

กลยุทธ์ที่ ๗

การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย โดยการสื่อสาร ๒ ภาษา

การประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจ เพื่อนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ สิ่งหนึ่งที่ไม่อาจมองข้ามคือ ต้องไม่ละเลยการสื่อสารด้วยภาษาawi แต่ต้องไม่ทิ้งภาษาไทยหรือหมายถึงสื่อสาร ๒ ภาษานั้นเอง ทั้งนี้ เนื่องจากการสื่อสารสร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือแก่คนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ และบรรลุ วัตถุประสงค์ การใช้วิธีการเหวี่ยงแห หรือทำตามใจที่องค์กรหรือผู้บริหารต้องการ โดยไม่คำนึงถึง กลุ่มเป้าหมายและความสอดคล้องรอบด้าน ไม่ใช่วิธีการที่ดีที่สุดอีกต่อไป ฝ่ายประชาสัมพันธ์ หรือผู้รับผิดชอบ จะต้องคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ โดยศึกษาวิเคราะห์ ให้ถ่องแท้ชัดเจนว่า โดยสภาพเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา วิถีชีวิต การเป็นอยู่ วัฒนธรรมประเพณี ความเชื่อ บริบทรอบด้าน หรืออื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้น มาวางแผนว่าภายใต้องค์ประกอบของการสื่อสาร เราจะดำเนินการ แต่ละส่วนอย่างไร

ลักษณะพิเศษของจังหวัดชายแดนภาคใต้คือ วัฒนธรรมของประชากรในพื้นที่ ที่แตกต่าง ไปจากส่วนอื่นของประเทศไทย ประชากรส่วนใหญ่ นับถือศาสนาอิสลาม โดยมีประชากรชาวไทยพุทธ อาศัยอยู่เป็นส่วนน้อยกระจายอยู่ทั่วไป ทั้งในเขตเมืองและชนบทของพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูลและ ๔ อำเภอของจังหวัดสงขลา วิถีการดำเนินชีวิต ของประชาชนในพื้นที่นี้ จึงมีอัตลักษณ์ที่เฉพาะและชัดเจน ด้านการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ โดยส่วนใหญ่ใช้ภาษามลายู (ยาวิ) เป็นภาษาพูดในชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นภาษาเดียวกับชาวมลายู ทางตอนเหนือของประเทศมาเลเซีย ทำให้ประชากรส่วนใหญ่ในพื้นที่นี้มีขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับศาสนาอิสลาม และมีความแตกต่างจากวัฒนธรรมหลักของคนไทย ในพื้นที่และโดยทั่วไป อีกทั้งยังเป็นพื้นที่ที่มีสภาพแวดล้อมและบริบทที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น ทั้งในแง่ ของความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ ความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนาและวัฒนธรรม รวมถึง การเกิดสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพของประชาชน แม้แต่การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ก็จำเป็นต้องปรับตัวให้มีทิศทางที่สอดคล้อง กับบริบทด้านพื้นที่ที่เปลี่ยนแปลงไป

นอกเหนือจากข้างต้น ยังมีองค์ความรู้ที่จำเป็นต้องเรียนรู้ ทำความเข้าใจ กล่าวคือ

- ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ชนบท ส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาทางศาสนาจากสถาบันศาสนา เช่น โรงเรียนศาสนาอิสลาม (ปอเนาะ) ใช้ภาษามลายูในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน และไม่สามารถพูด หรือเขียนภาษาไทยได้ หรือถ้าได้ก็ไม่ค่อยเข้มแข็งมากนัก
- ประชาชนส่วนใหญ่จะเชื่อฟังผู้นำ บ้างศรัทธาและเชื่อฟังผู้นำท้องถิ่น หรือผู้นำท้องที่ ที่เป็นตัวแทนของทางราชการ บ้างศรัทธาและเชื่อฟังผู้นำศาสนา ซึ่งแบ่งได้เป็นหลายกลุ่ม เช่น กลุ่มจุฬาราชมนตรี กลุ่มกรรมการอิสลามประจำจังหวัด กรรมการมัสยิด กลุ่มดawah์หรือบาบอ หรือผู้เผยแพร่ศาสนา และกลุ่มสถาบันปอเนาะ เป็นต้น

ที่ผ่านมาศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ หรือ ศอ.บต. ให้ความสำคัญกับการสื่อสาร ๒ ภาษามาตลอด ทั้งผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ทุกประเภท มีรายการวิทยุ ที่นำเสนอทั้งภาคภาษาไทยและภาษามลายู การดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ของ ศอ.บต. ที่ยืนยันถึงการใช้ภาษามลายู และการให้ความสำคัญกับการสื่อสารผ่านผู้นำ ที่เห็นชัดเจน คือ การรณรงค์ให้มีการปฏิบัติที่ถูกต้องในการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เพื่อป้องกันโรคโควิด ๑๙ ซึ่งพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นพื้นที่หนึ่งที่มีความเสี่ยงอย่างยิ่ง

อันเนื่องมาจากสภาพพื้นที่ที่อยู่ติดชายแดนประเทศมาเลเซีย และวิถีชีวิตของชาวไทยมุสลิมที่เอื้อต่อการแพร่เชื้อ ได้มีการดำเนินการดังนี้

๑. ผลิตสปอตวิทยุ เป็นภาษามลายู เผยแพร่ทางสถานีวิทยุหออกระจายข่าว และจุดขยายเสียงประจำมัสยิด

๒. ผลิตหนังสือคู่มือมุสลิมกับการป้องกันโควิด ๑๙ เป็นภาษามลายู จำนวน ๒๐๐,๐๐๐ เล่ม แจกทุกมัสยิดและสถานศึกษา

๓. ผลิตเป็นหนังสือเสียง ความยาว ๑๐ - ๑๕ นาที จำนวน ๒๐ ตอน เผยแพร่ทางหออกระจายข่าวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประมาณ ๒,๐๐๐ แห่ง และจุดกระจายเสียงของมัสยิดอีกประมาณ ๒,๐๐๐ แห่ง รวมทั้งสถานีวิทยุในพื้นที่

๔. สื่อสารผ่าน ผู้นำท้องถิ่นและผู้นำท้องที่ที่ประชาชนเชื่อถือ ซึ่งเป็นผู้นำที่เป็นทางการ เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ นายแพทย์สาธารณสุข

๕. สื่อสารผ่านผู้นำศาสนาทั้ง ๓ ฝ่ายคือ ฝ่ายจุฬาราชมนตรี ฝ่ายดาวะห์หรือบาบอ และฝ่ายสถาบันปอเนาะ เป็นต้น

ดังนั้นนักประชาสัมพันธ์ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ต้องเรียนรู้และเข้าถึงวิถีชีวิตของกลุ่มเป้าหมาย เฉพาะอย่างยิ่งชาวไทยมุสลิมซึ่งมีความแตกต่างจากคนไทยโดยทั่ว เพื่อให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์



การถ่ายทอดเสียงสถานีวิทยุ ศอ.บต. นำเสนอเป็น ๒ ภาษา



สัมภาษณ์ผู้อำนวยการโรงพยาบาลธารโตเป็นภาษามลายู เพื่อทำคลิปป้องกันโรคโควิด ๑๙
ท่านนี้เป็นไอดอลที่ได้รับการยอมรับในโลก social media ของกลุ่มเยาวชนมุสลิม



สัมภาษณ์นายกสมาคมจันทร์เสี้ยวการแพทย์เป็นภาษามลายู เพื่อทำคลิปป้องกันโรคโควิด ๑๙
กลุ่มจันทร์เสี้ยวเป็นกลุ่มบุคลากรสาธารณสุข ที่ได้รับการยอมรับจากชาวไทยมุสลิมส่วนใหญ่ใน จชต.