

กระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร โดยพุทธสันติวิธี*

The Development Process of Communication Skills among Personnel of the Bangbuth Sub-District Administrative Organization by Buddhist Peaceful Means

จตุรงค์ วงศ์สุวรรณ

Jaturong Wongsuwan

องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

Bangbuth Subdistrict Administrative Organization, Thailand.

¹Corresponding Author's Email: jaturongwong217@gmail.com



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ 1) เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา บริบท ความจำเป็น ต้องการ และแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรตามศาสตร์สมัยใหม่ 2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร 3) เพื่อพัฒนาและนำเสนอกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร โดยพุทธสันติวิธี เป็นการวิจัยตามกรอบของอริยสัจโมเดลตามแนวทางของบันได 9 ขั้น ของหลักสูตรสันติศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาของการสื่อสารของบุคลากร ประกอบด้วย 1) บุคลากรขาดวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในองค์กร 2) บุคลากรขาดทักษะการสื่อสารอย่างเป็นมืออาชีพ 3) บุคลากรขาดทักษะในการสื่อสารเมื่อเกิดความขัดแย้งในการสื่อสารระหว่างกัน 4) บุคลากรขาดเครื่องมือการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร 5) บุคลากรขาดการคุมควบคุมอารมณ์ในระหว่างการสื่อสารด้วยอารมณ์ในทางที่ลบ 6) บุคลากรไม่มีพื้นฐานของการสื่อสารตามแนวทางของพุทธสันติวิธี 2) หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรโดยพุทธสันติวิธี มีหลักสังคหัตถุธรรม 4 เป็นหลักพุทธสันติวิธีสามารถไปแก้สาเหตุของความทุกข์กลุ่มเป้าหมาย วางตนเป็นต้นแบบนักสื่อสารมืออาชีพ โดยใช้หลักอริยสัจ 4 และมีการวัดผลการสื่อสารของบุคลากรผ่านภาวนา 4 3) กระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรโดยพุทธสันติวิธี โดยมีองค์ความรู้ใหม่เป็น SM MR CF RT HD Model

คำสำคัญ: การสื่อสาร; องค์การบริหารส่วนตำบล; พุทธสันติวิธี

Abstract

The objectives of this research are as follows; 1. To study and analyze the problems, context, needs, and theoretical concepts for developing communication skills among

*Received August 28, 2024; Revised February 14, 2025; Accepted February 21, 2025

personnel according to modern sciences. 2. To study and analyze the Buddhist peaceful principles that support the process of developing communication skills among personnel of the Bangbuth Subdistrict Administrative Organization. 3. To develop and present a communication development process for personnel of the Bangbuth Subdistrict Administrative Organization using Buddhist Peaceful Means. This research was conducted based on the framework of the Noble Truth Model using the 9-step ladder approach of the Peace Studies Program of the Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University.

The research results were found that: 1. The communication problems faced by the personnel include: 1) The lack of appropriate communication methods within the organization. 2) The lack of professional communication skills. 3) The lack of skills in managing communication conflicts. 4) The absence of teamwork tools for building relationships among personnel in the organization. 5) The inability to control negative emotions during communication. 6) The lack of a foundation in communication according to Buddhist Peaceful Means. 2. Buddhist Peaceful Means that support the communication development process for personnel at the Bangbuth Subdistrict Administrative Organization are based on the Four Sangahavattu (principles of sociability). These principles are designed to address the causes of suffering within the target group, acting as a moral anchor for personnel's communication dimensions. 3. The process for developing communication skills among personnel at the Bangbuth Subdistrict Administrative Organization using Buddhist Peaceful Means introduces new knowledge in the form of the SM MR CF RT HD Model.

Keywords: Communication; Subdistrict Administrative; Buddhist Peaceful Means

บทนำ

ตามแผนปฏิบัติการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นประจำปี 2566 - 2570 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 โดยมุ่งการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเป็นมืออาชีพ โดยมีเป้าหมายเป้าประสงค์พัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องการพัฒนาในยุคดิจิทัล โดยทิศทางการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มุ่งยุทธศาสตร์ที่ 3 มุ่งการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเป็นมืออาชีพ (Department of Local Administration, 2023)

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลประกาศ ณ วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ประวัติตำบลบางบุตร เมื่อประมาณ พ.ศ. 2400 เศษ ผู้สูงอายุเล่าต่อกันมาว่าในพื้นที่หนองบางบุตร หมู่ที่ 2 ในปัจจุบันเคยเป็นหนองน้ำใหญ่ มีเหตุอัศจรรย์เป็นที่นับถือของชาวบ้าน และกล่าวขานล่ำลือกันต่อมา กล่าวคือพอถึงวันเสาร์ หรือวันอังคาร (ชาวบ้านเชื่อถือว่าเป็นวันกล้าแข็ง) จะได้ยินเสียงโคเล่นน้ำผุดดาอยู่เป็นประจำ ชาวบ้านจึงเรียกหนองน้ำนี้ว่าหนองโคผุด ต่อมาเพี้ยนเป็นหนองบางบุตร อีกตำนานหนึ่งกล่าวกันว่า มีครอบครัวหนึ่งอาศัยอยู่ใกล้หนองน้ำนี้มีบุตรสาวสวยเป็นที่เลื่องลือในขณะนั้นยังมีโจรกลุ่มหนึ่งซึ่งเที่ยวปล้นวัวควายของชาวบ้าน ได้ยินกิตติศัพท์ก็มีความต้องการที่จะได้มาเป็นคู่ครอง จึงได้ชวนสมัครพรรคพวกมาเจรจา

ชุ่มชุ่มซอฝ่ายสาวสวยเกิดความหวาดกลัว และคิดว่าไม่ตกลงปลงใจด้วยถือโอกาสแอบหนีไปที่บริเวณหนองน้ำ หวังฟังสิ่งศักดิ์สิทธิ์ จึงได้อธิฐานขอให้ช่วยปิดบังซ่อนเร้นให้พ้นจากภัยดังกล่าว พวกโจรได้พยายามออกติดตามค้นหาไม่ปรากฏร่องรอยเป็นที่ยอจรรยและได้ล่าถอยกลับไป โดยคิดว่าหญิงสาวไม่หนีไปไกล คงจะพลัดตกสิ้นใจในหนองน้ำเสียแล้ว ฝ่ายหญิงสาวเมื่อแน่ใจว่าโจรเลิกราไปหมดแล้ว จึงได้ออกจากที่ซ่อนไปบอกบิดามารดาเกี่ยวกับสิ่งอัศจรรย์ที่เกิดขึ้น ชาวบ้านได้ทราบข่าวนี้ภายหลัง ล่ำลือกันต่อไป และพากันเรียกหนองน้ำนี้ว่าหนองบังบุตร ต่อมาเพี้ยนเป็นหนองบางบุตร และใช้เป็นชื่อตำบลบางบุตรมาจนทุกวันนี้

โดยวิสัยทัศน์ขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางบุตรมุ่งพัฒนาทุกภาคส่วนเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนอย่างยั่งยืนทุกระดับ มีการขับเคลื่อนงานโดยผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางบุตร ซึ่งจะต้องทำงานร่วมกันเพื่อมุ่งไปสู่ประชาชนถือว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสาร ซึ่งมองว่ามนุษย์เป็นตัวตั้งของการพัฒนาดังกล่าวที่ว่า “การพัฒนาชาติเริ่มต้นจากประชาชน การพัฒนาคนต้องเริ่มจากใจ การพัฒนาใด ๆ ควรเริ่มจากตัวเราเอง” พระพุทธศาสนาจึงใช้คำว่า “ภาวนา” เพื่อหมายถึงการพัฒนาตนในลักษณะองค์รวม โดยไม่แยกส่วนในการพัฒนา มนุษย์ควรได้รับการพัฒนาในสี่ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านสังคม ด้านจิตใจ และด้านสติปัญญาในการแก้ไขปัญหา (Phra Brahmapundit (Prayoon Dhammachitto), 2019)

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พระพุทธศาสนาเกิดขึ้นและเจริญเติบโต เปรียบเสมือนกงล้อเกวียนที่เริ่มหมุนด้วยพลังของการสื่อสาร พระพุทธองค์ได้นำการสื่อสารมาใช้เป็นกลยุทธ์หลักในการเผยแผ่พระศาสนา หลังจากทรงตรัสรู้ และพระองค์ประสบความสำเร็จอย่างงดงาม การสื่อสารนี้ทำให้ปัญจวัคคีย์ได้รับการเปิดเผยทางธรรม ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งในระดับบุคคลและในระดับโลก ในฐานะที่พระพุทธเจ้าเป็นนักเทศน์ พระองค์มีคุณสมบัติที่สำคัญคือ วาจาสุภาสิต พระองค์ได้ตรัสว่าวาจาประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ ที่ทำให้เป็นวาจาสุภาสิต ไม่ใช่วาจาทุภาสิต ซึ่งไม่มีโทษและไม่ถูกติเตียนจากผู้รู้ ได้แก่ การพูดในเวลาที่เหมาะสม การพูดความจริง การพูดด้วยความอ่อนหวาน การพูดที่มีประโยชน์ และการพูดด้วยจิตเมตตา นอกจากนี้ยังมีคุณลักษณะ 4 ประการที่สำคัญ ได้แก่ 1) สันติสนทนา หมายถึง การชี้แจงให้เห็นชัด 2) สมาทปนา หมายถึง การชวนใจให้ต้องการรับเอาไป 3) สมุตเตช หมายถึง การเข้าใจให้กล้าหาญ 4) สัมปหังสนา หมายถึง การปลอบใจให้สดชื่นและร่าเริง ซึ่งสามารถสรุปได้ง่ายๆ ว่า แจ่มแจ้ง จูงใจ แก่กล้า และ ร่าเริง หรือ ชี้ให้เห็นชัด ชวนให้ปฏิบัติ เร้าให้กล้า และปลุกให้ร่าเริง (Kanpai, 2014)

การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เราเข้าถึงความทุกข์และสร้างความเข้าใจในตัวเองและผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง ซึ่งนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและสามารถเปลี่ยนความขัดแย้งให้กลายเป็นความเข้าใจ ความร่วมมือ และพลังสร้างสรรค์ได้ ในการสื่อสารอย่างจริงจัง เราควรให้ผู้อื่นรับรู้ถึงความรู้สึกและความต้องการของเรา โดยการใช้แนวทางการสื่อสารอย่างสันติที่ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก เพื่อให้การสื่อสารของเราชัดเจนและสื่อถึงความต้องการอย่างแท้จริง องค์ประกอบทั้งสี่นี้ ได้แก่ 1) การสังเกต 2) ความรู้สึก 3) ความต้องการ 4) การขอร้อง ซึ่งเป็นเพียงแนวทางในการสื่อสารจริง ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด สามารถปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความถนัดของแต่ละบุคคลได้ (Chotisakulrat, and Maneechaow, 2016)

พระพุทธเจ้าใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการเผยแผ่พระธรรมคำสั่งสอน โดยเริ่มต้นการหมุนของธรรมจักรในวันอาสาฬหบูชา พระธรรมคำสอนของพระองค์เปรียบเสมือนดวงประทีปที่ส่องสว่างไปทั่วโลก พระพุทธเจ้าทรงชี้แนะแนวทางสู่สันติสุขผ่านอริยมรรคมีองค์ 8 โดยเริ่มจากสัมมาทิฐิ ซึ่งเป็นเส้นทางสู่ความสงบสุข หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการนำเสนอ "ผลิตภัณฑ์" ของพระองค์ให้ผู้คนสนใจ พระพุทธเจ้าเป็นนักสื่อสารที่ยอดเยี่ยมและถือเป็นนักนิเทศศาสตร์คนแรกของโลกที่มุ่งสร้างสันติภาพในสังคม หลักการสื่อสารของ

พระองค์ประกอบด้วยความจริง ความไพเราะ ความเหมาะสมตามกาลเวลา ความสามัคคี และความมีประโยชน์ ซึ่งยังสอดคล้องกับแนวทางการสื่อสารในตะวันตกที่ใช้โมเดล S-M-C-R นอกจากนี้ พระองค์ยังเน้นย้ำว่าการสื่อสารธรรมต้องไม่ทำร้ายหรือพุดร้ายใคร ซึ่งถือเป็นการสื่อสารที่ไม่เบียดเบียนผู้อื่น ดังนั้น พระพุทธเจ้าจึงเป็นบุคคลแห่งสันติภาพคนแรกของโลก และวันอาสาฬหบูชาจึงถือเป็นวันแห่งการสื่อสารธรรมของพระองค์

องค์กรจะต้องอาศัยกระบวนการ หรือ Process เป็นสายธารของการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่มีลักษณะเปิดเผยชัดเจน หรือซ่อนเร้น เป็นทั้งการสื่อสารที่อยู่ภายในตัวบุคคลหรือระหว่างครอบครัว กลุ่ม วัฒนธรรม หรือมาจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ กระบวนการนี้รวมถึงความรู้สึกที่ไม่สามารถแสดงออกมาได้ ความฝัน และประสบการณ์ทางจิตวิญญาณต่าง ๆ โดยงาน กระบวนการ หรือ Process Work เป็นการพัฒนาจากศาสตร์ต่าง ๆ พร้อมเทคนิควิธีการเพื่อเอื้อต่อการเติบโตและเยียวยาปัจเจกบุคคลและคลี่คลายความขัดแย้งระหว่างกลุ่มและองค์กร (Mindell, and Danonnatham, 2022)

โดยสภาพปัญหาที่พบจากการระดมสมองและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบปัญหาของการสื่อสารของบุคลากร ประกอบด้วย 1) บุคลากรขาดวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในองค์กร 2) บุคลากรความสัมพันธ์ขาดทักษะการสื่อสารอย่างเป็นมืออาชีพ 3) บุคลากรขาดทักษะในการสื่อสารเมื่อเกิดความขัดแย้งในการสื่อสารระหว่างกัน 4) บุคลากรขาดเครื่องมือการทำงานเป็นทีมเพื่อการสร้างของบุคลากรในองค์กร 5) บุคลากรขาดการควบคุมควบคุมอารมณ์ในระหว่างการสื่อสารด้วยอารมณ์ในทางที่ลบ 6) บุคลากรไม่มีพื้นฐานของการสื่อสารตามแนวทางของพุทธสันติวิธี

ผู้วิจัยจึงสนใจการวิจัยเรื่อง “กระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรโดยพุทธสันติวิธี” เป็นการวิจัยเชิงพัฒนาปฏิบัติการเพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา บริบท ความจำเป็นต้องการ และแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรตามศาสตร์สมัยใหม่ มุ่งศึกษาวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร และพัฒนาพร้อมนำเสนอกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรโดยพุทธสันติวิธี เพื่อยกระดับการสื่อสารของบุคลากรสามารถทำงานร่วมกันอย่างสันติสุข อันจะก่อให้เกิดสันติสุขกับบุคลากร ผู้บริหาร ผู้ใช้บริการ ชุมชน องค์กร สังคม และประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา บริบท ความจำเป็นต้องการ และแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรตามศาสตร์สมัยใหม่
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์หลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
3. เพื่อพัฒนาและนำเสนอกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร โดยพุทธสันติวิธี

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความจำเป็นต้องการของกลุ่มเป้าหมายกับผู้มีส่วนได้เสียมีความเกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอโครงร่างดุษฎีนิพนธ์ต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อรับรองและอนุมัติสอบโครงร่าง

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยสอบโครงร่างดัชนีพันธเพื่อให้คณะกรรมการภายในและภายนอกร่วมสะท้อนและอนุมัติการทำดัชนีพันธพร้อมอนุมัติคำถามเชิงลึกเพื่อสัมภาษณ์

ขั้นที่ 4 ผู้วิจัยสัมภาษณ์เชิงลึกเชิงลึก 25 รูป/คน เป็นผู้ที่ส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนากลุ่มเป้าหมายหรือผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 5 ด้าน โดยเลือกจากผู้ที่มีความรู้และความชำนาญเฉพาะด้าน ดังนี้

- 1) ด้านพระพุทธศาสนาและพุทธสันติวิธี จำนวน 5 ท่าน
- 2) ด้านการออกแบบกระบวนการเรียนและวิทยากรโค้ช จำนวน 5 ท่าน
- 3) ด้านผู้บริหารองค์กรและบุคลากรขององค์กร จำนวน 5 ท่าน
- 4) ด้านนักพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร จำนวน 5 ท่าน
- 5) ด้านให้บริการองค์กรและบุคลากรในองค์กร จำนวน 5 ท่าน

ขั้นที่ 5 ผู้วิจัยจัดเวทีสนทนากลุ่มเพื่อเก็บข้อมูลกระบวนการพัฒนากลุ่มเป้าหมาย โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการปฏิบัติจริงมาร่วมสะท้อนแนวทางและวิธีการพัฒนา

ขั้นที่ 6 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับการเก็บข้อมูลจากการ “ทบทวน สัมภาษณ์ จัดเวทีสนทนากลุ่ม” มาวิเคราะห์ สังเคราะห์อย่างรอบด้านครอบคลุมและร่างกระบวนการพัฒนา

ขั้นที่ 7 ผู้วิจัยร่างกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร โดยพุทธสันติวิธี

ขั้นที่ 8 ผู้วิจัยนำร่างกระบวนการพัฒนา “สนทนากลุ่มและวิพากษ์โมเดล” เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 9 รูป/คน ได้สะท้อนและรับรองร่างกระบวนการพัฒนา

ขั้นที่ 9 ผู้วิจัยนำกระบวนการพัฒนา “ลงไปพัฒนากลุ่มเป้าหมายในพื้นที่จริง” มีการวัดผลประเมินผลก่อนและหลังการพัฒนา ผ่าน 4 ภาพ ประกอบด้วย “ผลลัพธ์ด้านกายภาพ ผลลัพธ์ด้านพฤติกรรม ผลลัพธ์ด้านจิตตภาพ ผลลัพธ์ด้านปัญญาภาพ” โดยการผ่านการสัมภาษณ์ การระดมสมอง การสนทนากลุ่มของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ขั้นที่ 10 ผู้วิจัยติดตาม รักษา ต่อยอด การพัฒนากลุ่มเป้าหมายเพื่อสร้างความยั่งยืนด้านกายภาพ ด้านพฤติกรรม ด้านจิตตภาพ และด้านปัญญาภาพ

ขั้นที่ 11 ผู้วิจัยสังเคราะห์โดยการจัดกลุ่มเนื้อหา และนำเสนอองค์ความรู้ใหม่ต่อคณะกรรมการภายในและภายนอก

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่าสภาพปัญหา ประกอบด้วย 1) บุคลากรขาดวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในองค์กร 2) บุคลากรขาดทักษะการสื่อสารอย่างเป็นมืออาชีพ 3) บุคลากรขาดทักษะในการสื่อสารเมื่อเกิดความขัดแย้งในการสื่อสารระหว่างกัน 4) บุคลากรขาดเครื่องมือการทำงานเป็นทีมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร 5) บุคลากรขาดการควบคุมควบคุมอารมณ์ในระหว่างการสื่อสารด้วยอารมณ์ในทางที่ลบ 6) บุคลากรไม่มีพื้นฐานของการสื่อสารตามแนวทางของพุทธสันติวิธี

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่าหลักพุทธสันติวิธีที่จะเอื้อต่อกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรโดยพุทธสันติวิธี จึงใช้หลักพุทธสันติวิธี ประกอบด้วย 1) หลักสังคหวัตถุธรรม 4 เป็นหลักพุทธสันติวิธี ประกอบด้วย สังคหวัตถุ 4 (ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว คือ ยึดเหนี่ยวใจบุคคล และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี, หลักการสงเคราะห์ 2) หลักอริยสัจ 4 ถือว่าเป็นความจริงอันประเสริฐ ความจริงของพระอริยะ เป็นความจริงที่ทำให้ผู้เข้าถึงกลายเป็นอริยะ 3) หลักภavana 4 ถือว่าเป็น

ความเจริญ เป็นกระบวนการฝึกอบรม กระบวนการพัฒนา การทำให้เป็นให้มี ซึ่งหลักธรรมเหล่านี้ล้วนเกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาการสื่อสารทั้งสิ้น

วัตถุประสงค์ที่ 3 ขั้นตอนของการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร โดยพุทธสันติวิธี มุ่งพัฒนาบุคลากร จะต้องมีความรู้มีคุณสมบัติที่สามารถสื่อสารอย่างสันติ มีทักษะการสื่อสารอย่างสันติ จึงมุ่งพัฒนาทักษะการสื่อสาร และเข้าใจขั้นตอนการสื่อสารอย่างสันติในองค์กร โดยการสื่อสารโดยสันติเป็นเครื่องมือสำหรับบุคลากรจะต้องตระหนัก 2 ประการคือ 1) ยอมรับกันได้ (Tolerance) 2) หลักการไร้ความรุนแรง (Non Violence) การสื่อสารจึงมีความสำคัญโดยตระหนักถึงการสังเกต ความรู้สึก ความต้องการ และการขอร้อง

องค์ความรู้ใหม่

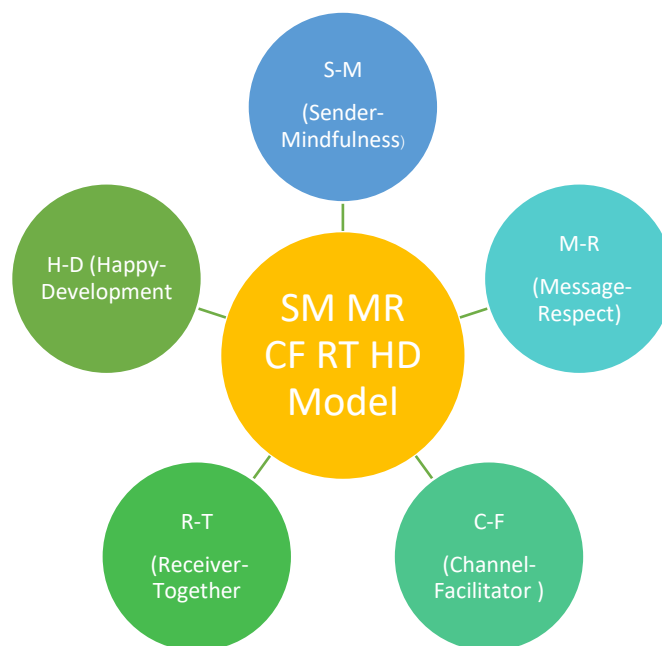


Figure 1: The New Body of Knowledge

องค์ความรู้ใหม่การพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรโดยพุทธสันติวิธี มุ่งวิเคราะห์การสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันติวิธี ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์บูรณาการกับศาสตร์สมัยใหม่กับหลักพุทธสันติวิธี ใช้กรอบของสังคหวัตถุธรรมซึ่งเป็นหลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการพัฒนาบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร SM MR CF RT HD Model ประกอบด้วย

1) S-M (Sender-Mindfulness ผู้ส่งสารมีสติในการสื่อสาร) การพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรโดยพุทธสันติวิธี ผู้ส่งสารจะต้องมีสติเป็นฐาน ก่อนการสื่อสารจะต้องตระหนักก่อนการสื่อสารออกไป สติจึงเป็นตัวกำหนดที่สำคัญให้กับผู้สื่อสารออกไป จึงมุ่งพัฒนาผู้สื่อสารเป็นสำคัญ

2) M-R (Message-Respect (สารข้อมูลต้องด้วยความเคารพ เป็นความจริง) การพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรโดยพุทธสันติวิธี สารหรือข้อมูลที่จะส่งออกไปจะต้องมีความเคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน สารหรือข้อมูลนั้นต้องเป็นความจริง ไม่มีการบิดเบือนข้อมูลจากความเป็นจริง

3) C-F (Channel-Facilitator ช่องทางการสื่อสารต้องเอื้ออำนวยเป็นกัลยาณมิตร) การพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรโดยพุทธสันติวิธี ช่องทางการสื่อสารต้องเอื้ออำนวยอย่างเป็นกัลยาณมิตร โดยรวมถึงวิธีการในการสื่อสารที่ไม่พูดร้ายว่าร้ายใคร เป็นความจริง ไพเราะ เหมาะกาล ประสานสามัคคี มีประโยชน์ ประกอบด้วยเมตตา มีพื้นฐานของปิยวาจาเป็นวาจาอันเป็นที่รักอย่างเสมอดันเสมอปลาย

4) R-T (Receiver-Together (ผู้รับสารพึงพอใจนำไปสู่ความร่วมมือกัน) การพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรโดยพุทธสันติวิธี โดยผู้รับสารมีความพึงพอใจนำไปสู่ความร่วมมือกันในการทำงานร่วมกัน ซึ่งการสื่อสารดีย่อมนำมาซึ่งความไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน การสื่อสารที่เคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน เข้าใจความรู้สึกและความต้องการที่แท้จริง

5) H-D (Happy-Development มีความสุขสู่การพัฒนาาร่วมกัน) การพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรโดยพุทธสันติวิธี พระพุทธเจ้ามีการสื่อสารอย่างสันติเป็นต้นแบบ โดยพระพุทธเจ้าพระองค์ใช้พุทธกิจ 5 พระพุทธกิจคือ กิจแห่งธรรมที่พระผู้มีพระภาคสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงปฏิบัติหลังจากตรัสรู้พระสัพพัญญุตญาณด้วยพระปัญญาอันยิ่งของพระองค์เองแล้ว พระพุทธองค์ทรงบำเพ็ญพุทธจริยาอันเป็นประโยชน์แก่เทวดาและมนุษย์ทั้งหลาย ทรงโปรดเวไนยสัตว์ด้วยพระอภัยมณีอันเปี่ยมด้วยพระมหากรุณาธิคุณ พระปัญญาธิคุณ พระบริสุทธิคุณ ทรงสงเคราะห์โลกทั้งหลายให้เป็นสุขพ้นจากทุกข์ จนบรรลุมตธรรม ประการของพระพุทธเจ้า ประกอบด้วย เวลาเช้าเสด็จบิณฑบาต เวลาเย็นทรงแสดงธรรม เวลาค่ำประทานโอวาทแก่เหล่าภิกษุ เที่ยงคืนทรงตอบปัญหาเทวดา จวนสว่าง ทรงตรวจพิจารณาสัตว์ที่สามารถและที่ยังไม่สามารถบรรลุมรรคธรรมอันควรจะเสด็จไปโปรดหรือไม่

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าสภาพปัญหาของการสื่อสารบุคลากร ประกอบด้วย 1) บุคลากรขาดวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในองค์กร เพราะไม่มีกระบวนการเรียนรู้ด้านการสื่อสารระหว่างกัน อย่างจริงจัง มุ่งแต่การทำงานแต่ขาดวิธีการสื่อสารอย่างเข้าอกเข้าใจผู้อื่น 2) บุคลากรขาดทักษะการสื่อสารอย่างเป็นมืออาชีพ เพราะไม่มีการฝึกพัฒนาด้านการสื่อสารโดยตรง จึงเป็นการสื่อสารที่เป็นมือสมัครเล่นไม่มีระบบการสื่อสารระหว่างกัน 3) บุคลากรขาดทักษะในการสื่อสารเมื่อเกิดความขัดแย้งในการสื่อสารระหว่างกัน เพราะเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นมาไม่มีวิธีการสื่อสารจะสามารถยุติความขัดแย้งได้ นำไปสู่ความขัดแย้งที่ขยายออกไปเกิดความเสียหายต่อองค์กร 4) บุคลากรขาดเครื่องมือการทำงานเป็นทีมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร เพราะขาดการทำกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่องต่างคนต่างทำหน้าที่ ทำให้รู้สึกห่างกัน ความสัมพันธ์ที่ลดน้อยลง 5) บุคลากรขาดการคุมควบคุมอารมณ์ในระหว่างการสื่อสารด้วยอารมณ์ในทางที่ลบ เพราะขาดการขาดเกลตาทางด้านจิตใจมุ่งแต่งานนอกงานลืมงานในคือสภาพจิตที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และควบคุมให้กายสมดุกับจิตใจ และ 6) บุคลากรไม่มีพื้นฐานของการสื่อสารตามแนวทางของพุทธสันติวิธี เพราะไม่สามารถนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาบูรณาการใช้ได้ในชีวิตประจำวันและการทำงานร่วมกัน สอดคล้องกับ Anuwattudom (2013) ได้นำเสนอไว้ในหนังสือ “การวิเคราะห์ความขัดแย้ง” ไว้ว่า ทำไมต้องวิเคราะห์ความขัดแย้ง การวิเคราะห์ความขัดแย้งต้องเป็นระบบ คือ มีการวิเคราะห์องค์ประกอบอย่างเป็นขั้นเป็นตอนเพื่อให้เห็นภาพย่อยและสามารถเชื่อมโยงแต่ละองค์ประกอบเข้าด้วยกันจนเห็นภาพใหญ่ วิเคราะห์ความขัดแย้งรอบด้าน คือ มีการรับข้อมูลจากทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง จะต้องรับฟังข้อมูลกลุ่มที่เป็นคู่ขัดแย้ง การวิเคราะห์ความขัดแย้ง (Conflict Analysis) เป็นกระบวนการพินิจพิจารณาและทำความเข้าใจความจริงของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น สามารถทำได้ด้วยเครื่องมือและเทคนิคที่หลากหลาย



โดยมองถึงกายวิภาคของความขัดแย้ง 8 ส่วน ประกอบด้วย 1) ผู้เกี่ยวข้องหรือตัวละครที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง 2) ท่าทีและความสัมพันธ์ 3) ประเด็นเนื้อหา 4) แรงขับ 5) ความเป็นมาและเรื่องเล่า 6) สภาพบริบทแวดล้อม 7) ความพยายามในการแก้ปัญหา 8) สถานการณ์ล่าสุด และสอดคล้องกับ Chotisakulrat, and Maneechaow (2016) ได้นำเสนอไว้ในหนังสือ “สื่อสารสร้างสันติ” การสื่อสาร หรือ Nonviolent Communication ค้นคิดโดย ดร.มาร์แชล โรเซนเบิร์ก (Marshall Rosenberg) ไว้ว่า การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เราเข้าถึงความกรุณาและสร้างความเข้าใจในตัวเองและผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง ซึ่งนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและสามารถเปลี่ยนความขัดแย้งให้กลายเป็นความเข้าใจ ความร่วมมือ และพลังสร้างสรรค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการสื่อสาร เราควรให้ผู้อื่นรับรู้ถึงความรู้สึกและความต้องการของเราอย่างจริงใจ การสื่อสารอย่างสันตินั้นมีองค์ประกอบ 4 ประการที่ช่วยให้การสื่อสารของเราชัดเจนและสื่อสารความต้องการอย่างแท้จริงในบรรยากาศที่สงบสุข องค์ประกอบทั้งสี่นี้เป็นเพียงแนวทางที่สามารถปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมกับสถานการณ์และความถนัดของแต่ละบุคคล โดยไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด คือ 1) การสังเกต 2) ความรู้สึก 3) ความต้องการ 4) การขอเรื่อง

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่าหลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนา จากสภาพปัญหาของกลุ่มเป้าหมายผู้วิจัยจึงเลือกใช้หลักพุทธสันติวิธีที่จะเอื้อต่อกระบวนการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรโดยพุทธสันติวิธี จึงใช้หลักพุทธสันติวิธี ประกอบด้วย 1) หลักสังคหัตถุธรรม 4 หลักพุทธสันติวิธีประกอบด้วยสังคหัตถุ 4 ซึ่งเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวที่ช่วยยึดเหนี่ยวใจบุคคลและสร้างความสามัคคีในหมู่ชน โดยมีหลักการสงเคราะห์ที่สำคัญดังนี้ 1. ทาน (การให้) คือ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน และช่วยเหลือกัน ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของหรือการให้ความรู้และคำแนะนำ 2. ปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ (วาจาที่เป็นที่รัก) คือการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ และอ่อนหวาน เพื่อสร้างความสามัคคีและไมตรี รวมถึงการแสดงประโยชน์ด้วยเหตุผลที่ชัดเจนเพื่อจูงใจให้ผู้อื่นเห็นด้วย 3. อตถจริยา (การประพฤติประโยชน์) คือการชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ และบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ รวมถึงการช่วยแก้ไขและส่งเสริมในด้านจริยธรรม 4. สมานัตตตา คือการทำตนให้เสมอเหมือนกันในหมู่ชน โดยปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอในทุกข์และสุข ร่วมรับรู้และแก้ไขปัญหา รวมถึงการวางตนให้เหมาะสมกับฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อม ตามหลักธรรมในแต่ละกรณี 2)หลักอริยสัจ 4 ถือว่าเป็นความจริงอันประเสริฐ ความจริงของพระอริยะ เป็นความจริงที่ทำให้ผู้เข้าถึงกลายเป็นอริยะ ประกอบด้วย 1) ทุกข์ เป็นความทุกข์ สภาพที่ทนได้ยาก ภาวะที่มีความบีบคั้น ความขัดแย้ง ความพอใจ ซึ่งมีอุปาทานชั้น 5 เป็นตัวทุกข์ 2) สมุทัย เป็นเหตุแห่งความทุกข์ เป็นสาเหตุที่นำมาให้เกิดความทุกข์ ประกอบด้วย กามตัณหา ภวตัณหา และ วิภวตัณหา 3) นิโรธ เป็นความดับทุกข์ เป็นภาวะให้ตัณหาดับสิ้นไป มีความหลุดพ้น สงบ เป็นอิสระ นำไปสู่ นิพพาน 4) มรรค เป็นข้อปฏิบัติให้ถึงซึ่งการดับทุกข์ โดยใช้ทางสายกลางคือ มรรคมีองค์ 8 สรุปลงในไตรสิกขา คือ ศีล สมาธิ ปัญญา และ 3) หลักภาวนา 4 ถือว่าเป็นความเจริญ การทำให้เป็นให้มี เป็นกระบวนการฝึกอบรม กระบวนการพัฒนา ประกอบด้วย 1)กายภาวนา เป็นการเจริญทางกาย พัฒนากาย การฝึกอบรมกาย รวมถึงการพัฒนาความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 2) สติภาวนา เป็นการเจริญทางศีล พัฒนาความประพฤติ การฝึกอบรมศีล ให้ตั้งอยู่ในระเบียบวินัย ไม่เบียดเบียนหรือก่อความเดือดร้อนเสียหาย อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยดีมีการเกื้อกูลกัน 3) จิตภาวนา เป็นการเจริญจิต พัฒนาจิต การฝึกอบรมจิตให้มีความเข้มแข็ง ความเจริญองกามด้วยคุณธรรมทั้งหลาย เช่น มีเมตตากรุณา ขยันหมั่นเพียร อดทนมีสมาธิ และสดชื่นเบิกบาน เป็นสุขผ่องใส 4)ปัญญาภาวนา เป็นการเจริญปัญญา พัฒนาปัญญา การฝึกอบรมปัญญา ให้รู้เข้าใจสิ่งทั้งหลายตามเป็นจริง รู้เท่าทันเห็นโลกและชีวิตตามสภาวะ สามารถทำจิตใจให้เป็นอิสระ ทำตนให้บริสุทธิ์จากกิเลสและปลดปล่อยพ้นจากความทุกข์ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยปัญญา สอดคล้องกับ (Phramaha Hansa

Dhammahaso (Nithibunyakorn), 2014) ได้นำเสนอไว้ในหนังสือ “พุทธสันติวิธี : การบูรณาการหลักการและเครื่องมือจัดการความขัดแย้ง” ระบุว่า ความขัดแย้งในพระไตรปิฎกนั้นสามารถนำมาถอดเป็นบทเรียนเพื่อประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการความขัดแย้งและความรุนแรง 3 กรณี โดยพระพุทธเจ้าได้เข้าไปเกี่ยวข้องในฐานะเป็นคนกลาง (Third Side) อันประกอบด้วย 1) การจัดการความขัดแย้งด้านทรัพยากรน้ำระหว่างเจ้าศากยะและเจ้าโกลิยะ 2) การจัดการความขัดแย้งด้านค่านิยมเกี่ยวชาติพันธุ์ระหว่างพระเจ้าวิฑูทกะ 3) เจ้าศากยะ (สงครามฆ่าล้างเผ่าพันธุ์) และการจัดการความขัดแย้งด้านข้อมูลระหว่างพระภิกษุเมืองโกสัมพี ทั้งหมดพระพุทธเจ้าในฐานะนักเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง (Mediator) ซึ่งการไกล่เกลี่ยไม่ได้สำเร็จทุกกรณี จึงมองว่าสันติวิธีไม่สามารถประกันความสำเร็จได้ เช่น ในกรณีของพระเจ้าวิฑูทกะ ตัวแปรที่สำคัญคือ “ความเกลียดชัง” สันติวิธีไม่สามารถประกันระยะเวลาในการจัดการความขัดแย้ง จึงต้องอาศัยเครื่องมือในการจัดการความขัดแย้ง โดยมีเครื่องมือหลักที่พระพุทธเจ้าทรงใช้ คือ “การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง” ถือว่าเป็นพุทธสันติวิธีซึ่งเป็นวิธีการในการจัดการความขัดแย้งที่ดำรงอยู่บนฐานของการรู้ต้นและเบิกบาน เป็นการจัดการความขัดแย้งโดยไม่ใช้ความรุนแรงและสอดคล้องกับ Tiansongjai (2010) ได้วิจัยเรื่อง “หลักการและวิธีการในการเจรจาไกล่เกลี่ยเชิงพุทธ” ผลการวิจัยพบว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเชิงพุทธ 9 ขั้นตอน ซึ่งได้แก่ (1) คুমสติ Mindfulness Control (2) ทำหน้าที่กัลยาณมิตร Education Process (3) สื่อสารอย่างลึกซึ้ง Deep Communication (4) วิเคราะห์เรื่องราว Issues Analysis (5) เข้าถึงวิธีการ Approaching to Strategies (6) คิดอย่างแยบคาย Thinking Wisely (7) หาจุดสนใจ Interest Finding (8) เสนอทางเลือก Option Creating และ (9) สร้างสัมพันธ์ภาพอันดี New Relationship Building สามารถสรุปได้เป็นรูปแบบของพุทธวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ (1) ขั้นตอนกัลยาณมิตร (2) ขั้นตอนโยนิโสมนสิการ (3) ขั้นตอนการจัดการปัญหาความขัดแย้ง ขั้นตอนกัลยาณมิตรคนกลางจะต้องรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่โดยตรง แต่ในขั้นตอนที่ 2 และ 3 ทั้งผู้ที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางและคู่กรณีทั้งสองฝ่าย จะต้องมีบทบาทหน้าที่ร่วมมือกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเกิดสัมมาทิฐิในการหาจุดสนใจอย่างแท้จริง และสอดคล้องกับ Phakathong (2015) ได้นำเสนอไว้ในหนังสือ “ธรรมนิเทศ: หลักการเทศน์และการสื่อสาร” ระบุว่า การพัฒนาบุคลิกภาพ (Personality) เป็นภาวะแห่งความเป็นบุคคลของมนุษย์ ได้แก่ พฤติกรรมซึ่งเป็นองค์ประกอบอันสำคัญในการดำรงชีวิตมนุษย์ โดยนัยนี้ บุคลิกภาพ จึงมีคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งพอประมวลได้ดังนี้ 1) ด้านร่างกาย มีลักษณะ สูง-ต่ำ ดำ-ขาว อ้วน-ผอม แตกต่างกันไป 2) ด้านจิตใจ มีลักษณะ ใจดี-ใจร้าย ใจเข้มแข็ง-ใจเสาะ ใจเมตตา-ใจอำมหิต แตกต่างกันไป 3) ด้านสมองหรือสติปัญญา มีลักษณะ ฉลาด-โง่ ปฏิภาณไหวพริบ ปัญญามาก-ปัญญาน้อย ปัญญาแข็ง-ปัญญานิ่ม แตกต่างกันไป 4) ด้านอารมณ์ มีลักษณะ อารมณ์ดี-อารมณ์ร้าย อารมณ์รัก-อารมณ์ชัง แตกต่างกันไป 5) ด้านวิถีชีวิต มีลักษณะ พุ่มเฟิย-เรียบง่าย สันโดษ-มักน้อย แตกต่างกันไป 6) ด้านสังคม มีมนุษยสัมพันธ์ แบบจริงใจ-เสแสร้ง ซื่อสัตย์-สุจริต-ทุจริตคอร์รัปชัน แตกต่างกันไป บุคลิกภาพเกี่ยวกับการพูด (Personality of speech) การพัฒนาบุคลิกภาพในการพูดให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องทบทวนวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน คือพูดเพื่อให้เกิดความรู้ พูดเพื่อให้เกิดความเข้าใจ พูดเพื่อระบายอารมณ์ พูดเพื่อเกิดความเพลิดเพลิน พูดเพื่อให้ผู้ฟังซักถามข้อสงสัย พูดเพื่อเข้าใจและกระตุ้นอารมณ์ และพูดเพื่อจูงใจและกระตุ้นอารมณ์ ดังนั้นการพัฒนาบุคลิกภาพในการพูด โดยเฉพาะการพูดเพื่อการสื่อสารจึงมีหลักปฏิบัติดังนี้ 1) ต้องพูดเท่าที่เวลากำหนด 2) กำหนดกรอบหรือเนื้อหาให้ตรงประเด็น 3) แสวงหาข้อเท็จจริงสำหรับอ้างอิง 4) ขณะพูดหรือเทศน์ต้องสำรวจ 5) การขึ้นและลงจากเวที และ 6) พูดมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ฟัง บุคลิกภาพของการพูดจึงมีลักษณะคุณจรรยาบรรณหรือคุณธรรมของนักพูด ซึ่งนอกจากบุคลิกภาพเชิงวัตถุประสงค์ และบุคลิกภาพเชิงปฏิบัติของนักพูด ยังมีกฎหรือจริยธรรม

หรือจรรยาบรรณของนักพูดอีก 5 ข้อ คือ เตรียมการดี มีความรับผิดชอบ ตอบสนองเต็มที่ ไม่มีบิดเบือน ข้อคิดสร้างสรรค์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่าขั้นตอนของการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรโดยพุทธสันติวิธี มุ่งพัฒนาบุคลากร จะต้องมีความรู้ลักษณะมีคุณสมบัติที่สามารถสื่อสารอย่างสันติ มีทักษะการสื่อสารอย่างสันติ จึงมุ่งพัฒนาทักษะการสื่อสาร และเข้าใจขั้นตอนการสื่อสารอย่างสันติในองค์กร โดยการสื่อสารโดยสันติเป็นเครื่องมือสำหรับบุคลากรจะต้องตระหนัก 2 ประการคือ 1) ยอมรับกันได้ (Tolerance) 2) หลักการไร้ความรุนแรง (Non Violence) การสื่อสารจึงมีความสำคัญ โดยตระหนักถึงการสังเกต ความรู้สึก ความต้องการ และการขอร้อง สอดคล้องกับ Tantiwinyupong (2022) ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารของพยาบาลโรงพยาบาลเลิดสินโดยพุทธสันติวิธี” ผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารทั้งแบบทางเดียวและสองทางถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงานของพยาบาล อย่างไรก็ตาม พบปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากหลายปัจจัย เช่น ด้านผู้ส่งสารที่มีการแสดงออกไม่เหมาะสมทั้งในแง่วัจนภาษาและอวัจนภาษา ขาดการวิเคราะห์ปัญหาและการสื่อสารที่มีระบบ ส่วนผู้รับสารก็ขาดการรับฟังที่ดี ข้อความที่สื่อสารขาดความชัดเจน และไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ตรงกันในการให้ข้อมูล นอกจากนี้ช่องทางการสื่อสารยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ เมื่อศึกษาหลักการสื่อสารที่ดี พบว่าควรเลือกผู้รับสารให้เหมาะสม สื่อสารในสถานที่และเวลาที่เหมาะสม ใช้ปริมาณและภาษาที่เหมาะสม สุภาพ ยิ้มแย้ม สื่อสารความจริงที่มีประโยชน์ และจริงใจ โดยมีสติในการควบคุมตนเอง รับฟังอย่างตั้งใจ และหาทางช่วยเหลือใช้เนื้อหาที่สั้น กระชับ ถูกต้อง และเป็นข้อความเชิงบวกที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็น การสร้างช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้รับสาร ควรมีการสื่อสารเชิงรุก โดยมีคณะทำงานที่จัดระบบการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยอิงหลักธรรมในการสื่อสารที่ดีตามแนวพระพุทธศาสนาเถรวาท ซึ่งประกอบด้วยหลักวาจาสุภาสิต เช่น การพูดถูกกาล พูดคำจริง พูดไพเราะ พูดสิ่งที่ก่อประโยชน์ และพูดด้วยจิตเมตตา ผลการศึกษาหลักการสื่อสารที่ดีของพยาบาลที่โรงพยาบาลเลิดสิน และการศึกษาหลักธรรมเพื่อการสื่อสารที่ดีในพระพุทธศาสนา สามารถนำมาสังเคราะห์เป็นรูปแบบการสื่อสารของพยาบาลที่โรงพยาบาลเลิดสิน โดยใช้แนวทาง “SURANG model” ซึ่งประกอบด้วย S: ยิ้มแย้มด้วยมิตรไมตรี และจิตเมตตา, U: สารที่สื่อต้องสั้นและกระชับ, R: รับผิดชอบในการสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้อง, A: มีสติในการรับฟัง, N: แจ้งข้อมูลในเวลาที่เหมาะสม, และ G: ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเชิงบวกและขอความร่วมมือและสอดคล้องกับ Phra Pramote Vatagovito et al. (2020) ได้วิจัยเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรการเสริมสร้างสมรรถนะผู้นำท้องถิ่นในการเป็นวิศวกรสันติภาพเพื่อสร้างสันติสุขในชุมชน” ผลการวิจัยพบว่า วิศวกรสันติภาพท้องถิ่นเป็นผู้ที่สร้างสันติสุขให้กับชุมชน สร้างความเปลี่ยนแปลงเน้นการมีส่วนร่วม มีสมรรถนะของวิศวกรสันติภาพท้องถิ่นพัฒนาเป็นเนื้อหาหลักสูตร ได้แก่ 1) วิสัยทัศน์และอุดมการณ์ 2) หลักการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างแนวทางดำเนินชีวิต 3) การเสริมสร้างความสัมพันธ์ชุมชน 4) การจัดการความขัดแย้ง 5) การสื่อสารที่สร้างพลังและเกิดสันติในชุมชน 6) การสร้างความร่วมมือและกำหนดจุดหมายร่วมกันของชุมชน 7) การเสริมสร้างพลังการเรียนรู้คิดสร้างสรรค์ชุมชนเกิดการเรียนรู้ 8) การสร้างเครือข่ายชุมชนที่เข้มแข็ง โดยหลักสูตรมีรูปแบบการอบรมที่มีความยืดหยุ่น เน้นการมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และลงมือปฏิบัติเพื่อสร้างทักษะ ประเมินจากการทดลองนำไปใช้จริง

สรุป

จากสภาพสภาพปัญหาการสื่อสารของบุคลากร 1) บุคลากรขาดวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในองค์กร 2) บุคลากรขาดทักษะการสื่อสารอย่างเป็นมืออาชีพ 3) บุคลากรขาดทักษะในการสื่อสารเมื่อเกิดความขัดแย้ง

ในการสื่อสารระหว่างกัน 4) บุคลากรขาดเครื่องมือการทำงานเป็นทีมเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากร ในองค์กร 5) บุคลากรขาดการควบคุมควบคุมอารมณ์ในระหว่างการสื่อสารด้วยอารมณ์ในทางที่ลบ 6) บุคลากร ไม่มีพื้นฐานของการสื่อสารตามแนวทางของพุทธสันติวิธี จึงเลือกใช้หลักพุทธสันติวิธีที่จะเอื้อต่อกระบวนการ พัฒนาการสื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรโดยพุทธสันติวิธี ประกอบด้วย 1) หลักสังคห- วัตถุธรรม 4 2) หลักอริยสัจ 4 และ 3) หลักภาวนา 4 จึงทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการพัฒนาการ สื่อสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรโดยพุทธสันติวิธี โดยการสังเคราะห์บูรณาการกับศาสตร์ สมัยใหม่กับหลักพุทธสันติวิธี ใช้กรอบของสังคหวัตถุธรรมซึ่งเป็นหลักพุทธสันติวิธีที่เอื้อต่อการพัฒนาบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จนเกิดเป็น SM MR CF RT DH Model

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ควรมีการพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่องโดยกำหนดเป็นนโยบายที่ต้องพัฒนา เพื่อสร้างความตระหนักในการอยู่ร่วมกัน

1.2 มีแผนการพัฒนาและงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ โดยบุคลากรทั้งระดับ ต้องผ่านการพัฒนาและฝึกอบรมในหลักสูตรการสื่อสารอย่างสันติในองค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการขับเคลื่อนการทำวิจัยในมิติของการพัฒนาความสุขของคนในองค์กร และ ความผูกพันของ บุคลากรที่มีต่อองค์กร” เพื่อยกระดับการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

References

- Anuwattudom, M. (2013). *Course of Fundamental Conflict Management by Peaceful Means: Peaceful Dialogue*. Bangkok: Office of Peace and Good Governance, King Prajadhipok's Institute.
- Chotisakulrat, P., & Maneechaow, N. (2016). *Communication for Peacebuilding*. Nakhon Pathom: Institute of Human Rights and Peace Studies.
- Department of Local Administration. (2023). *Annual Operational Plan of the Department of Local Administration for the Years 2023-2027*. Retrieved March 18, 2023, from <https://www.dla.go.th/servlet/DLAServlet?visit=mission>
- Kanpai, K. (2014). *Communications in the Buddha's Tipitaka*. Bangkok: V. Print (1991) Company Limited.
- Mindell, A., & Danonnatham, N. (2022). *Sitting in the Fire: Large Group Transformation Using Conflict and Diversity*. Bangkok: Semsikkhalai Publishing.
- Phakathong, K. (2015). *Dhammnites: Principles of Preaching and Communication*. Bangkok: O.S. Printing House.
- Phra Brahmapundit (Prayoon Dhammachitto). (2019). *Religion and the Sustainable Development Goals (SDGs)*. Bangkok: Amarin Printing and Publishing Public Company Limited.

- Phra Pramote Vatagovito et al. (2020). *The Development of Curriculum for Enhancing the Local Leader Competencies in Becoming Peace Engineer for Building Peace in the Communities*. (Research Report). Phra Nakhon Sri Ayutthaya: Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Phramaha Hansa Dhammhaso (Nithibunyakorn). (2014). *Buddhist Peace Methods: Integrating Principles and Tools for Conflict Management*. Bangkok: Mahachulalongkornrajavidyalaya University Press.
- Tantiwinyupong, S. (2022). *The Communication Model Based on Buddhist Peaceful Means for Nurses at Lerdsin Hospital*. (Doctoral Dissertation). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Phra Nakhon Sri Ayutthaya.
- Tiansongjai, Ch. (2010). *Buddhist Mediation: Concept and Tools for Conflict Management*. (Doctoral Dissertation). Graduate School: Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Phra Nakhon Sri Ayutthaya.