รายงานฉบับสมบูรณ์

สรุปผลสำรวจการรับรู้และความเชื่อมั่นของ “ประชาชนนอกพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้” ที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายรัฐในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปีงบประมาณ 2564

เสนอ

ศูนย์ปฏิบัติการประสานงานที่ 5 (ศปป.5)

กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

โดย

บริษัท โซเชี่ยล สตราทีจิค จำกัด และ สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

บทสรุปผู้บริหาร

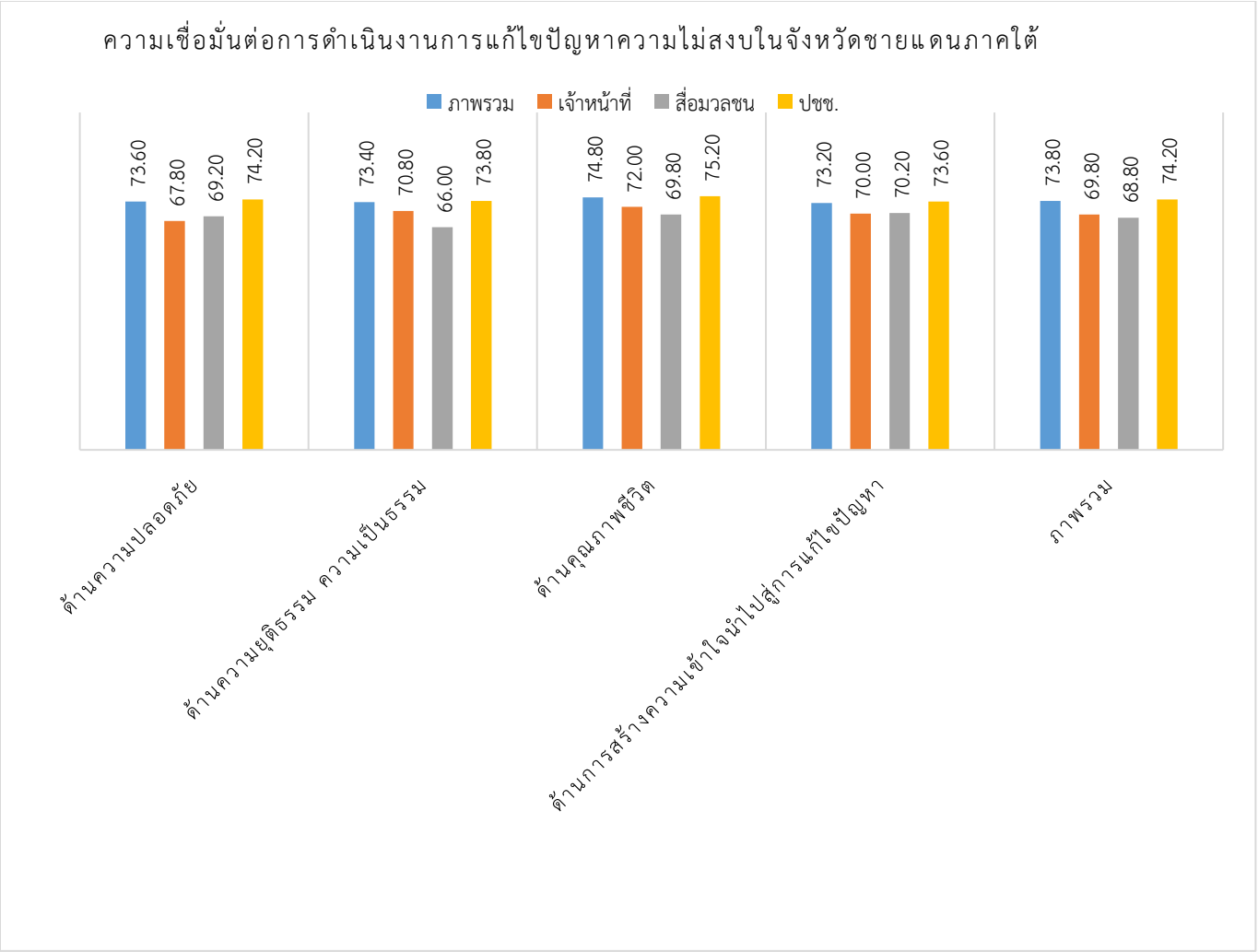
ศูนย์ปฏิบัติการประสานงานที่ 5 (ศปป.5) ร่วมกับ บริษัท โซเชี่ยล สตราทีจิค จำกัด และ สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดำเนินโครงการสำรวจการรับรู้ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานตามนโยบายรัฐในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปีงบประมาณ 2564 วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของประชาชนนอกพื้นที่ต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการเสริมสร้างสันติสุขและการพัฒนาพื้นที่ และศึกษาความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือแบบสอบถามและการสำรวจออนไลน์ มีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่พักอาศัยอยู่จังหวัดที่เป็นตัวแทนภูมิภาค 14 จังหวัด (ยกเว้น 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้) จำนวน 3,770 ตัวอย่าง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านความมั่นคง จำนวน 326 ตัวอย่าง และสื่อมวลชน จำนวน 138 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้นจำนวน 4,234 ตัวอย่าง เก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2564

ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.)

ผลสำรวจความเชื่อต่อการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยประเมินความเชื่อมั่น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านความยุติธรรม ความเป็นธรรม ด้านคุณภาพชีวิต และด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา พบว่า **ภาพรวมความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69 คิดเป็นร้อยละ 73.80** โดยจำแนกความเชื่อมั่นรายด้าน พบว่า (1) ด้านคุณภาพชีวิตเป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.74 คิดเป็นร้อยละ 74.80 (2) ด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 (3) ด้านความยุติธรรม ความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40 และ (4) ด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20 ตามลำดับ โดยกลุ่มประชาชนนอกพื้นที่ทั่วไปมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.20 มากกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานฯ และสื่อมวลชน

เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจ ปี 2563 พบว่า ปี 2563 มีความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.20 (ผลสำรวจปี 2564 ความเชื่อมั่นลดลง -0.02) โดยเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยสูงสุดเช่นเดียวกัน

ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นเจ้าหน้าที่ทหารอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 รองลงมาคือ อาสารักษาดินแดน จังหวัดชายแดนภาคใต้ (อส.จชต.) ค่าเฉลี่ย 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.60 และผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรรมการชุมชน ค่าเฉลี่ย 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.00



นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในประเด็นจังหวัดชายแดนภาคใต้มีสถานที่ท่องเที่ยวและวัฒนธรรมที่สวยและน่าสนใจ ร้อยละ 76.00 เชื่อว่าประชาชนทั้งไทยพุทธและมุสลิมอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข ร้อยละ 74.80 เชื่อว่าข่าวสารเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดชายแดนภาคใต้จะทำให้ ลดความหวาดกลัวของคนนอกพื้นที่ได้ ร้อยละ 68.20 และสนใจที่จะเดินทางไปท่องเที่ยว ร้อยละ 65.40

พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

พฤติกรรมการรับข่าวสารของกลุ่มเป้าหมาย ส่วนใหญ่ติดตามข่าวสารผ่าน สื่อโทรทัศน์มากที่สุด ร้อยละ 90.88 (ช่อง 3เอชดี ,ช่อง 7เอชดี,ไทยรัฐ32, ททบ.5) โดยกลุ่มที่ไม่รับชมโทรทัศน์ ททบ. 5 ระบุเหตุผล *เพราะรายการขาดความหลากหลาย/ไม่น่าสนใจ เช่น มีรายการบันเทิงน้อย ไม่ชอบดูรายการโทรทัศน์ ติดตามข้อมูลข่าวสารจากช่องทางอื่นมากกว่า เช่น Facebook หนังสือพิมพ์ออนไลน์ ยูทูป เว็บไซต์ และไม่มีสัญญาณ /สัญญาณภาพไม่ชัดเจน*) รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ (*แบบออนไลน์มากกว่าสิ่งพิมพ์*) ไลน์ / LINEToday และยูทูป สื่อที่ติดตามแล้วมีอิทธิพลต่อการรับรู้และความเชื่อมากที่สุด คือ โทรทัศน์ ร้อยละ 79.00 รองลงมาคือ เฟซบุ๊ก หนังสือพิมพ์ (*แบบออนไลน์มากกว่าสิ่งพิมพ์*) ไลน์ / LINETODAY และยูทูป

การรับรู้**ข้อมูล**ข่าวสารการเผยแพร่เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีในโครงการต่าง ๆ ที่ดำเนินการสื่อสารประชาสัมพันธ์จากช่วงปีที่ผ่านมา (ระหว่างปี 2563) พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้เกี่ยวกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริและโครงการตามพระราชเสาวนีย์ในด้านต่างๆ ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มากที่สุด ร้อยละ 64.03 มีความพึงพอใจระดับมาก 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 ส่วนการเผยแพร่ภายใต้โครงการอื่นๆ มีการรับรู้ ระหว่างร้อยละ 40-49 มีความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นหรือข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับรู้ คือ การเผยแพร่โครงการอันเนื่องพระราชดำริตามพระราชกรณียกิจในด้านต่าง ๆ ศาสตร์พระราชา สู่การพัฒนาให้ยั่งยืน และเศรษฐกิจพอเพียงในชีวิตประจำวัน มีการเผยแพร่ความเป็นอยู่ วิถีชีวิต วัฒนธรรมของคนในชุมชนผ่านสื่อต่าง ๆ และการส่งเสริมธุรกิจการลงทุน ช่วยเหลือผู้ประกอบการ และเกษตรกร

ส่วนช่องทางที่ต้องการให้นำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับ จชต. สอดคล้องกับพฤติกรรมการบริโภคข่าวสาร คือ ต้องการให้นำเสนอผ่านสื่อหลักอย่างโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ (เน้นสื่อออนไลน์) ยูทูป ไลน์/ไลน์ทูเดย์ และเว็บไซต์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเผยแพร่/นำเสนอข้อมูลข่าวสาร จชต. ดังนี้ นำเสนอข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา ตามความเป็นจริง ไม่บิดเบือน ร้อยละ 34.46 รองลงมาคือ นำเสนอข้อมูลข่าวสารและรายการต่าง ๆ ให้หลากหลาย น่าสนใจ ไม่เน้นข่าวกองทัพมากเกินไป ร้อยละ 14.64 เพิ่มการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อโซเชียลมิเดียให้มากขึ้น เช่น Facebook ร้อยละ 14.02 และนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ให้มากขึ้น ร้อยละ 9.87

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ศปป.5 กอ.รมน. ได้ดำเนินโครงการสื่อสารเผยแพร่การดำเนินงานการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อสร้างการรับรู้ในการดำเนินงานตามนโยบายของภาครัฐ ส่งเสริมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐที่ถูกต้อง เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและภาคีที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่ดีของประชาชนทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีการดำเนินงานตามแผนการสื่อสารมาโดยตลอด

ดังนั้น การศึกษาสำรวจการรับรู้และความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ นโยบายการแก้ไขปัญหาของประชาชนจะทำให้ได้ข้อมูลในการนำไปส่งเสริมและพัฒนาการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้ดำเนินโครงการสำรวจการรับรู้และความเชื่อมั่นของประชาชนนอกพื้นที่ที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายรัฐในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปีงบประมาณ 2564 ขอบเขตการวิจัยดังนี้

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนนอกพื้นที่ต่อสถานการณ์ใน จชต.
2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนนอกพื้นที่ที่รับข้อมูลข่าวสารการเสริมสร้างสันติสุขและการส่งเสริมการพัฒนาพื้นที่ จชต.
3) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนนอกพื้นที่ต่อการดำเนินงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาพื้นที่ จชต.

3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1) ได้ข้อมูลผลสำรวจเกี่ยวกับพฤติกรรมการรับรู้ต่อช่องทางการสื่อสารสร้างความเข้าใจอันดี

2) ทราบระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน การสื่อสารประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ และการพัฒนาพื้นที่ จชต.

3) เพื่อนำข้อมูลจากผลการสำรวจที่ได้ประกอบการประเมินการสื่อสารประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารต่อไป

วิธีดำเนินการ

1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษาโครงการสำรวจการรับรู้และความเชื่อมั่นของประชาชนนอกพื้นที่ที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายรัฐในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปีงบประมาณ 2564 ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

2. ขอบเขตการวิจัย

2.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป และ เจ้าหน้าที่ความมั่นคงและสื่อมวลชน ที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ และภูมิภาคทั้งภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ (ยกเว้น 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้)

กลุ่มตัวอย่าง จำนวนไม่น้อยกว่า 4,000 ตัวอย่าง โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

(1) ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ทุกสาขาอาชีพ ในเขตกรุงเทพฯ/ปริมณฑล และภูมิภาคทั้งภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ (ยกเว้น 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้) โดยใช้จำนวนประชากรของสถิติการสำรวจประชากรจำแนกตามภาค จังหวัด และอายุ ของ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี 2562 คำนวณจำนวนประชากรตามกลุ่มอายุ 17-70 ปี สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multiple random sampling) ใช้ภูมิภาคและจังหวัดเป็นหน่วยแรกในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง สุ่มเลือกจังหวัดที่มีจำนวนประชากรมากกว่าค่าเฉลี่ยรายภาค 1-2 จังหวัด และประชากรน้อยกว่าค่าเฉลี่ยรายภาค 1-2 จังหวัด และ ใช้ลักษณะอาชีพเป็นหน่วยในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple random sampling)

(2) หน่วยงานด้านความมั่นคง อาทิ สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร สำนักข่าวกรองแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงพัฒนาการสังคมฯ กระทรวงอุตสาหกรรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยการสุ่มแบบเจาะจงหน่วยงาน และสุ่มแบบอย่างง่าย โดยผู้ตอบแบบสำรวจ คือ เจ้าหน้าที่ความมั่นคง และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่ปฏิบัติงานหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินนโยบายการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

(3) สื่อมวลชน คือ กลุ่มผู้สื่อข่าวที่ปฏิบัติงานด้านสายความมั่นคง สายทหาร สายเศรษฐกิจ สายการเมือง สายสังคม เป็นต้น ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง โดยเป็นสื่อมวลชนในประเทศไทย สื่อมวลชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รายละเอียดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ตัวอย่าง)
ประชาชนทั่วไป	3,700
เจ้าหน้าที่ด้านความมั่นคง/ผู้ปฏิบัติงาน	250
สื่อมวลชน (ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค)	90

ตารางที่ 2 แสดงพื้นที่ และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไป

ภูมิภาค	จังหวัดที่เก็บข้อมูล	จำนวน (กลุ่มตัวอย่าง)		
		ประชาชน	จนท.มั่นคง	สื่อมวลชน
กทม.	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	411	250	50
กลาง (ตะวันตก/ตะวันออก)	ชลบุรี ลพบุรี กาญจนบุรี นครปฐม	1,103		40
เหนือ	เชียงใหม่ พิษณุโลก เพชรบูรณ์	638		
ตะวันออกเฉียงเหนือ	นครราชสีมา อุบลราชธานี บุรีรัมย์ นครพนม หนองคาย	987		
ใต้	สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต พัทลุง	535		
รวม		**3,700**	**250**	**90**

2.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาโครงการสำรวจการรับรู้และความเชื่อมั่นของประชาชนนอกพื้นที่ที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายรัฐในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) ปีงบประมาณ 2564 ครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดเนื้อหาที่จะทำการสำรวจ กำหนดขอบเขตเนื้อหาการสำรวจไว้ ดังนี้

(1) ช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ใน จชต.

(2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร/โครงการ/กิจกรรม ของ ศปป.5 ปีที่ผ่านมา

(3) ข่าวสารหรือสิ่งที่รับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ใน จชต.

(4) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่

(5) ความเชื่อมั่นต่อแนวทางการแก้ไขปัญหาของรัฐบาล และการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(6) ความคิดเห็นต่อแนวทางและนโยบายการแก้ไขปัญหาของรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. การสร้างเครื่องมือ

การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โครงการสำรวจการรับรู้และความเชื่อมั่นของประชาชนนอกพื้นที่ที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายรัฐในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปีงบประมาณ 2564 ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการสำรวจไว้ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ (Questionnaire) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

(1) ศึกษาขอบเขตการดำเนินงานการแก้ไขปัญหา จชต. การรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและการรับรู้ และปรับปรุงประเด็นในแบบสอบถามฯ ของปีที่ผ่านมา

(2) กำหนดประเด็นและข้อคำถามให้สอดคล้องและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา

(3) สร้างเครื่องมือฉบับร่าง ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ว่าจ้างฯ ตรวจพิจารณา เพื่อหาความเชื่อมั่นของความสอดคล้องของภาษาที่ใช้

(4) ปรับแก้ไขตามความเห็นชอบของผู้เชี่ยวชาญ/ของ ศปป. 5 ก่อนนำเครื่องมือไปใช้จริง

(5) นำเครื่องมือที่ผ่านความเห็นชอบไปทดสอบ โดยวิธีการ Try out กับบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเที่ยงตรงของแบบฯ

โดยจากการนำแบบสอบถามไปใช้ทดลอง (Try Out) กับประชาชนทั่วไปจำนวน 31 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม ทั้งฉบับเท่ากับ 0.980 จากผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม พบว่า ข้อมูลของทุกตัวแปร มีความเที่ยงสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟาอยู่ระหว่าง 0.917-0.974 ดังตาราง

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา
1. ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานและการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจ	0.974
2. ความคิดเห็นต่อจังหวัดชายแดนภาคใต้	0.917
3. ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	0.941
รวมค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	0.980

(6) นำเสนอผล และปรับปรุงตามผลการ Try out และจัดทำเป็นเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ นำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง โดยผ่านความเห็นชอบจากทาง ศปป. 5

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และที่พักอาศัย ลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย คำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ช่องทางการรับรู้ ข่าวสารที่เคยได้รับ คำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check list) และแบบแสดงความคิดเห็น (Open - end)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อแนวทางหรือนโยบายการแก้ไขปัญหาของรัฐบาล และการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข้อคำถามเป็นแบบคำถามประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อแนวทางหรือนโยบายการแก้ไขปัญหาของรัฐบาล และการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข้อคำถามเป็นแบบคำถามประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

4. การเก็บข้อมูล

การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจโครงการสำรวจการรับรู้และความเชื่อมั่นของประชาชนนอกพื้นที่ที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายรัฐในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปีงบประมาณ 2564 ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเก็บข้อมูลดังนี้

(1) อบรมเจ้าหน้าที่ภาคสนาม และนักศึกษาที่มีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูล เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ เข้าใจในเนื้อหา ข้อคำถามในแบบสำรวจฯ

(2) ทางมหาวิทยาลัยฯ ออกจดหมายเพื่อขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลในสถานที่ต่าง ๆ อาทิ สถานศึกษา ส่วนราชการ บริษัท ภาคเอกชน

(3) การเก็บข้อมูลใช้วิธีการเก็บแบบผสมผสาน (Mix Collect Data) โดยวิธีการดังนี้

(3.1) การลงพื้นที่ (Field work) ไปยังจังหวัด สถานที่และชุมชนต่างๆ ตามกำหนด ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face to Face) หรือแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมายที่มีความประสงค์และสามารถตอบแบบฯ ด้วยตนเอง ทำให้เกิดความอิสระในการแสดงความคิดเห็นโดยตรง

(3.2) การส่งไปรษณีย์ และแบบสำรวจออนไลน์ ไปยังส่วนราชการ/หน่วยงานความมั่นคงที่เกี่ยวข้อง / สื่อมวลชน

(4) เก็บรวบรวมข้อมูลกลับคืน

(5) ส่งข้อมูลกลับมายังส่วนกลางเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบฯ

* ด้วยข้อจำกัดสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า 2019 ทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิตดำเนินการใช้แบบสำรวจออนไลน์ (Online) ควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูลแบบลงพื้นที่ เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาด

ปัญหา อุปสรรค ในการเก็บข้อมูล

1. สถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด ทำให้การลงพื้นที่และการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างค่อนข้างล่าช้า หลายหน่วยงานมีการ work from home /ผู้คนไม่ออกจากบ้าน ทำให้การเข้าถึงและการสื่อสารหรืออธิบายข้อมูล/การสอบถามความคิดเห็นหรือการพูดคุยเพิ่มเติมจากแบบสำรวจทำได้ยาก และได้ข้อมูลน้อย
2. กลุ่มตัวอย่างบางส่วนมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อทหาร/ททบ.5 ทั้งด้านการทำงาน การสื่อสารและความทันสมัยในการทำช่อง ททบ.5 แต่ไม่มีผลกระทบต่อการเก็บรวบรวมข้อมูลมากนัก
3. กลุ่มตัวอย่างบางส่วนยังมีความคิดว่าการสื่อสาร หรือข่าวสารของ จชต. มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ตรงไปตรงมาบ่อยครั้งทำให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารไม่ถูกต้อง ไม่หลากหลาย (เช่น ยังคิดว่า มีข่าวความรุนแรงต่อเนื่องแต่ไม่เป็นข่าว และหรือมีเจ้าหน้าที่ทำร้ายผู้ต้องหา เป็นต้น ในส่วนนี้ อาจจะเกิดจากพื้นฐานความรู้เดิมที่มีอยู่ หรือเพราะมีข่าวอื่นนำเสนอมากกว่าบ้าง หรือไม่ได้ติดตามช่องที่มีข่าวนำเสนอ และทำให้เห็นว่าสิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาสำคัญของการสื่อสาร ที่ส่งผลกระทบต่อการสร้างความรู้ความเข้าใจต่อสถานการณ์จังหวัดชายแดนอย่างมาก)

5. การประมวลผล

การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจโครงการสำรวจการรับรู้และความเชื่อมั่นของประชาชนนอกพื้นที่ที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายรัฐในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปีงบประมาณ 2564 ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการประมวลผลดังนี้

(1) ภายหลังจากได้รับแบบสอบถามฯ จากผู้เก็บข้อมูลแล้ว ทางเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามฯ ทั้งหมด เพื่อคัดกรองแบบฯที่นำไปใช้ในการลงรหัส โดยแบบสอบถามฯที่ได้รับกลับมาต้องมีคำตอบอย่างน้อยร้อยละ 90 ของข้อคำถามทั้งหมด (คำถามปลายเปิดอาจจะไม่สามารถตอบได้ทุกคน)

(2) เจ้าหน้าที่ทำการลงรหัสข้อมูลในประเด็นคำถามที่เป็นปลายเปิด หรือที่แสดงความคิดเห็น

(3) จากนั้นประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป QPS (Questionnaire Processing System)

(4) เมื่อบันทึกข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทำการตรวจสอบขั้นตอนการตอบข้อมูล และความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลของแต่ละชุดแบบสอบถามฯ เมื่อถูกต้องสมบูรณ์แล้ว จึงทำการประมวลผลออกมาเป็น DATABASE เพื่อนำมาสรุปและวิเคราะห์ผลต่อไป

6. สถิติและการวิเคราะห์ผล

การวิเคราะห์ผลใช้สถิติร้อยละ และค่าเฉลี่ย ตามประเด็นในแบบสอบถามที่ใช้ โดยสรุปรายงานผลการประเมินโดยใช้รูปแบบการพรรณนา

เกณฑ์การวัดทัศนคติ ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แล้วแปลค่าผลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น ดังนี้

ระดับ	*ความคิดเห็น*	*ช่วงคะแนน*	*ความหมาย*
5	มากที่สุด	4.51-5.00	เห็นด้วย/พอใจ/เชื่อมั่นมากที่สุด
4	มาก	3.51-4.50	เห็นด้วย/พอใจ/เชื่อมั่นมาก
3	น้อย	2.51-3.50	เห็นด้วย/พอใจ/เชื่อมั่นปานกลาง
2	น้อยที่สุด	1.51-2.50	เห็นด้วย/พอใจ/เชื่อมั่นน้อย
1	เฉยๆ	1.00-1.50	เห็นด้วย/พอใจ/เชื่อมั่นน้อยที่สุด

การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การสื่อสาร (communication)[1] ภาษาอังกฤษใช้คำว่า Communication ซึ่งรากศัพท์มาจากภาษาลาตินว่า Communis หมายถึง การร่วม (Common) เมื่อมีการสื่อสารหรือการสื่อความหมายก็หมายถึงว่า มีการกระทำร่วมกันในบางสิ่งบางอย่าง นั่นคือการถ่ายทอดหรือการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ ความคิด ของคนเรานั่นเอง กระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิดข้อมูลข่าวสาร ทัศนะ ความรู้สึกและ อารมณ์ของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปหรือมากกว่านั้น การสื่อสารจึงเป็นปฏิกิริยาสัมพันธ์ทางสังคมที่สื่อความหมายผ่านระบบสัญลักษณ์ กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคลหรือบุคคลต่อกลุ่ม โดยใช้สัญลักษณ์ สัญญาณ หรือพฤติกรรมที่เข้าใจกัน การสื่อสาร มีความหมายเช่นเดียวกับคำว่า การสื่อความหมาย ใน (Webster Dictionary 1978 : 98)

การให้ความหมายของการสื่อสารตามรูปคำข้างต้น ยังไม่ใช่ความหมายที่สมบูรณ์นัก[2] เพราะการสื่อสารที่แท้จริงนั้น มีความหมายกว้าง ครอบคลุมเกี่ยวข้องกับชีวิตและสังคมมนุษย์ในทุกๆ เรื่อง นักวิชาการด้านการสื่อสารได้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ตามแง่มุมที่แต่ละคนพิจารณาให้ความสำคัญ ดังตัวอย่างต่อไปนี้ (ปรมะ สตะเวทิน 2529 : 5-7)

วิลเบอร์ ชแรมม์ (Wilber Schramm) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร คือการมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร

ชาร์ล อี ออสกุด (Charl E.Osgood) ให้ความหมายโดยทั่วไปว่า การสื่อสาร เกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งคือผู้ส่งสาร มีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่งคือ ผู้รับสาร โดยใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมต่อสองฝ่าย

ความสำคัญของการสื่อสาร

ความสำคัญของการสื่อสาร การสื่อสาร เป็นกระบวนการเกิดขึ้นเป็นปกติวิสัยของคนทุกคน และมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่น ตลอดจนถึงสังคมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องอยู่ ไม่ว่าจะทำสิ่งใด ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น จะเห็นได้จากการที่คนพยายามคิดค้นและพัฒนาวิธีการสื่อสารมาตั้งแต่สมัยโบราณ ทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน ตลอดจนเครื่องมือหรือเทคนิควิธีการต่าง ๆ ล้วนเกิดจากความพยายามอย่างสูงของคน ต่อเนื่องมาหลายชั่วอายุ หากการสื่อสารไม่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งแล้ว เครื่องมือและวิธีการสำหรับการสื่อสารต่าง ๆ เหล่านี้ก็คงไม่เกิดขึ้นและพัฒนามาให้เห็นดังเช่นในปัจจุบัน

---

[1] ทฤษฎีการสื่อสาร. https://www.gotoknow.org/posts/491949 เขียนเมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2555

[2] ปรมะ สตะเวทิน. (2529). หลักนิเทศศาสตร์. ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

การเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ เพื่อการรับรู้สิ่งใหม่ ผู้รับสารจะใช้สื่อใดก็ตามจะมีการเลือกและการแสวงหาเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้โดยมีทฤษฎี กระบวนการเลือกสรรข่าวสาร (Selective Exposure) ซึ่งเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ สื่อของมนุษย์ประกอบด้วยการกลั่นกรอง 3 ชั้น ดังนี้ (Klapper)

1) การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) หมายถึง แนวโน้มของคนเราที่จะเลือกสนใจ หรือเปิดรับข่าวสารที่สอดคล้องกับความความคิดเห็นและความสนใจที่มีอยู่เดิม พยายามหลีกเลี่ยงไม่สื่อสารในสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจของตนเอง หรือทัศนคติที่มีอยู่เดิม

2) หลังจากที่บุคคลเลือกเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้ว บุคคลก็จะเลือกรับรู้หรือ เลือกตีความหมายของสารนั้น ตามทัศนคติประสบการณ์ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง สภาวะร่างกายหรือสภาวะอารมณ์ในเวลานั้น ดังนั้น บุคคลมักจะบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางเป็นที่ตนพอใจ

3) การเลือกจดจำ (Selective Retention) เป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำเนื้อหาสาระของข่าวสารเฉพาะที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติฯลฯ เข้าไว้เป็นประสบการณ์ของตนเองเพื่อนำไปใช้ในโอกาสต่อไปด้วย ดังนั้น ความพร้อมที่จะจดจำสารของผู้รับสารที่เกิดประสิทธิภาพมักเกิดขึ้นกับคนที่พร้อมกับจะเข้าใจ

พฤติกรรมการเปิดรับสารตามที่ผู้บริโภคมีความต้องการเพื่อให้ตนเองมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ตรงกับความต้องการ และทำให้เกิดประสบการณ์ต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการนำไปสู่การต้องการที่จะเลือกใช้ และนำไปสู่ความพึงพอใจต่อการบริโภคผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ ด้วยตนเอง

ในสภาพสังคมที่คนจะต้องเกี่ยวข้องกันมากขึ้นเช่นปัจจุบัน การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคมมากขึ้น หากคนในสังคมขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ความคิดหรือทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้ ย่อมจะทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย ปัญหา ที่เกิดขึ้นกับบุคคลและสังคมทุกวันนี้ มีอยู่ไม่น้อยที่เป็นสาเหตุมาจากความล้มเหลวของการสื่อสาร ดังนั้น การสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับบุคคลและสังคมหลายด้าน คือ

1. ด้านชีวิตประจำวัน ในชีวิตประจำวันหนึ่งๆ แต่ละคนจะต้องสื่อสารกับตัวเองและสื่อสารกับผู้อื่นตลอดเวลา นับตั้งแต่เวลาตื่นนอนก็ต้องสื่อสารกับตัวเองและคนอื่นที่อยู่ใกล้ตัว การฟังวิทยุ อ่านหนังสือ ออกจากบ้านไปปฏิบัติภารกิจประจำวัน ก็ต้องพบปะบุคคลและเหตุการณ์ต่างๆ ล้วนแต่เป็นเรื่องที่ต้องทำการสื่อสารอยู่ตลอดเวลา ไม่ในฐานะผู้ส่งสารก็ในฐานะผู้รับสาร หากคนเราขาดความรู้หรือทักษะการสื่อสาร ก็อาจทำให้การปฏิบัติภารกิจประจำวันอาจบกพร่องได้

2. ด้านสังคม การรวมกลุ่มในสังคมทั้งในระดับครอบครัว ชุมชน จนถึงระดับประเทศ จะต้องมีการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในเรื่องต่าง ๆ มีกระบวนการทำให้คนยอมอยู่ในกฎเกณฑ์กติกาของสังคม มีการถ่ายทอดความรู้และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

3. ด้านธุรกิจอุตสาหกรรม เกี่ยวกับการโฆษณาสินค้า การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การบริหารติดต่อประสานงาน การฝึกอบรมพนักงาน การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีการสื่อสาร ฯลฯ กิจการด้านธุรกิจอุตสาหกรรมจะต้องมีการสื่อสารที่ดี จึงจะประสบผลสำเร็จได้

4. ด้านการเมืองการปกครอง กิจกรรมด้านการเมืองการปกครองจะต้องใช้การสื่อสารทุกขั้นตอน เช่น การประชาสัมพันธ์ผลงานของรัฐบาล การสร้างความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องต่าง ๆ การบังคับบัญชาสั่งการ การให้บริการประชาชน การชักชวนให้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายซึ่งล้วนจะต้องใช้เทคนิควิธีการของการสื่อสารทั้งสิ้น ด้านการเมืองระหว่างประเทศ ซึ่งต้องมีการติดต่อสร้างความสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ เช่น การค้า การทหาร การทำสนธิสัญญา ฯลฯ การมีนักการฑูตประจำในประเทศต่างๆ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในเรื่องต่างๆ เหล่านี้ มีความจำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันอยู่เสมอ หากผู้เกี่ยวข้องมีความรู้และทักษะในการสื่อสารเพียงพอ ย่อมสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้

อัญนา กุสิยารังสิทธิ์. (2551) [3] การประชาสัมพันธ์ เป็นการติดต่อสื่อสาร และการสื่อความคิดเห็นจากองค์กร หรือสถาบันไปสู่กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องและรับฟังความคิดเห็นและประชามติที่ประชาชนสะท้อนถึงองค์กรอย่างจริงใจ โดยมุ่งสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน นำไปสู่องค์กรที่สามารถปรับตนเองให้สอดคล้องกับสังคมได้ องค์กรหรือสถาบันจึงมีวิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่มีสถานภาพและคุณภาพดี [4] (Cutlip, Scott M., Center, Allen H. and Broom, Glen M., 1994, page 6)

องค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์ที่กำหนดโดยสมาคมประชาสัมพันธ์แห่งสหรัฐอเมริกา (PRSA) ประกอบด้วย การให้ข้อเสนอแนะ (counseling) การวิจัย (research) สื่อมวลชนสัมพันธ์ (media relations) การเผยแพร่ (publicity) พนักงานสัมพันธ์ และสมาชิกสัมพันธ์ (employee/member relations) ชุมชนสัมพันธ์ (community relations) ปัญหาของสาธารณะชน (public affairs) ปัญหาของรัฐบาล (government affairs) การจัดการประเด็นปัญหา (issue managements) ความสัมพันธ์ภาคการเงิน (financial relations) ความสัมพันธ์ภาคอุตสาหกรรม (industry relations) การพัฒนาและเพิ่มเงินทุน (development/fund-raising) ความสัมพันธ์หลากหลายวัฒนธรรม และสถานที่ทำงานที่หลากหลาย (multicultural relations/workplace diversity) กิจกรรมพิเศษ (special events) การสื่อสารการตลาด (marketing communications) (Dennis L. Wilcox, Glen T. Cameron, Phillip H. Ault and Warren K. Agee., 2003, page 8-9)

---

[3] อัญนา กุสิยารังสิทธิ์. (2551). สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในสถาบันการศึกษานานาชาติ บทความจากวิทยานิพนธ์เรื่อง สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในสถาบันการศึกษานานาชาติ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

[4] Cutlip, Scott M. Allen H. Center and Glen M. Broom. (1994). Effective Public Relation. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc

วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ มีดังนี้ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจอันดีให้แก่ประชาชนเป้าหมายได้ทราบ ด้วยวิธีการแจ้งให้ทราบ เผยแพร่ อธิบายความรู้ ความเข้าใจต่าง ๆ ให้ถูกต้องตรงกัน เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายทราบความต้องการขององค์กร เพื่อทราบความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนเป้าหมาย ด้วยการสื่อสารแบบ 2 ทาง (two-ways communication) เพื่อรักษาชื่อเสียงของหน่วยงาน เพื่อป้องกันและแก้ไขการเข้าใจผิดที่เกิดขึ้น ต้องแก้ไขปัญหาให้ตรงกับเหตุแห่งปัญหา เพื่อสร้างศรัทธาและความเชื่อมั่นต่อองค์กร เพื่อให้ข่าวแก่สื่อมวลชนอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา โดยให้สื่อมวลชนเป็นผู้ตัดสินใจเลือกข่าวนั้น ๆ ตามคุณค่าของข่าว เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานในองค์กรทราบถึงความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ โดยพร้อมให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ทุกครั้ง (Cutlip, Scott M., Center, Allen H. and Broom, Glen M., 1994, page 5-6)

ปัจจุบันพื้นที่ของสื่อใหม่ รูปแบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ กำลังพัฒนาการสื่อสารให้มีความทันสมัยสนองตอบความต้องการด้านการสื่อสารของมนุษย์อยู่ ตลอดเวลาพื้นที่ และเวลา (Space & Time) ถูกลดความสำคัญลงส่งผลให้การติดต่อสื่อสารกันเกิดขึ้นแบบทันทีทันใด (Real-Time Communication) และเทคโนโลยีทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ จะเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้คนในสังคมโดยเฉพาะสังคมในเมืองใหญ่ที่วิถีชีวิตผูกติดอยู่กับการสื่อสารแม้ว่าเทคโนโลยีจะสร้างสรรค์ผลผลิตสำคัญอย่าง “อินเทอร์เน็ต ”

และประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการพัฒนาส่งเสริมเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตมาโดยตลอด และเมื่อ 2 – 3 ปีที่ผ่านมา “อินเทอร์เน็ตและสื่อใหม่” ได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงระบบวิธีการสื่อสารของคนในสังคมอย่างมาก ทั้งในการปรับปรุงให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น หรือเสนอช่องทางใหม่ ๆ ด้านการสื่อสารอันมีผลต่อสื่อดั้งเดิม (Traditional Media) ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อวิทยุโทรทัศน์ อย่างมาก ทำให้พฤติกรรมการบริโภคสื่อของคนไทยเปลี่ยนไปอย่างมาก การรับข่าวสารต่าง ๆ มีความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา (รับได้ทุกที่ทุกเวลา) และค่าใช้จ่ายอย่างมาก เพราะรับข่าวสารผ่านหน้าจอโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งเป็นผลผลิตที่เกิดจากนวัตกรรมทางเทคโนโลยี

สื่อใหม่ยังเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารและเพิ่มช่องทางใหม่ๆ ในการสื่อสารด้วยการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศแบบไร้พรหมแดน ที่มีค่าบริการที่ไม่สูงมากมาเป็นการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) หรือการพิมพ์ข้อความเพื่อสนทนา (Chatting) ในปัจจุบันมนุษย์สามารถพูดคุยด้วยเสียงและเห็นหน้ากันด้วยการสนทนาแบบวิดีโอ (Video Call) ทำให้ค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ลดลง แต่สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น กลุ่มคนและบุคคลสามารถพบปะพูดคุยกับเพื่อนหรือมีสังคมบนโลกอินเทอร์เน็ตได้โดยผ่านเว็บไซต์ โปรแกรมซอฟท์แวร์หรือแอปพลิเคชั่นต่างๆ ที่อยู่ในคอมพิวเตอร์หรือแม้แต่บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านแพลตฟอร์มการให้บริการการสนทนา เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือ ยูทูป (YouTube) หรือ ไลน์ (Line) และผู้ใช้งานก็สามารถแบ่งปันข้อมูลเรื่องราวข่าวสาร

และความคิดเห็นต่างๆ ผ่านแอปพลิเคชั่นที่หลากหลายเช่น Twitter Instagram หรือแอปพลิเคชั่นอื่นๆ อีกมากมาย

ปัจจุบันสื่อดิจิทัลเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตของผู้บริโภคมากขึ้น เข้าถึงความบันเทิงและข้อมูลข่าวสารในรูปแบบดิจิทัลได้หลากหลายมากขึ้น ทำให้การรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ เข้าถึงได้ง่ายกว่าสมัยก่อน สิ่งเหล่านี้เป็นสัญญาณที่ชี้ให้เห็นว่าดิจิทัลกำลังเป็นส่วนหนึ่งในโลกชีวิตประจำวันของผู้บริโภคมากขึ้น จากพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคมีอัตราที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และส่วนใหญ่จะมีการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตในทุก ๆ วัน และวันละหลายๆ ชั่วโมง และสื่อดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์ในสังคมปัจจุบันมีผลต่อการรับรู้ความคิด และพฤติกรรมของคนในสังคมเป็นอย่างมาก และอาจกล่าวได้ว่า มากกว่าการรับรู้จากสื่อโทรทัศน์หรือหลักในสมัยก่อน เพราะสื่อดิจิทัลสามารถรับรู้ได้กว้างขวาง และรวดเร็วในเวลาไม่นาน บทบาทของสื่อดิจิทัลจึงมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อคนในสังคมอย่างมากมาย

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2563) [5] ได้เขียนบทความเกี่ยวกับ บทบาทสำคัญของสื่อ ณ เวลานี้ ว่า สื่อแต่ละช่องแต่ละแพลตฟอร์มมีรูปแบบหรือวิธี (ลีลา) การนำเสนอที่ต่างกัน แต่สิ่งที่ต้องให้ความสำคัญคือ “มีความเป็นกลางไหม?” หรือชักนำ คุกกรุ่นอารมณ์ นำไปสู่การสรุปความที่อาจไม่เป็นกลางหรือไม่ รวมถึงการให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับ COVID-19 ฝุ่น PM 2.5 ภัยแล้ง การถูกเลิกจ้าง ความเห็นต่างการแสดงออกทางการเมือง สิ่งเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ระดับการส่งผลทั้งกว้างและใกล้ตัวเรา สื่อมวลชนสามารถให้ความรู้แก่ประชาชนได้เพื่อขับเคลื่อนสังคม เช่น การนำเสนอเรื่องราวหรือแนวทางการปรับตัวต่าง ๆ ต่อความไม่แน่นอน

ปรากฏการณ์ที่ข้อมูลข่าวสารเพิ่มและไหลอย่างรวดเร็วนั้นเกิดจากสื่อที่มีมากขึ้นรวมถึงสื่อออนไลน์ และเป็นธรรมชาติของตัวสื่อที่ง่ายต่อการบริโภคและง่ายต่อการส่งต่อ ทุกวันนี้บางทีสื่อกระแสหลักยังเอาประเด็นจากสื่อออนไลน์ เอามาต่อยอด มันจึงง่ายมากต่อการสร้างความรู้สึกร่วมต่อคนรุ่นใหม่ เกิดแรงกระเพื่อมไปสู่การแสดงออกของคนรุ่นใหม่เมื่อได้เจอ Community เดียวกัน สื่อเองก็ต้องตามให้ทันและต้องกรองข่าวให้ดีเสียก่อน

“ถ้าเราพูดถึงทฤษฎีสื่อที่มันคลาสสิกมากคือสื่อต้องกำหนดวาระข่าวสาร มี Agenda ชัดเจน แต่ตอนนี้เน้นเร็วท่ามกลางสถานการณ์อันเปราะบาง เราต้องมามองใหม่ เรื่องเร็วมันดี เราทำได้เร็วกว่าลึกกว่ามันดีต่อการ Engage แต่ความสำคัญของมันควรตกเป็นเรื่องรอง ต้องเน้นเรื่องความถูกต้องเหมาะสมและระวังว่ามันส่งผลกระทบต่อใครบ้าง” อาจารย์คณะวารสารศาสตร์ฯ กล่าว

ยอด Engagement สำหรับสื่อออนไลน์เป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะส่งผลต่อยอดการมองเห็น ยอดไลน์ (Like) และฟอลโลว์ (Follow) ส่งผลต่อระดับความน่าเชื่อถือ เช่นเดียวกับข่าวในโทรทัศน์ที่มี

[5] มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2563). “สื่อนั้นสำคัญไฉน” ความสำคัญของสื่อ และสิ่งที่สื่อขาดหายไปในปัจจุบัน. บทความออนไลน์. สืบค้น 7 สิงหาคม 2564 จากเว็บไซต์ https://tu.ac.th/thammasat-jc-expert-importance-of-media.

Rating สูง ช่องนั้นก็จะดูน่าเชื่อถือ ทำให้คนผลิตเนื้อหาจำเป็นต้องให้คนมีส่วนร่วม มีการคลิกเข้าไปอ่านไปดู แต่จริง ๆ แล้วก็สามารถ Engage แบบอื่นได้ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของคนเปลี่ยนแปลง คนกระหายใคร่รู้มากขึ้น เป็น Information Seeker ทุกคนสนุกกับการสาวสืบข้อมูลออนไลน์เพราะใคร ๆ ก็เข้าถึงได้ แต่ก็ควรสร้าง Engagement ด้วยวิธีที่สร้างสรรค์ หัวข้อและเนื้อหาน่าสนใจ มีความถูกต้อง และคนจะ Engage ได้จริงเมื่อคนอ่านได้ประโยชน์จริง ๆ ยกความรู้ อารมณ์ จิตใจ เป็นการ Engage อย่างยั่งยืน สื่อเองก็จะได้ความน่าเชื่อถือในระยะยาว

ผศ.อัญรินทร์ ให้ความคิดเห็นว่า สื่อหลายแห่งพยายามปรับตัว จึงเกิดปรากฏการณ์การเล่าข่าวขึ้น ทำให้ข่าวดูสนุกและน่าสนใจ ซึ่งการเล่าข่าวและวิธีการถ่ายทอดเนื้อหาข่าวสารในปัจจุบันมันดุเดือด ในบางสถานการณ์มันเลวร้ายสำหรับใครบางคน หรือเร้าให้เกิดพฤติกรรมการเลียนแบบ ฉะนั้น สิ่งที่หายไปคือ “ความระมัดระวังในการนำเสนอ” อาจเป็นเพราะโฟกัสเป้าหมายในการสร้าง Engagement หรือ Rating จนมองข้ามรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อคนดู เรื่องจำเป็นไม่ถูกขยายความ เช่น การให้ความรู้ในแง่มุมกฎหมายที่ประชาชนควรรู้ สื่อต้องเข้าใจความเห็นต่าง พฤติกรรม ทัศนคติ และผู้ชม เพราะระดับการแสดงออกมันมีมากขึ้น ต้องทันสมัย ทันเทคโนโลยีพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง

การสื่อสารทางการตลาด คือการนำการสื่อสาร และการตลาดมาร่วมกัน ทำให้มีรูปแบบเป็นกระบวนการที่ผสมผสานกันระหว่างกระบวนการสื่อสาร และกระบวนการทางการตลาดไว้ด้วยกันอย่างลงตัวโดย การสื่อสารการตลาด ถูกทำขึ้นมาเพื่อสนับสนุนการทำการตลาด สร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ให้กับผู้บริโภค หรือกลุ่มเป้าหมายตามที่ผู้ผลิตได้สื่อออกไปให้มากที่สุด

โดยการสื่อสารทางการตลาดสามารถทำได้ด้วยการใช้คำพูด รูปภาพ หรือสร้างการรับรู้ทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้บริโภค กระตุ้นการขายให้เพิ่มมากขึ้น และสร้างความจงรักภักดีให้กับตราสินค้า ซึ่งถือว่ามีบทบาทสำคัญมากสำหรับการทำการตลาด

Marshall B. Rosenberg ผู้เป็นทั้งนักจิตวิทยา นักสันติวิธี นักเขียน อาจารย์ และผู้อำนวยการศูนย์การสื่อสารเพื่อสันติ (Center for Nonviolent Communication) Nonviolent Communication หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า NVC นั้นจริง ๆ ก็คือการพยายามทำความเข้าใจความรู้สึกของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นตัวเราเองหรือผู้อื่น เป็นการเชื่อมต่อถึงกันและกันในฐานะมนุษย์คนหนึ่ง หลาย ๆ ครั้งเรามักจะโต้ตอบกลับไปด้วยอารมณ์ โดยไม่คิดจะสนใจว่าอีกฝ่ายรู้สึกอย่างไร มีปัญหาอะไร เจ็บปวดตรงไหน ต้องการอยากให้แก้ไขอะไร การที่เราไม่รับรู้ถึงจุดนั้น ทำให้ความขัดแย้งไม่จบซะที หลักการสื่อสารแบบ NVC จะมีทั้งหมด 4 ขั้นตอนด้วยกัน

(1) การสังเกต (Observation) : สังเกตว่าเกิดอะไรขึ้น เราทำอะไร อีกฝ่ายทำอะไร อธิบายมันออกมาโดยอย่าเพิ่งไปตัดสินว่าถูกหรือผิด

(2) ความรู้สึก (Feelings:) : บอกมาว่าสิ่งที่สังเกตนั้น ทำให้เรารู้สึกยังไง เสียใจ กลัว สบายใจ สนุก หงุดหงิด ฯลฯ

(3) ความต้องการ (Needs) : บอกความต้องการที่ข้องเกี่ยวกับความรู้สึกนั้น ๆ

(4) คำขอ (Requests) : บอกว่าเราต้องการให้อีกฝ่ายทำอะไร เพื่อให้เราบรรลุสิ่งที่ต้องการ

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985, p. 41-50 อ้างใน ชลลดา มงคลวนิช,2563)[6] กล่าวว่า ความเชื่อมั่นเป็นความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างน่าเชื่อถือและสามารถปฏิบัติงานได้ตรงกับที่ได้สัญญาไว้ในบริการ และผู้ให้บริการจะต้องมีศักยภาพที่บ่งบอกถึงการบริการที่ดี ซื่อสัตย์ รวมถึงต้องมีความน่าเชื่อถือควรค่าแก่การไว้วางใจ ซึ่งจะช่วยตอกย้ำให้ผู้ใช้บริการมั่นใจเพิ่มขึ้นไปอีกขั้น อีกทั้งความเชื่อมั่น คือ ความเต็มใจต่อหุ้นส่วนในการแลกเปลี่ยนคนคนหนึ่งด้วยความเชื่อมั่น โดยผู้บริโภคต้องมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรธุรกิจด้วยความสนใจอย่างมาก บนพื้นฐานทางเลือก 2 ประการ คือ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ (Moorman, Deshpande & Zaltman 1992,p. 314) ทั้งนี้ การบริการเป็นตัวชี้วัดที่ชัดเจนและอาจนำมาเปรียบกับข้อตกลงก่อนใช้บริการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ก่อนหน้านี้ (Morgan & Hunt, 1994, p.23) นอกจากนี้ สเติร์น นำทฤษฎี 5C สร้างความสัมพันธ์เพื่อครองใจลูกค้า ได้แก่ การสื่อสาร (Communication) ความดูแลและการให้ (Caring and Giving) การให้ข้อผูกมัด (Commitment) การให้ความสะดวกสบาย (Comfort) หรือความสอดคล้อง (Compatibility) การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง (Conflict Resolution) และการให้ความไว้วางใจ (Trust)

[6] ชลลดา มงคลวนิช. (2563). ปัจจัยความเชื่อมั่นที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของเยาวชนไทย. วารสารมนุษยศาสตร์วิชาการ, 27(2) (กรกฎาคม-ธันวาคม 2563),196-197.

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์[7] (สพธอ.) (2563) หรือ ETDA (เอ็ตด้า) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม การสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2563 พบว่า ในปี 2563 กลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยวันละ 11 ชั่วโมง 25 นาที เพิ่มขึ้นจากปี 2562 มากถึง 1 ชั่วโมง 3 นาที โดยปีแรกคือปี 2556 คนไทยใช้เน็ตเฉลี่ยเพียงวันละ 4 ชั่วโมง 36 นาทีเท่านั้น คิดเป็นอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นถึง 3 เท่าตัว 78.3% ของผู้ตอบแบบสำรวจฯ โดยใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น เพราะการที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่าย และมีเครือข่ายที่ครอบคลุม ส่วนเหตุผล รองลงมาคือ มีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น และบริการต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันสามารถทำผ่านออนไลน์มากขึ้นด้วย ขณะเดียวกันผลกระทบจาก COVID-19 ยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้คนหันมาเลือกทำกิจกรรมออนไลน์เพิ่มมากขึ้น แทนการเดินทางจากบ้านเรือน หรือเพื่อหลีกเลี่ยงการต้องพบปะผู้คนโดยเฉพาะในที่สาธารณะ

ในวันธรรมดาจะมีการใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยอยู่ที่ 11 ชั่วโมง 23 นาทีต่อวัน เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา 1 ชั่วโมง 31 นาที ในวันหยุดจะมีการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ที่ 11 ชั่วโมง 29 นาทีต่อวัน ลดลงจากปีที่ผ่านมา 6 นาที และพบว่า กลุ่ม Gen Y (อายุ 20-39 ปี) มีการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดอยู่ที่ 12 ชั่วโมง 26 นาที รองลงมาคือ Gen Z (อายุน้อยกว่า 20 ปี) จำนวน 12 ชั่วโมง 8 นาที ขณะที่กลุ่ม Gen X (อายุ 40-55 ปี) จำนวน 10 ชั่วโมง 20 นาที ส่วน Baby Boomer (อายุ 56-74 ปี) มีการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ที่ 8 ชั่วโมง 41 นาที ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันมากที่สุด อยู่ที่ 11 ชั่วโมง 29 นาที รองลงมา คือ ภาคเหนือ อยู่ที่ 11 ชั่วโมง 28 นาที กรุงเทพฯ อยู่ที่ 11 ชั่วโมง 25 นาที ภาคใต้ อยู่ที่ 11 ชั่วโมง 23 นาที และภาคกลาง อยู่ที่ 11 ชั่วโมง 22 นาที จำนวนชั่วโมง การใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยต่อวันเพิ่มขึ้นในทุกพื้นที่จากปีที่ผ่านมา และพบว่า จำนวนชั่วโมงฯ มีความใกล้เคียงกันในทุกพื้นที่ แสดงถึง ความครอบคลุมของอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต สำหรับกิจกรรมออนไลน์ที่นิยม 10 อันดับแรก ได้แก่ ใช้ Social Media เช่น Facebook, LINE, Instagram คิดเป็น 95.3% ดูโทรทัศน์/ดูคลิป/ดูหนัง/ฟังเพลงออนไลน์ คิดเป็น 85.0% การค้นหาข้อมูล คิดเป็น 82.2% การติดต่อสื่อสารออนไลน์ทั้งการโทรศัพท์ และพูดคุย (Chat) คิดเป็น 77.8% การรับ-ส่งอีเมล คิดเป็น 69.0% การซื้อสินค้าออนไลน์ คิดเป็น 67.3% การอ่านข่าว/บทความ/หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) คิดเป็น 64.2% การเรียนออนไลน์ (e-Learning) คิดเป็น 57.5% การเล่นเกมออนไลน์ คิดเป็น 56.8% และการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ คิดเป็น 56.5% การใช้สื่อสังคมออนไลน์

[7] สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). การสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2563. สืบค้น 7 กรกฎาคม 2564. จากเว็บไซต์ https://www.etda.or.th/th/newsevents/pr-news/ETDA-released-IUB-2020.aspx.

พบว่า Facebook, YouTube และ LINE ยังคงเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ครองใจคนไทยอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ตอบแบบสำรวจฯ ยกให้ Facebook เป็นอันดับที่หนึ่ง คิดเป็น 98.29 รองลงมาคือ YouTube คิดเป็น 97.5% และ LINE คิดเป็น 96.0%

สรรเสริญ แก้วกำเนิด. (2561)[8] ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์เพื่อการเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติ พบว่า กระบวนการประชาสัมพันธ์เพื่อการเสริมสร้างความมั่นคงของชาติที่รัฐบาล และหน่วยงานราชการใช้สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ต่อประชาชน ประกอบด้วย 2 แนวทางหลัก 4 แนวทางย่อย คือ 1. แนวทางการประชาสัมพันธ์สร้างความรับรู้ เข้าใจแก่ประชาชน ประกอบด้วย 3 แนวทางย่อย คือ แนวทางการจัดทำรายการศาสตร์พระราชาสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน และรายการเดินหน้าประเทศไทย แนวทางโฆษกกระทรวง และแนวทางการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อใหม่ 2. แนวทางการประชาสัมพันธ์ที่ทันต่อสถานการณ์เพื่อสร้างความมั่นคงของชาติ จำนวน 1 แนวทางย่อย คือ แนวทางการชี้แจงสร้างความรับรู้ความเข้าใจที่ทันต่อสถานการณ์ โดยผู้ศึกษาเสนอ “แนวทางกำหนดประเด็นข่าวสาร เพื่อสร้างกรอบการรับรู้เข้าใจต่อสถานการณ์” (Setting and Framing Agenda) ซึ่งเป็นแนวทางที่จะทำให้การสื่อสารภาครัฐมีประสิทธิภาพ และสอดรับกับแนวทางเดิมที่รัฐบาลใช้ ความสำคัญของแนวทางนี้ คือ การกำหนดประเด็นข่าวสาร เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และสร้างกรอบการรับรู้ ซึ่งเป็นการออกแบบประเด็นข้อมูลข่าวสารให้สื่อมวลชนและประชาชนสนใจและพูดในเรื่องราวเดียวกัน

ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ (มปป.)[9] ศึกษาเรื่อง กระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ลักษณะผู้บริหารและการจัดการมีลักษณะที่เหมือนและคล้ายคลึงกัน คือ การส่งเสริมการทำงานในด้านความโปร่งใส่และการมีส่วนร่วมเป็นวิธีการขับเคลื่อนให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและยอมรับการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลสัมฤทธิ์ผลเชิงประจักษ์และการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนที่มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน จากผลการศึกษาผู้วิจัยพบว่า กระบวนการการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสิงห์บุรี โดยการนำไปสู่ประชาชนและชุมชนสามารถปฏิบัติได้อยู่ในระดับปานกลาง

เชื่อมั่นและยอมรับระดับปานกลาง เมื่อแยกออกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความโปร่งใส พบว่า ความเชื่อมั่น และยอมรับของประชาชนต่อการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก บางแห่งยังขาดการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ถูกต้อง รวดเร็ว ไม่บิดเบือนหรือปิดบังบางส่วน และยังขาดกระบวนการให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตรวจสอบความถูกต้องในการบริหารงาน

---

[8] สรรเสริญ แก้วกำเนิด. (2561). การพัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์เพื่อการเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติ. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร. สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ. สืบค้น 7 สิงหาคม 2564. จากเว็บไซต์ http://www.dsdw2016.dsdw.go.th

[9] ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ. (มปป.) กระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสิงห์บุรี. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ. สืบค้น 8 สิงหาคม 2564. จากเว็บไซต์ https://so04.tci-thaijo.org

และด้านการมีส่วนร่วม พบว่า ความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร/ประชาชนผ่านการจัดเวทีประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาข้อเสนอแนะต่าง ๆ แต่ยังไม่ต่อเนื่อง และทั่วถึง

ธีระ สินเดชารักษ์ (2563)[10] สำรวจทัศนคติและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของกองทัพบก ประจำปีงบประมาณ 2563 ผลการศึกษาพบว่า (1) ภาพลักษณ์ของกองทัพบก มิติที่ 1 ภาพลักษณ์แต่เดิมอยู่ในระดับดี มิติที่ 2 ภาพลักษณ์ปัจจุบันอยู่ในระดับดี มิติที่ 3 ภาพลักษณ์ด้านผู้นำกองทัพบกอยู่ในระดับดี มิติที่ 4 ภาพลักษณ์ด้านการสื่อสารและจากการบอกเล่าอยู่ในระดับปานกลาง สรุปภาพลักษณ์กองทัพบกโดยรวมอยู่ในระดับดี (2) ความเชื่อมั่นที่มีต่อกองทัพบก มิติที่ 1 ด้านจิตวิทยาสังคมมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง มิติที่ 2 ด้านกำลังพลของกองทัพบกมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มิติที่ 3 ด้านกลยุทธ์มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มิติที่ 4 ด้านวัฒนธรรมองค์กรมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ความเชื่อมั่นที่มีต่อกองทัพบกในภาพรวมมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (3) ความคาดหวังที่มีต่อกองทัพบก มิติที่ 1 ความคาดหวังที่มีต่อบทบาทมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มิติที่ 2 ความคาดหวังที่มีต่อการปฏิบัติมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มิติที่ 3 ความคาดหวงที่มีต่อผลลัพธ์มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก สรุปความคาดหวังที่มีต่อกองทัพบกในภาพรวมมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกองทัพบก 1.สร้างภาพลักษณ์ของกองทัพบกให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น 2.เสริมภาพลักษณ์ของกองทัพบกในด้านที่ดีอยู่แล้วให้มีความเข้มแข็งมากขึ้น 3.การแก้ไขภาพลักษณ์ที่เสียไป เช่น ด้านความโปร่งใสขององค์กร, ด้านความเชื่อมั่นในการสื่อสาร และด้านประสิทธิภาพกระบวนการในการสื่อสารองค์กร

ทรงชัย ทองปาน.[11] (2563) สำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยใช้วิธีการสำรวจเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม การสำรวจเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครองและการอำนวยความยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากขึ้นไป โดยประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ และการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครอง ซึ่งผู้ที่เคยรับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการศาลปกครองอยู่ในระดับมากขึ้นไป โดยนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มตัวแทนเจ้าหน้าที่ภาครัฐ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม กลุ่มผู้นำเอกชนหรือภาคธุรกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) มีความพึงพอใจเกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของศาลปกครองในปัจจุบันและภาพลักษณ์

---

[10] ธีระ สินเดชารักษ์. (2563). สำรวจทัศนคติและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของกองทัพบก ประจำปีงบประมาณ 2563. สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้น 10 กรกฎาคม 2564 จากเว็บไซต์ https://repository.turac.tu.ac.th

[11] ทรงชัย ทองปาน. (2563). สำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ของศาลปกครอง มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของศาลปกครอง อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานของศาลปกครอง ยังมีข้อควรพัฒนาบางประการ อาทิ ประชาชนยังมีการรับรู้ รู้จักศาลปกครองน้อย คดีประเภทต่าง ๆ มีความหลากหลายมากขึ้น ในขณะที่กระบวนการในการทำหน้าที่ของศาลปกครองยังปรับไม่ทันกับความหลากหลายของคดี มีระยะเวลาในพิจารณาคดีนาน รวมถึงประเด็นการเกิดกรณี “ฟ้องผิดศาล” โดยผู้ทรงคุณวุฒิมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมพื้นฐานให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและตรงกลุ่มเป้าหมาย ควรพัฒนากลไกในการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ การปรับตัวในยุคปัจจุบันเพื่อยกระดับคุณภาพการดำเนินงาน การให้บริการแก่ประชาชน และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน เป็นต้น โดยคาดหวังว่าศาลปกครองควรเป็นองค์กรที่จะช่วยพัฒนางานของภาครัฐให้ดีขึ้น และคุ้มครองให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐ

อาดิซีน หนิเร (2561) [12] ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของกลุ่มคนรุ่นใหม่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อปัญหาความไม่สงบที่เกิดขึ้นในพื้นที่ พบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาเยาวชนกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่อยู่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เห็นว่าประเด็นสำคัญหลักนั้นภาครัฐควรให้ความสำคัญกับประชาชนในพื้นที่ในการเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพื้นที่ หรือการที่เข้ามามีบทบาททางการเมืองซึ่งถือกันว่าเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตยโดยที่ภาครัฐไม่ควรที่จะเข้ามาใช้อำนาจการบริหารจัดการมากจนเกินไปโดยที่ไม่ได้คำนึงถึงว่าประชาชนในพื้นที่มีความต้องการอะไรและไม่ต้องการอะไร อีกทั้งภาครัฐควรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องของอัตลักษณ์ยอมรับในความหลากหลายเน้นเรื่องของการกระจายอำนาจอย่างทั่วถึงและทำให้การเมืองการปกครองภายใต้รูปแบบรัฐเดียวดำเนินไปอย่างงดงามและราบรื่นสันติวิธีเป็นไปตามเจตนารมณ์ของหลักประชาธิปไตยที่เน้นรูปแบบของสิทธิเสรีภาพและความเท่าเทียมที่ได้ชื่อว่าประชาชนคือเจ้าของอำนาจมิใช่รัฐ

อัจฉรา ปัณฑรานุวงศ์ (2564)[13] ศึกษาเรื่องการประเมินผลโครงการประชาสัมพันธ์การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นี้จากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 1,100 คน โดยจำแนกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ กลุ่มแรกเป็นประชากรก่อนวัยสูงอายุ (อายุ 12 - 59 ปี) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ เยาวชนและประชาชนทั่วไป อายุ 12 - 49 ปี จำนวน 331 คน และประชาชนทั่วไป อายุ 50 - 59 ปี จำนวน 529 คน ส่วนกลุ่มที่สองเป็นประชากรสูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) จำนวน 240 คน ประสิทธิผลของโครงการประชาสัมพันธ์การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย ดังกล่าวนี้จะถูกประเมินจาก 4

[12] อาดิซีน หนิเร. (2560). ทัศนคติของกลุ่มคนรุ่นใหม่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อปัญหาความไม่สงบที่เกิดขึ้นในพื้นที่ สาขาวิชาการเมืองการปกครองสำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นวันที่ 12 กรกฎาคม 2564 จากเว็บไซต์ http://dspace.library.tu.ac.th

[13] อัจฉรา ปัณฑรานุวงศ์. (2564). การประเมินผลโครงการประชาสัมพันธ์การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สืบค้นวันที่ 12 กรกฎาคม 2564 จากเว็บไซต์ http://dspace.library.tu.ac.th

ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการรับรู้ในข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย 2) ด้านความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย 3) ด้านความเชื่อมั่นในข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย และ 4) ด้านการนำข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัยไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันผลการประเมินพบว่าผ่านเกณฑ์ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ในข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคม สูงวัยได้ร้อยละ 72.0 (จากเกณฑ์ที่ร้อยละ 71) ด้านความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัยได้ร้อยละ 75.1 (จากเกณฑ์ที่ร้อยละ 69) ด้านความเชื่อมั่นในข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัยได้ร้อยละ 72.4 (จากเกณฑ์ที่ร้อยละ 67) และด้านการนำข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัยไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ร้อยละ 73.9 (จากเกณฑ์ที่ร้อยละ 65)

ศศิพรรณ บิลมาโนช (มปป.)[14] ศึกษาเรื่อง การรับรู้ถึงวิกฤตการณ์ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้และภาพลักษณ์ที่มีต่อนักศึกษาไทยมุสลิมในสายตาของผู้บริหารสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักเปิดรับข่าววิกฤตการณ์ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ทั้งจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคล โดยการเปิดรับจากสื่อมวลชนในความถี่ระดับสูงมาก และเปิดรับจากสื่อบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง รับรู้ถึงความรุนแรงของวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นในระดับสูง และส่วนใหญ่มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อนักศึกษาไทยมุสลิมที่มีภูมิลำเนาจากสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเห็นว่า การดำเนินชีวิตไม่เป็นปัญหาต่อการทำงานร่วมกับผู้ที่นับถือศาสนาอื่น การรับรู้ถึงความรุนแรงของวิกฤตการณ์ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ถึงความรุนแรงของวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) ส่วนการรับรู้ถึงความรุนแรงของวิกฤตการณ์ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับรู้ถึงความรุนแรงฯ อยู่ในระดับสูง โดยเห็นว่า พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นพื้นที่ที่เต็มไปด้วยอันตรายและไม่มีความปลอดภัย 2) วิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้นทำลายความน่าเชื่อถือของอำนาจรัฐที่ไม่สามารถคุ้มครองประชาชนได้ และ 3) การรายงานข่าวของสื่อมวลชนมักจะมีข่าวและภาพเหตการณ์ความรุนแรงเกิดขึ้นในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

นัฐณา ศรีสำราญ (2556)[15] ทัศนคติของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อการนำเสนอข่าวความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ของสื่อโทรทัศน์ (1) ทัศนคติเกี่ยวกับการนำเสนอข่าวความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ของสื่อโทรทัศน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติทางด้านอารมณ์ในส่วนของเนื้อหาข่าวที่

---

[14] ศศิพรรณ บิลมาโนช. (มปป.). การรับรู้ถึงวิกฤติการณ์ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้และภาพลักษณ์ของนักศึกษาไทยมุสลิมในสายตาของผู้บริหารสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพมหานคร. สืบค้น 7 สิงหาคม 2564. จากเว็บไซต์ https://peaceresourcecollaborative.org

[15] นัฐณา ศรีสำราญ. (2556). ทัศนคติของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อการนำเสนอข่าวความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ของสื่อโทรทัศน์.
สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2564 จากเว็บไซต์ https://peaceresourcecollaborative.org/deep-south/overview-analysis/survey

รุนแรง รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมและด้านความเข้าใจ กลุ่มตัวอย่างคิดว่า เนื้อหาข่าวที่นำเสนอออกไปทำให้เกิดความหวาดกลัว

กรณีศึกษาผลของการสื่อสารจากผลสำรวจของ YouGov[16] เมื่อต้นเดือน พ.ค. 2564 พบว่ามีประชาชนไทยอีกร้อยละ 40 ที่ยังลังเลหรือไม่ต้องการฉีดวัคซีน โดยมีปริมาณที่เพิ่มขึ้นจากเดือน ม.ค. 2564หนึ่งในบทเรียนตัวอย่างด้านการระดมฉีดวัคซีนให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว คือ สหรัฐอเมริกามีกลุ่มที่ต่อต้านการเข้ารับวัคซีน และมีประเด็นทางการเมืองที่เกี่ยวโยง แต่ก็ยังสามารถระดมฉีดวัคซีนไปได้แล้วประมาณร้อยละ 50 ของจำนวนประชากร ภายในเวลา 6 เดือน (ธ.ค.2563-พ.ค.2564) และประชาชนก็มีความต้องการฉีดวัคซีนมากขึ้นร้อยละ 20 เมื่อเทียบระหว่างเดือน ธ.ค.2563 กับ พ.ค.2564 โดยรัฐบาลสหรัฐมีหลักสำคัญในการสื่อสาร คือ (1) ประธานาธิบดีสหรัฐกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการฉีดวัคซีนภายใต้กรอบเวลาที่เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ดำเนินการและประชาชนด้วยการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกสิ่งต่าง ๆ เช่น การสรรหาวัคซีนให้พอต่อความต้องการ การออกนโยบายเพื่อทำใช้ชุดอุปกรณ์ป้องกันโรคเพียงพอต่อความต้องการ เพื่อให้สำเร็จได้ตามเป้าหมาย (2) ในระหว่างการดำเนินงาน ประธานาธิบดีสหรัฐได้สื่อสารแผนงานอย่างชัดเจนและให้ข้อมูลผลความสำเร็จอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอทุกช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ ทำให้หน่วยงานรัฐ ภาคเอกชนและประชาชนทั่วไปเกิดความเชื่อมั่น และสามารถวางแผนงานหรือบริหารจัดการตนเองต่อไปได้

นอกจากการสื่อสารแล้วอีกหนึ่งสิ่งสำคัญ คือ การจูงใจให้ประชาชนอเมริกันออกมาฉีดวัคซีน โดย (1) รัฐบาลสหรัฐฯ อำนวยความสะดวกให้ประชาชน ด้วยการกระจายจุดฉีดวัคซีนให้ทั่วถึงและเข้าถึงง่าย เช่น ร้านขายยาใกล้ผู้ฉีด โชว์รูมรถยนต์ หรือโบสถ์ และในบางรัฐประชาชนสามารถค้นหาสถานที่ฉีดวัคซีนใกล้บ้านได้ด้วยการกรอกรหัสไปรษณีย์ผ่านเว็บไซต์ (2) สร้างแรงจูงใจมากกว่าบังคับ แนวทางนี้เป็นการกระตุ้นคนที่ยังลังเลในการเข้ารับวัคซีนด้วยการให้รางวัลตอบแทน ไม่ว่าจะเป็นโดนัทเดือนละ 1 ชิ้นตลอดทั้งปี การลดราคาค่าเข้าชมสถานที่สำคัญต่างๆ การให้ตั๋วเครื่องบินหรือตั๋วรถไฟฟ้าสำหรับเดินทางหรือแม้กระทั้งการให้เงิน โดยรางวัลเหล่านี้ก็จะแตกต่างกันไปในแต่ละรัฐ ตามความเหมาะสมและความต้องการของประชาชนแต่ละพื้นที่

นอกจากนี้ยังพบว่า ข้อความที่ใช้สื่อสารเพื่อเชิญชวนให้ประชาชนฉีดวัคซีนมีผลเช่นกัน จากงานวิจัยของหน่วยพฤติกรรมศาสตร์ของประเทศอังกฤษ พบว่า ข้อความที่ใช้สื่อสารนั้นมีผลทำให้ประชาชนมีความรู้สึกอยากฉีดวัคซีนมากขึ้นได้ โดยมีรูปแบบที่แนะนำ 4 รูปแบบคือ 1.ข้อความที่บอกว่าฉีดเพื่อคนรอบตัวและคนที่คุณรัก 2.ข้อความแนะนำให้ฉีดวัคซีนโดยแพทย์ที่น่าเชื่อถือ 3.ข้อความที่บอกว่า

[16] อรรถสิทธิ์ ขจรรุ่งศิลป์. (2564). สื่อสารอย่างไรให้คนไทยเชื่อมั่นและฉีดวัคซีน. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2564 จากเว็บไซต์ https://tdri.or.th/2021/06/vaccine-communication

วัคซีนจะทำให้คุณได้ใช้ชีวิตปกติอีกครั้ง และ 4.ข้อความที่บอกว่าคนจำนวนมากได้รับวัคซีนแล้ว โดยข้อความที่แตกต่างหลากหลายในการสื่อสารเพื่อหารูปแบบที่เหมาะสมในการสื่อสารกับประชาชนแต่ละกลุ่ม

สมาคมประชาสัมพันธ์[17] ได้นำเสนอบทวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นทางด้านเศรษฐกิจไทย ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้ จากการขับเคลื่อนโครงการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลรายบุคคลบางกลุ่ม การออก พ.ร.บ. และมาตรการต่าง ๆ โดยข่าวคราวความเคลื่อนไหว นอกจากวิธีการ ขั้นตอนการใช้เงินกู้ ปัญหาที่พบจากขั้นตอน การร้องเรียนอันเป็นผลจากโครงการแจกเงินไปยังกลุ่มต่างๆ แล้ว นอกนั้นประชาชนไม่ค่อยได้รับทราบความเคลื่อนไหวทั้งในเชิงนโยบาย การดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมต่อการแก้ไขเศรษฐกิจในภาพรวม แม้ว่าทีมเศรษฐกิจอาจจะกำลังขับเคลื่อนและทำงานอยู่ แต่ปัญหาสำคัญคือ เพราะเหตุใดประชาชนจึงไม่ค่อยได้รับทราบข่าวสาร ความเคลื่อนไหวและผลงานทางด้านเศรษฐกิจของรัฐบาลเท่าใดนัก ซึ่งการสื่อสารให้ประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับนโยบายเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก

ข้อเสนอแนะเพื่อการสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่น สมาคมฯ เห็นว่า ควรดำเนินการดังนี้

1. การมีบุคคลที่น่าเชื่อถือ มีความรู้ความสามารถเป็นที่ยอมรับ ประเด็นด้านความเชื่อมั่นทางด้านเศรษฐกิจนั้นจำเป็นต้องเริ่มต้นจากการสร้างความเชื่อมั่นของบุคคล หรือทีมงานก่อน ที่ต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เป็นที่ยอมรับ

2. การมีกลยุทธ์การสื่อสารเชิงรุกที่ทันสมัย และสม่ำเสมอ มีเครื่องมือ ช่องทาง วิธีการที่เข้าถึงสำหรับสร้างความเข้าใจกับประชาชนทั่วไปได้ทุกกลุ่มแบบเชิงรุก รวมถึงผู้ประกอบการ ด้วยเนื้อหาที่ประชาชนรับรู้ได้ง่าย ตรงใจ และสัมผัสได้

3. การสื่อสารนโยบายเศรษฐกิจที่ชัดเจน การหาแนวทางสำหรับการเร่งสร้างเสถียรภาพทางการเงินในภาพรวม ไปพร้อมกับการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยราชการอย่างเป็นระบบ รวมถึงนโยบายเศรษฐกิจระหว่างประเทศ ทั้งการสร้างความสัมพันธ์ โอกาส ความร่วมมือที่เป็นรูปธรรม

4. การนำเสนอ วิธีการการเยียวยาทางด้านอุตสาหกรรม และการส่งเสริมการลงทุนและอื่นๆ ที่สอดคล้องกับมาตรการทางด้านสาธารณสุข ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

5. การส่งเสริมทางด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ การประกอบธุรกิจ การลงทุน การฟื้นฟูกิจการทั้งในขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ที่รวดเร็ว ทันสถานการณ์

6. การกำหนดนโยบายทางเศรษฐกิจการเกษตร การสร้างโอกาสทางด้านเกษตรกรรม เป็นนวัตกรรมทางการเกษตร และให้ความช่วยเหลือเกษตรกรที่เข้าถึงง่าย

[17] ผู้จัดการออนไลน์. (13 ก.ค. 2564) ส.พีอาร์ไทยเสนอ 12 แนวทางสื่อสาร สร้างเชื่อมั่นด้าน ศก.ในวิกฤตโควิด-19. สืบค้นวันที่ 7 สิงหาคม 2564 จากเว็บไซต์ https://mgronline.com

7. การเผยแพร่แนวทางการพัฒนา ฟื้นฟู เยียวยา เสริมศักยภาพธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เชื่อมโยงกับเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และนานาชาติ

ตารางผลการสำรวจ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4,234 ตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานะกลุ่มเป้าหมาย	เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านความมั่นคง	326	7.70
	สื่อมวลชน	138	3.26
	ประชาชนทั่วไป	3,770	89.04
	รวม	4,234	100.00
เพศ	ชาย	1,967	46.46
	หญิง	2,267	53.54
	รวม	4,234	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	417	9.85
	20 - 30 ปี	1,056	24.94
	31 - 40 ปี	1,059	25.01
	41 - 50 ปี	953	22.51
	มากกว่า 50 ปี	749	17.69
	รวม	4,234	100.00
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	2,131	50.33
	ปริญญาตรี	1,859	43.91
	สูงกว่าปริญญาตรี	244	5.76
	รวม	4,234	100.00
อาชีพ	เกษตร/ประมง	339	8.01
	ค้าขาย/หาบเร่	575	13.58
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	689	16.27
	ธุรกิจส่วนตัว/ผู้ประกอบการ	390	9.21
	นักเรียน/นักศึกษา	440	10.39
	ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างรัฐ	827	19.53

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
	รัฐวิสาหกิจ	242	5.72
	พนักงานบริษัท	685	16.18
	อื่นๆ	47	1.11
	รวม	4,234	100.00
พื้นที่	กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	782	18.47
	ภาคกลาง	1,129	26.67
	ภาคเหนือ	692	16.34
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	1,035	24.44
	ภาคใต้	596	14.08
	รวม	4,234	100.00

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4,234 ตัวอย่าง จำแนกเป็นกลุ่มเป้าหมาย เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านความมั่นคง จำนวน 326 คน ร้อยละ 7.70 สื่อมวลชน จำนวน 138 คน ร้อยละ 3.26 และประชาชนทั่วไป จำนวน 3,770 คน ร้อยละ 89.04 โดยจำแนกเป็น เพศหญิง ร้อยละ 53.54 มากกว่าเพศชาย ร้อยละ 46.46 อายุ 31-40 ปีมากที่สุด ร้อยละ 25.01 รองลงมาคือ อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 24.94 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 22.51 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 50.33 ปริญญาตรี ร้อยละ 43.91 อาชีพข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างรัฐมากที่สุด ร้อยละ 19.53 รองลงมาคือ รับจ้าง/ลูกจ้าง ร้อยละ 16.27 พนักงานบริษัท ร้อยละ 16.18 กลุ่มตัวอย่างอยู่ในพื้นที่ภาคกลางมากที่สุด ร้อยละ 26.67 รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 24.44 กรุงเทพฯ และปริมณฑล ร้อยละ 18.47 ภาคเหนือ ร้อยละ 16.34 และภาคใต้ ร้อยละ 14.08 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละช่องทางที่ **รับรู้ข้อมูลข่าวสาร** สถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

อันดับ	ช่องทาง	ภาพรวม		การรับรู้ (ต่อ สัปดาห์)		
		จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	ทุกวัน	3-5 ครั้ง	น้อยกว่า 3 ครั้ง
1	โทรทัศน์	**3,848**	**90.88**	**45.14**	37.06	17.80
2	หนังสือพิมพ์	**3,010**	**71.09**	33.55	**38.34**	28.11
3	ไลน์ / LINE TODAY	**2,466**	**58.24**	**35.81**	30.74	33.45
4	ยูทูป	**2,454**	**57.96**	27.95	**35.29**	36.76
5	เว็บไซต์	**2,144**	**50.64**	16.37	40.63	43.00
6	เฟซบุ๊ก	**2,035**	**48.06**	36.51	**39.61**	23.88
7	บุคคล (ญาติ/เจ้าหน้าที่รัฐ/เพื่อน)	**1,859**	**43.91**	10.27	30.93	58.80
8	ทวิตเตอร์	**1,275**	**30.11**	22.59	26.43	50.98
9	สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ เช่น วารสาร นิตยสาร ภาพอินโฟกราฟฟิก	**1,164**	**27.49**	7.30	35.91	56.79
10	เฟซบุ๊ก กอ.รมน. ISOC News	**966**	**22.82**	7.66	22.05	70.29
11	วิทยุ	**922**	**21.78**	11.28	23.43	65.29
12	เว็บไซต์ ของ ศปป.5 https://www.isoc5.net	**870**	**20.55**	6.67	20.92	72.41

คำตอบสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 2 ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ภาพรวม กลุ่มตัวอย่างรับรู้ผ่านสื่อโทรทัศน์มากที่สุด ร้อยละ 90.88 รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 71.09 ไลน์/LINE TODAY ร้อยละ 58.24 ยูทูป ร้อยละ 57.96 และเว็บไซต์ ร้อยละ 50.64 ตามลำดับ

โดยความถี่ในการรับรู้ข่าวสารสถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อสัปดาห์ผ่านสื่อโทรทัศน์รับรู้ทุกวันมากที่สุด ร้อยละ 45.14 รับรู้ข่าวสารผ่านหนังสือพิมพ์ 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 38.34 ความถี่ในการรับรู้ผ่านไลน์/LINE TODAY ทุกวัน ร้อยละ 35.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละช่องทางที่ **รับรู้ข้อมูลข่าวสาร** สถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

อันดับ	ช่องทาง	กลุ่มเป้าหมาย		
		ประชาชน	สื่อมวลชน	เจ้าหน้าที่ความมั่นคง
1	โทรทัศน์	90.27	94.93	96.32
2	หนังสือพิมพ์	68.67	89.13	91.41
3	ไลน์ / LINE TODAY	57.21	53.62	72.09
4	ยูทูป	57.24	55.07	67.48
5	เว็บไซต์	47.61	65.94	79.14
6	เฟซบุ๊ก	47.77	55.80	48.16
7	บุคคล (ญาติ/เจ้าหน้าที่รัฐ/เพื่อน)	41.33	43.48	73.93
8	ทวิตเตอร์	27.48	38.41	57.06
9	เฟซบุ๊ก กอ.รมน. ISOC News	19.60	33.33	55.52
10	วิทยุ	19.71	28.26	42.94
11	เว็บไซต์ ของ ศปป.5 https://www.isoc5.net	17.27	31.16	53.99
12	สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ เช่น วารสาร นิตยสาร ภาพอินโฟกราฟฟิก	23.82	40.58	64.42

คำตอบสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 3 ช่องทางที่ **รับรู้ข้อมูลข่าวสาร** สถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป รับรู้ข่าวสารผ่านโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ ยูทูป และไลน์ ส่วนกลุ่มสื่อมวลชนรับรู้ข่าวสารผ่านโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และไลน์ ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่ความมั่นคง รับรู้ข่าวสารผ่านโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ สื่อบุคคล(ญาติ/เจ้าหน้าที่รัฐ/เพื่อน) และไลน์ ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละช่องทางที่ **รับรู้ข้อมูลข่าวสาร** สถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำแนกตามอายุ

ข้อ	ช่องทาง	อายุ				
		น้อยกว่า 20ปี	20-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	มากกว่า 50ปี
1	โทรทัศน์	85.13	88.54	91.12	93.91	93.19
2	หนังสือพิมพ์	74.10	74.91	78.47	70.62	54.21
3	วิทยุ	19.66	26.61	23.98	20.15	15.09
4	เฟซบุ๊ก	57.79	56.63	52.12	46.59	26.70
5	เฟซบุ๊ก กอ.รมน. ISOC News	21.10	30.11	25.97	20.25	12.28
6	เว็บไซต์ ของ ศปป.5 https://www.isoc5.net	19.66	26.14	23.14	19.10	11.35
8	ไลน์ / LINE TODAY	58.27	62.69	63.27	58.87	44.06
9	ทวิตเตอร์	41.97	42.05	31.73	23.71	12.55
10	ยูทูป	**64.27**	65.53	62.04	56.35	40.05
11	เว็บไซต์	48.44	57.01	56.94	49.74	35.11
12	บุคคล (ญาติ/เจ้าหน้าที่รัฐ/เพื่อน)	38.61	46.31	47.40	42.50	40.32
	สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ เช่น วารสาร นิตยสาร ภาพอินโฟกราฟฟิก	25.18	33.43	29.93	26.34	18.42

จากตารางที่ 4 ช่องทางที่ **รับรู้ข้อมูลข่าวสาร** สถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำแนกตามอายุ พบว่า ทุกกลุ่มอายุรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อโทรทัศน์ และสื่อหนังสือพิมพ์มากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยสื่อประเภทอื่น พบว่า กลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี และกลุ่มอายุ 20-30 ปี รับรู้ข่าวสารผ่านยูทูป ไลน์ และเฟซบุ๊ก ตามลำดับ ส่วนกลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไปจนถึงกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี รับรู้ข่าวสารผ่านไลน์ ยูทูป เว็บไซต์ ตามลำดับ

ส่วนหนังสือพิมพ์ กลุ่มตัวอย่างติดตามสื่อหนังสือพิมพ์ออนไลน์มากที่สุด ร้อยละ 77.19 และหนังสือพิมพ์แบบฉบับ(กระดาษ) ร้อยบะ 22.81

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานีโทรทัศน์ที่กลุ่มเป้าหมายติดตามข่าวสารสถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อ	ช่องทาง	**ภาพรวม**		อายุ				
		จำนวน (คำตอบ)	**ร้อยละ**	น้อยกว่า 20ปี	20-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	มากกว่า 50ปี
1	ช่อง 3	**2,357**	**19.87**	19.14	21.27	19.61	19.36	19.57
3	ช่อง 7	**1,881**	**15.85**	16.79	15.69	15.17	15.48	17.05
9	ไทยรัฐ (ช่อง 32)	**1,574**	**13.27**	11.12	13.19	13.68	13.32	13.61
2	ททบ. 5	**1,386**	**11.68**	8.45	9.73	11.53	12.62	14.18
8	เวิร์คพอยด์ (ช่อง 23)	**1,191**	**10.04**	13.69	11.08	10.33	9.17	8.13
6	ONE31	**1,160**	**9.78**	14.01	11.27	10.14	9.17	6.70
4	MCOT	**915**	**7.71**	5.78	6.62	8.05	8.40	8.39
5	ช่อง 8	**651**	**5.49**	5.35	4.54	5.23	5.91	6.39
10	พีพีทีวี (ช่อง 34)	**440**	**3.71**	2.67	4.27	3.68	3.99	3.18
12	อัมรินทร์ทีวี (ช่อง 35)	**157**	**1.32**	2.14	1.12	0.99	1.20	1.83
	โมโน (ช่อง 29)	**66**	**0.56**	0.53	0.54	0.86	0.56	0.17
11	อื่นๆ เช่น *ไทยพีบีเอส เนชั่น 22 NBT และ TNN16*	**86**	**0.72**	0.32	0.69	0.73	0.83	0.78

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานีโทรทัศน์ที่กลุ่มเป้าหมายติดตามข่าวสารสถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างติดตามสื่อโทรทัศน์ผ่านช่อง 3 มากที่สุด ร้อยละ 19.87 รองลงมาคือ ช่อง 7 ร้อยละ 15.85 ไทยรัฐทีวี(ช่อง 32) ร้อยละ 13.27 ททบ.5 ร้อยละ 11.68 และช่องเวิร์คพอยด์ (ช่อง 23) ร้อยละ 10.04 ตามลำดับ

โดยเมื่อพิจารณาจำแนกตามอายุ พบว่า ทุกกลุ่มอายุมีพฤติกรรมการติดตามข่าวสารในช่อง 3 ช่อง7 และไทยรัฐทีวีมากที่สุดเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 6 สถานีวิทยุที่กลุ่มตัวอย่างติดตามข่าวสารสถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

6.1 สถานีวิทยุของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

อันดับ	สถานีวิทยุ	ร้อยละ
1	FM 106.50	14.71
2	FM 103.50	10.78
3	FM 93.50	10.78
4	FM 88.50	7.84
5	FM 105.50	6.86
5	จส.100	6.86

6.2 สถานีวิทยุของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ภาคกลาง

อันดับ	สถานีวิทยุ	ร้อยละ
1	FM 103.50 Mhz	12.16
2	FM 95.00 Mhz	9.46
3	FM 88.50 Mhz	8.11
4	FM 105.50 Mhz	8.11
5	FM 93.00 Mhz	6.76
5	FM 93.50 Mhz	6.76
5	FM 98.50 Mhz	6.76

6.3 สถานีวิทยุของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ภาคเหนือ

อันดับ	สถานีวิทยุ	ร้อยละ
1	FM 94.25 Mhz	14.49
2	FM 88.00 Mhz	11.59
3	FM 107.25 Mhz	11.59
4	FM 98.50 Mhz	10.14
5	FM 93.00 Mhz	8.70

6.4 สถานีวิทยุของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

อันดับ	สถานีวิทยุ	ร้อยละ
1	FM 97.50 Mhz	16.88
2	FM 97.00 Mhz	12.99
3	FM 94.50 Mhz	10.39
4	FM 107.50 Mhz	7.79
5	FM 105.00 Mhz	6.49

6.5 สถานีวิทยุของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ภาคใต้

อันดับ	สถานีวิทยุ	ร้อยละ
1	FM 93.00 Mhz	10.00
2	FM 96.50 Mhz	10.00
3	FM 88.50 Mhz	8.00
4	FM 95.00 Mhz	8.00
5	FM 100.50 Mhz	8.00
6	FM 102.00 Mhz	8.00

จากตารางที่ 6 (6.1-6.5) สถานีวิทยุที่กลุ่มตัวอย่างติดตาม จำแนกรายภูมิภาค พบว่า กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล รับฟังรายการจากสถานีวิทยุ FM 106.50 Mhz มากที่สุด ร้อยละ 14.71 รองลงมาคือ FM 103.50 Mhz และ FM 93.50 Mhz ร้อยละ 10.78 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ภาคกลาง รับฟังรายการจากสถานีวิทยุ FM 103.50 Mhz มากที่สุด ร้อยละ 12.16 รองลงมาคือ FM 95.00 Mhz ร้อยละ 9.46 และ FM 88.50 Mhz และ FM 105.50 Mhz ร้อยละ 8.11 เท่ากัน กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ภาคเหนือ รับฟังสถานีวิทยุ FM 94.25 Mhz มากที่สุด ร้อยละ 14.49 รองลงมาคือ FM 88.00 Mhz และ FM 107.25 Mhz ร้อยละ 11.59 เท่ากัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รับฟังสถานีวิทยุ FM 97.50 Mhz มากที่สุด ร้อยละ 16.88 รองลงมาคือ FM 97.00 Mhz ร้อยละ 12.99 และ FM 94.50 Mhz ร้อยละ 10.39 และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่ภาคใต้ รับฟังสถานีวิทยุ FM 93.00 Mhz และ FM 96.50 Mhz มากที่สุดเท่ากัน ร้อยละ 10.00 และสถานี FM 88.50 Mhz FM 95.00 Mhz FM 100.50 Mhz และ FM 102.00 Mhz ร้อยละ 8.00 เท่ากันตามลำดับ

ตารางที่ 7 เพจเฟซบุ๊ก ที่กลุ่มตัวอย่างติดตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสถานการณ์จังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อ	ช่องทาง	ภาพรวม	
		จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
1	อีจัน	272	17.53
2	Thairath - ไทยรัฐออนไลน์	214	13.79
3	AMARIN TV	110	7.09
4	Khaosod - ข่าวสด	82	5.28
5	เรื่องเล่าเช้านี้	80	5.15
6	ช่อง One31	74	4.77
7	Ch3Thailand News	55	3.54
8	ข่าวช่อง 8	50	3.22
9	ทุบโต๊ะข่าว Amarin TV 34	43	2.77
10	Matichon Online - มติชนออนไลน์	34	2.19

จากตารางที่ 7 เพจเฟซบุ๊กที่กลุ่มตัวอย่างชอบติดตามข่าวสารมากที่สุด คือ อีจัน ร้อยละ 17.53 รองลงมาคือ Thairath – ไทยรัฐออนไลน์ ร้อยละ 13.79 AMARIN TV ร้อยละ 7.09 Khaosod – ข่าวสด ร้อยละ 5.28 และเรื่องเล่าเช้านี้ ร้อยละ 5.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่าง “ไม่เลือก” ชมรายการทางสถานีโทรทัศน์ ททบ.5 ภาพรวมและจำแนกตามอายุ

อันดับ		ภาพรวม		อายุ				
		จำนวน	**ร้อยละ**	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
1	รายการขาดความหลากหลาย/ไม่น่าสนใจ เช่น มีรายการบันเทิงน้อย นำเสนอข่าวการเมืองมากเกินไป	**1,040**	**57.78**	45.58	56.18	59.40	62.25	62.01
2	ไม่ชอบดูรายการโทรทัศน์ ติดตามข้อมูลข่าวสารจากช่องทางอื่นมากกว่า เช่น Facebook หนังสือพิมพ์ออนไลน์ ยูทูป เว็บไซต์	**384**	**21.33**	29.65	27.25	23.54	13.80	10.39
3	ไม่มีสัญญาณ /สัญญาณภาพไม่ชัดเจน	**82**	**4.56**	3.10	3.14	4.75	3.66	8.96
4	ผู้ประกาศข่าวไม่น่าสนใจ	**77**	**4.28**	3.98	2.94	3.46	5.63	6.45
5	ไม่ทราบว่าช่อง 5 หมายเลขอะไร	**57**	**3.17**	7.52	2.73	1.30	3.94	2.51
6	นำเสนอข่าวไม่ตรงไป ตรงมา เอนเอียง	**40**	**2.22**	0.88	2.52	1.30	3.10	3.23
7	นำเสนอข่าวล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์	**39**	**2.17**	1.77	0.63	1.94	3.38	3.94
8	ครอบครัวดูช่องอื่น	**27**	**1.50**	4.42	1.89	0.65	1.13	0.36
9	เป็นช่องของกองทัพ มีการนำเสนอข่าวกองทัพมากเกินไป	**21**	**1.17**	-	1.68	1.30	1.41	0.72
10	ไม่มีโทรทัศน์	**19**	**1.06**	1.33	0.84	1.51	0.56	1.08
11	ขาดการนำเสนอข่าวในเชิงลึก	**14**	**0.78**	1.77	0.21	0.86	1.13	0.36

จากตารางที่ 8 เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างไม่เลือกชมรายการทางสถานีโทรทัศน์ ททบ. 5 ภาพรวม พบว่า เพราะรายการขาดความหลากหลาย/ไม่น่าสนใจ เช่น มีรายการบันเทิงน้อย นำเสนอข่าวการเมืองมากเกินไป มากที่สุด ร้อยละ 57.78 รองลงมาคือ ไม่ชอบดูรายการโทรทัศน์ ติดตามข้อมูลข่าวสารจากช่องทางอื่นมากกว่า ร้อยละ 21.33 ไม่มีสัญญาณ /สัญญาณภาพไม่ชัดเจน ร้อยละ 4.56 และผู้ประกาศข่าวไม่น่าสนใจ ร้อยละ 4.28 เมื่อจำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทุกกลุ่มอายุมีเหตุผลไปในทิศทางเดียวกัน คือ รายการขาดความหลากหลาย/ไม่น่าสนใจ มากที่สุด โดยเฉพาะกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี

ตารางที่ 9 ช่องทางการรับรู้ที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อในข่าวสารสถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อ	ช่องทาง	ร้อยละอิทธิพลต่อความเชื่อ			แปลผลระดับอิทธิพล		
		มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย	SD	คิดเป็นร้อยละ
1	โทรทัศน์	41.76	53.07	5.17	2.37	0.57	79.00
2	หนังสือพิมพ์	22.96	62.52	14.52	2.08	0.60	69.33
3	วิทยุ	9.22	55.42	35.36	1.74	0.61	58.00
4	เฟซบุ๊ก	33.17	51.50	15.33	2.18	0.67	72.67
5	เฟซบุ๊ก กอ.รมน. ISOC News	13.98	51.35	34.68	1.79	0.66	59.67
6	เว็บไซต์ ของ ศปป.5 https://www.isoc5.net	11.49	50.57	37.93	1.74	0.65	58.00
7	ไลน์ / LINE TODAY	17.68	61.39	20.92	1.97	0.62	65.67
8	ทวิตเตอร์	16.63	51.14	32.24	1.84	0.68	61.33
9	ยูทูป	17.32	59.21	23.47	1.94	0.63	64.67
10	เว็บไซต์	15.39	63.29	21.32	1.94	0.60	64.67
11	บุคคล (ญาติ/เจ้าหน้าที่รัฐ/เพื่อน)	16.57	57.50	25.93	1.91	0.64	63.67
12	สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ เช่น วารสาร นิตยสาร ภาพอินโฟกราฟฟิก	10.05	56.87	33.08	1.77	0.61	59.00

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย 3 ระดับ คือ ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.00 หมายถึง มีอิทธิพลมาก ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึงมีอิทธิพลปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีอิทธิพลน้อย

จากตารางที่ 9 ช่องทางการรับรู้ที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อในข่าวสารสถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จากคะแนน 1-3 คะแนน (3=อิทธิพลมาก 2=อิทธิพลปานกลาง และ1=อิทธิพลน้อย) ภาพรวม พบว่าช่องทางที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ โทรทัศน์ ค่าเฉลี่ย 2.37 คิดเป็นร้อยละ 79.00 รองลงมาคือ เฟซบุ๊ก ค่าเฉลี่ย 2.18 คิดเป็นร้อยละ 72.67 และหนังสือพิมพ์ ค่าเฉลี่ย 2.08 คิดเป็นร้อยละ 69.33 ตามลำดับ

ส่วนสื่อที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด คือ สื่อวิทยุ และ เว็บไซต์ ของ ศปป.5 https://www.isoc5.net ค่าเฉลี่ย 1.74 คิดเป็นร้อยละ 58.00 เท่ากัน ผลการสำรวจสอดคล้องกับพฤติกรรมการรับข่าวสาร

ตารางที่ 10 ช่องทางการรับรู้ที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อในข่าวสารสถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำแนกตามกลุ่มอายุ

ค่าเฉลี่ย 3 ระดับ

ข้อ	ช่องทาง	ต่ำกว่า 20 ปี			20 - 30 ปี			31 - 40 ปี			41 - 50 ปี			มากกว่า 50 ปี		
		ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ
1	โทรทัศน์	**2.39**	0.56	79.67	**2.31**	0.59	77.00	**2.32**	0.57	77.33	**2.39**	0.57	79.67	**2.46**	0.57	82.00
2	หนังสือพิมพ์	2.10	0.59	70.00	2.12	0.62	70.67	2.10	0.61	70.00	2.03	0.58	67.67	2.04	0.59	68.00
3	วิทยุ	1.77	0.61	59.00	1.74	0.60	58.00	1.70	0.59	56.67	1.67	0.60	55.67	1.89	0.66	63.00
4	เฟซบุ๊ก	**2.20**	0.62	73.33	**2.20**	0.65	73.33	2.19	0.68	73.00	**2.14**	0.68	71.33	**2.12**	0.71	70.67
5	เฟซบุ๊ก กอ.รมน. ISOC News	1.73	0.72	57.67	1.84	0.63	61.33	1.80	0.62	60.00	1.71	0.71	57.00	1.86	0.73	62.00
6	เว็บไซต์ ของ ศปป.5 https://www.isoc5.net	1.56	0.63	52.00	1.74	0.61	58.00	1.78	0.64	59.33	1.72	0.70	57.33	1.81	0.68	60.33
7	ไลน์ / LINE TODAY	1.90	0.65	63.33	1.94	0.62	64.67	**2.00**	0.60	66.67	1.98	0.61	66.00	2.00	0.60	66.67
8	ทวิตเตอร์	1.94	0.67	64.67	1.90	0.68	63.33	1.81	0.67	60.33	1.74	0.68	58.00	1.78	0.69	59.33
9	ยูทูป	2.09	0.65	69.67	2.00	0.61	66.67	1.89	0.63	63.00	1.84	0.63	61.33	1.95	0.63	65.00
10	เว็บไซต์	1.92	0.57	64.00	1.97	0.59	65.67	1.91	0.60	63.67	1.92	0.60	64.00	1.98	0.64	66.00
11	บุคคล (ญาติ/เจ้าหน้าที่รัฐ/เพื่อน)	1.89	0.65	63.00	1.97	0.64	65.67	1.85	0.64	61.67	1.88	0.64	62.67	1.94	0.63	64.67
12	สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ เช่น วารสาร นิตยสาร ภาพอินโฟกราฟฟิก	1.63	0.57	54.33	1.80	0.61	60.00	1.78	0.61	59.33	1.71	0.63	57.00	1.86	0.60	62.00

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย 3 ระดับ คือ ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.00 หมายถึง มีอิทธิพลมาก ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึงมีอิทธิพลปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีอิทธิพลน้อย

จากตารางที่ 10 ช่องทางการรับรู้ที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อในข่าวสารสถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า ทุกกลุ่มอายุ สื่อโทรทัศน์มีอิทธิพลต่อความเชื่อในการรับรู้ข่าวสารสถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้มากที่สุด รองลงมาคือ คือ สื่อเฟซบุ๊ก (ยกเว้นกลุ่มอายุ 31-40 ปี ที่สื่อไลน์/Linetoday มีอิทธิพลมากกว่าสื่อเฟซบุ๊ก) อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจจะเห็นว่า สื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่มีอิทธิพลในทุกกลุ่ม และสื่อสังคมออนไลน์มีอิทธิพล ต่อการรับรู้รองจากสื่อโทรทัศน์ในทุกกลุ่ม แต่แพลตฟอร์มของสื่อสังคมออนไลน์อาจจะมีความแตกต่างกันบ้างเพียงเล็กน้อย

ตารางที่ 11 **<u>กลุ่มตัวอย่างเคยรับรู้ข้อมูล</u>**ข่าวสารการเผยแพร่เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีในโครงการใดบ้าง (ความพึงพอใจตอบเฉพาะกลุ่มที่เคยรับรู้)

การรับรู้	โครงการที่มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	ความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ		
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	SD	เทียบร้อยละ
64.03	โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และโครงการตามพระราชเสาวนีย์ในด้านต่างๆ ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	19.20	39.80	33.66	4.83	2.51	3.68	0.92	73.60
49.63	สารคดี “สร้างฝันเพื่อสันติสุข” การเผยแพร่ความหลากหลายของสาขาอาชีพการอนุรักษ์ และสืบทอดประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต	13.21	40.98	35.14	6.83	3.84	3.53	0.94	70.60
46.66	โครงการสันติสุขชายแดนใต้ นโยบายของรัฐบาล และ กอ.รมน. การแก้ไขปัญหาในพื้นที่จชต. จุดเด่นของพื้นที่ ส่งเสริมการท่องเที่ยวและวัฒนธรรมประเพณี	12.20	33.67	40.24	9.70	4.19	3.40	0.96	68.00
37.31	โครงการมองมุมบวก การสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งในด้านการศึกษา เศรษฐกิจ และสังคม เสริมสร้างความรัก สามัคคี และการมี ส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่	11.21	35.81	37.53	10.34	5.11	3.38	0.98	67.60
39.53	โครงการมิติใหม่ที่ปลายด้ามขวาน–การเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับรัฐปัตตานี และประวัติความเป็นมาความเป็นอยู่และการใช้ชีวิตของคนในพื้นที่	9.20	31.85	40.36	12.52	6.07	3.26	0.99	65.20
41.34	โครงการสารพันพัฒนา-ด้านการส่งเสริมการสร้างรายได้ ด้านการลงทุนด้านต่างๆ ในพื้นที่ ด้านการศึกษา การท่องเที่ยว เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	8.32	33.87	41.77	10.59	5.45	3.29	0.95	65.80
40.75	โครงการสร้างฝันเพื่อสันติสุข การสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งในด้านการศึกษา เศรษฐกิจ และสังคม	10.50	33.52	40.68	10.14	5.16	3.34	0.97	66.80
45.62	โครงการเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา การพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ทุกมิติ เช่น ความมั่นคง การศึกษา ศาสนา เศรษฐกิจ ความหลากหลายทางวัฒนธรรม การท่องเที่ยวและความร่วมมือ ของทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหา ทำให้มีความปลอดภัย ปราศจากเงื่อนไขการใช้ความรุนแรง	10.52	36.06	38.72	9.54	5.15	3.37	0.97	67.40
ความพึงพอใจโดยรวม							3.43	0.97	68.60

เกณฑ์การแปลค่า 5 ระดับ คือ 4.50–5.00 มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49 มาก ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49 ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50–2.49 น้อย ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49 น้อยที่สุด และเกณฑ์ค่า SD มากกว่า 1.75 มีความแตกต่างมาก 1.25 – 1.75 มีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก น้อยกว่า 1.25 มีความแตกต่างน้อย หรือใกล้เคียงกัน หรือเหมือน ๆ กัน

จากตารางที่ 11 จากการเผยแพร่โครงการสารคดีเพื่อสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้าใจอันดีเพื่อความมั่นคงในการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ของปีที่ผ่านมา ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยรับรู้ข่าวสารการเผยแพร่ของโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และโครงการตามพระราชเสาวนีย์ในด้านต่างๆ ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มากที่สุด ร้อยละ 64.03 โดยมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ 3.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 73.60 รองลงมาคือ สารคดี “สร้างฝันเพื่อสันติสุข” การเผยแพร่ความหลากหลายของสาขาอาชีพการอนุรักษ์ และสืบทอดประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต รับรู้ร้อยละ 49.63 มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ 3.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 70.60 และโครงการสันติสุขชายแดนใต้ นโยบายของรัฐบาล และ กอ.รมน. การแก้ไขปัญหาในพื้นที่ จชต. จุดเด่นของพื้นที่ ส่งเสริมการท่องเที่ยวและวัฒนธรรมประเพณี รับรู้ร้อยละ 49.66 มีความพึงพอใจ 3.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 68.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 การ**<u>รับรู้ข้อมูล</u>**ข่าวสารการเผยแพร่โครงการเพื่อสร้างความเข้าใจอันดี จำแนกตามกลุ่มอายุ (ความพึงพอใจตอบเฉพาะกลุ่มที่เคยรับรู้)

ข้อ	โครงการเพื่อสร้างความเข้าใจอันดี	การรับรู้ (เฉพาะผู้ตอบว่าเคย)					ความพึงพอใจ (เฉพาะผู้ตอบว่าเคย)				
		ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
1	โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และโครงการตามพระราชเสาวนีย์ในด้านต่างๆ ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	59.47	61.54	64.03	65.18	**68.44**	3.61	3.63	3.60	3.82	3.73
2	สารคดี “สร้างฝันเพื่อสันติสุข” การเผยแพร่ความหลากหลายของสาขาอาชีพการอนุรักษ์และสืบทอดประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต	49.74	49.75	49.07	**51.84**	47.35	3.65	3.53	3.44	3.60	3.49
3	โครงการสันติสุขชายแดนใต้ นโยบายของรัฐบาล และ กอ.รมน. การแก้ไขปัญหาในพื้นที่จชต. จุดเด่นของพื้นที่ ส่งเสริมการท่องเที่ยวและวัฒนธรรมประเพณี	49.21	**50.65**	45.55	45.99	42.18	3.48	3.44	3.32	3.43	3.36
4	โครงการมองมุมบวก การสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งในด้านการศึกษา เศรษฐกิจ และสังคม เสริมสร้างความรัก สามัคคี และการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่	35.26	**40.56**	<u>39.69</u>	<u>35.25</u>	<u>33.10</u>	3.53	3.42	3.34	3.37	3.29
5	โครงการมิติใหม่ที่ปลายด้ามขวาน–การเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับรัฐปัตตานี และประวัติความเป็นมา ความเป็นอยู่และการใช้ชีวิตของคนในพื้นที่	35.53	**44.06**	41.45	37.31	35.47	3.26	3.35	3.21	3.26	3.16
6	โครงการสารพันพัฒนา-ด้านการส่งเสริมการสร้างรายได้ ด้านการลงทุนด้านต่างๆ ในพื้นที่ด้านการศึกษา การท่องเที่ยว เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	31.32	**47.15**	44.97	40.13	34.92	3.28	3.34	3.27	3.32	3.20
7	โครงการสร้างฝันเพื่อสันติสุข การสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งในด้านการศึกษา เศรษฐกิจ และสังคม	37.37	**45.35**	42.42	38.61	36.45	3.56	3.39	3.28	3.30	3.30
8	โครงการเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา การพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ทุกมิติ เช่น ความมั่นคง การศึกษา ศาสนา เศรษฐกิจ ความหลากหลายทางวัฒนธรรม การท่องเที่ยวและความร่วมมือของทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหา ทำให้มีความปลอดภัย ปราศจากเงื่อนไขการใช้ความรุนแรง	40.79	**50.75**	44.67	44.14	44.27	3.45	3.38	3.36	3.39	3.32
	ความพึงพอใจโดยรวม						**3.50**	**3.44**	**3.37**	**3.47**	**3.40**
	ร้อยละความพึงพอใจโดยรวม						**70.00**	**68.80**	**67.40**	**69.40**	**68.00**

จากตารางที่ 12 การ**รับรู้ข้อมูล**ข่าวสารการเผยแพร่โครงการเพื่อสร้างความเข้าใจอันดี จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในทุกกลุ่มอายุมีการรับรู้โครงการโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 30-60 โดยทุกกลุ่มตัวอย่างรับรู้เกี่ยวกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และโครงการตามพระราชเสาวนีย์ในด้านต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มากที่สุด ร้อยละ 59-68 เมื่อพิจารณาจำแนกกลุ่มอายุ พบว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีการรับรู้เกี่ยวกับข่าวสารการเผยแพร่โครงการฯ ทุกโครงการ ร้อยละ 31-59 โดยรับรู้โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และโครงการตามพระราชเสาวนีย์ในด้านต่างๆ ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มากที่สุด และรับรู้น้อยที่สุดคือ โครงการสารพันพัฒนา-ด้านการส่งเสริมการสร้างรายได้ ด้านการลงทุนด้านต่างๆ ในพื้นที่ด้านการศึกษา การท่องเที่ยว เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ร้อยละ 31.32) ส่วนโครงการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้น้อยที่สุด คือ โครงการมองมุมบวก การสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งในด้านการศึกษา เศรษฐกิจ และสังคม เสริมสร้างความรัก สามัคคี และการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับรู้ข่าวสารการเผยแพร่โครงการเพื่อสร้างความเข้าใจอันดี ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระหว่างปานกลางถึงมาก ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.37-3.50 โดยภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางถึงมาก ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.37 – 3.50 โดยกลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.00 ส่วนกลุ่มอายุที่มีความพึงพอใจโดยรวมการรับรู้โครงการฯ อยู่ในระดับปานกลาง คือ กลุ่มอายุ 41-50 ปี พึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ย 3.47 คิดเป็นร้อยละ 69.40 กลุ่มอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ย 3.44 คิดเป็นร้อยละ 68.80 กลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ย 3.40 คิดเป็นร้อยละ 68.00 และกลุ่มอายุ 31-40 ปี ความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ย 3.34 คิดเป็นร้อยละ 67.40

จากโครงการที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้มากที่สุด คือ โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และโครงการตามพระราชเสาวนีย์ในด้านต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ความพึงพอใจต่อการรับรู้โครงการนี้ พบว่า กลุ่มอายุที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ กลุ่มอายุ 41-50 ปีมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 รองลงมาคือ กลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.73 คิดเป็นร้อยละ กลุ่มอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.60 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ย 3.61 คิดเป็นร้อยละ 72.20 ตามลำดับ ส่วนประเด็นอื่นๆ ที่มีการรับรู้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับปานกลาง - มาก

ตารางที่ 13 ประเด็นหรือเรื่องที่กลุ่มตัวอย่าง**รับรู้**ข้อมูลข่าวสารของจังหวัดชายแดนภาคใต้ผ่านสื่อต่าง ๆ

อันดับ	เรื่องที่รับรู้	**ภาพรวม**	อายุ				
			น้อยกว่า 20ปี	20-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	มากกว่า 50ปี
1	การเผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริตามพระราชกรณียกิจในด้านต่าง ๆ	**42.25**	35.97	36.46	42.21	**48.06**	**46.60**
2	ศาสตร์พระราชา สู่การพัฒนาให้ยั่งยืน และเศรษฐกิจพอเพียงในชีวิตประจำวัน	**42.23**	34.53	37.31	**42.59**	47.74	45.93
3	มีการเผยแพร่ความเป็นอยู่ วิถีชีวิต วัฒนธรรมของคนในชุมชนผ่านสื่อต่าง ๆ	**40.01**	**39.81**	41.29	39.47	39.66	39.52
4	การส่งเสริมธุรกิจการลงทุน ช่วยเหลือผู้ประกอบการ และเกษตรกร	**39.30**	37.65	**41.86**	40.79	39.45	34.31
5	การนำเสนอแหล่งท่องเที่ยว ทางศาสนาประเพณี วัฒนธรรม และธรรมชาติที่สวยงามให้เป็นที่รู้จัก	**36.77**	36.21	36.93	39.00	36.94	33.51
6	การนำเสนอการแก้ไขปัญหา แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่	**31.06**	31.41	34.09	32.11	29.38	27.24
7	การเฝ้าระวัง ติดตาม สืบข่าว แจ้งเตือนล่วงหน้า เพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ความรุนแรง	**28.44**	25.90	27.65	30.22	28.65	28.17
8	การตรวจค้น จับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย และนำเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมาย	**24.37**	20.86	24.72	27.86	24.13	21.23
9	การเยียวยา ฟื้นฟู ผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์รุนแรง อย่างเป็นธรรม	**21.35**	19.18	25.28	21.91	20.36	17.49
	อื่น ๆ	**0.35**	-	-	0.28	0.63	0.80

จากตารางที่ 13 ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่าง**รับรู้**ข้อมูลข่าวสารของจังหวัดชายแดนภาคใต้ผ่านสื่อต่าง ๆ มากที่สุด 5 อันดับแรก คือ การเผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริตามพระราชกรณียกิจในด้านต่าง ๆ ร้อยละ 42.25 รองลงมาคือ ประเด็นศาสตร์พระราชา สู่การพัฒนาให้ยั่งยืน และเศรษฐกิจพอเพียงในชีวิตประจำวัน ร้อยละ 42.23 มีการเผยแพร่ความเป็นอยู่ วิถีชีวิต วัฒนธรรมของคนในชุมชนผ่านสื่อต่าง ๆ ร้อยละ 40.01 การส่งเสริมธุรกิจการลงทุน ช่วยเหลือผู้ประกอบการ และเกษตรกร ร้อยละ 39.30 และการนำเสนอแหล่งท่องเที่ยว ทางศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม และธรรมชาติที่สวยงามให้เป็นที่รู้จัก ร้อยละ 36.77 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า แต่ละกลุ่มอายุมีการรับรู้ในประเด็นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี รับรู้ในประเด็นการเผยแพร่ความเป็นอยู่ วิถีชีวิต วัฒนธรรมของคนในชุมชนผ่านสื่อต่าง ๆ มากที่สุด ร้อยละ 39.81 กลุ่มอายุ 20-30 ปี รับรู้ประเด็นการส่งเสริมธุรกิจการลงทุน ช่วยเหลือผู้ประกอบการ และเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 41.86 กลุ่มอายุ 31-40 ปี รับรู้ในประเด็นศาสตร์พระราชา สู่การพัฒนาให้ยั่งยืน และเศรษฐกิจพอเพียงในชีวิตประจำวันมากที่สุด ร้อยละ 42.59 ส่วนกลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี รับรู้สอดคล้องกันในประเด็นการเผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริตามพระราชกรณียกิจในด้านต่าง ๆ มากที่สุด ร้อยละ 48.06 และ 46.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ประเด็นหรือเรื่องที่กลุ่มเป้าหมาย**รับรู้**ข้อมูลข่าวสารของจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำแนกตามพื้นที่

อันดับ	เรื่องที่รับรู้	พื้นที่				
		กทม./ปริมณฑล	กลาง	เหนือ	อีสาน	ใต้
1	การเผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริตามพระราชกรณียกิจในด้านต่าง ๆ	**39.13**	**49.51**	25.72	42.51	**51.34**
2	ศาสตร์พระราชา สู่การพัฒนาให้ยั่งยืน และเศรษฐกิจพอเพียงในชีวิตประจำวัน	38.36	38.88	36.27	**56.23**	36.24
3	มีการเผยแพร่ความเป็นอยู่ วิถีชีวิต วัฒนธรรมของคนในชุมชนผ่านสื่อต่าง ๆ	38.75	41.36	21.68	49.86	43.29
4	การส่งเสริมธุรกิจการลงทุน ช่วยเหลือผู้ประกอบการและเกษตรกร	31.07	41.45	35.12	43.38	43.79
5	การนำเสนอแหล่งท่องเที่ยว ทางศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม และธรรมชาติที่สวยงามให้เป็นที่รู้จัก	30.82	41.10	34.83	40.29	32.55
6	การนำเสนอการแก้ไขปัญหา แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่	27.49	36.05	**37.86**	22.22	33.72
7	การเฝ้าระวัง ติดตาม สืบข่าว แจ้งเตือนล่วงหน้า เพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ความรุนแรง	24.68	32.42	18.35	34.59	26.85
8	การตรวจค้น จับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย และนำเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมาย	22.12	23.91	29.48	21.45	27.35
9	การเยียวยา ฟื้นฟู ผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์รุนแรง อย่างเป็นธรรม	14.07	22.05	30.92	16.52	26.85
	อื่น ๆ	0.38	0.09	-	0.87	0.34

จากตารางที่ 14 ประเด็นหรือเรื่องที่กลุ่มเป้าหมายรับรู้ข้อมูลข่าวสารของจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำแนกตามพื้นที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่รับรู้มากที่สุดประเด็นสอดคล้องกันทั้ง 3 พื้นที่ คือ ประเด็นการเผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริตามพระราชกรณียกิจในด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร/ปริมณฑล รับรู้ร้อยละ 39.13 กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ภาคกลาง รับรู้ร้อยละ 49.51 และภาคใต้ มีการรับรู้ร้อยละ 51.34 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่ภาคเหนือ รับรู้ประเด็นการนำเสนอการแก้ไขปัญหา แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่มากที่สุด ร้อยละ 37.86 และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อีสาน) รับรู้ประเด็นศาสตร์พระราชาสู่การพัฒนาให้ยั่งยืน และเศรษฐกิจพอเพียงในชีวิตประจำวันมากที่สุด ร้อยละ 56.23

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการแก้ไขปัญหาของรัฐบาลและการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 15 ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นต่อการสื่อสาร และการดำเนินงานเพื่อสร้างความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประชาชนนอกพื้นที่

อันดับ	ประเด็น	ภาพรวม				เจ้าหน้าที่		สื่อมวลชน		ปชช.	
		ค่าเฉลี่ย	SD	แปลค่า	เทียบร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	เทียบร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	เทียบร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	เทียบร้อยละ
1	ด้านคุณภาพชีวิต	**3.74**	**0.97**	**เชื่อมั่นมาก**	**74.80**	3.60	72.00	3.49	69.80	3.76	75.20
2	ด้านความปลอดภัย	**3.68**	**0.97**	**เชื่อมั่นมาก**	**73.60**	3.39	67.80	3.46	69.20	3.71	74.20
3	ด้านความยุติธรรม ความเป็นธรรม	**3.67**	**0.98**	**เชื่อมั่นมาก**	**73.40**	3.54	70.80	3.30	66.00	3.69	73.80
4	ด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	**3.66**	**0.99**	**เชื่อมั่นมาก**	**73.20**	3.50	70.00	3.51	70.20	3.68	73.60
	ภาพรวม	**3.69**	**0.98**	**เชื่อมั่นมาก**	**73.80**	**3.49**	**69.80**	**3.44**	**68.80**	**3.71**	**74.20**

เกณฑ์การแปลคะแนน ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง เชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง เชื่อมั่นมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง เชื่อมั่นปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง เชื่อมั่นน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง เชื่อมั่นน้อยที่สุด

จากตารางที่ 15 ระดับความเชื่อมั่นต่อการสื่อสาร และการดำเนินงานเพื่อสร้างความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประชาชนนอกพื้นที่ โดยวัดความเชื่อมั่น 4 ด้าน พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก ค่าเฉลี่ย 3.69 คิดเป็นร้อยละ 73.80 และเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากทุกด้าน โดยด้านคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.74 คิดเป็นร้อยละ 74.80 รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 ด้านความยุติธรรม ความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40 และด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20

เมื่อจำแนกตามสถานภาพกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มประชาชนมีความเชื่อมั่นภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.20 โดยมีความเชื่อมั่นระดับมากทุกด้าน โดยด้านคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20 และด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60

ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่และสื่อมวลชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 คิดเป็นร้อยละ 69.80 และค่าเฉลี่ย 3.44 คิดเป็นร้อยละ 68.80 ตามลำดับ โดยพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากในด้านคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ย 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.00 ส่วนด้านที่มีความเชื่อมั่นปานกลาง คือ ด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.39 คิดเป็นร้อยละ 67.80 กลุ่มสื่อมวลชนมีความเชื่อมั่นในด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว ค่าเฉลี่ย 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20 ส่วนด้านที่มีความเชื่อมั่นปานกลางค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความยุติธรรม ความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.30 คิดเป็นร้อยละ 66.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นต่อการสื่อสาร และการดำเนินงานเพื่อสร้างความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประชาชนนอกพื้นที่ จำแนกตามอายุ

อันดับ	ประเด็น	น้อยกว่า20ปี		20-30ปี		31-40 ปี		41-50ปี		มากกว่า 50 ปี	
		ค่าเฉลี่ย	เทียบร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	เทียบร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	เทียบร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	เทียบร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	เทียบร้อยละ
1	ด้านคุณภาพชีวิต	**3.72**	74.40	**3.79**	75.80	**3.74**	74.80	**3.74**	74.80	**3.70**	74.00
2	ด้านความปลอดภัย	3.68	73.60	3.76	75.20	3.65	73.00	3.69	73.80	3.58	71.60
3	ด้านความยุติธรรม ความเป็นธรรม	*3.63*	72.60	3.73	74.60	3.67	73.40	*3.68*	73.60	3.59	71.80
4	ด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	3.68	73.60	*3.72*	74.40	*3.65*	73.00	3.67	73.40	*3.56*	71.20
	ภาพรวม	**3.68**	**73.60**	**3.75**	**75.00**	**3.68**	**73.60**	**3.70**	**74.00**	**3.60**	**72.00**

เกณฑ์การแปลคะแนน ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง เชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง เชื่อมั่นมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง เชื่อมั่นปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง เชื่อมั่นน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง เชื่อมั่นน้อยที่สุด

จากตารางที่ 16 ระดับความเชื่อมั่นต่อการสื่อสาร และการดำเนินงานเพื่อสร้างความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประชาชนนอกพื้นที่ จำแนกตามอายุ ภาพรวมพบว่า ทุกกลุ่มอายุมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มอายุที่มีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นสูงสุด คือ กลุ่มอายุ 20-30 ปี ค่าเฉลี่ย 3.75 คิดเป็นร้อยละ 75.00 กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00 กลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี และกลุ่มอายุ 31-40 ปี ค่าเฉลี่ย 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 เท่ากัน และกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี มีความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.00

เมื่อพิจารณารายด้านของกลุ่มอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยกลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความเชื่อมั่นด้านคุณภาพชีวิตสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 เท่ากัน และด้านที่มีความเชื่อมั่นมากแต่ค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านความยุติธรรมความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.60 ส่วนกลุ่มอายุ 20-30 ปี มีความเชื่อมั่นด้านคุณภาพชีวิตสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.79 คิดเป็นร้อยละ 75.80 รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20 ด้านความยุติธรรม ความเป็นธ รรม ค่าเฉลี่ย 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 และด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 ส่วนกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีความเชื่อมั่นด้านคุณภาพชีวิตสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.74 คิดเป็นร้อยละ 74.80 รองลงมาคือ ด้านความยุติธรรม ความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40 และด้านความปลอดภัย และด้าน การสร้างความเข้าใจนำไปสู่

การแก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.00 เท่ากัน ส่วนกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความเชื่อมั่นด้านคุณภาพชีวิตสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.74 คิดเป็นร้อยละ 74.80 รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.69 คิดเป็นร้อยละ 73.80 ด้านความยุติธรรม ความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 และด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40 ส่วนกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี มีความเชื่อมั่นด้านคุณภาพชีวิตสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมาคือ ด้านความยุติธรรม ความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.59 คิดเป็นร้อยละ 71.80 ด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.60 และด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.20 ตามลำดับ โดยสรุป ด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา เป็นด้านที่มีคะแนนความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในทุกกลุ่มอายุ

ตารางที่ 17 ระดับความเชื่อมั่น “ด้านความปลอดภัย”

อันดับ	ประเด็น	ภาพรวม			เจ้าหน้าที่			สื่อมวลชน			ปชช.		
		ค่าเฉลี่ย	**SD**	**เทียบร้อยละ**	ค่าเฉลี่ย	SD	เทียบร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	SD	เทียบร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	SD	เทียบร้อยละ
	ด้านความปลอดภัย	**3.68**	**0.97**	**73.60**	**3.39**	**0.90**	**67.80**	**3.46**	**0.86**	**69.20**	**3.71**	**0.97**	**74.20**
1	การตั้งจุดตรวจ/จุดสกัด/ออกตรวจ ลาดตระเวนเพื่อรักษาความปลอดภัยในพื้นที่	**3.78**	**0.92**	**75.60**	3.53	0.88	70.60	3.51	0.81	70.20	3.81	0.93	76.20
2	การป้องกันการก่อเหตุ (การข่าว/มาตรการ/การเฝ้าระวัง)	**3.75**	**0.92**	**75.00**	3.47	0.87	69.40	3.54	0.83	70.80	3.78	0.92	75.60
3	ความเชื่อมั่นต่อการดูแลรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่	**3.70**	**0.96**	**74.00**	3.45	0.86	69.00	3.33	0.86	66.60	3.74	0.97	74.80
4	การจับกุมผู้กระทำผิด เช่น ก่อเหตุความไม่สงบ ยาเสพติด สินค้าหนีภาษี มีความรวดเร็ว	**3.67**	**1.01**	**73.40**	3.29	0.91	65.80	3.43	0.88	68.60	3.71	1.02	74.20
5	การให้ความร่วมมือของประชาชนในการแจ้งเบาะแสผู้ก่อเหตุกับเจ้าหน้าที่	**3.65**	**0.95**	**73.00**	3.31	0.91	66.20	3.56	0.85	71.20	3.68	0.96	73.60
6	การตรวจค้น และจับกุมผู้ก่อเหตุ ได้ทันต่อเหตุการณ์	**3.64**	**0.99**	**72.80**	3.31	0.92	66.20	3.45	0.89	69.00	3.67	1.00	73.40
7	การสอบสวนผู้กระทำผิด และการป้องกันพยาน	**3.55**	**0.99**	**71.00**	3.33	0.92	66.60	3.36	0.87	67.20	3.58	1.00	71.60

จากตารางที่ 17 ระดับความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย จำแนกรายประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตั้งจุดตรวจ/จุดสกัด/ออกตรวจ ลาดตระเวนเพื่อรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ ค่าเฉลี่ย 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.60 รองลงมาคือ ประเด็นการป้องกันการก่อเหตุ (การข่าว/มาตรการ/การเฝ้าระวัง) ค่าเฉลี่ย 3.75 คิดเป็นร้อยละ 75.00 ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการดูแลรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00 ประเด็นการจับกุมผู้กระทำผิด เช่น ก่อเหตุความไม่สงบ ยาเสพติด สินค้าหนีภาษี มีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40 ประเด็นการให้ความร่วมมือของประชาชนในการแจ้งเบาะแสผู้ก่อเหตุกับเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.00 ประเด็นการตรวจค้น และจับกุมผู้ก่อเหตุได้ทันต่อเหตุการณ์ ค่าเฉลี่ย 3.64 คิดเป็นร้อยละ 72.80 ประเด็นการสอบสวนผู้กระทำผิด และการป้องกันพยาน ค่าเฉลี่ย 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.00 ตามลำดับ

กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านความมั่นคง มีความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ถึงมาก โดยความเชื่อมั่นระดับมากมีเพียงประเด็นเดียว คือ การตั้งจุดตรวจ/จุดสกัด/ออกตรวจ ลาดตระเวนเพื่อรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ ค่าเฉลี่ย 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.60 ส่วนประเด็นที่มีความเชื่อมั่นระดับปานกลาง เรียงลำดับ ดังนี้ ประเด็นการป้องกันการก่อเหตุ (การข่าว/มาตรการ/การเฝ้าระวัง) ค่าเฉลี่ย 3.47 คิดเป็นร้อยละ 69.40 รองลงมาคือ ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการดูแลรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.45 คิดเป็นร้อยละ 69.00 ประเด็นการสอบสวนผู้กระทำผิด และการป้องกันพยาน ค่าเฉลี่ย 3.33 คิดเป็นร้อยละ 66.60 ประเด็นการให้ความร่วมมือของประชาชนในการแจ้งเบาะแสผู้ก่อเหตุกับเจ้าหน้าที่ และประเด็นการตรวจค้น และจับกุมผู้ก่อเหตุ ได้ทันต่อเหตุการณ์ ค่าเฉลี่ย 3.31 คิดเป็นร้อยละ 66.20 เท่ากัน และประเด็นการจับกุมผู้กระทำผิด เช่น ก่อเหตุความไม่สงบ ยาเสพติด สินค้าหนีภาษี มีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.29 คิดเป็นร้อยละ 65.80 ตามลำดับ

กลุ่มสื่อมวลชน มีความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยความเชื่อมั่นระดับมาก คือ ประเด็นการให้ความร่วมมือของประชาชนในการแจ้งเบาะแสผู้ก่อเหตุกับเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.20 รองลงมาคือ ประเด็นการป้องกันการก่อเหตุ (การข่าว/มาตรการ/การเฝ้าระวัง) ค่าเฉลี่ย 3.54 คิดเป็นร้อยละ 70.80 ประเด็นการตั้งจุดตรวจ/จุดสกัด/ออกตรวจ ลาดตระเวนเพื่อรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ ค่าเฉลี่ย 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20 ส่วนประเด็นที่มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง คือ ประเด็นการตรวจค้น และจับกุมผู้ก่อเหตุ ได้ทันต่อเหตุการณ์ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.45 คิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมาคือ ประเด็นการจับกุมผู้กระทำผิด เช่น ก่อเหตุความไม่สงบ ยาเสพติด สินค้าหนีภาษี มีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.60 ประเด็นการสอบสวนผู้กระทำผิด และการป้องกันพยาน ค่าเฉลี่ย 3.36 คิดเป็นร้อยละ 67.20 ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการดูแลรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.33 คิดเป็นร้อยละ 66.60

กลุ่มประชาชนทั่วไปมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยเรียงอันดับดังนี้ ประเด็นการตั้งจุดตรวจ/จุดสกัด/ออกตรวจ ลาดตระเวนเพื่อรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.20 ประเด็นการป้องกันการก่อเหตุ (การข่าว/มาตรการ/การเฝ้าระวัง) ค่าเฉลี่ย 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.60 ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการดูแลรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.74 คิดเป็นร้อยละ 74.80 ประเด็นการจับกุมผู้กระทำผิด เช่น ก่อเหตุความไม่สงบ ยาเสพติด สินค้าหนีภาษี มีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.20 ประเด็นการให้ความร่วมมือของประชาชนในการแจ้งเบาะแสผู้ก่อเหตุกับเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 ประเด็นการตรวจค้น และจับกุมผู้ก่อเหตุ ได้ทันต่อเหตุการณ์ ค่าเฉลี่ย 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40 และประเด็นการสอบสวนผู้กระทำผิด และการป้องกันพยาน ค่าเฉลี่ย 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ระดับความเชื่อมั่น “ด้านความยุติธรรม ความเป็นธรรม”

อันดับ	ประเด็น	ภาพรวม			เจ้าหน้าที่			สื่อมวลชน			ปชช.		
		ค่าเฉลี่ย	SD	เทียบร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	SD	เทียบร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	SD	เทียบร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	SD	เทียบร้อยละ
	ด้านความยุติธรรม ความเป็นธรรม	**3.67**	**0.98**	**73.40**	**3.57**	**0.92**	71.40	**3.30**	**0.87**	66.00	**3.69**	**0.98**	73.80
1	การดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด โดยเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติตามกระบวนการทางกฎหมายด้วยความเป็นธรรม	**3.68**	**0.96**	**73.60**	3.57	0.92	71.40	3.25	0.84	65.00	3.71	0.97	74.20
2	การบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	**3.67**	**0.97**	**73.40**	3.51	0.92	70.20	3.38	0.87	67.60	3.70	0.98	74.00
2	เจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน	**3.67**	**0.96**	**73.40**	3.52	0.92	70.40	3.35	0.85	67.00	3.70	0.97	74.00
4	เจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	**3.66**	**0.99**	**73.20**	3.53	0.92	70.60	3.28	0.90	65.60	3.68	1.00	73.60
4	ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมและความเป็นธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ	**3.66**	**0.99**	**73.20**	3.56	0.93	71.20	3.22	0.88	64.40	3.68	1.00	73.60

จากตารางที่ 18 ระดับความเชื่อมั่น ด้านความยุติธรรม ความเป็นธรรม พบว่า ภาพรวมทุกกลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยเรียงอันดับดังนี้ ประเด็นการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด โดยเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติตามกระบวนการ ทางกฎหมายด้วยความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 รองลงมาคือ ประเด็นการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และประเด็นเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน ค่าเฉลี่ย 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40 เท่ากัน และประเด็นเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมและความเป็นธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ ค่าเฉลี่ย 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20 ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านความมั่นคง มีความเชื่อมั่นโดยรวมทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด โดยเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติตามกระบวนการ ทางกฎหมายด้วยความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.40 ประเด็นความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมและความเป็นธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ ค่าเฉลี่ย 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.20 ประเด็นเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.60 ประเด็นเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน ค่าเฉลี่ย 3.52 คิดเป็นร้อยละ 70.40 และประเด็นการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ย 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20 ตามลำดับ

กลุ่มสื่อมวลชน มีความเชื่อมั่นด้านความยุติธรรม ความเป็นธรรมอยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ย 3.38 คิดเป็นร้อยละ 67.60 รองลงมาคือ ประเด็นเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน ค่าเฉลี่ย 3.35 คิดเป็นร้อยละ 67.00 ประเด็นเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 3.28 คิดเป็นร้อยละ 65.60 ประเด็นการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด โดยเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติตามกระบวนการทางกฎหมายด้วยความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.25 คิดเป็นร้อยละ 65.00 และประเด็นความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมและความเป็นธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ ค่าเฉลี่ย 3.22 คิดเป็นร้อยละ 64.40 ตามลำดับ

กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด โดยเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติตามกระบวนการทางกฎหมายด้วยความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.20 รองลงมาคือ ประเด็นการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และประเด็นเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดเป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน ค่าเฉลี่ย 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00 เท่ากัน ประเด็นเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมและความเป็นธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ ค่าเฉลี่ย 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 เท่ากัน

ตารางที่ 19 ระดับความเชื่อมั่น “ด้านคุณภาพชีวิต”

อันดับ	ประเด็น	**ภาพรวม**			เจ้าหน้าที่			สื่อมวลชน			ปชช.		
		ค่าเฉลี่ย	SD	**เทียบร้อยละ**	ค่าเฉลี่ย	SD	เทียบร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	SD	เทียบร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	SD	เทียบร้อยละ
	ด้านคุณภาพชีวิต	**3.74**	**0.97**	**74.80**	**3.60**	**0.91**	72.00	**3.49**	**0.84**	69.80	**3.76**	**0.98**	75.20
1	การดูแลด้านสาธารณสุข การเฝ้าระวังป้องกันโรคระบาดและโรคอื่นๆ	**3.81**	**0.99**	**76.20**	3.62	0.92	72.40	3.49	0.87	69.80	3.84	1.01	76.80
2	การส่งเสริมการศึกษาแบบสามัญควบคู่กับการสอนตามศาสนา	**3.78**	**0.94**	**75.60**	3.62	0.89	72.40	3.53	0.86	70.60	3.80	0.95	76.00
3	การพัฒนาระบบไฟฟ้า ประปา ถนน ขนส่งสาธารณูปโภคต่าง ๆ ให้เหมาะสมต่อการดำรงชีวิตของประชาชน	**3.75**	**0.95**	**75.00**	3.61	0.89	72.20	3.43	0.81	68.60	3.77	0.97	75.40
4	การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน สร้างอาชีพ รายได้ให้กับชุมชน	**3.74**	**0.96**	**74.80**	3.61	0.91	72.20	3.57	0.85	71.40	3.75	0.97	75.00
5	การเยียวยา และฟื้นฟู ผู้ที่ได้รับความเสียหาย เดือดร้อนจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่อย่างทั่วถึง	**3.64**	**0.98**	**72.80**	3.52	0.94	70.40	3.41	0.81	68.20	3.66	0.99	73.20

จากตารางที่ 19 ระดับความเชื่อมั่นด้านคุณภาพชีวิต พบว่า ภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นการดูแลด้านสาธารณสุข การเฝ้าระวังป้องกันโรคระบาด และโรคอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.20 ประเด็นการส่งเสริมการศึกษาแบบสามัญควบคู่กับการสอนตามศาสนา ค่าเฉลี่ย 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.60 ประเด็นการพัฒนาระบบไฟฟ้า ประปา ถนน ขนส่งสาธารณูปโภคต่าง ๆ ให้เหมาะสมต่อการดำรงชีวิตของประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.75 คิดเป็นร้อยละ 75.00 ประเด็นการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน สร้างอาชีพ รายได้ให้กับชุมชน ค่าเฉลี่ย 3.74 คิดเป็นร้อยละ 74.80 ประเด็นการเยียวยา และฟื้นฟู ผู้ที่ได้รับความเสียหาย เดือดร้อนจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่อย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 3.64 คิดเป็นร้อยละ 72.80 ตามลำดับ

กลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านความมั่นคง พบว่า มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นการส่งเสริมการศึกษาแบบสามัญควบคู่กับการสอนตามศาสนา และประเด็นการดูแลด้านสาธารณสุข การเฝ้าระวังป้องกันโรคระบาด และโรคอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.62 คิดเป็นร้อยละ 72.40 เท่ากัน ประเด็นการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน สร้างอาชีพ รายได้ให้กับชุมชน และประเด็นการพัฒนาระบบไฟฟ้า ประปา ถนน ขนส่งสาธารณูปโภคต่าง ๆ ให้เหมาะสมต่อการดำรงชีวิตของประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.61 คิดเป็นร้อยละ 72.20 ประเด็นการเยียวยา และฟื้นฟู ผู้ที่ได้รับความเสียหาย เดือดร้อนจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่อย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 3.52 คิดเป็นร้อยละ 70.40 ตามลำดับ

กลุ่มสื่อมวลชน พบว่า มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ประเด็นการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน สร้างอาชีพ รายได้ให้กับชุมชน ค่าเฉลี่ย 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.40 รองลงมาคือ ประเด็นการส่งเสริมการศึกษาแบบสามัญควบคู่กับการสอนตามศาสนา ค่าเฉลี่ย 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.60 ประเด็นการดูแลด้านสาธารณสุข การเฝ้าระวังป้องกันโรคระบาด และโรคอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.49 คิดเป็นร้อยละ 69.80 ประเด็นการพัฒนาระบบไฟฟ้า ประปา ถนน ขนส่งสาธารณูปโภคต่าง ๆ ให้เหมาะสมต่อการดำรงชีวิตของประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.60 และประเด็นการเยียวยา และฟื้นฟู ผู้ที่ได้รับความเสียหาย เดือดร้อนจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่อย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 3.41 คิดเป็นร้อยละ 68.20 ตามลำดับ

กลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ประเด็นการดูแลด้านสาธารณสุข การเฝ้าระวังป้องกันโรคระบาด และโรคอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.80 ประเด็นการส่งเสริมการศึกษาแบบสามัญควบคู่กับการสอนตามศาสนา ค่าเฉลี่ย 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.00 ประเด็นการพัฒนาระบบไฟฟ้า ประปา ถนน ขนส่งสาธารณูปโภคต่าง ๆ ให้เหมาะสมต่อการดำรงชีวิตของประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.77 คิดเป็นร้อยละ 75.40 ประเด็นการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน สร้างอาชีพ รายได้ให้กับชุมชน ค่าเฉลี่ย 3.75 คิดเป็นร้อยละ 75.00 และประเด็นการเยียวยา และฟื้นฟู ผู้ที่ได้รับความเสียหาย เดือดร้อนจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่อย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ระดับความเชื่อมั่น “ด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา

อันดับ	ประเด็น	ภาพรวม			เจ้าหน้าที่			สื่อมวลชน			ปชช.		
		ค่าเฉลี่ย	**SD**	**เทียบร้อยละ**	ค่าเฉลี่ย	SD	เทียบร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	SD	เทียบร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	SD	เทียบร้อยละ
	ด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา	**3.66**	**0.99**	**73.00**	**3.50**	**0.91**	70.00	**3.51**	**0.84**	70.20	**3.68**	**0.99**	73.60
1	การเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยว วิถีชีวิต วัฒนธรรมความเป็นอยู่ของคนในพื้นที่ให้คนนอกพื้นที่ได้รับรู้	**3.77**	**0.95**	**75.40**	3.61	0.89	72.20	3.51	0.81	70.20	3.51	0.96	70.20
2	การเผยแพร่ชี้แจงให้ข้อมูล นโยบาย ปัญหา สถานการณ์และการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ออนไลน์ เป็นต้น	**3.75**	**0.97**	**75.00**	3.47	0.93	69.40	3.59	0.81	71.80	3.59	0.98	71.80
3	การดำเนินโครงการสันติสุข การพัฒนาพื้นที่ และการบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูล การทำงานระหว่างภาคประชาชน ภาครัฐ และประเทศเพื่อนบ้านเพื่อแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่	**3.60**	**0.97**	**72.00**	3.47	0.90	69.40	3.43	0.85	68.60	3.43	0.99	68.60
4	การจัดการข้อมูลข่าวกรองเชิงรุก การพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการข่าว	**3.59**	**0.99**	**71.80**	3.44	0.91	68.80	3.52	0.85	70.40	3.52	1.00	70.40
4	การเปิดโอกาสให้มีการเจรจา สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชน ชุมชน ภาคีต่าง ๆ และภาครัฐ	**3.59**	**1.00**	**71.80**	3.49	0.90	69.80	3.48	0.90	69.60	3.48	1.02	69.60

จากตารางที่ 20 ระดับความเชื่อมั่นด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นการเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยว วิถีชีวิต วัฒนธรรมความเป็นอยู่ของคนในพื้นที่ให้คนนอกพื้นที่ได้รับรู้ ค่าเฉลี่ย 3.77 คิดเป็นร้อยละ 75.40 รองลงมาคือ ประเด็นการเผยแพร่ชี้แจงให้ข้อมูล นโยบาย ปัญหา สถานการณ์และการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ออนไลน์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.75 คิดเป็นร้อยละ 75.00 ประเด็นการดำเนินโครงการสันติสุข การพัฒนาพื้นที่ และการบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูล การทำงานระหว่างภาค

ประชาชน ภาครัฐ และประเทศเพื่อนบ้านเพื่อแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ ค่าเฉลี่ย 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.00 และประเด็นการจัดการข้อมูลข่าวกรองเชิงรุก การพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการข่าว และประเด็นการเปิดโอกาสให้มีการเจรจา สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชน ชุมชน ภาคีต่าง ๆ และภาครัฐ ค่าเฉลี่ย 3.59 คิดเป็นร้อยละ 71.80 เท่ากันตามลำดับ

กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านความมั่นคง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก เพียงประเด็นเดียว คือ การเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยว วิถีชีวิต วัฒนธรรม ความเป็นอยู่ของคนในพื้นที่ให้คนนอกพื้นที่ได้รับรู้ ค่าเฉลี่ย 3.61 คิดเป็นร้อยละ 72.20 ส่วนประเด็นที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ประเด็นการเปิดโอกาสให้มีการเจรจา สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชน ชุมชน ภาคีต่าง ๆ และภาครัฐ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.49 คิดเป็นร้อยละ 69.80 รองลงมาคือ ประเด็นการเผยแพร่ชี้แจงให้ข้อมูล นโยบาย ปัญหา สถานการณ์และการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ออนไลน์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.47 คิดเป็นร้อยละ 69.40 ประเด็นการดำเนินโครงการสันติสุข การพัฒนาพื้นที่ และการบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูล การทำงานระหว่างภาคประชาชน ภาครัฐ และประเทศเพื่อนบ้านเพื่อแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ ค่าเฉลี่ย 3.47 คิดเป็นร้อยละ 69.40 ประเด็นการจัดการข้อมูลข่าวกรองเชิงรุก การพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการข่าว ค่าเฉลี่ย 3.44 คิดเป็นร้อยละ 68.80

กลุ่มสื่อมวลชน พบว่า มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง และมาก โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก คือประเด็นการเผยแพร่ชี้แจงให้ข้อมูล นโยบาย ปัญหา สถานการณ์และการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ออนไลน์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.59 คิดเป็นร้อยละ 71.80 รองลงมาคือ ประเด็นการจัดการข้อมูลข่าวกรองเชิงรุก การพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการข่าว ค่าเฉลี่ย 3.52 คิดเป็นร้อยละ 70.40 และประเด็นการเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยว วิถีชีวิต วัฒนธรรมความเป็นอยู่ของคนในพื้นที่ให้คนนอกพื้นที่ได้รับรู้ ค่าเฉลี่ย 3.51 คิดเป็นร้อยละ70.20 ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ประเด็นการเปิดโอกาสให้มีการเจรจา สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชน ชุมชน ภาคีต่าง ๆ และภาครัฐ ค่าเฉลี่ย 3.48 คิดเป็นร้อยละ 69.60 ประเด็นการดำเนินโครงการสันติสุข การพัฒนาพื้นที่ และการบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูล การทำงานระหว่างภาคประชาชน ภาครัฐ และประเทศเพื่อนบ้านเพื่อแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ ค่าเฉลี่ย 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.60 ตามลำดับ

กลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก คือ ประเด็นการเผยแพร่ชี้แจงให้ข้อมูล นโยบาย ปัญหา สถานการณ์และการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ออนไลน์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.59 คิดเป็นร้อยละ 71.80 รองลงมาคือ ประเด็นการจัดการข้อมูลข่าวกรองเชิงรุก การพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการข่าว ค่าเฉลี่ย 3.52 คิดเป็นร้อยละ 70.40 การเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยว วิถีชีวิต วัฒนธรรมความเป็นอยู่ของคนในพื้นที่ให้คนนอกพื้นที่ได้รับรู้ ค่าเฉลี่ย 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20 ส่วนประเด็นที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คือประเด็นการเปิดโอกาสให้มีการเจรจา สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชน ชุมชน ภาคีต่าง ๆ และภาครัฐ ค่าเฉลี่ย 3.48 คิดเป็นร้อยละ 69.60 และประเด็นการดำเนินโครงการสันติสุข การพัฒนาพื้นที่ และการบูรณาการ และเชื่อมโยงข้อมูล การทำงานระหว่างภาคประชาชน ภาครัฐ และประเทศเพื่อนบ้านเพื่อแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ ค่าเฉลี่ย 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.60

ตารางที่ 21 ภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อจังหวัดชายแดนภาคใต้

อันดับ	ประเด็น	ภาพรวม			
		ค่าเฉลี่ย	SD	แปลค่า	ร้อยละ
1	มีสถานที่ท่องเที่ยวและวัฒนธรรมที่สวยและน่าสนใจ	3.80	0.85	เห็นด้วยมาก	76.00
2	เชื่อว่าประชาชนทั้งไทยพุทธและมุสลิมอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข	3.74	0.91	เห็นด้วยมาก	74.80
3	เชื่อว่าข่าวสารเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดชายแดนภาคใต้จะทำให้ ลดความหวาดกลัวของคนนอกพื้นที่ได้	3.41	0.98	เห็นด้วยปานกลาง	68.20
4	สนใจที่จะเดินทางไปท่องเที่ยว	3.27	1.10	เห็นด้วยปานกลาง	65.40
5	จังหวัดชายแดนภาคใต้ เหมือนจังหวัดอื่นๆ	3.17	1.06	เห็นด้วยปานกลาง	63.40
6	ประชาชนในพื้นที่ได้รับความเป็นธรรมจากการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐ	3.11	0.92	เห็นด้วยปานกลาง	62.20
7	คิดว่าปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง	3.10	0.98	เห็นด้วยปานกลาง	62.00

ตารางที่ 22 ความคิดเห็นต่อจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

อันดับ	ประเด็น	เจ้าหน้าที่			สื่อมวลชน			ประชาชน		
		ค่าเฉลี่ย	SD	เทียบร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	SD	เทียบร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	SD	เทียบร้อยละ
1	มีสถานที่ท่องเที่ยวและวัฒนธรรมที่สวยและน่าสนใจ	4.02	0.82	80.40	3.85	0.87	77.00	3.78	0.85	75.60
5	ประชาชนทั้งไทยพุทธและมุสลิมอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข	3.79	0.92	75.80	3.87	0.84	77.40	3.73	0.91	74.60
7	ข่าวสารเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดชายแดนภาคใต้จะทำให้ลดความหวาดกลัวของคนนอกพื้นที่ได้	3.55	0.99	71.00	3.55	0.86	71.00	3.39	0.98	67.80
2	สนใจที่จะเดินทางไปท่องเที่ยว	3.51	1.03	70.20	3.66	0.93	73.20	3.24	1.11	64.80
3	จังหวัดชายแดนภาคใต้ เหมือนจังหวัดอื่นๆ	3.30	1.05	66.00	3.42	0.90	68.40	3.15	1.06	63.00
4	ประชาชนในพื้นที่ได้รับความเป็นธรรมจากการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐ	3.25	0.96	65.00	3.27	0.90	65.40	3.09	0.91	61.80
6	ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง	3.19	0.92	63.80	3.34	0.84	66.80	3.08	0.99	61.60

จากตารางที่ 21 และ 22 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนนอกพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อจังหวัดชายแดนภาคใต้ ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง-มาก โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก คือ จังหวัดชายแดนภาคใต้มีสถานที่ท่องเที่ยวและวัฒนธรรมที่สวยและน่าสนใจ ค่าเฉลี่ย 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.00 และเชื่อว่าประชาชนทั้งไทยพุทธและมุสลิมอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข ค่าเฉลี่ย 3.74 คิดเป็นร้อยละ 74.80 ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง

เรียงลำดับ คือ เชื่อว่าข่าวสารเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดชายแดนภาคใต้จะทำให้ ลดความหวาดกลัวของคนนอกพื้นที่ได้ ค่าเฉลี่ย 3.41 คิดเป็นร้อยละ 68.20 สนใจที่จะเดินทางไปท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 3.27 คิดเป็นร้อยละ 65.40 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เหมือนจังหวัดอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 3.17 คิดเป็นร้อยละ 63.40 ประชาชนในพื้นที่ได้รับความเป็นธรรมจากการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐ ค่าเฉลี่ย 3.11 คิดเป็นร้อยละ 62.20 และปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 3.10 คิดเป็นร้อยละ 62.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการหรือผู้ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (*ด้านการปกครอง การมีส่วนร่วมและการดูแลความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และ ด้านการส่งเสริมความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิต*)

อันดับ	เจ้าหน้าที่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลค่า	ร้อยละ
1	เจ้าหน้าที่ทหาร	**3.72**	0.98	เชื่อมั่นมาก	74.40
2	อาสารักษาดินแดน จังหวัดชายแดนภาคใต้ (อส.จชต.)	**3.63**	0.97	เชื่อมั่นมาก	72.60
3	ผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรรมการชุมชน	**3.50**	1.00	เชื่อมั่นมาก	70.00
4	ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	**3.48**	0.96	เชื่อมั่นปานกลาง	69.60
5	เจ้าหน้าที่/เครือข่ายศูนย์ดำรงธรรม/เครือข่ายยุติธรรมชุมชน	**3.44**	0.91	เชื่อมั่นปานกลาง	68.80
6	ข้าราชการปกครองท้องถิ่น เช่น อบจ. เทศบาล อบต.	**3.40**	0.97	เชื่อมั่นปานกลาง	68.00
7	เจ้าหน้าที่ตำรวจ	**3.34**	1.01	เชื่อมั่นปานกลาง	66.80
8	สื่อมวลชน	**3.27**	0.97	เชื่อมั่นปานกลาง	65.40
9	องค์กรอื่นๆ เช่น หอการค้า สมาคม ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง	**3.16**	0.94	เชื่อมั่นปานกลาง	63.20

จากตารางที่ 23 ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยประเภทเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่กลุ่มตัวอย่างเชื่อมั่นระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ทหาร ค่าเฉลี่ย 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 รองลงมาคือ อาสารักษาดินแดน จังหวัดชายแดนภาคใต้ (อส.จชต.) ค่าเฉลี่ย 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.60 และผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรรมการชุมชน ค่าเฉลี่ย 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.00

ส่วนผู้ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ค่าเฉลี่ย 3.48 คิดเป็นร้อยละ 69.60 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่/เครือข่ายศูนย์ดำรงธรรม เครือข่ายยุติธรรมชุมชน ค่าเฉลี่ย 3.44 คิดเป็นร้อยละ 68.80 ข้าราชการปกครองท้องถิ่น เช่น อบจ. เทศบาล อบต. ค่าเฉลี่ย 3.40 คิดเป็นร้อยละ 68.00 เจ้าหน้าที่ตำรวจ ค่าเฉลี่ย 3.34 คิดเป็นร้อยละ 66.80 สื่อมวลชน ค่าเฉลี่ย 3.27 คิดเป็นร้อยละ 65.40 และองค์กรอื่นๆ เช่น หอการค้า สมาคม ฯ ค่าเฉลี่ย 3.16 คิดเป็นร้อยละ 63.20

ตารางที่ 24 ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

อันดับ	เจ้าหน้าที่ในพื้นที่	กลุ่มเป้าหมาย								
		เจ้าหน้าที่ด้านความมั่นคง			สื่อมวลชน			ประชาชน		
		ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ
1	เจ้าหน้าที่ทหาร	3.59	1.02	71.80	3.33	0.90	66.60	3.74	0.98	74.80
2	อาสารักษาดินแดน จังหวัดชายแดนภาคใต้ (อส.จชต.)	3.54	0.92	70.80	3.34	0.77	66.80	3.65	0.98	73.00
3	ผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรรมการชุมชน	3.47	0.90	69.40	3.41	0.81	68.20	3.51	1.02	70.20
4	ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	3.52	0.88	70.40	3.35	0.83	67.00	3.48	0.97	69.60
5	เจ้าหน้าที่/เครือข่ายศูนย์ดำรงธรรม เครือข่ายยุติธรรมชุมชน	3.39	0.90	67.80	3.26	0.73	65.20	3.46	0.92	69.20
6	ข้าราชการปกครองท้องถิ่น เช่น อบจ. เทศบาล อบต.	3.42	0.89	68.40	3.32	0.73	66.40	3.41	0.99	68.20
7	เจ้าหน้าที่ตำรวจ	3.37	0.95	67.40	3.02	0.83	60.40	3.35	1.02	67.00
8	สื่อมวลชน	3.38	0.91	67.60	3.36	0.88	67.20	3.26	0.97	65.20
9	องค์กรอื่นๆ เช่น หอการค้า สมาคม ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง	3.32	0.90	66.40	3.18	0.79	63.60	3.15	0.95	63.00

จากตารางที่ 24 ระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มเป้าหมายเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านความมั่นคงที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทหาร ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.59 คิดเป็นร้อยละ 71.80 รองลงมาคือ อาสารักษาดินแดน จังหวัดชายแดนภาคใต้ (อส.จชต.) ค่าเฉลี่ย 3.54 คิดเป็นร้อยละ 70.80 และข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ค่าเฉลี่ย 3.52 คิดเป็นร้อยละ 70.40 ส่วนความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานฯ ในระดับปานกลาง พบว่าเป็นกลุ่มผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรรมการชุมชน ค่าเฉลี่ย 3.47 คิดเป็นร้อยละ 69.40 ข้าราชการปกครอง ท้องถิ่น เช่น อบจ. เทศบาล อบต. ค่าเฉลี่ย 3.42 คิดเป็นร้อยละ 68.40 และเจ้าหน้าที่/เครือข่ายศูนย์ดำรงธรรม เครือข่ายยุติธรรมชุมชน ค่าเฉลี่ย 3.39 คิดเป็นร้อยละ 67.80 ตามลำดับ

กลุ่มสื่อมวลชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับเชื่อมั่นปานกลางทุกกลุ่ม โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก

มากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรรมการชุมชน ค่าเฉลี่ย 3.41 คิดเป็นร้อยละ 68.20 รองลงมาคือ สื่อมวลชน ค่าเฉลี่ย 3.36 คิดเป็นร้อยละ 67.20 ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ค่าเฉลี่ย 3.35 คิดเป็นร้อยละ 67.00 อาสารักษาดินแดน จังหวัดชายแดนภาคใต้ (อส.จชต.) ค่าเฉลี่ย 3.34 คิดเป็นร้อยละ 66.80 เจ้าหน้าที่ทหาร ค่าเฉลี่ย 3.33 คิดเป็นร้อยละ 66.60 ข้าราชการปกครองท้องถิ่น เช่น อบจ. เทศบาล อบต. ค่าเฉลี่ย 3.32 คิดเป็นร้อยละ 66.40 เจ้าหน้าที่/เครือข่ายศูนย์ดำรงธรรม เครือข่ายยุติธรรมชุมชน ค่าเฉลี่ย 3.26 คิดเป็นร้อยละ 65.20 องค์กรอื่น ๆ เช่น หอการค้า สมาคม ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ค่าเฉลี่ย 3.18 คิดเป็นร้อยละ 63.60 เจ้าหน้าที่ตำรวจ ค่าเฉลี่ย 3.02 คิดเป็นร้อยละ 60.40

กลุ่มประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานอยู่ในระดับเชื่อมั่นปานกลาง ถึงมาก โดยเชื่อมั่นระดับมากต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทหารเป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.74 คิดเป็นร้อยละ 74.80 รองลงมาคือ อาสารักษาดินแดน จังหวัดชายแดนภาคใต้ (อส.จชต.) ค่าเฉลี่ย 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.00 และผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรรมการชุมชน ค่าเฉลี่ย 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20 ส่วนเชื่อมั่นระดับปานกลาง คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ค่าเฉลี่ย 3.48 คิดเป็นร้อยละ 69.60 เจ้าหน้าที่/เครือข่ายศูนย์ดำรงธรรม เครือข่ายยุติธรรมชุมชน ค่าเฉลี่ย 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.20 ข้าราชการปกครองท้องถิ่น เช่น อบจ. เทศบาล อบต. ค่าเฉลี่ย 3.41 คิดเป็นร้อยละ 68.20 เจ้าหน้าที่ตำรวจ ค่าเฉลี่ย 3.35 คิดเป็นร้อยละ 67.00 สื่อมวลชน ค่าเฉลี่ย 3.26 คิดเป็นร้อยละ 65.20 และองค์กรอื่นๆ เช่น หอการค้า สมาคม ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ค่าเฉลี่ย 3.15 คิดเป็นร้อยละ 63.00 ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุปกลุ่มตัวอย่างนอกพื้นที่มีความเชื่อมั่นเจ้าหน้าที่ทหาร และผู้นำชุมชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ค่อนข้างมาก เพราะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานด้านความมั่นคงโดยตรง มีภารกิจในการดูแลความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่

ตารางที่ 25 ช่องทางที่กลุ่มเป้าหมายต้องการให้นำเสนอข้อมูลข่าวสารสารสนเทศเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้

ค่าเฉลี่ย = 5

อันดับ	ช่องทาง	ภาพรวม		กลุ่มเป้าหมาย					
				เจ้าหน้าที่		สื่อมวลชน		ประชาชน	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	โทรทัศน์	3.82	76.40	3.88	77.60	3.97	79.40	3.81	76.20
2	หนังสือพิมพ์	3.08	61.60	3.62	72.40	3.79	75.80	3.00	60.00
3	ยูทูป	2.72	54.40	3.16	63.20	2.93	58.60	2.67	53.40
4	ไลน์ / LINE TODAY	2.67	53.40	3.20	64.00	2.78	55.60	2.62	52.40
5	เว็บไซต์	2.47	49.40	3.41	68.20	3.05	61.00	2.37	47.40
6	เฟซบุ๊ก	2.36	47.20	2.71	54.20	3.21	64.20	2.30	46.00
7	ทวิตเตอร์	1.98	39.60	2.87	57.40	2.78	55.60	1.87	37.40
8	สื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ เช่น วารสาร นิตยสาร ภาพอินโฟกราฟฟิก	1.92	38.40	2.92	58.40	2.52	50.40	1.81	36.20
9	เฟซบุ๊ก กอ.รมน. ISOC News	1.84	36.80	2.77	55.40	2.48	49.60	1.73	34.60
10	เว็บไซต์ ของ ศปป.5 https://www.isoc5.net	1.73	34.60	2.62	52.40	2.46	49.20	1.63	32.60
11	วิทยุ	1.71	34.20	2.39	47.80	2.47	49.40	1.62	32.40

จากตารางที่ 25 ช่องทางที่กลุ่มเป้าหมายต้องการให้นำเสนอข้อมูลข่าวสารสารสนเทศเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ จากการให้คะแนนระดับความต้องการ 5 คะแนน (5 หมายถึงมากที่สุด 4 หมายถึงมาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย และ 1 หมายถึงน้อยที่สุด) ภาพรวม พบว่า โทรทัศน์ เป็นช่องทางที่ต้องการให้นำเสนอมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 (ต้องการให้นำเสนอทางช่อง 3 มากที่สุด รองลงมาคือ ช่อง 7 ช่องไทยรัฐทีวี และ ททบ.5) รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ (นำเสอนผ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์มากที่สุด) ค่าเฉลี่ย 3.08 คิดเป็นร้อยละ 61.60 ยูทูป ค่าเฉลี่ย 2.72 คิดเป็นร้อยละ 54.40 ไลน์ / LINE TODAY ค่าเฉลี่ย 2.67 คิดเป็นร้อยละ 53.40 เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 2.47 คิดเป็นร้อยละ 49.40 และเฟซบุ๊ก ค่าเฉลี่ย 2.36 คิดเป็นร้อยละ 47.20 (โดยผ่านเพจอีจัน ไทยรัฐออนไลน์ AMARIN TV เรื่องเล่าเช้านี้ เป็นต้น) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 รูปแบบข้อมูลข่าวสารสารสนเทศเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่กลุ่มเป้าหมายต้องการให้นำเสนอ

อันดับ	รูปแบบข้อมูล	ภาพรวม		อายุ (ปี)				
		จำนวน	ร้อยละ	น้อยกว่า 20 ปี	20-30	31-40	41-50	มากกว่า 50 ปี
1	รายงานสรุปข่าว	3,088	38.05	37.78	36.71	37.83	38.95	39.30
2	การวิเคราะห์	1,393	17.16	12.78	16.73	18.46	17.54	17.55
3	สารคดีสั้น	1,167	14.38	14.35	13.63	14.19	14.91	15.08
4	เรื่องสั้น/หนังสั้น	892	10.99	9.94	11.54	10.92	10.46	11.53
5	คลิปสั้น	891	10.98	16.34	11.64	9.92	10.09	10.08
6	สนทนา/อบรมออนไลน์	328	4.04	4.55	4.41	4.13	4.02	3.12
7	ภาพอินโฟกราฟฟิค	355	4.37	4.26	5.29	4.56	4.02	3.26
	อื่นๆ	2	0.02	-	0.05	-	-	0.07

จากตารางที่ 26 รูปแบบข้อมูลข่าวสารสารสนเทศเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่กลุ่มเป้าหมายต้องการให้นำเสนอผ่านสื่อมากที่สุด คือ การรายงานสรุปข่าว ร้อยละ 38.05 รองลงมาคือ การวิเคราะห์ข่าว ร้อยละ 17.16 สารคดีสั้น ร้อยละ 14.38 เรื่องสั้น/หนังสั้น ร้อยละ 10.99 และคลิปสั้น ร้อยละ 10.98

เมื่อพิจารณาจำแนกตามอายุของกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ทุกกลุ่มมีความต้องการที่จะให้นำเสนอในรูปแบบของรายงานสรุปข่าวมากที่สุดสอดคล้องกัน

ตารางที่ 27 ข้อเสนอแนะ ต่อการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

อันดับ	ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม		อายุ (ปี)				
		จำนวนคำตอบ	ร้อยละ	น้อยกว่า 20 ปี	20-30	31-40	41-50	มากกว่า 50 ปี
1	นำเสนอข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไป ตรงมา ตามความเป็นจริง ไม่บิดเบือน	440	34.46	**38.30**	**37.85**	**35.37**	**33.96**	**27.51**
2	ททบ.5 ควรนำเสนอข้อมูลข่าวสารและรายการต่าง ๆ ให้หลากหลาย น่าสนใจ ไม่เน้นข่าวกองทัพมากเกินไป	187	14.64	11.70	**14.46**	**15.11**	**14.47**	**15.72**
3	เพิ่มการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดียให้มากขึ้น เช่น Facebook	179	14.02	**21.28**	12.62	13.83	12.89	14.85
4	นำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ให้มากขึ้น	126	9.87	9.57	10.15	8.68	7.55	14.41
5	นำเสนอด้านชีวิตความเป็นอยู่ของคนในพื้นที่ให้มากขึ้น	97	7.60	5.32	8.00	8.68	5.97	8.73
6	เพิ่มการนำเสนอที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	88	6.89	8.51	6.77	5.14	10.38	3.93
7	งดการนำเสนอภาพรุนแรง/สะเทือนใจ	83	6.50	4.26	4.00	6.75	6.92	10.04
8	นำเสนอข่าวให้กระชับ ได้ใจความ	63	4.93	1.06	5.54	5.47	5.97	3.49
9	ปรับเปลี่ยนผู้ประกาศข่าว	8	0.63	-	0.31	0.64	0.94	0.87
10	นำเสนอผลิตภัณฑ์ของชุมชน ตำบล	4	0.31	-	-	0.32	0.94	-
11	พาดหัวข่าวให้น่าสนใจ แต่ไม่เกินความเป็นจริง	2	0.16	-	0.31	-	-	0.44

คำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

จากตารางที่ 27 กลุ่มเป้าหมายให้ข้อเสนอแนะต่อการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนี้ อันดับแรก คือ นำเสนอข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไป ตรงมา ตามความเป็นจริง ไม่บิดเบือน มากที่สุด ร้อยละ 34.46 รองลงมาคือ ทาง ททบ.5 ควรนำเสนอข้อมูลข่าวสารและรายการต่าง ๆ ให้หลากหลาย น่าสนใจ ไม่เน้นข่าวกองทัพมากเกินไป ร้อยละ 14.64 อันดับที่สาม คือ เพิ่มการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อโซเชียลมีเดียให้มากขึ้น ร้อยละ 14.02 อันดับที่สี่ คือ นำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ให้มากขึ้น ร้อยละ 9.87 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า ทุกกลุ่มอายุให้ข้อเสนอแนะอันดับแรกสอดคล้องกัน คือ นำเสนอข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไป ตรงมา ตามความเป็นจริง ไม่บิดเบือน นอกจากนั้นอันดับสองมีข้อเสนอแนะต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มอายุ 20-30 ปี จนถึงกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี ให้ข้อเสนอแนะว่า ททบ.5 ควรนำเสนอข้อมูลข่าวสารและรายการต่าง ๆ ให้หลากหลาย น่าสนใจ ไม่เน้นข่าวกองทัพมากเกินไป สอดล้องกัน ส่วนกลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี ต้องการให้เพิ่มการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดียให้มากขึ้น เช่น Facebook

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

1.ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4,234 ตัวอย่าง จำแนกเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 3,770 คน ร้อยละ 89.04 เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านความมั่นคง จำนวน 326 คน ร้อยละ 7.70 และสื่อมวลชน จำนวน 138 คน ร้อยละ 3.26 กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.54 มากกว่าเพศชาย มีอายุ 31-40 ปีมากที่สุด ร้อยละ 25.01 รองลงมาคือ อายุ20-30 ปี และอายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 50.33 รองลงมาคือ ปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างรัฐมากที่สุด ร้อยละ 19.53 รองลงมาคือ รับจ้าง/ลูกจ้าง และพนักงานบริษัท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ภาคกลาง ร้อยละ 26.67 รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรุงเทพฯ และปริมณฑล ภาคเหนือ และภาคใต้ ตามลำดับ

2. พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.)

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ภาพรวม รับรู้ผ่านสื่อโทรทัศน์มากที่สุด ร้อยละ 90.88 รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 71.09 (โดยเฉพาะหนังสือพิมพ์ออนไลน์) ไลน์/LINE TODAY ยูทูป และเว็บไซต์ ตามลำดับ โดยความถี่ในการรับรู้ผ่านสื่อโทรทัศน์รับรู้ทุกวันมากที่สุด หนังสือพิมพ์รับรู้ 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ ไลน์/LINE TODAY รับรู้ทุกวันตามลำดับ จากผลสำรวจแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการบริโภคสื่อของประชาชนส่วนใหญ่ยังคงบริโภคสื่อโทรทัศน์เป็นหลักมากที่สุด ขณะเดียวกันสื่อออนไลน์ ทั้งนสพ.ออนไลน์/ไลน์ทูเดย์/เฟซบุ๊กก็เป็นสื่อที่บริโภคทุกวันมากเช่นเดียวกัน อีกทั้งสื่อโทรทัศน์ และสื่อสังคมออนไลน์ยังเป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ข่าวสารมากที่สุดเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.08-2.37) สอดคล้องกับผลสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2563) พบว่า พฤติกรรมการบริโภคอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ของคนไทยมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับศศิพรรณ บิลมาโนช (มปป.) ที่พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักเปิดรับข่าววิกฤตการณ์ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ทั้งจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคล ดังนั้น สื่อโทรทัศน์ เป็นสื่อที่ยังมีผลต่อการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ของประชาชนอย่างมากแม้ว่า พฤติกรรมการบริโภคส่วนใหญ่จะใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์มากกว่าก็ตาม การเผยแพร่ข่าวสารและการให้ข้อมูลกับประชาชน ควรพิจารณาให้น้ำหนักสื่อหลักและสื่อออนไลน์อย่างเหมาะสม เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มประชาชนที่มีความหลากหลายด้วย

จากโครงการการเผยแพร่เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีภายใต้การดำเนินงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ในช่วงปี 2562-2563) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยรับรู้เกี่ยวกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และโครงการตามพระราชเสาวนีย์ในด้านต่าง ๆ ในพื้นที่มากที่สุดเป็นอันดับแรก ร้อยละ 64.03 และมีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนโครงการที่มีการรับรู้

น้อยกว่าร้อยละ 50 ได้แก่ สารคดี “สร้างฝันเพื่อสันติสุข” การเผยแพร่ความหลากหลายของสาขาอาชีพ การอนุรักษ์ และสืบทอดประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต รับรู้ร้อยละ 49.63 มีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 รองลงมาคือ โครงการสันติสุขชายแดนใต้ นโยบายของรัฐบาล และ กอ.รมน. การแก้ไขปัญหาในพื้นที่จชต. จุดเด่นของพื้นที่ ส่งเสริมการท่องเที่ยวและวัฒนธรรมประเพณี รับรู้ร้อยละ 46.66 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.40 เป็นต้น เนื่องจากการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ผ่านช่องทางสื่อโทรทัศน์ทางททบ.5 เป็นหลัก ซึ่งอาจจะไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมการบริโภคข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างในปัจจุบัน เนื่องจากรายการของ ททบ.5 ส่วนใหญ่เป็นรายการประเภทข่าว และสารคดี ในขณะที่พฤติกรรมของประชาชนในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมารับข่าวสารผ่านสื่อโทรทัศน์ลดลง แต่ใช้เวลาในการรับข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันพฤติกรรมบริโภครายการจากสื่อโทรทัศน์จะเลือกรับชมรายการด้านบันเทิง และรายการประเภทวิเคราะห์ข่าวมากกว่ารายการประเภทด้านสารคดีหรือให้ความรู้ต่าง ๆ

ประเด็นหรือเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลข่าวสารของจังหวัดชายแดนภาคใต้ผ่านสื่อต่าง ๆ อันดับแรก คือ การเผยแพร่โครงการอันเนื่องพระราชดำริตามพระราชกรณียกิจในด้านต่าง ๆ ร้อยละ 42.25 รองลงมาคือ ประเด็นศาสตร์พระราชาสู่การพัฒนาให้ยั่งยืน และเศรษฐกิจพอเพียงในชีวิตประจำวัน ร้อยละ 42.23 มีการเผยแพร่ความเป็นอยู่ วิถีชีวิต วัฒนธรรมของคนในชุมชนผ่านสื่อต่าง ๆ ร้อยละ 40.01 การส่งเสริมธุรกิจการลงทุน ช่วยเหลือผู้ประกอบการ และเกษตรกร ร้อยละ 39.30 และการนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวทางศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม และธรรมชาติที่สวยงามให้เป็นที่รู้จัก ร้อยละ 36.77 ตามลำดับ โดยแต่ละกลุ่มอายุมีการรับรู้ในประเด็นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี รับรู้ในประเด็นการเผยแพร่ความเป็นอยู่ วิถีชีวิต วัฒนธรรมของคนในชุมชนผ่านสื่อต่าง ๆ มากที่สุด ร้อยละ 39.81 กลุ่มอายุ 20-30 ปี รับรู้ประเด็นการส่งเสริมธุรกิจการลงทุน ช่วยเหลือผู้ประกอบการ และเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 41.86 กลุ่มอายุ 31-40 ปี รับรู้ในประเด็นศาสตร์พระราชา สู่การพัฒนาให้ยั่งยืน และเศรษฐกิจพอเพียงในชีวิตประจำวันมากที่สุด ร้อยละ 42.59 ส่วนกลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี รับรู้สอดคล้องกันในประเด็นการเผยแพร่โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริตามพระราชกรณียกิจในด้านต่าง ๆ มากที่สุด ร้อยละ 48.06 และ 46.60 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างจากผลสำรวจในปีที่ผ่านมาที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้เรื่องเกี่ยวกับสถานการณ์การก่อเหตุความไม่สงบมากเป็นอันดับแรก และจากผลการสำรวจในปีนี้จะเห็นว่าประชาชนหรือกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับนโยบาย ทิศทาง และผลการดำเนินงานด้านการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ค่อนข้างน้อยหรืออาจจะไม่ได้รับรู้เลย

ทั้งนี้ทาง กอ.รมน.ภาค 4 สน. ศปป.5 และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจะต้องพิจารณาเลือกใช้สื่อหรือช่องทางการสื่อสารให้มีความหลากหลายมากขึ้น รวมถึงการจัดทำแผนการสื่อสารประชาสัมพันธ์กิจกรรมและโครงการ การให้ความรู้ สร้างความเข้าใจให้กับประชาชนนอกพื้นที่ให้มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมการเข้าถึงสื่อแต่ละประเภทด้วย ทั้งด้านช่องทาง (Channel) ด้านเนื้อหา (Content) และช่วงเวลา (Times) เพราะพฤติกรรมการบริโภคข่าวสารในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

3. ความเชื่อมั่นต่อการแก้ไขปัญหาของรัฐบาลและการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ความเชื่อมั่นต่อการแก้ไขปัญหาของรัฐบาลและการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประเมินผลความเชื่อมั่น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพชีวิต ด้านความปลอดภัย ด้านความยุติธรรม/ความเป็นธรรม และด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา จากการให้คะแนน 1-5 ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก ค่าเฉลี่ย 3.69 คิดเป็นร้อยละ 73.80

โดยทุกด้านกลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.74 คิดเป็นร้อยละ 74.80 รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 ด้านความยุติธรรม/ความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40 และด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20

โดย**กลุ่มประชาชนทั่วไป**มีความเชื่อมั่นภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.20 โดยมีความเชื่อมั่นระดับมากทุกด้าน โดยด้านคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20 และด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60

กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านความมั่นคง มีความเชื่อมั่นภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 คิดเป็นร้อยละ 69.80 และสื่อมวลชนมีค่าเฉลี่ย 3.44 คิดเป็นร้อยละ 68.80 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่ฯ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากในด้านคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมาคือด้านความยุติธรรมความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.54 คิดเป็นร้อยละ 70.80 ส่วนด้านที่มีความเชื่อมั่นปานกลาง คือ ด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.00 และด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.39 คิดเป็นร้อยละ 67.80 **กลุ่มสื่อมวลชน** มีความเชื่อมั่นในด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว ค่าเฉลี่ย 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20 ส่วนด้านที่มีความเชื่อมั่นปานกลาง คือ ด้านคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ย 3.49 คิดเป็นร้อยละ 69.80 รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.20 และด้านความยุติธรรม/ความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.30 คิดเป็นร้อยละ 66.00 ตามลำดับ อาจเป็นเพราะสื่อมวลชนเห็นความพยายามในการสื่อสารและเป็นสื่อกลางในการสื่อสารสร้างการรับรู้และความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารต่าง ๆของภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงเชื่อมั่นต่อการสื่อสารมากกว่าประเด็นอื่นๆ

จากผลสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ปีนี้ พบว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมาเพียงเล็กน้อย (ปี 2563 เชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 3.69 ปี 2564 เชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 3.71) และมีความเชื่อมั่นด้านคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของคนในจังหวัด โดยเฉพาะประเด็นการดูแลด้านสาธารณสุข การเฝ้าระวังป้องกันโรคระบาด และโรคอื่น ๆ เพราะเป็นช่วงเวลาของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 ซึ่งมีมาเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่องในช่วงปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน มีเจ้าหน้าที่ด้านความมั่นคงและเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขที่การเฝ้าระวัง ดูแลรักษาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสฯ ตามมาตรการต่าง ๆ ในพื้นที่แบบเข้มข้นมาอย่างต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา และผลจากการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมการศึกษาแบบสามัญควบคู่กับการสอนตามศาสนา นอกจากนั้นประชาชนมีโอกาสได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพ ส่งเสริมการลงทุนมาอย่างต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดในหลาย ๆ ช่องทาง รวมถึงจากสื่อสังคม

ออนไลน์ที่หลากหลายมากขึ้น อีกทั้งหลายหน่วยงานมีการกล่าวถึงและจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดชายแดนภาคใต้มากขึ้น

อย่างไรก็ตามช่วงเวลาที่ผ่านมาการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ความไม่สงบ เหตุการณ์ความรุนแรงที่เกิดขึ้นในกระแสข่าวมีให้รับรู้น้อย (เป็นข่าวในสื่อค่อนข้างน้อย) กอร์ปกับเป็นช่วงเวลาของสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 ค่อนข้างรุนแรง จึงอาจจะทำให้ความสนใจของประชาชนและคนในสังคมมุ่งเน้นไปที่มาตรการต่าง ๆ และการป้องกันการดูแลตนเองและสังคมภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 ที่ภาครัฐดำเนินการ

ส่วนกลุ่มสื่อสารมวลชน ซึ่งเป็นหน่วยงาน/องค์กรหรือผู้ปฏิบัติงานด้านการสื่อสารโดยตรง มีความเชื่อมั่นแตกต่างจากทั้งสองกลุ่ม กล่าวคือ สื่อมวลชนมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานด้านสื่อสารสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา เป็นเพราะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการเผยแพร่ชี้แจงให้ข้อมูล นโยบาย ปัญหาสถานการณ์และการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ออนไลน์ เป็นต้น มากขึ้นกว่าในอดีตทำให้สื่อมวลชนและประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้หลากหลายช่องทางมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามด้านการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ประชาชนมีความเชื่อมั่นปานกลางค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะประชาชนเห็นว่า ปัญหาของจังหวัดชายแดนภาคใต้ ยังปรากฏให้เห็นอย่างต่อเนื่อง และยังมีข้อถกเถียงหรือวิพากษ์วิจารณ์ถึงสาเหตุ และการเข้าถึงสาเหตุของปัญหาอย่างแท้จริง จึงอาจทำให้ประชาชนมีการรับรู้และเข้าใจได้ว่า การแก้ไขปัญหายังไม่บรรลุเป้าหมาย เพราะยังมีเหตุการณ์ความไม่สงบเกิดขึ้นอยู่เป็นระยะ และส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการดำเนินการดังกล่าวด้วย

ส่วนด้านความยุติธรรม/ความเป็นธรรม เป็นด้านที่ทุกกลุ่มมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่เชื่อมั่นว่า การดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด โดยเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติตามกระบวนการทางกฎหมายด้วยความเป็นธรรม การบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นผลมาจากการสื่อสารและการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ขณะเดียวกันกลุ่มสื่อมวลชนกลับเชื่อมั่นน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ โดยเฉพาะการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด โดยเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติตามกระบวนการทางกฎหมายด้วยความเป็นธรรม ซึ่งสื่อมวลชนมีทั้งที่เป็นกลุ่มที่เห็นภาพการปฏิบัติงาน มีประสบการณ์การทำงานในพื้นที่หรือแม้กระทั่งรับรู้ความคิดเห็นหรือข่าวสารต่าง ๆ จากเพื่อนสื่อมวลชนด้วยกันในหลายด้าน จึงมีผลต่อระดับความเชื่อมั่นในประเด็นนี้ต่างจากกลุ่มอื่น

ด้านความปลอดภัย ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นเรื่องการตั้งจุดตรวจ/จุดสกัด/ออกตรวจ ลาดตระเวนเพื่อรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ และการป้องกันการก่อเหตุ (การข่าว/มาตรการ/การเฝ้าระวัง) อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก เป็นเพราะเป็นมาตรการเบื้องต้นที่ทางภาครัฐดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องและเป็นเรื่องที่ประชาชนนอกพื้นที่รับรู้มาโดยตลอด อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างความเชื่อมั่น เรื่องการสอบสวนผู้กระทำผิด และการป้องกันพยานอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะข่าวสารในประเด็นการจับกุมมีการเผยแพร่ค่อนข้างน้อย ซึ่งการสร้างความเชื่อมั่นตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985 อ้างใน ชลลดา มงคลวนิช,2563) คือ เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างน่าเชื่อถือและสามารถปฏิบัติงานได้ตรงกับที่ได้สัญญาไว้ในบริการ และผู้ให้บริการจะต้องมีศักยภาพที่บ่งบอกถึงการบริการที่ดี

บริการที่ซื่อสัตย์ รวมถึงต้องมีความน่าเชื่อถือ โดยการสร้างให้เกิดความปลอดภัยในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปัจจุบันยังไม่สามารถดำเนินการให้เห็นผลเป็นรูปธรรม จึงส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานขององค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขณะเดียวกันการรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ ยังปรากฏให้เห็นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งผลการดำเนินงานตามที่ กอ.รมน.ภาค 4 สน.[1] ได้สรุปตลอดปีงบประมาณ 2564 พบว่า มีเหตุการณ์ความมั่นคงเพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับห้วงเวลาเดียวกันของปีก่อนหน้า แต่ความสูญเสียลดลง ตัวเลขต่ำที่สุดในรอบ 17 ปี (นับตั้งแต่ 4 ม.ค.47) ตั้งแต่เดือน ต.ค.63 ถึง 24 ก.ย.64 มีเหตุการณ์ความมั่นคง จำนวน 84 เหตุการณ์ มีผู้เสียชีวิต 38 ราย บาดเจ็บ 85 ราย เมื่อเปรียบเทียบกับห้วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ 2563 พบว่า เหตุรุนแรงที่เป็น “เหตุความมั่นคง” เพิ่มขึ้น 30 เหตุการณ์ กล่าวคือ 53 เหตุการณ์ในปี 63 เพิ่มขึ้นเป็น 84 เหตุการณ์ในปี 64 เหตุรุนแรงในรูปแบบการลอบวางระเบิด และวางเพลิง เพิ่มขึ้นสูงมากในปี 64 เมื่อเทียบกับห้วงเวลาเดียวกันของปี 63 โดยในส่วนของเหตุการณ์ลอบว่างระบิด ปี 63 จำนวน 23 ครั้ง ปี 64 พุ่งขึ้นเป็น 46 ครั้ง หรือเท่าตัว ขณะที่วางเพลิงปี 63 จำนวน 3 ครั้ง แต่ปี 64 พุ่งขึ้นถึง 12 ครั้ง ขณะที่เหตุรุนแรงประเภทโจมตีที่ตั้ง ซุ่มโจมตี หรือยิงด้วยอาวุธปืน มีจำนวนเท่าๆ กัน ตัวเลขไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในส่วนของการบังคับใช้กฎหมาย เจ้าหน้าที่สามารถบังคับใช้กฎหมายต่อผู้ก่อเหตุรุนแรง เสียชีวิตจำนวน 13 ราย ในจำนวนนี้มีรายชื่อในบัญชีบุคคลเป้าหมายเฝ้าระวัง 860 เป้าหมาย จำนวน 10 ราย และอยู่ในบัญชีเป้าหมายสำคัญเร่งด่วน 106 เป้าหมาย จำนวน 2 ราย และเมื่อเปรียบเทียบสถิติเหตุการณ์และความสูญเสีย ห้วง ต.ค.62 ถึง ส.ค.63 กับ ต.ค.63 ถึง ส.ค.64 พบว่า มีเหตุการณ์ความมั่นคงเพิ่มขึ้น ส่วนความสูญเสียทั้งเสียชีวิตและได้รับบาดเจ็บลดลง สำหรับแนวโน้มของสถานการณ์ คาดว่าน่าจะเป็นแนวทางที่ดีขึ้นเป็นลำดับ อันจะส่งผลให้เกิดการยกระดับงานพัฒนาในพื้นที่อย่างต่อเนื่องและตรงเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม

ส่วนด้านความยุติธรรมและความเป็นธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด โดยเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติตามกระบวนการ ทางกฎหมายด้วยความเป็นธรรม การบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน อยู่ในระดับมาก วิเคราะห์ได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บนพื้นฐานของสิทธิและเสรีภาพ และดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายอย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญมากในการดำเนินงานเพื่อสร้างการยอมรับและความเชื่อมั่นให้กับประชาชนนอกพื้นที่ แต่อย่างไรก็ตามมีเพียงกลุ่มสื่อมวลชนที่มีความเชื่อมั่นน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรสื่อสารสร้างความเข้าใจ และแสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานในกระบวนการต่าง ๆ ให้สื่อมวลชนเข้าใจและยอมรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม โปร่งใส ด้วย เพราะสื่อมวลชนจะเป็นช่องทางหนึ่งในการที่จะสื่อสารให้กับประชาชนนอกพื้นที่ได้รับรู้และเป็นภาคีในการทำงานที่จะช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนและสังคมรับรู้และความเข้าใจการปฏิบัติของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สรรเสริญ แก้วกำเนิด (2561) ที่ค้นพบว่า แนวทางการประชาสัมพันธ์ที่ทันต่อสถานการณ์เพื่อสร้างความมั่นคงของชาติ คือ การชี้แจง

[1] ศูนย์ข่าวภาคใต้ สำนักข่าวอิสรา. (2564) สถิติไฟใต้ปี 64 เหตุรุนแรงเพิ่ม บึ้ม-เผาพุ่ง แต่สูญเสียต่ำสุดรอบ 17 ปี. วัน 27 กันยายน 2564. สืบค้น 30 กันยายน 2564 จากเว็บไซต์ https://www.isranews.org

สร้างความรับรู้ความเข้าใจที่ทันต่อสถานการณ์ โดยเสนอ “แนวทางกำหนดประเด็นข่าวสาร เพื่อสร้างกรอบการรับรู้เข้าใจต่อสถานการณ์”

ความคิดเห็นที่มีต่อจังหวัดชายแดนภาคใต้ของกลุ่มตัวอย่างที่นอกพื้นที่ จชต. ภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง-มาก โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก คือ จังหวัดชายแดนภาคใต้มีสถานที่ท่องเที่ยวและวัฒนธรรมที่สวยงามและน่าสนใจ ค่าเฉลี่ย 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.00 และเชื่อว่าประชาชนทั้งไทยพุทธและมุสลิมอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข ค่าเฉลี่ย 3.74 คิดเป็นร้อยละ 74.80 ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากความพยายามของภาครัฐในการส่งเสริมและดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างจริงจัง ทำให้หน่วยงานและองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในหลายภาคมีส่วนร่วมในการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมที่หลากหลายมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์สำคัญด้าน "การท่องเที่ยวชุมชน" ที่กำลังเป็นเครื่องมือที่จะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต และลดความเหลื่อมล้ำ ของชุมชนพี่น้องสามชายแดนใต้ให้อยู่ดีมีสุขสามัคคีปรองดอง ไปจนถึงเกิดความสงบสุขได้จึงมีการดำเนินโครงการความร่วมมือ ได้แก่ องค์การบริหาร การพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) อพท. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดน ภาคใต้ (ศอ.บต.) จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี จังหวัดนราธิวาส และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนต้นแบบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ นอกจากนั้นยังมีหน่วยงานและภาคธุรกิจต่าง ๆ ที่ให้ความสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวและพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อีกหลายกิจกรรมในช่วงเวลาที่ผ่านมา

นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างนอกพื้นที่ จชต. เห็นด้วยหากนำเสนอข่าวสารเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดชายแดนภาคใต้จะทำให้ลดความหวาดกลัวของคนนอกพื้นที่ได้ ค่าเฉลี่ย 3.41 คิดเป็นร้อยละ 68.20 และสนใจที่จะเดินทางไปท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 3.27 คิดเป็นร้อยละ 65.40 และเห็นด้วยระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 3.10 คิดเป็นร้อยละ 62.00 ซึ่งจากผลสำรวจทำให้เห็นว่า การสื่อสารหากมีแต่ข่าวสารเหตุการณ์ความไม่สงบออกเผยแพร่มากจนเกินไป หรือมีการนำเสนอข่าวแต่เพียงด้านเดียว ประชาชนก็จะรู้สึกหวาดกลัว การขับเคลื่อนตามแนวทางยุทธศาสตร์ความมั่นคงและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ก็จะเกิดผลล่าช้าไป โดยผลสำรวจมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิพรรณ บิลมาโนช (มปป.) ที่พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับรู้ถึงความรุนแรงฯ อยู่ในระดับสูง โดยเห็นว่า พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นพื้นที่ที่เต็มไปด้วยอันตรายและไม่มีความปลอดภัย

ส่วนประชาชนที่เห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง อาจเป็นเพราะยังมีข่าวการเกิดเหตุการณ์อยู่เป็นระยะ ยังไม่ยุติหรือลดลงจริง ในขณะที่การนำเสนอผลการแก้ไขปัญหาของ กอ.รมน.ภาค 4 สน.ที่แสดงให้เห็นว่าเหตุการณ์ความมั่นคงที่เกิดเพิ่มขึ้นแต่การบาดเจ็บ

และเสียชีวิตลดลง โดยประชาชนส่วนใหญ่ต้องการและคาดหวังว่าสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ควรจะหมดหรือสิ้นสุดลงไปให้เร็วที่สุด

ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการหรือผู้ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (*ด้านการปกครอง การมีส่วนร่วมและการดูแลความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการส่งเสริมความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิต)* พบว่า เชื่อมั่นเจ้าหน้าที่ทหารเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 รองลงมาคือ อาสารักษาดินแดน จังหวัดชายแดนภาคใต้ (อส.จชต.) ค่าเฉลี่ย 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.60 และผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรรมการชุมชน ค่าเฉลี่ย 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.00 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างนอกพื้นที่รับรู้ว่ามีเจ้าหน้าที่ทหารปฏิบัติงานในพื้นที่จำนวนมาก มีหน้าที่ในในการรักษา ป้องกัน และคุ้มครองความปลอดภัยในพื้นที่ อีกทั้งเมื่อมีข่าวเกี่ยวกับสถานการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้น จะมีข่าวเจ้าหน้าที่ทหารที่ได้รับผลกระทบและอยู่ในเนื้อหาข่าวตลอดเวลา ทำให้ประชาชนนอกพื้นที่ส่วนใหญ่เกิดความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของทหารในพื้นที่มากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ

นอกจากนั้นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่กลุ่มตัวอย่างเชื่อมั่นระดับปานกลาง คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ค่าเฉลี่ย 3.48 คิดเป็นร้อยละ 69.60 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่/เครือข่ายศูนย์ดำรงธรรม เครือข่ายยุติธรรมชุมชน ค่าเฉลี่ย 3.44 คิดเป็นร้อยละ 68.80 ข้าราชการปกครองท้องถิ่น เช่น อบจ. เทศบาล อบต. ค่าเฉลี่ย 3.40 คิดเป็นร้อยละ 68.00 เจ้าหน้าที่ตำรวจ ค่าเฉลี่ย 3.34 คิดเป็นร้อยละ 66.80 สื่อมวลชน ค่าเฉลี่ย 3.27 คิดเป็นร้อยละ 65.40 และองค์กรอื่นๆ เช่น หอการค้า สมาคมฯ ค่าเฉลี่ย 3.16 คิดเป็นร้อยละ 63.20

กลุ่มตัวอย่างนอกพื้นที่ จชต. ต้องการให้นำเสนอข้อมูลข่าวสารสารสนเทศเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ จากการให้คะแนนระดับความต้องการ 5 คะแนน (5 หมายถึงมากที่สุด 4 หมายถึงมาก 3 หมายถึงปานกลาง 2 หมายถึง น้อย และ 1 หมายถึงน้อยที่สุด) ภาพรวม พบว่า โทรทัศน์ เป็นช่องทางที่ต้องการให้นำเสนอมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 (โดยต้องการให้นำเสนอผ่านทางช่อง 3 มากที่สุด รองลงมาคือ ช่อง 7 ช่องไทยรัฐทีวี และ ททบ.5) รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ (นำเสอนผ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์มากที่สุด) ค่าเฉลี่ย 3.08 คิดเป็นร้อยละ 61.60 ยูทูป ค่าเฉลี่ย 2.72 คิดเป็นร้อยละ 54.40 ไลน์/LINE TODAY ค่าเฉลี่ย 2.67 คิดเป็นร้อยละ 53.40 เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 2.47 คิดเป็นร้อยละ 49.40 และเฟซบุ๊ก ค่าเฉลี่ย 2.36 คิดเป็นร้อยละ 47.20 (ผ่านเพจอีจัน Thairath – ไทยรัฐออนไลน์ AMARIN TV เรื่องเล่าเช้านี้ เป็นต้น) ตามลำดับ อย่างไรก็ตามแม้ว่าพฤติกรรมการบริโภคของประชาชนคนไทยส่วนใหญ่มีแนวโน้มในการบริโภคและใช้อินเทอร์เน็ต สังคมออนไลน์มากขึ้น แต่สื่อโทรทัศน์ยังเป็นสื่อหลักในการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและมีอิทธิพลต่อการรับรู้ข่าวสารในเกือบทุกกลุ่มวัย

รูปแบบข้อมูลข่าวสารสารสนเทศเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้นำเสนอผ่านสื่อมากที่สุด คือ การรายงานสรุปข่าว ร้อยละ 38.05 รองลงมาคือ การวิเคราะห์ข่าว ร้อยละ 17.16 สารคดีสั้น ร้อยละ 14.38 เรื่องสั้น/หนังสั้น ร้อยละ 10.99 และคลิปสั้น ร้อยละ 10.98 เมื่อพิจารณาจำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ทุกกลุ่มมีความต้องการที่จะให้นำเสนอในรูปแบบของรายงานสรุปข่าวมากที่สุด เพราะจาก

การรับรู้ผ่านการสรุปข่าวจะทำให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารตั้งแต่สาเหตุ การเกิดเหตุ ระดับความรุนแรง และสรุปการติดตามจับกุมผู้กระทำผิด/ผลการทำงานของรัฐ อีกทั้งปัจจุบันรายการข่าวทางโทรทัศน์ ส่วนใหญ่ที่ได้รับความนิยม เป็นรายการประเภทสรุปข่าว นำข่าวมาเล่าและวิเคราะห์ข่าว

ข้อเสนอแนะต่อการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ไว้ดังนี้ อันดับแรก คือ นำเสนอข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไป ตรงมา ตามความเป็นจริง ไม่บิดเบือนมากที่สุด ร้อยละ 34.46 รองลงมาคือ ทาง ททบ.5 ควรนำเสนอข้อมูลข่าวสารและรายการต่าง ๆ ให้หลากหลาย น่าสนใจ ไม่เน้นข่าวกองทัพมากเกินไป ร้อยละ 14.64 อันดับที่สาม คือ เพิ่มการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อโซเชี่ยลมีเดียให้มากขึ้น ร้อยละ 14.02 อันดับที่สี่ คือ นำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ให้มากขึ้น ร้อยละ 9.87 ตามลำดับ

กลุ่มอายุ 20-30 ปี จนถึงกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี ให้ข้อเสนอแนะว่า ททบ.5 ควรนำเสนอข้อมูลข่าวสารและรายการต่าง ๆ ให้หลากหลาย น่าสนใจ ไม่เน้นข่าวกองทัพมากเกินไป สอดคล้องกัน ส่วนกลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี ต้องการให้เพิ่มการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดียให้มากขึ้น เช่น Facebook จากผลสำรวจทำให้เห็นว่าแต่ละกลุ่มอายุมีความสนใจในการรับข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน

จากผลการสำรวจดังกล่าว การรับรู้และความเชื่อมั่นของประชาชนนอกพื้นที่ที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายรัฐในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาตใต้ ปีงบประมาณ 2564 ในประเด็นพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสาร โดยรวมพบว่า กลุ่มประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานด้านความมั่นคง และสื่อมวลชนต่างมีพฤติกรรมการรับข่าวสารผ่านสื่อหลัก (โทรทัศน์) และสื่อออนไลน์ไม่แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่นิยมบริโภครายการทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 3 ช่อง 7 ช่องไทยรัฐ เช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นช่องที่มีการนำเสนอทั้งรายการประเภทข่าวและรายการประเภทบันเทิงที่ได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่อง ส่วนสื่อประเภทออนไลน์ พบว่า เฟซบุ๊ก และไลน์ทูเดย์ เป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมในการติดตามข่าวสารมากเช่นกัน โดยสื่อโทรทัศน์และสื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิผลต่อการรับรู้และมีอิทธิพลต่อการรับรู้ข่าวสารในจังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างมาก สื่อออนไลน์ มีการนำเสนอข่าวที่รวดเร็วและแพร่กระจายไปยังกลุ่มต่าง ๆ ได้จำนวนมากในเวลาไม่นาน อีกทั้งประชาชนยังสามารถทำหน้าที่ในการเป็นสื่อและกระจายข่าวสารได้เองอีกด้วย โดยเฉพาะการสื่อสารผ่าน ไลน์ และเฟซบุ๊ก กลุ่มตัวอย่างบริโภคสื่อออนไลน์บนหลากหลายแพลตฟอร์มมากกว่าสื่อโทรทัศน์ กลุ่มอายุ 41-50 ปีและกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี ขณะที่กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปีไปจนถึงกลุ่มวัยกลางคน มีพฤติกรรมการรับสื่อสังคมออนไลน์ในที่หลากหลายแพลตฟอร์มมากกว่าสื่อโทรทัศน์ แต่สื่อโทรทัศน์มีอิทธิพลต่อความเชื่อสูงกว่าสื่อสังคมออนไลน์ที่ติดตามข่าวสาร และยังคงเป็นสื่อหลักที่เข้าถึงได้ทุกครัวเรือนและทุกกลุ่มวัย ดังนั้น ช่องทางสื่อโทรทัศน์ ก็ยังสามารถใช้ในการสื่อสารในวงกว้างได้มากกว่า

เมื่อพฤติกรรมการบริโภคและการรับรู้ของประชาชนมีการเปลี่ยนแปลงไป การที่ภาครัฐหรือองค์กรต้องการจะเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หรือแม้กระทั่งจะสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจโดยเฉพาะประเด็นที่มีความผลกระทบต่อความรู้สึก (Sensitive) และความอยากรู้อยากเห็นของคนในวงกว้าง การเลือกเครื่องมือสื่อสารจำเป็นต้องหลากหลาย และสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้รับสื่อแต่ละช่วงวัย ขณะเดียวกัน เนื้อหา

(Content) และระยะเวลาหรือช่วงเวลา (Time) เป็นปัจจัยที่เชื่อมโยงกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะมีความสำคัญและสัมพันธ์กันอย่างมากในการที่จะสื่อสารให้เข้าถึง ตรงประเด็น และรวดเร็ว

หากทาง ศปป.5 จะดำเนินการสื่อสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร หรือโครงการฯต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ อาจจะต้องนำข้อมูลด้านพฤติกรรมการบริโภคมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดแผนการสื่อสาร และกำหนดสัดส่วนของการนำเสนอผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของประชาชนที่ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและมีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อให้การสื่อสารประชาสัมพันธ์เข้าถึงประชาชนและเป็นประโยชน์โดยรวมต่อการสร้างการรับรู้และความเข้าใจต่อสถานการณ์ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ส่วนความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นด้านคุณภาพชีวิตมากที่สุด ส่วนด้านที่มีเชื่อมั่นน้อยสุด คือ ด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา เป็นผลสะท้อนจากการสื่อสารการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ การบริหารจัดการข่าวสารที่มีประสิทธิภาพฯ

ประชาชนส่วนใหญ่รับรู้และเห็นด้วยว่า จชต. เป็นจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวและวัฒนธรรมที่สวยและน่าสนใจ ประชาชนทั้งไทยพุทธและมุสลิมอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข ซึ่งเป็นทัศนคติเชิงบวกที่ได้จากการดำเนินงานและการพัฒนาพื้นที่ นำเสนอข่าวสารด้านการท่องเที่ยวและวิถีวัฒนธรรมความเป็นอยู่ ทำให้เกิดการรับรู้ในด้านดี สามารถใช้เป็นแรงจูงใจหรือโน้มน้าวใจในการพัฒนาพื้นที่ จชต. ได้ ถึงแม้ว่า ประชาชนจะเห็นด้วยน้อยกับประเด็นปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง แต่ก็นับว่าประชาชนนอกพื้นที่เกิดการรับรู้ในด้านอื่นๆ มากกว่ากว่าสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่แต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่จะทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา และสื่อสารให้ประชาชนนอกพื้นที่เข้าใจสถานการณ์ในพื้นที่ และสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในระดับพื้นที่ให้มากกว่านี้

จากผลสำรวจเบื้องต้นและผลการสำรวจหลายปีที่ผ่านมา วิเคราะห์ได้ว่า การสื่อสารเกี่ยวกับสถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ความสำคัญ และมีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง จนสามารถสร้างความเข้าใจในเชิงบวกให้กับประชาชนได้ แต่อย่างไรก็ตามการสื่อสารในสถานการณ์ความไม่สงบต้องใช้อาศัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายๆ ด้าน รวมทั้งต้องใช้ระยะเวลาอย่างมากที่จะทำให้เห็นผล ซึ่งที่ผ่านมาการสื่อสารของหน่วยงานต่าง ๆ พบปัญหาที่สำคัญคือ ช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับข่าวสารจังหวัดชายแดนภาคใต้ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคโดยทั่วไป เนื้อหาข้อมูลข่าวสารขาดความน่าสนใจ ช่องทางนำเสนอที่เป็นของหน่วยงานรัฐโดยตรงหรือช่องทางที่หน่วยงานใช้ในการเผยแพร่เป็นช่องทางที่ผู้บริโภคข่าวสารหรือประชาชนไม่นิยมในการรับชม

การสื่อสารในยุคดิจิทัล และยุคที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 นั้น สื่อออนไลน์ เป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องในช่วง 3-5 ปีที่ผ่านมา พฤติกรรมการบริโภคของสื่อเกือบจะทุกกลุ่มวัย มีการบริโภคสื่อออนไลน์มากขึ้นในหลากหลายแพลตฟอร์ม และมีแนวโน้มในการใช้มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งรูปแบบที่หลากหลาย ระยะเวลาที่ใช้ในการบริโภค แม้ว่าสื่อโทรทัศน์จะเป็นสื่อหลักในการบริโภคข่าวสารแต่สัดส่วนการใช้เวลาและการเลือกชมรายการโทรทัศน์จำกัดมากขึ้น ดังนั้น การสื่อสารและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล

ข่าวสารในยุคปัจจุบัน จำเป็นต้องใช้สื่อที่หลากหลายสอดคล้องกับกลุ่มวัย มีเนื้อหาสั้นกระชับ เข้าใจง่าย โดยเฉพาะการสื่อสารในสถานการณ์ที่มีความน่าสนใจ มีความเกี่ยวข้องกับความปลอดภัย การดำเนินชีวิตของผู้คน การทำให้ประชาชนเกิดการรับรู้และมีความเข้าใจในสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม ต้องใช้ความจริงจัง จริงใจ ความน่าเชื่อถือในการนำเสนอข้อมูลข้อเท็จจริง ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ผนวกกับเทคนิคการนำเสนอและการสื่อสารที่ทำให้เกิดความน่าสนใจ และประชาชนให้ความสำคัญกับ การสื่อสารด้วยความตรงไปตรงมาของข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือ เรื่องความหลากหลายความน่าสนใจ และลดการนำเสนอข่าวสารที่กระทบต่อความรู้สึก ข่าวสารที่เกี่ยวกับความไม่สงบมากจนเกินไปจนสร้างความหวาดกลัวและทัศนคติที่ไม่ดีกับประชาชนนอกพื้นที่ได้

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

1. ช่องทางการสื่อสารเผยแพร่ต่าง ๆ ทั้งโครงการ ข่าวสาร กิจกรรมของ จชต. ควรเพิ่มช่องทางที่เป็นช่องทางตามความนิยมที่เข้าถึงได้ง่าย เข้าถึงได้ทุกกลุ่ม เช่น สื่อโทรทัศน์ (เลือกช่องที่ได้รับความนิยม หรือรายการที่ได้รับความนิยม) สื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะเฟซบุ๊ก ไลน์
2. ข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอควรมีหลากหลายมิติ ทั้งเชิงสังคม เชิงวัฒนธรรม เชิงส่งเสริมการศึกษา ให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนนอกพื้นที่ได้รับรู้มากขึ้น
3. ข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอต้องผ่านการกรองความถูกต้อง เนื้อหาต้องสั้นกระชับ โดนใจ และไม่ควรมีเนื้อหาที่ไปในทิศทางเดียวกันมากจนเกินไป
4. การนำเสนอกิจกรรมข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจ ควรทำรายการที่ไม่น่าเบื่อจนเกินไป (เชิงสารคดีให้ความรู้) ควรมีทั้งเนื้อหาสาระประโยชน์ ความบันเทิงสอดแทรก มีระยะเวลาไม่มาก หรือควรสอดแทรกในรายการประเภทอื่น ๆ ประกอบอย่างต่อเนื่อง
5. ควรนำเสนอข่าวสารข้อมูลในรูปแบบของการสรุปเนื้อหาข่าวสาร การวิเคราะห์ข่าวสาร และการเสนอมุมมองใหม่ ๆ
6. ควรมีการนำเสนอข่าวสาร /กิจกรรม โครงการ อย่างต่อเนื่อง
7. ข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ในพื้นที่ ควรมีการนำเสนอให้ชัดเจน มีเนื้อหาตรงไปตรงมา การให้ข้อมูลต้องสามารถให้ความกระจ่าง สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องกับประชาชนได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาหรือวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมและความคิดเห็นต่อการรับรู้ข่าวสารสถานการณ์ของกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่มอายุ หรือเฉพาะสื่อโทรทัศน์ หรือสื่ออินเทอร์เน็ต (สังคมออนไลน์)
2. ควรศึกษาความต้องการเนื้อหา รูปแบบรายการ กิจกรรม ข่าวสารของจังหวัดชายแดนที่กลุ่มประชาชนนอกพื้นที่ต้องการรับรู้ อาจจะใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

3. ควรศึกษาเพื่อค้นหาประเด็นในการสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานเพื่อการแก้ไขปัญหาสถานการณ์จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจากสื่อมวลชน จากเจ้าหน้าที่รัฐ และจากกลุ่มประชาชน
4. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจในการดำเนินงานเพื่อการแก้ไขปัญหาสถานการณ์จังหวัดชายแดนภาคใต้

ภาคผนวก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสอบถาม การรับรู้และความเชื่อมั่นของ “**ประชาชนนอกพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้**”
ที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายรัฐในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปีงบประมาณ 2564

คำชี้แจง เพื่อศึกษาช่องทาง**การรับรู้ข่าวสาร** ระดับ**ความพึงพอใจ** และ**ความเชื่อมั่น**ต่อการสถานการณ์จังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.) เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนากระบวนการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนนอกพื้นที่ ให้มีความเข้าใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งตระหนักต่อการมีส่วนร่วมในการร่วมกันพัฒนาสังคมไทยให้น่าอยู่ การแสดงความคิดเห็นครั้งนี้ไม่มีการระบุข้อมูลใด ๆ จึงขอความร่วมมือแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวม และจะทำลายข้อมูลเมื่อการดำเนินวิจัยเสร็จสิ้นแล้ว

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ชาย ☐หญิง

2. อายุ ☐ต่ำกว่า 20 ปี ☐20 – 30 ปี ☐31-40 ปี ☐41-50 ปี ☐มากกว่า 50 ปี

3. จบการศึกษา ☐ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ปริญญาตรี ☐สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ ☐เกษตร/ประมง ☐ค้าขาย/หาบเร่ ☐รับจ้าง ☐ผู้ประกอบการธุรกิจ
☐นักเรียน/นักศึกษา ☐ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างรัฐ ☐รัฐวิสาหกิจ ☐พนักงานบริษัท
☐อื่นๆ (ระบุ) .....

5. ปฏิบัติงาน ☐เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านความมั่นคง ☐สื่อมวลชน ☐ประชาชนทั่วไป

6. ที่พักอาศัย ณ ปัจจุบัน ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด.....

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จชต.)

1. ช่องทางที่ท่าน **รับรู้ข้อมูลข่าวสาร** สถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้
2. ช่องทางที่มี **อิทธิพลต่อความเชื่อ** การรับข่าวสารสถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

โปรดใส่ ✓ ลงในช่อง ○ สื่อที่ตรงกับ**พฤติกรรมการรับข่าวสารเกี่ยวจังหวัดชายแดนภาคใต้** (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ข้อ	ช่องทาง	การรับรู้ (ต่อ สัปดาห์)			2. อิทธิพลต่อความเชื่อ		
		ทุกวัน	3-5 ครั้ง	น้อยกว่า 3 ครั้ง	มาก	ปานกลาง	น้อย
1	โทรทัศน์ ระบุ ☐ช่อง 3 ☐ช่อง 5 ☐ช่อง 7 ☐ช่อง 9 ☐ช่อง 8 ☐ONE31 ☐MCOT ☐Workpoint ☐ไทยรัฐทีวี ☐PPTV ☐ อื่นๆ.....						
2	หนังสือพิมพ์ ☐ทั่วไป ☐ออนไลน์						
3	วิทยุ ระบุคลื่น						
4	เฟซบุ๊ก ระบุเพจ						
5	เฟซบุ๊ก กอ.รมน. ISOC News						
6	เว็บไซต์ ของ ศปป.5 https://www.isoc5.net						
7	ไลน์ / LINE TODAY						
8	ทวิตเตอร์						
9	ยูทูป						
10	เว็บไซต์ ☐หน่วยงานราชการ/รัฐ ☐ข่าวทั่วไป						
11	บุคคล (ญาติ/เจ้าหน้าที่รัฐ/เพื่อน)						
12	สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ เช่น วารสาร นิตยสาร ภาพอินโฟกราฟฟิก						

เหตุผลที่ท่าน “ไม่เลือก” ชมรายการทางสถานีโทรทัศน์ ททบ.5 เพราะ .....

มีต่อหน้า 2/4

3. ท่าน**<u>เคยรับรู้ข้อมูล</u>**ข่าวสารการเผยแพร่เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีในโครงการใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

เคยรับรู้ข้อมูลใด (ใส่ ✓ หน้าข้อที่ท่านเคย “รับรู้” และตอบความพึงพอใจ)		ความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
☐	1. โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และโครงการตามพระราชเสาวนีย์ในด้านต่างๆ ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้					
☐	2. สารคดี “สร้างฝันเพื่อสันติสุข” การเผยแพร่ความหลากหลายของสาขาอาชีพ การอนุรักษ์ และสืบทอดประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต					
☐	3. โครงการสันติสุขชายแดนใต้ นโยบายของรัฐบาล และ กอ.รมน. การแก้ไขปัญหาในพื้นที่จชต. จุดเด่นของพื้นที่ ส่งเสริมการท่องเที่ยวและวัฒนธรรมประเพณี					
☐	4. โครงการมองมุมบวก การสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งในด้านการศึกษา เศรษฐกิจ และสังคม เสริมสร้างความรัก สามัคคี และการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่					
☐	5. โครงการมิติใหม่ที่ปลายด้ามขวาน–การเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับรัฐปัตตานี และประวัติความเป็นมา ความเป็นอยู่และการใช้ชีวิตของคนในพื้นที่					
☐	6. โครงการสารพันพัฒนา - ด้านการส่งเสริมการสร้างรายได้ ด้านการลงทุนด้านต่างๆ ในพื้นที่ ด้านการศึกษา การท่องเที่ยว เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้					
☐	7. โครงการสร้างฝันเพื่อสันติสุข การสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งในด้านการศึกษา เศรษฐกิจ และสังคม					
☐	8. โครงการเข้าใจ เข้าถึง พัฒนา การพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ทุกมิติ เช่น ความมั่นคง การศึกษา ศาสนา เศรษฐกิจ ความหลากหลายทางวัฒนธรรม การท่องเที่ยวและความร่วมมือ ของทุกภาคส่วนในการแก้ปัญหา ทำให้มีความปลอดภัย ปราศจากเงื่อนไขการใช้ความรุนแรง					

4. ประเด็นหรือเรื่องที่ท่าน**รับรู้**ข้อมูลข่าวสารของจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

☐ 1) การเผยแพร่โครงการอันเนื่องพระราชดำริตามพระราชกรณียกิจในด้านต่าง ๆ
☐ 2) ศาสตร์พระราชา สู่การพัฒนาให้ยั่งยืน และเศรษฐกิจพอเพียงในชีวิตประจำวัน
☐ 3) มีการเผยแพร่ความเป็นอยู่ วิถีชีวิต วัฒนธรรมของคนในชุมชนผ่านสื่อต่าง ๆ
☐ 4) การส่งเสริมธุรกิจการลงทุน ช่วยเหลือผู้ประกอบการ และเกษตรกร
☐ 5) การนำเสนอแหล่งท่องเที่ยว ทางศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม และธรรมชาติที่สวยงามให้เป็นที่รู้จัก
☐ 6) การนำเสนอการแก้ไขปัญหา แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่
☐ 7) การเฝ้าระวัง ติดตาม สืบข่าว แจ้งเตือนล่วงหน้า เพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ความรุนแรง
☐ 8) การตรวจค้น จับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย และนำเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมาย
☐ 9) การเยียวยา ฟื้นฟู ผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์รุนแรง อย่างเป็นธรรม
☐ 10) อื่น ๆ (ระบุ) .....

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการแก้ไขปัญหาของรัฐบาลและการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

มากที่สุด = 5 คะแนน มาก=4 คะแนน ปานกลาง=3 คะแนน น้อย=2 คะแนน และน้อยที่สุด=1 คะแนน

1. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานและการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในประเด็นต่อไปนี้ ระดับใด

ข้อ	ประเด็น	ระดับความ**เชื่อมั่น**				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านความปลอดภัย					
1	การป้องกันการก่อเหตุ (การข่าว/มาตรการ/การเฝ้าระวัง)					
2	การตั้งจุดตรวจ/จุดสกัด/ออกตรวจ ลาดตระเวนเพื่อรักษาความปลอดภัยในพื้นที่					

ข้อ	ประเด็น	ระดับความ**เชื่อมั่น**				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	การให้ความร่วมมือของประชาชนในการแจ้งเบาะแสผู้ก่อเหตุกับเจ้าหน้าที่					
4	การตรวจค้น และจับกุมผู้ก่อเหตุ ได้ทันต่อเหตุการณ์					
5	การจับกุมผู้กระทำผิด เช่น ก่อเหตุความไม่สงบ ยาเสพติด สินค้าหนีภาษี มีความรวดเร็ว					
6	การสอบสวนผู้กระทำผิด และการป้องกันพยาน					
7	ความเชื่อมั่นต่อการดูแลรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่					
	ด้านความยุติธรรม ความเป็นธรรม					
8	การบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
9	เจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด เป็นไปตามหลักสิทธิมนุษยชน					
10	การดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด โดยเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติตามกระบวนการทางกฎหมายด้วยความเป็นธรรม					
11	เจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
12	ท่านเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมและความเป็นธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ					
	ด้านคุณภาพชีวิต					
13	การส่งเสริมการศึกษาแบบสามัญควบคู่กับการสอนตามศาสนา					
14	การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน สร้างอาชีพ รายได้ให้กับชุมชน					
15	การดูแลด้านสาธารณสุข การเฝ้าระวังป้องกันโรคระบาด และโรคอื่นๆ					
16	การพัฒนาระบบไฟฟ้า ประปา ถนน ขนส่ง สาธารณูปโภคต่าง ๆ ให้เหมาะสมต่อการดำรงชีวิตของประชาชน					
17	การเยียวยา และฟื้นฟู ผู้ที่ได้รับความเสียหาย เดือดร้อนจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่อย่างทั่วถึง					
	ด้านการสร้างความเข้าใจนำไปสู่การแก้ไขปัญหา					
18	การเผยแพร่ชี้แจงให้ข้อมูล นโยบาย ปัญหา สถานการณ์และการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ออนไลน์ เป็นต้น					
19	การเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยว วิถีชีวิต วัฒนธรรมความเป็นอยู่ของคนในพื้นที่ให้คนนอกพื้นที่ได้รับรู้					
20	การจัดการข้อมูลข่าวกรองเชิงรุก การพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการข่าว					
21	การเปิดโอกาสให้มีการเจรจา สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชน ชุมชน ภาคีต่าง ๆ และภาครัฐ					
22	การดำเนินโครงการสันติสุข การพัฒนาพื้นที่ และการบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูล การทำงานระหว่างภาคประชาชน ภาครัฐ และประเทศเพื่อนบ้านเพื่อแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่					

2. ท่านมีความคิดเห็นต่อจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด

ข้อ	ประเด็น	ความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	มีสถานที่ท่องเที่ยวและวัฒนธรรมที่สวยและน่าสนใจ					
2	ท่านสนใจที่จะเดินทางไปท่องเที่ยว					
3	ท่านเห็นว่า จังหวัดชายแดนภาคใต้ เหมือนจังหวัดอื่นๆ					
4	ท่านคิดว่าประชาชนในพื้นที่ได้รับความเป็นธรรมจากการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐ					

ข้อ	ประเด็น	ความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	ท่านเชื่อว่าประชาชนทั้งไทยพุทธและมุสลิมอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข					
6	ท่านคิดว่าปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง					
7	ท่านเชื่อว่าข่าวสารเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดชายแดนภาคใต้จะทำให้ลดความหวาดกลัวของคนนอกพื้นที่ได้					

3. ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (*ด้านการปกครอง การมีส่วนร่วมและการดูแลความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การส่งเสริมความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิต)*

	เจ้าหน้าที่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	เจ้าหน้าที่ทหาร					
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจ					
3	ข้าราชการปกครองท้องถิ่น เช่น อบจ. เทศบาล อบต.					
4	ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้					
5	ผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรรมการชุมชน					
6	เจ้าหน้าที่/เครือข่ายศูนย์ดำรงธรรม เครือข่ายยุติธรรมชุมชน					
7	อาสารักษาดินแดน จังหวัดชายแดนภาคใต้ (อส.จชต.)					
8	องค์กรอื่นๆ เช่น หอการค้า สมาคม ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง					
9	สื่อมวลชน					

4. ช่องทางที่ต้องการให้นำเสนอข้อมูลข่าวสารสารสนเทศเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อ	ช่องทาง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	โทรทัศน์ ระบุ ☐ช่อง 3 ☐ช่อง 5 ☐ช่อง 7 ☐ช่อง 9 ☐ช่อง 8 ☐ONE31 ☐MCOT ☐Workpoint ☐ไทยรัฐทีวี ☐PPTV ☐ อื่นๆ.....					
2	หนังสือพิมพ์ ☐ทั่วไป ☐ออนไลน์					
3	วิทยุ ระบุคลื่น					
4	เฟซบุ๊ก ระบุเพจ					
5	เฟซบุ๊ก กอ.รมน. ISOC News					
6	เว็บไซต์ ของ ศปป.5 https://www.isoc5.net					
7	ไลน์ / LINE TODAY					
8	ทวิตเตอร์					
9	ยูทูป					
10	เว็บไซต์ ☐หน่วยงานราชการ/รัฐ ☐ข่าวทั่วไป					
11	สื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ เช่น วารสาร นิตยสาร ภาพอินโฟกราฟฟิก					

5. รูปแบบที่ต้องการให้นำเสนอข้อมูลข่าวสารสารสนเทศเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้

☐รายงานสรุปข่าว ☐การวิเคราะห์ ☐สารคดีสั้น ☐เรื่องสั้น/หนังสั้น ☐คลิปสั้น
☐สนทนา/อบรมออนไลน์ ☐ภาพอินโฟกราฟฟิค ☐อื่นๆ (ระบุ) .....

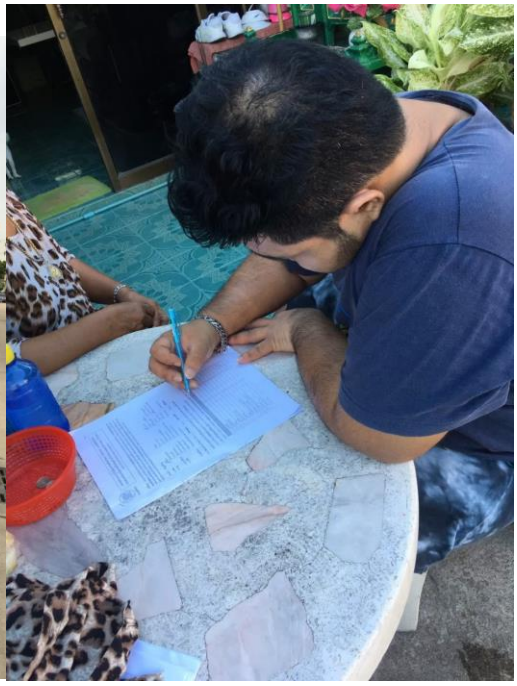
6. ข้อเสนอแนะ ต่อการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

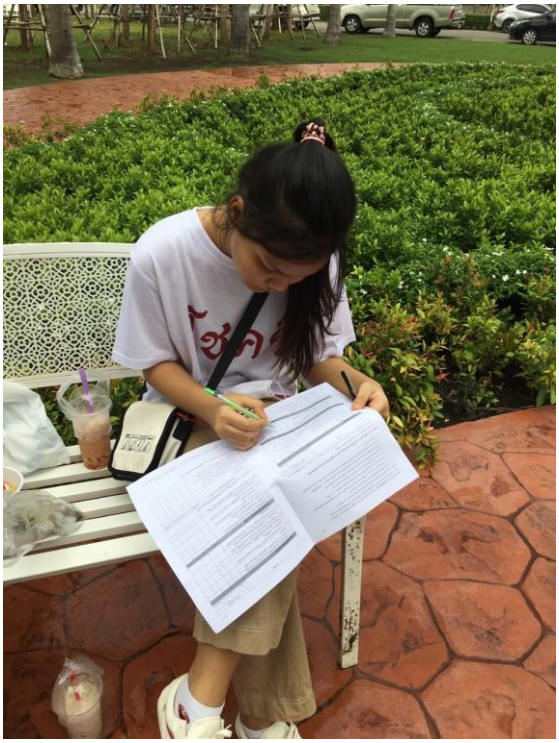
1) .....
2) .....
3) .....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม : สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

295 ถ.ราชสีมา ดุสิต กทม. 10300 . โทร. 0-2244-5277, 5275 โทรสาร. 0-2244-5600-1 Email : pobruk_yam@dusit.ac.th

ภาพการเก็บข้อมูล





D-M-H-T-T-A อย่างเคร่งครัด
1 - 2 เมตร
ล้างมือบ่อยๆ
ด้วยสบู่ /
เจลแอลกอฮอล์