

ทักษะการสื่อสารในองค์กรตามแนวพุทธสันติ*

Organization Communication Skills Based on Buddhist Peace Means



จตุรงค์ วงศ์สุวรรณ

Jaturong Wongsuwan

องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร จังหวัดระยอง

Bangbuth Sub-district Administrative Organization, Rayong Province, Thailand.

Corresponding Author's Email: jaturongwong217@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เกี่ยวกับการสื่อสาร อันเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้ ความรู้สึก ความคิดเห็นความต้องการ จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยการผ่านไปยังสื่อต่าง ๆ ที่แตกต่างกันตามความเหมาะสมและความจำเป็น วัตถุประสงค์เพื่อรับรู้ร่วมกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับสารและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน โดยบริบทในการสื่อสารมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งซึ่งบริบทที่เหมาะสมจะช่วยให้การส่งและรับสารสัมฤทธิ์ผลเป็นอย่างดี ซึ่งการสื่อสารเป็นหนึ่งในวิธีที่ทำให้มนุษย์เรานั้นมีความเข้าใจกันมากยิ่งขึ้น โดยอาศัยการสื่อสารผ่านทางคำพูดบ้าง การแสดงออก หรือแม้แต่สีหน้า แววตา หรือท่าทาง ก็นับได้ว่าเป็นการสื่อสารเช่นเดียวกัน นอกจากนี้แล้วหากเรานำหลักพุทธธรรมเข้ามาใช้ในการสื่อสารก็จะยิ่งทำให้การสื่อสารของเรามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยพระปรีชาญาณของพระพุทธเจ้า พระองค์เข้าใจหลักทฤษฎีในการสื่อสารด้วยการใช้สื่อสารเพื่อการเผยแผ่พระพุทธศาสนาซึ่งพระองค์ทรงรู้วิธีการวิเคราะห์ทฤษฎีองค์ประกอบของการสื่อสารได้อย่างแตกฉานทฤษฎีการสื่อสารกับพระพุทธศาสนาที่มีพุทธวิธีในการสื่อสารตามหลักการขององค์ประกอบของการสื่อสาร โดยหลักพุทธสันติที่นำมาใช้ในการสื่อสารของบุคคลากรประกอบด้วย 1) สังคหวัตถุ 4 ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว คือยึดเหนี่ยวใจบุคคล และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี, หลักการสงเคราะห์ 2) หลักอริยสัจ 4 ถือว่าเป็นความจริงอันประเสริฐ ความจริงของพระอริยะ เป็นความจริงที่ทำให้ผู้เข้าถึงกลายเป็นอริยะ 3) หลักภาวนา 4 ถือว่าเป็นความจริง การทำให้เป็นให้มี เป็นกระบวนการฝึกอบรม กระบวนการพัฒนาเพื่อสันติสุขภายในองค์กรบริษัทและกระบวนการสื่อสารของบุคคลากรตามหลักพุทธธรรม ผู้มีหน้าที่เอื้ออำนวยให้เกิดการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และการทำงานเป็นทีม เพื่อการพัฒนาบุคคลากรให้เกิดสันติสุขตามหลักอภิปธานิธรรม 7 สืบต่อไป

คำสำคัญ: การสื่อสาร; บุคคลากร; พุทธสันติ

Abstract

This research article aims to study communication as a tool for conveying experiences, knowledge, feelings, opinions, and needs from the sender to the receiver through various appropriate and necessary media. The objective is to achieve mutual understanding between the sender and receiver, along with reciprocal responses. The context of communication is of paramount importance, as an appropriate context facilitates effective transmission and

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



reception of messages. Communication is one of the fundamental means by which humans enhance mutual understanding, involving verbal expression as well as nonverbal cues such as facial expressions, eye contact, and gestures, all of which also constitute forms of communication. Moreover, applying Buddhist principles to communication can further enhance its effectiveness. Through the wisdom of the Buddha, who comprehensively understood communication theory, especially in the context of propagating Buddhism, the components of communication can be thoroughly analyzed. Buddhist methods of communication correspond with the fundamental elements of communication theory. The principles of Buddhist peaceful means employed in personnel communication include: The Four Principles of Service (*Sanḡahavatthu*), which is regarded as binding agents that unite individuals and foster harmony within groups; The Four Noble Truths (*Ariyasacca*), which is regarded as supreme truths that transform those who comprehend them into noble beings; The Four Foundations of Development (*Bhāvanā*), which is seen as processes of growth, cultivation, and development towards inner peace within organizations and companies; and The practice of communication among personnel according to Buddhist principles, where facilitators promote collective thinking, joint decision-making, and teamwork to develop personnel towards peace in accordance with the Seven Practices of Moral Conduct (*Aparihāniyadhamma*).

Keywords: Communication; Personnel; Buddhist Peace Means

บทนำ

ในยุคปัจจุบัน ในโลกของการสื่อสารแบบเปิด การสื่อสารถือเป็นสิ่งสำคัญมากในการทำงานผ่านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กรองค์กรและการพัฒนาสังคมและประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) “การปฏิรูปประเทศไทยให้เป็นสังคมก้าวหน้าและเศรษฐกิจที่สร้างมูลค่าที่ยั่งยืน” ได้กำหนดทิศทางการและเป้าหมายดังนี้ 1) แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงในการกลั่นกรอง ความสมเหตุสมผล และ การสื่อสารที่ดีบนพื้นฐานของการประสานงาน 2) เป็นผู้รอบรู้และมีคุณธรรม เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก (Sustainable Development Goals: SDGs) คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล (Office of the National Economic and Social Development Council, Office of the Prime Minister, 2022) แผนพัฒนา เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร เป็นคนฉลาดและเป็นคนดีมีศีลธรรม

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมและอยู่กันเป็นกลุ่ม พวกเขาใช้การสื่อสารตั้งแต่ไม่มีภาษา และพัฒนาเป็นภาษาเพื่อสื่อสารกับผู้อื่นผ่าน LINE การโทร ฯลฯ ดังนั้นการสื่อสารจึงมีบทบาทสำคัญในการดำรงชีวิตมนุษย์ เช่นเดียวกับน้ำก็มีความสำคัญต่อร่างกาย จำเป็นอย่างยิ่งที่การสื่อสารยังมีความสำคัญต่อการสื่อสารด้วยตนเองทั้งในระดับบุคคล สังคม ระดับประเทศ หรือระดับโลก ยุคโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน (Globalization) เต็มไปด้วยข้อมูลผ่านเทคโนโลยีขั้นสูงที่ทันสมัย นี่คือการสื่อสารที่รวดเร็วและไร้พรมแดน (Phra Brahmagunabhorn (P.A. Payutto), 2015) การสื่อสารการเรียนรู้ระยะไกลผ่าน ZOOM ผ่านแท็บเล็ต แล็ปท็อป และโทรศัพท์มือถือ เชื่อมต่อการประชุมในระบบออนไลน์ต่าง ๆ ของเครือข่าย Internet บริหาร

จัดการงานให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีการสื่อสารแบบมีโครงสร้างและประสานงานในองค์กร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ด้วยคุณภาพและมาตรฐานผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ผู้ส่งสารสื่อสารด้วยความเมตตาและความเห็นอกเห็นใจ หลักสี่ประการของคำพูดที่ซื่อสัตย์ ได้แก่ 1. พูดความจริง 2. พูดคำหวาน 3. พูดจาดี ๆ กัน 4. พูดอย่างมีความหมาย (Phramaha Hansa Dhammamahasao, 2011) ดังนั้นบุคลากรจึงต้องหาวิธีใช้ “เครื่องมือสื่อสาร” ไม่ว่าจะเป็นภาษาพูดผ่านคำพูด ภาษากายผ่านการเคลื่อนไหว ท่าทาง การแสดงสีหน้า การมองเห็น หรือภาษาเขียนผ่านตัวอักษร การถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ประสบการณ์ และความคิดเห็นจากผู้ส่งสารผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งจากคำพูด การเขียน และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ถึงผู้รับข้อความและบุคคลนั้น

ในยุคปัจจุบัน การสื่อสาร การประสานงาน และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตในสังคมไทยอย่างสิ้นสะเทือน ในยุคที่พนักงานต้องเคลื่อนที่และใช้แท็บเล็ต การเปลี่ยนแปลงวิธีการสื่อสาร เช่น การเรียนรู้ระยะไกลผ่าน ZOOM ได้แพร่กระจายไปทั่วทุกมุมโลก แล็บท็อป และโทรศัพท์มือถือสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลาโดยใช้เวลาเพียงไม่กี่นาทีในการรับข้อมูลที่คุณต้องการและสื่อสารผ่าน Zoom หรือกลุ่ม Line เพื่อประสานงานการประชุมออนไลน์การสื่อสารจากแนวคิดของบุคคลหนึ่งไปยังกลุ่มบุคคล ช่องทางการสื่อสารและความสัมพันธ์ในการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือระหว่างบุคคลจะดำเนินต่อไปในองค์กรหรือบริษัท และนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรในที่สุด (Lakuanwan, 1996) การสื่อสารมีบทบาทสำคัญที่ทำให้มนุษย์สามารถติดต่อและปฏิสัมพันธ์กัน ไม่ว่าจะเป็นระหว่างครอบครัว หรือระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการสื่อสารยังช่วยเสริมสร้างความปลอดภัยและความเป็นกลางให้กับผู้คนมากกว่าการอยู่คนเดียว การพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญในการแก้ไขปัญหาและในการจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารและการประสานงานที่ดีช่วยให้บริการมีคุณภาพและผู้รับบริการพึงพอใจ นี่เป็นคุณลักษณะที่สอดคล้องกับหลักธรรมและปรัชญาใหม่ บุคลากรต้องมีเครื่องมือในการสื่อสารและประสานงานเพื่อสร้างความสุขภายในองค์กร พร้อมทั้งการควบคุมการสื่อสารของบุคลากรตามหลักของพุทธธรรม ผู้บริหารต้องเป็นผู้เสนอแนะให้เกิดการถ่ายทอดความคิดร่วมกัน การตัดสินใจร่วมกัน และการทำงานเป็นทีม เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความพึงพอใจตามหลักของอปริหานิยธรรม 7 คือ 1. หมั่นประชุมกันเนืองนิตย์ 2. เริ่มประชุม-เลิกประชุมโดยพร้อมเพียงกัน 3. ไม่ตั้งกฎระเบียบที่ขัดต่อระเบียบเดิม ไม่ล้มล้างสิ่งที่บัญญัติไว้ 4. ท่านเหล่าใดเป็นผู้ใหญ่ เคารพนับถือท่านเหล่านั้น 5. บรรดากุลสตรีกุลมารีทั้งหลายให้อยู่ดีโดยมิถูกข่มเหง 6. เคารพสักการบูชาเจดีย์ (ปูชนียสถานและปูชนียบุคคลที่เป็นวัตถุตัวแทนกราบไหว้) 7. จัดให้ความอารักขา ค้ำครอง ป้องกัน อันชอบธรรมแก่พระอรหันต์ทั้งหลาย (Phra Brahmagunabhorn (P.A. Payutto), 2015)

ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาละติน Communis หมายถึงการหาหรือการร่วมมือกัน การถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้ ความรู้สึก ความคิดเห็นความต้องการ จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยการผ่านไปยังสื่อต่าง ๆ ที่แตกต่างกันตามความเหมาะสมและความจำเป็น วัตถุประสงค์เพื่อรับรู้ร่วมกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับสารและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน โดยบริบทในการสื่อสารมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งซึ่งบริบทที่เหมาะสมจะช่วยให้การส่งและรับสารสัมฤทธิ์ผลเป็นอย่างดี (Suwanboon, 2018)

ความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารมีความสำคัญดังนี้ (Suwanboon, 2018)

- 1) เป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกเพศ ทุกวัย อาชีพต่าง ๆ ต้องมีการสื่อสารซึ่งใน ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงต้องมีการพัฒนาทั้งทางด้านสังคมและการสื่อสารไปพร้อม ๆ กัน
- 2) เพื่อสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล,และสังคม เพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน สะท้อนและสืบทอดวัฒนธรรม ประเพณีและการอยู่ร่วมกันแบบสันติ
- 3) การสื่อสารมีความสำคัญในการพัฒนาทั้งตัวบุคคลเองและสังคม เป็นเครื่องมือในพัฒนาด้าน เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ คุณธรรมและจริยธรรม ของคนในสังคมอีกด้วย

กระบวนการสื่อสารของมนุษย์

กระบวนการสื่อสารของมนุษย์แบ่งเป็น 9 องค์ประกอบหลัก ที่สำคัญ ๆ คือ

- 1) ผู้ส่งสาร (sender) หรือ แหล่งสาร(Souse) หมายถึง บุคคล หรือ กลุ่มคน ที่มีหน้าที่ส่งสารหรือ แหล่งกำเนิดของสารที่แปลสารนั้นออกมาให้เป็นลักษณะในรูปที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด เช่นภาษาพูด , ภาษากาย,ภาษาเขียน เป็นต้น เพื่อสื่อสารความคิด ความรู้สึกและความต้องการใด ๆ และวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการหนึ่งวิธีการใดวิธีการหนึ่งหรือส่งผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่ง ,โดยผู้ส่งสารที่ดีควรมีคุณสมบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เช่นกันคือ มีเจตนาแน่วแน่มีความชัดเจน,มีความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร,มีความเข้าใจในสิ่งที่ตัวเองต้องการสื่อคือเนื้อหาสาร,มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ,และเลือกช่องทางที่จะส่งสารได้อย่างเหมาะสม
- 2) สาร (Message) หมายถึงเรื่องราวที่มีความหมาย, ความรู้ ที่ต้องการสื่อไปยังผู้รับสารที่อยู่ในรูปของข้อมูลหรือในรูปแบบต่าง ๆ เช่นคำพูด, ความคิด, อารมณ์ และถ่ายทอดไปยังผู้รับสารด้วยช่องทางและวิธีการใดวิธีการหนึ่งซึ่งในตัวสาร (Message) เองนั้นก็มียอดประกอบ ที่รวมถึงรหัสสาร (Message Code) อันได้แก่สัญลักษณ์สัญญาณ ที่ใช้แทนความรู้สึก อาจจะเป็นภาษา, อักษร เนื้อหาสาร (Message Content) อันหมายถึง ความรู้, ประสบการณ์, ความคิด ของผู้ส่งสารที่ต้องการส่งไปยังผู้รับสารเพื่อถ่ายทอดและรับรู้ซึ่งกันและกันรวมไปถึงการแลกเปลี่ยนและโต้ตอบกัน (Assawadorndetcha, 2010)
- 3) สื่อหรือช่องทาง (Media or Channel) หมายถึงสิ่งที่เป็พาหนะของสารที่ทำหน้าที่นำพาสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยช่องทางนั้นมีหลากหลายช่องทาง โดยมีเกณฑ์การแบ่งได้ดังนี้

แบ่งโดยตามวิธีการเข้าและถอดรหัส ประเภทของสื่อมีทั้งแบบ สื่อวาจนะ (Verbal) ซึ่งเป็นคำพูด และสื่อวาจนะ (Non-Verbal) เช่น สีหน้า,ท่าทาง,สัญลักษณ์ ต่าง ๆ (Phonchai, 2011) ซึ่งมีงานวิจัยหลายชิ้นที่กล่าวถึงความสำคัญของภาษากายที่มีมากกว่าคำพูดที่อ้างถึงกฎ 7-38- 55 หมายถึง เมื่อเราสื่อสารออกมา ร้อยละ 7 รับรู้ด้วยคำพูด, ร้อยละ 38 รับรู้ด้วยน้ำเสียง, และ ร้อยละ 55 รับรู้ได้ด้วยภาษากาย ท่าทาง, การผายมือ, หรือการสบตา เป็นต้น (Patel, 2014)

แบ่งตามระดับการสื่อสารหรือจำนวนผู้รับสาร เช่นสื่อระหว่างบุคคล โดยจดหมาย, โทรศัพท์, สื่อระหว่างกลุ่ม โดยการใช้ไมโครโฟน, สื่อสารมวลชน โดยหนังสือพิมพ์, โทรทัศน์ ฯลฯ

แบ่งตามประสาทรับรู้ เช่นสื่อที่ใช้การฟัง คือ วิทยุ, ซีดี, เทป, สื่อที่ใช้ฟังและเห็น เช่น โทรทัศน์, ภาพยนตร์และวีดิทัศน์ ฯลฯ

แบ่งตามยุคสมัย เช่น ใช้ปล่องควัน, กลอง ในสื่อชนิดดั้งเดิม, ใช้โทรศัพท์, โทรทัศน์, เคเบิลในสื่อร่วมสมัย และวิดีโอเท็กซ์ ในสื่ออนาคต ฯลฯ

แบ่งตามลักษณะของสื่อ เช่นสื่อธรรมชาติ ใช้แสง เสียง อากาศ สื่อบุคคล ใช้ประโยชน์คนส่งของ โฆษก สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ใบปลิว นิตยสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิทยุโทรทัศน์ สื่อระคน เช่น ใบข่อย ใบลาน หลักจารึก ฯลฯ

แบ่งตามการใช้งาน สื่องานทั่วไป เช่น จดหมายเวียน โทรศัพท์ และสื่อเฉพาะกิจเช่น วิดีทัศน์วารสาร และจุลสาร และแบ่งตามการมีส่วนร่วมของผู้รับสารโดยคำที่สร้างสรรค์ขึ้นของ แมคคูฮัน(McLuhan) โดยการอธิบายถึงสื่อร้อน (Hot Media) หมายถึงสื่อที่จัดสรรข้อมูลไว้มาก (High definition) จนแทบไม่มีช่องว่างให้ผู้รับสารได้ใส่ข้อมูลเพื่อเติม เป็นสื่อที่นำเสนอไปยังผู้รับสารโดยผู้รับไม่ต้องมีส่วนร่วมเลย เช่นภาพยนตร์, ตรงข้ามกับสื่อเย็น (Cool Media) ที่เปิดช่องว่างให้ผู้รับสารมีส่วนร่วมได้ เพราะมีเนื้อหาของสารน้อยกว่า (Low definition) เป็นสื่อที่นำเสนอไปยังผู้รับสารแต่ผู้รับสารอาจมีส่วนร่วมในการรับสารเพื่อให้สารสมบูรณ์ เช่น สิ่งพิมพ์ ฯลฯ (Kaewthep, and Hinwiman, 2010)

4) ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึงบุคคล,กลุ่มคน ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร และแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบ(Feedback) หรือ ส่งต่อสารนั้นไปยังผู้รับสารอื่น ๆ ตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสารก็ได้ (Setthabut, and Watthanapanit, 2004)

5) สิ่งรบกวน (Noise) สิ่งรบกวน เป็นอุปสรรคหนึ่งที่มีผลต่อการเข้ารหัส,ถอดรหัสที่ไม่ชัดเจน อันมีผลทำให้การสื่อสารคลาดเคลื่อนได้

6) การเข้ารหัส (Encoding) การเปลี่ยนความคิดความรู้สึก/เป็นรหัส

7) การถอดรหัส (Decoding) ความคิด, ความรู้สึกที่ผู้ส่งสารใส่รหัสมา

8) บริบท (Context) สิ่งแวดล้อมทางการสื่อสารทั้งด้านวัฒนธรรม, จิตวิทยาและประวัติศาสตร์

9) การตอบรับและการตอบสนอง (Feedback) การตอบรับด้วยกิริยาท่าทางหรือคำพูดและอื่น ๆ (Damrongkiatsak, 2018)

หลักในการสื่อสารให้ประสบผลสำเร็จ

การสื่อสารจะประสบผลสำเร็จหรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับหลักในการสื่อสารของผู้ที่ต้องการส่งสาร ซึ่ง มีหลักพอสังเขปดังนี้

1) ผู้ส่งสารเพื่อให้ได้ผลและประโยชน์ที่แท้จริง ต้องเข้าใจเรื่องปัจจัยในการส่งสารและจิตวิทยาการรับรู้, การจำ, ความคิด ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร

2) ผู้ส่งสารต้องเข้าใจบริบทในสื่อสาร สิ่งที่อยู่แวดล้อมที่มีส่วนในการกำหนดรู้ความหมายในการสื่อสาร

3) ควรคำนึงถึงกรอบแห่งการอ้างอิงเพราะมนุษย์ทุกคนมีประสบการณ์, ภูมิหลังค่านิยม, เจตคติ ที่แตกต่างกัน ถ้ามีการสื่อสารโดยใช้หลักกรอบแห่งการอ้างอิงที่ใกล้เคียงกัน ก็จะทำให้การสื่อสารได้ราบรื่นขึ้น (Gamble, and Gamble, 2000)

4) ผู้ส่งสารควรมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนไม่คลุมเครือเพื่อการส่งสารที่มีประสิทธิผล โดยผ่านช่องทางที่เหมาะสมไปยังผู้รับสาร

5) ผู้ส่งและผู้รับสาร ควรมีการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อความพร้อมในการส่งและรับสารเพื่อความสะดวก,รวดเร็วและราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ และเมื่อมีอุปสรรคใด ๆก็สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ทันทั้งที่

6) คำนึงถึงทักษะในการสื่อสาร คือผู้ส่งสารต้องมีทักษะในการสื่อสาร,และเลือกวิธีการใช้สารและช่องทางรวมถึงเวลาที่เหมาะสมในการส่งสาร

7) คำนึงถึงปฏิภิกิริยาโต้ตอบกลับตลอดเวลา เพราะเป็นช่องทางหนึ่งในการประเมินรับรู้ในการสื่อสารว่าประสบผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่และต้องปรับปรุงอย่างไร (Suwanboon, 2018)

อุปสรรคในการสื่อสาร

เป็นสิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุวัตถุประสงค์และทำให้เกิดการสะดุดไม่ราบรื่นและอาจมีอยู่ในหลายขั้นตอนในการสื่อสารซึ่งมีอยู่หลากหลายประการ ดังนี้

1) อุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร เช่น การขาดความรู้ความเข้าใจในสารที่จะสื่อ, ผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดีในการส่งสาร, ขาดความพร้อมในการส่งสาร, บุคลิกภาพไม่เหมาะสม, ถ้ายทอดการสื่อสารไม่เหมาะสม, ผู้ส่งสารขาดทักษะในการวิเคราะห์ของผู้รับสาร

2) อุปสรรคที่เกิดจากสาร เช่น สารไม่เหมาะสมกับผู้รับ-ส่งสาร ยากหรือง่ายเกินไป, ขาดความชัดเจน, ขาดการจัดเรียงลำดับความสำคัญ, ใช้ภาษาที่คลุมเครือ, สารมีรูปแบบแปลกใหม่เกินไปยากต่อการเข้าใจ, สารมีการดัดแปลง

3) อุปสรรคที่เกิดจากช่องทาง เช่น การใช้ช่องทางสื่อที่ไม่เหมาะสมกับสาร, ใช้ช่องทางที่ไม่มีประสิทธิภาพ, ใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมกับระดับการสื่อสาร, มีสิ่งรบกวนหรือแทรกในระหว่างการสื่อสาร

4) อุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสาร เช่น ผู้รับสารขาดความรู้ความเข้าใจในสารขาดความพร้อมมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสาร มีทัศนคติไม่ดีต่อสาร และ ผู้รับสารมีความคาดหวังต่อสารสูงเกินไปก็เป็นอุปสรรคเช่นกัน (Phutachot, 2013)

แนวคิดพุทธสันติวิธีในการสื่อสาร

ในศตวรรษที่ 21 เป็นยุคดิจิทัลยุคแห่งสังคมข่าวสารเป็นยุคแห่งร่วมสมัยจึงมีกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Ministry of Digital Economy and Society) ซึ่งเป็นกระทรวงใหม่ ดิจิทัลเป็นการสื่อสารมีลักษณะ 3 ประการ คือ 1) มีความรวดเร็ว 2) ไม่มีขอบเขตจำกัด 3) เชื่อมโยงเครือข่าย สื่อสารจึงไร้พรมแดนในยุคปัจจุบัน (Phra Brahmapundit (Prayoon Dhammachitto), 2018) การสื่อสารจึงสร้างสันติเป็นการเปลี่ยนความขัดแย้งเป็นพลังสร้างสรรค์ จุดเด่นของการสื่อสารเชิงสันติจึงประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านการสร้างความรู้ 2) ด้านการแก้ไขความขัดแย้ง 3) ด้านสันติวิธี จึงแสดงว่าการสื่อสารอย่างสันติไม่ใช่เป็นเพียงเทคนิคหรือวิธีการพูดที่ผิวเผิน การสื่อสารอย่างสันติไม่ใช่วิธีเก็บกดความรู้สึกโกรธเกลียด ไม่พอใจเอาไว้ข้างใน การสื่อสารอย่างสันติไม่ใช่การยอมจำนนที่เราต้องทำตามผู้อื่นอย่างไม่มีทางเลือก และการสื่อสารอย่างสันติไม่ใช่การพูดเพื่อให้อีกฝ่ายทำตาม (Chotisakulrat, and Maneechaow, 2016) วิธีการสื่อสารอย่างสันติจะช่วยแก้ไขความขัดแย้ง ซึ่งประกอบด้วย 1) แสดงความต้องการของเรา 2) รับรู้ความต้องการของอีกฝ่ายไม่ว่าเขาจะแสดงออกด้วยวิธีการใด ๆ 3) ตรวจสอบว่าแต่ละฝ่ายเข้าใจความต้องการอย่างถูกต้อง 4) ให้ความเข้าใจกับฝ่ายที่ต้องการความเข้าใจเพื่อให้เขาสามารถได้ยินความต้องการของฝ่ายอื่นได้ 5) แปรทางแก้ปัญหาหรือวิธีการที่น่าเสนอขึ้นมาให้เป็นภาษาแบ่งบวกและบอกถึงการกระทำที่ต้องการให้เกิด (Chotisakulrat, 2016)

การสื่อสารที่ไม่เกิดสันติตั้งแต่เริ่มต้นจึงนำไปสู่ความขัดแย้งที่รุนแรงที่สุดเรียกว่า “สงคราม” เป็นสิ่งที่คู่กับสังคมมนุษย์ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ครั้งพุทธกาลมีสงครามแย่งน้ำระหว่างพระญาติ สงครามด้านชาติพันธุ์ระหว่างพระเจ้าวิทูทกะกับเจ้าศากยะ สงครามระหว่างพระเจ้าอชาตศัตรูกับพระเจ้าปเสนทิโกศลและกับเจ้าแคว้นวัชชี สงครามครูเสดซึ่งเป็นสงครามศาสนา สงครามจึงมี 2 รูปแบบ คือ สงครามมีรูปแบบกับสงคราม

ไม่มีรูปแบบหรือสงครามไร้ตัวตน สงครามที่เกิดขึ้นในโลกตั้งแต่อดีตจนถึงสงครามโลกทั้ง 2 ครั้งถือว่าเป็น สงครามแบบมีรูปแบบ ขณะที่ความรุนแรงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนี้ เป็นภาวะของสงครามโลกแบบไร้รูปแบบหรือ ไร้ตัวตนเป็นสงครามแบบหลบในถือสงครามโลกครั้งที่ 3 ได้เกิดขึ้นแล้ว สงครามที่รุนแรงที่สุดเป็นบทพิสูจน์ให้ เห็นว่า“สงครามไม่สามารถแก้ปัญหาข้อขัดแย้งได้” โดยสงครามโลกครั้งที่ 3 เกิดแล้วซึ่งมีลักษณะไม่มี จุดเริ่มต้นและสิ้นสุด เป็นสงครามรูปแบบใหม่ไม่ใช่อาวุธ ไม่ใช่กำลัง กระจายไปทั่วโลกเป็น“สงครามไร้ตัวตน นิรนาม” เป็นยุคแห่งการนำศาสนาและวัฒนธรรมมาใช้ในกระบวนการทางจิตวิทยาโดยอาศัยสื่อต่าง ๆ เป็น เครื่องมือ ใครครองสื่อมากจะสามารถคุมได้หมด “Media Power”: Face book Twitter Online Mobile Phone” จึงนับได้ว่าเป็นการต่อสู้กันด้วยสิ่งที่มองไม่เห็น เป็นต่อสู้แบบ Soft Power และ Hard Power และ มีการผสมผสานเป็น “Smart Power” ซึ่งหมายถึงการสนับสนุนด้วยวิธีการทางเทคโนโลยีให้ความคุ้มครองรักษา สันติภาพ ให้ความช่วยเหลือ สงครามเป็นแนวทางให้คิดถึงวิธีการที่จะระงับสงครามโดยสันติวิธี มิใช่สงคราม เพื่อระงับสงคราม แต่ยุคปัจจุบันใช้สื่อโซเชียลในการสร้างความรุนแรงสร้างสงคราม ศาสนาต่าง ๆ จึงเป็น เครื่องมือหนึ่งในการก่อสงครามทางศาสนาจึงมีคำกล่าวว่า “ผู้ที่ชนะในสงครามครั้งใหญ่นี้ได้จะต้องเป็นผู้ที่ เข้าร่วมสงครามผู้ที่เป็นคนดูอยู่เฉย ๆ ถือว่าพ่ายแพ้” บางประเทศต้องการเป็นผู้นำฝ่ายเดียว ต้องการสร้างเงิน สกุลเดียวของโลก และต้องการสร้างศาสนาของโลกเพียงศาสนาเดียว แต่ท่านพุทธทาสกล่าวว่า “โลกต้องมี ศาสนาครบทุกชนิดมีศาสนาเดียวไม่ได้ แต่ต้องทำความเข้าใจกัน” สิ่งน่ากลัวในปัจจุบันเวลามีความขัดแย้ง มักจะก่อสงครามไม่ค่อยจะหาวิธีการสื่อสารเพื่อการประนีประนอม (Srivilat, 2016) ในการสร้างสันติภาพของ พระพุทธเจ้าจึงต้องใช้การสื่อสารให้พระสาวกผู้เผยแผ่พระพุทธศาสนาพึงระวังอุปสรรคในการกล่าวเสียดสี ส่อเสียด หรือล้อเลียนให้เขินอาย จะนำไปสู่ความขัดแย้งอย่างรุนแรง อันประกอบด้วย 1) ขาดกัมมัต 2) ชื่อ 3) ตระกูล 4) หน้าที่การงาน 5) ศิลปวิทยา 6) ความเจ็บไข้ 7) รูปลักษณ์ 8) กิเลส 9) อาบัติหรือคฤศม 10) คำคำ (Phra Sri Khamphirayan, 2015)

ระดับของการสื่อสารเพื่อให้เกิดสันติภาพพึงต้องตระหนักและพึงระวังไม่ไปกล่าวเสียดสีหรือส่อเสียด เพราะจะนำไปสู่ความขัดแย้ง การแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธีจึงเกี่ยวข้องกันเพราะในสังคมปัจจุบันเกิด ความรุนแรงอย่างมาก จึงควรศึกษาให้เข้าใจถึงความรุนแรง ความขัดแย้ง เพื่อป้องกันและแก้ไขสู่สันติภาพ พระสงฆ์จึงควรมีบทบาทการสื่อสารเพื่อ “จัดการการแก้ปัญหาความขัดแย้ง” ด้วยการเข้าไปไกล่เกลี่ยความ ขัดแย้งต่าง ๆ ในสังคม แต่พระสงฆ์ต้องมีการฝึกอบรมเพื่อเกิดความชำนาญในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งด้วยพุทธ สันติวิธีอย่างถ่องแท้ (National Academic Conference Report, 2017) ซึ่งความขัดแย้งในทาง พระพุทธศาสนาที่ปรากฏในพระไตรปิฎกตั้งแต่ความขัดแย้งระดับชาวบ้าน ผู้นำ นักบวช มี 4 กรณี ประกอบด้วย 1) กรณีเรื่องการทะเลาะกันของหมู่พระญาติของพระพุทธเจ้าด้วยการแย่งน้ำ 2) กรณีภิกษุ โกสัมพีทะเลาะวิวาทกัน 3) กรณีการแย่งชิงทรัพยากรธรรมชาติระหว่างพระเจ้าอชาตศัตรูแห่งแคว้นมคธและ เจ้าลิจฉวีแห่งแคว้นวัชชี 4) กรณีพระเจ้าวิทูททะทำสงครามฆ่าล้างเผ่าพันธุ์เจ้าศากยะ (Permpoon, 2014) ซึ่ง ความขัดแย้งเหล่านี้พระพุทธเจ้าพระองค์ทรงมีท่าทีอย่างไร ไม่ว่าจะเป็นพระญาติของพระองค์เอง พระสงฆ์ สาวกของพระองค์ รวมถึงระดับผู้นำของแคว้นต่าง ๆ ซึ่งล้วนเป็นลูกศิษย์ของพระองค์ ผู้วิจยมองว่า พระพุทธเจ้าทรงมีท่าทีอยู่เหนือความขัดแย้งด้วยการให้สติบุคคลที่มีความขัดแย้งพระองค์พยายามใช้การเจรจา หรือไกล่เกลี่ยเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุด บทบาทพระสงฆ์ยุคใหม่จึงต้องมีหน้าที่สื่อสารเชิงพุทธสันติวิธีให้ทางออก ของคนในองค์กรและสังคมด้วยการให้ข้อคิดให้สติหรือสื่อสารเชิงรูปแบบการฝึกอบรม เทศน์ บรรยายธรรม แต่ พึงระวังจะไปสร้างความขัดแย้งให้เพิ่มมากขึ้นจึงต้องมีการวางท่าทีที่เหมาะสมในฐานะพระวิทยากรต้นแบบ ธรรมะโอติโดยพุทธสันติวิธี



หลักพุทธสันตวิธีที่เอื้อต่อการพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรโดยพุทธสันตวิธี โดยการสื่อสารของพระพุทเจ้า ด้วยพระปริชาญาณของพระพุทเจ้า พระองค์เข้าใจหลักทฤษฎีในการสื่อสารด้วยการใช้สื่อสารเพื่อการเผยแผ่พระพุทธศาสนาซึ่งพระองค์ทรงรู้วิธีการวิเคราะห์ทฤษฎีองค์ประกอบของการสื่อสารได้อย่างแตกฉานทฤษฎีการสื่อสารกับพระพุทธศาสนาที่มีพุทธวิธีในการสื่อสารตามหลักการขององค์ประกอบของการสื่อสาร ประกอบด้วย

1) ผู้ส่งสาร (Sender) หมายถึง พระพุทเจ้า พุทธสาวก พระสงฆ์ผู้ประกาศศาสนา หรือผู้ประกาศสังฆธรรม พระธรรมทูต ผู้ส่งสารตามพระพุทเจ้ามีคุณสมบัติตามพุทธานุ 9 ประการ โดยมีคำว่า อรหํ เป็นพระอรหันต์ซึ่งเป็นผู้บริสุทธิ์ไกลจากกิเลส เป็นผู้ควรแนะนำสั่งสอนผู้อื่น เป็นต้น ผู้ส่งสารตามแนวพหุสูต ผู้สื่อสารจำเป็นต้องผ่านขั้นตอนที่เรียกว่า “พหุสูต” คือ 1) สุต มีการศึกษาทางประสาทสัมผัสในรูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะในพระพุทธศาสนา 2) ธตา สามารถทรงจำเรื่องที่ตนได้ผ่านพบมาทางประสาทสัมผัส 3) วจสา ปริจิตตา สามารถท่องจำเรื่องได้โดยเฉพาะที่เป็นหลักวิชา 4) มนसानุเปกขิตา นำเรื่องเหล่านั้นมาคิดให้เกิดความเข้าใจโดยอาศัยหลักการอ้างอิง 5) ทิฏฐิยา สุปุวิวิทา เข้าใจเรื่องเหล่านั้นสามารถขบคิดเรื่องเหล่านั้นด้วยความคิดเห็นของตน ผู้จะเผยแผ่ธรรมพึงดำรงตนอยู่ในองค์คุณของนักเผยแผ่ที่ดีเพื่อยังศรัทธาความเลื่อมใสและให้การเผยแผ่มีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบด้วย 1) ปณิธานในการแสดงธรรมต่อผู้ฟัง นักเผยแผ่พึงตั้งใจไว้ในใจของตนก่อนแสดงว่า จักกล่าวชี้แจงไปตามลำดับเหตุการณ์ พร้อมยกเหตุผลให้สมจริงมาประกอบ แสดงด้วยเมตตา จิตหวังอนุเคราะห์ ไม่ใช่เพื่อหวังลาภสักการะ และไม่แสดงธรรมไปกระทบต่อใครให้เสียหายหรือตำหนิตรง ๆ ทำให้ผู้ฟังคนนั้นเกิดความไม่พอใจ 2) ปฏิสัมภิยา ความเข้าใจ ปัญญาที่แตกฉานในอรรถ (เนื้อหาสาระ) เข้าใจในธรรม (อธิบายย่อหรือพิสดารได้) เข้าใจในหลักนิรุกติ (การซ้ำของในภาษา) และเข้าใจในหลักปฏิภาณ คือ ไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า 3) พหุสูต การคงแก่เรียน การได้ฟังมาก จำได้ คล่องปาก เพ่งพินิจให้ขึ้นในใจของตน และสามารถขบคิดได้ด้วยทฤษฎี คือ เห็นตามได้ด้วยเหตุผลที่เป็นจริง 4) การรู้จักแสดงธรรมไปตามขั้นตอน การแสดงธรรมไปโดยคำนึงถึงภาวะของผู้ฟังเป็นหลัก ผู้ส่งสารเพื่อการสื่อสารธรรมต้องยึดตามแนวทางของคุณสมบัติสำคัญ 7 ประการ ที่เรียกว่า “สัปปุริสธรรม 7” ประกอบด้วย 1) อัมมัญญตา เป็นผู้รู้ธรรม คือ หลักการ หลักความจริงเนื้อหาสาระของเรื่องที่จำสื่อสาร รู้แจ้งแทงตลอดในทฤษฎีและปฏิบัติในศาสตร์และศิลป์ของตน 2) อตถัญญตา เป็นผู้รู้จักเนื้อหาสาระ ความหมาย ความมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่แน่นอนชัดเจน 3) อัตตัญญตา เป็นผู้รู้จักตนเองว่าตนเองคือใคร มีความพร้อมหรือไม่พร้อมอย่างไร การรู้จักตนเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง 4) มัตตัญญตา เป็นผู้รู้จักความพอดี การสื่อสารบางอย่างหากมากเกินไป ผู้รับสารก็รับไม่ได้ หากน้อยเกินไปก็ไม่เพียงพอ การรู้จักประมาณในการสื่อสาร (Frequency) คือไม่ส่งสารซ้ำซากมากเกินไป น้อยเกินไป 5) กาลัญญตา เป็นผู้รู้จักเวลา ผู้ส่งสารต้องรู้จักเวลาในการสื่อสารว่า เวลาไหนควรเวลาไหนไม่ควร หากผู้ส่งสารไม่รู้จักเวลาในการสื่อสารจะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จ 6) ปริสัญญตา เป็นผู้รู้จักชุมชน รู้จักสังคม รู้จักกลุ่มผู้รับสารหรือกลุ่มเป้าหมาย 7) ปุคคัลโรรปรัญญตา เป็นผู้รู้จักความแตกต่างระหว่างบุคคลว่าผู้รับสารแต่ละคน มีลักษณะเฉพาะ มีจิตมีอัธยาศัย มีศักยภาพในการรับสารเพียงใด ความสัมพันธ์ผู้ส่งสารและผู้รับสารเชิงพุทธีเรียกว่า “กัลยาณมิตร” ประกอบด้วย 1) ปีโย เป็นที่รักเป็นที่พอใจ สามารถเข้าถึงจิตใจ สร้างความรู้สึกสนิทสนมเป็นกันเองชวนให้ผู้ฟังอยากสนใจที่จะซักถาม 2) ครุ เป็นที่เคารพ มีความประพฤติเหมาะสมแก่ฐานะชวนให้เกิดความอบอุ่นใจเป็นที่ฟังได้อย่างปลอดภัย 3) ภาวนีโย เป็นที่ยกย่องมีความรู้จริงทรงภูมิปัญญาแท้จริงและเป็นผู้ฝึกฝนปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ เป็นที่ยกย่องน่าเอาอย่าง ทำให้ผู้ฟังเกิดศรัทธาได้ 4) วัตตา เป็นนักพูดโดยอาจจะเลือกใช้วิธีการเผยแผ่ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออธิบายให้ผู้ฟังเข้าใจ 5) วัจะนักรุขโม เป็นผู้อุตุนต่อถ้อยคำ คือ พร้อมที่จะรับฟังคำใดถาม คำล่วงเกิน คำตักเตือน วิพากษ์วิจารณ์ ถอดทอนได้ไม่เบื่อง่าย ไม่เสียอารมณ์ แม้บางครั้งอาจถูกต่อต้านจากลัทธิภายนอกมาขัดขวางต่องานเผยแผ่

6) คัมภีร์จะ กระทั่ง กัตตา เป็นผู้พูดถ้อยคำลึกซึ้งได้ ให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่าย นักเผยแผ่ที่ดีจะต้องมีความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ต้องฉลาดในการเลือกใช้วิธีเผยแผ่หลากหลายเพื่อให้เหมาะกับผู้ฟังเพื่อให้เกิดศรัทธาและยอมปฏิบัติตาม 7) โน จัณฐาเน นิโยชะเย ไม่ชักนำผู้ฟังให้เดินผิดทางไปนอกพุทธดำรัส แต่ต้องรู้จักชักจูงแนะนำในทางที่ถูกต้อง

2) สาร (Message) หมายถึง เนื้อหาที่ส่งไปยังผู้รับสารหรือจะต้องเป็นสารที่มีคุณสมบัติ 5 ประการ คือ 1) สัจจะ สารหรือสิ่งที่นำเสนอต่อผู้รับสารต้องเป็นเรื่องจริง ด้วยความจริง สมมติสัจจะ (ความจริงโดยสมมติ, ความจริงที่ถือตามความกำหนดตกลงกันไว้ของชาวโลก เช่นว่า คน สัตว์ ไต๋ หนังสือ เป็นต้น : conventional truth) และปรมาตสัจจะ (ความจริงโดยปรมาต, ความจริงตามความหมายขั้นสุดท้ายที่ตรงตามสภาวะและเท่าที่จะกล่าวถึงได้ เช่นว่า รูป นาม เวทนา จิต เจตสิก เป็นต้น : absolute truth) 2) ตถตา สารนั้นต้องจริงแท้ที่ผู้ส่งสารส่งไปยังผู้รับสาร 3) กาละ คือ สารหรือเรื่องที่เสนอนั้นต้องเหมาะสมกับเวลา 4) ปิยะ สารที่เสนอต้องเป็นเรื่องที่ผู้รับสารพอใจ ชอบใจ และเป็นสารอันเป็นที่รักทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร 5) อัตถะ สารนั้นต้องเป็นประโยชน์ต่อผู้รับสารและส่วนรวม สารที่ดีที่ผู้ส่งสารควรพิจารณาถึงวิธีการนำไปสื่อสารจะต้องสอนจากรูปธรรมไปหานามธรรม สอนจากสิ่งที่รู้เห็นได้ง่ายเข้าใจกันอยู่แล้วไปยังสิ่งที่รู้เห็นได้ยาก สอนลุ่มลึกลงตามลำดับ การสอนเรื่องจริงที่เคยรู้ไปสู่อะไรที่ผู้ฟังไม่เคยรู้มา สอนด้วยอุปกรณ์เสริมยกเรื่องที่มาแสดงให้เห็น เพื่อผู้ฟังเห็นด้วยตา ฟังด้วยหูเลยทีเดียว เช่น สอนพระนันทะโดยการนำไปชมนางฟ้าอัปสรที่สวยงาม

3) สื่อหรือช่องทาง (media or channel) หมายถึง พระพุทธศาสนามีองค์ประกอบของการสื่อสาร ผู้ส่งสารจะต้องส่งสารหรือข้อมูลหลักธรรมผ่านช่องทางในทางพระพุทธศาสนาเรียกว่า อายตนะทั้งภายในและอายตนะภายนอก อายตนะภายใน 6 เชื่อมต่อให้เกิดความรู้แดนต่อความรู้ฝ่ายใน-Internal sense-fields) เรียกว่า อัชฌัตติกายตนะ ประกอบด้วย 1) จักขุ (จักขุ, ตา-the eye) 2) โสตะ (หู-the ear) 3) ฆานะ (จมูก-the nose) 4) ชิวหา (ลิ้น-the tongue) 5) กาย (กาย-the body) 6) มโน (ใจ-the mind) และอายตนะภายนอก 6 ที่เชื่อมต่อให้เกิดความรู้แดนต่อความรู้ฝ่ายนอก-external sense-fields) เรียกว่า พาหิรายตนะ ประกอบด้วย 1) รูปะ (รูป, สิ่งที่เห็น หรือ วัตถุ คือ สีส-form; visible objects) 2) สัททะ (เสียง-sound) 3) คันธะ (กลิ่น-smell; odor) 4) รสชะ (รส- taste) 5) โผฏฐัพพะ (สัมผัสทางกาย, สิ่งที่ถูกต้องกาย-touch; tangible objects) 6) ธรรม หรือ ธรรมารมณ์ (อารมณ์ที่เกิดกับใจ, สิ่งที่ใจนึกคิด-mind- objects) ความสัมพันธ์อายตนะภายในภายนอกกับการสื่อสาร ความสัมพันธ์การสื่อสารทางพระพุทธศาสนาอธิบายความสัมพันธ์ทางจักขุ คือตา ทางโสตะคือหู ทางฆานะคือจมูก ทางชิวหาคือลิ้น กายคือการสัมผัส มโนคือใจ บุคคลผู้รับสารจะประกอบด้วยขันธ์ 5 พระพุทธศาสนาเรียกว่า เบญจขันธ์ ประกอบด้วย 1) รูป (Corporeality) รูปธรรมทั้งหมด ร่างกายและพฤติกรรม 2) เวทนา (Feeling) ความรู้สึกสุข ทุกข์ หรือเฉย ๆ 3) สัญญา (Perception) ความหมายรู้ หรือการรับรู้ กำหนดรู้อาการ 4) สังขาร (Mental Formations or Volitional Activities) การปรุงแต่งและแสดงออกทางกาย ทางวาจา หรือ เป็นเครื่องปรุงของจิต ของความคิด ซึ่งนำไปสู่ปัญญา (Wisdom or Understanding) 5) วิญญาณ (Consciousness) ความรู้แจ้งอารมณ์ทางประสาท การเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การรู้รส การรู้สัมผัสทางกาย และการรู้อารมณ์ทางใจ

4) ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง ผู้ฟัง โดยพระพุทธศาสนาแบ่งระดับผู้รับสารเหมือนกับบัว 4 เหล่า หมายถึง ระดับสติปัญญาของผู้รับสารเป็นบุคคล 4 ประเภท ประกอบด้วย 1) อุกมฺภิตฺตญฺญ (the intuitive) คือ กลุ่มคนที่เทียบได้กับบัวพื้หน้า เป็นบุคคลที่ฉลาดมากรู้เข้าใจอะไรได้โดยฉับพลันเพียงได้ยินหรือรับสารเพียงเล็กน้อย ก็สามารถเข้าใจ สารนั้นได้อย่างถูกต้องชัดเจนแทบไม่ต้องอธิบายจึงเปรียบบุคคลประเภทนี้เหมือนดอกบัวที่อยู่พื้หน้า เพียงรอสัมผัสแสงอาทิตย์ก็จะบานขึ้นทันที 2) วิปจิตฺตญฺญ (the intellectual) คือ กลุ่มคนที่



เทียบได้กับบัวกำลังปริ่มน้ำ เป็นบุคคลที่ต้องรับสารแล้วขยายอธิบายเพิ่มเติม ยกตัวอย่างประกอบ จะเข้าใจสารได้อย่างถูกต้อง บุคคลประเภทนี้เปรียบเสมือนกับดอกบัวที่อยู่เสมอน้ำที่จะบานในโอกาสต่อไป 3) เนยยะ (the trainable) คือ กลุ่มบัวที่อยู่ในน้ำ เป็นบุคคลเมื่อรับสาร ข้อมูล หลักธรรมอะไรไปแล้ว เป็นเรื่องยากที่จะรู้และเข้าใจ ซึ่งจะทำให้เข้าใจ ต้องสื่อสารแบบย่ำคิดย่ำทำบ่อยหลายครั้งถึงจะเข้าใจ เปรียบบุคคลประเภทนี้เหมือนบัวใต้น้ำ ที่ต้องใช้เวลานานที่จะโผล่พ้นน้ำ 4) ปทปม (an idiot) คือ กลุ่มบัวในโคลนตม เป็นบุคคลที่รู้ได้แต่ตัวบทคือ ถ้อยคำเหมือนนกแก้วพูดภาษาคน ไม่สามารถเข้าใจความหมายได้ สื่อสารอะไรไปไม่สามารถที่จะรับรู้ได้ไม่เข้าใจสาร แม้จะอธิบายไม่อาจจะเข้าใจได้ เปรียบเหมือนบัวที่จมอยู่ในโคลนตม ที่จะกลายเป็นอาหารของปลาและเต่า ไม่มีโอกาสที่จะขึ้นโผล่พ้นน้ำขึ้นมาได้

สรุป

การสื่อสารเป็นหนึ่งในวิธีที่ทำให้มนุษย์เรานั้นมีความเข้าใจกันมากยิ่งขึ้น โดยอาศัยการสื่อสารผ่านทางคำพูดบ้าง การแสดงออก หรือแม้แต่สีหน้า แววตา หรือท่าทาง ก็นับได้ว่าเป็นการสื่อสารเช่นเดียวกัน นอกจากนี้แล้วหากเรานำหลักพุทธธรรมเข้ามาใช้ในการสื่อสารก็จะยิ่งทำให้การสื่อสารของเรามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยพระปรีชาญาณของพระพุทธเจ้า พระองค์เข้าใจหลักทฤษฎีในการสื่อสารด้วยการใช้สื่อสารเพื่อการเผยแผ่พระพุทธศาสนาซึ่งพระองค์ทรงรู้วิธีการวิเคราะห์ทฤษฎีองค์ประกอบของการสื่อสารได้อย่างแตกฉานทฤษฎีการสื่อสารกับพระพุทธศาสนาที่มีพุทธวิธีในการสื่อสารตามหลักการขององค์ประกอบของการสื่อสาร ดังนั้นการพัฒนาการสื่อสารในองค์กรควรบูรณาการให้เข้ากับหลักพระพุทธศาสนาและพัฒนาทักษะการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพตามลำดับ

References

- Assawadorndetcha, K. (2010). *Human Communication. Textbook Project, Faculty of Communication Arts*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Chotisakulrat, P. (2016). *Building Relationships with Peace: A Handbook for Powerfully and Sustainably Resolving Conflicts*. Institute of Human Rights and Peace Studies, Mahidol University. Nonthaburi: Pappim Printing House.
- Chotisakulrat, P., & Maneechaow, N. (2016). *Communicate for Peace: Transforming Conflict into Creative Power*. Institute of Human Rights and Peace Studies, Mahidol University. Nonthaburi: Pappim Printing House.
- Damrongkiatsak, W. (2018). *Communication Principles for Daily Life. Faculty of Information and Communication, Maejo University*. Retrieved July 26, 2024, from <http://www.infocommmju.com>
- Gamble, T.K., & Gamble, M. (2000). *Communication Works*. (10th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Kaewthep, K., & Hinwiman, S. (2010). *The Stream of Political Economy Theorists and Communication*. (2nd ed.). Bangkok: Pappim Publishing Partnership.
- 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.

- Lapchit, P. P. (2018). *Principles and Theories of Communication*. Retrieved July 26, 2024, from https://ag.kku.ac.th/extension/images/136323/information_2_2556.pdf
- Mcquail, D. (2000). *Mcquail's Mass Communication Theory*. (4th ed.). London: Sage Publication.
- National Academic Conference Report. (2017). *Buddhist Research for the Development of Cultural Diversity in Southern Isaan*. Buriram: iPrint & Technology Company Limited.
- 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.
- Panit, U. et al. (2007). *Language and Principles of Writing for Communication: Various Aspects of Language in Communication*. (5th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Patel, D. S. (2014). Body Language: An Effective Communication Tool. *The IUP Journal of English Studies*, 9(2), 90-95.
- Permpoon, S. (2014). *Buddhist Integrated Dispute Mediation Models*. (Doctoral Dissertation). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Phonchai, B. (2011). Communication for Information Service. *Library Science Journal, SWU*, 4(1), 63-70.
- Phra Brahmaganabhorn (P.A. Payutto). (2015). *Communication Guidelines for Peace*. Bangkok: Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Phra Brahmapundit (Prayoon Dhammachitto). (2018). *Direction of Education Management in the Digital Era*. Lecture for the 57th Anniversary of the Faculty of Education, Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Phra Sri Khamphirayan. (2015). *The Peacebuilding of Buddha*. (Master's Thesis). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Phramaha Hansa Dhammamahaso. (2011). *Right Speech "Speak Good, Look Good, Good Society"*. Bangkok: 21st Century Printing Co., Ltd.
- Phutachot, N. (2013). *Organizational Behavior: Information and Communication*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Setthabut, A., & Watthanapanit, S. (2004). *Marketing Management*. (12th ed.). Bangkok: Thammasat University Press.
- Srivilat, E. (2016). *War and Peace*. (Doctoral Dissertation). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Suwanboon, S. (2018). *Thai Language for Communication*. Retrieved July 26, 2024, from <https://sites.google.com/site/thaicommunication83/bth-thi-1-kar-suxsar>