กระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธี*

The Process of Developing Communication Among Personnel by Buddhist Peaceful Means

[1]สุทิน บางยิ้ม และ พระปราโมทย์ วาทโกวิโท

[1]Sutin Bangyim and Phra Pramote Vadagovido

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

[1]Corresponding Author's Email: msutin@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อศึกษาวิเคราะห์บริบท สภาพปัญหา ความต้องการ ความจำเป็น และแนวคิดทฤษฎีกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรตามศาสตร์สมัยใหม่ (2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธี (3) เพื่อพัฒนาการสื่อสารและนำเสนอกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากร บริษัท โกลบอล 205 (ประเทศไทย) จำกัด โดยพุทธสันติวิธี เป็นการวิจัยและพัฒนา (R&D) ตามกรอบของอริยสัจโมเดลตามแนวทางของบันได 9 ขั้น กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดจำนวน 25 รูป/คน ได้แก่ นักวิชาการจำนวน 5 รูป/คน ผู้นำชุมชน ผู้นำทางศาสนา บุคลากรจำนวน 20 รูป/คน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจง และนำมาวิเคราะห์อธิบายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาการสื่อสารของบุคลากร บริษัท โกลบอล 205 (ประเทศไทย) จำกัด ปัญหาด้านองค์ความรู้ ทักษะ เทคนิค การบริการ และวิธีการสื่อสาร ต่อการสื่อสารของบุคลากร ขาดการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ขาดวิธีการสื่อสารอย่างสันติวิธี และ ขาดการติดต่อสื่อสารประสานงานของบุคลากร 2) หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธี พบว่าหลักอปริหานิยธรรม 7 ประการ เป็นหลักการสื่อสารของบุลากรประกอบด้วย (1) ประชุมเป็นนิตย์ มีพื้นที่ปลอดภัยในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน (2) พร้อมเพียงกันประชุมและเลิกประชุม ทำให้เกิดความสามัคคีภายในองค์กร (3) ไม่บัญญัติหรือไม่ล้มเลิกข้อบัญญัติ ระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์กร (4) เชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติหน้าที่ให้งานบรรลุไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (5) ให้เกียรติ และคุ้มครองสิทธิสตรี เป็นการเปิดโอกาสให้สตรีมีส่วนร่วมและบริหารภายในองค์กร (6) ส่งเสริมรักษาวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามขององค์กร บริษัท โกลบอล 205 (ประเทศไทย) จำกัด (7) คุ้มครองปกป้องอันเป็นธรรมแก่บุคลากรทุกคนในองค์กร 3) กระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธี มุ่งพัฒนาให้บุคลากร "เปิดใจเรียนรู้ พัฒนาและคิดบวก การสื่อสารอย่างสันติ การทำงานเป็นทีม มีสันติภายใน มีพุทธสันติวิธี และมีการสื่อสารเชิงบวก"ตามโมเดล BANGYIM Model คือ B=Beautiful การสื่อสารที่เหมาะสม A=Advice ใฝ่แนะนำพัฒนาทักษะการสื่อสาร N=Knowledge พัฒนาองค์ความรู้การสื่อสาร G=Good service การบริการที่ดี Y=Yes I can do You บุคลากรพร้อมเป็นนักสื่อสารและรับฟังข้อมูลที่ดี I=Inner Peace มีสันติภายใน M=Mindfulness มีสติในการสื่อสารสู่ยกระดับเป็นองค์กรสันติสุข

*Received June 6, 2023; Revised July 26, 2023; Accepted July 27, 2023

คำสำคัญ: การพัฒนาการสื่อสาร; การสื่อสารอย่างสันติ; พุทธสันติวิธี; องค์กรสันติสุข

Abstract

These are the three main purposes of this research: (1) to study and analyze the context, problem conditions, needs, necessities, concepts, theories, and communication development processes of personnel according to modern science; (2) To study and analyze the Buddhist Peaceful Means that contribute to the development process of personnel communication by Buddhist peaceful means; and (3) To develop and propose the communication development process of personnel of Global 205 (Thailand) Company Limited by Buddhist Peaceful Means. This study was conducted using research and development methods according to the framework of the Noble Truth Model following the guidelines of the 9-step. All key informants were 25 photographs/persons, including academics 5 photographs/persons, community leaders, religious leaders and personnel 20 photographs/person religious leaders, and farmers. The obtained data were analyzed using the descriptive method.

The research results found that: 1. The communication problems of personnel at Global 205 Company (Thailand) Co., Ltd. were identified as problems with knowledge, skills, techniques, services, and methods of communication, as well as a lack of development of communication skills, peaceful means of communication, and coordination among personnel. 2. The principles of Buddhist peaceful means that facilitate the development of personnel communication by Buddhist peaceful means were identified as the seven principles of *Aparihāniyadhamma* (the seven conditions that lead to no decline), which include: (1) meeting often and having a safe space to exchange ideas., (2) attending the meeting and dissolving the meeting simultaneously cause unity within the organization, (3) must not prescribe or abolish the statutes and regulations of the organization, (4) obey the supervisor and perform duties in order to achieve the objectives of the organization., (5) honor and protect women's rights and provide opportunities for women to participate and manage within the organization, (6) promoting and preserving the good culture and traditions of the organization, and (7) protecting the values and sacred that everyone respects in the organization. 3. The Process of Developing Personnel Communication by Buddhist Peaceful Means aims to develop personnel with an "open mind to learn, develop, and think positively; peaceful communication; teamwork; inner peace; Buddhist peace; and positive communication" according to the BANGYIM Model as follow: B=Beautiful and appropriate communication, A=Advice for developing communication skills, N=Knowledge for developing communication knowledge, G=Good service for good communication, Y=Yes, I can do it for personnel who are good communicators and listen to information, I=Inner peace for peaceful communication, M=Mindfulness for being mindful in communicating for up-level to a peaceful organization.

Keywords: Communication Development Process; Peaceful Communication; Buddhist Peaceful Means; Peace Organization

บทนำ

ในยุคสถานปัจจุบันการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานผ่านทางเทคโนโลยีและการสื่อสารในยุคโลกเปิดกว้างในการสื่อสาร การกำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กรบริษัทตลอดจนถึงสังคมและพัฒนาประเทศจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566 – 2570) “พลิกโฉมประเทศไทยสู่สังคมก้าวหน้าเศรษฐกิจสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน” มีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายแนวทาง ดังนี้ 1) ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง บนพื้นฐานของความพอประมาณ ความมีเหตุผล มีการสื่อสารที่ดีในการประสานงาน มีความรู้และคุณธรรม 2) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก (Sustainable Development Goals: SDGs) คือ ผู้บิหารบุคลากรมีความมั่นคง สันติภาพ และหลักในการขับเคลื่อนวางแผนการพัฒนาประเทศไทย (Office of the National Economic and Social Development Council, Office of the Prime Minister, 2022) แผนการพัฒนา วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรบริษัท ให้เป็นคนเก่งและคนดี มีศีลธรรม

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมอยู่กันเป็นกลุ่มเป็นคณะใช้การติดต่อสื่อสารตั้งแต่ยังไม่มีภาษาจนกระทั่งพัฒนาเป็นภาษาที่ใช้ในการสื่อสารติดต่อกับบุคคลอื่นๆในวิธีการไลน์ โทรหาเป็นต้น ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตมนุษย์ เปรียบเหมือนน้ำมีความสำคัญต่อร่างกาย ซึ่งเป็นสิ่งที่ขาดมิได้ การสื่อสารก็เช่นเดียวกันมีความสำคัญตั้งแต่การสื่อสารกับตนเอง ระหว่างบุคคล สังคมประเทศชาติหรือระดับโลก ปัจจุบันยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ซึ่งเต็มไปด้วยข้อมูลข่าวสารผ่านเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าทันสมัย เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไร้พรมแดนและรวดเร็ว (Phra Brahmagunabhorn (P.A. Payutto), 2015) จากการสื่อสารเรียนรู้ทางไกลผ่าน ZOOM ผ่านแท็บเล็ต โน๊ตบุ๊คและโทรศัพท์มือถือ เชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การประชุมงานในระบบออนไลน์ต่างๆ ซึ่งการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารในการประสานงานที่มีโครงสร้างในองค์กรบริษัทและความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่มีคุณภาพและมาตรฐานผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การสื่อสารที่เปี่ยมด้วยความเมตตากรุณาของผู้ส่งสารในหลักวจีสุจริต 4 คือ 1. การพูดคำจริง 2. การพูดคำไพเราะอ่อนหวาน 3. การพูดสมานมิตรไมตรีที่ดีแก่กัน 4. การพูดมีสาระ (Phramaha Hansa Dhammamahaso, 2011) บุคลากรจึงจำเป็นต้องหาวิธีการใช้ “ตัวสื่อ” ไม่ว่าเป็นภาษาพูดโดยผ่านคำพูด ภาษากาย ผ่านการกระทำ ท่าทาง สีหน้า สายตาหรือภาษาเขียนผ่านตัวหนังสือ จากการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ประสบการณ์ความคิดเห็น จากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่างๆ จากการพูด การเขียน สัญลักษณ์ต่างๆ ไปยังผู้รับสารกับบุคคลนั้นๆ

ในยุคปัจจุบันการสื่อสารในการประสานงานความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้วิถีการดำรงชีวิตของสังคมไทยปรับเปลี่ยนจากเดิม การสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ทางไกลผ่าน ZOOM ได้แผ่ขยายไปทั่วทุกมุมโลกและในยุคที่บุคลากรได้พกพาใช้แท็บเล็ต โน๊ตบุ๊ค และโทรศัพท์มือถือเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลาเพียงไม่กี่นาทีก็ได้ข้อมูลตามที่ต้องการและการสื่อสารในการประสานงานการประชุมงานทางออนไลน์ผ่านทาง Zoom หรือผ่านทางกลุ่มไลน์ การสื่อสารเป็นการสื่อจากความคิดของคนหนึ่งให้กับกลุ่มบุคคลหนึ่งหรือบุคคลต่อบุคคล จากช่องทางการสื่อสารการติดต่อสัมพันธ์ในการสื่อสารที่จะทำงานในองค์กรบริษัทดำเนินต่อไปได้ และส่งผลถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรในที่สุด (Lakuanwan, 1996) การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่ทำให้มนุษย์ได้มีการปฏิสัมพันธ์กัน ไม่ว่าจะเป็นบุคคล

ในครอบครัว เพื่อนในที่ทำงาน หัวหน้างานที่เป็นผู้ส่งสารให้กับลูกน้องผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และการอยู่รวมกันยังให้ประโยชน์มีบุคคลคอยช่วยเหลือมีความปลอดภัยมากกว่าการอยู่ตัวคนเดียว และวิธีการสั่งงานที่ทำให้ไม่เข้าใจลักษณะของการทำงานของกันและกัน จึงได้นำการพัฒนาบุคลากรมาเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารการประสานงานที่มีคุณภาพและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับหลักธรรมและศาสตร์สมัยใหม่โดยบุคลากรมีเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารในการประสาน เพื่อสันติสุขภายในองค์กรบริษัทและกระบวนการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธี ผู้มีหน้าที่เอื้ออำนวยให้เกิดการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และการทำงานเป็นทีม เพื่อการพัฒนาบุคลากรให้เกิดสันติสุขตามหลักอปริหานิยธรรม 7 คือ 1. หมั่นประชุมกันเนื่องนิตย์ 2. เริ่มประชุม-เลิกประชุมโดยพร้อมเพียงกัน 3. ไม่ตั้งกฎระเบียบที่ขัดต่อระเบียบเดิม ไม่ล้มล้างสิ่งที่บัญญัติไว้ 4. ท่านเหล่าใดเป็นผู้ใหญ่เคารพนับถือท่านเหล่านั้น 5. บรรดากุลสตรีกุลกุมารีทั้งหลาย ให้อยู่ดีโดยมิถูกข่มเหง 6. เคารพสักการบูชาเจดีย์ (ปูชนียสถานและปูชนียบุคคลที่เป็นวัตถุตัวแทนกราบไหว้) 7. จัดให้ความอารักขา คุ้มครอง ป้องกัน อันชอบธรรมแก้พระอรหันต์ทั้งหลาย (Phra Brahmagunabhorn (P.A. Payutto), 2015)

จากแนวคิดดังกล่าว มีความสอดคล้องกับงานวิจัยซึ่งผู้วิจัยศึกษาจากบริบทสภาพปัญหาพื้นที่ บริษัท โกลบอล 205 (ประเทศไทย) จำกัด ในการทำงานกับผู้ร่วมงานทั้งในระดับปัจเจกและระดับสังคมองค์กรบริษัทซึ่งการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการประสานงานและกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรและการทำงานไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารที่มีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน มีความเห็นที่แตกต่างกัน หรือการสื่อสารจากผู้ส่งสารที่สื่อสารไม่ตรงประเด็น การสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน เพราะมีวิธีการทำงานกันคนละแนวทางตามแตกความถนัดของตนเอง จึงต้องใช้ความเมตตาปรารถนาดี มีมิตรไมตรีที่ดีต่อกัน มีความรักใคร่เอื้อเฟื้อแก่กัน ในการสร้างศรัทธา สัมมาทิฐิ ปิยวาจา สัมมาวาจาและมีสติในการสื่อสาร มีความเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกันที่นำความสำเร็จของกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธีในการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและตามหลักธรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากร ในการพัฒนาสุจริต 3 ประกอบด้วย อาชีพสุจริต วาจาสุจริต ความสุจริตทางกาย ที่จะทำให้บุคลากรมีคุณธรรม มีกัลยาณมิตรที่ดีต่อกัน แนะนำช่วยเหลือการทำงานร่วมกันเป็นทีมเป็นหมู่คณะ เป็นบุคลากรตัวอย่างที่ดีขององค์กรบริษัทมีเหตุมีผลมีความนุ่มนวลไพเราะอ่อนหวานต่อกันในการสื่อสารมีความเมตตาและความปรารถนาดีต่อกัน การสื่อสารที่ดีจึงเริ่มต้นที่การพัฒนาบุคลากรที่เป็นแบบอย่างที่ดี เป็นคนดี มีศีลธรรม เพื่อสร้างสังคมองค์กรบริษัทให้เข้มแข็งสามารถนำไปพัฒนาการสื่อสารในการประสานงานของบุคลากรและหลักการทำงานของผู้บริหาร บุคลากรผู้ปฏิบัติตามหลักอปริหานิยธรรม 7 ประการ ซึ่งเป็นข้อปฏิบัติขององค์กรบริษัทและเป็นการสร้างความเจริญรุ่งเรืองในธุรกิจเศรษฐกิจและบุคลากรเจ้าหน้าที่ในองค์กรมีแต่ความสงบสุขมีศีลธรรมที่ดีต่อกันและเป็นการวางแผนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารการประสานงานที่ดีให้แก่สังคมองค์กรบริษัท และประเทศชาติเป็นองค์กรสันติสุขสืบต่อไป (Thanapatthanachot, 2013)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์บริบท สภาพปัญหา ความจำเป็น และแนวคิดทฤษฎี กระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรตามศาสตร์สมัยใหม่

2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธี

3. เพื่อพัฒนา และนำเสนอกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากร บริษัท โกลบอล 205 (ประเทศไทย) จำกัด โดยพุทธสันติวิธี

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาด้านเนื้อเอกสารและแนวคิด ทฤษฎี (Documentary Study) โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารชั้นปฐมภูมิ ได้แก่ พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. 2546 และจากเอกสารชั้นทุติยภูมิ ได้แก่ หนังสือ หนังสือตำราทางวิชาการ ทฤษฎี วารสาร บทความ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุด อินเตอร์เน็ต รวมถึงการศึกษาบริบท ทฤษฎีด้านการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรตัวอย่าง เทคนิคการสื่อสาร ทักษะการสื่อสารเชิงบวก สันติภายใน เครื่องมือพุทธสันติวิธี ความสามัคคีของบุคลากรและองค์กรสันติสุข รวมทั้งสอดรับกับพื้นที่และผลกระทบของสถานการณ์เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงอย่างยั่งยืน

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาในภาคสนาม (Field Study) ผู้วิจัยได้ศึกษาโดยการลงพื้นที่เพื่อสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมกับบุคลากรในบริษัทผู้เกี่ยวข้องเพื่อเก็บข้อมูลพื้นฐานบริบทพื้นที่กรณีศึกษา โดยการเลือกพื้นที่แบบเจาะจงที่มีความสำเร็จในการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ในพื้นที่บริบทของบุคลากรองค์กรบริษัท ซึ่งเป็นแนวคิด ทฤษฎีศาสตร์สมัยใหม่ เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรมาใช้ให้เหมาะสมกับความต้องการจำเป็นต่อการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากร ซึ่งผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือในการวิจัยกับประธานบริษัท โกลบอล 205 (ประเทศไทย) จำกัด สาขาย่อย ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ในการทำวิจัยการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธี ในหลักธรรมอปริหานิยธรรม 7 และ BANGYIM Model

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) หรือกลุ่มเป้าหมายที่ผู้วิจัยใช้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงทั้งหมด 25 คน เป็นกลุ่มเดียวกันที่ใช้สัมภาษณ์เชิงลึกและประชุมกลุ่มย่อย ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposeful Selection) ประกอบด้วยผู้บริหารบุคลากรในพื้นที่องค์กร บริษัท โกลบอล 205 (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีความหลากหลายและแตกต่างที่มีความสนใจและมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธีเป็นพื้นที่กรณีศึกษา จำนวน 20 รูป/คน และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญมีบทบาทสำคัญในด้านความสำเร็จการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรจำนวน 5 รูป/คน

ขั้นตอนที่ 4 ผู้วิจัยใช้เครื่องมือและวิธีการในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อศึกษาวิเคราะห์หลักแนวคิด ทฤษฎี วัตถุประสงค์ของการวิจัย และผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเชิงคุณภาพโดยการกำหนดประเด็นในการศึกษาสร้างแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีส่วนร่วมและแบบไม่มีส่วนร่วม และถอดแบบอย่างของความสำเร็จที่เกี่ยวข้องกับประเด็นวิจัยและพัฒนาการควบคุมคุณภาพเครื่องมือที่ใช้การตรวจสอบข้อมูลของผู้บริหารบุคลากร สถานที่ และนำเอาข้อมูลที่ได้จากการศึกษาขั้นที่ 1-ขั้นที่ 3 เพื่อมาบูรณาการตามหลักพุทธสันติวิธีกับศาสตร์สมัยใหม่ ให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาและความต้องการของการพัฒนาการสื่อสารของบุคคลากรโดยพุทธสันติวิธี บริษัท โกลบอล 205 (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการพัฒนาจากการสังเคราะห์เอกสาร การตรวจสอบคุณภาพรูปแบบโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในความสำเร็จด้านกลยุทธวิธีการ ทักษะการติดต่อสื่อสาร ด้านการสื่อสารเชิงบวก เทคนิควิธีการใหม่ๆในทักษะการสื่อสารและการมีความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่ดี รับรองความเหมาะสมในการจัดประชุมเสวนาวิพากษ์นำเสนอการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธี และประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) และนำไปพัฒนาก่อนพัฒนาโดยใช้นำร่องกับบุคลากรตัวอย่างขององค์กรบริษัท พร้อมทำการศึกษาและติดตามผลการปฏิบัติงานในพื้นที่ด้วยการกำหนดประเด็นในการศึกษาและการรักษา และต่อยอดการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรด้วยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม การถ่ายภาพถ่ายกิจกรรม สอบถามความพึงพอใจ และการนำไปขยายผลต่อยอดงานวิจัยเพื่อสร้างความยั่งยืน หลังจากจัดอบรมพัฒนากับผู้บริหารบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมครั้งนี้

ขั้นตอนที่ 5 ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูล จากการจัดเวทีแบบออนไลน์ผ่าน ZOOM เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การบันทึก VDO บันทึกเสียง การจดบันทึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและภาพถ่ายกิจกรรมการจัดประชุมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นของผลกระทบที่เกิดขึ้น จากการดำเนินการพัฒนาพื้นที่เป้าหมาย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เพื่อใช้ในการเก็บรวมรวบข้อมูล

ขั้นตอนที่ 6 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และการสังเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยการจัดหมวดหมู่ จัดกระทำข้อมูล และลดทอนข้อมูล เกี่ยวกับการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธี แนวคิดการพัฒนาการสื่อสารและศึกษาแนวคิดพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากร บริษัท โกลบอล 205 (ประเทศไทย) จำกัด

ขั้นตอนที่ 7 สรุปผลการศึกษาวิจัย และการนำเสนอผลการศึกษาวิจัย (Descriptive Presentation of the Research Results) ผู้วิจัยดำเนินการจัดประชุมเพื่อเป็นช่องทางในการนำเสนอองค์ความรู้ใหม่ และรับฟังความคิดเห็นสำหรับงานวิจัยเรื่องกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธี บริษัท โกลบอล 205 (ประเทศไทย) จำกัด สาขาย่อย จังหวัดปทุมธานี เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้บริหารบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาแนวทางการติดต่อสื่อสารการประสานงานในการบริการลูกค้าต่อไป

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถตอบคำถามวิจัย/และปัญหาที่ต้องการทราบได้ตามวัตถุประสงค์ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า บริบทสภาพปัญหาพื้นที่ของ บริษัท โกลบอล 205 (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบธุรกิจตัวแทนจำหน่ายหมึกปลิ้นเลเซอร์ และเครื่องพิมพ์เลเซอร์ เป็นบริษัทธุรกิจขนาดเล็ก เป็นสินค้าวัสดุใช้แล้วหมดไป ได้ก่อตั้งขึ้นโดย นายอธิวัฒน์ ธนพัฒน์ธัญโชติ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2556 ได้จดทะเบียนนิติบุคคล กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดนนทบุรี และได้ขยายเครือข่าย สาขาย่อยตั้งที่ ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยท่านคิดว่า “ ผู้ให้ ย่อมได้รับเสมอ” และในการติดต่อสื่อสารในการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์สินค้า การให้ความรู้ด้านการมีวิสัยทัศน์และการทำการติดต่อสื่อสารการให้ข้อมูลกับลูกค้าในต่างๆของผลิตภัณฑ์ และสภาพปัญหาในด้านทักษะการสื่อสารการประสานงาน การทำงานเป็นทีม ทัศนคติเชิงบวก และความเชี่ยวชาญในความรู้การให้บริการการสื่อสารของบุคลากรผู้มีความรู้ทักษะวิธีการทั้งศาสตร์และศิลป์ ในการที่จะนำหลักทฤษฎีการสื่อสารการประสานงานของบุคลากรในองค์กร จึงจะสามารถแก้ไขปัญหาในการติดต่อสื่อสารการทำงานต่อไป ในทฤษฎีตามศาสตร์สมัยใหม่ที่นำวิธีการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากร เพื่อให้สอดรับกับสภาพบริบทในพื้นที่ขององค์กรบริษัท ประกอบด้วย ทฤษฎี SMCR ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร การมีสติในการสื่อสาร การสื่อสารเชิงบวก การทำงานเป็นทีม องค์กรสันติสุข

วัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธีตามหลักอปริหานิยธรรม 7 คุณลักษณะการสื่อสารของบุคลากรตัวอย่างที่ดีตามหลักพุทธสันติวิธีจากการปฏิบัติสันติภายในสู่การปฏิบัติภายนอก โดยใช้เครื่องมือในการพัฒนา ได้แก่ 1) การหมั่นประชุมกันเนืองนิตย์ 2) การเริ่มประชุม-เลิกประชุมโดยพร้อมเพรียงกัน 3) ไม่ตั้งกฎระเบียบที่ขัดต่อระเบียบเดิม 4) มีความเคารพนับถือต่อผู้บังคับบัญชา หัวหน้าทีม หัวหน้ากลุ่ม ตามสายงานและการให้เกียรติซึ่งกันและกัน 5) ให้ความเคารพต่อเพศสตรี คือการให้เกียรติผู้ที่เป็นสตรีมีบทบาทในการทำงานและไม่นำความเสื่อมเสียมาสู่องค์กร 6) ให้ความเคารพต่อสถานที่บริษัท ให้สะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้แก่ลูกค้าผู้เข้ารับบริการ 7) ให้ความดูแลต่อผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์สินค้า ผู้บริโภคสินค้า ให้ความคุ้มครอง ป้องกันในการเคลม คืน สินค้าที่เกิดจากการเสียหายจากการขนส่งผลิตภัณฑ์ และการเอาใจใส่ต่อลูกค้าผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า การพัฒนาตาม **BANGYIM MODEL** มีกระบวนการพัฒนา 6ประการ ซึ่งประกอบด้วย 1) **บุคลากรตัวอย่าง** คือ บุคลากรต้องยอมรับนโยบาย, สื่อสารกับคู่สนทนาด้วยมิตรไมตรี (การใช้ตัวสติ ขันติ ในการยอมรับ) เป็นต้นแบบที่ดี 2) **การสื่อสารอย่างสันติ** คือ บุคลากรมีวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารมีความสัมพันธ์การสื่อสารความรู้สึกของคู่สนทนาที่มีปิยวาจาและสัมมาวาจา 3) **การทำงานเป็นทีม** คือบุคลากรมีการทำงานเป็นทีม และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและนโยบายขององค์กรบริษัทอย่างยั่งยืน 4) **สันติภายใน มุ่งเน้นการพัฒนาสติและสมาธิ** คือ บุคลากรฝึกปฏิบัติสมาธิแบ่งออกเป็น 2 อย่าง คือ 1. สันติภาพภายใน คือการมีสภาวะจิตได้บรรลุธรรมภายในทางพระพุทธศาสนา เป็นความสุขขั้นสูงคือฌานสุขจากสันติภาพภายใน 2. สันติภาพภายนอก คือความอยู่ดีมีสุขของบุคลากร ในการปฏิบัติตามกฎระเบียบสังคมองค์กรบริษัท 5) **พุทธสันติวิธี** คือ บุคลากรใช้หลักธรรมในพระพุทธศาสนาที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธี ในหลักธรรมอปริหานิยธรรม 7 และหลักสนับสนุนประกอบด้วย ศีล5 สังคหวัตถุ4 ภาวนา4 สัมมาวาจา อริยสัจ 4 ที่เป็นเครื่องมือในการจัดการความขัดแย้งของพระพุทธเจ้าด้วยการบูรณาการพัฒนาตามหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนาสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันด้วยการสวดมนต์ นั่งสมาธิร่วมกันเป็นกิจวัตรประจำขององค์กร 6) **ทักษะการสื่อสารเชิงบวก** (การสื่อสารเชิงบวกด้วยการที่มีใจที่จะติดต่อสื่อสารด้วยเกิดความมีพลังมีมานะ วิริยะที่จะทำงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร) คือผู้สื่อสารใช้ทักษะคำพูดการสื่อสารเชิงบวก ข้อความให้เกิดกำลังใจเชิงบวก โดยให้ผู้รับสารนั้นเกิดความรู้สึกเชิงบวก อยากปรับปรุง อยากพัฒนาและนำพลังเชิงบวกไปสู่ความคิดใหม่ๆและทัศนคติเชิงบวก มีจิตใจ มีอารมณ์ความรู้สึกถึงพลังคำพูดที่ แสดงออกไปต่อผู้รับฟังจากการส่งข้อมูลข่าวสารการใช้ผลิตภัณฑ์ขององค์กร

องค์ความรู้ใหม่

กระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธี ตามองค์ประกอบ 6 ประการของ BANGYIM MODEL ดังกล่าว ส่งผลให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ที่ตอบโจทย์เป็นกระแสไหลเวียนในกรอบไม่รู้จบสิ้นที่ส่งต่อถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งองค์ความรู้ใหม่ มีอยู่ 7 ประการ คือ การสื่อสารที่เหมาะสม ใฝ่แนะนำ/พัฒนาทักษะการสื่อสาร พัฒนาองค์ความรู้การสื่อสาร การบริการที่ดี (บุคลากร) คุณต้องพร้อมการเป็นนักสื่อสารและรับฟังข้อมูลที่ดี สันติภายใน มีสติในการสื่อสาร ได้แก่



Figure 1: BANGYIM MODEL

1) B (Beautiful) การสื่อสารที่เหมาะสม คือ บุคลากร ผู้ส่งสาร สื่อสารที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี กับบุคคลรอบข้างที่เป็นผู้รับสาร ทักทาย เป็นมิตร (แนวคิดทฤษฎี คือ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา) (ทฤษฎีสันติภาพ คือ ทักทายคู่สนทนาด้วยความที่เป็นมิตรไมตรี)

2) A (Advice) ใฝ่แนะนำ/พัฒนาทักษะการสื่อสาร คือ บุคลากรต้องมีใจที่ฝักใฝ่สัมพันธ์ในการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรและผู้ที่มารับใช้บริการ ในข้อมูลเนื้อหาการติดต่อสื่อสารการบริการให้เกิดความรู้ความเข้าใจสินค้าและการบริการทักษะวิธีการทัศนคติที่ดี

3) N (Knowledge) พัฒนาองค์ความรู้การสื่อสาร ผ่านช่องทางการสื่อสาร คือ บุคลากรมีการสื่อสารและพัฒนาทักษะการสื่อสารตนเองอยู่สม่ำเสมอและมีปิยวาจาและสัมมาวาจาในการติดต่อสื่อสาร นำไปถ่ายทอดความรู้ เทคนิควิธีการ ได้แก่ การพูดสื่อสาร การใช้สื่อ การใช้กิจกรรม สื่อสารไพเราะ สื่อสารสมานไมตรีแบบเครือญาติเป็นต้น

4) G (Good service) การบริการที่ดี คือการให้ความช่วยเหลือต่อลูกค้าหรือผู้รับการบริการที่ดี ได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมต่อองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรบริษัท

5) Y (Yes I can do You) (you คือ เจ้าหน้าที่บุคลากรทุกคนเป็นนักสื่อสารและบริการที่ดีที่ยอดเยี่ยม) (บุคลากร) คุณต้องพร้อมการเป็นนักสื่อสารและรับฟังข้อมูลที่ดี คือ มีสติ-สันติ ทัศนคติเชิงบวกในการมีความคิดที่ดีและเป็นบุคลากรตัวอย่าง เป็นที่น่ายกย่องเลื่อมใสในการประพฤติปฏิบัติตนด้วยการพัฒนาสติ ขันติ สันติภายในเป็นบุคลากรตัวอย่างขององค์กร

6) I (Inner Pcace) สันติภายใน คือบุคลากรผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดสันติภาพภายใน จากการพัฒนาจิตด้วยวิปัสสนากรรมฐานจากการภาวนาสมาธิของพุทธสันติวิธีไปใช้ในการปฏิบัติงาน และเกิดสันติสุขภายนอก จากการพัฒนาตนเองให้มีศีลธรรมมีความสุขอยู่ดีมีสุขในสังคมองค์กรบริษัท

7) M (Mindfulness) มีสติในการสื่อสาร คือ ขณะพูดสื่อสารต้องมีสติ-สันติ มีทัศนคติในการพัฒนาจิตจากวิปัสสนากรรมฐานเพื่อสร้างสันติภายในการนำเครื่องมือของพุทธสันติวิธีไปใช้ในการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันเพื่อพัฒนาขัดเกลาตนเองให้อยู่ในศีลธรรมและปฏิบัติตนด้วยการพัฒนาสติ ขันติ สันติ การพัฒนากลยุทธ์ ความเย็นกายเย็นใจ เป็นความสุขจากสภาวะแห่งความสงบ ร่มเย็น เป็นความรักใคร่เอื้อเฟื้อเกื้อกูลที่ดีแก่กันเป็นครอบครัวเดียวกันและเป็นองค์กรสันติสุขอย่างแท้จริง

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ในยุคสถานปัจจุบันการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานผ่านทางเทคโนโลยีและการสื่อสารในยุคโลกเปิดกว้าง ซึ่งกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมโลกเป็นไปอย่างรวดเร็วและซับซ้อน ทำให้การสื่อสารในการประสานงานในการพัฒนาองค์กร บริษัท จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ที่ได้เสนอร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566 – 2570) “พลิกโฉมประเทศไทยสู่สังคมก้าวหน้าเศรษฐกิจสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน” มีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายบนหลักการและแนวคิด คือ 1) ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง บนพื้นฐานของความพอประมาณ ความมีเหตุผล มีหลักการสื่อสารที่ดีในการประสานงาน การสร้างภูมิคุ้มกันที่ดี ความรู้และคุณธรรม 2) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก (Sustainable Development Goals: SDGs) ได้แก่ ประชาชน โลก บุคลากร ความมั่นคง สันติภาพ และความมีหุ้นส่วนหลักในการขับเคลื่อนและวางแผนการพัฒนาประเทศไทย ซึ่งในองค์กรบริษัทต่างๆ จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลาระหว่างบุคลากรในองค์กร ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการสินค้า เพื่อการสื่อสารที่เหมาะสมกับ

สถานที่ และเป็นไปตามเป้าหมายนโยบายขององค์กรบริษัท ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตมนุษย์ หากเปรียบว่าน้ำมีความสำคัญต่อร่างกายซึ่งเป็นสิ่งที่ขาดมิได้ การสื่อสารก็เช่นเดียวกันมีความสำคัญในการสื่อสารระหว่างบุคคล สังคม ประเทศชาติ หรือระดับโลก (Tipakornsakul, 2015) ที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Maneemai (2017) ในงานวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในองค์กรต่างๆ จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลาระหว่างบุคลากรในองค์กร ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และระหว่างผู้รับบริการผลิตภัณฑ์สินค้า และให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรในหลักการสื่อสารที่ดี ที่ช่วยให้การสื่อสารสร้างความพึงพอใจต่อบุคคลหมู่คณะ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้บุคลากรในองค์กรมีการพัฒนาทักษะวิธีการสื่อสารอยู่เสมอ ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การสื่อสารเริ่มต้นจากการพูดคุย การเขียน ด้วยภาพ เสียงและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การสื่อสารในองค์กรนั้นประกอบด้วยบุคคลหลายระดับ ซึ่งในแต่ละองค์กรก็จะมีพฤติกรรมการสื่อสารที่ต่างกันออกไปตามวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ เช่น บริษัท โกล บอล 205 (ประเทศไทย) จำกัด เป็นต้น และยังสอดคล้องกับ Na Nakorn (2018) ในงานวิจัยว่าการสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญมากในองค์กรบริษัทและเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กร เช่นการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การได้รับทราบความคิดเห็นของผู้อื่นเมื่อเกิดการติดต่อสื่อสารในการให้บริการสำหรับลูกค้าได้ถูกต้อง การเข้าใจในกฎระเบียบข้อบังคับของการทำงานที่ชัดเจน และทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ การเข้าใจถึงเป้าหมายขององค์กร การติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญมากในองค์กรบริษัทที่ผู้บริหารบุคลากรต้องใช้วาทะศิลป์ในการติดต่อสื่อสารที่เป็นบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตมนุษย์ การสื่อสารในการประสานงานระหว่างบุคคล สังคมองค์กร ประเทศชาติหรือระดับโลก (Na Nakorn, 2018)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า หลักพุทธสันติวิธี ที่ส่งเสริมต่อการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธี บริษัท โกล บอล 205 (ประเทศไทย) จำกัด สาขาย่อยที่ ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เพื่อพัฒนาหลักธรรมที่ใช้ปฏิบัติสำหรับการอยู่ร่วมกันของบุคลากรได้อย่างปกติสุข โดยเฉพาะหลักธรรมอปริหานิยธรรม 7 ซึ่งเป็นหลักธรรมสำหรับการปกครองที่จะช่วยป้องกันความเสื่อมเสีย แต่จะนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองของหมู่คณะ องค์กรบริษัท ลักษณะของอปริหานิยธรรม7 ที่ทำให้การปกครองมีความเจริญโดยที่ไม่มีทางเสื่อมนั้น ประกอบด้วยสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ผู้บริหารเป็นผู้มีธรรม บุคลากรเป็นผู้มีธรรม และมีหลักวิธีการบริหารการปกครองที่ดี ที่เป็นหลักธรรมในพระพุทธศาสนาที่นำมาบูรณาการตามหลักพุทธสันติวิธีกับศาสตร์สมัยใหม่ ในการขับเคลื่อนไปสู่การพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธี และสามารถให้ผู้บริหารบุคลากรในองค์กรบริษัทและผู้รับใช้บริการนำหลักธรรมไปใช้ปฏิบัติตามหลักอปริหานิยธรรม 7 และสอดคล้องงานวิจัยของ Chantawan (2016) เรื่องพระพุทธศาสนากับการปกป้องคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ไว้ว่า “อปริหานิยธรรม 7 คือธรรมที่ประพฤติปฏิบัติดีแล้วจะไม่ทำให้องค์กรบริษัทและสังคมองค์กรบริษัทโกลบอล205 (ประเทศไทย) จำกัด เสื่อมทรามลง มีแต่ความเจริญรุ่งเรืองฝ่ายเดียว” และเป็นหลักธรรมที่สอนให้ดำเนินชีวิตอย่างมีความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อสังคมโดยรวม และสอดคล้องกับ Somdet Phra Buddhaghosacariya (P.A. Payutto) (2016) กล่าวว่า อปริหานิยธรรม คือธรรมอันไม่เป็นที่ตั้งแห่งความเสื่อม, เป็นธรรมที่ทำให้ไม่เสื่อม เป็นไปเพื่อความเจริญรุ่งเรืองฝ่ายเดียว มี 7 อย่าง คือ 1) หมั่นประชุมกันเนืองนิตย์ 2) เริ่มประชุม-เลิกประชุมโดยพร้อมเพรียงกัน 3) ไม่บัญญัติสิ่งที่พระพุทธเจ้าไม่บัญญัติขึ้น ไม่ถอนสิ่งที่พระองค์บัญญัติไว้แล้ว 4) ภิกษุเหล่าใด เป็นผู้ใหญ่เป็นประธานในสงฆ์ เคารพนับถือเชื่อฟังภิกษุเหล่านั้น 5) ไม่ลุอำนาจแก่ความอยากที่เกิดขึ้น 6) ยินดีเสนาสนะป่าตามกิจวัตรของภิกษุสงฆ์ (การประพฤติปฏิบัติของกฎขององค์กร) 7) ตั้งใจว่าจัดอุปกรณ์ ให้บริการที่เป็นธรรมแก่ เพื่อนภิกษุสามเณรซึ่งเป็นผู้มีศีล และบุคลากร ผู้ปฏิบัติธรรม ซึ่งยังไม่มาสู่ อาวาส ขอให้มา ที่มาแล้ว ขอให้

อยู่เป็นสุข หลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์อย่างมากมายที่ใช้สำหรับการปฏิบัติเพื่อการอยู่ร่วมกันของกลุ่มคนในสังคมองค์กรบริษัทอย่างปกติสุขและให้ดำเนินชีวิตอย่างมีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองสังคมองค์กรบริษัทตามหลักพระพุทธศาสนาและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นการพัฒนาองค์กรบริษัทให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองขึ้นในสิ่งที่ดีงามอย่างยาวนานเป็นนิจสืบไป

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า การพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธี สาขาย่อย ที่ตำบลคลองสาม อำเภอคลองสาม จังหวัดปทุมธานี ตาม BANGYIM MODEL มีองค์ประกอบของการพัฒนา 6 ประการ ได้แก่ 1) บุคลากรตัวอย่าง คือ บุคลากรต้องยอมรับนโยบาย, สื่อสารกับคู่สนทนาด้วยมิตรไมตรี (แสดงความเป็นมิตร) (การใช้ตัวสติ ขันติ ในการยอมรับ) ทำงานขององค์กรให้ถึงเป้าหมาย 2) การสื่อสารอย่างสันติ คือ บุคลากรมีการสื่อสารและพัฒนาทักษะการสื่อสารความสัมพันธ์ที่ดีก่อนการแก้ไขปัญหา และการสื่อสารที่มุ่งตรงไปสู่การสื่อความรู้สึกและพร้อมกับการหาความเข้าใจในคู่สนทนาอีกฝ่ายที่มีปิยวาจาและหลักสัมมาวาจาในการสื่อสาร 3) การทำงานเป็นทีม คือ บุคลากรมีความสามัคคีกันร่วมการทำงานเป็นทีม บุคลากรทุกคนมีความรักความ เข้าใจที่ดีต่อกันสมัครสมานปรองดองต่อกัน ยอมรับฟังความคิดเห็นร่วมกัน มีการวางแผนการทำงาน ร่วมกันเป็นทีมและประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายนโยบายขององค์กรบริษัทอย่างยั่งยืน 4) สันติภายใน คือการพัฒนาสติและสมาธิ ด้วยการฝึกฝนอบรมพัฒนาตนตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา จากการฝึกจิตให้พบกับความสุขขั้นสูงคือ สันติภาพภายใน ที่เกิดจากสภาวะจิตได้บรรลุภายใน ซึ่งเป็นสันติภาพที่แท้จริง และ สันติภาพภายนอก คือ ความอยู่ดีมีสุขของบุคลากรเป็นองค์กรสันติสุข 5) พุทธสันติวิธี คือ หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธีในหลักธรรมอปริหานิยธรรม 7 โดยมีหลักพุทธสันติวิธีสนับสนุนประกอบด้วย ศีล 5 สังคหวัตถุ 4 สัมมาวาจา ภาวนา 4 อริยสัจ 4 นำมาบูรณาการกับพุทธสันติวิธี จึงเป็นหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนาในกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธี และ 6) ทักษะการสื่อสารเชิงบวก คือผู้สื่อสารมีทักษะคำพูดหรือข้อความในเชิงบวก อยากปรับปรุง พัฒนา อยากให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความคิดใหม่ๆ และสร้างความรู้สึกเชิงบวก และสื่อคำพูดที่ทรงพลัง จากการมองเห็น การได้ยิน การได้ฟังสิ่งที่ส่งออกหรือแสดงออกไปนั้นเอง มีความสอดคล้องกับในหนังสือ เรื่องการสื่อสารอย่างสันติของ Chotisakulrat (2007) ว่า การสื่อสารอย่างสันติ ช่วยรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยที่ทั้งสองฝ่ายสามารถพัฒนาความเข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นความกรุณาที่ดีต่อกัน โดยมีการสื่อสารอย่างสันติ คือ การเข้าใจตนเอง การเข้าใจผู้อื่น และการสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ มีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ การสังเกต ความรู้สึก ความต้องการ และการขอร้อง และวิธีการพัฒนาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร ความสำเร็จของการทำงานตามเป้าหมายขององค์กร ความสุขในการทำงานของบุคลากรในองค์กร และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Baibua (1993) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารของมนุษย์มีเกิดขึ้นมาพร้อมๆ กับการเกิดชีวิตมนุษย์ การติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน มนุษย์สื่อสารกันก็เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกัน การสื่อสารจึงเป็นสื่อความคิดของคนหนึ่ง (หรือกลุ่มหนึ่ง) เพื่อจะให้คนอีกคนหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งรู้ว่าเขาต้องการสื่อสารอะไร โดยเฉพาะในสังคมองค์กรบริษัทยุคปัจจุบัน ซึ่งได้มีการสร้างเครื่องมือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ มากมายเช่น มือถือ คอมพิวเตอร์แท็บเล็ต เป็นต้น ที่ช่วยทำหน้าที่ในการสื่อสาร ที่มนุษย์ต้องใช้การสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำความรู้มาปรับปรุงพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในพื้นที่ในการพัฒนาสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงานนอกพื้นที่นั้นๆในการโทรติดต่อสื่อสารได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

สรุป

บริบทและสภาพปัญหาการสื่อสารมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานในการประสานงานองค์กรและกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากร จากผู้ส่งสารที่สื่อสารไม่เข้าใจกัน จากความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เพราะมีวิธีการทำงานกันคนละแนวทาง ความคิดคนละมุมมอง และการสื่อสารที่ไม่ตรงไปตรงมาของข้อมูลที่จะติดต่อสื่อสารกับกลุ่มคนหรือบุคคลนั้นๆ และการติดต่อสื่อสารในการประสานงานที่เป็นแบบมาตรฐานในการให้บริการ การมีสติในขณะสื่อสาร ทักษะการสื่อสารที่ดีเริ่มต้นจากการเป็นผู้รับฟังที่ดี และไม่ควรพูดแทรก ไม่พูดเสียงดังขณะที่คนอื่นกำลังพูด จะพูดกับใครต้องคิดก่อนพูด มีทัศนคติเชิงบวก โดยใช้หลักพุทธสันติวิธีในการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรให้มีความสมบูรณ์พร้อม ด้วยคุณลักษณะของบุคลากร คือ “บุคลากรตัวอย่าง การสื่อสารอย่างสันติ การทำงานเป็นทีม สันติภายใน พุทธสันติวิธี ทักษะการสื่อสารเชิงบวก” และใช้เครื่องมือพัฒนาตามหลักอปริหานิยธรรม 7 ประการ คือ 1) การหมั่นประชุมกันเนืองนิตย์ 2) เริ่มประชุม-เลิกประชุมโดยพร้อมเพรียงกัน 3) ไม่ตั้งกฎระเบียบที่ขัดต่อระเบียบเดิม 4) มีความเคารพนับถือต่อผู้บังคับบัญชา 5) ให้เกียรติและคุ้มครองสตรี 6) ให้ความเคารพต่อสถานที่องค์กรบริษัท เป็นสถานที่ที่เหมาะสม ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ 7) ถวายความอารักขา ความคุ้มครอง ป้องกันต่อผู้ทรงศีล พระอรหันต์ทั้งหลาย และบูรณาการกับหลักพุทธสันติวิธีในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร กลยุทธ์วิธีการสื่อสารการประสานงานในการต้อนรับบริการที่เป็นอัตลักษณ์ผู้บริหารบุคลากร ตามนวัตกรรม “BANGYIM MODEL” คือ 1) B (Beautiful) ด้านการสื่อสารที่เหมาะสม 2) A (Advice) ด้านใฝ่แนะนำ/พัฒนาทักษะการสื่อสาร 3) N (Knowledge) ด้านพัฒนาองค์ความรู้การสื่อสาร ผ่านช่องทางการสื่อสาร 4) G (Good service) การบริการที่ดี 5) Y (Yes I can do You) ด้าน (บุคลากร) คุณต้องพร้อมการเป็นนักสื่อสารและรับฟังข้อมูลที่ดี 6) I (Inner Pcace) ด้านสันติภายใน 7) M (Mindfulness) ด้านมีสติในการสื่อสาร ดังนั้น การพัฒนาสติ ขันติ สันติในการเป็นบุคลากรตัวอย่าง ความเย็นกายเย็นใจ ความสุขสงบร่มเย็นและเป็นองค์กรสันติสุขในการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรให้สำเร็จตามเป้าหมายและนโยบายขององค์กรบริษัทสืบไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ผู้บริหารบุคลากรมีการพัฒนาการสื่อสารกลยุทธ์วิธีการเข้าแผนพัฒนาบุคลากรในองค์กรและสามารถขับเคลื่อนกระบวนการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาภายในสร้างบุคลากรตัวอย่างในองค์กร พัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ ตลอดจนด้านพฤติกรรมการติดต่อ สื่อสารการทำงานเป็นทีมเป็นความสุขที่ยั่งยืน โดยการใช้เทคนิควิธีการสื่อสารตามหลักพุทธสันติวิธีหลักอปริหานิยธรรม 7 เป็นกรอบการอบรมหลัก โดยการอบรมด้านบุคลากรตัวอย่าง การสื่อสารอย่างสันติ การทำงานเป็นทีม สันติภายใน พุทธสันติวิธี ทักษะการสื่อสารเชิงบวก และเป็นบุคลากรที่เข้าใจกันมีความเคารพต่อกัน และการเป็นผู้รับฟังที่ดี ให้เกียรติคู่สนทนา มีหลักสัมมาวาจา การสื่อสารข้อมูลต้องสั้นกระชับและเข้าใจง่าย และพัฒนาการบริการแนวทางการสื่อสารที่มีทักษะกลยุทธ์ในการสื่อสารโน้มน้าวลูกค้าผู้รับใช้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็วและขยายธุรกิจให้เจริญเติบโตตามเป้าหมายนโยบายขององค์กรเป็นองค์กรสันติสุข

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธีบริษัทโกลบอล205(ประเทศไทย)จำกัด ที่เป็นกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรที่เป็นสัมมาทิฐิ มีสัมมาวาจาและมีสติในการสื่อสาร มีความเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน การประสานงานผู้ส่งสารที่ดี เป็นที่รักของสังคมมีวจีที่สุภาพดีงาม คือ 1) พูดคำจริง 2) พูดคำสมานไมตรี 3) คำพูด

ที่น่าฟัง ไพเราะอ่อนหวาน 4. พูดคำที่มีประโยชน์คือ คำพูดมีเหตุมีผล ผู้ฟังพร้อมใจเปิดรับฟัง มีทักษะการสื่อสารที่ดี มีสติ มีการสื่อสารที่ชัดเจน การพัฒนากายและใจ และปฏิบัติตามหลักอปริหานิยธรรม 7 เพื่อการทำงานที่มีความสุขและความสำเร็จในการทำธุรกิจและการพัฒนาตนเอง ได้แก่ 1. หมั่นประชุมกันเนืองนิตย์ 2. พร้อมเพรียงกันประชุมและเลิกประชุม 3. ไม่บัญญัติสิ่งที่ยังไม่บัญญัติ จักไม่ถอนสิ่งที่ท่านบัญญัติไว้แล้ว 4. สักการะเคารพนับถือบูชาท่านผู้ใหญ่ทั้งหลาย 5. ให้เกียรติและคุ้มครองสตรี 6. สักการะ เคารพ บูชาเจติยสถานของคนในชุมชน 7. บุคลากรทุกคนเป็นผู้นับถือและถวายความอารักขาแก่พระสงฆ์ในพระพุทธศาสนาและให้ความคุ้มครอง ป้องกันต่อผู้ทรงศีล พระสงฆ์ทั้งหลายและพัฒนาตัวเองให้มีความสุขสงบเพื่อเกิดสันติสุขต่อตนเองและองค์กรบริษัทสืบไป

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า กระบวนการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธี บริษัท โกล บอล 205 (ประเทศไทย) จำกัด ตามที่มีการพัฒนาทักษะการสื่อสาร เทคนิควิธีการสื่อสารในการประสานงานมีความเหมาะสมต่อการนำไปพัฒนาบุคลากรตัวอย่างทั้งภาครัฐและเอกชนด้วยการมุ่งพัฒนา 7 ด้าน เพื่อพัฒนาการสื่อสารของบุคลากร เป็นบุคลากรตัวอย่างจะใช้ BANGYIM MODEL ประกอบด้วย 1) B: (Beautiful) ด้านการสื่อสารที่เหมาะสม 2) A: (Advice) ด้านใฝ่แนะนำ/เป็นพัฒนาทักษะการสื่อสาร 3) N: (Knowledge) ด้านพัฒนาองค์ความรู้การสื่อ สาร 4) G: (Good service) การบริการที่ดี 5) Y: (Yes I can do You) ด้านบุคลากร คุณต้องพร้อมการเป็นนักสื่อสารและรับฟังข้อมูลที่ดี 6) I: (Inner Peace) ด้านสันติภายใน 7) M: (Mindfulness) ด้านมีสติในการสื่อสาร ปรารถนาให้บุคลากรมีการพัฒนาสติ ขันติ สันติในการเป็นบุคลากรตัวอย่าง ที่มีการพัฒนากลยุทธ์ ความเย็นกายเย็นใจ ซึ่งเป็นความสุขที่เกิดจากการมีสภาวะแห่งความสุขสงบ ร่มเย็น เป็นที่มีความรักใคร่เอื้อเฟื้อเกื้อกูลที่ดีแก่กันเหมือนเป็นเครือญาติครอบครัวเดียวกันและเป็นองค์กรสันติสุขอย่างแท้จริงในการพัฒนากาย พัฒนาศีล พัฒนาจิตใจ และพัฒนาปัญญาให้เป็นแบบตัวอย่างที่ดีเกิดสันติสุขมีความมั่นคงยั่งยืนในองค์กรบริษัทสืบไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

2.1 นำกระบวนการพัฒนาบุคลากรโดยพุทธสันติวิธี ไปขยายผลกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน

2.2 กระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรในการดำเนินธุรกิจทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย

References

Baibua, M. (1993). *Principles and Theories of Communication*. Bangkok: Odian Store.

Chantawan, U. (2016). *Please Apply to Protected Zoos Every Time*. (Master's Thesis). Graduate School: Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Bangkok.

Chotisakulrat, P. (2007). *Peaceful Communication*. Bangkok: Samsikkhalai.

Lakuanwan, K. (1996). *Current Conditions, Problems and Needs in Personnel Development of Provincial Government Officials, under the Office of the Permanent Secretary Ministry of Education in Region 9*. (Master's Thesis). Khon Kaen University. Khon Kaen.

Maneemai, S. (2017). Organizational Communication Efficiency Development in Humanities and Social Sciences. *Academic Journal Phranakhon Rajabhat University*, 8(1), 106-115.

Na Nakorn, S. (2018). A Process of Communication for Building Peaceful Organizations by Buddhist Peaceful Means. *Journal of MCU Peace Studies*, 7(2), 447-464.

Office of the National Economic and Social Development Council, Office of the Prime Minister. (2022). *National Economic and Social Development Plan, 30th Edition, (2023 – 2027)*. Bangkok: Government Gazette.

Phra Brahmagunabhorn (P.A. Payutto). (2015). *Communication Guidelines for Peace.* Bangkok: Mahachulalongkornrajavidyalaya University.

Phramaha Hansa Dhammamahaso. (2011). *Right Speech "Speak Good, Look Good, Good Society"*. Bangkok: 21st Century Printing Co., Ltd.

Somdet Phra Buddhaghosacariya (P.A. Payutto). (2016). *Dictionary of Buddhism*. Bangkok: Peace Education Foundation.

Thanapatthanachot, A. (2013). *Patterns of Success for the Free Laser Printer Project.* Bangkok: Global 205 (Thailand) Co., Ltd.