

แนวทางการสื่อสารสำหรับบุคลากรต่างวัยในองค์กรตามหลักพุทธสันติวิธี*

Communication Guidelines for Organizational Personnel of Different Ages Based on Buddhist Peaceful Means

¹วาสนา โชติชะวารานนท์ และ ชันทอง วัฒนะประดิษฐ์

¹Wasana Chotichawaranont and Khantong Wattanapradith

บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

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



บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาบริบทและสภาพปัญหาการสื่อสารของบุคลากรที่มีความแตกต่างระหว่างวัยของกองตรวจราชการและหลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการสื่อสารที่มีความแตกต่างระหว่างวัย 2) เพื่อนำเสนอแนวทางสื่อสารสำหรับบุคลากรต่างวัยในองค์กรตามหลักพุทธสันติวิธี รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบภาคสนาม เครื่องมือวิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในกลุ่ม Gen B, X, Y, Z จำนวน 14 คน วิเคราะห์ผลด้วยอุปนัยวิธี

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพบริบทและปัญหา คือ มีพื้นที่มีหลายชั้น จึงเกิดความห่างเหินกัน มีบุคลากรหลายช่วงวัย จึงมีประสบการณ์และการรับรู้ที่แตกต่างกัน การสื่อสารทางตรงน้อยลง ทำให้มีปัญหาการสื่อสารระหว่างวัย เกิดความไม่เข้าใจกัน 2) แนวทางสื่อสาร คือ (1) การสื่อสารเพื่อป้องกันความขัดแย้งจากความแตกต่างระหว่างวัย ในฐานะผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ด้วยจิตเมตตา อ่อนน้อม ตรงประเด็น และจริงใจ (2) การสื่อสารเมื่อเกิดความขัดแย้ง ด้วยการสื่อสารตรง แบบไม่เป็นทางการ แสดงท่าทีด้วยความเคารพ ให้เกียรติ มีกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ องค์กรความรู้จากงานวิจัย ทำให้พบแนวทางในการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร ด้วยหลักสัมมาวาจา และหลักการมีส่วนร่วมอย่างสันติสุข คือ Attitude การสื่อสารด้วยทัศนคติทางบวก ได้แก่ A - Advice : แนะนำสิ่งมีประโยชน์ T - Telling พูดสุภาพ พูดความจริง ไม่พูดยุแยง ไม่พูดเพื่อจ้อ T - teaching การสอนงาน I - Integrated การบูรณาการงาน T - Trust : มีความจริงใจ ไว้วางใจกัน U - Understand การสื่อสารกันด้วยความเข้าใจ D- Determination ความตั้งใจ ตั้งมั่น ร่วมกัน E - Empathy : การสร้างพลังใจ ด้วยความเมตตา จะกระตุ้นให้เกิดกำลังใจในการทำงาน

คำสำคัญ: การสื่อสาร; บุคลากรต่างวัยในองค์กร; พุทธสันติวิธี

Abstract

The research article consisted of the following objectives: 1) to explore the communication context and problems of personnel of different ages at the Government Division, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health, as well as Buddhist peaceful ways favorable to communication among personnel of different ages; and 2) to

*Received June 25, 2023; Revised June 17, 2024; Accepted June 29, 2024

present the communication guidelines for organizational personnel of different ages based on Buddhist peaceful means for the Government Division, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health. The study used a qualitative research technique, collecting data through a field study and in-depth interviews with 14 personnel of generation B, X, Y, and Z at the Office of the Permanent Secretary. The obtained data were analyzed by inductive method.

From the research, it is found the followings: The communication guidelines for organizational personnel of different ages based on Buddhist peaceful means for the Government Division, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health are as follows: 1) Using loving kindness, humility, relevance, and sincerity in communication to avoid problems brought on by the age gap between message senders and recipients; and 2) When there is a conflict among personnel of different ages in the organization, communicating informally, showing respect for one another, and allowing a platform for opinion expression. A body of knowledge acquired from the study is the guidelines for organizational personnel communication based on right speech, right mindfulness, and the principles of participation so that people can coexist peacefully in the society. The model gained is called 'A-T-T-I-T-U-D-E' which consists of: 'A' stands for Advice on good things that are useful to listeners.; 'T' stands for Telling politely and pleasantly without causing conflicts; 'T' stands for Teaching personnel how to take action, which is the responsibility of supervisors to teach their subordinates by telling the truth and refraining from rude remarks and lies; 'I' stands for Integrating work from each department to promote unity and solidarity; 'T' stands for Trust as a basis of communication; 'U' stands for Understanding in organizational personnel of different ages; 'D' stands for Determination to lead teams to the set goals; and 'E' stands for Empathy as a basis of communication in order to encourage each other, motivate one another to work, and communicate with loving-kindness.

Keywords: Communication; Personnel of Different Ages; Buddhist Peaceful Means

บทนำ

ในปัจจุบันไม่อาจจะปฏิเสธได้ว่าในแต่ละองค์กรกำลังประสบปัญหาที่เกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างช่วงวัย โดยเฉพาะในระบบราชการที่มีความแตกต่างให้เห็นอย่างเด่นชัดระหว่างช่วงวัย โดยความแตกต่างของช่วงวัยนี้เป็นปัญหาที่เกี่ยวกับทัศนคติ การใช้ชีวิตและมุมมองที่แตกต่างกันโดยชัดเจน โดยเฉพาะในชีวิตของการทำงาน เพราะผู้คนในแต่ละช่วงวัย มีการสั่งสมประสบการณ์ที่ผ่านมามาก่อนข้างแตกต่างกัน ย่อมทำให้มีแนวคิดที่แตกต่างกัน ซึ่งเมื่อเข้าสู่กระบวนการทำงานอาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจกันและจะกลายเป็นความขัดแย้งในองค์กรได้ อันเนื่องมาจากการสื่อสารที่มาจากประสบการณ์ความแตกต่างของแต่ละช่วงวัย และหากต่างฝ่ายต่างนำความคิดเห็นที่สุตโตงและการไม่ยอมรับแง่มุมที่แตกต่างจะก่อให้เกิด 'ปัญหาช่องว่างระหว่างวัย' ได้ โดยความขัดแย้งนี้ สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในระดับหน่วยงาน/องค์กร โรงเรียน หรือแม้กระทั่งท่ามกลางบุคคลที่พร้อมแสดงความรักให้กันอย่าง 'ครอบครัว' ปัญหาระหว่างคนต่างช่วงอายุ

กันที่มีทัศนคติ หรือหลักคิดที่แตกต่างกันไปตามบริบทของสังคมซึ่งเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและเคยประสบผ่านมา โดยขาดปัจจัยของ ‘การสื่อสาร จากผลการศึกษาวิจัยครอบครัวคนไทยระบุว่า ครอบครัวเมืองมีสัมพันธภาพที่น่าเป็นห่วง สืบเนื่องจากการขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การปกปิดความลับ การเลือกที่จะไม่เล่าเหตุการณ์เสี่ยงอันตรายที่เกิดขึ้นกับตนเอง ฯลฯ เหตุนี้ก่อให้เกิดช่องว่างระหว่างวัย แนวคิดเกี่ยวกับช่วงวัยที่แตกต่างเรียกว่า Generation จึงถูกกล่าวถึงในทุกแวดวงอาชีพในช่วงที่ผ่านมา (Chompikul, Suthisukon, Sueluerm, and Dammee, 2009)

ด้วยปัจจัยที่องค์กรกองตรวจราชการ มีหลากหลายของ Generation (Gen) ทำให้เกิดช่องว่างในการสื่อสาร สำหรับคนต่างวัย ซึ่งแต่ละช่วงวัยจะมีอายุ ต่างกัน ประมาณ 14-16 ปี เมื่อยุคสมัยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารต่างๆ เช่น โทรศัพท์ กล้องถ่ายรูป ที่เราไม่เคยคิดว่าจะสามารถนำมารวมกันได้เป็นเครื่องเดียว จากยุคที่ล้าสมัย มาเป็นยุคที่จีวแต่แจ้ว เทคโนโลยีล้ำสมัย ใช้ระบบเอไอในการทำงาน ยุคสมัยต่างกันทำให้มีแนวคิด ทัศนคติในแต่ละช่วงวัยต่างกัน ซึ่งเด็กในยุคใหม่จะไม่เข้าใจคนรุ่นเก่าว่าได้ผ่านอะไรมาบ้าง มีเพียงคนรุ่นเก่าที่ได้ผ่านประสบการณ์ชีวิตมามากมาย ได้เห็นความเจริญเติบโตของสิ่งต่างๆมาโดยตลอด ทำให้เข้าใจคนรุ่นใหม่ได้ดีกว่า แต่คนรุ่นเก่าก็มีความคาดหวังว่าคนรุ่นใหม่จะให้ความเคารพ นอบน้อม ทั้งท่าทาง วาจา พฤติกรรมที่แสดงออก และรวมถึงการสื่อสารที่ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในระหว่างบุคลากรในองค์กร

สำหรับการสื่อสารภายในองค์กรกองตรวจราชการ ที่ผ่านมา จะใช้การสื่อสารผ่านบุคคลเป็นหลัก โดยสื่อสารมาจากผู้บริหารระดับสูงลงมาที่ระดับผู้จัดการ และลงสู่บุคลากรระดับล่าง หรือเรียกว่า การสื่อสารแบบแนวตั้ง เป็นการสื่อสารทางเดียวจากบนลงล่างเท่านั้น จึงทำให้เกิดช่องว่างทางการสื่อสารที่บุคลากรระดับล่าง ไม่สามารถเข้าถึงผู้บริหารได้ ขาดแรงจูงใจ ขาดแรงกระตุ้นจากการทำงาน ส่งผลถึงการปฏิบัติงาน ที่จะไปตามหน้าที่และผลตอบแทนเท่านั้น เมื่อองค์กรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มากขึ้น เช่น อีเมลบอกเล่าเรื่องราว ภาพกิจกรรม หรือเกร็ดความรู้เกี่ยวกับการทำงาน หรือกลุ่มไลน์ ที่มี ผู้บริหารรวมอยู่ด้วย ทำให้เกิดการพูดคุย สอบถามหรือการอธิบายงานจากผู้บริหารและจากบุคลากรในกลุ่ม ถึงบุคลากรระดับล่าง ซึ่งเป็นสัญญาณที่ในการปรับเปลี่ยนการสื่อสารที่แต่เดิมมีเฉพาะบนลงล่าง เป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน บนลงล่าง หรือ Two Way Communication และเป็นการสร้างความรู้สึกในการมีส่วนร่วมในองค์กรให้กับบุคลากรเอง เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีศักยภาพและความพึงพอใจ ความจงรักภักดี และสิ่งสำคัญคือความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เพื่อลดต้นทุนในการสรรหาทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง ช่วยรักษาทรัพยากรที่มีคุณค่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ Swangsri (2022) ศึกษาเรื่อง กระบวนการสันติวัฒนธรรมการสื่อสารที่เสริมพลังอำนาจผู้นำวิถีใหม่ ผลวิจัยพบว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือ การสื่อสารแบบเห็นหน้า เพราะผู้สื่อสารกับผู้รับสาร สามารถสื่อสารโต้ตอบกันได้โดยตรงและสามารถรับรู้สีหน้าและท่าทางที่แสดงออกในห้วงระยะที่มีการระบาดของโรค มีการสื่อสารผ่านโทรศัพท์ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ผ่านอีเมล หากมีกรณีเร่งด่วนเพื่อสื่อสารเชิงนโยบายก็จะสื่อสารผ่านชุม หากเป็นการประชุมเฉพาะหน้า ก็จะใช้ระบบการเว้นระยะห่างอย่างเคร่งครัด จากการสื่อสารที่กล่าวมา รูปแบบการสื่อสารภายในที่ กองตรวจราชการได้เลือกใช้ผ่าน กิจกรรมหลักๆ ขององค์กร แต่อย่างไรก็ตามแม้จะมีการสื่อสารดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ก็ยังพบว่าการสื่อสารของกองตรวจราชการ ยังไม่ทั่วถึง และยังคงเป็นปัญหาสำหรับบุคลากรหลากหลาย Generation ในองค์กร และควรหาแนวทางในการสื่อสารของบุคลากรต่างวัยในองค์กรให้มีประสิทธิภาพที่ดี เพื่อความสุขของบุคลากรในองค์กร เมื่อบุคลากรมีความสุข การโยกย้ายหรือลาออกก็อาจจะน้อยลง ด้วยหลักการและเหตุผลจากประเด็นความเป็นมาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงปัญหา จึงสนใจที่จะศึกษาปัญหาการสื่อสารของคนต่างวัยในองค์กร เพื่อหารูปแบบแนวทางในการประยุกต์ใช้พุทธสันติวิธีในการสื่อสารเพื่อลดช่องว่าง

ระหว่างวัยในองค์กร เพื่อให้คนต่างวัยในองค์กร มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ลดความขัดแย้งของบุคลากรในองค์กร โดยการสื่อสารของคนในองค์กร ให้เป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสาร อย่างสร้างสรรค์ จะช่วยลดความขัดแย้งได้และเป็นการพัฒนาสันติในตนเอง แม้ว่าความขัดแย้งจะยังคงมีอยู่ แต่หากสามารถลดความขัดแย้งได้ด้วยพุทธสันติวิธี เจ้าหน้าที่ก็จะมีความสุข องค์กรก็เติบโตอย่างมีคุณภาพ มีพลังกาย พลังใจในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเป้าหมาย ได้อย่างประสิทธิผล และประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ขององค์กรว่า “ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน” อันจะเป็นรากฐานที่นำพาสังคมไทยไปสู่ประเทศที่มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบท และสภาพปัญหาการสื่อสารของบุคลากรที่มีความแตกต่างระหว่างวัยของ กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และหลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการสื่อสารที่มีความแตกต่างระหว่างวัย
2. เพื่อนำเสนอแนวทางสื่อสารสำหรับบุคลากรต่างวัยในองค์กรตามหลักพุทธสันติวิธี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบภาคสนาม โดยมีวิธีการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เพื่อนำมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดและเครื่องมือวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งมีโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง (Purpose sampling) โดนกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้ตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Performants)

ประชากรเป้าหมายที่ศึกษาเป็นกลุ่มบุคลากร ในองค์กรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 14 คน โดยการศึกษาครั้งนี้ เป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มผู้บริหารกองตรวจราชการ จำนวน 2 คน
- 2) กลุ่มบุคลากร Generations B ที่มีอายุ 59-60 ปี จำนวน 4 คน
- 3) กลุ่มบุคลากร Generations X ที่มีอายุ 43-58 ปี จำนวน 4 คน
- 4) กลุ่มบุคลากร Generations Y ที่มีอายุ 27-42 ปี จำนวน 2 คน
- 5) กลุ่มบุคลากร Generations Z ที่มีอายุ 14-26 ปี จำนวน 2 คน

ขั้นตอนที่ 3 กระบวนการตรวจสอบเครื่องมือใช้กระบวนการ Index of Objective Congruence (IOC) ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ 3 คน โดยเครื่องมือที่จะนำไปใช้ต้องได้รับการให้น้ำหนักความน่าเชื่อถือจากคณะกรรมการร้อยละ 60 ขึ้นไป เครื่องมือวิจัยได้รับรองจริยธรรมการวิจัยจากสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ใบรับรองที่ ว. 77/2566

ขั้นตอนที่ 4 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 1) ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการรวบรวมจากหนังสืออ้างอิงทางพระพุทธศาสนาต่างๆ จากพระไตรปิฎก (ภาษาบาลี) พระไตรปิฎก (ภาษาไทย) ฉบับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการรวบรวมจากหนังสือ วารสารบทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับ Generation แนวคิด ทฤษฎี การสื่อสาร แนวคิด ทฤษฎีการจัดการ

ความขัดแย้ง และแนวคิดพุทธสันติวิถีการสื่อสาร รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นฐานคิดในการนำไปวิเคราะห์ และประยุกต์ใช้ ตามหลักพุทธสันติวิถีการสื่อสารเพื่อลดช่องว่างระหว่างวัย

ขั้นตอนที่ 5 ศึกษาภาคสนาม

ผู้วิจัยได้เริ่มต้นจากการนำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบคิดสำหรับการออกแบบคำถามที่จะทำการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง เมื่อได้ประเด็นคำถามแล้ว จึงสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างตามที่ระบุไว้ในขอบเขตประชากร โดยใช้การบันทึกเสียง และบันทึกวิดีโอ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วม

หลังจากที่ได้ทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียดแล้ว ผู้วิจัยนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) จัดเตรียมเครื่องมือ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

2) ติดต่อขอหนังสือจากหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ขออนุญาตและขอความร่วมมือที่จะเข้าสัมภาษณ์

3) ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของผลการสัมภาษณ์และนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

นอกจากนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal interview) ดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1) ขึ้นเตรียมการสัมภาษณ์ ก่อนดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนัดหมายวันเวลาที่ จะสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเตรียมและศึกษาวิธีใช้เครื่องบันทึกเสียง และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้พร้อมก่อนดำเนินการสัมภาษณ์

2) ขึ้นดำเนินการสัมภาษณ์ ก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยแจ้งกลุ่มเป้าหมายผู้ให้สัมภาษณ์ ให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ อธิบายเหตุผลและขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ในการที่จะใช้เครื่องบันทึกเสียง ในขณะที่สัมภาษณ์ ขออนุญาตถ่ายภาพประกอบการสัมภาษณ์ เพื่อใช้อ้างอิงในการสัมภาษณ์ รวมทั้งแจ้งให้ทราบว่าข้อมูลต่างๆ ที่บันทึกเสียงไว้ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ หากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ประสงค์ที่จะให้บันทึกเสียงช่วงใดในขณะที่ทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยก็จะไม่บันทึกเสียงในช่วงเวลานั้น เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวัดผลก่อนและหลังทดลอง ผู้วิจัยใช้วิธีการจดบันทึกไว้

ขั้นตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้นำเทปบันทึกเสียงสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างมาถอดเทป และสกัดประเด็นที่ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ตอบไว้ตรงกัน และคัดแยกประเด็นที่ให้อ้างอิงไม่เหมือนกัน วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์ในโอกาสต่างๆ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์อธิบายตีความและสังเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อจัดทำและนำเสนอเป็นงานวิจัยที่สมบูรณ์ในโอกาสต่อไป จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากภาคสนามมาวิเคราะห์ประกอบกับข้อมูล แนวคิดทฤษฎีตามที่ปรากฏในขั้นตอนที่ 1 เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องของแนวคิดทฤษฎีกับปรากฏการณ์จริงในพื้นที่ศึกษา และได้ชุดความรู้จากการวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิถีการสื่อสารของบุคลากรต่างวัยในองค์กร

หลักที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) จัดระเบียบข้อมูล โดยรวบรวมข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาภาคสนาม เมื่อเห็นว่าข้อมูลมีมากพอ นำมาจัดตามประเภทของข้อมูล เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารในองค์กร ช่องทางการสื่อสาร แนวทางการแก้ไขปัญหา เป็นต้น

2) การให้รหัสของข้อมูล (Coding) คือ การนำข้อมูลที่จัดระเบียบมาวิเคราะห์กำหนดหมวดคำ หรือ วลี หรือข้อความที่เป็นโน้ตค้นพบข้อมูลชุดดังกล่าว

3) สร้างข้อสรุปชั่วคราว คือ การสรุปเชื่อมโยงดัชนีคำหลักเข้าด้วยกันหลังจากผ่านกระบวนการกำหนดรหัสข้อมูลแล้ว โดยเขียนเป็นประโยคข้อความที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคำหลัก เป็นการลดทอนข้อมูลที่รวบรวมไว้

4) สร้างบทสรุป โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสร้างข้อสรุปชั่วคราวที่ผ่านการตรวจสอบยืนยันแล้ว เข้าด้วยกัน เชื่อมโยงข้อสรุป เป็นบทสรุปย่อย และเชื่อมโยงบทสรุปย่อยเข้าด้วยกันเป็นบทสรุปสุดท้าย และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของบทสรุปที่ได้ด้วยการทบทวนที่มาความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ตรวจสอบกับแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา นำข้อสรุปที่ได้ตรวจสอบทบทวนแล้วมาสรุปเรียบเรียง และนำเสนอผลการวิจัยในเชิงพรรณนา โดยนำเสนอข้อมูลแนวทางการสื่อสารของบุคลากรต่างวัยในองค์กรตามหลักพุทธสันติวิธี และสะท้อนมุมมองความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในกองตรวจราชการ ตาม Generation ต่างๆ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาการสื่อสารในองค์กร แนวทางการแก้ไขปัญหาการสื่อสาร และรูปแบบการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพโดยนำหลักพุทธสันติวิธีการสื่อสารไปใช้กับบุคลากรต่างวัยในองค์กรกองตรวจราชการ เพื่อเป็นการลดช่องว่างระหว่างวัยในองค์กรต่อไป

ผลการวิจัย

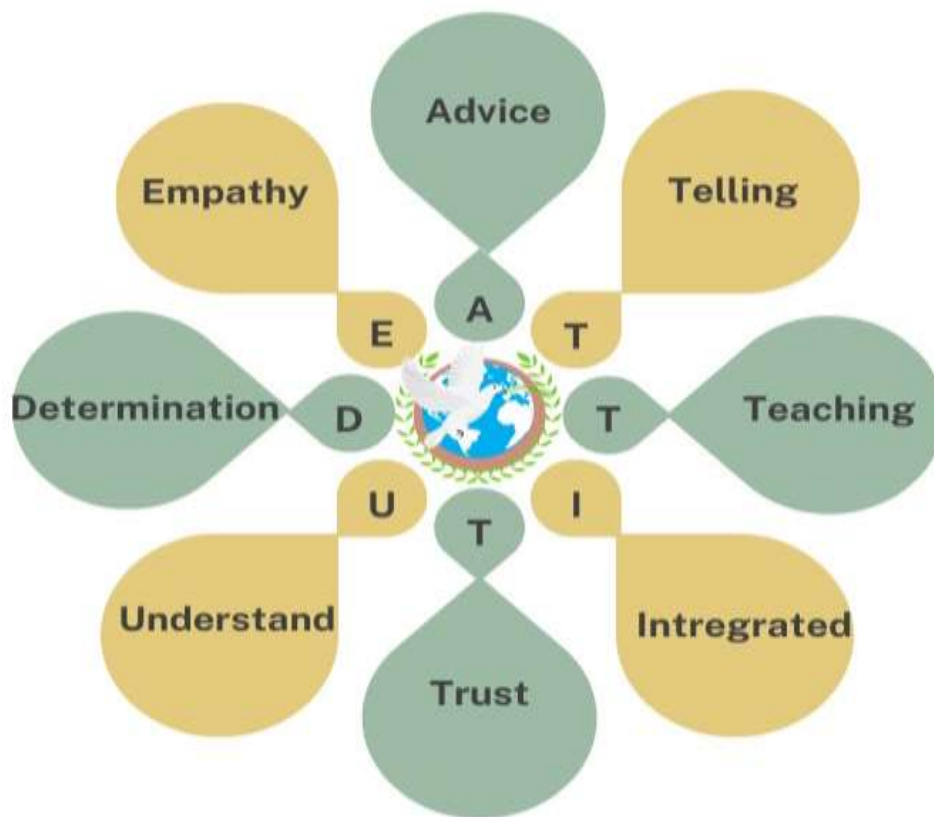
วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า สภาพบริบทและปัญหาการสื่อสารระหว่างบุคลากรในกองตรวจราชการ มีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรมีหลากหลายเจนเนอเรชั่น หลายกลุ่มงาน พื้นที่ทำงานที่มีหลายพื้นที่ ทำให้เกิดความเหินห่าง และหากบุคคลที่จะสื่อสาร อยู่ในหน้าที่หรือบริบทที่แตกต่างกัน หรือการสื่อสารที่มีรายละเอียดน้อย เป้าหมายไม่ชัดเจน ก็ทำให้ขาดความเข้าใจ ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจได้ รวมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นตัวบุคคลผู้รับสาร ผู้ส่งสาร ตัวสาร สถานะของบุคคล สมรรถนะของทั้งผู้รับสาร และผู้ส่งสาร ในเรื่องของการรับรู้และความเข้าใจ ความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน หากมีความสัมพันธ์ระหว่างกันไม่ดีก็ทำให้ไม่ยอมรับสาร การมีความเป็นตัวตนก็ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน เกิดปัญหาความไม่ชัดเจน เนื้อหา รายละเอียด คำสั่ง รวมถึงกระบวนการทำงานที่เปลี่ยนแปลง ส่งผลให้การสื่อสารทั้งภายในและภายนอก เกิดความขัดแย้งทั้งการสื่อสารกับตนเอง และผู้อื่น

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการสื่อสารสำหรับบุคลากรต่างวัยในองค์กรตามหลักพุทธสันติวิธี พบว่า มี 2 นัยยะ คือ 1) การสื่อสารเพื่อป้องกันความขัดแย้งที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างวัย ในฐานะผู้ส่งสารและผู้รับสาร ด้วยความมีจิตเมตตาต่อกัน อ่อนน้อม ตรงประเด็น และจริงใจ 2) การสื่อสารเมื่อเกิดความขัดแย้งของบุคลากรต่างวัยในองค์กร ด้วยการสื่อสารตรงให้มากขึ้น ในรูปแบบไม่เป็นทางการ การแสดงท่าทีต่อกันด้วยความเคารพให้เกียรติ ให้พื้นที่ในการแสดงความคิดเห็น มีกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ร่วมกัน มีแนวทางการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักพุทธสันติวิธี โดยใช้หลักสัมมาวาจา สามารถนำมาใช้ทั้งในเชิงป้องกันและแก้ปัญหาได้ โดยเริ่มจากการมีเมตตาต่อกันและกัน เพื่อมุ่งหมายให้ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร มีความเข้าใจกัน สื่อสารกัน ด้วยทัศนคติในเชิงบวก เพื่อประโยชน์ต่อการสื่อสารขององค์กร การสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพ ต้องประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ต้องใช้วาจาที่นุ่มนวล สุภาพ ไม่ก้าวร้าว ไม่ส่อเสียด รับสาร ต้องใช้วาจานุ่มนวล สุภาพ ไม่ก้าวร้าว ไม่ส่อเสียด สาร ต้องเป็นจริง ชัดเจน ตรงเป้าหมาย ช่องทางการสื่อสาร

ควรเลือกช่องทางให้เหมาะสมกับสารที่จะส่ง การสื่อสารที่ถูกต้อง สารที่สื่อออกมาต้องเป็นข้อเท็จจริงเสมอ และควรรวดเร็ว จากการพูดมุสา เว้นจากการพูดส่อเสียด เว้นจากการพูดคำหยาบ เว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ ไม่มีประโยชน์

องค์ความรู้ใหม่

จากงานวิจัย พบแนวทางในการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร ด้วยหลัก สัมมาวาจา สัมมาสติ และ หลักการมีส่วนร่วมการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข คือการปรับทัศนคติ (Attitude) คือการสื่อสารกันด้วยทัศนคติทางบวก ซึ่งหากบุคลากรในกองตรวจราชการ ไม่ว่าจะวัยไหนแม้ว่าจะมีประสบการณ์มานาน้อยต่างกัน ความคิดเห็นไม่ตรงกันบ้างในบางเวลา ขัดหูขัดตาบ้างที่ผ่านมา มีความขัดแย้งกันบ้าง พูดคุยไม่เข้าใจกันบ้าง แต่สิ่งที่สำคัญมากที่จะสามารถอยู่ร่วมกันได้ในสังคมอย่างสันติสุข คือการมีทัศนคติในทางบวก จะทำให้เรามีเมตตาต่อกัน การใช้วาจาจะนุ่มนวล ไม่ก้าวร้าว ไม่พูดส่อเสียดกัน มีความรักความสามัคคีกัน มีการสอนงานกันระหว่างพี่น้องให้มีความเข้าใจงาน มีการร่วมมือร่วมใจกันทำงาน บูรณาการงานกันในองค์กร เข้าใจซึ่งกันและกันมากขึ้น การสร้างความสัมพันธ์ ด้วยการเคารพให้เกียรติ รักษาน้ำใจ อันดี เพื่อการสมัครสามัคคีในกลุ่มบุคคลองค์กร สุดท้ายทุกคนสามารถเสริมพลังใจให้กันและกัน ด้วยความมีเมตตาเป็นฐานให้แก่กัน สันติสุขก็จะเกิดขึ้นในองค์กร พบแนวทางในการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร ด้วยหลักพุทธสันติวิธี คือหลัก สัมมาวาจา การอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข การสื่อสารกันด้วยทัศนคติทางบวก โดยนำมาปรับใช้ให้การสื่อสารสำหรับคนต่างวัยในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในเชิงป้องกันและการแก้ไขปัญหา การวิจัยครั้งนี้ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ เรียกว่า Attitude Mode ตามรูปภาพที่ปรากฏ ดังนี้



Picture1: Attitude Model: Communication Guidelines for Organizational Personnel of Different Ages

A - Advice : การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

T - Telling : การพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพอ่อนหวานไม่ยุ่งเยียดให้แตกแยก การพูดความจริง ไม่พูดเท็จ งดเว้นจากการพูดคำหยาบ การงดเว้นจากการพูดเพ้อ

T - Teaching หรือ Cotching : เป็นการสอนงาน หัวหน้าสอนลูกน้อง พี่สอนน้อง

I - Integrated : การบูรณาการงานต่างๆ ร่วมกันระหว่างกลุ่มงาน เพื่อให้เกิดความสามัคคี

T - Trust : การสื่อสารกันด้วยความเข้าใจ ให้ความจริงใจต่อกัน จะทำให้เกิดความไว้วางใจ

U - Understand : คือการสร้างความรู้ความเข้าใจ ในบุคลากรต่างวัยในองค์กร

D - Determination : การแสดงออกถึงความตั้งใจ ตั้งมั่น ไปสู่จุดหมายร่วมกัน ด้วยการสื่อสาร

E - Empathy : การสื่อสารที่เสริมสร้างพลังใจซึ่งกันและกัน

อภิปรายผลงานวิจัย

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า มีการสื่อสารทางตรงน้อยลง ทำให้บุคลากรต่างวัยในองค์กร ต่างคนต่างตีความไปตามความเข้าใจหรือความรู้สึกลงของตนเอง ซึ่งแต่ละช่วงวัย มีประสบการณ์และการรับรู้ที่แตกต่างกัน ที่ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรอีก ด้วยการใช้สื่อออนไลน์ในการสื่อสาร แม้จะมีประโยชน์ช่วยแก้ปัญหาการประสานงานที่มีพื้นที่การทำงานกระจายหลายชั้นของกองตรวจราชการ จะสะดวกขึ้น แต่ในทางกลับกัน กับทำให้ปฏิสัมพันธ์ทางตรงอันจะทำให้บุคลากรที่ต่างวัยได้เรียนรู้และทำความเข้าใจธรรมชาติของแต่ละวัยกันมากขึ้นเป็นไปได้น้อยลงเพราะใช้สื่อออนไลน์ ที่บางครั้งไม่สัมฤทธิ์ผล และนำไปสู่ความขัดแย้งได้ อันเกิดจากการรับรู้ข้อมูลที่ไม่ตรงกัน หรือไม่จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wattanasathien (2016) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน)” จากผลการศึกษา พบว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์กร ส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจกัน คือการไม่สื่อสารระหว่างกัน ช่องทางการสื่อสารที่มีการบิดเบือนของข้อมูลรวมถึงข้อมูลไม่เพียงพอ และข่าวสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรนั้น เกิดจากการสะสมปัญหาและเรื้อรังมานาน เช่น ปัจจัยด้านความเหลื่อมล้ำระหว่างกัน การแบ่งพรรคพวก ระบบอุปถัมภ์ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ทักษะคติของบุคลากรในองค์กร และการถูกปิดกั้น การสื่อสารของบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Na Nakorn, Wattanapradith, and Bannarui (2019) ศึกษาเรื่อง กระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสันติสุขในองค์กรโดยพุทธสันติวิธี ผลวิจัยพบว่าวิธีการสื่อสารในองค์กรปัจจุบันมีหลายรูปแบบ และหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ ไลน์ อีเมล และพูดคุยแบบเห็นหน้ากัน วิธีการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพที่สุดคือ การพูดคุยกันแบบเห็นหน้า รองลงมาคือ การคุยกันทางโทรศัพท์ และทางไลน์ อุปสรรคในการสื่อสารในองค์กร คือการสื่อสารที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง การได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน การไม่เปิดอีเมลอ่าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Swangsri (2022) ศึกษาเรื่อง กระบวนการสันติวิธีลดการสื่อสารที่เสริมพลังอำนาจผู้นำวิถีใหม่ ผลวิจัยพบว่า พื้นที่การทำงานกระจายหลายชั้น ประกอบกับการเกิดการระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้บุคลากรขาดการสื่อสารทางตรง ให้ความผูกพันในองค์กรลดลง เกิดความไม่เข้าใจกันเนื่องมาจากการสื่อสาร วิธีการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพที่สุดคือ การพูดคุยกันแบบเห็นหน้า การเสริมสร้างพลังใจซึ่งกันและกัน และหลักพุทธสันติวิธี ที่เอื้อต่อการแก้ปัญหาการสื่อสารระหว่างบุคลากรต่างวัย คือ หลักสัมมาวาจา ที่ต้องสื่อสารต่อกันด้วยความจริง ใช้ภาษาที่สุภาพ ไม่แสดงความหยาบคาย หรือกระทบกระทั่งเบียดเบียน หลักการและวิธีการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี คือ การสื่อสารที่ไม่ใช้อารมณ์ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การพูดความจริงที่เป็นประโยชน์

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 แนวทางการสื่อสารสำหรับบุคลากรต่างวัยในองค์กรตามหลักพุทธสันติวิธี พบว่า มี 2 นัยยะ คือ 1) การสื่อสารเพื่อป้องกันความขัดแย้งที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างวัย ในฐานะผู้ส่งสาร ควรสื่อสารด้วยคำพูดที่นุ่มนวล เป็นมิตร มีสัมมาคารวะ ใช้เหตุผลมากกว่าความรู้สึก มีความเข้าใจในคนต่างวัย การสื่อสาร ต้องชัดเจนตรงเป้าหมาย ถ้อยทีถ้อยอาศัย พูดด้วยความเมตตา เข้าใจ เปิดใจ ยอมรับฟังปัญหา ไม่ยึดตัวเองเป็นศูนย์กลาง เคารพในความแตกต่าง เข้าใจและต้องพร้อมที่จะปรับตัวเข้าหากัน พูดที่ตรงประเด็นไม่อ้อมค้อมเข้าใจง่ายกับผู้รับสาร ในฐานะผู้รับสาร ควรตั้งใจฟังผู้ส่งสาร ด้วยท่าทางอ่อนน้อม ควรฟังอย่างวิเคราะห์วิจารณ์ญาณ ในการรับข้อมูลข่าวสาร มองเฉพาะเนื้อหา ไม่ใช่อารมณ์ รับฟังแบบเปิดใจกว้าง ถ้าไม่เข้าใจต้องสอบถามให้ชัดเจนเพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง สารที่สื่อ ต้องเป็นข้อเท็จจริง ชัดเจน ไม่กำกวม กลั่นกรองสิ่งที่ตีมีประโยชน์ กลั่นกรองหลายชั้น มีความรวดเร็ว ถูกงาน ถูกบุคคล และควรมีการวิเคราะห์สาร ก่อนส่งต่อข้อมูลเสมอ ช่องทางการสื่อสาร: มีหลายช่องทาง เช่น การบอกโดยตรง การเขียนเป็นหนังสือ การสื่อสารผ่านการประชุม line official และ group line เน้นการสื่อสารแบบ 2 ทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Moeikhanmak (2016) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารองค์กรเพื่อสร้างความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แพลน บี มีเดีย จำกัด (มหาชน) ผลวิจัยพบว่า แนวทางในการสร้างความผูกพันของบุคลากร ได้แก่ การจัดประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการถ่ายทอดงานจากพี่สู่น้อง การดูแลความก้าวหน้าในสายอาชีพ และการสร้างความสุขในที่ทำงาน องค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสเรียนรู้ เพื่อเพิ่มทักษะใหม่ๆ โดยผ่านทางออนไลน์ องค์กรควรมีการมอบรางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากรที่มีผลงานดีเด่น และ องค์กรควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารในองค์กรให้หลากหลายมากขึ้น และ 2) การสื่อสารเมื่อเกิดความขัดแย้งของบุคลากรต่างวัย ในองค์กร ด้วยการสื่อสารตรงและเป็นแบบไม่ทางการให้มากขึ้น แสดงท่าทีต่อกันด้วยความเคารพให้เกียรติ ให้พื้นที่ในการแสดงความเห็น มีกิจกรรมสร้างสัมพันธ์มีแนวทางในการสื่อสารโดยหลักพุทธสันติวิธี คือ สัมมาวาจา สามารถนำมาใช้ทั้งในเชิงป้องกันและแก้ปัญหาได้ โดยเริ่มจากการมีเมตตาต่อกันและกัน ควรมีการสื่อสารสองทางเพื่อป้องกันความขัดแย้ง และต่างฝ่ายต่างควรมีภาวะผู้นำ การรับฟังอย่างมีสติ ไม่อคติ การใช้สารที่สื่อควรมีความร่วมสมัยเข้าใจได้แม้จะต่างวัย สำคัญคือ การแสดงออกให้เห็นถึงความจริงใจ มองเห็นส่วนดีของกันและกัน ความจริงใจ ผ่านท่าทีการแสดงออกที่จริงใจ การใช้ภาษา ถ้อยคำที่สุภาพจะช่วยขจัดความขัดแย้ง อีกทั้งต้องสื่อสารที่มาจากข้อมูลถูกต้องและชัดเจน ตรงไปตรงมา การแสดงออกด้วยสีหน้ารอยยิ้ม สนใจสบตาขณะฟัง แสดงออกถึงการรับฟังอย่างตั้งใจ ไม่สื่อสารในเรื่องที่ไม่เป็นประโยชน์ทำให้ผู้ฟังรู้สึกรำคาญใจ และการฟังผู้ฟังต้องแสดงออกให้ชัดเจนว่ามีความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาหรือสิ่งที่กำลังพูดถึง เพื่อการสื่อสารจะได้ตรงกัน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Phramaha Hansa Dhammahāso (2011) ในหนังสือ “สัมมาวาจาพูดดี ดูดี สังคมดี” กล่าวถึงความสำคัญของการพูด การพูด ถ้อยคำที่จริง ไพเราะ เหมาะกาล ประสานสามัคคี มีประโยชน์ และประกอบด้วยเมตตา เป็นสิ่งที่ จำเป็น และสำคัญอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบัน เพราะถ้อยคำดีๆ นอกจากจะทำให้ชีวิตของผู้พูดดีแล้ว ยังทำให้สังคมนี้อุดมไปด้วยสิ่งที่ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mansumittrchai (2016) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารอย่างสันติ พบว่า การสื่อสารอย่างสันติตามหลักพระพุทธศาสนาให้ผู้ส่งสารและผู้รับสาร มีการสื่อสารบนพื้นฐานของการมีความเข้าใจร่วมกัน เป็นไปเพื่อยังประโยชน์ให้เกิดทั้งสองฝ่าย รวมทั้งประโยชน์ตนและประโยชน์ส่วนรวม ทั้งยังเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนลึกที่อยู่ภายในจิตใจ เพราะเมื่อความต้องการทั้งฝ่ายผู้ส่ง ฝ่ายผู้รับ และส่วนรวมได้รับการตอบสนองแล้ว การระงับดับไปแห่งความพลุ่งพล่านเร้าร้อนกระวนกระวายย่อมเจริญขึ้น นั่นหมายถึงภาวะของการเข้าอกเข้าใจกัน ภาวะของความเรียบร้อย ไร้ความสับสนวุ่นวาย ภาวะที่ระงับความมุ่งร้าย หรือภาวะที่ไร้ความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นเป็นเงาตามตัว เกิดเป็นความมีสันติระดับบุคคล (สันติภายใน) และความมีสันติระดับสังคม (สันติภายนอก) ซึ่งองค์ประกอบ

ที่ส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากภายในสู่ภายนอก ให้เกิดมีการสื่อสารอย่างสันติตามหลักพุทธศาสนา ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความสามารถในการเข้าใจตนเองและผู้อื่นทางกายและวาจา (2) การมีทัศนคติและกระบวนการคิด ที่ถูกต้อง (3) การมีความตระหนักรู้และความเชื่อที่ถูกต้องและเป็นจริง (4) การคิดเชิงบวกและการมีสติระลึกรู้ (5) การอบรมพัฒนาตนเพื่อการสื่อสารอย่างสันติ และ (6) ทักษะในการสานสัมพันธ์ ด้วยการมีพรหมวิหาร 4 ในการดำเนินชีวิตตามแนวทางมรรคมีองค์ 8 ผนวกกับมีกัลยาณมิตรและปรโตโฆสะที่ดีทำให้เกิดการมีปัญญารู้คิดแบบโยนิโสมนสิการ ดังนั้นองค์ประกอบที่สำคัญในการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพ ต้องประกอบด้วย **ผู้ส่งสาร** ต้องใช้วาจาที่สุภาพ นุ่มนวล ไม่ก้าวร้าว ไม่ส่อเสียด **ผู้รับสาร** ต้องใช้วาจาสุภาพ นุ่มนวล ไม่ก้าวร้าว ไม่ส่อเสียด **สาร** ต้องเป็นความจริงเสมอ มีความชัดเจน ตรงเป้าหมาย **ช่องทางการสื่อสาร** ควรเลือกช่องทางให้เหมาะสมกับสารที่จะส่ง การสื่อสารที่ถูกต้อง สารที่สื่อออกมาต้องเป็นข้อเท็จจริงเสมอ และทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ควรดเว้นจากการพูดคำหยาบ ดเว้นจากการพูดมูสา งดเว้นจากพูดส่อเสียด และเว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ ที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phra Anurak Anurakkhito (Rattham), Phrakrukositwatthanakul, and Phrakrukosoltthakit (2019) ได้ศึกษาวิจัย การศึกษาวิเคราะห์ประโยชน์ของสัมมาวาจา คือ การพูดความจริง พูดไพเราะอ่อนหวาน พูดถูกต้องตามกาละ สถานที่ พูดเป็นธรรม พูดออกไปแล้วไม่ทำให้ตนเองและผู้อื่นได้รับความเดือดร้อน เป็นวาจาที่เมื่อ กลับออกไปแล้วไม่ก่อให้เกิดโทษในภายหลัง คำพูดที่เป็นสัมมาวาจา จึงเป็นพื้นฐานธรรมะ ที่ควรมีในจิตใจ เพื่อเป็นหลักการปฏิบัติในการอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสันติสุข ประโยชน์ของสัมมาวาจาสถาบันครอบครัว คือ การตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการใช้สัมมาวาจาย่อมจรรโลงสังคมให้อยู่เย็น สงบสุข และสามารถสร้างศรัทธาให้เกิดขึ้นกับ ผู้ปกครอง สถาบันครอบครัว หรือผู้บริหารในทุกระดับ ทุกองค์กร หลักสัมมาวาจาจึงเป็นแนวทางใน การสร้างสันติภาพของคนในชาติและสังคมโลกอย่างยั่งยืนสืบไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chusakpanish (2017) ได้ศึกษาวิจัย พุทธวิธีการสื่อสารมรรคมีองค์ 8 สำหรับเจนเนอเรชั่นวาย พบว่า พุทธวิธีการสื่อสารมรรคมีองค์ 8 สำหรับเจนเนอเรชั่นวาย ควรเป็นการสื่อสารสองทาง ด้วยวิธีการสื่อสารแบบผสมผสานที่มีองค์ประกอบการสื่อสารทั้ง 4 คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องสาร และผู้รับสาร ผ่านสื่อดิจิทัล ผนวกกับการนำหลักธรรมมรรคมีองค์ 8 (มัชฌิมาปฏิปทา) มาบูรณาการกับทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสอดคล้อง ช่วยให้วิธีการสื่อสารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

สรุป

สภาพบริบทและปัญหาการสื่อสารระหว่างบุคลากรในกองตรวจราชการ มีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็น บุคลากรมีหลากหลายเจนเนอเรชั่น หลายกลุ่มงาน พื้นที่ทำงานที่มีหลายพื้นที่ ทำให้เกิดความเหินห่าง การมีพื้นที่หลายชั้น มีบุคลากรหลากหลายช่วงวัย แต่ละช่วงวัยมีประสบการณ์และการรับรู้ที่แตกต่างกัน ทำให้มีปัญหาการสื่อสารระหว่างเจนเนอเรชั่น การสื่อสารทางตรงน้อยลง เกิดการไม่เข้าใจกัน ต่างคนต่างตีความไปตามความเข้าใจหรือความรู้สึกของตนเอง การใช้สื่อสารทางออนไลน์ จึงมีประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาการประสานงานที่มีพื้นที่การทำงานกระจายหลายชั้นของกองตรวจราชการสะดวกขึ้น แต่ก็มีข้อเสียเนื่องจากมีรายละเอียดการสื่อสารน้อย ส่วน แนวทางการสื่อสาร โดยใช้หลักพุทธสันติวิธี คือหลักสัมมาวาจา สามารถนำมาประยุกต์ใช้ทั้งสองนัยยะ คือ เชิงป้องกันและการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดความขัดแย้งกัน โดยเริ่มจากการมีเมตตาต่อกัน และนำมาใช้เป็นแนวทางในการสื่อสาร จะทำให้การสื่อสารระหว่างวัยในองค์กร มีหลักการและแนวทางในการสื่อสารที่ดี เกิดความเข้าใจ ระมัดระวังวาจาที่ใช้ในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในฐานะผู้ส่งสาร ควรสื่อสารด้วยคำพูดที่นุ่มนวล เป็นมิตร มีสัมมาคารวะ การสื่อสาร ต้องชัดเจนตรงเป้าหมาย ผู้รับสาร ควรตั้งใจฟังผู้ส่งสาร

ด้วยท่าทางอ่อนน้อม ฟังอย่างวิเคราะห์วิจารณ์ญาณ รวมถึงสารที่สื่อจะต้องเป็นความจริงเสมอ และเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การวิจัยนี้เป็น เป็นการศึกษาวิเคราะห์สภาพบริบทและสภาพปัญหาการสื่อสารของบุคคลต่างวัย ในองค์กรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และหาแนวทางในการสื่อสารของบุคลากร ในองค์กร โดยใช้บูรณาการเข้ากับหลักพุทธสันติวิธี ในพุทธศาสนา คือ สัมมาวาจา ซึ่งเป็นแนวทางที่บุคลากร ในองค์กรสามารถนำมาใช้เป็นหลักคิดในการสื่อสารกับผู้อื่น โดยเฉพาะคนต่างวัยในองค์กร ได้จากองค์ความรู้ ที่ปรากฏ ในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ เพื่อสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กร การอยู่ ร่วมกันอย่างสันติสุข

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นผลที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไป สามารถนำไปค้นคว้าต่อได้ดังนี้

- 2.1 การศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาระบบบริหารในองค์กรโดยใช้พุทธสันติวิธี
- 2.2 การศึกษาวิจัยพัฒนาการส่งเสริมคุณธรรมในการทำงานโดยใช้พุทธสันติวิธี

References

- Chompikul, J., Suthisukon, P., Sueluerm, K., & Dammee, D. (2009). *Relationship in Thai Families* (Report Research). ASEAN Institute for Health Development: Mahidol University. Nakhon Pathom.
- Mansumittrchai, P. (2016). *A Model of Nonviolent Communication through Buddhist Psychology*. (Doctoral Dissertation). Graduate School: Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Na Nakorn, S., Wattanapradith, Kh., & Bannaruj, B. (2019). A Process of Communication for Building Peaceful Organizations by Buddhist Peaceful Means. *Journal of MCU Peace Studies*, 7(2), 447-464.
- Phra Anurak Anurakkhito (Rattham), Phrakukositwatthanukul, & Phrakukosolarthakit. (2019). An Analytical Study of the Benefit of Right Speech Sammavaca in Family Institution of Kanlayaneesithammarat School's Students in Nakhon Si Thammarat Province. *Journal of Social Science and Cultural*, 3(2), 28-40.
- Phramaha Hansa Dhammahāso. (2011). *Sammavacha: Speak Well, Do Good, Society Is Good*. (1st ed.). Bangkok: 21st Century Print.
- Chusakpanish, Ch. (2017). *Buddhist Communication of the Noble Eightfold Path for Generation Y*. (Master's Thesis). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Bangkok.

- Wattanasathiensin, Ph. (2016). *Factors that Affect Communication Problems within an Organization: A Case Study of United Standard Terminal Plc.* (Master's Thesis). Thammasat University. Bangkok.
- Moeikhanmak, P. (2016). *Corporate Communication to Build an Employee Engagement Improvement.* (Master's Thesis). National Institute of Development Administration. Bangkok.
- Swangsri, S. (2022). *The Process of Peace Innovation in Communication for Empowering New Normal Leaders.* (Doctoral Dissertation). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.