

การพัฒนาการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างองค์กรกับประชาชนด้วยหลักสาราณียธรรม 6*

Development of Communication by the Royal Thai Police to Reduce Conflicts with the Public through the Six Principles of Sāraṇīyadhamma



¹ปณัดดา รักษาแก้ว และ รุจ กสิวุฒิ

¹Panadda Raksakaeo and Ruj Kasivut

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

¹Corresponding Author's Email: panadda@uci.co.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาการสื่อสารที่ใช้แก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน 2) ปัจจัยที่ส่งผลการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน และ 3) เสนอกระบวนการการพัฒนาการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กรและประชาชน ด้วยหลักสาราณียธรรม 6 รูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณ มีการใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 376 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้สำคัญ จำนวน 6 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ Regression และวิเคราะห์ข้อมูลโดยเนื้อหาพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การสื่อสารที่ใช้แก้ปัญหาคัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน อยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยที่ส่งผลการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า องค์ประกอบของความขัดแย้ง ส่งผลการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ร้อยละ 86.8 และหลักสาราณียธรรม 6 ส่งผลการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ร้อยละ 85.2 3) กระบวนการการพัฒนาการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กรและประชาชน ด้วยหลักสาราณียธรรม 6 พบว่า การสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีปัจจัยพื้นฐาน คือ องค์ประกอบของความขัดแย้ง นำมาประยุกต์กับหลักสาราณียธรรม 6 ประกอบด้วย (1) เมตตาการุณกรรม การประพฤติดี (2) เมตตาจริกรรม การสื่อสารด้วยวาจาสุจริต (3) เมตตาโมกกรรม การคิดดี ทำดี (4) สาธารณโภคี การแบ่งผลประโยชน์อย่างเท่าเทียม (5) สีลสามัญญตา การปฏิบัติตามระเบียบ (6) ทิฏฐิสามัญญตา มีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกัน

คำสำคัญ: หลักสาราณียธรรม 6; การพัฒนาการสื่อสาร; สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Abstracts

This research article consisted of the following objectives: 1) to develop communication approaches for resolving conflicts between the Royal Thai Police and the

*Received August 13, 2025; Revised September 14, 2025; Accepted September 25, 2025



public; 2) to examine the factors influencing the communication of Royal Thai Police in reducing such conflicts; and 3) to propose a communication-development process for the Royal Thai Police to reduce conflicts with the public through the Six Principles of *Sāraṇīyadhamma*. The study employed a mixed-methods design. The quantitative component used questionnaires to collect data from 376 participants, while the qualitative component involved in-depth interviews with 6 key informants. Statistical analyses included percentage, mean, standard deviation, and hypothesis testing using regression analysis, while qualitative data were analyzed through descriptive content analysis.

The findings revealed that 1) The communication used to address conflicts between the Royal Thai Police and the public was rated at a high level; 2) Factors influencing communication showed that conflict components affected the communication of Royal Thai Police by 86%, and the Six Principles of *Sāraṇīyadhamma* influenced communication by 85.2%; and 3) The communication-development process for the Royal Thai Police to reduce conflicts with the public indicated that the communication of Royal Thai Police are grounded on components of conflict, which are integrated with the Six Principles of *Sāraṇīyadhamma* namely (1) *mettākāyakamma* (to be amiable in deed, openly and in private), (2) *mettāvācīkamma* (to be amiable in word, openly and in private), (3) *mettāmanokamma* (to be amiable in thought, openly and in private), (4) *sādhāraṇabhogī* (to share any lawful gains with virtuous fellows); (5) *sīlasamaññatā* (to keep without blemish the rules of conduct along with one's fellows, openly and in private); and (6) *diṭṭhisamaññatā* (to be endowed with right views along with one's fellows, openly and in private).

Keywords: *Sāraṇīyadhamma*; Communication Development; Royal Thai Police

บทนำ

สถานการณ์ความขัดแย้งทั้งในระดับโลกและประเทศไทยยังคงมีความซับซ้อนจากปัจจัยด้านอุดมการณ์ การเมือง ศาสนา รวมถึงความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งทำให้เกิดความเปราะบางในหลายระดับ ตั้งแต่ปัจเจก ชุมชน ไปจนถึงรัฐ โดยรายงานของสหประชาชาติ (United Nations, 2025) ระบุว่าความไม่เท่าเทียมและความไม่ไว้วางใจเป็นปัญหาเร่งด่วนของสังคมโลก ขณะที่ โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Programme (UNDP), 2023) และ มูลนิธิเบอร์เทิลส์มันน์ (Bertelsmann Stiftung, 2024) ระบุว่าความเหลื่อมล้ำเชิงพื้นที่และความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนใต้ยังเป็นความท้าทายสำคัญ นอกจากนี้งานศึกษาของแนวร่วมประชาธิปไตยโลก (Global Democracy Coalition, 2024) และ สภาเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum, 2025) พบว่า ข่าวปลอมและการบิดเบือนข้อมูลออนไลน์ยังทำให้ความแตกแยกทางการเมืองรุนแรงขึ้น แม้จะมีความพยายามแก้ไขผ่านนโยบาย เช่น ร่างกฎหมายต่อต้านการเลือกปฏิบัติ และการส่งเสริมการศึกษาพลเมืองโลก (GCED) แต่ยังคงงานวิจัยที่บูรณาการมิติทางเศรษฐกิจ การเมือง ดิจิทัลเข้าด้วยกัน และยังไม่ปรากฏการประเมินผลเชิงปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นช่องว่างสำคัญที่ควรได้รับการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อหากลไกสันติวิธีที่ยั่งยืนและสอดคล้องกับบริบทไทยและมาตรฐานสากล

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานความมั่นคงที่มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร (ICT Police, 2024) ดังนั้น ในการการจัดการความขัดแย้งของตำรวจและประชาชน จากหลายบทเรียนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในอดีต ได้มีการรวบรวมสาเหตุและต้นตอของปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำมาหาขั้นตอนในการแก้ไขและลดความขัดแย้ง เนื่องจากมีหลายมุมมองของความขัดแย้ง (Julnil, 2019) ดังนั้น จำเป็นต้องรู้ทัน และตามทัน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และใช้การสื่อสารเข้าโน้มน้าว หรือใช้หลักจิตวิทยาเข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหา เพื่อลดความขัดแย้งต่าง ๆ และส่งเสริม สนับสนุน ให้สื่อมวลชนเข้ามามีบทบาทในการเผยแพร่ ความรู้อันเป็นประโยชน์แก่ประชาชน อีกทั้งนำเสนอการปฏิรูปหน่วยงานภาครัฐ หรือระบบราชการให้ยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีการวางระบบ และวิธีการทำงานใหม่ ภายใต้หลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ดี เพื่อให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติเกิดความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ และเป็นที่ยังชีพของประชาชนได้อย่างแท้จริง ซึ่งภายใต้องค์ประกอบระบบราชการ 4.0 คือ เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล (OPDC, 2024) ส่งผลให้หน่วยงานราชการต้องปรับองค์กรตามนโยบายดังกล่าว โดยใช้สื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานให้ประชาชนได้รับทราบและมีส่วนร่วม ในการตรวจสอบการทำงาน ในกรณีนี้ผู้วิจัยขอยกตัวอย่าง องค์กรสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) ซึ่งอาจมีภาพลักษณ์เป็นที่น่ากังขาในสายตาของกลุ่มบุคคลบางกลุ่ม การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

ในอดีตรัฐอาจสามารถควบคุมสื่อได้เนื่องจากรัฐเป็นเจ้าของสื่อ และธุรกิจเกี่ยวกับสื่อในประเทศไทยมีเพียงไม่กี่ราย ในขณะที่ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้เรื่องการสื่อสารไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะกลุ่ม แต่ทุกคนสามารถเป็นผู้มีอิทธิพลต่อความคิดของคนสังคม (Influencer) หรือเป็นเจ้าของสื่อได้ด้วยตนเองผ่านทางสื่อออนไลน์ และในหลายกรณี ก็สร้างความเปลี่ยนแปลงทางสังคม และยังมีที่น่าสนใจมากกว่าสื่อของภาครัฐเสียด้วยซ้ำ จากที่ได้กล่าวไปทั้งหมดนี้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญการสร้างกลยุทธ์ในการสื่อสารทางบวกของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้เกิดผลลัพธ์ในการลดความขัดแย้ง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยที่จะเป็นการหาคำตอบว่าท่ามกลางบริบทของประเทศไทย และการแข่งขันของสื่อจากหลาย ๆ ฝ่าย นั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะทำการอย่างไรให้การสื่อสารของหน่วยเป็นผลดีต่อทุกภาคส่วน โดยผ่านช่องทางสื่อที่มีอยู่ สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และแก้ปัญหาแห่งความขัดแย้งในสังคม แต่ละประเด็น

หลักสาราณียธรรมเป็นหลักธรรมสำคัญในพระพุทธศาสนาที่มุ่งสร้างความปรองดองและความไว้วางใจในสังคม ประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ เมตตาทายกรรม เมตตาวจีกรรม เมตตาภินิหารกรรม การแบ่งปันสิ่งของที่ได้มาโดยชอบธรรม การมีศีลร่วมกัน และการมีทิวฐิที่สอดคล้องกัน (Somdet Phra Buddhaghosacariya (P.A. Payutto), 2021) หลักการเหล่านี้สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อลดความขัดแย้งกับประชาชน โดยการแสดงออกด้วยกาย วาจา และใจที่เป็นมิตร สื่อสารด้วยความจริงใจ และสุภาพ รับฟังความคิดเห็นด้วยความเคารพ และสร้างการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติตามสาราณียธรรม ย่อมก่อให้เกิดบรรยากาศแห่งความเข้าใจ ความร่วมมือ และความไว้วางใจซึ่งกันและกัน อันเป็นรากฐานของการลดความขัดแย้งและเสริมสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างองค์กรกับประชาชน

บทความวิจัยนี้เสนอ “การพัฒนาการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กรกับประชาชนด้วยหลักสาราณียธรรม 6” เพื่อพัฒนาการสื่อสารที่ใช้แก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน รวมทั้งเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลการสื่อสารของสำนักงาน

ตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน และเพื่อเสนอกระบวนการพัฒนาการสื่อสาร ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กรและประชาชน ด้วยหลักสาราณียธรรม 6 โดยทำให้ทราบถึงรูปแบบ วิธีการ ผลลัพธ์ ปัญหาและอุปสรรค จากการสื่อสารที่ใช้แก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางระหว่างองค์กรกับประชาชนสังคมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่สำคัญ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งทาง การเมืองและสังคมของประเทศไทย และเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสาร ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กรและประชาชน ด้วยหลักสาราณียธรรม 6 สร้างความปรองดอง สมานฉันท์ของคนในชาติ จากการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ โดยเฉพาะสื่อออนไลน์ (Social Media)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาการสื่อสารที่ใช้แก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน
3. เพื่อเสนอกระบวนการพัฒนาการสื่อสาร ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กรและประชาชน ด้วยหลักสาราณียธรรม 6

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กรกับประชาชนด้วยหลักสาราณียธรรม 6 เป็นการวิจัยเป็นแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) วิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาด้านเนื้อหาเอกสารด้านแนวคิดทฤษฎี (Documentary Study) ผู้วิจัย ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร องค์ประกอบกับความขัดแย้ง สื่อสังคมออนไลน์ และหลักสาราณียธรรม 6 รวมทั้งบริบทของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้เข้าใจในบริบทของพื้นที่อย่างลึกซึ้งจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ เช่น บทความวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์หน่วยงานราชการ สื่อออนไลน์ และบทความที่มีความเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประชากร ได้แก่ ประชากรที่เป็นข้าราชการตำรวจ (Royal Thai Police, 2025) และประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป (Bangkok Metropolitan Administration, 2023) จำนวน 6,267 คน กลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 376 คน ได้มาจากการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีจำนวน 6 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง และเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการ

ขั้นตอนที่ 3 เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการศึกษา การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารที่ใช้แก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน ตอนที่ 4 กระบวนการพัฒนาการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กร

และประชาชน ด้วยหลักสารานุกรม 6 ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์เป็นรายข้อ (Index of Item - Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.8 - 1.0 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย หลังจากนั้นได้ทดสอบแบบสอบถาม (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.980 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูงสามารถใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ 2) การสื่อสารที่ใช้แก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน 4) กระบวนการพัฒนาการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กรและประชาชน ด้วยหลักสารานุกรม 6 ซึ่งผ่านการตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาตามวัตถุประสงค์จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจำนวน 376 ชุด จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรเป็นข้าราชการตำรวจ และประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 13 พื้นที่และหน่วยงาน โดยใช้วิธีการกระจายตามสัดส่วน ได้แบบสอบถามซึ่งผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์จำนวน 376 ชุด คิดเป็น 100%

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบตัวต่อตัวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 6 คน บันทึกข้อมูลโดยการจดบันทึกและการบันทึกเสียงให้ครบตามคำถามการสัมภาษณ์และวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อนำมาเรียบเรียงเป็นผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple) และการถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression Analysis)

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา (Descriptive Content Analysis) ทั้งนี้เป็นการสรุปสาระสำคัญของผลการสัมภาษณ์เชิงลึก นำผลที่ได้มาจำแนกเนื้อหาที่สอดคล้องหรือตรงกันและแบ่งออกเป็นประเด็น

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารที่ใช้แก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) และรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านรูปแบบของการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.79$) ด้านวิธีการในการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.90$) ด้านผลลัพธ์จากการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.95$) ด้านปัญหาจากการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.98$) อยู่ในระดับมาก และการสื่อสารที่ใช้แก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน อีก 1 ด้าน คือ ด้านอุปสรรคในการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.19$) อยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดแสดงตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของข้อมูลการสื่อสารที่ใช้แก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน โดยรวมและรายด้าน

การสื่อสารที่ใช้แก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านรูปแบบของการสื่อสาร	3.97	0.80	มาก
2. ด้านวิธีการในการสื่อสาร	3.90	0.86	มาก
3. ด้านผลลัพธ์จากการสื่อสาร	3.95	0.87	มาก
4. ด้านปัญหาจากการสื่อสาร	3.98	0.55	มาก
5. ด้านอุปสรรคในการสื่อสาร	3.19	0.92	ปานกลาง
ภาพรวม	3.59	0.54	มาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายผลการวิจัยได้ดังนี้

ด้านรูปแบบของการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter, Line ฯลฯ) ในการสื่อสารกับประชาชนมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมา คือ รูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง (สื่อสารและรับฟัง) ถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.97$) มีการใช้ช่องทางสื่อสารอย่างเป็นทางการ (หนังสือราชการ เว็บไซต์ ฯลฯ) มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.96$) และการจัดกิจกรรมพบประชาชนหรือเวทีสาธารณะมีส่วนช่วยลดความขัดแย้ง ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ

ด้านวิธีการในการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์กับประชาชน ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมา คือ การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและเป็นมิตรกับประชาชนในการสื่อสารมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.94$) มีการสื่อสารเชิงรุกเพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งก่อนปัญหาจะเกิดขึ้น ($\bar{X} = 3.86$) และมีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนหรือคำถามจากประชาชนอย่างทันท่วงที ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ

ด้านผลลัพธ์จากการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นสามารถคลี่คลายได้ด้วยวิธีการสื่อสารอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมา คือ การสื่อสารช่วยส่งเสริมความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชนต่อตำรวจ ($\bar{X} = 3.97$) การสื่อสารช่วยลดความเข้าใจผิดระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชน ($\bar{X} = 3.96$) และประชาชนมีความพึงพอใจในแนวทางการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ

ด้านปัญหาจากการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อมูลที่สื่อสารไม่ทันต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์จริง ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการฟังความคิดเห็นของประชาชน ($\bar{X} = 3.91$) การสื่อสารของตำรวจบางครั้งก่อให้เกิดความไม่พอใจมากขึ้น ($\bar{X} = 3.85$) และมีความสับสนหรือคลุมเครือในข้อมูลที่สื่อสารออกมา ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

ด้านอุปสรรคในการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณในการพัฒนาระบบสื่อสารกับประชาชน ($\bar{X} = 3.19$) มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษาใน

บางพื้นที่ที่เป็นอุปสรรค ($\bar{X} = 3.18$) ระบบราชการที่ซับซ้อนเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.18$) ขาดการฝึกอบรมหรือพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.18$) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน

1. องค์ประกอบของความขัดแย้ง ส่งผลต่อการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน มี 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า องค์ประกอบของความขัดแย้ง สามารถร่วมทำนายการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน ได้ร้อยละ 86.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคคล สามารถร่วมทำนายการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน ได้ร้อยละ 38.8 ด้านองค์กร สามารถร่วมทำนายการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน ได้ร้อยละ 49.6 และด้านการปฏิสัมพันธ์ สามารถร่วมทำนายการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน ได้ร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ส่งผลต่อการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน

การสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ได้รับการคัดเลือกเชิงสมการ	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
ด้านบุคคล (FSF 1)	0.284	0.025	0.388	11.316	0.000
ด้านองค์กร (FSF 3)	0.317	0.020	0.496	15.926	0.000
ด้านการปฏิสัมพันธ์ (FSF 2)	0.138	0.020	0.160	6.983	0.000
ค่าคงที่ (Constant)	0.933	0.072		12.874	0.000

Multiple R = .931^e, R² = .868, Adjusted R² = .867, Std. Error = .213, F = 812.356, P = .000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. หลักสารานิยธรรม 6 ที่ส่งผลต่อการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน มี 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า หลักสารานิยธรรม 6 สามารถร่วมทำนายการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน ได้ร้อยละ 85.2 และพบว่า ด้านเมตตาทายกรรม การประพฤติดีต่อกัน สามารถร่วมทำนายการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน ได้ร้อยละ 33.5 ด้านเมตตาโมกกรรม การคิดดี ทำดี มีความรักความปรารถนาดีต่อกัน สามารถร่วมทำนายการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน ได้ร้อยละ 17.1 ด้านศีลสามัญญตา การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผน สามารถร่วมทำนายการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน ได้ร้อยละ 18.3 ด้านเมตตาวิจิตรกรรม การสื่อสารด้วยวจิสุจริต สามารถร่วมทำนายการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน ได้ร้อยละ 16.2 และด้านสาธารณโภคี การแบ่งผลประโยชน์ที่ได้มาอย่างเท่าเทียม สามารถร่วมทำนายการสื่อสารของ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน ได้ร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของหลักสารานุกรม 6 ที่ส่งผลต่อการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน

หลักสารานุกรม 6 ที่ได้รับคัดเลือกเชิงสมการ	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
ด้านเมตตาทายกรรม การประพาสดีต่อกัน (DM 1)	0.245	0.036	0.335	6.802	0.000
ด้านเมตตาโมกกรรม การคิดดี ทำดี มีความ รักความปรารถนาดีต่อกัน (DM 3)	0.130	0.049	0.171	2.661	0.008
ด้านศีลสามัญญตา การปฏิบัติตนตามระเบียบ แบบแผน (DM 5)	0.123	0.044	0.183	2.764	0.006
ด้านเมตตาวิจิตรกรรม การสื่อสารด้วยวจีสัจจ (DM 2)	0.138	0.031	0.162	4.444	0.000
ด้านสาธารณโภคี การแบ่งผลประโยชน์ที่ ได้มาอย่างเท่าเทียม (DM 4)	0.081	0.035	0.131	2.302	0.022
ค่าคงที่ (Constant)	0.983	0.074		13.347	0.000

Multiple R = .923^e, R² = .852, Adjusted R² = .850, Std. Error = .226, F = 427.129, P = .000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วัตถุประสงค์ที่ 3 กระบวนการพัฒนาการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กรและประชาชน ด้วยหลักสารานุกรม 6 พบว่า

เมตตาทายกรรม มุ่งเน้นความจริงใจและการประพาสดีอย่างสม่ำเสมอผ่านพฤติกรรมที่สุภาพและเอาใจใส่ การฝึกอบรมควรเน้นเจตคติควบคู่กับทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน การเปิดพื้นที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมสะท้อนการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

เมตตาวิจิตรกรรม ต้องเริ่มจากระดับนโยบายที่เน้นความสุจริตและไม่บิดเบือนข้อมูล พร้อมจัดทำคู่มือการสื่อสารและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านการใช้ถ้อยคำที่สงบ สุภาพ และเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยเฉพาะในภาวะวิกฤต การใช้ภาษาที่เรียบง่ายและเป็นมิตรจะช่วยลดระยะห่างและแรงต้านจากประชาชน

เมตตาโมกกรรม ต้องเริ่มจากการปลูกฝังแนวคิดและค่านิยมที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อเสริมสร้างเจตคติที่ดีภายในจิตใจเจ้าหน้าที่ทุกระดับ โครงสร้างองค์กรควรเอื้อต่อการคิดดีและทำดี เช่น การออกแบบบริการที่เป็นมิตรและลดความยุ่งยาก พร้อมทั้งเน้นการประเมินผลจากความพึงพอใจของประชาชนมากกว่าผลงานเชิงปริมาณ

สาธารณโภคี ควรเริ่มจากความโปร่งใสด้านการบริหารงบประมาณและทรัพยากรสาธารณะ โดยเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนเข้าถึงและตรวจสอบได้ การอธิบายถึงผลประโยชน์ร่วมที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงานของตำรวจจะช่วยสร้างความรู้สึกมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง พร้อมทั้งเน้นการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียม

ศีลสามัญญตา ควรมุ่งเน้นการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างสม่ำเสมอโดยไม่มีข้อยกเว้น พร้อมจัดทำแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและเปิดเผยสิทธิของประชาชนอย่างโปร่งใส เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและลดความสับสน การใช้กลไกตรวจสอบภายในและเทคโนโลยี เช่น กล้องติดตัวเจ้าหน้าที่ จะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือ

ทวิฐสามัญญตา ควรเริ่มจากการสร้างพื้นที่ปลอดภัยสำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเท่าเทียม โดยเปิดเวทีเสวนาและช่องทางสื่อสารสองทางที่เข้าถึงง่าย เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ตำรวจต้องสื่อสารด้วยความโปร่งใส ใช้ภาษาที่เน้นความร่วมมือ และนำความคิดเห็นของประชาชนไปปรับใช้อย่างเป็นรูปธรรม



Figure 1: The Communication Development Process of the Royal Thai Police to Reduce Conflicts Between the Organization and the Public through the Six Principles of Saraniyadhamma

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กรกับประชาชนด้วยหลักสารานิยธรรม 6” คือ การพัฒนาการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กรกับประชาชนด้วยหลักสารานิยธรรม 6 คือ (องค์ประกอบของความขัดแย้ง + หลักสารานิยธรรม 6) = ลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กรกับประชาชน ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบของความขัดแย้ง

องค์ประกอบของความขัดแย้ง ประกอบด้วย (1) บุคคล (2) การปฏิสัมพันธ์ (3) องค์การ

หลักสราณียธรรม 6

หลักสราณียธรรม 6 เป็นหลักธรรมแห่งการอาศัยอยู่ร่วมกัน ประกอบด้วย 1) เมตตาภยกรรม การประพฤติดีต่อกัน 2) เมตตาวัจกรรม การสื่อสารด้วยวาจาที่สุจริต 3) เมตตาโมณกรรม การคิดดี ทำดี มีความรักความปรารถนาดีต่อกัน 4) สาธารณโภคี การแบ่งผลประโยชน์ที่ได้มาอย่างเท่าเทียมกัน 5) สีสสามัญญตา การปฏิบัติตนตามระเบียบแบบแผน 6) ทิฏฐิสามัญญตา มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน

นำไปสู่การลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กรกับประชาชน

การสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างองค์กรของสำนักงานตำรวจและประชาชนให้สามารถพัฒนาความเข้าใจในการสื่อสารที่ดีทั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติและประชาชน เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กรกับประชาชน ได้แก่ ปรับรูปแบบให้ดีขึ้น เลือกวิธีเข้าถึง สร้างผลลัพธ์ให้เข้าใจ ใช้แนวคิดคลี่คลายปัญหา และแก้ไขพัฒนาอุปสรรคมุ่งสู่สัมคคี ดังแผนภาพต่อไปนี้

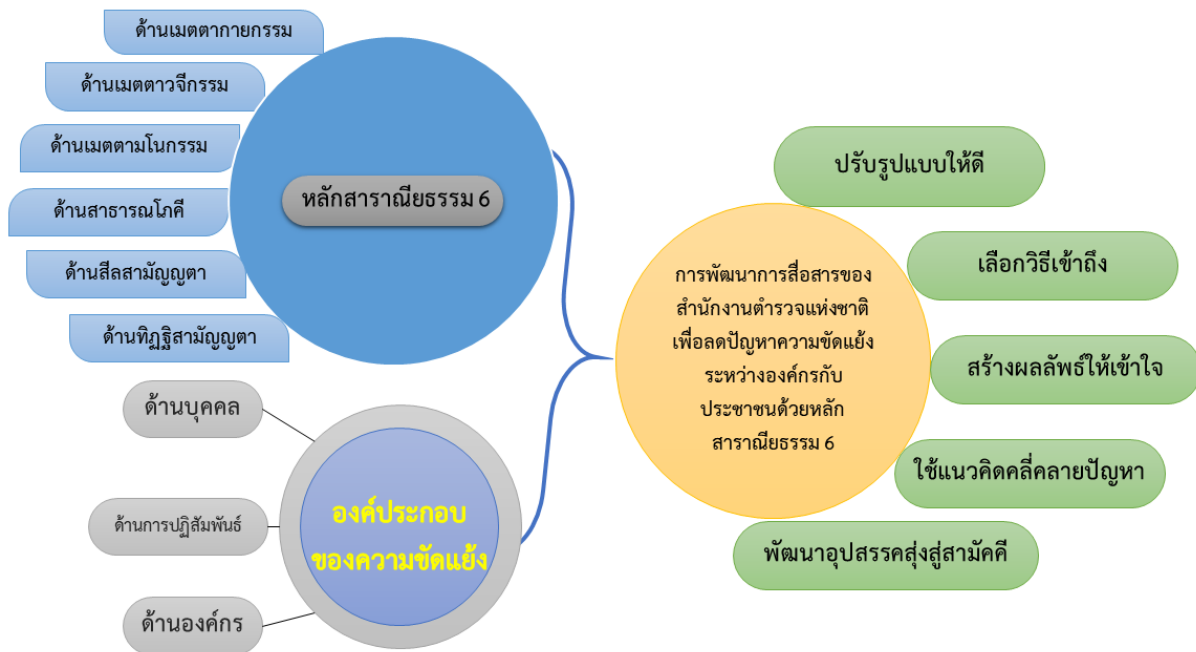


Figure 2: The New Body of Knowledge

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า การสื่อสารที่ใช้แก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านรูปแบบของการสื่อสาร ด้านวิธีการในการสื่อสาร ด้านผลลัพธ์จากการสื่อสาร ด้านปัญหาจากการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก และการสื่อสารที่ใช้แก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน อีก 1 ด้าน คือ ด้านอุปสรรคในการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอาจจะมีรูปแบบ และมีวิธีการหลากหลายช่องทางในการสื่อสาร รวมทั้งมีสื่อการนำเสนอที่มีความชัดเจน ซึ่งทำให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความชัดเจนในสายตาของประชาชน ต่อการสื่อสารโดยใช้สื่อออนไลน์ให้ได้รับข้อมูลที่มีความรวดเร็ว แต่การสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติล้วนมีอุปสรรคในบางครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sirinupong, Mai-on, and

Maneeniam (2017) ได้วิจัยเรื่อง “กระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างเสริมสันติของผู้นำทางสังคมใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้” ผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างเสริมสันติของผู้นำทางสังคมใน 3 จังหวัดชายแดน ภาคใต้ พบว่าทั้งผู้นำชาวไทยพุทธและมุสลิมต่างก็มีแนวคิดในการสื่อสารระหว่างกันที่อยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจกันและกัน การสื่อสารถึงกันและกันอย่างสร้างสรรค์ การได้นำเอาทัศนคติหรือ ความรู้สึก ที่ถูกต้องที่มีต่อกันไปต่อยอดเป็นการปฏิบัติจริงในการอยู่ร่วมกัน การสื่อสารที่อยู่บนฐาน ความเข้าใจภูมิหลังทางวัฒนธรรมของกันและกันสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน

1. องค์ประกอบของความขัดแย้ง ส่งผลต่อการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน มี 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า องค์ประกอบของความขัดแย้ง สามารถร่วมทำนายการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน ได้ร้อยละ 86.8 ทั้งนี้เป็นเพราะ ความขัดแย้งในสำนักงานตำรวจแห่งชาติอาจเกิดขึ้นในหลากหลาย องค์ประกอบทั้งบุคคล การปฏิสัมพันธ์ และอาจเกิดความขัดแย้งในองค์กรส่วนใหญ่ เพราะความเห็นต่างในการสื่อสาร หรือการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Leekpai (2020) ได้วิจัยเรื่อง “การจัดการความขัดแย้งของพนักงานองค์กรในจังหวัดตรัง” ผลการวิจัยพบว่า 1) ความขัดแย้งในองค์กรตามความเห็นของพนักงานองค์กรในจังหวัดตรัง ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และสาเหตุของความขัดแย้งของพนักงานองค์กรในจังหวัดตรัง คือ สาเหตุจากปัจจัยด้านองค์ประกอบส่วนบุคคล สาเหตุจากปัจจัยด้านสภาพองค์การ และสาเหตุจากปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน

2. หลักสารณียธรรม 6 ส่งผลต่อการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน มี 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า หลักสารณียธรรม 6 สามารถร่วมทำนายการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน ได้ร้อยละ 85.2 ทั้งนี้เป็นเพราะ การสื่อสารเป็นส่วนสำคัญในการอาศัย หรือการระลึกถึงกัน ทั้งการประพาสติดต่อกัน การสื่อสารด้วยความสุภาพเรียบร้อย การมีความปรารถนาดีต่อกัน การได้รับประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน การมีระเบียบที่ดี และมีแนวคิดที่ตรงกัน อาจทำให้เกิดการสื่อสารที่ดีขึ้นในการลดความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Titasuko (2022) ได้วิจัยเรื่อง “การนำหลักสารณียธรรม 6 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลร่อนพิบูลย์ อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการส่งเสริมการนำหลักสารณียธรรม 6 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลร่อนพิบูลย์ ทั้งด้านเมตตา กายกรรม ด้านเมตตาวจีกรรม ด้านเมตตาโมกกรรม ด้านสาธารณโภคี ด้านศีลสามัญญตา และด้านทัญญูสามัญญตา สามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีความสุข

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 กระบวนการพัฒนาการสื่อสาร และการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กรและประชาชน ด้วยหลักสารณียธรรม 6 พบว่า

เมตตากายกรรม มุ่งเน้นความจริงใจและการประพาสดีอย่างสม่ำเสมอผ่านพฤติกรรมที่สุภาพและเอาใจใส่ การฝึกอบรมควรเน้นเจตคติควบคู่กับทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน การเปิดพื้นที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมสะท้อนการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ทั้งนี้เป็นเพราะการสื่อสารที่ดีจำเป็นต้องมีการแสดงออกทางการ มีความประพฤติที่แสดงให้เห็นถึงความจริงใจ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Titasuko (2022) ได้วิจัยเรื่อง “การนำหลักสาราณียธรรม 6 ไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลร่อนพิบูลย์ อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช” โดยทั้งสองงานวิจัยต่างชี้ไปในทิศทางเดียวกันว่า การสื่อสารที่มีคุณภาพไม่ได้จำกัดเพียงทักษะเชิงเทคนิค แต่ต้องประกอบด้วยความจริงใจและการปฏิบัติที่สุภาพอ่อนโยน เพื่อสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ดังนั้น เอกสารงานวิจัยที่นำมาสนับสนุนจึงตอกย้ำว่าการบูรณาการเมตตาภาวกรรมเข้ากับพฤติกรรมสื่อสารเชิงบริการสาธารณะ เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยลดความขัดแย้งและยกระดับการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางได้อย่างแท้จริง

เมตตาวัจกรรม ต้องเริ่มจากระดับนโยบายที่เน้นความสุจริตและไม่บิดเบือนข้อมูล พร้อมจัดทำคู่มือการสื่อสารและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านการใช้ถ้อยคำที่สงบ สุภาพ และเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยเฉพาะในภาวะวิกฤต การใช้ภาษาที่เรียบง่ายและเป็นมิตรจะช่วยลดระยะห่างและแรงต้านจากประชาชน ทั้งนี้เพราะการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจ และลดความขัดแย้งในสิ่งที่ดีที่สุดเมื่อเกิดปัญหา คือ การสื่อสารด้วยวาจาที่สุภาพ พูดในสิ่งที่ทำให้เกิดความสบายใจ ไม่สร้างปัญหาใด ๆ ในขณะที่ประชาชนกำลังมีความทุกข์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phra Saranyakamon Bhattamangkaro (Chanaboon) (2021) ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม 6 ในการบริหารกิจการคณะสงฆ์ อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย” โดยทั้งสองงานวิจัยนี้ จึงตอกย้ำแนวคิดร่วมกันว่า การสื่อสารด้วยวาจาที่สุภาพและจริงใจไม่เพียงช่วยคลี่คลายความขัดแย้งในช่วงที่ประชาชนมีความทุกข์ แต่ยังเป็นเครื่องมือเชิงโครงสร้างที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นระหว่างองค์กรและประชาชนอย่างยั่งยืน

เมตตาเมทตกรรม ต้องเริ่มจากการปลูกฝังแนวคิดและค่านิยมที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อเสริมสร้างเจตคติที่ดีภายในจิตใจเจ้าหน้าที่ทุกระดับ โครงสร้างองค์กรควรเอื้อต่อการคิดดีและทำดี เช่น การออกแบบบริการที่เป็นมิตรและลดความยุ่งยาก พร้อมทั้งเน้นการประเมินผลจากความพึงพอใจของประชาชนมากกว่าผลงานเชิงปริมาณ ทั้งนี้เพราะ การสื่อสารที่สำคัญจำเป็นจะต้องมีความเอื้ออาทร หรือมีความปรารถนาดีต่อผู้ที่สื่อสารด้วย ไม่ใช่อารมณ์ในการสื่อสาร ควรมีความเป็นกลางเพื่อให้ผู้ที่สื่อสารมีความมั่นใจว่าจะได้รับการแก้ไขในปัญหานั้น โดยไม่พบปัญหาใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Aroondechachai (2016) ได้วิจัยเรื่อง “สถานีสาราณียธรรม : พื้นที่บ่มเพาะความรู้ชุมชน กรณีศึกษาชุมชนบ้านแฮด ตำบลบ้านแฮด อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น” ซึ่งทั้งสองงานวิจัยต่างสะท้อนในทิศทางเดียวกันว่า การพัฒนาองค์กรหรือชุมชนให้เข้มแข็งจำเป็นต้องเริ่มจากการพัฒนา “จิตใจ” ให้มีความเมตตาและเอื้ออาทรเป็นพื้นฐาน ซึ่งจะนำไปสู่การสื่อสารและการบริการที่โปร่งใส เป็นกลาง และสร้างความมั่นใจแก่ประชาชนว่าได้รับการแก้ไขปัญหอย่างจริงใจโดยไม่ซ้ำเติมปัญหาใหม่ ดังนั้น เอกสารสนับสนุนนี้จึงช่วยยืนยันว่าเมตตาเมทตกรรมมิได้เป็นเพียงคุณธรรมส่วนบุคคล แต่เป็นกลไกสำคัญที่ทำให้การสื่อสารเชิงสถาบันเกิดความไว้วางใจและความยั่งยืนได้อย่างแท้จริง

สาธารณโภคี ควรเริ่มจากความโปร่งใสด้านการบริหารงบประมาณและทรัพยากรสาธารณะ โดยเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนเข้าถึงและตรวจสอบได้ การอธิบายถึงผลประโยชน์ร่วมที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงานของตำรวจจะช่วยสร้างความรู้สึกมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง พร้อมทั้งเน้นการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียม ทั้งนี้เพราะ การที่ตำรวจจะมีการปฏิบัติหน้าที่ที่สำคัญ คือ ความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเข้าถึงและตรวจสอบ เพราะประชาชนนั้นคือผู้เสียภาษี ควรได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียม อย่างเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khumphala, and Thinsandee (2023) ได้วิจัยเรื่อง “แนวทางการบริหารงานบุคคลตามหลักสาราณียธรรม 6 ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด” โดยทั้งสองงานวิจัยต่างชี้ไปในทิศทางเดียวกันว่า การสร้างความโปร่งใสและ

ความเสมอภาคในการบริหาร ไม่ว่าจะในเชิงงบประมาณ ทรัพยากร หรือบุคลากร ล้วนเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะประชาชนที่เป็นผู้เสียภาษี และควรได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค

สี่ลสามัญญตา ควรมุ่งเน้นการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างสม่ำเสมอโดยไม่มีข้อยกเว้น พร้อมจัดทำแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและเปิดเผยสิทธิของประชาชนอย่างโปร่งใส เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและลดความสับสน การใช้กลไกตรวจสอบภายในและเทคโนโลยี เช่น กล้องติดตัวเจ้าหน้าที่ จะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้เป็นเพราะในการที่ตำรวจจะสื่อสารกับประชาชนได้นั้น ส่วนสำคัญ คือ การมีกฎหมาย ที่มีความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่จำเป็นต้องมีหลักฐาน เพื่อให้อยู่ในระเบียบรวมถึงการมีแบบแผนที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Siriwuttano, (2022) ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารสถานศึกษาตามหลักสาราณียธรรม 6 ของโรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีจันทร์วิทยา แผนกสามัญศึกษา” ซึ่งทั้งสองงานวิจัยต่างเน้นแนวคิดร่วมกันว่า การสร้างความน่าเชื่อถือและการลดความสับสนในองค์กรจำเป็นต้องมี “แบบแผนที่ชัดเจน” และการปฏิบัติที่สม่ำเสมอ ไม่เลือกปฏิบัติ เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นรากฐานของความเชื่อมั่นจากประชาชนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และทำให้การสื่อสารขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทวิญญูสามัญญตา ควรเริ่มจากการสร้างพื้นที่ปลอดภัยสำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเท่าเทียม โดยเปิดเวทีเสวนาและช่องทางสื่อสารสองทางที่เข้าถึงง่าย เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ตำรวจต้องสื่อสารด้วยความโปร่งใส ใช้ภาษาที่เน้นความร่วมมือ และนำความคิดเห็นของประชาชนไปปรับใช้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้เป็นเพราะ การสื่อสารเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งนั้น จำเป็นต้องมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทั้งแนวคิด ทศนคติ ต่อการสื่อสารที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Aroondechachai (2016) ได้วิจัยเรื่อง “สถานีสาราณียธรรม : พื้นที่บ่มเพาะความรู้ชุมชน กรณีศึกษาชุมชนบ้านแฮด ตำบลบ้านแฮด อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น” โดยทั้งสองงานวิจัยจึงสะท้อนทิศทางเดียวกันว่า การแก้ไขความขัดแย้งจำเป็นต้องตั้งอยู่บนฐานของการเปิดพื้นที่ให้ทุกฝ่ายได้แสดงความเห็นและรับฟังซึ่งกันและกันอย่างแท้จริง ซึ่งไม่เพียงช่วยสร้างความเข้าใจร่วม แต่ยังทำให้เกิดความไว้วางใจและความร่วมมือระหว่างองค์กรกับประชาชนในระยะยาว

สรุป

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างสำนักงานตำรวจแห่งชาติกับประชาชน โดยรวมและใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ รูปแบบ วิธีการ ผลลัพธ์ และปัญหาการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ขณะที่อุปสรรคการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ องค์ประกอบของความขัดแย้ง 3 ด้าน ได้แก่ บุคคล องค์กร และการปฏิสัมพันธ์ สามารถร่วมทำนายนการสื่อสารได้ร้อยละ 86.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะเดียวกันหลักสาราณียธรรม 6 ได้แก่ เมตตาทายกรรม เมตตาโมกรรม สี่ลสามัญญตา เมตตาวิจิตรม สาราณโภคิ และทวิญญูสามัญญตา มีผลต่อการสื่อสารใน 5 ด้านสำคัญ และสามารถร่วมทำนายนได้ร้อยละ 85.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยแนวทางพัฒนาการสื่อสารที่เหมาะสมคือการประพฤติดีและจริงใจ การใช้วาจาสุภาพ การคิดดีทำดี การบริหารจัดการที่โปร่งใส การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และการสร้างพื้นที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน ซึ่งสรุปได้ว่าการประยุกต์ใช้หลักสาราณียธรรม 6 ช่วยทำให้การสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีความโปร่งใส เท่าเทียม และสร้างความไว้วางใจระหว่างองค์กรกับประชาชน นำไปสู่การลดความขัดแย้งอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรพัฒนาและจัดอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง

1.2 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรกำหนดแนวทางหรือคู่มือการสื่อสารกับประชาชนที่ชัดเจนและเป็นระบบ

1.3 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรจัดตั้งหรือพัฒนาหน่วยงานเฉพาะด้านการสื่อสารกับประชาชนในระดับองค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่ใช้ในสถานการณ์เฉพาะทาง เช่น สถานการณ์วิกฤติหรือเหตุฉุกเฉิน เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพกับการสื่อสารทั่วไป

2.2 ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความแตกต่างของบริบทพื้นที่ และวัฒนธรรมการสื่อสารในแต่ละภาค

2.3 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับระดับความไว้วางใจของประชาชนโดยใช้เครื่องมือวัดด้านจิตวิทยาสังคมหรือพฤติกรรมผู้บริโภค

References

- Aroondechachai, S. (2016). *Saraneeyathamma Community-Based Learning Center: A Case Study of Ban Haed Community, Ban Haed Sub-District, Ban Haed District, Khon Kaen Province*. (Doctoral Dissertation). Rajabhat Mahasarakham University. Maha Sarakham.
- Bangkok Metropolitan Administration. (2023). *Statistical Report on Population in the Bangkok Metropolitan Area, B.E. 2566 (2023)*. Bangkok: Office of City Planning and Urban Development.
- Bertelsmann Stiftung. (2024). *BTI Transformation Index 2024: Thailand Country Report*. Retrieved February 23, 2025, from <https://bti-project.org/en/reports/country-report/THA>
- Chuenkerdlarp, C., Treesarn, K., & Pholmat, P. (2024). Communication Ethics in Presenting Media for Performance in the Digital Age. *Journal of Local Management and Development Pibulsongkram Rajabhat University*, 4(2), 46-53.
- Global Democracy Coalition. (2024). *State-Sponsored Online Disinformation: Impact on Electoral Integrity in Thailand*. Retrieved March 12, 2025, from <https://globaldemocracycoalition.org/library/state-sponsored-online-disinformation-impact-on-electoral-integrity-in-thailand/>
- ICT Police. (2024). *Authority*. Retrieved November 17, 2024, from <https://www.royalthaipolice.go.th/authority.php>
- Julnil, S. (2019). The Conflict Management of Police. *Journal of Roi Kaensarn Academic*, 4(1), 46-62.

- Khumphala, P., Thinsandee, T. (2023). Guidelines for Personnel Management Based on Saranee Dharma Six for School Administrators Under Roi Et Provincial Administrative Organization. *MBU Roi Et Journal of Global Education Review*, 3(3), 27-36.
- Leekpai, P. (2020), Conflict Management of an Organization's Employees in Trang Province, *Journal of Humanities and Social Sciences Mahasarakham University*, 39(2), 74-88.
- OPDC. (2024). *The Bureaucracy 4.0 System Adheres to the Principles of Good Governance for the Well-Being of the People*. Retrieved November 17, 2024, from https://www.m-society.go.th/ewtadmin/ewt/mso_web/article_attach/20139/20962.pdf
- Phra Saranyakamon Bhattamangkaro (Chanaboon). (2021). *An Application of 6 for the Sangha's Activity Administration of Photak District, Nongkhai Province*. (Master's Thesis). Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Ayutthaya.
- Royal Thai Police. (2025). *Operations Manual of the Civil Registration Division for the Fiscal Year 2025*. Bangkok: Civil Registration Division, Royal Thai Police.
- Sirinupong, J., Mai-on, S., & Maneeniam, U. (2017). *Communication Process for Reinforcement Peace of Social Leader in Thailand's Three Southern Border Provinces*. (Research Report). Ayutthaya: Buddhist Research Institute of MCU.
- Siriwuttano, P. (2022). School Administration According to Saraneyadhamma 6 of Phrariyatidhamma Srichanwittaya School, Department of General Education. *Integrated Social Science Journal*, 2(5), 25-32.
- Somdet Phra Buddhaghosacariya (P. A. Payutto). (2021). *Phutthasatthasapphaphotchananukrom Chabap Pramuantham (Dictionary of Buddhist Doctrinal Terms)*. (43rd ed.). Bangkok: Sahadhammika.
- Titasuko, P. (2022). An Application of Saraniya Dhamma in Work Performance of Personel in Tambol Ronpibun Municipality, Ronpibun District, Nakhon Si Thammarat Province. *Journal of NakhonRatchasima College*, 12(1), 110-121.
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs (DESA). (2025). *World Social Report 2025: A New Policy Consensus to Accelerate Social Progress*. Retrieved March 8, 2025, from <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2025-04/250422%20BLS25022%20UDS%20UN%20World%20Social%20Report%20WEB.pdf>
- United Nations, Development Programme (UNDP). (2023). *Thailand PVE Survey Report 2023*. Retrieved February 23, 2025, from https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-06/undp_pve_annual_report_2022_0.pdf
- World Economic Forum. (2025). *Global Risks Report 2025*. Retrieved March 12, 2025, from <https://www.weforum.org/publications/global-risks-report-2025/>