

กระบวนการพัฒนาการป้องกันการบูลลี่โดยพุทธสันติวิธี ของธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่*

The Development Process of Bullying Prevention by Buddhist Peaceful Means of Kasikornbank Head Office

¹วุฒิไกร มะลิลา และ พระธรรมวัชรบัณฑิต (สมจินต์ สมมาปญโญ)

¹Wuttikrai Malila and Phra Dhamvajarabanthid (Somjin Sammapaṇṇo)

สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย



Peace Studies Program, Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

¹Corresponding Author's Email: wutvip@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาวิเคราะห์ บริบท สภาพปัจจุบัน ความจำเป็น และแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาการป้องกันการบูลลี่ตามศาสตร์สมัยใหม่ ของธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ 2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาการป้องกันการบูลลี่ 3) พัฒนาและนำเสนอกระบวนการพัฒนาการป้องกันการบูลลี่โดยพุทธสันติวิธี ของธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ และได้พัฒนาเครื่องมือวิจัยตามแบบอริยสัจโมเดล โดยเดินตามบันได 9 ขั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 25 ท่าน เครื่องมือวิจัย ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 26 ท่าน การสนทนากลุ่ม จำนวน 4 ท่าน การสนทนากลุ่ม จำนวน 8 ท่าน การสังเกตการณ์และการวิเคราะห์ผลด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า 1. บริบท สภาพปัจจุบัน ความจำเป็นในการป้องกันการบูลลี่ ธนาคารเป็นองค์กรขนาดใหญ่ พนักงานจึงมีความแตกต่างหลากหลายตามหน้าที่และความรับผิดชอบ บางครั้งพนักงานบางส่วน นำประเด็นความต่างเหล่านี้มาบูลลี่กันโดยไม่ได้ตั้งใจ ธนาคารจึงให้ความสำคัญอย่างมากในการหาวิธีป้องกันปัญหาการบูลลี่ โดยมุ่งหวังให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ รู้วิธีป้องกัน ลดละ แก้ไขปัญหาการบูลลี่ได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน งานวิจัยนี้ใช้แนวคิด ทฤษฎี 5 ด้าน คือ 1) กระบวนการพัฒนา 2) ความขัดแย้งและความรุนแรง 3) การเคารพในสิทธิมนุษยชน 4) การสื่อสารอย่างสันติ 5) ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ 2. พุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาการป้องกันการบูลลี่ ได้นำหลัก ปธาน 4 มาใช้คือ 1) สร้างภูมิป้องกันให้แก่ตนเองจากการถูกบูลลี่หรือการไปบูลลี่ผู้อื่น (สังวรปธาน) 2) ปรามปรามจิตใจ ไม่ปล่อยให้ตนเองแสดงพฤติกรรมบูลลี่ (ปหานปธาน) 3) พัฒนาบุคคลในสังคมให้มีจิตใจที่ดีงาม (ภาวนापธาน) 4) รักษาความดีให้ยั่งยืน (อนุรักษนปธาน) 3. กระบวนการพัฒนาการป้องกันการบูลลี่โดยพุทธสันติวิธี ใช้กระบวนการที่เรียกว่า เคแบงค์โมเดล อันประกอบด้วย 1) ความรู้ 2) พฤติกรรม 3) ทศนคติ 4) เครือข่าย 5) วิธีปฏิบัติ ซึ่งครอบคลุมการพัฒนา 6 ด้าน คือ 1) องค์กรสันติสุข 2) การเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน 3) การเคารพสิทธิมนุษยชน 4) สันติภายใน 5) การสื่อสารอย่างสันติ 6) พุทธสันติวิธี



คำสำคัญ: กระบวนการพัฒนา; การบูลลี่; พุทธสันติวิธี; ธนาคารกสิกรไทย

Abstract

The research article consisted of the following objectives: 1) to investigate and analyze the contexts, current situations, necessities, and theoretical concepts regarding the development process of bullying prevention according to modern science of Kasikornbank Head Office, 2) to explore and analyze the principles of Buddhist peaceful means for promoting the development process of bullying prevention, 3) to develop and present the Buddhist peaceful means the development process of bullying prevention of Kasikornbank Head Office. The study employed an action research. The tools were developed based on *Ariyasacca* (the four noble truths) model under 9-step framework. The samples used in the study were 25 employees of Kasikornbank Headquarters. The research tools were in-depth interview of 26 experts, peace dialogue of 4 persons, group discussion of 8 persons, observation and analysis of the results with qualitative data according to the research objectives.

From the study, it was found as follows: 1) The contexts, current situations, necessities to prevent bullying. Since Kasikornbank is a large organization, employees have different duties and responsibilities. Sometimes, some employees unintentionally bully each other using these differences. The bank has always given priority to prevent bullying problems. It aims to provide employees with awareness, knowledge, understanding, know-how to prevent, relent, and solve bullying problems appropriately and sustainably. This research uses theoretical concepts in 5 areas: 1) Development Process, 2) Conflict and Violence, 3) Respect for Human Rights, 4) Peaceful Communication, and 5) Maslow's Hierarchy of Needs; 2) The Buddhist peaceful means conducive to the development process of bullying prevention by Buddhist peaceful means based on the *Padhāna* (effort, exertion). It includes 4 components: (1) Protecting oneself from being bullied or bullied others, (2) Suppressing one's mind, not allowing it to conduct any bully behavior, (3) Developing people in society to have good mind, and (4) Maintaining good deeds for sustainability; and 3) The development process of bullying prevention by Buddhist peaceful means of Kasikornbank Head Office use a process is called KBANK Model. It consists of (1) Knowledge, (2) Behavior, (3) Attitude, (4) Network, and (5) Know-how. This process will cover 6 aspects of development including: (1) Peaceful organization, (2) Attentive Environment, (3) Respect for human rights, (4) Inner peace, (5) Peaceful communication, and (6) Buddhist peaceful means.

Keywords: Development Process; Bullying; Buddhist Peaceful Means; Kasikornbank

บทนำ

ในสังคมพหุวัฒนธรรมที่มนุษย์อาศัยอยู่ร่วมกันทั่วโลกมากกว่า 8,000 ล้านคน จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจว่า มนุษย์จะอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุขได้อย่างไร เพื่อให้มีความขัดแย้งและความรุนแรงน้อยที่สุด การกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้กำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) มีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายบนหลักการและแนวคิด ดังนี้ 1) ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง บนพื้นฐานของความพอประมาณ ความมีเหตุผล การสร้างภูมิคุ้มกันที่ดี ควบคู่กับความรู้และคุณธรรม 2) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก (Sustainable Development Goals: SDGs) ได้แก่ ประชาชน โลก ความมั่งคั่ง สันติภาพ ให้ความสำคัญยุทธศาสตร์ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและความเป็นหุ้นส่วน มาเป็นหลักในการขับเคลื่อนและวางแผนการพัฒนาประเทศไทย โดยมุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีจิตสาธารณะ มีทักษะในการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมถึงมีความเห็นอกเห็นใจต่อส่วนรวมมากยิ่งขึ้น (Office of the National Economic and Social Development Council, 2022) จึงเห็นได้ว่านโยบายในระดับประเทศให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนให้เป็นคนดีมีคุณธรรม และเคารพในสิทธิของผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาสากลของสหประชาชาติว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ข้อที่ 29 เรื่องการเคารพสิทธิผู้อื่นว่า 1) ทุกคนมีหน้าที่ต่อชุมชน ซึ่งการพัฒนาบุคลิกภาพของตนโดยอิสระและเต็มที่ จะกระทำได้ดีแต่ในชุมชนเท่านั้น 2) ในการใช้สิทธิและอิสรภาพแห่งตน ทุกคนต้องอยู่ภายใต้ข้อจำกัดเพียงเท่าที่มีกำหนดไว้ตามกฎหมายเท่านั้น เพื่อวัตถุประสงค์ของการได้มาซึ่งการยอมรับและการเคารพสิทธิ และอิสรภาพอันควรของผู้อื่น และเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการอันสมควรทางด้านศีลธรรม ความสงบเรียบร้อยของประชาชน และสวัสดิการทั่วไปในสังคมประชาธิปไตย 3) สิทธิและอิสรภาพเหล่านี้ไม่อาจใช้ขัดต่อวัตถุประสงค์และหลักการของสหประชาชาติไม่ว่ากรณีใดๆ (United Nations, 2022)

โดยพื้นฐานนิสัยของคนไทยนั้นเป็นคนอารมณดี ชอบหยอกล้อกัน โดยเฉพาะในหมู่เพื่อนฝูงหรือคนคุ้นเคยจนกลายเป็นความเคยชินโดยไม่ได้มีการถือสาถึงกัน แต่เมื่อยุคสมัยเปลี่ยนแปลงไป ทำให้การหยอกล้อหรือการแกล้งกันแบบพอสุนุกกลายเป็นเรื่องที่ไร้ธรรมดาอีกต่อไป แต่กลายเป็นปัญหาที่เด่นชัดมากยิ่งขึ้น เพราะว่าหากฝ่ายที่ถูกหยอกล้อไม่ได้รู้สึกมีอารมณ์ร่วม หรือรู้สึกสนุกสนานไปกับการล้อเล่นหรือแกล้งเล่นนี้ด้วย ก็จะเป็นการกลั่นแกล้งละเมิดสิทธิของผู้อื่น โดยเฉพาะผู้ที่ถูกระทำอาจจะรู้สึกถูกคุกคาม ถูกด้อยค่า ส่งผลเสียไปถึงสุขภาพจิต การกลั่นแกล้งเหล่านี้เรียกว่า การบูลลี่ (Bullying) ซึ่งสถิติการกลั่นแกล้งในโรงเรียน ปี 2561 พบว่าประเทศไทยติดอันดับที่ 2 ของโลก อันดับที่ 1 คือ ประเทศญี่ปุ่น (Department of Mental Health, 2022)

สังคมที่ทำงานก็เป็นอีกสถานที่หนึ่ง ที่พบการบูลลี่ได้บ่อยครั้ง หลายคนอาจมองว่าเป็นเรื่องธรรมดาทั่วไป เป็นเรื่องสนุกสนานที่หยอกล้อกันได้ในกลุ่มเพื่อนที่ทำงาน หลายครั้งคำพูดเหล่านั้นไม่ใช่แค่การล้อเล่นที่ทำให้อีกฝ่ายอึดอัด แต่กลายเป็นการกลั่นแกล้งที่สร้างแผลในใจให้กับฝ่ายที่ถูกล้ออย่างเจ็บปวด โดยเฉพาะการกลั่นแกล้งจากหัวหน้างาน หรือสังคมในที่ทำงาน (Workplace Bullying) ถึงแม้สังคมที่ทำงานคนส่วนใหญ่จะมีวุฒิภาวะมากที่สุด แต่ก็ยังเป็นแหล่งรวมของคนหลากหลายความคิด และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ทุกคนล้วนมีนิสัย มุมมองและแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน อาจมาจากการเลี้ยงดู และประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้มักนำไปสู่ความขัดแย้งและความรุนแรงได้ ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะมีพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 มาตรา 16 ที่ว่า ห้ามมิให้นายจ้าง หัวหน้างาน ผู้ควบคุมงาน หรือผู้ตรวจงานกระทำการล่วงเกิน คุกคาม หรือก่อความเดือดร้อนรำคาญทางเพศต่อลูกจ้าง (Office of the Council of State, 2019) ผลสำรวจของ Workplace Bullying Institute ปี 2564 รายงานว่า คนทำงานกว่า 30% เคยถูกกลั่นแกล้งในที่ทำงาน มีผู้รู้เห็นในเหตุการณ์ 90% เมื่อรวมจำนวนผู้ถูกบูลลี่และผู้รู้เห็นที่อยู่ในการบูลลี่สูงถึง 49% ผู้หญิง

จะบูลลี่ผู้หญิงด้วยตัวเองมากกว่าไปบูลลี่ผู้ชาย การกลั่นแกล้งเพศเดียวกันคิดเป็น 61% ของการบูลลี่ทั้งหมด แหล่งที่มาของการบูลลี่เกิดจากการประชุม 50% มาจากอีเมล 9% อัตราการบูลลี่ของคนทำงานทางไกล (Remote Worker Bullying Rate) สูงถึง 43% การบูลลี่ส่วนใหญ่มาจากหัวหน้างาน 65% จากเพื่อนร่วมงาน 21% (Namie, 2022) ธนาคารกสิกรไทย ก็เป็นองค์กรหนึ่ง ที่พบปัญหาการบูลลี่เช่นเดียวกับองค์กรอื่น การบูลลี่ที่พนักงานเคยเจอหรืออยู่ในเหตุการณ์ จะมีการแสดงออกทั้งต่อหน้าและลับหลัง เช่น ล้อเลียน นินทา ตีตัวออกห่าง โพสต์แซวบนโซเชียลมีเดีย การใช้คำพูดที่ไม่ไพเราะหรือทำให้รู้สึกอับอาย บางกรณีเป็นการใช้อำนาจกดดัน สั่งงานเยอะแต่ขอตัวน พุติกรรมเหล่านี้ทำให้ผู้ถูกกลั่นแกล้งรู้สึกไม่มีความสุขกับการทำงาน มีเครียดสะสมเสี่ยงต่อการเป็นโรคซึมเศร้า อาจนำไปสู่อาการหมดใจในการทำงาน (Burnout) ถึงแม้ว่าเหตุการณ์เหล่านี้จะไม่ได้พบบ่อยครั้ง หรือมีพฤติกรรมบูลลี่ที่เด่นชัดหรือรุนแรงจนเป็นกลายปัญหาใหญ่ก็ตาม แต่ธนาคารตระหนักดีว่าปัญหานี้เป็นเรื่องที่ทำลายความสุขในการดำเนินชีวิต และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารจึงให้ความสำคัญในการมองหาวิธีการป้องกันการบูลลี่ให้กับพนักงาน และสนับสนุนงานวิจัยเรื่องนี้เป็นอย่างมาก เนื่องจากงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ตรงกับความต้องการขององค์กรและพนักงาน เพราะธนาคารมองว่าการลงทุนกับการป้องกัน ย่อมส่งผลดีกว่าการแก้ไขปัญหาย่างแน่นอน เพื่อป้องกันปัญหาการบูลลี่จึงจำเป็นต้องเพิ่มพูนความรู้ ทักษะทางวิชาการและบูรณาการร่วมกับความรู้ทางพระพุทธศาสนา เพื่อให้มีพนักงานที่เป็นคนดีมีความรู้มีพฤติกรรมที่เหมาะสม ไม่บูลลี่ใคร มีสติ รู้วิธีป้องกันและแก้ไขการบูลลี่ได้ ทางพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่เหมาะสมจะนำมาใช้ในเรื่องนี้ เพราะมีทั้งการป้องกัน แก้ไข พัฒนา และรักษา นั่นคือ ปธาน 4 อันเป็นหลักธรรมที่กล่าวถึงความเพียรพยายามในกิจที่ชอบ (Mahachulalongkornrajavidyalaya University, 1996) อันประกอบด้วย สังวรปธาน การรู้จักป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้น, ปหานปธาน คือ เพียรละสิ่งที่เคยกระทำไม่ดีทิ้งเสีย, ภาวนาปธาน คือ เพียรทำสิ่งที่ดีงานที่ยังไม่เคยกระทำให้เกิดขึ้น และ อнуรักขาปธาน คือ เพียรรักษาความดีที่เคยกระทำแล้วให้เจริญและยั่งยืนต่อไป มาใช้พัฒนาพนักงานให้เป็นคนดีที่สังคมต้องการ

จากความเป็นมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและมีแรงบันดาลใจในการทำวิจัยเรื่องนี้ เพราะจะเป็นการเพื่อตอบโจทย์ของมนุษยชาติ ที่ต้องการให้ทุกคนอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุขบนสังคมพหุวัฒนธรรม ทั้งยังเป็นเรื่องที่อยู่ในกระแสทั่วโลก ผลของงานวิจัยนี้จะส่งผลกระทบที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งใหญ่ต่อมวลมนุษยชาติ เพราะจะได้วิธีป้องกัน คุ่มครองดูแลทุกคนมิให้มีใครมาบูลลี่กัน เป็นการสนับสนุนเป้าหมายในการพัฒนาที่ยั่งยืนที่เชื่อมโยงกันกับสหประชาชาติ เป็นความต้องการของธนาคารที่ต้องการให้ธนาคารเป็นองค์กรที่ปราศจากการแบ่งแยก หรือเลือกปฏิบัติ ผู้วิจัยจึงได้ค้นหาความรู้จากศาสตร์สมัยใหม่ และหลักพุทธสันติวิธีโดยนำหลักปธาน 4 มาบูรณาการร่วมกัน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์บริบท สภาพปัจจุบัน ความจำเป็น และแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาการป้องกันการบูลลี่ตามศาสตร์สมัยใหม่ ของธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาการป้องกันการบูลลี่
3. เพื่อพัฒนาและนำเสนอกระบวนการพัฒนาการป้องกันการบูลลี่โดยพุทธสันติวิธี ของธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ซึ่งเป็นกระบวนการค้นหาข้อเท็จจริงเพื่อสร้างความรู้และนวัตกรรม โดยใช้รูปแบบการวิจัยอริยสัจโมเดล (Action Research) ที่เน้นการลงมือปฏิบัติโดยนำแนวคิด ทฤษฎีตามศาสตร์สมัยใหม่มาบูรณาการร่วมกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา โดยใช้กรอบของอริยสัจ ประกอบด้วย ปัญหา สาเหตุ เป้าหมาย และเครื่องมือในการแก้ปัญหาผ่านกระบวนการที่เหมาะสม โดยนำไปพัฒนากับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ผลของการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม สามารถเผยแพร่ และขยายผลให้กว้างขวางในสังคมต่อไป ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาด้านเนื้อหาเอกสารงานวิจัยและแนวคิดทฤษฎี ผู้วิจัยทำการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีกระบวนการพัฒนาการป้องกันการบูลลี่ตามศาสตร์สมัยใหม่ และตามหลักพระพุทธศาสนา โดยศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ คัมภีร์พระไตรปิฎก (ภาษาไทย) ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. 2539 และพระไตรปิฎกฉบับสากล พ.ศ. 2561 และศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ หนังสือ ข้อมูลเอกสารทางวิชาการ ตำรา วารสาร บทความ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดตามสถาบันการศึกษา อินเทอร์เน็ต และจากนิตยสารต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ ตีความอธิบาย บูรณาการ สังเคราะห์ ให้ได้เป็นองค์ความรู้ใหม่

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาในภาคสนาม ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลหรือหาประเด็นปัญหากับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหารและพนักงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การสัมภาษณ์ทั้งแบบตัวต่อตัว และแบบกลุ่ม ทั้งแบบออนไลน์โดยใช้โปรแกรมเอ็มเอส ทีม (MS Team) และการออนไลน์ การเก็บข้อมูลจะใช้การจดบันทึกภาคสนาม (Field Note) แล้วนำข้อมูลที่ได้อามาสังเคราะห์หาประเด็นปัญหา และความจำเป็น

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้ 1) เชิญผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ทั้งหมด 26 ท่าน แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านสันติวิธีและสิทธิมนุษยชน 2) ด้านพระพุทธศาสนาและพุทธสันติวิธี 3) ด้านวิทยาการกระบวนการและนักออกแบบการเรียนรู้ 4) ด้านผู้บริหารและผู้นำองค์กร 5) ด้านพนักงานผู้ปฏิบัติการ และ 2) จัดเวทีสันติสนทนา (Peace Dialog) โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาร่วมสนทนา จำนวน 4 ท่าน

ขั้นตอนที่ 4 สร้างกระบวนการพัฒนา เมื่อผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้อามาจากการศึกษาเอกสารปฐมภูมิ เอกสารทุติยภูมิ การสัมภาษณ์เชิงลึก และเวทีสันติสนทนา มาวิเคราะห์พร้อมกับการบูรณาการข้อมูลความรู้เข้าด้วยกัน ออกมาเป็นกระบวนการพัฒนาการป้องกันการบูลลี่โดยพุทธสันติวิธี

ขั้นตอนที่ 5 ทดสอบกระบวนการกับพนักงาน แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการ จากนั้นนำกระบวนการพัฒนาการป้องกันการบูลลี่ไปให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิรับรองกระบวนการ นำคำแนะนำที่ได้ไปปรับปรุงให้กระบวนการมีความถูกต้องเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 6 ดำเนินการพัฒนาพื้นที่เป้าหมาย นำกระบวนการที่ผ่านการรับรองแล้ว นำไปพัฒนาพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำนวน 25 ท่าน จำนวน 12 ชั่วโมง ระหว่างการอบรมผู้วิจัยใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการประเมินผลการเรียนรู้ทั้งก่อนและหลัง พร้อมทั้งติดตามผลต่อจากนั้นอีก 1 เดือน กลุ่มเป้าหมายมาจากการรับสมัครทางออนไลน์แบบสมัครใจ

ขั้นตอนที่ 7 สรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำผลที่จากการพัฒนากลุ่มเป้าหมายมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อเข้าสู่การทำประชาพิจารณ์ก่อนนำเสนอสู่สาธารณะ เมื่อได้รับการตรวจสอบและแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ผู้วิจัยทำการแก้ไข จากนั้นได้นำเสนอกระบวนการ และนำผลงานเผยแพร่ต่อไป

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาวิเคราะห์บริบท สภาพปัจจุบัน ความจำเป็น และแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาการป้องกันการบูลลี่ตามศาสตร์สมัยใหม่ของธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารกสิกรไทย หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า “K Bank” ก่อตั้งมาร่วม 80 ปี มีพนักงานมากกว่า 20,000 คน มีสาขาทั้งในและต่างประเทศ ที่นี้จึงเป็นแหล่งรวมของคนเก่งที่มีความรู้ความสามารถที่แตกต่างหลากหลายในด้านต่างๆ งานวิจัยพบว่าพนักงานบางคนเผลอนำความต่างเหล่านี้มาบูลลี่ใส่ผู้อื่นอย่างไม่ได้ตั้งใจ แม้จะไม่เจอบ่อยครั้งแต่ก็มีประสบการณ์หรืออยู่ในเหตุการณ์การบูลลี่มาบ้าง ซึ่งมักเกิดจากการกระทำของผู้ที่มีอำนาจมากกว่ากระทำต่อผู้ที่มีอำนาจน้อยกว่า เช่น การสั่งงานปริมาณมากแต่ให้เวลาทำน้อย ให้ข้อมูลไม่ครบ บางส่วนเกิดจากรุ่นพี่ที่ใช้การพูดเปรียบเทียบทำให้รุ่นน้องรู้สึกแย่ ล้อเลียนในเรื่องรูปร่างลักษณะ ความรู้ความสามารถ มักเป็นการพูดโดยไม่ได้ยั้งคิด พูดแบบขาดสติ ผู้ถูกระทำบางคนเจอการบูลลี่ครั้งแรกก็รู้สึกท้อแท้ได้ แต่ถ้ามองขึ้นบ่อยๆ ก็จะกลายเป็นความเครียดหรือความแค้น ประเภทของการบูลลี่ที่พบคือ 1) การบูลลี่ทางวาจา เพราะเป็นสิ่งที่ทำได้ง่ายไม่ต้องลงแรงอะไร ใช้เพียงวาจากล่าวออกไป แต่ส่งผลทางลบไปยังจิตใจของผู้ถูกระทำโดยตรง โดยใช้การพูดส่อเสียด การล้อเลียน การนินทา 2) การบูลลี่ทางสังคม ที่ใช้การสร้างกระแสสังคมรอบข้างให้เข้าใจผิด เช่น การสร้างข่าวลือ ทำให้ผู้ถูกระทำไม่ได้รับการยอมรับหรือถูกโดดเดี่ยวจากสังคม 3) การบูลลี่ทางร่างกาย ไม่พบการใช้กำลังเข้าข่มเหง หรือทำร้ายกัน อาจใช้เพียงสีหน้าแวตตามองกันอย่างไม่เป็นมิตรเท่านั้น จากงานวิจัยจึงพบว่า พนักงานมักแสดงพฤติกรรมอย่างขาดสติ และขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบูลลี่ จึงต้องเพิ่มพูนทักษะและความรู้ให้พนักงาน ดังนี้ 1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบูลลี่ 2) การพัฒนาทักษะและกระบวนการป้องกันการบูลลี่ 3) การนำหลักธรรมเรื่องสติมาใช้ป้องกันและรับมือกับการบูลลี่ สำหรับแนวคิด ทฤษฎีตามศาสตร์สมัยใหม่ที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาการป้องกันการบูลลี่ ประกอบด้วย 1) กระบวนการพัฒนา เพื่อให้การป้องกันการบูลลี่ทำอย่างเป็นระบบอย่างเป็นขั้นเป็นตอนต่อเนื่องและเชื่อมโยงกัน 2) ความขัดแย้งและความรุนแรง เพื่อให้ทราบตามธรรมชาติของมนุษย์แล้ว ทุกคนไม่ชอบความขัดแย้ง ต้องการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ แบ่งปันผลประโยชน์ แต่เมื่อไรก็ตามบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ก็จะกลายเป็นความขัดแย้ง และหากหาข้อยุติไม่ได้ อาจนำไปสู่ความรุนแรง 3) การเคารพสิทธิมนุษยชน เพื่อให้ตระหนักได้ว่าในสังคมพหุวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างหลากหลาย ทุกคนล้วนมีลักษณะเฉพาะตนที่แตกต่างกันไป การเคารพในสิทธิและเสรีภาพของแต่ละคนจึงเป็นสิ่งสำคัญ มุ่งหวังให้ทุกคนอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข ต้องเคารพในความเป็นมนุษย์ ไม่ไปบูลลี่หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น 4) การสื่อสารอย่างสันติ เพื่อให้เป็นการสื่อสารที่ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดความรักสามัคคีได้ โดยใช้การฟังอย่างเอาใจเขามาใส่ใจเรา ฟังให้ได้ยินในเสียงที่เขาไม่ได้พูด ซึ่งจะช่วยให้เราเข้าใจผู้อื่นอย่างแท้จริง และช่วยป้องกันการบูลลี่ได้ 5) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เพื่อให้เข้าใจว่าการพัฒนามนุษย์จะต้องพัฒนาตามความต้องการพื้นฐานไล่สูงขึ้นไป ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการความรัก ได้รับการยอมรับนับถือและชื่นชมยกย่องจากสังคม ต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองเต็มที่ โดยเฉพาะการต้องการความรักและการยอมรับจากสังคม มนุษย์บางคนหากไม่ได้รับความต้องการนั้นก็มักจะแสดงพฤติกรรมการบูลลี่ออกมาเพื่อเรียกร้องความสนใจ

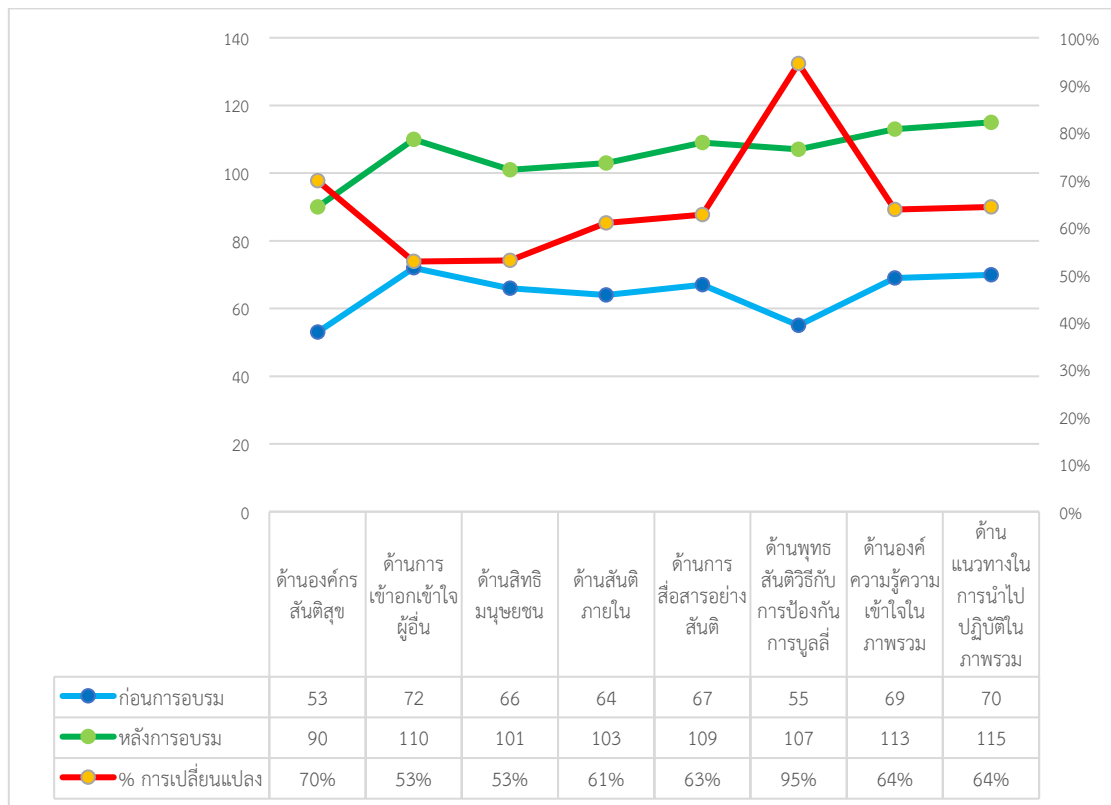
วัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาการป้องกันการบูลลี่ ผลการวิจัยพบว่า ควรใช้ปธาน 4 คือ ความเพียรในกิจที่ชอบ หรือความขยันหมั่นเพียรในการทำความดี 4 ประการ กล่าว คือ 1) สังวรปธาน 2) ปหานปธาน 3) ภวานาปธาน 4) อนรุทกขณาปธาน ในปธาน 4 หัวข้อธรรมที่โดดเด่นที่สุดสำหรับการนำมาใช้ในการป้องกันการบูลลี่ คือ สังวรปธาน คือ เพียรระงับยับยั้งบาป

อกุศลธรรมที่ยังไม่เกิด มิให้เกิดขึ้น หรือกล่าวให้เข้าใจง่ายขึ้นก็ คือ การป้องกันนั่นเอง เมื่อเราป้องกันปัญหาต่างๆ ได้ดี ย่อมให้ปัญหาหรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ หรือสิ่งที่ไม่ดีงาม ไม่มีโอกาสเกิดขึ้น เป็นการต้นไปแต่ต้นลม ตัดที่ต้นเหตุของปัญหา เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียหายตามมา แล้วต้องมาหาวิธีแก้ไขอีกทีในภายหลัง แต่หลักปธานอีก 3 ประการก็มีความสำคัญเช่นเดียวกันเพราะว่า ปธานปธาน จะช่วยให้คนที่ชอบหรือมีพฤติกรรมบูลลี่ผู้อื่น จะได้ลดละเลิกการกระทำดังกล่าว, ภาวนापธาน ช่วยให้ผู้ใดมีความเพียรพยายามที่จะใฝ่รู้ใฝ่เรียน หมั่นเพิ่มเติมความรู้ให้เข้าใจให้ชัดเจนว่าปัญหาจากการบูลลี่เกิดขึ้นมาจากอะไร ควรแก้ไขอย่างไร เพื่อให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุข และ อนุรักษนาปธาน เป็นหลักธรรมที่จะช่วยเกื้อกูลให้ความดีและความสุข ทั้งปวงที่ทำมาแล้ว ได้ดำรงต่อไปอย่างยั่งยืนจากรุ่นสู่รุ่น เป็นวัฒนธรรมไม่บูลลี่ให้คงอยู่กับองค์กร หรือชุมชนสืบไป

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อพัฒนาและนำเสนอกระบวนการพัฒนาการป้องกันการบูลลี่โดยพุทธสันติวิธีของธนาคารสกริไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อบูรณาการศาสตร์สมัยใหม่และหลักพุทธสันติวิธีเข้าด้วยกัน ทำให้ได้เนื้อหาสาระการฝึกอบรมที่ส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของกระบวนการ ประกอบด้วย 6 กิจกรรมการเรียนรู้ จำนวน 12 ชั่วโมง เพื่อพัฒนาผู้เข้าอบรม 6 ด้าน คือ 1) ด้านองค์กรสันติสุข 2) ด้านการเข้าใจซึ่งกันและกัน 3) ด้านสิทธิมนุษยชน 4) ด้านสันติภายใน 5) ด้านการสื่อสารอย่างสันติ 6) ด้านพุทธสันติวิธี มีกิจกรรม ดังนี้ 1) กิจกรรมเพื่อนกันฉันกับเธอ เป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้รู้จักการทักทาย ได้พูดจาปราศรัยกับบุคคลที่ไม่คุ้นเคย สำหรับคนที่รู้จักกันอยู่แล้วก็จะรู้จักกันมากขึ้น ในแง่มุมต่างๆ ที่นอกเหนือจากเรื่องงาน เพื่อสร้างความคุ้นเคย, ความเป็นมิตร และความเป็นทีม 2) กิจกรรมเพราะเราเข้าใจกัน เพื่อให้ทราบว่าทุกคนต้องการความรักและเอาใจใส่ตามแนวสากลทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์ โดยตั้งคำถามให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันตอบคำถามสั้นๆ ในการมีชีวิตร่วมกัน เราอยากให้อีกคน คิด รู้สึก ปฏิบัติต่อตัวเราอย่างไรบ้าง และเราต้องทำอะไรถึงจะได้สิ่งนั้นมา แล้วจับคู่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นนั้น เพื่อเป็นการทำความรู้จัก, เข้าใจและยอมรับตนเองและผู้อื่น มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน และสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้ง และความรุนแรงได้ 3) กิจกรรมโลกทัศน์ภายในตน เพื่อให้เข้าใจวิถีที่คนมองโลก ตัดสินใจ และวินิจฉัยสิ่งต่างๆ เพราะคนมักตัดสินหรือวิจารณ์ผู้อื่นผ่านประสบการณ์และข้อมูลที่ตนเองเชื่อ หรือมีอยู่ โดยไม่ได้หาข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งอาจทำให้เรามีข้อมูลไม่ครบถ้วนและอาจทำกระสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปอย่างผิดพลาด โดยใช้กิจกรรมบรรยายให้ความรู้เรื่องสิทธิมนุษยชน ตามด้วยการตั้งคำถามว่า ท่านคิดว่าวิถีคิดของคนเรา ส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของเราอย่างไรบ้าง ทำไม เพื่อให้ทุกคนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จากนั้นจะเป็นการเล่าเรื่อง เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตัดสินใจ ว่าแต่ละตัวละครที่เล่าเป็นใครมีนิสัยอย่างไร ทำตัวเหมาะสมหรือไม่อย่างไร จากนั้นเล่าเรื่องตอนที่ 2 เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม แล้วใช้คำถามเดิม เพื่อดูว่าแต่ละท่านให้คำตอบเหมือนเดิม หรือต่างออกไป แล้วให้ทุกคนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งก็จะทำให้ทุกคนตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของการมีสติ ขันติ สันติ การวินิจฉัยและการตัดสินใจ เพื่อช่วยป้องกันไม่ให้เราไปรีบตัดสินหรือไปบูลลี่ตนเองและผู้อื่น 4) กิจกรรมสันติจากภายใน เพื่อให้เข้าใจหลักการและวิธีการฝึกสติเพื่อการรู้เท่าทันการบูลลี่ผู้อื่นภายในตนเอง ตามหลักสติปัฏฐาน 4 เป็นการฝึกสติให้รู้เท่าทันอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดภายในตนเอง โดยใช้การนั่งสมาธิปฏิบัติธรรม เพื่อเห็นคุณค่าและความจำเป็นของสติในการรู้เท่าทันตนเองเพื่อการป้องกันการบูลลี่ผู้อื่น เพราะคนมีสติย่อมคิดพูดทำสิ่งต่างๆ อย่างเหมาะสม และมีขันติ อดทนต่อการถูกบูลลี่ได้ 5) กิจกรรมการสื่อสารอย่างสันติ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการสื่อสารอย่างสันติ ซึ่งจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล โดยใช้การบรรยายให้ความรู้เรื่องการสื่อสารอย่างเอาใจเขามาใส่ใจเรา ตามด้วยการจับกลุ่มฝึกเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี โดยให้ผลัดกันเล่าเรื่องเหตุการณ์ที่ตนเองมีความประทับใจมากที่สุด โดยผู้พูดมีความรู้สึกตัว

ในการพูด ผู้ฟังมีความรู้สึกตัวในการฟัง แล้วให้แต่ละคู่สรุปในสิ่งที่ตนเองเข้าใจและรู้สึก ทั้งช่วยกันวิเคราะห์ว่า การสื่อสารอย่างสันติช่วยป้องกันการบูลลี่ได้อย่างไร 6) กิจกรรมพุทธสันติวิธีแก้ปัญหาการบูลลี่ นำเรื่อง การบูลลี่ในที่ทำงานในประเด็นที่ว่า ผู้ที่ถูกบูลลี่จะได้รับผลกระทบอะไรอย่างไรบ้าง จากนั้นให้ผู้เข้าอบรมชมสื่อ คลิปวิดีโอตัวอย่างผลกระทบของบุคคลจากการถูกบูลลี่ในองค์กร แล้วฝึกให้ผู้เข้าอบรมใช้หลักการแก้ปัญหา การบูลลี่ตามหลักอริยสัจ 4 โดยการหาปัญหา สาเหตุ ผลลัพธ์ที่ต้องการ และวิธีการแก้ไขปัญหา

การประเมินผลการฝึกอบรม พบว่า ผลคะแนนความเปลี่ยนแปลงเปรียบเทียบกับก่อนกับ หลังการอบรม โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีการเปลี่ยนแปลงสูงสุด คือ ด้านพุทธสันติวิธีกับการป้องกันการบูลลี่ ได้ 95% ส่วนด้านที่มีการเปลี่ยนแปลงน้อยสุด คือ ด้านการเข้าอกเข้าใจผู้อื่น และด้านสิทธิมนุษยชนแสดงผล ได้ 53% ด้านอื่นๆ ดูผลการเปลี่ยนแปลงได้จากแผนภูมิที่ 1



Line Graph 1: Compare Changes Before and After Training

องค์ความรู้ใหม่

ใช้ MARP Process คือ ฝึกรู้เท่าทัน, ร่วมกันเรียนรู้, นำสู่การไตร่ตรอง และเข้าใจของสันติสนทนา เป็นตัวขับเคลื่อนภายใต้ KBANK Model ดังนี้



Picture 1: KBANK Model

ขั้นที่ 1 ฝึกู้เท่าทัน (Mindfulness Practice) เป็นขั้นตอนที่วิทยากรส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมฝึกใจให้สงบ เป็นสมาธิก่อนการเรียนรู้ การทำกิจกรรมการเรียนรู้ ด้วยวิธีการฝึกสติรู้เท่าทัน ลมหายใจ หรือทำสมาธิตามที่คุณเข้าอบรมแต่ละคนถนัดหรือเคยฝึกฝนมา โดยมีวิทยากรเป็นผู้นำพาปฏิบัติ ชี้แนะแนวทางการปฏิบัติเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าอบรม ฝึกใจให้สงบก่อนการเรียนรู้/ทำกิจกรรมในขั้นต่อไป

ขั้นที่ 2 ร่วมกันเรียนรู้ (Active Learning) เป็นขั้นตอนที่ให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเอง กระบวนการกลุ่มใหญ่และกลุ่มย่อย โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมโนทัศน์ ทักษะ กระบวนการ และเจตคติเกี่ยวกับการป้องกันและการจัดการแก้ไขการบูลลี่ด้วยพุทธสันติวิธี ตามเนื้อหาสาระที่ได้กำหนดไว้

ขั้นที่ 3 นำสู่การไตร่ตรอง (Reflective Thinking) เป็นขั้นตอนที่ให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกไตร่ตรองฝึกการครุ่นคิด ทบทวนและถอดองค์ความรู้จากประสบการณ์สดๆ ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้หรือการปฏิบัติกิจกรรม โดยวิทยากรชวนให้ผู้เข้าอบรมแต่ละคนได้ครุ่นคิด ก่อนแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยการไตร่ตรองประสบการณ์ โดยการทบทวนไตร่ตรองการเรียนรู้ทั้งในด้านความรู้สึกจากการทำกิจกรรม องค์ความรู้ใหม่ที่ค้นพบ ข้อคิด ความคิดอะไรใหม่ๆ หรือสิ่งที่ได้เรียนรู้กับตนเอง และแนวทางการนำไปใช้พัฒนาตนเองต่อไป

ขั้นที่ 4 เข้าของสันติสนทนา (Peace Dialogue) เป็นขั้นตอนที่ให้ผู้เข้าอบรมนำบทเรียนจากการครุ่นคิดไตร่ตรองอย่างลึกซึ้งของตนเอง มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับเพื่อน เพื่อให้เกิด

การเปลี่ยนความคิด องค์ความรู้ หลักการ หรือแนวทางใหม่ที่เป็นของตนเอง เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาหรือประยุกต์ใช้สำหรับตนเองต่อไป

กระบวนการที่ใช้ในการพัฒนาการป้องกันการบูลลี่ เรียกว่า **KBANK Model** คือ

K - Knowledge ความรู้ พนักงานจะเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจ ทางด้านวิชาการที่ว่าด้วยเรื่องของปัญหาการบูลลี่ในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความหมาย ประเภท การป้องกัน หรือการรับมือกับการบูลลี่

B - Behavior พฤติกรรม พนักงานเป็นผู้มีพฤติกรรมดี ทั้งทางกาย วาจา ใจ ตั้งมั่นอยู่ในศีลธรรม อันดีงาม หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่เป็นการคุกคาม ช่มชู้ และสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของผู้อื่น ใช้วาจาที่สุภาพอ่อนหวาน ไม่ใช้คำพูดหยาบคาย ไม่กล่าวร้าย ไม่นินทาให้ผู้อื่นเกิดความเสียหาย ปฏิบัติต่อกันด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ เสริมสร้างสัมพันธภาพ และบรรยากาศในการทำงานที่ดี เปิดใจการรับฟังความเห็นของผู้อื่นอย่างเอาใจเขามาใส่ใจเรา

A - Attitude ทักษะทัศนคติ พนักงานเป็นผู้มีทัศนคติเชิงบวก มองโลกในแง่บวก มองทุกคนอย่างสร้างสรรค์ เป็นคนมีเหตุมีผล คิดอย่างมีสติ ไตร่ตรองเรื่องราวต่างๆ อย่างรอบครอบ พิจารณาเหตุการณ์ไปตามความเป็นจริง มากกว่าความรู้สึกที่เกิดขึ้น ไม่ด่วนตัดสินใจ เพราะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอาจไม่สำคัญ เมื่อเทียบกับทัศนคติของเราที่มีต่อเหตุการณ์นั้นๆ รู้คุณค่าของตนเอง ไม่บูลลี่หรือกดดันตนเองโดยทำตัวเป็นนักเปรียบเทียบ มีความสุขได้ตามสภาพที่เราเป็น อยู่อย่างพอเพียง

N - Network เครือข่าย พนักงานต้องรู้จักอยู่ใกล้คนดี หรือกัลยาณมิตร หากพบเห็นเพื่อนคนใด มีพฤติกรรมการบูลลี่ ต้องรีบหาโอกาสบอกให้เพื่อนพนักงานรู้ตัว และรู้วิธีปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมด้วยความเมตตาและใจเย็น เพื่อให้สังคมของธนาคารเต็มไปด้วยคนดี มีความเป็นมิตรต่อกัน ซึ่งช่วยสร้างความสามัคคีเป็นหนึ่งเดียวกัน และช่วยให้ความรู้และวิธีปฏิบัติในการป้องกันการบูลลี่เกิดความยั่งยืน ทั้งหมดนี้ต้องเริ่มที่ตัวเราเองก่อน ขยายไปคนรอบข้าง และสามารถเป็นแบบอย่างให้องค์กรอื่นมานำเราไปเป็นแบบอย่างได้ด้วย

K - Know-how วิธีการ พนักงานนอกจากจะรู้ความเข้าใจในด้านวิชาการแล้ว ยังต้องมีวิธีการนำไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม รู้วิธีการนำความรู้เรื่องการป้องกันการบูลลี่ไปใช้ในภาคปฏิบัติได้อย่างชำนาญ ถูกวิธี รู้ว่าต้องทำอะไร ทำแบบไหน ทำเมื่อไหร่ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริงที่ต้องค่อยๆ สั่งสมไปเรื่อยๆ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรชั้นนำขนาดใหญ่ ที่ดำเนินธุรกิจทางการเงินมาอย่างยาวนาน พนักงานทำงานร่วมกันหลักหมื่นคน ทั้งในและต่างประเทศ ที่นี้จึงเป็นแหล่งรวมของคนเก่งและมีความสามารถสูง ถึงแม้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะพยายามคัดสรรบุคลากรที่มีความสามารถทางสติปัญญาแล้ว แต่ความสามารถในการเข้าสังคมก็เป็นเรื่องทางฝ่ายให้ความสำคัญไม่แพ้กัน ซึ่งสอดคล้องกับ เพชรยุพา บุณศิริจรูญรัฐ (Boonsirijarungrat, 2015) ที่กล่าวว่า สังคมปัจจุบันองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ เริ่มหันมาให้ความสนใจเรื่องความฉลาดทางสังคมมากขึ้น เพราะหากบุคคลมีเพียงความสามารถ แต่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ทำงานร่วมกับผู้อื่นแล้วมีปัญหา เป็นผู้ที่ไม่ใส่ใจใคร ก็จะทำให้องค์กรขาดประสิทธิภาพ หรือตกต่ำลงได้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความรู้ความสามารถ ให้บุคลากรในองค์กรทำงานอย่างเป็นระบบ โดยผ่านกิจกรรมการฝึกอบรม การพัฒนารูปแบบต่างๆ หรือการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้บุคลากรเกิดการพัฒนาตนเองร่วมกับเพื่อนพนักงานมีความเจริญก้าวหน้า มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสามารถในการแข่งขัน จะเห็นได้ว่า

การพัฒนาคนมีความสำคัญมาก สอดรับกับ จงกลณี ชุตินาเทวินทร์ (Chutimathewin, 2001) ที่กล่าวว่า คนเป็นจุดศูนย์กลางของการพัฒนา มนุษย์ที่เป็นกลไกแห่งความสำเร็จ และเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุด ในองค์กร จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถให้ทัดเทียม ที่จะแข่งกับ โลกภายนอกได้ อาจจะต้องผ่านการฝึกอบรมในรูปแบบต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ สมชาติ กิจยรรยง (Kityanyong, 2008) ที่กล่าวว่า ผู้เข้ารับการอบรมทุกคนควรมีส่วนร่วมในกิจกรรม กิจกรรมควรมุ่งสร้างความเข้าใจเห็นใจกัน ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งแตกร้าง ขั้นตอนของกิจกรรมควรเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็น ซักถาม อภิปราย กิจกรรมต้องให้ข้อคิด มีการวิเคราะห์มีการประเมินผล ประสพการณ์การเรียนรู้ที่ได้รับจากกิจกรรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวัน และการทำงานได้ และกิจกรรมมุ่งให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รู้จัก ตนเองและผู้อื่นมากยิ่งขึ้น มีความภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ พระมหาสมชาย ฐานวุฑโฒ (Phramaha Somchai Thanwutto, 2010) ที่กล่าวว่า ไม่ว่าจะยากดีมีจนอย่างไร ทุกคนล้วนต่างมองหาความภาคภูมิใจ จากสิ่งใดสิ่งหนึ่งในชีวิตของตน เช่น ภูมิใจในฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หน้าที่การงาน คุณธรรม ความสามารถ รูปร่างหน้าตาของตนความภาคภูมิใจนี้ก่อให้เกิดความมั่นใจในการดำรงชีวิต ดังนั้นจึงไม่มีใคร ปราศจากที่จะคบกับคนที่ใช้กิริยาจาบจ้วงทอนความภาคภูมิใจหรือทำลายเกียรติยศชื่อเสียงของผู้อื่น ผู้ที่ปราศจากจะประสบความสำเร็จในชีวิตจะละเลยจากการให้เกียรติคนไม่ได้เลย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า หลักธรรมที่จะช่วยป้องกันการบูลลี่ได้ คือ ปธาน 4 ทั้งนี้ เพราะ เป็นหลักธรรมที่ช่วยในการสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่ตนเองจากบูลลี่ผู้อื่น หรือถูกผู้อื่นบูลลี่ โดยการจัดการหรือปราบปรามจิตใจตนเอง ไม่ปล่อยจิตปล่อยใจให้แสดงพฤติกรรมการบูลลี่ การรู้จัก สร้างสรรค์หรือพัฒนาสิ่งต่างๆ ที่ดีงามหรือถูกต้องให้เกิดขึ้นภายในจิตใจของตนเอง และการรู้จักรักษาสิ่งที่ดี งามหรือถูกต้องไว้ให้อยู่กับตนเอง เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการบูลลี่เกิดขึ้นภายในตนเองทั้งด้านพฤติกรรม จิตใจ เพื่อให้การพัฒนาเกิดขึ้นได้จึงต้องเร่งพัฒนาคนก่อน เพราะคนคือทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยของ พระพรหมบัณฑิต (ประยูร ธมฺมจิตโต) (Phra Brahmapundit (Prayoon Dhammacitto), 2019) ที่ได้นำเสนอไว้ในหนังสือ “ศาสนากับเป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)” ที่ว่า องค์ประกอบของการพัฒนาต้องรวมทั้งทางกายและทางจิตเข้าด้วยกัน แบบบูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน โดยถือเอามนุษย์เป็นตัวตั้งในการพัฒนาซึ่งต้องพัฒนาทั้งทางกายภาพ ทางสังคม และทางจิตใจ ซึ่งการพัฒนาอย่างยั่งยืนก็ไป สอดรับกับเป้าหมายหลักของการพัฒนาที่ยั่งยืน ของสหประชาชาติ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า กระบวนการพัฒนาการป้องกันการบูลลี่โดยพุทธสันติวิธี ของธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ตาม KBANK Model ที่มีองค์ประกอบดังนี้ K - Knowledge คือ ความรู้ความเข้าใจเรื่องการบูลลี่ ที่จะต้องขยันหาความรู้เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของพระมหาหรรษา ธมฺมหาโส (Phramaha Hunsu Dhammahaso, 2020) ที่ว่า การที่มนุษยชาติบางคนหรือบางกลุ่ม ไม่เพียรพยายามที่จะศึกษา เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ปรับวิธีคิด และแสดง ท่าทีที่เหมาะสมกับความแตกต่าง เพราะภาวะของการขาดสันติธรรม ไม่ยอมเปิดใจกว้างที่จะรับฟัง ยอมรับ เคารพและให้เกียรติต่อความต่าง จนนำไปสู่การเยาะเย้ย ลบหลู่ ดูหมิ่นความเป็นอัตลักษณ์ของผู้อื่น ทางออก ในประเด็นนี้ คือ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา, B - Behavior คือ พฤติกรรมที่เหมาะสมตามกาลเทศะ ไม่ไปละเมิด สิทธิของผู้อื่น โดยอ้างความต่างขึ้นมาเป็นประเด็นซึ่งสอดคล้องกับมูลนิธิแพธทูเฮลท์ ที่ว่า การเห็นว่าทุกคน มีความเท่าเทียมกันในความเป็นมนุษย์ แม้มีรูปลักษณ์ภายนอก ความเชื่อ รสนิยมที่แตกต่างกัน แต่ไม่ควรเป็น เหตุแห่งการนำมาล้อเลียนหรือกลั่นแกล้ง เพียงเพราะคิดว่า เรามีสิ่งที่ด้อยกว่าเรา ทำให้เรารู้สึกดีที่มีคนด้อย กว่าเรา ความรู้สึกเช่นนี้ ไม่เป็นผลดีต่อตัวเราและผู้อื่น เพราะเราเองก็ย่อมไม่อยากให้ใครมาล้อเลียน

หรือเหยียดหยามดูหมิ่นเราเช่นกัน (Path 2 health Foundation, 2017), A - Attitude คือ มีทัศนคติเชิงบวก ฝึกมองด้านดีของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ไม่เป็นคนช่างเปรียบเทียบ จนกลายเป็นการบูลลี่ตนเอง ให้เชื่อว่าทุกอย่างมีทางออกเสมอ หมั่นคบหากับคนที่มีทัศนคติเชิงบวก ไม่บ่นไปทุกเรื่องแต่ให้มุ่งเน้นการพูดคุยเพื่อหาทางออก ระวังคำพูดที่จะไปทำร้ายจิตใจของผู้อื่น N - Network คือ สร้างเครือข่ายคนดีและพัฒนาที่ตัวให้พนักงานก่อน เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) ซึ่งต้องเริ่มจากการพัฒนามนุษย์ก่อนเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับคำสอนในทางพระพุทธศาสนาที่ถือว่ามนุษย์เป็นตัวตั้งของการพัฒนา ดังคำกล่าวที่ว่า “พัฒนาชาติเริ่มต้นที่ประชาชน พัฒนาคนให้เริ่มที่ใจ จะพัฒนาอะไรให้เริ่มที่ตัวเราก่อน” ซึ่งสอดคล้องกับพระพรหมบัณฑิต (PhraBrahmapundit (Prayoon Dhammacitto), 2017) ที่ว่า “การพัฒนาทุกอย่างเริ่มต้นที่การพัฒนาคน คนจึงเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา การพัฒนาสังคมจึงอยู่ที่การพัฒนาคนให้เป็นคนดี” เพราะคนดีที่ได้สร้างขึ้นจะกลายเป็นเครือข่ายที่ขยายกว้างออกไปและสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นได้, K - Know-how คือ รู้วิธีการนำไปปฏิบัติ เพื่อให้สามารถป้องกันการบูลลี่ไม่ให้เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการสื่อสารอย่างสันติ การฟังอย่างเอาใจใส่เข้าใจเรา การฝึกนั่งสมาธิเพื่อให้มีสติภายใน ส่วนการแก้ไขต้องใช้การพูดคุยและให้โอกาสคนเหล่านั้นได้กลับตัว ซึ่งสอดคล้องกับมูลนิธิยุวพัฒน์ (Yuvabadhana Foundation, 2022) ที่ว่า หนึ่งในวิธีสำคัญที่จะช่วยให้คนหยุดพฤติกรรมชอบกลั่นแกล้งไม่ใช่การลงโทษ แต่คือ การพูดคุย หากเราปฏิบัติกับคนนั้นเหมือนเป็นอันธพาล ก็มีแนวโน้มที่เขาคนนั้นจะมีพฤติกรรมอันธพาลมากขึ้น ฉะนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ควรใช้ความอ่อนโยนในการสร้างความเข้าใจ พูดคุยให้พวกเขามองเห็นว่าพฤติกรรมดังกล่าวเป็นเรื่องที่ยอมรับไม่ได้ในสังคม ตลอดจนให้โอกาสและให้เวลาพวกเขาในการปรับปรุงตัว การปฏิบัติต่อคนที่ก้าวร้าวด้วยความเคารพและเมตตาจะช่วยหยุดพฤติกรรมของเขาเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้นได้ จากข้อมูลการประเมินผล ผลลัพธ์จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ผ่านการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบูลลี่มากขึ้น วิธีที่จะนำไปใช้งานจริงในชีวิตที่บ้านและที่ทำงาน ซึ่งถือได้พนักงานกลุ่มนี้จะเป็นต้นแบบที่สามารถช่วยแนะนำและตักเตือนเพื่อนๆ มีพฤติกรรมไม่บูลลี่ผู้อื่น รู้จักการใช้สติในการยั้งชั่งใจในการไปบูลลี่ผู้อื่น เมื่อบุคคลดีขึ้นองค์กรและบรรยากาศในการทำงานก็จะดีตามไปด้วย สังคมรอบข้างประเทศชาติก็จะได้รับอานิสงค์เรื่องนี้ตามไปด้วยเช่นกัน

สรุป

ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ เป็นองค์กรที่ก่อตั้งมาอย่างยาวนาน มีพนักงานหลักหมื่นคน ที่นี่ย่อมเป็นองค์กรที่มีความแตกต่างหลากหลายทั้งด้านความรู้ความสามารถ หน้าที่ความรับผิดชอบ เพศ และวัย เมื่อคนทำงานอยู่ร่วมกันจำนวนมากปัญหาหนึ่งที่ต้องเจออย่างแน่นอน คือ การบูลลี่ โดยมักนำเอาความต่างมาเป็นหัวข้อในการบูลลี่กัน แม้ว่าพนักงานเองจะไม่ไปเจอพฤติกรรมการบูลลี่อย่างชัดเจน หรือเกิดเป็นปัญหาอย่างเด่นชัดก็ตาม ถึงจะเป็นเรื่องที่พนักงานพบเห็นอยู่บ้าง ซึ่งมักเกิดเพราะการไม่มีความรู้ในเรื่องนี้ และทำไปโดยพลั้งเผลอขาดสติไปบ้างในบ้างครั้ง ธนาคารและผู้บริหารก็เล็งเห็นถึงโทษภัยที่เกิดจากปัญหาการบูลลี่ จึงต้องการหาวิธีป้องกันไม่ให้ปัญหานี้เกิดขึ้น ส่วนที่เกิดขึ้นก็อยากให้ลดปริมาณลงไปอีก หรือให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ซึ่งก็สอดคล้องกับความตั้งใจของผู้วิจัย ส่วนใหญ่การบูลลี่เกิดจากการใช้อำนาจเหนือผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้ากระทำต่อลูกน้อง รุ่นพี่ทำกับรุ่นน้อง ทำให้ผู้มีอำนาจน้อยกว่าไม่กล้าโต้ตอบ และไม่กล้าเข้าไปพูดคุยกับผู้กระทำ ส่วนใหญ่จะเป็นการบูลลี่ทางวาจา ด้วยการล้อเลียน ล้อเล่นผู้อื่นให้เกิดความอับอาย หรือกดดันเรื่องงานบ้าง เพื่อให้ได้วิธีป้องกันการบูลลี่ สำหรับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เหมาะสมจะนำมาประยุกต์ใช้ในการป้องกันการบูลลี่ ควรนำหลักปธาน 4 มาใช้ เพราะครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือ ป้องกัน แก้ไข พัฒนา และรักษา ปธาน 4 กล่าวถึง ความเพียรในกิจที่ชอบ

อันประกอบด้วย 1) สังวรปธาน คือ สร้างภูมิป้องกันให้แก่ตนเองจากการถูกลูเล่หรือการไปลูเล่ผู้อื่น 2) ปหานปธาน คือ ปราบปรามจิตใจ ไม่ปล่อยให้ตนเองแสดงพฤติกรรมการลูเล่ 3) ภาวนาปธาน คือ พัฒนาบุคคลในสังคมให้มีจิตใจที่ตั้งงามไม่ลูเล่ผู้อื่น 4) อนุรักษนาปธาน คือ รักษาความดีให้ยั่งยืนสืบไปจนกลายเป็นเครือข่ายคนดี เมื่อนำความรู้ตามศาสตร์สมัยใหม่มาบูรณาการร่วมกับหลักธรรมทางพุทธศาสนา จึงเกิดเป็นกระบวนการพัฒนาการป้องกันการลูเล่โดยพุทธสันติวิธี ของธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ที่เรียกว่า K BANK Model ที่ประกอบด้วย K-Knowledge ความรู้, B-Behavior พฤติกรรมที่เหมาะสมตามกาลเทศะ, A-Attitude ทศนคติเชิงบวก, N-Network เครือข่ายคนดี ที่จะช่วยสร้างความยั่งยืน, K-Know-how วิธีการนำไปใช้ปฏิบัติ ซึ่งกระบวนการพัฒนานี้จะครอบคลุมการพัฒนา 6 ด้าน คือ 1) ด้านองค์กรสันติสุข 2) ด้านการเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน 3) ด้านการเคารพในสิทธิมนุษยชน 4) ด้านสันติจากภายใน 5) ด้านการสื่อสารอย่างสันติ และ 6) ด้านพุทธสันติวิธี ผู้วิจัยได้ค้นพบนวัตกรรมจากงานวิจัยเพื่อรับใช้สังคม ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร สังคม และพระพุทธศาสนาในทางที่ดี โดยกระบวนการพัฒนาการป้องกันการลูเล่โดยพุทธสันติวิธี เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่จะสามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรมให้ความรู้กับทุกคน หรือจัดเป็นหลักสูตรระยะสั้น เพื่อใช้ในการป้องกันการลูเล่ที่จะเกิดประโยชน์เป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็นระดับมหาวิทยาลัย องค์กร สังคม และประเทศชาติ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจว่าการลูเล่คืออะไร พฤติกรรมแบบใดที่เรียกว่าการลูเล่ ไม่รู้วิธีป้องกันและการรับมือกับการลูเล่อย่างแท้จริง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำไปใช้ดำเนินการ ดังนี้ ไม่ว่าพนักงานใหม่ หรือพนักงานเก่าก็ตาม ต้องผ่านการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการอย่างน้อย 1 ครั้งในชีวิตการทำงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนได้รับทราบและตระหนักรู้ว่า ปัญหานี้เป็นเรื่องที่องค์กรให้ความสำคัญ และพนักงานทุกคนต้องมีความรู้ และปฏิบัติตัวได้อย่างเหมาะสม ไม่ไปลูเล่หรือละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้อื่น เพื่อให้พนักงานทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ ได้อย่างมีความสุข เป็นองค์กรแห่งความสุขต้นแบบด้านปลอดการลูเล่

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาการป้องกันการลูเล่โดยพุทธสันติวิธี คือ ปธาน 4 ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำไปใช้ดำเนินการ ดังนี้ นำหลักปธาน 4 มาสู่ภาคปฏิบัติ รู้วิธีการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม รู้จักการป้องกัน ปราบปรามการลูเล่ พัฒนา และรักษาความดีการไม่ลูเล่ใครให้เจริญงอกงาม และยั่งยืนสืบไป และอาจจะใช้ร่วมกับหลักธรรมอื่น เช่น พรหมวิหาร 4 อันเป็นหลักธรรมในการครองใจคน ทำให้คนปฏิบัติในทางประเสริฐทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ประกอบด้วยเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา เพื่อให้เกิดความรักสมัคสมานเป็นหนึ่งเดียวกัน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า กระบวนการพัฒนาการป้องกันการลูเล่โดยพุทธสันติวิธี ที่เรียกว่า KBANK Model สามารถช่วยป้องกันการลูเล่ในองค์กรได้ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำไปใช้ดำเนินการ ดังนี้ จัดฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องปัญหาการลูเล่ รักในการแก้ไขปรับปรุงที่ตนเองก่อนเป็นลำดับแรก หากพบปัญหาการลูเล่ก็จะรู้วิธีป้องกัน รู้วิธีแก้ไข และรู้วิธีช่วยเหลือผู้อื่น ให้อยู่ร่วมกันอย่างสันติ และสิ่งหนึ่งที่ขาดไม่ได้เลย คือ การฝึกให้เป็นคนมีสติอยู่เสมอ ก่อนที่จะคิด พูด หรือ กระทำ ให้มีสติกำกับตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความมั่นคงในจิตใจ พร้อมเผชิญกับปัญหา หรือสถานการณ์ที่ไม่พึงปรารถนา และสามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างลงตัว

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

2.1 นำกระบวนการพัฒนาการป้องกันการบูลลี่ โดยพุทธสันติวิธีของธนาการกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ไปขยายผลอบรมพัฒนาพนักงานในองค์กรธุรกิจต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน

2.2 ขยายกลุ่มเป้าหมายการฝึกอบรมกับกลุ่มผู้บริหาร ผู้นำองค์กร เพื่อให้กระบวนการนี้เป็นที่ยอมรับแพร่หลายมากยิ่งขึ้น และสามารถใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ และช่วยลดปัญหาการบูลลี่

2.3 ขยายกลุ่มเป้าหมายการฝึกอบรมกับองค์กรด้านการศึกษา หน่วยงานไม่แสวงหาผลประโยชน์ต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุม ตั้งแต่วัยเรียนจนถึงวัยทำงาน

References

- Boonsirijarungrat, P. (2015). *Principles of Social Intelligence Development*. Bangkok: Je. Diamong.
- Chutimathewin, J. (2001). *Developmental Training*. Bangkok: E.A. Living Company Limited.
- Department of Mental Health. (2022). *Thailand No. 2 "Children Bullied Each Other in School" Found 600,000 Victims Per Year*. Retrieved May 28, 2022, from <https://www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=27485>
- Kityanyong, S. (2008). *Development of People and Organizations with Games and Recreational Activities*. Nonthaburi: Mit Samphan Graphic Printing Company Limited.
- Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (1996). *Thai Tripitakas*. Bangkok: MCU Press.
- Namie, G. (2022). *2021 WBI U.S. Workplace Bullying Survey, Instruction*. Retrieved May 31, 2022, from <https://workplacebullying.org/2021-wbi-survey/>
- Office of the Council of State. (2019). *Labor Protection Act, 1998 (Revised 2019)*. Bangkok: Office of the Council of State.
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2022). *National Economic and Social Development Plan No. 13 2023-2027*. Bangkok: Office of the National Economic and Social Development Council.
- Path 2 Health Foundation. (2017). *Non-bullying Activity Series for Junior High School Students*. Nakhon Pathom: Cartoon Screen and Publishing Shop.
- Phra Brahmapundit (Prayoon Dhammacitto). (2017). *Sucaritadhamma-kathā a Dhamma Talk on Fulfilling One's Duties Honnestly*. Bangkok: Siriwattanapakdee Foundation.
- Phra Brahmapundit (Prayoon Dhammacitto). (2019). *Religion and the Sustainable Development Goals (SDGs)*. (2nd ed.). Bangkok: Amarin Printing and Publishing.
- Phramaha Hunsā Dhammahaso. (2020). *Breath of Religion and the Survival of Mankind*. (2nd ed.). Bangkok: Mahachulalongkornrajavidyalaya University Printing Press.

- Phramaha Somchai Thanwutto, (2010). *Thoughts Around*. (8th ed.). Pathum Thani: Thang Throuad Nai Thamma Club.
- United Nations. (2022). *The Universal Declaration of Human Rights (UDHR)*. Retrieved July 28, 2022, from <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights/>
- Yuvabadhana Foundation. (2022). *Bullying, Violence in Society*. Retrieved June 25, 2022, from <https://www.yuvabadhanafoundation.org/th/news/generalarticles/bullying-adolescents/>