

## บทความวิจัย

### มุมมองของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

อับดุลคอเล็ด เจะเต\*

\*อาจารย์ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามุมมองของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และศึกษาปัญหาที่ประชาชนได้รับจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งศึกษาหาทางเลือกในการสร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่รัฐ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative-research) ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และมีจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-dept interview) แบบสอบถาม (questionnaire) และการสังเกตการณ์ (observation) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลภาคสนามจากผู้ให้ข้อมูลเป็นหลัก (key informant) ซึ่งได้แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ นักวิชาการ ผู้นำองค์กรอิสระ และประชาชนทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และตอนปลาย อาชีพรับจ้าง นับถือศาสนาอิสลาม สถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยนอกเขตเทศบาล ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาหลักที่ส่งผลต่อมุมมองของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีดังนี้ (1) มุมมองของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าความเห็นของประชาชนในพื้นที่ยังมีความคิดเห็นด้านลบต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ขาดความรู้ ความเข้าใจถึงลักษณะพิเศษของประชาชนในพื้นที่ ตลอดจนจนถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐบางส่วนขาดความเท่าเทียม และเลือกปฏิบัติต่อประชาชนที่นับถือศาสนาอื่น ๆ ดังนั้นการที่หน่วยงานของรัฐจะเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้นั้น จะศึกษาทำความเข้าใจถึงความแตกต่างในมิติต่าง ๆ จึงจะทำให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุผลสำเร็จได้ จัดเป็นพื้นฐานสำคัญในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้

(2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้พบว่า การปฏิบัติงานและบริการของเจ้าหน้าที่รัฐต่อประชาชน ส่วนใหญ่มองว่า เจ้าหน้าที่รัฐให้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งมีบางกลุ่มที่มองว่าเจ้าหน้าที่รัฐบริการล่าช้า และขาดบริการที่ดี นำอารมณ์และความรู้สึกส่วนตัวมาใช้ในการปฏิบัติงาน การพูดจาไม่เหมาะสมกับประชาชน และการปฏิบัติงานที่สร้างความคลางแคลงใจ อาทิเช่น การจับกุมผู้ต้องสงสัยในพื้นที่ ประชาชนมองว่าการปฏิบัติงานในส่วนดังกล่าวควรมีหลักฐาน และกระบวนการที่มีความชัดเจน และมีความยุติธรรม ผู้นำชุมชน และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถรับรู้กระบวนการดำเนินงานได้ทุกขั้นตอน ดังนั้นความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จะมีทิศทางอย่างไรนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ว่าจะสามารถตั้งใจและสร้างความพึงพอใจได้มากน้อยเพียงใดนั้น พฤติกรรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นประการสำคัญ (3) แนวทางในการสร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนกับการปฏิบัติงาน

ของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้พบว่า การแสวงหาแนวทางในการสร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐจะต้องอาศัยปัจจัยหลายประการได้แก่ *ประการที่หนึ่ง* การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจระหว่างวิถีชีวิต วัฒนธรรมความเชื่อของชาวไทยมลายูแก่เจ้าหน้าที่รัฐที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ ขณะเดียวกันก็ต้องส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนต่อกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง *ประการที่สอง* การสร้างบรรยากาศในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับประชาชน *ประการที่สาม* ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการรับถึงปัญหาของชุมชนตนเองร่วมกับเจ้าหน้าที่รัฐ *ประการที่สี่* การสร้างความเท่าเทียม มีคุณธรรมปราศจากอคติ และสร้างความไว้วางใจระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐ *ประการที่ห้า* รัฐควรปรับปรุงบทบาทและยุทธวิธีในการแก้ไขปัญหาให้เหมาะสมกับความเป็นสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย (1) ภาครัฐควรสร้างความเข้าใจและสร้างความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงานกับประชาชน (2) ภาครัฐควรมีบทบาทในการสร้างนโยบาย แนวทางในการจัดกิจกรรม และแผนในการทำงานที่เอื้อให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง (3) ภาครัฐควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนเกิดการพัฒนาในทุกมิติ ตลอดจนถึงการจัดกิจกรรมในการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรมได้อย่างปกติสุขได้

**คำสำคัญ** มุมมองของประชาชน, การปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่รัฐ, จังหวัดชายแดนภาคใต้.

Research

*People's Perspectives towards Operation of Government Officers  
in Three Southern Border Provinces*

*Apdunkoled Che-tae\**

*\* Lecturer of Social Sciences Faculty of Humanities and Social Sciences Yala Rajabhat University*

**Abstract**

This research aims to study the views of the public towards the performance of public officials and the problems that effect from the performance of public officials in the three southern border provinces. As well as, to study alternatives those enhance understanding between citizens and public officials. By means of an integrated research which is consists of qualitative research and quantitative research, using a random stratified sampling, sampling residents in the three southernmost provinces, in-dept interview, questionnaire and observation as a tool to collect filed data from the key informant which is divide into three groups: scholars, leaders of the NGO and the general public.

The study indicated that most of the respondents were female between the ages of 21-30, lower and high secondary school, employee, Muslim, single status and most of them are living outside the municipal. By overall, the public satisfaction is moderate level with the performance of public officials in the three southern border provinces. The main problems affecting the public view on the performance are as billow:

1-The views of the public towards performance of local authorities in the three southernmost provinces found that the views of local people have negative opinion for example the lack of knowledge and understanding of the special nature of the people in the area as well as the performance of government officials which is lack of equality and discrimination against people of other religions. Therefore, the state agency needs to operate in three southern provinces have learn to understand the difference in dimensions. It will make the operation has achieved. It is fundamental importance in troubleshooting disputes in the region.

2-The satisfaction of the performance of public officials in the three southernmost provinces found that the operation and service of the public authorities most viewed official's state that the service is very good. Some of the group said government officials delayed services and lack of good service because of bring emotions and feelings into practice, the impolite way of conversation and the performance that created distrust such as the arrest of a suspect in the area. The public understand that the operational should have evidence, the process is clear and justice, community leaders and people involved can recognize process for any steps. Thus, how the direction of people to satisfaction in three southern border provinces, it depends on the behavior



of public officials working in the area that how far will attract and satisfy. The performance behaviors of authorities are important.

3-The ways to enhance understanding between the people and the performance of public officials in the three southernmost provinces found that the guidelines seek to build understanding between the people of the state will require on several factors, *first*, promoting understanding about the lifestyle, cultural beliefs of Thai Melayu to the authorities who take duties in the area. Meanwhile, it must promote knowledge and the understanding of the operations of government agencies who involved to the public. *Second*, build up the good condition in communication between officials and the public. *Third*, the public can get involved in the problems of their community with the state authorities. *Fourth*, to create equality, moral prejudice and build trust between public and government officials. *Fifth*, the government should improve the role and tactical solutions to suit with the three southern border provinces.

Recommendations from the study: 1) the government should create understanding and build equality in operation with the public 2) government should play role in shaping policy, in the activity and plans in the operation that encourages people to get involved in solving the problem by themselves. The government should encourage and support people to develop in all dimensions as well as activities to coexist peacefully in a multicultural society.

**Keywords,** public view, the operation, a government official

## บทนำ

สังคมในปัจจุบันมีเหตุการณ์ต่าง ๆ ในบ้านเมือง ล้วนมีแต่ความรุนแรงไม่ว่าเหตุการณ์ทางด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ ตลอดจนความมั่นคงของประเทศ เฉกเช่น ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ห้าจังหวัดชายแดนภาคใต้ คำว่าจังหวัดชายแดนภาคใต้ หมายถึง จังหวัด ปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา และสตูล ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีลักษณะเฉพาะและพิเศษกว่าพื้นที่อื่น ๆ กล่าวคือ เป็นพื้นที่ที่ติดต่อกับประเทศมาเลเซีย ประชาชนส่วนใหญ่ ประมาณร้อยละ 80 นับถือศาสนาอิสลามใช้ภาษามลายูท้องถิ่นในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน และมีชนบทธรรมเนียมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เป็นของตนเอง และที่สำคัญเป็นพื้นที่ที่มีความโดดเด่น ในขณะเดียวกันก็มีความเปราะบางต่อเสถียรภาพความมั่นคงของประเทศเช่นกัน ซึ่งรัฐบาลทุกยุคสมัยได้ให้ความสำคัญ และสนใจในการพัฒนาและแก้ปัญหาพื้นที่ห้าจังหวัดชายแดนภาคใต้มาโดยตลอด เนื่องจากว่าสภาพปัญหาของจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาอย่างยาวนาน มีความซับซ้อนละเอียดอ่อน ด้วยเหตุผลของความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติ ศาสนา และชนบทธรรมเนียมประเพณี (ทรงกิตติ จักกาบาตร์. 2546: 8)

อย่างไรก็ตามปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เป็นปัญหามาจนถึงปัจจุบันนับเป็นเวลากว่า 95 ปี กล่าวคือ การก่อการความไม่สงบ และปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุจากความแตกต่าง ทางด้านภาษา การนับถือศาสนา และวัฒนธรรม ตลอดจนเจตคติและค่านิยม ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากภูมิหลังทางประวัติศาสตร์ (วิโรจน์ ราชรักษ์. 2528: 1) ที่ดินแดนส่วนนี้เคยมีฐานะเป็นประเทศราชของไทย มีเจ้าเมืองปกครองตนเอง (ประยูรศักดิ์ ชลายนเดชะ. 2539: 58) ต่อมารัฐบาลไทยได้เปลี่ยนแปลงเป็นระบอบวิธีการปกครองโดยยกเลิกตำแหน่งเจ้าพระยาเมืองต่างๆ ตามพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่ ร.ศ. 116 บรรดาเจ้าเมืองเก่าๆ ที่สูญเสียอำนาจหนีไปอยู่ต่างประเทศต่างก็พยายามหาวิธีเพื่อจะกลับมาครองอำนาจอีกอยู่เสมอ จึงเกิดขบวนการ และองค์กรต่างๆ ก่อรวมสร้างความไม่สงบให้เกิดขึ้น (กิตติ รัตนฉายา. 2533: 4) โดยใช้ความ

แตกต่างทางด้านสังคม ศาสนา และวัฒนธรรมเป็นเงื่อนไขเพื่อแบ่งแยกดินแดน

สอดคล้องกับ (วิโรจน์ ราชรักษ์. 2528: 1) ที่ได้กล่าวว่า ความไม่สงบเรียบร้อยในจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นปัญหาพื้นฐาน มีรากฐานจากปัญหาด้านสังคม จิตวิทยา อันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างในด้านศาสนา ภาษา ชนบทธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันละความหวาดระแวงต่อกันจึงนำไปสู่ความขัดแย้ง ประกอบกับมีกลุ่มโจรที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความมั่นคงในจังหวัดชายแดนภาคใต้เลื้อนไว้อยู่ตลอดเวลา สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้มีปัจจัยภายในที่เป็นจุดอ่อนและเงื่อนไขจากความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติ ภาษา ศาสนา และวัฒนธรรม ก่อให้เกิดกลุ่มขบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศแสวงหา ประโยชน์จากการแอบอ้างศาสนาเข้าไปปลุกฝังอุดมการณ์ให้กับเยาวชน เพื่อสืบทอดในรุ่นต่อไป ประกอบกับสภาพพื้นที่พรหมแดนไทย – มาเลเซีย ง่ายต่อการหลบหนีหลังจากการก่อเหตุการณ์ความไม่สงบ ทั้งนี้ผ่านทางการก่อความไม่สงบมีลักษณะกระจายในหลายพื้นที่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะตอบโต้ ก่อรวม สร้างความสับสนต่อเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งจะส่งผลกระทบด้านจิตวิทยาและความเชื่อมั่นของประชาชน

สอดคล้องกับ (สุทธิพงศ์ พรหมไพจิตร และคณะ. 2539: 3-4) สถานการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยและความไม่มั่นคงในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเฉพาะ นราธิวาส ยะลาและปัตตานี ได้เกิดขึ้นอย่างยืดเยื้อยาวนาน ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน การก่อการร้ายในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การลอบทำร้ายเจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนผู้บริสุทธิ์ การเผาโรงเรียน การเรียกค่าคุ้มครองยังคงมีเกิดขึ้น แม้ว่ารัฐบาลได้พยายามแก้ไข ปัญหาโดยใช้นโยบาย “การเมืองนำการทหาร” ทุ่มเททรัพยากรเพื่อการพัฒนาสร้างความอยู่ดีกินดีให้แก่ประชาชน การปฏิบัติการจิตวิทยาเพื่อสร้างความเข้าใจลดความหวาดระแวง ควบคู่ไปกับการปฏิบัติการทางทหารกดดันสลายกำลังของขบวนการก่อการร้ายจนสามารถ คลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้นก็ตาม แต่ก็มีบางส่วนที่ยังหลงเหลืออยู่ ถึงแม้รัฐบาลจะมีการกำหนดนโยบาย

และมาตรการในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบเรียบร้อย และความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้แบบใดก็ตาม ก็ไม่สามารถทำให้เกิดเหตุการณ์ก่อการร้ายลดลงหรือยุติลงได้เลย ในปัจจุบันยังคงมีเหตุการณ์ก่อการร้ายปรากฏให้เห็นอยู่อย่างสม่ำเสมอ เหตุการณ์เผาโรงเรียนในจังหวัดสงขลา การลอบวางระเบิดในจังหวัดปัตตานี และการลอบยิงเจ้าหน้าที่ของรัฐในบริเวณสามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นสิ่งที่พบเห็นได้ทั่วไปในข่าวสารประจำวัน ด้วยเหตุดังกล่าว หัวใจของการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ชายแดนจึงอยู่ที่การสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทั้งระหว่างประชาชนกับประชาชน และภาครัฐกับประชาชน ตามพระราชดำริในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่กำชับให้ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมุ่ง “เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา” ประชาชนในพื้นที่ที่แบ่งแยกด้วยความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษาพูดเป็นแนวคิดหลักที่ใช้การสร้างสงบสุขในพื้นที่ การปรับเปลี่ยนทัศนคติ และมุมมองที่อคติของข้าราชการต่อประชาชนเป็น ยุทธศาสตร์หลักที่รัฐบาลหลายสมัยได้พยายามทำ เพื่อให้เกิดผลตอบรับที่ดีจากประชาชน ลดความหวาดระแวงระหว่างกัน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจซึ่งกันและกัน และสันติสุขที่ทุกฝ่ายเรียกร้องให้กลับคืนมา

ด้วยเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงกระบวนการแก้ไขปัญหา การใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติต่อประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ตอบทบาทของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ว่าประชาชนมีมุมมองอย่างไร มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ดังกล่าว รวมไปถึงถึงแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาความไม่สงบที่เกิดขึ้นในพื้นที่ดังกล่าว หากผลการวิจัยเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ย่อมจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา และการกำหนดนโยบายในการแก้ไขผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ให้เกิดประสิทธิภาพในลำดับต่อไป ตลอดจนถึงการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐในพื้นที่ที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างสันติสุข และการดำเนินงานที่เอื้อต่อการพัฒนาพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้

ให้มีความเจริญก้าวหน้าตลอดจนการอยู่ดีมีสุขของประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนต่อไป

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา และจังหวัดนราธิวาส

1.2 การสุ่มกลุ่มตัวจะใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดย การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จำนวน 300 คน แบ่งออกเป็นจังหวัดละ 100 คน ดังต่อไปนี้

1.2.1 จังหวัดปัตตานี แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 อำเภอกะโงก คือ ตำบลทุ่งปลา (บ้านเกาะตา) ตำบลท่าเรือ (บ้านนิคม) ตำบลโคกโพธิ์ (บ้านโคกโพธิ์) ส่วนที่ 2 อำเภอมะนัง คือ ตำบลสุเมธ (ถนนเจริญประดิษฐ์) ตำบลอาเนาะรู (บ้านยูโย) ตำบลปุด (บ้านบราโอ) ส่วนที่ 3 อำเภอยะรัง คือ ตำบลประจัน (บ้านบราโอ) ตำบลสะนอ (บ้านสะนอ) ตำบลสะดาง (บ้านศาลาสอง)

1.2.2 จังหวัดยะลา แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 อำเภอกงหรา คือ ตำบลสะเอะ (บ้านบาตูบือละ) ตำบลกรงปินัง (บ้านสะเก) ตำบลบุโง (ตะโละปานะ) ส่วนที่ 2 อำเภอเยาะ คือ ตำบลบาโระ (บ้านบูแล) ตำบลบาโงยซีเน (บ้านซีเยาะ) ตำบลเยาะ (บ้านกือเต) ส่วนที่ 3 อำเภอเมือง คือ ตำบลพร่อน (บ้านตาสา) ตลาดเก่า ถนนวิฑูรทิศ 7, 8, 9, 10,

1.2.3 จังหวัดนราธิวาส แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 อำเภอแว้ง คือ ตำบลแว้ง (บ้านกรือซอ) ตำบลเราวัน (บ้านแอแวง) ตำบลฆอละ (บ้านจะมาเกาะ) ส่วนที่ 2 อำเภอเมาะ คือ ตำบลเมาะ (บ้านบูแม) ตำบลตะปอเยาะ (บ้านบูเกะบาง) ตำบลจอบะ (บ้านตันตาล) ส่วนที่ 3 อำเภอระแงะ คือ ตำบลกาลิซา (บ้านตาโบเร) ตำบลมะรือโบตก (บ้านกำปาเร) ตำบลเฉลิม (บ้านซีโป)

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสัมภาษณ์ และ แบบสอบถามเรื่อง “มุมมองของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีศึกษา: จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส” โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์ (Interview Schedule) โดยแบ่งการ สัมภาษณ์ ประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และ กลุ่มบุคคลประกอบด้วย นักวิชาการ ครูสอนโรงเรียนเอกชนสอนศาสนา และ ผู้นำองค์กรอิสระ

1.1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนทั่วไป ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, ศาสนา, จังหวัด, สถานภาพ, ถิ่นที่อยู่อาศัย, ที่ตั้งของที่อยู่อาศัยภูมิสำเนา

1.2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ, ผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่, ข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จากประชาชนทั่วไป และนักวิชาการจำนวน 300 คน

2.1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, ศาสนา, จังหวัด, สถานภาพ, ถิ่นที่อยู่อาศัย, ที่ตั้งของที่อยู่อาศัยภูมิสำเนา

2.2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ, ผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่, ข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

2.3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยครอบคลุมรายละเอียดเกี่ยวกับการบริการ ในส่วนนี้คณะผู้วิจัยเลือกใช้แบบวัดตามแนวทางของ Likert Scale โดยกำหนดคะแนนความพึงพอใจไว้ดังต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

และกำหนดหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยยึดตามแนวคิดของเบสท์ (อดิศักดิ์ -พงษ์พูลผลศักดิ์, 2546: 70)

### ระดับคะแนน

#### ความหมาย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับข้อคำถามนั้นน้อยมาก

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับข้อคำถามนั้นน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับข้อคำถามปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับข้อคำถามนั้นมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับข้อคำถามนั้นมากที่สุด

## 3. วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้นตอน คือ แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส) โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 1 เดือน

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นแบบสัมภาษณ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (3.2.1) สร้างคำถามหลัก ๆ ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ (3.2.2) นัดหมายบุคคลที่สัมภาษณ์ (3.2.3) พบผู้ให้สัมภาษณ์พร้อมขออนุญาตบันทึกเสียงสัมภาษณ์ไว้ (3.2.4) บันทึกการให้สัมภาษณ์

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสัมภาษณ์ และ แบบสอบถามเรื่อง “มุมมองของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้” โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอธิบายวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงทัศนคติ และมุมมองของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

**ส่วนที่ 2** เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Description Statistics) ได้แก่ ข้อมูลด้านข้อมูลบุคคล ด้านการปฏิบัติงาน ระดับแรงจูงใจ วิเคราะห์ด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์เชิงสถิติ (Analytical Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อมุมมองของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ในการวิเคราะห์สถิติทั้งหมด วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences)

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง ครบถ้วน ของคำตอบในแบบสอบถามทุกฉบับ

2. จัดทำคู่มือลงรหัส (Code Book)

3. ป้อนข้อมูลลงโปรแกรม SPSS 19.0 for Windows

4. พิมพ์ข้อมูลที่บันทึกทั้งหมด นำมาตรวจสอบความรู้ถูกต้อง และแก้ไขจนเรียบร้อย

5. วิเคราะห์ข้อมูลตามค่าสถิติที่ต้องการ

## สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

### การสรุปผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษามุมมองของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.7 และเป็นเพศ คิดเป็นร้อยละ 39.3 ของกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด และส่วนใหญ่อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.7 ของกลุ่ม

ประชากรตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาเป็นอายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.0 ของกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด และมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.7 ของกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาเป็นการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.0 ของกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด สำหรับอาชีพส่วนใหญ่จะมีอาชีพรับจ้าง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.7 ของกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาเป็น ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 19.7 ของกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด และการนับถือศาสนาอิสลามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.3 ของกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด รองลงมา เป็นศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 24.3 ของกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด โดยอาศัยอยู่ในเขตจังหวัดปัตตานี คิดเป็นร้อยละ 33.3 ของกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ในเขตจังหวัดยะลา คิดเป็นร้อยละ 33.3 ของกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด และกลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ในเขตจังหวัดนราธิวาส คิดเป็นร้อยละ 33.3 ของกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด โดยมีกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มิได้อยู่อาศัยนอกเขตเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 56.0 และอยู่ในเขตเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 44.0 ของกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.0 ของกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด รองลงมา มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 41.7 ของกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีดังนี้

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ค่าเฉลี่ยเลขคณิตรวมของมุมมองของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับ 3.05 แสดงว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ค่าเฉลี่ยเลขคณิตรวมของมุมมองของ

ประชาชนที่ต้องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับ 3.00 แสดงว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทหารในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ความคิดเห็นของประชาชนที่ต้องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ค่าเฉลี่ยเลขคณิตรวมของมุมมองของประชาชนที่ต้องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับ 3.09 แสดงว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรรมการปกครองในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ความคิดเห็นของประชาชนที่ต้องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ค่าเฉลี่ยเลขคณิตรวมของมุมมองของประชาชนที่ต้องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับ 3.18 แสดงว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับปานกลาง

### อภิปรายผล

1. มุมมองของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า สาเหตุส่วนใหญ่ของมุมมองของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ ด้วยลักษณะ และความแตกต่างของประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดภาคใต้ที่มีอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมที่หลากหลาย และมีวิถีชีวิตที่มีความแตกต่างไปจากประชาชนในพื้นที่อื่น ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะต้องอาศัยการทำความเข้าใจถึงความแตกต่างดังกล่าว และอาจเป็นช่องว่างที่จะก่อให้เกิดความไม่เข้าใจต่อกันได้ระหว่างประชาชนกับประชาชน และประชาชนกับเจ้าหน้าที่รัฐได้ หากไม่มีการสร้างความเข้าใจร่วมกัน โดยเฉพาะในประเด็นการปฏิบัติงานในพื้นที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ นอกจากจะต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจ ความแตกต่างทางความคิดแล้ว ประการที่สำคัญยิ่งคือการสร้างความยุติธรรม ความเท่าเทียมในมิติต่าง ๆ บนพื้นฐาน

ของความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อประชาชนในพื้นที่ โดยไม่มีประเด็นการนับถือศาสนามาเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยยังคงพบเห็นความเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่มีความคิดเห็นด้านลบต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ขาดความรู้ ความเข้าใจถึงลักษณะพิเศษของประชาชนในพื้นที่ ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างการดำเนินชีวิตของประชาชนกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐบางส่วนขาดความเท่าเทียม และเลือกปฏิบัติต่อประชาชนที่นับถือศาสนาอื่น ๆ ดังนั้นการที่หน่วยงานของรัฐจะเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้นั้นจะศึกษาทำความเข้าใจถึงความแตกต่างในมิติต่าง ๆ จึงจะทำให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุผลสำเร็จได้ และในขณะเดียวกันก็ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกันได้ และย่อมเป็นพื้นฐานสำคัญในการแก้ไข จัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (อมรวิชช์ นาครทรรพ 2551 : 81-83) ที่ได้ศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางการจัดการศึกษาเพื่อความอยู่เย็นเป็นสุขในสามจังหวัดภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่าชายแดนภาคใต้มีเอกลักษณ์เฉพาะทางสังคมและวัฒนธรรม การจัดการศึกษาต้องมีความประณีต ทั้งวิธีคิดและวิธีทำงาน จึงจะสามารถปฏิรูปการศึกษาได้สำเร็จ สามารถเปลี่ยนวิกฤติให้เห็นโอกาสได้ การแก้ปัญหาสามจังหวัดชายแดนภาคใต้คือการเร่งแก้ปัญหาปากท้องของชาวบ้านภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อสร้างศรัทธาในการเป็นนำไปสู่การลดเงื่อนไข และข้ออ้างที่ก่อให้เกิดปัญหา การปฏิรูปทางสังคม การเมืองและการศึกษา ต้องมีการปฏิบัติอย่างจริงจัง และสม่ำเสมอบนพื้นฐานของความเข้าใจกัน

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้พบว่า การปฏิบัติงานและบริการของเจ้าหน้าที่รัฐต่อประชาชน ส่วนใหญ่มองว่า เจ้าหน้าที่รัฐให้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งมีบางกลุ่มที่มองว่าเจ้าหน้าที่รัฐบริการล่าช้า และขาดบริการที่ดี นำอารมณ์และความรู้สึกส่วนตัวมาใช้ในการปฏิบัติงาน การพูดจาไม่เหมาะสมกับประชาชน และการปฏิบัติงานที่สร้างความคลางแคลงใจ อาทิเช่น การจับกุมผู้ต้องสงสัยในพื้นที่ ประชาชนมองว่า

การปฏิบัติงานในส่วนดังกล่าวควรมีหลักฐาน และกระบวนการที่มีความชัดเจนตรงไปตรงมา และมีความยุติธรรม ผู้นำชุมชน และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถรับรู้กระบวนการดำเนินงานอย่างตรงไปตรงมาได้ ดังนั้นความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จะมีทิศทางอย่างไรนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จะสามารถจูงใจและสร้างความพึงพอใจได้มากน้อยเพียงใดนั้น พฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นประการสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรุฬ พรรณเทวี. (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย และสอดคล้องกับ ฉัตรชัย คงสุข. (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง เฉกเช่นเดียวกันกับการปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่จะต้องอาศัยความเข้าใจ ความจริงใจ ความจริงใจ มีความโปร่งใส มีความยุติธรรม และประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการได้ ย่อมส่งผลต่อสภาพความรู้ความเข้าใจที่ประชาชนมีต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่รัฐเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นได้ ย่อมเป็นผลดีต่อการบูรณาการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่รัฐได้

3. แนวทางในการสร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้พบว่า พื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นพื้นที่ที่จะต้องอาศัยความเข้าใจในหลากหลายมิติ ทั้งนี้เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวประกอบด้วย ปัญหาความไม่เข้าใจในเชิงประวัติศาสตร์ ปัญหาความเข้าใจทาง

สังคมวัฒนธรรม ศาสนาและความเชื่อที่มีลักษณะสังคมพหุวัฒนธรรม ปัญหาด้านการจัดการการศึกษาที่ขาดความสมดุลระหว่างวิถีชีวิตและความเชื่อ และปัญหาการจัดสรรทรัพยากร ปัญหาด้านการสื่อสารผ่านวัฒนธรรม และปัญหาด้านผลประโยชน์ทางการเมือง ซึ่งสอดคล้องกับ สมชาย วิรพผล. (2553) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ปัญหาแรกคือ ปัญหาในเรื่องเชิงประวัติศาสตร์ ปัญหาที่สอง คือ ความไม่ยุติธรรม และปัญหาที่สามคือ ความไม่ยอมรับความหลากหลายของคนในประเทศ ซึ่งในแต่ละพื้นที่แต่ละแห่งก็มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ ถ้ามองว่าคนไทยแท้ ๆ มีไหม ไม่มีหรือ คนไทยทุกวันนี้เกิดจากการผสมผสานเชื้อชาติต่าง ๆ ทั้ง มอญ เขมร พม่า จีน แขก เปอร์เซีย ปนกันไปหมด แต่ในสมัย จอม พล.ป พิบูลย์สงคราม การเอาเรื่องชาตินิยมเข้าไปบังคับว่า วัฒนธรรมของไทยต้องเป็นอย่างนี้ วัฒนธรรมอื่นไม่ได้รับการสนับสนุน ซึ่งที่จริงวัฒนธรรมที่ว่า เป็นเพียงแค่วัฒนธรรมภาคกลาง วัฒนธรรมรัตนโกสินทร์เท่านั้น อย่างที่ภาคอีสานเขาก็มีวัฒนธรรมของเขา ภาคเหนือก็มีวัฒนธรรมของเขา ภาคใต้ก็มีวัฒนธรรมของเขา แต่บังเอิญในเรื่องศาสนาใกล้เคียง จึงไม่ค่อยมีปัญหามากนัก แต่ในจังหวัดภาคใต้ส่วนใหญ่เป็นเชื้อสายมลายูจึงเกิดปัญหาได้ เพราะมีลักษณะวัฒนธรรม และความเชื่อที่มีความแตกต่างกัน หากไม่ได้รับการสร้างความเข้าใจในวิถีย่อมเกิดปัญหาขึ้นได้อย่างเช่นปัจจุบัน อย่างไรก็ตามมองย้อนกลับไปในอดีตก่อนจะมีปัญหาความรุนแรงเกิดขึ้น สังคมใน 3 จังหวัดชายแดนใต้เป็นสังคมเอื้ออาทรกัน แม้จะมีเชื้อชาติต่าง ๆ อาทิ เชื้อชาติแขก เชื้อชาติไทย เชื้อชาติมลายู เชื้อชาติจีน แต่ก็อยู่กันมาได้โดยสันติ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดปัจจุบันคือ ชามไปย้ง “รัฐกลั่นตัน” ของมาเลเซีย จะยังเห็นว่า หมู่บ้านไทยพุทธและหมู่บ้านมุสลิมยังอยู่กันอย่างสันติสุข และมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เวลาทีมงานที่สุเหร่าชาวไทยพุทธก็ไปช่วย เวลาทีมงานวัด ชาวมุสลิมก็ไปช่วย ซึ่งเมื่อก่อนใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ก็อยู่กันอย่างนี้ แต่หลังจากมีการกดขี่ข่มเหงเกิดขึ้น การไม่ให้ความเป็นธรรมจากข้าราชการ จึงกลายเป็นปัญหาขึ้นมา ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนนั่นคือ เมื่อข้าราชการถูกชาวบ้านไล่หรือถูกย้ายก็มักจะส่งลงไป 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเมื่อเข้าไปแล้วบางคนก็ไปกดขี่

เข้มแข็งชาวบ้าน แล้วยังมีอคติความไม่เข้าใจและการพูดจาด้วยภาษาที่ไม่เข้าใจยิ่งทวีความแตกแยกกันมากขึ้น ขณะเดียวกันก็ยังมีข้าราชการบางคนไปแสวงหาผลประโยชน์ทั้งเรื่องยาเสพติด เรื่องของเถื่อน เป็นต้น

ดังนั้นการแสวงหาแนวทางในการสร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จะต้องอาศัยปัจจัยหลายประการได้แก่ *ประการที่หนึ่ง* การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจระหว่างวิถีชีวิต วัฒนธรรมความเชื่อของชาวไทยมลายูแก่เจ้าหน้าที่รัฐที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ขณะเดียวกันก็ต้องส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนต่อกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐมีความเข้าใจต่อข้อจำกัดของความเป็นชาวไทยเชื้อมลายู และประชาชนก็สามารถที่จะรับรู้ข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐได้ด้วยเช่นกัน *ประการที่สอง* การสร้างบรรยากาศในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับประชาชน ได้แก่ การสร้างรอยยิ้ม การพูดจาสุภาพ การเคารพสิทธิมนุษยชน และการสร้างความเข้าใจในการสื่อสารด้วยภาษาไทยและมลายู *ประการที่สาม* ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหาของชุมชนตนเองร่วมกับเจ้าหน้าที่รัฐ ทั้งนี้เนื่องจากการรับปัญหาหรือเรื่องราวต่าง ๆ อาจจะส่งผลต่อข้อเท็จจริงที่ต่างฝ่ายต่างได้รับ ซึ่งบางฝ่ายอาจจะได้ข้อเท็จจริงที่มีความคลาดเคลื่อนได้ ส่งผลให้เกิดปัญหาและความขัดแย้งกันได้ ควรมีสภาการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่รัฐโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงาน *ประการที่สี่* การสร้างความเท่าเทียม มีคุณธรรมปราศจากทัศนคติ และสร้างความไว้วางใจระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐ *ประการที่ห้า* รัฐควรปรับปรุงบทบาทและยุทธวิธีในการแก้ไขปัญหาให้เหมาะสม และสามารถปรับตัวให้เข้ากับประชาชนในสามจังหวัดชายแดนใต้ได้

ดังนั้นมุมมองของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานรัฐซึ่งอาจจะมีประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงาน และการแก้ไขปัญหาในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อไป ประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่รัฐทุกฝ่ายจะต้อง

ปรับเปลี่ยนวิถีคิดสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ มิใช่ให้ประชาชนเป็นผู้ปรับเปลี่ยนวิถีเป็นไปตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 จากการศึกษามุมมองของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ รัฐควรมีบทบาทในการสร้างนโยบายและแผนในการทำงานที่สนับสนุนและส่งเสริมบทบาทให้ประชาชนสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง

1.2 จากการศึกษาปัญหาของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ รัฐควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนเกิดการพัฒนาทั้งในด้านการพัฒนาอาชีพ และความเป็นอยู่ของประชาชนในการอยู่ร่วมกันในสังคมที่เป็นลักษณะพหุวัฒนธรรมได้

1.3 จากศึกษาแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรมีแนวทางในการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความเข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยถึงการสร้างความเข้าใจกับสังคมที่เป็นพหุวัฒนธรรมว่าการจัดการทางสังคมอย่างไรที่จะนำไปสู่ความสงบสุข และทุกคนในสังคมมีความสมานฉันท์กัน

2.2 ควรมีศึกษาการวิจัยถึงแนวทางในส่งเสริมความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

2.3 ควรมีศึกษาวิจัยถึงการสร้างความกลมกลืนในวิถีชีวิตกับการเข้าถึงประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

## บรรณานุกรม

การจัดช่วงชั้นทางสังคมและการควบคุมทางสังคม  
(ออนไลน์). 2008. สืบค้นจาก:  
<http://www.bloggang.com> [20  
มิถุนายน 2551].

กิตติ รัตนฉายา. 2533. ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่าง  
ชาวไทยพุทธและชาวไทยมุสลิมในจังหวัด  
ชายแดนภาคใต้. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล  
วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.

จุฬารัตน์ เอื้ออำนวยและคณะ. 2548. การดำเนิน  
กระบวนการยุติธรรมในสามจังหวัดชายแดน  
ภาคใต้: ปัญหาและแนวทางการแก้ไข:  
กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.

จำรูญ ก้องศิริวงศ์. 2528. ทศนคติของเยาวชนต่อ  
นโยบายรัฐบาลในการแก้ปัญหาความไม่สงบ  
ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้: ศึกษา  
กรณีเยาวชนที่กำลังศึกษาในวิทยาลัยเทคนิค  
ยะลา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ฉัตรชัย คงสุข. 2535. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ของแผนกคลังพัสดุฝ่ายกฏตติการ และ  
โภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทย  
จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ดาวุฒิ ชา. 2548. ความคิดเห็นและพฤติกรรมของผู้นำ  
ศาสนาอิสลามที่มีต่อสถานการณ์ความไม่สงบ  
ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้. ภาค  
นิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒน  
บริหารศาสตร์.

นิคม สุวรรณรุ่งเรือง .ม.ป.ท. สาเหตุแห่งปัญหาอุปสรรค  
และข้อขัดข้องที่มีผลกระทบต่อการพัฒนา  
จังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งแนวทางการ  
แก้ไขปัญหา. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

เนตรนภี นาควัชร. 2524. การศึกษาลักษณะการใช้  
ที่ดินและการตั้งถิ่นฐานบริเวณ 4 จังหวัด  
ภาคใต้. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

แนว โสตถิพันธ์. 2534. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการ  
พัฒนาชุมชนของประชาชนในชนบท:  
การศึกษาเฉพาะกรณีในเขตพื้นที่จังหวัด  
สงขลา. ม.ป.ท.

ประกิจ ปัจฉนิก. 2548. จังหวัดชายแดนภาคใต้: การ  
สร้างความสงบสุขอย่างถาวร. เอกสารวิจัย  
ส่วนบุคคล. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.

ประยูรศักดิ์ ชลาชนเดชะ. 2531. มุสลิมในประเทศไทย.  
กรุงเทพฯ: บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งกรุ๊ป จำกัด.

ยศ สันตสมบัติ. 2538. พัฒนาการของจิตวิเคราะห์:  
จากความฝันสู่ทฤษฎีสังคม. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิทยากร เชียงกุล. 2536. นักคิดนักเขียนคนสำคัญของ  
โลก. กรุงเทพฯ: รุ่งแสงการพิมพ์.

วิเชียร รักการ. 2529. วัฒนธรรมและพฤติกรรมของ  
ไทย. กรุงเทพฯ: โอ เอส พริ้นติ้งเฮ้าส์.

วิโรจน์ ราชรักษ์. 2528. การเสริมสร้างความมั่นคงใน  
จังหวัดชายแดนภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วิทยาลัยป้องกัน  
ราชอาณาจักร.

วิรุฬ พรรณเทวี. 2542. ความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการของหน่วยงาน  
กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัด  
แม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษา  
ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.

ศูนย์ข้อมูลจังหวัดปัตตานี (ออนไลน์). 2008. สืบค้น  
จาก:  
<http://www.pattani.go.th> [ 15 มิถุนายน  
2551]

สงคราม ชื่นภิบาล. 2517. การผสมกลมกลืนชาวไทย  
มุสลิมในจังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์  
แผนกวิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. 2546. ทฤษฎีและกลยุทธ์การ  
พัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุทธิพงศ์ พรหมไพจิตร และคณะ. 2539. รายงานการ  
ประเมินผลโครงการทักษิณพัฒนา. ปัตตานี:  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สมชาย วิรุฬหผล. (7 มกราคม พ.ศ. 2553). ต้นสาย  
ปลายเหตุ“มหานครปัตตานี”. สยามรัฐ  
สัปดาห์วิจารณ์ ปีที่ 57 ฉบับที่ 15 วันศุกร์ที่ 1  
– วันพฤหัสบดีที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2553.  
สืบค้นจาก

[http://www.democratic-  
army.com/index.php/33-articles-  
2014/jan-2014/62-2013-10-02-11-16-20](http://www.democratic-army.com/index.php/33-articles-2014/jan-2014/62-2013-10-02-11-16-20)

สนธยา พลศรี. 2533. ทฤษฎีและหลักการพัฒนา  
ชุมชน. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้งเฮาส์.

สมิหรา จิตตลดากร. 2530. การสำรวจทัศนคติของ  
ข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อ  
การดำเนินงานของศูนย์อำนวยการบริหาร  
จังหวัดชายแดนภาคใต้. เอกสารงานวิจัย. ศูนย์  
อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้.

อมรวิชช์ นาครทรรพ. 2551. การศึกษาในวิถีชุมชน  
การสังเคราะห์ประสบการณ์ในชุด  
โครงการวิจัย ด้านการศึกษากับชุมชน.  
กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย  
(สกว.).

เอกรัฐ หลีเส้น. 2539. ปัญหาความไม่สงบเรียบร้อย  
กับการลงทุนในจังหวัดนราธิวาส. กรุงเทพฯ:  
ม.ป.พ.