

สัญญาเลขที่ RDG5610028



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการวิจัย

“การปฏิบัติการสารสนเทศด้านจิตวิทยาการสื่อสาร”

Communication Psychology in Information Operations

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ชาติประเสริฐ และคณะ

กรกฎาคม 2558

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ การปฏิบัติการสารสนเทศด้านจิตวิทยาการสื่อสาร

คณะผู้วิจัย	สังกัด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดวงกมลชาติประเสริฐ	คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ดร. เสริมศิริ นิลดำ	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ดร. ศศิธร ยวโกศล	วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชุดโครงการวิจัยการปฏิบัติการสารสนเทศ

และสงครามข่าวสารด้านความมั่นคงพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก

สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการการปฏิบัติการสารสนเทศด้านจิตวิทยาการสื่อสาร

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

การปฏิบัติการสารสนเทศและสงครามข่าวสาร ด้านความมั่นคงพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก จำเป็นต้องอาศัยความรู้สหสาขาวิทยาการ ทั้งสาขาวิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สาขาวิชาจิตวิทยาการสื่อสาร สาขาวิชาการโฆษณา ประชาสัมพันธ์และการสื่อสารมวลชน โครงการย่อยการปฏิบัติการสารสนเทศด้านจิตวิทยาการสื่อสาร จะศึกษาประเด็นปัญหาด้านจิตวิทยาการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติการสารสนเทศและสงครามข่าวสารที่ชายแดนภาคตะวันออก โดยครอบคลุมปัญหาต่าง ๆ ตามแนวชายแดนที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่และเศรษฐกิจของคนในพื้นที่โดยตรง ได้แก่ ปัญหาการค้าและการลักลอบขนส่งสินค้าชายแดน ปัญหาการขนยาเสพติด ปัญหาการอพยพของชาวเขมร ปัญหาการเปิดบ่อนการพนัน และปัญหาที่สืบเนื่องจากการเมืองระหว่างประเทศที่อาจส่งผลกระทบต่อความรุนแรงตามชายแดน ประเด็นที่ศึกษาจะครอบคลุมกระบวนการและตัวแปรทางจิตวิทยาที่จะทำให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ ได้แก่ การรับรู้ และการศึกษาความสารสนเทศ ตลอดจนผลของสารสนเทศต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาชายแดนของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ และประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายทั้งชาวไทยและชาวกัมพูชา ตลอดจนผลสำเร็จ และปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติการสารสนเทศและสงครามข่าวสารซึ่งเป็นผลมาจากตัวแปรทางจิตวิทยาการสื่อสาร

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อสรุปบทเรียนเกี่ยวกับนโยบายสัมฤทธิ์ผล ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศในมุมมองของจิตวิทยาการสื่อสารในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก
- 2) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศในมุมมองของจิตวิทยาการสื่อสารในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก
- 3) เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านจิตวิทยาการสื่อสารในพื้นที่เสี่ยงภัย

3. คำถามการวิจัย

- 1) วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการด้านสารสนเทศในมุมมองทางจิตวิทยาการสื่อสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบคืออะไรบ้าง
- 2) ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่และประชาชนในพื้นที่รับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกอย่างไรบ้าง การรับรู้และตีความดังกล่าวส่งผลกระทบต่อทัศนคติ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาชายแดนภาคตะวันออกอย่างไร

3) ประชาชนในพื้นที่ที่มีการเปิดรับ และตีความการปฏิบัติการด้านสารสนเทศหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไรเพราะเหตุใด

4) การตีความสารสนเทศ และการรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกมีส่วนส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ และการปฏิบัติงานด้านชายแดนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร

4. ระเบียบวิธีการวิจัย

วิธีการวิจัยประกอบไปด้วย การวิเคราะห์เอกสาร การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการสำรวจ โดยประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ 1) ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ 2) ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3) ประชาชนในพื้นที่บริเวณเขตชายแดนไทย และ 4) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ สำหรับวิธีการวิจัยประกอบด้วย

1) การวิเคราะห์เอกสาร เอกสารที่นำมาใช้ในการศึกษาได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เช่น ตำราหลักนิยามร่วมของการปฏิบัติการทางทหาร ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการปฏิบัติการจิตวิทยาแห่งชาติ คู่มือ Information Operation ของกองทัพสหรัฐอเมริกา ฯลฯ

2) การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐจำนวน 8 คน ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกจำนวน 14 คน บุคลากรของหน่วยงานในท้องถิ่นในจังหวัดชายแดนภาคตะวันออกของไทยจำนวน 12 คน และประชาชนในพื้นที่ที่เข้ามาอาศัยหรือทำธุรกรรมในบริเวณจังหวัดชายแดนภาคตะวันออกของไทยจำนวน 14 คน

3) การวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคตะวันออก ได้แก่ จันทบุรี ตราด และสระแก้ว โดยการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 405 คน

5. สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการด้านสารสนเทศในมุมมองจิตวิทยาการสื่อสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ในส่วนงานของพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก หน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านปฏิบัติการสารสนเทศ กำหนดวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการสารสนเทศ คือ ความร่วมมือในเรื่องความมั่นคง ทั้งจากภาคส่วนของหน่วยงานรัฐ เอกชน และประชาชน เมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างชาติ เป้าหมายคือ สนับสนุนความเข้าใจของประชาชนในสังคม ทำให้ประชาชนตรงข้ามเปลี่ยนความคิดมาเป็นฝ่ายเดียวกับไทย รวมถึงสร้างการรับรู้ให้กับบุคคลที่สามเพื่อให้สนับสนุนฝ่ายไทย

ปัญหาในปัจจุบันของพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกที่ต้องอาศัยการปฏิบัติการสารสนเทศเข้าไปช่วยดูแลแก้ไข รวมทั้งเป็นประเด็นที่สัมพันธ์กับความมั่นคงของชาติในทัศนะของผู้รับผิดชอบงานด้านสารสนเทศและจิตวิทยาการสื่อสาร ได้แก่ ปัญหาความขัดแย้งที่สืบเนื่องมาจากกรณีปราสาทเขาพระวิหาร ปัญหาการโจมตีภาพลักษณ์ของประเทศไทยโดยผู้นำและสื่อมวลชนกัมพูชา ปัญหาแรงงานชาวกัมพูชาและการลักลอบเข้าประเทศ ปัญหาเรื่องผลประโยชน์ในทรัพยากรธรรมชาติ ปัญหาการล่องล้ำเขตแดนของประชาชนประเทศเพื่อนบ้าน และปัญหาการกระทำผิดกฎหมายอื่นๆ เช่น อาชญากรรม การลักลอบซื้อขายของอย่างผิดกฎหมาย ฯลฯ

การปฏิบัติการสารสนเทศในแนวชายแดนสามารถแบ่งออกได้ 3 ภาวะคือ 1) ภาวะปกติ จะเน้นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน รักษาอธิปไตยและความมั่นคง 2) ภาวะวิกฤติหรือความขัดแย้ง กองทัพจะจัดส่งชุดปฏิบัติการจิตวิทยาเข้าไปในพื้นที่ เพื่อให้ข่าวสาร ปลุกฝังความรักชาติและสถาบันพระมหากษัตริย์ ความสามัคคี และ 3) ภาวะสงคราม ที่เน้นการอพยพประชาชนบริเวณชายแดน รวมทั้งการสื่อสารเพื่อขอความร่วมมือใช้ทรัพยากรของประชาชนในการรบ

ในส่วนของผู้รับผิดชอบงานด้านสารสนเทศและจิตวิทยาการสื่อสารพื้นที่บริเวณด่าน และจุดผ่อนปรนชายแดนภาคตะวันออกมีหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการสารสนเทศ ได้แก่ 1) การทำมวลชนสัมพันธ์กับผู้นำชุมชนและชาวบ้านในพื้นที่ 2) การทำมวลชนสัมพันธ์กับชาวกัมพูชา และ 3) การปฏิบัติการทางจิตวิทยาระหว่างทหารสองฝ่าย อย่างไรก็ตาม สำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับกลางในพื้นที่เมื่อได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา อาจไม่ทราบว่สิ่งที่ได้รับมอบมาคืองานปฏิบัติการจิตวิทยาการสื่อสารเพื่อไปตอบสนองภารกิจ เฉพาะผู้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหน้าที่เท่านั้นที่ทราบ

ข้อจำกัดของการปฏิบัติการสารสนเทศของทหารในทุกระดับพบดังนี้

1) การขาดความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติการสารสนเทศทั้งในระดับผู้วางแผน และระดับปฏิบัติการ เพราะไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนในลักษณะของกองหรือแผนก มีแต่ในลักษณะกองเฉพาะกิจ ส่วนการปฏิบัติการสารสนเทศกลายเป็นความรู้ที่มีอยู่เฉพาะกลุ่มคนในกองทัพ

2) ขาดความเป็นเอกภาพของการให้ข้อมูลข่าวสาร ระหว่างกองทัพ รัฐบาล กระทรวงการต่างประเทศ และหน่วยงานภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง

3) ความไม่ชัดเจนในนโยบายของรัฐบาลแต่ละยุคสมัย ในเรื่องนโยบายต่างประเทศกับประเทศเพื่อนบ้านในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก

4) กองทัพไม่มีหน่วยงานที่รวมศูนย์หรือบูรณาการการทำงานให้เข้ากับการปฏิบัติการสารสนเทศ เพื่อปฏิบัติการในกรณีต้องตอบโต้หรือเสนอข่าวสารที่เป็นประเด็นวิกฤตทางความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

5) การขาดการสร้างความเข้าใจกับสื่อมวลชนในการนำเสนอข้อมูลเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อ การปฏิบัติการสารสนเทศ ตลอดจนกฎหมายด้านข้อมูลข่าวสาร การให้เสรีภาพกับสื่อมวลชน และ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้การควบคุมข่าวสารค่อนข้างลำบาก

6) การรับรู้ที่แตกต่างกันต่อจุดประสงค์ในการปฏิบัติการสารสนเทศในเรื่องความมั่นคงของชาติ และผลประโยชน์ของชาติ ระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชน

7) ข้อจำกัดการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของกัมพูชาอันเนื่องมาจากภาษา ชาวกัมพูชาสามารถเข้าถึง สื่อไทย และติดตามความเคลื่อนไหวจากข้อมูลของฝั่งไทยได้เพราะมีความรู้ภาษาไทย ในทางกลับกัน เจ้าหน้าที่และประชาชนฝั่งไทย ไม่สามารถติดตามข้อมูลจากสื่อของกัมพูชาได้ เพราะไม่เข้าใจภาษาเขมร และกลายเป็นข้อเสียเปรียบทางการข่าว

8) การปฏิบัติการสารสนเทศของไทยยังขาดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การปฏิบัติการสารสนเทศที่ ผ่านมา ยังเน้นเชิงรับมากกว่าเชิงรุก คือ เป็นการแก้ไขตามสถานการณ์เฉพาะหน้า และงานประจำวันปกติ ขาดการใช้ยุทธวิธีและกลยุทธ์ที่หลากหลาย

2. การรับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ และประชาชนในพื้นที่ กับผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาชายแดนภาค ตะวันออก

2.1 การรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่

ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกมีการรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออก ได้แก่ 1) ประเด็นปัญหาจากภาคธุรกิจ 2) ประเด็นปัญหาจากประชาชนของประเทศกัมพูชา เช่น ความ ต้องการลักลอบเข้าประเทศ การทำผิดกฎหมายด้านแรงงาน ปัญหาคดีอาชญากรรม ฯลฯ 3) ปัญหาด้าน ข้อมูลข่าวสาร/สารสนเทศจากประเทศกัมพูชา โดยเฉพาะเรื่องข่าวลือทางลบเกี่ยวกับประเทศไทย และ 4) ประเด็นปัญหาความเป็นเอกภาพของข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานไทย

2.2 การรับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของประชาชนในพื้นที่ พบว่า

1) การรับรู้ และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออก

1.1) การรับทราบปัญหา พบว่าประเด็นปัญหาที่ประชาชนส่วนใหญ่ทราบคือ เรื่องการจ้าง แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายในภาคธุรกิจทำให้เกิดปัญหาสังคมอื่นๆ ตามมา เช่น อาชญากรรม ยาเสพติด ฯลฯ รองลงมาคือ แรงงานต่างด้าวก่อให้เกิดอาชญากรรมในพื้นที่ และกรณีปราสาทเขาพระวิหารถูก นำมาใช้เป็นประเด็นทางการเมือง

1.2) การรับรู้ระดับความรุนแรง และการรับรู้ระดับความสำคัญของปัญหา พบว่าปัญหาที่ ประชาชนรับรู้ว่ามี ความรุนแรงและมีความสำคัญมากกว่าปัญหาอื่นๆ คือ เรื่องการจ้างแรงงานต่างด้าวผิด กฎหมายในภาคธุรกิจทำให้เกิดปัญหาสังคมอื่นๆตามมา เช่น อาชญากรรม ยาเสพติด ฯลฯ ปัญหาที่

ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ระดับความรุนแรง และระดับความสำคัญของปัญหา รองลงมา ได้แก่ เรื่องการลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ

1.3) การเปรียบเทียบการรับรู้ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกจำแนกตามสถานที่เก็บข้อมูล

1.3.1 ด้านความรุนแรงของปัญหา พบว่า

- ปัญหาการลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ และกรณีปราสาทเขาพระวิหารถูกนำมาใช้เป็นประเด็นทางการเมือง ผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรีมองว่าประเด็นดังกล่าวมีความรุนแรงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในพื้นที่อื่น

- ชาวแกมพูชารุกกล้าพื้นที่ชายแดนเพื่อลักลอบตัดไม้และเก็บของป่า ผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรีรับรู้ความรุนแรงของปัญหามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในพื้นที่อื่น

- แรงงานต่างด้าวทำให้คนไทยใช้บริการการรักษาพยาบาลของรัฐได้ไม่สะดวก เช่น ต่อคิวยาวขึ้น ความสะอาดลดลง ฯลฯ และปัญหาแรงงานต่างด้าวเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายของรัฐในเรื่องการรักษาพยาบาลและสาธารณสุข ผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดตราดมองเรื่องนี้เป็นปัญหารุนแรงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในพื้นที่อื่น

- การตั้งบ้านเรือนประชิดเขตชายแดนของชาวแกมพูชาทำให้เกิดความขัดแย้งในเรื่องการรุกกล้าพื้นที่ ผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณตัวเมืองจังหวัดสระแก้วรับรู้ความรุนแรงของประเด็นปัญหานี้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในพื้นที่อื่น

1.3.2 ด้านความสำคัญของปัญหา พบว่า

- การลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณพื้นที่ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรีเห็นว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในพื้นที่อื่น

- กรณีปราสาทเขาพระวิหารถูกนำมาใช้เป็นประเด็นทางการเมือง และปัญหาการตั้งบ้านเรือนประชิดเขตชายแดนของชาวแกมพูชาทำให้เกิดความขัดแย้งในเรื่องการรุกกล้าพื้นที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณพื้นที่ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดสระแก้วมองว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในพื้นที่อื่น

- การกำหนดเกี่ยวกับพื้นที่ชายแดนบนบกของปราสาทเขาพระวิหารจะส่งผลกระทบต่อเขตแดนในทะเลและสิทธิและความเป็นเจ้าของทรัพยากรในทะเล และปัญหาแรงงานต่างด้าวทำให้คนไทยใช้บริการการรักษาพยาบาลของรัฐได้ไม่สะดวก เช่น ต่อคิวยาวขึ้น ความสะอาดลดลง ฯลฯ รวมถึงปัญหาแรงงานต่างด้าวเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายของรัฐในเรื่องการรักษาพยาบาลและสาธารณสุข พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใน

บริเวณพื้นที่ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดตราดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในพื้นที่อื่น

- ชาวกำพูชาถูกล่าพื้นที่ชายแดนเพื่อลักลอบตัดไม้และเก็บของป่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรีมองว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในพื้นที่อื่น

1.4) การนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก
ผลการสำรวจความหมายเรื่องความมั่นคงของชาติจากมุมมองของประชาชนที่อาศัยบริเวณสามจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก พบดังนี้

1.4.1 การนิยาม “ความมั่นคงของชาติ” พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่นิยามความมั่นคงของชาติอันดับแรกคือ การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ อันดับสอง คือ การอยู่ดีกินดีของประชาชน อันดับสาม คือ การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจากจำนวนผู้ที่เลือกตอบในตัวเลือกต่างๆ พบว่า การอยู่ดีกินดีของประชาชน มีจำนวนรวมของผู้เลือกตอบมากที่สุด รองลงมาคือ การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และมิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน

การรับรู้และตีความปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของประชาชนในพื้นที่ที่ประชาชนในพื้นที่เห็นว่าจำเป็นต้องให้ความสำคัญและสัมพันธ์กับประเด็นความมั่นคงของชาติ ได้แก่ 1) ปัญหาข้อพิพาทชายแดนกับแนวคิดชาตินิยม 2) ปัญหาพิพาทชายแดนกับผลกระทบต่อการค้าและเศรษฐกิจในพื้นที่ 3) ปัญหาการพึ่งพาแรงงานต่างด้าวในภาคธุรกิจและการเกษตร 4) ปัญหาการถูกล่าพื้นที่เพื่ออยู่อาศัยและการทำลายป่า 5) ปัญหาอาชญากรรมที่มีเหตุมาจากประชาชนประเทศเพื่อนบ้าน 6) การตั้งรกรากถิ่นฐานของแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย 7) ปัญหาการใช้บริการสาธารณสุขในพื้นที่ 8) ปัญหาข่าวลือจากประเทศกัมพูชา และ 9) การหลอมรวมทางชาติพันธุ์

2.3 ผลของการรับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของประชาชนในพื้นที่

จากการรับรู้และตีความปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของประชาชนในพื้นที่ ส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของประชาชนดังนี้

2.3.1 ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของประชาชนในพื้นที่ พบดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในบทบาทหน้าที่ของทหาร 2) ความเห็นใจในอุปสรรคของการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ชายแดน 3) การลดความสำคัญหรือไม่ให้ความสำคัญเชื่อถือกับข่าวลือ และ 4) การคิดแบบแยกส่วนเรื่องข้อพิพาทชายแดน

2.3.2 พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของประชาชนในพื้นที่ พบว่า ประชาชนในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกที่มีการรับรู้ปัญหาในพื้นที่ที่มีแนวโน้มจะเกิดพฤติกรรมคือ 1) การปฏิบัติตามกฎหมายของผู้ประกอบการ 2) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองหรือความเคลื่อนไหวในกรณีพิพาทระหว่างประเทศของภาคประชาชน 3) การมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของทหาร และ 4) การช่วยเหลือช่วยเหลือโดยภาคประชาชน

3. การเปิดรับและตีความการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากมุมมองของประชาชนในพื้นที่

3.1 ช่องทางการเปิดรับและตีความการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากมุมมองของประชาชนในพื้นที่ ผลการวิจัยพบดังนี้

- สื่อที่ใช้ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออก พบว่า ส่วนใหญ่เปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกผ่าน สื่อมวลชนไทยจากส่วนกลาง รองลงมาคือ สื่อบุคคลที่ไม่ใช่ทหาร และวิทยุชุมชนและวิทยุท้องถิ่น

- สื่อหลักที่ใช้ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออก พบว่าสื่อที่ใช้เป็นอันดับแรกได้แก่ สื่อมวลชนไทยจากส่วนกลาง อันดับสองคือ สื่อบุคคลที่ไม่ใช่ทหาร และอันดับสามคือ วิทยุชุมชนและวิทยุท้องถิ่น

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก ทั้งในเขตเมือง และเขตที่ติดชายแดน เรียงตามลำดับคือ 1) สื่อบุคคล ได้แก่ ทหาร ผู้นำชุมชน และประชาชน 2) สื่อมวลชนกระแสหลัก 3) สื่อกระจายเสียงและวิทยุชุมชน 4) สื่อกิจกรรม และ 5) สื่อสังคม

3.2 ประเด็นเนื้อหาที่เปิดรับและตีความจากการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากมุมมองของประชาชนในพื้นที่ พบว่ามีการเปิดรับและตีความในประเด็นคือ 1) ประเด็นทางลบของประเทศไทยจากข่าวลือ 2) ประเด็นข้อพิพาทระหว่างประเทศ และ 3) ประเด็นข่าวสารจากทางทหารไทย

3.3 การประเมินการสื่อสารของหน่วยงานทหารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชายแดนภาคตะวันออก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินการสื่อสารของทหารในพื้นที่ในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.66 - 3.15 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินสูงที่สุดคือ “เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับประชาชนในพื้นที่ที่มีความเป็นมิตร” รองลงมาคือ “เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับประชาชนในพื้นที่สามารถพูดคุยให้เข้าใจได้ง่าย ชัดเจน” และ “เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับประชาชนในพื้นที่มีความน่าไว้วางใจ”

ส่วนเรื่องที่ได้รับการประเมินต่ำกว่าเรื่องอื่นๆ ได้แก่ “ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกเฉียงใต้ที่ได้รับจากทหารไม่รวดเร็วทันเหตุการณ์เท่าข้อมูลที่ได้รับจากกัมพูชา” และ “ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ทหารใช้ครอบคลุมคนในพื้นที่ และเข้าถึงได้ง่าย”

4. การตีความสารสนเทศ และการรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกเฉียงใต้ กับผลต่อการส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ และการปฏิบัติงานด้านชายแดนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.1 การตีความสารสนเทศ และการรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกเฉียงใต้ พบว่ามีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศคือ 1) การให้ความไว้วางใจและร่วมมือกับทหาร 2) การสนับสนุนแนวคิดเรื่องความมั่นคงตามนิยามของทหาร 3) การรู้เท่าทันสื่อของภาคประชาชน และ 4) การช่วยแก้ไขความเข้าใจผิดในส่วนของปฏิบัติการทหาร

4.2 การตีความสารสนเทศ และการรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกเฉียงใต้ พบว่ามีความสัมพันธ์กับอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศดังนี้ 1) การมีทัศนคติทางลบต่อกิจกรรมการปฏิบัติการชายแดนของทหาร 2) ระดับการให้ความร่วมมือกับการปฏิบัติการชายแดนของทหาร 3) ปัญหาการปฏิสัมพันธ์กับทหารในพื้นที่ และ 4) ความไม่สอดคล้องเรื่องกระบวนการทัศนด้านความมั่นคง

6. ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์

ผลจากการวิจัยเรื่องการปฏิบัติการสารสนเทศด้านจิตวิทยาการสื่อสาร สามารถสังเคราะห์และสร้างเป็นข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติการสารสนเทศได้ดังนี้

1. การกำหนดโครงสร้างในการทำงาน และกำหนดกรอบแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ด้านการปฏิบัติการสารสนเทศ

จากการที่พบว่า หน่วยงานของรัฐด้านความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และกองทัพยังไม่มีโครงสร้างการทำงานด้านการปฏิบัติการสารสนเทศในลักษณะของการบูรณาการกัน หรือขาดหน่วยงานกลางที่มีหน้าที่ดูแลด้านการปฏิบัติการสารสนเทศในระดับชาติ รวมทั้งผู้บังคับบัญชา รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการในแต่ละระดับจำนวนไม่น้อยยังขาดความรู้ประสบการณ์ด้านการปฏิบัติการสารสนเทศ จึงทำให้การปฏิบัติการสารสนเทศไม่เป็นเอกภาพ และขาดพลังขับเคลื่อนเมื่อต้องแก้ไขปัญหาความขัดแย้งต่างๆ ดังนั้น กองทัพหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจึงควรมีการกำหนดโครงสร้างในการทำงาน และกำหนดกรอบแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ด้านการปฏิบัติการสารสนเทศดังนี้

- 1) การกำหนดโครงสร้างการปฏิบัติการสารสนเทศ โดยให้มีคณะกรรมการกลางที่ประกอบได้ด้วยภาคส่วนต่างๆ ได้แก่ รัฐบาล กองทัพ กระทรวงต่างๆที่เกี่ยวข้อง ภาคเอกชน และพลเรือน เข้ามาช่วยในการวางแผนการทำงาน โครงสร้างการปฏิบัติการสารสนเทศจะต้องไปประกอบไปด้วยงานส่วนต่างๆ รวมถึงงานด้านการปฏิบัติการจิตวิทยาอยู่ภายใต้โครงสร้างด้วย

- 2) การให้ความรู้ในหลักการการปฏิบัติการสารสนเทศ และการปฏิบัติการจิตวิทยาแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจทั้งระดับผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน โดยอาศัยการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันจากผู้มีประสบการณ์ทั้งในและนอกกองทัพ
- 3) การมีแผนงานการปฏิบัติการสารสนเทศ และการปฏิบัติการจิตวิทยาการที่เป็นรูปธรรมชัดเจน ในการปฏิบัติ ที่ไม่ใช่เป็นเพียงงานที่ทำประจำวัน แต่ต้องเป็นแผนเชิงกลยุทธ์ทางการปฏิบัติการสารสนเทศและการปฏิบัติการจิตวิทยาที่มีหลายระดับตามสถานการณ์วัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมาย
- 4) การสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติการสารสนเทศ และจิตวิทยาการสื่อสาร ทั้งระดับผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน โดยชี้ให้เห็นถึงประโยชน์อันเกิดจากการปฏิบัติการสารสนเทศ และจิตวิทยาการสื่อสาร ในการสร้างความมั่นคงของชาติ

2. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายของการปฏิบัติการจิตวิทยา

จากผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกมีการรับรู้และให้ความสำคัญกับปัญหาพื้นที่แตกต่างกัน รวมทั้งมีการนิยามความมั่นคงของชาติแตกต่างกันด้วย ในการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกจึงควรมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการปฏิบัติที่แตกต่างกันตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปสู่การเลือกใช้ทฤษฎีในการสื่อสารที่แตกต่างกัน รวมทั้งต้องมีการกำหนดข้อความสาระสำคัญ(Key message) สำหรับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะเพื่อสร้างการรับรู้ และตีความสารสนเทศที่เอื้อต่อการทำงานของกองทัพ แต่ขณะเดียวกันก็ไม่สวนทางกับทัศนคติ ความคิดความต้องการเดิมของคนกลุ่มดังกล่าว

3. การกำหนดข้อความสาระสำคัญ (key message)

ในการวางแผนยุทธศาสตร์ การกำหนดข้อความสาระสำคัญที่จะส่งไปยังผู้รับสารถือเป็นปัจจัยสำคัญเพื่อโน้มน้าวผู้รับสารเป้าหมาย ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติการจิตวิทยาบริเวณชายแดนภาคตะวันออก คือ เรื่องความร่วมมือในการช่วยเรื่องความมั่นคงของชาติในเรื่องอธิปไตย และความปลอดภัยของคนในประเทศ สิ่งที่ทุกกลุ่มเห็นพ้องกันคือ ทุกกลุ่มไม่ต้องการสงครามไม่ว่าจะคนไทยหรือคนกัมพูชา และเมื่อเกิดการพิพาทต่างฝ่ายต่างปกป้องชาติของตนเอง อย่างไรก็ตาม ปัญหาในการปฏิบัติการจิตวิทยาที่พบคือข้อความสาระสำคัญเดิมที่ใช้ ไม่ได้รับการยอมรับจากคนบางกลุ่มอันเกิดจากการรับรู้ที่ต่างกันในเรื่องความมั่นคงของชาติในเชิงผลประโยชน์ ซึ่งไม่เป็นไปตามความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม

การสร้างข้อความสาระสำคัญจึงต้องสร้างให้ประชาชนรับรู้ว่าการกองทัพใส่ใจในเรื่องความเป็นอยู่ของประชาชน ความมั่นคงของชาติไม่เป็นอิสระจากเรื่องปากท้องของประชาชน และเมื่อประเทศชาติมั่นคง ความเป็นอยู่ของประชาชนก็ยิ่งมั่นคง สิ่งสำคัญคือ การสื่อสารกับประชาชนชายแดนจะใช้สารว่า

กัมพูชาคือศัตรูไม่ได้ ต้องเป็นความมั่นคงเชิงป้องกัน ดังนั้น ข้อความสาระสำคัญที่ต้องใช้ในการปฏิบัติการจิตวิทยา คือ “การสร้างความมั่นคงเพื่อความสมานฉันท์สองแผ่นดิน” ความมั่นคงเพื่อความปรองดอง ความสมานฉันท์ ความมั่นคงเพื่อความสุขของแผ่นดิน ไม่ใช่ความมั่นคงเพื่ออธิปไตยของประเทศ หรือไม่ใช่ความมั่นคงเพื่อขจัดศัตรูที่รุกรานอธิปไตยประเทศอันนำไปสู่ความแตกแยก

4. การพัฒนาวิธีการสื่อสารและการวางแผนงานสื่อสารมวลชน

ประชาชนบริเวณจังหวัดชายแดนภาคตะวันออกมีทัศนคติทางบวกต่อทหาร โดยให้ความไว้วางใจ เชื่อถือ และพร้อมจะช่วยเหลือกองทัพหากได้รับการร้องขอ ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของกองทัพที่เอื้อการปฏิบัติการสารสนเทศในกลุ่มประชาชนชนชายแดน แต่ประชาชนยังประเมิงานการข่าวของกองทัพในด้านของวิธีการในการดำเนินงานด้านข่าวสาร และคุณภาพข่าวสารที่นำเสนอในระดับไม่สูงมาก ดังนั้น กองทัพจึงต้องเสริมทักษะในด้านการสื่อสารให้กับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มทำงานใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

ด้านของแผนงานสื่อสาร สื่อเป็นยุทธศาสตร์อีกเรื่องหนึ่งที่ทางกองทัพต้องวางแผนใช้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สื่อมวลชนเป็นแหล่งข้อมูลหลักของประชาชนในพื้นที่ชายแดน รองลงมาคือสื่อบุคคลที่ไม่ใช่ทหาร และวิทยุชุมชนและวิทยุท้องถิ่น ส่วนสื่อสังคม (social media) มีการใช้มากขึ้น แต่ประชาชนยังเข้าถึงไม่เท่าสื่อมวลชนกระแสหลัก

ดังนั้น ข้อเสนอแนะในด้านของสื่อบุคคลคือ ทหารต้องผนวกสื่อบุคคล อย่างเช่น หัวหน้าชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. และคนที่ได้รับความไว้วางใจจากคนในชุมชน เข้าไปอยู่ในเครือข่ายของแผนงานกิจกรรม การจัดกิจกรรมต่างๆ ของกองทัพ เพราะสื่อบุคคลจะมีอิทธิพลต่อความคิดของคนในชุมชนสูง ดังนั้นคนกลุ่มนี้จะสามารถเป็นผู้กระจายข่าวสาร และโน้มน้าวให้คนในชุมชนเห็นสอดคล้องกับกองทัพ

ในส่วนของสื่อมวลชนไทยที่มีเสรีภาพ และกองทัพไม่มีอำนาจควบคุมได้ในสถานการณ์ปกติ ทางกองทัพต้องใช้การปฏิบัติการสารสนเทศด้วยข้อความสาระสำคัญเดียวกันกับกลุ่มประชาชน คือ การสร้างความมั่นคงเพื่อความสมานฉันท์สองแผ่นดิน เพื่อให้สื่อมวลชนนำเสนอสารนั้นไปยังประชาชน ส่วนการนำเสนอของสื่อมวลชนที่ไม่ให้เสียประโยชน์ของกองทัพหรือประเทศนั้น ทหารต้องหาวิธีเทคนิคในการกำหนดวาระข่าวให้แก่สื่อ และให้สื่อนำไปใช้เป็นเนื้อหาแนะนำเสนอเป็นวาระของสังคม และสื่อไปยังกลุ่มเป้าหมายที่กองทัพต้องการจะให้รับรู้สารสนเทศอย่างที่ต้องการ

บทคัดย่อ

ชื่อรายงานการวิจัย	การปฏิบัติการสารสนเทศด้านจิตวิทยาการสื่อสาร (The information operation in communicative psychology aspect)
ชื่อผู้วิจัย	1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ชาติประเสริฐ 2. ดร.เสริมศิริ นิลดำ 3. ดร.ศศิธร ยวโกศล
ระยะเวลาในการทำวิจัย	เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2556 – เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2557

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาประเด็นปัญหาด้านจิตวิทยาการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติการสารสนเทศและสงครามข่าวสารที่ชายแดนภาคตะวันออก มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ 1) เพื่อสรุปบทเรียนเกี่ยวกับนโยบายสัมฤทธิ์ผล ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศในมุมมองของจิตวิทยาการสื่อสารในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก 2) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศในมุมมองของจิตวิทยาการสื่อสารในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก และ 3) เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านจิตวิทยาการสื่อสารในพื้นที่เสี่ยงภัย

วิธีการวิจัยประกอบด้วย การวิเคราะห์เอกสาร การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการสำรวจ โดยประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ 1) ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ 2) ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3) ประชาชนในพื้นที่บริเวณเขตชายแดนไทย และ 4) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ

ผลการศึกษาพบข้อสรุปดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการสารสนเทศในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก คือ ความร่วมมือในเรื่องความมั่นคง จากทุกภาคส่วน โดยปัญหาในปัจจุบันของพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกที่ต้องอาศัยการปฏิบัติการสารสนเทศเข้าไปช่วยดูแลแก้ไข เช่น ปัญหาความขัดแย้งที่สืบเนื่องมาจากกรณีปราสาทเขาพระวิหาร ปัญหาการโจมตีภาพลักษณ์ของประเทศไทยโดยผู้นำและสื่อมวลชนกัมพูชา ปัญหาแรงงานชาวกัมพูชาและการลักลอบเข้าประเทศ ฯลฯ

2. ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกมีการรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกในหลายด้าน ได้แก่ ปัญหาจากภาครัฐกิจ ปัญหาจากการกระทำผิดกฎหมายของประชาชนชาวกัมพูชา ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารทางลบเกี่ยวกับประเทศไทย และปัญหาความเป็นเอกภาพของข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานไทย

ส่วนประเด็นปัญหาที่ประชาชนส่วนใหญ่ทราบ รวมถึงรับรู้ว่ามี ความรุนแรงและสำคัญสูงกว่า ประเด็นปัญหาอื่นๆ คือ เรื่องการจ้างแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายในภาคธุรกิจทำให้เกิดปัญหาสังคมอื่นๆ ตามมา นอกจากนี้ประชาชนแต่ละพื้นที่มีการรับรู้ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกในด้าน ระดับความรุนแรงและความสำคัญของปัญหาแตกต่างกัน

ในด้านการนิยาม “ความมั่นคงของชาติ” พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่นิยามความมั่นคงของชาติว่า คือ การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์เป็นอันดับแรก อันดับสอง คือ การอยู่ดีกินดีของ ประชาชน อันดับสาม คือ การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่

3. ประชาชนส่วนใหญ่เปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกผ่าน สื่อมวลชนไทย จากส่วนกลาง รองลงมาคือ สื่อบุคคลที่ไม่ใช่ทหาร และวิทยุชุมชนและวิทยุท้องถิ่น ในขณะที่การเปิดรับ ข้อมูลจากทหารมีปริมาณไม่มาก

ในภาพรวมประชาชนบริเวณชายแดนภาคตะวันออกประเมินการสื่อสารของหน่วยงานทหารอยู่ ในระดับปานกลาง ข้อสังเกต คือ ประชาชนประเมินด้านของคุณภาพของตัวบุคคล เช่น ความเป็นมิตร ความน่าไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ สูงกว่า ด้านของคุณภาพของสาร เช่น ความรวดเร็ว ประโยชน์ที่ได้รับจาก กิจกรรมที่จัด ฯลฯ

4. การตีความสารสนเทศ และการรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกมีความสัมพันธ์กับ การส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ

Abstract

This research examines issues related to psychology operations in the context of information operations and information warfare in the eastern border area in order to 1) deduce lessons on the policies, the effectiveness, the problems and the obstacles of the psychology operations in the specified area, 2) provide suggestions to improve psychology operations in the area and 3) to acquire knowledge about psychology operations in security sensitive areas.

Data were collected by means of documentary research, in-depth interviews and surveys of policy makers, high level officers in charge of information operations, information operators in the areas, local people and businessmen in the areas.

The results are as follows:

- 1) The objectives of the psychology operations in the specified area is to enhance participation of stakeholders in the eastern border areas regarding national security matters especially those related to the Khao Phra Viharn conflict, reputation attacks by the Cambodian leader and mass media, illegal Cambodian workers etc.

- 2) Security problems mentioned by psychology operators in the eastern border areas are problems resulted from the private sector, law violations by Cambodians workers, negative rumors about Thailand, and the lack of unity in information operations.

Issues that the people perceive as being important and serious are illegal labor which brings about other social problems. Besides, people in different areas perceived the importance and the seriousness of the problems differently.

Regarding the definition of “national security” the most popular definition is nation, religion and monarchy followed by the well-being of the people, and the fact that Thai citizens can make full use of national resources.

- 3) People along the eastern boarder receives news and information mainly from national media and non-military interpersonal sources, local radios. They do not depend on military sources very much.

The people evaluate the psychological operation as moderate. They tend to evaluate the credibility of the sources higher than the quality of the communication.

- 4) The interpretation of the information and problems recognition affect the extent to which the people support the psychology operations.

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	6
บทคัดย่อ.....	17
บทที่ 1.....	20
บทนำ.....	20
ความเป็นมาและความสำคัญของเรื่อง.....	20
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	20
คำถามการวิจัย.....	20
บทที่ 2.....	22
ทบทวนวรรณกรรม.....	22
การปฏิบัติการสารสนเทศ.....	22
หลักการของการปฏิบัติการสารสนเทศ.....	24
กระบวนการของการปฏิบัติการข่าวสาร.....	26
ปัญหาพื้นฐานของการปฏิบัติการสารสนเทศ.....	28
การปฏิบัติการสารสนเทศด้านจิตวิทยาสื่อสาร.....	29
แนวคิดเรื่องการรับรู้ และการตีความหมายสารสนเทศ.....	31
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	45
บทที่ 3.....	46
ระเบียบวิธีวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
แผนกิจกรรมการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยแต่ละข้อ.....	46
บทที่ 4.....	54
ผลการวิจัย.....	54
1. วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการด้านสารสนเทศในมุมมองจิตวิทยาการสื่อสารของ หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....	54
2. การรับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่และ ประชาชนในพื้นที่ กับผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาชายแดนภาค ตะวันออก.....	66
3. การเปิดรับและตีความการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากมุมมอง ของประชาชนในพื้นที่.....	120
4. การตีความสารสนเทศ และการรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออก กับผลต่อการ ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ และการปฏิบัติงานด้านชายแดน ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....	141

บทที่ 5.....	147
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	147
สรุปผลการศึกษา.....	147
อภิปรายผลการศึกษา.....	159
ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติการสารสนเทศในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก : มิติ	
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	168
ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์.....	172
บรรณานุกรม.....	177

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่เก็บข้อมูล	49
ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	49
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	50
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	51
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิลำเนา	51
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเกี่ยวข้องกับชาวกัมพูชา	52
ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของการรับรู้ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออก	70
ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ความรุนแรงของปัญหาเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกจำแนกตามสถานที่เก็บข้อมูล	74
ตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกจำแนกตามสถานที่เก็บข้อมูล	80
ตารางที่ 10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ความรุนแรงของปัญหาเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกจำแนกตามภูมิลำเนา	84
ตารางที่ 11 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกจำแนกตามภูมิลำเนา	87
ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก	90
ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชนในตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรี	91
ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชนในอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรี	92
ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชนในตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดตราด	93

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชน ในอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด	94
ตารางที่ 17 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชน ในตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดสระแก้ว	95
ตารางที่ 18 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชน ในอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดสระแก้ว	96
ตารางที่ 19 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชน ในจังหวัดจันทบุรี	97
ตารางที่ 20 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชน ในจังหวัดตราด	98
ตารางที่ 21 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชน ในจังหวัดสระแก้ว	99
ตารางที่ 20 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชน ในจังหวัดอื่นๆ.....	100
ตารางที่ 21 แสดงจำนวน และร้อยละของช่องทางที่รับข้อมูลข่าวสารจากทางฝ่ายกัมพูชา	115
ตารางที่ 22 แสดงจำนวน และร้อยละของประเด็นข้อมูลข่าวสารที่รับจากทางฝ่ายกัมพูชา	116
ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยพฤติกรรมของประชาชนหลังได้ข่าวสารทางลบ หรือข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยจากทางฝ่ายกัมพูชา	117
ตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมของประชาชนหลังได้ข่าวสารทางลบหรือ ข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยจากทางฝ่ายกัมพูชาจำแนกตามสถานที่เก็บข้อมูล	119
ตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมของประชาชนหลังได้ข่าวสารทางลบหรือ ข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยจากทางฝ่ายกัมพูชาจำแนกตามภูมิภาค	120
ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และอันดับ ของสื่อหลักที่ใช้ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออก	122
ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นต่อการสื่อสารของหน่วยงาน ทหารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชายแดนภาคตะวันออก.....	131
ตารางที่ 29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการสื่อสารของหน่วยงานทหารใน ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชายแดนภาคตะวันออกจำแนกตามสถานที่เก็บข้อมูล.....	135

ตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการสื่อสารของหน่วยงานทหารใน
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชายแดนภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามภูมิภาค 139

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของเรื่อง

การปฏิบัติการสารสนเทศและสงครามข่าวสาร ด้านความมั่นคงพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก จำเป็นต้องอาศัยความรู้สหสาขาวิทยาการ ทั้งสาขาวิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สาขาวิชาจิตวิทยา การสื่อสาร สาขาวิชาการโฆษณา ประชาสัมพันธ์และการสื่อสารมวลชน โครงการย่อยการปฏิบัติการสารสนเทศด้านจิตวิทยาการสื่อสาร จะศึกษาประเด็นปัญหาด้านจิตวิทยาการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติการสารสนเทศและสงครามข่าวสารที่ชายแดนภาคตะวันออก โดยครอบคลุมปัญหาต่าง ๆ ตามแนวชายแดนที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่และเศรษฐกิจของคนในพื้นที่โดยตรง ได้แก่ ปัญหาการค้าและการลักลอบขนส่งสินค้าชายแดน ปัญหาการขนยาเสพติด ปัญหาการอพยพของชาวเขมร ปัญหาการเปิดบ่อนการพนัน และปัญหาที่สืบเนื่องจากการเมืองระหว่างประเทศที่อาจส่งผลกระทบต่อความรุนแรงตามชายแดน ประเด็นที่ศึกษาจะครอบคลุมกระบวนการและตัวแปรทางจิตวิทยาที่จะทำให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ ได้แก่ การรับรู้ และการตีความสารสนเทศ ตลอดจนผลของสารสนเทศต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาชายแดนของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ และประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายทั้งชาวไทยและชาวกัมพูชา ตลอดจนผลสำเร็จ และปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติการสารสนเทศและสงครามข่าวสารซึ่งเป็นผลมาจากตัวแปรทางจิตวิทยาการสื่อสาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสรุปบทเรียนเกี่ยวกับนโยบายสัมฤทธิ์ผล ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศในมุมมองของจิตวิทยาการสื่อสารในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก
2. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศในมุมมองของจิตวิทยาการสื่อสารในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก
3. เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านจิตวิทยาการสื่อสารในพื้นที่เสี่ยงภัย

คำถามการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการด้านสารสนเทศในมุมมองทางจิตวิทยาการสื่อสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบคืออะไรบ้าง

2. ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่และประชาชนในพื้นที่รับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกอย่างไรบ้าง การรับรู้และตีความดังกล่าวส่งผลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาชายแดนภาคตะวันออกอย่างไร

3. ประชาชนในพื้นที่ที่มีการเปิดรับ และตีความการปฏิบัติการด้านสารสนเทศหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไรเพราะเหตุใด

4. การตีความสารสนเทศ และการรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกมีส่วนส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ และการปฏิบัติงานด้านชายแดนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การปฏิบัติการสารสนเทศ

ความหมายของการปฏิบัติการสารสนเทศ (Information Operations: IO) ตามหลักนิยามกองทัพไทย สำหรับการปฏิบัติการข่าวสารร่วม พ.ศ. 2551 หมายถึง การบูรณาการระหว่างการปฏิบัติการทางทหารของขีดความสามารถที่เกี่ยวข้องกับข่าวสาร (IRCs) โดยร่วมกับเส้นทางการปฏิบัติ (Lines of Operations: LOOs) อื่นๆ เพื่อมีอิทธิพล ทำให้เสียหาย ทำให้เสื่อม หรือชิงการตัดสินใจของฝ่ายตรงข้าม และอาจเป็นฝ่ายตรงข้าม ในขณะที่ป้องกันของฝ่ายเรา (หลักนิยามกองทัพไทย สำหรับการปฏิบัติการข่าวสารร่วม, 2551)

ปฏิบัติการข่าวสาร (Information Operations) เป็นหลักการที่ออกเป็นเอกสารอย่างเป็นทางการครั้งแรกโดยกระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกาในปี 2003 อนุมัติหลักการโดย นายโดนัลด์ รัมเฟลด์ (Donald Rumsfeld) รัฐมนตรีกระทรวงกลาโหมสหรัฐฯ และเป็นเอกสารที่เปิดเผย (Declassified) ในเดือนมกราคม 2006 ซึ่งเป็นการขยายผลจากหลักการที่เกี่ยวข้องกับ สงครามข้อมูลข่าวสาร (Information Warfare) ในมุมมองของกองทัพสหรัฐฯ อย่างไรก็ตามหลักการที่แสดงในเอกสารนี้เป็นศาสตร์ในด้าน IOs แต่ความสำเร็จในการปฏิบัตินั้น ต้องใช้ยุทธศิลป์และประสบการณ์เข้าไปผสมผสานด้วย (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2554 : ออนไลน์)

ข่าวสารเป็นสิ่งสำคัญที่คนในสังคมใช้ในการตัดสินใจ ในยุคสังคมปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพัฒนาอย่างรวดเร็ว การเชื่อมโยงข่าวสารกันทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับโลกได้อย่างรวดเร็วทำให้อำนาจของข่าวสารหรือสารสนเทศทวีมากขึ้นไม่ว่าจะในมิติเศรษฐกิจ การเมือง หรือสังคม ในส่วนงานด้านความมั่นคงของชาติก็เช่นเดียวกัน การสามารถรู้ก่อน (see first) ตัดสินใจก่อน (decide first) ปฏิบัติก่อน (act first) และปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพกว่า (act more effectively) จะทำให้มีอำนาจเหนือฝ่ายตรงข้าม หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความมั่นคงของชาติจึงจำเป็นต้องก้าวให้ทันความเปลี่ยนแปลงนี้ และต้องปรับยุทธวิธีในการปฏิบัติงาน โดยสร้างเส้นทางเดินในเชิงยุทธศาสตร์ของ การปฏิบัติการข่าวสาร (Roadmap of Information Operations) เพื่อการปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและอย่างมีประสิทธิภาพ (Effectiveness)

การดำเนินงานการปฏิบัติการข่าวสาร

การปฏิบัติการข่าวสารเป็นการบูรณาการสารสนเทศในทุกๆ ด้าน เพื่อปกป้อง สนับสนุนและเพื่อการเพิ่มอำนาจกำลังรบ โดยมีเป้าหมายเพื่อมีอำนาจในการควบคุมสนามรบในเวลาและสถานที่ที่ต้องการ

และด้วยอาวุธ รวมทั้งทรัพยากรที่เหมาะสม ด้วยการปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องในการรวบรวม นำเขา กระบวนการแยกแยะและวิเคราะห์ และนำไปสู่ภาคการปฏิบัติข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำไปสู่การได้เปรียบในการปฏิบัติการทางทหาร (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2554 : ออนไลน์)

การปฏิบัติต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติการข่าวสาร (IOs) ซึ่งอาจเรียกว่า "ขีดความสามารถ" นั้น ได้ถูกแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ 1. การปฏิบัติหลัก หรือ ขีดความสามารถหลัก (core capabilities) 2. การปฏิบัติสนับสนุน หรือ ขีดความสามารถสนับสนุน (supporting capabilities) และ 3. การปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง หรือ ขีดความสามารถที่เกี่ยวข้อง (related capabilities)

การปฏิบัติหลัก หรือ ขีดความสามารถหลัก (core capabilities)

หัวใจหลักของ "การปฏิบัติการสารสนเทศ" ที่เป็นการปฏิบัติหลัก หรือ ขีดความสามารถหลัก (Core Capabilities) ประกอบด้วย

1. การปฏิบัติการจิตวิทยา (Psychological Operation: PSYOP)
2. การลวงทางทหาร (Military Deception: MILDEC)
3. การรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติการ (Operations Security: OPSE)
4. การสงครามอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Warfare: EW)
5. การปฏิบัติการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network Operations: CNO)

การปฏิบัติสนับสนุน หรือ ขีดความสามารถสนับสนุน (supporting capabilities)

การปฏิบัติสนับสนุนเป็นการปฏิบัติที่ช่วยให้การปฏิบัติการข่าวสารมีประสิทธิภาพ

1. การประกันข่าวสาร (Information Operation: IA)
2. การต่อต้านข่าวกรอง(Counterintelligence: CI)
3. ภาพถ่ายการรบ(Combat Camera: COMCAM)

การปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง หรือขีดความสามารถที่เกี่ยวข้อง (related capabilities)

การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องจะปฏิบัติโดยประสานและสนธิกับการปฏิบัติหลัก และการปฏิบัติสนับสนุน

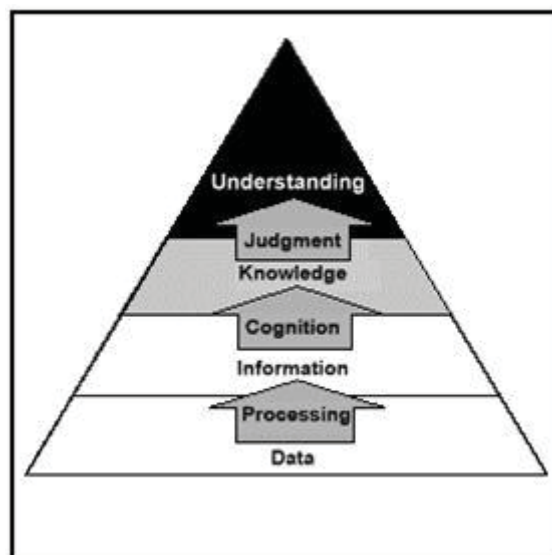
1. กิจการสาธารณะ (Public Affairs: PA)
2. การปฏิบัติการระหว่างพลเรือนกับทหาร (Civil-Military Operations: CMO)
3. กลาโหมสนับสนุนต่อการทูตสาธารณะ(Defense Support to Public Diplomacy :DMS)
4. การพบปะผูกสัมพันธ์กับผู้นำคนสำคัญ (Key Leader Engagement: KLE)

ในการปฏิบัติการข่าวสาร เมื่อผู้บังคับบัญชาใช้การปฏิบัติหลักทั้ง 5 ประการนี้ร่วมกับการปฏิบัติสนับสนุน และการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องแล้ว จะเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างอิทธิพลต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป้าหมาย (Target Audiences: TAs) ในฝ่ายตรงข้าม

หลักการของการปฏิบัติการสารสนเทศ

การปฏิบัติการสารสนเทศเป็นการบูรณาการสารสนเทศในทุกๆด้าน เพื่อปกป้อง สนับสนุนและเพื่อการเพิ่มอำนาจกำลังรบ โดยมีเป้าหมายเพื่อมีอำนาจในการควบคุมสนามรบในเวลาและสถานที่ที่ต้องการ และด้วยอาวุธ รวมทั้งทรัพยากรที่เหมาะสม ด้วยการปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องในการรวบรวม นำเข้า กระบวนการแยกแยะและวิเคราะห์ และนำไปสู่ภาคการปฏิบัติข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำไปสู่การได้เปรียบในการปฏิบัติการทางทหาร

โดยปกติแล้วข้อมูล (Data) ข่าวสาร/สารสนเทศ (Information) และความรู้ (Knowledge) มีความสัมพันธ์กันอย่างมาก คือ ข้อมูล (Data) หมายถึงเนื้อหา และตัวเลข และข้อเท็จจริงที่ได้เก็บรวบรวมไว้โดยไม่ได้คำนึงถึงสาระที่เกิดจากข้อมูล เหล่านั้น แต่หลังจากผ่านกระบวนการ (Processing) แยกแยะตีความ ประมวลผล แยกส่วนที่ผิดพลาดออกและวิเคราะห์แล้ว ข้อมูลดังกล่าวก็จะถูกยกระดับเป็นข่าวสารหรือสารสนเทศ (Information) และเมื่อข่าวสารหรือสารสนเทศ (Information) ผ่านการหาความสัมพันธ์เชิงลึกของข่าวสารบวกกับประสบการณ์ ความคิด และความเชี่ยวชาญ/การเรียนรู้ (Cognition) ของแต่ละบุคคลแล้ว ก็จะกลายเป็นความรู้ (Knowledge) ในที่สุด (โรงเรียนทหารนาวิกโยธิน, 2555)



รูปแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล ข่าวสาร/สารสนเทศ และความรู้

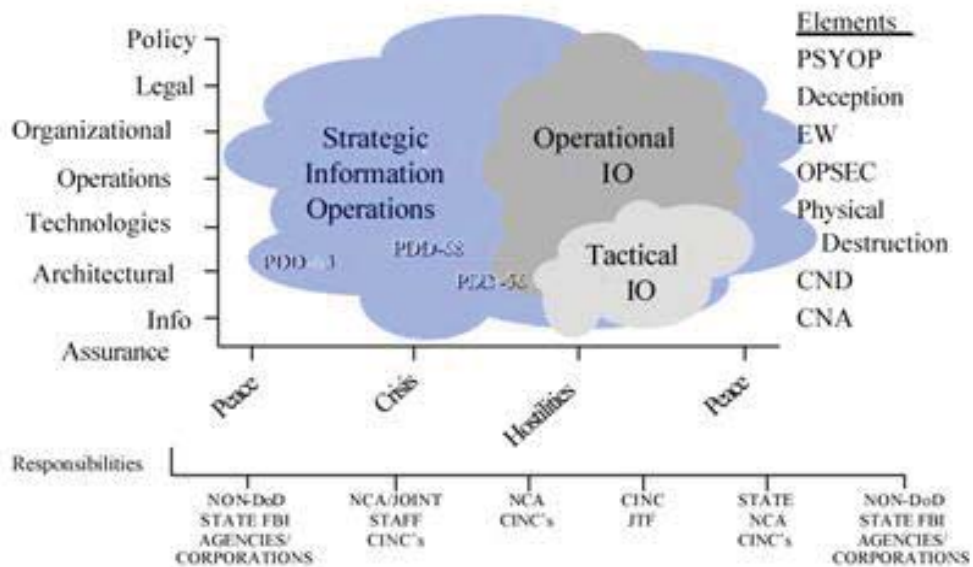
กระบวนการการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลทำให้เราสามารถแปลงจากข้อมูลดิบ (Data) ที่ยังไม่ีประโยชน์มาก จนกลายมาเป็นข่าวสารหรือสารสนเทศ (Information) ซึ่งเริ่มทำให้เห็นถึงความสัมพันธ์ต่างๆ ในสารสนเทศนั้น และถ้ามีการเก็บข้อมูล วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเป็นเวลานานนับปี ก็อาจทำให้เราเห็นถึงความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้ง จนอาจทำให้เราสามารถคาดการณ์หรือพยากรณ์อนาคตได้แม่นยำมากขึ้น นั่นคือเรากำลังสร้างการเรียนรู้ให้กับการปฏิบัติการข่าวสารได้ในระดับเป็นองค์ความรู้ (Knowledge) นั่นเอง ซึ่งกระบวนการนี้จะเป็นวงจร (Cycle) ไม่มีวันจบสิ้นดังแสดงในรูป



รูปแสดงวงจรข้อมูล (Data) ข่าวสาร/สารสนเทศ (Information) และความรู้ (Knowledge)

การปฏิบัติการสารสนเทศนั้นครอบคลุมทั้งในการปฏิบัติการในยามสงบ (Peace) ยามวิกฤต (Crisis) และในยามสงคราม (Hostilities) และยังเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการในทุกระดับ ตั้งแต่ในระดับยุทธศาสตร์ ยุทธการ และยุทธวิธี

Information Operations



รูปแสดงระบบการปฏิบัติการสารสนเทศ (Information Operations)

การปฏิบัติการสารสนเทศยังเกี่ยวข้องกับการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานความมั่นคงอื่นๆ อีกด้วย โดยมีมิติการปฏิบัติการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นในด้านนโยบาย กฎหมาย การดำเนินการขององค์กร เทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร และตามที่ได้กล่าวไปแล้วในตอนต้นแล้วว่าการปฏิบัติการสารสนเทศนั้นใช้หลักการของสงครามการควบคุมบังคับบัญชา (Command and Control Warfare) เป็นส่วนที่เป็นหัวใจของการปฏิบัติการสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย การปฏิบัติการจิตวิทยา (Psychology Operation, PSYOP) การลวง (Deception) สงครามอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Warfare, EW) การใช้การรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติการ (Operations Security, OPSEC) และการทำลายขีดความสามารถของระบบควบคุมบังคับบัญชาทางกายภาพ (Physical Destruction) ทั้ง 5 องค์ประกอบนี้เองเป็นองค์ประกอบหลักของการปฏิบัติการสารสนเทศ หรือเรียกว่า การปฏิบัติหลัก หรือขีดความสามารถหลัก (core capabilities)

กระบวนการของการปฏิบัติการข่าวสาร

1. แนวความคิดในการปฏิบัติ

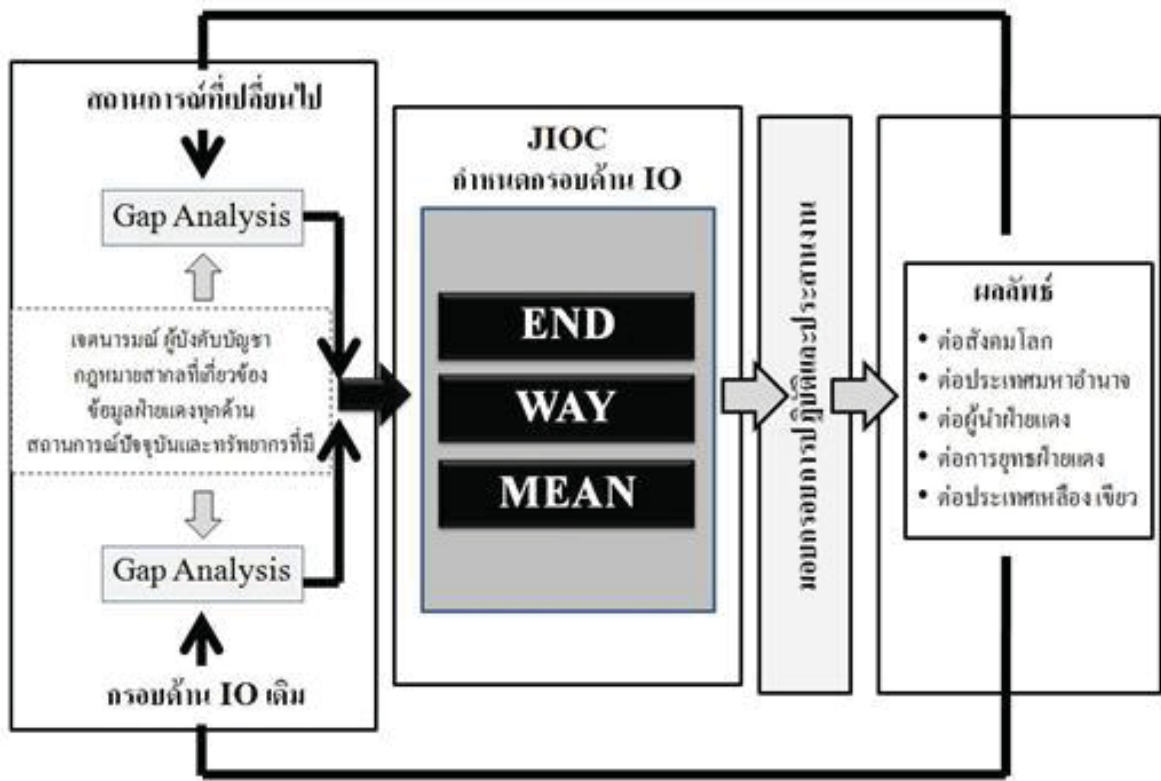
1.1 สนับสนุนการปฏิบัติทุกหนทางปฏิบัติ เพื่อให้ฝ่ายเรามีความเหนือกว่าทางข้อมูล

ข่าวสาร เพิ่มโอกาสในการบรรลุภารกิจ สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นเพื่อการตัดสินใจได้ในเวลาที่ ต้องการ และสามารถนำการตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติได้อย่างทันเวลา

1.2 สร้างผลกระทบต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มเป้าหมาย และผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำ ต้องดำเนินการไปในทิศทางที่ฝ่ายเราต้องการ

2. กระบวนการในการปฏิบัติ

การปฏิบัติการข่าวสารเป็นการปฏิบัติที่เป็นวงรอบโดยไม่มีที่สิ้นสุดดัง แสดงในรูป



รูปแสดงกระบวนการการปฏิบัติการข่าวสาร

จากรูปเห็นได้ว่า การปฏิบัติการข่าวสารเริ่มต้นจากการพิจารณาข้อมูลหลายมิติ เช่น การสื่อสารเชิงยุทธศาสตร์ชาติ สื่อสารเชิงยุทธศาสตร์ทางทหาร เจตนาธรรมผู้บังคับบัญชา กฎหมายสากลที่เกี่ยวข้อง การข่าวและข่าวสารที่เกี่ยวกับข้าศึก และทรัพยากรของฝ่ายเรา โดยมีกระบวนการเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- ขั้นตอนที่ 1 กำหนดกรอบแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์และยุทธการด้านการปฏิบัติการข่าวสารทางทหาร โดยต้องมีการกำหนดผลลัพธ์สุดท้าย (End) วิธีการดำเนินการและปฏิบัติการ (Way) และทรัพยากรที่ต้องใช้ (Mean) เพื่อเป็นแนวทางให้แก่หน่วยในระดับยุทธวิธีในการดำเนินกลยุทธ์ต่อไป
- ขั้นตอนที่ 2 มอบแนวทางในการปฏิบัติต่อหน่วยที่เกี่ยวข้อง และทำการประสานการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่

ขั้นตอนที่ 4 นำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อปรับแผนให้เป็นไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน

โดยกระบวนการตั้งแต่ ขั้นตอนที่ 1 ถึงขั้นตอนที่ 4 จะเป็นการปฏิบัติเป็นวงรอบไม่มีที่สิ้นสุด

ปัญหาพื้นฐานของการปฏิบัติการสารสนเทศ

องค์กรที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐส่วนใหญ่จะมีการเชื่อมโยงกันแบบหลวมๆระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในระดับผู้กำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติ ผลก็คือทำให้การจัดงบประมาณเพื่อการดำเนินการด้านการปฏิบัติการข่าวสารไม่สามารถสนับสนุนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ด้านการปฏิบัติการข่าวสารได้อย่างชัดเจน ทำให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงไม่สามารถมองเห็นและบอกได้ว่าองค์กรได้อะไรจากการจัดงบประมาณ ด้านการปฏิบัติการข่าวสารบ้าง และหน่วยงานที่ทำงานด้านการปฏิบัติการข่าวสารก็ไม่สามารถสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้ว่า การปฏิบัติการข่าวสารมีความสำคัญอย่างไรและมีไว้เพื่ออะไร ซึ่งปัญหาการขาดช่วงในการเชื่อมโยง (Disconnects) ดังกล่าวจำเป็นต้องถูกแก้ไขเพื่อทำให้นโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการปฏิบัติการ ข่าวสารสามารถนำมาสู่ภาคการปฏิบัติได้อย่างแท้จริง นอกจากปัญหาการเชื่อมโยงของกระบวนการบริหารดังกล่าว ยังคงมีปัญหาต่างๆ อีกมากที่พบซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (โรงเรียนทหารนาวิกโยธิน, 2555)

- 1) นโยบายและแผนระดับยุทธศาสตร์ไม่เกื้อหนุนหรือขัดเคื่อนการปฏิบัติการข่าวสาร
- 2) นโยบายและแผนระดับยุทธศาสตร์มุ่งเน้นแต่ด้านเทคโนโลยีมากกว่าจะเข้าถึง กลยุทธ์ทางการปฏิบัติการข่าวสารโดยตรง
- 3) ผู้บังคับบัญชาระดับสูงไม่มีความเชื่อและเห็นว่าการปฏิบัติการข่าวสารจะ เป็นสิ่งที่สามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคงของรัฐได้จริง
- 4) งบประมาณของหน่วยงานความมั่นคงไม่สะท้อนถึงผลของการวางแผนด้านการปฏิบัติการข่าวสาร
- 5) การดำเนินการด้านการปฏิบัติการข่าวสารไม่ได้มุ่งเน้นต่อระบบการตัดสินใจ ของฝ่ายตรงข้ามอย่างแท้จริงจึงไม่เกิดผลกระทบต่อชัยชนะอย่างชัดเจน
- 6) การขาดปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานซึ่งมีพื้นฐานมาจากมุมมองที่ต่างกัน (Different views) ระหว่างผู้บังคับบัญชาระดับสูงและหน่วยปฏิบัติเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของการ ปฏิบัติการข่าวสาร คุณค่าประโยชน์ที่การปฏิบัติการข่าวสารจะเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จของการรักษาความมั่นคง และกระบวนการบริหารจัดการที่สามารถนำการปฏิบัติการข่าวสารเข้ามามีบทบาทต่อ กลยุทธ์อย่างมี

ประสิทธิภาพ ซึ่งมุมมองที่ต่างกันนี้มีผลมาจากความล้มเหลวในการวางแผน การจัดอันดับความสำคัญ และการวัดผลงานของการปฏิบัติการข่าวสารให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และยุทธวิธี และความล้มเหลวนี้มีผลมาจากวัฒนธรรมในการบังคับบัญชาและการบริหารจัดการทรัพยากรที่ไม่ประสานสอดคล้องกัน

การปฏิบัติการสารสนเทศด้านจิตวิทยาสื่อสาร

การปฏิบัติการจิตวิทยา (Psychological Operations หรือ "PSYOP") เป็นหัวใจหลักของการปฏิบัติการสารสนเทศที่ถูกกำหนดให้เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างอิทธิพลต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป้าหมาย (Target Audiences) โดยจะสร้างอิทธิพลในแง่ความคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจของฝ่ายตรงข้ามให้เป็นไปตามที่ฝ่ายเราต้องการ

การปฏิบัติการจิตวิทยาเป็นหนึ่งในขีดความสามารถหลักที่ใช้ในการปฏิบัติการข่าวสารหรือปฏิบัติการสารสนเทศ หลักการสำคัญของปฏิบัติการจิตวิทยาก็คือ การมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของฝ่ายตรงข้ามในการยับยั้งการใช้อำกำลัง ด้วยการข่มขู่ (intimidating) การทำให้เสียขวัญ (demoralizing) การทำให้ไม่สามารถมองเห็นความเป็นจริง (mystifying) การชี้แนะในทางที่ผิด (misleading) และการสร้างความประหลาดใจ (surprising) (สุรชาติ บำรุงสุข, 2553: 28)

การปฏิบัติการจิตวิทยา ยังหมายถึง การใช้สงครามจิตวิทยาและกิจกรรมทางจิตวิทยาอื่นๆ ที่ได้วางแผนไว้แล้ว โดยมีมุ่งที่จะให้มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น อารมณ์ ท่าที (ทัศนคติ) และพฤติกรรมของฝ่ายตรงข้าม ฝ่ายเป็นกลาง และฝ่ายเดียวกัน ในหนทางที่จะให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของชาติ (ฝ่ายวิชาการ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า, 2555)

วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการจิตวิทยา

การปฏิบัติการจิตวิทยานั้นสามารถนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. เพื่อที่จะใช้ช่วยทำให้เกิดการตอบสนองจากผู้ฟังที่เป็นเป้าหมายตามที่คุณดำเนินการปฏิบัติการจิตวิทยาต้องการ
2. สามารถใช้การปฏิบัติการจิตวิทยาสนับสนุนวัตถุประสงค์และนโยบายต่างประเทศ โดยการช่วยเหลือเจรจาตกลงทางการทูต เพื่อให้ได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือจากชาติเป็นกลาง เสริมสร้างความเข้มแข็งหรือทำลายความแข็งแกร่งของสัมพันธมิตร ป้องกันชาติจากการรุกราน หรือถ่วงหนทางเพื่อทำการรุกรานต่อไป จนถึงกับทำให้ชาติที่เป็นศัตรูยอมจำนนในที่สุด
3. เปลี่ยนแปลงสภาพทางขวัญ ทั้งฝ่ายศัตรู ฝ่ายเรา
4. เพิ่มหรือลดประสิทธิภาพในการรบ การโจมตีทางจิตวิทยาในเรื่องขวัญ เมื่อสนธิกับการปฏิบัติการทางทหารอื่นๆ สามารถลดประสิทธิภาพทางการรบของฝ่ายศัตรูลงไปได้ การเพิ่มกำลังของฝ่าย

สัมพันธมิตรทำให้บุคคลพลเรือนในประเทศฝ่ายศัตรูมีขวัญต่ำและการทำลายสมรรถภาพทางอุตสาหกรรมของฝ่ายศัตรูเหล่านี้ล้วนแต่เป็นเรื่องลดขวัญของฝ่ายข้าศึก ในทางตรงข้ามก็เป็นการเกื้อกูลต่อกำลังฝ่ายเรา สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการรบได้ แต่การโฆษณาชวนเชื่อจะต้องน่าเชื่อถือ และเน้นหนักในคุณค่าทางทหารได้

5. ยุยงให้เอาใจออกห่างทหารฝ่ายศัตรูที่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของการปฏิบัติการจิตวิทยาตลอดระยะเวลาอันยาวนาน อาจะยุยงให้ทหารเหล่านี้บิดพลิ้ว ยอมจำนน ละทิ้งหน้าที่ หรือหนีทัพได้

6. ลวงข้าศึก ผู้บังคับบัญชาอาจใช้การปฏิบัติการจิตวิทยาเพื่อทำข่าวลวงได้

7. สร้างความสามัคคีในชาติ สมาชิกของสังคมต่างๆ อันเป็นส่วนประกอบของชาติที่ตั้งขึ้นใหม่มักจะไม่มีความรักดีต่อกันบุคคลใดๆ นอกจากครอบครัว เผ่า หรือเชื้อชาติ จึงควรใช้การปฏิบัติการจิตวิทยาเพื่อช่วยสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันนั้น ต้องการดำรงให้มีชีวิตทางการเมืองอยู่

8. การให้ข่าวสารแก่ประชาชน พลเมืองของชาติควรจะได้ทราบนโยบาย วัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมาย ตลอดจนโครงการต่างๆ ของรัฐบาลที่มีและกำลังดำเนินการอยู่ ซึ่งล้วนแต่เพื่อผลประโยชน์ของชาติเป็นส่วนรวมในยามวิกฤต ก็สามารถใช้การปฏิบัติการจิตวิทยาเพื่อระงับวิกฤตการณ์นั้นๆ ของชาติและส่งเสริมสนับสนุนโครงการที่มุ่งให้วัตถุประสงค์ของชาติสัมฤทธิ์ผล

9. การหันเหหรือเบนความสนใจ การรณรงค์ทางปฏิบัติการจิตวิทยา สามารถเปิดระบบข่าวสารใหม่หรือสร้างความสนใจในเรื่องใหม่ๆ โดยการทำให้สื่อมวลชนอิมตัวด้วยคำวิงวอนที่รุนแรง คำวิงวอนเช่นนี้ เขาเหล่านี้มีบทบาทเป็นผู้สร้างความเห็นอยู่แล้ว

10. การสร้างหรือทำลายจิตภาพทางจิตใจและทางกายภาพ สามารถสร้างหรือทำลายได้ด้วยการรณรงค์ซึ่งได้วางแผนถูกต้องแล้ว เช่น “ทำไมเราจึงต้องรบ” เน้นหนักถึงจริยธรรมของชาวไทยที่ปรารถนาต่อทหารไทย ความฝันของผู้นำฝ่ายทหารหรือการเมืองของฝ่ายตรงข้าม อาจะลดลงในอัตราส่วนที่เห็นได้ชัด โดยการโจมตีจุดอ่อนที่ทราบ รวมทั้งนโยบายและวัตถุประสงค์ของเขา

11. การจูงใจให้เกิดการรับฟัง ผู้ดำเนินการปฏิบัติจิตวิทยาสามารถพัฒนาการ ความเชื่อให้สูงขึ้น โดยการเสนอข่าวที่พอเชื่อถือได้ สถานีวิทยุเสียงอเมริกาเป็นตัวอย่างในเรื่องนี้เป็นอย่างดี

ประเภทของการปฏิบัติการจิตวิทยา

การปฏิบัติการจิตวิทยาแบ่งการดำเนินการโดยทั่วไปออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. เปิดเผย คือ ดำเนินการอย่างเปิดเผยว่าเป็นผู้กระทำและรับผิดชอบในการกระทำนั้นๆ หากเกิดความเสียหายขึ้น ต่างประเทศอาจประท้วงได้ การดำเนินการประเภทนี้ จึงต้องพยายามระมัดระวังอย่างรอบคอบและควรใช้ความจริงเป็นมูลฐาน

2. ปกปิด เป็นการดำเนินการอย่างไม่เปิดเผยตัวเอง ทั้งเพื่อหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบอันจะเกิดผลเสียหายแก่ประเทศชาติ และต่างประเทศไม่อาจประท้วงได้ เนื้อหาที่ใช้ต้องระมัดระวังให้

“นำเชื่อถือ” เสมอ

การปฏิบัติการจิตวิทยาให้ประสบความสำเร็จนั้นต้องควบคู่ไปกับการใช้สื่อสารเรียกว่าการปฏิบัติการสารสนเทศด้านจิตวิทยาการสื่อสาร การปฏิบัติการสารสนเทศด้านจิตวิทยาการสื่อสารเป็นกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารที่มุ่งให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมาย ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการด้านจิตวิทยาสารสนเทศวัดจากการได้รับข้อมูล การเข้าใจ รวมถึงการตีความสารได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

กระบวนการสื่อสารเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของการรับรู้ซึ่งเป็นกระบวนการทางสมองที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอน ผู้รับสารจะมีการรับและตีความข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งสาร อันจะนำไปสู่ทัศนคติ และพฤติกรรมที่ตามมา อันเป็นผลจากการสื่อสาร การเข้าใจเรื่องการรับรู้จึงมีส่วนสำคัญในการอธิบายพฤติกรรม และการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสาร ดังนั้นในการปฏิบัติการด้านจิตวิทยาสารสนเทศ การเข้าใจเรื่องของการรับรู้และตีความจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน

แนวคิดเรื่องการรับรู้ และการตีความหมายสารสนเทศ

การรับรู้ (perception) คือ กระบวนการที่คนเราตีความสิ่งเร้าหรือข้อมูลที่ได้รับผ่านประสาทสัมผัส (sense) หรือประสาทที่รับข้อมูลจากภายนอกทั้งห้า ได้แก่ ประสาทด้านการเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การได้รส และการได้แตะต้อง

การรับรู้เป็นกระบวนการทางความคิด ซึ่งประกอบไปด้วยกิจกรรม 3 ประการ คือ การเลือก การจัดระเบียบ และการตีความ โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์เรามีการรับรู้ข้อมูลเดียวกันแตกต่างกันไป ซึ่งความแตกต่างในการรับรู้ของมนุษย์มาจากปัจจัย 2 ประการคือ ปัจจัยภายในของตัวบุคคลผู้รับข้อมูล และปัจจัยภายนอก เช่น ลักษณะของสิ่งเร้า บริบทแวดล้อม ฯลฯ ซึ่งรายละเอียดของแนวคิดเรื่องการรับรู้ในแง่มุมของการสื่อสารมีดังต่อไปนี้

กระบวนการทางความคิด (Cognitive process)

นักวิชาการด้านการสื่อสารให้ความสนใจศึกษาผลกระทบของสื่อมาเป็นเวลานาน และเมื่อไม่นานมานี้งานวิจัยได้พบหลักฐานว่าสื่อไม่ได้มีผลกระทบต่อบุคคลในลักษณะเดียวกันทั้งหมด แต่มีผลกระทบในลักษณะที่เป็นเงื่อนไข (Eveland และคณะ, 2003) เงื่อนไขหนึ่งก็คือกระบวนการทางความคิด (cognitive process) ที่บุคคลใช้ในการจัดการกับข้อมูลที่ได้รับ นักวิจัยเชื่อว่ากระบวนการทางความคิดช่วยอธิบายว่าเหตุใดการสื่อสารจึงทำให้เกิดผลแบบต่างๆกัน รวมถึงเข้าใจธรรมชาติของการใช้สื่อ (Kraus และ Perloff, 1985) และการเรียนรู้จากสื่อของบุคคลด้วย (Eveland และคณะ, อ้างแล้ว)

นักปัญญานิยม (cognitivist) เป็นกลุ่มผู้สนใจศึกษากระบวนการภายในความคิด ซึ่งบุคคลใช้เพื่อทำความเข้าใจกับโลก (Schnaitter, 1987 อ้างถึงใน Jefferes, 1997) ในขณะที่นักพฤติกรรมนิยม (Behaviorist) เน้นศึกษาว่าสารมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลอย่างไร นักทฤษฎีทางกระบวนการทางความคิดกลับสนใจว่ากระบวนการดังกล่าวนำไปสู่การสร้างความจริงของบุคคลอย่างไร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความเชื่อเกี่ยวกับตนเอง สิ่งแวดล้อม และภาพลักษณ์ต่างๆ ที่มาจากการเปิดรับสื่อ กระบวนการทางความคิดช่วยอธิบายว่ามนุษย์เราคิดได้อย่างไร ความคิดถือเป็นกระบวนการทางสัญลักษณ์ การรับรู้คือการเลือกและการรับสัญลักษณ์เข้าสู่ระบบประสาท และถ่ายทอดเป็นการรับรู้ภายในสมอง ความคิด (cognition) เริ่มจากการแปลงข้อมูลดิบสู่รหัสซึ่งเป็นพื้นฐานของการทำงานทางสัญลักษณ์ที่เก็บรวบรวม แปลง ลด ไตร่ตรอง และกู้คืนข้อมูล (Jefferes, อ้างแล้ว)

แนวทางศึกษาด้านกระบวนการทางความคิดจึงถูกนำมาใช้ในงานวิจัยด้านการสื่อสาร โดยมองว่าพฤติกรรมสื่อสารของมนุษย์ไม่ใช่เพียงการกระทำที่แสดงออกมาเท่านั้น แต่เกี่ยวข้องกับความคิดในสมองของบุคคลด้วย เราสื่อสารโดยอาศัยพื้นฐานจากสิ่งที่เรารู้เกี่ยวกับโลก และจากสิ่งที่เรารู้เกี่ยวกับการสื่อสาร นอกจากนี้ส่วนใหญ่แล้วพฤติกรรมสื่อสารของเราเกิดขึ้นผ่านกระบวนการทางความคิด โดยทั่วไปงานพื้นฐานของการสื่อสารคือ เราต้องเข้าใจ (making sense) สารที่เราได้รับ ขณะเดียวกันเราต้องสร้างสาร (producing message) เพื่อแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก หรือความตั้งใจ สิ่งเหล่านี้ล้วนใช้กระบวนการทางความคิดทั้งสิ้น (Hawkins และ Daly, 1988)

กลไกทางความคิดหรือการรับรู้ที่เป็นพื้นฐานสำคัญประการหนึ่งในการอธิบายการเข้าใจสารและการสร้างสารของบุคคล ซึ่งสามารถอธิบายตามลำดับขั้นได้ คือ การเลือก การจัดระเบียบ และการตีความ

1. การเลือก

ไม่มีใครที่รับรู้ต่อสิ่งเร้ารอบๆ ตัวได้ทั้งหมด คนเราอาศัยการเลือก เพื่อตัดสิ่งเร้าบางสิ่งและสนใจในบางสิ่ง ในบริบทของการสื่อสาร คนเรามีการเลือกที่จะรับรู้หรือสนใจเนื้อหาสารใดเช่นกัน

ความใส่ใจ (attention)

ความใส่ใจ เป็นวิธีที่เราใช้ในการประมวลข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่อย่างมหาศาล วิธีการดังกล่าวทำโดยผ่านประสาทสัมผัส ความจำ และกระบวนการทางความคิดอื่นๆ (Duncan, 1999; Motter, 1999; Posner และ Fernandez-Duque, 1999 อ้างถึงใน Sternberg, 2003) Graber (1988) ชี้ว่าการกระตุ้นความใส่ใจเป็นขั้นแรกของการนำข้อมูลมาประมวล

ความใส่ใจประกอบด้วยกระบวนการสองส่วน ได้แก่ กระบวนการใส่รหัส (encoding process) และกระบวนการรู้ (consciousness) (Fiske และ Taylor, 1991, Kahneman, 1973 อ้างถึงใน Fiske, 1995)

กระบวนการใส่รหัส เป็นกระบวนการที่บุคคลรับเอาข้อมูลจากภายนอกเข้ามาสู่สมอง เช่น บุคคลเข้าใจความหมายของรูปภาพที่เข้าสู่สายตาและสามารถแสดงถ่ายเป็นรหัสที่นำไปคิดต่อได้

กระบวนการรู้ เป็นกระบวนการที่ขึ้นอยู่กับความทรงจำ คนเราอาจตื่นขึ้นมาในห้องมืดสนิทโดยที่ยังคงคิดหรือให้ความใส่ใจในกับสิ่งๆหนึ่ง ความคิดที่อยู่ภายในสมองถูกดึงเข้าสู่กระบวนการคิดที่มีสติ

สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือ ความใส่ใจเป็นกระบวนการที่มีขีดจำกัด คนเรามีความสามารถในการประมวลข้อมูลอย่างจำกัด ดังนั้นความใส่ใจจึงเป็นกระบวนการเลือก (selective) อย่างหนึ่ง ตัวอย่างเช่น สายตาของมนุษย์สามารถมองเห็นได้เพียงจุดเดียวในช่วงเวลาหนึ่ง หรือเมื่อเราอยู่ท่ามกลางเหตุการณ์สังคมเราก็จะมีปฏิกริยาโต้ตอบกับเฉพาะสิ่งที่เราดึงความใส่ใจของเรา เป็นต้น (Fiske, อ้างแล้ว)

ในบริบทของการสื่อสาร นักวิชาการศึกษาความใส่ใจในฐานะปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สื่อ เนื่องจากคนเราประมวลข้อมูลได้อย่างจำกัด เช่น เราไม่สามารถฟังวิทยุ ชมโทรทัศน์ หรืออ่านหนังสือพิมพ์ทั้งหมดได้ในเวลาเดียวกัน ดังนั้นคนเราจึงต้องอาศัยการเลือก (Jefferes, อ้างแล้ว) Basil (1994 อ้างถึงใน Jefferes, อ้างแล้ว) กล่าวว่าคนเราสามารถพิจารณาสิ่งต่างๆได้มากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน แต่เราไม่สามารถเข้าใจมันได้ทั้งหมด แม้เราจะตั้งใจเปิดรับอยู่ที่สื่อเดียว เช่น โทรทัศน์ เราก็ยังไม่สามารถใส่ใจกับทุกสิ่งที่ปรากฏบนโทรทัศน์ได้ การเลือกใส่ใจจึงเป็นการเลือกประมวลผลข้อมูลจากแหล่งข้อมูล โดยแหล่งข้อมูลที่ว่าประกอบไปด้วยแหล่งข้อมูลภายใน เช่น ความทรงจำ ความรู้ และแหล่งข้อมูลภายนอก เช่น สิ่งของ และเหตุการณ์ต่างๆ ความใส่ใจเป็นปัจจัยหลักในการศึกษาผลกระทบของสื่อมวลชนต่อการรับรู้ ความรู้ ของบุคคล

Geiger (1993อ้างถึงใน Jefferes, อ้างแล้ว) กล่าวว่าความใส่ใจ เป็นกระบวนการอัตโนมัติ ในขณะที่เดียวกันก็เป็นกระบวนการที่ควบคุมได้ ความใส่ใจแบบอัตโนมัติถูกกำหนดโดยตัวสาร ส่วนความใส่ใจที่ควบคุมได้ ต้องอาศัยความพยายามทางความคิด (mental effort) และถือว่าเป็นผลลัพธ์มาจากจุดมุ่งหมายของผู้บริโภค

ในขณะที่นักทฤษฎีบางคนมองว่าความใส่ใจเป็นกระบวนการเลือกและเป็นผลมาจากกระบวนการอื่นๆ นักทฤษฎีอีกกลุ่มมองว่าความใส่ใจเป็นกระบวนการที่เป็นเหตุเป็นผล อันมีอิทธิพลต่อความเข้าใจและผลลัพธ์อื่นๆ จากการใช้สื่อ กล่าวได้ว่า นักทฤษฎีในกลุ่มแรกมองว่าความใส่ใจถูกกำหนดโดยสารและสิ่งแวดล้อม เช่น การพาดหัวข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์ดึงความสนใจของผู้อ่านได้ ในขณะที่นักทฤษฎีในกลุ่มที่สองมองว่าความใส่ใจถูกกำหนดโดยจิตสำนึก (conscious) และปัจจัยภายในบุคคลอื่นๆ เช่น ความชื่นชอบ และแบบแผนการรับรู้ในสมองของเราเป็นตัวบอกเราว่าเนื้อหาใดที่ไม่เข้ากับความคาดหวังของเรา (Jefferes, อ้างแล้ว)

การเลือกรับข้อมูล (Selectivity)

จากที่กล่าวมาข้างต้นแล้วว่าพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางความคิด นอกจากนี้การใช้ข้อมูลของบุคคลมีลักษณะของการเลือกรับ ดังที่ Larzarsfeld, Berelson และ Gaudet (1944 อ้างถึงใน Knobloch และคณะ, 2003) ได้กล่าวไว้ว่า “การเปิดรับคือการเลือกเสมอ” ดังนั้นการเลือกรับ (selection) จึงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่เราใช้การจัดการกับข้อมูลในสังคม

นักวิชาการจำนวนมากมาที่ผ่านมายาพยายามศึกษาว่าบุคคลเลือกเข้าหาหรือรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ ทำไปและอย่างไร ในยุคแรกของการบุกเบิกแนวคิดเรื่องการเลือกเปิดรับข่าวสารนั้น Festinger ได้เสนอทฤษฎีความไม่สอดคล้องทางความคิด ซึ่งกล่าวว่าบุคคลจะหลีกเลี่ยงข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกับความคิดความเชื่อหรือทัศนคติของตน ต่อมาสมมติฐานช่องว่างทางความรู้ก็มุ่งอธิบายการหลบหลีกข้อมูล และการขาดข้อมูลเดิมอันนำไปสู่ช่องว่างทางความรู้ที่มากขึ้นระหว่างผู้ที่มีสถานะทางเศรษฐกิจสังคมสูงและต่ำ อย่างไรก็ตามนักวิจัยชั้นนำมาเสนอหลักฐานโต้แย้งว่าความสนใจในประเด็นหรือเรื่องราวต่างหากที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับ แรงจูงใจจึงเข้ามาเป็นตัวแปรสำคัญในการต้องการใช้สื่อของบุคคล และเกิดคำศัพท์มากมายที่ใช้ในการอธิบายแรงจูงใจ เช่น ความสำคัญ ความสนใจ ประโยชน์ ฯลฯ (Knobloch และคณะ, อ้างแล้ว)

แนวทางศึกษาด้านการแสวงหาข่าวสาร ซึ่งว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการข่าวสารเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ต่างๆ ทางจิตใจและสังคม ดังนั้นจึงทำให้เกิดพฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารมาตอบสนองความต้องการนั้นๆ

Atkin (1973) กล่าวว่า บุคคลจะต้องการข้อมูลเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกไม่แน่ใจ (uncertainty) หรือขาดความรู้ที่จะนำมาใช้ในการตอบสนองกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวหรือใช้ในการปรับตัวทางจิตวิทยา ซึ่งความต้องการจะนำไปสู่พฤติกรรมแสวงหาข่าวสารต่อไป

ความต้องการข่าวสารสามารถอธิบายได้ด้วยเงื่อนไขของการใช้ประโยชน์ (utility) ซึ่งแบ่งออกเป็น

1. การใช้ประโยชน์เชิงอรรถประโยชน์ (instrumental utility) คือความต้องการข่าวสารเพื่อใช้ประโยชน์ทางสังคม การดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น ข่าวสารเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการบริโภค ข่าวสารเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทำงานของรัฐ
2. การใช้ประโยชน์ด้านความพึงพอใจส่วนบุคคล (non-instrumental utility) คือ ความต้องการข่าวสารเพื่อประโยชน์ด้านความพึงพอใจ การเติมเต็ม ความเพลิดเพลินยินดี

อย่างไรก็ตามความต้องการข่าวสารอาจไม่ได้นำไปสู่การแสวงหาข่าวสารหรือเลือกข่าวสารในทุกกรณี แต่ละบุคคลจะคำนึงถึงผลตอบแทนหรือผลที่ได้รับว่าคุ้มค่ากับความพยายามที่ต้องใช้ในการแสวงหาข่าวสารหรือไม่ ถ้าผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ได้รับสูงกว่าการลงทุนลงแรงหรือการต้องใช้

ความพยายามที่จะรับรู้หรือทำความเข้าใจแล้ว บุคคลย่อมแสวงหาข่าวสารนั้น แต่หากบุคคลเห็นว่าการเปิดรับข่าวสารนั้นอาจก่อให้เกิดพันธะผูกพัน เช่นทำให้เกิดความไม่สบายใจ ไม่พอใจ ก็จะไม่พยายามหลีกเลี่ยงข่าวสารนั้น (Information Avoidance) แต่ถ้าหากการพยายามหลีกเลี่ยงข่าวสารนั้นต้องใช้ความพยายามมาก บุคคลนั้นก็จะใช้วิธียอมรับข่าวสารนั้นอย่างไม่เต็มใจ (Information Yielding)

Informational Utility Model (Knobloch และคณะ, 2005) เป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับ Atkin ในเรื่องการใช้ประโยชน์เชิงอรรถประโยชน์ (instrumental utility) แนวคิดดังกล่าวที่ว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเผชิญอุปสรรคหรือโอกาสของบุคคลจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อบุคคลนั้น ซึ่งประโยชน์ดังกล่าวจะเพิ่มขึ้นตาม 1. การรับรู้ความสำคัญของอุปสรรคหรือโอกาส (magnitude) 2. การรับรู้ความเป็นไปได้ของอุปสรรคหรือโอกาส (likelihood) 3. การรับรู้ความใกล้ชิดหรือความเร่งด่วนของอุปสรรคหรือโอกาส (immediacy) ตัวอย่างเช่น การรายงานข่าวเกี่ยวกับโรคชนิดใหม่ที่อาจทำให้ผู้ป่วยเสียชีวิต ถือเป็นข่าวที่มีประโยชน์ด้านข้อมูลแก่ผู้อ่าน เพราะโรคดังกล่าวส่งผลถึงตาย (magnitude) ซึ่งเป็นผลกระทบทางสุขภาพที่ร้ายแรงที่สุด ในทางตรงกันข้ามหากข่าวเสนอว่าโรคนี้แพร่กระจายในดินแดนห่างไกลแถบเอเชีย ก็จะไม่มีความสำคัญต่อชาวอเมริกันลดลง (likelihood) แต่หากข่าวเสนอว่าโรคดังกล่าวแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว และอาจจะระบาดมาถึงอเมริกาในอีกไม่นาน (immediacy) ข้อมูลดังกล่าวก็จะมีประโยชน์ทางข้อมูลมาก

Informational Utility Model จึงมองว่าผู้ใช้สื่อคือผู้แสวงหาข้อมูลและต้องการเนื้อหาที่ช่วยพวกเขาปรับตัวต่อสภาพแวดล้อม อย่างไรก็ตามแนวคิดดังกล่าวไม่ได้อธิบายไปถึงประโยชน์ของข้อมูลในด้านอื่น เช่น ด้านความบันเทิง ซึ่งถือเป็นประโยชน์ด้านหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้สื่อเปิดรับหรือแสวงหาข้อมูล

จากแนวคิดต่างๆ ของนักวิชาการข้างต้นสรุปได้ชัดเจนว่า ท่ามกลางแหล่งข้อมูลมากมายเราไม่ได้เปิดรับสื่อและข้อมูลทุกแหล่ง คนเราเลือกใช้แหล่งข้อมูลดังกล่าวอย่างแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และเป็นการใช้ข้อมูลอย่างมีจุดประสงค์ อย่างไรก็ตามการเลือกเปิดรับเป็นเพียงขั้นแรกเริ่มของกระบวนการจัดการกับข้อมูลหรือการประมวลผลข้อมูลอันนำไปสู่การเรียนรู้ และความรู้

2. การจัดระเบียบ

เมื่อคนเราเปิดรับข้อมูลเข้าสู่สมองแล้ว ต่อไปคนเราก็จะมีการจัดระเบียบข้อมูลต่างๆ ที่แวดล้อมตน โดยการจับกลุ่มข้อมูลให้เป็นกลุ่มก่อนที่มีความหมาย ซึ่งวิธีการที่คนเราใช้ในการจัดระเบียบข้อมูลมีหลายวิธี วิธีการสำคัญหนึ่งคือ แบบแผนการรับรู้

แบบแผนการรับรู้ คือ โครงสร้างของความรู้เดิมซึ่งบุคคลมีอยู่ในความจำระยะยาว นักวิชาการชี้ว่า ในความจำระยะยาวของเราจะมีการจัดการข้อมูลที่มีอยู่มากมายให้เป็นระบบที่มีความหมาย โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าไว้ด้วยกันเป็นกลุ่ม ๆ การจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่นี้ทำให้เรารู้สึก

ว่ามีความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ในโลก ไม่ว่าจะเป็ความรู้อีกเกี่ยวกับคน สัตว์ สิ่งของ ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ คุณลักษณะ คุณสมบัติต่าง บุคคลทั้งตนเอง บุคคลอื่น บทบาททางสังคม ทักษะ ทักษะ เหตุการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ในโลก

ปกติบุคคลมักใช้แบบแผนการรับรู้ในการประมวลข้อมูล โดยแบบแผนการรับรู้ช่วยให้บุคคล ทำความเข้าใจ ทำนาย คาดเดา จดจำเหตุการณ์ และนำไปสู่การประมวลข้อมูลที่รวดเร็ว ง่าย และมีประสิทธิภาพ งานวิจัยหลายชิ้นชี้ว่าแบบแผนการรับรู้ช่วยให้บุคคลสามารถประมวลข้อมูล และทำความเข้าใจเหตุการณ์ได้เร็วและง่ายขึ้น และใช้ความพยายามในการประมวลน้อยลง (Cantor, Mischel, และ Schwartz, 1982 อ้างถึงใน Hawkins และ Daly, 1988) กล่าวได้ว่ามีผลกระทบต่อข้อมูลที่เรากำลังจะคิดถึง จดจำ และระลึกได้ และมีผลต่อการตีความข้อมูลเหล่านั้น

งานวิจัยด้านการสื่อสารชี้ว่า ทุกวันผู้คนต้องเผชิญกับข้อมูลจากสื่อและแหล่งข่าวสารอื่นๆ ในเรื่องต่างมากมาย บุคคลจึงให้ความสนใจกับประเด็นบางเรื่องมากกว่าเรื่องอื่นๆ พวกเขาจะเปิดรับและนำข้อมูลในเหล่านั้นเก็บไว้ในรูปแบบที่สามารถนำมาใช้ได้ง่ายในการตีความเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่คล้ายกันในอนาคต รูปแบบดังกล่าวก็คือ แบบแผนการรับรู้ (Miller และ Asp, 1985) ดังนั้นผู้ที่มีแบบแผนการรับรู้ด้านในเรื่องใดมากมากก็จะใส่ใจต่อข่าวนั้นมา มีกรอบความคิดที่พร้อมนำเรื่องราวใหม่ที่ได้เข้าไปผสม และสามารถจดจำข้อมูลได้มาก งานวิจัยทางด้านการสื่อสารการเมืองที่ผ่านมาชี้ว่าผู้ที่มีแบบแผนการรับรู้ด้านการเมืองอยู่มากจะให้ความสนใจและเข้าร่วมทางการเมืองมาก รวมถึงติดตามข่าวการเมืองมากด้วย (Fiske et al, 1983 อ้างถึงใน Miller และ Asp, อ้างแล้ว)

3. การตีความ

กิจกรรมที่สามที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการรับรู้ คือ การตีความ หรือการกำหนดความหมายให้กับสิ่งเร้าหรือข้อมูล การตีความเป็นการผสมผสานระหว่างสภาวะภายในจิตใจของมนุษย์กับสิ่งเร้าภายนอก

ในบริบทการสื่อสารการตีความหมายคือ การตีความหมายของผู้รับสารต่อสารที่ได้รับ การสื่อสารจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นกับการรับรู้ของผู้รับต่อจุดประสงค์ของผู้ส่งรวมถึงการตีความสารนั้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ในการปฏิบัติการด้านจิตวิทยาสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ แนวคิดเรื่องการเรียนรู้จะช่วยชี้ให้เห็นถึงกระบวนการที่กลุ่มเป้าหมายเปิดรับข้อมูล ประมวลข้อมูล รวมถึงทำความเข้าใจและตีความข้อมูลที่ได้รับ นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐในการเลือกสรรสารสนเทศต่าง ๆ ที่จะนำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายให้มีความเชื่อ ความรู้สึก อารมณ์ ทักษะ ทักษะ ให้คล้อยตามที่เราต้องการ

ทัศนคติ และความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม

แนวคิดเรื่องทัศนคติ

ทัศนคติ คือ การรวบรวมข้อมูลของบุคคลเกี่ยวกับ สิ่งของ บุคคล สถานการณ์ หรือประสบการณ์ และมีแนวโน้มที่จะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งต่างๆที่กล่าวมา (อ้างถึงใน Littlejohn, 2002) นอกจากนี้แนวโน้มที่จะตอบสนองนั้นไม่ใช่เกิดขึ้นแล้วหายไป แต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและคงอยู่ในตัวคนอย่างมั่นคงยาวนาน

โดยทั่วไปแล้ว นักวิชาการเชื่อว่าทัศนคติของเราประกอบขึ้นจาก 3 ส่วน

1. องค์ประกอบทางปัญญา (cognitive component) คือ ความคิด ความเชื่อ ที่มีต่อสิ่งที่เราประเมิน (attitude object) เมื่อเรามีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเรามักจะมีความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งนั้นอยู่ด้วย เช่น เรามีทัศนคติที่ไม่ดีต่อรถยนต์รุ่นหนึ่งเพราะเราเชื่อว่าไม่ได้ออกแบบโดยคำนึงถึงความปลอดภัยเพียงพอ

2. องค์ประกอบทางอารมณ์ (affective component) คือ ความรู้สึกที่เรามีต่อสิ่งที่เราประเมิน ทัศนคติมักมีส่วนเกี่ยวข้องกับความรู้สึกด้วย เช่น รู้สึกเกลียด ชอบ หรือเมื่อเรารู้สึกเบื่อ สิ่งที่เราเบื่อนั้นจะทำให้ความรู้สึกด้านลบในตัวเราด้วย องค์ประกอบทางอารมณ์นี้จะมีทั้งทิศทางและความเข้มข้น เช่น เราอาจจะรักมาก หรือไม่ค่อยชอบ เป็นต้น

3. องค์ประกอบทางพฤติกรรม (behavior component) คือ แนวโน้มของพฤติกรรมที่เรามีต่อสิ่งที่เราประเมิน เช่น เรามีแนวโน้มจะเดินหนีคนที่เราไม่ชอบ หรือเรามีแนวโน้มจะเปิดดูรายการข่าวที่เราชอบ

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม

ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม ในบางครั้งทัศนคติเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม แต่อีกหลายครั้งที่พฤติกรรมสามารถกำหนดทัศนคติของเรา ดังนั้นความสัมพันธ์ของสองสิ่งนี้จึงเป็นสองทิศทาง

ดังที่ได้กล่าวแล้วตอนต้นว่าทัศนคตินั้นนอกจากจะมีองค์ประกอบของความรู้ องค์ประกอบด้วยอารมณ์แล้ว ยังมีองค์ประกอบด้านแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับทัศนคติด้วย ดังนั้นเราอาจจะหวังว่าถ้าเราสามารถเปลี่ยนทัศนคติคนได้เราก็น่าจะเปลี่ยนพฤติกรรมได้ แต่นักจิตวิทยากลับพบว่าคนเราไม่ได้แสดงพฤติกรรมสอดคล้องกับทัศนคติเสมอไป

ปัจจัยที่กำหนดว่าทัศนคติจะส่งผลต่อพฤติกรรมหรือไม่มีดังนี้

1. ทัศนคตินั้นถูกกระตุ้นหรือไม่ คนเราโดยปกติจะมีทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ มากมายหลายพันอย่าง เราไม่ได้คิดถึงทัศนคติทุกด้านตลอดเวลา เช่น ขณะที่อ่านหนังสือเราอาจจะไม่ได้คิดว่าเรามีทัศนคติอย่างไรต่อการดื่มสุรา นอกจากนี้ บ่อยครั้งที่การแสดงพฤติกรรมของเราเป็นไปโดยไม่ได้คิด หรือเป็นไปอย่างอัตโนมัติโดยที่เราไม่ได้ใส่ใจ เราแสดงพฤติกรรมได้โดย

ไม่ได้คำนึงถึงทัศนคติ เช่น แม้เราจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้อื่น เราอาจจะ อารมณ์เสียและพุดจากระทบเพื่อนร่วมงานโดยไม่ทันหยุดคิดก็ได้

2. ทัศนคติจะส่งผลต่อเรากี่ต่อเมื่อ ทัศนคตินั้นถูกปลูกหรือกระตุ้น การกระตุ้นทัศนคติทำได้โดย ใ้บุคคลนั้นได้เห็นสิ่งที่ทำให้เกิดทัศนคติ หรือทำให้อยู่ในสถานการณ์ที่ทำให้เกิดทัศนคตินั้น เช่น ถ้าต้องการกระตุ้นทัศนคติของคู่สมรสเราในแง่บวกเกี่ยวกับความโรแมนติกก็อาจจะจัด โต๊ะอาหารที่มีดอกกุหลาบหรือไวน์อย่างดี เป็นต้น ทัศนคติเกี่ยวกับบางเรื่องอาจฝังอยู่ลึกและ ถูกกระตุ้นมากกว่าบางเรื่อง เช่น สำหรับหลาย ๆ คนทัศนคติเกี่ยวกับคนต่างเชื้อชาติ หรือคน กลุ่มน้อยอาจจะถูกกระตุ้นง่าย ทัศนคติเกี่ยวกับประเด็นทางการเมืองอาจจะถูกกระตุ้นง่าย แต่ทัศนคติเกี่ยวกับประเด็นสิ่งแวดล้อม หรือประเด็นทางวัฒนธรรมอาจจะอยู่ลึกและถูก กระตุ้นได้ยากกว่า เป็นต้น
3. คุณลักษณะของทัศนคติเองเป็นตัวกำหนดว่ามีโอกาสจะทำให้เกิดพฤติกรรมมากน้อยแค่ไหน ดังนี้

ก. **ความสอดคล้องระหว่างองค์ประกอบด้านความเชื่อและด้านความรู้สึก** ทัศนคติที่มีความสอดคล้องกันระหว่างองค์ประกอบทางความเชื่อกับองค์ประกอบ ทางอารมณ์จะนำไปสู่พฤติกรรมได้มากกว่า

ข. **การมีประสบการณ์ตรง** ทัศนคติที่ก่อตัวจากการได้มีประสบการณ์ตรงจะทำให้ เกิดพฤติกรรมได้มากกว่าทัศนคติที่ไม่ได้เกิดจากพฤติกรรมตรง

ค. **ความเข้มข้นของทัศนคติ** ทัศนคติที่มีความเข้มข้นกว่าย่อมทำให้เกิด พฤติกรรมได้มากกว่า ทัศนคติของคนเราที่มีต่อเรื่องต่างๆ จะมีความเข้มข้นไม่เท่ากัน

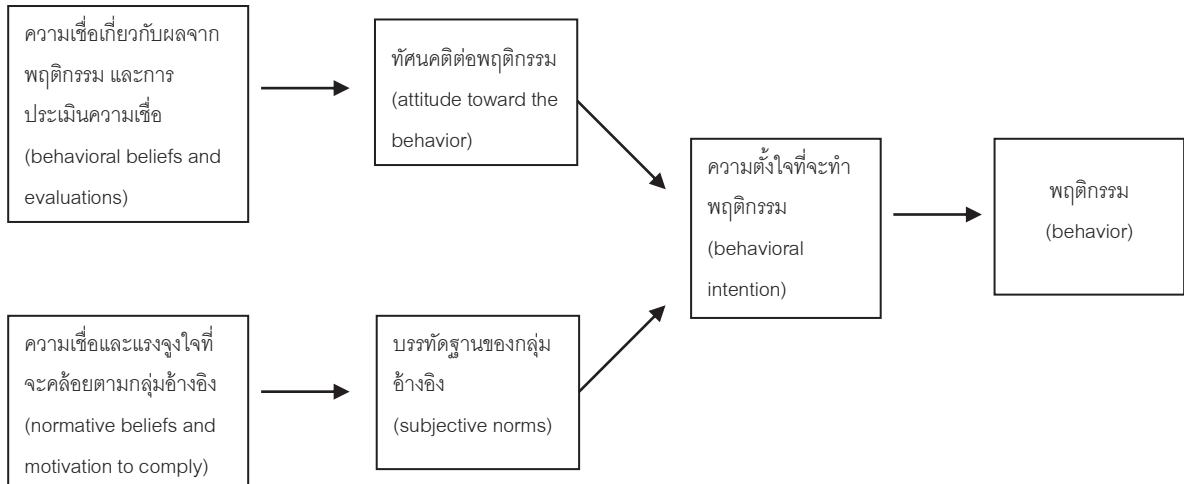
4. **ระดับความเป็นนามธรรมของทัศนคติและพฤติกรรม** ทัศนคติจะทำนายพฤติกรรมได้ดี ถ้ามีระดับความเป็นนามธรรมเท่ากัน
5. **ข้อจำกัดของสถานการณ์** บางครั้งแม้เราจะมีทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแต่เราอาจจะ ไม่แสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับทัศนคติถ้าเราประเมินสถานการณ์แล้วเห็นว่าอาจจะเกิด ผลเสียแก่เราได้ เช่น เราไม่เห็นด้วยกับระเบียบใหม่ของที่ทำงาน แต่เราก็ไม่ได้แสดงความ คิดเห็นคัดค้านเพราะเกรงว่าผู้บังคับบัญชาจะไม่พอใจเป็นเหตุให้เราถูกกลั่นแกล้ง เป็นต้น

ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและพฤติกรรม

ทฤษฎีทางจิตวิทยาการสื่อสารเพื่อโม้โน้มน้าวใจได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อ การแสดงพฤติกรรม รวมถึงตัวแปรอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎีเหล่านั้นได้แก่ ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

ก) ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (theory of reasoned action - TRA)

ฟิชไบน์และแอชเซน(Fishbein และ Ajzen) (1975) พัฒนาทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลขึ้น แนวคิดหลักของทฤษฎีนี้คือ พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากความตั้งใจ (intention) มีพฤติกรรมเพียงน้อยนิดที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ เมื่อบุคคลกระทำพฤติกรรมหนึ่งๆ เหตุเพราะเขาตั้งใจจะทำเช่นนั้น และเขามีเหตุผลสำหรับการตัดสินใจเพื่อให้ความตั้งใจของเขาเป็นจริง



แบบจำลองทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (theory of reasoned action)

- ฟิชไบน์และแอชเซนเชื่อว่าทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลประกอบด้วยความเชื่อเบื้องต้น 2 ข้อ คือ
- ก. มนุษย์เป็นผู้มีเหตุผล และใช้ข้อมูลที่ตนมีอย่างเป็นระบบ
 - ข. มนุษย์พิจารณาผลที่อาจเกิดขึ้นจากการกระทำของตนก่อนตัดสินใจลงมือทำหรือไม่ทำพฤติกรรม

แบบจำลองของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลเสนอว่า**ความตั้งใจของปัจเจกบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรม(behavioral intention)** เป็นตัวกำหนดขั้นต้นของพฤติกรรมที่พวกเขาแสดงออกมา ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมมาจากการผสมผสานระหว่างองค์ประกอบ 2 ประการคือ ทัศนคติส่วนตัวที่มีต่อพฤติกรรมนั้น และบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง กล่าวคือ บุคคลจะมีความตั้งใจทำพฤติกรรมหนึ่งๆ ต่อเมื่อเขาประเมินถึงผลดีของพฤติกรรมนั้น และบรรทัดฐานของกลุ่มก็มีความสำคัญในการกำหนดความตั้งใจกระทำพฤติกรรมด้วย ดังรายละเอียดดังนี้

1. ทศนคติส่วนตัวต่อพฤติกรรม (attitude toward behavior) เป็นการประเมินทางบวก-ลบของบุคคลต่อพฤติกรรมหนึ่งๆ เป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลในทางสนับสนุนหรือต่อต้านพฤติกรรมนั้น กล่าวได้ว่า ถ้าบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อการพฤติกรรมนั้นมากเท่าใด บุคคลก็จะมีความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมนั้นมากด้วย แต่หากบุคคลมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการพฤติกรรมนั้น บุคคลก็จะมีความตั้งใจที่จะไม่ทำพฤติกรรมนั้นด้วย อย่างไรก็ตาม นอกจากทัศนคติแล้วยังมีตัวแปรสำคัญอีกประการที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกระทำพฤติกรรม คือ บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง

2. บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (subjective norms) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าคนอื่นๆ ที่มีความสำคัญสำหรับเขาต้องการหรือไม่ต้องการให้เขาทำพฤติกรรมนั้นๆ บุคคลที่สำคัญสำหรับผู้รับสาร อาจจะเป็นครอบครัว พ่อแม่ กลุ่มเพื่อนสนิท เจ้านาย กล่าวคือ หากบุคคลรับรู้ว่าคุณอื่นที่สำคัญสำหรับเขาคิดว่าเขาควรทำพฤติกรรมนั้น บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมนั้น หากบุคคลรับรู้ว่าคุณอื่นที่สำคัญสำหรับเขาคิดว่าเขาไม่ควรทำพฤติกรรมนั้น บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะไม่ทำพฤติกรรมนั้น อย่างไรก็ตามการรับรู้นี้อาจจะตรงหรือไม่ตรงกับความจริงก็ได้

เมื่อเกิดความขัดแย้งกันระหว่างองค์ประกอบของทัศนคติส่วนตัวที่มีต่อพฤติกรรมนั้นกับบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง บุคคลจะให้การชั่งน้ำหนักแต่องค์ประกอบเพื่อประเมินสิ่งที่ขัดแย้งอยู่นั้น ในบางครั้งเราอาจรู้สึกที่เราสามารถทำอะไรก็ได้ตามที่เรารู้สึกอยากทำ กล่าวได้ว่าเรายอมให้ทัศนคติเป็นตัวชี้แนะและไม่รู้สึกว่าคุณจำกัดจากผู้อื่น แต่ในบางครั้งเราตัดสินใจโดยคิดว่าเราควรทำสิ่งที่ผู้อื่นเห็นว่าควรทำ ซึ่งถือเป็นการใช้บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงเป็นตัวชี้แนะ

ในบริบทของการโน้มน้าวใจ ทฤษฎีนี้ช่วยให้คำอธิบายในเรื่องการเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล สมมติว่าคุณต้องการจะมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นเพื่อให้เขาแสดงพฤติกรรมหนึ่งๆ แทนที่จะมุ่งเปลี่ยนทัศนคติของคนๆ นั้นที่มีต่อสิ่งที่คุณต้องการโน้มน้าวเพียงอย่างเดียว แต่คุณควรพยายามพิจารณาว่าทัศนคติและบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงของบุคคลต่อสิ่งๆ นั้นเป็นอย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการชั่งน้ำหนักขององค์ประกอบระหว่างทัศนคติกับบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง เพราะจะช่วยทำให้คุณพุ่งเป้าความพยายามในการโน้มน้าวใจได้ตรงจุด โดยอาศัยเทคนิคดังนี้

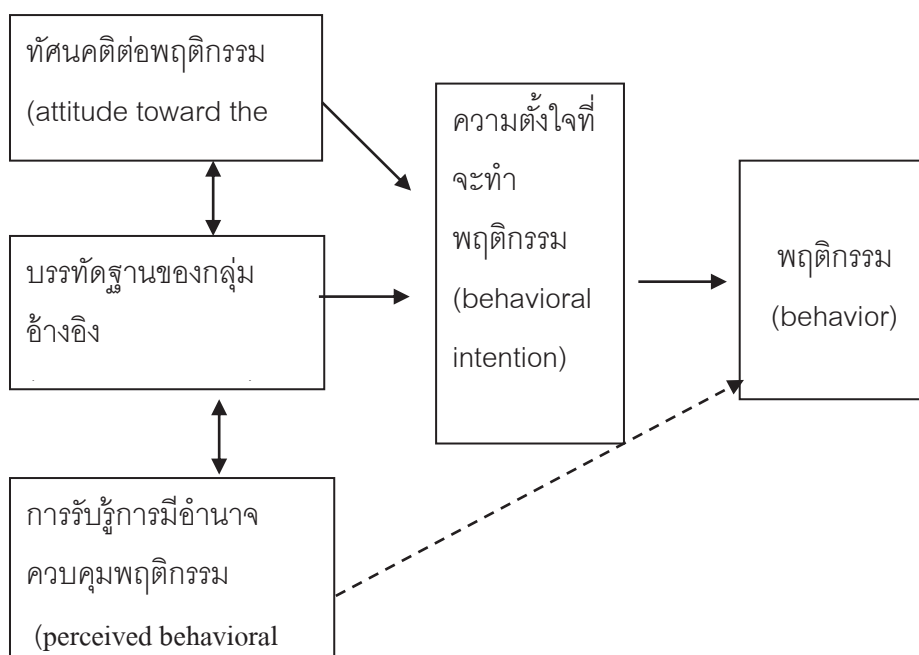
1. ให้เหตุผลถึงผลลัพธ์ของการแสดงพฤติกรรม หากเราต้องการให้มีทัศนคติทางบวกต่อพฤติกรรม เราต้องชี้ให้เห็นผลดีที่จะเกิดขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากเราต้องการให้มีทัศนคติทางลบต่อพฤติกรรม เราต้องชี้ให้เห็นผลร้ายที่จะเกิดขึ้น

2. เทคนิคพื้นฐานอีกประการคือ การทำให้บุคคลคล้อยตามหรือเพิกเฉยต่อบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง กล่าวคือ ในบางกรณีเราจำเป็นต้องทำให้ผู้รับสารเชื่อมั่นว่าเขาควรจะทำตามความคาดหวังของผู้อื่น แต่ในบางกรณีเราจำเป็นต้องโน้มน้าวให้ผู้รับสารทำตามความรู้สึกของตนและไม่ต้องสนใจความปรารถนาของผู้อื่น

3. ในกรณีที่ได้รับทราบว่ากลุ่มอ้างอิงมีความหมายต่อคนที่เราต้องการโน้มน้าวใจมาก เราจำเป็นต้องหาวิธีโน้มน้าวใจกลุ่มอ้างอิงเหล่านั้นไปพร้อม ๆ กัน การโน้มน้าวใจจึงจะประสบผลสำเร็จ

ข) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (theory of planned behavior)

ทฤษฎีนี้ขยายต่อมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล โดยมีข้อสันนิษฐานเบื้องต้นว่า ตัวทำนายที่ดีที่สุดของพฤติกรรมที่แท้จริงของบุคคลคือ ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรม (behavioral intention) พิซไบน์ และแอชเซนชี้ว่าโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมของบุคคลมี 3 ปัจจัย คือ ทศนคติที่มีต่อการกระทำ (attitude toward behavior) บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (subjective norms) ซึ่ง 2 ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ปรากฏอยู่แล้วในทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ส่วนปัจจัยที่เพิ่มเติมขึ้นมาคือ การรับรู้การมีอำนาจควบคุมพฤติกรรม (perceived behavioral control) ซึ่งเป็นระดับความเชื่อของบุคคลว่าพฤติกรรมที่จะทำนั้นง่ายหรือยาก ปัจจัยนี้มีความสัมพันธ์ทางตรงกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมและการเกิดพฤติกรรมที่แท้จริง



แบบจำลองทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

สาระสำคัญของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน คือ

ก. ปัจจัยหลักคือ “ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรม” หรือเจตนาที่จะพยายามทำพฤติกรรมนั้น

ข. ตัวกำหนดความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรม มี 3 ตัว คือ

- 1) ทักษะคติต่อพฤติกรรม (attitude toward behavior)
- 2) บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (subjective norms)
- 3) การรับรู้การมีอำนาจควบคุมพฤติกรรม (perceived behavioral control) คือ ความเชื่อของบุคคลว่าเป็นการยากหรือง่ายที่จะทำพฤติกรรมนั้นๆ และการมีหรือไม่มีโอกาสที่จะทำพฤติกรรมนั้นๆ ซึ่งการรับรู้การมีอำนาจควบคุมพฤติกรรมที่ส่วนในการกำหนดความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรม และการแสดงพฤติกรรม

การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมได้รับอิทธิพลมาจาก

- ประสบการณ์ที่มีต่อพฤติกรรมนั้นๆ ในอดีต
- การบอกเล่าจากผู้อื่นเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้น
- การสังเกตจากประสบการณ์ของคนคุ้นเคย
- ตัวแปรอื่นๆ ที่เพิ่มหรือลดการรับรู้ความยากของพฤติกรรมนั้น เช่น มีทัศนคติที่ดีต่อการรับประทานอาหารเสริม แต่ก็ไม่มีเงินเพียงพอที่จะรับประทานได้อย่างต่อเนื่อง ปัญหาเรื่องเงินเป็นตัวแปรที่เพิ่มการรับรู้ความยากของพฤติกรรมนั้น

การรับรู้การมีอำนาจควบคุมพฤติกรรมประกอบไปด้วย 2 มิติ มิติแรกคือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy) เป็นความเชื่อของบุคคลถึงความยากง่ายในการทำพฤติกรรมจากการประเมินความสามารถของตนเอง มิติที่สองคือ การควบคุมได้ (controllability) เป็นความเชื่อของบุคคลว่าเขาเป็นผู้ควบคุมการแสดงพฤติกรรมของตน

ดังนั้นถ้าคนเราต้องการประเมินได้อย่างถูกต้องว่าบุคคลจะกระทำพฤติกรรมหรือไม่ คนเราจำเป็นต้องวัดการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมควบคู่ไปกับการประเมินความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรม ทักษะคติต่อพฤติกรรม และบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ตัวอย่างเช่น ความตั้งใจในการทำพฤติกรรมคือ “คุณคิดที่จะออกกำลังกายโดยเดินบนเครื่องออกกำลังกายแบบเดินสายพานอย่างน้อย 30 นาทีต่อวันเป็นเวลาหนึ่งเดือน (เห็นด้วย/ เห็นด้วยปานกลาง/ ไม่เห็นด้วย)” ทักษะคติคือ “คุณเชื่อว่าการเดินบนเครื่องออกกำลังกายแบบเดินสายพานอย่างน้อย 30 นาทีต่อวันเป็นเวลาหนึ่งเดือนนั้น (อันตราย/มีประโยชน์)” ส่วนบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงคือ “คนที่คุณให้ความสำคัญนั้นส่วนใหญ่เห็นว่าคุณ(ควร/ไม่ควร) เดินบนเครื่องออกกำลังกายแบบเดินสายพานอย่างน้อย 30 นาทีต่อวันเป็นเวลาหนึ่งเดือน” ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนได้รับการนำไปใช้ในการทำนายพฤติกรรมมากมายหลายเรื่อง เช่น การลดน้ำหนัก การดื่ม

เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ การใช้ถุงยางอนามัย การสูบบุหรี่ ฯลฯ ผลการวิจัยส่วนใหญ่สนับสนุนทฤษฎี โดยพบว่าตัวแปรทัศนคติต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์อย่างสูงต่อความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมของบุคคล

การรับรู้ความเสี่ยงและการตัดสินใจ

ความเสี่ยง หมายถึงเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อในทางลบแก่สวัสดิภาพของบุคคล ทั้งมิติร่างกายและจิตใจ โดยทั่วไป คนเราจะสามารถรับรู้ถึงความเสี่ยงได้ก็ต่อเมื่อความเสี่ยงนั้นมีอยู่จริง กล่าวคือ จะรับรู้ความเสี่ยงที่ตนเคยมีประสบการณ์มาก่อนไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์โดยตรง หรือโดยอ้อม ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความเสี่ยงของบุคคลมี 3 ปัจจัย คือ (1) *ทัศนคติ* เกิดจากชุดความเชื่อและค่านิยมของบุคคล และมักจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเสี่ยงมากที่สุด (2) *ความไหว้รู้สึกต่อความเสี่ยง* เป็นการประเมินความเสี่ยง (risk ratings) ในสถานการณ์หนึ่งๆ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีแตกต่างกันไป และ (3) *ความกลัวที่เฉพาะเจาะจง* คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากความคิดที่บุคคลมีต่อเหตุการณ์หนึ่งๆ ซึ่งคนจะมีความรู้สึกต่อแต่ละเหตุการณ์แตกต่างกัน (Sjoberg, 2000)

นอกจากนี้ คนมักจะรับรู้และประเมินระดับของความเสี่ยงที่จะเกิดต่อตนเอง ครอบครัว และคนทั่วไป ในระดับที่แตกต่างกัน กล่าวคือ มักคิดว่าความเสี่ยงนั้นมีโอกาสเป็นภัยกับคนอื่นมาก เป็นภัยต่อครอบครัวของตนระดับปานกลาง และเป็นภัยต่อตัวเองน้อยที่สุดหรือไม่เป็นเลย หรือที่เรียกว่า แนวคิด “ผลกระทบต่อบุคคลที่สาม” (Third-Person Effect) (Sjoberg, 2000; Johansson, 2005)

แม้ต้องอยู่ในสภาพเสี่ยงหรือภาวะวิกฤต มนุษย์ก็ยังมีรับรู้และประเมินตนเองว่าเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีเหตุผล คือ เชื่อว่าตนเองมีทักษะการคิด ความสามารถและประสบการณ์ ในการประเมินสถานการณ์ รวมถึงการคิดหาคำตอบ และภาวะผู้นำเกินกว่าคนอื่น ๆ โดยเฉลี่ย (Bernstein, 1998) แต่โดยทั่วไปแล้ว มนุษย์มีธรรมชาติที่ประหยัดความคิด (cognitive miser) และมีความจำกัดในการใช้ข้อมูลเพื่อการจัดการ เราจึงมักหาวิธีการที่ง่ายที่สุด และการใช้ความคิดหรือเหตุผลน้อยที่เท่าที่จะเป็นไปได้ในการประเมินและจัดการกับปัญหา ซึ่งเรียกว่า การคิดแบบง่าย ๆ (Heuristic)

คนเรามักใช้การคิดแบบง่าย ๆ ในการประเมินความเสี่ยงและการตัดสินใจ 3 ลักษณะ คือ (1) *การคิดแบบอาศัยความเหมือน* (Representative Heuristic) ได้แก่ การประเมินและเลือกทำสิ่งที่คุ้นเคยในสถานการณ์ใหม่ โดยนำบางสิ่งในสถานการณ์ใหม่นั้น มาเทียบกับสิ่งที่เหมือนหรือคล้ายกันในอดีต (2) *การคิดแบบอาศัยข้อมูลที่คิดถึงโดยง่าย* (Availability Heuristic) ได้แก่ การคิดหรือคาดเดาความเป็นไปของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งเก็บอยู่ในความทรงจำที่นึกถึงได้โดยง่าย และ (3) *การคิดแบบยึดกับข้อมูลที่มีอยู่เดิม* (Anchoring Heuristic หรือ Attitude Heuristic) ได้แก่ การคิดหรือคาดการณ์

ในเรื่องหนึ่งๆ โดยเลือกเชื่อหรือยึดกับสิ่งที่เคยทราบอยู่แต่เดิมหรือทัศนคติเดิมที่เคยมีต่อเรื่องนั้นมาก่อน (Sjoberg, 2000)

งานวิจัยของ Sjoberg, 2000 พบว่า การคิดแบบอาศัยข้อมูลที่คิดถึงโดยง่าย (Availability Heuristic) มีความสำคัญในการทำความเข้าใจเรื่องกรรับรู้ความเสี่ยงและการตัดสินใจมากที่สุด เพราะลักษณะการคิดดังกล่าวมีความสัมพันธ์ที่ชัดเจนกับการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน โดยผู้ที่เปิดรับสื่อมวลชนในปริมาณความถี่สูงจะมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงที่สื่อมวลชนนำเสนอสูงตามไปด้วย (Tversky and Kahneman, 1973) ทั้งนี้ หากประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับสาธารณะหรือมวลชน วิธีคิดในการรับรู้ความเสี่ยงและการตัดสินใจของคนก็มักจะมีความซับซ้อน เกี่ยวพันกับปัจจัยอื่นๆ ด้วย (Fischhoff et al, 1982; Freudenburg et al, 1996)

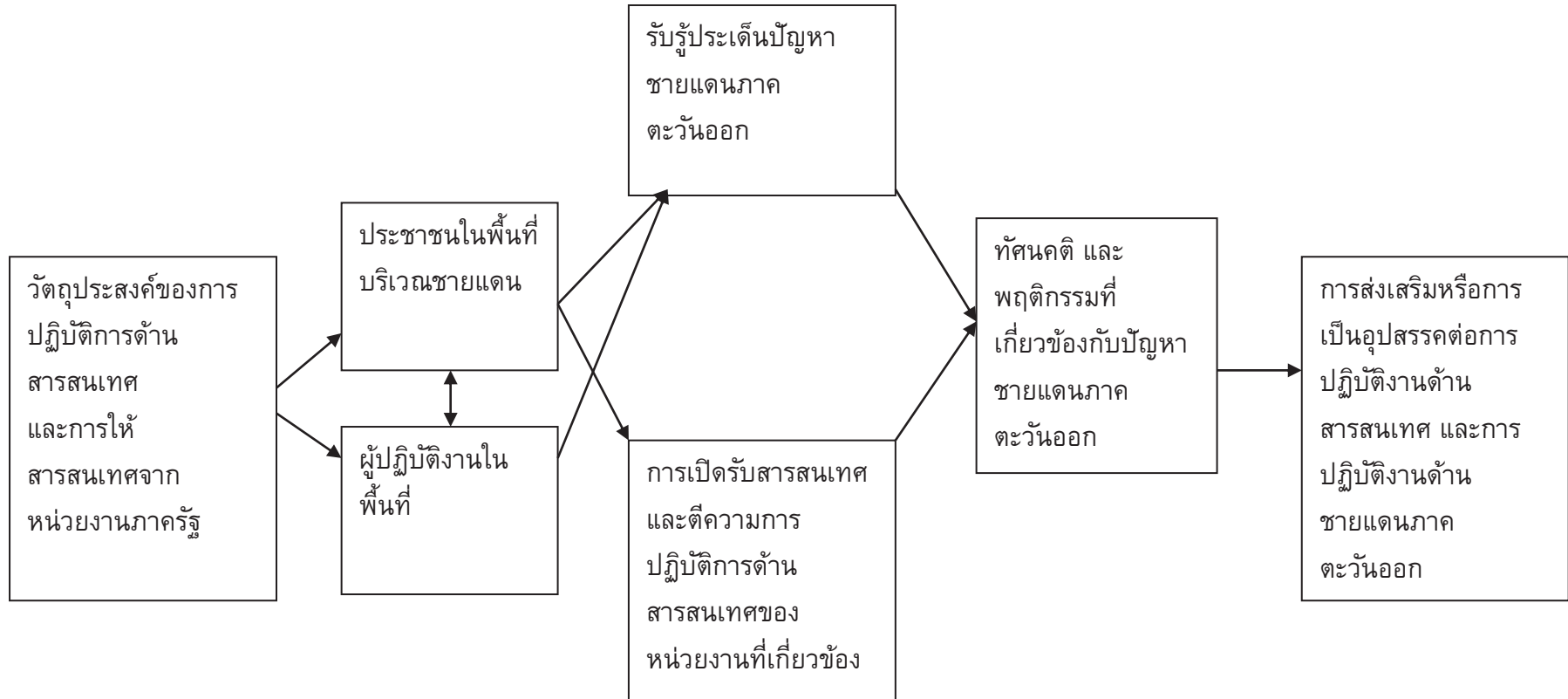
การตัดสินใจภายใต้สภาวะไม่แน่นอน

โดยทั่วไปคนมักเลือกตัดสินใจบนหลักความพึงพอใจ (satisfaction) มากกว่าการประะเกิดประโยชน์สูงสุด (optimization) เพราะการตัดสินใจบนหลักประโยชน์สูงสุดนั้นต้องอาศัยขั้นตอนที่ซับซ้อนกว่า ต้องมีการตั้งเกณฑ์ที่ชัดเจน จับต้องได้เพื่อประเมินทางเลือกต่างๆอย่างใดก็ตาม เมื่อคนเราต้องมาถึงจุดตัดสินใจในเรื่องที่เขาไม่สามารถผิดพลาดได้ มีความซับซ้อนสูง และมีผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับเรื่องอื่นๆ เช่น การอยู่ในภาวะวิกฤต (ความเสี่ยงสูง) เขาจะให้ความสำคัญกับคิดและตัดสินใจบนหลักประโยชน์สูงสุดมากขึ้น โดยการพิจารณาถึงสิ่งที่เขารู้ (known) และคาดเดาถึงสิ่งที่เขาไม่รู้ (unknown) รวมถึงผลลัพธ์อันอาจเกิดขึ้นข้างหน้าจากสิ่งที่ไม่รู้นั้น แต่สิ่งที่อาจทำให้คนคนหนึ่งตัดสินใจผิดพลาดมากที่สุดคือการไม่รู้ว่ตัวเขาไม่รู้อะไร (unknown unknowns) ซึ่งทั้ง “สิ่งที่เขาไม่รู้” และ “สิ่งที่เขาไม่รู้ว่เขาไม่รู้” นั้น จะทำให้บุคคลเกิด “ความไม่แน่ใจ” (Brewer, 2006)

ยิ่งบุคคลเกิดความไม่แน่ใจ (uncertainty) ในการตัดสินใจครั้งหนึ่งๆ มากเท่าไร เขาจะต้องการแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากยิ่งขึ้นเพื่อประกอบการตัดสินใจ ยิ่งหากอยู่ในภาวะวิกฤต (เช่น ในภาวะโรคระบาด ภัยสงคราม ภัยธรรมชาติที่เกี่ยวข้องกับความอยู่รอดของชีวิต) บุคคลยังจะรับรู้ถึงแรงกดดันที่เกิดขึ้นจากตัวเอง คนรอบข้าง และสถานการณ์ด้วยซึ่งในภาวะดังกล่าวบุคคลมักจะมีการถ่วงถ่วงน้อยอย่างใดก็ตาม เขาจะยิ่งมีความต้องการข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนจากแหล่งข่าวที่เชื่อถือได้มากขึ้น และพร้อมที่จะทำความเข้าใจ เพื่อลดความไม่แน่ใจและหาทางเลือกในการตัดสินใจที่จะส่งผลกระทบต่อลบน้อยที่สุด (อัจฉราพร ณ สงขลา, 2534; กษมา ศิริกุล, 2548; เสริมศิริ นิลดำ, 2550)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะช่วยชี้ให้เห็นได้ว่ากลุ่มเป้าหมายมีการรับรู้ความเสี่ยงและตัดสินใจโดยทั่วไปอย่างไร และเป็นประโยชน์ในการจัดสรรข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมแก่กลุ่มเป้าหมายที่รับรู้ถึงความเสี่ยงในระดับที่แตกต่างกันออกไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีการวิจัยประกอบไปด้วย การวิเคราะห์เอกสาร การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 1. ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ 2. ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3. ประชาชนในพื้นที่บริเวณเขตชายแดนไทย 4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ

แผนกิจกรรมการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยแต่ละข้อ

คำถามการวิจัย	กิจกรรมหลัก
1) วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการด้านสารสนเทศในมุมมองทางจิตวิทยาการสื่อสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบคืออะไรบ้าง	<p><u>แนวทางการวิจัย:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ 2. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร
2) ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่และประชาชนในพื้นที่รับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกเฉียงใต้ อย่างไรบ้าง การรับรู้และตีความดังกล่าวส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาชายแดนภาคตะวันออกเฉียงใต้ อย่างไร	<p><u>แนวทางการวิจัย :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนในพื้นที่ในบริเวณเขตชายแดนไทย 2. การเก็บข้อมูลประชาชนในพื้นที่ด้วยการสำรวจ
3) ประชาชนในพื้นที่ที่มีการเปิดรับ และตีความการปฏิบัติการด้านสารสนเทศหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไรเพราะเหตุใด	<p><u>แนวทางการวิจัย :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนในพื้นที่บริเวณเขตชายแดนไทย 2. การเก็บข้อมูลประชาชนในพื้นที่ด้วยการสำรวจ
4) การตีความสารสนเทศ และการรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกเฉียงใต้มีส่วนส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ และการปฏิบัติงานด้านชายแดนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร	<p><u>แนวทางการวิจัย :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนในพื้นที่บริเวณเขตชายแดนไทย 2. การเก็บข้อมูลประชาชนในพื้นที่ด้วยการสำรวจ

รายละเอียดของการเก็บรวบรวมข้อมูล

รายละเอียดของการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละวิธีมีดังนี้

1) การวิเคราะห์เอกสาร

เอกสารที่นำมาใช้ในการศึกษาได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เช่น ตำราหลักนิยามร่วมของการปฏิบัติการทางทหาร ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการปฏิบัติการจิตวิทยาแห่งชาติ คู่มือ Information Operation ของกองทัพสหรัฐอเมริกา ฯลฯ

2) การสัมภาษณ์เชิงลึก

กลุ่มตัวอย่างในการให้สัมภาษณ์เชิงลึกแบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่มหลักๆ คือ

1. ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 8 คน
2. ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทหารระดับปฏิบัติงานที่ปฏิบัติการในจังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด ในพื้นที่ชายแดน จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ จุดผ่านแดนถาวรบ้านฝักกาด จุดผ่านแดนถาวรบ้านแหลม และค่ายตากสิน จำนวน 14 คน
3. หน่วยงานในท้องถิ่นใน 3 จังหวัดชายแดนภาคตะวันออกของไทย ได้แก่ จังหวัดจันทบุรี จังหวัดตราด และจังหวัดสระแก้ว ทั้งในส่วนของหน่วยงานรัฐ องค์กรธุรกิจในพื้นที่ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 12 คน
4. ประชาชนในพื้นที่ที่เข้ามาอาศัยหรือทำธุรกรรมในบริเวณจังหวัดชายแดนภาคตะวันออกของไทย 14 คน

3) การวิจัยเชิงสำรวจ

การวิจัยเชิงสำรวจเก็บข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก ได้แก่ จันทบุรี ตราด และสระแก้ว โดยการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ

ข้อมูลที่เก็บรวมประกอบได้ด้วย การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออก การรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออก การสื่อสารของหน่วยงานทหารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชายแดนภาคตะวันออก พฤติกรรมจากการรับข้อมูลข่าวลือและข่าวทางลบเกี่ยวกับประเทศไทย

ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 405 คน ซึ่งข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบไปด้วย สถานที่เก็บข้อมูล เพศ อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา ความเกี่ยวข้องกับชาวกัมพูชา มีรายละเอียดดังนี้

สถานที่เก็บข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากพื้นที่สามจังหวัด โดยแบ่งออกเป็นสองบริเวณ ได้แก่ บริเวณตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดน และบริเวณอำเภอที่ติดชายแดน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่เก็บข้อมูล

จังหวัด	สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
จันทบุรี (143 คน)	ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดน	64	15.8
	อำเภอที่ติดชายแดน	79	19.5
ตราด (123 คน)	ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดน	69	17.0
	อำเภอที่ติดชายแดน	54	13.3
สระแก้ว (139 คน)	ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดน	94	23.2
	อำเภอที่ติดชายแดน	45	11.1
รวม		405	100.0

เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบไปด้วยเพศชาย จำนวน 161 คน (ร้อยละ 39.8) และเพศหญิง จำนวน 234 คน (ร้อยละ 57.8)

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	161	39.8
หญิง	234	57.8
ไม่ระบุ	10	2.5
รวม	405	100.0

อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุช่วง 15-25 ปี จำนวน 89 คน (ร้อยละ 22.0) ช่วง 26-35 ปี จำนวน 100 คน (ร้อยละ 24.7) ช่วง 36-45 ปี จำนวน 83 คน (ร้อยละ 20.5) ช่วง 46-55 ปี จำนวน 77 คน (ร้อยละ 19.0) และ มากกว่า 50 ปี จำนวน 55 คน (ร้อยละ 13.6)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15-25 ปี	89	22.0
26-35 ปี	100	24.7
36-45 ปี	83	20.5
46-55 ปี	77	19.0
มากกว่า 55 ปี	55	13.6
ไม่ระบุ	1	0.2
รวม	405	100.0

อาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ พ่อค้า/แม่ค้า คิดเป็นร้อยละ 18.5 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 17.0 เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 13.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ	69	17.0
เกษตรกร	54	13.3
นักธุรกิจ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	40	9.9
การประมง	8	2.0
รับจ้างทั่วไป	46	11.4
พนักงานบริษัทเอกชน	47	11.6
พ่อค้า/แม่ค้า	75	18.5
นักเรียน/นักศึกษา	42	10.4
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	20	4.9
อื่นๆ ได้แก่ ขยายประกัน รับเหมาก่อสร้าง	4	1.0
รวม	405	100.0

ภูมิลำเนา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดจันทบุรี (ร้อยละ 33.8) รองลงมาคือ จังหวัดสระแก้ว (ร้อยละ 29.4) และจังหวัดตราด (ร้อยละ 26.2) ในขณะที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มาจาก ภูมิลำเนาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 10.6

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
จังหวัดจันทบุรี	137	33.8
จังหวัดตราด	106	26.2
จังหวัดสระแก้ว	119	29.4
จังหวัดอื่นๆ	43	10.6
รวม	405	100.0

ความเกี่ยวข้องกับชาวกัมพูชา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับชาวกัมพูชาในด้านอาชีพ (ร้อยละ 50.9) ได้แก่ ลูกจ้าง เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ให้บริการด้านต่างๆกับชาวกัมพูชา ค้าขายตามแนวชายแดน ทำงานในห้างสรรพสินค้า รองลงมาคือ ด้านที่อยู่อาศัย (ร้อยละ 16.0) ด้านอื่นๆ (ร้อยละ 8.2) ได้แก่ การรับบริการในร้านอาหาร หรือร้านเสริมสวย ที่มีชาวกัมพูชาเป็นพนักงาน สุดท้ายคือ ด้านครอบครัว (ร้อยละ 5.9) ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับชาวกัมพูชาเลยมี ร้อยละ 28.9

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเกี่ยวข้องกับชาวกัมพูชา

ความเกี่ยวข้องกับชาวกัมพูชา	จำนวน	ร้อยละ
ด้านครอบครัว ได้แก่ เพื่อน ญาติ	24	5.9
ด้านที่อยู่อาศัย ได้แก่ เพื่อนบ้านติดกัน คนอาศัยละแวกบ้าน มีบ้านติดชายแดน มีบ้านให้ชาวกัมพูชาเช่า	65	16.0
ด้านอาชีพ ได้แก่ ลูกจ้าง เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ให้บริการด้านต่างๆกับชาวกัมพูชา ค้าขายตามแนวชายแดน ทำงานในห้างสรรพสินค้า	206	50.9
ด้านอื่นๆ เช่น รับบริการในร้านอาหาร ร้านเสริมสวย ฯลฯ	33	8.2
ไม่มีความเกี่ยวข้อง	117	28.9

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา คือ การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ เพื่อให้ทราบคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และลักษณะการแจกแจงของตัวแปร โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อความ

2) สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรโดยใช้สถิติ t-test independent และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance หรือ

ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 หากพบความแตกต่างในข้อใดจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบภายหลังเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การปฏิบัติการสารสนเทศด้านจิตวิทยาการสื่อสาร” มีเป้าหมายเพื่อสรุปบทเรียนเกี่ยวกับนโยบายสัมฤทธิ์ผล ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศในมุมมองของจิตวิทยาการสื่อสารในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก รวมถึงเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศในมุมมองของจิตวิทยาการสื่อสารในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก

ผลการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสามารถตอบคำถามการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการด้านสารสนเทศในมุมมองจิตวิทยาการสื่อสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ความหมายของการปฏิบัติการข่าวสาร (Information Operations: IO) ตามหลักนิยมกองทัพไทย สำหรับการปฏิบัติการข่าวสารร่วม พ.ศ. 2551 หมายถึง การบูรณาการระหว่างการปฏิบัติการทางทหารของขีดความสามารถที่เกี่ยวข้องกับข่าวสาร (IRCs) โดยร่วมกับเส้นทางการปฏิบัติ (Lines of Operations: LOOs) อื่นๆ เพื่อมีอิทธิพล ทำให้เสียหาย ทำให้เสื่อม หรือซึ่งการตัดสินใจของฝ่ายตรงข้ามและอาจเป็นฝ่ายตรงข้าม ในขณะที่ป้องกันของฝ่ายเรา (อ้างอิงจากหลักนิยมกองทัพไทย สำหรับการปฏิบัติการข่าวสารร่วม, 2551)

การปฏิบัติการด้านจิตวิทยา (psychological operations) เป็นแง่มุมหนึ่งของขีดความสามารถที่ถูกนำมาใช้ในการปฏิบัติการข่าวสาร การปฏิบัติการด้านจิตวิทยา หมายถึง การปฏิบัติการที่มีการวางแผนมาแล้วเพื่อถ่ายทอดข้อมูลไปสู่ผู้รับสารอีกฝ่ายโดยมุ่งให้เกิดอิทธิพลต่ออารมณ์ แรงจูงใจ การใช้เหตุผล และพฤติกรรมของรัฐบาล องค์กร กลุ่ม รวมถึงปัจเจกบุคคลของอีกฝ่าย และเป้าหมายของการปฏิบัติการด้านจิตวิทยาคือเพื่อโน้มน้าวและส่งเสริมทัศนคติและพฤติกรรมของอีกฝ่ายหนึ่งให้เป็นไปตามจุดประสงค์ของผู้ส่งสาร (อ้างอิงจาก Information Operations, 2006)

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการจิตวิทยาของทางกองทัพพบว่าประเด็นที่ทางกองทัพเห็นว่าเป็นปัญหาและจำเป็นต้องมีการสื่อสารได้แก่

1. ปัญหาสถานการณ์แตกแยกทางความคิดทางการเมือง
2. ปัญหาความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้าน เช่น กัมพูชา เวียดนาม พม่า มาเลเซีย ฯลฯ
3. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงอื่นๆ เช่น ปัญหายาเสพติด การลักลอบทำลายทรัพยากรธรรมชาติ การลักลอบค้าแรงงานต่างด้าว ฯลฯ

4. ปัญหาทางการเมือง เช่น ความเคลื่อนไหวของกลุ่มการเมืองนอกสภา

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบด้านนโยบายงานด้านสารสนเทศและจิตวิทยาการสื่อสารในส่วนกลาง สรุปได้ดังนี้

หัวใจสำคัญของการทำงานปฏิบัติการสารสนเทศคืองานด้านการข่าวและข้อมูลเชิงลึกซึ่งเป็นพื้นฐานในการขับเคลื่อนปฏิบัติการ

ความหมายของจิตวิทยาการสื่อสารในขอบเขตของฝ่ายทหารสอดคล้องกับหลักของสากลซึ่งครอบคลุมใน 3 ประการ ประการแรก การสื่อสารที่มีพลังก่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่น ความศรัทธาตามเป้าหมายของการสื่อสารประการที่สอง การใช้การสื่อสารที่เปลี่ยนจากไม่เชื่อให้เชื่อ ไม่ศรัทธาให้เปลี่ยนมาศรัทธา ประการที่สาม การสื่อสารเพื่อเป้าหมายพิเศษ เช่น มุ่งให้เป้าหมายเปลี่ยนจากชอบฝ่ายตรงข้ามเป็นไม่ชอบฝ่ายตรงข้าม

วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการสารสนเทศ คือ การสร้างความร่วมมือในเรื่องความมั่นคง ทั้งจากภาคส่วนของหน่วยงานรัฐ เอกชน และประชาชน เมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างชาติ เป้าหมายคือ สนับสนุนความเข้าใจของประชาชนในสังคม ทำให้ประชาชนฝั่งตรงข้ามเปลี่ยนความคิดมาเป็นฝ่ายเดียวกับไทย รวมถึงสร้างการรับรู้ให้กับบุคคลที่สามเพื่อให้สนับสนุนฝ่ายไทย

ในปัจจุบัน ปัญหาของพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกที่หน่วยงานกองทัพได้ระบุไว้จากการสัมภาษณ์ และต้องอาศัยการปฏิบัติการสารสนเทศเข้าไปช่วยดูแลแก้ไข รวมทั้งเป็นประเด็นที่สัมพันธ์กับความมั่นคงของชาติในทัศนะของผู้รับผิดชอบงานด้านสารสนเทศและจิตวิทยาการสื่อสาร ประกอบไปด้วย

1. ปัญหาความขัดแย้งที่สืบเนื่องมาจากกรณีปราสาทเขาพระวิหาร
2. ปัญหาการโจมตีภาพลักษณ์ของประเทศไทยโดยผู้นำและสื่อมวลชนกัมพูชา
3. ปัญหาแรงงานชาวกัมพูชาและการลักลอบเข้าประเทศ
4. ปัญหาเรื่องผลประโยชน์ในทรัพยากรธรรมชาติ
5. ปัญหาการล่องล้ำเขตแดนของประชาชนประเทศเพื่อนบ้าน
6. ปัญหาการกระทำผิดกฎหมายอื่นๆ เช่น อาชญากรรม การลักลอบซื้อขายของอย่างผิดกฎหมาย

ฯลฯ

การดำเนินงานด้านการปฏิบัติการสารสนเทศ และการปฏิบัติการจิตวิทยาการสื่อสาร

การปฏิบัติการสารสนเทศและสงครามข่าวสารถูกกำหนดเป็นนโยบายยุทธการทหารเรือ ประจำปีงบประมาณ 2555 ด้านยุทธการข้อที่ 7 ที่ระบุว่า พัฒนาแนวทางปฏิบัติการข่าวสาร (information operation) ปีที่แล้วออกเป็นคำสั่งที่ชัดเจนเป็นคำสั่งเฉพาะที่ 43/2555 การปฏิบัติการข่าวสารของกองทัพเรือ

กองยุทธการ หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการปฏิบัติการ สारสนเทศและสงครามข่าวสารของพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดจันทบุรี และตราด

เป้าหมายของการปฏิบัติการสารสนเทศบริเวณชายแดนภาคตะวันออก คือ เรื่องการประสานความร่วมมือในเรื่องความมั่นคง เนื่องจากภาพรวมของพื้นที่ชายแดนในทุกๆ พื้นที่จะคล้ายคลึงกันในเรื่องของการข้ามแดนไปข้ามมาของประชาชนเพื่อการทำมาหากินของประชาชนในพื้นที่ ทั้งจุดผ่านแดนถาวรและจุดผ่อนปรนทางการค้าที่ประชาชนจะมีการข้ามแดนเพื่อไปประกอบอาชีพอย่างต่อเนื่องทุกวัน ดังนั้น ในเรื่องของการป้องกันชายแดนกองทัพเรือจะมีหน่วยเฉพาะกิจนาวิกโยธินชายแดนจันทบุรีและตราด ดำเนินการ และมีชุดควบคุมทหารพรานนาวิกโยธินเป็นหน่วยประจำพื้นที่ (กองกำลังประจำถิ่น) ที่ช่วยในการป้องกันชายแดน นอกจากนี้ทหารจะทำหน้าที่ป้องกันชายแดนแล้วทหารยังทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความมั่นคงด้วย (พมค.) โดยกองทัพเรือภาคที่ 1 2 3 จะทำหน้าที่นี้ดังกล่าว จะประสานความร่วมมือกับภาคเอกชนและประชาชนในพื้นที่ มีโครงการอบรมประชาชนเพื่อให้ประชาชนอยู่ดีกินดีอันนำไปสู่การลดปัญหาอื่นๆ ที่จะเกิดขึ้นตามมา

นอกจากนี้ยังมีอีกหลายหน่วยงานที่เข้ามาเสริมงานการปฏิบัติการสารสนเทศ เช่น ศูนย์จัดระบบป้องกันเพื่อจัดระเบียบชายแดน (ศป.ชด.) เป็นหน่วยงานที่มีชุดปฏิบัติการลงไปปฏิบัติการจัดระเบียบในพื้นที่ชายแดน มีการเสริมอาชีพ มีระบบแจ้งเตือน ระบบป้องกัน เรื่องการทำกิน รักษาถิ่นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป่าไม้ การให้ความร่วมมือของประชาชนในพื้นที่จะอยู่ในลักษณะของการเข้าร่วมโครงการต่างๆ ที่หน่วยงานลงไปทำ

การปฏิบัติการสารสนเทศและและการปฏิบัติการจิตวิทยาการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ

การปฏิบัติการสารสนเทศในแนวชายแดนสามารถแบ่งออกได้ตามภาวะที่แตกต่างกันดังนี้

1) ในภาวะปกติ เป้าหมายของทหารคือ การสร้างความเข้าใจกับประชาชน ส่วนทหารตามแนวชายแดนมีหน้าที่รักษาอธิปไตย และความมั่นคง ความเป็นอยู่ ความสงบ และรักษากฎหมาย วิธีที่ใช้ในการดำเนินการ เช่น การเข้าไปให้ความเข้าใจ การแจ้งเตือน อบรมการป้องกันหมู่บ้าน การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและทหาร

2) ในภาวะวิกฤติ หรือความขัดแย้ง กองทัพจะมีการส่งชุดปฏิบัติการจิตวิทยาเข้าไปในพื้นที่ เพื่อให้ข่าวสาร ปลุกฝังความรักชาติและสถาบันพระมหากษัตริย์ ความสามัคคี รวมถึงจัดกิจกรรมให้ความบันเทิงในพื้นที่ เช่น ดนตรี ละคร ฯ เพื่อสร้างความรู้สึกผ่อนคลาย นอกจากนี้ทหารจะเพิ่มความถี่ในการลงพื้นที่มากกว่ายามปกติ

3) ในภาวะสงคราม เมื่อเกิดสงครามอาจต้องมีการอพยพประชาชนบริเวณชายแดน รวมถึงใช้ทรัพยากรของประชาชนในการรบ ดังนั้น กองทัพจะต้องแจ้งข่าวสารแก่ประชาชนเพื่อขอความร่วมมือ

ในส่วนงานด้านการทูตของกองทัพ ผู้ที่เคยปฏิบัติงานได้ให้ข้อมูลเบื้องต้นถึงการดำเนินงานการข่าวเพื่อเป็นการโต้ตอบการข่าวของกัมพูชาว่าใช้วิธีการเข้าพบผู้ใหญ่ของทางกัมพูชาโดยผู้ช่วยทูตทหารจะเป็นประสานดูแล แต่จะไม่ตอบโต้ข่าวสารไปยังประชาชนโดยตรง การข่าวกับประชาชนให้เป็นหน้าที่ของสถานทูต โดยอาจเข้าไปเยี่ยมเยียนชี้แจง การที่ท่านทูตแสดงตัว สื่อมวลชนยอมมาทำข่าว ซึ่งตรงนี้เป็นวิธีที่จะทำให้ประชาชนของกัมพูชาได้ทราบข้อเท็จจริง และเป็นวิธีที่ดีกว่าการจัดการเจรจาโดยตรง

จากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบงานด้านสารสนเทศและจิตวิทยาการสื่อสารพื้นที่บริเวณด่าน และจุดผ่อนปรน ได้ให้ข้อมูลถึงงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการสารสนเทศ ได้แก่

1. การทำมวลชนสัมพันธ์กับผู้นำชุมชนและชาวบ้านในพื้นที่ โดยมีเป้าหมายเพื่อเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น เพื่อสร้างประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์ เพื่อให้คำแนะนำเรื่องของการดำเนินตามวิถีเศรษฐกิจพอเพียง และให้คำแนะนำอื่นๆ ที่ทางชาวบ้านต้องการ ตลอดจนการขอความร่วมมือชาวบ้านให้ช่วยเป็นสายข่าว ฯลฯ โดยมีการประสานงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา องค์การปกครองท้องถิ่น และชุมชนในพื้นที่

2. การทำมวลชนสัมพันธ์กับชาวกัมพูชา เช่น การไปร่วมทำบุญในประเทศกัมพูชา การจัดกิจกรรมกีฬาระหว่างประเทศเพื่อนบ้าน การจัดมหกรรมทางการค้า ฯลฯ โดยส่วนใหญ่เป็นการดำเนินงานร่วมกับภาคธุรกิจในพื้นที่คือ หอการค้าจังหวัด และสภาอุตสาหกรรมจังหวัด รวมถึงกลุ่มธุรกิจในพื้นที่

3. การปฏิบัติการทางจิตวิทยาระหว่างทหารสองฝ่าย เช่น การซ้อมรบเพื่อแสดงให้เห็นว่ามีความพร้อมตลอดเวลา

ในมุมมองของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติการในพื้นที่ส่วนใหญ่เห็นว่าความขัดแย้งระหว่างประเทศเพื่อนบ้านในปัจจุบัน โดยเฉพาะจากกรณีประสาทเขาพระวิหาร และสถานการณ์การผลักดันแรงงานกัมพูชากลับประเทศในราวเดือนมิถุนายน 2557 ที่ผ่านมา ไม่น่าจะส่งผลกระทบต่อพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก เนื่องจากเป็นพื้นที่เศรษฐกิจ ประชาชนทั้งสองฝั่งเน้นเรื่องของการประกอบอาชีพ และการค้าความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนทั้งสองประเทศบริเวณชายแดนดำเนินไปด้วยดี ทั้ง 2 ฝ่ายต่างไม่ต้องการให้เกิดการสู้รบกัน แต่อย่างไรก็ตามหากเกิดการสู้รบกันจริง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติการในพื้นที่ประเมินว่าในด้านของกำลังทหารไทยมีความพร้อมมากกว่า และผู้ที่เสียประโยชน์มากที่สุดคือ ประชาชนของกัมพูชา บริเวณชายแดน เนื่องจากการปิดด่านจะทำให้ขาดเครื่องอุปโภคบริโภค ซึ่งส่วนใหญ่นำเข้าจากประเทศไทย รวมถึงรายได้จากการเข้ามาใช้แรงงานของชาวกัมพูชาในประเทศไทยด้วย

อย่างไรก็ตาม งานด้านปฏิบัติการจิตวิทยาการสื่อสารไม่ได้ทำในทุกระดับของหน่วยงาน สำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับล่างในพื้นที่เมื่อได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา อาจไม่ทราบว่าสิ่งที่ได้รับมอบมาคืองานปฏิบัติการจิตวิทยาการสื่อสารเพื่อไปตอบสนองภารกิจ เฉพาะผู้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหน้าที่เท่านั้นที่ทราบ

การปฏิบัติการสารสนเทศของฝ่ายกัมพูชา

ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติการสารสนเทศของฝ่ายกัมพูชาที่ประมวลได้จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยปฏิบัติงานในประเทศกัมพูชา หรือได้เคยทราบข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานด้านปฏิบัติการสารสนเทศของกัมพูชา ชี้ให้เห็นว่ากัมพูชามีการปฏิบัติการสารสนเทศที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ สาเหตุหนึ่งมาจากสภาพการเมืองที่มีเสถียรภาพ ผู้นำมีอำนาจเด็ดขาดและเข้าใจเรื่องของการใช้การปฏิบัติการสารสนเทศภาพรวมโดยสังเขปเกี่ยวกับการปฏิบัติการสารสนเทศของฝ่ายกัมพูชา มีดังนี้

1) ผู้นำกัมพูชาเป็นผู้ปฏิบัติการจิตวิทยาด้วยตนเอง

ผู้นำกัมพูชา คือ สมเด็จอัครมหาเสนาบดีเดโช ฮุน เซน เป็นผู้ลงมาปฏิบัติการจิตวิทยาด้วยตนเอง สุนทรพจน์ในโอกาสต่างๆของท่านฮุนเซน ถือเป็นเจตนารมณ์ของผู้บังคับบัญชาที่ผู้ปฏิบัติงานระดับล่างจะตอบสนองเจตนารมณ์ดังกล่าวโดยปฏิบัติตาม ดังนั้น การดำเนินงานปฏิบัติการจิตวิทยาของหน่วยงานรัฐจึงเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ ผู้นำกัมพูชารู้จักใช้กลยุทธ์การสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบเสียงของคนเห็นด้วยไม่เห็นด้วย เป็นผู้มีความคิดละเอียด มีการวางแผนสารที่จะส่งทุกครั้ง รู้วิธีโน้มน้าวใจในสถานการณ์ต่างๆ รวมทั้งสามารถโต้ตอบข่าวหรือแก้ไขข่าวได้ด้วยตนเอง

2) คุณสมบัติของตัวผู้นำในการวางแผนปฏิบัติการสารสนเทศ

สมเด็จอัครมหาเสนาบดีเดโช ฮุนเซน เป็นทั้งนักการเมืองและการทหาร ดังนั้น จึงมีความสามารถเชิงวางแผนวางยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ทางการทหารและมีอิทธิพลทางการเมืองด้วย ทำให้สามารถบริหารงานและควบคุมได้ทั้งรัฐบาลและกองทัพ นอกจากนี้ ยังมีความสามารถเลือกใช้คนให้เหมาะสมกับความสามารถ โดยในภาวะปกตินี้รัฐบาลกัมพูชาจะมอบหมายให้ข้าราชการที่มีความสัมพันธ์อันดีกับคนไทยหรือรู้จักผู้มีอำนาจ/ข้าราชการฝ่ายไทย และรู้จักความเป็นไทยเป็นผู้รับผิดชอบดูแลงานด้านกลาโหม ซึ่งถือเป็นความได้เปรียบอีกประการในการปฏิบัติการสารสนเทศของกัมพูชาที่จะสามารถวางแผนปฏิบัติการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) การบูรณาการงานต่างๆ ภายในกองทัพเข้ากับการปฏิบัติการสารสนเทศ

การทำงานของทหารกัมพูชาจะบูรณาการร่วมกับการปฏิบัติการสารสนเทศตลอดเวลา ยกตัวอย่าง การจับตัวคุณวีระ สมความคิด เรื่องการรुक้าเขตแดนในฐานะเชลยศึก เป็นการปฏิบัติการสารสนเทศให้โลกรู้ว่าประเทศไทยถูกรับรู้ว่ามีความจริงและมีความยิ่งใหญ่กว่าประเทศกัมพูชายังมีคนไทยถูกจับเป็นเชลยศึกได้ และกัมพูชาก็ปฏิบัติตามสนธิสัญญาเจนีวาการมอบเชลยศึกคืน การปฏิบัติการสารสนเทศดังกล่าวส่งผลคือประเทศไทยเสียหน้า และถูกประชาคมโลกมองในฐานะผู้รุกราน จากตัวอย่างดังกล่าวชี้ให้เห็นว่ากัมพูชาให้ความสำคัญกับการปฏิบัติการสารสนเทศกับกลุ่มเป้าหมายในระดับนานาชาติเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ กัมพูชาจะดำเนินงานปฏิบัติการสารสนเทศในเรื่องต่างๆ ไปพร้อมกับการปลุกฝัง

ประเด็นการรักชาติ และความเป็นผู้กล้าหาญ ความเป็นผู้นำของท่านสุนทรเสนเสมอ โดยที่การปฏิบัติการ สารสนเทศของสุน เชน ส่วนหนึ่งก็หวังภาพลักษณ์ทางการเมือง เนื่องจากมีกระแสข่าวลอบเรื่องที่สุนทรเสนทำ ให้กัมพูชาเสียดินแดนให้ประเทศเวียดนาม ท่านสุนทรเสนจึงมาเข้ามางวอดกับดินแดนทางฝั่งประเทศไทย เพื่อกู้ ภาพลักษณ์ของตน โดยเน้นการปลุกเร้าเรื่องความรักชาติมาเป็นประเด็นสำคัญในการสื่อสาร

4) กัมพูชามีการวางแผนกลยุทธ์ทางการสื่อสารที่เป็นระบบและทำให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการได้

กัมพูชามีการวางแผนการปฏิบัติการสารสนเทศเชิงรุก ดังที่กล่าวแล้วว่ากัมพูชามีการบูรณาการงาน ปฏิบัติการสารสนเทศเข้ากับการทำงานของกองทัพ และหน่วยงานรัฐอื่น นอกจากนี้ผู้นำกัมพูชาเป็นนัก วางแผน คุ่มสื่อ และใช้สื่อเพื่อตอบสนองจุดประสงค์ของตน และเกิดผลลัพธ์ได้ ตัวอย่างมากมายของการ ปฏิบัติการสารสนเทศเชิงรุก เช่น การต่อประเด็นของดาราสาวไทยที่มีข่าวโคมลอยว่าใช้คำพูดไม่ดีต่อชาว กัมพูชา ซึ่งผู้นำกัมพูชาได้ออกมาพูดถึงประเด็นดังกล่าว และทำให้เรื่องขยายกว้างไปสู่การเมือง และเกิด การเผาสถานทูตไทย หรือการจับกุมตัวคนไทยในฐานะเชลยศึก และมีการนำเสนอประเด็นข่าวให้เกิด ต่างชาติเกิดการรับรู้ภาพลักษณ์ทางลบต่อประเทศไทย การออกข่าวการขับไล่แรงงานต่างด้าวและทำร้าย แรงงานกัมพูชา เป็นต้น

ส่วนข้อความสาระสำคัญ (Key message) ของกัมพูชาเวลาสื่อสารเกี่ยวกับประเทศไทย จะมีการ สร้างสารที่ชัด ประเด็นที่ทางกัมพูชาใช้เพื่อลดความน่าเชื่อถือของไทยคือ ผู้รุกราน (ขอขมลูก้าดินแดน) ไร้ มนุษยธรรม (ข่มเหงชาวกัมพูชาที่อ่อนแอกว่า) ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย (ใช้อาวุธต้องห้ามที่สนธิสัญญา ระบุไว้)

ในการเจรจาประเด็นขัดแย้ง กัมพูชาจะเลือกใช้แบบพหุภาคมากกว่าทวิภาคี เพื่อดึงประเทศอื่นเข้า มาร่วมด้วย ซึ่งเป็นกลยุทธ์รูปแบบหนึ่ง กัมพูชาทราบว่าเพื่อนบ้านรอบประเทศไทยต่างก็มีปมขัดแย้งกับ ประเทศไทย เช่น พม่ามีประเด็นเรื่องชนกลุ่มน้อย มาเลเซียมีประเด็นเรื่องภาคใต้ ลาวเคยรบกับไทย และ ไทยชอบดูถูกคนลาว ส่วนประเทศเพื่อนบ้านอื่นที่ไม่ได้มีพรมแดนติดกับไทยจะไม่มีท่าทีเข้าข้างฝ่ายใด ชัดเจน ต่างก็ประเมินผลประโยชน์ว่าประเทศใดให้ประโยชน์ได้ดีกว่า

5) รัฐบาลกัมพูชาสามารถควบคุมการทำงานของสื่อมวลชนในประเทศได้ และมีศูนย์รวมรวม ชาวที่ใช้ในการตอบโต้ด้านข่าวสาร ทำให้การวางแผนกลยุทธ์การสื่อสารในการปฏิบัติการสารสนเทศ เป็นไปได้ดี นอกจากนี้การให้ข่าวของผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ จะเป็นไปในทิศทางเดียวกับผู้นำประเทศ ดังนั้นการสืบหาข่าวจากแหล่งข่าวของรัฐต่างๆ ในประเทศกัมพูชาจะไม่ได้ข้อมูลอะไรมาก เพราะมีแต่ ข้อมูลแบบเดียวกันหมด

นอกจากนี้ คนกัมพูชาเรียนรู้ภาษาไทยได้มาก การได้เปรียบทางภาษานี้ส่งผลให้กัมพูชาสามารถ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารทั้งสื่อบุคคลและสื่อมวลชนไทยได้ และทราบความเป็นไปของประเทศไทยได้ง่าย ต่าง จากคนไทยที่ไม่ค่อยเรียนรู้ภาษาเขมร จึงมีโอกาสเข้าถึงบุคคลและสื่อกัมพูชาได้น้อย

6) การสร้างการรับรู้ข่าวสารกับคนกัมพูชาด้วยตนเอง

รัฐบาลกัมพูชาสร้างการรับรู้เกี่ยวกับประเทศกัมพูชาและตัวผู้นำด้วยวิธีการและเนื้อหาสาระที่มีการวางแผนไว้ ปัจจุบันประชาชนกัมพูชามีช่องว่างระหว่างคนรวยและคนจนมาก คนระดับล่างที่เป็นแรงงานหรือต้องดิ้นรนทำมาหากินจะไม่ค่อยเปิดรับสื่อ และไม่ใส่ใจประเด็นข่าวสารความขัดแย้งต่างๆ ผู้นำจึงมัดใจคนระดับล่างด้วยการทำความเข้าใจและให้โอกาสคนระดับล่าง

ส่วนกลุ่มที่สนใจ และเปิดรับข่าวสารจากรัฐบาลมากคือ กลุ่มชนชั้นกลาง และผู้มีการศึกษา อย่างไรก็ตาม การสร้างความเชื่อถือและศรัทธาต่อผู้นำด้วยแ่งผลงานการสร้างชาติ และการผลักดันเขมรแดงใช้ไม่ได้กับคนรุ่นใหม่ เพราะคนรุ่นใหม่ไม่ได้มีประสบการณ์ร่วม และไม่คิดถึงเรื่องนี้แล้ว นอกจากนี้เทคโนโลยีการสื่อสารทำให้ชาวกัมพูชามีโลกทัศน์ที่กว้างขึ้น ดังนั้นผู้นำจึงพยายามสร้างการรับรู้ในแง่ของการรักชาติ รวมไปถึงการสอนและหล่อหลอมการรับรู้ประวัติศาสตร์ในสถาบันศึกษา

สรุปจากข้อสังเกตเกี่ยวกับการปฏิบัติการสารสนเทศ และจิตวิทยาการสื่อสารของกัมพูชาเห็นได้ว่าการทำงานในเชิงรุก มีเป้าหมายชัดเจนมีวิธีปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และเกิดผลลัพธ์ตามมา

ข้อจำกัดของการปฏิบัติการสารสนเทศและการปฏิบัติการจิตวิทยาบริเวณชายแดนภาคตะวันออก

ข้อจำกัดของการปฏิบัติการสารสนเทศและการปฏิบัติการจิตวิทยาบริเวณชายแดนภาคตะวันออกที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์ทั้งระดับผู้รับผิดชอบระดับนโยบายและผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก มีดังนี้

1. การขาดความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติการสารสนเทศทั้งในระดับผู้วางแผน และระดับปฏิบัติการ หน่วยงานกองทัพเรือยังขาดความเข้าใจที่ชัดเจนในการปฏิบัติการสารสนเทศ เห็นได้จากการขาดโครงสร้างในการปฏิบัติ เพราะไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนในลักษณะของกองหรือแผนก มีแต่ในลักษณะกองเฉพาะกิจที่ผู้ดำเนินงานจะขอแนวทางจากผู้บังคับบัญชาเป็นครั้งคราว ไม่ได้มีการจัดระบบและแผนงานในการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

การปฏิบัติการสารสนเทศกลายเป็นความรู้ที่มีอยู่เฉพาะกลุ่มคนในกองทัพ และเพิ่งมีการพูดถึงอย่างจริงจังเมื่อสองสามปีที่ผ่านมา โดยได้รับความรู้มาจากตำราและบุคลากรต่างประเทศ รวมทั้งไม่พบว่ามีการเผยแพร่หรือเรียนรู้และการปรับให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย ในระดับผู้ปฏิบัติการจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน “ปฏิบัติการจิตวิทยา” (ปจว.) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติการสารสนเทศเท่านั้น ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติการบางคนก็ยังไม่แน่ใจว่าตนมีความเข้าใจที่ถูกต้องเพียงพอในงานปฏิบัติการจิตวิทยาหรือไม่ หรือไม่ทราบว่าต้องปฏิบัติอย่างไร

ในส่วนของเป้าหมายในการสื่อสารในบริเวณพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกเพื่อแก้ไขปัญหา คือ การสร้างความเป็นมิตร และหากกลุ่มมวลชนที่เป็นแนวร่วมให้มากขึ้น โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชน

เจ้าหน้าที่รัฐ สื่อมวลชน หรือบุคคลใดๆ ที่อยู่ในฝั่งประเทศไทย เมื่อกองทัพสามารถสร้างความเป็นมิตรให้เกิดขึ้นได้ กองทัพจะสามารถโน้มน้าวใจหรือชี้นำมวลชนได้

การแก้ปัญหาในพื้นที่โดยหลักแล้วควรต้องมีทั้งระดับยุทธวิธี ระดับยุทธการ และระดับชาติ แต่ที่ผ่านมากการแก้ปัญหาคความขัดแย้งต่างๆ เป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าโดยเจ้าหน้าที่ระดับล่างผ่านวิธีการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การนัดสังสรรค์ทานสุราเพื่อจะได้มีโอกาสให้ข้อมูลแก้ไข หรือหากผู้ประกอบการเป็นญาติกับเจ้าหน้าที่ทหารก็อาศัยการพูดคุยกันตรงๆ ฯลฯ การแก้ปัญหาด้วยการปฏิบัติการสารสนเทศในพื้นที่จึงเป็นลักษณะของการแจ้งข่าวสารเป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ประชาชน เช่น ใหัระวังกลุ่มหัวขโมยมอเตอร์ไซด์ คนกลุ่มไหนที่ไม่ควรเข้าไปยุ่งเกี่ยว ฯลฯ

ผู้รับผิดชอบและผู้ปฏิบัติงานฯ มีข้อเสนอแนะว่า ผู้บังคับบัญชาควรมีการกำหนดนโยบายในการให้ความรู้ด้านการปฏิบัติการสารสนเทศ และจิตวิทยาการสื่อสาร โดยประการแรกควรมีการให้ความรู้ที่เหมาะสมกับผู้ตัดสินใจทุกระดับ ทั้งระดับผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน ประการที่สอง มีการให้จัดระบบและแผนงานที่เป็นรูปธรรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติอย่างไร ประการที่สาม มีการนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติใช้จริง

นอกจากนี้การปฏิบัติการสารสนเทศและจิตวิทยาการสื่อสารต้องอาศัยส่วนของพลเรือนที่มีประสบการณ์ด้านจิตวิทยาสื่อสารเข้ามาร่วมวางแผนด้วยที่ไม่ใช่บุคลากรของกองทัพ เพื่อเป็นการบูรณาการระหว่างศาสตร์และศิลป์

2. ขาดความเป็นเอกภาพของการให้ข้อมูลข่าวสาร ระหว่างกองทัพ รัฐบาล กระทรวงการต่างประเทศ และหน่วยงานภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง สาเหตุมาจากการขาดการประสานงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บุคลากรการเมืองเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง ประเด็นทางการเมืองและความขัดแย้งทางการเมืองในประเทศและการเมืองระหว่างประเทศ ซึ่งแต่ละภาคส่วน ต่างยึดมุมมองที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะเรื่องของมุมมองระหว่างเศรษฐกิจกับความมั่นคงของชาติ และผลประโยชน์ของชาติ

ไม่เพียงการขาดเอกภาพของการให้ข้อมูลระหว่างหน่วยงานเท่านั้น ภาพที่ปรากฏในประเทศไทยคือ เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้ง หรือเรื่องที่ต้องการความเห็นในการแก้ไข ผู้ที่มาจากหน่วยงานเดียวกันยังมีการให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกัน หรือ เช่น ฝ่ายสนับสนุนรัฐบาลกับฝ่ายคัดค้าน หรือสื่อมวลชนกับกองทัพ ฯลฯ เมื่อคนในประเทศยังให้ข้อมูลที่แตกต่างกัน ประชาคมโลกจึงไม่มั่นใจว่าจะเชื่อถือข้อมูลแหล่งใด และสุดท้ายอาจหันไปรับข้อมูลจากทางกัมพูชา ซึ่งมีเอกภาพในการให้ข่าวสารมากกว่า

นอกจากนี้หน่วยงานรัฐแต่ละหน่วยมีการดำเนินการข่าวแบบต่างฝ่ายต่างทำรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเป็นครั้งคราว ขาดเจ้าภาพหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนที่จะทำให้ปฏิบัติการสารสนเทศของประเทศเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ชี้ว่าเมื่อเกิดความขัดแย้งในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก กองทัพปฏิบัติงานได้เท่าที่มีอำนาจหน้าที่และความสามารถที่มีอยู่ ส่วนการ

เชื่อมโยงของนโยบายหรือส่วนอื่นๆ อย่างกระทรวงการต่างประเทศ หรือรัฐบาลนั้นขาดตอน ไม่มีสารที่พูดไปในทิศทางเดียวกัน (no same voice) หรือไม่มีแม้แต่เป้าหมาย (objective) ร่วมกัน นอกจากนี้ ลักษณะการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐไทย เมื่อมีการใช้โครงสร้างระดับใหญ่จะไม่มีความปลอดภัย ซึ่งตรงกันข้ามกับทางกัมพูชาที่การปฏิบัติการสารสนเทศมีทิศทางที่ชัดเจนและเป็นไปในทางเดียวกัน โครงสร้างการปฏิบัติงานมีความอันกระชับเนื่องมาจากความเบ็ดเสร็จเด็ดขาดของผู้นำและพรรคการเมืองฝ่ายรัฐบาล ทำให้ทางกัมพูชามักได้เปรียบไทยในแง่การข่าว

3. ความไม่ชัดเจนในนโยบายของรัฐบาลแต่ละยุคสมัย ในเรื่องนโยบายต่างประเทศกับประเทศเพื่อนบ้านในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก รัฐบาลไม่มีแนวทางชัดเจนในกรณีต่างๆ ที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการต่างประเทศ ฝ่ายข่าวความมั่นคง ฝ่ายทหาร ฝ่ายทูต หน่วยงานภูมิภาคฯ ยึดเป็นหลักคิดหรือหลักปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงานจึงทำงานได้ลำบาก

ปัจจัยเรื่องข่าวทางการเมืองเป็นเหตุหนึ่งที่เข้ามามีอิทธิพลทำให้การทำงานด้านการปฏิบัติการสารสนเทศ ตัวอย่างเช่น ความสัมพันธ์ระหว่างไทยกับกัมพูชาเป็นเรื่องทางการเมืองโดยแท้ หากรัฐบาลไทยยุคหนึ่งมีความสัมพันธ์อันดีกับเขมร ทุกอย่างจะเจรจาได้ง่าย แต่ถ้ารัฐบาลไทยยุคหนึ่งที่ไม่ได้เคยมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับทางกัมพูชา มักจะมีเรื่องราวทำให้เกิดความขัดแย้ง ดังนั้นเมื่อการทำงานด้านการต่างประเทศของไทยไม่มีเอกภาพ บวกความไม่ชัดเจนของนโยบายของรัฐ ทำให้การทำงานด้านการปฏิบัติการสารสนเทศเป็นไปได้ยาก

4. กองทัพไม่มีหน่วยงานที่รวมศูนย์หรือบูรณาการการทำงานให้เข้ากับการปฏิบัติการสารสนเทศ เพื่อปฏิบัติการในกรณีต้องตอบโต้หรือเสนอข่าวสารที่เป็นประเด็นวิกฤตทางความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ โดยหน่วยงานนี้ต้องมุ่งเน้นการทำงานให้เท่าทันสถานการณ์และมีศักยภาพในการสร้างการรับรู้ของประชาชน สื่อมวลชน และสังคมโลก

ในทางตรงกันข้าม กัมพูชามีศูนย์ข่าวความมั่นคงที่ทำหน้าที่ดูแลการให้ข่าว และการโต้ตอบข่าวสารไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่น หากมีการโจมตีทางด้านข่าวจากฝ่ายไทย ศูนย์นี้จะมีการรวบรวมข่าว และตอบโต้ข่าวกลับมายังที่ ซึ่งหากฝ่ายไทยมีหน่วยงานข้อมูลในลักษณะนี้ที่มีศักยภาพ ไม่เป็นเครื่องมือของพรรคพวกใด จะทำให้การปฏิบัติการสารสนเทศชัดเจนมากขึ้น

5. การขาดการสร้างความเข้าใจกับสื่อมวลชนในการนำเสนอข้อมูลเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อปฏิบัติการสารสนเทศ ตลอดจนกฎหมายด้านข้อมูลข่าวสาร การให้เสรีภาพกับสื่อมวลชน และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้การควบคุมข่าวสารค่อนข้างลำบาก

กฎหมายด้านข้อมูลข่าวสาร เน้นให้สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน ส่วนหน้าที่ของสื่อมวลชนคือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารรอบตัวให้กับสังคม และเสนอข่าวให้รวดเร็วทันสถานการณ์ นอกจากนี้สื่อมวลชนไทยค่อนข้างมีเสรีภาพมากกว่าประเทศเพื่อนบ้านในการนำเสนอข่าว ทำให้บางเรื่องที่ต้องการให้เป็นความลับของกองทัพถูกเปิดเผย และการนำเสนอข้อมูลบางอย่างของสื่อมวลชนอาจส่งผลเสียเปรียบให้กับการปฏิบัติงานของกองทัพหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้นๆ ตลอดจนความมั่นคงปลอดภัยของคนในประเทศ ตัวอย่างเช่น การให้รายละเอียดของกองกำลัง ข้อมูลจำนวนผู้สูญเสียของฝ่ายไทย ภาพผู้ต้องสงสัย ฯลฯ ข้อมูลเหล่านี้แม้จะเป็นข้อเท็จจริง แต่ในบางสถานการณ์อาจทำให้ฝ่ายตรงข้ามเอาไปใช้เป็นข้อมูลในการประเมินสถานการณ์ หรือโต้ตอบด้วยการปฏิบัติการสารสนเทศกลับมา

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้สื่อปัจจุบันมีหลากหลายช่องทางมากขึ้น แต่บางส่วนไม่มีคุณภาพในการทำงาน เช่น เคเบิลทีวีบางครั้งนำเสนอเรื่องที่ไม่จริง และพูดในสิ่งที่ไม่เหมือนหน่วยงานของรัฐ ทำให้ประชาชนไม่ทราบว่าอะไรคือสิ่งที่ถูกกันแน่ นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์จากหน่วยงานทหารที่เพิ่มเติมว่าสื่อมวลชนเองก็มีความบกพร่องในเรื่องการไม่ตรวจสอบที่มาของข้อเท็จจริงก่อนนำเสนอด้วย หรือเมื่อเชิญสื่อมาเพื่อสร้างความเข้าใจ ผู้ที่มารับฟังกลับไม่ใช่ผู้ที่อำนาจในการกำหนดประเด็นข่าวที่จะนำเสนอ หรือบางสื่อไม่มาตามคำเชิญ

ดังนั้น กองทัพอควรมีนโยบายการปฏิบัติงานด้านการข่าวและการให้ข่าวของผู้รับผิดชอบโดยมีฐานความคิดเรื่องการปฏิบัติการสารสนเทศ รวมถึงการสร้าง ความเข้าใจ กับสื่อมวลชนเสียใหม่ในการนำเสนอข่าวที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง

6. การรับรู้ที่แตกต่างกันต่อจุดประสงค์ในการปฏิบัติการสารสนเทศในเรื่องความมั่นคงของชาติ และผลประโยชน์ของชาติ

จุดประสงค์ในการปฏิบัติการสารสนเทศของกองทัพคือ การสร้างความร่วมมือในเรื่องความมั่นคงของชาติ ทั้งจากภาคส่วนของหน่วยงานรัฐ เอกชน และประชาชน อย่างไรก็ตาม ผลการเก็บข้อมูลพบว่าการรับรู้นิยามคำว่าความมั่นคงของชาติมีความแตกต่างกันระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชน ซึ่งถือเป็นอุปสรรคหนึ่งซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติการสารสนเทศเพื่อความมั่นคงของชาติ และที่มาของการรับรู้ที่แตกต่างคือเรื่องของผลประโยชน์ท้องถิ่นในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก อันนำไปสู่ปัญหาความร่วมมือในการปฏิบัติการสารสนเทศ เช่น ความมั่นคงของกองทัพคือ การรักษาความสงบและรักษาเขตแดนของประเทศ ความมั่นคงของประชาชน คือการได้กินดีอยู่ดี มิตรภาพอันดีระหว่างเพื่อนบ้าน ความมั่นคงของภาคธุรกิจคือ รายได้ที่เข้าประเทศ ดังนั้นเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างสองประเทศ หน่วยงานทหารย่อมต้องเน้นความปลอดภัยและการรักษาอาณาเขตของประเทศ แต่ภาคธุรกิจได้รับความเดือดร้อนจากการปิดด่านเพราะขาดรายได้ และแรงงาน ประชาชนไม่สามารถทำมาหากินหรือดำเนินชีวิตได้อย่างปกติ ยังไม่นับรวมกลุ่มที่แสวงหาผลประโยชน์โดยผิดกฎหมาย ซึ่งการทำงานของกองทัพจะเข้าไปขัดผลประโยชน์ของ

คนกลุ่มดังกล่าว การรับรู้ที่ไม่สอดคล้องกันนี้จึงต้องอาศัยกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจและร่วมมือกัน ซึ่งผลประโยชน์ของชาติเป็นเรื่องที่ประเทศไทยต้องนิยามให้ชัด เพราะเมื่อนิยามผลประโยชน์ของชาติชัด เป้าหมายเมื่อทำปฏิบัติการสารสนเทศก็จะชัด

7. ข้อจำกัดการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของกัมพูชาอันเนื่องมาจากภาษา ชาวกัมพูชาสามารถเข้าถึงสื่อไทย และติดตามความเคลื่อนไหวจากข้อมูลของฝั่งไทยได้ง่ายกว่า เพราะมีความรู้ภาษาไทย ในทางกลับกันเจ้าหน้าที่และประชาชนฝั่งไทย ไม่สามารถติดตามข้อมูลจากสื่อของกัมพูชาได้ เพราะไม่เข้าใจภาษาเขมร และกลายเป็นข้อเสียเปรียบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเราต้องการข้อเท็จจริง และการข่าวเชิงลึกจากทางกัมพูชา

นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างไทยกับกัมพูชาหากมองโลกในแง่วิถีชีวิตและวัฒนธรรมแล้วสามารถเข้ากันได้ แต่สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่ดีระหว่างกันส่วนหนึ่งคงมาจากประวัติศาสตร์ และการไม่ให้เกียรติ หรือการดูแคลนคนกัมพูชา ซึ่งถ้าผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการสารสนเทศสามารถใช้ภาษาเขมรได้ จะทำให้เรียนรู้วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และเข้าใจความคิดที่คนกัมพูชามีต่อคนไทยได้

8. การปฏิบัติการสารสนเทศของไทยยังขาดการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้งานปฏิบัติการสารสนเทศประสบความสำเร็จคือ การวางแผนกลยุทธ์การสื่อสารที่จะต้องดำเนินการไปกับการปฏิบัติการสารสนเทศ ที่ผ่านมามีการปฏิบัติการสารสนเทศของไทยยังเน้นเชิงรับมากกว่าเชิงรุก คือ เป็นการแก้ไขตามสถานการณ์เฉพาะหน้า และงานประจำวันปกติ ขาดการใช้ยุทธวิธีและกลยุทธ์ที่หลากหลาย ในขณะที่ฝั่งตรงข้ามจะเน้นปฏิบัติการในเชิงรุกดังที่กล่าวแล้วในส่วนของการดำเนินการปฏิบัติการสารสนเทศของกัมพูชา ซึ่งถือเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการกำหนดไว้ในระดับนโยบายด้านความมั่นคง

การวางแผนกลยุทธ์การสื่อสารจะต้องมีกระบวนการวางแผน และดำเนินงานด้านการสื่อสาร โดยใช้จิตวิทยาการสื่อสาร ควบคู่ไปกับงานโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารมวลชน ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องทำควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานสารสนเทศในกิจอื่นๆ เช่น การปฏิบัติการทางไซเบอร์ การลงทางทหาร กลาโหมสนับสนุนต่อการทูตสาธารณะ การพบปะผูกสัมพันธ์กับผู้นำคนสำคัญ ฯลฯ

เรื่องของการสร้างสารที่ชัดเจนเป็นประเด็นสำคัญในการวางแผนการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ การขาดเป้าหมายเดียวกัน ทำให้ไม่เกิดพลังขับเคลื่อน ผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการสารสนเทศได้ยกตัวอย่างของการขาดข้อความสาระสำคัญ (key message) ให้กับผู้ปฏิบัติงานว่า ในงานด้านการทูตทหารมักจะให้ข้อความสาระสำคัญในการปฏิบัติการสารสนเทศที่กว้างมากเช่นเน้นการสร้างความสัมพันธ์ ส่วนข้อความสาระสำคัญที่ชัดจะแตกต่างกันไปตามหน่วยเฉพาะ เช่น กองทัพเรือมุ่งการดูแลแนวชายแดนจันทบุรี ตราด และความมั่นคงทางทะเล ส่วนกองทัพบกมุ่งชายแดนด้านเข้าพระวิหาร ซึ่งในทางปฏิบัติที่ควรทำคือ

ข้อความสาระสำคัญ ต้องประสานร่วมกันกับรัฐบาล กระทรวงการต่างประเทศ และกองทัพ เพื่อให้เกิดความสอดคล้อง มีการวิเคราะห์ความได้เปรียบเสียเปรียบ และมีการตกลงการทำงานของแต่ละฝ่ายเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างสอดคล้องกัน

จากการวิเคราะห์ข้อได้เปรียบที่สามารถนำมาใช้เป็นประเด็นในการปฏิบัติการสารสนเทศกับกลุ่มชาวกัมพูชาให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อประเทศไทย คือ ประเทศกัมพูชามีความต้องการด้านการสาธารณสุขและการศึกษาอย่างมาก ดังนั้น จึงเป็นโอกาสที่ไทยจะมีอิทธิพลทางเศรษฐกิจต่อเขมรอีกด้านคือการบริการทางสาธารณสุข ความงาม และการศึกษา ซึ่งที่ผ่านมาประเทศไทยมีโครงการให้ความช่วยเหลือต่างๆ อยู่แล้ว แต่ขาดการประชาสัมพันธ์ให้คนภายนอก หรือแม้แต่คนไทยด้วยกันเองทราบ เช่น โครงการก่อตั้งวิทยาลัยที่กัมปงเซอเดียลของสมเด็จพระเทพฯ การให้ทุนการศึกษาจากรัฐบาลไทยหรือมหาวิทยาลัยแก่นักเรียนนักศึกษา กัมพูชา นอกจากนี้สถานพยาบาลบริเวณชายแดนภาคตะวันออกยังเป็นที่รองรับผู้ป่วยชาวกัมพูชา โดยเน้นเรื่องของการช่วยเหลือด้วยมนุษยธรรม ซึ่งเป็นจุดที่กองทัพไทยควรนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์

ส่วนประเด็นที่อ่อนไหวของพื้นที่ชายแดนคือ เรื่องของเขตแดน เป็นเรื่องที่ไม่มีใครยอมเสียเปรียบ แม้จะเป็นคนรู้จักกันมาก่อน

นอกจากนี้ ภาวลักษณะของไทยในสายตาคนกัมพูชาส่วนใหญ่ยังคงเป็นภาพกลางๆ กล่าวคือ คนกัมพูชาในเมืองหลวงกับคนกัมพูชาในบริเวณชายแดนจะมีการรับรู้ความขัดแย้งระหว่างไทย-กัมพูชาในระดับที่ไม่เท่ากัน คนบริเวณชายแดนซึ่งเป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงจากความขัดแย้งจะไม่ใส่ใจกับประเด็นขัดแย้งที่เกิดขึ้นเพราะเกรงว่าจะส่งผลกระทบต่อการประกอบอาชีพและความเป็นอยู่ของตนที่ต้องพึ่งพากับประเทศไทย ในทางตรงข้ามคนในเมืองซึ่งไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะให้ความสนใจกับความขัดแย้งระหว่างประเทศมากกว่า

อย่างไรก็ตามประเด็นปฏิบัติการสารสนเทศไม่ได้กระทำกับฝ่ายตรงข้ามเท่านั้นแต่ต้องทำกับคนไทยด้วย ประเด็นที่ควรสื่อสารกับคนไทย คือ การขจัดภาพเหมารวมทางลบต่อคนกัมพูชาว่าเป็นบ้านป่าเมืองเถื่อน เป็นประเทศที่ไม่น่าลงทุนจนทำให้ไม่เห็นโอกาสที่เราจะมีอิทธิพลต่อเศรษฐกิจด้านอื่นๆ เหนือกัมพูชา และเปิดโอกาสให้ประเทศเพื่อนบ้านอื่น เช่น เวียดนาม หรือจีน เข้าไปสร้างภาพลักษณ์อันดีในการรับรู้ของคนกัมพูชา

2. การรับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่และประชาชนในพื้นที่ กับผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาชายแดนภาคตะวันออก

การรับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่และประชาชนในพื้นที่ กับผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาชายแดนภาคตะวันออก จำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.1 การรับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออก

2.1.1 การรับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่

2.1.2 การรับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของประชาชนในพื้นที่

2.2 ผลของการรับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของประชาชนในพื้นที่

โดยมีรายละเอียดผลการศึกษาดังนี้

2.1 การรับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออก

2.1.1 การรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่

ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกมีการรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกดังนี้

1) ประเด็นปัญหาจากภาครัฐกิจ อาทิ ปัญหาความต้องการแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการหรือความต้องการนำเข้าแรงงานต่างด้าวราคาถูก ปัญหาการนำเข้า-ส่งออกสินค้าที่ผิดระเบียบการค้าชายแดน (เกินโควตา) ฯลฯ ปัญหาเหล่านี้จะพบมากในภาคธุรกิจการเกษตร การประมง และการค้าชายแดน

2) ประเด็นปัญหาจากประชาชนของประเทศกัมพูชา โดยผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เห็นว่ประชาชนจากประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะกัมพูชาเป็นสาเหตุของปัญหาหลายประการในพื้นที่ ทั้งปัญหาด้านความมั่นคงและอาชญากรรม ได้แก่

- ความต้องการลักลอบเข้าประเทศของชาวกัมพูชาโดยส่วนใหญ่มีเป้าหมายเพื่อหารายได้ โดยเฉพาะการลักลอบเข้ามาเป็นแรงงานในภาคธุรกิจ เพราะได้อัตราค่าแรงสูงกว่า นอกจากนั้น ในด้านพื้นที่เขตพรมแดนของประเทศที่ไม่มีความชัดเจนเรื่องเขตแดน ทำให้การป้องกันการลักลอบเข้ามาประเทศไทยทำได้ยาก

- การทำผิดกฎหมายด้านแรงงาน เนื่องจากแรงงานต่างด้าวชาวกัมพูชาเป็นแรงงานที่ผู้ประกอบการธุรกิจการค้าชายแดนต้องการและเป็นกลุ่มแรงงานหลักของพื้นที่ ทำให้แรงงานชาวกัมพูชามีอำนาจต่อรองกับนายจ้างทั้งเรื่องค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ เมื่อไม่ได้ตามที่ต้องการหรือไม่เท่า

เทียบกับแรงงานชาวไทย แรงงานชาวกัมพูชาก็จะเปลี่ยนสถานที่ทำงานโดยไม่แจ้งหน่วยงานราชการ ส่งผลกระทบต่อนายจ้างที่ออกค่าใช้จ่ายในการทำบัตรแรงงาน ผลกระทบต่อการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว และการก่อปัญหาอาชญากรรม

- ประเด็นปัญหาคดีอาชญากรรม ซึ่งเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับประชาชนกัมพูชาที่เข้ามาทำงานในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก เช่น การจับกุมคดียาเสพติด การลักลอบเข้าเมือง การโจรกรรมรถยนต์ การทะเลาะวิวาท ฯลฯ

3) ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสาร/สารสนเทศจากประเทศกัมพูชา

ในภาวะปกติ ข้อมูลข่าวสารที่ไหลเวียนในกลุ่มประชาชนในพื้นที่ทั้งชาวไทยและชาวกัมพูชาจะเป็นเรื่องชีวิตความเป็นอยู่ทั่วไป และข่าวสารเกี่ยวกับปัญหาระหว่างบุคคล

สำหรับช่วงเวลาที่มีการพิพาทระหว่างประเทศระหว่างไทยกับกัมพูชา ประเด็นปัญหาที่พบมากคือ ข่าวลือหรือข้อมูลที่เป็นทางลบต่อสถานการณ์หรือประเทศไทย ซึ่งข่าวสารที่เกิดขึ้นนั้นมีการสื่อสารผ่านช่องทางที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ แต่ส่วนใหญ่แล้วมักเป็นข่าวลือที่มีต้นตอมาจากชาวกัมพูชา หรือกล่าวได้ว่าเป็นปัญหาการถูกกำหนดวาระข่าวสารจากฝ่ายกัมพูชา

4) ประเด็นปัญหาความเป็นเอกภาพของข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานไทย กรณีพิพาท เช่น การให้ข่าวของสภาคความมั่นคงแห่งชาติกับกองทัพไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ส่งผลต่อการปฏิบัติการในพื้นที่ของผู้ได้บังคับบัญชา

ช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประเด็นปัญหาในชายแดนตะวันออกที่นอกเหนือจากข้อมูลข่าวสารที่เป็นผลมาจากการปฏิบัติหน้าที่และผู้บังคับบัญชาแล้ว ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่จะมีช่องทางการรับรู้ข่าวสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการจากสื่อบุคคล โดยเป็นการสื่อสารกับประชาชนกัมพูชาหรือประชาชนไทยที่มีความเกี่ยวข้องข้องกันเคยกับชาวกัมพูชา

สำหรับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มาจากสื่อมวลชนกัมพูชานั้น ในเขตพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก สัญญาณกระจายเสียงของคลื่นวิทยุและโทรทัศน์นั้นสามารถรับคลื่นสัญญาณระหว่างกันได้ แต่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ส่วนใหญ่ไม่สามารถแปลภาษากัมพูชาที่ได้รับฟังจากวิทยุหรือโทรทัศน์ของประเทศกัมพูชาได้ ดังนั้น โดยส่วนใหญ่แล้วหากผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ฯ จะสามารถทราบข่าวของประเทศกัมพูชาได้ ก็มักจะทราบมาจากชาวบ้านหรือผู้ที่มาให้เบาะแส

2.1.2 การรับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของประชาชนในพื้นที่

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในจังหวัดที่ติดกับชายแดนภาคตะวันออกเกี่ยวกับประเด็นเรื่องการรับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของประชาชนในพื้นที่ทั้งจากการวิจัยเชิงสำรวจ และการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งผลการวิจัยมีดังนี้

1) การรับรู้ และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออก

ผลจากการวิจัยเชิงสำรวจในส่วนนี้เป็นการให้ข้อมูลการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับประเด็นปัญหาของชายแดนภาคตะวันออก โดยแบ่งออกเป็นการทราบหรือไม่ทราบปัญหาดังกล่าว ตลอดจนการรับรู้ระดับความรุนแรง และการรับรู้ระดับความสำคัญของปัญหา

1.1) การรับทราบปัญหา

ผลการวิจัยพบว่าประเด็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบคือ เรื่องการจ้างแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายในภาคธุรกิจทำให้เกิดปัญหาสังคมอื่นๆตามมา เช่น อาชญากรรม ยาเสพติด ฯลฯ (ร้อยละ 95.8) ซึ่งมีเพียงร้อยละ 4.2 ที่ตอบว่าไม่ทราบ รองลงมาคือ แรงงานต่างด้าวก่อให้เกิดอาชญากรรมในพื้นที่ (ร้อยละ 94.3) และ กรณีปราสาทเขาพระวิหารถูกนำมาใช้เป็นประเด็นทางการเมือง (ร้อยละ 90.1)

ส่วนประเด็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าไม่ทราบในสัดส่วนที่มากที่สุดกว่าปัญหาอื่นๆ คือ เรื่องชาวประมงประเทศเพื่อนบ้านจับสัตว์น้ำด้วยเครื่องมือที่ผิดกฎหมาย (ร้อยละ 34.8) ส่วนประเด็นปัญหารองลงมาที่มีผู้ตอบว่าไม่ทราบถึงหนึ่งในสี่ของผู้ตอบทั้งหมด ได้แก่ เรื่องของการนำเสนองานขอขอลบ และ ข้าราชการเกี่ยวกับประเทศไทยของสื่อมวลชนกัมพูชา (ร้อยละ 26.2 และ 27.4 ตามลำดับ) เรื่องผู้นำกัมพูชา มักยุยงปลุกปั่น และ/หรือสร้างความเข้าใจผิดให้กับประชาชนทั้งไทยและกัมพูชา (ร้อยละ 27.4) รวมถึง เรื่องการกำหนดเกี่ยวกับพื้นที่ชายแดนบนบกของปราสาทเขาพระวิหารจะส่งผลกระทบต่อเขตแดนในทะเล และ สิทธิและความเป็นเจ้าของทรัพยากรในทะเล (ร้อยละ 24.7)

1.2) การรับรู้ระดับความรุนแรง และการรับรู้ระดับความสำคัญของปัญหา

เมื่อสอบถามถึงการรับรู้ระดับความรุนแรง และการรับรู้ระดับความสำคัญของปัญหา ผลพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่ามี ความรุนแรงและมีความสำคัญมากกว่าปัญหาอื่นๆ คือ เรื่องการจ้างแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายในภาคธุรกิจทำให้เกิดปัญหาสังคมอื่นๆตามมา เช่น อาชญากรรม ยาเสพติด ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.54 และ 3.67 ตามลำดับ)

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ระดับความรุนแรง และระดับความสำคัญของปัญหา รองลงมา ได้แก่ เรื่องการลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.44 และ 3.53 ตามลำดับ) เรื่องกรณีปราสาทเขาพระวิหารถูกนำมาใช้เป็นประเด็นทางการเมือง (ค่าเฉลี่ย 3.43 และ 3.54 ตามลำดับ) และเรื่องการกำหนดเกี่ยวกับพื้นที่ชายแดนบนบกของปราสาทเขาพระวิหารจะส่งผลกระทบต่อเขตแดนในทะเล และสิทธิและความเป็นเจ้าของทรัพยากรในทะเล (ค่าเฉลี่ย 3.42 และ 3.51 ตามลำดับ)

ส่วนปัญหาที่มองว่ามีความรุนแรง และความสำคัญของปัญหาน้อยกว่าปัญหาอื่นๆ คือ เรื่องบุตรหลานของแรงงานต่างด้าวทำให้สถานศึกษาในพื้นที่ต้องรับภาระค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 2.76 และ 2.75 ตามลำดับ)

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของการรับรู้ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออก

ข้อความ		ไม่ทราบ	ความรุนแรงของปัญหา						ความสำคัญของปัญหา					
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย
1. ภาคธุรกิจ														
1.1 การลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ	จำนวน	61	51	122	105	53	11	3.44	56	135	90	35	17	3.53
	ร้อยละ	15.1	12.6	30.1	25.9	13.1	2.7		13.8	33.3	22.2	8.6	4.2	
1.2 การจ้างแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายในภาคธุรกิจทำให้เกิดปัญหาสังคมอื่นๆตามมา เช่น อาชญากรรม ยาเสพติด ฯลฯ	จำนวน	17	70	147	104	50	14	3.54	84	151	92	38	13	3.67
	ร้อยละ	4.2	17.3	36.3	25.7	12.3	3.5		20.7	37.3	22.7	9.4	3.2	
2. การเมืองระหว่างประเทศ														
2.1 ผู้นำกัมพูชามักยุยงปลุกปั่น และ/หรือสร้าง ความเข้าใจผิดให้กับประชาชนทั้งไทยและกัมพูชา	จำนวน	111	41	72	80	65	36	3.06	46	78	77	56	32	3.17
	ร้อยละ	27.4	10.1	17.8	19.8	16.0	8.9		11.4	19.3	19.0	13.8	7.9	
2.2 กรณีปราสาทเขาพระวิหารถูกนำมาใช้เป็น ประเด็นทางการเมือง	จำนวน	40	68	128	84	58	25	3.43	82	125	79	45	26	3.54
	ร้อยละ	9.9	16.8	31.6	20.7	14.3	6.2		20.2	30.9	19.5	11.1	6.4	
3. ทรัพยากรธรรมชาติ														
3.1 การกำหนดเกี่ยวกับพื้นที่ชายแดนบนบกของ ปราสาทเขาพระวิหารจะส่งผลกระทบต่อเขตแดนในทะเล และสิทธิและความเป็นเจ้าของทรัพยากรในทะเล	จำนวน	100	55	105	75	46	21	3.42	71	97	64	36	27	3.51
	ร้อยละ	24.7	13.6	25.9	18.5	11.4	5.2		17.5	24.0	15.8	8.9	6.7	

ข้อความ		ไม่ ทราบ	ความรุนแรงของปัญหา						ความสำคัญของปัญหา					
			มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย
3.2 ชาวประมงประเทศเพื่อนบ้านจับสัตว์น้ำด้วย เครื่องมือที่ผิดกฎหมาย	จำนวน	141	24	74	72	72	19	3.05	23	80	70	59	24	3.07
	ร้อยละ	34.8	5.9	18.3	17.8	17.8	4.7		5.7	19.8	17.3	14.6	5.9	
3.3 ชาวแกมพูซารุกกล้าพื้นที่ชายแดนเพื่อลักลอบตัด ไม้และเก็บของป่า	จำนวน	93	54	93	74	69	20	3.30	51	105	67	57	23	3.34
	ร้อยละ	23.0	13.3	23.0	18.3	17.0	4.9		12.6	25.9	16.5	14.1	5.7	
4.สังคม														
4.1 แรงงานต่างด้าวก่อให้เกิดอาชญากรรมในพื้นที่	จำนวน	23	61	85	107	105	22	3.15	64	120	95	70	22	3.36
	ร้อยละ	5.7	15.1	21.0	26.4	25.9	5.4		15.8	29.6	23.5	17.3	5.4	
4.2 แรงงานต่างด้าวทำให้คนไทยใช้บริการการ รักษาพยาบาลของรัฐได้ไม่สะดวก เช่น ต่อคิวยาว ขึ้น ความสะอาดลดลง ฯลฯ	จำนวน	48	49	69	119	82	36	3.04	55	86	100	66	41	3.14
	ร้อยละ	11.9	8.9	20.2	29.4	20.2	8.9		13.6	21.2	24.7	16.3	10.1	
4.3 แรงงานต่างด้าวเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายของรัฐใน เรื่องการรักษาพยาบาลและสาธารณสุข	จำนวน	70	45	100	103	58	28	3.23	46	95	101	54	31	3.22
	ร้อยละ	17.3	11.1	24.7	25.4	14.3	6.9		11.4	23.5	24.9	13.3	7.7	
4.4 บุตรหลานของแรงงานต่างด้าวทำให้ สถานศึกษาในพื้นที่ต้องรับภาระค่าใช้จ่าย	จำนวน	65	22	70	93	112	41	2.76	20	75	88	98	49	2.75
	ร้อยละ	16.0	5.4	17.3	23.0	27.7	10.1		4.9	18.5	21.7	24.2	12.1	

ข้อความ		ไม่ ทราบ	ความรุนแรงของปัญหา						ความสำคัญของปัญหา					
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย
5. การล้งลำพรมแดนระหว่างประเทศ														
5.1 การตั้งบ้านเรือนประชิดเขตชายแดนของชาวกัมพูชาทำให้เกิดความขัดแย้งในเรื่องการรุกล้ำพื้นที่	จำนวน	76	51	97	77	69	34	3.19	58	91	79	56	36	3.25
	ร้อยละ	18.8	12.6	24.0	19.0	17.0	8.4		14.3	22.5	19.5	13.8	8.9	
6. สื่อมวลชน														
6.1 สื่อมวลชนกัมพูชามักเสนอข่าวลบเกี่ยวกับประเทศไทย	จำนวน	106	51	71	82	68	26	3.18	50	88	79	47	26	3.31
	ร้อยละ	26.2	12.6	17.5	20.2	16.8	6.4		12.3	21.7	19.5	11.6	6.4	
6.2 สื่อมวลชนกัมพูชามักเสนอข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยที่ไม่มีมูลความจริง	จำนวน	111	60	72	76	60	24	3.29	60	83	72	49	21	3.39
	ร้อยละ	27.4	14.8	17.8	18.8	14.8	5.9		14.8	20.5	17.8	12.1	5.2	

1.3) การเปรียบเทียบการรับรู้ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกจำแนกตามสถานที่เก็บข้อมูล

ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกกับผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในสถานที่ที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลที่แตกต่างกันในเรื่องต่างๆ ดังนี้

ด้านความรุนแรงของปัญหา

การลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ ผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรีมองว่าประเด็นดังกล่าวมีความรุนแรงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดสระแก้ว ($F = 3.19, sig. = 0.00$)

กรณีปราสาทเขาพระวิหารถูกนำมาใช้เป็นประเด็นทางการเมือง ผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรีมองว่าประเด็นดังกล่าวมีความรุนแรงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดตราดมองว่าประเด็นดังกล่าวมีความรุนแรงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด ($F = 6.77, sig. = 0.00$)

ชาวกัมพูชารุกล้ำพื้นที่ชายแดนเพื่อลักลอบตัดไม้และเก็บของป่า ผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรีรับรู้ความรุนแรงของปัญหามากกว่าในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด ($F = 3.32, sig. = 0.00$)

แรงงานต่างด้าวทำให้คนไทยใช้บริการการรักษาพยาบาลของรัฐได้ไม่สะดวก เช่น ต่อคิวยาวขึ้น ความสะอาดลดลง ฯลฯ ผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดตราดมองเรื่องนี้เป็นปัญหารุนแรงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรี จังหวัดตราด และจังหวัดสระแก้ว ($F = 3.86, sig. = 0.00$)

แรงงานต่างด้าวเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายของรัฐในเรื่องการรักษาพยาบาลและสาธารณสุข ผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดตราดมองเรื่องนี้เป็นปัญหารุนแรงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรี ($F = 3.89, sig. = 0.00$)

การตั้งบ้านเรือนประชิดเขตชายแดนของชาวกัมพูชาทำให้เกิดความขัดแย้งในเรื่องการรุกล้ำพื้นที่ ผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณตัวเมืองจังหวัดสระแก้วรับรู้ความรุนแรงของประเด็นปัญหานี้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดน และบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด ($F = 3.75, sig. = 0.00$)

ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ความรุนแรงของปัญหาเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามสถานที่เก็บข้อมูล

ข้อความ	ตัวเมือง และอำเภอ ที่ไม่ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	ตัวเมือง และ อำเภอที่ ไม่ติด ชายแดน จ.ตราด	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ.ตราด	ตัวเมือง และ อำเภอที่ ไม่ติด ชายแดน จ. สระแก้ว	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ. สระแก้ว	ค่า F	ค่า sig.
1. ภาคธุรกิจ								
1.1 การลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ	3.77 _a	3.60	3.27	3.20	3.46	3.12 _a	3.19	0.00*
1.2 การจ้างแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายในภาคธุรกิจทำให้เกิดปัญหาสังคมอื่นๆตามมา เช่น อาชญากรรม ยาเสพติด ฯลฯ	3.82	3.49	3.52	3.26	3.64	3.39	2.02	0.07
2. การเมืองระหว่างประเทศ								
2.1 ผู้นำกัมพูชามักขูข่มขู่ปลุกปั่น และ/หรือสร้างความเข้าใจผิดให้กับประชาชนทั้งไทยและกัมพูชา	3.21	3.13	3.19	2.73	3.17	2.80	1.31	0.25
2.2 กรณีปราสาทเขาพระวิหารถูกนำมาใช้เป็นประเด็นทางการเมือง	3.88 _{a,b}	3.11 _a	3.63 _c	2.83 _{b,c}	3.63	3.26	6.77	0.00*

ข้อความ	ตัวเมือง และอำเภอ ที่ไม่ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	ตัวเมือง และ อำเภอที่ ไม่ติด ชายแดน จ.ตราด	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ.ตราด	ตัวเมือง และ อำเภอที่ ไม่ติด ชายแดน จ. สระแก้ว	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ. สระแก้ว	ค่า F	ค่า sig.
3.ทรัพยากรธรรมชาติ								
3.1 การกำหนดเกี่ยวกับพื้นที่ชายแดนบนบกของปราสาท เขาพระวิหารจะส่งผลกระทบต่อเขตแดนในทะเล และสิทธิและ ความเป็นเจ้าของทรัพยากรในทะเล	3.53	3.15	3.71	3.07	3.59	3.29	2.77	0.01
3.2 ชาวประมงประเทศเพื่อนบ้านจับสัตว์น้ำด้วย เครื่องมือที่ผิดกฎหมาย	3.05	3.27	3.11	2.73	3.04	3.03	1.09	0.36
3.3 ชาวกัมพูชารุกล้ำพื้นที่ชายแดนเพื่อลักลอบตัดไม้และ เก็บของป่า	3.24	3.59 _a	3.07	2.77 _a	3.40	3.53	3.32	0.00*
4.สังคม								
4.1 แรงงานต่างด้าวก่อให้เกิดอาชญากรรมในพื้นที่	3.47	2.97	2.92	2.92	3.40	3.12	3.00	0.01
4.2 แรงงานต่างด้าวทำให้คนไทยใช้บริการการ รักษาพยาบาลของรัฐได้ไม่สะดวก เช่น ต่อคิวยาวขึ้น ความสะอาดลดลง ฯลฯ	3.25	2.85 _a	3.49 _{a,b,c}	2.80 _b	3.02	2.68 _c	3.86	0.00*

ข้อความ	ตัวเมือง และอำเภอ ที่ไม่ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	ตัวเมือง และ อำเภอที่ ไม่ติด ชายแดน จ.ตราด	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ.ตราด	ตัวเมือง และ อำเภอที่ ไม่ติด ชายแดน จ. สระแก้ว	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ. สระแก้ว	ค่า F	ค่า sig.
4.3 แรงงานต่างด้าวเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายของรัฐในเรื่อง การรักษาพยาบาลและสาธารณสุข	3.35	2.83 _a	3.63 _a	3.10	3.32	2.97	3.89	0.00*
4.4 บุตรหลานของแรงงานต่างด้าวทำให้สถานศึกษาใน พื้นที่ต้องรับภาระค่าใช้จ่าย	3.00	2.64	2.74	2.70	2.84	2.66	0.76	0.57
5. การล้งลำพรมแดนระหว่างประเทศ								
5.1 การตั้งบ้านเรือนประชิดเขตชายแดนของชาวกัมพูชา ทำให้เกิดความขัดแย้งในเรื่องการรุกล้ำพื้นที่	3.27	3.02	2.86 _a	2.82 _b	3.56 _{a,b}	3.40	3.75	0.00*
6. สื่อมวลชน								
6.1 สื่อมวลชนกัมพูชามักเสนอข่าวลบเกี่ยวกับประเทศไทย	3.41	3.05	2.84	3.09	3.32	3.41	1.60	0.15
6.2 สื่อมวลชนกัมพูชามักเสนอข่าวลือเกี่ยวกับประเทศ ไทยที่ไม่มีมูลความจริง	3.32	3.24	3.00	3.16	3.47	3.48	1.07	0.37

*นัยสำคัญทางสถิติที่ $p \leq .05$

**ตัวอักษรห้อยท้ายที่เหมือนกันคือคู่ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความสำคัญของปัญหา

การลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณพื้นที่ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรีเห็นว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด ($F = 2.75$, $sig. = 0.01$)

กรณีปราสาทเขาพระวิหารถูกนำมาใช้เป็นประเด็นทางการเมือง ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณพื้นที่ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดสระแก้วมองว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด และจังหวัดสระแก้ว นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณพื้นที่ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรี มองว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรี และในบริเวณพื้นที่ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดสระแก้ว ($F = 6.70$, $sig. = 0.00$)

การกำหนดเกี่ยวกับพื้นที่ชายแดนบนบกของปราสาทเขาพระวิหารจะส่งผลกระทบต่อเขตแดนในทะเล และสิทธิและความเป็นเจ้าของทรัพยากรในทะเล ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณพื้นที่ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดตราดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด ($F = 2.42$, $sig. = 0.03$)

ชาวกัมพูชารุกล้ำพื้นที่ชายแดนเพื่อลักลอบตัดไม้และเก็บของป่า ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรีมองว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด ($F = 3.40$, $sig. = 0.00$)

แรงงานต่างด้าวทำให้คนไทยใช้บริการการรักษาพยาบาลของรัฐได้ไม่สะดวก เช่น ต่อคิวยาวขึ้น ความสะอาดลดลง ฯลฯ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณพื้นที่ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดตราดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด และจังหวัดสระแก้ว ($F = 3.17$ $sig. = 0.00$)

แรงงานต่างด้าวเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายของรัฐในเรื่องการรักษาพยาบาลและสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณพื้นที่ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดตราดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรี จังหวัดตราด และจังหวัดสระแก้ว ($F = 4.73$, $sig. = 0.00$)

การตั้งบ้านเรือนประชิดเขตชายแดนของชาวกัมพูชาทำให้เกิดความขัดแย้งในเรื่องการรุกล้ำพื้นที่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณพื้นที่ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดสระแก้วรับรู้ว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด ($F = 3.57$, $sig. = 0.01$)

ตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกจำแนกตามสถานที่เก็บข้อมูล

ข้อความ	ตัวเมือง และอำเภอ ที่ไม่ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	ตัวเมือง และ อำเภอที่ ไม่ติด ชายแดน จ.ตราด	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ.ตราด	ตัวเมือง และ อำเภอที่ ไม่ติด ชายแดน จ. สระแก้ว	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ. สระแก้ว	ค่า F	ค่า sig.
1. ภาคธุรกิจ								
1.1 การลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ	3.92 _a	3.66	3.49	3.29 _a	3.42	3.35	2.75	0.01*
1.2 การจ้างแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายในภาคธุรกิจทำให้เกิดปัญหาสังคมอื่นๆตามมา เช่น อาชญากรรม ยาเสพติด ฯลฯ	4.03	3.62	3.65	3.48	3.61	3.64	1.94	0.08
2. การเมืองระหว่างประเทศ								
2.1 ผู้นำกัมพูชามักยุยงปลุกปั่น และ/หรือสร้างความเข้าใจผิดให้กับประชาชนทั้งไทยและกัมพูชา	3.45	3.20	3.26	2.91	3.23	2.91	1.20	0.30
2.2 กรณีปราสาทเขาพระวิหารถูกนำมาใช้เป็นประเด็นทางการเมือง	3.98 _{a,d}	3.25 _d	3.82	2.92 _b	3.68 _{a,b,c}	3.35 _c	6.70	0.00*

ข้อความ	ตัวเมือง และอำเภอ ที่ไม่ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	ตัวเมือง และ อำเภอที่ ไม่ติด ชายแดน จ.ตราด	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ.ตราด	ตัวเมือง และ อำเภอที่ ไม่ติด ชายแดน จ. สระแก้ว	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ. สระแก้ว	ค่า F	ค่า sig.
3.ทรัพยากรธรรมชาติ								
3.1 การกำหนดเกี่ยวกับพื้นที่ชายแดนบนบกของปราสาท เขาพระวิหารจะส่งผลกระทบต่อเขตแดนในทะเล และสิทธิและ ความเป็นเจ้าของทรัพยากรในทะเล	3.72	3.36	3.82 _a	3.07 _a	3.58	3.34	2.42	0.03*
3.2 ชาวประมงประเทศเพื่อนบ้านจับสัตว์น้ำด้วย เครื่องมือที่ผิดกฎหมาย	3.26	3.17	3.09	2.68	3.12	3.10	1.31	0.26
3.3 ชาวกัมพูชารุกล้ำพื้นที่ชายแดนเพื่อลักลอบตัดไม้และ เก็บของป่า	3.35	3.69 _a	3.10	2.82 _a	3.42	3.50	3.40	0.00*
4.สังคม								
4.1 แรงงานต่างด้าวก่อให้เกิดอาชญากรรมในพื้นที่	3.82 _{a,b}	3.40	3.02 _a	3.00 _b	3.43	3.46	4.36	0.00*
4.2 แรงงานต่างด้าวทำให้คนไทยใช้บริการการ รักษาพยาบาลของรัฐได้ไม่สะดวก เช่น ต่อคิวยาวขึ้น ความสะอาดลดลง ฯลฯ	3.37	2.99	3.57 _{a,b}	2.88 _a	3.10	2.80 _b	3.17	0.00*

ข้อความ	ตัวเมือง และอำเภอ ที่ไม่ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	ตัวเมือง และ อำเภอที่ ไม่ติด ชายแดน จ.ตราด	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ.ตราด	ตัวเมือง และ อำเภอที่ ไม่ติด ชายแดน จ. สระแก้ว	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ. สระแก้ว	ค่า F	ค่า sig.
4.3 แรงงานต่างด้าวเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายของรัฐในเรื่อง การรักษาพยาบาลและสาธารณสุข	3.37	2.92 _a	3.68 _{a,b,c}	3.00 _b	3.32	2.73 _c	4.73	0.00*
4.4 บุตรหลานของแรงงานต่างด้าวทำให้สถานศึกษาใน พื้นที่ต้องรับภาระค่าใช้จ่าย	3.09	2.65	2.59	2.74	2.93	2.45	1.98	0.08
5. การลวงล้าพรหมแดนระหว่างประเทศ								
5.1 การตั้งบ้านเรือนประชิดเขตชายแดนของชาวกัมพูชา ทำให้เกิดความขัดแย้งในเรื่องการรุกล้ำพื้นที่	3.42	3.12	3.02	2.80 _a	3.48 _a	3.57	2.99	0.01*
6. สื่อมวลชน								
6.1 สื่อมวลชนกัมพูชามักเสนอข่าวลบเกี่ยวกับประเทศไทย	3.62	3.25	2.98	3.25	3.41	3.33	1.32	0.25
6.2 สื่อมวลชนกัมพูชามักเสนอข่าวลือเกี่ยวกับประเทศ ไทยที่ไม่มีมูลความจริง	3.54	3.53	3.03	3.29	3.46	3.41	1.14	0.34

*นัยสำคัญทางสถิติที่ $p \leq .05$

**ตัวอักษรห้อยท้ายที่เหมือนกันคือคู่ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.4) การเปรียบเทียบการรับรู้ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกจำแนกตาม ภูมิภาค

ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มาจากภูมิภาคที่แตกต่างกันในเรื่องต่างๆ ดังนี้

ด้านความรุนแรงของปัญหา

การลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดจันทบุรีรับรู้ความรุนแรงของปัญหาในเรื่องนี้สูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราด และจังหวัดสระแก้ว ($F=6.78, sig.= 0.00$)

การจ้างแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายในภาคธุรกิจทำให้เกิดปัญหาสังคมอื่น ๆ ตามมา เช่น อาชญากรรม ยาเสพติด ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราดรับรู้ความรุนแรงของปัญหานี้ต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดอื่นๆ ($F= 4.11, sig.= 0.00$)

ชาวกัมพูชารุกล้ำพื้นที่ชายแดนเพื่อลักลอบตัดไม้และเก็บของป่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราดรับรู้ความรุนแรงของปัญหานี้ต่ำกว่าทุกพื้นที่ ($F= 6.72, sig.= 0.00$)

แรงงานต่างด้าวก่อให้เกิดอาชญากรรมในพื้นที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราดรับรู้ความรุนแรงของปัญหานี้ต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดอื่นๆ ($F= 4.76, sig.= 0.00$)

การตั้งบ้านเรือนประชิดเขตชายแดนของชาวกัมพูชาทำให้เกิดความขัดแย้งในเรื่องการรุกล้ำพื้นที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราดรับรู้ความรุนแรงของปัญหานี้ต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดสระแก้ว และจังหวัดอื่นๆ ($F= 7.96, sig.= 0.00$)

สื่อมวลชนกัมพูชามักเสนอข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยที่ไม่มีมูลความจริง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดสระแก้วรับรู้ความรุนแรงของปัญหานี้สูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราด ($F= 3.40, sig.= 0.01$)

ตารางที่ 10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ความรุนแรงของปัญหาเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกจำแนกตามภูมิลำเนา

ข้อความ	จังหวัด จันทบุรี	จังหวัด ตราด	จังหวัด สระแก้ว	จังหวัด อื่นๆ	ค่า F	ค่า sig.
1. ภาคธุรกิจ						
1.1 การลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ	3.73 _{a,b}	3.16 _a	3.26 _b	3.64	4.93	0.00*
1.2 การจ้างแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายในภาคธุรกิจทำให้เกิดปัญหาสังคมอื่นๆ ตามมา เช่น อาชญากรรม ยาเสพติด ฯลฯ	3.66	3.32 _a	3.47	3.91 _a	2.09	0.00*
2. การเมืองระหว่างประเทศ						
2.1 ผู้นำกัมพูชามักยุยงปลุกปั่น และ/หรือสร้างความเข้าใจผิดให้กับประชาชนทั้ง ไทยและกัมพูชา	3.08	2.95	3.03	3.26	0.58	0.69
2.2 กรณีปราสาทเขาพระวิหารถูกนำมาใช้เป็นประเด็นทางการเมือง	3.47	3.27	3.53	3.46	0.69	0.40
3. ทรัพยากรธรรมชาติ						
3.1 การกำหนดเกี่ยวกับพื้นที่ชายแดนบนบกของปราสาทเขาพระวิหารจะส่งผลกระทบต่อ เขตแดนในทะเล และสิทธิและความเป็นเจ้าของทรัพยากรในทะเล	3.28	3.41	3.55	3.46	0.32	0.45
3.2 ชาวประมงประเทศเพื่อนบ้านจับสัตว์น้ำด้วยเครื่องมือที่ผิดกฎหมาย	3.17	2.82	3.01	3.31	3.53	0.13
3.3 ชาวกัมพูชาบุกรุกป่าพื้นที่ชายแดนเพื่อลักลอบตัดไม้และเก็บของป่า	3.43 _a	2.82 _{a,b,c}	3.33 _b	3.78 _c	6.48	0.00*
4. สังคม						
4.1 แรงงานต่างด้าวก่อให้เกิดอาชญากรรมในพื้นที่	3.20	2.83 _a	3.23	3.57 _a	8.29	0.00*

ข้อความ	จังหวัด จันทบุรี	จังหวัด ตราด	จังหวัด สระแก้ว	จังหวัด อื่นๆ	ค่า F	ค่า sig.
4.2 แรงงานต่างด้าวทำให้คนไทยใช้บริการการรักษาพยาบาลของรัฐได้ไม่สะดวก เช่น ต่อคิวยาวขึ้น ความสะอาดลดลง ฯลฯ	3.98	3.15	3.00	3.00	0.22	0.71
4.3 แรงงานต่างด้าวเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายของรัฐในเรื่องการรักษาพยาบาลและ สาธารณสุข	3.06	3.35	3.28	3.22	0.74	0.32
4.4 บุตรหลานของแรงงานต่างด้าวทำให้สถานศึกษาในพื้นที่ต้องรับภาระค่าใช้จ่าย	2.73	2.68	2.80	3.00	1.34	0.49
5. การล้งลำพรหมแดนระหว่างประเทศ						
5.1 การตั้งบ้านเรือนประชิดเขตชายแดนของชาวกัมพูชาทำให้เกิดความขัดแย้งใน เรื่องการรุกล้ำพื้นที่	3.09	2.73 _{a,b}	3.48 _a	3.65 _b	5.76	0.00*
6. สื่อมวลชน						
6.1 สื่อมวลชนกัมพูชามักเสนอข่าวลบเกี่ยวกับประเทศไทย	3.11	2.89	3.38	3.42	1.51	0.21
6.2 สื่อมวลชนกัมพูชามักเสนอข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยที่ไม่มีมูลความจริง	3.23	2.96 _a	3.49 _a	3.61	0.31	0.02*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ $p \leq .05$

**ตัวอักษรห้อยท้ายที่เหมือนกันคือคู่ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความสำคัญของปัญหา

การลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดจันทบุรีรับรู้ความสำคัญของปัญหาในเรื่องนี้สูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราด และจังหวัดสระแก้ว ($F = 4.93, sig. = 0.00$)

ชาวประมงประเทศเพื่อนบ้านจับสัตว์น้ำด้วยเครื่องมือที่ผิดกฎหมาย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดจันทบุรีรับรู้ความรุนแรงของปัญหานี้สูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราด ($F = 3.53, sig. = 0.01$)

ชาวกัมพูชารุกล้ำพื้นที่ชายแดนเพื่อลักลอบตัดไม้และเก็บของป่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราดรับรู้ความสำคัญของปัญหานี้ต่ำกว่าทุกพื้นที่ ($F = 6.48, sig. = 0.00$)

แรงงานต่างด้าวก่อให้เกิดอาชญากรรมในพื้นที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราดรับรู้ความสำคัญของปัญหานี้ต่ำกว่าทุกพื้นที่ ($F = 8.29, sig. = 0.00$)

การตั้งบ้านเรือนประชิดเขตชายแดนของชาวกัมพูชาทำให้เกิดความขัดแย้งในเรื่องการรุกล้ำพื้นที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราดรับรู้ความสำคัญของปัญหานี้ต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดสระแก้ว และจังหวัดอื่นๆ ($F = 5.76, sig. = 0.00$)

สื่อมวลชนกัมพูชามักเสนอข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยที่ไม่มีมูลความจริง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราดรับรู้ความสำคัญของปัญหานี้ต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดอื่นๆ ($F = 3.11, sig. = 0.02$)

ตารางที่ 11 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกจำแนกตามภูมิลำเนา

ข้อความ	จังหวัด จันทบุรี	จังหวัด ตราด	จังหวัด สระแก้ว	จังหวัด อื่นๆ	ค่า F	ค่า sig.
1. ภาคธุรกิจ						
1.1 การลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ	3.84 _{a,b}	3.37 _a	3.36 _b	3.49	4.93	0.00*
1.2 การจ้างแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายในภาคธุรกิจทำให้เกิดปัญหาสังคมอื่นๆ ตามมา เช่น อาชญากรรม ยาเสพติด ฯลฯ	3.85	3.52	3.61	3.71	2.09	0.10
2. การเมืองระหว่างประเทศ						
2.1 ผู้นำกัมพูชามักยุยงปลุกปั่น และ/หรือสร้างความเข้าใจผิดให้กับประชาชนทั้งไทย และกัมพูชา	3.29	3.03	3.14	3.21	0.58	0.62
2.2 กรณีปราสาทเขาพระวิหารถูกนำมาใช้เป็นประเด็นทางการเมือง	3.60	3.39	3.57	3.64	0.69	0.55
3. ทรัพยากรธรรมชาติ						
3.1 การกำหนดเกี่ยวกับพื้นที่ชายแดนบนบกของปราสาทเขาพระวิหารจะส่งผลกระทบต่อ เขตแดนในทะเล และสิทธิและความเป็นเจ้าของทรัพยากรในทะเล	3.51	3.43	3.53	3.69	0.32	0.80
3.2 ชาวประมงประเทศเพื่อนบ้านจับสัตว์น้ำด้วยเครื่องมือที่ผิดกฎหมาย	3.23 _a	2.70 _a	3.11	3.36	3.53	0.01*
3.3 ชาวกัมพูชารุกกล้าพื้นที่ชายแดนเพื่อลักลอบตัดไม้และเก็บของป่า	3.51 _a	2.84 _{a,b,c}	3.39 _b	3.74 _c	6.48	0.00*
4. สังคม						
4.1 แรงงานต่างด้าวก่อให้เกิดอาชญากรรมในพื้นที่	3.56 _a	2.90 _{a,b,c}	3.42 _b	3.70 _c	8.29	0.00*
4.2 แรงงานต่างด้าวทำให้คนไทยใช้บริการการรักษาพยาบาลของรัฐได้ไม่สะดวก	3.12	3.22	3.11	3.06	0.22	0.88

เช่น ต่อคิวยาวขึ้น ความสะอาดลดลง ฯลฯ						
4.3 แรงงานต่างด้าวเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายของรัฐในเรื่องการรักษาพยาบาลและสาธารณสุข	3.09	3.34	3.22	3.24	0.744	0.52
4.4 บุตรหลานของแรงงานต่างด้าวทำให้สถานศึกษาในพื้นที่ต้องรับภาระค่าใช้จ่าย	2.78	2.58	2.84	2.97	1.34	0.25
5. การล้งลำพรมแดนระหว่างประเทศ						
5.1 การตั้งบ้านเรือนประชิดเขตชายแดนของชาวกัมพูชาทำให้เกิดความขัดแย้งในเรื่องการรุกล้ำพื้นที่	3.22	2.81 _{a,b}	3.47 _a	3.66 _b	5.76	0.00*
6. สื่อมวลชน						
6.1 สื่อมวลชนกัมพูชามักเสนอข่าวลบเกี่ยวกับประเทศไทย	3.34	3.06	3.45	3.35	1.51	0.21
6.2 สื่อมวลชนกัมพูชามักเสนอข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยที่ไม่มีมูลความจริง	3.49	3.04 _a	3.44	3.73 _a	3.11	0.02*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ $p \leq .05$

**ตัวอักษรห้อยท้ายที่เหมือนกันคือคู่ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.5) การนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคตะวันออกเฉียง

การรักษาความมั่นคงของชาติเป็นเป้าหมายหลักประการหนึ่งของการปฏิบัติการสารสนเทศของหน่วยงานทหาร อย่างไรก็ตามการจะทำปฏิบัติการสารสนเทศให้ประเกิดผลสัมฤทธิ์ได้นั้นต้องเกิดจากความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สำรวจถึงการให้ความหมายเรื่องความมั่นคงของชาติจากมุมมองของประชาชนที่อาศัยบริเวณสามจังหวัดชายแดนภาคตะวันออกเฉียง เพื่อดูว่ามีความสอดคล้องกันกับเป้าหมายของหน่วยงานทหารหรือไม่ ซึ่งผลการวิจัยแสดงได้ดังนี้

การนิยามความมั่นคงของชาติ

จากการนิยาม “ความมั่นคงของชาติ” ในมุมมองของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคตะวันออกเฉียง พบว่า หากให้จัดอันดับสิ่งที่ประชาชนมองว่าเป็นความมั่นคงของชาติ เรื่องที่ประชาชนส่วนใหญ่จัดได้เป็นอันดับแรกคือ การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ อันดับสอง คือ การอยู่ดีกินดีของประชาชน อันดับสาม คือ การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจากจำนวนผู้ที่เลือกตอบในตัวเลือกต่างๆ พบว่า การอยู่ดีกินดีของประชาชน มีจำนวนรวมของผู้เลือกตอบมากที่สุด (ร้อยละ 80.5) รองลงมาคือ การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ (ร้อยละ 47.2) และมีตราภาพของประชาชนตามแนวชายแดน (ร้อยละ 41.5)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชน
ในจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก

นิยาม	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม	ร้อยละ*
การอยู่ดีกินดีของประชาชน	139	121	66	326	80.5
มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน	31	64	31	168	41.5
การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่	7	45	89	141	34.8
รายได้ที่เข้าประเทศ	14	45	47	106	26.2
การรักษาเขตแดน	41	70	39	150	37.0
สามารถดำรงชีวิตตามวัฒนธรรมท้องถิ่นได้ อย่างอิสระ	14	22	52	88	21.7
การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	154	19	18	191	47.2
อื่นๆ (ความสามัคคี ความสัมพันธ์ที่ดีกับ ต่างประเทศ)	3	3	5	11	2.7

*ร้อยละเทียบจากจำนวนผู้ตอบในนิยามแต่ละข้อ

**การเปรียบเทียบการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชนจำแนกตาม
สถานที่ที่เก็บข้อมูล**

เมื่อเปรียบเทียบมุมมองที่มีต่อความมั่นคงของชาติของประชาชนแยกตามสถานที่ที่เก็บข้อมูล 6
แห่ง คือ พื้นที่ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดน และอำเภอที่ติดชายแดนของทั้งสามจังหวัด พบว่า
มุมมองที่ผู้ตอบแบบสอบถามจากทั้ง 6 แห่ง มีความแตกต่างกัน

รายละเอียดของข้อมูลการจัดอันดับสามารถแสดงได้ดังนี้

ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมองเรื่องความมั่นคง
ของชาติในด้านการอยู่ดีกินดีของประชาชนมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การรักษาเขตแดน และ การที่
คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชน
ในตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรี

นิยาม	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม	ร้อยละ*
การอยู่ดีกินดีของประชาชน	33	18	9	60	93.8
มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน	3	11	9	23	35.9
การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่	2	9	18	29	45.3
รายได้ที่เข้าประเทศ	3	12	11	26	40.6
การรักษาเขตแดน	16	11	8	35	54.7
สามารถดำรงชีวิตตามวัฒนธรรมท้องถิ่นได้ อย่างอิสระ	4	3	5	12	18.8
การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	3	-	1	4	6.3

*ร้อยละเทียบจากจำนวนผู้ตอบในนิยามแต่ละข้อ

อำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมองเรื่องความมั่นคงของชาติในด้านการอยู่ดีกินดีของประชาชนมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน ส่วนอันดับสาม มีจำนวนผู้เลือกใกล้เคียงกัน ได้แก่ การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่ และสามารถดำรงชีวิตตามวัฒนธรรมท้องถิ่นได้อย่างอิสระ

อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์จากค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเรื่องความมั่นคงของชาติในด้านการอยู่ดีกินดีของประชาชนมาเป็นอันดับแรกเช่นเดียวกัน รองลงมาคือ มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน ส่วนข้อที่มีสัดส่วนจำนวนผู้เลือกตอบมากเป็นอันดับสาม คือ การรักษาเขตแดน

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชน
ในอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรี

นิยาม	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม	ร้อยละ*
การอยู่ดีกินดีของประชาชน	39	15	14	68	86.1
มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน	11	18	20	49	62.0
การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่	1	8	14	23	29.1
รายได้ที่เข้าประเทศ	5	14	4	23	29.1
การรักษาเขตแดน	8	15	8	31	39.2
สามารถดำรงชีวิตตามวัฒนธรรมท้องถิ่นได้ อย่างอิสระ	1	1	13	15	19.0
การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	12	4	2	18	22.8

*ร้อยละเทียบจากจำนวนผู้ตอบในนิยามแต่ละข้อ

ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดตราด ผลวิจัยพบความแตกต่างไปจากจันทบุรี
ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเรื่องของการรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เป็นความมั่นคงในอันดับ
แรก อันดับสองคือด้านการอยู่ดีกินดีของประชาชน อันดับสามได้แก่ การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จาก
ทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชน
ในตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดตราด

นิยาม	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม	ร้อยละ*
การอยู่ดีกินดีของประชาชน	16	25	9	50	72.5
มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน	1	8	8	17	24.6
การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่	2	12	29	43	62.3
รายได้ที่เข้าประเทศ	1	4	4	9	13.0
การรักษาเขตแดน	1	4	6	11	15.9
สามารถดำรงชีวิตตามวัฒนธรรมท้องถิ่นได้ อย่างอิสระ	3	11	11	25	36.2
การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	47	1	1	49	71.0

*ร้อยละเทียบจากจำนวนผู้ตอบในนิยามแต่ละข้อ

อำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด ผลการเปรียบเทียบการจัดอันดับพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
เลือกการอยู่ดีกินดีของประชาชนเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน
และอันดับสาม คือ การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่

อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์จากค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม
เลือกรื่องความมั่นคงของชาติในด้านการอยู่ดีกินดีของประชาชนมาเป็นอันดับแรกเช่นเดียวกัน รองลงมา
คือ มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน ส่วนข้อที่มีสัดส่วนจำนวนผู้เลือกตอบมากอันดับสาม คือ การ
รักษาเขตแดน

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชน
ในอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด

นิยาม		อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม	ร้อยละ*
การอยู่ดีกินดีของประชาชน		23	17	6	46	85.2
มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน		5	11	14	30	55.6
การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่		1	10	9	20	37.0
รายได้ที่เข้าประเทศ		2	3	7	12	22.2
การรักษาเขตแดน		10	8	7	25	46.3
สามารถดำรงชีวิตตามวัฒนธรรมท้องถิ่นได้ อย่างอิสระ		1	1	7	9	16.7
การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์		12	1	1	14	25.9

*ร้อยละเทียบจากจำนวนผู้ตอบในนิยามแต่ละข้อ

ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดสระแก้ว ผลการเปรียบเทียบการจัดอันดับพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเรื่องการรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การอยู่ดีกินดีของประชาชน และอันดับสาม คือ การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่

อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์จากค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเรื่องการรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ มาเป็นอันดับแรกเช่นเดียวกัน รองลงมาคือ การอยู่ดีกินดีของประชาชน ส่วนข้อที่มีสัดส่วนจำนวนผู้เลือกตอบมากอันดับสาม คือ รายได้ที่เข้าประเทศ และการรักษาเขตแดน

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชน
ในตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดสระแก้ว

นิยาม	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม	ร้อยละ*
การอยู่ดีกินดีของประชาชน	18	33	18	69	73.4
มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน	5	7	14	26	27.7
การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่	1	4	16	21	22.3
รายได้ที่เข้าประเทศ	3	12	12	27	28.7
การรักษาเขตแดน	3	19	5	27	28.7
สามารถดำรงชีวิตตามวัฒนธรรมท้องถิ่นได้ อย่างอิสระ	4	5	13	22	23.4
การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	57	10	10	77	81.9

*ร้อยละเทียบจากจำนวนผู้ตอบในนิยามแต่ละข้อ

อำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดสระแก้ว ผลการเปรียบเทียบการจัดอันดับพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเรื่องการรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การอยู่ดีกินดีของประชาชน และอันดับสาม คือ มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน

อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์จากค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเรื่องการอยู่ดีกินดีของประชาชน รองลงมาคือ เรื่องการรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ส่วนข้อที่มีสัดส่วนจำนวนผู้เลือกตอบมากอันดับสาม คือ มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชน
ในอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดสระแก้ว

นิยาม	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม	ร้อยละ*
การอยู่ดีกินดีของประชาชน	10	13	10	33	73.3
มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน	6	9	8	23	51.1
การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่	-	2	3	5	11.1
รายได้ที่เข้าประเทศ	-	-	9	9	20.0
การรักษาเขตแดน	3	13	5	21	46.7
สามารถดำรงชีวิตตามวัฒนธรรมท้องถิ่นได้ อย่างอิสระ	1	1	3	5	11.1
การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	23	3	3	29	64.4

*ร้อยละเทียบจากจำนวนผู้ตอบในนิยามแต่ละข้อ

**การเปรียบเทียบการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชนจำแนกตาม
ภูมิภาค**

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบการนิยามความมั่นคงของชาติจากทัศนะของประชาชนโดยแยกตาม
ภูมิภาค พบว่ามีความแตกต่างกันอยู่บางประการระหว่างประชาชนที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดจันทบุรี
จังหวัดตราด จังหวัดสระแก้ว และจังหวัดอื่นๆ ดังนี้

จันทบุรี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดจันทบุรีนิยามความมั่นคงในด้านของการอยู่ดีกินดี
ของประชาชนมาเป็นอันดับแรก ส่วนอันดับสองคือมิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน อันดับสาม คือ
การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจากสัดส่วนร้อยละของผู้ตอบในแต่ละข้อพบว่า ด้านที่มีจำนวนผู้
เลือกตอบสูงที่สุดสามอันดับแรกคือ ด้านของการอยู่ดีกินดีของประชาชน ด้านมิตรภาพของประชาชนตาม
แนวชายแดน ส่วนอันดับสาม คือ ด้านการรักษาเขตแดน

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชน
ในจังหวัดจันทบุรี

นิยาม	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม	ร้อยละ*
การอยู่ดีกินดีของประชาชน	68	32	24	124	90.5
มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน	11	30	28	69	50.4
การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่	3	15	29	47	34.3
รายได้ที่เข้าประเทศ	7	25	14	46	33.6
การรักษาเขตแดน	24	23	17	64	46.7
สามารถดำรงชีวิตตามวัฒนธรรมท้องถิ่นได้ อย่างอิสระ	4	4	16	24	17.5
การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	18	4	3	25	18.2

*ร้อยละเทียบจากจำนวนผู้ตอบในนิยามแต่ละข้อ

ตราด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราดนิยามความมั่นคงในด้านการรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์เป็นอันดับแรก ส่วนอันดับสองคือการอยู่ดีกินดีของประชาชนอันดับสาม คือ การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่

เมื่อพิจารณาจากสัดส่วนร้อยละของผู้ตอบในแต่ละข้อพบว่าเป็นไปในทำนองเดียวกันกับการจัดอันดับข้างต้น

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชน
ในจังหวัดตราด

นิยาม	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม	ร้อยละ*
การอยู่ดีกินดีของประชาชน	30	38	12	80	75.5
มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน	7	14	17	38	35.8
การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่	3	18	34	55	61.8
รายได้ที่เข้าประเทศ	2	6	10	18	17.0
การรักษาเขตแดน	8	10	11	29	27.4
สามารถดำรงชีวิตตามวัฒนธรรมท้องถิ่นได้ อย่างอิสระ	4	11	17	32	30.2
การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	53	2	1	56	52.8

*ร้อยละเทียบจากจำนวนผู้ตอบในนิยามแต่ละข้อ

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดสระแก้วนิยามความมั่นคงในด้านการรักษาสถาบัน
ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์เป็นอันดับแรก ส่วนอันดับสองคือการอยู่ดีกินดีของประชาชน อันดับ สาม
คือ การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่

เมื่อพิจารณาจากสัดส่วนร้อยละของผู้ตอบในแต่ละข้อพบว่าเป็นไปในทำนองเดียวกันกับการจัด
อันดับข้างต้น แต่มีเพิ่มเติมในอันดับที่สามที่มีค่าร้อยละเท่ากันคือด้านมิตรภาพของประชาชนตามแนว
ชายแดน และการรักษาเขตแดน

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชน
ในจังหวัดสระแก้ว

นิยาม	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม	ร้อยละ*
การอยู่ดีกินดีของประชาชน	26	37	25	88	73.9
มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน	10	12	21	43	36.1
การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่	1	6	18	25	21.0
รายได้ที่เข้าประเทศ	3	11	17	31	26.1
การรักษาเขตแดน	5	30	8	43	36.1
สามารถดำรงชีวิตตามวัฒนธรรมท้องถิ่นได้ อย่างอิสระ	3	6	13	22	18.5
การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	70	13	10	93	78.2

*ร้อยละเทียบจากจำนวนผู้ตอบในนิยามแต่ละข้อ

จังหวัดอื่น ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดอื่นๆ นิยามความมั่นคงในด้านการอยู่ดีกินดีของประชาชนเป็นอันดับแรก ส่วนอันดับสองคือ มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดนอันดับสาม คือ การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่

เมื่อพิจารณาจากสัดส่วนร้อยละของผู้ตอบในแต่ละข้อพบว่าเป็นไปในทำนองเดียวกันกับการจัดอันดับข้างต้น แต่มีเพิ่มเติมในอันดับที่สามคือด้านการรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน และลำดับของการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชน ในจังหวัดอื่นๆ

นิยาม	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม	ร้อยละ*
การอยู่ดีกินดีของประชาชน	15	14	5	34	79.1
มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน	3	8	7	18	41.9
การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่	-	6	8	14	32.6
รายได้ที่เข้าประเทศ	2	3	6	11	25.6
การรักษาเขตแดน	4	7	3	14	32.6
สามารถดำรงชีวิตตามวัฒนธรรมท้องถิ่นได้อย่างอิสระ	3	1	6	10	23.3
การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์	13	-	4	17	39.5

*ร้อยละเทียบจากจำนวนผู้ตอบในนิยามแต่ละข้อ

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกการรับรู้และตีความปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของประชาชนในพื้นที่

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเพิ่มเติมในเรื่องของปัญหาที่ประชาชนในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกมีการรับรู้และตีความ รวมทั้งเห็นว่าจำเป็นต้องให้ความสำคัญและสัมพันธ์กับประเด็นความมั่นคงของชาติ ได้แก่

1) ปัญหาข้อพิพาทชายแดนกับแนวคิดชาตินิยม

ประชาชนในพื้นที่ที่มีการรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกในกรณีที่เกิดข้อพิพาทชายแดน เช่น กรณีปราสาทพระวิหาร การผลักดันแรงงานต่างด้าวกลับประเทศ ฯลฯ ใน 2 ทิศทาง ทางหนึ่งคือ กรณีที่เกิดข้อพิพาทระหว่างประเทศหรือความมั่นคงของชาติ ประชาชนในพื้นที่บางส่วนจะให้ความสนใจกับการติดตามข่าวสารและตระหนักว่ามีความสำคัญต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งมีความคิดเรื่องชาตินิยม โดยมีเหตุว่าเพราะประชาชนกลุ่มนี้มีรากฐานมาในพื้นที่ชายแดนมาตั้งแต่สมัยบรรพบุรุษ ซึ่งก็มีความผูกพันยึดโยงกับพื้นที่เนื่องจากได้มีประสบการณ์และได้รับรู้ความเป็นมาในอดีตที่เคยเผชิญกับสงคราม ดังนั้น ประชาชนกลุ่มนี้ เช่น คนในพื้นที่ อ.คลองใหญ่ จ.ตราด ฯลฯ จะให้ความสำคัญกับปัญหาชายแดนตะวันออกที่เป็นข้อพิพาทในปัจจุบัน ดังเช่นกรณีปราสาทพระวิหาร

มากกว่าประชาชนในพื้นที่กลุ่มอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากการวิจัยเชิงสำรวจว่าในบริเวณพื้นที่ชายแดน จังหวัดตราด ประชาชนในพื้นที่ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้เป็นอันดับต้นๆ

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันนี้ประชาชนดั้งเดิมในพื้นที่ส่วนใหญ่ก็มีอาชีพที่เกี่ยวข้องกับชายแดนและการจ้างแรงงานต่างด้าวมากขึ้น ความรู้สึกชาตินิยมในคนบางกลุ่มก็คลายลงตามผลประโยชน์และระยะเวลาที่เปลี่ยนไป

มีข้อสังเกตว่า ประชาชนในพื้นที่อีกกลุ่มหนึ่งจะให้ความสำคัญกับปัญหาเรื่องผลกระทบด้านปากท้องหรือการประกอบอาชีพมากกว่าปัญหาเรื่องอธิปไตยของชาติหรือชาตินิยม โดยพบว่า ส่วนใหญ่ภูมิหลังของคนกลุ่มนี้จะมาจากพื้นที่หรือจังหวัดอื่นๆ ที่เข้ามาประกอบอาชีพในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก เมื่อมีเป้าหมายเพื่อประกอบอาชีพก็มักจะไม่เคยมีประสบการณ์ตรงกับพื้นที่ จึงให้ความสนใจและรับรู้กับประเด็นปัญหาชายแดนเฉพาะด้านมิติเศรษฐกิจ

“เรื่องของการผลักดันแรงงานคนต่างด้าว และกรณีประสาทเขาพระวิหารไม่มีผลต่อคนเขมรและคนไทยบริเวณนี้เพราะมองว่าไม่ใช่เรื่องของเขา มันเป็นเรื่องไกลตัว แต่ขอรับรองว่าอย่าปิดด่านก็พอเพราะกังวลในเรื่องการทำมาหากิน” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.สระแก้ว, สัมภาษณ์, กรกฎาคม 2557)

2) ปัญหาพิพาทชายแดนกับผลกระทบต่อการดำรงชีวิตและเศรษฐกิจในพื้นที่

ประเด็นปัญหาพิพาทกับประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะกัมพูชาในกรณีประสาทเขาพระวิหารและการผลักดันแรงงานต่างด้าวกลับประเทศ ประชาชนในพื้นที่จะให้ความสนใจมากในมิติของผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับการประกอบอาชีพและชีวิตประจำวันรวมทั้งความเข้มงวดเรื่องกฎระเบียบต่างๆ ที่เป็นผลมาจากความขัดแย้งระหว่างประเทศ (เช่น กรณีความยืดหยุ่นเรื่องกฎระเบียบการข้ามผ่านแดน)

แม้ประเด็นเรื่องความขัดแย้งกรณีปราสาทเขาพระวิหารจะเป็นเรื่องที่คนเขมรรู้เพราะถูกกระตุ้นหรือปลุกกระดมจากข่าวสารในประเทศเขมร แต่ในพื้นที่ชายแดนกลับพบว่า ประสบการณ์ที่เผชิญสงครามมายาวนานในอดีตของคนเขมร ทำให้คนเขมรกังวลเรื่องของปากท้องความเป็นอยู่และรายได้ที่เป็นผลมาจากการค้าขายบริเวณชายแดนและการเป็นแรงงานรับจ้างในประเทศไทย ดังนั้น แม้คนไทยและเขมรจะมองว่าเป็นปัญหา แต่เมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กันในชีวิตประจำวัน ทั้ง 2 ฝ่ายจะหลีกเลี่ยงไม่กล่าวถึงประเด็นที่กำลังพิพาทเพื่อไม่ให้กระทบกระเทือนความสัมพันธ์

“ประวัติศาสตร์สำคัญที่สุดมาอันดับหนึ่งคนสมัยก่อนมันไม่มีเรื่องการเมืองมันมีแต่การปกครองกับประวัติศาสตร์เขาพระวิหารนี้สร้างความเกลียดชังให้กับไทยกับเขมรมาก มันเป็นเรื่องของความรักชาติเรื่องของพื้นที่เรื่องของอาณาเขตแล้วมันก็มีคนมาจุดชนวนขึ้น เขมรคิดว่าเป็นของเขาแน่นอนแต่ว่ามันมาอยู่ในตำแหน่งของเราในประวัติศาสตร์ ไทยไม่เคยสร้าง แต่ตอนที่มันช่วงคำพิพากษศาลโลก คนเขมรบริเวณนี้เขา

กลัวเขาไม่สนว่าจะมีเขาประสาทพระวิหารเขาสนใจอย่างเดียวว่าจะให้เขาเข้ามาซื้อข้าวกินได้ไหม” (หน่วยงานในท้องถิ่นจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก จ.สระแก้ว, สัมภาษณ์. กรกฎาคม 2557)

“ปัญหาเขาพระวิหาร ผมก็เห็นว่ามันมีมาตั้งแต่ผมเด็กๆ แล้ว คงไม่มีอะไร น่าจะตกลงกันได้ เขมรก็ต้องพึ่งไทยเรื่องรายได้ แรงงาน ถ้าจะรบก็คงมีนานแล้ว ผมว่าไม่น่ากลัว จะตามข่าวก็แค่ดูว่าจะไปรับแรงงานได้ไหม ปิดด่านไหม ผมก็ยังรับลูกน้องได้ ปากท้องมันสำคัญกว่า ไม่มีแรงงานผมก็ลำบากเพราะมีเมียช่วยแค่คนเดียว ลูกๆ ไปทำงานที่อื่นกันหมด” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.จันทบุรี, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

3) ปัญหาการพึ่งพาแรงงานต่างด้าวในภาคธุรกิจและการเกษตร

ในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกทั้ง 3 จังหวัด เกษตรกรและผู้ประกอบการในพื้นที่ต่างยอมรับว่า แรงงานต่างด้าวโดยเฉพาะแรงงานเขมรคือ องค์ประกอบสำคัญต่อการขับเคลื่อนภาคธุรกิจและการเกษตร ทั้งในจังหวัดและระดับภูมิภาค แม้เกษตรกรและผู้ประกอบการในพื้นที่รู้ว่าการพึ่งพาแรงงานต่างด้าวจะส่งผลเสียต่อการประกอบธุรกิจในระยะยาวเนื่องจากอำนาจในการต่อรองของแรงงานต่างด้าวเริ่มมีมากขึ้นเรื่อยๆ เช่น การต่อรองเรื่องค่าแรง จำนวนชั่วโมงในการทำงาน สวัสดิการ ฯลฯ รวมทั้งปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในชุมชน แต่ก็ยังมีความจำเป็นต้องจ้างแรงงานต่างด้าวเพราะคนไทยวัยทำงานออกไปทำงานนอกจังหวัดเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ การมีแรงงานต่างด้าวในพื้นที่ยังส่งผลดีต่อเศรษฐกิจในชุมชน เช่น ร้านค้าหรือธุรกิจห้องเช่า-บ้านเช่า ร้านขายของชำ ร้านขายเสื้อผ้า-เครื่องนุ่งห่ม ฯ

“เศรษฐกิจทางเรามาจากทางเขมร บริเวณนี้เขาทำแรงงานสวนลำไยกัน ทุกวันนี้ไม่ได้แรงงานคนไทยเลย เพราะคนไทยจะไปเป็นลูกจ้างในเมือง ทุกวันนี้เราเลยต้องใช้แรงงานคนเขมร ธุรกิจบ้านเช่า ร้านค้าก็ดีขึ้นได้เพราะคนเขมรเขาจะมาค้าขายตลาดฝั่งไทย เขาก็ย้ายหรือมาหาเช่าบ้านในฝั่งไทยค่ะ เราก็จะมีรายได้จากการค้าขายค่ะ” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.สระแก้ว, สัมภาษณ์. กรกฎาคม 2557)

“การมีแรงงานเขมรจำเป็นมากสำหรับพื้นที่นี้ เพราะเศรษฐกิจของเราเติบโตขึ้นมากแล้ว แต่ก่อนตอนผมยังเล็กๆ ไม่ต้องการแรงงานกัมพูชาเลย พวกผมจะไปลงเรือกันเอง เดี่ยวนี้มันเติบโตกว่าเก่า คนของเรามันถีบตัวสูงขึ้นไปแล้ว ธุรกิจใหญ่ขึ้น คนของเรามันถีบตัวขึ้นไปอีกระดับหนึ่ง แต่ก่อนเคยไปตามหมู่บ้านหาแรงงานไปทำงาน แต่เดี๋ยวนี้ไม่ต้องแล้ว พวกวัยรุ่นนี้ก็ไม่ยอมทำงานรับจ้าง เขาเลือกงาน สมมุติว่าเรามีแรงงานประมงคนไทย จะไม่ทำ เขาว่าไม่ทำละ เพราะมีแรงงานเขมรแล้ว ค่าแรงก็เท่ากัน คนไทยคิดว่าตัวเองเหนือกว่า คนไทยเลือกงาน” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.ตราด, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

นายจ้างแรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่ยอมรับว่าการจ้างแรงงานต่างด้าวเดือนมีอยู่ทั่วไปและเป็นเรื่อง
ที่ทางผู้ประกอบการยินยอมจ่ายค่า “ส่วย” ให้แก่เจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องเพื่ออำนวยความสะดวกในการ
ผ่านแดนของกลุ่มแรงงานต่างด้าวของตน เนื่องจากนายจ้างมองว่าปัญหามาจากกฎหมายการจ้างและขึ้น
ทะเบียนแรงงานต่างด้าวที่ไม่มีการแยกแยะว่าเป็นแรงงานต่างด้าวในภาคเกษตรกรรมหรือ
ภาคอุตสาหกรรม เมื่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นลักษณะควบคุมในภาพรวม ทางนายจ้างภาคการเกษตรจะ
เสียเปรียบเพราะค่าธรรมเนียมในการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าวนายจ้างต้องสำรองออกให้ก่อนแล้วจึง
ทยอยหักจากเงินเดือนหรือค่าจ้างของลูกจ้างไปเรื่อยๆ ซึ่งลูกจ้างอาจหนีไปทำงานกับนายจ้างรายอื่นที่ให้
ค่าตอบแทนดีกว่า ในอีกกรณีหนึ่งคือ การที่นายจ้างต้องออกค่าธรรมเนียมการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว
ให้เป็นก่อน แต่การทำงานในภาคเกษตรจะเป็นการทำงานแค่ครั้งคราวหรือตามฤดูกาล นายจ้างไม่มีงาน
ภาคการเกษตรบ่อนให้แก่แรงงานต่างด้าวตลอดเวลา การจ้างแรงงานต่างด้าวอย่างถูกกฎหมายจึงไม่คุ้ม
ค่าจ้างสำหรับภาคการเกษตร การจ้างแรงงานต่างด้าวเดือนจึงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประกอบการในพื้นที่

“เกษตรทั้งหมด ปลูกผัก ข้าวโพด ทำไร่อ้อย ก็ใช้แรงงานเขมรก็ 10 กว่าปีแล้วเวลาจ้างเราก็เอาแบบ
เดือนๆ ก่อน เราจ้างเขมรอยู่ส่วนตัวอยู่ที่โครให้พาออกมาหน่อย เป็นกลุ่ม 5 -10 คน มาเข้าเย็นกลับ ถ้ามา
ค้างคืนก็ต้องเสียค่าส่วยผ่านแดนมาบ้างเล็กน้อย พอรับกันได้ ถามว่าเกษตรกรรังเกียจมั้ยที่ต้องมาเสียตรง
นี้ให้ ก็ไม่นะเพราะพอทนได้ เพราะเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้เรา เป็นการยอมซึ่งกันและกัน เราจะ
ไม่ประณามเจ้าหน้าที่ ว่าเก็บส่วย เก็บอะไร แต่พอมายูแล้วเนี่ย มันก็มีหลายหน่วยงาน ตำรวจบ้าง ฝ่าย
ปราบปรามค้ายาเสพติดบ้างมาเจอเข้า ก็มาขู่ เราก็ไม่รู้ของจริงของปลอม นี่คือปัญหาของเรา ถ้าทราบใด
กฎหมายยังไม่รู้จักผ่อนผันแยกแยะ ว่านี่เกษตรกรนะ นี่อุตสาหกรรมนะ แรงงานเดือนก็ต้องจ้างอยู่ต่อไป”
(ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.สระแก้ว, สัมภาษณ์. กรกฎาคม 2557)

4) ปัญหาการรुक้าพื้นที่เพื่ออยู่อาศัยและการทำลายป่า

ประชาชนในพื้นที่รับรู้ถึงปัญหาการรुक้าพื้นที่บริเวณแนวชายแดน และการทำลายป่ามีทั้งในส่วน
ของคนจากประเทศเพื่อนบ้าน และบางส่วนเป็นคนไทยด้วยตนเอง แต่ปัญหาดังกล่าวไม่ได้พบในพื้นที่
ชายแดนทุกจังหวัด โดยเฉพาะชายแดนของ จ.ตราด เช่น อ.คลองใหญ่ จะไม่พบปัญหาดังกล่าวเนื่องจาก
ภูมิประเทศมีพื้นที่ป่าน้อยมาก

“ปัญหาการรुक้าพื้นที่ เมื่อก่อนก็เคยได้ยินว่ามันมีนะ พวกกองทัพมดมาตัดไม้บ้างแต่ตอนนี้เขี่ย
คงมีเล็กๆ น้อยๆ ถ้าจะมีผมว่าคนของเราด้วย คนของเรามากกว่าเขมร รับจ้างไทยตัดไม้อันนี้มีแน่ๆ

เมื่อก่อน 5-6 ปีก่อน ตรงน้ำตกกระทิง กรมอุทยานฯ ไม่ให้ชาวบ้านเข้าไปใช้น้ำ ไม่ให้เข้าเลยเพราะมีพวกนี้ อยู่” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.จันทบุรี, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

“เรื่องปัญหารุกล้ำชายแดนมันก็มีแต่เรามีอาสา เขามาช่วยดู ที่บ้านนี้มีกฎว่าห้ามเขมรขึ้นเขา เด็ดขาดถ้าขึ้นจะถูกจับส่งทหาร เพราะพื้นที่สันเขาเป็นตะเข็บชายแดนที่มีกับระเบิดอยู่ คนทำงานทั่วไปเขา ไม่ขึ้นไปหรอก จะมีแต่พวกผิดกฎหมายขึ้นไป กฎนี้เข้มงวดมากเพราะชอบเข้ามาแบบผิดกฎหมาย” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.ตราด, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

5) ปัญหาอาชญากรรมที่มีเหตุมาจากประชาชนประเทศเพื่อนบ้าน

ประชาชนในพื้นที่รับรู้ถึงปัญหาอาชญากรรม ไม่ว่าจะเป็นระดับที่มีความรุนแรงมากหรือน้อยก็ตาม เช่น การทำร้ายนายจ้าง การก่อคดีทางเพศปัญหาการจรจร ปัญหาการทะเลาะวิวาท ฯลฯ แต่ข้อสังเกตที่พบคือ คู่กรณีในปัญหาดังกล่าวมักจะเป็นแรงงานต่างด้าวด้วยกัน

“เรื่องคนงานมาเหล่านี้แหละที่เป็นปัญหา นายจ้างบางคนตกเย็นมาก็เลี้ยงเหล้าลูกน้องกันไปกิน มาพูดไม่เข้าหูกันก็ชกกันแล้ว เขมรทะเลาะกันเองนะ พวกเขาทะเลาะกับนายจ้างหรือคนไทยไม่ค่อยกล้า หลอกมันกลัวตงาน” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.จันทบุรี, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

“พวกลักลอบเข้ามาทำงาน ผังเราจะมีนายหน้ามารับแรงงานแล้วก็ปล่อยเข้าประเทศมา พวกนี้ สร้างปัญหามากกว่า ควบคุมยาก มันมีทั้งพวกเสพยาด้วยน่ากลัว เรื่องอาชญากรรมปล้นจี้ แกวนี่จะไม่มี มีแต่คนทำมาหากิน แต่เคยได้ยินว่าในเมืองนะมี น่าจะเป็นพวกลักลอบมากกว่า คนที่เข้ามาถูกต้องเขา ต้องการหางานหาเงินไม่น่าจะหาเรื่องถูกส่งกลับ” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.จันทบุรี, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

“เรื่องแรงงานทะเลาะกันก็มีบ้าง ส่วนใหญ่ก็ทะเลาะกันเอง พวกกินเหล้ามาแล้วทะเลาะกัน เคยมี ที่มันทะเลาะกันเองแล้วคนไทยไปห้ามถูกรุมเกือบตาย มีคนไปแจ้งตำรวจมันเอาเงิน 2,000 ให้ตำรวจแล้ว ตำรวจก็ปล่อยไป ตอนนี้มีทหารมาช่วยดูก็ไม่ค่อยมีปัญหา ทหารที่นี้เขาดีเวลามีนงานวัดหรือจะจัดงานอะไร ที่ประชุมกันทุกวันที 7 ทหารก็จะส่งคนมาช่วย ประชุมจะมีชาวบ้านนี้แหละปิดร้านแล้วมาประชุม มีทั้ง ทหาร มีคนของเขาด้วย 2-3 คน เพื่อให้เขาไปบอกคนของเขาว่าให้มาเที่ยวได้” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.ตราด, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

อย่างไรก็ตาม หากเป็นปัญหาอาชญากรรมที่ก่อจากแรงงานต่างด้าว บางกรณีจะมีกลุ่มผู้นำแรงงานต่างด้าวช่วยกันดำเนินการแก้ปัญหา เช่น การดำเนินคดี การปรับ การขับไล่ออกจากประเทศ ฯลฯ เพราะแรงงานต่างด้าวที่ทำมาหากินสุจริตในประเทศไทยเกรงว่าจะช่วยกันสอดส่องดูแลเพื่อลดการปราบปรามเข้มงวดจากทางราชการไทย

“ในเขตตำบลหาดเล็ก คนในหมู่บ้านกับคนเขมรเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ ไม่ว่างานวัดหรือโรงเรียน ทำพัฒนาหมู่บ้าน เก็บกวาดถนน เขาให้ความร่วมมือดีมาก ประชากรไทยในหมู่บ้านมี 330 คน คนกัมพูชามี 300 คน อยู่ชั่วคราว พักบ้านเช่า เขาทำใบเข้ามา เข้ามาเย็นกลับ ไม่มีค้าง คนเขมรอยู่ในพื้นที่มาเกือบสิบปี เชื่อสายจริงก็พี่น้องกัน ถ้ามาจากกาเกาะกง ไร้ใจได้ ชาวเขมรไม่ก่อปัญหา มาจากนาเกลือ ตะแคง ไม่มีทะเลาะวิวาท เพราะหมู่บ้านมีกติกาว่าถ้าทะเลาะกันเราจะไล่ไปทั้งคู่ โดยเฉพาะคนเขมร แต่ถ้าไทยกับเขมรก็จะให้มาประนีประนอมกันก่อน แล้วบันทึกไว้ แต่ถ้าเป็นคนเขมร ก็ไล่ออกทั้งคู่ เขาก็ยอมรับกติกาดี ตม.ก็ยอมรับ เป็นการตกลงกันเอง ถ้ามีคนใหม่เข้ามาก็ต้องรับกติกาดี มาถึงก็ทำประวัตินะ เลี้ยงสัตว์ เลี้ยงหมู เลี้ยงไก่ ไม่ได้ ยาเสพติดก็ไม่มี ไล่ออกจากหมู่บ้านหมด ไม่ต้องถึงมือทหาร” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.ตราด, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

6) การตั้งรกรากถิ่นฐานของแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย

ในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกนั้น แรงงานต่างด้าวที่ทำงานในประเทศไทยโดยมีอาชีพประจำ มักจะมีการปลูกสร้างที่อยู่อาศัยทั้งแบบชั่วคราวและถาวร กรณีที่เป็นแรงงานต่างด้าวที่รับจ้างภาคการเกษตร ก็จะมีการอยู่อาศัยในบ้านหรือกระท่อมที่เจ้านายปลูกสร้างให้ แต่ก็มีบางกรณีที่แรงงานต่างด้าวมีการเช่าพื้นที่ของคนเพื่อปลูกบ้านของตนเอง รวมทั้งการรื้อล้างพื้นที่ของชาวบ้านและพื้นที่ป่าเพื่อปลูกที่อยู่อาศัย

ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลตรงกันว่า ที่อยู่อาศัยและสาธารณูปโภคของแรงงานต่างด้าว มักจะผิดสุขลักษณะ เช่น ความสกปรก การขับถ่ายลงในแหล่งน้ำ ฯ ก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขอนามัยของคนกลุ่มนี้ เช่น โรคผิวหนัง โรคท้องร่วง ฯ ซึ่งหากเป็นแรงงานต่างด้าวที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยนานขึ้นก็จะมีการปรับปรุงการอยู่อาศัยให้สอดคล้องกับคนไทยในพื้นที่

“พวกนี้เวลามาอยู่บ้านเราก็เป็นธรรมดาแหละ เค้าชอบไปปลูกกระท่อมกระต๊อบรวมๆ กันริมชายน้ำ สะดวกอาบน้ำ ก็ขับถ่ายลงน้ำกันไปด้วย เห็นแล้วมันไม่ไหวนะ พอมาเป็นลูกจ้างสูง สูงเลยปลูกห้องแถวให้อยู่ มีห้องน้ำห้องทำให้อ่าง” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.จันทบุรี, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

“คนเขมรพวกนี้นะ จ้างเป็นลูกจ้างในสวนแล้ว หลายๆ เดือนเราก็ก็นั่งไปสั่งให้เค้าล้างบ้าน เอน้ำฉีดๆ ทั้งพื้นบ้านเลย ไม่ไหวมันเหม็นติดบ้าน พวกนี้เค้าอยู่กันแบบนี้ได้นะ แต่เป็นสวนของเราบ้านของเราให้เค้าอยู่ ถ้ามานายจ้างคนอื่นแล้ว เค้าก็ว่ามันเป็นแบบนี้กันทั้งหมดแหละ” (ประชาชนในพื้นที่ อ.เมือง จ.สระแก้ว, สัมภาษณ์. กรกฎาคม 2557)

7) ปัญหาการใช้บริการสาธารณสุขในพื้นที่

ในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก ประชาชนในพื้นที่บางส่วนระบุว่า แรงงานต่างด้าวมีส่วนสำคัญต่อปัญหาการใช้บริการสาธารณสุขในพื้นที่ เช่น การใช้บริการโรงพยาบาลหรือสถานอนามัยของแรงงานต่างด้าวที่กระทบต่อสิทธิของคนไทย

แม้โรงพยาบาลในพื้นที่จะมีการแบ่งแยกการให้บริการระหว่างคนไทยกับคนต่างด้าว แต่เนื่องจากพื้นที่ให้บริการ เครื่องมือและห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ รวมทั้งบุคลากรของโรงพยาบาลมีจำกัด การมาใช้บริการของแรงงานต่างด้าวจึงมีคนไทยส่วนหนึ่งรู้สึกตนได้รับผลกระทบต่อความสะดวกรวดเร็วและอนามัยของพื้นที่

“ทางโรงพยาบาลแบ่งแยกระหว่างคนไทยกับต่างด้าว แต่ก็ไม่ค่อยสะดวกในการใช้บริการเพราะทำให้การต่อคิวยาวมากยิ่งขึ้น มีปัญหาเรื่องความสะดวกในโรงพยาบาลด้วย” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.สระแก้ว, สัมภาษณ์. กรกฎาคม 2557)

“เรื่องโรงพยาบาล ถ้าจะมีปัญหาที่เรื่องคิวนี้แหละมันไม่รู้ว่าเป็นคิวอะไร เขามีคิวหยิบบัตรคิวกัน แต่พวกนี้มาถึงจะรักษาเลยจะรีบกลับไปทำงาน” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.ตราด, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

อย่างไรก็ตาม แม้ประชาชนส่วนหนึ่งจะมองว่าแรงงานต่างด้าวเป็นปัจจัยหนึ่งของปัญหาการรับบริการสาธารณสุขและภาระด้านค่าใช้จ่ายเรื่องการให้การศึกษา แต่ยังคงเห็นว่าต้องช่วยเหลือเพื่อแสดงถึงความมีมนุษยธรรม

8) ปัญหาข่าวลือจากประเทศกัมพูชา

นักการเมืองและสื่อมวลชนโดยเฉพาะกัมพูชามีการใช้กลยุทธ์ข่าวลือที่เป็นข้อมูลทางลบต่อประเทศไทย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการเมืองบางประการของตน ข่าวลือมักจะเป็นทางลบเกี่ยวกับรัฐบาลไทย กองทัพไทย นายจ้างชาวไทย และประชาชนไทย โดยมีคูกรณีเป็นประชาชนหรือประเทศกัมพูชา แหล่งข่าวลือมักจะมีมาจกนักการเมืองและสื่อมวลชนส่วนกลางของกัมพูชา สำหรับพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก ประชาชนทั้งชาวไทยและเขมรได้รับรู้ข้อมูลข่าวลือเพราะความเจริญของเทคโนโลยีการ

สื่อสารทางโทรศัพท์และการสื่อสารแบบปากต่อปากจากส่วนกลางของประเทศกัมพูชามาสู่พื้นที่ชายแดน ซึ่งมักจะมีการแต่งเติมเพิ่มหรือขยายเนื้อหาตามความคิดของผู้รับและส่งต่อสาร อย่างไรก็ตาม ประชาชนไทยและเขมรที่ประกอบอาชีพในพื้นที่ชายแดนแบบไป-กลับและเข้ามาอยู่ในประเทศไทยต่างมีการเรียนรู้ถึงข่าวลือและมีวิธีการรับมือข่าวลือที่เกิดขึ้นเพื่อให้การดำเนินชีวิตและประกอบอาชีพเป็นไปอย่างปกติสุขด้วยการใช้สื่อกระจายเสียงในพื้นที่และการชี้แจงจากผู้นำชุมชน

“ปัญหาชายแดนนี้ข่าวลือสำคัญมากแถมนี้ คนกัมพูชาเชื่อข่าวลือ แล้วทีวีเขาก็พูดแบบนั้น ทำให้เกิดความเข้าใจผิด ชาวเขมรเป็นด่าไปเลย แต่แรงงานนี้เขาสงสัยบ้างไม่สงสัยบ้าง พอมีประเด็นอะไรเข้ามาเราก็คุยกันได้ พอคุยกันแล้วก็ไม่มีอะไร ทำงานตามปกติ อย่างในตลาดเขาจะมีการประกาศเสียงตามสายอยู่แล้ว ในหมู่บ้านเองเวลาประชุมกับส่วนกลางมาพวกผม ผู้ใหญ่บ้านก็จะคุยกับลูกบ้าน” (หน่วยงานในท้องถิ่นจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก จ.จันทบุรี, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

9) การหลอมรวมทางชาติพันธุ์

แรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยมักจะมีการเช่าหรือปลูกสร้างที่พักอาศัยของตนเอง กรณีที่ไม่ได้อยู่ประจำกับนายจ้างหรือนายจ้างไม่มีที่พักให้ นอกจากนั้น กรณีที่แรงงานต่างด้าวอาศัยอยู่ในประเทศไทยนานยิ่งจะทำให้มีโอกาสมีครอบครัวกับคนไทย ซึ่งประชาชนในพื้นที่บางส่วนให้ข้อมูลว่าทุกวันนี้มีเด็กในพื้นที่จำนวนไม่น้อยที่มีบิดาหรือมารดาเป็นแรงงานต่างด้าว สิ่งที่น่าคิดว่าอาจจะเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงคือ เกิดการหลอมรวมทางชาติพันธุ์ขึ้นในพื้นที่จนอาจทำให้ไม่สามารถแยกแยะเชื้อชาติและสัญชาติของคนไทยในพื้นที่ได้ชัดเจน และอาจส่งผลกระทบต่อแนวคิดเรื่องความเป็นชาติ

“ถ้าหมู่บ้านนี้น่าจะประมาณ 50-60 เปอร์เซ็นต์ เพราะคนในหมู่บ้านเขาได้เมียเขมรเยอะ ได้ผัวได้เมียกัน ก็มีเข้ามาครอบครัว เหมือนเป็นคนสองประเทศอะ เมียก็อยู่ฝั่งนี้ ผัวเขาก็อยู่ฝั่งนั้น แต่ว่าพอเขาได้ครอบครัวเขาก็พูดไทยพูดอะไรได้หมด ก็เป็นเหมือนคนของเราแหละ สักวันคงแยกกันไม่ออก” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.ตราด, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

“นานไปอาจจะมีการกลืนกันทางเชื้อชาติและวัฒนธรรม แต่ตอนนี้ยังไม่มีผล ต่อไปอาจจะมีความเสี่ยงที่จะสังเกตลักษณะคนกัมพูชาเวลาเดินไปไหนจะไปเป็นกลุ่ม เดี่ยวนี้มองไม่ค่อยออก คนเขมรอยู่ไทยนานๆ ก็พูดได้สบาย บางทีคนเขมรเข้ามาในร้าน เราก็พูดไทยด้วยเพราะดูไม่ออก พอเจอคนไทยเรากลับถามเป็นภาษาเขมร เขาแต่งตัวทันสมัยขึ้น แต่งตัวเก่งขึ้น คลุมหมวก” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.จันทบุรี, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

2.2 ผลของการรับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของประชาชนในพื้นที่

จากการรับรู้และตีความปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของประชาชนในพื้นที่ ส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของประชาชนดังนี้

2.2.1 ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของประชาชนในพื้นที่

จากการสัมภาษณ์ประชาชนในพื้นที่พบว่า มีทัศนคติต่อปัญหาชายแดนภาคตะวันออกดังนี้

1) ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในบทบาทหน้าที่ของทหาร

จากการสัมภาษณ์ประชาชนในพื้นที่พบว่า การที่ประชาชนรับรู้ปัญหาต่างๆ ในพื้นที่และมีประสบการณ์การร่วมกับกรณีพิพาทพื้นที่ชายแดนในอดีต ส่งผลให้ประชาชนถือว่าตนเองได้เคยร่วมทุกข์ร่วมสุขกับทหารในพื้นที่ เมื่อรับรู้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่แม้ว่าจะเป็นปัญหาที่ไม่ใช่อำนาจหน้าที่ของทหารในการแก้ไขปัญหา แต่ประชาชนก็มีความเชื่อมั่นไว้วางใจและคาดหวังว่าทหารจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าหน่วยงานอื่นๆ ในพื้นที่

“ทหารที่ตรวจด่านถ้าเข้มแบบนี้ก็ดี พวกที่ขายของตามตลาดพวกเก็บผักเก็บหญ้า เขาก็จะมาขโมยตามสวน ถ้าตรวจเข้มขึ้นกว่านี้ก็คงจะดี พวกผักพวกหญ้าตามสวนตามไร่เราโดนแบกไปเฉย” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.สระแก้ว, สัมภาษณ์, กรกฎาคม 2557)

“อยากให้ทหารในพื้นที่ทำงานเพิ่มเติมในเรื่องของแรงงานค่ะ ต้องการให้มีการตรวจสอบการเข้ามาใช้แรงงานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.ตราด, สัมภาษณ์, มิถุนายน 2557)

2) ความเห็นใจในอุปสรรคของการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ชายแดน

จากการสัมภาษณ์พบว่า แม้ประชาชนจะรับรู้ว่าปัญหาการรुक้าชายแดนของประชาชนจากประเทศเพื่อนบ้านเป็นปัญหาสำคัญของพื้นที่ แต่ประชาชนก็เข้าใจถึงความยากลำบากในการรักษาพื้นที่บริเวณชายแดนของทหาร เพราะเขตพรมแดนระหว่างประเทศเพื่อนบ้านของไทยเป็นเขตแดนตามธรรมชาติที่ยากต่อการยึดเส้นพรมแดนให้ชัดเจน การรुक้าพื้นที่ของประชาชนประเทศเพื่อนบ้านจึงมองว่าบางกรณีก็เป็นเหตุสุดวิสัยที่ทหารจะหาทางควบคุมป้องกันได้

“เรื่องการรุกร้าดินแดนผมเห็นมันเป็นอะไรที่ยากมาก เพราะหัวคันท่าฝั่งหนึ่งอยู่ฝั่งไทยอีกฝั่งหนึ่ง อยู่เขมรมันแยกไม่ออก ทหารจะทำหน้าที่อย่างไร ไม่เหมือนแถวนี้ที่มีคลองกันเป็นเรื่องเป็นราว” (หน่วยงานในท้องถิ่นจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก จ.สระแก้ว, สัมภาษณ์. กรกฎาคม 2557)

3) การลดความสำคัญหรือไม่ให้ความเชื่อถือกับข่าวลือ

จากการสัมภาษณ์พบว่า ประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดน รวมทั้งประชาชนจากประเทศเพื่อนบ้านที่อยู่อาศัยแนวตะเข็บชายแดน มีการเรียนรู้ในวัฒนธรรมการสื่อสารของประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะวัฒนธรรมข่าวลือของชาวกัมพูชา ซึ่งข่าวลือที่ผ่านมามากจะเป็นทางลบต่อประเทศไทยที่มาจากผู้นำรัฐบาล กัมพูชา ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ชาวบ้านทั้งชาวไทยและเขมรมีการเรียนรู้และพัฒนาความรู้เท่าทัน ข่าวสารมากขึ้นโดยอาศัยการสอบถามหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงจากแหล่งข่าวอื่นๆ ผนวกกับความเจริญของเทคโนโลยีการสื่อสารของสื่อสังคม (Social Media) ดังเช่น เฟซบุ๊ก หรือไลน์ ฯ ทำให้คนไทยและเขมร ตรวจสอบข่าวสารได้รวดเร็ว ดังนั้น กรณีที่เกิดข่าวลือในช่วงระยะเวลาสั้นๆ จึงมีการตรวจสอบข่าวต่างๆ ก่อน จะตัดสินใจมากขึ้น รวมทั้งไม่ได้ช่วยแพร่กระจายข่าวลือออกไปเพราะประชาชนที่รับข่าวไม่ให้นำหนักความ เชื่อถือกับข่าวนั้น

“ด่าก็ด่าไปแต่ไม่มีผล คนทางนี้เขาก็รู้อยู่แล้วว่าขุนเซนพูดอะไรก็ได้ คนเขมรไม่ได้ใส่ใจอะไร เริ่ม มองว่าพูดอย่างนี้ไม่ดี” (หน่วยงานในท้องถิ่นจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก จ.สระแก้ว, สัมภาษณ์. กรกฎาคม 2557)

“ไอ้ ข่าวลือเรื่องทหารตีเขมรให้กลับประเทศ ผมตีความให้เลยว่ามันเป็นการปั่นของผู้ไม่หวังดี เพื่อให้เศรษฐกิจเราแย่ เขาพวกนี้กลับไปพวกโรงงานก็ตายต้องปิด ผู้ไม่หวังดีนี่น่าจะเป็นคนไทยด้วยกันเอง เขมรไม่น่ามาทำอะไร” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.ตราด, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

4) การคิดแบบแยกส่วนเรื่องข้อพิพาทชายแดน

ประชาชนในพื้นที่เห็นว่า กรณีเกิดข้อพิพาทระหว่างประเทศเพื่อนบ้านโดยเฉพาะประเด็นปัญหา ด้านความมั่นคงของประเทศ รัฐบาลของทั้ง 2 ประเทศต้องแก้ปัญหาลเฉพาะพื้นที่ที่เกิดกรณีพิพาทโดย ไม่ให้เกิดผลกระทบต่อพื้นที่อื่น และปัญหานั้นต้องไม่ก่อให้เกิดผลกระทบลุกลามไปมิติอื่นๆ โดยเฉพาะด้าน เศรษฐกิจการค้าขายระหว่างประเทศและการดำรงชีวิตของประชาชนในบริเวณชายแดนของทั้ง 2 ประเทศ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การพิพาทกันระหว่างพื้นที่ชายแดนหรือประเด็นปัญหาเฉพาะพื้นที่ต้องถูกคิดแบบแยก ส่วน ไม่เหมารวมเป็นข้อพิพาทขัดแย้งระหว่างประเทศ

“จะรบกันจะขึ้นศาลกันตรงศรีสะเกษเรื่องพระวิหารก็ให้จบกันไปเฉพาะตรงนั้น คนแถวนี้ไม่สนใจอะไรหรอก ขออย่าปิดด้านอย่าให้มายิงกันแถวนี้เป็นพอ ปัญหามีตรงไหนก็แก้กันตรงนั้น คนแถวนี้อยู่สงบกันดีทั้งไทยทั้งเขมร ไม่อยากให้มาตีกันอีกแล้ว” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.ตราด, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

2.2.2 พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของประชาชนในพื้นที่

ประชาชนในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกที่มีการรับรู้ปัญหาในพื้นที่มีแนวโน้มจะเกิดพฤติกรรมดังนี้

1) การปฏิบัติตามกฎหมายของผู้ประกอบการ

ประชาชนในพื้นที่ที่มีการรับรู้ปัญหาที่เป็นผลมาจากประชาชนของประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ปัญหาการใช้แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย แม้จะตระหนักว่าเป็นสาเหตุสำคัญของปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่ แต่ประชาชนที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจหรือภาคการเกษตร รวมทั้งประชาชนทั่วไปที่มีรายได้จากการให้บริการแรงงานต่างด้าวก็ยังมีแนวโน้มว่าจะยังคงเห็นด้วยและจะนำเข้าแรงงานต่างด้าวอย่างไม่ถูกกฎหมายต่อไป เนื่องจากกฎหมายเกี่ยวกับการจ้างและขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าวยังคงมีปัญหาในทางปฏิบัติและทำให้ผู้จ้างเสียประโยชน์

2) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองหรือความเคลื่อนไหวในกรณีพิพาทระหว่างประเทศของภาคประชาชน

ผลจากการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกส่วนใหญ่รับรู้ว่ามีข้อพิพาทเกิดขึ้นระหว่างประเทศกัมพูชามาตลอด แต่เนื่องด้วยประชาชนในพื้นที่มีลักษณะของภูมิหลังทางเชื้อชาติที่ใกล้ชิดกับชาวเขมร มีความสัมพันธ์กันมายาวนานในอดีต อีกทั้งในปัจจุบันประชาชนในพื้นที่ตระหนักดีว่าเศรษฐกิจและรายได้ของคนในพื้นที่มาจากการค้าระหว่างประเทศเพื่อนบ้านเป็นสำคัญ ดังนั้น ประชาชนในพื้นที่จึงหลีกเลี่ยงการแสดงพฤติกรรมที่จะกระทบกระทั่งความรู้สึกและมิตรภาพของประชาชนประเทศเพื่อนบ้าน เช่น กรณีพิพาทปราสาทพระวิหาร ประชาชนส่วนใหญ่ทำเพียงแต่การติดตามข่าวจากสื่อมวลชนกระแสหลัก แต่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนจะไม่มีการพูดอภิปรายกันในประเด็นนี้

“คนเขมรที่ทำมาหากินอยู่พอมีเรื่องพวกนี้เขาก็ไม่พูดเขาไม่นิยมเขาก็ไม่พูดเราก็ไม่พูด ถนอมน้ำใจกันเอาปากท้องเป็นหลัก” (หน่วยงานในท้องถิ่นจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก จ.สระแก้ว, สัมภาษณ์. กรกฎาคม 2557)

3) การมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของทหาร

ทัศนคติและความรู้สึกของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อทหารในการปฏิบัติภารกิจในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือในการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมการทหาร บางส่วนมีภูมิหลังและประสบการณ์ที่ได้รับการคุ้มครองดูแลจากทหารโดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ติดชายแดน นอกจากนี้ กิจกรรมบางอย่างที่ทหารจัดก็มักมีจุดเน้นที่การสันติภาพเพื่อสร้างความบันเทิงซึ่งประชาชนรู้สึกว่าเป็นการเข้าร่วมกิจกรรมที่ไม่ได้ใช้เวลานานหรือไม่มีภาระผูกพันตามมา ดังนั้น กรณีที่ทหารขอความร่วมมือหรือมีการเชิญชวนให้เข้าร่วมกิจกรรม จึงให้ความร่วมมือทั้งด้านกิจกรรม การให้ข่าวสารเบาแสบ แส ตลอดจนช่วยเหลือแก้ไขความเข้าใจผิดกรณีที่มีข่าวลือ

“ประชาชนบ้านแหลม : ถ้ามองตามประชาชนตามหมู่บ้าน ทหารมาจัดกีฬา ดนตรี ผมว่ามันก็ดีนะ มันต้องมีอยู่แล้วพวกดนตรีพวกกีฬาพวกนั้นมันจะทำให้ชาวบ้านมีความครึกครื้น ความรู้สึกดี ๆ ก็จะตามเข้ามา” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.จันทบุรี, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

“ทหารจัดอบรมบ้างแต่ไม่บ่อย ถ้าเขามีบ้างก็ไป แต่คนที่บ้านเขาทำงานกันเขาก็จะไม่ค่อยไปเพราะจัดวันธรรมดา แต่งานบุญนี่ไปทุกงานเพราะเป็นงานประจำปีที่วัดจัดร่วมกับทหาร บ้านพักทหารอยู่ในวัดถึงทหารไม่จัดกิจกรรมอะไร ถ้ามีข่าวไม่ดีอะไร บ้างก็ไปแจ้งทหารทั้งนั้นแหละ ถ้าไม่ได้ไปเองบ้างก็บอกน้องชายที่เป็นอาสาไป พอป้ายายมาอยู่บ้านหาเด็ก มันไกลค่ายหน่อย มันไกลชายแดนถ้าอยู่ใกล้ๆ ผั่งนั้นบ้างแล้วต้องถูกกวาดไปอยู่เขมรอีก บ้างไม่เอา ไม่ไปอีกแล้ว” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.ตราด, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

อย่างไรก็ตาม ในประชาชนบางส่วนที่แม้จะรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ แต่ก็มีแนวโน้มจะไม่เข้าร่วมหรือร่วมมือกับกิจกรรมของทหาร เนื่องจากความไม่คุ้นเคย ไม่ใกล้ชิดผูกพัน ไม่ได้รับข่าวสารให้เข้าร่วมกิจกรรม รวมทั้งความรู้สึกว่าปัญหานั้นเป็นเรื่องไกลตัว ไม่เห็นประโยชน์ที่ตนจะได้รับ

“ไม่ค่อยได้คุยกับทหาร มีพักทนายเวลาเอาคนงานมารายงานตัว ยื่นใบอนุญาต เท่าที่เห็นเขาก็ดี แต่เรื่องชายแดนพวกนี้ไม่เคยเลย มีพูดสวัสดิศึกร้อยอย่างที่เห็น กิจกรรมของทหารไม่เคยเข้าร่วมเพราะไม่รู้เลยว่า มี แต่ถึงรู้ก็คงไม่มีเวลามาร่วม” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.จันทบุรี, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

“ความใกล้ชิดกับทหารผมก็ค่อยเป็นอดีตทหารเก่าจะเป็นทหารพรานมาเกือบยี่สิบปี ผมว่ามวลชนของเขาช่วงนี้ก็ไม่เท่าไร มันก็ต้องจัดชุดมวลชนเกี่ยวกับจิตวิทยาออกมาตามหมู่บ้านแบบนี้มันถึงจะใกล้ชิดกับคนในหมู่บ้านได้ ก็แค่รู้ว่าคนนี้เป็นทหารนะแต่ไม่ได้คุยอะไรใกล้ชิดกันมาก อยากจะให้คุยแบบกันเองใกล้ชิดกันมากกว่านี้เหมือนเป็นส่วนหนึ่งของคนในหมู่บ้านนี้แต่ตอนนี้มันไม่ได้รู้สึกแบบนั้น มันต้องใช้จิตวิทยามาพูดคุยกับคนในหมู่บ้านในเข้ากับประชาชนในหมู่บ้านได้ ตอนนี้เลยยังไม่ได้ใจคนในหมู่บ้าน” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.จันทบุรี, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

ข้อสังเกตประการหนึ่งคือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับความร่วมมือจากภาคประชาชนนั้น อยู่ที่การกำหนดประเด็นข่าวสารหรือความสำคัญของเรื่องที่ขอความร่วมมือจากภาคประชาชน ในทัศนะของประชาชนเห็นว่ากิจกรรมส่วนใหญ่ที่ทหารจัดมักเป็นกิจกรรมบรรยายร่วมกับสันตินาการ ซึ่งประชาชนเห็นว่าไม่มีความสำคัญเท่าใดนักต่อปัญหาในพื้นที่และสถานการณ์บ้านเมือง ดังนั้น ความใส่ใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ จึงมีน้อยหรือไม่เข้าร่วมเลย

“ทหารก็เป็นมิตรดีนะ ก็น่าไว้วางใจนะพี่ว่า แต่อย่างที่บอกเรื่องชายแดนเปิดปิดจะได้ยินจากตลาดมากกว่า เรื่องปราสาทพระวิหารทหารก็ไม่ได้มาบอกอะไรเรา เท่าที่เห็นแค่เดินดูความเรียบร้อย ชื่อของเท่านั้น กิจกรรมที่ทหารทำเท่าที่ที่เคยเห็นมีพวกรับงานบุญประจำปีที่จัดแล้วมีทหารจัดกับตลาด สงกรานต์ก็มีเล่นน้ำเล็กๆ น้อยๆ ไม่ใช่เรื่องเครียดอะไร ถ้าทหารขอให้ช่วยอะไรก็คงช่วยถ้าช่วยได้ถ้ามีเวลา” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.จันทบุรี, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

4) การช่วยแก้ไขข่าวลือโดยภาคประชาชน

จากการสอบถามประชาชนในพื้นที่กรณีมีการกระจายข่าวลือทางลบที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทย ระบุว่าข่าวนั้นจะมาจากแหล่งข้อมูลภายในหรือภายนอกประเทศก็ตาม ประชาชนในพื้นที่ให้ข้อมูลว่า หากได้รับข่าวลือประชาชนบางส่วนจะมีการตรวจสอบข้อมูลข่าวและติดตามความคืบหน้าของข่าวนั้นโดยการสอบถามจากคนใกล้ชิดหรือแหล่งข่าวที่เชื่อถือได้ รวมทั้งตรวจสอบจากสื่อมวลชนกระแสหลัก ในบางกรณีประชาชนก็มีบทบาทในการช่วยคลี่คลายความเข้าใจผิดในข่าวลือ โดยเฉพาะหากข่าวลือนั้นเป็นเรื่องราวทางลบเกี่ยวกับการใช้แรงงานต่างด้าว ทั้งนี้จะมีการช่วยแก้ไขความเข้าใจผิดกับคน 2 กลุ่มคือ กลุ่มคนไทยด้วยกัน เพื่อช่วยให้เกิดพฤติกรรมการแก้ไขความเข้าใจผิดแบบบอกปากต่อปาก และกลุ่มชาวเขมร ที่มักจะเป็นผู้ถูกกระทำหรือถูกทำร้ายในข่าวลือนั้นๆ ซึ่งอาจจะใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลและการใช้สื่อกระจายเสียงในชุมชนร่วมด้วย

“อย่างเวลามีปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดจากข่าวลือจากฝั่งโน้น หน่วยเหนือจะคุยกันแล้ว ผมหรือพวก
อบต. ผู้ใหญ่บ้านจะเป็นตัวประสานระหว่างทหาร คนไทย กัมพูชา ก็อาศัยความสนิทสนมส่วนตัวกันนั้น
แหละคุยกัน บางทีมีเรื่องอะไรก็ไปขอให้ผู้ใหญ่บ้านช่วยประกาศหอกกระจายข่าวประชาสัมพันธ์”
(หน่วยงานในท้องถิ่นจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก จ.จันทบุรี, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

“ถ้ามีข่าวลือมา ถ้ามาจากเขมรนะป่าไม่เชื่อเลย เพราะรู้ว่าอะไรเป็นอะไร มันชอบโกหกแล้วก็ลือ
ต่อๆ กัน ถ้าญาติๆ ทางนั้นโทรมาถามเรื่องเนี่ย จัดระเบียบแรงงานเนี่ยก็บอกเขาไปว่าไม่ใช่ เขาจะจัด
ระเบียบไม่ใช่กวาดล้าง คุยกับญาติๆ เอา เมื่อก่อนลือกว่าปีที่แล้ว ป่ารู้อะไรจากญาติทางโน้นมาป่าเดินไป
บอกทหารเลยนะ เขาจะได้อยู่ไว้ ญาติป่าเป็นใหญ่เป็นโตทางโน้นเยอะ ตอนนั้นก็ไม่ค่อยคุยกับทหารเพราะ
ย้ายบ้านด้วย แล้วก็ไม่มีเหตุการณ์อะไรเหมือนเมื่อก่อนเลยไม่ค่อยคุย” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.
ตราด, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

พฤติกรรมการตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากกัมพูชา

จากข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกมีการกล่าวถึงการแพร่กระจายของข่าวลือและข่าวทางลบที่เกี่ยวข้อง
กับประเทศไทย ผู้วิจัยจึงได้หาข้อมูลในเรื่องดังกล่าวเพิ่มเติมในการวิจัยเชิงสำรวจ โดยสอบถามถึงช่อง
ทางการรับข้อมูลข่าวสารที่มาจากฝ่ายกัมพูชาและพฤติกรรมหลังได้รับข่าวลือ หรือข่าวทางลบที่เกี่ยวข้อง
กับประเทศไทย ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

ช่องทางที่รับข้อมูลข่าวสารจากทางฝ่ายกัมพูชา

เมื่อสอบถามถึงช่องทางที่รับข้อมูลข่าวสารจากทางฝ่ายกัมพูชา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยได้รับ
ข้อมูลข่าวสารจากฝ่ายกัมพูชาโดยตรงมีจำนวนกว่าร้อยละ 80 มีผู้ที่ระบุว่าไม่ได้รับข่าวสารจากทางฝ่าย
กัมพูชาเพียงร้อยละ 20 ส่วนช่องทางที่ได้รับข้อมูลส่วนใหญ่มาจากสื่อบุคคลกัมพูชา (ร้อยละ 62.0)
รองลงมาคือโทรทัศน์กัมพูชา (ร้อยละ 10.4) วิทยุกัมพูชา (ร้อยละ 6.4) อินเทอร์เน็ตกัมพูชา (ร้อยละ 6.2)
สุดท้ายคือ หนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 3.2) และ สิ่งพิมพ์กัมพูชา (ร้อยละ 3.0)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน และร้อยละของช่องทางที่รับข้อมูลข่าวสารจากทางฝ่ายกัมพูชา

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลกัมพูชา เช่น เพื่อนบ้าน คนงาน ญาติ เจ้านาย ฯลฯ	251	62.0
โทรทัศน์กัมพูชา	42	10.4
วิทยุกัมพูชา	26	6.4
สิ่งพิมพ์กัมพูชา เช่น ใบปลิว ใบประกาศ	12	3.0
หนังสือพิมพ์กัมพูชา	13	3.2
อินเทอร์เน็ตกัมพูชา	25	6.2
ไม่ได้รับข่าวสารจากทางฝ่ายกัมพูชา	112	21.7

ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากฝ่ายกัมพูชา

ในส่วนของประเด็นข่าวสารที่ได้รับจากฝ่ายกัมพูชา ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับเป็นอันดับต้นๆ คือ เรื่องของแรงงานต่างด้าว (ร้อยละ 46.7) รองลงมาคือ การเปิดปิดด่าน (ร้อยละ 45.4) การค้าขายระหว่างประเทศ (ร้อยละ 35.8) ส่วนประเด็นข่าวสารที่ได้รับเป็นลำดับท้ายๆ ได้แก่ การแทรกแซงทางการเมืองของสองประเทศ (ร้อยละ 9.9) และการชั่งชิงผลประโยชน์ระหว่างประเทศไทย เวียดนาม และกัมพูชา (ร้อยละ 5.7) ส่วนเรื่องอื่นๆ (ร้อยละ 2.7) ได้แก่ บันเทิง งานบุญ นักการเมือง เขมร การลักลอบเข้าเมืองของชาวกัมพูชาโดยผู้มีตำแหน่งในไทยให้การสนับสนุน เรื่องภายในประเทศ กัมพูชา เหตุบ้านการเมืองทั่วไปในกัมพูชา

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน และร้อยละของประเด็นข้อมูลข่าวสารที่รับจากทางฝ่ายกัมพูชา

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
แรงงานต่างด้าว เช่น การส่งแรงงานกลับประเทศ กฎระเบียบของแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย ฯลฯ	189	46.7
การเปิดปิดด่าน	184	45.4
การค้าขายระหว่างประเทศ	145	35.8
ความขัดแย้งทางการเมืองระหว่างไทยกับกัมพูชา	136	33.6
การทะเลาะวิวาทระหว่างชาวไทยกับกัมพูชา	88	21.7
นักการเมืองไทย	77	19.0
การแทรกแซงทางการเมืองของสองประเทศ	40	9.9
การชั่งชิงผลประโยชน์ระหว่างประเทศไทย เวียดนาม และ กัมพูชา	23	5.7
อื่นๆ ได้แก่ บันเทิง งานบุญ นักการเมืองเขมร การลักลอบ เข้าเมืองของชาวกัมพูชาโดยผู้มีตำแหน่งในไทยให้การ สนับสนุน เรื่องภายในประเทศกัมพูชา เหตุบ้านการเมือง ทั่วไปในกัมพูชา	11	2.7

พฤติกรรมของประชาชนหลังได้ข่าวสารทางลบหรือข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยจากทาง
ฝ่ายกัมพูชา

เมื่อได้รับข่าวสารทางลบหรือข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยจากฝ่ายกัมพูชา พฤติกรรมที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามกระทำมากที่สุดคือ ตรวจสอบความถูกต้องของข่าว (3.52) รองลงมาคือ ติดตามความ
คืบหน้าของเรื่องนั้นๆ (3.45) ช่วยแก้ความเข้าใจให้ผู้อื่นทราบ (3.16) เฉยๆ ไม่ใส่ใจ (2.92) นำไปพูดต่อ
(2.75) และสุดท้ายคือ แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (2.56)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยพฤติกรรมของประชาชนหลังได้ข่าวสารทางลบหรือข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยจากทางฝ่ายกัมพูชา

พฤติกรรม		ความเห็น					ค่าเฉลี่ย
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย	
1. ตรวจสอบความถูกต้องของข่าว	จำนวน	71	151	116	46	18	3.52
	ร้อยละ	17.5	37.3	28.6	11.4	4.4	
2. ติดตามความคืบหน้าของเรื่องนั้นๆ	จำนวน	66	128	145	48	16	3.45
	ร้อยละ	16.3	31.6	35.8	11.9	4.0	
3. ช่วยแก้ความเข้าใจให้ผู้อื่นทราบ	จำนวน	44	113	138	71	34	3.16
	ร้อยละ	10.9	27.9	34.1	17.5	8.4	
4. เฉยๆ ไม่ใส่ใจ	จำนวน	29	71	172	80	41	2.92
	ร้อยละ	7.2	17.5	42.5	19.8	10.1	
5. นำไปพูดต่อ	จำนวน	21	74	148	98	59	2.75
	ร้อยละ	14.6	24.2	36.5	24.2	14.6	
6. แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	จำนวน	29	65	106	103	98	2.56
	ร้อยละ	7.2	16.0	26.2	25.4	24.2	

การเปรียบเทียบพฤติกรรมของประชาชนหลังได้ข่าวสารทางลบหรือข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยจากทางฝ่ายกัมพูชา

เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมของประชาชนหลังได้รับข่าวสารทางลบหรือข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยจากฝ่ายกัมพูชาโดยจำแนกตามสถานที่เก็บข้อมูล และภูมิฐานะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลดังนี้

สถานที่เก็บข้อมูล

ในส่วนของสถานที่เก็บข้อมูล ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานที่เก็บข้อมูลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมแตกต่างกันหลังได้รับข่าวสารทางลบหรือข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยจากทางฝ่ายกัมพูชาในด้านต่อไปนี้

การช่วยแก้ความเข้าใจให้ผู้อื่นทราบ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลจากตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรีมีการช่วยแก้ความเข้าใจให้ผู้อื่นทราบน้อยกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลจากตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนตราด อำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด และอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรี ($F = 4.82, sig. = 0.00$)

การแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลจากอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรีจะมีพฤติกรรมนี้น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลจากตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนตราด และอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลจากตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรีจะมีพฤติกรรมนี้น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลจากตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดตราด จากตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดสระแก้ว และอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด ($F = 9.50, sig. = 0.00$)

ตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมของประชาชนหลังได้ข่าวสารทางลบหรือข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยจากทางฝ่ายกัมพูชาจำแนกตามสถานที่เก็บข้อมูล

พฤติกรรม	ตัวเมืองและ อำเภอที่ไม่ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	อำเภอที่ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	ตัวเมืองและ อำเภอที่ไม่ติด ชายแดน จ.ตราด	อำเภอที่ ติดชาย แดน จ.ตราด	ตัวเมืองและอำเภอที่ ไม่ติดชายแดน จ.สระแก้ว	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ.สระแก้ว	ค่า F	Sig.
1. ตรวจสอบความถูกต้องของข่าว	3.14	3.52	3.74	3.70	3.56	3.47	2.70	0.02
2. ติดตามความคืบหน้าของเรื่อง นั้นๆ	3.06	3.61	3.48	3.61	3.49	3.38	2.59	0.02
3. ช่วยแก้ความเข้าใจให้ผู้อื่นทราบ	2.59 _{a,b,c}	3.30 _a	3.30 _b	3.41 _c	3.09	3.29	4.82	0.00*
4. เฉยๆ ไม่ใส่ใจ	3.09	2.74	3.10	2.78	2.80	3.02	1.71	0.12
5. นำไปพูดต่อ	2.55	2.96	2.55	2.80	2.71	3.00	2.08	0.06
6. แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	1.87 _{a,b,c}	2.28	3.04 _a	2.98 _b	2.71 _c	2.47	9.50	0.00*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ $p \leq .05$

**ตัวอักษรห้อยท้ายที่เหมือนกันคือคู่ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภูมิลำเนา

ในส่วนของภูมิลำเนา ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ที่มาจากภูมิลำเนาต่างกันมีพฤติกรรมแตกต่างกัน หลังได้รับข่าวสารทางลบหรือข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยจากทางฝ่ายกัมพูชาในด้านของการแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดจันทบุรีจะมีพฤติกรรมนี้น้อยกว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราด และสระแก้ว (F=12.27, sig.= 0.00)

ตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมของประชาชนหลังได้ข่าวสารทางลบหรือข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยจากทางฝ่ายกัมพูชาจำแนกตามภูมิลำเนา

พฤติกรรม	จังหวัดจันทบุรี	จังหวัดตราด	จังหวัดสระแก้ว	จังหวัดอื่นๆ	ค่า F	Sig.
1. ตรวจสอบความถูกต้องของข่าว	3.37	3.71	3.54	3.51	2.06	0.10
2. ติดตามความคืบหน้าของเรื่องนั้นๆ	3.36	3.53	3.48	3.42	0.55	0.64
3. ช่วยแก้ความเข้าใจให้ผู้อื่นทราบ	2.99	3.36	3.17	3.16	2.30	0.07
4. เฉยๆ ไม่ใส่ใจ	2.86	2.93	2.94	2.95	0.16	0.91
5. นำไปพูดต่อ	2.77	2.72	2.85	2.51	1.07	0.36
6. แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	2.13 _{a,b}	3.04 _a	2.65 _b	2.53	12.27	0.00*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ $p \leq .05$

**ตัวอักษรห้อยท้ายที่เหมือนกันคือคู่ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การเปิดรับและตีความการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากมุมมองของประชาชนในพื้นที่

3.1 ช่องทางการเปิดรับและตีความการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากมุมมองของประชาชนในพื้นที่

ผลการวิจัยเชิงสำรวจพบว่าประชาชนในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกจากหลายช่องทาง ซึ่งแสดงผลในลักษณะภาพรวม และการจัดอันดับ ของช่องทางต่างๆ ได้ ดังนี้

สื่อที่ใช้ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกผ่านสื่อมวลชนไทยจากส่วนกลาง (ร้อยละ 79.8) รองลงมาคือ สื่อบุคคลที่ไม่ใช่ทหาร (ร้อยละ 49.1) วิทยุชุมชนและวิทยุท้องถิ่น (ร้อยละ 41.7) ในขณะที่เปิดรับจากสื่อบุคคลที่เป็นทหารเพียง ร้อยละ 28.6 ส่วนสื่อจากประเทศกัมพูชาเป็นช่องทางที่เปิดรับน้อยที่สุด (ร้อยละ 2.2)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของสื่อที่ใช้ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออก

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
สื่อบุคคลที่เป็นทหาร	116	28.6
วิทยุชุมชน และวิทยุท้องถิ่น	169	41.7
สื่อบุคคลที่ไม่ใช่ทหาร เช่น ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อนญาติ ฯลฯ	199	49.1
หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	109	26.9
สื่อบุคคลที่เป็นชาวกัมพูชา	110	27.2
โทรทัศน์ท้องถิ่น	123	30.4
วิทยุของทหาร	21	5.2
สื่อสิ่งพิมพ์ของทหาร เช่น ใบปลิว แผ่นพับ ประกาศ ฯลฯ	29	7.2
หอกระจายข่าว	46	11.4
สื่อมวลชนไทยจากส่วนกลาง เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	323	79.8
สื่อจากประเทศกัมพูชา	9	2.2
สื่ออื่นๆ	53	13.1

สื่อหลักที่ใช้ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออก

เมื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามจัดอันดับของสื่อหลักที่ใช้ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออก พบว่าสื่อที่ใช้เป็นอันดับแรกได้แก่ สื่อมวลชนไทยจากส่วนกลาง อันดับสองคือ สื่อบุคคลที่ไม่ใช่ทหาร และอันดับสามคือ วิทยุชุมชนและวิทยุท้องถิ่น

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และอันดับ ของสื่อหลักที่ใช้ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออก

สื่อ	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	จำนวน	ร้อยละ
สื่อบุคคลที่เป็นทหาร	13	25	24	62	15.3
วิทยุชุมชน และวิทยุท้องถิ่น	18	58	67	143	35.3
สื่อบุคคลที่ไม่ใช่ทหาร เช่น ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อน ญาติ ฯลฯ	43	71	57	171	42.2
หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	11	43	33	87	21.5
สื่อบุคคลที่เป็นชาวกัมพูชา	9	17	28	54	13.3
โทรทัศน์ท้องถิ่น	21	54	27	102	25.2
วิทยุของทหาร	4	4	6	14	3.5
สื่อสิ่งพิมพ์ของทหาร เช่น ใบปลิว แผ่นพับ ประกาศ ฯลฯ	5	5	12	22	5.4
หอกระจายข่าว	5	9	17	31	7.7
สื่อมวลชนไทยจากส่วนกลาง เช่น โทรทัศน์ วิทยุ นสพ ฯลฯ	258	36	33	328	81.0
สื่อจากประเทศกัมพูชา	0	1	4	5	1.2
สื่ออื่นๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต Facebook	15	28	13	56	13.8

นอกจากนี้ ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก ทั้งในเขตเมือง และเขตที่ติดชายแดน ดังนี้

1) สื่อบุคคล

สื่อบุคคลในที่นี้ได้แก่ ทหาร ผู้นำชุมชน และประชาชน ซึ่งถือเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญของพื้นที่ โดยทหารจะมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับประชาชน ณ บริเวณที่ปฏิบัติงาน เช่น จุดตรวจต่างๆ รวมทั้งในกรณีออกปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์คือ การเยี่ยมพบปะประชาชน และการจัดกิจกรรมต่างๆ ในพื้นที่ นอกจากนี้ กรณีที่ประชาชนได้ข้อมูลข่าวสารจากทางทหารแล้ว ก็อาจมีส่งต่อข้อมูลข่าวสารดังกล่าวออกไปอีกหลายๆ ทอดตามเครือข่ายของตน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ถูกรับรู้จากประชาชนในพื้นที่ที่มีความลึกและน่าเชื่อถือกว่า แหล่งข้อมูลอื่นๆ

“ถ้าเหตุการณ์ชายแดน ชาวบ้านส่วนใหญ่ที่เข้าออกชายแดนจะได้รับข่าวจากทหารมากกว่าแต่ถ้าเขาจะเดินเข้ามาคุยกับเรามันน้อย รู้ว่าไปชายแดนก็เลยรู้เพราะว่าหมู่บ้านแถวนี้ก็ทุกวันที่จะเข้าออกชายแดน” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.จันทบุรี, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

“ส่วนใหญ่ผมคุยกับทหารนี่แหละถ้าเรื่องนโยบายนะ เขาก็มีประชุมกันทุกเดือนเรื่องดูแลแรงงานในพื้นที่ ปัญหายาเสพติดบ้าง ทหารก็ถามเราบ้างว่าชาวบ้านเป็นยังไงแรงงานเป็นยังไง อีกเรื่องคือ ผมจะเป็นตัวกลางคอยประสานระหว่างทหารกับชาวบ้านเวลาฝังงาน หรือทหารทำมวลดชนสัมพันธ์ เช่น จัดอบรมงานวัด เวลาทหารทำมวลดชนสัมพันธ์ก็ไม่ได้ทำทุกผลัดนะ แล้วแต่ว่าผู้กองคนไหนจะทำ ผู้กองบางคนจะสั่งลูกน้องเลยไม่ให้มายุ่งกับชาวบ้านเลย อย่างผู้กองเสกสรรนี่เขาดีมาถึงก็ให้ทหารมาช่วยวัดตัดหญ้าเตรียมงานบุญ ขอแรงให้มาช่วยอะไรเขาก็จะส่งคนมาให้ หลายคนก็เป็นอย่างนี้” (หน่วยงานในท้องถิ่นจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก จ.จันทบุรี, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

“เวลาได้ข่าวเรื่องเขมรก็จะได้จากคนในพื้นที่ก่อนมาพูดกัน พระในชายแดนก็มีเยอะ ส่งข่าวเฟซบุ๊กกัน ข่าวทีวีเอาอะไรไม่ได้มาก ข่าวจากคนที่อยู่ชายแดนน่าเชื่อถือกว่า เป็นของจริงในพื้นที่ เขาจะเห็นว่าใครเป็นยังไง ชายแดนแถวอรัญมีเคเบิ้ลจากเขมร พวกชายแดนเขาก็รู้ ก็มีช่องของเขาเหมือนกัน ทุกวันนี้งานที่เราดูอยู่ช่องเขาก็ไม่มี” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.สระแก้ว, สัมภาษณ์. กรกฎาคม 2557)

“ถ้าเห็นข่าวที่เขมรว่าเราไม่ดี ถ้าเกี่ยวกับเรื่องแรงงานก็จะคุยกับลูกจ้างนะ ว่าให้ดูตามที่ด่านเขาประกาศ ไม่เคยถามทหารเลย ก็อย่างที่บอกทหารไม่ได้เดินมาคุยกับพี่เรื่องนี้ ส่วนใหญ่ซื้อของ พี่ก็ไม่ได้ถามเพราะรู้จากคนที่ตลาดอยู่แล้ว เรื่องจัดระเบียบแรงงานที่ข่าวเขมรว่าเราไม่รับแรงงานเขมรแล้ว ลูกจ้างเขมรจะมาถามเรา ก็จะบอกไปอย่างที่บอก แต่ตอนเขาพระวิหารมีแต่เราคนไทยคุยกันเอง ลูกจ้างเขาไม่สนใจหรอกเขาต้องเลี้ยงปากเลี้ยงท้อง” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.จันทบุรี, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

ในพื้นที่ชายแดนทุกจังหวัด ผู้นำชุมชนจะมีอิทธิพลมากต่อการแพร่กระจายข่าวสารหรือเป็นช่องทางที่ภาคส่วนต่างๆ ในพื้นที่จะมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อเท็จจริง ซึ่งปัจจุบันนี้คนเหล่านี้อาจจะมีการสื่อสารแบบเผชิญหน้าและการสื่อสารผ่านสื่อสังคมต่างๆ

“ข่าวทางชายแดนของเรา จะมาจากทางพวกผู้นำแล้วก็จะมากระจายข่าว ก็เป็นพวกกำนันผู้ใหญ่บ้านของเราเอามาพูด ทหารเขามีอยู่ประจำแต่เขาไม่เข้ามาไม่ได้มาสุ่มอะไร ถึงเขามาแต่ก็ไม่ได้มา

พูดคุยกะเรา แล้วบางที่ผู้ใหญ่บ้านเขาก็จะกระจายเสียงตามสาย” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.จันทบุรี, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

“ข่าวสารชายแดนมันมาจากหลายระดับ ถ้าชาวบ้านก็ฟังผู้ใหญ่บ้าน พวกผู้นำ หรือพวกอดีตหัวคะแนน พวกนี้จะไปป่าวประกาศ แต่ถ้าสูงขึ้นมาก็ใช้ไลน์ใช้เฟสบุ๊ค” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.สระแก้ว, สัมภาษณ์. กรกฎาคม 2557)

มีข้อสังเกตว่า ประชาชนในพื้นที่เขตอำเภอเมือง ของจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่ามีโอกาสน้อยมากที่จะได้รับข้อมูลจากสื่อบุคคลที่เป็นทหาร

“ไม่เคยได้ข้อมูลอะไรจากทหารเลย เพราะอยู่ไกลทหาร พวกที่น่าจะได้จะเป็นพวกหาตเล็กที่ติดด่าน แถวนั้นไม่เคยมีทหารมาคุยด้วย ข่าวที่รู้มาจากทีวีกับอ่านหนังสือพิมพ์เอาเท่านั้น” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.ตราด, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

2) สื่อมวลชนกระแสหลัก

ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ติดตามข้อมูลข่าวสารจากสื่อมวลชนกระแสหลัก เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ของสำนักข่าว ฯลฯ โดยมีทัศนคติว่าสื่อมวลชนเหล่านี้มีความน่าเชื่อถือและเป็นกลางในการรายงานข่าวมากกว่าสื่อในท้องถิ่นหรือสื่อบุคคล อย่างไรก็ตาม ประชาชนในพื้นที่ชายแดนที่สามารถพูดฟังภาษาเขมรได้จะเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุและโทรทัศน์ของประเทศเพื่อนบ้าน

“ข่าวเรื่องชายแดนพีได้จากทีวีมากที่สุด รองลงมาเป็นหอกระจายข่าวในตลาด เวลาที่มีสถานการณ์พวกเขาพระวิหารกันทางตลาดจะออกประกาศที่หอกระจายข่าวให้รู้ว่ามันเป็นยังไง ก็ไม่มีอะไร ยังค้าขายได้ตามปกติ แต่ทางตลาดเขาจะบอกตลอดว่าเกิดอะไรยังไง ทหารนี่พีจะเห็นแค่ที่ด่านตรวจ มีมาเดินในตลาดบ้างแต่ไม่ใช่มาพูดคุยเรื่องนี้ มาซื้อของปกติ แล้วพีก็อ่านจากเฟซบุ๊กด้วย เรื่องปราสาทพระวิหารตอนที่เขาขึ้นศาลกันพีรู้จากเฟซบุ๊กนี้แหละ แล้วก็ดูทีวีด้วย อ่านว่าเขาไปถึงไหนกันแล้วเหมือนดูข่าวธรรมดาไม่ได้กังวลว่าจะมีเรื่องถึงทางแถบนี้หรือเปล่าถึงดู” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.จันทบุรี, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

“ข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องชายแดน ส่วนใหญ่จะเป็นหนังสือพิมพ์กับโทรทัศน์ส่วนกลางนะครับ ส่วนจำพวกหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นนั้นจะมีน้อยไม่มีบทบาทมากนัก มันเป็นเรื่องไกลตัวนะครับ เพราะส่วนใหญ่จะรับมาจากสื่อกลางมากกว่า” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.สระแก้ว, สัมภาษณ์. กรกฎาคม 2557)

“ทีวีเขมรมีชาวบ้านเราบ่อยนะ มีทั้งดีและไม่ดี มันเป็นช่วงๆ แต่ไม่คิดว่าจะเป็นปัญหาอะไร เพราะที่ตลาดเขาจะมีหอกระจายข่าวคอยบอกคนในตลาดอยู่ว่ามันเกิดอะไรขึ้น แล้วในตลาดจะมีกฎชัดเจนถ้าผิดกฎจะถูกส่งกลับทันที ถ้าเป็นข่าวการเมืองที่เชื่อทีวีของเรามากกว่า เชื่อชาวบ้านเรามากกว่า ทหารไม่มาคุยเรื่องนี้หรอก พี่ดูจากทีวี” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.จันทบุรี, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

3) สื่อกระจายเสียงและวิทยุชุมชน

การเปิดรับข้อมูลข่าวสารทางการค้า หน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมการค้าก็จะมี การประชาสัมพันธ์ทั้งกับคนไทยและกัมพูชา โดยในการสื่อสารกับคนไทย ภาคธุรกิจเอกชนจะใช้สื่อวิทยุ ชุมชนและหอกระจายข่าวเพื่อให้คนไทยได้รับทราบ แต่ของคนกัมพูชาจะใช้เครื่องขยายเสียงในแหล่ง การค้า และการพูดคุยประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำของกัมพูชาในคราวที่มีการประชุมร่วมกันเพื่อป้องกันข่าวลือ ที่อาจทำให้ความเข้าใจผิด

“หอกระจายข่าวก็ได้ยินบ่อยหน่อยเพราะอยู่ใกล้บ้านแต่ถ้าไปสวนก็จะไม่ได้ยินส่วนใหญ่เป็น เรื่องแรงงานนะแหละ ชาวชายแดนก็พอรู้บ้างว่าขึ้นศาลโลกเรื่องเขาพระวิหาร อันนี้ดูจากทีวี” (ประชาชน ในพื้นที่ชายแดน จ.จันทบุรี, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

4) สื่อกิจกรรม

ประชาชนในพื้นที่มีโอกาสเปิดรับสารสนเทศการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานทหาร จากกิจกรรมอบรมและสัมมนาการต่างๆ ของทหาร โดยทั่วไปแล้วทหารในพื้นที่จะมีกิจกรรมอบรมต่างๆ ตามแผนงานที่กำหนดไว้ เช่น การรณรงค์เรื่องยาเสพติด การตัดไม้ทำลายป่า กิจกรรมประชาธิปไตย ฯลฯ ซึ่งทุกกิจกรรมจะมีการสอดแทรกสาระและความบันเทิง รวมทั้งอาจมีการให้ข้อมูลข่าวสารหรือตอบข้อ ซักถามเกี่ยวกับประเด็นที่เป็นสถานการณ์ปัจจุบัน

ความบันเทิงหรือกิจกรรมสัมมนาในการจัดกิจกรรมของทหารถือที่ดึงดูดใจและจดจำได้ของ ประชาชนในพื้นที่โดยอาจจะมีการสอดแทรกสาระความรู้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม สำหรับประชาชนที่ไปร่วม อบรมจะพึงพอใจในความเป็นกันเองหรือความสนุกสนานของทหารเพราะทำให้รู้สึกผ่อนคลาย ใกล้ชิด และไว้วางใจในการสื่อสารระหว่างกันมากขึ้น

“ยอมรับเลย ทหารนี่เขาจัดงานสนุก พูดเก่งร้องเพลงดี ถ้าจะไปร่วมงานที่เขาจัด แล้วมีแต่อบรมๆ แบบเดียวก็หนักกลับกันหมดแล้ว มีคุยเล่น กินข้าว ร้องเพลงกันบ้าง จะได้สบายๆ” (ประชาชนในพื้นที่ ชายแดน จ.ตราด, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

5) สื่อสังคม

ประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะผู้ใช้โทรศัพท์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตทั้งผู้สูงอายุ วัยกลางคน และวัยรุ่น จะมีการเปิดรับและติดตามข่าวสารที่เป็นประเด็นในสถานการณ์ปัจจุบันทางสื่อสังคม โดยเฉพาะเฟซบุ๊ก ซึ่งอาจจะติดตามจากสำนักข่าวต่างๆ ที่ไปโพสต์ความคืบหน้าของข่าวในเฟซบุ๊กหรือจากเฟซบุ๊กของบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ เนื่องจากสื่อประเภทนี้มีความคืบหน้าของสถานการณ์ที่รวดเร็วทันเหตุการณ์มากกว่าสื่อประเภทอื่นๆ รองลงมาได้แก่ การใช้โปรแกรมไลน์ (Line) ในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยเฉพาะการเผยแพร่และตรวจสอบสถานการณ์และข่าวลือในพื้นที่

“ฝั่งเขมรชอบข่าวลือโดยส่วนใหญ่ เขาน่าจะเคยชินกับข่าวลือเพราะเมื่อก่อนการสื่อสารไม่ค่อยดี แต่เดี๋ยวนี้ไม่แล้วเพราะโทรศัพท์มาถึง ตอนนี้เขมรเขาใช้สื่อพวกโซเชียลมีเดีย เขาใช้ภาษาอังกฤษกับภาษาเขมรด้วย เขมรจะบอกข่าวคราวกันก็ใช้ทางนี้เพิ่มขึ้นมากกว่าโทรศัพท์ ที่อพยพกันเยอะๆนี้แหละ คนบ้านเราทุกวันนี้ก็ใช้เฟซบุ๊กตามข่าวทางเราเหมือนกัน แต่คงเอาไว้เช็คข่าวมากกว่า” (หน่วยงานในท้องถิ่น จังหวัดชายแดนภาคตะวันออก จ.สระแก้ว, สัมภาษณ์. กรกฎาคม 2557)

3.2 ประเด็นเนื้อหาที่เปิดรับและตีความจากการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากมุมมองของประชาชนในพื้นที่

ในด้านการเปิดรับสารสนเทศของประชาชน ด้วยความเป็นประชาชนในพื้นที่ที่มีความคุ้นเคยกับประเทศกัมพูชามานาน จึงทำให้ประชาชนในพื้นที่ชายแดนสามารถสื่อสารและรับฟังภาษากัมพูชาที่มาจากสื่อบุคคลและสื่อมวลชนกัมพูชาได้ ประเด็นเนื้อหาที่ได้รับจึงอาจมาจากหลายช่องทางทั้งจากสื่อในและต่างประเทศ การรับรู้เนื้อหาและตีความเนื้อหาที่ได้รับของประชาชนในพื้นที่มีดังนี้

1) ประเด็นทางลบของประเทศไทยจากข่าวลือ

แหล่งรับรู้ข่าวสารของประชาชนในพื้นที่ที่เป็นแหล่งสำคัญคือ ข่าวลือ ซึ่งมีข้อสังเกตว่าการสื่อสารของประชาชนพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกนี้ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมข่าวลือของชาวกัมพูชาเป็นส่วนใหญ่ โดยมักแพร่มาจากทางประเทศกัมพูชาผ่านประชาชนมาเป็นทอดๆ โดยไม่มีการตรวจสอบแหล่งข่าวหรือความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูล

ปัจจุบันนี้มีการตั้งข้อสงสัยเกี่ยวกับข่าวลือที่อาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศอาจมาจากแหล่งข่าวลือภายในประเทศเอง ทั้งนี้ เครื่องมือสื่อสารและสื่อมวลชนต่างๆ ซึ่งข่าวลือจากประเทศกัมพูชาที่ประชาชนในพื้นที่ได้รับรู้จากข่าวลือมีทั้งที่เป็นเรื่องการทหาร การเมือง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ กฎระเบียบเกี่ยวกับการค้า-การผ่านแดน การทะเลาะวิวาทระหว่างประชาชน ฯลฯ โดยข่าวลือเหล่านี้มักจะถูกบิดเบือนกันเป็นทอดๆ และมักจะเป็นข่าวลือที่เป็นทิศทางลบต่อประเทศไทย เช่น การรังแกหรือการทะเลาะวิวาทของประชาชนระหว่าง 2 ประเทศที่ชาวกัมพูชาเป็นฝ่ายถูกรังแก หรือกรณีข่าวลือเรื่องการดูถูกดูแคลนประชาชนกัมพูชา ฯลฯ เหล่านี้สะท้อนถึงด้านการตีความสารสนเทศที่ไหลเวียนในพื้นที่ของประชาชน อย่างไรก็ตาม ในด้านการตีความข่าวลือ ทุกวันนี้ประชาชนของทั้ง 2 ประเทศมีความคุ้นเคยและมีประสบการณ์กับข่าวลือมามากพอสมควร ดังนั้น ข่าวลือที่เกิดขึ้นในปัจจุบันอาจไม่บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของผู้ให้ข่าว เพราะประชาชนมีการตรวจสอบข่าวลือมากขึ้น

จากการศึกษาพบว่า วิชาชีพสื่อมวลชนกัมพูชามีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับการเป็นต้นตอของข่าวลือ โดยพบว่า ในสื่อมวลชนของกัมพูชามีการกำหนดวาระข่าวสาร (ซึ่งอาจจะสอดคล้องกับความเป็นจริงหรือไม่ก็ตาม) ในด้านภาพลักษณ์ที่เป็นด้านดีของประเทศและรัฐบาลกัมพูชา เช่น สื่อโทรทัศน์ของกัมพูชาจะเสนอข่าวสารด้านความทันสมัยหรือเทคโนโลยีทางการทหาร ความเป็นเอกภาพในการบริหารประเทศของรัฐบาล ฯลฯ โดยที่ประชาชนไทยในพื้นที่จะรับรู้และเกิดการเปรียบเทียบกับข่าวสารในสื่อมวลชนไทย เช่น กรณีเครื่องบินของทหารตก ปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองในประเทศ ฯลฯ เหล่านี้คือ สิ่งที่ประชาชนในพื้นที่เกิดความสับสนในข่าวสารจากสื่อมวลชนกระแสหลักของทั้ง 2 ประเทศ

“ส่วนใหญ่รู้จักลูกหลานที่ทำงาน หลานคนนึงขับรถรับส่งแรงงานเขมรที่ทำงานในตราด แล้วก็รู้ข่าวจากน้องชายที่เป็นอาสา จากทหารบ้าง ส่วนข่าวทางเขมรนะ เมื่อก่อนบ้านป้าอยู่ใกล้ค่ายติดชายแดนทหารจะฟังวิทยุจากเขมร ป้ารู้ภาษาเขาก็เลยฟังวิทยุ ดูทีวีเขมรบ้างแต่ไม่ค่อยดูมากดูแล้วโกรธ มันชอบออกข่าวว่าคนไทย เมื่อเช้ามันว่าทหารเรานะจับพวกมันมาเป็นสิบคนมายิงทิ้งแล้วเอาศพไปฝังเพราะจะกวาดล้างแรงงานเขมร มันใช้ที่ไหน มันก็พูดกันไป ไม่เห็นมีอะไร มันจะบอกไม่ให้พวกมันมาทำงานบ้านเรา ถ้าทำแบบนั้นแล้วคนของมันจะได้อะไรกิน” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.ตราด, สัมภาษณ์. มิถุนายน 2557)

2) ประเด็นข้อพิพาทระหว่างประเทศ

ในกรณีที่ประเทศไทยกำลังประสบปัญหาความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้านดังเช่นกรณีปราสาทพระวิหารหรือประเด็นการผลักดันแรงงานกัมพูชากลับประเทศ เมื่อประชาชนในพื้นที่ได้รับข่าวสารไม่ว่าจะมาจากทหารหรือช่องทางใดก็ตาม ประชาชนในพื้นที่จะมีการตีความในประเด็นข้อพิพาทโดยมุ่งเน้นผลประโยชน์ของชาติ ของชุมชน หรือประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นหลัก

“ที่นี้รู้สึกจะไม่ค่อยอะไรกันเรื่องข่าวเขาพระวิหาร จริงๆแล้วเพราะคนไทยไม่สนใจข่าวเขาพระวิหาร เพราะว่าพูดตรงๆ ลงมานี้ก็ได้มาเท่าไรเสียเท่าไรแค่ก้อนหินก้อนหนึ่งทะเลาะกันอยู่นั้น แล้วมันก็ไม่ใช้พื้นที่เพาะปลูกหรือบ่อน้ำมัน ถ้าเป็นอะไรอย่างนี้ค่อยมานั่งทะเลาะกัน ผมว่าสุดท้ายเขมรเขาก็คงหาทางออกด้วยการเป็นการร่วมมือแบ่งกันใช้ผลประโยชน์เก็บค่าเช่าดู เพราะมันทำอะไรไม่ได้มันก็ไม่ใช้ประวัติศาสตร์สำคัญอะไรมากมาย มันเป็นแค่วัตถุ” (หน่วยงานในท้องถิ่นจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก จ.สระแก้ว, สัมภาษณ์. กรกฎาคม 2557)

3) ประเด็นข่าวสารจากทางทหารไทย

3.1) ในกรณีที่ทหารที่ปฏิบัติการในพื้นที่ได้รับมอบหมายมาแจ้งข่าวสารกับประชาชน ซึ่งมักจะเป็นประเด็นเฉพาะพื้นที่ เช่น ประเด็นการเปิด-ปิดด่าน แนวปฏิบัติเฉพาะกิจ นโยบายการปฏิบัติงานเฉพาะพื้นที่ ฯลฯ ซึ่งประชาชนตีความได้ว่าเนื้อหาข่าวสารมีความน่าเชื่อถือมากกว่าแหล่งข้อมูลอื่น และมุ่งเน้นการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของพื้นที่เป็นสำคัญ

“ข้อมูลที่ได้จากทหารส่วนใหญ่เป็นนโยบายที่เขาสั่งๆ ลงมา มันมีความน่าเชื่อถือกว่าฝั่งกัมพูชาอยู่แล้ว เพราะทางนั้นส่วนใหญ่เป็นข่าวลือ เราฟังจากทหารก็เชื่อว่าเขาน่าจะส่งการลงมาแบบมีข้อมูลลึกๆ เพื่อความปลอดภัยของคนบ้านเรา” (ประชาชนในพื้นที่ชายแดน จ.สระแก้ว, สัมภาษณ์. กรกฎาคม 2557)

อย่างไรก็ตาม ในด้านความรวดเร็วของข่าวสาร ประชาชนในพื้นที่บางส่วนเห็นว่า ข่าวสารจากทางทหารมีข้อมูลเผยแพร่สู่ประชาชนน้อยมากและมีความล่าช้า ในกรณีที่ประชาชนได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชนกระแสหลักก็ไม่ถือว่าเพียงพอหรือเป็นข่าวสารกว้างๆ สำหรับพื้นที่ชายแดน ซึ่งไม่ได้ทำให้ประชาชนรู้สึกไว้วางใจในสถานการณ์เท่ากับที่ได้รับข้อมูลจากทหารที่ปฏิบัติการในพื้นที่

3.2) ในกรณีที่ทหารทำกิจกรรมหรือปฏิบัติการสารสนเทศ ประชาชนในพื้นที่บางส่วนมีความพึงพอใจในกิจกรรมที่ทหารจัด เนื่องจากทำให้รู้สึกใกล้ชิดคุ้นเคยกับทหารมากยิ่งขึ้น หรือได้ประโยชน์จากกิจกรรมที่จัดอย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม กิจกรรมบางอย่างก็ขาดความน่าสนใจในความรู้สึกของประชาชน กล่าวคือ เป็นการขอความร่วมมือให้ผู้นำชุมชนเกณฑ์ประชาชนในพื้นที่เข้าร่วมกิจกรรมโดยที่ผู้จัดงานทำไปตามหน้าที่โดยไม่มีมีการปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ลักษณะของกิจกรรมเป็นการสั่งการมากกว่าขอความร่วมมือ ยิ่งไปกว่านั้น ในบางพื้นที่ของจังหวัดชายแดนไม่เคยเกิดกิจกรรมลักษณะมวลชนสัมพันธ์หรือปฏิบัติการสารสนเทศทางทหารเลย เหล่านี้เป็นสิ่งที่ประชาชนรู้สึก

ว่าไม่เคยได้รับข่าวสารหรือข้อมูลจากทางทหาร และส่งผลต่อทัศนคติด้านการทำงานเพื่อความมั่นคงของ
ทหารด้วย

3.3 การประเมินการสื่อสารของหน่วยงานทหารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชายแดนภาค

ตะวันออก

นอกจากนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมถึงประสิทธิภาพการสื่อสารของหน่วยงานทหาร การวิจัยครั้งนี้ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการสื่อสารของหน่วยงานทหารในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินทั้งในด้านของตัวเจ้าหน้าที่ เช่น ความน่าไว้วางใจ ความเป็นมิตร ฯลฯ ด้านช่องทางและเนื้อหา เช่น ความครอบคลุมของช่องทาง ความน่าสนใจของข้อมูล ฯลฯ และผลลัพธ์จากการสื่อสาร เช่น ความรู้สึกใกล้ชิดกับทหาร การให้ความช่วยเหลือเมื่อทหารร้องขอ ฯลฯ ผลการวิจัยโดยละเอียดมีดังนี้

เมื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินการสื่อสารของหน่วยงานทหารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชายแดนภาคตะวันออก ผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเมินการสื่อสารของทหารในพื้นที่ในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.66 -3.15 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินสูงที่สุดคือ “เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับประชาชนในพื้นที่ที่มีความเป็นมิตร” (3.66) รองลงมาคือ “เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับประชาชนในพื้นที่สามารถพูดคุยให้เข้าใจได้ง่าย ชัดเจน” (3.64) และ “เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับประชาชนในพื้นที่มีความน่าไว้วางใจ”(3.63)

ส่วนเรื่องที่ได้รับการประเมินต่ำกว่าเรื่องอื่นๆ ได้แก่ “ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกที่ได้รับจากทหารไม่รวดเร็วทันเหตุการณ์เท่าข้อมูลที่ได้รับจากกัมพูชา” (3.19) และ “ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ทหารใช้ครอบคลุมคนในพื้นที่ และเข้าถึงได้ง่าย” (3.15)

สังเกตได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะประเมินในส่วนของคุณสมบัติของตัวเจ้าหน้าที่ทหารด้วยคะแนนที่สูงกว่าการประเมินในส่วนของคุณภาพของเนื้อหาและช่องทางการสื่อสาร

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นต่อการสื่อสารของหน่วยงาน ทหารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชายแดนภาคตะวันออก

ข้อความ		ความเห็น					ค่าเฉลี่ย
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย	
1. เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับประชาชนในพื้นที่ที่มีความเป็นมิตร	จำนวน	94	163	94	13	37	3.66
	ร้อยละ	23.4	40.6	23.4	3.2	9.2	
2. เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับประชาชนในพื้นที่ที่มีความน่าไว้วางใจ	จำนวน	89	165	100	9	40	3.63
	ร้อยละ	22.0	40.7	24.7	2.2	9.9	
3. เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับประชาชนในพื้นที่สามารถพูดคุยให้เข้าใจได้ง่าย ชัดเจน	จำนวน	86	180	85	11	41	3.64
	ร้อยละ	21.3	44.7	21.1	2.7	10.2	
4. เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับประชาชนในพื้นที่มีวิธีสื่อสารที่น่าสนใจ	จำนวน	60	153	124	23	43	3.41
	ร้อยละ	14.9	38.0	30.8	5.7	10.7	
5. ท่านเข้าใจข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกที่ได้รับจากทหาร	จำนวน	53	157	120	22	51	3.34
	ร้อยละ	13.2	39.0	29.8	5.5	12.7	
6. ท่านเชื่อถือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกที่ได้รับจากทหารมากกว่าข้อมูลที่ได้รับจากกัมพูชา	จำนวน	97	151	86	20	49	3.56
	ร้อยละ	24.1	37.5	21.3	5.0	12.2	
7. ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกที่ได้รับจากทหารมีความน่าสนใจมากกว่าที่ท่านได้รับจากทางกัมพูชา	จำนวน	87	148	92	25	50	3.49
	ร้อยละ	21.6	36.8	22.9	6.2	12.4	
8. ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกที่ได้รับจากทหารไม่รวดเร็วทันเหตุการณ์เท่าข้อมูลที่ได้รับจากกัมพูชา *(คำถามกลับทิศทาง)	จำนวน	75	98	112	66	52	3.19
	ร้อยละ	18.5	24.2	27.7	16.3	12.8	
9. ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ทหารใช้ครอบคลุมคนในพื้นที่ และเข้าถึงได้ง่าย	จำนวน	54	110	135	49	54	3.15
	ร้อยละ	13.4	27.4	33.6	12.2	13.4	

ข้อความ		ความเห็น					ค่าเฉลี่ย
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยเลย	
10. ท่านชอบกิจกรรมบันเทิงต่างๆ ที่ทหารจัด เช่น ดนตรี กีฬา ฯลฯ	จำนวน	71	111	128	35	48	3.31
	ร้อยละ	18.1	28.2	32.6	8.9	12.2	
11. ท่านชอบเนื้อหาในกิจกรรมให้ความรู้ต่างๆ ที่ทหารจัด เช่น การอบรมต่างๆ	จำนวน	72	133	115	27	48	3.39
	ร้อยละ	18.2	33.7	29.1	6.8	12.2	
12. กิจกรรมต่างๆ ที่ทหารจัดมีรูปแบบที่น่าสนใจ	จำนวน	69	107	135	35	50	3.28
	ร้อยละ	17.4	27.0	34.1	8.8	12.6	
13. ท่านได้รับประโยชน์จากกิจกรรมต่างๆ ที่ทหารจัด	จำนวน	65	114	127	40	49	3.27
	ร้อยละ	16.5	28.9	32.2	10.1	12.4	
14. กิจกรรมต่างๆ ที่ทหารจัดขึ้น ทำให้ท่านรู้สึกใกล้ชิดกับกองทัพ	จำนวน	73	129	119	29	46	3.39
	ร้อยละ	18.4	32.6	30.1	7.3	11.6	
15. ข่าวสารที่ท่านได้รับจากทหารทำให้ท่านอยากให้ความร่วมมือกับทหารมากขึ้นเมื่อได้รับการร้องขอจากทางทหาร	จำนวน	82	139	114	21	44	3.49
	ร้อยละ	20.5	34.8	28.5	5.3	11.0	
16. กิจกรรมที่ท่านได้เข้าร่วมกับทหารทำให้ท่านอยากให้ความร่วมมือกับทหารมากขึ้นเมื่อได้รับการร้องขอจากทางทหาร	จำนวน	78	133	116	22	46	3.44
	ร้อยละ	19.7	33.7	29.4	5.6	11.6	

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการสื่อสารของหน่วยงานทหารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชายแดนภาคตะวันออก

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อการสื่อสารของหน่วยงานทหารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชายแดนภาคตะวันออกจำแนกตามสถานที่เก็บข้อมูล และภูมิฐานะ ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในบริเวณสถานที่เก็บข้อมูล รวมถึงมีภูมิฐานะที่ต่างกัน มีความเห็นต่อการสื่อสารของหน่วยงานทหารที่ต่างกัน ดังแสดงผลได้ต่อไปนี้

สถานที่เก็บข้อมูล

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากในตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนของจังหวัดจันทบุรีจะมีประเมิณการสื่อสารของหน่วยงานทหารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชายแดนภาคตะวันออกในประเด็นในทุกเรื่องต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานที่อื่นๆ

ตารางที่ 29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการสื่อสารของหน่วยงานทหารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชายแดนภาคตะวันออก จำแนกตามสถานที่เก็บข้อมูล

ข้อความ	ตัวเมืองและ อำเภอที่ไม่ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	ตัวเมืองและ อำเภอที่ไม่ ติดชายแดน จ.ตราด	อำเภอที่ ติดชาย แดน จ.ตราด	ตัวเมืองและ อำเภอที่ไม่ ติดชายแดน จ.สระแก้ว	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ.สระแก้ว	ค่า F	ค่า Sig.
1. เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับ ประชาชนในพื้นที่ที่มีความเป็นมิตร	3.06 _{a,b,c,d}	4.06 _a	3.69 _b	3.83 _c	3.62 _d	3.58	5.96	.00*
2. เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับ ประชาชนในพื้นที่ที่มีความน่าไว้วางใจ	3.03 _{a,b,c,d}	4.01 _a	3.65 _b	3.93 _c	3.61 _d	3.47	6.56	.00*
3. เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับ ประชาชนในพื้นที่ที่สามารถพูดคุยให้เข้าใจได้ง่าย ชัดเจน	3.03 _{a,b,c}	4.01 _{a,d}	3.78 _b	3.89 _c	3.51 _d	3.64	6.62	.00*
4. เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับ ประชาชนในพื้นที่มีวิธีสื่อสารที่น่าสนใจ	2.80 _{a,b,c,d}	3.71 _a	3.62 _b	3.44 _c	3.43 _d	3.33	5.61	.00*
5. ท่านเข้าใจข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาค ตะวันออกที่ได้รับจากทหาร	2.80 _{a,b,c,d}	3.58 _a	3.65 _b	3.52 _c	3.34 _d	3.04	5.52	.00*
6. ท่านเชื่อถือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาค ตะวันออกที่ได้รับจากทหารมากกว่าข้อมูลที่ได้รับ จากกัมพูชา	3.03 _{a,b}	3.85 _a	4.00 _{b,c}	3.67	3.42 _c	3.33	5.75	.00*

ข้อความ	ตัวเมืองและ อำเภอที่ไม่ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	ตัวเมืองและ อำเภอที่ไม่ ติดชายแดน จ.ตราด	อำเภอที่ ติดชาย แดน จ.ตราด	ตัวเมืองและ อำเภอที่ไม่ ติดชายแดน จ.สระแก้ว	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ.สระแก้ว	ค่า F	ค่า Sig.
7. ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกที่ ได้รับจากทหารมีความน่าสนใจมากกว่าที่ท่านได้รับ จากทางกัมพูชา	2.94 _{a,b}	3.77 _a	3.90 _b	3.59	3.38	3.27	5.54	.00*
8. ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกที่ ได้รับจากทหารไม่รวดเร็วทันเหตุการณ์เท่าข้อมูล ที่ได้รับจากกัมพูชา *(คำถามกลับทิศทาง)	2.79 _a	2.86 _b	4.10 _{a,b,c,d,e}	3.07 _c	3.19 _d	3.11 _e	10.40	.00*
9. ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ทหารใช้ครอบคลุมคน ในพื้นที่ และเข้าถึงได้ง่าย	2.53 _{a,b,c,d}	3.48 _a	3.31 _b	3.24 _c	3.18 _d	3.04	5.21	.00*
10. ท่านชอบกิจกรรมบันเทิงต่างๆ ที่ทหารจัด เช่น ดนตรี กีฬา ฯลฯ	2.71 _{a,b,c}	3.71 _{a,d}	3.31	3.46 _b	3.40 _c	3.02 _d	5.57	.00*
11. ท่านชอบเนื้อหาในกิจกรรมให้ความรู้ต่างๆ ที่ ทหารจัด เช่น การอบรมต่างๆ	2.64 _{a,b,c,d}	3.63 _a	3.75 _{b,e}	3.60 _c	3.43 _n	3.04 _e	8.03	.00*
12. กิจกรรมต่างๆ ที่ทหารจัดมีรูปแบบที่ไม่น่าเบื่อ	2.53 _{a,b,c,d}	3.65 _a	3.37 _b	3.53 _c	3.33 _d	3.04	7.15	.00*
13. ท่านได้รับประโยชน์จากกิจกรรมต่างๆ ที่ทหารจัด	2.60 _{a,b,c,d}	3.73 _{a,e}	3.22 _b	3.47 _c	3.31 _d	3.05 _e	6.91	.00*

ข้อความ	ตัวเมืองและ อำเภอที่ไม่ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ.จันทบุรี	ตัวเมืองและ อำเภอที่ไม่ ติดชายแดน จ.ตราด	อำเภอที่ ติดชาย แดน จ.ตราด	ตัวเมืองและ อำเภอที่ไม่ ติดชายแดน จ.สระแก้ว	อำเภอที่ ติด ชายแดน จ.สระแก้ว	ค่า F	ค่า Sig.
14. กิจกรรมต่างๆ ที่ทหารจัดขึ้น ทำให้ท่านรู้สึก ใกล้ชิดกับกองทัพ	2.74 _{a,b,c,d}	3.63 _a	3.54 _b	3.60 _c	3.54 _d	3.00	6.15	.00*
15. ข่าวสารที่ท่านได้รับจากทหารทำให้ท่านอยากให้ ความร่วมมือกับทหารมากขึ้นเมื่อได้รับการร้องขอ จากทางทหาร	2.90 _{a,b,c,d}	3.71 _a	3.66 _b	3.74 _c	3.59 _d	3.13	5.48	.00*
16. กิจกรรมที่ท่านได้เข้าร่วมกับทหารทำให้ท่าน อยากให้ความร่วมมือกับทหารมากขึ้นเมื่อได้รับการ ร้องขอจากทางทหาร	2.88 _{a,b,c,d}	3.57 _a	3.68 _b	3.70 _c	3.52 _d	3.13	4.55	.00*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ $p \leq .05$

**ตัวอักษรห้อยท้ายที่เหมือนกันคือคู่ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การปฏิบัติการสารสนเทศด้านจิตวิทยาการสื่อสาร” มีเป้าหมายเพื่อสรุปบทเรียนเกี่ยวกับนโยบายสัมฤทธิ์ผล ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศในมุมมองของจิตวิทยาการสื่อสารในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก รวมถึงเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศในมุมมองของจิตวิทยาการสื่อสารในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก จากผลการศึกษา มีข้อสรุป การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการด้านสารสนเทศในมุมมองจิตวิทยาการสื่อสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบด้านนโยบายงานด้านสารสนเทศและจิตวิทยาการสื่อสารให้ข้อสรุปว่า หัวใจสำคัญของการทำงานปฏิบัติการสารสนเทศคืองานด้านการข่าวและข้อมูลเชิงลึกซึ่งเป็นพื้นฐานในการขับเคลื่อนปฏิบัติการ โดยมีขอบเขตทางจิตวิทยาการสื่อสารครอบคลุมใน 3 ประการ คือ 1) การสื่อสารที่มีพลังก่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่น ความศรัทธาตามเป้าหมายของการสื่อสาร 2) การใช้การสื่อสารที่เปลี่ยนจากไม่เชื่อให้เชื่อ ไม่ศรัทธาให้เปลี่ยนมาศรัทธา และ 3) การสื่อสารเพื่อเป้าหมายพิเศษ เช่น มุ่งให้เป้าหมายเปลี่ยนจากชอบฝ่ายตรงข้ามเป็นไม่ชอบฝ่ายตรงข้าม

ในส่วนงานของพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก หน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านปฏิบัติการสารสนเทศกำหนดวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการสารสนเทศ คือ ความร่วมมือในเรื่องความมั่นคง ทั้งจากภาคส่วนของหน่วยงานรัฐ เอกชน และประชาชน เมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างชาติ เป้าหมายคือ สนับสนุนความเข้าใจของประชาชนในสังคม ทำให้ประชาชนตรงข้ามเปลี่ยนความคิดมาเป็นฝ่ายเดียวกับไทย รวมถึงสร้างการรับรู้ให้กับบุคคลที่สามเพื่อให้สนับสนุนฝ่ายไทย

ปัญหาในปัจจุบันของพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกที่ต้องอาศัยการปฏิบัติการสารสนเทศเข้าไปช่วยดูแลแก้ไข รวมทั้งเป็นประเด็นที่สัมพันธ์กับความมั่นคงของชาติในทัศนะของผู้รับผิดชอบงานด้านสารสนเทศและจิตวิทยาการสื่อสาร ได้แก่ ปัญหาความขัดแย้งที่สืบเนื่องมาจากกรณีปราสาทเขาพระวิหาร ปัญหาการโจมตีภาพลักษณ์ของประเทศไทยโดยผู้นำและสื่อมวลชนกัมพูชา ปัญหาแรงงานชาวกัมพูชา และการลักลอบเข้าประเทศ ปัญหาเรื่องผลประโยชน์ในทรัพยากรธรรมชาติ ปัญหาการลวงล้ำเขตแดน

ของประชาชนประเทศเพื่อนบ้าน และปัญหาการกระทำผิดกฎหมายอื่นๆ เช่น อาชญากรรม การลักลอบซื้อขายของอย่างผิดกฎหมาย ฯลฯ

การดำเนินงานด้านการปฏิบัติการสารสนเทศ และการปฏิบัติการจิตวิทยาการสื่อสาร พบว่า การปฏิบัติการสารสนเทศและสงครามข่าวสารถูกกำหนดเป็นนโยบายยุทธการทหารเรือ ประจำปีงบประมาณ 2555 ด้านยุทธการข้อที่ 7 ที่ระบุว่า พัฒนาแนวทางปฏิบัติการข่าวสาร (information operation) ปีที่แล้ว ออกเป็นคำสั่งที่ชัดเจนเป็นคำสั่งเฉพาะที่ 43/2555 การปฏิบัติการข่าวสารของกองทัพเรือ โดยมีกองยุทธการ หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการปฏิบัติการสารสนเทศและสงครามข่าวสารของพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกจันทบุรี และตราด สำหรับเป้าหมายของการปฏิบัติการสารสนเทศบริเวณชายแดนภาคตะวันออก คือ ความร่วมมือในเรื่องความมั่นคง

การปฏิบัติการสารสนเทศในแนวชายแดนสามารถแบ่งออกได้ 3 ภาวะคือ 1) ภาวะปกติ จะเน้นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน รักษาอธิปไตยและความมั่นคง 2) ภาวะวิกฤติหรือความขัดแย้ง กองทัพจะจัดส่งชุดปฏิบัติการจิตวิทยาเข้าไปในพื้นที่ เพื่อให้ข่าวสาร ปลุกฝังความรักชาติและสถาบันพระมหากษัตริย์ ความสามัคคี และ 3) ภาวะสงคราม จะเน้นการอพยพประชาชนบริเวณชายแดน รวมถึงการสื่อสารเพื่อขอความร่วมมือใช้ทรัพยากรของประชาชนในการรบ

ในส่วนของผู้รับผิดชอบงานด้านสารสนเทศและจิตวิทยาการสื่อสารพื้นที่บริเวณด่าน และจุดผ่อนปรนชายแดนภาคตะวันออกมีหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการสารสนเทศ ได้แก่ 1) การทำมวลชนสัมพันธ์กับผู้นำชุมชนและชาวบ้านในพื้นที่ 2) การทำมวลชนสัมพันธ์กับชาวกัมพูชา และ 3) การปฏิบัติการทางจิตวิทยาระหว่างทหารสองฝ่าย อย่างไรก็ตาม สำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับล่างในพื้นที่เมื่อได้รับมอบงานมาจากผู้บังคับบัญชา อาจไม่ทราบว่สิ่งที่ได้รับมอบมาคืองานปฏิบัติการจิตวิทยาการสื่อสารเพื่อไปตอบสนองภารกิจ เฉพาะผู้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหน้าที่เท่านั้นที่ทราบ

การปฏิบัติการสารสนเทศของฝ่ายกัมพูชา พบว่า กัมพูชามีการปฏิบัติการสารสนเทศที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ สาเหตุสำคัญมาจากสภาพการเมืองที่มีเสถียรภาพ ในด้านการปฏิบัติการสารสนเทศมีจุดเด่นคือ

- 1) ผู้นำกัมพูชาเป็นผู้ปฏิบัติการจิตวิทยาด้วยตนเอง
- 2) คุณสมบัติของตัวผู้นำในการวางแผนปฏิบัติการสารสนเทศ
- 3) การบูรณาการงานต่างๆ ภายในกองทัพเข้ากับการปฏิบัติการสารสนเทศ
- 4) มีการวางแผนกลยุทธ์ทางการสื่อสารที่เป็นระบบและทำให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการได้
- 5) รัฐบาลกัมพูชาสามารถการควบคุมการทำงานของสื่อมวลชนในประเทศได้ และมีศูนย์รวมรวมข่าวที่ใช้ในการตอบโต้ด้านข่าวสาร
- 6) การสร้างการรับรู้ข่าวสารกับคนกัมพูชาด้วยตนเอง

ข้อจำกัดของการปฏิบัติการสารสนเทศของทหารในทุกระดับสามารถประมวลได้ดังนี้

1. การขาดความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติการสารสนเทศทั้งในระดับผู้วางแผน และระดับปฏิบัติการ เพราะไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนในลักษณะของกองหรือแผนก มีแต่ในลักษณะกองเฉพาะกิจ ส่วนการปฏิบัติการสารสนเทศกลายเป็นความรู้ที่มีอยู่เฉพาะกลุ่มคนในกองทัพ
2. ขาดความเป็นเอกภาพของการให้ข้อมูลข่าวสาร ระหว่างกองทัพ รัฐบาล กระทรวงการต่างประเทศ และหน่วยงานภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. ความไม่ชัดเจนในนโยบายของรัฐบาลแต่ละยุคสมัย ในเรื่องนโยบายต่างประเทศกับประเทศเพื่อนบ้านในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก
4. กองทัพไม่มีหน่วยงานที่รวมศูนย์หรือบูรณาการการทำงานให้เข้ากับการปฏิบัติการสารสนเทศ เพื่อปฏิบัติการในกรณีต้องตอบโต้หรือเสนอข่าวสารที่เป็นประเด็นวิกฤตทางความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
5. การขาดการสร้างความเข้าใจกับสื่อมวลชนในการนำเสนอข้อมูลเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อปฏิบัติการสารสนเทศ ตลอดจนกฎหมายด้านข้อมูลข่าวสาร การให้เสรีภาพกับสื่อมวลชน และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้การควบคุมข่าวสารค่อนข้างลำบาก
6. การรับรู้ที่แตกต่างกันต่อจุดประสงค์ในการปฏิบัติการสารสนเทศในเรื่องความมั่นคงของชาติ และผลประโยชน์ของชาติ ระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชน
7. ข้อจำกัดการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของกัมพูชาอันเนื่องมาจากภาษา ชาวกัมพูชาสามารถเข้าถึงสื่อไทย และติดตามความเคลื่อนไหวจากข้อมูลของฝั่งไทยได้เพราะมีความรู้ภาษาไทย ในทางกลับกันเจ้าหน้าที่และประชาชนฝั่งไทย ไม่สามารถติดตามข้อมูลจากสื่อของกัมพูชาได้ เพราะไม่เข้าใจภาษาเขมร และกลายเป็นข้อเสียเปรียบทางการข่าว
8. การปฏิบัติการสารสนเทศของไทยยังขาดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การปฏิบัติการสารสนเทศที่ผ่านมายังเน้นเชิงรับมากกว่าเชิงรุก คือ เป็นการแก้ไขตามสถานการณ์เฉพาะหน้า และงานประจำวันปกติ ขาดการใช้ยุทธวิธีและกลยุทธ์ที่หลากหลาย

2. การรับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ และประชาชนในพื้นที่ กับผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาชายแดนภาคตะวันออก

2.1 การรับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออก

2.1.1 การรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่

ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกมีการรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกดังนี้

- 1) ประเด็นปัญหาจากภาคธุรกิจ
- 2) ประเด็นปัญหาจากประชาชนของประเทศกัมพูชา เช่น ความต้องการลักลอบเข้าประเทศ การทำผิดกฎหมายด้านแรงงาน ปัญหาคืออาชญากรรม ฯลฯ
- 3) ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสาร/สารสนเทศจากประเทศกัมพูชา โดยเฉพาะเรื่องข่าวลือทางลบเกี่ยวกับประเทศไทย
- 4) ประเด็นปัญหาความเป็นเอกภาพของข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานไทย

2.1.2 การรับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของประชาชนในพื้นที่ ผลการสำรวจเชิงปริมาณ พบดังนี้

1) การรับรู้ และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออก

1.1) การรับทราบปัญหา พบว่าประเด็นปัญหาที่ประชาชนส่วนใหญ่ทราบคือ เรื่องการจ้างแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายในภาคธุรกิจทำให้เกิดปัญหาสังคมอื่นๆ ตามมา เช่น อาชญากรรม ยาเสพติด ฯลฯ รองลงมาคือ แรงงานต่างด้าวก่อให้เกิดอาชญากรรมในพื้นที่ และกรณีปราสาทเขาพระวิหารถูกนำมาใช้เป็นประเด็นทางการเมือง

ส่วนปัญหาที่ประชาชนทราบน้อยกว่าปัญหาอื่นคือ ชาวประมงพื้นบ้านจับสัตว์น้ำด้วยเครื่องมือผิดกฎหมาย เรื่องของการนำเสนอลบและข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยของสื่อกัมพูชา รวมถึงเรื่องผู้นำกัมพูชามักยุยงปลุกปั่น และ/หรือ สร้างความเข้าใจผิดให้กับประชาชนทั้งไทยและกัมพูชา

1.2) การรับรู้ระดับความรุนแรง และการรับรู้ระดับความสำคัญของปัญหา พบว่าปัญหาที่ประชาชนรับรู้ว่ามี ความรุนแรงและมีความสำคัญมากกว่าปัญหาอื่นๆ คือ เรื่องการจ้างแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายในภาคธุรกิจทำให้เกิดปัญหาสังคมอื่นๆตามมา เช่น อาชญากรรม ยาเสพติด ฯลฯ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ระดับความรุนแรง และระดับความสำคัญของปัญหา รองลงมา ได้แก่ เรื่องการลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ

ส่วนปัญหาที่ประชาชนรับรู้ว่ามี ความรุนแรงและมีความสำคัญน้อย คือ การต้องรับภาระค่าใช้จ่ายของแรงงานต่างด้าวในด้านการศึกษา และความไม่สะดวกในการให้บริการสาธารณสุข เพราะต้องรองรับแรงงานกัมพูชาด้วย

1.3) การเปรียบเทียบการรับรู้ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกจำแนกตามสถานที่เก็บข้อมูล

ด้านความรุนแรงของปัญหา

- การลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ ผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรีมองว่าประเด็นดังกล่าวมีความรุนแรงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดสระแก้ว
- กรณีปราสาทเขาพระวิหารถูกนำมาใช้เป็นประเด็นทางการเมือง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรีมองว่าประเด็นดังกล่าวมีความรุนแรงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด
- ชาวแกมพูชารุกล้ำพื้นที่ชายแดนเพื่อลักลอบตัดไม้และเก็บของป่า ผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรีรับรู้ความรุนแรงของปัญหามากกว่าในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด
- แรงงานต่างด้าวทำให้คนไทยใช้บริการการรักษาพยาบาลของรัฐได้ไม่สะดวก เช่น ต่อคิวยาวขึ้น ความสะอาดลดลง ฯลฯ ผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดตราดมองเรื่องนี้เป็นปัญหารุนแรงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรี จังหวัดตราด และจังหวัดสระแก้ว
- แรงงานต่างด้าวเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายของรัฐในเรื่องการรักษาพยาบาลและสาธารณสุข ผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดตราดมองเรื่องนี้เป็นปัญหารุนแรงมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรี
- การตั้งบ้านเรือนประชิดเขตชายแดนของชาวแกมพูชาทำให้เกิดความขัดแย้งในเรื่องการรุกล้ำพื้นที่ ผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณตัวเมืองจังหวัดสระแก้วรับรู้ความรุนแรงของประเด็นปัญหานี้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดน และบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด

ด้านความสำคัญของปัญหา

- การลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณพื้นที่ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรีเห็นว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด
- กรณีปราสาทเขาพระวิหารถูกนำมาใช้เป็นประเด็นทางการเมือง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณพื้นที่ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดสระแก้วมองว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด และจังหวัดสระแก้ว
- การกำหนดเกี่ยวกับพื้นที่ชายแดนบนบกของปราสาทเขาพระวิหารจะส่งผลกระทบต่อเขตแดนในทะเล และสิทธิและความเป็นเจ้าของทรัพยากรในทะเล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณพื้นที่ตัวเมืองและ

อำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดตราดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด

- ชาวกำมพูซากรุกล้ำพื้นที่ชายแดนเพื่อลักลอบตัดไม้และเก็บของป่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรีมองว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด

- แรงงานต่างด้าวทำให้คนไทยใช้บริการการรักษาพยาบาลของรัฐได้ไม่สะดวก เช่น ต่อคิวยาวขึ้น ความสะอาดลดลง ฯลฯ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณพื้นที่ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดตราดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด และจังหวัดสระแก้ว

- แรงงานต่างด้าวเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายของรัฐในเรื่องการรักษาพยาบาลและสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณพื้นที่ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดตราดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรีจังหวัดตราด และจังหวัดสระแก้ว

- การตั้งบ้านเรือนประชิดเขตชายแดนของชาวกำมพูซาทำให้เกิดความขัดแย้งในเรื่องการรุกล้ำพื้นที่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณพื้นที่ตัวเมืองและอำเภอที่ไม่ติดชายแดนจังหวัดสระแก้วรับรู้ว่าการดังกล่าวมีความสำคัญมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณอำเภอที่ติดชายแดนจังหวัดตราด

1.4) การเปรียบเทียบการรับรู้ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกจำแนกตามภูมิลำเนา

ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มาจากภูมิลำเนาที่แตกต่างกันในเรื่องต่างๆ ดังนี้

ด้านความรุนแรงของปัญหา

- การลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดจันทบุรีรับรู้ความรุนแรงของปัญหาในเรื่องนี้สูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราด และจังหวัดสระแก้ว

- การจ้างแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายในภาคธุรกิจทำให้เกิดปัญหาสังคมอื่นๆตามมา เช่น อาชญากรรม ยาเสพติด ฯลฯ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราดรับรู้ความรุนแรงของปัญหานี้ต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดอื่นๆ

- ชาวกำมพูซากรุกล้ำพื้นที่ชายแดนเพื่อลักลอบตัดไม้และเก็บของป่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราดรับรู้ความรุนแรงของปัญหานี้ต่ำกว่าทุกพื้นที่

- แรงงานต่างด้าวก่อให้เกิดอาชญากรรมในพื้นที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราดรับรู้ความรุนแรงของปัญหานี้ต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดอื่นๆ
- การตั้งบ้านเรือนประชิดเขตชายแดนของชาวกัมพูชาทำให้เกิดความขัดแย้งในเรื่องการรุกล้ำพื้นที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราดรับรู้ความรุนแรงของปัญหานี้ต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดสระแก้ว และจังหวัดอื่นๆ
- สื่อมวลชนกัมพูชามักเสนอข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยที่ไม่มีมูลความจริง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดสระแก้วรับรู้ความรุนแรงของปัญหานี้สูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราด

ด้านความสำคัญของปัญหา

- การลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดจันทบุรีรับรู้ความสำคัญของปัญหาในเรื่องนี้สูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราด และจังหวัดสระแก้ว
- ชาวประมงประเทศเพื่อนบ้านจับสัตว์น้ำด้วยเครื่องมือที่ผิดกฎหมาย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดจันทบุรีรับรู้ความรุนแรงของปัญหานี้สูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราด
- ชาวกัมพูชารุกล้ำพื้นที่ชายแดนเพื่อลักลอบตัดไม้และเก็บของป่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราดรับรู้ความสำคัญของปัญหานี้ต่ำกว่าทุกพื้นที่
- แรงงานต่างด้าวก่อให้เกิดอาชญากรรมในพื้นที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราดรับรู้ความสำคัญของปัญหานี้ต่ำกว่าทุกพื้นที่
- การตั้งบ้านเรือนประชิดเขตชายแดนของชาวกัมพูชาทำให้เกิดความขัดแย้งในเรื่องการรุกล้ำพื้นที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราดรับรู้ความสำคัญของปัญหานี้ต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดสระแก้ว และจังหวัดอื่นๆ
- สื่อมวลชนกัมพูชามักเสนอข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยที่ไม่มีมูลความจริง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราดรับรู้ความสำคัญของปัญหานี้ต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดอื่นๆ

1.5) การนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก
ผลการสำรวจความหมายเรื่องความมั่นคงของชาติจากมุมมองของประชาชนที่อาศัยบริเวณสามจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก พบดังนี้

การนิยามความมั่นคงของชาติ

จากการนิยาม “ความมั่นคงของชาติ” ในมุมมองของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก ผลพบว่า หากให้จัดอันดับสิ่งทีประชาชนมองว่าเป็นความมั่นคงของชาติ เรื่องทีประชาชนส่วนใหญ่จัดไว้เป็นอันดับแรกคือ การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ อันดับสอง คือ การอยู่ดีกินดีของประชาชน อันดับสาม คือ การทีคนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจากจำนวนผู้ทีเลือกตอบในตัวเลือกต่างๆ พบว่า การอยู่ดีกินดีของประชาชน มีจำนวนรวมของผู้เลือกตอบมากที่สุด รองลงมาคือ การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และมิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน

การเปรียบเทียบการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชนจำแนกตามสถานที่ทีเก็บข้อมูล

- ตัวเมืองและอำเภอทีไม่ติดชายแดนจังหวัดจันทบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมองเรื่องความมั่นคงของชาติในด้านการอยู่ดีกินดีของประชาชนมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การรักษาเขตแดน และ การทีคนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่

- ตัวเมืองและอำเภอทีไม่ติดชายแดนจังหวัดตราด ผลวิจัยพบความแตกต่างไปจากจันทบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเรื่องของการรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เป็นความมั่นคงในอันดับแรก อันดับสองคือด้านการอยู่ดีกินดีของประชาชน อันดับสามได้แก่ การทีคนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่

- ตัวเมืองและอำเภอทีไม่ติดชายแดนจังหวัดสระแก้ว ผลการเปรียบเทียบการจัดอันดับพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเรื่องของการรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การอยู่ดีกินดีของประชาชน และอันดับสาม คือ การทีคนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่

- อำเภอทีติดชายแดนจังหวัดสระแก้ว ผลการเปรียบเทียบการจัดอันดับพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเรื่องของการรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การอยู่ดีกินดีของประชาชน และอันดับสาม คือ มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน

การเปรียบเทียบการนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชนจำแนกตามภูมิภาค

ผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอยู่บางประการระหว่างประชาชนทีมีภูมิลำเนาจากจังหวัดจันทบุรี จังหวัดตราด จังหวัดสระแก้ว และจังหวัดอื่นๆ ดังนี้

- จันทบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดจันทบุรีนิยามความมั่นคงในด้านของการอยู่ดีกินดีของประชาชนมาเป็นอันดับแรก ส่วนอันดับสองคือมิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน อันดับสาม คือ การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่

- ตราด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดตราดนิยามความมั่นคงในด้านการรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์เป็นอันดับแรก ส่วนอันดับสองคือการอยู่ดีกินดีของประชาชน อันดับสาม คือ การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่

- สระแก้ว ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากจังหวัดสระแก้วนิยามความมั่นคงในด้านการรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์เป็นอันดับแรก ส่วนอันดับสองคือการอยู่ดีกินดีของประชาชน อันดับสาม คือ การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่

การรับรู้และตีความปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของประชาชนในพื้นที่

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเพิ่มเติมในเรื่องของปัญหาที่ประชาชนในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกมีการรับรู้และตีความ รวมทั้งเห็นว่าจำเป็นต้องให้ความสำคัญและสัมพันธ์กับประเด็นความมั่นคงของชาติ ได้แก่

- 1) ปัญหาข้อพิพาทชายแดนกับแนวความคิดชาตินิยม
- 2) ปัญหาพิพาทชายแดนกับผลกระทบต่อการค้าเสรีและเศรษฐกิจในพื้นที่
- 3) ปัญหาการพึ่งพาแรงงานต่างด้าวในภาคธุรกิจและการเกษตร
- 4) ปัญหาการรุกล้ำพื้นที่เพื่ออยู่อาศัยและการทำลายป่า
- 5) ปัญหาอาชญากรรมที่มีเหตุมาจากประชาชนประเทศเพื่อนบ้าน
- 6) การตั้งรกรากถิ่นฐานของแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย
- 7) ปัญหาการใช้บริการสาธารณสุขในพื้นที่
- 8) ปัญหาข่าวลือจากประเทศกัมพูชา
- 9) การหลอมรวมทางชาติพันธุ์

2.2 ผลของการรับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของประชาชนในพื้นที่

จากการรับรู้และตีความปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของประชาชนในพื้นที่ ส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของประชาชนดังนี้

- 2.2.1 ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของประชาชนในพื้นที่
ทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ต่อปัญหาชายแดนภาคตะวันออกพบประเด็นดังนี้

- 1) ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในบทบาทหน้าที่ของทหาร
- 2) ความเห็นใจในอุปสรรคของการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ชายแดน
- 3) การลดความสำคัญหรือไม่ให้ความเชื่อถือกับข่าวลือ
- 4) การคิดแบบแยกส่วนเรื่องข้อพิพาทชายแดน

2.2.2 พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของประชาชนในพื้นที่ประชาชนในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกที่มีการรับรู้ปัญหาในพื้นที่มีแนวโน้มจะเกิดพฤติกรรม

ดังนี้

- 1) การปฏิบัติตามกฎหมายของผู้ประกอบการ
- 2) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองหรือความเคลื่อนไหวในกรณีพิพาทระหว่างประเทศของภาคประชาชน
- 3) การมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของทหาร
- 4) การช่วยแก้ไขข่าวลือโดยภาคประชาชน

พฤติกรรมการตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากกัมพูชา

ผลการสำรวจพบว่า ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารที่มาจากฝ่ายกัมพูชาและพฤติกรรมหลังได้รับข่าวลือ หรือข่าวทางลบที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทย มีดังนี้

- ช่องทางที่รับข้อมูลข่าวสารจากทางฝ่ายกัมพูชา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารจากฝ่ายกัมพูชาโดยตรงมีจำนวนกว่าร้อยละ 80 มีผู้ที่ระบุว่าไม่ได้รับข่าวสารจากทางฝ่ายกัมพูชาเพียงร้อยละ 20 ส่วนช่องทางที่ได้รับข้อมูลส่วนใหญ่มาจากสื่อบุคคลกัมพูชา รองลงมาคือโทรทัศน์กัมพูชา วิทยุ กัมพูชา อินเทอร์เน็ตกัมพูชา
- ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากฝ่ายกัมพูชา ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเป็นอันดับต้นๆ คือ เรื่องของแรงงานต่างด้าว รองลงมาคือ การเปิดปิดด่าน และการค้าขายระหว่างประเทศ

พฤติกรรมของประชาชนหลังได้ข่าวสารทางลบหรือข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยจากทางฝ่ายกัมพูชา

เมื่อได้รับข่าวสารทางลบหรือข่าวลือเกี่ยวกับประเทศไทยจากฝ่ายกัมพูชา พฤติกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามกระทำมากที่สุดคือ ตรวจสอบความถูกต้องของข่าว รองลงมาคือ ติดตามความคืบหน้าของเรื่องนั้นๆ

3. การเปิดรับและตีความการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากมุมมองของประชาชนในพื้นที่

3.1 ช่องทางการเปิดรับและตีความการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากมุมมองของประชาชนในพื้นที่

ผลการวิจัยเชิงสำรวจพบดังนี้

- สื่อที่ใช้ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกผ่านสื่อมวลชนไทยจากส่วนกลาง รองลงมาคือ สื่อบุคคลที่ไม่ใช่ทหาร และวิทยุชุมชนและวิทยุท้องถิ่น

- สื่อหลักที่ใช้ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออก

เมื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามจัดอันดับของสื่อหลักที่ใช้ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออก พบว่าสื่อที่ใช้เป็นอันดับแรกได้แก่ สื่อมวลชนไทยจากส่วนกลาง อันดับสองคือ สื่อบุคคลที่ไม่ใช่ทหาร และอันดับสาม คือ วิทยุชุมชนและวิทยุท้องถิ่น

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก ทั้งในเขตเมือง และเขตที่ติดชายแดน เรียงตามลำดับคือ

1) สื่อบุคคล ในที่นี้ได้แก่ ทหาร ผู้นำชุมชน และประชาชน โดยถือเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญของพื้นที่ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ถูกรับรู้จากประชาชนในพื้นที่ว่ามีความลึกและน่าเชื่อถือกว่าแหล่งข้อมูลอื่นๆ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้นำชุมชนจะมีอิทธิพลมากต่อการแพร่กระจายข่าวสารหรือเป็นช่องทางที่ภาคส่วนต่างๆ ในพื้นที่

2) สื่อมวลชนกระแสหลัก เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ของสำนักข่าว ฯลฯ โดยมีทัศนคติว่าสื่อมวลชนเหล่านี้มีความน่าเชื่อถือและเป็นกลางในการรายงานข่าวมากกว่าสื่อในท้องถิ่นหรือสื่อบุคคล

3) สื่อกระจายเสียงและวิทยุชุมชน ภาคธุรกิจเอกชนจะใช้สื่อวิทยุชุมชนและหอกระจายข่าวเพื่อให้คนไทยได้รับทราบ แต่ของคนกัมพูชาจะใช้เครื่องขยายเสียงในแหล่งการค้า รวมถึงโทรศัพท์เคลื่อนที่

4) สื่อกิจกรรม ประชาชนในพื้นที่มีโอกาสเปิดรับสารสนเทศการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานทหารจากกิจกรรมอบรมและสัมมนาการต่างๆ ของทหาร

5) สื่อสังคม ประชาชนในพื้นที่ใช้โทรศัพท์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตทั้งผู้สูงอายุ วัยกลางคน และวัยรุ่น จะมีการเปิดรับและติดตามข่าวสารที่เป็นประเด็นในสถานการณ์ปัจจุบันทางสื่อสังคม โดยเฉพาะเฟซบุ๊ก

3.2 ประเด็นเนื้อหาที่เปิดรับและตีความจากการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากมุมมองของประชาชนในพื้นที่ พบว่ามีการเปิดรับและตีความในประเด็นดังนี้

1) ประเด็นทางลบของประเทศไทยจากข่าวลือ

2) ประเด็นข้อพิพาทระหว่างประเทศ

3) ประเด็นข่าวสารจากทางทหารไทย

3.3 การประเมินการสื่อสารของหน่วยงานทหารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชายแดนภาคตะวันออก
การประเมินผลการสื่อสารของหน่วยงานทหารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชายแดนภาคตะวันออก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินการสื่อสารของทหารในพื้นที่ในเรื่องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.66 - 3.15 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินสูงที่สุดคือ “เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับประชาชนในพื้นที่ที่มีความเป็นมิตร” รองลงมาคือ “เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับประชาชนในพื้นที่สามารถพูดคุยให้เข้าใจได้ง่าย ชัดเจน” และ “เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับประชาชนในพื้นที่มีความน่าไว้วางใจ”

ส่วนเรื่องที่ได้รับการประเมินต่ำกว่าเรื่องอื่นๆ ได้แก่ “ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกที่ได้รับจากทหารไม่รวดเร็วทันเหตุการณ์เท่าข้อมูลที่ได้รับจากกัมพูชา” และ “ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ทหารใช้ครอบคลุมคนในพื้นที่ และเข้าถึงได้ง่าย”

สังเกตได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะประเมินในส่วนของคุณสมบัติของตัวเจ้าหน้าที่ทหารด้วยคะแนนที่สูงกว่าการประเมินในส่วนของคุณภาพของเนื้อหาและช่องทางการสื่อสาร

4. การตีความสารสนเทศ และการรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออก กับผลต่อการส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ และการปฏิบัติงานด้านชายแดนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.1 การตีความสารสนเทศ และการรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกพบว่ามีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศดังนี้

- 1) การให้ความไว้วางใจและร่วมมือกับทหาร
- 2) การสนับสนุนแนวคิดเรื่องความมั่นคงตามนิยามของทหาร
- 3) การรู้เท่าทันสื่อของภาคประชาชน
- 4) การช่วยแก้ไขความเข้าใจผิดในส่วนของปฏิบัติการทหาร

4.2 การตีความสารสนเทศ และการรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกพบว่ามีความสัมพันธ์กับอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศดังนี้

- 1) การมีทัศนคติทางลบต่อกิจกรรมการปฏิบัติการชายแดนของทหาร
- 2) ระดับการให้ความร่วมมือกับการปฏิบัติการชายแดนของทหาร
- 3) ปัญหาการปฏิสัมพันธ์กับทหารในพื้นที่
- 4) ความไม่สอดคล้องเรื่องกระบวนการทัศน์ด้านความมั่นคง

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการด้านสารสนเทศในมุมมองจิตวิทยาการสื่อสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

จากผลการศึกษาที่พบว่า ในระดับนโยบายหรือผู้บังคับบัญชามีความรู้ความเข้าใจในหลักการหรือหัวใจสำคัญของการทำงานปฏิบัติการสารสนเทศว่ามุ่งเน้นการปฏิบัติการสื่อสารที่มีพลังก่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่น ความศรัทธาตามเป้าหมายของการสื่อสาร โดยในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกต้องเน้นการปฏิบัติการสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหาที่กำลังเผชิญในปัจจุบัน อาทิ ปัญหาความขัดแย้งที่สืบเนื่องมาจากกรณีปราสาทเขาพระวิหาร ปัญหาการโจมตีภาพลักษณ์ของประเทศไทยโดยผู้นำและสื่อมวลชนกัมพูชา ปัญหาแรงงานชาวกัมพูชาและการลักลอบเข้าประเทศ ปัญหาเรื่องผลประโยชน์ในทรัพยากรธรรมชาติ ปัญหาการล่องล้าเขตแดนของประชาชนประเทศเพื่อนบ้าน และปัญหาการกระทำผิดกฎหมายอื่นๆ เช่น อาชญากรรม การลักลอบซื้อขายของอย่างผิดกฎหมาย ฯลฯ

ในระดับผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ มีการปฏิบัติงานด้านจิตวิทยาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติการสารสนเทศ ในลักษณะของงานมวลชนสัมพันธ์กับผู้นำชุมชนและชาวบ้านในพื้นที่ รวมทั้งกับชาวกัมพูชา ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนอาจไม่ทราบว่าสิ่งที่ได้รับมอบมาคืองานส่วนหนึ่งของการปฏิบัติการสารสนเทศ โดยเป็นการทำตามคำสั่งและความเคยชินเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติของระดับชั้นความลับทางการทหารที่เป็นข้อยึดถือปฏิบัติ

ทั้งนี้ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการปฏิบัติการสารสนเทศในพื้นที่ชายแดนของผู้บังคับบัญชาผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ รวมทั้งหน่วยงานด้านความมั่นคงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีผลอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนงานการปฏิบัติการสารสนเทศของกองทัพ ทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติการ อีกทั้งส่งผลให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติการสารสนเทศของกองทัพที่จะอภิปรายได้ด้วยมิติทางการสื่อสารดังนี้

1) เอกภาพในการปฏิบัติการสารสนเทศด้านความมั่นคง

ปัญหาหน่วยงานรัฐด้านความมั่นคงและกองทัพดำเนินการการปฏิบัติการสารสนเทศแบบต่างฝ่ายต่างทำรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเป็นครั้งคราว การไม่มีโครงสร้างการทำงานด้านการปฏิบัติการสารสนเทศที่ชัดเจนและบูรณาการจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง ส่งผลให้ในมิติผู้ส่งสารก็มีความรู้ด้านการปฏิบัติการสารสนเทศเพียงบางคนและมีความรู้มากน้อยในระดับต่างกัน อีกทั้ง ความรู้นั้นยังรับมาจากต่างประเทศที่องค์ความรู้ที่ยังไม่มีการประยุกต์ชัดเจนเข้ากับบริบทสังคมไทยและประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาคโลกตะวันออก

ข่าวสารและภาคปฏิบัติการที่เผยแพร่สู่สังคมจึงขาดความเป็นเอกภาพของข้อมูลข่าวสาร ระหว่าง กองทัพ รัฐบาล สื่อมวลชน ซึ่งแต่ละภาคส่วน ต่างยึดมุมมองที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะเรื่องของมุมมอง ระหว่างเศรษฐกิจกับความมั่นคงของชาติ และผลประโยชน์ของชาติ

ในองค์ความรู้ทางการสื่อสารโน้มน้าวใจ (Persuasive Communication) มีตัวแปรที่สำคัญที่ต้อง ตระหนักว่าส่งต่อประสิทธิผลของการโน้มน้าวใจคือ ความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร (Source Credibility) ซึ่ง ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารนี้ประกอบด้วยหลายมิติ อาทิ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความมีประสบการณ์ ความไว้วางใจได้ ฯลฯ (Reardon, 1991) ในกรณีที่หน่วยงานด้านความมั่นคงขาดโครงสร้างในการกำหนด นโยบายและยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติการสารสนเทศที่ชัดเจน เมื่อเผยแพร่สารหรือสารสนเทศสู่สังคมและ ประชาชนในพื้นที่จึงได้รับการประเมินความน่าเชื่อถือแต่ละครั้งมากน้อยแตกต่างกันไป กรณีที่ข่าวสารมี ความขัดแย้งกันระหว่างกองทัพกับรัฐบาล หรือระหว่างกองทัพกับสื่อมวลชน ผลที่เกิดขึ้นคือ ประชาชนจะ ลดทอนความน่าเชื่อถือในแหล่งสารและข่าวสารที่ได้รับจากกองทัพเพราะเกิดความสับสนจากข้อมูลที่ไม่ เป็นเอกภาพ โครงสร้างของงานปฏิบัติการสารสนเทศด้านความมั่นคงจึงจำเป็นต้องมีการทบทวนและ จัดตั้งอย่างแท้จริง

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ ซึ่งพบว่าเป็นการปฏิบัติการจิตวิทยาหรืองานมวลชน สัมพันธ์อย่างที่เคยปฏิบัติสืบเนื่องมานานในอดีต แต่เมื่อสถานการณ์ปัจจุบันที่มีปัจจัยต่างๆ เปลี่ยนแปลง ไปทั้งระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับภูมิภาคอาเซียน และมีผลต่อความมั่นคงของชาติมากขึ้นทุกวัน ทหารระดับปฏิบัติการกลับยังไม่ได้รับการปรับปรุงฐานความรู้เรื่องการปฏิบัติการสารสนเทศในระดับที่ จำเป็นต้องรู้และในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งจะเป็นปัญหาสำคัญในการสื่อสารเนื่องจากทหารระดับปฏิบัติการ การที่ผู้ส่งสารที่ใกล้ชิดกับกลุ่มเป้าหมายมากที่สุดกลับขาดความรู้และเทคนิคในการปฏิบัติการสารสนเทศ อาจมีผลทำให้ผู้ส่งสารและสารนั้นขาดพลังที่จะไปโน้มน้าวเปลี่ยนแปลงความคิดหรือตอบกลับข่าวลือจาก ฝ่ายตรงข้าม เพราะผู้ส่งสารไม่รับรู้ผลกระทบหรือพลังของสิ่งที่ตนทำในระดับภาพรวม

ทั้งนี้พลังของการสื่อสารในระดับปฏิบัติการนั้นสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพราะการปฏิบัติการสารสนเทศ นี้มีเป้าหมายเพื่อเปลี่ยนแปลงความคิดความเชื่อ ทศนคติ และพฤติกรรมของบุคคลในพื้นที่ อันจำเป็นต้อง สื่อสารอย่างต่อเนื่องและมีการปรับพลิกแพลงวิธีการสื่อสารไปตามสถานการณ์ การให้ความรู้ในระดับผู้ ปฏิบัติการจึงควรมีการให้ความรู้ที่เหมาะสมกับระดับตำแหน่งงาน มีการให้จัดระบบและแผนงานที่เป็น รูปธรรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติอย่างไรรวมถึงมีการนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติใช้จริง

2) การบูรณาการหน่วยงานด้านความมั่นคงเพื่อปฏิบัติการสารสนเทศ

ผลการศึกษามีข้อมูลพบว่า หน่วยงานด้านความมั่นคงของประเทศไทยยังขาดการทำงานแบบรวม ศูนย์หรือขาดการบูรณาการการปฏิบัติการสารสนเทศร่วมกัน จึงส่งผลให้ข้อมูลข่าวสารด้านความมั่นคงที่ เผยแพร่สู่ประชาชนบางครั้งมีความขัดแย้งกันตามแหล่งข้อมูล รวมทั้งส่งผลให้การปฏิบัติการสารสนเทศ

ของไทยจึงถูกเน้นในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก และเป็นไปในทิศทางเดียวที่ไม่มียุทธวิธีหรือกลยุทธ์ที่หลากหลายเพียงพอที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่ถูกคุกคาม

รัฐบาล กองทัพ และหน่วยงานต่างๆ ด้านความมั่นคงจึงต้องมีการกำหนดให้มีหน่วยงานที่จะบูรณาการงานปฏิบัติการสารสนเทศ มีแนวทางชัดเจนในกรณีต่างๆ ที่จะให้ผู้ปฏิบัติการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการต่างประเทศ ฝ่ายข่าวความมั่นคง ฝ่ายทหาร ฯลฯ ยึดเป็นหลักคิดหรือหลักปฏิบัติ รวมทั้งมีหน้าที่เพื่อปฏิบัติการในกรณีต้องตอบโต้หรือเสนอข่าวสารที่เป็นประเด็นวิกฤตทางความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ โดยหน่วยงานนี้ต้องมุ่งเน้นการทำงานให้เท่าทันสถานการณ์และมีศักยภาพในการสร้างการรับรู้ของประชาชน สื่อมวลชน และสังคมโลก

3) สื่อมวลชนกับการเสนอข่าวด้านความมั่นคง

จากผลการศึกษาที่พบว่า ข่าวสารจากสื่อมวลชนไม่เป็นทิศทางเดียวกับกองทัพ และการเสนอข่าวบางประเด็นกลับเกิดผลกระทบต่อปฏิบัติการสารสนเทศของทหาร การเสนอข่าวของสื่อมวลชนจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อระดับความสำเร็จของการปฏิบัติการสารสนเทศด้านความมั่นคง กองทัพและหน่วยงานด้านความมั่นคงจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจในฐานคิดของวิชาชีพสื่อมวลชน

ปัจจัยในเนื้อหาข่าวที่เป็นสิ่งกำหนดสื่อมวลชนว่าจะเสนอข่าวหรือไม่และเสนอในทิศทางใด คือแนวคิดเรื่องคุณค่าข่าว (News Values) ซึ่งเป็นวิธีคิดหรือเหตุผลที่อยู่เบื้องหลังในการคัดเลือกแง่มุมของเรื่องราวหรือเหตุการณ์ให้เป็นข่าวของสื่อมวลชน โดยสื่อมวลชนจะเลือกเนื้อหาที่มีคุณลักษณะประกอบกันหลายด้าน อาทิ ความสดทันเหตุการณ์ (Immediacy or Timeliness) ความใกล้ชิด (Proximity or Closeness) ความโดดเด่น (Prominence) ความผิดปกติ (Unusualness or Oddity) เรื่องที่เร้าความสนใจ (Sensationalism) ความขัดแย้ง (Conflict) ความลึกลับซับซ้อน (Suspense) ผลกระทบ (Impact / Consequence) ฯลฯ ทั้งนี้ ในแต่ละข่าวจะประกอบด้วยคุณค่าข่าวรวมอยู่ในจำนวนมากน้อยแตกต่างกันไป โดยผู้อยู่ในแวดวงสื่อสารมวลชนส่วนใหญ่มีความเชื่อเบื้องต้นว่า ข่าวใดที่ประกอบด้วยคุณค่าข่าวมากข้านั้นก็น่าจะได้รับความสนใจจากผู้รับสารมากไปด้วย ทั้งนี้มีผลการศึกษาพบว่า สื่อมวลชนใช้เกณฑ์เหล่านี้ในการคัดเลือกสิ่งสมควรเป็นข่าวทั้งในภาวะปกติสุขและภาวะวิกฤตของสังคม (เสริมศิริ นิลดำ, 2551) ผู้กำหนดนโยบายด้านปฏิบัติการสารสนเทศของกองทัพจึงต้องทำความเข้าใจในหลักคิดเรื่องคุณค่าข่าวของสื่อมวลชน เพื่อให้รู้เท่าทันในการกำหนดประเด็นให้เป็นข่าวในสื่อกระแสหลัก ขณะเดียวกันก็ต้องทำความเข้าใจกับสื่อมวลชนว่า ในภาวะที่ประเทศชาติเผชิญกับภาวะคุกคามด้านความมั่นคง สื่อมวลชนควรมีบทบาทอย่างไรในฐานะเป็นสถาบันหนึ่งของประเทศที่มีผลต่อการรับรู้ของประชาชนและมีผลต่อทิศทางสถานการณ์ความมั่นคงของประเทศ การใช้หลักคุณค่าข่าวมาตัดสินอาจจะต้องมีการทบทวนร่วมกันระหว่างหน่วยงานด้านความมั่นคงกับสถาบันสื่อมวลชน

ในด้านบทบาทและอิทธิพลของสื่อมวลชน เป็นที่รับรู้กันดีว่าสื่อมวลชนมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดวาระข่าวสาร (Agenda Setting) กล่าวคือ นอกเหนือจากการทำหน้าที่คัดเลือกข่าวสารที่จะนำเสนอแล้ว สื่อมวลชนยังมีหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การกำหนดวาระข่าวสารให้กับสังคม การที่สื่อมวลชนให้ความสนใจต่อประเด็นหรือหัวข้อที่เกี่ยวกับปัญหาในเรื่องต่างๆ จนทำให้ประชาชนได้รับทราบและตระหนักถึงความสำคัญของประเด็นปัญหานั้นตามไปด้วย นั่นคือ สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของประชาชน ที่จะรับรู้ถึงความสำคัญในเรื่องต่างๆ ที่สื่อมวลชนเป็นผู้นำเสนอ (McCombs and D.L. Shaw, 1976) สิ่งที่ฝ่ายปฏิบัติการสารสนเทศต้องกำหนดไว้เป็นนโยบายคือ การกำหนดฝ่ายงานหรือหน่วยงานที่จะต้องทำหน้าที่หลักในการกำหนดวาระข่าวสารด้านความมั่นคงของชาติให้แก่สื่อมวลชน

2. การรับรู้และตีความประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ และประชาชนในพื้นที่ กับผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาชายแดนภาคตะวันออก

ผลการศึกษามีประเด็นอภิปรายดังนี้

1) การรับรู้ปัญหาและระดับความสำคัญของปัญหาชายแดนภาคตะวันออก

ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ที่รับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออกสอดคล้องกับการรับรู้ปัญหาของประชาชนในพื้นที่ คือ ส่วนใหญ่รับรู้ในปัญหาการจ้างแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายในภาคธุรกิจ โดยรับรู้ว่ามี ความรุนแรงและมีความสำคัญมากกว่าปัญหาอื่นๆ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า ปัญหาการจ้างแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายอาจเป็นสาเหตุหลักให้ปัญหาอื่นๆ เกิดขึ้นในพื้นที่ต่อไป เช่น อาชญากรรม ยาเสพติด ฯลฯ ปัญหาที่ประชาชนในพื้นที่รับรู้ระดับความรุนแรง และระดับความสำคัญของปัญหารองลงมา ได้แก่ เรื่องการลักลอบนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ อันดับต่อมาคือ เรื่องกรณีปราสาทเขาพระวิหารถูกนำมาใช้เป็นประเด็นทางการเมือง และเรื่องการกำหนดเกี่ยวกับพื้นที่ชายแดนบนบกของปราสาทเขาพระวิหารจะส่งผลกระทบต่อเขตแดนในทะเล และสิทธิและความเป็นเจ้าของทรัพยากรในทะเล จากผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนว่า การรับรู้ปัญหาและตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาจะสัมพันธ์กับระดับความเกี่ยวข้องส่วนบุคคล (Personal Involvement) ซึ่งหมายความว่า การที่เรื่องนั้นๆ มีผลกระทบด้านบวกและลบกับชีวิตบุคคลโดยตรง หากเรื่องหรือปัญหานั้นมีความเกี่ยวข้องส่วนบุคคลสูง (High Involvement) โดยประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ที่มีความเกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าว จะตระหนักว่าปัญหาการจ้างแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายเป็นเรื่องใกล้ตัว เกี่ยวพันกับอาชีพหรือปากท้อง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ อาจส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกใส่ใจและตระหนักในปัญหาเหล่านี้ว่ามีอยู่ในระดับรุนแรงมาก กรณีที่เป็นปัญหาใกล้ตัว เช่น กรณีปราสาทเขาพระวิหารถูกนำมาใช้เป็นประเด็นทางการเมือง และเรื่องการกำหนดเกี่ยวกับพื้นที่ชายแดนบนบกของปราสาทเขาพระวิหารจะส่งผลกระทบต่อเขตแดนในทะเล และสิทธิและความเป็นเจ้าของทรัพยากรในทะเล ประชาชนในพื้นที่จึงรับรู้ปัญหา

และตระหนักถึงความรุนแรงน้อย เพราะถือว่าเป็นเรื่องที่เกิดห่างไกลจากพื้นที่อยู่อาศัยหรือมีความเกี่ยวข้องกับส่วนบุคคลต่ำ (Low Involvement)

ดังนั้น การปฏิบัติการสารสนเทศจึงไม่ควรเป็นนโยบายที่ใช้ในภาพรวมของทั้งประเทศ แต่ควรพิจารณากำหนดตามยุทธศาสตร์ของพื้นที่ๆ แตกต่างกันด้วย เพราะหากกองทัพใช้นโยบายการปฏิบัติการสารสนเทศที่ไม่มีจุดเน้นเฉพาะพื้นที่ จะก่อให้เกิดการสูญเปล่าเพราะประชาชนผู้รับสารในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกจะไม่ใส่ใจในสารสนเทศที่ได้รับเท่าที่ควรเพราะขาดแรงจูงใจในการพิจารณาข่าวสาร

2) การนิยามความมั่นคงของชาติในมุมมองของประชาชนชายแดนภาคตะวันออก

การรักษาความมั่นคงของชาติเป็นเป้าหมายหลักประการหนึ่งของการปฏิบัติการสารสนเทศของหน่วยงานทหาร อย่างไรก็ตามการจะทำปฏิบัติการสารสนเทศให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้นั้นต้องเกิดจากความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผลการวิจัยพบว่า

“ความมั่นคงของชาติ” ในมุมมองของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคตะวันออก เรื่องที่ประชาชนส่วนใหญ่จัดไว้เป็นอันดับแรกคือ “การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์” อันดับสองคือ “การอยู่ดีกินดีของประชาชน” อันดับสาม คือ “การที่คนในชาติได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของชาติอย่างเต็มที่” อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจากจำนวนผู้ที่เลือกตอบในตัวเลือกต่างๆ พบว่า “การอยู่ดีกินดีของประชาชน” มีจำนวนรวมของผู้เลือกตอบมากที่สุด รองลงมาคือ “การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์” และ “มิตรภาพของประชาชนตามแนวชายแดน”

ผลการศึกษาดังกล่าวพบว่า นิยามความมั่นคงที่อยู่ในทศนะลำดับแรกๆ ของประชาชนในพื้นที่คือ “การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์” ในกรณีนี้แม้ประชาชนในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกอาจมีพื้นที่เชื้อสายที่เกี่ยวข้องกับชาวกัมพูชา โดยเฉพาะในอำเภอชายแดนที่ประชาชนในอำเภอแทบจะมีความเกี่ยวข้องกับชาวเขมรและสามารถพูดภาษาเขมรในชีวิตประจำวันได้ดี แต่ก็มีความรักภักดีต่อสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เพราะไม่มีความแตกต่างในการนับถือศาสนาที่ใหญ่เป็นพุทธศาสนิกชน รวมทั้งประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของชาวเขมรก็มีพื้นฐานของการปกครองด้วยระบอบพระมหากษัตริย์มาตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน การนิยามความมั่นคงของชาติหมายถึง ความมั่นคงของสถาบันศาสนาและสถาบันพระมหากษัตริย์จึงเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับความคิดความเชื่อของคนในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกโดยไม่ต้องอาศัยการปฏิบัติการสารสนเทศ อย่างไรก็ตาม หากการปฏิบัติการสารสนเทศมีจุดเน้นย้ำที่ต้องการให้รับรู้หรือเกิดความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่อาจใช้ประเด็น “การรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์” เป็นจุดดึงดูดใจในสาร (Appeal Message) ก็มีแนวโน้มจะเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติการสารสนเทศได้

อย่างไรก็ตาม แนวคิดเรื่องการรักษาสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ไม่ได้เป็นสิ่งเดียวกับแนวคิดเรื่องชาตินิยมที่ถูกนำมาใช้ปลุกเร้าความคิดของประชาชนในกรณีที่เกิดข้อพิพาทระหว่างประเทศ

ดังเช่นในกรณีปราสาทพระวิหาร ที่สื่อมวลชนไทยและกัมพูชากระแสหลักบางสื่อพยายามสร้างวาทกรรม เรื่องชาตินิยม แต่วาทกรรมชาตินิยมดังกล่าวมีแนวโน้มจะไม่เกิดผลกับประชาชนในพื้นที่ชายแดนภาค ตะวันออกด้วยเหตุผลคือ 1) ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในการดำรงชีวิต 2) ประวัติศาสตร์ในพื้นที่ที่คนไทย และเขมรที่อาศัยบริเวณชายแดนมีเชื้อสายหรือเคยอยู่ร่วมกันมาก่อนในอดีต และ 3) แนวคิดใหม่ต่างๆ เกี่ยวกับความเป็นชาติ เช่น การมองทางออกของปัญหาปราสาทพระวิหารด้วยทางออกที่ผสมผสานความ สมดุลระหว่างเศรษฐกิจกับความเป็นชาติด้วยการจัดสรรผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย (Win-Win Solutions) ดังนั้น การปฏิบัติการสารสนเทศจึงต้องมีการออกแบบให้สอดคล้องกับสถานการณ์ บริบทพื้นที่ ความ เกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้เสีย และแนวคิดปัจจุบันของประชาชนที่เกี่ยวกับความมั่นคง

นิยามของความมั่นคงของประชาชนในพื้นที่เรื่อง “การอยู่ดีกินดีของประชาชน” เป็นความหมายที่ ประชาชนเลือกตอบมากที่สุด อันสะท้อนความคิดของประชาชนเรื่องการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนของ ความมั่นคงในพื้นที่ชายแดน ซึ่งอาจมีความสัมพันธ์กับประวัติศาสตร์ของพื้นที่ที่ในอดีตเคยมีสงคราม เขมร 3 ฝ่ายที่ทำให้ความคิดเรื่องการอยู่ดีกินดีของประชาชนไม่ใช่ประเด็นสำคัญเท่ากับการมีชีวิตอยู่รอด ปลอดภัย ต่อเมื่อสงครามสงบไปหลายสิบปีและพื้นที่นี้ถูกเปลี่ยนเป็นสนามการค้าชายแดนระหว่าง ประเทศที่ทำให้รายได้ของประชาชนในพื้นที่โดยเฉลี่ยสูงขึ้น ความคิดเรื่องความมั่นคงของชาติจึงอาจ เปลี่ยนผันไปตามสถานการณ์และเวลา อย่างไรก็ตาม นิยามความมั่นคงที่เน้นการกินดีอยู่ดีของประชาชน อาจมีผลกระทบต่อความคิดเห็นในการบังคับใช้กฎหมายต่างๆ ในพื้นที่ เช่น การลักลอบนำเข้าแรงงานต่าง ด้าว การนำเข้า-ส่งออกสินค้าโดยเถียงภาษี ฯลฯ หากกองทัพจะปฏิบัติการสารสนเทศในประเด็นนี้จึงต้อง ใช้การโน้มน้าวใจในหลายรูปแบบ ทั้งการใช้ข้อมูลข่าวสารที่มีน้ำหนักหลักฐาน (Strong Argument) เป็น ข่าวสารที่มีคุณภาพ มีลำดับเหตุผลที่เชื่อถือได้ว่าการกินดีอยู่ดีของประชาชนจะเกิดขึ้นไม่ได้ หากประชาชน ในพื้นที่ไม่ร่วมมือปฏิบัติตามกฎหมาย หรือการแสดงให้เห็นว่าประโยชน์ของชาติต้องมาก่อนประโยชน์ของ บุคคล ซึ่งหากกองทัพทำให้ประชาชนสามารถเปลี่ยนความคิดด้วยความเข้าใจถ่องแท้ในเหตุผล จะทำให้ ความคิดหรือทัศนคติที่เปลี่ยนไปนั้นมีความคงทนและสามารถทำนายพฤติกรรมของประชาชนในพื้นที่ได้

3) บทบาทของสื่อสังคมกับการลดทอนความน่าเชื่อถือของข่าวลือ

สื่อมวลชนกัมพูชามีการกำหนดวาระข่าวสาร (Agenda Setting) ที่จะเป็นประโยชน์กับตนเองและ ผู้มีอำนาจในสถานการณ์ต่างๆ โดยมุ่งเน้นให้เป็นข่าวลือทางลบต่อประเทศไทย เพื่อให้บรรลุมิติวัตถุประสงค์ ทางการเมืองบางประการของตน ข่าวลือมักจะเป็นทางลบเกี่ยวกับรัฐบาลไทย กองทัพไทย นายจ้างชาว ไทย และประชาชนไทย โดยมีคู่กรณีเป็นประชาชนหรือประเทศกัมพูชา แหล่งข่าวลือมักจะมาจาก นักการเมืองและสื่อมวลชนส่วนกลางของกัมพูชา สำหรับพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก ประชาชนทั้งชาว ไทยและเขมรได้รับรู้ข้อมูลข่าวลือเพราะความเจริญของเทคโนโลยีการสื่อสารทางโทรศัพท์และการสื่อสาร แบบปากต่อปากจากส่วนกลางของประเทศกัมพูชามาสู่พื้นที่ชายแดน ซึ่งมักจะมีการแต่งเติมเพิ่มหรือขยาย

เนื้อหาตามความคิดของผู้รับและส่งต่อสาร อย่างไรก็ตาม ตลอดเวลาที่ผ่านมาประชาชนไทยและเขมรที่ประกอบอาชีพในพื้นที่ชายแดนแบบไป-กลับและเข้ามาอยู่ในประเทศไทยต่างมีการเรียนรู้ถึงข่าวลือและมีวิธีการรับมือข่าวลือที่เกิดขึ้นเพื่อให้การดำเนินชีวิตและประกอบอาชีพเป็นไปอย่างปกติสุขด้วยการใช้สื่อกระจายเสียงในพื้นที่และการชี้แจงจากผู้นำชุมชน

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่า สื่อสังคม (Social Media) มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการสื่อสารในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก โดยเฉพาะเฟซบุ๊กหรือไลน์ที่ช่วยให้ชาวไทยและเขมรสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงในข่าวลือได้รวดเร็วและรู้เท่าทันผู้ปล่อยข่าวลือมากยิ่งขึ้น ดังนั้น กรณีที่เกิดข่าวลือในช่วงระยะเวลานี้จึงมีการตรวจสอบข่าวต่างๆ ก่อนจะตัดสินใจมากขึ้น สื่อสังคมจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการลดทอนความน่าเชื่อถือของข่าวลือ รวมทั้งไม่ได้ช่วยแพร่กระจายข่าวลือออกไปเพราะประชาชนที่รับข่าวไม่ให้นำหนักความเชื่อถือกับข่าวนั้น การปฏิบัติการสารสนเทศด้านความมั่นคงจึงต้องพิจารณาเลือกใช้สื่อสมัยใหม่ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้สื่อของคนในยุคปัจจุบัน โดยเลือกใช้ตามคุณลักษณะของสื่อที่เหมาะสมกับข่าวสารแต่ละประเด็น นอกจากนั้น จากแนวคิดเรื่องการรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy) ด้วยการใช้สื่อสังคม สะท้อนว่าในการปฏิบัติการสารสนเทศด้านความมั่นคงนั้น กองทัพต้องพยายามสร้างกระบวนการรู้เท่าทันสื่อ/ข่าวสารให้แก่ประชาชนในพื้นที่ควบคู่ไปด้วย เพื่อเป็นการป้องกันการแทรกแซงของข่าวลือที่จะทำให้บิดเบือนความรู้และทัศนคติของประชาชนในพื้นที่

4) บทบาทของผู้นำกลุ่มแรงงานต่างด้าวกับการลดปัญหาในพื้นที่

ผลการศึกษาพบว่า ทหารในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออกมีการปฏิบัติการจิตวิทยาหรืองานมวลชนสัมพันธ์กับกลุ่มผู้นำชุมชนและประชาชนในพื้นที่ แต่มีข้อค้นพบประการหนึ่งคือ ผลการศึกษพบว่า ในบรรดาชาวเขมรที่มาประกอบอาชีพในประเทศไทย ส่วนใหญ่ในแต่ละพื้นที่จะมีการตั้งชาวเขมรขึ้นมาเป็นผู้นำของกลุ่มแรงงานต่างด้าวในพื้นที่ ซึ่งอาจมีผู้นำอยู่หลายกลุ่ม ผู้นำแรงงานชาวเขมรเหล่านี้ทำหน้าที่ประสานเรื่องราวระหว่างคนเขมรกับคนไทย ทั้งการแจ้งข่าวสารและการช่วยแก้ปัญหากรณีเกิดปัญหาจากแรงงานต่างด้าว โดยมีการกำหนดกฎกติกาของกลุ่มขึ้นมาชัดเจน เช่น การดำเนินคดี การปรับ การขับไล่ออกจากประเทศ ฯลฯ เพราะแรงงานต่างด้าวที่ทำมาหากินสุจริตในประเทศไทยเกรงว่าจะถูกปิดโอกาสการใช้แรงงานในประเทศไทย จึงช่วยกันสอดส่องดูแลเพื่อลดการปราบปรามเข้มงวดจากราชการไทย ในช่วงเวลาที่เกิดข่าวลือทางลบขึ้นเกี่ยวกับประเทศไทย บุคคลเหล่านี้ทำหน้าที่ช่วยตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข่าวลือจากนายจ้างหรือจากพรรคพวกตนเองในที่อื่นๆ มีผลอยู่บ้างในกรณีช่วยลดทอนการแพร่กระจายข่าวลือในบรรดาชาวเขมรที่เป็นแรงงานพื้นฐานสำคัญของเกือบทุกกิจการในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก ดังนั้น การปฏิบัติการสารสนเทศกับผู้นำกลุ่มเหล่านี้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องถือเป็นการสร้างแนวร่วมใหม่ต่อการรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่

3. การเปิดรับและตีความการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากมุมมองของประชาชนในพื้นที่

ผลการศึกษาพบประเด็นอภิปรายดังนี้

1) สื่อหลักที่ใช้ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกพบว่า สื่อที่ใช้เป็นอันดับแรกได้แก่ สื่อมวลชนไทยจากส่วนกลาง อันดับสองคือ สื่อบุคคลที่ไม่ใช่ทหาร และอันดับสามคือ วิทยุชุมชนและวิทยุท้องถิ่น นอกจากนี้ ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบเพิ่มเติมว่า สื่อกิจกรรมเป็นสื่อที่ทำให้ประชาชนในพื้นที่มีโอกาสเปิดรับสารสนเทศการปฏิบัติการด้านสารสนเทศของหน่วยงานทหาร

จุดดึงดูดใจ (Appeal) ที่ประชาชนจดจำได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมของทหารคือ ความรู้สึกเพลิดเพลินหรือสนุกสนาน ซึ่งตามแนวคิดเรื่อง “สาร” ในการโน้มน้าวใจพบว่า จุดดึงดูดใจในสาร (Message Appeals) ที่มีประสิทธิภาพได้แก่ การใช้อารมณ์ขัน (Humor) อารมณ์ (Emotion) การให้รางวัล (Reward) ซึ่งพบว่า ทหารมีการสอดแทรกจุดดึงดูดใจไว้ในกิจกรรมอบรมต่างๆ ตามแผนงานที่กำหนดไว้ เช่น การรณรงค์เรื่องยาเสพติด การตัดไม้ทำลายป่า กิจกรรมประชาธิปไตย ฯลฯ ทำให้ประชาชนที่ไปร่วมอบรมพึงพอใจในความเป็นกันเองหรือความสนุกสนานของทหารเพราะทำให้รู้สึกผ่อนคลาย ใกล้เคียง และไว้วางใจในการสื่อสารระหว่างกันมากขึ้น อย่างไรก็ตาม มีตัวแปรที่ส่งผลต่อการโน้มน้าวใจหรือการปฏิบัติการสารสนเทศกับประชาชนในพื้นที่ที่ต้องพึงตระหนักคือ การเลือกใช้จุดดึงดูดใจด้านความบันเทิงต่างๆ นั้น อาจต้องพิจารณาตามหัวข้อ หากเรื่องนั้นมีความสำคัญต่อประชาชนในพื้นที่มาก อาจต้องใช้จุดดึงดูดใจแบบอื่นๆ เช่น จุดดึงดูดใจด้านความน่ากลัวหรือน่ากังวล (Fear or Anxiety) หรืออาจต้องใช้หลักฐาน (Evidence) เพื่อเพิ่มพูนความหนักแน่นในเนื้อหาและโดยเฉพาะเมื่อต้องการต่อต้านข่าวลือจากฝ่ายตรงข้าม

2) มิติด้านข่าวสารในการปฏิบัติการสารสนเทศของกองทัพ

ผลการศึกษาพบว่า ในมิติด้านความน่าเชื่อถือในสารสนเทศของกองทัพ ประชาชนตีความได้ว่า เนื้อหาข่าวสารมีความน่าเชื่อถือมากกว่าแหล่งข้อมูลอื่น และมุ่งเน้นการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของพื้นที่เป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ในมิติด้านความรวดเร็วของข่าวสาร ประชาชนในพื้นที่บางส่วนเห็นว่า ข่าวสารจากทางทหารมีข้อมูลเผยแพร่สู่ประชาชนน้อยมากและมีความล่าช้า ในกรณีที่ประชาชนได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชนกระแสหลักก็ไม่ถือว่าเพียงพอหรือเป็นข่าวสารกว้างๆ สำหรับพื้นที่ชายแดน ซึ่งไม่ได้ทำให้ประชาชนรู้สึกไว้วางใจในสถานการณ์เท่ากับที่ได้รับข้อมูลจากทหารที่ปฏิบัติการในพื้นที่

ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการสื่อสารของหน่วยงานทหารในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก ยังพบผลที่สอดคล้องกันว่า ประชาชนประเมินว่า “เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับประชาชนในพื้นที่ที่มีความเป็นมิตร” รองลงมาคือ “เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับประชาชนในพื้นที่สามารถพูดคุยให้เข้าใจได้ง่าย ชัดเจน” และ “เจ้าหน้าที่ทหารที่ติดต่อหรือให้ข่าวสารกับประชาชนใน

พื้นที่ที่มีความน่าไว้วางใจ” ขณะที่เรื่องที่ได้รับการประเมินต่ำกว่าเรื่องอื่นๆ ได้แก่ “ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชายแดนภาคตะวันออกที่ได้รับจากทหารไม่รวดเร็วทันเหตุการณ์เท่าข้อมูลที่ได้รับจากกัมพูชา” และ “ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ทหารใช้ครอบคลุมคนในพื้นที่ และเข้าถึงได้ง่าย”

จากผลการศึกษาดังกล่าว สังเกตได้ว่าประชาชนในพื้นที่จะประเมินในส่วนของคุณสมบัติของตัวเจ้าหน้าที่ทหารด้วยคะแนนที่สูงกว่าการประเมินในส่วนของคุณภาพของเนื้อหาและช่องทางการสื่อสาร ซึ่งสะท้อนว่า ประชาชนยอมรับและมีทัศนคติทางบวกต่อเจ้าหน้าที่ทหาร ซึ่งถือว่าเป็นข้อดีที่ช่วยเอื้ออำนวย การปฏิบัติการสารสนเทศ เพราะความไว้วางใจเป็นจุดเริ่มต้นของการยอมเปิดรับข้อมูลและกิจกรรมต่าง อย่างไม่ก็ตาม การปฏิบัติการสารสนเทศต้องเพิ่มการพัฒนาในส่วนของคุณภาพของเนื้อหาโดยเฉพาะด้าน ความลึกของข้อมูลที่สามารถเผยแพร่ให้ประชาชนทราบได้เพื่อเพิ่มความไว้วางใจระหว่างกันและกัน รวมทั้งพัฒนาด้านความเร็วของการเผยแพร่ โดยเลือกช่องทางที่เหมาะสมกับการนำเสนอ โดยประเด็น ข่าวสารหรือปฏิบัติการสารสนเทศต้องถูกปรับให้เหมาะสมกับการเล่าเรื่องข้ามสื่อประเภทต่างๆ (Transmedia Telling) ที่ประชาชนใช้ในยุคปัจจุบัน ไม่ควรใช้เนื้อหาเดียวในการเล่าเรื่องผ่านสื่อทุก ประเภท เพราะสื่อแต่ละประเภทมีลักษณะเด่นในการกำหนดการรับรู้ของบุคคล ผู้ปฏิบัติการสารสนเทศจึง ควรเลือกใช้สื่ออย่างคำนึงถึงเป้าหมายการสื่อสาร คุณลักษณะของสื่อ และผลต่อการรับรู้ของ กลุ่มเป้าหมาย

4. การตีความสารสนเทศ และการรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาคตะวันออก กับผลต่อ การส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ และการปฏิบัติงานด้านชายแดน ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากผลการศึกษาที่พบว่า การตีความสารสนเทศ และการรับรู้ประเด็นปัญหาชายแดนภาค ตะวันออกพบว่ามีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ ได้แก่ การให้ความไว้วางใจ และร่วมมือกับทหาร การสนับสนุนแนวคิดเรื่องความมั่นคงตามนิยามของทหาร เกิดการรู้เท่าทันสื่อของ ภาคประชาชน และการช่วยแก้ไขความเข้าใจผิดในส่วนของปฏิบัติการทหาร ขณะที่ในด้านอุปสรรคใน การปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ ได้แก่ การมีทัศนคติทางลบต่อกิจกรรมการปฏิบัติการชายแดนของทหาร ระดับการให้ความร่วมมือกับการปฏิบัติการชายแดนของทหาร ปัญหาการปฏิสัมพันธ์กับทหารในพื้นที่ และความไม่สอดคล้องเรื่องกระบวนการนี้ด้านความมั่นคง

ตามทฤษฎีโครงสร้างความคิดและจิตวิทยาในการสื่อสาร การที่บุคคลจะตีความและเกิดพฤติกรรม ในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธได้นั้น จะอยู่ที่ทัศนคติและความเชื่อภายในบุคคลที่มีอยู่ดั้งเดิม กรณีที่บุคคล ได้รับข้อมูลข่าวสารใหม่ แต่ข่าวสารนั้นไม่สอดคล้องกับความคิดความเชื่อหรือความรู้ที่มีอยู่เดิม จะเกิด ภาวะที่เรียกว่า ภาวะความไม่ลงรอยทางความคิด (Cognitive Dissonance) ที่จะทำให้ผู้รับข่าวสารเกิด ความไม่สบายใจหรือความไม่ลงรอยทางความคิดจากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนั้นไม่สอดคล้องกัน จะส่งผลให้

บุคคลต้องการขจัดภาวะนี้ให้หมดไป (Festinger et al., 1957) เทียบได้กับกรณีที่ทหารไปปฏิบัติการ สารสนเทศกับประชาชนกลุ่มที่มุ่งเน้นผลประโยชน์หรือมิติทางเศรษฐกิจเป็นสำคัญ ซึ่งอาจเป็นคนนอก พื้นที่ที่ย้ายเข้ามาทำมาหากินในภาคตะวันออก หรือเป็นคนรุ่นใหม่ในพื้นที่ซึ่งไม่เคยมีประสบการณ์ในช่วง ผลกระทบของสงครามกัมพูชา คนกลุ่มนี้จะไม่มีความรู้สึกและไม่มีทัศนคติทางบวกต่อความมั่นคงตาม แนวคิดของทหาร เมื่อได้รับสารสนเทศจากทางทหารก็อาจก่อให้เกิดภาวะไม่ลงรอยทางความคิด ซึ่งมี แนวโน้มมากที่จะปฏิเสธหรือบิดเบือนสารสนเทศที่ได้รับ จึงเกิดพฤติกรรมเพิกเฉยหรือเป็นอุปสรรคต่อการ ปฏิบัติการสารสนเทศของทหาร

ในทางตรงกันข้าม หากผู้รับสารในพื้นที่กลุ่มซึ่งเป็นชาวบ้าน อาจเป็นคนท้องถิ่นนั้นโดยกำเนิด หรือ มีประสบการณ์ในการได้รับผลกระทบจากสงครามเขมร 3 ฝ่ายในอดีต ซึ่งจะทำให้ได้รับรู้ในบทบาทหน้าที่ ของทหารไทยด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในยุคนั้น และแม้สงครามจะสงบแล้วแต่ในปัจจุบันตาม แนวชายแดนก็ยังคงมีการปล้นสะดมกันอยู่ ดังนั้น ชาวบ้านกลุ่มนี้จึงรู้สึกใกล้ชิดไว้วางใจในทหารและข่าวสาร จากทหาร ยึดมั่นกับแนวทางความมั่นคงของชาติในด้านอธิปไตยของประเทศเป็นสำคัญ เมื่อได้รับ สารสนเทศจากทางทหารก็ยิ่งได้รับการต่อยอดความคิดความเชื่อ ส่งผลต่อการพฤติกรรมความร่วมมือกับ กิจกรรมทหารด้านต่างๆ เป็นพิเศษ

จากการวิเคราะห์ด้วยกรอบโครงสร้างทางความคิดข้างต้น การปฏิบัติการสารสนเทศของทหารจึง ควรมีการจำแนกหรือวิเคราะห์ผู้รับสารในด้านภูมิหลังประสบการณ์ และความสัมพันธ์กับปัจจัย ด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยอื่นๆ ก่อนที่จะวางแผนออกแบบเนื้อหาให้มีความเหมาะสมกับการรับรู้สำหรับคน แต่ละกลุ่มต่อไป

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติการสารสนเทศในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก : มิติ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติการสารสนเทศใน พื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก โดยจำแนกการวิเคราะห์เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ซึ่งแบ่งได้เป็นปัจจัยภายในกองทัพและปัจจัยภายนอก มีประเด็นสำคัญดังนี้

1. ปัจจัยภายในกองทัพ

1.1 ด้านผู้บังคับบัญชา

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของกองทัพ ส่วนใหญ่ยังขาดความรู้และประสบการณ์ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติการสารสนเทศ โดยเห็นได้จากการ

ขาดโครงสร้างในการปฏิบัติ ขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนในกองทัพ ขาดการกำหนดนโยบาย การจัดระบบและแผนงานในการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้น ผลของการปฏิบัติการสารสนเทศใน ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา จึงพบว่า เป็นระดับการปฏิบัติการจิตวิทยา (ปจว.) หรืองานมวลชนสัมพันธ์ของ กองทัพเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการปฏิบัติการสารสนเทศเท่านั้น

เมื่อผู้บังคับบัญชาในระดับสูงคือ ผู้กำหนดนโยบายและแผนระดับยุทธศาสตร์การปฏิบัติการ สารสนเทศบางส่วนไม่ตระหนักในความสำคัญของการปฏิบัติการสารสนเทศเพื่อความมั่นคง จะส่งผลกระทบหลายประการต่อการขับเคลื่อนการปฏิบัติการสารสนเทศของกองทัพในทุกหน่วยงานทุกภาคส่วน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรมีการกำหนดนโยบายในการให้ความรู้ด้านการปฏิบัติการสารสนเทศ และ จิตวิทยาการสื่อสาร โดยประการแรกควรมีการให้ความรู้ที่เหมาะสมกับผู้ตัดสินใจทุกระดับ ทั้งระดับ ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน ประการที่สอง มีการให้จัดระบบและแผนงานที่เป็นรูปธรรมเพื่อให้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติอย่างไร ประการที่สาม มีการนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติใช้จริง

การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของการปฏิบัติการสารสนเทศต้องเริ่มที่การสร้าง ความเชื่อ และชี้ให้เห็นถึงประสิทธิผลของการปฏิบัติการสารสนเทศในด้านการสร้างความมั่นคงระยะยาวของประเทศ ให้แก่ระดับผู้บังคับบัญชาในกองทัพ โดยมุ่งเน้นให้เห็นว่าการปฏิบัติการสารสนเทศจะเป็นสิ่งที่สามารถ ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคงของรัฐได้จริง รวมทั้งต้องมีความเชื่อในอิทธิพลของสารสนเทศและ เชื่อว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ความเชื่อและการตอบสนองของประชาชนในระดับชาติและ ระดับนานาชาติอย่างกว้างขวางในยุคนี้

ในฐานะที่ระดับผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและแผนระดับยุทธศาสตร์ด้านการ ปฏิบัติการสารสนเทศ นอกจากจะต้องมีความรู้ในหลักการของการปฏิบัติการสารสนเทศแล้ว ยังจำเป็น อย่างยิ่งที่ต้องให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์กลยุทธ์ทางการปฏิบัติการสารสนเทศของกองทัพ ซึ่งกล ยุทธ์นั้นจะต้องมีหลายระดับตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ วัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย กองทัพ จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่มีการออกแบบมาอย่างดีและมีเป้าหมายอย่างชัดเจน เพื่อที่ผู้ นำไปปฏิบัติใช้จะสามารถดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ได้อย่างชัดเจนถึงรูปแบบและสารสนเทศที่จะเผยแพร่ ออกไปสำหรับผู้ปฏิบัติการ รวมทั้งต้องมีความรู้เท่าทันเทคโนโลยีการสื่อสารซึ่งเป็นเครื่องมือเผยแพร่ สารสนเทศสู่สังคมว่าจะส่งผลกระทบต่อศักยภาพของการปฏิบัติการสารสนเทศได้อย่างไรบ้าง อันจะสัมพันธ์กับ การกำหนดนโยบายด้านงบประมาณในด้านเครื่องมือสื่อสารแต่ละระดับ

1.2 ปัจจัยภายในผู้ปฏิบัติการ

จากผลการศึกษาที่พบว่า ผู้ปฏิบัติการในพื้นที่ส่วนใหญ่ไม่มีความรู้อย่างแท้จริงในแนวคิดเรื่องการ ปฏิบัติการสารสนเทศ ถือเป็นแนวคิดใหม่ที่ไม่คุ้นเคยสำหรับผู้ปฏิบัติการซึ่งปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์มา ตลอดระยะเวลารับราชการ ดังนั้น สำหรับผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เมื่อได้รับมอบงานมาจากผู้บังคับบัญชา อาจ

ไม่ทราบว่ามีสิ่งใดที่ได้รับมอบมาคือการปฏิบัติการสารสนเทศเพื่อไปตอบสนองภารกิจที่มีเป้าหมายด้านความมั่นคงในพื้นที่

อย่างไรก็ตาม ความรู้และกลยุทธ์ต่างๆ ในการปฏิบัติการสารสนเทศที่ผู้บังคับบัญชากำหนดมาให้ปฏิบัติอาจไม่ใช่ข้อมูลที่เหมาะสมระดับปฏิบัติการจำเป็นต้องรู้ทั้งหมด แต่เมื่อทหารระดับปฏิบัติการคือ ผู้ที่ใกล้ชิดกับกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีความรู้และเทคนิคเพียงพอต่อเป้าหมาย ต่อประเด็นหรือเรื่องที่มีหน้าที่สื่อสาร เพราะผู้ส่งสารที่มีความรู้ถ่องแท้ในเรื่องที่จะสื่อสารย่อมสามารถสร้างความเข้าใจ หากวิธีที่จะทำให้การสื่อสารนั้นเกิดพลังและผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงความคิดหรือตอบกลับข่าวลือจากฝ่ายตรงข้ามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยภายนอก

2.1 รัฐบาลและหน่วยงานด้านความมั่นคง

หน่วยงานด้านความมั่นคงในที่นี้ อาทิ สภาความมั่นคงแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการต่างประเทศ และหน่วยงานภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้ถูกกำหนดนโยบายจากรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยในด้านท่าทีและความสัมพันธ์ต่อประเทศเพื่อนบ้าน ในด้านรัฐบาลพบว่า มีความไม่ชัดเจนในเรื่องนโยบายต่างประเทศกับประเทศเพื่อนบ้านในพื้นที่ชายแดนภาคตะวันออก หน่วยงานด้านความมั่นคงและผู้ปฏิบัติงานจึงทำงานได้ลำบาก

จากผลการศึกษาที่พบความไม่เป็นเอกภาพของสารสนเทศระหว่างหน่วยงานด้านความมั่นคงอันจะส่งผลกระทบต่อปฏิบัติการสารสนเทศของกองทัพ อันเนื่องมาจากความไม่มีเสถียรภาพของรัฐบาล การแทรกแซงทางการเมือง วัฒนธรรมองค์กร ฯลฯ การข่าวด้านความมั่นคงของประเทศจึงเป็นลักษณะต่างคนต่างทำ ขาดแผนการเป้าหมายร่วมกัน สารสนเทศที่เสนอผู้บังคับบัญชาจึงอาจขาดความน่าเชื่อถือทั้งระดับประเทศและระดับนานาชาติ เป็นโอกาสให้เกิดการแทรกแซงของข่าวลือและการช่วงชิงความน่าเชื่อถือด้านข่าวสารของฝ่ายตรงข้าม

ความเป็นเอกภาพของการปฏิบัติการสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การสื่อสารมีพลังและเกิดผลกระทบที่สามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ได้ตามความคาดหวัง รัฐบาลควรดำเนินการปฏิรูประบบการสื่อสารด้านความมั่นคงและวางโครงสร้างของระบบการปฏิบัติการสารสนเทศให้มีความชัดเจน มีพลวัตรและเสถียรภาพในระบบการทำงาน สามารถเชื่อมประสานบูรณาการหน่วยงานด้านความมั่นคงของชาติได้ทั้งระบบ

2.2 สื่อมวลชน

สามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มคือ

2.2.1 สื่อมวลชนในประเทศ

สื่อมวลชนเป็นสถาบันที่มีผลต่อการรับรู้ของสังคมในวงกว้าง การปฏิบัติการสารสนเทศของกองทัพจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเสนอข่าวสารผ่านสื่อมวลชนไปยังกลุ่มเป้าหมายได้ อีกทั้งข่าวสารส่วนใหญ่ของสื่อมวลชนยังมีภาพลักษณ์ของจรรยาบรรณวิชาชีพที่จะต้องนำเสนออย่างถูกต้อง ครบถ้วน เที่ยงธรรม ดังนั้น หากฝ่ายปฏิบัติการสารสนเทศของกองทัพมีการสร้างความเข้าใจกับสื่อมวลชนในการนำเสนอข่าวสารที่สามารถเอื้อต่อการปฏิบัติการสารสนเทศโดยที่สื่อมวลชนมิได้ผิดหลักการหรือจรรยาบรรณในการนำเสนอ ย่อมเป็นแนวทางหนึ่งที่ฝ่ายปฏิบัติการสารสนเทศของกองทัพควรให้ความสำคัญและแสวงหากลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านความมั่นคงร่วมกับสื่อมวลชน

2.2.2 สื่อมวลชนหรือสำนักข่าวต่างประเทศ

ในกรณีที่เกิดข้อพิพาทระหว่างประเทศหรือแม้แต่ความขัดแย้งภายในประเทศก็ตาม จำเป็นอย่างยิ่งที่ภาครัฐหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติการสารสนเทศของกองทัพจำเป็นต้องแสวงหาแนวร่วมจากการปฏิบัติการข่าวสาร สร้างภาพลักษณ์ที่เป็นเอกภาพด้านข่าวสาร และโต้ตอบกรณีที่ถูกโจมตีด้วยการปฏิบัติการสารสนเทศของฝ่ายตรงข้าม โดยมุ่งเน้นให้เกิดกับรับรู้ในระดับนานาชาติด้วยการสื่อสารผ่านสื่อมวลชนต่างชาติหรือสำนักข่าวต่างประเทศ

2.3 ประชาชน

2.3.1 ประชาชนในพื้นที่

ประชาชนในพื้นที่ชายแดนมีความใกล้ชิดและถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญจากผลของการปฏิบัติการสารสนเทศของกองทัพ ทั้งนี้ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมากองทัพได้มุ่งเน้นการปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่กับประชาชน ซึ่งข้อมูลจากผลการศึกษาพบว่า มีการรับรู้จดจำในกิจกรรมต่างๆ ได้โดยเฉพาะในสื่อบุคคลและสื่อกิจกรรมของกองทัพ อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติการจิตวิทยาในพื้นที่ที่ปฏิบัติกันมาเป็นธรรมเนียมควรต้องมีการทบทวนและปรับปรุงอย่างจริงจังในด้านรูปแบบและเน้นให้เห็นความชัดเจนของเป้าหมายในการปฏิบัติการของกองทัพ

จากผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ทหารจะปฏิบัติการจิตวิทยากับผู้นำชุมชนในพื้นที่ เพื่อให้ส่งข่าวสารไปยังประชาชนอีกทอดหนึ่ง ซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพในการสื่อสารเช่นกัน อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ฝ่ายปฏิบัติการสารสนเทศต้องปรับเปลี่ยนในด้านรูปแบบการสื่อสารคือ ประชาชนในพื้นที่ที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร และมีการใช้สื่อสังคมอย่างแพร่หลาย ทำให้การควบคุมทิศทางข่าวสารเป็นไปได้ยาก อันจะเป็นการลดทอนอำนาจของสื่อบุคคลดังเช่นผู้นำชุมชน ดังนั้น การปฏิบัติการสารสนเทศกับประชาชนในพื้นที่จึงควรดำเนินไปอย่างคู่ขนานกับสื่อหลากหลายประเภท

คนในพื้นที่อีกกลุ่มหนึ่งที่จะต้องให้ความสำคัญเพราะเป็นแหล่งข่าวสื่อเรื่องความมั่นคงในพื้นที่คือ ประชาชนชาวกัมพูชา ทั้งที่เข้ามาให้แรงงานโดยพักอาศัยในประเทศไทยและกลุ่มที่ผ่านข้ามแดนแบบรายวัน สิ่งที่กองทัพจำเป็นต้องปฏิบัติการจิตวิทยากับคนกลุ่มนี้คือ ประเด็นเรื่องสัมพันธภาพที่ยาวนานระหว่างประชาชนไทยกับกัมพูชา เช่น การช่วยเหลือชาวกัมพูชาในด้านมนุษยธรรม สาธารณสุข

การศึกษา การค้าและเศรษฐกิจในพื้นที่ ฯลฯ สารสนเทศเหล่านี้จะช่วยสร้างความมั่นใจและภูมิคุ้มกันทาง
ข่าวลือให้แก่ทั้งคนไทยและกัมพูชาในพื้นที่

2.3.2 ประชาชนทั่วไป

ในที่นี้หมายถึงประชาชนในภาพรวมของประเทศ จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ข้อควร
คำนึงถึงการปฏิบัติการสารสนเทศกับประชาชนในมิติด้านเนื้อหา คือ ความรวดเร็วและเป็นเอกภาพของ
ข้อมูล โดยเฉพาะปัจจัยด้านเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทำให้เกิดข่าวสารไหลเวียนในสังคมจำนวนมาก
อินเทอร์เน็ตเป็นทั้งแหล่งเผยแพร่ข้อมูลทั้งจริงและลวง แหล่งตรวจสอบข้อมูล เป็นพื้นที่ที่พหุภพการวิจรรณีใน
ประเด็นต่างๆ ของสังคม และกลายเป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของประชาชนในยุคนี้ ดังนั้น การ
ปฏิบัติการสารสนเทศต้องมีการกำหนดประเด็น การควบคุมทิศทางข่าวสาร และการใช้เครื่องมือที่มี
ประสิทธิภาพในการสื่อสารกับประชาชนในภาพรวมโดยเน้นการใช้สื่อที่ประชาชนนิยม

ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์

ผลจากการวิจัยเรื่องการปฏิบัติการสารสนเทศด้านจิตวิทยาการสื่อสาร สามารถสังเคราะห์และ
สร้างเป็นข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติการสารสนเทศได้ดังนี้

1. การกำหนดโครงสร้างในการทำงาน และกำหนดกรอบแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ด้านการ ปฏิบัติการสารสนเทศ

ที่ผ่านมาหน่วยงานของรัฐด้านความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และกองทัพยังไม่มี
โครงสร้างการทำงานด้านการปฏิบัติการสารสนเทศในลักษณะของการบูรณาการกัน หรือมีหน่วยงานกลาง
ที่มีหน้าที่ดูแลด้านการปฏิบัติการสารสนเทศในระดับชาติ ทำให้การทำงานจึงเป็นการทำแยกส่วนตาม
ขอบเขตหน้าที่ของตน ดังนั้นจึงทำให้การปฏิบัติการสารสนเทศไม่เป็นเอกภาพ และขาดพลังขับเคลื่อนเมื่อ
ต้องแก้ไขปัญหาความขัดแย้งต่างๆ

ในส่วนของการปฏิบัติการสารสนเทศในแต่หน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา รวมไปถึงเจ้าหน้าที่
ระดับปฏิบัติการในแต่ละระดับจำนวนไม่น้อยยังขาดความรู้ประสบการณ์ และการเห็น
ความสำคัญของการปฏิบัติการข่าวสาร ดังนั้นสิ่งที่จำเป็นต้องทำในขั้นต้นคือ

- 5) การกำหนดโครงสร้างการปฏิบัติการสารสนเทศ โดยให้มีคณะกรรมการกลางที่ประกอบได้
ด้วยภาคส่วนต่างๆ ได้แก่ รัฐบาล กองทัพ กระทรวงต่างๆที่เกี่ยวข้อง ภาคเอกชน และพลเรือน
เข้ามาช่วยในการวางแผนการทำงาน โครงสร้างการปฏิบัติการสารสนเทศจะต้องไปประกอบ
ไปด้วยงานส่วนต่างๆ รวมถึงงานด้านการปฏิบัติการจิตวิทยาอยู่ภายใต้โครงสร้างด้วย

- 6) การให้ความรู้ในหลักการการปฏิบัติการสารสนเทศ และการปฏิบัติการจิตวิทยาแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจทั้งระดับผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน โดยอาศัยการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันจากผู้มีประสบการณ์ทั้งในและนอกกองทัพ
- 7) การมีแผนงานการปฏิบัติการสารสนเทศ และการปฏิบัติการจิตวิทยาการที่เป็นรูปธรรม ชัดเจนในการปฏิบัติ ที่ไม่ใช่เป็นเพียงงานที่ทำประจำวัน แต่ต้องเป็นแผนเชิงกลยุทธ์ทางการปฏิบัติการสารสนเทศและการปฏิบัติการจิตวิทยาที่มีหลายระดับตามสถานการณ์วัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมาย
- 8) การสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติการสารสนเทศ และจิตวิทยาการสื่อสาร ทั้งระดับผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน โดยชี้ให้เห็นถึงประโยชน์อันเกิดจากการปฏิบัติการสารสนเทศ และจิตวิทยาการสื่อสาร ในการสร้างความมั่นคงของชาติ

2. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายของการปฏิบัติการจิตวิทยา

การปฏิบัติการจิตวิทยาในประเด็นชายแดนภาคตะวันออกสามารถแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกได้เป็นสี่กลุ่ม คือ กลุ่มประชาชนในพื้นที่ติดชายแดน กลุ่มประชาชนในตัวเมืองหรืออำเภอที่ไม่ติดชายแดน กลุ่มประชาชนในส่วนกลางที่ไม่ได้รับผลกระทบในเชิงพื้นที่ชายแดน กลุ่มชาวกัมพูชาที่เข้ามาในบริเวณจังหวัดชายแดนของไทย กลุ่มคนและกลุ่มต่างมีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน ซึ่งการปฏิบัติการจิตวิทยาจะประสบความสำเร็จต้องเข้าใจทัศนคติ ความคิด ความต้องการที่แตกต่างกันของคนกลุ่มต่างๆ เพื่อประเมินว่าทัศนคติ ความคิด ความต้องการเหล่านั้นเป็นข้อจำกัดหรือเป็นโอกาส และนำไปสู่การเลือกใช้ยุทธวิธีในการสื่อสารที่แตกต่างกัน

กลุ่มประชาชนในพื้นที่ชายแดนมองว่าความขัดแย้งบริเวณชายแดนเป็นเรื่องเกมทางการเมืองมากกว่าปัญหาพื้นที่จริง คนกลุ่มนี้ให้น้ำหนักกับเรื่องของเขตแดนเป็นเรื่องรอง และมีความเสี่ยงที่จะเกิดน้อยกว่าเรื่องปากท้องและการอยู่ดีกินดี แนวคิดชาตินิยมไม่ได้เข้มข้นมากเท่ากับคนในส่วนกลางหรือในบริเวณตัวเมืองของจังหวัดชายแดน ส่วนหนึ่งเพราะคนบางส่วนในบริเวณชายแดนมีความเป็นพวกพ้องเดียวกัน มีสายสัมพันธ์เครือญาติ หรือการรู้จักคุ้นเคยกันกับคนกัมพูชามาก่อน ส่วนคนที่เข้ามาหากินในพื้นที่ชายแดนมองว่าเรื่องการพิพาทเขตแดนเป็นเรื่องไกลตัว และมุ่งเน้นประโยชน์ในธุรกิจ การค้า การประกอบอาชีพมากกว่า ในขณะที่คนบริเวณชายแดนจำนวนหนึ่งที่ให้ความสำคัญกับข้อพิพาทชายแดนคือคนที่เคยมีภูมิลำเนา ประวัติศาสตร์ผ่านช่วงสงครามมา

กลุ่มชาวกัมพูชาที่เข้ามาทำการค้าและใช้แรงงาน มุ่งความสงบ มากกว่าจะสนใจความขัดแย้งระหว่างประเทศ เพราะทำให้เสียโอกาสทำมาหากิน

กลุ่มคนที่อยู่ส่วนกลางเช่น กรุงเทพฯหรือคนนอกพื้นที่ รวมถึงคนที่อยู่ในตัวเมืองของจังหวัดชายแดน มองว่าเรื่องเขตแดนเป็นเรื่องใหญ่เพราะไม่ได้อยู่ในสภาพความเป็นจริงของพื้นที่ และไม่ได้เห็นผลดีผลเสียของปัญหาชายแดนที่ส่งผลต่อความเป็นอยู่

ดังนั้น กลุ่มที่มีทัศนคติพื้นฐานที่สอดคล้อง และพร้อมจะตอบสนองการเป้าหมายของการปฏิบัติการสารสนเทศด้านจิตวิทยาของกองทัพในเรื่องความมั่นคงของชาติด้านอธิปไตย คือ กลุ่มคนที่อยู่ส่วนกลางเช่น กรุงเทพฯหรือคนนอกพื้นที่ รวมถึงคนที่อยู่ในตัวเมืองของจังหวัดชายแดน ซึ่งการปฏิบัติการสารสนเทศด้านจิตวิทยากับคนกลุ่มนี้ไม่ใช่ปัญหาสำหรับกองทัพ

นอกจากนั้น กองทัพต้องมีการสร้างข้อความสาระสำคัญ (Key message) ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ โดยเฉพาะในกลุ่มประชาชนบริเวณชายแดน และกลุ่มคนกัมพูชาในประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อสร้างการรับรู้และตีความสารสนเทศที่เอื้อต่อการทำงานของกองทัพ แต่ขณะเดียวกันก็ไม่สวนทางกับทัศนคติ ความคิดความต้องการเดิมของคนกลุ่มดังกล่าว

3. การกำหนดข้อความสาระสำคัญ (key message)

ในการวางแผนยุทธศาสตร์ การกำหนดข้อความสาระสำคัญที่จะส่งไปยังผู้รับสารถือเป็นปัจจัยสำคัญเพื่อโน้มน้าวผู้รับสารเป้าหมาย ซึ่งเป้าหมายของการปฏิบัติการจิตวิทยาบริเวณชายแดนภาคตะวันออก คือ เรื่องความร่วมมือในการช่วยเรื่องความมั่นคงของชาติในเรื่องอธิปไตย และความปลอดภัยของคนในประเทศ สิ่งที่ทุกกลุ่มเห็นพ้องกันคือ ทุกกลุ่มไม่ต้องการสงครามไม่ว่าจะคนไทยหรือคนกัมพูชา และเมื่อเกิดการพิพาทต่างฝ่ายต่างปกป้องชาติของตนเอง ดังนั้น การสร้างข้อความสาระสำคัญต้องทำในระดับชาติ ไม่ใช่เพียงระดับชายแดน

อย่างไรก็ตาม ปัญหาในการปฏิบัติการจิตวิทยาที่พบคือข้อความสาระสำคัญเดิมที่ใช้ ไม่ได้รับการยอมรับจากคนบางกลุ่มอันเกิดจากการรับรู้ที่แตกต่างกันในเรื่องความมั่นคงของชาติในเชิงผลประโยชน์ ซึ่งไม่เป็นไปตามความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม กล่าวคือ กองทัพเน้นความมั่นคงของชาติในแง่ของอธิปไตยเหนือดินแดน แต่สำหรับประชาชนในพื้นที่จะเน้นการได้กินดีอยู่ดี มิตรภาพอันดีระหว่างเพื่อนบ้าน ส่วนภาคธุรกิจเน้นรายได้ที่เข้าประเทศ รวมถึงกลุ่มคนที่ต้องการได้ผลประโยชน์กับตน โดยมองข้ามผลประโยชน์ของชาติ

การสร้างข้อความสาระสำคัญจึงต้องสร้างให้ประชาชนรู้ว่ากองทัพใส่ใจในเรื่องความเป็นอยู่ของประชาชน ความมั่นคงของชาติไม่เป็นอิสระจากเรื่องปากท้องของประชาชน และเมื่อประเทศชาติมั่นคง ความเป็นอยู่ของประชาชนก็ยิ่งมั่นคงไปด้วย ความเป็นอยู่ที่ดีจากการเอาเปรียบผลประโยชน์ของชาติ เช่น การค้าอาวุธ การลักลอบขนส่งสินค้า แรงงาน ฯลฯ เป็นเพียงความมั่นคงของปากท้องระยะสั้น แต่หากประเทศสามารถแสดงความพร้อมของศักยภาพในการป้องกันประเทศ ประชาชนมีความรักชาติ และให้ความสำคัญผลประโยชน์ของชาติเป็นหลักจะช่วยลดความเสี่ยงจากการ

ถูกรุกราน และหลีกเลี่ยงสงคราม เมื่อไม่มีสงคราม ประชาชนก็ทำมาหาเลี้ยงชีพได้อย่างปกติ มีความอยู่ดี
กินดี ซึ่งถือเป็นความมั่นคงในระยะยาว

สิ่งสำคัญคือ การสื่อสารกับประชาชนชายแดนจะใช้สารว่ากัมพูชาคือศัตรูไม่ได้ ต้องเป็น
ความมั่นคงเชิงป้องกัน ดังนั้น ข้อความสาระสำคัญที่ต้องใช้ในการปฏิบัติการจิตวิทยา คือ “การ
สร้างความมั่นคงเพื่อความสมานฉันท์สองแผ่นดิน” ความมั่นคงเพื่อความปรองดอง ความ
สมานฉันท์ ความมั่นคงเพื่อความสุขของแผ่นดิน ไม่ใช่ความมั่นคงเพื่ออธิปไตยของประเทศ หรือ
ไม่ใช่ความมั่นคงเพื่อขจัดศัตรูที่รุกรานอธิปไตยประเทศอันนำไปสู่ความแตกแยก หากสามารถ
สร้างให้คนไทยเกิดการรับรู้ในลักษณะนี้ได้ ประเทศจะแข็งแกร่ง และไม่ทำให้ฝ่ายตรงข้ามมาฉวย
โอกาสได้

4. การพัฒนาวิธีการสื่อสารและการวางแผนงานสื่อสารมวลชน

ประชาชนบริเวณจังหวัดชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีทัศนคติทางบวกต่อทหาร โดยให้ความไว้วางใจ
เชื่อถือ และพร้อมจะช่วยเหลือกองทัพหากได้รับการร้องขอ ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของกองทัพที่เอื้อการ
ปฏิบัติการสารสนเทศและการปฏิบัติการจิตวิทยาในกลุ่มประชาชนชายแดน แต่ประชาชนยังประเมิน
งานการข่าวของกองทัพในด้านของวิธีการในการดำเนินงานด้านข่าวสาร และคุณภาพตัวสารที่นำเสนอใน
ระดับไม่สูงมาก ดังนั้นกองทัพจึงต้องเสริมทักษะในด้านการสื่อสารให้กับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่เป็น
กลุ่มทำงานใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

ด้านของแผนงานสื่อสาร สื่อเป็นยุทธศาสตร์อีกเรื่องที่ทางกองทัพต้องวางแผนใช้ให้มีประสิทธิภาพ
และประสิทธิผล สื่อมวลชนเป็นแหล่งข้อมูลหลักของประชาชนในพื้นที่ชายแดน รองลงมาคือสื่อบุคคลที่
ไม่ใช่ทหาร และวิทยุชุมชนและวิทยุท้องถิ่น ส่วนสื่อสังคม (social media) มีการใช้มากขึ้น แต่ประชาชนยัง
เข้าถึงไม่เท่าสื่อมวลชนกระแสหลัก

ดังนั้น ข้อเสนอแนะในด้านของสื่อบุคคลคือ ทหารต้องผนวกสื่อบุคคล อย่างเช่น หัวหน้า
ชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. และคนที่ได้รับความไว้วางใจจากคนในพื้นที่เข้าไปอยู่ใน
เครือข่ายของแผนงานกิจกรรม การจัดกิจกรรมต่างๆ ของกองทัพ ต้องให้คนเหล่านี้เข้ามามีส่วน
ร่วมในการจัดกิจกรรม ไม่ใช่เพียงเชิญมาร่วม เพราะสื่อบุคคลจะมีอิทธิพลต่อความคิดของคนใน
ชุมชนสูง ดังนั้น คนกลุ่มนี้จะสามารถเป็นผู้กระจายข่าวสาร และโน้มน้าวให้คนในชุมชนเห็น
สอดคล้องกับกองทัพ

ในส่วนของสื่อมวลชนไทยที่มีเสรีภาพ และกองทัพไม่มีอำนาจควบคุมได้ในสถานการณ์
ปกติ ทางกองทัพต้องใช้การปฏิบัติการจิตวิทยาด้วยข้อความสาระสำคัญเดียวกันกับกลุ่ม
ประชาชน คือ การสร้างความมั่นคงเพื่อความสมานฉันท์สองแผ่นดิน เพื่อให้สื่อมวลชนนำเสนอ
สารนั้นไปยังประชาชน ส่วนการนำเสนอของสื่อมวลชนที่ไม่ให้เสียประโยชน์ของกองทัพหรือ
ประเทศนั้น ทหารต้องหาวิธีเทคนิคในการกำหนดวาระข่าวให้แก่สื่อ และให้สื่อนำไปใช้เป็น

เนื้อหานำเสนอเป็นวาระของสังคม และสื่อไปยังกลุ่มเป้าหมายที่กองทัพต้องการจะให้รับรู้
สารสนเทศอย่างที่ต้องการ

บรรณานุกรม

- เกษมา ศิริกุล. (2548). **ผลของการนำเสนอข่าวความเสียหายที่มีองค์ประกอบด้านความรุนแรง และโอกาสที่จะประสบกับความเสียหายต่อการตัดสินใจของประชาชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฝ่ายวิชาการ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า. (2555). **การปฏิบัติการทางจิตวิทยา**.
http://www.crma.ac.th/msdept/e_bookmsd2012/ms3005/pdf/section3/chapter1.pdf
เข้าถึงเมื่อ 10 มกราคม 2557.
- โรงเรียนทหารนาวิกโยธิน. (2555). **การปฏิบัติการข้อมูลข่าวสาร**. เอกสารประกอบการบรรยาย. หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ค่ายกรมหลวงชุมพร ฉัตหีบ ชลบุรี.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ (2554). **การปฏิบัติการข่าวสาร (Information Operations)**. บทความวิชาการ. คอม. ที่มา <http://www.vcharkarn.com/varticle/42857> เข้าถึงเมื่อ 7 มกราคม 2557.
- สุรชาติ บำรุงสุข. (2553). **ปฏิบัติการข่าวสาร**. **จุลสารความมั่นคงศึกษา**, ฉบับที่ 78. กรุงเทพฯ: สแควร์ ปริ้นท์ 93.
- เสริมศิริ นิลดำ. (2550). **คุณค่าข่าวในภาวะวิกฤติ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หลักนิยมกองทัพไทย สำหรับการปฏิบัติการข่าวสารร่วม**. พ.ศ.2551.
- อัจฉราพร ณ สงขลา. (2535). **การใช้สื่อมวลชนในภาวะวิกฤติของกรณีอุบัติเหตุทางเครื่องบิน โดยสาร ของบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Atkin, C. (1973). Instrumental utilities and information-seeking. In P. Clarke (ed.), **New Models for Mass Communication Research**, Beverly Hills, CA: Sage.
Available from www.aber.ac.uk/media/Modules/TF33120/graber.html.
- Eveland JR., W.P., Shah, D.V. and N. Kwak. (2003). Assessing causality in the cognitive mediation model: panel study of motivations, information processing, and learning during campaign 2000. **Communication Research**, 30 (4): 359-386.
- Festinger, Leon (1957). **A theory of cognitive dissonance**. Standford, CA: Stanford University Press.

- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). **Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research**. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fiske, S.T. (1995). Social cognition. In Abraham Tesser (ed.), **Advanced Social Psychology**, NY: McGraw-Hill.
- Graber, D. (1988). **Processing the News : How People Tame the Information Tide**(Online).
- Hawkins,R.P. and J. Daly. (1988). Cognition and communication. In Robert J. Hawkins et.al. (eds.), **Advancing Communication Science: Merging Mass and Interpersonal Process**, CA: Sage.
- Jeffres, J.W. (1997). **Mass Media Effect**. IL:Waveland Press.
- Knobloch, S., Carpentier, F. D., and D. Zillmann. (2003). Effects of salience dimensions of informational utility on selective exposure to online news. **Journal of Mass Communication Quarterly**, 80 (1): 91-108.
- Knobloch, S., Carpentier, F.D., Blumhoff, A. and N. Nickel. (2005). Selective exposure effects for positive and negative news: testing the robustness of the informational utility model. **Journalism and Mass Communication Quarterly**, 82 (1): 181-195.
- Kraus, S. and R. M. Perloff. (1985). **Mass Media and Political Thought**. CA: Sage.
- LittleJohn, S. W. (2002). **Theories of Human Communication**. 7th edition, CA : Wadsworth.
- Miller, A.H. and K. Asp. (1985). **Learning about politics from the media**. In **Mass Media and Political Thought**. CA: Sage.
- Reardon, K. (1991). **Persuasion in Practice**. SAGE Publications.
- Sjöberg, L. (2000). **The different dynamics of personal and general risk**. In M. P. Cottam and D. W. Harvey and R. P. Pape and J. Tait (Eds.), **Foresight and precaution**. Volume 1 (pp. 1149-1155). Rotterdam: A. A. Balkema.
- Sternberg, R.J. (2003). **Cognitive Psychology**. CA: Wadsworth.
- Tversky, A.; Kahneman, D. (1973). Availability: A heuristic for judging frequency and probability. **Cognitive Psychology**, 5 (2): 207–232.