมประชาสัมพันธ์ จะดำเนินการประชาสัมพันธ์เพียงลำพังไม่ได้ จำเป็นต้องให้ทุกหน่วยงานต้องดำเนินการควบคู่ไปด้วย ทุกฝ่ายต้องถือเป็นหน้าที่ที่จะต้องสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชนถึงจะแก้ปัญหาคความมั่นคงได้ ต้องบูรณาการร่วมกัน ทุกหน่วยงานต้องเข้าใจนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นอย่างดีด้วย

ที่เห็นอยู่ในปัจจุบันนี้มองว่า ยังมีบางหน่วยงานที่ยังไม่เข้าใจและยังไม่บูรณาการในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริงจึงยากจะเกิดความสำเร็จได้ จำเป็นต้องจัดให้มีการอบรมบุคลากรภาครัฐเข้าใจมากขึ้น โดยเฉพาะทางด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้เกิดความมั่นคงอย่างแท้จริง

ผู้นำศาสนาในพื้นที่ถือว่าเป็นผู้ที่มิชอบบาท ประชาชนให้ความเคารพนับถือภาครัฐ ควรเชิญเข้ามามีส่วนร่วมในการสื่อสารสร้างความเข้าใจกับชาวบ้าน บางทีเราต้องพิจารณาประเด็น เนื้อหาหรือข้อมูลที่จะให้ประชาชนรับรู้ด้วยว่า ควรให้ใครเป็นผู้สื่อสารถึงจะเกิดผล ประชาชนในพื้นที่ที่มีความเชื่อมั่น เชื่อถือและยอมรับได้ บางทีเราต้องให้ผู้นำของประชาชนเป็นผู้สื่อสาร เป็นต้น

การทำความเข้าใจกับประชาชนให้เกิดผลนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต้องเข้าใจวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่ด้วย เช่น ไทยพุทธกับไทยพุทธ ไทยพุทธกับมุสลิม หรือมุสลิมกับมุสลิมเอง เขามีวิถีชีวิตอย่างไร ถ้ายังไม่เข้าใจก็ยากที่จะทำงานเข้าถึงประชาชนได้ มิเช่นนั้นแล้วเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรภาครัฐเองกลับกลายเป็นการสร้างเงื่อนไขนำไปสู่ความขัดแย้งในพื้นที่ได้

เมื่อเกิดเหตุการณ์ใดซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างรัฐกับประชาชน หรือประชาชนด้วยกันเอง หรือข่าวลือที่ถูกปล่อยจากผู้ไม่หวังดีต่อบ้านเมือง รัฐต้องริเริ่มและริบดำเนินการช่วงชิงพื้นที่ข่าวออกมาแถลงข้อเท็จจริงให้ประชาชนได้เข้าใจในสิ่งที่เกิดขึ้นว่า ข้อเท็จจริงเป็นเช่นไร ถ้าทำได้เช่นนี้และสามารถชี้แจงให้ประชาชนได้เข้าใจทุกครั้งเมื่อมีเหตุการณ์ เชื่อว่าประชาชนจะเข้าใจ และมีความเชื่อมั่นในอำนาจรัฐมากขึ้น

การสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้นั้น รัฐต้องนำเสนอบนข้อเท็จจริง อย่าคลุมเครือและต้องรวดเร็ว ตรงไปตรงมา เมื่อมีข่าวลวงภาครัฐต้องริบดำเนินการแก้ไขทันที อย่าปล่อยให้ปลุกเสกจะทำให้ข่าวลือที่ชาวบ้านรับมา มีคุณค่าเพิ่มขึ้นในสังคมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ภาครัฐต้องช่วงชิงพื้นที่สื่อซึ่งเป็นของรัฐเอง ทั้งวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ กำหนดจัดการรายการพิเศษ ไว้สื่อสารประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้ประชาชนในพื้นที่ และประชาชนทั้งประเทศได้ เข้าใจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นการเฉพาะ

#### 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปิยะ กิจถาวร : รองเลขาธิการศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้

การสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในแง่ประชาชนผู้รับสารนั้นแตกต่างจากอดีตมาก อันเนื่องจากเหตุการณ์การก่อเหตุรุนแรงถูกสะสมมาต่อเนื่องมาสิบเอ็ดปีแล้ว ดังนั้น ภาครัฐจำเป็นต้องตระหนักในผู้รับสารนั้นคือประชาชนจากประสบการณ์ที่ประสบด้วยตนเองในช่วงของการเกิดเหตุการณ์รุนแรงใหม่ๆ ได้สอบถามประชาชนว่า มีความรู้สึกเป็นเช่นไร ได้รับคำตอบว่า มีความสับสนและไม่เชื่อรัฐ แล้วปัจจุบันเป็นเช่นไร ได้รับคำตอบว่า จากการที่เหตุรุนแรง มีความต่อเนื่องยาวนานทำให้เริ่มสามารถแยกแยะได้แล้วว่า ข่าวไหนเป็นข่าวลือหรือข้อเท็จจริง จากข้อมูลที่ได้มาแสดงว่าการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนพึงได้รับนั้นในปัจจุบันถือว่ามีความสำคัญ รัฐจะต้องเปิดกว้างและเปิดเชิงรุกยืนยันข้อเท็จจริงให้กับประชาชนได้รับรู้ให้มากที่สุด

ยุทธศาสตร์และนโยบายเกี่ยวกับความมั่นคงจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้กำหนดแนวทางไว้อย่างชัดเจน ขาดอยู่ที่การนำไปปฏิบัติให้เกิดผลที่มีประสิทธิภาพเท่านั้น และรัฐต้องตระหนักในการสื่อสารท่ามกลางความซับซ้อน ความหลากหลายของข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่อย่างมากมาย เพราะในยุคสังคมข่าวสารปัจจุบันนี้ทุกคนสามารถผลิตข่าวสารเผยแพร่ตามสื่อต่างๆ ได้อย่างสะดวกง่ายดายมากและยากแก่การควบคุม สามารถบิดเบือนประเด็นได้และไม่ต้องมีการรับผิดชอบ ในขณะที่รัฐจะกระทำมิได้ต้องมีความรับผิดชอบต่อชน ฉะนั้นสื่อของรัฐจะต้องยึดเอาข้อเท็จจริงและข้อถูกต้องให้ได้ และอย่าด่วนสรุปและเหมารวม เพื่อด่วนสรุปเผยแพร่ออกสู่สาธารณชน จะทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้

บุคลากรภาครัฐและบุคลากรสื่อที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จำเป็นต้องมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจในบริบทของสังคมจังหวัดชายแดนภาคใต้และต้องให้ความสำคัญ ในการรับฟังข้อมูลข่าวสารจากภาคประชาชนให้มาก เพราะเป้าหมายสูงสุดคือ ต้องการยอมรับจากประชาชนในพื้นที่ การใช้สื่อหลักอย่างเดียวไม่เพียงพอ สื่อที่ทรงอิทธิพลและเป็นที่ยอมรับของประชาชนในพื้นที่ก็คือสื่อบุคคล โดยเฉพาะผู้นำศาสนา ผู้นำท้องถิ่น ด้วยเหตุนี้รัฐต้องให้ผู้นำเหล่านี้ได้เข้าใจนโยบายรัฐอย่างชัดเจนว่า มีทิศทางและเป้าหมายอย่างไร เช่นรัฐมีนโยบายในการขจัดความขัดแย้งโดยสันติวิธี ให้ตระหนักในการกิจความรับผิดชอบต่อสถานะและวิชาชีพ เป็นประการสำคัญ เพื่อให้ผู้นำเหล่านี้ นำไปสื่อสารทำความเข้าใจกับประชาชนตามโอกาสและสถานที่ ให้ประชาชนได้เข้าใจ

สื่อภาครัฐจำเป็นต้องทบทวนและใช้ศักยภาพให้เต็มที่โดยการเปิดโอกาส สร้างพื้นที่การสื่อสาร ให้ประชาชนได้สื่อสารมากกว่าทุกฝ่าย ถ้าเราทำได้เช่นนี้เชื่อว่า พลังความคิดเห็นจากประชาชนที่จะให้เกิดข้อยุติของเหตุการณ์การก่อเหตุรุนแรงนั้นก็ปรากฏให้เห็นอย่างแน่นอน รัฐต้องกล้าและไม่ควรระแวงประชาชน โดยมีเป้าหมายสุดท้ายที่ชัดเจนคือความสันติสุข

การสัมภาษณ์ผู้คนที่หลากหลายเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์นั้นเป็นหลักการพื้นฐานที่ดี โดยเฉพาะในระดับหมู่บ้าน ชุมชน เราควรที่จะให้ความสำคัญที่เรียกว่า การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้คนที่มีความแตกต่างทางด้านภาษา ศาสนา ความเชื่อในวิถีชีวิตต่างๆ อาจจะเป็นกิจกรรมอะไรก็ได้ที่เขาสื่อสาร บอกกล่าวต่อกัน สิ่งเหล่านี้เราเรียกว่าต้นทุนทางสังคมที่ดี ภายใต้อาณาจักรของความหลากหลายของสังคมพหุวัฒนธรรม ที่มีความเคารพ การให้เกียรติซึ่งกันและกัน ซึ่งมีความสำคัญมากๆ สังคมถึงอยู่รอด บุคลากรภาครัฐและบุคลากรสื่อจำเป็นต้องเรียนรู้และเข้าใจในต้นทุนที่มีอยู่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อจะได้หยิบนำมาใช้ผ่านระบบการสื่อสารที่มีพลังให้เกิดประโยชน์ สามารถเสริมความมั่นคงในพื้นที่ได้

ภารกิจที่จะเสริมสร้างให้เกิดสันติสุขที่แท้จริงได้นั้นคือประชาชน ฉะนั้นรัฐต้องไว้ใจประชาชน ต้องเปิดพื้นที่การสื่อสารสร้างความเข้าใจโดยใช้ภาษาได้ ภาษามลายูถิ่น นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเป็นรูปธรรม ซึ่งจะปัจจุบันรัฐเปิดกว้าง ยอมรับมากขึ้น จะเห็นได้ว่าช่วงหลังนี้เริ่มดีขึ้นเป็นลำดับ แต่ที่ยังไม่ผ่านก็คือในเรื่องของความเป็นธรรมในมิติต่างๆ อาจต้องใช้พลังของการสื่อสาร ซึ่งเป็นอาวุธที่มีพลังมากๆ นำมาใช้เพื่อสร้างพลังแห่งความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้รับรู้และเข้าใจเพิ่มมากขึ้น

## ผลการสังเคราะห์เอกสารและข้อมูลจากการสัมภาษณ์

### 1. สภาพการสื่อสารในการทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงานด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจให้กับประชาชนในพื้นที่นั้นมีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ 2 หน่วย คือ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นหน่วยงานพิเศษเป็นรัฐบาลส่วนหน้า บริหารงานด้านการพัฒนาเสริมสร้างความมั่นคงในพื้นที่คือ สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด และกรมประชาสัมพันธ์ซึ่งมีหน่วยงานในสังกัดรับผิดชอบในพื้นที่คือ สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ประจำจังหวัดและสถานีวิทยุโทรทัศน์ ให้ประชาชนได้เข้าใจและรับทราบนโยบายของรัฐบาล ในขณะเดียวกันยังได้สะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รัฐบาลทราบด้วย เป็นการสื่อสารสองทาง (two-way communication) เสริมความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

### 2. ปัญหาในการสื่อสารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

จากการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับประเด็นปัญหาในการสื่อสารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้สามารถสรุปได้ ดังนี้

2.1 ความไม่ไว้วางใจระหว่างกัน ทั้งองค์กรภาครัฐ เอกชน และประชาชน จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าถึงประชาชนยิ่งลำบากมากขึ้น จะเกิดกระแสการไม่ยอมรับในอำนาจรัฐมากขึ้น ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือกับภาครัฐ เพราะไม่มั่นใจในความมั่นคงทั้งชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง

2.2 สื่อกรมประชาสัมพันธ์ไม่มีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญความรู้ความชำนาญทางด้านภาษามลายูโดยตรงและเพียงพอ กล่าวคือ ไม่มีตำแหน่งบรรจุข้าราชการรองรับชัดเจน นับตั้งแต่เริ่มจัดตั้งสถานีจนถึงปัจจุบัน นับว่าเป็นปัญหาเรื้อรังมาอย่างยาวนาน ซึ่ง

ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ เชื่อมมั่นต่อการสื่อสาร สร้างความเข้าใจในหมู่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ภาษามลายูเป็นหลักในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน การใช้ภาษามลายู ซึ่งเป็นภาษาของประชาชนกลุ่มใหญ่ในพื้นที่ใช้ติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน

2.3 การใช้ภาษามลายู ซึ่งเป็นภาษาของประชาชนกลุ่มใหญ่ในพื้นที่ใช้ติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน ซึ่งปัจจุบันก็ยังเป็นเรื่อร้งอยู่ ถึงแม้ว่ารัฐบาลพยายามที่เข้าไปดำเนินการแก้ไขและส่งเสริมแล้วก็ตาม

### 3. แนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

3.1 การสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจแบบ FACE TO FACE ซึ่งรุกเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความเข้าใจกับประชาชนในระดับรากหญ้า จึงจะสามารถสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ และการสื่อสารสร้างความเข้าใจในมิติของศาสนาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ถือว่าสำคัญมากๆ ที่จะทำให้ประชาชนในพื้นที่ซึ่งส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลามได้เข้าใจ เพราะอิสลามเป็นศาสนาที่ส่งเสริมเรื่องสันติสุขอย่างชัดเจน ภาครัฐเราพยายามเชิญชวนผู้นำศาสนาเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น โดยใช้มีสยิดเป็นศูนย์กลางในการสร้างภูมิคุ้มกันภายใต้ชื่อโครงการ กัมปงตักวา ซึ่งสามารถแก้ปัญหาได้ทุกเรื่อง บทบาทผู้นำศาสนาถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเข้าใจกับประชาชนเพื่อให้เกิดสังคมสันติสุขขึ้นได้ โดยเฉพาะประเด็นเนื้อหาที่สื่อสารต้องเน้นในเรื่องการอำนวยความสะดวก หลักการศาสนาอิสลาม เนื้อหาข้อมูลที่ถูกต้อง ผ่านเครื่องมือสื่อสารที่เหมาะสม ให้ผู้ที่มีความคิดต่างได้เข้าใจมากขึ้นส่วนประชาชนทั่วไปนั้นต้องสื่อสารให้เข้าใจถึงการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก

ปัจจัยสำคัญในการสร้างความเข้าใจในแนวทางให้เกิดความสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้นั้นหลักคือ หน่วยงานปฏิบัติของภาครัฐ สื่อสารมวลชน ต้องเข้าใจหลักการสื่อสารที่ดี มีพื้นฐาน เข้าใจในนโยบายรัฐและเข้าใจบริบทพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างถ่องแท้ ต้องมีสติรอบคอบ รอบค่าน ก่อนนำเสนอข้อมูลข่าวสารเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบ และอย่าใช้ความรู้สึกของสังคมเป็นข้อตัดสินใจในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร

3.2 ช่องทางการนำเสนอในการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้เข้าถึงประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งส่วนใหญ่นิยมบริโภควิทยุและโทรทัศน์รายการศาสนา ปัจจุบันมีสถานีวิทยุโทรทัศน์ศาสนา 4 ช่อง หน่วยงานภาครัฐควรใช้ช่องทางนี้ให้มากเพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจในนโยบายหรือผลงานรัฐบาลที่ได้ทุ่มเทงบประมาณจำนวนมหาศาลในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้เข้าใจมากขึ้น โดยจะต้องใช้บุคลากรในการสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่นั้น ไม่ควรใช้เจ้าหน้าที่ทหารเข้าดำเนินการเพราะเจ้าหน้าที่

เหล่านี้ไม่มีความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารสร้างความเข้าใจ ภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ทหารในสายตาของประชาชนนั้น มีความชำนาญด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากกว่า จำเป็นต้องบูรณาการของหน่วยงานสื่อภาครัฐกับหน่วยงานองค์กรภาครัฐอื่นๆ ในพื้นที่ ร่วมกันสร้างเครือข่ายโดยใช้ลูกหลานของประชาชนในพื้นที่ที่จบการศึกษาในระดับต่างๆ มาให้การอบรมทางด้านศาสนาและแนวทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ในลักษณะเชิงรุกเข้าถึงประชาชนในระดับหมู่บ้าน ตำบลอย่างแท้จริง ตลอดจนการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เข้าถึงและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่มีความสำคัญเช่นเดียวกัน บุคลากรสื่อภาครัฐที่มีความรู้หลากหลายภาษายิ่งดี เพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชนได้ ถือเป็นผลกำไร ไม่แต่เฉพาะในระดับพื้นที่เท่านั้นเพราะในอนาคตเมื่อเป็นประชาคมอาเซียนแล้ว เราสามารถสื่อสารกับประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียนได้ด้วย

3.3 หน่วยงานหลักอย่างกรมประชาสัมพันธ์จะดำเนินการประชาสัมพันธ์เพียงลำพังไม่ได้ จำเป็นต้องให้ทุกหน่วยงานต้องดำเนินการควบคู่ไปด้วย และมีความเข้าใจในนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นอย่างดี ผู้นำศาสนาที่มีบทบาทประชาชนให้ความเคารพนับถือควรเชิญเข้ามามีส่วนร่วมในการสื่อสารสร้างความเข้าใจกับชาวบ้าน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต้องเข้าใจวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่ด้วย เช่น ไทยพุทธกับไทยพุทธ ไทยพุทธกับมุสลิม หรือมุสลิมกับมุสลิมเอง เขามีวิถีชีวิตอย่างไร มีเช่นนั้นแล้วเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรภาครัฐเองกลับกลายเป็นการสร้างเงื่อนไขนำไปสู่ความขัดแย้งในพื้นที่ได้

3.4 ยุทธศาสตร์และนโยบายเกี่ยวกับความมั่นคงจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้กำหนดแนวทางไว้อย่างชัดเจน ขาดอยู่ที่การนำไปปฏิบัติให้เกิดผลที่มีประสิทธิภาพเท่านั้น และรัฐต้องตระหนักในการสื่อสารท่ามกลางความซับซ้อน ความหลากหลายของข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่อย่างมากมาย

#### 4. ข้อเสนอแนะแนวและทางการศึกษาต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารกับประชาชน นำไปปฏิบัติทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

##### 4.1 เชิงนโยบาย

4.1.1 มอบหมายให้กลุ่มแผนงานกำหนดแผนงานการประชาสัมพันธ์เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ



4.1.2 มอบหมายให้ประชาสัมพันธ์จังหวัดรวบรวมข้อมูลต่างๆ ภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จัดทำเป็นคู่มือในการนำไปใช้ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.1.3 มอบหมายให้หน่วยงานสื่อสังคมกรมประชาสัมพันธ์ ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ได้รวบรวมไว้อย่างเป็นระบบ ประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้กับประชาชนในพื้นที่ยอมรับและหันมาร่วมกันสร้างสังคมสันติสุขตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

#### 4.2 ด้านรูปแบบ/วิธีการประชาสัมพันธ์

4.2.1 มอบหมายให้สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยประจำจังหวัดจัดสรรเวลาให้เครือข่ายอาสาสมัครประชาสัมพันธ์ประจำหมู่บ้านและชุมชนจัดรายการตามที่กำหนดไว้

4.2.2 สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดเป็นหน่วยงานประสานและบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนเข้าจัดเวทีสัญจรภายในพื้นที่ตำบลหมู่บ้านและชุมชน เพื่อปฏิบัติงานการสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจเชิงรุก เข้าถึงทุกกลุ่มประชาชนในพื้นที่

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาแนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนเสริมสร้างความมั่นใจในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative method) ด้วยการสังเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

#### สรุป

1. จากสภาพการณ์การสื่อสารในการสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ของหน่วยงานศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ และกรมประชาสัมพันธ์จังหวัดยะลา พบว่า ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีทั้งวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ สถานีวิทยุฯ สอ.บต. มี 2 คลื่นความถี่ แยกเป็นภาษาไทยและภาษามลายู ออกอากาศทั้งวันตลอด 24 ชม. และมีสถานีวิทยุโทรทัศน์ดาวเทียมภาษามลายูผลิตรายการร่วมกับ สทท. ยะลา กรมประชาสัมพันธ์ เปิดโอกาสให้ภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตรายการ ทั้งวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย สร้างความเข้าใจ ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีระหว่างกัน ผลปรากฏว่า ประชาชนในพื้นที่ให้การตอบรับเป็นอย่างดี

สำหรับกรมประชาสัมพันธ์จังหวัดยะลาในฐานะที่เป็นสื่อของรัฐแน่นอนที่สุดมีเป้าหมายชัดเจนก็คือ เป็นการสื่อสารประชาสัมพันธ์สนองนโยบายของรัฐตามยุทธศาสตร์ประเทศ ให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจ ในขณะเดียวกันทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างรัฐกับประชาชน รับฟังความคิดเห็นของประชาชนไปสู่ภาครัฐด้วย โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ต้องทำหน้าที่เป็นสื่อกลางสนองนโยบายภาครัฐตามยุทธศาสตร์ความมั่นคงและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ของหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความมั่นคงและการพัฒนาในพื้นที่ด้วย โดยได้จัดสรรคลื่นความถี่วิทยุกระจายเสียงผลิตรายการภาษามลายู 24 ชั่วโมง และวิทยุโทรทัศน์ภาคพื้นดินควบคู่กับดาวเทียมภาษามลายูผลิตรายการร่วมกับ สอ.บต. ตอบสนองความต้องการของสังคมพหุวัฒนธรรม สร้างความเข้าใจที่ดีเป็นการส่งเสริมสังคมสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2. สภาพปัญหาด้านการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ของหน่วยงาน ศอ.บต. และกรมประชาสัมพันธ์ซึ่งสอดคล้องกับการกำหนดนโยบายยุทธศาสตร์ของ กอธรมน ศอ.บต.ด้านการยุทธศาสตร์การสื่อสาร สร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ (สัมพันธ มูชอดี, 2557)

ผู้รับสาร (Receiver) นั่นคือประชาชน การสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนพึงได้รับนั้นในถือว่ามีความสำคัญ จะต้องไม่ให้ผู้รับสารหรือประชาชนเกิดความสับสนและไม่เชื่อรัฐ ต้องหาวิธีการที่จะทำให้ประชาชนสามารถแยกแยะได้ว่าข่าวไหนเป็นข่าวลือหรือข้อเท็จจริง รัฐจะต้องเปิดกว้างและเปิดเชิงรุกยืนยันข้อเท็จจริงให้กับประชาชนได้รับรู้ให้มากที่สุด

3. แนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

3.1 การสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจแบบ FACE TO FACE เชิงรุก เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความเข้าใจกับประชาชนในระดับรากหญ้า จึงจะสามารถสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ และการสื่อสารสร้างความเข้าใจในมิติของศาสนาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ถือว่าสำคัญมากๆ ที่จะทำให้ประชาชนในพื้นที่ซึ่งส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลามได้เข้าใจ เพราะวอิสลามเป็นศาสนาที่ส่งเสริมเรื่องสันติสุขอย่างชัดเจน ภาครัฐเราพยายามเชิญชวนผู้นำศาสนาเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น โดยใช้มัชยิดเป็นศูนย์กลางในการสร้างภูมิคุ้มกันภายใต้ชื่อโครงการกัมปงตักวา ซึ่งสามารถแก้ปัญหาได้ทุกเรื่อง บทบาทผู้นำศาสนาถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเข้าใจกับประชาชนเพื่อให้เกิดสังคมสันติสุขขึ้นได้ โดยเฉพาะประเด็นเนื้อหาที่สื่อสารต้องเน้นในเรื่อง การอำนวยความสะดวก หลักการศาสนาอิสลาม เนื้อหาข้อมูลที่ต้องผ่านเครื่องมือสื่อสารที่เหมาะสม ให้ผู้ที่มีความคิดต่างได้เข้าใจมากขึ้น ส่วนประชาชนทั่วไปนั้นต้องสื่อสารให้เข้าใจถึงการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก

ปัจจัยสำคัญในการสร้างความเข้าใจในแนวทางให้เกิดความสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้นั้นหลักคือ หน่วยงานปฏิบัติของภาครัฐ สื่อสารมวลชน ต้องเข้าใจหลักการสื่อสารที่ดีมีพื้นฐาน เข้าใจในนโยบายรัฐและเข้าใจบริบทพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างถ่องแท้ ต้องมีสติรอบคอบรอบด้าน ก่อนนำเสนอข้อมูลข่าวสารเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบ และอย่าใช้ความรู้สึกของสังคมเป็นข้อตัดสินใจในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร นั่นคือแหล่งข่าวสาร (Source) หรือผู้ส่งสารซึ่งอาจเป็นบุคคล สถาบัน องค์กร หน่วยงาน กลุ่มบุคคล หรือคณะทำงานก็ได้ แหล่งข่าวจะมีอิทธิพลต่อความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) มากเพียงไหนนั้นขึ้นอยู่กับว่าจะเป็นที่ยอมรับของประชาชนในพื้นที่มากน้อยแค่ไหน แหล่งข่าวที่มีอิทธิพลในพื้นที่มากก็คือสื่อบุคคล โดยเฉพาะผู้นำศาสนา (ธีระ มินทราศักดิ์, 2558) ผู้นำท้องถิ่น (ปิยะ กิจถาวร, 2558) ดังนั้น จะต้องมีการพัฒนาผู้ส่งสารให้มีความสามารถหรือเป็นผู้ชำนาญในด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ (อิสมาอีลลุดดี จะปะเกีย, 2558)

ตลอดจนมีความรู้ ความเข้าใจในบริบทของสังคมจังหวัดชายแดนภาคใต้ (และต้องให้ความสำคัญในการรับฟังข้อมูลข่าวสารจากภาคประชาชนให้มาก เพราะเป้าหมายสูงสุดคือ ต้องการยอมรับจากประชาชนในพื้นที่

ช่องทางการนำเสนอในการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้เข้าถึงประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งส่วนใหญ่นิยมบริโภควิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์รายการศาสนา ซึ่งปัจจุบันมีสถานีวิทยุโทรทัศน์ศาสนา 4 ช่อง หน่วยงานภาครัฐควรใช้ช่องทางนี้ให้มากเพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจในนโยบายหรือผลงานรัฐบาลที่ได้ทุ่มเทงบประมาณจำนวนมากในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้เข้าใจมากขึ้น โดยจะต้องใช้บุคลากรในการสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่นั้น ไม่ควรใช้เจ้าหน้าที่ทหารเข้าดำเนินการเพราะเจ้าหน้าที่เหล่านี้ไม่มีความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารสร้างความเข้าใจ ภาพลักษณ์เจ้าหน้าที่ทหารในสายตาของประชาชนนั้น มีความชำนาญด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากกว่า จำเป็นต้องบูรณาการของหน่วยงานสื่อภาครัฐกับหน่วยงานองค์กรภาครัฐอื่นๆ ในพื้นที่ ร่วมกันสร้างเครือข่ายโดยใช้ลูกหลานของประชาชนในพื้นที่ที่จบการศึกษาในระดับต่างๆ มาให้การอบรมทางด้านศาสนาและแนวทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ในลักษณะเชิงรุก เข้าถึงประชาชนในระดับหมู่บ้าน ตำบลอย่างแท้จริง ตลอดจนการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เข้าถึงและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่มีความสำคัญเช่นเดียวกัน บุคลากรสื่อภาครัฐที่มีความรู้หลากหลายภาษายังดีเพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชนได้ ถือว่าเป็นผลกำไร ไม่แต่เฉพาะในระดับพื้นที่เท่านั้นเพราะในอนาคตเมื่อเป็นประชาคมอาเซียนแล้ว เราสามารถสื่อสารกับประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียน ได้ด้วย

ช่องทางข่าวสาร (Channel) สำหรับช่องทางการนำเสนอในการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้เข้าถึงประชาชนนั้น โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งส่วนใหญ่นิยมบริโภควิทยุและโทรทัศน์รายการศาสนา ซึ่งปัจจุบันมีสถานีวิทยุโทรทัศน์ศาสนา 4 ช่อง หน่วยงานภาครัฐควรใช้ช่องทางนี้ให้มากเพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจในนโยบายหรือผลงานรัฐบาลที่ได้ทุ่มเทงบประมาณจำนวนมากในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้เข้าใจมากขึ้น (อิสมาอีลลุตฟี จะปะกียา, 2558)

3.2 หน่วยงานหลักอย่างกรมประชาสัมพันธ์จะดำเนินการประชาสัมพันธ์เพียงลำพังไม่ได้ จำเป็นต้องให้ทุกหน่วยงานต้องดำเนินการควบคู่ไปด้วย และมีความเข้าใจในนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นอย่างดี ผู้นำศาสนาที่มีบทบาทประชาชนให้ความเคารพนับถือควรเชิญเข้ามามีส่วนร่วมในการสื่อสารสร้างความเข้าใจกับชาวบ้าน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต้องเข้าใจวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่ด้วย เช่น ไทยพุทธกับไทยพุทธ ไทย

พุทธกับมุสลิมหรือมุสลิมกับมุสลิมเอง เขามีวิถีชีวิตอย่างไร มีเช่นนั้นแล้วเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรภาครัฐเองกลับกลายเป็นการสร้างเงื่อนไขนำไปสู่ความขัดแย้งในพื้นที่ได้

ข่าวสาร (Message) ที่ผู้ส่งสารต้องการจะนำเสนอหรือสื่อความหมายไปยังผู้รับสาร โดยมีเป้าหมาย และข้อมูลหรือความหมายที่ผู้ส่งข่าวสารต้องการส่งไปยังผู้รับข่าวสารอาจใช้การพูดหรือเขียนหรือใช้สัญลักษณ์ให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม โดยเฉพาะพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายของวัฒนธรรม การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เข้าถึงและตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่จึงมีความสำคัญ เพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชนได้ (อิสมาอีลลูดีฟี จะปะกียา และ ชีระ มินทราศักดิ์, 2558)

3.3 ยุทธศาสตร์และนโยบายเกี่ยวกับความมั่นคงจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้กำหนดแนวทางไว้อย่างชัดเจน ขาดอยู่ที่การนำไปปฏิบัติให้เกิดผลที่มีประสิทธิภาพเท่านั้น และรัฐต้องตระหนักในการสื่อสารท่ามกลางความซับซ้อน ความหลากหลายของข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่มากมาย

แนวทางทางการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนเสริมสร้างความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาองค์ประกอบและรูปแบบของการสื่อสารเพื่อให้มีความเหมาะสมกับบริบทพื้นที่สังคมพหุวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากที่สุด ภารกิจที่จะเสริมสร้างให้เกิดสันติสุขที่แท้จริงได้นั้นคือประชาชน ฉะนั้นรัฐต้องไว้ใจประชาชน ต้องเปิดพื้นที่การสื่อสารสร้างความเข้าใจโดยใช้ภาษาได้ ภาษามลายูถิ่น นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเป็นรูปธรรม

### ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. ควรมีการกำหนดกรอบอัตรากำลังด้านการประชาสัมพันธ์ การสื่อสารอย่างชัดเจนเป็นระบบ และมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
2. กำหนดแผนงานการประชาสัมพันธ์พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ
3. ควรมีการบูรณาการด้านการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเรื่อง การบูรณาการด้านการสื่อสารมีผลต่อความมั่นคงในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคได้อย่างไร
2. ควรมีการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุกของหน่วยงานด้านการประชาสัมพันธ์ภาครัฐ

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

กาญจนา แก้วเทพ. มปป. บทบาทของความคิดและเฟื่องพินิจไปข้างหน้า การสื่อสารเพื่อพัฒนาในสังคมไทย. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2254.

คณะกรรมการอิสระเพื่อความสมานฉันท์แห่งชาติ. เอาชนะความรุนแรงด้วยพลังสมานฉันท์, กรุงเทพฯ : คณะกรรมการอิสระเพื่อความสมานฉันท์แห่งชาติ, 2549.

พจวรรณ คุณทวีลาภผล. กลยุทธ์การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของชุมชนในการดำเนินการตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 กรณีศึกษาโรงเรียนเทศบาล 2 สังกัดสำนักการศึกษาเทศบาลเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนครสกลนคร, 2548.

วิรัช วงศ์กัณันท์วัฒนา. มปป. ทฤษฎีการสื่อสารคืออะไร. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2555.

สัมพันธ์ มุชอดี. แนวทางการใช้หลักศาสนาเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข โดยใช้เครือข่าย อป.มข. : กรณีศึกษาจังหวัดยะลา. ศาลากลางจังหวัดยะลา, 2557.

สภาความมั่นคงแห่งชาติ, สำนักงาน. นโยบายความมั่นคงแห่งชาติเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้. กรุงเทพฯ, 2542.

สภาความมั่นคงแห่งชาติ, สำนักงาน. ยุทธศาสตร์ความมั่นคงชายแดน พ.ศ. 2548-2549. กรุงเทพฯ. 2548.

อัสมา สุวรรณกาญจน์. ความสมานฉันท์-อยู่เย็นเป็นสุขของชุมชนมุสลิมในเขตเทศบาลเมืองนราธิวาสผ่านกระบวนการจัดการเรียนการสอนทางการพยาบาลอนามัยชุมชน. มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 2552.

#### วารสารและหนังสือพิมพ์

กรรณา แดงสุวรรณ. “การเสริมสร้างความสมานฉันท์ในสังคม : บทบาทของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดชายแดนภาคใต้”, วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. ปีที่ 2 (ฉบับที่ 1), 2553.

### วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เอกสารวิจัย

รสสุคนธ์ แสงมณี. “การพัฒนาหลักสูตรกลุ่มวิชาในหมวดวิชาศึกษาทั่วไปเพื่อความเข้าใจอันดีสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้” คุยฎีนิพนธ์ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2554.

### ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

พัชณี เขยประทับ และ ประทุม ฤกษ์กลาง. “รูปแบบการสื่อสารภายในครอบครัวและการเปิดรับของสื่อของเยาวชนในกรุงเทพมหานคร”. กรุงเทพมหานคร. รายงานการวิจัย AMIC (Asian Mass Communication). (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : [http : www.youtube.com/watch?v=bXTI-P2NjSw&feature=quicklist](http://www.youtube.com/watch?v=bXTI-P2NjSw&feature=quicklist) Research and Information Center). 2531.



## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ : นายสัมพันธ์ มุขอดี

วัน เดือน ปีเกิด : 1 มกราคม พ.ศ. 2503

การศึกษา : ครุศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา)  
วิทยาลัยครูยะลา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม)  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

### ประวัติการทำงาน

โดยย่อ : ผู้ประกาศ 1 สถานีวิทยุเพื่อการศึกษากระบี่ กรมประชาสัมพันธ์  
: จนท.กระจายเสียง 3 สำนักประชาสัมพันธ์เขต 6 กรมประชาสัมพันธ์  
: ผู้สื่อข่าว 5 สำนักประชาสัมพันธ์เขต 6 กรมประชาสัมพันธ์  
: ผู้สื่อข่าว 7 สำนักประชาสัมพันธ์เขต 6 กรมประชาสัมพันธ์  
: ตำแหน่งผู้อำนวยการ สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดยะลา

ตำแหน่งปัจจุบัน: ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์เชี่ยวชาญ ประจำ ศอ.บต.ตำแหน่งผู้ช่วย  
เลขาธิการ ศอ.บต.(กรมประชาสัมพันธ์)/ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัด  
ชายแดนภาคใต้ ถนนสุขยางค์ อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

# สรุปย่อ

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

เรื่อง แนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน เสริมสร้างความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผู้วิจัย นายสัมพันธ์ มุชอติ

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 57

ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์เชี่ยวชาญ

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดชายแดนภาคใต้ประกอบด้วยจังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส เป็นพื้นที่ที่มีความเป็นอัตลักษณ์พิเศษ ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม มีนิสัยรักสงบและการดำรงชีวิตที่เรียบง่าย มีศาสนาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจยึดถือกันมาในอดีตและถ่ายทอดสู่รุ่นลูกหลานจนถึงปัจจุบัน และเป็นที่ยอมรับกันว่าจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นดินแดนแห่ง “พหุสังคม” (Plural Society) นั่นก็คือ เป็นดินแดนที่ประชาชนตั้งอยู่ในชุมชนที่มีความเชื่อ ความศรัทธาต่างกัน มีสภาพสังคม ประเพณีและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันตั้งแต่สองรูปแบบขึ้นไป (ขวัญชาติ กล้าหาญ, 2543 : 9) และยังเป็นสังคมที่มีลักษณะ “พหุวัฒนธรรม” (Multiculturalism) ด้วย คือสังคมที่มีการใช้วัฒนธรรมไม่สามารถผสมกลมกลืนกัน ให้เป็นเนื้อเดียวกันได้ จึงเป็นเรื่องง่ายต่อการสร้างให้เกิดภาวะที่ไร้ระเบียบ (Anomic) เกิดความแปลกแยก (Alienation) และความโดดเดี่ยวในสังคม สำหรับประชาชนที่อาศัยอยู่ในที่นั้น (Stephen, 1994 : 22 – 29) และถึงแม้ว่าประชาชนในพื้นที่จะมีความเชื่อในศาสนาที่แตกต่างกัน แต่พวกเขาเหล่านั้นสามารถดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสันติสุข ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่น่าสนใจเป็นอย่างมาก

ในปัจจุบันกลายเป็นพื้นที่ที่มีปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบ หรือเหตุการณ์ก่อเหตุรุนแรงเกิดขึ้นเกือบทุกวันและเป็นปัญหาเรื้อรัง จากการศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์เหตุการณ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายๆ ฝ่าย เช่น คณะกรรมการวิสามัญของวุฒิสภา ซึ่งสรุปว่า สถานการณ์ความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้นั้น เกิดจากสาเหตุต่างๆ หลายประการด้วยกัน เช่น ปัญหาความยากจน และความไม่เป็นธรรมในสังคม ไม่ใช่เฉพาะกลุ่มคนร้ายหรือขบวนการเท่านั้น แต่ที่รุนแรงและแก้ไขยากเพราะเงื่อนไขทางสังคมจิตวิทยา อันเป็นผลมาจากความแตกต่างทาง

ด้านศาสนา ภาษา และวัฒนธรรม ที่ก่อให้เกิดความไม่เข้าใจหรือความเข้าใจผิด หวาดระแวง กันตลอด และมีความรู้สึกในทางลบ หรือในทิศทางที่ไม่ดีต่ออำนาจรัฐ สะสมมาเป็นเวลา อันยาวนาน ทำให้บรรยากาศในพื้นที่ที่มีความเปราะบาง จนบางฝ่ายสามารถเข้าไปแสวงหา ผลประโยชน์ (คณะกรรมการอิสระเพื่อความสมานฉันท์แห่งชาติ,2549) ซึ่งในด้านของศาสนา มักจะถูกนำไปเกี่ยวโยงและใช้เป็นข้ออ้างสำหรับการก่อเหตุไม่สงบนั้น แท้จริงแล้วศาสนาซึ่งเป็น ส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของทุกคนนั้นสอนให้ทุกคนเป็นคนดี ส่งเสริมให้มีการอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูล เอื้ออาทรช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แต่ในปัจจุบัน ได้ถูกนำมาใช้ผิดเพี้ยนไป คนในสังคมมีความเข้าใจ ในหลักการคำสอนของศาสนาอย่าง ไม่ถูกต้อง ทำให้ขาดศีลธรรมอันดีงาม เป็นสาเหตุหนึ่งของการ สร้างความเคียดแค้นและความไม่สงบในสังคม

อย่างไรก็ตามหน่วยงานภาครัฐพยายามแก้ไขมาโดยตลอด โดยใช้แนวทางต่างๆ เช่น การเมืองนำการทหาร การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคง อำนาจความเป็นธรรมให้กับ ทุกฝ่าย ตลอดจนเข้าไปพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ส่งเสริมทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และการเยียวยาให้กับกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน เพื่อลดเงื่อนไขต่างๆ อันอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในพื้นที่ได้ แต่ก็ยังไม่ปรากฏผลอย่างเห็น ได้ชัด โดยเฉพาะงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน เพื่อเสริมความ มั่นคง ให้สังคมจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติสุข สอดคล้องกับนโยบาย ความมั่นคงแห่งชาติและแนวทางการปฏิรูปประเทศของรัฐบาล

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการสื่อสารในการทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่จังหวัด ชายแดนภาคใต้ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการสื่อสารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. เพื่อศึกษาแนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน ในพื้นที่จังหวัด ชายแดนภาคใต้
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางการศึกษาต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารกับ ประชาชน นำไปปฏิบัติทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

## ขอบเขตของการวิจัย

1. เน้นการวิจัยแนวทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจกับประชาชน เพื่อเสริมความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. เป็นการเสนอกรอบ แนวทางปฏิบัติ สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม
3. จะวิจัยเฉพาะนโยบายที่เปิดเผยได้เท่านั้น

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อให้ได้แนวทางใหม่ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยจากประชากรกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์มีทั้งหมด 15 คน โดยมีการศึกษาภาคสนาม สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และนักวิชาการด้านสื่อสารมวลชน ครอบคลุมทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน ตลอดจนภาคประชาชนในพื้นที่ เจาะลึกเป็นรายบุคคล โดยมีโครงสร้างประเด็น ดังนี้

1. สภาพปัญหาของการสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชน เพื่อเสริมความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชน ที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ก่อนและหลังเหตุการณ์ก่อเหตุรุนแรงในพื้นที่
3. กลไกกระบวนการและขั้นตอนของการสื่อสารสร้างความเข้าใจ เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ทั้งทหารและพลเรือนกับประชาชนในพื้นที่
4. บทบาทหน้าที่ขององค์กรสื่อภาครัฐและประชาชน ในแง่ของการประสานร่วมมือ หรือหนุนเสริมการทำงานซึ่งกันและกัน เพื่อเสริมความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

## ผลการวิจัย

1. จากสภาพการณ์การสื่อสารในการสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ของหน่วยงานศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ กอ.รมน.ภาค 4 ส่วนหน้า และกรมประชาสัมพันธ์จังหวัดยะลา พบว่า ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีทั้งวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ สถานีวิทยุฯ ศอ.บต. มี 2 คลื่นความถี่ แยกเป็นภาษาไทยและภาษามลายูออกอากาศทั้งวันตลอด 24 ชม. และผลิตรายการโทรทัศน์ภาษามลายูร่วมกับ สทท. ยะลา กรมประชาสัมพันธ์เปิดโอกาสให้ภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตรายการ ทั้งวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย สร้างความเข้าใจ ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีระหว่างกัน ผลปรากฏว่าประชาชนในพื้นที่ให้การตอบรับเป็นอย่างดี

สำหรับหน่วยงานสื่อกรมประชาสัมพันธ์ประจำจังหวัดยะลา ในฐานะที่เป็นสื่อของรัฐแน่นอนที่สุดมีเป้าหมายชัดเจนก็คือ เป็นการสื่อสารประชาสัมพันธ์สนองนโยบายของรัฐตามยุทธศาสตร์ประเทศ ให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจ ในขณะเดียวกันทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างรัฐกับประชาชน รับฟังความคิดเห็นของประชาชนไปสู่ภาครัฐด้วย โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ต้องทำหน้าที่เป็นสื่อกลางสนองนโยบายภาครัฐตามยุทธศาสตร์ความมั่นคงและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ของหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความมั่นคงและการพัฒนาในพื้นที่ด้วย โดยได้จัดสรรคลื่นความถี่วิทยุกระจายเสียงผลิตรายการภาคภาษามลายู 24 ชั่วโมง และวิทยุโทรทัศน์ภาคพื้นดินควบคู่กับดาวเทียมภาษามลายูผลิตรายการร่วมกับ ศอ.บต. ตอบสนองความต้องการของสังคมพหุวัฒนธรรม สร้างความเข้าใจที่ดีเป็นการส่งเสริมสังคมสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2. สภาพปัญหาด้านการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ของหน่วยงาน ศอ.บต. และกรมประชาสัมพันธ์ซึ่งสอดคล้องกับการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ของ กอ.รมน. ศอ.บต. ด้านการยุทธศาสตร์การสื่อสาร สร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ (สัมพันธ์ มุชอดี, 2557)

3. แนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับประชาชน ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

3.1 การสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจแบบ FACE TO FACE เชิงรุกเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความเข้าใจกับประชาชนในระดับรากหญ้า จึงจะสามารถสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ และการสื่อสารสร้างความเข้าใจในมิติของ

ศาสนาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ถือว่าสำคัญมากๆ ที่จะทำให้ประชาชนในพื้นที่ซึ่งส่วนใหญ่ นับถือศาสนาอิสลามได้เข้าใจ เพราะว่าอิสลามเป็นศาสนาที่ส่งเสริมเรื่องสันติสุขอย่างชัดเจน ภาครัฐพยายามเชิญชวนผู้นำศาสนาเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น โดยเฉพาะประเด็นเนื้อหาที่สื่อสาร ต้องเน้นในเรื่องการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม หลักการศาสนาอิสลาม เนื้อหาข้อมูลที่ถูกต้องผ่าน เครื่องมือสื่อสารที่เหมาะสม ให้ผู้ที่มีความคิดต่างได้เข้าใจมากขึ้น ส่วนประชาชนทั่วไปนั้น ต้องสื่อสารให้เข้าใจถึงการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก

ปัจจัยสำคัญในการสร้างความเข้าใจในแนวทางให้เกิดความสันติสุขในพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้นั้นหลักคือ หน่วยงานปฏิบัติของภาครัฐ สื่อสารมวลชน ต้องเข้าใจหลักการ สื่อสารที่ดี มีพื้นฐาน เข้าใจนโยบายรัฐและเข้าใจบริบทพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างถ่องแท้ ต้องมีสติรอบคอบ รอบด้าน ก่อนนำเสนอข้อมูลข่าวสารเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบ และอย่า ใช้ความรู้สึกของสังคมเป็นข้อตัดสินใจในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร นั่นคือแหล่งข่าวสาร (Source) หรือผู้ส่งสารซึ่งอาจเป็นตัวบุคคล สถาบัน องค์กร หน่วยงาน กลุ่มบุคคล หรือคณะทำงานก็ได้ แหล่งข่าวจะมีอิทธิพลต่อความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) มากเพียงไหนนั้นขึ้นอยู่กับว่าจะเป็น ที่ยอมรับของประชาชนในพื้นที่มากน้อยแค่ไหน แหล่งข่าวที่มีอิทธิพลในพื้นที่มากก็คือสื่อบุคคล โดยเฉพาะผู้นำศาสนา (ธีระ มินทราศักดิ์, 2558) ผู้นำท้องถิ่น (ปิยะ กิจถาวร, 2558) ดังนั้นจะต้อง มีการพัฒนาผู้ส่งสารให้มีความสามารถหรือเป็นผู้ชำนาญในด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ (อิสมาอีลลุดฟี จะปะกียา, 2558) ตลอดจนมีความรู้ความเข้าใจในบริบทของสังคมจังหวัดชายแดน ภาคใต้ และต้องให้ความสำคัญในการรับฟังข้อมูลข่าวสารจากภาคประชาชนให้มาก เพราะ เป้าหมายสูงสุดคือ ต้องการยอมรับจากประชาชนในพื้นที่

### ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. ควรมีการกำหนดกรอบอัตรากำลังด้านการประชาสัมพันธ์ การสื่อสารอย่างชัดเจน เป็นระบบ และมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
2. กำหนดแผนงานการประชาสัมพันธ์พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการ ดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ
3. ควรมีการบูรณาการด้านการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเรื่อง การบูรณาการด้านการสื่อสารมีผลต่อความมั่นคงในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคได้อย่างไร
2. ควรมีการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุกของหน่วยงานด้านการประชาสัมพันธ์ภาครัฐ