



กระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

**A PROCESS OF COMMUNICATION FOR BUILDING
PEACEFUL ORGANIZATIONS
BY BUDDHIST PEACEFUL MEANS**

นางสีฟ้า ณ นคร

ดุขนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาสันติศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๑



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับคุชฎินิพนธ์ เรื่อง “กระบวนการการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์รสนิสขโดยพุทธสันติวิธี” เป็นส่วนหนึ่งของ การศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา

(พระมหาสมบุนนง วุฑฒิกโร, ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบคุชฎินิพนธ์

ประธานกรรมการ

(พระเมธาวินยรส, รศ.ดร.)

กรรมการ

(ศ.นพ.วันชัย วัฒนศัพท์)

กรรมการ

(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร.)

กรรมการ

(ดร.ขันทอง วัฒนประดิษฐ์)

กรรมการ

(ศ. (พิเศษ) ร.ท.ดร.บรรจบ บรรณรุจิ)

คณะกรรมการควบคุมคุชฎินิพนธ์

ดร.ขันทอง วัฒนประดิษฐ์

ประธานกรรมการ

ศ. (พิเศษ) ร.ท.ดร.บรรจบ บรรณรุจิ

กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย

(นางสีฟ้า ณ นคร)



กระบวนการการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

นางสีฟ้า ณ นคร

คุณูปการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาสันติศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)
พุทธศักราช ๒๕๖๑



**A Process of Communication for Building Peaceful
Organizations
By Buddhist Peaceful Means**

Mrs. Seefar Na Nakorn

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of
the Requirements for the Degree of
Doctor of Philosophy
(Peace studies)

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
C.E. 2018

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)

ชื่อคุณูปนิพนธ์ : กระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสันติสุขในองค์กรโดยพุทธสันติวิธี
 ชื่อผู้วิจัย : นางสาวฟ้า ณ นคร
 ปริญญา : พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา
 คณะกรรมการควบคุมคุณูปนิพนธ์
 : ดร.ชั้นทอง วัฒนะประดิษฐ์, บธ.บ.(การโฆษณาและประชาสัมพันธ์)
 ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ), พธ.ด. (พระพุทธศาสนา)
 : ศ.(พิเศษ). รท. ดร.บรรจบ บรรณรุจิ, ป.ธ.๙, พธ.บ (ครุศาสตร์),
 อ.ม.(บาลี-สันสกฤต), Ph.D.(Philosophy)
 วันสำเร็จการศึกษา : ๑๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๒

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยมี ๓ วัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ ๑) เพื่อศึกษาอุปสรรคและวิธีการในการสื่อสารในปัจจุบันขององค์กร ๒) เพื่อศึกษาหลักการและวิธีการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี, และ ๓) เพื่อนำเสนอผลกระทบกระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธีรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Method Research Design) ซึ่งประกอบด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบการทดลองนำร่อง (Pre - Experimental Design) เพื่อทดลองชุดฝึกอบรมฯ กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชน จำนวน ๑๗ คน โดยทำการวิเคราะห์ผลด้วยข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพื่อปรับปรุงพัฒนาและนำเสนอชุดฝึกอบรมการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสันติสุขในองค์กรโดยพุทธสันติวิธี

ผลวิจัยพบว่า

๑) วิธีการสื่อสารปัจจุบันในองค์กรมีหลายช่องทางและหลายรูปแบบ กล่าวคือ ทางไลน์, อีเมล, โทรศัพท์ และพูดกันแบบเห็นหน้ากัน วิธีการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพที่สุดคือ การพูดคุยกันแบบเห็นหน้า รองลงมาคือ การคุยกันทางโทรศัพท์ และทางไลน์ อุปสรรคในการสื่อสารในองค์กรคือ การสื่อสารที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง, การได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน, การไม่เปิดอีเมลอ่าน เป็นต้น

๒) หลักการและวิธีการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี คือ การสื่อสารที่ไม่ใช้อารมณ์, การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น, การพูดความจริงที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

๓) นำเสนอผลกระทบของการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์การสันติสุขคือ สัมมาทิฐิ มีความเห็นตรงตามความเป็นจริง, การฟังอย่างแน่วเดียวกันตรงกัน, การมีสติ, การเอาใจใส่ผู้อื่นด้วยสติ, และการสื่อสารด้วยสารสันติ

อีกทั้งจากผลการวิจัยยังพบว่าเมื่อผู้เข้ารับการอบรมรูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์การสันติสุขไปแล้วและเข้าใจวิธีการ,พร้อมนำไปฝึกใช้รวมถึงมองเห็นความสำคัญของวิธีการต่าง ๆ อีกทั้งยังได้รับประโยชน์มีความเปลี่ยนแปลงที่สามารถรับรู้ได้ด้วยตัวเองจากการมีสติกับปัจจุบันทำให้เข้าใจตัวเองและผู้อื่นมากขึ้น, การเข้าใจเรื่องเวลาของชีวิตทำให้ใช้ชีวิตแบบตามความจริงทำให้มีความสุขมากขึ้น, การรับฟังอย่างตั้งใจช่วยลดความขัดแย้ง, การไม่มีอคติ ๔ ทำให้ได้รับความไว้วางใจเพื่อนร่วมงานมากขึ้น, การทำคู่มือการทำงานที่ชัดเจนทำงานได้เร็วขึ้นและลดความขัดแย้งได้, การเอาใจใส่ผู้อื่นและการมองต่างมุมทำให้ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างได้ เป็นต้น,ระดับความเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมในการนำรูปแบบไปใช้ก่อนและหลังการอบรม มีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้นทุกข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ , การให้ระดับความสำคัญของรูปแบบ อันแรกที่หนึ่งคือ “Clear:การสื่อสารที่ชัดเจนไม่คลุมเครือ”, อันดับสองคือ “Aligned by Listening: การฟังอย่างตั้งใจ”และอันดับสามคือ “Truth and Benefits: การสื่อสารด้วยความจริงและเป็นประโยชน์” ทั้งนี้เมื่อผลลัพธ์ทำให้พนักงานมีความสุขสันติมากขึ้นก็สามารถส่งผลให้องค์กรเกิดสันติสุขโดยรวมได้เช่นกัน

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย คือ กระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์การสันติสุข โดย “**SAME Peace**” สันติสุขเดียวกัน โดยการใช้หลักการที่ง่ายต่อการจดจำและปฏิบัติ **S** - :Sammadhiti : (Right Understanding) การเห็นถูก, การมองตามความเป็นจริงทั้งผู้ส่งและรับสาร **A** - : Aligned By Listening: (Align yourself with other by listening) การฟังแบบเข้าหากันนุ่มให้เป็นแน่วเดียวกัน, ฟังแบบรอบคอบ **M** - : Mindfulness: การมีสติอยู่กับปัจจุบันขณะ ทั้งผู้ส่งและรับสาร **E** - : Empathy: การเอาใจใส่ผู้อื่นด้วยสติ, จะทำให้เข้าใจมากขึ้นมองในมุมที่แตกต่างได้ **Peace**- : Peace Messages: การสื่อสารที่สันติ, การใช้กริยาวาจาที่เหมาะสม, เป็นจริงและมีประโยชน์, ไม่มีอคติ

Dissertation Title : A Process of Communication for Building Peaceful Organization by Buddhist Peaceful Means

Researcher : Mrs. .Seefar Na Nakorn

Degree : Doctor of Philosophy (Peace Studies)

Dissertation Supervisory Committee

: Dr. Khantong Wattanapradith,
B.A.(Advertising and Public Relation),
M.A. (Industrial and Organizational Psychology),
Ph.D.(Buddhist Studies)

: Prof. Lt. Dr. Banjob Bannaruji, Pali IX,
B.A.(Education), M.A. (Pali-Sanskrit),
Ph.D. (Buddhist Philosophy)

Date of Graduation : February 14, 2019

ABSTRACT

This research is of three objectives: 1.To study obstacles and communication means in the present time of organization, 2.To study principles and communication means for building peaceful organization by Buddhist peaceful means, and 3.To present a result of a process of communication for building peace in organization by Buddhist peaceful means. This research was done by Mixed-Method Design consisted of Qualitative Research and Quantitative Research in Pre - Experimental Design which was developed for trial training model with a group of 17 persons who were employees from an organization in private sector with an analysis of both quantitative and qualitative data for improving, developing and presenting the communication training process for building peaceful organization by Buddhist peaceful means.

The research findings are as followings:

1) Present communication means are via many channels and in many types of communication, such as Line Application, E-mail, phone and face to face communication. The good means and the most effective way of communication is face to face communication while the second most effective is phone communication, and

follows by Line Application. Communication barriers in organization are false communication, incomplete-information communication, and not checking and reading e-mails, etc.

2) Communication Principles and Means for building peaceful organization by Buddhist peaceful means are non-emotional communication, open-mindedness towards other opinions, and talking useful truths, etc.

3) The presentation of a result of Communication Process for building peaceful organization by Buddhist peaceful means consists of having the right understanding (Sammadhiti), listening in the same matching way, having mindfulness, having mindful attention to others, and communicating with peaceful messages.

In additions, the outcomes from the research also suggested that for those who had participated in training model of communication for developing Peaceful Organization by applying Buddhist Peaceful Means and understood the methods, willing to practice as well as seeing the importance of the various methods, they had benefits from positive changes that they could personally observed from having the present mindfulness, and they could understand more of themselves and others. Understanding the concept of “Time in Our Lives” yielded them to live their lives in accordance with the truths that made them happier. Deep and active listening, helped lessen conflicts; Having no four biases caused them to gain more trust from their colleagues; creating clear working manual could help them work faster as well as decreasing conflicts; having attention to others and perceiving different views made them accept different opinions, etc. The levels of behavioral changes before and after the training were implicitly high in every topic at 0.05 statistically. Giving prioritized levels of importance to the methods, the most significant one was ‘Clear Communication’, the second was ‘Aligning Oneself with Others by Listening’, and the third was ‘Communication with Beneficial Truths’. When the outcome made the staffs happier, it will also lead to a peaceful organization.

The New knowledge gained from the research is the communication process for building peace organization, simply abbreviated as “SAME Peace” for short.; **S** - :Sammadhiti :(Right Understanding): To have the right view by observing things as they are in reality by both the message senders and receivers in the communication

process;. **A-** : Aligning Oneself with Others: To listen in aligned point of views by active and deep listening techniques; **M-**: Mindfulness: To focus on having mindfulness in the present moment both message senders and receivers; **E-**: Empathy: To pay mindful attention on others' thoughts, behaviors, and feelings, which will enable better understanding and acceptability of differences in point of views and ideas; **Peace-**: Peace Messages: To peacefully communicate, make proper and beneficially true speech without having bias.

กิตติกรรมประกาศ

ดุขุณินพนธนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี อันเนื่องมาจากความเมตตาและเกื้อกูลจากอย่างยิ่งจากคณาจารย์ทั้งภายในหลักสูตรและภายนอกหลักสูตร รวมถึงเจ้าหน้าที่สาขาวิชาสันติศึกษาทุกท่านที่เป็นกัลยาณมิตรในการชี้แนะและให้กำลังใจในการดำเนินการจนสำเร็จลุล่วงได้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมาไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ชนทอง วัฒนะประดิษฐ์ และ ศาตราจารย์ (พิเศษ) รท.ดร.บรรจบ บรรณรุจิ ที่ให้คำปรึกษาแนะนำ และผลักดันในการดำเนินการให้ลุล่วงได้ด้วยดี อีกทั้งขอบพระคุณคณาจารย์ต่าง ๆ ที่ให้คำปรึกษาด้านตรวจเครื่องมือวิจัยทุกท่านที่มีได้เอ่ยนามที่ได้ช่วยแนะนำวิธีการต่าง ๆ พร้อมทั้งเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัย ผู้วิจัยมีความรู้สึกถึงความเมตตาจากทุกท่าน จึงขอกราบขอบพระคุณอีกครั้ง

ขอขอบคุณผู้ที่เอื้อเฟื้อสถานที่ในการดำเนินการวิจัย คุณวรารุณี บุลกุล และพนักงานทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีที่ทำให้งานวิจัยครั้งนี้ราบรื่นได้ด้วยดี

ท้ายนี้ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ขาวสันติศึกษาทุกท่านที่เป็นกำลังใจซึ่งกันและกัน

สีฟ้า ณ นคร

๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ฎ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฏ
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ คำถามวิจัย	๖
๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๗
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๗
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๑๐
๑.๖ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๑
บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๑๒
๒.๑.๑ แนวคิด ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร	๑๒
๒.๑.๒ แนวคิด ทฤษฎีเรื่องการสื่อสารของ เดวิด เค เบอร์โล	๒๑
๒.๑.๓ แนวคิด ทฤษฎีเรื่องการสื่อสารของ มาแชล โรเซ็นด์เบิร์ก	๒๖
๒.๑.๔ แนวคิด ทางพระพุทธศาสนา	๓๒
๒.๑.๕ แนวคิด การจัดการหลักสูตรอบรมการสื่อสารเพื่อสันติ	๔๐
๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๗
๒.๒.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวกับองค์กร	๔๗
๒.๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวกับการสื่อสารอย่างสันติ	๔๗

๒.๒.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับพระพุทธศาสนา	๔๙
๒.๓ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๕๗
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๖๐
๓.๒ ระยะที่ ๑ การออกแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ	๖๐
๓.๒.๑ กลุ่มเป้าหมาย/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๖๐
๓.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๖๓
๓.๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๖๕
๓.๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๖๕
๓.๓ ระยะที่ ๒ การออกการวิจัยเชิงปริมาณ	๖๗
๓.๓.๑ กลุ่มตัวอย่าง	๖๗
๓.๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๖๗
๓.๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๘๑
๓.๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๘๔
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	๘๗
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์วิจัย	๘๘
๔.๓ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย	๑๓๓
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
๕.๑ สรุปการวิจัย	๑๓๖
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๔๔
๕.๒.๑ อภิปรายผลชุดฝึกอบรมกระบวนการสื่อสารฯ	๑๔๔
๕.๒.๒ อภิปรายผลการใช้กระบวนการสื่อสารฯ	๑๔๘
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๕๐
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๑๕๐
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้	๑๕๐
๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	๑๕๑
บรรณานุกรม	๑๕๒

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก	รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย แบบสัมภาษณ์	๑๖๑
ภาคผนวก ข	รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ชุดฝึกอบรม	๑๖๗
ภาคผนวก ค	ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงและตัวอย่างเครื่องมือวิจัย	๑๗๓
ภาคผนวก ง	หนังสือรับรองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองจริยธรรมในคน	๑๗๙
ภาคผนวก จ	หนังสือเชิญจากองค์กร	๑๘๗
ภาคผนวก ฉ	ประมวลภาพจากการศึกษาภาคสนาม/การสัมภาษณ์/การสนทนากลุ่ม	๑๙๐

ประวัติผู้ วิจัย

๑๙๗

สารบัญตาราง

เรื่อง	หน้า
๓.๑ แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้วิธีการสื่อสาร	๖๙
๓.๒ ตัวอย่างแบบประเมินความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรม	๗๑
๓.๓ ตารางการหาค่าดัชนีความสอดคล้องชุดฝึก	๗๔
๓.๔ ตารางกิจกรรมการอบรมชุดฝึก	๗๖
๔.๑ ตารางหลักกิจกรรม	๑๐๖
๔.๒ ตารางกิจกรรมอบรมชุดฝึก	๑๐๓
๔.๓ ตารางข้อมูลพื้นฐานผู้เข้าอบรม	๑๐๙
๔.๔ ตารางแสดงสังเกตพฤติกรรมขณะอบรม	๑๑๑
๔.๕ ตารางแสดงพฤติกรรมการใช้วิธีการสื่อสารก่อนเข้ารับการอบรม	๑๑๓
๔.๖ ตารางแสดงพฤติกรรมการใช้วิธีการสื่อสารหลังจากเข้ารับการอบรม	๑๑๖
๔.๗ ตารางแสดงผลเปรียบเทียบพฤติกรรมก่อนและหลัง การอบรม	๑๑๘
๔.๘ ตารางผลวิเคราะห์ความสำคัญของวิธีการสื่อสาร	๑๒๓
๔.๙ ตารางแสดงผลลำดับความสำคัญเรียงจากมากไปหาน้อย	๑๒๔
๕.๑๐ ตารางแสดงผลประโยชน์ที่ได้รับตามกลุ่ม	๑๓๒

สารบัญแผนภูมิ

เรื่อง	หน้า
๒.๑ แบบจำลองรูปแบบการสื่อสารของ เดวิด เค เบอร์โล	๒๒
๒.๒ เกณฑ์การตรัสของพระพุทธเจ้า	๓๙
๒.๓ กรอบแนวคิดและทฤษฎี	๕๘
๒.๔ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๕๙
๓.๑ ขั้นตอนการออกแบบสัมภาษณ์	๖๖
๓.๒ แนวคิดรูปแบบการทำชุดฝึกอบรบฯ	๗๒
๓.๓ สรุปลขั้นตอนกระบวนการจัดทำชุดฝึกอบรบฯ	๘๐
๓.๔ กระบวนการดำเนินการวิจัย	๘๖
๔.๑ แนวคิดรูปแบบชุดฝึกอบรบฯ	๙๖
๔.๒ คำสำคัญ	๙๗
๔.๓ แผนภูมิรูปแบบการสื่อสาร SAME Peace	๑๓๔
๕.๑ แผนภูมิรูปแบบการสื่อสาร SAME Peace	๑๔๘

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

อักษรย่อในดัชนีฉบับนี้ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาบาลี/พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ.๒๕๓๙ ส่วนคัมภีร์ อรรถกถาบาลี/ภาษาไทย ใช้ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย/มหามกุฏราชวิทยาลัย

การอ้างอิงพระไตรปิฎก จะระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า หลังอักษรย่อชื่อคัมภีร์ เช่น ที.สี. (บาลี) ๙/๒๗๖/๙๗, ที.สี. (ไทย) ๙/๒๗๖/๙๘. หมายถึง ทีฆนิกาย สีลขันธวรรค ปาฐกถาภาษาบาลี เล่ม ๙ ข้อ ๒๗๖ หน้า ๙๗ ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๐๐, ทีฆนิกาย สีลขันธวรรค ภาษาไทย เล่ม ๙ ข้อ ๒๗๖ หน้า ๙๘ ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๓๙ ตามลำดับดังนี้

๑.คำอธิบายคำย่อในภาษาไทย

ก. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

พระสุตตันตปิฎก

คำย่อ	ชื่อคัมภีร์	ภาษา
ขุ.สุ. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย สุตตนิบาต	ภาษาไทย
ขุ.อ. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย อุทาน	ภาษาไทย
ที.ม. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย มหาวรรค	ภาษาไทย
ม.ม. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย มัชฌิมปัณณาสก์	ภาษาไทย
ม.อ. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย อุปริปัณณาสก์	ภาษาไทย
ส.ส. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก สังยุตตนิกาย สคาถวรรค	ภาษาไทย
อง.เอกก.(ไทย)	= สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย เอกกนิบาต	ภาษาไทย

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคปัจจุบันเป็นยุคแห่งการเปิดกว้างในการสื่อสารและแสดงออกซึ่งแตกต่างจากสังคมในอดีตเป็นอย่างมากยุคที่โลกการสื่อสารเปิดกว้างวัฒนธรรมทางสังคมในเรื่องการแสดงออกการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงทำให้ช่องว่างของการสื่อสารของคนที่มาจากการต่างยุคต่างสมัยทำให้ความหลากหลายทางความคิดยิ่งมีมากขึ้น ทั้งนี้ส่วนหนึ่งมาจากพื้นฐานการเลี้ยงดูของครอบครัวที่มาต่างยุคสมัยกัน (Generation Differences)^๑ ด้วยความหลากหลายดังกล่าว ดังนั้นเมื่อมาทำงานร่วมกันในองค์กร บางครั้งอาจทำให้เกิดความขัดแย้งและดำเนินไปสู่การแสดงออกที่ก้าวร้าวขึ้นด้วยเพราะบริบทการสื่อสารการแสดงออกทางสังคมที่แปรเปลี่ยนไป ความขัดแย้งของบุคลากรในองค์กรท่าทีแสดงถึงความขัดแย้งในเชิงก้าวร้าว^๒ (Conflicts and aggressive) ส่งผลให้กระบวนการทำงานขององค์กรเกิดการติดขัด (unsmooth work flow) ไม่สามารถดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ภายในเวลาที่กำหนด (Time Frame for Achievements) ซึ่งในหลายกรณีอาจก่อให้เกิดผลเสียหายในวงกว้างได้โดยไม่คาดคิด อันเนื่องมาจากการสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญมากในองค์กรและเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กร ดังตัวอย่างเช่นเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การทำให้ได้รับทราบความคิดเห็นของผู้อื่นเมื่อเกิดการสื่อสาร การให้บริการลูกค้าได้ถูกต้อง การเข้าใจในระเบียบการทำงานที่ชัดเจน การรู้จักการจัดการทำโครงการต่าง ๆ ขององค์กรและทำงานเป็นทีมได้ การเข้าใจจุดหมายขององค์กรเมื่อเข้าร่วมการประชุมซึ่งทั้งหมดล้วนต้องใช้การสื่อสารทั้งสิ้น การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญมากในองค์กร เพราะถ้ามีความเข้าใจที่ไม่ตรงกันอันเกิดจากการสื่อสารก็จะสามารถทำให้เกิดความขัดแย้งรุนแรงได้อันจะมีผลกระทบต่อผลผลิตขององค์กรโดยรวมได้เช่นกันซึ่งความสำคัญขององค์กรต่าง ๆ นั้นถือเป็นหน่วยที่สำคัญหน่วยหนึ่งในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยทั้งนี้

^๑ นิติพน ภูตะโชติ, พฤติกรรมองค์กร, ความขัดแย้ง, (กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๖), หน้า ๒๕๖-๒๖๓.

^๒ Ronald J. Buke, Cary L.Cooper, Alexander-Stamatios G.Antonio, “The Multi-Generational and Aging Workforce”, (UK: Edward Elger Publishing Limited, 2015), pp.3-6.

ในลักษณะวิสาหกิจขนาดใหญ่รวมไปถึงขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งเรียกว่าภาคนอกเกษตรนั้นมี ความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของทั้งประเทศดังที่กล่าวข้างต้นมีค่าผลิตภัณฑ์มวลรวม(GDP) อยู่ที่ ร้อยละ ๙๑.๓ ของ ผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP)^๓ทั้งประเทศซึ่งแสดงถึงความสำคัญขององค์กร ต่าง ๆทั้งนี้หากมีเหตุเกิดผลผลิตที่ชะลอลงอันมีผลมาจากการสื่อสารที่ไม่ราบรื่นระหว่างบุคคลใน องค์กรก็อาจจะสามารถส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมได้

ดังจะเห็นได้จากข่าวต่าง ๆที่แสดงถึงปัญหาความขัดแย้งและความรุนแรงที่เกิดขึ้นใน องค์กร ที่เกิดจากปัญหาขัดแย้งกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่และเพื่อนร่วมงาน บ่อยครั้ง ซึ่งในบางกรณีผู้ขัดแย้งอาจประสบปัญหาความเครียดจนถึงประทุษร้ายกันทางกายทางวาจา และจิตใจ หรือบางกรณีอาจมีการทำร้ายกันจนถึงแก่ชีวิต^๔ ผลที่เกิดขึ้นดังกล่าวไม่เพียงแต่จะทำให้ ประเทศชาติเกิดการสูญเสียทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆไปก่อนเวลาที่ควรเท่านั้น แต่ยังอาจ ส่งผลต่อการเป็นต้นแบบในทางที่ไม่ดีแก่เยาวชน หรือ ต้นแบบให้แก่บุคคลที่กำลังเผชิญปัญหาวิกฤติ ของชีวิตจำนวนมากดังที่พบเห็นกันในปัจจุบันในสังคมแห่งความแตกต่างนี้

กล่าวได้ว่า การสื่อสารในองค์กรเป็นเรื่องสำคัญที่มีอาจมองข้าม ดังผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารมีผลต่อการทำงานอย่างยิ่งต่อการทำงานเป็นทีมโดยการติดต่อสื่อสารทางตรงในระดับ เดียวกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและอันดับรองลงมาคือด้านกำหนดนโยบาย^๕ ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าการ สื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรมีความสำคัญในการขับเคลื่อนองคาพยพขององค์กรเพื่อทำงานให้ บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารทางตรงในระดับชั้นเดียวกัน ทีมจะ ประสบความสำเร็จได้ต้องมาจากความเข้าใจกัน การเห็นอกเห็นใจเป็นต้น นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นที่ สำคัญ ทั้งในเรื่องการส่งสาร, สารและผู้รับสาร ซึ่งรวมถึงความแตกต่างเรื่องอายุ ทัศนคติที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความอคติ ซึ่งมีผลต่อการสื่อสารที่ทำให้เกิดการตีความหมายของสารผิดเพี้ยนไปได้เช่นกัน ดังผลงานวิจัยของ แพรมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสื่อสารภายในองค์กร

^๓ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, **ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ๒๕๖๐**, (กรุงเทพมหานคร สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ๒๕๖๐), หน้า ๑-๓.

^๔ ทีมข่าวอาชญากรรม, **ลูกน้องยิงหัวหน้าดับ**, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: :<https://www.sanook.com/news/1859818/>[๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑].

^๕ ช.ปวินท์ เพ็ชฌุไพศิษฐ์, “การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กรและไว้วางใจกัน” **บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาบริหารงานบุคคล**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ๒๕๕๓), บทคัดย่อ.

มาจากเรื่องทัศนคติ, ทัศนคติอันมาจากผู้ส่งสาร, ผู้รับสาร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ, ทัศนคติ ทำให้การใช้คำพูดหรือการสื่อสารระหว่างกันเกิดการตีความความหมายที่แตกต่างกันทำให้เกิดการผิดเพี้ยนกันไป รวมถึงความชอบไม่ชอบของผู้ส่งและผู้รับสาร มีผลต่อการสื่อสารในองค์กรเช่นกันเป็นการยังผลให้การสื่อสารล้มเหลวได้^๖ กล่าวได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการสื่อสารในองค์กรให้เกิดสันติได้นั้น อายุ และทัศนคติของตัวบุคคล นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ควรคำนึงถึงสำหรับการจะพัฒนาบุคลากรให้สามารถสื่อสารได้อย่างสันติในองค์กร

อย่างไรก็ตามมีผลการศึกษาที่สะท้อนแง่มุมที่แตกต่างออกไป โดยผลการศึกษาของ กัลยาพัชร ชากรพบว่า “เสียง” เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นอย่างยิ่งและสำคัญต่อการสื่อสารเป็นอย่างมากการสื่อสารกันระหว่างบุคคลต่อบุคคลโดยการใช้ “เสียง” ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากสำหรับการสื่อสารที่สามารถทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันโดยมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด เพราะเป็นการสื่อสารที่สามารถโต้ตอบกันได้สองทางและสามารถแสดงได้ถึงความจริงใจถึงแม้ว่าในสังคมปัจจุบันมีการสื่อสารที่สามารถทำได้หลากหลายรูปแบบก็ตาม ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นว่า การสื่อสารผ่านช่องทางโทรศัพท์ เป็นการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างสามารถรับสารได้อย่างรวดเร็วและมีความเข้าใจมากที่สุด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ “เสียง” เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการสื่อสารที่ต้องการให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ความคลาดเคลื่อนมีน้อย ใช้เวลาสั้น และแสดงความรู้สึกได้อย่างจริงใจ อย่างไรก็ตามหากไม่มีการตรวจสอบย้อนกลับสำหรับการรับสารและส่งสารนั้น อาจทำให้เกิดการผิดพลาดในการรับสาร และทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพได้ และที่สำคัญที่สุดนั้นคือ การติดต่อสื่อสารสองทางนี้เป็นรากฐานของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานและช่วยให้ปัญหาระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาลดลงไปด้วย^๗

กล่าวโดยสรุป ผลการศึกษาต่าง ๆ ที่กล่าวมา แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรมีความสำคัญมากในการทำงานเพราะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานที่เกิดจากการสื่อสาร การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะทำให้บุคลากรและตัวองค์กรนั้นมีความราบรื่นในการทำงานมากน้อยเพียงใดและจากประสบการณ์ของผู้วิจัยในการทำงานบริหารองค์มาหลายรูปแบบมากกว่า ๑๕ ปี ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ดีในองค์กรนั้นไม่

^๖ แพมมาลา วัฒนเสถียร, “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร”, **บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๗), บทคัดย่อ.

^๗ กัลยาพัชร ชากร, “การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร” **หลักสูตรนักบริหารการทูตรุ่นที่ ๖** (กระทรวงการต่างประเทศ, ๒๕๕๗), บทคัดย่อ.

เพียงแต่ส่งผลให้บุคคลในองค์กรนั้น ๆ มีความสุขสันติ แต่ยังส่งผลไปยังสังคมภายนอกองค์กรอีกด้วย อันเนื่องจากพนักงานที่ทำงานมีความสุขจึงไม่มีความจำเป็นที่ต้องหาที่ระบายออกโดยการไปเที่ยวหรือดื่มกินในสถานที่ที่ใคร่แต่จะกลับบ้านไปด้วยใจที่เบื่อกับงานไม่มีความสุขทุกขในที่ทำงานให้พวกเขา กลับไปบ้านด้วยจึงส่งผลให้ครอบครัวมีความสุขลดความขัดแย้งกันอีกด้วย กล่าวได้ว่า “สื่อสารดีชีวิตก็มีความสุข” ซึ่งสอดคล้องกับคำสอนในทางพุทธศาสนาเรื่องของ สัมมาวาจา อันเป็นหนึ่งในเส้นทางหรือมรรคาที่นำพาชีวิตไปสู่สันติสุข สอดรับกับผลการศึกษาของ ทศนีย์ เจนวินิสุข ซึ่งศึกษาเรื่อง “การสื่อสารเชิงพุทธกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม” ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การสื่อสารที่ดีในองค์กรจะนำพาให้คนมีความสุขพร้อมส่งผลในเชิงบวกทั้งนี้หมายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งผู้ส่งสาร, รับสาร และวิธีการ ต้องมีทิวที่ดี หรือกล่าวคือ มีสัมมาทิว ซึ่งในคัมภีร์พระไตรปิฎก มีพุทธพจน์ที่แสดงให้เห็นความสำคัญของสัมมาทิว ดังตัวอย่างความว่า “ภิกษุทั้งหลาย เราไม่เคยเห็นธรรมอื่นแม้อย่างเดียวที่เป็นเหตุให้กุศลธรรมที่ยังไม่เกิด ก็เกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นแล้ว ก็เป็นไปเพื่อความไพบูลย์ยิ่งขึ้น เหมือนสัมมาทิว (ความเห็นชอบ) เมื่อเป็นสัมมาทิว กุศลธรรมที่ยังไม่เกิดขึ้น ก็เกิดขึ้น หรือที่เกิดขึ้นแล้ว ก็เป็นไปเพื่อความเจริญไพบูลย์ยิ่งขึ้น” ความหมายของสัมมาทิวที่ผู้วิจัยนำมาอ้างอิงนี้ หมายถึงการเห็นตรงความจริงเพื่อการสื่อสารตามที่เห็นตรงตามความเป็นจริงนั้น ๆ อันจะทำให้ได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นตามความเป็นจริงเพราะถ้าเริ่มจากการเห็นถูกต้องตามความเป็นจริงแล้วนั้นก็จะสามารถลดความผิดเพี้ยนของสารได้

ดังเห็นได้ว่าการผลการศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์กร กับการสื่อสารในทางพระพุทธศาสนา คำว่า ทิว หรือทัศนคติความเห็นนั้น ถูกนำมากล่าวถึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการสื่อสารที่ทำให้เกิดสันติ ทั้งผลการศึกษาทางทฤษฎีเชิงตะวันตกและเชิงทางพุทธศาสนา การศึกษาพบว่า “ทิว” เป็นหัวใจสำคัญต่อการสื่อสารซึ่งมีผลอย่างยิ่งก็สอดคล้องของคำสอนของพระพุทธองค์ในหมวดของ มรรคมืองค์ ๘ ซึ่งเริ่มต้นจาก “สัมมาทิว” ซึ่งนอกจากสัมมาทิวแล้วในทางพุทธศาสนายังมีหมวดธรรมอื่นที่พระพุทธองค์ใช้สอนพระสงฆ์สาวกทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นพระภิกษุสงฆ์พึงปฏิบัติต่อกันและรวมถึงในหมู่คฤหัสถ์พึงปฏิบัติต่อกันอีกด้วย ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นวิธีการสื่อสารเพื่อให้เกิดความสันติสามารถใช้ในระดับปัจเจกและระดับสังคม ดังเช่น สัมมาวาจา, วาจาสุภาสิต เป็นต้น ซึ่งผลการวิจัยของ ทศนีย์ เจนวินิสุข พบว่าการสื่อสารที่มีผลมากในการส่งผลกระทบกระเทือนถึงสังคม หรือมีส่วนเกี่ยวข้อง สนับสนุน หรือก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคม หนึ่งในนั้น คือ “สื่อสารกับตนเองและการสื่อสารกับบุคคลอื่น” ทั้งในระดับปัจเจกและระดับสังคม เป็นการสื่อสารที่มีอิทธิพลและสัมพันธ์กับ

^๔ อย.เอกก (ไทย) ๒๐/๒๕๕/๓๘.

การเปลี่ยนแปลงสังคม โดยการเปลี่ยนแปลงมีลักษณะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของสังคม เป็นสำคัญ ทั้งในระดับปัจเจก และระดับสังคมในลักษณะการร่วมกันเป็นสังคมโดยรวม

ทั้งนี้ การสื่อสารกับตนเองและการสื่อสารกับบุคคลอื่น เป็นการสื่อสารที่ไม่อาจแยกจากกันได้โดยเด็ดขาดพร้อมยังเกี่ยวข้องกับสัมมาทิฐิ โดยมีรูปแบบและกระบวนการ คือ ทำการสื่อสารกับบุคคล และผู้อื่น อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงสังคมทั้งในระดับปัจเจกและระดับสังคม^๙ ทั้งนี้ยังมีการศึกษาทางด้านพุทธจิตวิทยาเกี่ยวกับการสื่อสาร ที่กล่าวถึงว่าการสื่อสารอย่างสันติต้องเริ่มต้นมาจากจิตใจภายในของผู้ต้องการสื่อสารซึ่งเป็นในลักษณะซึ่งสอดคล้องในตัวเองไม่มีการแบ่งแยกภายในใจและการสื่อสารเชิงพุทธเถรวาทมุ่งเน้นให้สื่อสารแบบทำความเข้าใจกัน และมีผลการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการสื่อสารอย่างสันติสุขเชิงพุทธควรประกอบด้วยกระบวนการแปลงเปลี่ยนความขัดแย้งในการสื่อสารทั้งกาย, วาจา และใจ ให้กลายเป็นสันติทั้งจากภายในสู่ความสันติสู่ภายนอก^{๑๐}

ปัจจุบันการสื่อสารอย่างสันติจึงเป็นเรื่องที่สังคม องค์กร ต่างก็ปรารถนาที่จะพัฒนาให้คนในองค์กรสามารถสื่อสารได้อย่างสันติ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดบรรยากาศความสุขในองค์กร มีนักวิชาการตะวันตกชื่อ มาเซล โลเช็น เบอร์ก ได้ศึกษาและเผยแพร่แนวคิดการสื่อสารอย่างสันติ โดยวางหลักการสื่อสารไว้ คือ สังเกต ความรู้สึกที่แท้จริง ความต้องการ และการร้องขอในสิ่งที่ต้องการบนพื้นฐานความเป็นมนุษย์ ซึ่งนับว่าเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการสื่อสารอย่างสันติในองค์กร แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยเห็นว่า นอกเหนือจากรูปแบบวิธีการแล้ว สิ่งที่สำคัญที่สุดและเป็นทางที่ทำให้เกิดการสื่อสารอย่างสันติคือ การปรับทัศนคติหรือความเห็นให้ถูกต้อง (สัมมาทิฐิ) เป็นรากฐานสำคัญที่นำมาขยายไปสู่สันติอย่างแท้จริง ซึ่งแนวคิดตะวันตกยังไม่ได้มุ่งเน้นประเด็นนี้ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า เป็นเรื่องที่สำคัญและถือได้ว่าเป็นพุทธสันติวิธี ที่พระพุทธองค์นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งดังกรณีของพระญาติแย่งน้ำ^{๑๑} หรือพระภิกษุโกสัมพี^{๑๒} พระพุทธเจ้าทรงพยายามที่จะชี้ให้เห็นถึงหนทางแห่งสันติ โดยเริ่มจากการตั้งความเห็นให้ถูกต้อง

^๙ ทศนีย์ เจนวิถีสุข, “การสื่อสารเชิงพุทธกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม”, พุทธศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสนา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), บทคัดย่อ.

^{๑๐} พินิจทอง แมนสุมิตรชัย “การสื่อสารอย่างสันติเชิงพุทธจิตวิทยา”, พุทธศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๐), บทคัดย่อ.

^{๑๑} ดูรายละเอียดใน พุ.ธ. (ไทย) ๒๕/๑๙๗-๑๙๙/๙๔.

^{๑๒} ดูรายละเอียดใน ม.ม. (ไทย) ๑๒/๔๙๑/๕๒๙-๕๓๐.

นอกจากนี้ในทางพระพุทธศาสนามีอีกหลายหลักธรรมที่สามารถนำมาใช้ในการสื่อสารแบบสันติที่ใช้ในการแก้ปัญหาการสื่อสาร ป้องกันปัญหาความขัดแย้ง, สร้างความสันติสุขความรักความสามัคคีในองค์กร การทำงานเป็นทีมได้ต้องมีความรักความเข้าปรองดองกันในองค์กร ซึ่งเป็นหนึ่งในกระบวนการในการจัดการความขัดแย้งเพื่อให้เกิดสันติและที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน^{๑๓} ซึ่งในสาขาสันติศึกษาเรียกว่า “พุทธสันติวิธี” ซึ่งพุทธสันติวิธีนี้แบ่งเป็นประเภท ที่นำมาเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งเพื่อสร้างสันติสุข สำหรับในเรื่องการสื่อสาร มีกล่าวถึง สัมมาวาจา เป็นหนึ่งในมรรคมีองค์แปด ที่มีกล่าวถึง สัมมาทิฐิ, วาจาสุภาสิต ที่กล่าวถึง การพูดจริง ไพเราะ เหมาะกาล ผู้ฟังชอบใจ เป็นต้น

จากเหตุผลข้างต้นและการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงมองเห็นว่า การสื่อสารในองค์กรสามารถแก้ไขและพัฒนาได้จะส่งผลไปสู่การสื่อสารที่สันติสุขในองค์กรได้ ซึ่งในชีวิตของเรานั้นใช้เวลามากกว่าครึ่งหนึ่งของเวลาในแต่ละวันอยู่ในองค์กร เราควรมีความสุขในการทำงาน ฉะนั้นหนึ่งในนั้นคือการสื่อสารแบบสันติในองค์กรก็จะทำให้ชีวิตมีความสุข ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่ากระบวนการปลูกฝังและพัฒนากระบวนการสื่อสารแบบสันติวิธีพุทธ จะช่วยให้มีการสื่อสารแบบมีความสุขสันติ ผู้วิจัยจึงสนใจในการสร้างเครื่องมือในการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อให้เกิดสันติในองค์กร นอกจากนี้ที่กระบวนการดังกล่าวจะสามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเชิงโครงสร้างได้แล้วยังสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการในการทำงานร่วมกันได้อีกด้วยเช่นวิธีการใช้สัมมาวาจาในการทำงานร่วมกัน, การใช้สันติวิธีในการเชื่อมโยงการทำงานและการใช้ชีวิตจะช่วยให้มีความคิดที่ดีเนื่องจากความสงบของจิตใจ (สมาธิ) เมื่อจิตนิ่งทำให้ความคิดต่างๆ ตกตะกอน และเกิดสันติวิธี เช่น การยอมรับฟังผู้อื่น จะทำให้ผู้อยู่ร่วมรู้สึกถึงความสำคัญ ในการทำงานร่วมกันการอยู่ร่วมและทำงานร่วมกันในองค์กรส่งผลให้เกิดองค์กรสันติสุข ยังผลให้รอบตัวมีความสงบเย็นและกระจายตัวสู่สังคมในวงกว้าง

๑.๒ คำถามวิจัย

๑.๒.๑ ปัจจุบันการสื่อสารในองค์กรมีปัญหาและอุปสรรคใดบ้าง อะไรเป็นเหตุให้การสื่อสารในองค์กรไม่เป็นไปอย่างสันติ

๑.๒.๒ การพัฒนาวิธีการสื่อสารเพื่อสันติสุขในองค์กรควรมีรูปแบบเป็นอย่างไร หลักพุทธสันติวิธีใด และหลักการสื่อสารตามแนวตะวันตกใด ที่สามารถนำมาบูรณาการในการสร้างรูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุข

^{๑๓} พระไพศาล วิสาโล, การไกล่เกลี่ยแบบพุทธ, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://www.visalo.org/article/P_karnKlaiKlear.htm [๑๔ พ.ค. ๒๕๖๑].

๑.๒.๓ การนำกระบวนการการสื่อสารอย่างสันติในองค์กรมาใช้ในการอบรมคนในองค์กรสามารถทำให้คนในองค์กรสื่อสารได้อย่างสันติและมีสันติสุขในองค์กรได้หรือไม่อย่างไร

๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๓.๑. เพื่อศึกษาอุปสรรคและวิธีการในการสื่อสารในปัจจุบันขององค์กร

๑.๓.๒. เพื่อศึกษาหลักการและวิธีการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

๑.๓.๓. เพื่อนำเสนอกระบวนการการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงผสมผสาน(Mix Method Research) ซึ่งประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research)และการวิจัยเชิงทดลอง(Experimental Research) แบบ Pre-Experimental Design, โดยมีการที่มุ่งเน้นการศึกษาการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ทำให้เกิดสันติในองค์กรโดยการนำหลักการแนวคิดแบบตะวันตก มาผสมผสานกับแนวพุทธคือ เพื่อให้เกิดการสื่อสารแบบพุทธสันติวิธี พร้อมกับการนำเสนอชุดฝึกอบรมการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี ซึ่งเน้นไปยังผู้บริหารระดับการจัดการและรวมถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสร้างชุดฝึกอบรมการสื่อสารเพื่อสันติสุขในองค์กรโดยพุทธสันติวิธี โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นและพัฒนามาจากแนวคิดและทฤษฎีตะวันตกและตามหลักพุทธสันติวิธี ดังนี้

(๑) ด้านแนวคิดการสื่อสารตะวันตก ตามหลัก ทฤษฎีการสื่อสารของ เบอโลว์ (David Berlo) และทฤษฎีการสื่อสารอย่างสันติของ มาแชล โรเซนเบิร์ก (Dr. Marshall Rosenberg)

(๒) ด้านแนวคิดการสื่อสารด้วยพุทธสันติวิธีผู้วิจัยศึกษาเนื้อหาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเพื่อการพัฒนาสันติภายในที่นำไปสู่การสื่อสารอย่างสันติได้แก่ หลักสัมมาทิฐิ สัมมาวาจา สัมมาสติ วาจาสุภาสิต และอคติ ๔

(๓) ด้านหลักสูตรอบรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารอย่างสันติ ได้แก่

โดยศึกษาผ่านคัมภีร์พระไตรปิฎกฉบับมหาจุฬา อรรถกถา เอกสารและตำรา รายงานวิจัย บทความวิชาการ ที่เกี่ยวข้อง

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) – รูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสันติสุขในองค์กรโดยพุทธสันติวิธี

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) – ความถี่พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อสันติในองค์กร

(๒) ในเชิงคุณภาพ

ตัวแปรเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในขณะอบรม การตอบคำถามแบบประเมินการเรียนรู้ในท้ายกิจกรรมการอบรม, แบบสัมภาษณ์พฤติกรรมการนำการสื่อสารที่ได้รับการอบรมไปใช้ในองค์กรและผลที่เกิดขึ้นจากการนำไปใช้

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสภาพปัญหาการสื่อสารในองค์กร

การสำรวจสภาพปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหาร องค์กร ในแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานทั้งทางตรงและทางอ้อมกับพนักงานและมีการสื่อสารกันทั้งระดับแนวราบและแนวดิ่ง ดังนี้คือ กรรมการผู้จัดการ,ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์,ผู้จัดการฝ่ายห้องพักและต้อนรับ,ผู้จัดการฝ่ายดูแลพนักงานแม่บ้าน, หัวหน้าฝ่ายวิศวกร, พนักงานประจำสำนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์,พนักงานฝ่ายสนับสนุนแผนกแม่บ้าน โดยกรณีนี้ใช้ บริษัท มาบดูลูก จำกัด เลขที่ ๔๑๒ ถ.สุริวงส์ แขวงสี่พระยา เขตบางรัก กทม. เพื่อนำมาวิเคราะห์สภาพปัญหาปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร, เหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกบริษัทดังกล่าวเพื่อเข้าดำเนินการวิจัย เพราะเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและเป็นกิจการประเภทบริการ ซึ่งจากข้อมูลของ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้มีการรายงานไว้ในบทสรุปผู้บริหาร รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี๒๕๖๐ พบว่า มูลค่าอัตราการรวมของประเทศ(GDP) มีอัตราการเติบโตร้อยละ ๓.๒ , ในขณะที่ GDP ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๒.๒ ของอัตราการรวม (GDP) ของทั้งประเทศและขยายตัวได้ร้อยละ๔.๘ ซึ่งมากกว่าอัตราขยายตัวของทั้งประเทศและในไตรมาสแรกในปี ๒๕๖๐, GDP ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพิ่มขึ้นจากปีก่อนคิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐ และในโครงสร้างอัตราการรวม(GDP)ของทั้งประเทศธุรกิจบริการคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔ ซึ่งเป็นอันดับที่สูงที่สุดเช่นกัน และในโครงสร้างGDPของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ธุรกิจบริการ เป็นธุรกิจที่มีอันดับสูงสุดเช่นกัน คิดเป็นอัตราร้อยละ ๔๐.๖^{๑๔} ซึ่งจากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงอนุมานได้ว่าบริษัทที่ผู้วิจัยเลือกเข้าดำเนินการวิจัยสามารถเป็นตัวแทนสะท้อนภาพปัญหาการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรและสามารถนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการทดลองเพื่อการพัฒนาการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสันติสุขในองค์กรได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการทดลอง

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการทดลอง ที่ทำการทดลองชุดฝึกอบรบการสื่อสารอย่างสันติในองค์กรโดยพุทธสันติวิธี ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นและนำมาทดลองอบรบเป็นการศึกษานำร่อง ในพนักงานระดับชำนาญการขึ้นไปโดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยได้รับการอนุเคราะห์จากผู้เข้าร่วมการอบรม/หน่วยงาน ทั้งสิ้น ๑๗ ท่าน ซึ่งเป็นพนักงานของ บริษัท มาบูลกุล จำกัด โดยแบ่งเป็น พนักงานระดับหัวหน้าแต่ละแผนก ๑๒ ท่านและพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน ๕ ท่าน

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานทั้งสิ้น ๑๗ ท่าน ในจำนวน ๑๑๐ ท่าน จากบริษัท มาบูลกุล จำกัด โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกดังนี้

พนักงานระดับ หัวหน้าแผนกจำนวน ๑๒ ท่าน เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมาไม่น้อยกว่า ๕ ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่ต้องสื่อสารกับพนักงานทั้งแนวราบและแนวดิ่ง และเป็นพนักงานทุกฝ่ายขององค์กร

พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน ๕ ท่าน เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมาไม่น้อยกว่า ๑ ปีขึ้นไป และเป็นผู้ที่ต้องสื่อสารกับพนักงานทั้งทางแนวราบและแนวดิ่ง

พนักงานกลุ่มดังกล่าวเป็นระดับที่ต้องมีการสื่อสารกับพนักงานโดยส่วนใหญ่ขององค์กร และยังมีการสื่อสารกันเองเพราะเป็นสายงานที่ต้องเกี่ยวเนื่องและอิงอาศัยกันในการดำเนินการขององค์กร

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Performance)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่จะทำการสัมภาษณ์เชิงลึก คือกลุ่มพนักงานบริษัท มาบูลกุล จำกัด ซึ่งเป็นบุคลากรที่เป็นระดับหัวหน้างานรวมถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน ทั้งสิ้น ๗ ท่านซึ่งกลุ่ม

^{๑๔} ฝ่ายวิเคราะห์สถานการณ์และเตือนภัยทางเศรษฐกิจ, “บทสรุปผู้บริหารรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี ๒๕๖๐”, (กรุงเทพมหานคร,สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ๒๕๖๐), หน้า ๒-๕.

บุคคลดังกล่าวเป็นผู้ที่มีการสื่อสารทั้งในระดับแนวราบและแนวดิ่งและเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานส่วนใหญ่ขององค์กรเพื่อจะนำมาเป็นข้อมูลในการเข้าใจถึงสภาพการสื่อสารในปัจจุบันและสิ่งที่คาดหวังของพนักงาน

ผู้ให้ข้อมูลด้านการอบรมการสื่อสารเพื่อสันติ จำนวน ๑ ท่าน ซึ่งจบการฝึกอบรมด้านการสื่อสารอย่างสันติจาก Bay Area Non-Violent Communication Center แคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา และจบหลักสูตรจิตบำบัดที่เน้นศูนย์กลางที่ร่างกายจาก Hakomi Institute ในการอบรมด้านการสื่อสาร และเป็นอาจารย์สอนการสื่อสารด้วยความกรุณาและการโค้ชซึ่งสำหรับบุคคลและการเปลี่ยนแปลงสังคมที่ State University of New York-Binghamton ใช้การผสมผสานด้านจิตวิญญาณเข้ากับความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งตอบสนองของร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ และปัจจุบันเป็นวิทยากรสอนตามองค์กรต่าง ๆ เป็นผู้บุกเบิกการอบรม “การสื่อสารอย่างสันติ (Nonviolent Communication : NVC)” ในประเทศไทย หรือปัจจุบันเรียกว่า การสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์ (Collaborative Communication) วิทยากร จัดฝึกอบรม สัมมนาให้กับองค์กรต่าง ๆ คลี่คลายปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กร นำไปสู่การเป็นองค์กรที่เติบโต อย่างสร้างสรรค์

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาการทดลองหลักสูตรการอบรม อยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านเวลา

ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลเชิงเอกสาร การสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึก การสร้างเครื่องมือ และการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างในระยะเวลาตั้งแต่ เดือน มีนาคม ๒๕๖๑ ถึง มกราคม ๒๕๖๒ เพื่อนำเสนอผลต่อไป

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

กระบวนการการสื่อสาร หมายถึงวิธีการและบริบทการดำเนินการเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กรที่สามารถสื่อสารได้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของสารที่ผู้สื่อสารต้องการสื่อให้ผู้รับสารรับรู้รับทราบ

กระบวนการการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสันติสุข หมายถึง ชุดฝึกอบรมกระบวนการการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นจากการบูรณาการแนวทางการสื่อสารอย่างสันติตามทฤษฎีตะวันตก และหลักพุทธสันติวิธีในการสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปรับเปลี่ยนมุมมอง วิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลที่สร้างสันติสุขในองค์กร

การสื่อสารอย่างสันติ หมายถึงการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีการสื่อสารกัน ทั้งทางตรงและทางอ้อมรวมถึงการทำทางคำพูดหรือน้ำเสียงที่สื่อสารระหว่างกันของบุคคลภายในองค์กรที่ปราศจากความรุนแรงไม่ทำร้ายกันไม่ทำให้เกิดความเสียหาย,ไม่มีอคติ,แต่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสารและองค์กรได้

องค์กรสันติสุข หมายถึง การไม่ใช้ความรุนแรงภายในองค์กรทั้งวิธีการ, ทั้งทำทาง ไม่ก่อให้เกิดความทุกข์ สามารถขัดแย้งได้ แต่ไม่เกิดความรุนแรง, วิธีแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้เกิดความสงบสุข

องค์กร หมายถึงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ดำเนินการ เพื่อผลประโยชน์ทางการค้าและบริการโดยผลประโยชน์หรือกำไรจะตกแก่บุคคลหรือ กลุ่มบุคคลที่เป็นเจ้าของ ได้แก่ สถาบันการเงิน โรงงานอุตสาหกรรม,บริษัท, ห้างหุ้นส่วน ในงานวิจัยนี้ ใช้กรณีศึกษา บริษัท มาบุญกุล จำกัด

พุทธสันติวิธี หมายถึงการใช้หลักธรรมของพระพุทธเจ้ามาเป็นแนวทางในการดำเนินการให้เกิดสันติทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ทำให้สังคมสงบสุข ลดความขัดแย้งในสังคม โดยงานวิจัยนี้มุ่งหมายหลักพุทธสันติวิธีในการสื่อสาร ได้แก่ หลักสัมมาทิฐิ หลักสัมมาวาจา หลักสัมมาสติ หลักกอคติ ๔ หลักวาจาสุภาสิต , การฟัง

๑.๖ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๖.๑ ทำให้เข้าใจสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งที่เกิดจากการสื่อสาร

๑.๖.๒ ทำให้เข้าใจการสื่อสาร และการสื่อสารตามที่ปรากฏในพระพุทธศาสนา

๑.๖.๓ ทำให้ได้แนวทาง และองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับ “กระบวนการการสื่อสารในองค์กรโดยพุทธสันติวิธีด้วยวิถีแห่งบูรณาการ” และ “กระบวนการการสื่อสารในองค์กรแบบพุทธสันติวิธีที่ใช้ชื่อว่าการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

บทที่ ๒

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ในองค์กร นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากสามารถส่งผลกระทบทั้งในด้านบวกและลบแก่องค์กรได้ อีกทั้งยังมีผลในการที่สามารถทำให้เพิ่มหรือลดผลผลิตขององค์กรได้ด้วยเช่นกัน ด้วยเล็งเห็นความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ผู้วิจัยจึงที่จะศึกษารูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างสันติสุขในองค์กรโดยอาศัยฐานคิดการสื่อสารทั้งทฤษฎีตะวันตกและหลักพุทธสันติวิธีการศึกษา ประกอบกับแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างชุดฝึกอบรมการสื่อสารเพื่อสร้างสันติสุขในองค์กร โดยขอบเขตเนื้อหาในบทนี้ผู้วิจัยกำหนดประเด็นศึกษาไว้ ดังนี้

๒.๑ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

ในโลกยุคปัจจุบันนี้มีการสื่อสารในหลากหลายรูปแบบและซับซ้อนมากขึ้นกว่าเดิมแต่ในขณะเดียวกันก็เปิดกว้างและรวดเร็วมากขึ้นเช่นกันการสื่อสารมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ของเหล่านมนุษยชาติเพราะว่าเป็นการทำให้อีกฝ่ายทราบถึงความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งการสื่อสารมีอยู่หลากหลายมิติทั้งนี้ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

(๑) ความหมายของการสื่อสาร การสื่อสาร (Communication) ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาละติน Communis หมายถึงการหาหรือการร่วมมือกัน การถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้ ความรู้สึก ความคิดเห็นความต้องการ จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยการผ่านไปยังสื่อต่าง ๆ ที่แตกต่างกันตามความเหมาะสมและความจำเป็น วัตถุประสงค์เพื่อรับรู้ร่วมกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับสารและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน โดยบริบทในการสื่อสารมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งซึ่งบริบทที่เหมาะสมจะช่วยให้การส่งและรับสารสัมฤทธิ์ผลเป็นอย่างดี^๑

^๑ สุปรดี สุวรรณบุรณ์, ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร, [ออนไลน์], แหล่งที่มา <https://sites.google.com/site/thaicommunication83/bth-thi-1-kar-suxsar> [๑ กันยายน ๒๕๖๑].

(๒) ความสำคัญของการสื่อสาร การสื่อสารมีความสำคัญดังนี้

๑) เป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกเพศ ทุกวัย อาชีพต่าง ๆ ต้องมีการสื่อสารซึ่งในปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงต้องมีการพัฒนาทั้งทางด้านสังคมและการสื่อสารไปพร้อม ๆ กัน

๒) เพื่อสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล,และสังคม เพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน สะท้อนและสืบทอดวัฒนธรรมประเพณีและการอยู่ร่วมกันแบบสันติ

๓) การสื่อสารมีความสำคัญในการพัฒนาทั้งตัวบุคคลเองและสังคม เป็นเครื่องมือในการพัฒนาด้านเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ คุณธรรมและจริยธรรม ของคนในสังคมอีกด้วย^๒

(๓) ประเภทของการสื่อสาร ซึ่งผู้วิจัยได้ประมวลจากตำราและหนังสือ สรุปได้ว่า มีเกณฑ์การแบ่งประเภทต่าง ๆ ดังนี้

- แบ่งโดยจำนวนผู้ทำการสื่อสาร
- การเห็นหน้ากัน
- ความสามารถในการโต้ตอบ
- ความแตกต่างระหว่างผู้รับสารและส่งสาร
- การใช้ภาษา

ก) การแบ่งโดยจำนวนผู้ทำการสื่อสาร

๑) การสื่อสารกับตนเอง (Intrapersonal Communication) หมายถึงการที่ตัวเองสื่อสารกับตัวเองถือเป็นการสื่อสารทางเดียวตัวอย่างเช่น การรำพึงหรือการพูดกับตัวเอง การร้องเพลง ฟังเอง,การนึกถึงเรื่องบางเรื่อง เป็นต้น

๒) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) หมายถึงการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลจำนวน ๒ คนขึ้นไป การพูดโทรศัพท์ การประชุมกลุ่มย่อย การเขียนจดหมาย เป็นต้น

^๒ สุปรีดี สุวรรณบุรณ์, ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.iipes.ac.th: /learning/ thai /chapter1-1.html> [๑ กันยายน ๒๕๖๑].

๓) การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (Large Group Communication) หมายถึงการสื่อสารที่เกิดขึ้นในกลุ่มคนหมู่มากเช่นการกล่าวคำปราศรัยในการเลือกตั้ง การกล่าวคำปาฐกถาในหอประชุม การบรรยายทางวิชาการในศูนย์วิชาการ เป็นต้น^๓

๔) การสื่อสารในองค์กร (Organization Communication) หมายถึงการสื่อสารเรื่องราวต่าง ๆ จากฝ่ายที่เกี่ยวข้องไปยังพนักงานฝ่ายต่าง ๆ เช่น การสื่อสารของบริษัทเอกชน การสื่อสารในองค์กรภาครัฐ การสื่อสารของธนาคาร เป็นต้น^๔

๕) การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) หมายถึงการสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น การสื่อสารทางโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โรงภาพยนตร์ เป็นต้น^๕

ข) การแบ่งโดยการเห็นหน้าหรือไม่เห็นหน้า

๑) การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face Communication) การสนทนากันระหว่างบุคคล การสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อย เป็นต้น

๒) การสื่อสารแบบไม่เผชิญหน้า (Interposed Communication) เป็นการสื่อสารที่ผ่านหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต จดหมาย โทรเลข โทรสาร วิทยุทัศน์และการสื่อสารมวลชนทุกชนิด เป็นต้น^๖

ค) แบ่งโดยความสามารถในการโต้ตอบ

๑) การสื่อสารทางเดียว (One Way Communication) เช่นการสื่อสารผ่านสื่อสารมวลชนทุกชนิด โทรทัศน์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, วิทยุทัศน์, ภาพยนตร์ เป็นต้น

^๓ กรรณิการ์ อัสวตรเดชา, **การสื่อสารของมนุษย์**, โครงการตำรา คณะนิเทศศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๘-๙.

^๔ นิติพล ภูตะโชติ, **พฤติกรรมองค์กร**, ข่าวสารข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๖), หน้า ๒๑๙-๒๒๒.

^๕ Denis Mcquail, **Mcquail's Mass Communication Theory**, 4th Edition, (London: Sage Publication, 2000), pp 9-13.

^๖ นิติพล ภูตะโชติ, **พฤติกรรมองค์กร**, ข่าวสารข้อมูลและการติดต่อ, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๖), หน้า ๒๒๒-๒๒๕.

๒) การสื่อสารสองทาง (Two Way Communication) เช่นการสื่อสารระหว่างบุคคล,การประชุมกลุ่ม,การพูดคุยสนทนาในกลุ่ม เป็นต้น^๗

ง) แบ่งโดยความแตกต่างระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

๑) การสื่อสารระหว่างเชื้อชาติ (Interracial Communication) เช่น คนไทยที่มาเลเซียกับคนมาเลเซีย, คนจีน,ญี่ปุ่น กับคนอินเดีย เป็นต้น

๒) การสื่อสารกันระหว่างวัฒนธรรม(Intercultural Communication) เช่นการสื่อสารระหว่างคนไทยทางภาคใต้กับคนไทยทางภาคเหนือ เป็นต้น

๓) การสื่อสารระหว่างประเทศ(International Communication) เช่นการติดต่อสัมพันธ์ทางการทูต, การเจรจาในฐานะตัวแทนของรัฐบาล เป็นต้น^๘

จ) แบ่งโดยการใช้ภาษา

๑) การสื่อสารเชิงวจนภาษา(Verbal Communication)เช่นการใช้การเขียน, การพูด, การเขียนจดหมาย, การบรรยาย เป็นต้น

๒) การสื่อสารเชิงอวจนภาษา(Non -Verbal Communication)เป็นการใช้สัญลักษณ์ที่ไม่ใช่ตัวหนังสือรวมถึงการใช้ป้ายสัญลักษณ์อีกด้วย และยังหมายถึงการใช้เนตรภาษา การใช้สายตา, อากักรภาษา การแสดงกริยาอาการต่าง ๆ เช่นการยกคิ้ว,การยิ้ม, กาลภาษา การสื่อสารที่ให้ความหมายสำคัญ เวลาในแต่ละช่วงมีความหมายในตัว ในแต่ละวัฒนธรรมก็มีความแตกต่างกันไปเช่น การรู้จักการตรงต่อเวลาถ้าไม่ตรงถือเป็นการไม่ให้เกียรติกันในบางแห่ง, การใช้เทศภาษา การรู้จักช่องว่างของสถานที่หรือระยะใกล้ไกลของบุคคลที่สื่อสารกัน เช่นระหว่างพระกับโยม เด็กกับผู้ใหญ่, สัมผัสภาษา การสัมผัส การโอบกอด,การลูบศีรษะ เป็นต้นวัตุภาษา การสื่อสารที่บุคคลเลือกใช้เช่น เครื่องประดับ,กระเป๋,รองเท้า เป็นต้นและ ปริภาษา หมายถึงน้ำเสียง,จังหวะการพูด เร็ว,ช้า,รัวๆ ต่ำ, ของผู้ส่งสารและรับสาร เป็นต้น^๙

^๗ ฝากจิตร์ ปลินทร ลาภจิตร์, **หลักการและทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร**, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://ag.kku.ac.th/extension/images/136323/information_2_2556.pdf [๒ กันยายน ๒๕๖๑].

^๘ Teri Kwal Gamble, Michael Gamble, **Communication Works**, Tenth Edition (New York: McGraw-Hill, An Imprint Of The McGraw- Hill Companies, Inc., 1211), pp. 24-25.

^๙ อวยพร พานิช และคณะ, **ภาษาและหลักการเขียนเพื่อการสื่อสาร**, ลักษณะต่าง ๆ ของภาษาในการสื่อสาร, พิมพ์ครั้งที่ ๕, (กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า ๕-๑๓.

(๔). กระบวนการสื่อสารของมนุษย์ แบ่งเป็น ๙ องค์ประกอบหลัก ที่สำคัญ ๆ คือ

๑) ผู้ส่งสาร (sender) หรือ แหล่งสาร(Souse) หมายถึง บุคคล หรือ กลุ่มคน ที่มีหน้าที่ส่งสารหรือแหล่งกำเนิดของสารที่แปลสารนั้นออกมาให้เป็นลักษณะในรูปที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด เช่นภาษาพูด,ภาษากาย,ภาษาเขียน เป็นต้น เพื่อสื่อสารความคิด ความรู้สึกและความต้องการใด ๆ และวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการหนึ่งวิธีการใดวิธีการหนึ่งหรือส่งผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่ง,โดยผู้ส่งสารที่ดีควรมีคุณสมบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เช่นกันคือ มีเจตนาแน่วแน่มีความชัดเจน,มีความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร,มีความเข้าใจในสิ่งที่ตัวเองต้องการสื่อคือเนื้อหาสาร,มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ,และเลือกช่องทางที่จะส่งสารได้อย่างเหมาะสม

๒) สาร(Message) หมายถึงเรื่องราวที่มีความหมาย,ความรู้ ที่ต้องการสื่อไปยังผู้รับสารที่อยู่ในรูปของข้อมูลหรือในรูปแบบต่าง ๆ เช่นคำพูด,ความคิด,อารมณ์ เป็นต้น และถ่ายทอดไปยังผู้รับสารด้วยช่องทางและวิธีการใดวิธีการหนึ่งซึ่งในตัวสาร(Message)เองนั้นก็มีย่อยประกอบ ที่รวมถึงรหัสสาร(Message Code) อันได้แก่สัญลักษณ์ สัญลักษณ์ ที่ใช้แทนความรู้สึก อาจจะเป็นภาษา, อากา, เป็นต้น, เนื้อหาสาร(Message Content) อันหมายถึง ความรู้, ประสบการณ์, ความคิด ของผู้ส่งสารที่ต้องการส่งไปยังผู้รับสารเพื่อถ่ายทอดและรับรู้ซึ่งกันและกันรวมไปถึงการแลกเปลี่ยนและโต้ตอบกัน^{๑๐}

๓) สื่อหรือช่องทาง(Media or Channel) หมายถึงสิ่งที่เป็พพาหนะของสารที่ทำหน้าที่นำพาสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยช่องทางนั้นมีหลากหลายช่องทาง โดยมีเกณฑ์การแบ่งได้ดังนี้

แบ่งโดยตามวิธีการเข้าและถอดรหัส ประเภทของสื่อมีทั้งแบบ สื่อวัญนะ(Verbal) ซึ่งเป็นคำพูด เป็นต้น และสื่ออวัญนะ(Non-Verbal) เช่น สีหน้า,ท่าทาง,สัญลักษณ์ ต่าง ๆ เป็นต้น^{๑๑}ซึ่งมีงานวิจัยหลายชิ้นที่กล่าวถึงความสำคัญของภาษากายที่มีมากกว่าคำพูดที่อ้างถึงกฎ ๗- ๓๘- ๕๕ หมายถึง เมื่อเราสื่อสารออกมา ร้อยละ ๗ รับรู้ด้วยคำพูด, ร้อยละ ๓๘ รับรู้ด้วย น้ำเสียง, และ ร้อยละ ๕๕ รับรู้ได้ด้วยภาษากาย ท่าทาง, การผายมือ, หรือการสบตา เป็นต้น^{๑๒}

^{๑๐} กรรณิการ์ อัครเดชา, การสื่อสารของมนุษย์, โครงการตำราคณะนิเทศศาสตร์, การสื่อสาร (กรุงเทพมหานคร, ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๒-๖.

^{๑๑} บรรจง พลไชย การสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ วารสารบรรณศาสตร์ มศว ปี๔ ฉบับที่ ๑ (มกราคม- มิถุนายน ๒๕๕๔) หน้า ๖๖ – ๖๗.

^{๑๒} Dipika S Patel Body Language: An Effective Communication Tool; The IUP Journal of English Studies Vol. IX, No. 2, 2014 (India: IUP Publications, 2014) pp.91-94.

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

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

แบ่งตามยุคสมัย เช่น ใช้ปล่องควัน, กลอง ในสื่อชนิดดั้งเดิม, ใช้โทรศัพท์, โทรทัศน์, เคเบิล ในสื่อร่วมสมัย และ วิดีโอเท็กซ์ ในสื่ออนาคต เป็นต้น

แบ่งตามลักษณะของสื่อ เช่นสื่อธรรมชาติ ใช้แสง เสียง อากาศ เป็นต้น สื่อบุคคล ใช้ไปรษณีย์ คนส่งของ โฆษก สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ ใบปลิว นิตยสาร เป็นต้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สื่อระยะคน เช่นใบข่อย ใบลาน หลักจารึก เป็นต้น

แบ่งตามการใช้งาน สื่องานทั่วไป เช่น จดหมายเวียน โทรศัพท์ เป็นต้นและสื่อเฉพาะกิจ เช่น วิดีทัศน์ วารสารและจุลสาร เป็นต้น และแบ่งตามการมีส่วนร่วมของผู้รับสารโดยค่าที่สร้างสรรค์ขึ้นของ แมคคุฮัน(McLuhan) โดยการอธิบายถึงสื่อร้อน(Hot Media)หมายถึงสื่อที่จัดสรรข้อมูลไว้มาก(High definition)จนแทบไม่มีช่องว่างให้ผู้รับสารได้ใส่ข้อมูลเพื่อเติม เป็นสื่อที่นำส่งไปยังผู้รับสารโดยผู้รับไม่ต้องมีส่วนร่วมเลย เช่นภาพยนตร์ เป็นต้น, ตรงข้ามกับสื่อเย็น(Cool Media) ที่เปิดช่องว่างให้ผู้รับมีส่วนร่วมได้ เพราะมีเนื้อหาของสารน้อยกว่า(Low definition) เป็นสื่อที่นำส่งไปยังผู้รับสารแต่ผู้รับสารอาจมีส่วนร่วมในการรับสารเพื่อให้สารสมบูรณ์ เช่นสิ่งพิมพ์ เป็นต้น^{๑๓}

๔) ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึงบุคคล, กลุ่มคน ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร และแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบ(Feedback) หรือ ส่งต่อสารนั้นไปยังผู้รับสารอื่น ๆ ตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสารก็ได้^{๑๔}

๕) สิ่งรบกวน (Noise) สิ่งรบกวน เป็นอุปสรรคหนึ่งที่มีผลต่อการเข้ารหัส, ถอดรหัสที่ไม่ชัดเจน อันมีผลทำให้การสื่อสารคลาดเคลื่อนได้

๖) การเข้ารหัส (Encoding) การเปลี่ยนความคิดความรู้สึก/เป็นรหัส

๗) การถอดรหัส (Decoding) ความคิด, ความรู้สึกที่ผู้ส่งสารใส่รหัสมา

^{๑๓} กาญจนา แก้วเทพ, สมสุข หินวิมาน, สายธารแห่งนักคิดทฤษฎีเศรษฐศาสตร์การเมืองกับการสื่อสาร, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์, ๒๕๕๓), หน้า ๑๔๖ – ๑๔๗.

^{๑๔} อัจจิมา เศรษฐบุตร, สายสวรรค์ วัฒนพานิช การบริหารการตลาด พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๗), หน้า ๑๓๕ - ๑๓๘.

๘) บริบท (Context) สิ่งแวดล้อมทางการสื่อสารทั้งด้านวัฒนธรรม,จิตวิทยาและประวัติศาสตร์

๙) การตอบรับและการตอบสนอง(Feedback) การตอบรับด้วยกริยาท่าทางหรือคำพูดและอื่น ๆ^{๑๕}

(๕) หลักในการสื่อสารให้ประสบผลสำเร็จ การสื่อสารจะประสบผลสำเร็จหรือไม่นั้นก็ไม่ต้องมองข้ามหลักในการสื่อสารของผู้ที่ต้องการส่งสาร ซึ่งมีหลักพอสังเขปดังนี้

ก) ผู้ส่งสารเพื่อให้ได้ผลและประโยชน์ที่แท้จริง ต้องเข้าใจเรื่องปัจจัยในการส่งสารและจิตวิทยาการรับรู้,การจำ,ความคิด ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร

ข) ผู้ส่งสารต้องเข้าใจบริบทในสื่อสาร สิ่งที่อยู่แวดล้อมที่มีส่วนในการกำหนดรู้ความหมายในการสื่อสาร

ค) ควรคำนึงถึงกรอบแห่งการอ้างอิงเพราะมนุษย์ทุกคนมีประสบการณ์,ภูมิหลังค่านิยม,เจตคติ ที่แตกต่างกัน ถ้ามีการสื่อสารโดยใช้หลักกรอบแห่งการอ้างอิงที่ใกล้เคียงกัน ก็จะทำให้การสื่อสารได้ราบรื่นขึ้น^{๑๖}

ง) ผู้ส่งสารควรมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนไม่คลุมเครือเพื่อการส่งสารที่มีประสิทธิผล โดยผ่านช่องทางที่เหมาะสมไปยังผู้รับสาร

จ) ผู้ส่งและผู้รับสาร ควรมีการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อความพร้อมในการส่งและรับสารเพื่อความสะดวก,รวดเร็วและราบรื่นและบรรลุมิติดุประสงค์ และเมื่อมีอุปสรรคใดๆก็สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ทันที่

ฉ) คำนึงถึงทักษะในการสื่อสาร คือผู้ส่งสารต้องมีทักษะในการสื่อสาร,และเลือกวิธีการใช้สารและช่องทางรวมถึงเวลาที่เหมาะสมในการส่งสาร

^{๑๕} วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์, **หลักการสื่อสารเพื่อใช้ในชีวิต**, คณะสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ [ออนไลน์], แหล่งที่มา: http://www.infocommmju.com/icarticle/images/stories/icarticles/ajwittaya/Principles_of_Human_Communication.pdf [๒ กันยายน ๒๕๖๑].

^{๑๖} Teri Kwal Gamble, Michael Gamble, **Communication Works**, Tenth Edition, (New York: McGraw-Hill Companies, Inc., 1221) pp. 10-11.

ข) คำนึงถึงปฏิกิริยาโต้ตอบกลับตลอดเวลา เพราะเป็นช่องทางหนึ่งในการประเมินรับรู้คู่ในการสื่อสารว่าประสบผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่และต้องปรับปรุงอย่างไร^{๑๗}

(๖) อุปสรรคในการสื่อสาร เป็นสิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุวัตถุประสงค์และทำให้เกิดการสะดุดไม่ราบรื่นและอาจมีอยู่ในหลายขั้นตอนในการสื่อสารซึ่งมีอยู่หลากหลายประการผู้วิจัยขอสรุปดังนี้

- ๑) อุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร
- ๒) อุปสรรคที่เกิดจากสาร
- ๓) อุปสรรคที่เกิดจากช่องทาง
- ๔) อุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสาร

๑) อุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร เช่นการขาดความรู้ความเข้าใจในสารที่จะสื่อ,ผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ไม่ดีในการส่งสาร,ขาดความพร้อมในการส่งสาร,บุคลิกภาพไม่เหมาะสม,ถ่ายทอดการสื่อสารไม่เหมาะสม,ผู้ส่งสารขาดทักษะในการวิเคราะห์ของผู้รับสาร

๒) อุปสรรคที่เกิดจากสาร เช่น สารไม่เหมาะสมกับผู้รับ-ส่งสาร ยากหรือง่ายเกินไป,ขาดความชัดเจน,ขาดการจัดเรียงลำดับความสำคัญ,ใช้ภาษาที่คลุมเครือ,สารมีรูปแบบแปลกใหม่เกินไป ยากต่อการเข้าใจ,สารมีการดัดแปลง

๓) อุปสรรคที่เกิดจากช่องทาง เช่น การใช้ช่องทางสื่อที่ไม่เหมาะสมกับสาร,ใช้ช่องทางที่ไม่มีประสิทธิภาพ,ใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมกับระดับการสื่อสาร,มีสิ่งรบกวนหรือแทรกในระหว่างการสื่อสาร

๔) อุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสาร เช่น ผู้รับสารขาดความรู้ความเข้าใจในสารขาดความพร้อมมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสาร มีทัศนคติไม่ดีต่อสาร และ ผู้รับสารมีความคาดหวังต่อสารสูงเกินไปก็เป็นอุปสรรคเช่นกัน ^{๑๘}

(๗) ทฤษฎีการสื่อสารCommunication Theory) หมายถึงการอธิบายเรื่องการสื่อสาร, กระบวนการ องค์ประกอบ บทบาทหน้าที่ ผล อิทธิพล แนวคิดและแนวโน้มของศาสตร์ต่าง ๆ ใน

^{๑๗} สุปรีดี สุวรรณบุรณ์, ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.ipesp.ac.th: /learning/ thai/ chapter1-1.html> [๑ กันยายน ๒๕๖๑].

^{๑๘} นิติพล ภูตะโชติ, พฤติกรรมองค์กร ปัญหาของการสื่อสาร, (กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๖), หน้า ๒๒๖-๒๒๗.

อนาคตและปรากฏการณ์เกี่ยวกับการสื่อสาร แต่ทั้งนี้การอธิบายการอ้างอิงต้องมีหลักฐานเอกสารหรือจากปากคำของมนุษย์

ความสำคัญของทฤษฎีของการสื่อสาร จัดว่าเป็นแก่นหรือหลักสำคัญในการศึกษาวิจัยหาความรู้โดยเฉพาะการศึกษาและการปฏิบัติการด้านนิเทศศาสตร์ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่นทางตรงโดยการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ทางอ้อม เช่นการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารภายในบุคคล การสื่อสารองค์กร การสื่อสารระหว่างประเทศ โดยสามารถแยกแยะการทฤษฎีสื่อสารออกเป็น ๓ แนวหลัก ๆ คือ ทฤษฎีแนวปฏิบัติ (Operation Theory), ทฤษฎีแนววิพากษ์ (Critical Theory), และทฤษฎีแนวปรัชญาและวิทยาศาสตร์ (Scientific –Philosophical Theory) ดังมีข้อสังเกตดังนี้

๑) ทฤษฎีแนวปฏิบัติ(Operation Theory) เป็นหลักที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อการสื่อสารทุกประเภท สามารถนำมาสร้างเป็นกลยุทธ์เพื่อพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพในด้านการสื่อสารมวลชน การสื่อสารพัฒนาการ และการสื่อสารธุรกิจ สามารถนำมาพัฒนาคุณภาพชีวิตบำบัดจิตใจ เช่นเป็นสื่อการเรียนการสอน การเรียนรู้ ความเพลิดเพลิน ความบันเทิง เป็นต้น

๒) ทฤษฎีแนววิพากษ์(Critical Theory) เป็นหลักในการวิจัยและวิพากษ์วิจารณ์การสื่อสารระหว่างประเทศ,การสื่อสารสาธารณะ สื่อสารมวลชน สื่อสารของโลก สามารถใช้เป็นพื้นฐานความคิดในแนวการตั้งสมมุติฐานงานวิจัยและแสวงหาแนวหรือประเด็นในการวิพากษ์วิจารณ์สื่อหรือการสื่อสารโดยนักวิชาการ^{๑๙}

๓) ทฤษฎีแนวปรัชญาและวิทยาศาสตร์(Scientific-Philosophical Theory) เป็นหลักในการค้นหา (Searching),การพิสูจน์ (Proving) เพื่อเป็นหลักในการพัฒนาการสื่อสารทุกประเภทรวมถึงใช้เป็นหลักในการวิพากษ์วิจารณ์สื่อในแนวสร้างสรรค์ ทั้งในแนวดิ่งและแนวราบ ปรัชญาในที่นี้มีได้หมายถึงปรัชญาทั่วไปแต่หมายถึงปรัชญาที่มีแนวคิดที่ลึกซึ้งที่สามารถนำมาเป็นสมมุติฐานงานวิจัยและอ้างอิงในการศึกษาได้ แนวดิ่ง หมายถึงการศึกษาอย่างลึกซึ้งในความหมายของสื่อ, บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และแนวราบ หมายถึงการศึกษาที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการศาสตร์ศึกษาอื่น ๆเช่น สังคม สังคมและจิตวิทยา วิทยาศาสตร์กายภาพ ซึ่งเราเรียกทฤษฎีนี้ในระยะเริ่มแรกว่าทฤษฎีสื่อสารมวลชน^{๒๐}

^{๑๙} Christian Fuchs, *Critical Theory of Communication*, (London: University of Westminster Press, 2016), pp. 5-11.

^{๒๐} Denis Mcquail , *Mcquail's Mass Communication Theory*, 4Th Edition (London: Sage Publications, 2000), pp. 13-14

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีแนวปฏิบัติ(Operation Theory) ตามแนวของ เดวิด เค เบอร์โล ซึ่งเป็นทฤษฎีที่นำมาใช้ได้ในชีวิตประจำวัน

๒.๑.๒ ทฤษฎีการสื่อสาร ของ เดวิด เค เบอร์โล (David K Berlo)

รูปแบบจำลองการสื่อสารของ เดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo) ซึ่งเป็นผู้นำเสนอหลักทฤษฎี “SMCR” ในปี พ.ศ. ๑๙๖๐ โดยแบบจำลอง Sender – Message- Channel- Receiver นั้นคำนึงถึงหลักพื้นฐาน ๔ ประการ คือ ผู้ส่งสาร, สาร, ช่องทางและ ผู้รับสาร ซึ่งเขาได้อธิบายปัจจัยต่างๆที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบแต่ละอย่างที่ช่วยทำให้การสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยรูปแบบดังกล่าวมุ่งเน้นไปที่ การเข้ารหัสของผู้ส่งสารก่อนที่จะส่งสารและการถอดรหัสของผู้รับสารตามลำดับ ดังแผนภูมิ ต่อไปนี้^{๒๑}

^{๒๑} James Watson, Anne Hill, *Dictionary of Media and Communication Studies*, 9th Edition (New York: Bloomsbury Academic an Imprint of Bloomsbury Publishing Inc.2015) pp. 24-15

จำลองการสื่อสาร ของ เดวิด เค. เบอร์โล

องค์ประกอบ ของรูปแบบการสื่อสาร ของ เดวิด เค เบอร์โล (David K. Berlo) มีดังนี้

(๑) ผู้ส่งสาร S-Sender

เป็นแหล่งของสารหรือเป็นผู้ที่ส่งสารที่จะส่งสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งผู้ส่งสารควรปัจจัยที่เกี่ยวข้องเนื่องในการส่งสารซึ่งก็เป็นปัจจัยเดียวกันกับผู้รับสารด้วย

ก.ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill)

ทักษะด้านการสื่อสารมีส่วนที่ทำให้เกิดผลกระทบในขั้นตอนการสื่อสารได้มาก,ถ้าผู้ส่งสารมีทักษะในการสื่อสารก็ย่อมที่จะดำเนินการสื่อสารได้ดีกว่าผู้ที่ด้อยในทักษะการสื่อสารเช่นเดียวกันกับการรับสารถ้าผู้รับสารไม่มีทักษะในการสื่อสารไม่สามารถจับใจความได้ก็จะทำให้การรับสารนั้น ๆ ไม่เกิดประสิทธิภาพเช่นกัน,ทักษะในการสื่อสารรวมถึง ทักษะในการฟัง,การนำเสนอ,การอ่านและการเขียน เป็นต้น

ข.ทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติของทั้งผู้ส่งและผู้รับสารก่อนให้เกิดผลกระทบต่อการสื่อสารเพราะถ้ามีทัศนคติต่อตัวผู้รับหรือผู้ส่งสารมีผลทำให้สภาพแวดล้อมและความหมายของสารเปลี่ยนแปลงไปได้

ค. ความรู้ (Knowledge)

ความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่จะส่งไปยังผู้รับสารทำให้เกิดการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ง. ระบบสังคม (Social System)

คุณค่า,ความเชื่อ,กฎหมาย,ข้อบังคับ,ศาสนาและอื่น ๆ อีกมากมายที่เป็นระบบทางสังคมที่มีผลกระทบกับวิถีทางของผู้ส่งสารและการสื่อสาร,ซึ่งสร้างความแตกต่างในการสื่อสารข้อความแม้กระทั่งในแง่ของสถานที่และสถานการณ์ยังเป็นรองในเรื่องของระบบทางสังคม

จ.วัฒนธรรม (Culture)

วัฒนธรรมที่แตกต่างกันทำให้เกิดการสื่อสารที่แตกต่างกัน,ผู้คนที่มาจากวัฒนธรรมหนึ่งไปยังอีกวัฒนธรรมหนึ่งทำให้มีความแตกต่างในการสื่อสาร

(๒) สาร M – Message

สารเป็นใจความที่ผู้ส่งสารส่งไปยังผู้รับสารสามารถอยู่ในรูปของ เสียง,ภาพ,อักษร,ภาพเคลื่อนไหว,หรือสื่ออื่น ๆ หัวใจหลักที่มีผลกระทบกับสารที่ส่งไปยังผู้รับดังต่อไปนี้

ก.เนื้อหาของสาร (Content)

เนื้อหาเป็นสิ่งที่อยู่ในสารตั้งเริ่มต้นจนจบ ว่ามีสาระสิ่งใดที่ต้องการจะสื่อสารไปยังผู้รับสาร

ข. วัสดุอุปกรณ์ (Element)

วัสดุหมายถึงสิ่งที่ติดมากับสารเป็นอวัจนภาษา เช่น สัญลักษณ์, ท่าทาง, หรือการสื่อสารที่ไม่จำเป็นที่จะมีคำพูดออกมาและก็มีที่น่าสนใจซึ่งในบางครั้งน่าสนใจกว่าคำพูดอีกด้วย

ค. การปฏิบัติ (Treatment)

หมายถึงการปฏิบัติหรือวิธีการส่งสารหรือข้อความไปยังผู้รับสารซึ่งรวมถึงปฏิกิริยาสะท้อนกลับของผู้รับสารอีกด้วย

ค. โครงสร้าง (Structure)

โครงสร้างหรือการจัดเรียงรูปแบบของสารที่ต้องการนำเสนอหรือสื่อไปยังผู้รับสารมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของสารที่ต้องการสื่อด้วยเช่นกัน

ง. รหัส (Code)

รหัสคือรูปแบบของสารที่สื่อออกไปไม่ว่าจะเป็นในรูปของ ตัวอักษร,วิดีโอ,หรือ อื่น ๆ

(๓) ช่องทาง C- Chanel

ช่องทางคือ สื่อที่จะทำหน้าที่ในการส่งสารไปยังผู้รับสาร ในกรณีการสื่อสารในรูปแบบของการสื่อสารมวลชนมีการใช้เครื่องมือทางเทคนิคต่าง ๆ เช่น ,การใช้โทรศัพท์, อินเทอร์เน็ต เป็นต้น แต่ในกรณีที่เป็นการสื่อสารแบบทั่วไบนั้น มนุษย์มีประสาทสัมผัสทั้ง๕ ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารได้ มีดังนี้

ก.การได้ยิน (Hearing) – เราสามารถรับสารได้โดยการได้ยิน

ข.การมองเห็น(Seeing) – เราสามารถรับสารได้จากการมองเห็นสิ่งนั้น ๆ แม้กระทั่งในกรณีที่ไม่มีคำพูดก็สามารถมองเห็นสัญลักษณ์ได้

ค. การสัมผัส (Touching) – เราสามารถรับสารได้จากการสัมผัส มีบ่อยครั้งที่ไม่มี การส่งสารด้วยการพูดแต่สามารถรับรู้ได้ด้วยการสัมผัส เช่นการจับมือ เป็นต้น

ง. การได้กลิ่น, การดมกลิ่น (Smelling) – เราสามารถรับรู้,แยกแยะได้จากการดมกลิ่น หรือได้กลิ่น

จ. รสชาติ (Testing) – รสชาติก็สามารถให้ข้อมูลเพื่อส่งเป็นสารหรือข้อความได้

(๔) ผู้รับสาร R – Receiver

ผู้รับสารคือผู้ที่ได้รับสารตามกระบวนการข้างต้นที่กล่าวมาแล้ว,ในรูปแบบนี้(Model) มีความเชื่อว่า รูปแบบความคิดและปัจจัยอื่น ๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้นต้องสอดคล้องกับลักษณะของผู้ส่งสารเพื่อมีผลทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ กรณีที่ข้อความหรือสารแบบเดียวกันอาจไม่ได้รับผลที่มีประสิทธิภาพอย่างที่ตั้งวัตถุประสงค์ไว้หากผู้รับและผู้ส่งนั้นมีปัจจัยไม่เหมือนกัน ผู้รับต้องมีทักษะในการรับฟังที่ดีมากขึ้น ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ก็คล้ายคลึงกันกับของผู้ส่งสาร คือ ทักษะด้านการสื่อสาร, ทักษะคติ,ความรู้,ระบบสังคมและวัฒนธรรม^{๒๒}

อย่างไรก็ตาม ทฤษฎี S – M – C – R ของ เบอร์โล ก็ได้รับการวิพากษ์ว่าไม่มีแนวคิดการให้ข้อมูลเสนอแนะย้อนกลับทำให้ไม่ทราบถึงผลกระทบที่ได้รับ, ไม่มีแนวคิดเรื่อง เสี่ยงรบกวนหรือ(๓) ศึกษาประสบการณ์ในการจัดการอบรม การสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์(เสมสิกขาลัย),การอบรมครูคนแรกของลูก(บ้านไม้หอม), การถ่ายภาพในต่างมุมมอง(Capture insight out) (เสมสิกขาลัย) และการอบรมวิทยากรกระบวนการ(สถาบันพระปกเกล้า), (๔) ศึกษาแนวคิดการจัดหลักสูตรอบรม “การสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์”(เสมสิกขาลัย) โดยการสัมภาษณ์ คุณกัญญา ลิขินสุทธิ์ ผู้เป็นวิทยากรจัดอบรม ดังกล่าวอุปสรรคใด ๆในการสื่อสาร ไม่มีการสื่อสารชนิดสองทาง รวมถึงการที่ทั้งผู้ส่งและผู้รับต้องมีปัจจัยใกล้เคียงกันซึ่งก็อาจจะเป็นไปได้ยาก สำหรับในมุมมองของผู้วิจัยมีความเห็นว่า รูปแบบการสื่อสารของ เบอร์โล นั้น เป็นรูปแบบการสื่อสารที่ไม่ซับซ้อนมากนัก ซึ่งอาจจะไม่ครอบคลุมทุกประเด็น ในการสื่อสารแต่ในขณะเดียวกันก็สามารถนำมาปรับเพื่อต่อยอดในการสื่อสารได้สมบูรณ์ได้ไม่ยากนัก เพราะเป็นการจำลองรูปแบบที่เข้าใจง่าย แต่ก็ลึกซึ้งในแง่ที่กล่าวถึงเรื่องคุณสมบัติของผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่ว่าจะเป็นเรื่องของทัศนคติ (Attitude) ,การปฏิบัติ (Treatment) หรือ ทักษะการฟัง(Listening) ซึ่งสอดคล้องกับการสื่อสารแบบไร้ความรุนแรง(NVC) การสื่อสารแบบสันติ ของ ดร.มาแชล โรเซ็น เบิร์ก (Marshall Rosenberg) ในยุคสมัยปัจจุบัน ซึ่งกำลังเป็นที่กล่าวถึงและได้รับความสนใจในทฤษฎีนี้ อันสืบเนื่องมาจากในปัจจุบันนี้ ประชาคมโลกต้องการให้คนอยู่ร่วมกันอย่าง

^{๒๒} Rachel Butill, **Berlo's SMCR Model of Communication**, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://www.libraryeasy.com/berlo/yx811707qw_berlo_39_s_smcr_model_of_communication [๑ กันยายน ๒๕๖๑].

สันติสุขได้ในท่ามกลางความหลากหลายของวัฒนธรรมและสังคมของประชากรที่แผ่ขยายมากขึ้นดังจะกล่าวถึงต่อไปนี้

ก่อนที่จะกล่าวถึงการสื่อสารที่ไร้ความรุนแรง(NVC) นั้น จะกล่าวถึงการสื่อสารที่มีความรุนแรง (Violent Communication) , ซึ่งหากนิยามของคำว่า "รุนแรง" หมายถึงการแสดงออกในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือเป็นอันตรายต่อตัวเราเองและผู้อื่น การกลั่นแกล้ง การมีอคติ การตำหนิติเตียน การเพ่งโทษผู้อื่น, การเลือกที่จะพูดโดยไม่ฟังผู้อื่น, การวิจารณ์ผู้อื่นหรือตัวเราเอง, การตั้งฉายาผู้อื่น ปฏิกริยาตอบโต้เมื่อโกรธโดยใช้สำนวนที่ไม่น่าฟัง, การป้องกันตัวเองหรือตัดสินว่าใครเป็นคนดีหรือไม่ดี หรืออะไรผิดกับผู้อื่น เป็นต้น อาจเรียกได้ว่าเป็น“การสื่อสารด้วยความรุนแรง” ซึ่งการสื่อสารรูปแบบดังกล่าวจะตรงกันข้ามกับการสื่อสารไร้ความรุนแรง

๒.๑.๓ ทฤษฎี การสื่อสารแบบไร้ความรุนแรง ของ ดร.มาแชล โรเซนเบิร์ก (Marshall Rosenberg)

ดร.มาแชล โรเซนเบิร์ก (Marshall Rosenberg PhD.) นักจิตวิทยาแนวมนุษยนิยม มีความสงสัยว่า เพราะสาเหตุใดมนุษย์จึงไม่มีความเมตตาหรือซัดซาจากความกรุณาซึ่งเป็นธรรมชาติพื้นฐานของมนุษย์หรือแล้วหันไปใช้ความรุนแรงกดขี่ผู้อื่น ในขณะที่บางคนสามารถรักษาความกรุณาไว้ได้แม้ในสถานการณ์ที่บีบคั้นหรือเลวร้ายเพียงใดก็ได้ ด้วยความสงสัยนี้เขาในฐานะนักจิตวิทยา จึงมีการศึกษา แนวคิดของมหาตมะคานธี และทำให้เขา มีแนวคิดที่ว่า “ภาษา” เป็นกลไกหรือปัจจัยหลักที่สำคัญทำให้คนเกิดความขัดแย้งใช้ความรุนแรงหรือมีความกรุณาต่อกันได้ โดยการพัฒนา เป็นเครื่องมือ “การสื่อสารไร้ความรุนแรง”(Non Violent Communication) ซึ่งเขามีการตีพิมพ์หนังสือเรื่อง รูปแบบการสื่อสารไร้ความรุนแรง “ A Model of Nonviolent Communication”ในปี ๑๙๘๓^{๒๓} ซึ่งเขาได้มีหลักพื้นฐานมาจากความคิดที่ว่า

ก.มนุษย์เรามีความกรุณาเป็นพื้นฐาน

ดังตัวอย่างเช่น ในบางครั้งเราบริจาคเงินหรือสิ่งของช่วยเหลือผู้ประสบทุกข์ยากโดยที่เราเองก็มิได้เคยรู้จักเขาเป็นการส่วนตัวมาก่อนหรือการช่วยเหลือสัตว์ที่กำลังถูกทำร้าย เป็นต้น

^{๒๓} ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์ แปลและเรียบเรียง, สื่อสารอย่างสันติ, พิมพ์ครั้งที่ ๒(กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ เสมลีชาลั, ๒๕๕๔). หน้า ๒๙-๓๐.

ข.การกระทำทุกการกระทำรวมถึงคำพูด นั้นกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการลึกๆ บางอย่าง

“ความต้องการ” นี้ หมายถึงความต้องการพื้นฐานของการดำรงอยู่ของมนุษย์ เช่น ความปลอดภัย ความสุข ความเคารพ มิตรภาพ และการพักผ่อน เพราะไม่ว่าเราจะเป็นใคร ชนชาติใด ก็มีความต้องการแบบเดียวกันนี้ หากเราสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ ของเขาเราก็จะสามารถเข้าใจถึงความต้องการนั้น ๆ โดยที่อาจจะไม่เห็นด้วยกับการกระทำนั้นก็ได้

ค.ใส่ใจพร้อมทั้งให้คุณค่ากับความต้องการของทุกฝ่าย เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจก่อนที่จะคิดจะแก้ปัญหาและหาทางออก

แม้ว่า ในกรณีที่เกิดความขัดแย้ง เราอาจไม่สามารถตอบสนองทุกความต้องการของทุกฝ่ายได้แต่ผู้ที่ได้รับการเอาใจใส่ก็สามารถรู้ได้ว่ามีคนตั้งใจที่จะรับฟังเขาและในขณะเดียวกันก็สามารถหาทางออกร่วมกันได้จากการตั้งใจฟังเพื่อค้นหาสิ่งที่เขาต้องการ โดยไม่มีการตัดสินว่าใครผิดใครถูก

(๑) การสื่อสารที่ไร้ความรุนแรง (Nonviolent Communication) บรูณการมาจาก ๔ องค์ประกอบ ดังนี้

ก.จิตสำนึก (Consciousness): ชุมหลักการที่สนับสนุนการดำเนินชีวิตด้วยความเมตตาการทำงานร่วมกัน,ความกล้าหาญและความถูกต้อง

ข.ภาษา(Language): เข้าใจว่าคำพูดมีส่วนช่วยอย่างไรในการเชื่อมต่อกับผู้อื่นหรือทำให้การเชื่อมต่อได้ยาวนานขึ้น

ค.การสื่อสาร (Communication skill) : รู้วิธีถามสิ่งที่เราต้องการหรือได้ยิน วิธีอื่น ๆ ถึงแม้จะไม่เห็นด้วยก็ตามและช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

ง.ความหมายของอิทธิพล (Means of influence) : แบ่งปัน "อำนาจกับผู้อื่น" แทนที่ใช้ "อำนาจเหนือผู้อื่น"

(๒) การสื่อสารไร้ความรุนแรง (NVC) ช่วยส่งเสริมความต้องการของผู้คนให้ทำในสิ่ง ๓ประการเพิ่มขึ้นดังนี้

๑) เพิ่มความสามารถให้คนดำรงชีวิตแบบมีทางเลือก มีความหมายและมีการเชื่อมความสัมพันธ์กัน

๒) มีความเชื่อมโยงกันกับการเอาใจใส่ตัวเองและผู้อื่น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการการมีความสัมพันธ์ต่อกัน

๓) แบ่งปันทรัพยากรที่มีอยู่ให้ทุกคนได้ประโยชน์ร่วมกัน

ดังคำกล่าวของ มาแชล โรเซ็น เบิร์ก ที่กล่าวว่า

“มนุษย์มีพลังอำนาจที่ยิ่งใหญ่ในการเสริมสร้างชีวิต, เราสามารถใช้คำพูดเพื่อสร้างให้ผู้คนมีความสุขเบิกบาน, ในภุมิรัฐของเขา, เราสามารถใช้คำพูดในการทำให้ชีวิตของเขาท้อถอยก็ได้, นั่นก็คือคำพูดของเรามีพลังอำนาจมาก, เราสามารถจัดผู้คนในทางที่ทำให้เกิดความสุขอย่างดีเยี่ยม, ให้การทะนุถนอมเอาใจใส่อย่างดี, เราคือที่รวมของพลังงาน และนั่นก็คือไม่มีสิ่งใดเหนือกว่าการมีความสุขที่ได้ใช้พลังนั้นเสริมสร้างพลังชีวิต ดังนั้นจึงไม่น่าอัศจรรย์เท่าไร ที่เรามีพลังอำนาจนั้นและมีความสุขในการนำมาใช้มิใช่หรือ? นั่นคือสิ่งที่น่ายินดี และยิ่งเรายินดีมีความสุขมากขึ้น เราก็จะทำสิ่งอื่น ไม่ควร(ที่ไม่ใช่) น้อยลง” ^{๒๔}

เพราะเหตุใดผู้คนจึงเฝ้ารอที่จะเรียนรู้คุณค่าของการสื่อสารแบบสันติ?

ผู้คนส่วนใหญ่มีความปรารถนาที่จะพัฒนาศักยภาพในด้านคุณภาพของความสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อทำให้เกิดการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการสื่อสาร แต่ในทางกลับกันผู้คนส่วนใหญ่ได้รับการสอนมาโดยการตัดสินผู้อื่นด้วยความคิดของตัวเอง การสื่อสารมีอยู่สองด้านคือ ผิด และ ถูก การที่มีอุปนิสัยเช่นนั้นทำให้เกิดการสื่อสารที่ขัดข้อง, เกิดความเข้าใจผิดได้และเกิดการใช้อารมณ์ที่ไม่ดีและที่เลวร้ายไปกว่านั้นทำให้โกรธ ความรู้สึกที่เจ็บปวดและนำมาซึ่งความรุนแรงและความขัดแย้งโดยที่พวกเขาเหล่านั้นไม่ได้ต้องการให้เกิดขึ้นได้

การสื่อสารแบบไร้ความรุนแรง ช่วยทำให้เราเข้าใจความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองพร้อมกับทราบความต้องการที่แท้จริงของตนเองว่าต้องการสิ่งใดกันแน่จึงแสดงอาการหรือมีปฏิกิริยาใด ๆ ออกมาและเรียนรู้วิธีการที่จะใช้คำพูดที่ช่วยเติมเต็มในสิ่งที่ตนเองต้องการ สามารถเข้าใจตัวเองได้อย่างชัดเจนมากขึ้นและเข้าใจผู้อื่นมากขึ้น เราสามารถแบ่งปันความรู้สึกและความต้องการของเราได้เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นโดยป้องกันความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น โดยใช้เครื่องมือการสื่อสารแบบไร้ความรุนแรง, การใช้ใจประสานใจ ตามทฤษฎีของ ดร.มาแชล โรเซ็นเบิร์ก

(๓) การสื่อสารแบบไร้ความรุนแรง สร้างประโยชน์มากมาย ดังเช่น

ก.แก้ปัญหาความขัดแย้ง(Conflict Resolution)

^{๒๔} Marshall B. Rosenberg, PhD, **What is Nonviolent Communication?** Puddle Dancer press, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <https://www.nonviolentcommunication.com/>[๒ กันยายน ๒๕๖๑].

แก้ไขปัญหาแบบสันติวิธี,ทั้งในเรื่องส่วนตัวและเรื่องอื่น ๆ ,พัฒนาด้านความร่วมมือ โดยการรับฟังผู้อื่นมากขึ้น สามารถเข้าใจว่าหัวใจของความขัดแย้งนั้น ๆ คือ สิ่งใดได้เร็วมากขึ้น ป้องกัน ความรุนแรงรวมถึงความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนจากการสื่อสารที่จะเกิดขึ้น

ข.การปรับปรุงพัฒนาและการดูแลตัวเอง (Personal Growth and healing)

เปลี่ยนตัวเองจากความอายและความรู้สึกซึมเศร้าเป็นพลังที่เต็มเปี่ยมด้วยตัวเอง เปลี่ยนแปลงนิสัยที่ไม่ดี เข้าใจถึงความต้องการของตัวเองที่แท้จริงและร้องขอในสิ่งที่ต้อง รวมถึงการ เลือกในสิ่งที่ต้องการไม่ใช่สิ่งที่ต้องทำและพัฒนาจนเป็นนิสัยของเรา

ค.ความสัมพันธ์ส่วนตัว (Personal Relationship)

มีความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น มีการรับฟังผู้อื่นมากขึ้น,ไม่ใช่ความคิดของตัวเองไปตัดสินผู้อื่น

ง.เพื่อประสิทธิผลขององค์กร(Organization Effectiveness)

ปรับปรุงการทำงานให้เป็นทีม เพิ่มขวัญกำลังใจ เพิ่มผลิตผลในการประชุม เพิ่มคุณภาพ ในสินค้าและบริการให้ดีขึ้น

จ.การเลี้ยงดูและครอบครัว(Parenting and Families)

ลดความขัดแย้งในครอบครัว,การแข่งขันกันเองระหว่างพี่น้อง ก้าวข้ามการแข่งขันมาเป็น ความไว้วางใจกัน สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีในครอบครัว

ดังจะเห็นได้ว่า การสื่อสารแบบไร้ความรุนแรง มีประโยชน์มากมายไม่ว่าจะเป็นด้าน ส่วนตัว ส่วนรวม และ ในองค์กรหรือแม้แต่ด้านครอบครัวอีกด้วย

(๔) ขั้นตอนของการสื่อสารแบบไร้ความรุนแรง (NVC Process) มี ๔ ขั้นตอน ดังนี้

ก.สังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมในสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อกับสวัสดิภาพของเรา (The concrete actions we observe that affect our well-being)

ข.เรารู้สึกอย่างไรกับผลที่ตามมาในสิ่งที่เราสังเกต (How we feel in relation to what we observe)

ค. ความต้องการใด ๆ ทางด้านคุณค่า ความปรารถนาหรืออื่น ๆ ที่ทำให้เรารู้สึกเช่นนั้น (The needs, values, desires, etc. that create our feelings)

ง. การร้องขอที่เป็นรูปธรรมในสิ่งที่เราต้องการบนพื้นฐานของความเป็นจริงที่สามารถทำได้ เพื่อตอบสนองความต้องการ(The concrete actions we request in order to enrich our lives)^{๒๕}

ดังที่ผู้วิจัยขยายความหมายของ ๔ ขั้นตอน ของรูปแบบการสื่อสารแบบไร้ความรุนแรง ดังนี้

๑) การสังเกต คือการสังเกตแบบกล้อง วิดีโอ ไม่มีการปรุงแต่ง ความคิดตัดสินใด ๆ ของผู้สังเกตลงไป เห็นสิ่งใดก็ให้กล่าวหรือสื่อสารสิ่งนั้นแบบ ตรงไปตรงมา ตัดส่วนที่เป็นการว่ากล่าว, หรือ การเสียดสี,ออกไป เช่น กรณีที่เห็นว่า มีการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ของเรา ไม่ส่งงานตามกำหนด ที่ได้ตกลงกันเอาไว้ แทนที่จะใช้คำพูดว่า “นี่เธอวันๆทำอะไรอยู่งานไม่เสร็จเสียที?” ซึ่งคำพูดดังกล่าวเป็นคำกล่าวที่กล่าวตำหนิผู้อื่นหรือที่เรียกกันว่า You Messages, ซึ่งจะแตกต่างกับการใช้ I Messages^{๒๖} ดังนั้นควรใช้คำพูดว่า “พี่สังเกตว่างานที่เราตกลงกันไว้ว่าคุณจะส่ง๒ชิ้นเมื่อ วันพุธ ที่ผ่านมา คุณไม่สามารถส่งได้ตามกำหนด พี่รู้สึกกังวลเกี่ยวกับงานที่จะต้องวิเคราะห์ต่อจากข้อมูลของคุณจะมีผลทำให้ไม่สามารถส่งงานให้ลูกค้าได้ทันเวลา ไม่ทราบว่ามีสิ่งใดติดขัดหรือไม่คะจึงเกิดความคลาดเคลื่อนของกำหนดเวลาส่ง”

ซึ่งการสังเกตนี้ จะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้เขาได้มีโอกาสอธิบาย และไม่รู้สึกรู้ว่าถูกตำหนิ เขาอาจจะแย้งกลับมาว่า “ ต้องขอโทษด้วยคะเนื่องจากเมื่อสองวันก่อนดิฉันป่วยเวียนศีรษะมากทำให้ไม่สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา แต่อย่างไรก็ตามวันนี้จะรวบรวมและทำให้เสร็จก่อนเวลา บ่าย ๓ ค่ะ” ซึ่งจะเห็นได้ว่า การสื่อสารแบบไร้ความรุนแรง จะช่วยให้ไม่เกิดความขัดแย้งได้

๒) ความรู้สึก คือความรู้สึกที่แท้จริงของตัวเรา ที่มีเป็นปกติของมนุษย์ มีทั้งความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ, ความรู้สึกด้านบวก เช่น ดีใจ มีความสุข สนุกสนาน ประทับใจ ภูมิใจ อันมีผลมาจากการได้รับการตอบสนอง เป็นต้น สำหรับความรู้สึกด้านลบ ตัวอย่างเช่น เสียใจ เสียความรู้สึก อับอาย ขมขื่น กลัว เศร้า อิจฉา อันมีผลมาจากการไม่ได้รับการตอบสนอง เป็นต้น

^{๒๕} Marshall B. Rosenberg, Ph.D, **The Heart of Nonviolent Communication (NVC)**, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://www.Nonviolentcommunication.Com/Freeresources/Article_Archive/Heartofnvc_Mrosenberg.Htm [๑ กันยายน ๒๕๖๑].

^{๒๖} พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส,พศ.ดร, **I and You Messages**, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <https://www.gotoknow.org/posts/328370>[๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑].

เราต้องสังเกตความรู้สึกที่แท้จริง ของเราด้วยว่า ที่เราเป็นอย่างอย่างนี้ เพราะเหตุใด กันแน่ และจริง ๆ แล้วเรามีความต้องการสิ่งใด

๓) ความต้องการ ในความหมายของการสื่อสารแบบไร้ความรุนแรง นั้น หมายถึง Need อันหมายถึง ความต้องการพื้นฐานร่วมกันของมนุษย์ เช่น ความปลอดภัย การยอมรับ ความเคารพ ความรัก ความไว้วางใจ มิตรภาพ ความหวัง ความเมตตา เป็นต้น ซึ่งความต้องการพื้นฐานเหล่านั้น เป็นพลังขับเคลื่อนชีวิตมนุษย์ให้ดำรงอยู่แบบมีชีวิตชีวา

๔) การร้องขอ หรือ การขอร้อง เมื่อเราทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของตัวเราหรือผู้อื่นแล้ว การร้องขอเป็นขั้นตอนสุดท้ายของ การสื่อสารแบบไร้ความรุนแรง ว่าเราต้องการสิ่งใดให้ใช้ การพูดแบบเป็นประโยชน์บอกเล่า โดยไม่ใส่อารมณ์ต่าง ๆ เข้าไป ใช้คำพูดที่ตรงประเด็น เพื่อเติมเต็มในสิ่งที่ต้องการนั่นเอง ซึ่งการร้องขอ ของเราหรือเขา ก็อาจจะได้รับหรือไม่ได้รับการตอบสนองก็ได้เช่นกัน

(๔) ภาษาการสื่อสารแบบสันติ คือภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ดร.มาแชล ได้แยกไว้เป็น ๒ ประเด็น ดังนี้คือ การสื่อสารแบบหมาป่าและการสื่อสารแบบยีราฟ

การสื่อสารแบบหมาป่า คือ การพูดหรือการใช้ภาษาที่บั่นทอนทั้งตัวเองและผู้อื่น เป็นภาษาที่ไม่ช่วยในการสานสัมพันธ์ แต่เป็นการทำให้ความสัมพันธ์ลดน้อยลง โดย ดร.มาแชล เปรียบเป็นภาษาหมาป่าเพราะหมาป่าตัวเดียว สัน มองในระยะสั้นไม่มองในอนาคต เป็นภาษาของการกัดจูโจม โดยการแบ่งเป็น หมาป่า หูเข้าและหมาป่าหูออก

หมาป่าหูเข้า เป็นลักษณะที่หุบเข้าหาตัวเอง หมายถึง ผู้ที่สื่อสารกับตัวเองในเชิงลบ โดยการวิพากษ์วิจารณ์ตัวเอง ตำหนิตัวเอง เช่น “ฉันไม่เก่ง” “เป็นเพราะตัวฉันไม่ดีเองจึงเป็นเช่นนี้” “เราไม่น่าทำแบบนี้เลยทำอะไรก็ผิดพลาด”

หมาป่าหูออก เป็นลักษณะของหูที่ออกไปยังผู้อื่น หมายถึง ผู้ที่สื่อสารโดยการวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น กล่าวโทษผู้อื่น เช่น เธอทำอะไรก็ไม่ได้เรื่อง โต้แต่ตัวเองแต่การทำงานไม่โตตามตัวเลยนะเธอ

ภาษายีราฟ ดร.มาแชล ใช้ยีราฟมาเป็นตัวแทนเพราะยีราฟ ตัวสูงและมีหัวใจที่ใหญ่ที่ หมายถึงความกรุณาและมีน้ำลายที่สามารถละลายหนามได้ ภาษายีราฟจึงเป็นภาษาที่มีความเมตตาและกรุณาต่อผู้อื่น อีกทั้งยังมองได้ในระยะไกล เป็นภาษาที่สานสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยการแบ่งเป็น ยีราฟ หูเข้าและยีราฟหูออก

ยิราพหุเข้า หมายถึง การรับรู้ สารความรู้สึก, ความต้องการของตัวเอง เช่น “ เมื่อคืนแม่รู้สึกเป็นห่วงลูกมากที่ลูกกลับบ้านผิดเวลา ในคราวหน้าแม่อยากให้ลูกโทรศัพท์มาหาแม่เพื่อแม่จะได้ไม่กังวล”

ยิราพหุออก หมายถึง การรับรู้ สารความรู้สึก, ความต้องการของผู้อื่น, “คุณกังวลเรื่องงานที่ต้องส่งอีกสองวันข้างหน้าใช่ไหมคะ, มีสิ่งใดให้พี่ช่วยหรือไม่”^{๒๗}

จากข้างต้น พอสรุปได้ว่ารูปแบบการสื่อสารไร้ความรุนแรง (Nonviolent Communication) ของ มาแชล โรเซนเบิร์ก นั้น จะมีอยู่ ๔ ขั้นตอน ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า ใน ๔ ขั้นตอนซึ่งโดยรวมดูแล้วมีขั้นตอนไม่มากนัก แต่ ก็แฝงไว้ด้วย ความไม่ถนัด สำหรับผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกฝนในด้านความคิดที่ถูกต้อง,หรือความเห็นถูก,การพูดที่เหมาะสมหรือ สัมมาวาจา รวมถึงการมองแบบไม่มีอคติ ซึ่งมีอยู่ในคำสอนทางพุทธศาสนา ดังที่ผู้วิจัย จะกล่าวถึง เป็นการต่อไป

๒.๑.๔ แนวคิดพุทธสันติวิธีในการสื่อสาร

ถอดกระบวนการสื่อสารของพระพุทธเจ้า ประกอบด้วยหลักธรรม วิธีปฏิบัติอย่างไร ทั้งในฐานะผู้ส่งสาร และรับสาร

- ๑) หลักสัมมาทิฐิ: ฐานคิดสำคัญในฐานะผู้รับสารและส่งสาร
- ๒) หลักสัมมาวาจา: ส่งสารที่เชื่อมสัมพันธ์
- ๓) หลักวาจาสุภาสิต: ส่งสารที่มีพลัง
- ๔) หลักอคติ ๔: รับสารและส่งสารที่สร้างสรรค์
- ๕) หลักสัมมาสติ: เกราะป้องกันความขัดแย้งในฐานะส่งสารและรับสาร

(๑) หลักสัมมาทิฐิ: ฐานคิดสำคัญในฐานะผู้รับสารและส่งสาร

หลักสัมมาทิฐิ ถือเป็นฐานคิดสำคัญในฐานะทั้งผู้รับและส่งสาร เพราะเมื่อมีการเห็นถูก, เห็นตามความเป็นจริง ก็จะสามารถสื่อสารได้ในสิ่งที่ถูกที่ควรมากยิ่งขึ้น ดังลำดับในหลักสัมมาทิฐิ ดังนี้

- ๑) ความรู้ในทุกข์
- ๒) ความรู้ในเหตุให้ทุกข์เกิด

^{๒๗} ไพรินทร์ โชติสกุรัตน์ แปลและเรียบเรียง, **สื่อสารอย่างสันติ**, พิมพ์ครั้งที่๒ (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ เสมลิขาลัย,๒๕๕๔) หน้า ๒๖-๒๘.

๓) ความรู้ในความดับทุกข์

๔) ความรู้ในข้อปฏิบัติให้ถึงความดับทุกข์^{๒๘}

เมื่อบุคคลมีสัมมาทิฐิ ย่อมละราคานุสัย คือโลภะ การติดข้องในกาม บรรเทาปฏิฆานุสัย คือโทสะความโกรธ ถอนทิฏฐานุสัยคือความเห็นผิด และมานานุสัย ความถือตัวความสำคัญตัว ว่าเรามีอยู่ โดยประการทั้งปวง ละอวิชชาคือ โมหะ ความไม่รู้ ยังวิขาให้เกิด ย่อมกระทำที่สุดแห่งทุกข์ บุคคลชื่อว่าเป็นสัมมาทิฐิ มีความเห็นตรงเห็นถูกแล้ว จะสามารถละอุปนิสัยกิเลสที่นอนเนื่องอยู่ในจิตใจได้ จึงประกอบไปด้วยความเลื่อมใสอันแน่วแน่ในธรรมะของพระพุทธเจ้าด้วยเหตุดังนี้^{๒๙}

รู้ชัดซึ่งอกุศลและรากเหง้าอกุศล รู้ชัดซึ่งกุศลและรากเหง้าของกุศล

รู้ชัดซึ่งอาหาร รสชาติ,เหตุเกิดแห่งอาหาร ความดับอาหาร และทางที่จะให้ถึงความดับ

อาหาร

รู้ชัดซึ่งทุกข์ ทุกขสมุทัย ทุกขนิโรธ ทุกขนิโรธคามินีปฏิปทา

รู้ชัดซึ่งเหตุ และปัจจัยในปฏิจจสมุปบาท

สัมมาทิฐิ อันองค์ ๕ อันเคราะห์แล้ว ย่อมเป็นธรรมมีเจโตวิมุตติคือการหลุดพ้นด้วยกำลังทางจิตหลุดพ้นแห่งจิตภาวะจิตที่ประกอบไปด้วยสมาธิการปราศได้เป็นผล มีเจโตวิมุตติเป็นผลานิสงส์ และเป็นธรรมมีปัญญา- วิมุตติคือการหลุดพ้นด้านปัญญา,ปัญญา รู้ถูกต้องบริสุทธิ์ เป็นผล มีปัญญาวิมุตติเป็นผลานิสงส์ องค์ ๕ คือ^{๓๐}

สัมมาทิฐิอันศีลอนุเคราะห์แล้ว

อันสุตะอนุเคราะห์แล้ว

อันการสนทนาธรรมอนุเคราะห์แล้ว

อันสมณะอนุเคราะห์แล้ว

อันวิปัสสนาอนุเคราะห์แล้ว

สัมมาสมาธิของพระอริยะ มีเหตุ มีองค์ประกอบ คือ สัมมาทิฐิ สัมมาสังกัปปะ สัมมาวาจา สัมมากัมมันตะ สัมมาอาชีวะ สัมมาวายามะและ สัมมาสติ อันบรรดาองค์ทั้ง ๗ นั้น สัมมาทิฐิย่อมเป็น

^{๒๘} ดูรายละเอียดใน ที.ม. (ไทย) ๑๐/๓๗๒-๔๐๕/๓๐๑ - ๓๔๐.

^{๒๙} ดูรายละเอียดใน ม.ม. (ไทย) ๑๒/๘๙-๑๐๔/๘๑- ๑๐๐.

^{๓๐} ดูรายละเอียดใน ม.ม. (ไทย) ๑๒/๔๙๗/๓๘๑.

ประธาน อนึ่ง สัมมาทิธีย่อมเป็นประธานอย่างไรนั่นก็คือผู้รู้จักมิจฉาทิฐิว่ามิจฉาทิฐิ และในขณะเดียวกันก็ รู้จักสัมมาทิฐิว่าสัมมาทิฐิ^{๓๑}

ดังตัวอย่างของมิจฉาทิฐิ คือ ความเห็นดังนี้ว่า ทานที่ให้แล้ว ไม่มีผล, ยัญที่บูชาแล้ว ไม่มีผล, สิ่งของที่บวงสรวงแล้ว ไม่มีผล, ผลวิบากของกรรมที่ทำดีทำชั่วแล้วไม่มี, โลกนี้ไม่มี, โลกหน้าไม่มี, มารดาไม่มี, บิดาไม่มี, สัตว์ที่เป็นอุปาทิกะไม่มี, สมณะพราหมณ์ทั้งหลายผู้ดำเนินชอบ, ปฏิบัติชอบ, ซึ่งประกาศโลกนี้โลกหน้าให้แจ่มแจ้ง เพราะรู้อย่างตนเอง ในโลกไม่มี นี่คือ มิจฉาทิฐิซึ่งจะตรงกันข้ามกับก็สัมมาทิฐิ กล่าวคือ สัมมาทิฐิ แบ่งเป็น ๒ ประการคือ สัมมาทิฐิที่ยังเป็นสาสวะ เป็นส่วนแห่งบุญ ให้ผลแก่ขันธและ สัมมาทิฐิของพระอริยะ ที่เป็นอนาสวะ เป็นโลกุตระเป็นองค์มรรค

สัมมาทิฐิที่ยังเป็นสาสวะ เป็นส่วนแห่งบุญให้ผลแก่ขันธ คือ

ทานที่ให้แล้ว มีผล

ยัญที่บูชาแล้ว มีผล

สิ่งของที่บวงสรวงแล้ว มีผล

ผลวิบากของกรรมที่ทำดี ทำชั่วแล้วมีอยู่ โลกนี้มี โลกหน้ามี

มารดามี บิดามี

สัตว์ที่เป็นอุปาทิกะมี

สมณะพราหมณ์ทั้งหลาย ผู้ดำเนินชอบ ปฏิบัติชอบ ซึ่งประกาศโลกนี้โลกหน้าให้แจ่มแจ้ง เพราะรู้อย่างตนเองในโลก มีอยู่จริง^{๓๒}

สัมมาทิฐิของพระอริยะที่เป็นอนาสวะ เป็นโลกุตระ เป็นองค์มรรค หมายถึง

ปัญญา, ปัญญินทรีย์ คือปัญญาที่ทำหน้าที่เป็นใหญ่ด้วยการรู้แจ้ง, ปัญญาพละ คือ กำลังของปัญญาที่เข้มแข็ง เอาชนะความโกรธและความหลง, อัมมวิจยสัมโพชฌงค์ คือความเห็นธรรม, ความสอดส่องในธรรม, ความเห็นชอบ องค์แห่งมรรค ของภิกษุหรือผู้ประพฤดิธรรม ผู้มีจิตไกลข้าศึก มีจิตหาอาสวะมิได้ พรั่งพร้อมด้วยอริยมรรค เจริญอริยมรรคอยู่สม่ำเสมอ นี่แล สัมมาทิฐิของพระอริยะที่เป็นอนาสวะ เป็นโลกุตระผู้ประพฤติปฏิบัติธรรมยอมพยายามเพื่อละมิจฉาทิฐิ เพื่อบรรลु

^{๓๑} ดูรายละเอียดใน ม.อ. (ไทย) ๑๔/ ๑๓๖-๑๓๘ / ๑๗๕ - ๑๗๗.

^{๓๒} ดูรายละเอียดใน ม.อ. (ไทย) ๑๔/ ๑๓๖- ๑๔๖/ ๑๗๕- ๑๘๓.

สัมมาทิฐิ ความพยายามของเขาเหล่านั้นเป็น สัมมาวายามะ, ผู้ประพฤติปฏิบัติธรรม นั้นมีสติ ละมิจฉาทิฐิได้ มีสติบรรลुสัมมาทิฐิอยู่ สติของเขาเหล่านั้นเป็นสัมมาสติ ฯ^{๓๓}

ด้วยอาการนี้ ธรรม ๓ ประการนี้ คือ สัมมาทิฐิ สัมมาวายามะ สัมมาสติ ย่อมห้อมล้อมเป็นไปตามสัมมาทิฐิของผู้ประพฤติปฏิบัติธรรมนั้น

บรรดาองค์ทั้ง ๗ นั้น สัมมาทิฐิย่อมเป็นประธาน ก็สัมมาทิฐิย่อมเป็นประธานอย่างไร คือ ผู้รู้จักมิจฉาสังกับปะว่ามิจฉาสังกับปะ รู้จักสัมมาสังกับปะว่าสัมมาสังกับปะ คือการดำริออกจากกามการไม่พยาบาท, การไม่เบียดเบียน

ผู้รู้จักมิจฉาวาจาว่ามิจฉาวาจา รู้จักสัมมาวาจาว่าสัมมาวาจา คือ เจตนางดเว้นจากการพูดเท็จ, เจตนางดเว้นการพูดส่อเสียดและคำหยาบ, เจตนางดเว้นการพูดเพ้อเจ้อ

ผู้รู้จักมิจฉากัมมันตะว่ามิจฉากัมมันตะ รู้จักสัมมากัมมันตะว่า สัมมากัมมันตะ คือเจตนางดเว้นจากการฆ่าสัตว์, เจตนางดเว้นจากการถือเอาสิ่งของที่เจ้าของมิได้ให้มาเป็นของตน, เจตนางดเว้นจากการประพฤติดิในกาม

ผู้รู้จักมิจฉาอาชีวะว่ามิจฉาอาชีวะ รู้จักสัมมาอาชีวะว่าสัมมาอาชีวะ คือ การเลี้ยงชีพด้วยสัมมาอาชีวะ ^{๓๔}

ความรู้ของเขาเหล่านั้น ที่กล่าวมาเป็นสัมมาทิฐิ บรรดาองค์ทั้ง ๗ นั้น สัมมาทิฐิย่อมเป็นประธานก็สัมมาทิฐิย่อมเป็นประธานอย่างไรต้องเริ่มจากการเห็นถูกต้องเพราะเมื่อมีการสัมมาทิฐิแล้วทุกอย่างก็จะสามารถดำเนินไปได้อย่างเหมาะสมเป็นสิ่งที่เอื้ออาศัยเกื้อหนุนกันไปให้พอเหมาะพอควรได้ ผู้วิจยสรุปเรียบเรียงความเชื่อมโยงของหลักสัมมาทิฐิกับมรรควิธีทั้ง ๗ ในคัมภีร์พระพุทธศาสนา กล่าวคือ “เมื่อมีสัมมาทิฐิ สัมมาสังกับปะจึงพอเหมาะได้ เมื่อมีสัมมาสังกับปะ สัมมาวาจาจึงพอเหมาะได้ เมื่อมีสัมมาวาจา สัมมากัมมันตะจึงพอเหมาะได้ เมื่อมีสัมมากัมมันตะ สัมมาอาชีวะจึงพอเหมาะได้ เมื่อมีสัมมาอาชีวะ สัมมาวายามะจึงพอเหมาะได้ เมื่อมีสัมมาวายามะ สัมมาสติจึงพอเหมาะได้ เมื่อมีสัมมาสติ สัมมาสมาธิจึงพอเหมาะได้ เมื่อมีสัมมาสมาธิ สัมมาญาณะจึงพอเหมาะได้ เมื่อมีสัมมาญาณะ สัมมาวิมุตติจึงพอเหมาะได้

^{๓๓} ุรยละเอียดใน ม.ม. (ไทย) ๑๒/ ๔๖๐ - ๔๖๗/ ๕๐๐ - ๕๐๘.

^{๓๔} ุรยละเอียดใน ม.ม. (ไทย) ๑๒/ ๘๕/ ๗๕

ผู้มีสัมมาทิฐิ ย่อมเป็นอันสลัดมิจฉาทิฐิ ได้ ทั้งกุศลธรรมลามกเป็นอนอกบรรดาเพราะ มิจฉาทิฐิเป็นปัจจัยนั้น ก็เป็นอันผู้มีสัมมาทิฐิสลัดได้แล้วและกุศลธรรมเป็นอนอก ย่อมถึงความเจริญ บริบูรณ์ เพราะสัมมาทิฐิเป็นปัจจัยฯ^{๓๕}

ดังจะเห็นว่า ความเห็นถูก หรือ ความเห็นชอบ นั้น ต้องรู้ชัดไปทั้งส่วนที่เป็นความเห็นผิด คือ มิจฉาทิฐิด้วย และต้องสลัดออกด้วย จึงจะเจริญถึงความเป็นสัมมาทิฐิที่ถึงพร้อม,ในกรณีที่เป็น บุคคลธรรมดา ยังไม่ไปถึงขั้น อริยะบุคคล นั้น ในมุมมองของผู้วิจัย เอง เพื่อความง่ายต่อการจดจำและ ใช้ในชีวิตประจำวันได้ไม่ยากนัก จึงมีความเห็นว่าสามารถพิจารณาในส่วนของโลกียะ ในด้านของ ความเห็นถูกในส่วนของการไม่ทำร้ายกันไม่เบียดเบียนกัน การไม่ว่าร้าย การไม่พูดเพื่อเจ้า การไม่ประสงคิในทรัพย์สินของผู้อื่น การไม่ประพฤติดิฉินในกามและการไม่ดื่มน้ำเมา ในมุมมองของผู้วิจัย เห็นว่า เป็นส่วนที่สามารถทำได้ในชีวิตประจำวัน เป็นปกติ เพราะตัวเราก็กักชีวิต จึงไม่ควรเบียดเบียน ผู้อื่น,รักและหวงทรัพย์สินของตัวเอง ไม่อยากให้ผู้อื่นมาว่าร้าย ไม่ต้องการให้ผู้อื่นมาแย่งของรัก ฉะนั้นตัว เรายังคงไม่กระทำเยี่ยงนั้นเช่นกัน ควรมองว่ามนุษย์ทุกคนเป็นเพื่อนมนุษย์ ต้อง ดำเนินชีวิต เวียน วาย ตายเกิด ก็คือมีการ เกิด แก่ เจ็บ และตาย ด้วยกันทั้งหมด อนึ่งเพราะเชื่อว่าผลกรรมมีจริง และ โลกนี้โลกหน้ามีจริง เมื่อมีความเห็นถูกเช่นนี้ ก็จะลดความเป็นตัวตนลงได้บ้าง และสามารถมองผู้อื่น ด้วยจิตที่เมตตาขึ้น ทั้งนี้ยังมีหลักธรรมที่สำคัญๆ อีกมาก ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ซึ่งนอกเหนือจาก สัมมาทิฐิแล้ว แต่สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีการศึกษาเพิ่มเติมหลักธรรมใน ด้านการสื่อสารเพื่อการเชื่อมสัมพันธ์คือ หลักสัมมาวาจา ดังต่อไปนี้

(๒) หลักสัมมาวาจา: สงสารที่เชื่อมสัมพันธ์

หลักสัมมาวาจา คือการเจรจาชอบ วชิสุจจติ ๔ เป็นหลักการสื่อสารที่ช่วยเชื่อม ความสัมพันธ์ ได้กล่าวไว้มี ๒ ดังนี้

สัมมาวาจา ที่ยังมีอาสวะ คือส่วนแห่งบุญให้ผลคือ อูปติ

สัมมาวาจา อันเป็นอริยะ ไม่มีอาสวะเป็นโลกุตระ เป็นองค์แห่งมรรค

สัมมาวาจา ที่ยังมีอาสวะ มีดังนี้

การมีเจตนางดเว้นจากการพูดเท็จ

การมีเจตนางดเว้นจากการพูดส่อเสียด

การมีเจตนางดเว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ

^{๓๕} คุรยละเอียดใน ม.ม. (ไทย)๑๒/๘๗/ ๘๑-๑๐๐

การมีเจตนางดเว้นจากการพูดหลายกาย

สัมมาวาจาอันเป็นอริยะ ไม่มีอาสวะเป็นโลกุตระ เป็นองค์แห่งมรรค มีดังนี้

การงดเว้น การเว้นขาด เจตนา เป็นเหตุงดเว้นจากวจีทุจริต ๔ คือการพูดเท็จ การพูดส่อเสียด การพูดเพ้อเจ้อ การพูดหยาบคาย^{๓๖}

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้หลักสัมมาวาจาที่ยังมีอาสวะ คือ การมีเจตนางดเว้นในการพูดเท็จ คือการพูดแต่คำจริง คำสัตย์ เชื่อถือได้ เจตนาในการงดเว้นการพูดส่อเสียด คือ การไม่สื่อสารเพื่อให้เกิดการแตกร้าวกัน แต่เป็นการสื่อสารเพื่อให้เกิดการเชื่อมสัมพันธ์ เจตนางดเว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ หมายถึงการพูดที่ไม่เป็นสาระ ไม่เป็นประโยชน์ใด ๆ ไม่ควรพูด ควรพูดสิ่งที่เป็นจริงและเป็นประโยชน์ และเหมาะสมกับกาลที่ควรพูด การมีเจตนางดเว้นจากการพูดหยาบคาย คือการไม่ใช้คำพูดที่ไม่ไพเราะ รุนแรง ก่อให้เกิดความแตกร้าวกัน ควรพูดในคำที่สุภาพฟังแล้วไพเราะก่อให้เกิดการประสานสามัคคีกัน, อันหลักธรรมในทางพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการสื่อสารยังมีอีกมาก ซึ่งในอันดับถัดไปผู้วิจัยมีการศึกษาหลักธรรมที่ช่วยให้พลังในการส่งสารและรับสารคือ หลักวาจาสุภาสิต

(๓) หลักวาจาสุภาสิต: ส่งสารที่มีพลัง

หลักวาจาสุภาสิต ถือเป็นหลักที่ช่วยส่งเสริมให้การส่งสารเกิดพลัง เป็นวาจาที่ประกอบด้วยองค์ ๔ ประการ นับเป็นวาจาสุภาสิต ไม่เป็นทุพภาสิต ไม่มีโทษ และวิญญูชนทั้งหลายไม่ติเตียน ดังนี้

- ๑) กล่าววาจาสุภาสิตอย่างเดียวไม่กล่าววาจาทุพภาสิต
- ๒) กล่าววาจาเป็นธรรมอย่างเดียวไม่กล่าววาจาที่ไม่เป็นธรรม
- ๓) กล่าววาจาเป็นที่รักอย่างเดียวไม่กล่าววาจาที่ไม่เป็นที่รัก
- ๔) กล่าววาจาสัตย์จริงอย่างเดียวไม่กล่าววาจาเหลวไหล^{๓๗}

ผู้วิจัยขยายความของหลักวาจาสุภาสิต ดังนี้

การกล่าววาจาที่ไม่เป็นที่เดือดร้อนต่อตนเองและไม่เบียดเบียนผู้อื่นนั้นถือเป็นวาจาสุภาสิต การกล่าววาจาที่เป็นธรรมไม่เพียงกล่าววาจาที่ไม่เป็นธรรม การกล่าววาจาที่เป็นที่รักถูกใจผู้ฟัง, กล่าวแต่วาจาเป็นที่รักแก่คนอื่น ฟังแล้วคำลามกทั้งหลายเสีย วาจานั้นถือว่าเป็นวาจาที่เป็นที่รัก

^{๓๖} ฎรายละเอียดยใน ม.อ. (ไทย) ๑๔/ ๑๓๖/ ๑๓๗ - ๑๓๘

^{๓๗} ฎรายละเอียดยใน ส.ส. (ไทย) ๑๔/๒๑๓/๓๐๘-๓๑๐

การกล่าววาทาสน์นั้นถือเป็นวาทาที่ไม่ตายคือความเป็นจริงนั่นเอง ควรดำรงไว้และถือปฏิบัติ^{๓๘} ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติมในด้านเกณฑ์การตรัสของพระพุทธเจ้า ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับวาทาสุภาชิตดังนี้

ในด้านเกณฑ์การตรัสของพระพุทธเจ้า ได้ทรงแสดงไว้ในครั้งที่พระพุทธเจ้าทรงตอบต่อ ข้อคำถามของอภัยราชกุมาร ที่เกี่ยวกับเรื่องการตรัส ผู้วิจัยสรุปเป็นพุทธิวิธี การตรัสของพระพุทธเจ้า สามารถนำมาแบ่งเป็น ๒ กลุ่ม คือ คำจริง และ คำไม่จริง

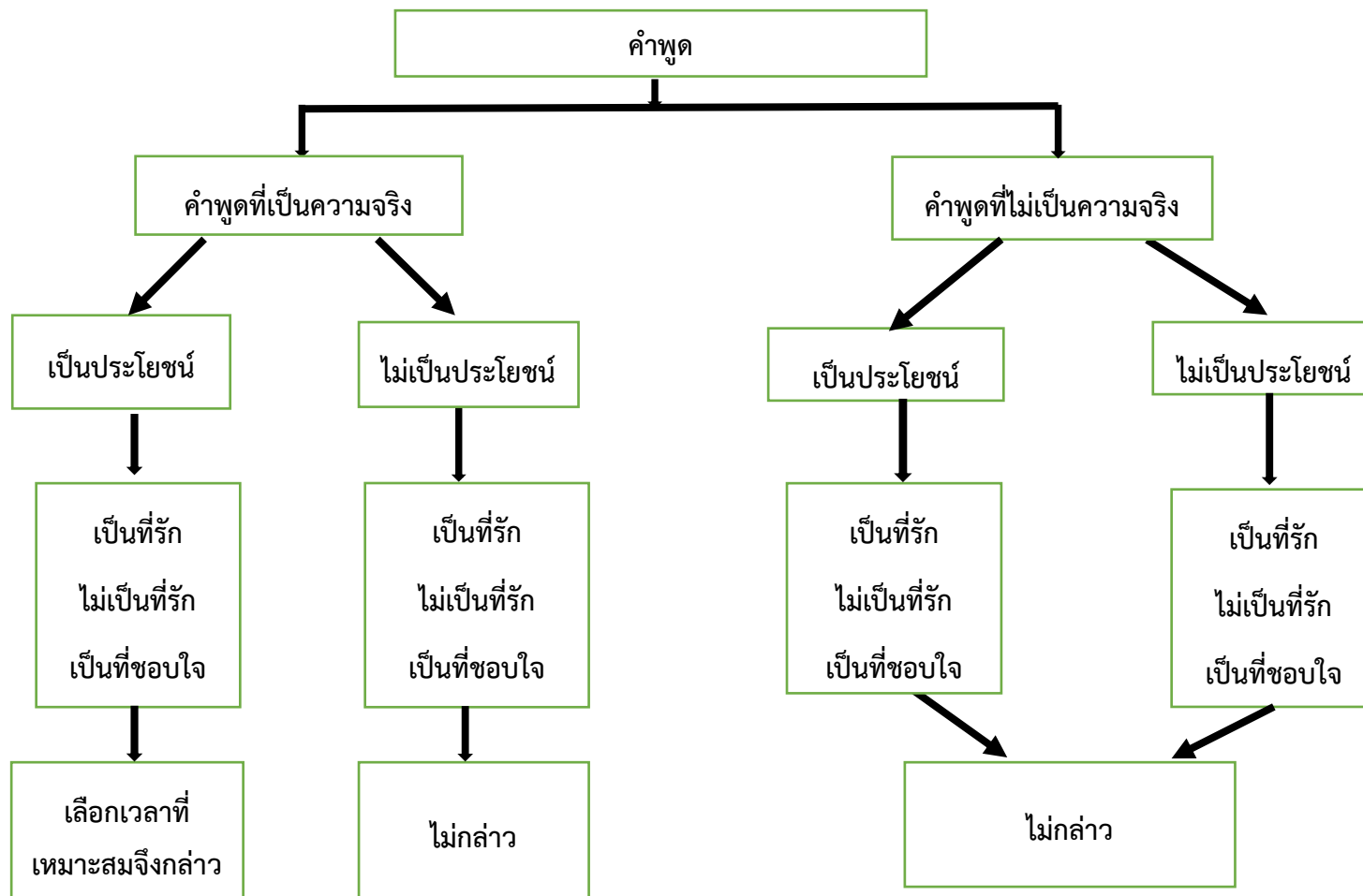
ก.คำพูดที่เป็นความจริง หมายถึง ตัวสารที่สื่อออกมาต้องเป็นข้อมูลที่ (๑) จริงถูกต้อง เป็นประโยชน์, เป็นที่รัก,เป็นที่ชอบใจ,หรือไม่เป็นที่รัก,ไม่ชอบใจ เลือกเวลาที่เหมาะสมกล่าว (๒) จริงถูกต้อง,ไม่เป็นประโยชน์, ไม่เป็นที่รัก,ไม่เป็นที่ชอบใจ,หรือเป็นที่รัก,เป็นที่ชอบใจ ก็ไม่กล่าว

ข.คำพูดที่ไม่เป็นความจริง หมายถึง (๑) สารที่ไม่เป็นประโยชน์,ไม่เป็นที่รัก,ไม่เป็นที่ชอบใจ,ไม่กล่าว (๒) เป็นประโยชน์,เป็นที่รัก,เป็นที่ชอบใจ, ไม่กล่าว^{๓๙}

ผู้วิจัยได้ทำสรุปเป็นแผนภูมิให้ชัดเจนดังนี้

^{๓๘} คุุรายละเอียดยใน พ.ศ. (ไทย) ๒๕/ ๔๕๓-๔๕๗/ ๖๐๒-๖๐๓.

^{๓๙} คุุรายละเอียดยใน ม.ม. (ไทย) ๑๓/๘๖/ ๘๖-๘๗.



ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปให้พิจารณาได้ชัดเจนขึ้น คือหลักการ หรือพุทธวิธีการตรัสของ พระพุทธเจ้า นั้น แม้คำนั้นจะเป็นความจริงและเป็นประโยชน์ ท่านก็ต้องเลือกเวลาที่จะกล่าวและ กรณีที่เป็นความจริง ทั้งเป็นที่รักและไม่เป็นที่รัก แต่คำกล่าวนั้น ไม่มีประโยชน์ ท่านก็ไม่กล่าว ซึ่งกรณีนี้ จะมีหลายคนที่ชอบกล่าวถึงตัวเองว่า “ฉันเป็นคนตรง พูดตรง ๆ นี่” ก็คงต้องย้อนกลับมา พิจารณาเรื่อง พุทธวิธีการสื่อสาร การตรัสของพระพุทธเจ้าให้กระจ่างขึ้น เพราะถ้าคำจริงนั้นไม่เป็น ประโยชน์ ก็ไม่ควรกล่าวเช่นกัน

เช่นเดียวกัน กับคำพูดที่ไม่เป็นความจริง พระพุทธเจ้าท่านเลือกที่จะไม่กล่าวคำนั้นเลย แม้ว่าจะเป็นประโยชน์ เป็นที่รัก ที่ชอบใจ หรือไม่เป็นที่รัก ไม่ชอบใจ และไม่เป็นประโยชน์, เพราะ เหตุที่คำดังกล่าวนั้นไม่เป็นความจริง ซึ่งในแง่นี้ ทำให้ผู้วิจัยระลึกถึงคำพูดของคนหลายๆคนที่มีมักจะ กล่าวว่ “โกหกเพื่อความสบายใจ” ซึ่งก็คือการพูดไม่จริงนั่นเอง และไม่ควรกล่าวแม้ว่าจะมีประโยชน์ คือทำให้ผู้อื่นสบายใจก็ตาม

อีกหนึ่งหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารที่ผู้วิจัยยกขึ้นมาคือ เรื่อง “อคติ ๔” คำนี้เป็น คำที่หลายครั้งที่ผู้หิยยกขึ้นมาพูด โดยพูดสั้นๆเช่น “นาย ก.มีอคติกับ นาย ข.” เป็นต้น ดังจะ อธิบายความหมายของคำว่า อคติ และ อคติ ๔ เพื่อให้เข้าใจง่ายดังนี้

(๔) หลักอคติ ๔: รับสารและส่งสารที่สร้างสรรค์

อคติ หมายถึง การไม่ควรถึง การไม่ควรประพฤติ ฉะนั้นการรับสารและส่งสารที่ปราศจาก อคติ จึงเป็นสิ่งที่สร้างสรรค์

อคติ ๔ หมายถึง ความลำเอียง ๔ ประการ ที่มาจากความรัก,ความเกลียด,ความหลง และความกลัว

๑) **ฉันทาคติ** ลำเอียง เพราะชอบ คือการลำเอียงเพราะเรามีความชอบส่วนตัว,ความรัก,คนสนิท,พวกฉัน,พวกเธอ โดยในบางกรณี ไม่มีการพิจารณาเรื่องความถูกต้องใด ๆ พิจารณาแต่เพียงความถูกใจเพียงอย่างเดียวก็สามารถทำให้เกิดการลำเอียงได้

๒) **โทสาคติ** ลำเอียง เพราะชัง คือการลำเอียงที่เกิดจากความชังหรือความเกลียด นั้นเอง ซึ่งกรณีนี้จะพบเห็นได้บ่อย ๆ ดังตัวอย่างเช่น “ฉันไม่ชอบหน้าคนนี้จริง ๆ เลย”ซึ่งในบางครั้ง คนที่ถูกกล่าวถึงอาจไม่ได้กระทำให้ผู้พูดถึงเขาขัดเคืองเลย แต่เกิดเพราะไม่ชอบหน้า เมื่อถึงคราวที่ต้องตัดสินหรือพิจารณาสิ่งใดที่เกี่ยวข้องกับคนนี้ ก็จะทำให้เกิดความลำเอียงเพราะชังตามมานั่นเอง

๓) **โมหาคติ** ลำเอียง เพราะหลง คือการลำเอียงที่มาจากความหลงผิดนั่นเอง คือการเข้าใจว่าสิ่งที่ตัวเองพิจารณาหรือตัดสินใจนั้น ถูกต้องแล้ว แต่อันที่จริงแล้วคือ ผิด เป็นการลำเอียงเพราะความเขลา เป็นหลักที่ผู้ใหญ่วุ่น เพราะทำให้เสียซึ่งความยุติธรรม เสียความเป็นผู้ใหญ่ ,หรืออีกความหมาย คือ การเอนเอียง ด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ เอนเอียงด้วยการใช้อารมณ์ตัวเองเป็นเกณฑ์เป็นหลักไม่รู้เท่าทัน ด้วยความโง่เขลา เบาปัญญา ไม่ใช่ปัญญาพินิจวิเคราะห์ให้ถ่องแท้

โมหาคติ ทำให้มึนงง เชื่อง่าย หูเบา ใครเชื่อว่าดีก็ติดตาม, ว่าชั่วก็ชั่วตาม ไม่มีกฎเกณฑ์ใด ๆ ไม่เป็นตัวของตัวเอง ตัดสินใจไปตามกระแส นั้น ๆ ทำให้เกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาดได้ ทำให้ระบบงานเกิดอุปสรรคและขาดความร่วมมือทำให้เกิดการแตกแยกของกิจการงานและครอบครัวได้

๔) **ภยากติ** ลำเอียง เพราะกลัว คือ ความลำเอียงที่มาจากความหวาดกลัว, เกรงกลัว, เกรงใจ, กลัวเสียผลประโยชน์, กลัวในอิทธิพล ก็สามารถทำให้เกิดการตัดสินใจหรือพิจารณาที่เอนเอียงไปในฝ่ายที่ตัวเอง เกรงกลัวได้ ^{๔๐}

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นถึง อคติ ๔ ที่มีควรมีเป็นหลักธรรมที่ผู้วิจัยเห็นว่าเหมาะสมอย่างยิ่งกับการสื่อสารระหว่างบุคคล เพราะถ้ามีอคติเสียแล้วการสื่อสารก็สามารถไม่ตรงหรือคลาดเคลื่อนได้เช่นกัน เพราะการสื่อสารนั้นก็ควรมีการสื่อสารกันด้วยความไม่ลำเอียง, เพราะเมื่อเกิดความลำเอียงด้วยเหตุหนึ่งเหตุใดข้างต้นแล้วก็จะทำให้เกิดการเข้าใจผิด ตัดสินหรือพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ได้ไม่ดีหรืออาจทำให้เกิดความเสียหายขึ้นได้เช่นกัน ในหลักธรรมที่มีความสำคัญอีกหลักธรรมในด้านการสื่อสารเพื่อเป็นเกราะป้องกันความขัดแย้งคือ หลักสัมมาสติ

(๕) **หลักสัมมาสติ: เกราะป้องกันความขัดแย้งในฐานะส่งสารและรับสาร**

จากที่กล่าวว่าสัมมาสติ เป็นเกราะป้องกันความขัดแย้งได้เพราะเมื่อมีสติในการรับส่งสารแล้วก็จะทำให้ลดข้อผิดพลาดในการสื่อสาร อีกทั้งป้องกันความผิดพลาดคลาดเคลื่อนในรับสื่อสารอีกด้วย

สัมมาสติ

การตามระลึกชอบ รู้ กาย เวทนา จิต ธรรม หรือ อีกนัยหนึ่งคือ การรับรู้ในฐานะทั้ง ๔

สติปัฏฐาน ๔ เป็นการฝึกสติและใช้สตินั้นไปในการปฏิบัติ, และพึงทราบไว้ว่า การฝึกสตินั้น ไม่ได้เป็นการฝึกสมาธิหรือการฝึกสมาธิโดยตรงแต่สมาธิหรือฌานเป็นผลข้างเคียงที่พึงบังเกิดเพื่อนำไปใช้ประโยชน์คือ ใจที่สงบ, สุข, สบาย จากอำนาจของสมาธิที่เกิดจากการระงับไปชั่วคราของ

^{๔๐} ดูรายละเอียดใน งบ.จตุกก.(ไทย) ๒๑/๑๙/๓๐

นิรณทั้ง ๕ เพื่อนำไปใช้ในการเจริญวิปัสสนาต่อไป^{๔๑} กล่าวคือสัมมาสติในสติปัฏฐานนั้นหมายถึง การเพ่งถึงการตั้งสติการรับรู้เต็มตื่นในสิ่งที่กำลังเกิดขึ้น, กำลังเป็นไปอยู่ในปัจจุบันขณะและมีสติตามทัน^{๔๒}

ประโยชน์ของการฝึกสติปัฏฐาน ๔ ช่วยให้มีสติรู้เท่าทันระลึกรู้ในธรรมหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดทุกข์, เข้าใจในความเป็นจริงที่เกิดขึ้น การฝึกสตินั้น ควรทำเป็นกิจวัตรประจำวันไม่จำเป็นที่จะต้องฝึกเฉพาะช่วงการเข้าปฏิบัติธรรม, เมื่อมีการฝึกสติบ่อย ๆ จะทำให้สติรู้เท่าทันอยู่กับตัวไม่ซัดส่ายออกไปนอกตัวเพื่อทำให้เกิดทุกข์ตามมา

การฝึกสติปัฏฐาน ๔ มีดังนี้

๑) กายานุปัสสนา คือ การพิจารณากาย, กำหนดรู้ทันกายและเรื่องของกายโดยมีประโยชน์ คือ เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการปฏิบัติเพื่อการฝึกสติ โดยอานาปานสติ ที่อาศัยกายสังขาร อันคือ ลมหายใจเป็นอารมณ์ พิจารณาเห็นกายในกายทั้งภายในอกภายใน พิจารณาเห็นธรรมเป็นเหตุเกิด(ลมหายใจ) คือเป็น ที่กำหนดหรือยึดเหนี่ยวของจิต เมื่อปฏิบัติดีแล้ว จิตจะไม่ซัดส่ายออกไปแสวงหาอารมณ์อันก่อให้เกิดทุกข์ ทำให้เกิดปัญญา ที่ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายจากการไปรู้ความจริงของสังขารร่างกายว่าเป็นของไม่น่าพึงใจเป็นของไม่เที่ยง กายนั้นมีอยู่เพื่อไว้เจริญสติและเจริญญาณเท่านั้น ไม่ยึดมั่น ไม่อาศัย (ค้นหาและทิวฏฐิอยู่) ^{๔๓}

๒) เวทนานุปัสสนา คือการตั้งสติพิจารณาเวทนา มีสติกำกับรู้ทันเวทนาในปัจจุบันขณะ หรือกล่าวได้อย่างง่ายๆคือ การรับรู้อารมณ์, ที่เกิดขึ้นจากผัสสะที่เข้ามากระทบ สัมผัสหรือผัสสะทั้ง ๖ คือ ตา หู จมูก ลิ้น กายและใจ ในขณะนั้น ๆ, เมื่อจักขุสัมผัส คือการกระทบทางตา ตา บวกกับ รูป และ จักขุวิญญาณ, โสตสัมผัส คือการกระทบทางหู หู บวกกับ เสียง และ โสตวิญญาณ ฆานสัมผัส คือการกระทบทางจมูก จมูก บวกกับ กลิ่น และ ฆานวิญญาณ, ชิวหาสัมผัส คือการกระทบทางลิ้น ลิ้น บวกกับ รส และ ชิวหาวิญญาณ, กายสัมผัส คือการกระทบทางกาย กาย บวกกับ สัมผัส ฝน ภูฏัพพะ (เย็น, ร้อน, อ่อน, แข็ง) และ กายวิญญาณ อันรวมไปถึง มโนสัมผัส คือ การกระทบทางใจ ใจ บวกกับ ธรรมารมณ์(สิ่งที่ได้นึกคิด) และ มโนวิญญาณ , ซึ่งกล่าวโดยรวมก็คือการรับรู้รับทราบ ว่าขณะปัจจุบัน

^{๔๑} ดูรายละเอียดใน ที.ม. (ไทย) ๑๐/๙/๓๐๑-๓๑๘.

^{๔๒} พระพรหมคุณาภรณ์ (ประยุทธ์ ปยุตโต), **วิธีคิดตามหลักพุทธธรรม**, วิธีคิดแบบอยู่กับปัจจุบัน , พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สยาม, ๒๕๔๙), หน้า ๙๑ – ๙๙.

^{๔๓} ดูรายละเอียดใน ม.ม. (ไทย) ๑๒ /๑๐๕- ๑๑๒/ ๑๐๑- ๑๐๙.

นี้ ตัวเราได้รับสิ่งใดเข้ามากระทบ ในส่วนใดบ้างจากผัสสะทั้ง ๖ นั้น มีสติรู้เท่าทันสิ่งที่เข้ามากระทบ รู้สุข ทุกข์ ไม่สุข ไม่ทุกข์ ให้รับรู้สักแต่ว่าเพียงเวทนา ไม่มีตัวตน ไม่ใช่ตัวตน^{๔๔}

๓) **จิตตานุปัสสนา** คือ การตั้งกำหนดจิตพิจารณา การกำหนดรู้ทันจิตหรือสภาพและอาการของจิต ในขณะนั้น ๆ เช่น จิตสังขาร, มโนสังขาร ที่หมายถึงสังขารชั้นที่เกิดขึ้นมาจากเหตุปัจจัยมาปรุงแต่งกัน กล่าวคือเกิดจากการผัสสะกันของเหตุปัจจัยต่าง ๆ อันคือชั้นต่าง ๆ จนเป็นผลหรือผลลัพธ์ออกมา คือเกิดผลเป็นการกระทำออกมาทางจิตหรือใจ ดังเช่น จิตคิด(จิตที่เกิดแต่มีเหตุปัจจัยมาปรุงแต่งกันจนเกิดเป็นความคิดขึ้น) จิตนึก(จิตที่ถูกเหตุปัจจัยปรุงแต่งจนเกิดความนึกจำ) หรือเป็นจิตสังขารที่ประกอบด้วยอาการของจิต(เจตสิก)ต่าง ๆ ดังเช่น การเห็นอาการของจิตในจิตตานุปัสสนา ดังเช่น จิตโมหะ จิตถูกปรุงแต่งจากการสัมผัสของชั้นต่าง ๆ จนมีผลเป็นความหลง ไม่รู้ตามความเป็นจริง, ความคิดนึกที่ประกอบด้วยอาการของจิตคือโมหะ จิตโทสะ จิตถูกปรุงแต่งจากการผัสสะจนมีผลเป็นความโกรธ ความคิดนึกที่ประกอบด้วยอาการของจิตคือโมหะ จิตโทสะ จิตถูกปรุงแต่งจากการผัสสะต่าง ๆ จนมีผลเป็นความโกรธ, ความคิดนึกที่ประกอบด้วยอาการของจิตคือ โทสะ จิตโลภะ จิตที่ถูกปรุงแต่งจากการผัสสะจนมีผลเป็นความโลภะ จิตมีราคะ จิตที่ถูกปรุงแต่งจากการผัสสะจนมีผลเป็นราคะ, ความคิดนึกที่ประกอบด้วยอาการของจิตคือ ราคะ จิตฟุ้งซ่าน จิตที่ถูกปรุงแต่งจากการผัสสะจนมีผลเป็นจิตฟุ้งซ่าน อาการของจิตที่ปรุงแต่งคือคิดนึกไม่หยุดคิดไปเรื่อย ๆ ไม่รู้ตัว จิตหดหู่ เศร้า จิตถูกปรุงแต่งจากการผัสสะจนมีผลเป็นความหดหู่ เหี่ยวแห้งใจ ความคิดนึกที่ประกอบด้วยอาการของจิตคือหดหู่ จิตเป็นสมาธิ จิตถูกปรุงแต่งจากการกระทำจนมีผลเป็นสมาธิ ความนึกคิดที่ประกอบด้วยอาการของจิตคือสมาธิ จิตเป็นฌาน จิตที่ถูกปรุงแต่งจากการผัสสะด้วยเจตนากระทำจนมีผลเป็น ฌานขึ้น, คิดนึกที่ประกอบด้วยอาการของจิตที่เกิดแต่ฌาน จิตมีสิ่งอื่นยิ่งกว่า จิตที่ไปยึดไปกำหนดหรือ จดจ่อในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และจิตหลุดพ้น คือจิตไม่ปรุงแต่ง, จิตที่ไม่ยึดมั่นถือมั่น^{๔๕}

๔) **ธัมมานุปัสสนา** คือ การมีธรรมเป็นเครื่องรู้, มีสติรู้ทันธรรม อันหมายถึงมีธรรมเป็นเครื่องพิจารณา เพื่อเป็นเครื่องเตือนสติ, ให้เกิดความเข้าใจหรือปัญญาญาณ มีดังนี้ นิวรณ์ ๕ คือ อารมณ์ ที่เข้ามากระทบกามฉันทะนิวรณ์ จิตแสดงอาการรักใคร่พอใจในกามกระเพื่อมไหวออกมา พยาบาทนิวรณ์ จิตที่แสดงอาการชิงชัง ไม่ชอบไม่พอใจ กระเพื่อมไหวออกมา ถีนมิทธะนิวรณ์ จิตที่แสดงอาการร่วงเหงาหุดหู่ กระเพื่อมไหวออกมา อุทธัจจะกุกกจะนิวรณ์ จิตที่แสดงอาการฟุ้งซ่าน

^{๔๔} ดูรายละเอียดใน ม.ม. (ไทย) ๑๒/ ๑๑๓/ ๑๐๙ – ๑๑๐.

^{๔๕} ดูรายละเอียดใน ม.ม. (ไทย), ๑๒/ ๑๑๔/ ๑๑๑.

กระเพื่อมไหวออกมาและ วิจิกิจฉานิวรรณ จิตที่แสดงอาการล่งเลงสย เข้าสู่ฐานที่ตั้งของสติไม่ได้ การพิจารณาในธรรมดังกล่าวจะช่วยดึงให้สติกลับมา^{๔๖}

การที่ฝึกสติปัฏฐาน ๔ ของคนทั่วไปนั้น ในแง่ความเห็นของผู้วิจยที่มองในมุมของบุคคลทั่วไป นั้น สามารถฝึกได้ในทุกวัน ก็คือการเรียนรู้ว่า เรากำลังคิดอะไร รู้สึกอย่างไรและต้องการอะไร รู้ตัวถ้ามีสิ่งใดมากระทบ ผัสสะ ทั้ง ๖ ก็จะสามารถทำให้สติกลับมาสู่ปัจจุบัน และต้องมีเจตนาที่จะฝึกก็จะสามารถทำได้ ไม่ได้เป็นสิ่งที่ยากเกินไปนักสำหรับมนุษย์ปกติทั่วไปจักพึงปฏิบัติ เมื่อบุคคลมีสติก็จะสามารถทำให้เกิดปัญญาได้ ไม่ว่าจะเป็นในด้านใด ดังตัวอย่างในด้านการฟังด้วยสติการฟังที่ดีย่อมได้ปัญญา (สุสุสฺสํ ลภเต ปญญํ), มีความรอบคอบในการฟัง ตั้งใจฟังอย่างดี ก็จะสามารถทำให้เข้าใจสิ่งที่ตัวเองกำลังสื่อสารและสิ่งที่ผู้อื่นกำลังสื่อได้อีกด้วย ดังที่พระพุทธเจ้าได้กล่าวตอบปัญหาของอาฬวกยักษ์ ตอนหนึ่งที่ ถามว่า บุคคลได้ปัญญาได้อย่างไรเล่า บุคคลได้หาทรัพย์ได้อย่างไร หาเกียรติยศได้อย่างไร ทำอย่างไรจึงจะผูกมิตรไว้ได้ และเมื่อละโลกไปแล้วทำอย่างไรจึงไม่เศร้าโศก พระพุทธเจ้าตรัสตอบว่า บุคคลเชื่อธรรมในพระอรหันต์ เพื่อบรรลุนิพพาน ไม่ประมาท มีความรอบคอบ ฟังด้วยดีย่อมได้ปัญญา บุคคลที่มีความขยันหมั่นเพียรยอมหาทรัพย์ได้ บุคคลที่หาทรัพย์ได้ด้วย ความซื่อสัตย์ ย่อมผูกมิตรได้ และบุคคลที่มีศรัทธา ๔ คือ สัจจะ ธรรม ชาติ และจาคะ เมื่อละโลกนี้ไปแล้วจะไม่เศร้าโศก^{๔๗}ดังจะเห็นได้ว่าการฟังที่พระพุทธเจ้ากล่าว คือการฟังด้วยความเห็นที่ถูกต้องมีสติโดยการเชื่อให้ในธรรมและเป็นผู้ที่มีความรอบคอบไม่ประมาทในการฟัง ก็จะทำให้เกิดปัญญาได้

๒.๑.๕ แนวคิดการจัดหลักสูตรอบรมการสื่อสารเพื่อสันติ

ผู้วิจยได้ศึกษาแนวคิดและวิธีการฝึกอบรมด้านรูปแบบการสื่อสารเพื่อสันติในหลายมิติ เพื่อนำส่วนที่เหมาะสมกับการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรมาเป็นแนวทางในการสร้างหลักสูตร โดยมีหลักสูตร ที่ผู้วิจยเข้าไปมีส่วนร่วมในการเข้ารับการอบรมศึกษาดังนี้

๑) อบรม หลักสูตร “วิทยากรกระบวนการ” สถาบันพระปกเกล้า

: วัตถุประสงค์คือให้รู้วิธีการเป็นวิทยากรกระบวนการ

: ระยะเวลาอบรม ๕ วัน

^{๔๖} ดูรายละเอียดใน ม.ม. (ไทย), ๑๒/๑๑๕/๑๑๒.

^{๔๗} ดูรายละเอียดใน ส.ส. (ไทย), ๑๕/๒๔๖/๓๕๓-๓๕๔.

สิ่งที่ได้จากการเข้าร่วมอบรมและสังเกตการณ์ คือ ได้เรียนรู้วิธีการเป็นวิทยากร กระบวนการ, ได้เรียนรู้รูปแบบการอบรมแบบมีส่วนร่วม การอบรมที่มีความแตกต่างและมีความเข้าใจ บางเรื่องไม่ตรงกัน ได้เรียนรู้วิธีการและกระบวนการจัดการความขัดแย้ง การฟังอย่างตั้งใจ เรียนรู้วิธี อยู่ร่วมกันบนความแตกต่าง^{๔๘}

การอบรมในครั้งนี้ทำให้พบวิธีการหลากหลายในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวัน, แม้ว่าหลักสูตรจะยืดหยุ่นแต่มีเวลาแน่นอนแต่ละวัน ผู้เข้าร่วมก็รู้สึกไม่กดดัน อันอาจมาจากสถานที่, และบรรยากาศโดยรอบทำให้รู้สึกผ่อนคลายได้

๒) อบรม หลักสูตร “Capture Insight Out” ที่เสมสิกขาลัย

: วัตถุประสงค์ในการอบรม คือ การสื่อสารโดยผ่านการถ่ายภาพแบบ Street Photography คือการถ่ายภาพที่เป็นบรรยากาศจริงในขณะนั้น ๆ บนท้องถนน, ผู้คนและสิ่งแวดล้อม

: ระยะเวลาอบรม ๓ วัน

สิ่งที่ได้จากการเข้าร่วมอบรมและสังเกตการณ์ ได้เรียนรู้วิธีการอบรมที่แตกต่างโดยการให้มีส่วนร่วมในความกระบวนกรและสามารถคิดได้เองหลังจากกิจกรรมเสร็จ ผ่านวิธีการถ่ายภาพ, การมองตามความเป็นจริงในสิ่งที่เกิดขึ้นในขณะนั้นโดยการไม่ปรุงแต่ง วิธีการมองในมุมที่แตกต่าง การมอบความไว้วางใจให้กับผู้อื่นผ่านการสัมผัสจับต้องและคำพูด การเรียบเรียงคำพูดความรู้สึกเป็นเรื่องราวผ่านรูปภาพ^{๔๙}

การอบรมครั้งนี้เป็นการอบรมที่ต้องลงไปสู่สภาพถนนทางเดินจริง ๆ อากาศค่อนข้างร้อนอบอ้าว, และผู้เข้าอบรมก็ต้องใช้สติในการพิจารณาเช่นกันว่าจะถ่ายภาพใคร อะไร เพราะในบางภาพต้องมีการสื่อสารเพื่อขออนุญาตเจ้าของไม่ว่าจะเป็นตัวบุคคล สัตว์ หรือสิ่งของ ซึ่งข้อดีคือการใช้ความอดทน การใช้สติ การใช้การสื่อสารกับคนแปลกหน้า ทำให้ผู้เข้าอบรมได้มีทักษะในด้านดังกล่าว

^{๔๘} สำนักสันติวิธี สถาบันพระปกเกล้า, โครงการอบรมวิทยากรกระบวนการ, [ออนไลน์] แหล่งที่มา: [http://www.kpi.ac.th/\[๓ กันยายน ๒๕๖๑\]](http://www.kpi.ac.th/[๓ กันยายน ๒๕๖๑]).และผู้วิจัยได้เข้าร่วมอบรมพร้อมสังเกตการณ์กระบวนการอบรมวันที่ ๒-๓ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

^{๔๙} เสมสิกขาลัย, Capture insight out, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <https://semsikkha.org/tha/index.php>, [๒ กันยายน ๒๕๖๑]. และผู้วิจัยได้เข้าร่วมอบรมพร้อมสังเกตการณ์กระบวนการอบรมวันที่ ๑๑ - ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๑.

เพิ่มขึ้น รวมไปถึงการทำงานเป็นทีมเพราะต้องไปเป็นทีมในแต่ละสถานที่ที่ไปโดยการแบ่งเป็นหลายทีม

๓) อบรม หลักสูตร “ครูคนแรก” ที่บ้านไม้หอม

: วัตถุประสงค์ในการอบรม คือ การสื่อสารกับคนในครอบครัวเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี โดยเฉพาะกับลูก

: ระยะเวลาในการอบรม ๓ วัน

สิ่งที่ได้จากการเข้าร่วมอบรมและสังเกตการณ์ คือ ได้เรียนรู้วิธีการอบรมโดยการผ่านจากความรักของ พ่อ แม่ ทำอย่างไรเมื่อเกิดความขัดแย้ง การใช้คำพูด, กริยาที่เหมาะสมกับ ลูก พ่อ แม่ การให้กำลังใจผู้อื่น การเรียนรู้ที่จะอยู่กับความแตกต่างระหว่างวัย ทำอย่างไรให้อยู่กันอย่างสันติสุข การใช้คำพูดที่ก่อให้เกิดพลังบวก การพูดที่สานความสัมพันธ์ในครอบครัว^{๕๐}

หลักสูตรนี้เป็นการอบรมที่ให้ความรู้ถึงความรักของพ่อแม่ที่มีต่อลูก รวมไปถึงสายสัมพันธ์ของคนในครอบครัวโดยการผ่านกิจกรรมที่ผ่อนคลาย โดยมีการวาดภาพ มีการพูด เดิน วิ่ง แต่ไม่รู้สึเหนื่อยหรือร้อนใด ๆ เพราะสถานที่จัดกิจกรรมเป็นห้องขนาดใหญ่ที่มีเครื่องปรับอากาศ พื้นไม้สวยงาม จึงทำให้มีบรรยากาศเหมือนอยู่บ้านกับครอบครัวจริง ๆ และบางครอบครัวก็เข้าอบรมกันทั้งพ่อและแม่ อีกทั้งวิทยากรที่มีความเป็นกันเอง สุภาพ มีรอยยิ้มบนใบหน้าตลอดเวลาจึงทำให้ผู้เข้าอบรมรู้สึกสนุกและมีส่วนร่วมในกิจกรรม

๔) อบรม หลักสูตร “การสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์” ที่เสมสิกขาลัย

: วัตถุประสงค์ เพื่อเรียนรู้วิธีการสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์

: ระยะเวลาในการอบรม ๒ วัน

สิ่งที่ได้จากการเข้าร่วมอบรมและสังเกตการณ์ คือ ได้เรียนรู้เรื่องการสื่อสารแบบสันติ (Nonviolence Communication) ตามแนวของ ดร.มาร์แชล โรเซ็นเบิร์ก เรียนรู้วิธีการอบรมแบบมีส่วนร่วมมีการทำกิจกรรมเรียนรู้ร่วมกัน, การสื่อสารแบบสร้างสะพานใจ, การฟังอย่างตั้งใจ การมีสติ

^{๕๐} ผู้วิจัยได้เข้าร่วมอบรมและสังเกตการณ์ในโครงการบ้านไม้หอม, ครูคนแรก, เลขที่ ๓๑ ซอย โชคนิมิตร แขวง ท่าข้าม เขต บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร, ๑๐๑๕๐ โดยเข้าอบรม ๗-๙ มิถุนายน ๒๕๖๑.

การไม่เติมแต่งความคิดของตัวเองลงไปเวลาสื่อสาร การอบรมที่ไม่มีการใช้สไลด์มากนักแบบสบายๆ การแยกแยะระหว่างความต้องการที่แท้จริงกับความรู้สึกว่าเป็นอย่างไร การไม่มีอคติในการสื่อสาร^{๕๑}

การอบรมในครั้งนี้ ได้เรียนรู้ผ่านกิจกรรม, ในบรรยากาศที่สบาย, โดยการใช้ภาษาสื่อสารที่เข้าใจง่ายโดยวิทยากรที่ผ่านการอบรมด้านการสื่อสารเพื่อสันติมาโดยตรง ทำให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้แบบเฟลิดเฟลิน สนุกสนานและจำได้ถึงกิจกรรมต่าง ๆ พร้อมทั้งเมื่อจบกิจกรรมนั้น ๆ จะสามารถรับทราบถึงคำตอบได้เอง ไม่มีการชี้นำ ไม่กดดัน วิทยากรเสมือนกับเพื่อนของผู้เข้าอบรม

จากการเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ของผู้วิจัยเป็นการเข้าร่วมแบบตั้งใจ เป็นการอบรมแบบเรียนรู้ สังเกตและเก็บข้อมูล พร้อมสอบถาม ทั้งวิทยากรและผู้เข้าร่วมอบรม พบว่าส่วนมากเป็นการอบรมแบบไม่เป็นทางการมากนัก, ไม่ต้องมีการจดบันทึก, ไม่มีการใช้สไลด์โชว์มาก แต่เป็นการอบรมที่มีกิจกรรมและเมื่อจบกิจกรรมผู้เข้าร่วมก็จะสามารถเข้าใจคำตอบได้เอง, ทำให้ผู้อบรมรู้สึกผ่อนคลาย ไม่รู้สึกถึงความกดดันใด ๆ และสามารถจดจำข้อมูลสำคัญๆ ได้ อีกทั้งสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ซึ่งในแต่ละหลักสูตรนั้น ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่มีหลากหลายวัยโดยส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานตั้งแต่อายุ ๒๕ ปีขึ้นไป และ ส่วนใหญ่ผู้เข้าอบรมให้ความสนใจในทุกกิจกรรมเพราะรู้สึกว่าเป็นประโยชน์และเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวัน เมื่ออบรมไปแล้วจึงสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในการดำเนินชีวิต

๒.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

ในเรื่องของการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก ทั้งนี้มีผลวิจัยที่เกี่ยวข้องในหลากหลายประเด็น ดังในบทความวิจัย ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม” พบว่า การสื่อสารด้วยการพูดโดยตรงมีสูงที่สุด ถึงร้อยละ ๖๖.๗๕, และผู้บริหารองค์กรมักสื่อสารกับพนักงานทั่วไปโดยการแจ้งผ่านหัวหน้างานร้อยละ ๔๒ อีกทั้งการวิจัยยังพบว่าการสื่อสารกันภายในองค์กรผู้ร่วมงานมักมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ถึงร้อยละ ๔๒ และ ระบุถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารด้านนโยบาย สูงที่สุดอยู่ในระดับความสำคัญ “มาก” คือ การระบุ

^{๕๑} เสมสิกขาลัย, การสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <https://semsikkha.org/tha/index.php> [๒ กันยายน ๒๕๖๑]. ผู้วิจัยเข้าร่วมอบรม ๒-๓ มิถุนายน ๒๕๖๑.

หน้าที่ให้ชัดเจน, รองลงมาคือ การให้ความสำคัญกับการสื่อสาร และการประชุมก่อนการปฏิบัติงาน และ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารด้านการปฏิบัติงาน ที่มีความสำคัญในระดับ “มาก” คือ การประชุมในทิศทางเดียวกัน, การเสนอความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาและการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ตามลำดับ^{๕๒} และยังมีผลการศึกษาที่สนับสนุนเพิ่มเติมในด้านปัจจัยที่สำคัญในการสื่อสารเพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับวิธีการทำงานที่ระบุชัดเจนเพื่อการทำงานได้ถูกต้องลดความผิดพลาดดังมีผลงานวิจัยที่พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารหนึ่งนั้นคือการระบุหน้าที่ที่ชัดเจน, ซึ่งพนักงานให้ความสำคัญในการระบุหน้าที่ชัดเจนอยู่ในระดับสำคัญมากในด้านนโยบาย^{๕๓} อีกทั้งการสื่อสารที่พูดตามความจริงก็เป็นปัจจัยสำคัญอันดับต้นๆ ในการสื่อสารให้สำเร็จและราบรื่นระหว่างบุคคลและการทำงานเป็นทีมในองค์กรซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีผลต่อมีผลต่อการทำงานเป็นทีมขององค์กรหนึ่งในปัจจัยด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ ด้านการรับข่าวสารข้อมูลที่ปราศจากอคติโดยผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งในด้านความสำคัญ^{๕๔}

อนึ่ง จากผลการวิจัยนี้ทำให้ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า การสื่อสารกันเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะมีอิทธิพลในระดับมากทั้งในด้านนโยบาย และด้านการปฏิบัติ และสิ่งที่ชัดเจนในด้านนโยบายคือการระบุหน้าที่ให้ชัดเจน, รวมถึงการให้ความสำคัญกับการสื่อสารอีกทั้งในระดับปฏิบัติการ คือการประชุมในทิศทางเดียวกันและการเสนอความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหา ในมุมมองนี้ ก็คือการรับฟังและหาแนวทางต่าง ๆ ร่วมกันนั่นเอง แม้ว่าการสื่อสารมีความสำคัญมากเพียงใดในขณะเดียวกันก็อาจทำให้เกิดความขัดแย้งได้เพราะ มีความเห็นที่ไม่ตรงกันมากถึงร้อยละ ๔๒ ถ้าไม่มีการสื่อสารกันแบบสันติ ฉะนั้นการสื่อสารแบบสันติจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสื่อสารเช่นกัน, ซึ่งสอดคล้องกับบทความ ที่กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารระหว่างกลุ่มคนที่ควรมีวิธีที่ชัดเจนและทบทวนคำพูด

^{๕๒} สุณีย์ วรรณโกศล และคณะ “การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม”, วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑ (กุมภาพันธ์-พฤษภาคม ๒๕๕๙) : ๓๐-๓๑.

^{๕๓} ปฏิพัทธ์ ดอกแย้ม “การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม” วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑ (กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม ๒๕๕๙): หน้า ๒๙-๓๑.

^{๕๔} สาหรัย จันสา “อิทธิพลของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการทำงานเป็นทีมต่อการจัดการด้านความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร”, วารสารพยาบาลทหารบก, ปีที่ ๑๘ ฉบับพิเศษ (มกราคม-เมษายน ๒๕๖๐): หน้า ๓๐๓ - ๓๐๔.

ซึ่งกันและกัน ดังบทความวิจัยเรื่อง “การสื่อสารกระบวนการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายบริหารงานลูกค้าบริษัทตัวแทนโฆษณา” จากผลการวิจัยพบว่า ในด้านปัญหาและอุปสรรคกับฝ่ายที่บริหารงานลูกค้า การสื่อสารระหว่างบุคคลภายในฝ่ายทำให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับเรื่องงาน ทั้งนี้กรณีดังกล่าวอาจเกิดเนื่องจากการสื่อสารที่เกิดจากการพูดคุยแล้วไม่ได้มีการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร และเป็นการสื่อสารทางเดียว (One Way Communication) โดยไม่มีปฏิริยาตอบกลับใด ๆ ซึ่งสามารถทำให้เข้าใจไม่ตรงกัน เพราะไม่มีการพูดคุยโต้ตอบทบทวนกัน(Feedback)เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน^{๕๕} ดังนั้นการสื่อสารด้วยกระบวนการทบทวนข้อมูลย้อนกลับจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันทำให้เกิดการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารอีกด้วยดังมีผลการวิจัยเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับมีผลต่อพฤติกรรมของกลุ่มคนร่วมทำงานดังนี้ การมีข้อมูลย้อนกลับเป็นเครื่องมือหนึ่งในด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกลุ่มคนร่วมทำงาน ในด้านรูปแบบการสื่อสาร ทำให้เกิดการกระตุ้นให้สื่อสารมากขึ้น, ทำให้เกิดการกระตุ้นการให้มีส่วนร่วมของกิจกรรมได้,และยังช่วยให้กลุ่มได้รับทราบสถานการณ์ในปัจจุบัน^{๕๖}

๒.๒.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างสันติ

ในขณะที่การสื่อสารที่มีความแตกต่างกันระหว่างช่วงวัยหรือแม้แต่ในครอบครัวก็มีความสำคัญในเชิงความสัมพันธ์ได้ ดังผลการศึกษาในหัวข้อเรื่อง “Women’s Talking Circle: A Narrative Study Of Positive Intergenerational Communication” เป็นการวิจัยโดยการบอกเล่าเรื่องของผู้หญิงจากคำถามเกี่ยวกับการพูดของพวกเธอกับคนต่างวัยในครอบครัวเช่น พ่อ แม่ พี่ ลูก หรือ ย่า เป็นต้น พบว่าส่วนหนึ่งที่สำคัญในการสื่อสารคือการมีสติอยู่กับปัจจุบันซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ยากแต่เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมี อันเนื่องมาจากปัจจัยที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นเรื่อง เพศ อายุ และเชื้อชาติรวมถึงวัฒนธรรมที่ต่างกันไปจึงมีความคิดและมุมมองที่ต่างกันไป การฝึกสติจะช่วยให้อยู่กับปัจจุบันพร้อมทั้งยังเข้าใจในเรื่องที่ผ่านมาและจะช่วยให้การสื่อสารได้ดีขึ้นทั้งยังก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและเป็นเชิงบวกในอนาคต อีกทั้งยังพบว่า การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) มีผลทำให้เข้าใจความรู้สึกของ

^{๕๕} อภิญา อยู่ในธรรม “การสื่อสารกระบวนการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายบริหารงานลูกค้าบริษัทตัวแทนโฆษณา”, วารสารนิเทศศาสตร์ ธุรกิจบัณฑิต, ปีที่ ๘ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๕๗): ๑๓๙.

^{๕๖} Gilly Leshed “Automated Language-Based Feedback For Teamwork Behaviors” Degree Of Doctor Of Philosophy (The Faculty Of The Graduate School Of Cornell University, USA.: 2009).

ผู้อื่นและจะช่วยให้การสื่อสารประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี,การไม่ใช้การสื่อสารแบบการใช้อำนาจสั่งการ (Empower)จะทำให้การสื่อสารราบรื่นขึ้น,รวมไปถึงการไม่ใช้ความคิดตัวเองไปตัดสินผู้อื่นล้วนมีผลต่อการสื่อสารเชิงบวกทั้งสิ้น^{๕๗}ซึ่งสอดคล้องกับผลงานศึกษาวิจัยเกี่ยวกับด้านการสื่อสารระหว่างผู้ป่วยกับผู้แนะนำเพื่อแนะนำหรือชี้แนะดูแลให้ผู้ป่วยมะเร็งเต้านมให้เข้าใจวิธีการดูแลรักษาและดูแลตัวเองในผลการศึกษาหัวข้อ “Identifying The Interpersonal Communication Components Of Breast Cancer Care Patient Navigation” การวิจัยพบว่าการสื่อสารโดยการพูดคุยกันซึ่งหน้าเป็นสิ่งที่ผู้ป่วยพึงพอใจเพราะสามารถรับรู้ได้ถึงความอ่อนโยนของผู้แนะนำอีกทั้งในด้านบุคลิกภาพของผู้แนะนำผู้ป่วยเป็นปัจจัยหนึ่งสำคัญมากคือ ความอ่อนโยน การเอาใจใส่ผู้ป่วย (Empathy) และการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) การแสดงความเป็นมิตรมีความจริงใจมีความรู้ในเรื่องของการดูแลผู้ป่วยมะเร็ง รวมถึงการสังเกตเพื่ออ่านภาษากายทำให้ผู้แนะนำเข้าใจผู้ป่วยมากขึ้นและช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและเกิดการไว้วางใจกัน^{๕๘} อีกทั้งในด้านการเข้าใจการเอาใจใส่ผู้อื่นสามารถทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้อีกด้วยดังมีผลงานวิจัยพบว่าการเอาใจใส่มีผลต่อการเกิดภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพได้อีกทั้งผู้นำที่มีการเอาใจใส่ยังส่งผลให้ผู้ตามมีความเครียดลดลงอีกด้วย อีกทั้งยังพบว่าผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติด้านการเอาใจใส่ผู้อื่นผลในด้านการเจรจากับผู้สนับสนุนด้านการเงิน ด้านสินค้า และพนักงานของเขาก็จะสามารถทำให้ประสบความสำเร็จธุรกิจได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย^{๕๙} อันรวมไปถึงการฟังซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญดังมีผลการวิจัยที่กล่าวไปแล้วนั้นและเป็นที่ทักขะที่ควรมีในการสื่อสารโดยมีงานวิจัยที่สนับสนุนด้านดังกล่าวเพิ่มเติมจากผลการศึกษาที่พบวาทักขะอย่างหนึ่งของการสื่อสารที่สำคัญคือการตั้งใจฟัง ซึ่งได้กล่าวถึงว่า การเป็นผู้ฟังก็จะทำให้เราสามารถได้ข้อมูลมากขึ้น ข้อมูลหลากหลาย จะสามารถทำให้เราทราบปัญหาและหาทางแก้ปัญหา

^{๕๗} Pamela Ferris-Olson “A Women’s Talking Circle: A Narrative Study of Positive Intergenerational Communication” **Degree of Doctor of Philosophy, leadership and Change Program**, (Antioch University USA: 2013), pp. 149-150.

^{๕๘} Sarah Frazier Gallups “Identifying the Interpersonal Communication Components of Breast Cancer Care Patient Navigation” **Degree of Doctor of Philosophy, Graduate Faculty of The School of Nursing**, (University of Pittsburgh USA.: 2018), pp. 63-65.

^{๕๙} Ronald H. Humphrey “The Benefits of Emotional Intelligence and Empathy to Entrepreneurship” (29 June,2013) **Entrepreneurship Research Journal**, Volume 3, Issue 3, Pages 287–294, ISSN (Online) 2157-5665, ISSN (Print) 2194-6175, DOI[Online]: [1 September 2018]

ได้^{๖๐} การฟังอย่างรอบคอบตั้งใจยังมีผลทำให้เกิดการสมานฉันท์ได้อีกด้วยซึ่งสอดคล้องกับงานบ
ผลงานวิจัยที่พบว่าการใช้การฟังอย่างลึกซึ้งและเคารพซึ่งกันและกันเป็นหนึ่งในปัจจัยในการสร้าง
ความคิดเชิงสมานฉันท์ได้อย่างมีนัยสำคัญ^{๖๑}

ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นมีความสำคัญทำให้เกิด
ความเข้าใจและสามารถช่วยให้ลดทรัพยากรต่าง ๆ ได้อันเนื่องจากความเข้าใจกันการสื่อสารยังรวมไป
ถึงการแสดงออกทางกายวาจาและใจอีกด้วยรวมไปถึงความรู้ในสารที่จะสื่อไปยังผู้รับสารอีกด้วย
ฉะนั้นการสื่อสารจึงทักษะที่ต้องฝึกฝนเพราะการสื่อสารไม่ใช่เพียงแค่การใช้คำพูด(Talk)หรือ
สัญลักษณ์เท่านั้นแต่ยังต้องฝึกทักษะในด้านอื่น ๆ อีกด้วย ดังมีผลการวิจัยซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการสื่อสาร
“เพื่อบรรลุ “ประสิทธิภาพ”การพัฒนา: การวัดผลความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมใน
มุมมองของนักพัฒนา” ผลการศึกษาพบว่ากลยุทธ์ในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีองค์ประกอบสำคัญๆ
จัดได้ ๘ ส่วน คือ การฟัง/การดู/การสังเกต ภาษา การแสดงความคิดเห็น การขอโทษ การถามคำถาม
การเปิดกว้าง การเสริมสร้างความสัมพันธ์ และ อารมณ์ขัน และมีการอธิบายในรายละเอียดในแต่ละ
องค์ประกอบซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของท่านอื่น ๆ ที่กล่าวมาแล้ว ดังเช่น ในส่วน การฟัง/การ
ดู/การสังเกต ในเรื่องของการฟัง ในผลการศึกษา^{๖๒} นี้ กล่าวถึงการฟังมีความสำคัญและควรฟังมากกว่า
การพูดเพราะจะสามารถทำให้รู้จักคนอื่นมากขึ้นควรให้พวกเขาเป็นผู้พูดเพื่อให้เราสามารถมองมุม
ของเขา ในแง่ของการสังเกตและซึมซับ (Observe and Absorb) การสังเกตแตกต่างจากการเพียง
เงี่ยและฟัง,การสังเกตคือการสังเกตการพูด,การแสดงปฏิกิริยา,การที่ฝ่ายหนึ่งพูดโกหกกับฝ่ายหนึ่ง,
การสื่อสารโดยใช้สัญลักษณ์ ที่นำมาสู่การสื่อสารทั่วไป,ในแง่ของ การดู (Watching) คือการถอย
ออกมาหนึ่งก้าวที่จะเห็นมุมมองที่ถูกต้องโดยการเอาสิ่งที่ตัวเองคิดออกไปจากการดูนี้^{๖๓} ซึ่งจะพบว่า

^{๖๐} เสถียร พูลผลและคณะ “การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารทาง
วิชาชีพเกษตรกรรมสำหรับนักศึกษาเกษตรศาสตร์ตามทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง ” วารสารมหาวิทยาลัย
ศิลปากร ฉบับภาษาไทยสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, ปีที่ ๑๑ ฉบับที่ ๑ (เดือนมกราคม –
เมษายน ๒๕๖๑): หน้า ๒๔๖๑- ๒๔๖๓.

^{๖๑} ธีรยุทธ รัชชะ “รูปแบบการพัฒนาความคิดเชิงสมานฉันท์สำหรับนักศึกษาครู มหาวิทยาลัย สงขลา
นครินทร์”, วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, ปีที่ ๒๔ ฉบับพิเศษ (มกราคม
-ธันวาคม ๒๕๕๖): หน้า ๗๑ -๘๐.

การศึกษานี้ก็มุ่งเน้นการ ฟัง การสังเกต และการดูที่ไม่ใส่ความคิดหรือประเด็นของตัวเองลงไป เช่นกัน , ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยที่กล่าวถึงเรื่องทักษะในการเจรจาต่อรองตัวประกัน , ได้มีการศึกษาเรื่องทักษะในการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) เป็นการเจรจาที่มีประสิทธิภาพมากเพราะจะทำให้เราเข้าใจว่าผู้ที่เรากำลังสื่อสารด้วยกำลังทำอะไร,คิดอะไรอยู่,เกิดการไว้วางใจ, รวมไปถึงกล่าวถึงผลวิจัยเกี่ยวในด้านจิตบำบัดบ่งชี้ว่าเมื่อบุคคลรับรู้ถึงการฟังอย่างตั้งใจของผู้อื่นตัวเองเขาก็สามารถรับรู้ความรู้สึกรับรู้ของตัวเองอย่างรอบคอบและสามารถที่จะพยายามอธิบายสิ่งที่ต้องการได้มากขึ้นและต่อไปก็จะเป็นผู้ที่สามารถเป็นนักแก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น^{๖๓} ดังมีผลการศึกษาด้านความขัดแย้งในองค์กรระหว่างหน่วยงานที่มีความสำคัญขององค์กรคือ ฝ่ายขาย(Sales) และ ฝ่ายการตลาด(Marketing) ที่มีความขัดแย้งกันเสมอและทำให้เกิดกำแพงกันกันระหว่างสองฝ่าย สิ่งหนึ่งที่เป็นสิ่งสำคัญที่สุดใน ๕ องค์ประกอบหลักเมื่อนำมาปฏิบัติแล้วจะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งนั้นได้ อันดับแรกคือการสื่อสาร (Communication) ,และตามมาด้วย,บทบาทที่ชัดเจน (Clearly defined role), การวัดประสิทธิภาพ (Performance Metrics), การเน้นไปที่ลูกค้า (Customer Focus), และ การวางแผนกลยุทธ์(Strategic Planning) ดังผลวิจัยดังกล่าว จะเห็นว่าการสื่อสารเป็นส่วนสำคัญในการลดปัญหาความขัดแย้งในองค์กรระหว่างสองหน่วยงานมากที่สุดอันเนื่องมาจากการสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพและรองลงมาคือความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ ซึ่งก็เป็นส่วนสำคัญไม่น้อย เพราะการที่ไม่มีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ก็สามารถทำให้เกิดความขัดแย้งได้ และอื่น ๆตามลำดับ^{๖๔}, การสื่อสารกันระหว่างคนในครอบครัวที่มีลักษณะที่เป็นแบบอย่างที่ดีเปิดเผยมีผลต่อคนในครอบครัวดังผลวิจัยว่าลักษณะพฤติกรรมเชิงบวกของคนรอบตัวหรือคนในครอบครัวไม่ดื่มแอลกอฮอล์ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำ

^{๖๒} Jennifer J. Braddock, “Achieving Effective ‘Development: An Examination of Intercultural Communication Competence from the Development Practitioner’s Perspective.”, **Degree of Doctor of Philosophy**, (The Graduate School, University of Florida, USA: 2013), pp. 90-96.

^{๖๓} Roxanne M. Rassti, “Communication Patterns in Verbal Versus Non-Verbal Hostage Negotiations”, **Degree of Doctor of Philosophy, Department of Psychology**, Colorado State University Fort Collins, Colorado, USA: 2014), pp.10-11.

^{๖๔} Kristin R. Watson, “Determining Best Practices for Integrating Marketing and Sales in Organizations: Using the Delphi Technique”, **Degree of Doctor of Philosophy School of Education**, (Colorado State University Fort Collins, Colorado: 2017), pp.134-140.

ให้เยาวชนมีความตระหนักกับเครื่องมือแอลกอฮอล์จากการสื่อสารกันภายในครอบครัวจากการเป็นแบบอย่างที่ดี(Role Model)มีผลเป็นอย่างยิ่งที่จะหล่อหลอมคุณลักษณะของเยาวชนโดยเฉพาะครอบครัวที่ให้ความสำคัญด้านการสื่อสารระหว่างกัน^{๖๕} จากผลการวิจัยด้านองค์ประกอบของการจัดการความรู้ของหน่วยงานภาครัฐหนึ่งนั้นคือการสื่อสารการวิจัยพบว่าในหนึ่งในองค์ประกอบคือด้านการเรียนรู้ หมายถึงกระบวนการของบุคลากรในหน่วยงานที่ได้มีส่วนร่วมกับการปฏิบัติที่มีความหมายต่อหน่วยงานตลอดจนลำดับการเรียนรู้ที่มีผู้รับผิดชอบสร้างขึ้นเพื่อนำไปสู่ความรู้ ทักษะ และทักษะ เป็นต้น วิธีการเรียนรู้จำแนกตามระดับ เช่นวิธีการเรียนรู้ระดับของบุคคล มีการพูดคุยระหว่างบุคคล เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรแบบไม่เป็นทางการ ทั้งการอยู่ในระหว่างเวลาปฏิบัติงานและช่วงเวลาพัก การสอนงานแบบพี่สอนน้อง เป็นการถ่ายทอดความรู้ วิธีการปฏิบัติงานจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานไปบุคลากรในหน่วยงานในรูปแบบพี่น้องมีความรู้สึกเป็นกันเอง และเรียนรู้จากการปฏิบัติเป็นการพัฒนาที่ได้จากปฏิบัติงานด้วยตัวเอง^{๖๖} ดังจะเห็นได้ว่าการสื่อสารได้มีบทบาททั้งทางตรงและทางอ้อมอันมีผลต่อองค์รวมไปถึงการสื่อสารด้วยความชัดเจนตรงประเด็นไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญเช่นกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องกระบวนการและกลวิธีการถ่ายทอดพุทธธรรมผลการวิจัยพบว่า หนึ่งในกลวิธีคือภาษา, โดยใช้หลักการภาษาที่ตรงประเด็นชัดเจนในการถ่ายทอดซึ่งเป็นหนึ่งในกลวิธีที่ทำให้ผู้รับสารเข้าใจง่าย^{๖๗}

สรุป โดยรวม การสื่อสารมีความสำคัญมากทั้งกับตัวเองและผู้อื่น การสื่อสารไม่ใช่เป็นเพียงคำพูดหรือสัญลักษณ์เท่านั้น การสื่อสารที่ดีต้องมีทักษะในการสื่อสาร และรูปแบบของการสื่อสารที่สำคัญมากอย่างหนึ่งคือการ ฟัง อย่างตั้งใจ,การสื่อสารที่ตรงประเด็นการไม่แต่งเติมความคิด

^{๖๕} มนต์ ขอเจริญ, “การสื่อสารด้านรณรงค์สุขภาพในเยาวชน:กรณีเครือข่ายเยาวชนงดเหล้า”, **ดุชนิพนธ์นิเทศศาสตร์ดุชนิพนธ์บัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า ๑๖๐.

^{๖๖} พรพิมล ธรรมภิรมย์โชค, “การพัฒนาแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานรัฐ”, **ดุชนิพนธ์นิเทศศาสตร์ดุชนิพนธ์บัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์และสื่อสารการศึกษา** (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า ๒๑๖.

^{๖๗} ช่อฟ้า เกตุเรืองโรจน์ “กระบวนการและกลวิธีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดพุทธธรรมในหนังสือธรรมะของท่าน ว.วชิรเมธี”, **วารสารวิจัยและพัฒนา ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ราชภัฏสวนสุนันทา**, ปีที่ ๓ (๒๕๕๔) หน้า ๘๔ – ๘๗.

ของตัวเองลงไปในขณะที่สื่อสารการทบทวนความเข้าใจซึ่งกันและกันและการสังเกต การใช้กริยาที่อ่อนโยน มีผลต่อความไว้วางใจต่อกันและมีผลต่อการสื่อสาร ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกันระหว่างบุคคลในองค์กรใด ๆ รวมไปถึงการสื่อสารระหว่างคนในครอบครัวซึ่งการสื่อสารมีความสำคัญมากในการทำให้ งานราบรื่นรวมถึงความสัมพันธ์ดีขึ้นจึงเป็นสิ่งที่ใกล้ตัวมากและไม่ต้องใช้ทรัพยากรในการซื้อหาแต่เป็นสิ่งที่ติดอยู่กับตัวของเรานั้นเอง

๒.๒.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับหลักการสื่อสารตามแนวพระพุทธศาสนา

ในด้านผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับ สติ(Mindfulness) ที่มีผลเกี่ยวเนื่องกับการเข้าใจตัวเองและผู้อื่น มีความเอาใจใส่ ก็มีผลงานวิจัยอยู่หลายชิ้น ดังมีบทความ เรื่องแปดสัปดาห์เพื่อสมองที่ดีขึ้น (Eight weeks for better brain) ได้มีการทดลองโดยทีมนักวิจัยของ ฮาร์วาร์ด (Harvard) โรงพยาบาล แมสซาชูเซต เจนเนอรัล (Massachusetts General Hospital) ได้นำเสนอผลการศึกษา ซึ่งเป็นครั้งแรกที่มีการกล่าวถึงการเปลี่ยนแปลง ของสมองในส่วนสีเทา และในการศึกษาปัจจุบันจาก กลุ่มผู้เข้าร่วมการทดลอง ทำสมาธิวันละ ๒๗ นาที ด้วยโปรแกรม Mindfulness – Base Stress Reduction(MBSR) Program,University Of Massachusetts center Of Mindfulness พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงด้านสมองในส่วนสีเทา(Gray Matter) ในส่วน ของฮิปโปแคมปัส (Hippocampus) มีความหนาแน่นมากขึ้นหลังจากมีการเจริญสติด้วยการทำสมาธิ ซึ่งสมองส่วนนี้มีความสำคัญคือ เป็น ส่วนที่ควบคุม ความจำ,ความทรงจำระยะยาว,การรับรู้,ความรู้สึก, รวมถึงพบว่าผู้เข้าร่วมทดลองมีความตื่นรู้ตัว,และลดความเครียดได้อีกด้วย^{๒๘}ในด้านของผลการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง สติ(Mindfulness) การกลั่นแกล้งการละเมิด (Bullying) และการมีความเมตตาต่อตัวเองเข้าใจตัวเอง (Self-Compassion) ในวัยรุ่นตอนต้น มีการทดสอบ จากนักเรียนเกรด ๗ และ ๘ จำนวน ๑๐๘ คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีสติมีผลอย่างมีนัยยะสำคัญต่อการไม่เป็นผู้ล่วงละเมิดและไม่ตกเป็นเหยื่อของการถูกล่วงละเมิด อีกทั้งยังพบว่า ผู้มีความเมตตาต่อตัวเอง (Self-Compassion) ไม่ตกเป็นผู้ข่มขู่และ ผู้ถูกข่มขู่อีกด้วย ซึ่งเป็นผลทั้งสองทางคือทั้งไม่ตกเป็นเหยื่อและไม่เป็นผู้กระทำเอง^{๒๙} การมีสติอยู่กับ

^{๒๘} Sue McGreevy MGH Communications, **Eight weeks to a better Brain**, The Harvard Gazette, Health and Medicine, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <https://news.harvard.edu/gazette/story/2011/01/eight-weeks-to-a-better-brain/> [๑๐ กันยายน ๒๕๖๑].

^{๒๙} Kelly Ann Gonyon, “Associations Among Mindfulness, Self-Compassion, And Bullying In Early Adolescence”, **Degree of Master of Science Department of Human Development and Family Studies**, Colorado State University Fort Collins, Colorado:2016), pp. 12-14.

ปัจจุบันมีผลพัฒนาเชิงบวกและยังสามารถทำให้ลดความตึงเครียดและอ่อนล้าได้ดังมีผลการวิจัยกลุ่มผู้ฝึกสติจะช่วยพัฒนาด้านอารมณ์ทางบวก ลดความอ่อนล้า ความเครียด และยังปรับปรุงการรับรู้ภาพและความจำ ได้ดีอีกด้วย^{๗๐}

ดังจะเห็นได้ว่า การที่มีการฝึกสตินั้นจะทำให้มีความจำดีขึ้น,รับรู้,รู้ตัว, รวมถึงเป็นผู้ไม่คิดจะทำร้าย,ข่มขู่หรือล่วงละเมิดผู้ใด และยังสามารถไม่ตกเป็นเหยื่อได้อีกด้วย ในมุมมองของผู้วิจัยเห็นว่าการมีสติจึงมีความสำคัญ ในการดำเนินชีวิต ซึ่งรวมถึงการสื่อสารอีกด้วย เพราะถ้ามีสติก็จะสามารถระลึกว่ากำลังทำอะไรอยู่กำลังจะพูดอะไรและต้องการสิ่งใด นั่นก็คือการมีการตื่นรู้ตลอดเวลาไม่ปล่อยให้สติหลุดลอยการฝึกสติสามารถทำได้ในชีวิตประจำวันซึ่งรวมไปถึงวัยเด็กเล็กอีกด้วย ดังมีผลการศึกษาเกี่ยวกับประโยชน์ของการฝึกสติเบื้องต้นสำหรับเด็กวัยอนุบาลที่เรียนเต็มวัน (Full-day Kindergarten) อายุ ๔ – ๖ ปี มีการฝึก ๖ สัปดาห์ ,สัปดาห์ละ ๓ วัน ,วันละ ๒๐ นาที โดยวิธีการสุ่มเด็กที่เข้ารับการอบรม จำนวน ๑๒๗ คน โดยมีการทำการทดลองแบ่งเป็นสองกลุ่มคือกลุ่มที่ฝึกเรื่องสติเบื้องต้นในห้องเรียนเด็กวัยอนุบาล (A Mindfulness Base Program in Early Childhood Classroom), และกลุ่มควบคุม(Control Group) โดยมีการทดสอบในเรื่องแรกคือ การควบคุมตนเอง (Self-Regulation) รวมถึงการทดสอบในด้านพฤติกรรมที่เหมาะสมและไม่เหมาะสม โดยการทดลองด้าน การควบคุมตนเองใช้วิธีมีกิจกรรม ศีรษะ,เท้า,เข้ง,ไหล่ (Head-Toes- Knees-Shoulder) หรือที่เรียกว่า HTKS ,และสำหรับวิธีการ ด้านความเหมาะสมของพฤติกรรมใช้การตอบแบบสอบถามจุดแข็งและความยากลำบาก(Strength and Difficulties Questionnaire) หรือที่เรียกว่า SDQ ผลการทดสอบพบว่า กลุ่มที่ฝึกสติ(A Mindfulness Base Program in Early Childhood Classroom) มีผลด้านการการควบคุมตนเองได้ดีกว่ากลุ่มควบคุม(Control Group) และยังมีพัฒนาการด้านการควบคุมพฤติกรรมได้ดีกว่ารวมถึงยังลดเรื่องการมีสมาธิสั้น(Less Hyperactive)อีกด้วย,การทดสอบเรื่องที่สองเรื่องพฤติกรรมการแบ่งปัน ระหว่างสองกลุ่มไม่มีผลแตกต่างที่นัยยะสำคัญ แต่กรณีที่มีการทดลองในเรื่องการแบ่งปันสติเกอร์ให้กับผู้ป่วยกลับพบว่า เด็กที่อยู่ในกลุ่มที่ฝึกสตินั้น กลับมีการแบ่งปัน มากกว่า กลุ่มควบคุม นั่นก็หมายถึงว่าเด็กที่ฝึกสติมีพฤติกรรมด้านความเอาใจใส่ผู้อื่น

^{๗๐} มาลีวัล เลิศสาครศิริ “ประสิทธิผลของโปรแกรมการฝึกสมาธิต่อพหุปัญญาของนักศึกษาชั้นปีที่ ๑ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ”วารสารพยาบาลทหารบก, ปีที่ ๑๗ ฉบับที่ ๓ (กันยายน. - ธันวาคม ๒๕๕๙): หน้า ๔๕-๕๒.

(Empathy) ดีกว่ากลุ่มควบคุม ^{๗๑}อีกทั้งยังมีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการทำให้เกิดสมาธิได้ง่ายขึ้น นอกเหนือจากการมีสติแล้วด้วยการมีความเห็นที่ถูกต้องเข้าใจถูกต้องการวิจัยพบว่าองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งเสริมให้เกิดสัมมาสมาธิคือ สัมมาทิฐิ คือการเข้าใจ ว่า สุขเวทนา, และทุกขเวทนา เป็นเรื่องธรรมดา ซึ่งปัจจัยนี้ทำให้เกิดสมาธิได้ง่ายขึ้น, และมีความคิดเชิงบวกทำให้มีความสุขมากขึ้น^{๗๒} การสื่อสารแบบพุทธสันติวิธีอันรวมถึงการสื่อสารตรงกับความจริง แบบไม่มีอคติ เป็นต้น การสื่อสารดังกล่าวจะทำให้ลดความกดดันแม้ในท่ามกลางสถานการณ์ที่ขัดแย้งได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาพบว่าพบว่าการฝึกปฏิบัติการสื่อสารด้วยความจริงไม่มีอคติไม่เติมแต่งและพิจารณาตามความเป็นจริงนั้นเป็นการสื่อสารแบบสันติเมื่อเราฝึกปฏิบัติจนเข้าใจตัวเองหยั่งรากลึกและมั่นคงแล้ว เราจะสามารถคงความกรุณาต่อตัวเองและผู้อื่นได้แม้ว่าเราจะอยู่ท่ามกลางสถานการณ์ที่ขัดแย้งรุนแรงเพียงใดก็ตาม^{๗๓}อีกทั้งการสื่อสารแบบพุทธสันติวิธีโดยยึดหลักความจริงเป็นประโยชน์นั้นถือเป็นการสื่อสารที่สร้างสรรค์อีกด้วยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยผลการวิจัยด้านการสื่อสารธรรมด้วยการพัฒนาสังคมเชิงสร้างสรรค์พบว่า การสื่อสารเชิงพุทธพบว่าการสื่อสารของเชิงพุทธเป็นไปเพื่อประพาสปฏิบัติในระดับ ศีล, สมาธิและปัญญา ผ่านการพูดเป็นหลักใหญ่ หนึ่งในนั้นคือ การพูดด้วยถ้อยคำจริง และเป็นประโยชน์ซึ่งอยู่ในวาจาสุภาษิต^{๗๔}

ในการวิเคราะห์ของผู้วิจัย, จากผลการศึกษาดังกล่าวจะพบว่า ในเด็กเล็ก ๆ ในวัยอนุบาลนั้นเมื่อได้รับการฝึกสติ ก็สามารถทำได้และมีผลในเชิงบวกทั้งด้านการควบคุมตนเองและการควบคุมพฤติกรรมรวมถึงการทำให้เกิดการเอาใจใส่ผู้อื่นอีกด้วย เป็นการยืนยันว่าการมีสติหรือฝึกสตินั้น

^{๗๑} Melanie Viglas, “Benefits of a Mindfulness-Based Program in Early Childhood Classrooms”, Degree of Doctor of Philosophy Department of Applied Psychology and Human Development Ontario (Institute for Studies in Education, University of Toronto, Canada: 2015), pp. 1-8.

^{๗๒} อนุชา โสภาคย์วิจิตร “การเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ของนักออกแบบ” วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย, ปีที่ ๓๗ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – เมษายน ๒๕๖๐): หน้า ๓๐๙-๓๑๒.

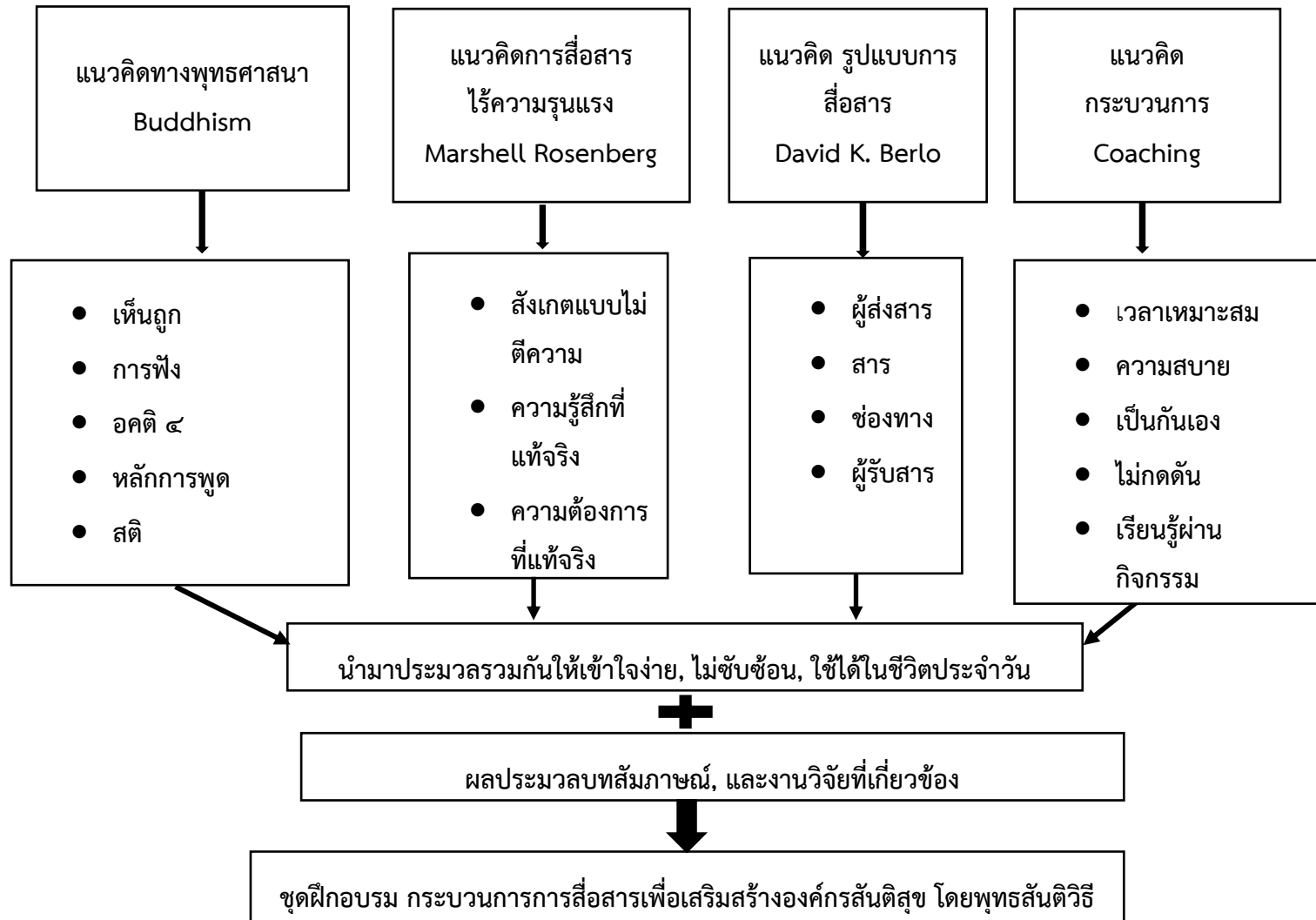
^{๗๓} ปฐมา มาศ โชติบัณ “การสื่อสารอย่างสันติเพื่ออยู่ร่วมกันบนความหลากหลาย”, วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้, ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – เมษายน ๒๕๕๘): หน้า ๗๙-๘๓.

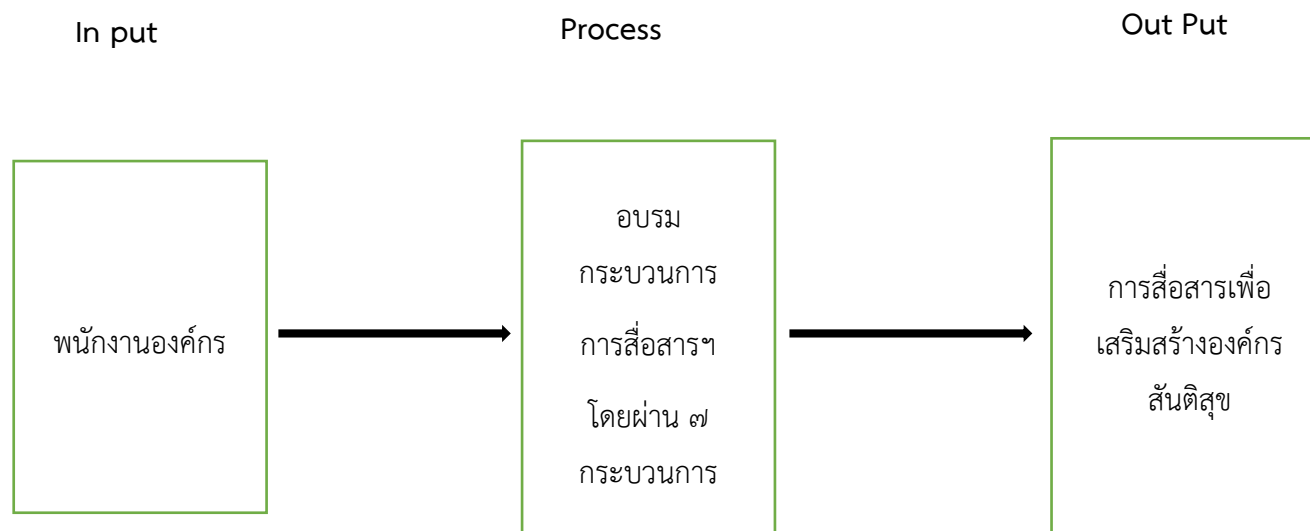
^{๗๔} ชญานันท์ อัครธรรมานนท์ “การสื่อสารธรรมเพื่อการพัฒนาสังคมเชิงสร้างสรรค์” วารสารสันติปริทรรศน์ มจร. ปีที่ ๖ ฉบับพิเศษ, (พฤษภาคม ๒๕๖๑): หน้า ๒๗๐- ๒๘๐.

สามารถทำได้แม้ในเด็กเล็ก ฉะนั้นจึงไม่เป็นเรื่องยากในการที่ผู้ใหญ่จะสามารถฝึกสติได้เช่นกันอันรวมไปถึงการการทำให้เกิดสมาธิและเห็นสิ่งที่ถูกต้องตามความเป็นจริงอันมีผลทำให้เข้าใจความจริงของชีวิตมากขึ้นก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สร้างความสุขและการฝึกการสื่อสารแบบสันติช่วยลดความกดดันได้แม้อยู่ท่ามกลางความขัดแย้งที่รุนแรง

๒.๓. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัย ดำเนินการศึกษาข้อมูลทั้งทางเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และมีการศึกษาด้วยตัวเองเพิ่มเติม อีกทั้งมีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อดำเนินการในการสร้าง “กระบวนการการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี” ดังแสดงในแผนภูมิที่ ๒.๓ ที่แสดงถึงกรอบและแนวคิดทฤษฎีและ แผนภูมิที่ ๒.๔ แสดงถึงกรอบแนวคิดในการวิจัย





แผนภูมิที่ ๒.๔ กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสันติสุขในองค์กรโดยพุทธสันติวิธี โดยผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสันติสุขในองค์กร และนำไปทดลองใช้นำร่อง พร้อมกับการติดตามประเมินผล เพื่อสรุปนำเสนอกระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสันติสุขในองค์กรโดยพุทธสันติวิธี ซึ่งมีขั้นตอนและกระบวนการวิจัยดังนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน(Mixed-Methods Research Design) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Design) และการวิจัยเชิงปริมาณแบบทำการทดลอง (Experiential Design) ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Design) เป็นการใช้ข้อมูลทางเอกสาร การเข้าอบรมการสื่อสารของตัวผู้วิจัยเอง, การสัมภาษณ์เชิงลึก (Dept.-Interview) เพื่อนำมาวิเคราะห์, สังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญ ในการจัดทำชุดอบรม “กระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี” และมีการดำเนินการทดลองขั้นต้น (Pre-Test Experiential Design) แบบมีกลุ่มทดลอง ๑ กลุ่ม, และมีการทดสอบก่อนและหลังทดลอง (One Group Pre-test-Post Test Design)

๓.๒. ระยะที่ ๑ การออกแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยคุณภาพแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ (๑) การศึกษาสภาพปัญหาการสื่อสารในองค์กรของพนักงาน บริษัทมาบูลกุล จำกัด (๒) การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารอย่างสันติ โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพดังนี้

๓.๒.๑. กลุ่มเป้าหมาย/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๑) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญการศึกษาสภาพปัญหาการสื่อสารในองค์กรของพนักงาน บริษัทมาบูลกุล จำกัด

พนักงานบริษัท มาบูลกุล จำกัด จำนวน ๗ ท่าน ซึ่งเป็นบริษัทที่ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย เพื่อทราบวิธีการสื่อสารในปัจจุบัน, อุปสรรค การสื่อสารในองค์กรโดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูล

สำคัญคือ เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ต้องมีการสื่อสารกันภายในองค์กรทั้งในระดับที่เหนือขึ้นไประดับที่ล่างลงมาและเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการสื่อสารกับพนักงานโดยส่วนใหญ่ ซึ่งได้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ๗ ท่าน ประกอบด้วย

- ๑) กรรมการผู้มีอำนาจและกรรมการผู้จัดการ(Authorized Director /Managing Director)
- ๒) ผู้จัดการฝ่ายห้องพักและต้อนรับส่วนหน้า(Room Division Manager)
- ๓) ผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Manager)
- ๔) หัวหน้าฝ่ายวิศวกร(Chief Engineer)
- ๕) บริหารส่วนงานแม่บ้าน(Executive House Keeping)
- ๖) พนักงานเสมียนแผนกแม่บ้าน (House Keeping Clerk)
- ๗) เจ้าหน้าที่แผนกทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Officer)

รายละเอียดผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ในแต่ละคนมี ดังนี้

(๑) คุณ วราวุธ บูลกุล กรรมการผู้มีอำนาจและกรรมการผู้จัดการ (Authorized Director /Managing Director) เป็นกรรมการผู้มีอำนาจและรวมถึงเป็นกรรมการผู้จัดการ ซึ่งได้เป็นผู้บริหารบริษัทมานานกว่า ๖ ปี จึงเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลที่สำคัญขององค์กรได้^๑

(๒) คุณชาณการ์สินีภัทร วงษ์รอดเฒ (Room Division Manager)เป็นผู้จัดการฝ่ายดูแลห้องพัก, ซึ่งต้องมีการสื่อสารกันระหว่างแผนกและอีกทั้งในด้านผู้ได้บังคับบัญชา, เช่น ฝ่ายต้อนรับ, และฝ่ายแม่บ้านมีประสบการณ์ด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรนี้มากกว่า ๖ ปี^๒

(๓) คุณฉัตรบริพัฒน์ แพทย์โยดม (Human Resources Manager) เป็นผู้จัดการฝ่ายบุคคลซึ่งต้องมีการสื่อสารกับทุกแผนกรวมถึงพนักงานภายในแผนกอีกด้วย มีประสบการณ์การสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กร

^๑ สัมภาษณ์ วราวุธ บูลกุล กรรมการผู้มีอำนาจและกรรมการผู้จัดการ (Authorized Director/Managing Director),บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๑.

^๒ สัมภาษณ์ ชาณการ์สินีภัทร วงษ์รอดเฒ ผู้จัดการฝ่ายดูแลห้องพัก และฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า (Room Division Manager),บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑.

(๔) คุณขวัญชัย สุขเอม (Chief Engineer) เป็นหัวหน้าฝ่ายวิศวกร มานานกว่า ๖ ปี มีประสบการณ์ตรงในด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยมีพนักงานใต้บังคับบัญชามีทั้งต่างชาติ, และสัญชาติไทย^๓มากกว่า ๖ ปี^๔

(๕) คุณอทิพร แพรมณี (Executive House Keeping) เป็นหัวหน้าแผนก แม่บ้าน ซึ่งเป็นหน่วยงานสำคัญหน่วยหนึ่งขององค์กร และพนักงานใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ เป็นต่างชาติ และมีประสบการณ์การสื่อสารระหว่างบุคคลมากกว่า ๖ ปี^๕

(๖) คุณณัฐพล ศิริวัฒน์ (House Keeping Clerk) เป็นพนักงานอำนวยการแผนกแม่บ้าน ที่มีการสื่อสารระหว่างบุคคล และแผนกนี้มีพนักงานที่เป็นต่างชาติสูงที่สุด^๖

(๗) คุณยุยานิศา จันทร์พุ่ม (Human Resources Officer) เจ้าหน้าที่แผนกทรัพยากรมนุษย์ และต้องสื่อสารระหว่างบุคคลกับทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง^๗

๒) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญผู้เชี่ยวชาญด้านการอบรมรูปแบบสันติตามแนวทางของ ดร. มาแชล โรเซนเบิร์ก จำนวน ๑ ท่าน เพื่อทราบแนวทางวิธีการและอื่น ๆ ในการอบรมการสื่อสารเพื่อสันติ

คุณกัญญา ลิขินสุทธิ์ : Lead facilitator of Collaborative Communication Institute^๘

ผู้บุกเบิกด้านการอบรมการสื่อสารแบบสันติ(NVC)ในประเทศไทยและปัจจุบันพัฒนามาเป็นการอบรมเพื่อสานสัมพันธ์(Collaborative Communication)จบปริญญาตรีด้านวิทยาศาสตร์

^๓ สัมภาษณ์ ขวัญชัย สุขเอม หัวหน้าฝ่ายวิศวกร(Chief Engineer), บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑.

^๔ สัมภาษณ์ ฉัตรบริพัฒน์ แพทย์โยดม ผู้จัดการฝ่ายบุคคล (Human Resources Manager), บริษัท มา บูลกุล จำกัด, ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑.

^๕ สัมภาษณ์ อทิพร แพรมณี หัวหน้าแผนกแม่บ้าน (Executive House Keeping), บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑.

^๖ สัมภาษณ์ ณัฐพล ศิริวัฒน์ พนักงานอำนวยการแผนกแม่บ้าน(House Keeping Clerk), บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑.

^๗ สัมภาษณ์ ยุยานิศา จันทร์พุ่ม เจ้าหน้าที่แผนกทรัพยากรมนุษย์(Human Resources Officer), บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑.

^๘ สัมภาษณ์ กัญญา ลิขินสุทธิ์ ผู้ก่อตั้งสถาบันการสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์(Lead facilitator of Collaborative Communication Institute), ๔ สิงหาคม ๒๕๖๑.

คอมพิวเตอร์ จากมหาวิทยาลัยมิชิแกน ทำงานเป็นที่ปรึกษาและพัฒนาซอฟต์แวร์มานานกว่า ๑๐ ปี แต่ท้ายที่สุดเมื่อมีปัญหาด้านสุขภาพจึงหันมาสนใจศึกษาศาสนา,ปรัชญา,ศิลปะและวรรณคดี พร้อมด้วยการศึกษาต่อปริญญาโทด้านเทววิทยา ที่มหาวิทยาลัยนโรปะ,ฝึกฝนสื่อสารอย่างสันติจาก Bay Area Nonviolent Communication และจบหลักสูตรจิตบำบัดที่เน้นศูนย์กลางที่ร่างกายจาก Hakomi Institute,เคยเป็นอาจารย์สอนการสื่อสารด้วยความกรุณาและการโค้ชซึ่งสำหรับบุคคลและการเปลี่ยนแปลงสังคมที่ State University of New York-Binghamtonรวมไปถึงการเป็นนักฝึกอบรมด้านการโค้ช ซึ่ง การเป็นคนกลางและเป็นที่ปรึกษาให้กับกลุ่มองค์กรต่าง ๆ รวมทั้งเป็นนักจิตบำบัดสำหรับบุคคล คู่รัก และครอบครัว^๙

๓.๒.๒. เครื่องมือการวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งสองกลุ่ม ผู้วิจัยใช้เครื่องมือ คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก แบบกึ่งโครงสร้าง ประกอบกับการสังเกตการณ์ ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัยที่เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนี้

(๑) การสร้างเครื่องมือ

การสร้างข้อคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการศึกษาทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์ และส่งให้ที่ปรึกษาพิจารณา จากนั้นนำไปตรวจหาคุณภาพเครื่องมือ

(๒) การตรวจหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย การวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการหาค่า ความเที่ยงหรือที่เรียกว่า IOC (Index of item- Object Congruence) โดยการตรวจชุดแบบสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๕ ท่าน ดังนี้

ท่านที่ ๑ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการสื่อสารแบบสันติ : ดร.พินิจทอง แมนสมิตรชัย

ท่านที่ ๒ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านองค์กร : ดร.อรชร ไกรจักร

ท่านที่ ๓ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านปรัชญาและสันติศึกษา : พระมหาดวงเด่น ฐิตญาโณ ดร.

ท่านที่ ๔ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการสื่อสาร : ดร.พูนสุข มาสร้างสรรค์

ท่านที่ ๕ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการสื่อสาร : ผศ.ดร.ทัศนีย์ เจนวิธิสุข

การหาค่า IOC (Index of item- Object Congruence) โดยมีแบบการหาดัชนีความสอดคล้อง ดังนี้

^๙ ภัณญา ลิขินสุทธิ์, การสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: [http://ccithailand .com /about-us](http://ccithailand.com/about-us), [๑๕ กันยายน ๒๕๖๑].

ความหมาย

- +๑ หมายถึง คำถามอยู่ในวัตถุประสงค์
- ๑ หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามอยู่ในวัตถุประสงค์หรือไม่
- ๐ หมายถึง คำถามไม่อยู่ในวัตถุประสงค์

เกณฑ์ การวัดค่า ความสอดคล้อง

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๕๐-๑.๐๐ มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า ๐.๕๐ ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ผลการหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบสัมภาษณ์

การตรวจสอบเครื่องมือ ใช้กระบวนการ Index of Objective Congruence (IOC) ต้องได้รับการให้นำนักความน่าเชื่อถือจากคณะกรรมการร้อยละ ๖๐ ขึ้นไป ผลการหาค่าความเที่ยงตรงของ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก อยู่ในระดับที่ ๐.๘ ถึง ๑.๐ ซึ่งเป็นระดับที่มีความเที่ยงตรงใช้ได้ (เครื่องมือและคุณภาพเครื่องมือวิจัย ดูรายละเอียดในภาคผนวก)

ประเด็นคำถามผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มพนักงาน มาบุญกุล จำกัด เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการสื่อสารในองค์กร

(๑) ปัจจุบันช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลภายในบริษัทที่ท่านใช้อยู่มีอะไรบ้าง? เช่น บันทึกรายงาน, อีเมล, โทรศัพท์,ไลน์ เป็นต้น เพื่อทราบว่าปัจจุบันพวกเขาใช้วิธีการใดมากที่สุด,และประเด็นใดสำคัญ

(๒) ท่านคิดว่าในแต่ละช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในองค์กรนั้นมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง? ,เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของช่องทางการสื่อสาร ต่าง ๆ ที่ทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ

(๓) ท่านคิดว่าช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดสำหรับท่านคืออะไร? เพราะเหตุใด?, เพื่อทราบสิ่งที่พวกเขาคิด

(๔) ในปัจจุบันท่านคิดว่าสิ่งใดเป็นปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารของท่าน?,เพื่อทราบถึงปัญหา,และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการสื่อสารของเขา

(๕) ในความคิดเห็นของท่าน ท่านคิดว่าวิธีการสื่อสารอย่างไรจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการทำงาน? เพื่อทราบถึงความเห็นของพวกเขาในการทำให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(๖) ในความเห็นของท่าน ท่านมีความเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อให้เกิดสันติสุขภายในองค์กร

ประเด็นคำถามผู้เชี่ยวชาญด้านการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ

(๑) จากประสบการณ์ของท่านปัญหาที่พบจากการสื่อสารในองค์กรคือเรื่องใด และสาเหตุของปัญหานั้นมาจากอะไร

(๒) ท่านคิดว่าการสื่อสารที่ดีในองค์กรควรมีลักษณะ รูปแบบเป็นอย่างไร (โปรดอธิบายและให้เหตุผลประกอบ)

(๓) ในการจัดอบรมของท่าน ท่านยึดรูปแบบ หรือแนวคิดเรื่องการสื่อสารในลักษณะอย่างไร

(๔) ท่านใช้เทคนิค วิธีการใดในการอบรมเรื่องการสื่อสาร

(๕) อะไรเป็นปัญหาและอุปสรรคในการอบรมของท่าน และท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

(๖) สำหรับท่านปัจจัยใดที่สำคัญในการจัดการอบรม

(๗) หลักธรรมใดที่ท่านนำมาประยุกต์ใช้ในการอบรมการสื่อสารเพื่อให้เกิดสันติ

๓.๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำจดหมายติดต่อของอนุญาตเก็บข้อมูลวิจัย และทำการนัดสัมภาษณ์ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ใช้เครื่องบันทึกเสียง การถ่ายภาพ และการจดบันทึกข้อมูล

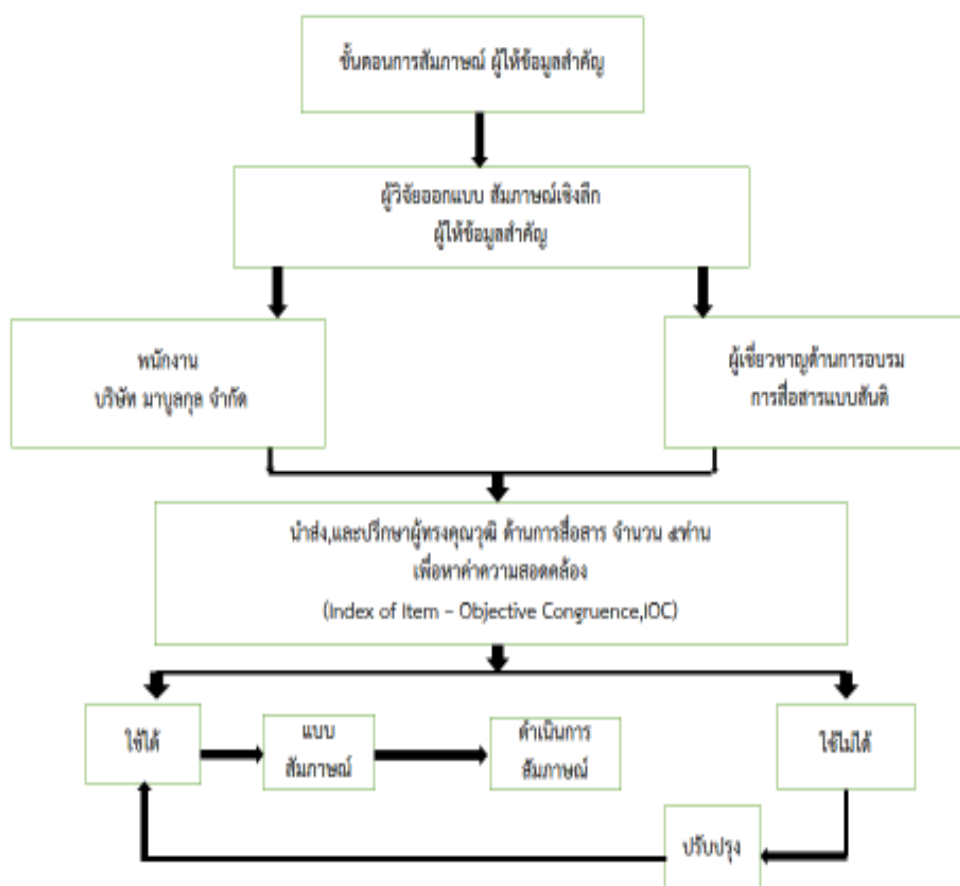
๓.๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัยโดยการตีความสร้างข้อสรุปจากข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยดูความสมบูรณ์ของข้อมูลนั้น ว่าสามารถตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ครบแล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบการบรรยาย โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑) ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมาจัดแยกประเด็นและจัดหมวดหมู่ตามความมุ่งหมายในการวิจัย

๒) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive and analytic Study) โดยการนำข้อมูลเบื้องต้นมาวิเคราะห์แยกประเภทหาข้อสรุป แล้วเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อนำมาวิเคราะห์ขั้นสุดท้าย สำหรับการสร้างข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ และนำมาเป็นฐานในการสร้างชุด

ฝึกอบรมการสื่อสารเสริมเพื่อเสริมสร้างสันติสุขในองค์กรโดยพุทธสันติวิธี ซึ่งเป็นขั้นตอนการออกแบบการวิจัยเชิงปริมาณ



แผนภูมิที่ ๓.๑ ขั้นตอนการออกแบบชุดสัมภาษณ์เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๓.๓ ระยะที่ ๒ การออกแบบการวิจัยเชิงปริมาณ

สำหรับการออกแบบวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบแผนการวิจัยแบบ แบบทำการทดลอง (Experiential Design) โดยการสร้างชุดฝึกอบรมกระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสันติสุขในองค์กรโดยพุทธสันติวิธี ซึ่งสร้างและพัฒนาจากข้อมูลเชิงคุณภาพ และการวัดผลการฝึกอบรมผู้วิจัยใช้เครื่องมือวิจัยที่เป็นแบบวัดพฤติกรรมสื่อสารอย่างสันติในองค์กร และแบบสังเกตการณ์

พฤติกรรมขณะการอบรม การติดตามหลังการฝึกอบรมในการนำความรู้จากการอบรมไปใช้ในการสื่อสารในองค์กร ขั้นตอนการออกแบบวิจัยเชิงปริมาณ มีดังนี้

๓.๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสภาพปัญหาการสื่อสารในองค์กร

ประชากรศึกษา: พนักงานในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและเป็นกิจการประเภทบริการ โดยเลือกศึกษาพนักงานของ บริษัท มาบุญกุล จำกัด เลขที่ ๔๑๒ ถ.สุริวงค์ แขวงสีพระยา เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาเป็นตัวอย่างในการวิเคราะห์สภาพปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร (หลักการและเหตุผลในการเลือกตัวแทนกลุ่มประชากรศึกษา กล่าวไว้ในบทที่ ๑ ขอบเขตดำเนินการวิจัย)

กลุ่มตัวอย่างในการทดลอง

กลุ่มตัวอย่างในการทดลอง ที่ทำการทดลองชุดฝึกอบรมกระบวนการสื่อสารอย่างสันติในองค์กรโดยพุทธสันติวิธี ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นและนำมาทดลองอบรมเป็นการศึกษานำร่อง โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ตามเกณฑ์ในการคัดเลือกดังนี้

- ๑) เป็นพนักงานในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลาง ประเภทบริการ ของ บริษัท มาบุญกุล จำกัด
- ๒) เป็นพนักงานที่มีการสื่อสารทั้งในระดับแนวราบและแนวดิ่ง มีการสื่อสารกับพนักงานส่วนใหญ่ขององค์กร และยังมีการสื่อสารกันเองเพราะเป็นสายงานที่ต้องเกี่ยวเนื่องและอิงอาศัยกันในการดำเนินการขององค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการทดลอง จำนวน ๑๗ ท่าน ประกอบด้วย

- พนักงานระดับหัวหน้าแต่ละแผนก ๑๒ ท่าน
- พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน ๕ ท่าน

๓.๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยผู้วิจัยกำหนดออกเป็น (๑) แบบประเมินที่ใช้ในการวัดผลประเมินผลผู้เข้าร่วมอบรมก่อนและหลังการทดลอง ประกอบด้วย แบบประเมินพฤติกรรมสื่อสารเพื่อสันติสุขในองค์กร, แบบสังเกตพฤติกรรมขณะเข้าร่วมอบรม โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ การตรวจหาคุณภาพเครื่องมือ (๒) ชุดฝึกอบรมการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสันติสุขในองค์กรโดยพุทธสันติวิธี ดังนี้

(๑) แบบประเมินที่ใช้ในการวัดผลประเมินผลผู้เข้าร่วมอบรมก่อนและหลังการทดลอง

- แบบประเมินพฤติกรรมสื่อสารเพื่อสันติสุขในองค์กร

-แบบสังเกตพฤติกรรมขณะเข้าร่วมอบรม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

สำหรับแบบประเมินพฤติกรรมการสื่อสารเพื่อสันติสุขในองค์กร แบบสังเกตพฤติกรรมขณะเข้าร่วมอบรม ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาสร้างกรอบพฤติกรรมการสื่อสารที่สร้างสันติสุขในองค์กร ได้ข้อคำถาม ๑๗ ข้อ ที่สะท้อนพฤติกรรมการสื่อสารสันติสุขในองค์กร และนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นนำไปหาคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้วิธีการหาความเที่ยงด้วยการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา หรือที่เรียกว่า IOC (Index of item- Object Congruence) โดยการตรวจชุดแบบสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๕ ท่าน (รายนามชื่ออยู่ในภาคผนวก)

การหาค่า IOC (Index of item- Object Congruence) โดยมีแบบการหาดัชนีความสอดคล้อง ดังนี้

ความหมาย

- +๑ หมายถึง คำถามอยู่ในวัตถุประสงค์
- ๑ หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามอยู่ในวัตถุประสงค์หรือไม่
- ๐ หมายถึง คำถามไม่อยู่ในวัตถุประสงค์

เกณฑ์ การวัดค่า ความสอดคล้อง

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๕๐-๑.๐๐ มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า ๐.๕๐ ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ผลการหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบสัมภาษณ์

การตรวจสอบเครื่องมือ ใช้กระบวนการ Index of Objective Congruence (IOC) ต้องได้รับการให้นำนักความน่าเชื่อถือจากคณะกรรมการร้อยละ ๖๐ ขึ้นไป ผลการหาค่าความเที่ยงตรงของ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก อยู่ในระดับที่ ๐.๘ ถึง ๑.๐ ซึ่งเป็นระดับที่มีความเที่ยงตรงใช้ได้ (เครื่องมือและคุณภาพเครื่องมือวิจัย ดูรายละเอียดในภาคผนวก)

แบบประเมินพฤติกรรมการสื่อสารเพื่อสันติสุขในองค์กร

เพื่อใช้ในการวัดระดับความถี่การใช้วิธีการสื่อสารต่าง ๆ ก่อนและหลังการอบรม

ดังนี้

ข้อเสนอแนะ, กรุณาให้คะแนนความถี่ต่อสัปดาห์ตามที่คุณได้นำไปใช้จริงโดยการใส่คะแนน

๕ = บ่อยมาก (มากกว่า ๖)

๔ = บ่อย (๔-๖)

๓ = ปานกลาง (๒-๓)

๒ = นาน ๆ ครั้ง

๑ = ไม่เคยเลย

วิธีการคำนวณ

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับบ่อยมาก

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง ระดับบ่อย

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง ระดับนาน ๆ ครั้ง

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ระดับไม่เคยเลย

ตารางที่ ๓.๑ แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้กระบวนการการสื่อสารฯ

คำถาม	๕ บ่อยมาก (มากกว่า ๖)	๔ บ่อย (๔-๖)	๓ ปาน กลาง (๒-๓)	๒ นาน ๆ ครั้ง	๑ ไม่เคย เลย
๑. Observe: สังเกตความรู้สึกของตัวเองว่ารู้สึกอย่างไร, แล้วต้องการอะไรรับทราบความต้องการและรับรู้ความต้องการอย่างแท้จริงของตัวเองก่อนอยู่กับปัจจุบัน					
๒. Articulate by Mindfulness : การสื่อสารที่มีความต่อเนื่อง การสื่อสารที่ร้อยเรียงมาอย่างดีมีสติในการสื่อสาร					
๓. Aligned by listening: การฟังอย่างตั้งใจ: การแสดงความเอาใจใส่กับผู้ที่เรากำลังสื่อสารด้วยตั้งใจฟัง					
๔. Clear : การสื่อสารที่ให้ความกระจ่างชัดเจนไม่คลุมเครือ					
๕. Truth ,Benefit : สื่อสารด้วยความจริงและเป็นประโยชน์					

คำถาม	๕ น้อยมาก (มากกว่า ๖)	๔ น้อย (๔-๖)	๓ ปาน กลาง (๒-๓)	๒ นาน ๆ ครั้ง	๑ ไม่เคย เลย
๖. Two-Way: ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะและคำถามที่ย้อนกลับมาเพื่อสร้างความเข้าใจ					
๗. Unity, harmony ,Resolution : การสื่อสารแบบเสริมสร้างความเข้าใจกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันไม่ใช้อารมณ์ในการสื่อสาร					
๘. Openness: การเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่ต่างมุมมอง					
๙. Timing, Concise : การสื่อสารที่ดีควรดูจังหวะเวลาที่เหมาะสมและระยะเวลาที่พอควร					
๑๐. Body Language: การใช้กริยาที่เหมาะสมเพื่อเสริมเนื้อหาการสื่อสาร ,ยิ้มแย้ม					
๑๑. Tone: การใช้น้ำเสียงชัดเจนเหมาะสมกับเนื้อหาไม่ใช้น้ำเสียงที่ กระโชก,โฮกฮาก					
๑๒. Paraphrase: การทบทวนสิ่งที่สื่อสารเพื่อให้เข้าใจตรงกัน					
๑๓. Following up: การติดตามสิ่งที่ตกลงกันไปเพื่อความเข้าใจตรงกัน					
๑๔. Intuitive: การเข้าใจว่าทุกคนเป็นเพื่อนมนุษย์มีทักษะในการสื่อสารไม่เท่ากันและอยู่ในระหว่างการพัฒนาเพิ่มเติม					
๑๕. Without Prejudice: การสื่อสารไม่ควรมีการลำเอียง ๔ประการ คือลำเอียงเพราะ รัก,ชัง,หลง,กลัว					
๑๖. Non Judgment: การไม่เติมแต่งสาร,การไม่คิดไปเองว่าเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ มองตามเป็นจริง,และพูดในสิ่งที่เห็น					
๑๗. Life cycle : การเข้าใจด้านเวลาชีวิต ว่าทุกคนมีเวลาไม่มากนัก ควรใช้เวลาให้มีความสุขในที่ทำงาน					

แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานรายบุคคล การเข้าร่วมกิจกรรมอบรม

เกณฑ์การวัดผล	ให้คะแนนระดับคุณภาพของแต่ละพฤติกรรมดังนี้		
ดีมาก	=	๔	สนใจ ไม่หลับ ไม่ชวนผู้อื่นคุยนอกประเด็น
ดี	=	๓	อยู่ในเกณฑ์ประมาณ ร้อยละ๗๐
ปานกลาง	=	๒	อยู่ในเกณฑ์ประมาณ ร้อยละ๕๐
ไม่สนใจ	=	๑	ไม่ให้ความสำคัญ

ตารางที่ ๓.๒ ตัวอย่างแบบประเมิน

พฤติกรรม ผู้เข้าร่วม	ความสนใจ				การแสดง ความคิดเห็น				การตอบ คำถาม				การยอมรับ ฟังคนอื่น				การมีส่วนร่วม ใน กระบวนการ				ผล ประเมิน
	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	
N ...		๓				๓				๓				๓			๔				ดี
N...		๓					๒				๒			๓					๒		ปาน กลาง
N...	๔					๓			๔				๔				๔				ดีมาก
N...		๓				๓				๓			๔				๔				ดี
N...	๔				๔					๓				๓				๓			ดี
N...	๔					๓				๓			๔				๔				ดีมาก

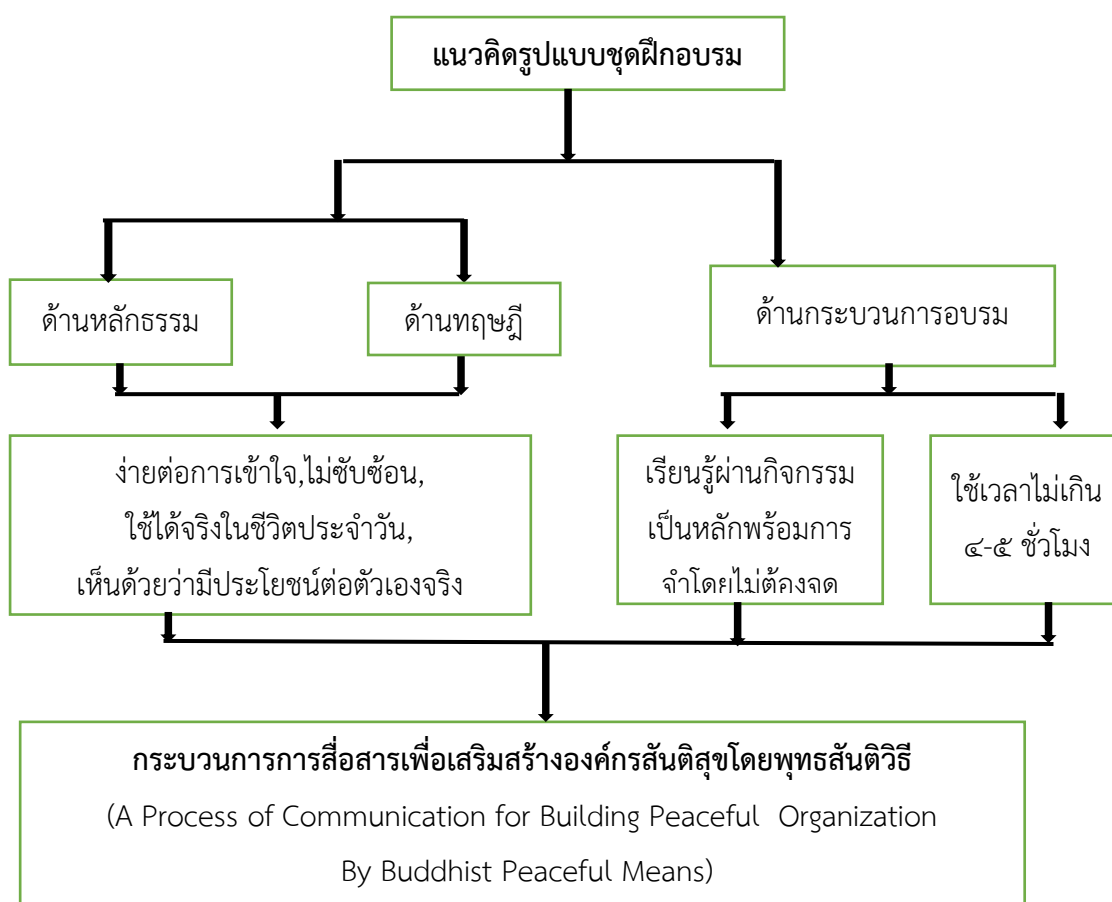
(๒) การสร้างชุดฝึกอบรมกระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี (A Process of Communication for Building Peaceful Organization by Buddhist Peaceful Means)

จากผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์,สังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งพนักงานที่เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญด้านการอบรมการสื่อสารในองค์กร,การสังเกต,และประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมของตัวผู้วิจัยเองแล้วนั้นซึ่งได้แสดงกรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการสร้างชุดฝึกอบรมไว้แล้วในบทที่ ๒ และรวมถึงประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในองค์กรเอกชนในระดับบริหารมาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑๕ ปี นำมากำหนดกรอบวิธีการจัดการอบรมที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตพนักงานองค์กร

ด้านเนื้อหา: ต้องการความรวดเร็วไม่ซับซ้อน

ด้านการเรียนรู้: ไม่ต้องการจดบันทึกใด ๆ เพราะส่วนใหญ่จะไม่มีการเปิดดูอีกหลังจากจบการอบรม

ด้านระยะเวลา: ไม่ต้องการใช้เวลาในการอบรมนานเกินไปเพราะเวลาของภาคธุรกิจจะเป็นเรื่องรายได้, กับเสียรายได้เป็นหลักอีกทั้งพนักงานเองก็มีโอกาสได้รับการอบรมด้านต่าง ๆ มาบ้างแล้ว จึงมีแนวคิดตามภาพด้านล่าง



แผนภูมิที่ ๓.๒ แนวคิดรูปแบบการทำชุดฝึกอบรมฯ

การตรวจหาคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือ ชุดฝึกอบรมการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสันติสุขในองค์กรโดยพุทธสันติวิธี ผู้วิจัย ใช้การตรวจหาคุณภาพ โดยการหาค่า IOC(Index of item- Object Congruence) ค่าความเที่ยงตรงของชุดฝึกอบรม ขั้นตอนการดำเนินการจัดทำชุดฝึกอบรมฯ เพื่อให้สมบูรณ์พร้อมใช้ทดลอง

เมื่อผู้วิจัยดำเนินการจัดทำชุดฝึกรูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี แล้วเสร็จ ได้นำเนื้อหาและวิธีการไปปรึกษาท่านผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน ๕ ท่านเพื่อหาค่าความเที่ยง (IOC) ตามขั้นตอน ดังมีผู้ทรงคุณวุฒิในแต่ละด้านดังนี้

๑) ท่านผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารองค์กรการศึกษา (พระสงฆ์)

พระมหาดนัยพัชร คมภิรตปญโญ:รองคณบดีฝ่ายบริหารบัณฑิตวิทยาลัย มจร.

๒) ท่านผู้ทรงคุณวุฒิด้านการฝึกอบรม (พระสงฆ์สายวิปัสสนา)

พระมหาวิชาญ สุวิชาโน: ผู้อำนวยการส่วนวางแผนและพัฒนาการอบรม มจร.

๓) ท่านผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยและฝึกอบรม

ดร.กมลาศ ภูวนาธิพงษ์: อาจารย์ประจำหลักสูตร (สาขาพุทธจิต) มจร.

๔) ท่านผู้ทรงคุณวุฒิด้านบริหารองค์กร

ดร.อรชร ไกรจักร: อาจารย์พิเศษ มจร., ผู้บริหารองค์กรเอกชน

๕) ท่านผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการศึกษา,และการสื่อสาร

ผศ.ดร. ทศนีย์ เจนวนิธิสุข :คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ราชภัฏจันทรเกษม

โดยมีแบบการหาดัชนีความสอดคล้องดังนี้

ความหมาย

+๑ เหมาะสม

- ๑ ไม่เหมาะสม

๐ ไม่แน่ใจ

เกณฑ์ การวัดค่า ความสอดคล้อง

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๕๐-๑.๐๐ มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า ๐.๕๐ ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ผลการหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบชุดฝึกอบรมเพื่อการวิจัยหัวข้อ “รูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี” อยู่ที่ค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๕๐-๑.๐๐ คือ มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้

ตารางที่ ๓.๓ การหาค่าดัชนีสอดคล้องชุดฝึกอบรม

๗๔

	รายการประเมิน	ผลการให้คะแนนจากท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านที่					สรุปผลและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	แปลผล
๑	มีความถูกต้องของเนื้อหาตามหลักวิชา								
๒	มีการคัดเลือกใช้เนื้อหาที่สร้างสรรค์เหมาะสมกับกิจกรรม								
๓	มีการความสอดคล้องกันระหว่างขอบข่ายของกิจกรรมและเนื้อหาอย่างชัดเจน								
๔	มีสื่อประกอบและกิจกรรมในการอบรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม								
๕	กิจกรรมและสื่อที่ใช้เหมาะสมกับพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย (พนักงานในองค์กร)								
๖	กิจกรรมและสื่อที่ใช้ ชัดเจน ทำให้เข้าใจง่าย คิดตามได้ จดจำได้ง่าย ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม								
๗	การใช้ระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มเป้าหมายในการอบรม								
๘	มีวิธีวัดผลและประเมินผลที่เหมาะสมใช้ได้จริง								

ผู้วิจัยได้ทำใบสรุปภาพรวมกระบวนการ(ย่อ)แสดงไว้เพื่อให้เห็นชัดเจนมากขึ้น

ดังใบสรุป ตารางกิจกรรม ด้านล่าง

ชื่อนิสิต สีฟ้า ณ นคร

หลักสูตร พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา

ใบสรุป(Cover Sheet)ชุดฝึกอบรม ใช้เวลาทั้งสิ้นรวม ๒๒๕ นาทีหรือ ๓ชั่วโมง ๔๕ นาที

ไม่รวมเวลาดึงข้อมูล, แนะนำโครงการและเบรก

หัวข้อ “กระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี”

วัตถุประสงค์ ของการอบรม :อบรม พนักงาน จำนวน ๑๗ คน(รายละเอียดในแต่ละ
กิจกรรมด้านบน)

๑. เพื่อให้ทราบเรื่องการใช้สติในการดำเนินชีวิต เบื้องต้น
๒. เพื่อให้เข้าใจเรื่องความรู้สึกและความต้องการที่แท้จริงของตนเอง
๓. เพื่อให้ใช้ วาจา กริยา ทางกาย ให้เหมาะสม ในการสนทนา กับผู้อื่น
๔. เพื่อให้เกิดกระบวนการการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

ตารางที่ ๓.๔ ตารางการอบรมชุดฝึก กระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

กระบวนการ ที่	ระยะเวลาที่ ใช้/ นาที	ชื่อ กระบวนการ	วัตถุประสงค์	วิธีการ โดยย่อ	สิ่งที่ต้องเตรียม	วิธีวัดผล โดยย่อ
	๑๐	แนะนำโครงการ	เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบ วัตถุประสงค์	กล่าวทักทาย แจ้งเรื่อง วัตถุประสงค์ของการ อบรม,การทำตัวสบายๆ	เบาะรองนั่ง,หมอน อิง,ระฆัง ธูป	การสังเกต
๑	๓๐	เช็คอิน(Check in)	เพื่อรับทราบอารมณ์ของผู้อบรม ,เพื่อการมีส่วนร่วมและละลาย พฤติกรรม	เช็คอิน โดยการบอกถึง ความรู้สึก ตอนนี้ เพียง ๑ คำพูด	เบาะรองนั่ง,หมอน อิง,ระฆัง ธูป, ไมค์ ๒ ตัว	การฟังและสังเกต, สอบถามแบบไม่มี โครงสร้าง
๒	๒๕	วงจรชีวิต(Human Life cycle)	เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักรู้ถึง เวลาของชีวิตมนุษย์นั้นไม่ยาว นักควรใช้เวลาที่ดีๆต่อกัน	เปิด วิดีโอ เรื่อง วงจร ชีวิต สั้นๆ,และพูดถึง การใช้ชีวิตในแต่ละวัน	คอม,สายต่อ ไอดี เอ็ม,ลำโพงเล็ก,สื่อ	การฟังและสังเกต จากการจับประเด็น เมื่อมีการแชร์
๓	๒๕	การฟังอย่างตั้งใจ (aligned By Listing)	เพื่อให้เกิดการฟังแบบตั้งใจ,จับ ประเด็น	ให้เดิน ไปหยิบแผ่น คำพูดแทนความ ต้องการมา คนละแผ่น, แบ่งกลุ่มละ ๔ คน	แผ่นการ์ดคำต่างๆ จำนวนมากกว่า ผู้เข้าร่วมอบรม	สังเกต กาย,วาจา, สอบถามแบบไม่มี โครงสร้าง

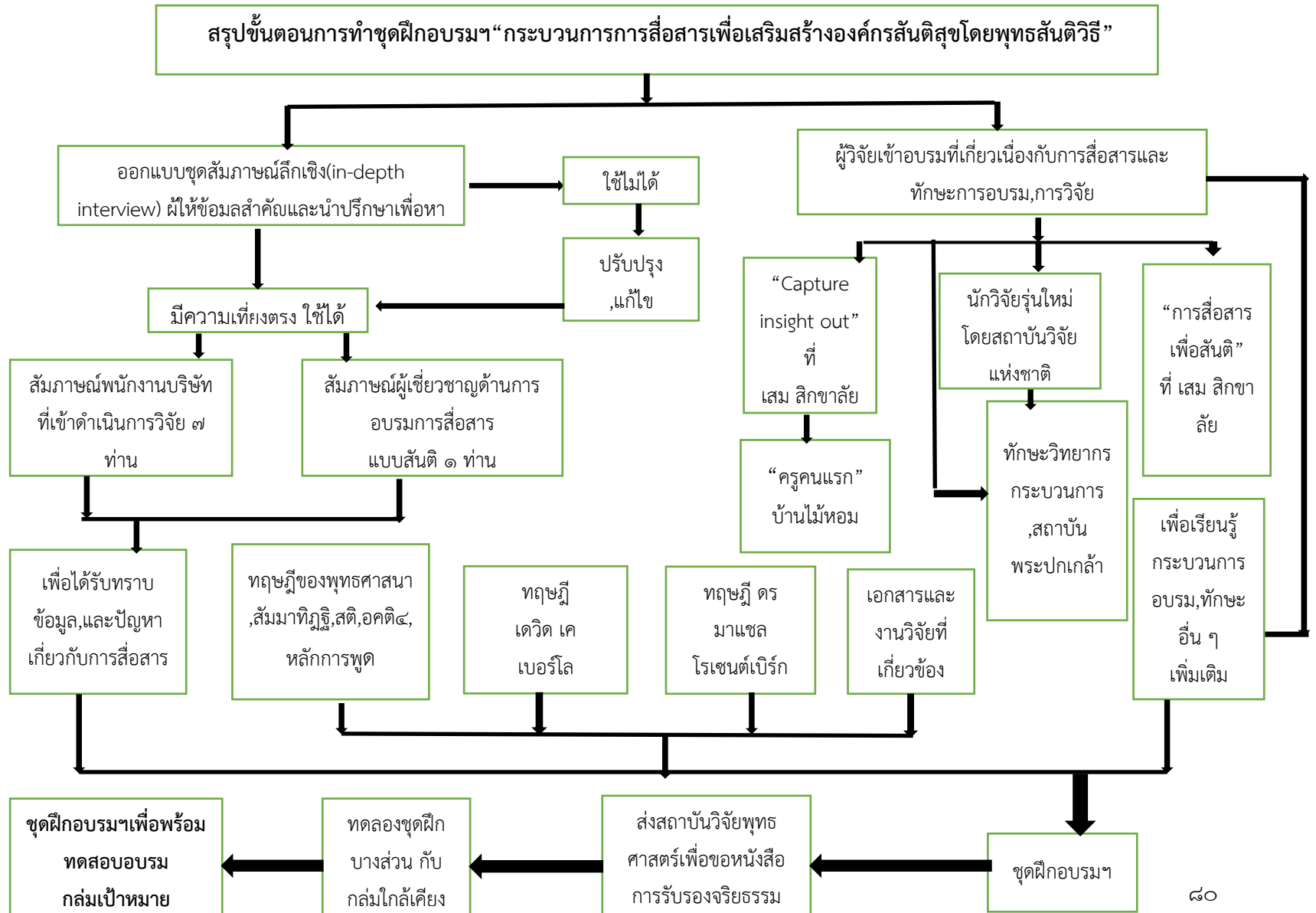
๔	๓๕	การเอาใจใส่ผู้อื่น, การมองต่างมุม (Empathy)	เพื่อย้ำเรื่องการเข้าใจในมุมมอง ของผู้อื่น, ที่อาจไม่เหมือนกัน แม้ว่าจะเป็นเรื่องเดียวกัน	พูดสรุปเรื่องการเอาใจ ใส่ผู้อื่น, แบ่งกลุ่ม ๕ คน ,๕ กลุ่ม ,ให้ตัวแทนกลุ่ม	แผ่นภาพ เพื่อให้แต่ละ กลุ่มมาเลือก สัก ๑๐ ภาพ มากกว่า	สังเกต กาย,วาจา, สอบถามแบบไม่มี โครงสร้าง
	๑๕	เบรก	พัก,ทำภารกิจส่วนตัว		น้ำ,ขนม,กาแฟ	
๕	๒๕	สติ(Mindfulness)	เพื่อให้ตระหนักรู้ตัวถึงสติ,เข้า เรื่องสติเบื้องต้น	เปิด เรื่อง สติ ,อธิบาย เรื่องสติ,นั่งดูลมหายใจ	วิดีโอ สติ, ดนตรี สมาธิและพาวเวอร์ พ้อยเรื่องสติ,เบาะ รองนั่ง,หมอนอิง ,ระฆัง ธิเบต, ไมค์ ๒ ตัว	สังเกต ,สอบถาม แบบไม่มีโครงสร้าง
๖	๔๐	การสื่อสารแบบ สันติโดยพุทธสันติ วิธี	เพื่อเพิ่มเติมเรื่องการดำรงอยู่กับ ปัจจุบันไม่แต่งเติมและรับทราบ ความรู้สึกริจริง ๆ ของตัวเอง พร้อมการสื่อสารเพื่อเสริมสร้าง สันติสุข	อธิบายเรื่องการ สนทนา ตัวเองว่าเป็นอะไรอยู่, ความต้องการที่แท้จริง คืออะไร,และร้องขอใน สิ่งที่ต้องการบนพื้นฐาน ปกติของการเป็นมนุษย์	เสนอ พาวเวอร์พ้อย การสื่อสารแบบสันติ	สังเกตและรับฟัง ความคิดเห็น

๗	๓๐	การบ้าน	ฝึกการสื่อสารแบบเข้าใจสาร ,และพูดแบบมีวัตถุประสงค์ที่ ชัดเจน,การใช้วิธีการที่อบรมไป แล้ว	พูดเรื่องงานที่จะให้ทำ คือ การทำคู่มือ	กระดาศ,ปากกา	สังเกตและรับฟัง ความคิดเห็น
	๑๕	กล่าวปิด	เพื่อทราบถึงสิ่งที่ผู้อบรมได้ เพิ่มเติมจาก การอบรมและ สามารถนำไปใช้ได้,ติดตามผล ต่อไปเป็นการทำ หลังจากจบ การอบรมไปแล้วอีก ๔ ครั้ง	แจกการ์ดความต้องการ ให้คนละใบ ,เพื่อเป็นที่ ระลึกถึงการอบรมใน เรื่องการสื่อสาร	การ์ดวลีความ ต้องการ	สังเกต,สอบถาม, การมีส่วนร่วม

การตรวจเพื่อรับรองจริยธรรมเพื่อการทดลองในมนุษย์

เมื่อผู้วิจัยได้รับข้อชี้แนะและสรุป ผลของค่า ความเหมาะสม (IOC) ของชุดฝึกจากคณะผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว, ผู้วิจัย ได้จัดเตรียมชุดฝึกพร้อมรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวนทั้งสิ้น ๑๐ ชุด เพื่อนำส่งไปยัง “สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์” มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยเพื่อดำเนินการส่งไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑๐ ท่าน เพื่อขอเอกสารการรับรอง “รับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย” และเมื่อได้รับรับเอกสารรับรองดังกล่าวแล้วจึงดำเนินการขั้นต่อไป

ผู้วิจัยได้นำแสดงวิธีการขั้นตอนการดำเนินการสร้างชุดฝึกอบรมกระบวนการสื่อสารฯ เพื่อให้เข้าใจชัดเจนอีกครั้ง ตามผังต่อไปนี้



๓.๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็น ๓ ระยะ ดังนี้ คือ (๑) ระยะสังเกตการณ์ (๒) ระยะดำเนินการทดลอง (๓) ระยะติดตามผลการทดลอง

๑) ระยะสังเกตการณ์

โดยตัวผู้วิจัยได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการประชุมฝ่ายบริหารงานในทุกเช้า (Morning Brief) โดยเริ่ม ตั้งแต่เดือน มีนาคม-กรกฎาคม ๒๕๖๑ และสัปดาห์ละ ๓ ครั้ง โดยเป็นวัน จันทร์, พุธและศุกร์ ตั้งแต่ เดือน สิงหาคม – กันยายน ๒๕๖๑ โดยเข้าทำงานใน ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ซึ่งไม่มี ส่วนในการสั่งการใด ๆ ของพนักงาน ตั้งแต่เดือน มีนาคม ๒๕๖๑ จน เสร็จสิ้นการวิจัย คือ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ เพื่อสังเกต, สอบถาม, สืบสารและเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาประกอบการวิจัย

๒) ระยะดำเนินการทดลอง

ผู้วิจัยได้แจ้งกำหนดวัน, เวลาและสถานที่โดยผ่านไปยังฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, สถานที่ใช้ ห้องสัมมนา ที่โรงแรม มา จำกัด, โดยผู้วิจัยได้จัดเตรียม อาหารว่าง, เครื่องดื่ม ร้อน, เย็น, อุปกรณ์ ประกอบการทดลอง ดังเช่น แผ่นวาลี, รูปภาพ, ระฆัง และอื่น ๆ พร้อมทั้งมีการลงทะเบียน และมีการ พูดคุยกันสอบถามความเข้าใจด้านการสื่อสารแบบไม่มีโครงสร้าง สืบเนื่องมาจาก พนักงานที่ทำงาน องค์กรเอกชนจะไม่สะดวกในการต้องไปพักค้างและอบรมนอกสถานที่ในจำนวนวันที่มากอีกทั้งพนักงาน องค์กรส่วนใหญ่ผู้บริหารจะคำนึงถึง เรื่องรายได้, การสูญเสียรายได้ขององค์กรเป็นหลัก ฉะนั้นด้าน ผู้วิจัยซึ่งมีประสบการณ์ในการเป็นผู้บริหารองค์กรมาไม่น้อยกว่า ๑๕ ปี, จึงได้จัดทำชุดฝึกอบรมที่ เข้าใจได้ง่าย, ไม่น่าเบื่อ, เป็นหลักสูตรที่ไม่ซับซ้อนมากอธิบายได้แบบง่าย ๆ โดยไม่ยกคำพูดที่ฟังแล้ว อาจทำให้ไม่เข้าใจหรือสับสน, ใช้ระยะเวลาไม่ยาวนานจนเกินไปโดยการผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิด การเรียนรู้ด้วยตัวผู้เข้าอบรมเอง, และผู้อบรมเห็นประโยชน์ในเรื่องดังกล่าวเมื่อเขาสนุกและเห็น ประโยชน์แล้วก็จะทำให้เขาเปิดใจที่จะศึกษาเพิ่มเติมเองได้พร้อมนำไปใช้ปฏิบัติได้จริงใน ชีวิตประจำวันแบบไม่กดดันตัวเองจนเกินไป, พร้อมทั้งมีการบ้านเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมไป ดำเนินการโดยต้องใช้การสื่อสารและเพื่อการติดตามผล

๓) ระยะติดตามผล สรุปผล การทดลอง

เนื่องมาจากการวิจัยชิ้นนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ผู้วิจัยจึงมีการวางแผนการติดตาม เพื่อสังเกต, สอบถามความเข้าใจ, และมีส่วนร่วมในการพูดคุย, สืบสาร โดยมีการ ติดตามผลเป็นทั้งสิ้น อีก จำนวน ๔ ครั้ง คือ หลังจากการอบรมไปแล้ว ๑ สัปดาห์ และถัดไปอีก ๔ สัปดาห์ หลังอบรมฯ และถัดไปอีก และ ๕ สัปดาห์ หลังการอบรมฯ โดยมีวันที่ดังนี้ ๑๗, ๒๔ กันยายน ๒๕๖๑ และ วันที่ ๑๖, ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ และอบรมพนักงานกลุ่มดังกล่าวอีกครั้งใน วันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๑ (ขาดไป

๑ คนเนื่องจากติดภารกิจ) เพื่อทบทวนความเข้าใจ ตोकย้าและขอบคุณผู้เข้าร่วมวิจัยอีกครั้ง โดยมี การขออนุญาตจากผู้มีอำนาจเพื่อนัดหมายกับกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยอบรมเพื่อทำความเข้าใจและตอกย้า อีกหนึ่งครั้งหลังจากได้รับแบบประเมินผล

หลังจากผู้วิจัยได้รับผลการประเมินในแต่ละบุคคลในแต่ละหัวข้อแล้วผู้วิจัยและนำมา วิเคราะห์แล้วผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือในการอบรมเพื่อสรุปโครงการวิจัยและเน้นย้ำอีกครั้งในข้อที่ได้ คะแนนต่าง ๆ ตามลำดับซึ่งจะมีการนำเสนอในช่วงอภิปรายผลต่อไป

การทดลองชุดฝึกอบรม กระบวนการการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์การสันติสุขโดยพุทธ สันติวิธี

การทดลอง ชุดฝึกอบรมฯ ได้แบ่งเป็น ๓ ระยะดังนี้ ดำเนินการโดยผู้วิจัย

๑) ระยะทดลองนำร่อง (Pilot Test) ๒ กลุ่ม : ๑๒ คนและ ๒๐๐ คน

ระยะทดลองนำร่อง (Pilot Test) ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองบางกิจกรรมกับกลุ่มตัวอย่าง ที่ใกล้เคียงกับกลุ่มที่เจาะจง โดยดำเนินการทดลอง

กลุ่มที่ ๑ พนักงานฝ่ายวิศวกรรม,และฝ่ายบัญชี,ฝ่ายบริการ จำนวน ๑๒ ท่าน ,ซึ่งได้รับ ความร่วมมือจากทาง บริษัท มาบุญกุล จำกัด เพื่อดำเนินการดังกล่าว ทั้งหมดเป็นพนักงานของบริษัท มาบุญกุล จำกัด ใช้เวลา ๑ ชั่วโมง

สถานที่ โรงแรม มา :สถานที่ใช้ห้องอบรมที่ให้ความรู้สึกละผ่อนคลาย,อุณหภูมิมี เครื่องปรับอากาศที่เหมาะสม,มีเครื่องดื่ม,พร้อมขนมปัง,วิธีการดำเนินการใช้วิธีเดียวกันกับใบกิจกรรม ที่กล่าวมาแล้วข้างต้นโดยการใช้กิจกรรม สติ,และกิจกรรม ฟังอย่างรอบคอบ, ตั้งใจ จากการสอบถาม และสังเกต พบว่า

กิจกรรมสติ: ผู้เข้าร่วมอบรม มีความรู้สึกผ่อนคลาย,และสามารถรับรู้ได้ในการทำใจนิ่ง ทำให้รู้สึกว่ามีความคิดในการจัดการเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยความกังวลลดลง

กิจกรรมการฟังอย่างรอบคอบ และตั้งใจ: ผู้เข้าอบรม มีความเห็นว่าเมื่อใจที่ผ่อนคลาย ,มีส่วนช่วยให้มีการฟังอย่างตั้งใจได้ดีขึ้นและการฟังอย่างตั้งใจทำให้เรารายละเอียดต่าง ๆ ได้ชัดเจน มากขึ้น

ผลการทดลองใช้ชุดฝึกอบรมฯ ในครั้งนี้ผู้เข้าอบรมพึงพอใจกับการใช้กิจกรรมมาอบรม เพราะทำให้รู้สึกผ่อนคลายไม่เครียด,และสามารถนำไปใช้ได้ พร้อมแนะนำว่า ควรมีการอบรม เช่นนี้ สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง

สิ่งที่ตัวผู้วิจัยพบในด้านของอุปสรรค ไม่มีมากนัก มีเล็กน้อย คือ ด้านเครื่องเสียงของสื่อวิดีโอ ที่มีสะดุดบ้าง อันมาจากการใช้เปิดสื่อจาก ยูทูป ผู้วิจัยจึงปรับด้วยการใช้ดาวนโหลดมาเป็นเอ็มพี ๔ (mp4) เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ส่วนด้านอื่น ๆ ราบรื่นดี

กลุ่มที่ ๒ ผู้วิจัยได้รับเชิญ(ในภาคผนวก)ให้ไปเป็นวิทยากรโดยท่านรองอธิบดีกรมป่าไม้(ในขณะนั้น)บรรยายในงาน โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ “ชุดปฏิบัติการ คณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ(คทช) อำเภอบางบาลในพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ” โดยกรมป่าไม้ สถานที่ โรงแรมเซนทารา บาย เซ็นทารา ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๑ โดยผู้เข้าประชุมคือผู้อำนวยการของกรมป่าไม้ทั่วประเทศ, และนักวิชาการกรมป่าไม้, รวมถึงรองอธิบดีกรมป่าไม้รวมทั้งสิ้น ๕๐๐ ท่าน ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ การบรรยายโดยใช้สไลด์ที่เป็นส่วนหนึ่งในชุดฝึกอบรม ในการบรรยายถึงการสื่อสารเพื่อสันติเป็นอย่างไร, และเพราะเหตุใดจึงต้องสื่อสารแบบสันติ, ประโยชน์ของการสื่อสารแบบสันติมีอย่างไรบ้าง, โดยวิธีการบรรยายที่เน้นไปด้วยภาพเป็นหลักและเป็นประเด็นเพื่อทดสอบ, และขยายความ

จากการสังเกตพบว่าผู้เข้าฟังบรรยาย, มีส่วนร่วมในการรับฟังเป็นอย่างดี, มีการสบตากับผู้บรรยาย, มีความสงสัยมีการสอบถามพร้อมกับการโต้ตอบทบทวนความเข้าใจในสิ่งที่ผู้บรรยายได้สื่อสารไปกับผู้บรรยาย, รวมถึงการสังเกตเห็นถึงความเข้าใจในสารที่ผู้บรรยายได้สื่อสารออกไป

๒) ระยะเวลาทดลอง กับกลุ่มทดลอง

ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจากพนักงานบริษัท มาบุญกุล จำกัด โดยการขออนุญาตจาก ผู้อำนวยการ/กรรมการผู้มีอำนาจในการดำเนินการ จำนวน ๑๗ คน, มาจากหลายแผนกซึ่งทำงานในระดับบริหารและปฏิบัติการทั้งนี้พนักงานกลุ่มดังกล่าว มีการใช้การสื่อสารกับพนักงานทั้งในระดับผู้ใต้บังคับบัญชา,ผู้บังคับบัญชาและข้ามแผนกในชีวิตประจำวันอยู่บ่อยครั้ง ดังมีแผนกต่าง ๆ ดังนี้

- (๑) ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)
- (๒) ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ (Assistance to Managing Director)
- (๓) ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Manager)
- (๔) เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Officer)
- (๕) หัวหน้าฝ่ายวิศวกร(Chief Engineer)
- (๖) พนักงานอำนาจการฝ่ายวิศวกรรม(Admin to Engineer)
- (๗) บริหารงานแม่บ้าน(Executive House Keeping)
- (๘) เสมียนแผนกแม่บ้าน(House Keeping Clerk)
- (๙) ผู้จัดการฝ่ายออกแบบ (Graphic Design Manager)
- (๑๐) พนักงานออกแบบ (Graphic Design)

- (๑๑) ผู้จัดการฝ่ายบริการห้องพัก (Room Division Manager)
- (๑๒) ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Assistance Front Office Manager)
- (๑๓) ผู้จัดการฝ่ายรายได้ (Income Manager)
- (๑๔) ผู้จัดการจัดซื้อ (Purchasing Manager)
- (๑๕) ผู้ช่วยผู้จัดการบัญชี (Assistance to Accounting Manager)
- (๑๖) ผู้ช่วยผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (Assistance to F&B Manager)
- (๑๗) บริหารฝ่ายอาหาร (Executive Chef)

ระยะการติดตามหลังการอบรม

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวิจัยในการประเมินผลชุดฝึกอบรมหลังเสร็จสิ้นกระบวนการอบรมและระยะติดตามหลังการอบรมเสร็จแล้ว อีก ๔ ครั้ง ในระยะเวลา ๔๐ วัน ด้วยการสัมภาษณ์และการสังเกต แบบไม่มีโครงสร้าง อันเนื่องมาจากการวิจัยครั้งนี้มีการให้ผู้เข้าร่วมวิจัย ทำการบ้านคือ “คู่มือการทำงาน” ซึ่งจะต้องมีการใช้รูปแบบการสื่อสารฯ และผู้วิจัยได้เข้าร่วมในการดำเนินการในช่วงที่มีการแนะนำวิธีการ และการสื่อสารที่ผู้เข้าร่วมวิจัยจะต้องกลับไปสื่อสารกับผู้อื่นเพื่อทำคู่มือในการทำงานของแต่ละแผนก จำนวนทั้งสิ้น ๔ ครั้ง ในระยะเวลา ๔๐ วัน โดยมีแบ่งการเข้าร่วมแบ่งเป็น ๔ กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ ๑ ประกอบด้วย ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าแผนกวิศวกรรม บริหารงานแม่บ้าน และผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายการเงิน

กลุ่มที่ ๒ ประกอบด้วย ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายรายได้ ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ผู้จัดการฝ่ายออกแบบ

กลุ่มที่ ๓ ประกอบด้วย ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม, เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, พนักงานอำนวยความสะดวกวิศวกรรม, และเสมียนฝ่ายแม่บ้าน

กลุ่มที่ ๔ ประกอบด้วย ผู้จัดการฝ่ายจัดการห้องพัก, ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคล, บริหารฝ่ายอาหาร, ผู้ช่วยผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้า

ผู้วิจัยได้มีการสอบถามแบบไม่มีโครงสร้างโดยเป็นลักษณะการพูดคุยและสังเกตเพื่อทราบว่า ผู้เข้าร่วมมีการใช้รูปแบบการสื่อสารฯอย่างไรบ้าง ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอในช่วงการอภิปรายผล

๓.๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ หลังจากได้เก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำแบบประเมินและแบบสอบถามมาครบถ้วนแล้วได้ใช้เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์เพื่อดำเนินการวิจัยดังนี้

(๑) วิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำไปใช้หลังจากได้รับการอบรมไปแล้วโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด

(๒) วิเคราะห์ผลลัพธ์ที่ผู้เข้ารับการอบรมรับรู้ได้ถึงเปลี่ยนแปลงหลังได้ใช้รูปแบบฯ โดยการใช้คำถามปลายเปิด

ในการวิจัยครั้งนี้ หลังจากได้เก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำแบบประเมินและแบบสอบถามมาครบถ้วนแล้วได้ใช้เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อดำเนินการวิจัยดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

-วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการอบรมโดยการหาค่าร้อยละ

-วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการณ์มีส่วนร่วมในขณะเข้าอบรมโดยการหาค่าร้อยละ

-วิเคราะห์ข้อมูลระดับของความถี่ในการใช้รูปแบบการสื่อสารฯไปใช้ก่อนการอบรมโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

-วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมระดับความถี่ (Frequency) การในใช้รูปแบบการสื่อสารฯหลังการอบรมโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

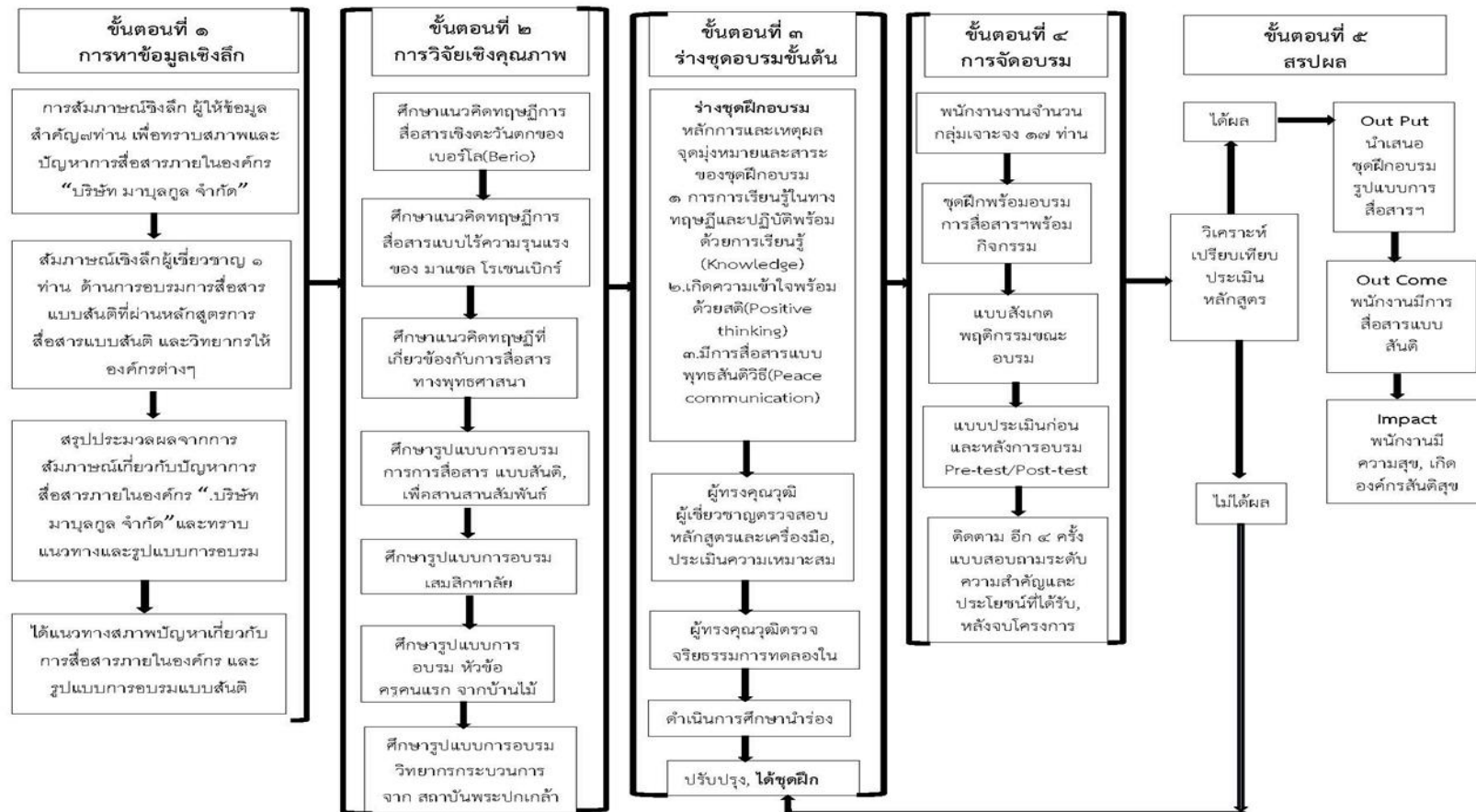
-วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมความแตกต่างระดับความถี่ในการใช้รูปแบบการสื่อสารฯ ก่อนและหลังการอบรมโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ทดสอบความแปรปรวนต่าง ๆ โดยใช้สถิติค่าทดสอบ ที (t-test) เพื่อหาค่านัยสำคัญทางสถิติ

-วิเคราะห์ระดับความสำคัญของการใช้เครื่องมือสื่อสารในแต่ละหัวข้อหลังจากได้รับการอบรมไปแล้ว ๔๐ วันโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเชิงคุณภาพ จากแบบประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความโกรธ การสังเกตพฤติกรรมกลุ่มทดลองขณะเข้าร่วมกิจกรรม การสัมภาษณ์ตลอดจนการประเมินการนำความรู้จากกิจกรรมไปใช้ในชีวิตการทำงาน

ผู้วิจัยได้นำเสนอแผนภูมิกระบวนการดำเนินการวิจัยแสดงไว้ ในหน้าถัดไป



แผนภูมิที่ ๓.๔ กระบวนการดำเนินการวิจัย

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง, ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย, และองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

๔.๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลพื้นฐานของบริษัท มาบุญกุล จำกัด^๑

สถานที่ตั้ง ๔๑๒ ถนนสุขุมวิท แขวงสีพระยา บางรัก กรุงเทพมหานคร ๑๐๕๐๐ เป็นวิสาหกิจขนาดกลางประเภทให้บริการด้านโรงแรมและร้านอาหารก่อตั้งมาตั้งแต่ปี ๒๕๐๙ มีจำนวนห้องพัก ๒๔๓ ห้อง มีพนักงาน โดยเฉลี่ยอยู่ที่ ๑๑๐ คน ซึ่งธุรกิจการให้บริการนั้นถือเป็นภาคธุรกิจที่สำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมดังมีการรายงานไว้ในบทสรุปผู้บริหาร รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี ๒๕๖๐ พบว่า มูลค่าอัตราการรวมของประเทศ (GDP) มีอัตราการเติบโตร้อยละ ๓.๒ ในขณะที่ GDP ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คิดเป็นอัตราการร้อยละ ๔๒.๒ ของ อัตราการรวม(GDP)ของทั้งประเทศและขยายตัวได้ร้อยละ ๔.๘ ซึ่งมากกว่าอัตราการขยายตัวของทั้งประเทศและในไตรมาสแรกของปี ๒๕๖๐, GDP ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพิ่มขึ้นจากปีก่อน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๐ และในโครงสร้างอัตราการรวม(GDP)ของทั้งประเทศธุรกิจบริการคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔ ซึ่งเป็นอันดับที่สูงที่สุดเช่นกัน, และในโครงสร้าง GDP ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ธุรกิจบริการ เป็นธุรกิจที่มีอันดับสูงสุดเช่นกัน คิดเป็นอัตราการร้อยละ ๔๐.๖^๒ ซึ่งบริษัท มาบุญกุล จำกัด เป็นธุรกิจประเภทบริการจึงนับได้ว่ามีความสำคัญต่อเศรษฐกิจเช่นกัน

^๑ บริษัท มาบุญกุล จำกัด, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <https://mahotelbangkok.com/> [๑ กันยายน ๒๕๖๑].

^๒ ฝ่ายวิเคราะห์สถานการณ์และเตือนภัยทางเศรษฐกิจ, บทสรุปผู้บริหารรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี ๒๕๖๐, (กรุงเทพมหานคร,สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ๒๕๖๐), หน้า ๒-๕.

๔.๒. ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์การวิจัย ๓ ข้อ ดังนี้

- (๑) อุปสรรคและวิธีการสื่อสารในปัจจุบันขององค์กร
- (๒) หลักการและวิธีการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี
- (๓) นำเสนอผลกระทบ การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

๔.๒.๑. อุปสรรคและวิธีการในการสื่อสารในปัจจุบันขององค์กร

ดังที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ถึงหลักการและเหตุผลในการเลือกพื้นที่ศึกษาเพื่อเป็นภาพสะท้อนวิธีการสื่อสาร ปัญหา อุปสรรคในการสื่อสารในองค์กร ซึ่งองค์กรในงานวิจัยนี้ คือ บริษัท มาบุญกุล จำกัด โดยใช้งานวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บข้อมูลและนำไปเป็นพื้นฐานในการออกแบบชุดฝึกอบรมเพื่อการเสริมสร้างสันติสุขในองค์กรโดยพุทธสันติวิธี ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วม พบว่า

การสื่อสารในองค์กรในมุมมองนักสื่อสารอย่างสันติ:

สาเหตุปัญหาการสื่อสารในองค์กร: จากการประมวลผลสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ซึ่งท่านมีประสบการณ์ในการอบรมการสื่อสารในองค์กรต่าง ๆ ได้สะท้อนปัญหาการสื่อสารในองค์กรเกิดจาก

- (๑) ทักษะของผู้ส่งสารและรับสาร มีทักษะในการสื่อสารมากน้อยแค่ไหน
- (๒) ลักษณะการสื่อสาร ระดับสองต่อสองหรือระดับกลุ่ม
- (๓) ตัวระบบขององค์กรเช่น หน้าที่ระเบียบวิธีการทำงานที่ไม่ชัดเจน ตัวโครงสร้างที่ไม่

ชัดเจน

ตัวอย่างเช่น ฝ่ายขาย กับ ฝ่ายบัญชี มักไม่ถูกกัน ควรทำให้มันชัดเจนและอยู่ในโครงสร้างให้ชัดเจน จะได้ไม่ทะเลาะกัน,คนส่วนใหญ่ ไม่ได้เรียนรู้ความแตกต่างระหว่างการสังเกตกับการตีความ,มีคำตัดสินและการตีความอยู่ในการสื่อสาร,ทำให้เกิดการสื่อสารผิดพลาดด้วย และผู้สื่อสารควรมีการย้อนความคิดโดยการใช้ข้อมูลย้อนกลับในการสื่อสารไม่ควรมีคำว่าถูกหรือผิดควรมองลึกลงไปว่าการที่คนเราทำอะไรบางอย่างมันมาจากเหตุผลบางอย่าง ควรมีความสัมพันธ์,ปัญหามาจากการใช้อำนาจทางด้านโครงสร้างที่ได้รับมา เช่น อภิสิทธิ์ ,อันดับ เช่น คนที่มีอำนาจมาเช่น “แ้วไปไหน” คนที่

มีอำนาจน้อยกว่ามักจะถดถอยในทางลบ ฉะนั้น ผู้มีอำนาจมากกว่าควรบอกถึงความต้องการให้ชัดเจนขึ้น “แอมวอยู่ไหนคะ พี่ต้องการปรึกษาเรื่องรายงานหน่อยค่ะ”^๓

สื่อสารอย่างไรเพื่อเกิดสันติ: จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญกล่าวว่า “ควรใช้เวลาพูดจาเชื่อมโยงกันจนเข้าใจกัน, และควรแยกให้ได้ระหว่างข้อสังเกตและตีความ, และควรแยกแยะให้ออกได้ว่า ความรู้สึกและความรู้สึกที่แฝงไปด้วยความคิด เพราะส่วนใหญ่แล้วความรู้สึกที่แฝงด้วยความคิดคนจะมองไปในแง่ลบ เช่น ฉันรู้สึกว่าคุณทำอะไรไม่ถูกต้อง, ฉันรู้สึกไม่ชอบเพราะ... , ควรบอกเจตนาหรือความต้องการ หรือจุดประสงค์ให้ชัดเจน คนจะสามารถเชื่อมโยงได้เร็วขึ้น เพราะความต้องการเป็นเรื่องพื้นฐานลึก ๆ ของมนุษย์ เช่น ต้องการความช่วยเหลือ, ความร่วมมือ, การสนับสนุน, งานที่มีประสิทธิภาพ, จะทำให้คนเข้าใจง่ายขึ้น เช่น ของงานให้เสร็จสองวันนะ ควรพูดให้ชัดเจนว่าเสร็จเมื่อไร เวลาใด ประเด็นที่สำคัญคือ สะพานใจ การสื่อสารที่ทำให้เกิดความเข้าใจทวนความเข้าใจซึ่งกันและกัน, แล้วเข้าใจว่าอย่างไรคุณคิดอย่างไร”

สรุป ในมุมมองของผู้วิจัยจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการอบรมเพื่อสานสัมพันธ์ จะพบว่าการสื่อสารนั้นมีความสำคัญมากและเป็นประเด็นที่ยอมรับว่าเป็นส่วนที่ทำให้เกิดได้ทั้งความเข้าใจและความขัดแย้งได้ ดังแยกเป็นประเด็นหลักๆ ได้ดังนี้

- การสื่อสารไม่ใช่เพียงคำพูดแต่เป็นการที่ผู้สื่อสารเองควรมีทักษะในการสื่อสาร
- การสื่อสารต้องสามารถแยกแยะได้ระหว่างความจริงกับการตีความ
- การรับฟังอย่างตั้งใจเป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง
- ก่อนที่คิดจะแก้ปัญหาใด ๆ เพียงสร้างสะพานใจความไว้วางใจกันด้วยการสื่อสารแบบสันติ
- การสื่อสารไม่ควรมีการชี้ว่าใครผิด, แต่เป็นการทำความเข้าใจให้ตรงกันทั้งสองทางมีการย้อนกลับของข้อมูล
- การสื่อสารที่ดีในองค์กรสิ่งหนึ่งที่ควรคำนึงถึงคือความชัดเจนของอำนาจหน้าที่ควรมีความชัดเจนเพื่อป้องกันความเข้าใจผิดและลดปัญหาความขัดแย้งได้, รวมไปถึงการสื่อสารกับคนต่างวัยก็มีความสำคัญเช่นกัน,
- การสื่อสารควรมีการสังเกต, การสร้างความสัมพันธ์
- ควรมีสติในการสื่อสาร

^๓ สัมภาษณ์ กัญญา ลิขณสุทธิ์, ผู้ก่อตั้งสถาบันการสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์ (Lead facilitator of Collaborative Communication Institute), ๔ สิงหาคม ๒๕๖๑.

^๔ เรื่องเดียวกัน

- การเป็นผู้อบรมที่ดีก็ควรฝึกปฏิบัติวิธีการสื่อสารแบบสันติด้วยตัวเองเป็นกิจวัตร

ดังจะพบได้ว่าจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้น นั้นเป็นวิธีการสื่อสารที่จะช่วยลดความขัดแย้ง และเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีได้, ในขณะเดียวกันการสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญมากในองค์กรจะสามารถทำให้สภาพแวดล้อมองค์กรอบอุ่นพร้อมการทำงานที่เบิกบานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือร้อนลุ่ม, สร้างความเหนื่อยหน่ายได้, การสื่อสารระหว่างกันเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญมากในการผลักดันบรรยากาศขององค์กร, ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังจะได้นำเสนองานวิธีการสื่อสารในปัจจุบันของบริษัทที่เข้าดำเนินการวิจัยเป็นการต่อไปดังนี้

๔.๒.๑.๑. วิธีการสื่อสารในปัจจุบันขององค์กร กรณีศึกษา บริษัท มาบุญกุล

จำกัด

วิธีการสื่อสารในปัจจุบันของบริษัทฯ ซึ่งองค์ที่ผู้วิจัยใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนในด้านการให้บริการฉะนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญมากและต้องมีความชัดเจน, รวดเร็ว ทันเวลา สำหรับเครื่องมือในการสื่อสารที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน มีหลายวิธี คือ ไลน์, อีเมล, โทรศัพท์ และการพูดคุยกันโดยเห็นหน้า จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า วิธีที่ใช้มากที่สุด คือ การสื่อสารแบบเห็นหน้า, รองลงมา คือการใช้โทรศัพท์สื่อสาร และท้ายสุดคือทางไลน์ ทั้งนี้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือ การสื่อสารแบบเห็นหน้าเพราะผู้สื่อสารกับผู้รับสารสามารถโต้ตอบกลับกันได้ และสามารถเห็นสีหน้าและท่าทางได้

๔.๒.๑.๒. อุปสรรคและสาเหตุในการสื่อสาร ที่ทำให้เกิดการสื่อสารไม่สันติ

จากผลการศึกษาพบว่า ในด้านอุปสรรค นั้นมีในกรณีที่ต้องใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เช่น การใช้ไลน์, อีเมล ในการสื่อสารและเกิดการพิมพ์ที่ไม่ครบถ้วนของเนื้อหาที่ต้องการสื่อ, ระบบอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรทำให้การส่งสารล่าช้า, การไม่เปิดอ่านอีเมลหรือเกิดการเข้าใจผิดว่าผู้รับได้รับสารแล้วเป็นอุปสรรคที่สำคัญ

สาเหตุที่ทำให้เกิดการสื่อสารไม่สันตินอกจากอุปสรรคดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว นั้นยังมีสาเหตุอื่น ๆ ดังนี้

- (๑) การสื่อสารไม่ตรงกับความจริง
- (๒) การเติมแต่งเนื้อหา
- (๓) การคิดไปเอง
- (๔) การไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- (๕) การไม่กระทำการใด ๆ ตามที่ได้ตกลงไว้
- (๖) การใช้อารมณ์ในการสื่อสาร

สิ่งที่สามารถทำให้การสื่อสารเกิดการสันติได้ก็คือสิ่งที่ตรงข้ามกับด้านบนที่กล่าวมาแล้วคือการสื่อสารตรงกับความจริง,การไม่เติมแต่งเนื้อหา,การไม่คิดไปเองว่าจะเป็นเช่นนั้นเช่นนี้,การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น,การทำสิ่งใด ๆ ตามที่ตกลงกันไว้หรือการมีระเบียบวิธีในการทำงานให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรที่ตกลงร่วมกันและการไม่ใช้อารมณ์ในการสื่อสาร

เสียงสะท้อนจากการสัมภาษณ์เชิงลึกประเด็นเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร สรุปได้ดังนี้^๕

๑) ปัจจุบันช่องทางและวิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลภายในบริษัทที่ใช้

สรุปว่า โทรศัพท์, ไลน์, วิทยุสื่อสารและการพูดคุยกันแบบเห็นหน้ากัน, สำหรับบันทึกภายในมีส่วนน้อย, กรณี การใช้อีเมลมีไม่มากนัก

๒) ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารแต่ละช่องทางการสื่อสาร

สรุปว่า ส่วนมากพบว่า อุปสรรคและปัญหามีในด้านการไม่เสถียรของระบบอินเทอร์เน็ต กรณีใช้ไลน์หรือวิทยุสื่อสารในกรณี อยู่ในที่อับสัญญาณ ที่ไม่สามารถได้รับทราบถึงสารที่ต้องการสื่อไป รวมไปถึงอีเมลที่ประสบปัญหาเดียวกัน และอีกหนึ่งปัญหาคือการเปิดอีเมลที่ล่าช้าและในบางครั้งไปอยู่ในเมลขยะ ทำให้ไม่มีการสื่อสารได้ตรงเวลาและไม่บรรลุวัตถุประสงค์

๓) ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

สรุปว่า การสื่อสารโดยการได้พูดคุยกัน พบหน้ากันเป็นทางที่ดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะสามารถอธิบายภาพประกอบได้และสามารถมองเห็นปฏิกิริยาของอีกฝ่ายได้ พร้อมทั้งสามารถทบทวนความเข้าใจได้มากกว่าการใช้ช่องทางอื่น ๆ เช่นในกรณีการใช้ไลน์บางคนอาจจะไม่มี

^๕ สัมภาษณ์ .สัมภาษณ์ วราวุธ บูลกุล, กรรมการผู้มีอำนาจและกรรมการผู้จัดการ (Authorized Director/Managing Director), บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๑, สัมภาษณ์ ชาณุกา สีนีภัทร วงษ์รอดเฒ่า ผู้จัดการฝ่ายดูแลห้องพัก และฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า (Room Division Manage), บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑, สัมภาษณ์ ฉัตรบริพัฒน์ แพทย์โยดม ผู้จัดการฝ่ายบุคคล (Human Resources Manager), บริษัท มา บูลกุล จำกัด, ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑, สัมภาษณ์ ขวัญชัย สุขเฒ่า หัวหน้าฝ่ายวิศวกร(Chief Engineer), บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑, สัมภาษณ์ อทิพร แพรมณี หัวหน้าบริหารแผนกแม่บ้าน (Executive House Keeping), บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑, สัมภาษณ์ ณัฐพล ศิริวัฒน์ พนักงานอำนวยการแผนกแม่บ้าน(House Keeping Clerk), บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑, สัมภาษณ์ ญาณิศา จันทร์พุ่ม เจ้าหน้าที่แผนกทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Officer), บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑.

ความสามารถในการพิมพ์สื่อสารเป็นต้นและอาจนำมาซึ่งความเข้าใจผิดได้, การสื่อสารที่ตรงกับความจริงไม่กลัวที่จะพูดความจริง

๔) ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารของท่าน

สรุปว่า การสื่อสารโดยไม่สื่อสารโดยตรงกับผู้ที่ต้องการสื่อสารด้วยแต่ไปผ่านบุคคลที่สาม, มีอุปสรรคอันสืบเนื่องมาจากอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร, กรณีที่ต้องใช้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์, การแปลเนื้อความไม่ถูกต้อง, การสื่อสารไม่ตรงกับความจริงถือเป็นอุปสรรคและปัญหา รวมไปถึงการเข้าใจจากที่ไม่สุภาพ, การไม่ปฏิบัติในสิ่งที่ได้มีการสื่อสารหรือตกลงไปแล้ว, การไม่คงที่ของบุคลากรจะรับมืออย่างไร

๕) การสื่อสารอย่างไรจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

สรุปว่า การสื่อสารตามความจริง, ไม่มีการปรุงแต่งเพิ่มเติมไปจากความจริง, การสื่อสารแบบครบถ้วนกระบวนการพร้อมมีเอกสารกำกับ, มีระเบียบการทำงานอย่างชัดเจนเพื่อให้ตรวจสอบได้ในกรณีเรื่องงาน

๖) การสื่อสารเพื่อให้เกิดสันติสุขภายในองค์กรควรเป็นอย่างไร

สรุปว่า การพูดแบบเชิงสันติไม่ใช้อารมณ์ในการสื่อสาร, การมีสติในการสื่อสาร, มีเหตุผล, การพูดความจริงไม่เติมแต่งสาร, ยิ้มแย้ม, ไม่คิดไปเองไม่ตัดสินไปเองการใช้ น้ำเสียงที่เหมาะสม, มีระบบระเบียบขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจนตรวจสอบได้ เพื่อป้องกันความขัดแย้งในกรณีที่เป็นเรื่องงาน, พร้อมทั้งการทบทวนคำถามคำตอบ การไม่พูดจาที่แตกดัน การสื่อสารแบบครบถ้วนกระบวนการ, การรับฟังอย่างเข้าใจทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารพร้อมร่วมกันทำงานตามที่ได้มีการสื่อสารกันไว้ให้ครบถ้วนกระบวนการ

สรุปประมวลผลทั้งสิ้นจากการสังเคราะห์ข้างต้นทั้งการสัมภาษณ์และการสังเกตในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในบริบทต่าง ๆ เป็นระยะเวลา ตั้งแต่เดือน มีนาคม จน ถึง สิงหาคม ๒๕๖๑ พอสรุปเป็นหัวข้อ ดังนี้

(๑) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรคือ การสื่อสารชนิดต่อหน้า

(๒) การสื่อสารเพื่อให้เกิดสันติและป้องกันความขัดแย้งคือการสื่อสารแบบความจริงไม่เติมแต่ง

(๓) การสื่อสารที่เพื่อให้มีประสิทธิภาพ คือการตั้งใจฟัง, มีการย้อนกลับในคำถามและความเข้าใจซึ่งกันและกัน

- (๓) การพูดสื่อสารควรใช้คำพูดที่ดีไม่ใช้อารมณ์ในการสื่อสาร, ยิ้มแย้ม
- (๔) ควรมีสติในการสื่อสาร
- (๕) ควรมีระเบียบวิธีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดสันติสุขในการดำเนินงานเพื่อเป็นระบบลดความขัดแย้ง

สรุปว่า ในด้านการสื่อสารที่ยังเป็นสิ่งที่มีความประสิทธิภาพและมีความสำคัญแน่นอนว่าโลกจะพัฒนาอย่างก้าวไกลดังมีระบบอินเทอร์เน็ตมารองรับแล้วนั้นก็ยิ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้หรือหนีไม่พ้นการสื่อสารซึ่งหน้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กรเพื่อทำให้การสื่อสารได้ชัดเจนตรงประเด็นมีการตอบโต้กันได้ และรับรู้ความรู้สึกของทั้งผู้ส่งและรับสาร, สิ่งที่เป็นปัญหาและอุปสรรคคือการได้รับข้อความหรือสารไม่ครบถ้วน, ไม่ตรงเวลา ผิดเพี้ยนไปจากความจริง, องค์ประกอบหลักๆที่ทำให้การสื่อสารไม่สันติคือ การสื่อสารที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง, การเติมแต่งเนื้อหา, การคิดไปเอง, การไม่มีระเบียบวิธีการทำงานที่ตกลงร่วมกันอย่างชัดเจน, การไม่ทบทวนความเข้าใจให้ตรงกัน, การไม่ตั้งใจฟังเวลาที่มีการสื่อสารต่อกัน, การใช้อารมณ์ในการสื่อสารก็คือการไม่มีสตินั่นเองทั้งหมดที่กล่าวมาคืออุปสรรคและสาเหตุที่ทำให้เกิดการสื่อสารไม่สันติซึ่งก็เป็นแรงกดดันทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรได้เช่นกันและมีผลกระทบทำให้เกิดผลผลิตไม่ตรงไปตามเป้าหมายขององค์กรได้และเป็นสาเหตุหนึ่งทำให้ไม่มีความสุขในการดำเนินชีวิตในองค์กรได้, ดังจะพบเห็นได้ว่ามีพนักงานในองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องเผชิญภาวะที่กดดันจากเพื่อนร่วมงานในการไม่เข้าใจกันจากการสื่อสารที่ไม่สันติในทั้งโดยประสบการณ์ของผู้วิจัยเองและในข่าวสารต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งละครที่สะท้อนมาจากเรื่องจริงที่เกิดขึ้นในสังคม

๔.๒.๒. หลักการและกระบวนการ การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

จากผลการศึกษาในด้านหลักการและกระบวนการ การสื่อสารฯ ได้ดำเนินการเป็น ๓ องค์ประกอบ (๑) หลักธรรมของพระพุทธเจ้า (๒) ทฤษฎีด้านการสื่อสารแบบตะวันตกและ (๓) รูปแบบการสื่อสารต่าง ๆ จากการเข้ารับการอบรม, การศึกษาหลักธรรมที่นำมาใช้ในการสื่อสารตามหลักของพระพุทธเจ้า คือ การมีสัมมาทิฐิ, มีสติในการสื่อสาร, การไม่ใช้ อคติ๔, มีหลักการพูดและการฟัง เพื่อนำมาประกอบการในการเป็นแนวคิดในการสร้างรูปแบบการสื่อสารฯ, ศึกษาทฤษฎีการสื่อสารแบบไร้ความรุนแรงการสื่อสารแบบไม่เติมแต่ง, การสื่อสารตามความเป็นจริง, การฟังอย่างตั้งใจ, ทฤษฎีการสื่อสารที่กล่าวถึง ผู้ส่งสาร, สาร, ช่องทาง และผู้รับสาร, ในด้านการเข้ารับการอบรมที่นำมาประกอบในการทำรูปแบบการสื่อสารฯ นั้นนำมาจากการสัมภาษณ์และการศึกษาอบรมด้วยตัวผู้วิจัยเองซึ่งพบว่า การสื่อสารเป็นทักษะที่ต้องฝึกฝน การสื่อสารไม่ใช่เพียงคำพูดเท่านั้น เพราะการ

สื่อสารมีผลต่อความคิดการกระทำอีกด้วย การสื่อสารในระหว่างบุคคลเป็นเรื่องที่ต้องพบเห็นและต้องปฏิบัติในองค์กรฉะนั้นควรมีการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสันติสุขเป็นสิ่งที่มิอาจมองข้ามไปได้เพราะในหนึ่งวันคนที่ทำงานในองค์กรใช้เวลาประมาณ ๙-๑๐ ชั่วโมงในองค์กรจึงควรมีความสุขและลดความขัดแย้งรวมไปถึงป้องกันปัญหาความขัดแย้งในองค์กรซึ่งจะนำไปสู่ผลผลิตที่ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร นั้น ๆ อีกทั้งยังสูญเสียทรัพยากรต่าง ๆ ไปในเหตุไม่อันควร แนวคิดในการทำรูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธีนั้นจึงมาจากการศึกษาเรื่องดังกล่าวมาแล้วข้างต้นและเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน เหมาะสมกับพนักงานองค์กรอันสามารถนำไปใช้ได้จริงในการดำรงชีวิตประจำวันที่อยู่สำนักงาน ด้วยวิธีง่ายๆและไม่ซับซ้อนโดยที่พนักงานมองเห็นประโยชน์อีกทั้งยังได้รับประโยชน์จากการใช้การสื่อสารแบบสันติฯ เพราะว่าถ้าเขาเข้าใจและเล็งเห็นประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับตัวเองและเมื่อเขาปฏิบัติและได้รับประโยชน์จริง ผลที่ตามมาคือประโยชน์ต่อองค์กรต่อไปโดยมีรูปแบบการสื่อสารฯ โดยจากการศึกษาหลักการต่าง ๆ และพัฒนารูปแบบการสื่อสารฯจึงดำเนินการดังนี้

ด้านหลักธรรม จะเป็นการอบรมที่เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน โดยการแนะนำผู้เข้าอบรมให้มีความเข้าใจขั้นพื้นฐานในด้านหลักธรรมแบบใช้ได้ในชีวิตประจำวันอีกทั้งตามที่คุณวิจิตรได้ศึกษาข้อมูลของผู้เข้ารับการอบรมมาบ้างแล้วว่าส่วนใหญ่เคยได้รับการอบรมด้านหลักธรรมมาบ้างแล้วแต่ไม่สามารถจำได้ ฉะนั้นในการอบรมครั้งนี้ผู้วิจัยจึงทำให้เป็นเรื่องง่ายๆ ไม่ใช่ศัพท์ที่เป็นทางศาสนาเพียงอย่างเดียวและไม่ซับซ้อนมาก เพราะผู้วิจัยมุ่งเน้นด้านการสื่อสารมิได้มุ่งเน้นสอนเรื่องศาสนาและต้องการเพียงเป็นประตูเปิดทางไปสู่ทางที่ตัวผู้อบรมถ้าต้องการในเรื่องที่ลึกซึ้งกว่านี้ก็สามารถค้นคว้าต่อได้

ด้านกระบวนการ เป็นการอบรมที่ผสมผสานระหว่างกระบวนการสื่อสารของตะวันตกและพุทธศาสนา โดยการนำมาประมวลให้เป็นเรื่องราวที่ร้อยเรียงเข้าด้วยกันเพื่อง่ายต่อการจำ, และปฏิบัติ

ด้านวิธีการ เป็นการอบรมที่ผ่านกระบวนการทั้ง ๕ องค์ประกอบ โดยการกระทำที่สนุกมีการใช้การสื่อสารระหว่างกันในกลุ่มแลกเปลี่ยนและการสื่อสารกันกับผู้อบรม เรียนรู้แบบมีส่วนร่วม, มีการตอบคำถามและซักถามเพื่อให้เข้าใจ, หลังจากจบกระบวนการแล้วนำไปใช้ได้จริง

ด้านบุคคลที่เข้ารับการอบรม ดูความเหมาะสมไม่ต้องการใช้เวลามากในการอบรม ไม่ต้องการความซับซ้อนเพราะในบางครั้งการอบรมที่ต้องมีต่อเนื่องนานเกินไปพนักงานจะรู้สึกเป็นกังวลกับงานที่ยังค้างอยู่หรืองานที่ต้องดำเนินการ, การรับรู้ไม่เท่ากันเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้อบรมควรตระหนักไว้เช่นกัน, ต้องทราบว่าเป็นใครที่เข้ามารับการอบรมตัวอย่างเช่น อายุ, เพศ, ระดับความรับผิดชอบของงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

สถานที่และบรรยากาศ ใช้เป็นสถานที่เดินทางไปมาได้สะดวก, บรรยากาศแบบสบายๆ ไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นการเรียนหนังสือจะมีการนั่งเสมอกันเป็นวงกลมระหว่างผู้อบรมและผู้เข้าอบรม

ผู้ดำเนินการอบรม เป็นเพียงผู้เปิดทางให้เห็นความรู้เดิมที่มีอยู่แล้วของผู้รับการอบรมเท่านั้น ไม่ใช่สิ่งใหม่แต่เป็นสิ่งที่เดิมที่มีอยู่แล้วเพียงแต่อาจถูกมองข้ามไปผู้อบรมจึงนำมาเรียบเรียงใหม่เพื่อให้เข้าใจง่ายและเห็นประโยชน์พร้อมทั้งเป็นประโยชน์เมื่อนำไปปฏิบัติ

สรุป การสื่อสารที่ดีควรมีทักษะในการสื่อสาร, การสื่อสารไม่ใช่เพียงคำพูดที่กล่าวออกไป, การสื่อสารเพื่อให้เสริมสร้างสันติสุขคือการมีความเห็นอกเห็นใจในการสื่อสารกับสิ่งตรงหน้า การไม่มีอคติ, การรับฟังอย่างเป็นระนาบเดียวกันตั้งใจฟังการย้อนทบทวนสารให้เข้าใจตรงกัน การมีระเบียบวิธีการดำเนินการสิ่งใด ๆ ที่ตกลงร่วมกันให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร การเข้าใจในมุมมองที่แตกต่างยอมรับในความแตกต่างได้ การไม่เติมแต่งอารมณ์ในการสื่อสาร การใช้วาจาที่น่าเสียงที่เหมาะสม การพูดตามความเป็นจริง การมีหลักการในการพูดแม้ว่าจะเป็นความจริงแต่ก็ต้องดูว่ามีประโยชน์หรือไม่อีกทั้งต้องดูว่าเหมาะสมหรือไม่ที่พูดในเวลานั้น ฉะนั้นการสื่อสารจึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการพูด, การสื่อสารที่ดีจึงต้องมีการฝึกฝนอยู่เสมอเพื่อพัฒนาตนเองในการดำรงชีวิตในองค์กรและเสริมสร้างองค์กรให้เกิดสันติสุข

หลักการและเหตุผลชุดฝึกอบรมการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสันติสุขในองค์กรโดยพุทธสันติวิธี

ในการสร้างชุดฝึกอบรมกระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี มาจากพื้นฐานความคิดรวบยอดของผู้วิจัย ดังนี้

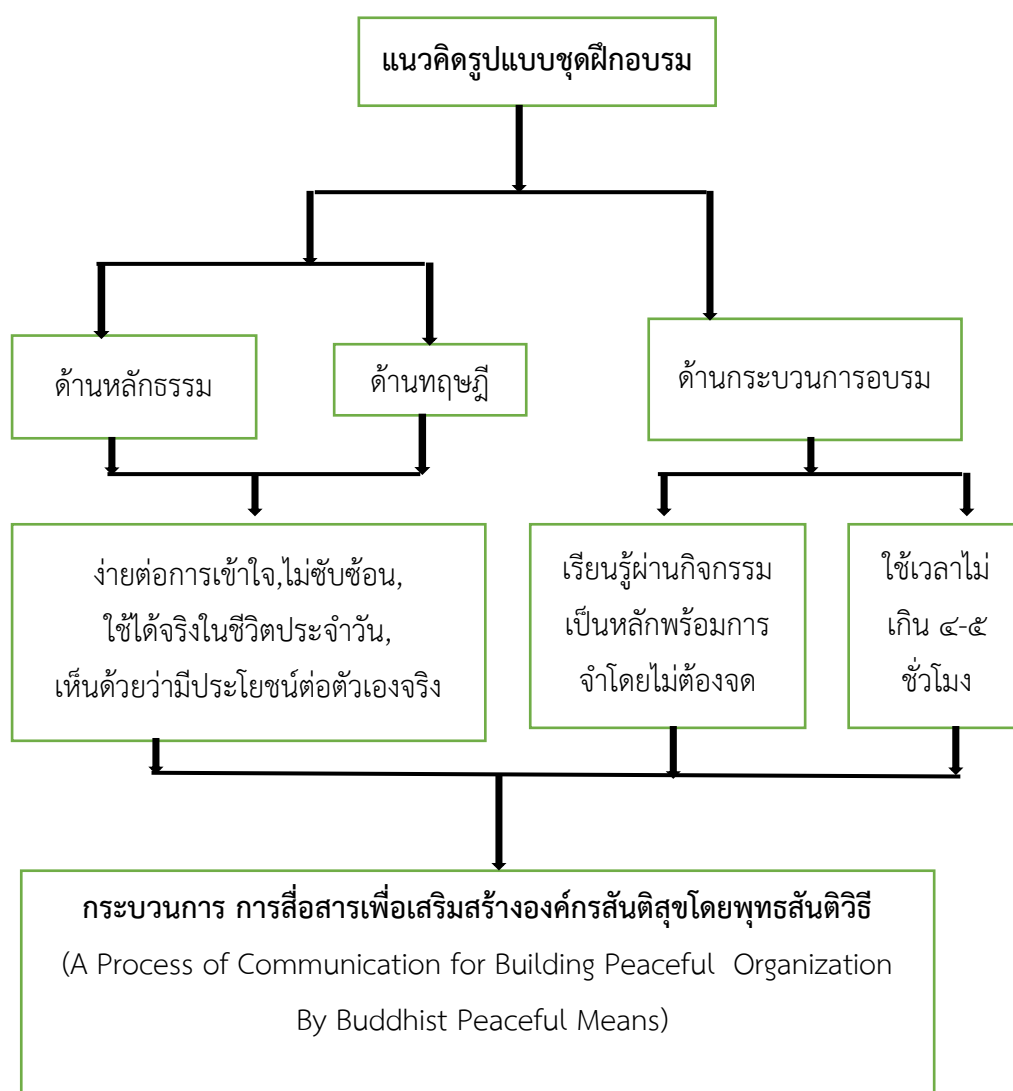
การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก: ซึ่งแนวคิดนี้มาจากการมนุษย์ต้องมีปฏิสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมเมื่อต้องมาอยู่ในองค์กรเดียวกันเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก

มนุษย์ทุกคนต้องการมีความสุข: ดังตัวอย่างเช่น การที่มนุษย์พยายามไขว่คว้าหาความสุขด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น ท่องเที่ยว, ดูหนัง, ฟังเพลง, เป็นต้น, ไม่มีผู้ใดต้องการมีความสุข ดังจะได้พบคำพูดที่ได้ยินเสมอ ๆ คือ “พักนี้ไม่มีความสุขเลย” นั่นก็แสดงว่ามนุษย์ต้องการความสุขมากกว่าความสุข

มนุษย์ต้องการได้รับสิ่งที่ดีงาม, สุขภาพ และมิตรภาพ: เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องการ, และต้องการได้รับสิ่งดี ๆ ตอบกลับ, จะเห็นได้ว่าเมื่อเกิดมีการโต้เถียงกันก็จะเกิดความขัดแย้งตามมา, มีการทะเลาะวิวาทบาดหมางกัน, เมื่อไรที่อีกฝ่ายถูกกระทำอย่างไรก็มักจะโต้ตอบกลับเช่นนั้น, ดังจะพบได้ว่าในบางกรณีเพียงแคพูดไม่สุภาพ ไม่กล่าวคำขอโทษ กรณีผิดพลาด ก็เกิดความขัดแย้งได้

แก่นสาระสำคัญในการออกแบบการอบรม

อนึ่ง การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญดังที่กล่าวมาแล้วนั้นการสร้างรูปแบบนี้จะมุ่งเน้นให้ ผู้เข้าฝึกอบรม เรียนรู้ด้วยตนเอง และสามารถนำไปใช้ได้ง่ายได้รับประโยชน์ที่รับรู้ได้ด้วยตนเอง โดยการใช้เวลาในการอบรมไม่เกิน ๕ ชั่วโมง เพื่อลดความกังวลเรื่องงานของผู้เข้าอบรม,โดยจะไม่มุ่งเน้นไปที่การจดแต่เน้นไปที่กระบวนการเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และจำ และสามารถตอบถึงผลลัพธ์ได้ด้วยตัวผู้ฝึกเอง



แผนภูมิที่ ๔.๑ แนวคิดรูปแบบชุดฝึกอบรม

เมื่อได้แนวคิดแล้วจึงนำมาประกอบกับผลที่ได้ศึกษาข้อมูล,วิเคราะห์และสังเคราะห์พร้อมทั้ง คำสำคัญ (Keyword) ดังนี้

- ทักษะ
- รับฟัง
- ไว้วางใจ
- สติ
- การย้อนกลับของข้อมูล
- การไม่เติมแต่งข้อมูล
- การไม่ตีความ

แผนภูมิ ๔.๒ คำสำคัญ(Key Words)

ทั้งนี้คำสำคัญได้สังเคราะห์ มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการนำมาประมวล เป็นชุดฝึกดังกล่าว

ชุดฝึกอบรมกระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี
ประกอบด้วย ๗ กระบวนการ โดยมีรายดังนี้

๑) กระบวนการ เช็คอิน (Check in)

วัตถุประสงค์: เพื่อละลายพฤติกรรม,และสร้างการแสดงออก

จากแนวคิด พฤติกรรมมนุษย์ ในเวลาที่อยู่ร่วมกันกับผู้ที่อาจไม่คุ้นเคยจะมีการป้องกันตัวเองด้วยความหลากหลายวิธี เช่น ไม่พูด, ไม่แสดงออก, ผู้วิจัยจึงทำให้เกิดการผ่อนคลายด้วยบรรยากาศสบายๆ เป็นกันเอง, ได้รับการยอมรับ ซึ่งจะทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงบวกมากขึ้นและทำให้ผู้วิจัยทราบถึงอารมณ์ของผู้เข้าร่วมในขณะนั้นต้องการให้เกิดพฤติกรรมเปิดเผย (Overt Behaviour) โดยการใช้สิ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรมคือสิ่งแวดล้อมดังที่กล่าวมาแล้ว^๖

๒) กระบวนการ ช่วงเวลาชีวิตมนุษย์ (Human Lifecycle)

^๖ ไหมไทย ไซพันธ์, จิตวิทยา : แนวคิดทฤษฎีการศึกษาการปรับพฤติกรรมในชั้นเรียน,วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๗).

วัตถุประสงค์: เพื่อเข้าใจเรื่องชีวิตว่าเวลาในช่วงชีวิตหนึ่งไม่มีมากนักควรดำเนินชีวิตให้มีความสุขแม้ในที่ทำงาน

แนวคิดมาจากการเข้าใจที่ถูกต้องก่อนในการที่จะสื่อสารหรือกำลังสื่อสารเพื่อให้เข้าใจความเป็นจริงและการเห็นตามความเป็นจริงไม่เติมแต่งความคิดของตัวเองเข้าไปการมองสิ่งที่เห็นตามที่เห็นจริง ๆ ซึ่งแนวคิดนี้จะใช้หลักความเห็นถูกเข้าใจถูกตามซึ่งดังที่พระพุทธเจ้าได้เคยสอนนางกัศยปโคตมีในเรื่องความไม่เที่ยง, อนิจจัง ที่ลูกของนางได้ตายลงไป แต่นางก็พยายามอุ้มลูกตะเวนไปที่ต่างหวังหาคนช่วยเพื่อให้ฟื้นขึ้นมามากเดิม, ซึ่งพระพุทธเจ้าจึงให้นางไปนำเมล็ดผักกาดมาให้พระองค์โดยการไปขอจากบ้านที่ไม่เคยมีคนตายมาก่อนซึ่งก็ไม่มีบ้านใดเลยที่ไม่เคยมีคนตาย, เมื่อนางได้เห็นตามความเป็นจริง, นางจึงได้สติและเข้าใจว่าไม่มีใครหลีกเลี่ยงความจริงนี้พ้น และนางได้ขอเข้าบรรพชาซึ่งต่อมาได้บรรลุอรหัตต์เป็นสาวิกาที่สำคัญองค์หนึ่งในพุทธศาสนา^๓

๓) กระบวนการ ฟังอย่างรอบคอบ(Aligned by Listening)

วัตถุประสงค์: เพื่อเรียนรู้วิธีการฟังแบบเป็นระนาบเดียวกันฟังอย่างตั้งใจ, รอบคอบ

จากแนวคิดฟังด้วยดียอมได้ปัญญา เป็นหลักการฟังในพระพุทธศาสนาซึ่งมีอยู่ในตอนหนึ่งที่พระพุทธเจ้ากล่าวตอบปัญหาของอาฬวกยักษ์ ถามว่า บุคคลได้ปัญญาได้อย่างไรเล่า บุคคลได้หาทรัพย์ได้อย่างไรและหาเกียรติยศได้อย่างไร ทำอย่างไรจึงจะผูกมิตรไว้ได้ เมื่อละโลกไปแล้วทำอย่างไรจึงไม่เศร้าโศก, พระพุทธเจ้าตรัสตอบว่า บุคคลเชื่อธรรมในพระอรหันต์ เพื่อบรรลุนิพพาน, ไม่ประมาท มีความรอบคอบ ฟังด้วยดียอมได้ปัญญามิตรได้ และบุคคลที่มีความขยันหมั่นเพียรยอมหาทรัพย์ได้, บุคคลที่หาทรัพย์ได้ด้วยความซื่อสัตย์ ย่อมผูกมิตรได้ และบุคคลที่มีศรัทธา ๔ คือ สัจจะ, ธรรม, อดิ, จาคะ เมื่อละโลกนี้ไปแล้วจะไม่เศร้าโศก^๔

ดังจะเห็นได้ว่า การฟังที่พระพุทธเจ้ากล่าว คือการฟังด้วยความเห็นที่ถูกต้องโดยการเชื่อให้ในธรรมและเป็นผู้ที่มีความรอบคอบไม่ประมาทในการฟัง ก็จะทำให้เกิดปัญญาได้

๔) กระบวนการ การเอาใจใส่ผู้อื่นและมุมมองที่แตกต่าง (Empathy)

วัตถุประสงค์: เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ในการเอาใจเขามาใส่ใจเรา การมองต่างมุม การอยู่บนความแตกต่าง

^๓ คุรยละเอียดใน พ.อ. (ไทย) ๓๓/๗๓-๘๔/ ๔๖๕-๔๖๗.

^๔ คุรยละเอียดใน ส.ส. (ไทย), ๑๕/๒๔๖/๓๕๓-๓๕๔.

จากแนวความคิดการใช้สติกับผู้ที่เรากำลังสื่อสารด้วยการไม่ทำจิตออกไปชัดสาย เมื่อเรามีสติก็จะมองเห็นสิ่งที่อยู่ตรงหน้าได้ชัดเจนมากขึ้น^๙และการเอาใจใส่ผู้อื่นพร้อมกับการสามารถยอมรับ

ความคิดเห็นที่แตกต่างได้โดยการใส่ใจกับผู้ที่สนทนาด้วย^{๑๐}

๕) กระบวนการ สติมาปัญญาเกิด(Mindfulness)

วัตถุประสงค์: เพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ตัวในการดำเนินการสื่อสาร

การตามระลึกชอบ รู้ กาย,เวทนา,จิต,ธรรม หรือ อีกนัยหนึ่งคือ การรับรู้ในฐานทั้ง ๔ ในสติปัฏฐาน ๔ เป็นการฝึกสติและใช้สตินั้นไปในการปฏิบัติ, และพึงทราบไว้ว่า การฝึกสตินั้น ไม่ได้เป็นการฝึกสมาธิหรือการฝึกสมาธิโดยตรงแต่สมาธิหรือฌานเป็นผลข้างเคียงที่พึงบังเกิด เพื่อนำไปใช้ประโยชน์คือ ใจที่สงบ,สุข,สบาย จากอำนาจของสมาธิที่เกิดจากการระงับไปชั่วคราของนิรณททั้ง ๕ เพื่อนำไปใช้ในการเจริญวิปัสสนาต่อไป กล่าวคือสัมมาสติในสติปัฏฐานนั้นหมายถึง การเพ่งถึงการตั้งสติการรับรู้เต็มตื่นในสิ่งที่กำลังเกิดขึ้น,กำลังเป็นไปอยู่ในปัจจุบันขณะและมีสติตามทัน^{๑๑}

๖) กระบวนการ การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์การสันติสุข(Peace Messages)

วัตถุประสงค์: เพื่อให้เข้าใจและต่อยอดเรื่องราวในการดำเนินกิจกรรมที่ผ่านมาทั้ง ๕ กิจกรรมอีกครั้งและ รวบรวมให้เห็นภาพและวิธีการรูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์การสันติสุขโดยพุทธสันติวิธีมากขึ้น

^๙ ดุราลัยเถียดในที.ม. (ไทย)๑๐/๙/๓๐๑-๓๑๘.

^{๑๐} Marshall B. Rosenberg, Ph.D *The Heart of Nonviolent Communication (NVC)*, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://www.nonviolentcommunication.com/freeresources/article_archive/heartofnvc_mrosenberg.htm [๑ กันยายน ๒๕๖๑].

^{๑๑} ดุราลัยเถียดใน ที.ม. (ไทย)๑๐/๙/๓๐๑-๓๑๑.

จากแนวคิดการสื่อสารด้วยการไม่มีอคติ การละเว้น อคติ ๔^{๑๒} การสื่อสารด้วยความจริง และเป็นประโยชน์ ของพระพุทธเจ้า^{๑๓} การสื่อสารด้วยกิริยาที่เหมาะสม เพราะภาษากายมีความสำคัญมากในการสื่อสาร^{๑๔}

๗) กระบวนการ การบ้าน

วัตถุประสงค์: ให้ผู้ฝึกอบรมกลับไปทำการบ้านคือ คู่มือการทำงานโดยผ่านการรูปแบบการสื่อสารฯ และเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยได้เข้ามาสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างและแบบมีโครงสร้างหลังจากจบการวิจัย

กระบวนการนี้ มีไว้สำหรับงานวิจัยเพื่อติดตามการวิจัยในครั้งนี้ โดยให้ผู้เข้าร่วมวิจัยได้กลับไปทำงานคือการทำคู่มือการทำงานโดยการใช้รูปแบบการสื่อสารฯ และเพื่อให้เกิดความเชื่อมต่อความสัมพันธ์กันระหว่างตัวผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมวิจัยเพื่อติดตามผลการวิจัย โดยหลักการและแนวคิดได้แสดงไว้ดังตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ กระบวนการและหลักการ

กระบวนการ เปิด, หลักการ	กระบวนการหลัก/ หลักการ					กระบวนการ ร่วม หลักการ
พฤติกรรม มนุษย์	สัมมาทิฐิ	ฟังด้วยดียอม ได้ปัญญา	สติ, การมอง ต่างมุม	สติ	หลักการใช้ วาจา/ อคติ ๔	ติดตามผล
ที่ ๑ เช็คอิน (Check in)	ที่ ๒ วงจรชีวิต มนุษย์(Human Life Cycle)	ที่ ๓ การฟังอย่าง รอบคอบ, เสมอกัน(aligned by Listening)	ที่ ๔ การเอาใจใส่, มองต่างมุม (Empathy)	ที่ ๕ สติมาปัญญาเกิด (Mindfulness)	ที่ ๖ การสื่อสาร อย่าง สันติ(Peace Messages)	ที่ ๗ การบ้าน

^{๑๒} ดุรายละเอียดใน งาม.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๑๙/๓๐.

^{๑๓} พระพรหมคุณาภรณ์ (ประยุทธ์ ปยุตโต), *วิธีคิดตามหลักพุทธธรรม, วิธีคิดแบบวิภาวาท*, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สยาม, ๒๕๔๙), หน้า ๑๑๕ – ๑๑๖.

^{๑๔} Dipika S Patel, *Body Language: An Effective Communication Tool*, The IUP Journal of English Studies Vol. IX, No. 2, 2014 (India: IUP Publications, 2014) pp.91-94.

กระบวนการและขั้นตอนในการอบรม: โดยการเริ่มอบรมจะให้เริ่มโดยกระบวนการที่ ๑-๔ ก่อนเมื่อจบกระบวนการที่ ๔ จะพักเพื่อกิจวัตร ๑๕ นาที และจึงเข้าสู่กระบวนการที่ ๕ คือ กระบวนการสติ เพื่อให้ได้รับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เรารู้กับ ความสงบ มีความแตกต่างกันอย่างไรได้ชัดเจนมากขึ้น และดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ จนครบ ซึ่งในกิจกรรมครั้งนี้มี ๗ กิจกรรม โดยกิจกรรมที่ ๗ คือ กระบวนการ การบ้าน ซึ่งมีไว้เพื่อติดตามการฝึกกระบวนการการสื่อสารของพนักงานที่เข้าร่วมวิจัยในครั้งนี้อีก ๔ ครั้ง

๔.๒.๓. นำเสนอ กระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

กระบวนการ การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธีมีองค์ประกอบ ๕ องค์ประกอบดังนี้

(๑) การเห็นถูก การเข้าใจในเรื่องการใช้เวลาในชีวิตแต่ละช่วงเวลาของชีวิตและแต่ละวัน ,การเข้าใจตามความเป็นจริง

(๒) การฟังเป็นระนาบเดียวกัน, การฟังอย่างรอบคอบ, ตั้งใจ

(๓) การเอาใจใส่ผู้อื่น การมองต่างมุม

(๔) การมีสติกับสิ่งตรงหน้า

(๕) การสื่อสารแบบสันติที่ออกมาเป็นคำพูดและกริยา (ไม่มีอคติ, การใช้หลักการพูดของ พระพุทธเจ้า, การไม่ตีความ, การทบทวนความเข้าใจ, การยิ้มแย้ม, การใช้วาจาและน้ำเสียงที่เหมาะสม)

โดยการผ่านกระบวนการหลัก ๗ กระบวนการดังนี้

(๑) เช็คอิน(Check in) เพื่อละลายพฤติกรรม,และสร้างการแสดงออก

(๒) ช่วงเวลาชีวิตมนุษย์(Human Lifecycle) เพื่อเข้าใจเรื่องชีวิตว่าเวลาในช่วงชีวิตหนึ่งไม่มีมากนัก

(๓) การฟังอย่างตั้งใจ(Aligned by Listening) เพื่อเรียนรู้วิธีการฟังแบบระนาบเดียวกันอย่างตั้งใจ

(๔) การเอาใจใส่ผู้อื่นและมุมมองที่แตกต่าง (Empathy) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา,การมองต่างมุม,การอยู่บนความแตกต่าง

(๕) สติมาปัญญาเกิด(Mindfulness) เพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ตัวในการดำเนินการสื่อสาร

(๖) การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุข เพื่อให้เข้าใจและต่อยอดเรื่องราวในการดำเนินกิจกรรมที่ผ่านมาทั้ง ๕ กิจกรรมอีกครั้งและ รวบรวมให้เห็นภาพและวิธีการรูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธีมากขึ้น

(๗) การบ้าน เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้ฝึกอบรมกลับไปทำการบ้านคือ คู่มือการทำงานโดยผ่านการรูปแบบการสื่อสารฯ และเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยได้เข้ามาสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างและแบบมีโครงสร้างหลังจากจบการวิจัย

ตารางที่ ๔.๒ ตารางการอบรมชุดฝึก กระบวนการ การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

กระบวนการที่	ระยะเวลาที่ใช้/ นาที	ชื่อกระบวนการ	วัตถุประสงค์	วิธีการ โดยย่อ	สิ่งที่ต้องเตรียม	วิธีวัดผล โดยย่อ
	๑๐	แนะนำโครงการ	เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบวัตถุประสงค์	กล่าวทักทาย แจ้งเรื่องวัตถุประสงค์ของการอบรม,การทำตัวสบายๆ ในการอบรม,จะเรียกวิทยากรว่าอะไรก็ได้ ,วิทยากร เพียงแค่มาดึงความรู้เดิมที่มีอยู่ของผู้เข้ารับการอบรมเท่านั้น	เบาะรองนั่ง , หมอนอิง,ระฆังอิเบต	การสังเกต
๑	๓๐	เช็คอิน (Check in)	เพื่อรับทราบอารมณ์ของผู้อบรม,เพื่อการมีส่วนร่วมและละลายพฤติกรรม	เช็คอิน โดยการบอกถึงความรู้สึก ตอนนี้เพียง ๑ คำพูด	เบาะรองนั่ง , หมอนอิง,ระฆังอิเบต, ไมค์ ๒ ตัว	การฟัง และ สังเกต,สอบถาม

กระบวนการที่	ระยะเวลาที่ใช้/ นาที	ชื่อกระบวนการ	วัตถุประสงค์	วิธีการ โดยย่อ	สิ่งที่ต้องเตรียม	วิธีวัดผล โดยย่อ
						แบบไม่มีโครงสร้าง
๒	๒๕	วงจรชีวิต (Human Life cycle)	เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักรู้ถึงเวลาของชีวิตมนุษย์นั้นไม่ยาวนานควรใช้เวลาที่ดีๆต่อกัน	เปิด วิดีโอ เรื่อง วงจรชีวิต สั้นๆ,และพูดถึงการใช้ชีวิตในแต่ละวันก็ชั่วโมงในแต่ละวัน ความสำคัญของเวลาชีวิตที่อยู่ในที่ทำงาน	คอม,สายต่อ ไอดีเอ็ม,ลำโพงเล็ก,สื่อวงจรชีวิต,เบาะรองนั่ง,หมอนอิง,ระฆัง ธิเบต, ไมค์ ๒ ตัว	การฟังและสังเกต การฟังและสังเกตจากการจับประเด็นเมื่อมีการแชร์
๓	๒๕	การฟังอย่างตั้งใจ (aligned By Listing)	เพื่อให้เกิดการฟังแบบตั้งใจ,จับประเด็น	ให้เดิน ไปหยิบแผ่นคำพูดแทนความต้องการมา คนละแผ่น,แบ่งกลุ่มละ ๔ คน,พูดและฟังคนละ	แผ่นการ์ดคำต่างๆ จำนวนมากกว่าผู้เข้าร่วมอบรม	สังเกต กาย, วาจา,สอบถาม แบบไม่มีโครงสร้าง

กระบวน การที่	ระยะ เวลาที่ ใช้/ นาที	ชื่อ กระบวนกร	วัตถุประสงค์	วิธีการ โดยย่อ	สิ่งที่ต้องเตรียม	วิธีวัดผล โดยย่อ
				๒ถึง ๓ นาทีให้แต่ละ คนพูดถึงสิ่งที่ตัวคิด จากการเลือกแผ่นวลี ,ให้เพื่อนๆฟัง ,และ ให้แชร์ แต่ละกลุ่ม มี คนสรุป ผลัดกันฟัง		
๔	๓๕	การเอาใจใส่ ผู้อื่น,การมอง ต่างมุม (Empathy)	เพื่อย้ำเรื่องการเข้าใจใน มุมมองของผู้อื่น, ที่อาจไม่ เหมือนกันแม้ว่าจะเป็นเรื่อง เดียวกัน	พูดสรุปเรื่องการเอา ใจใส่ผู้อื่น, แบ่งกลุ่ม ๕ คน,๔ กลุ่ม ,ให้ ตัวแทนกลุ่ม มาเลือก ภาพไปคนละ๑ภาพ ,เขียนสิ่งที่ตัวเองเห็น, แล้วให้ทุกคนอธิบาย ให้เพื่อนฟัง ,ตัวแทน	แผ่นภาพ เพื่อให้ แต่ละกลุ่มมา เลือก สัก ๑๐ ภาพ มากกว่า จำนวนกลุ่ม เปิดสื่อ เรื่องการ เอาใจใส่,กระดาศ ,ปากกา	สังเกต กาย, วาจา,สอบถาม แบบ ไม่มี โครงสร้าง

กระบวน การที่	ระยะ เวลาที่ ใช้/ นาที	ชื่อ กระบวนกร	วัตถุประสงค์	วิธีการ โดยย่อ	สิ่งที่ต้องเตรียม	วิธีวัดผล โดยย่อ
				แต่ละกลุ่ม พูดแชร์ ความเห็น		
	๑๕	เบรก	พัก,ทำภารกิจส่วนตัว		น้ำ,ขนม,กาแฟ	
๕	๒๕	สติ(Mindfulness)	เพื่อให้ตระหนักรู้ตัวถึงสติ, เข้าเรื่องสติเบื้องต้น	เปิด เรื่อง สติ ,อธิบาย เรื่องสติ ,นั่งดูลม หายใจ	วิดีโอ สติ, ดนตรี สมาธิและพาวเวอร์ พ้อยเรื่องสติ, เบาะรองนั่ง, หมอนอิง,ระฆัง ธิเบต, ไม้ ๒ ตัว	สังเกต ,สอบถาม แบบไม่มี โครงสร้าง
๖	๔๐	การสื่อสารแบบ สันติโดยพุทธ สันติวิธี	เพื่อเพิ่มเติมเรื่องการดำรง อยู่กับปัจจุบันไม่แต่งเติม และรับทราบความรู้สึกจริง	อธิบายเรื่องการ สนทนา แบบไม่มีการ ตัดสินก่อนให้ใช้สติ , ไม่มีอคติ,ใช้กริยาที่ดี,	เสนอ พาวเวอร์ พ้อย การสื่อสาร แบบสันติ	สังเกตและรับฟัง ความคิดเห็น

กระบวนการที่	ระยะเวลาที่ใช้/ นาที	ชื่อกระบวนการ	วัตถุประสงค์	วิธีการ โดยย่อ	สิ่งที่ต้องเตรียม	วิธีวัดผล โดยย่อ
			ของตัวเองพร้อมการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสันติสุข	รอยยิ้มที่เป็นมิตร, ไม่มีการตัดสินใครๆ ,ให้ใช้การ สังเกต, รับทราบอารมณ์ของตัวเองว่าเป็นอะไรอยู่, ความต้องการที่แท้จริงคืออะไร,และร้องขอในสิ่งที่ต้องการบนพื้นฐานปกติของการเป็นมนุษย์		
๗	๓๐	การบ้าน	ฝึกการสื่อสารแบบเข้าใจสาร ,และพูดแบบมี	พูดเรื่องงานที่จะให้ทำคือ การทำคู่มือการทำงานแล้วให้	กระดาษ,ปากกา	สังเกตและรับฟังความคิดเห็น

กระบวนการที่	ระยะเวลาที่ใช้/ นาที	ชื่อกระบวนการ	วัตถุประสงค์	วิธีการ โดยย่อ	สิ่งที่ต้องเตรียม	วิธีวัดผล โดยย่อ
			วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน,การใช้วิธีการที่อบรมไปแล้ว	พนักงานเป็นผู้อธิบายให้คนของตัวเองฟัง,แบ่งกลุ่มเป็นผู้ส่งสาร,ผู้รับสารกลุ่มละ ๔ คน		
	๑๕	กล่าวปิด	เพื่อทราบถึงสิ่งที่ผู้อบรมได้เพิ่มเติมจาก การอบรมและสามารถนำไปใช้ได้,ติดตามผลต่อไปเป็นการทำหลังจากจบการอบรมไปแล้วอีก ๔ ครั้ง	แจกการ์ดความต้องการให้คนละใบ , เพื่อเป็นที่ระลึกถึงการอบรมในเรื่องการสื่อสาร	การ์ดวลีความต้องการ	สังเกต,สอบถาม, การมีส่วนร่วม

๔.๒.๓ นำเสนอผลกระบวนการการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุข
โดยพุทธสันติวิธี

๔.๒.๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการอบรม

จากการรวบรวมข้อมูลด้านพื้นฐานของกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมกระบวนการฯ ซึ่งเป็นพนักงานในบริษัท มาบุลกุล จำกัด ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๓ ข้อมูลพื้นฐานของผู้เข้ารับการอบรม

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการจัดการทั่วไป	๑	๕
ระดับผู้จัดการขั้นต้น	๘	๔๗
ผู้ช่วยการผู้จัดการ	๔	๒๔
ระดับปฏิบัติการ	๔	๒๔
รวม	๑๗	๑๐๐
เพศ		
หญิง	๙	๕๓
ชาย	๘	๔๗
อายุเฉลี่ย	๔๓	-
อายุสูงสุด	๖๒	-
อายุต่ำสุด	๒๔	-
ช่วงอายุ ๒๓-๓๐	๔	๒๔
ช่วงอายุ ๓๑- ๔๐	๕	๒๙
ช่วงอายุ ๔๑-๕๐	๒	๑๒
ช่วงอายุ ๕๑-๖๐	๕	๒๙
มากกว่า ๖๐	๑	๖
แบ่งเป็นฝ่าย		
ฝ่ายจัดการทั่วไป	๒	๑๒
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	๒	๑๒
ฝ่ายวิศวกรรม	๒	๑๒
ฝ่ายแม่บ้าน	๒	๑๒

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายออกแบบ	๒	๑๒
ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า	๒	๑๒
ฝ่ายการเงิน,การบัญชี	๓	๑๖
ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม	๒	๑๒
รวม	๑๗	๑๐๐

จากผลการแสดงข้อมูลพื้นฐานผู้เข้ารับการอบรม จากตาราง ๔.๓ พบว่าเป็นพนักงานที่มีโอกาสในการสื่อสารทั้งทางด้านการสั่งการและรับคำสั่งรวมถึงการสื่อสารข้ามแผนกมีจำนวนทั้งสิ้น ๑๗ คนหรือ ร้อยละ ๑๐๐ ของผู้เข้าอบรม, เพศหญิงร้อยละ ๕๖, เพศชายร้อยละ ๔๔ ของผู้เข้ารับการอบรม,ด้านช่วงอายุระหว่าง ๔๑ ถึง ๕๐ ปีเป็นช่วงอายุที่มีจำนวนคนน้อยที่สุดและพบว่ามีผู้อายุระหว่าง ๕๑ ถึง ๖๐ ปี เป็นช่วงอายุที่มีจำนวนคนมากที่สุดทั้งสิ้น ร้อยละ ๓๓ ของผู้เข้าอบรม เมื่อรวมช่วงอายุระหว่าง ๒๓ ถึง ๔๐ ปี มีจำนวน ๙ คน ซึ่งเป็นจำนวนเท่ากับ กับ ช่วงอายุ ๔๑ ถึง มากกว่า ๖๐ ปี ด้านจำนวนคนแต่ละฝ่ายที่เข้าอบรม เป็นจำนวนที่เท่ากัน เป็นส่วนใหญ่คือจำนวนร้อยละ ๑๒ ยกเว้น ฝ่ายการเงิน ซึ่งมีจำนวน ร้อยละ ๑๖ เนื่องจากฝ่ายดังกล่าวควรรวมไปถึงฝ่ายทรัพย์สินขององค์กรด้วย

๔.๒.๓.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในระหว่างการอบรมกระบวนการฯ รวมถึงก่อนและหลังการอบรมกระบวนการฯ แบ่งเป็นประเด็นดังนี้

- (๑) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในขณะเข้าอบรม
- (๒) ระดับของความถี่ในการใช้กระบวนการสื่อสารฯไปใช้ก่อนการอบรม
- (๓) การติดตามผลในแต่ละช่วง จำนวน ๔ ครั้ง
- (๔) ระดับความถี่ในการใช้กระบวนการสื่อสารฯหลังการอบรม
- (๕) ความแตกต่างความถี่ในการใช้กระบวนการสื่อสารฯ ก่อนและหลังการอบรม
- (๖) ระดับความสำคัญของการใช้เครื่องมือสื่อสารในแต่ละหัวข้อหลังจากได้รับการอบรมไปแล้ว ๔๐ วัน
- (๗) ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำไปใช้หลังจากได้รับการอบรมไปแล้ว
- (๘) ผลลัพธ์ที่ผู้เข้ารับการอบรมรับรู้ได้ถึงเปลี่ยนแปลงหลังได้ใช้กระบวนการฯ

(๙) ทบทวนความเข้าใจในสิ่งที่ได้รับการอบรมไปแล้วและนำไปใช้แล้ว ๔๐ วันในมุมมองของแต่ละคน

(๑) แบบสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานรายบุคคล การเข้าร่วมกระบวนการอบรม

เกณฑ์การวัดผล ให้คะแนนระดับคุณภาพของแต่ละพฤติกรรมดังนี้

ดีมาก = ๔ สนใจ ไม่หลับ ไม่ชวนผู้อื่นคุยนอกประเด็น

ดี = ๓ อยู่ในเกณฑ์ประมาณ ร้อยละ ๗๐

ปานกลาง = ๒ อยู่ในเกณฑ์ประมาณ ร้อยละ ๕๐

ไม่สนใจ = ๑ ไม่ให้ความสำคัญ

ตารางที่ ๔.๔ แบบสังเกตพฤติกรรมขณะเข้ารับการอบรม

พฤติกรรม ผู้เข้าร่วม	ความสนใจ				การแสดง ความคิดเห็น				การตอบ คำถาม				การยอมรับ ฟังคนอื่น				การมีส่วนร่วม ในกระบวนการ				ผล ประเมิน
	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	
N 01		๓				๓				๓				๓			๔				ดี
N 02		๓					๒				๒			๓					๒		ปาน กลาง
N 03	๔					๓			๔				๔				๔				ดีมาก
N 04		๓				๓				๓			๔				๔				ดี
N 05	๔				๔					๓				๓				๓			ดี
N 06	๔					๓				๓			๔				๔				ดีมาก
N 07	๔				๔				๔					๓			๔				ดีมาก
N 08		๓				๓				๓				๓				๓			ดี
N 09			๒			๓				๓				๓					๒		ดี
N 10			๒			๓				๓				๓				๓			ดี
N 11	๔				๔					๓			๔				๔				ดีมาก
N 12			๒			๓				๓				๓					๒		ปาน กลาง
N 13		๓				๓				๓				๓				๓			ดี
N 14	๔					๓			๔					๓			๔				ดี
N 15		๓			๔				๔				๔				๔				ดีมาก

ผู้เข้าร่วม พฤติกรรม	ความสนใจ				การแสดง ความคิดเห็น				การตอบ คำถาม				การยอมรับ ฟังคนอื่น				การมีส่วนร่วม ในกระบวนการ				ผล ประเมิน
	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	๔	๓	๒	๑	
N 16	๔					๓				๓			๔					๓			ดี
N 17		๓				๓				๓				๓				๓			ดี

จากตาราง ๔.๔ สังเกตพฤติกรรมรายบุคคล พบว่าผู้เข้าอบรมให้ความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดีมาก จำนวน ๕ คน, เกณฑ์ดี ๑๐ คนและเกณฑ์ปานกลาง จำนวน ๒ คน ซึ่งการให้ความสนใจในการมีส่วนร่วมของกิจกรรม อยู่ในเกณฑ์ ดี จน ถึงเกณฑ์ดีมาก จำนวนรวม ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ของผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด

(๒) ระดับพฤติกรรมในการใช้กระบวนการการสื่อสารฯไปใช้ก่อนและหลังการอบรมในแต่ละหัวข้อที่สอดคล้องกับเนื้อหาและกิจกรรมที่ได้รับการอบรมไป
แบบคำถามด้านกระบวนการการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสันติสุขโดย วัดความถี่ต่อสัปดาห์ ก่อน และหลัง การอบรมไปแล้ว

ตารางแบบสอบถามระดับความถี่การใช้กระบวนการการสื่อสารต่าง ๆ ก่อนและหลังการอบรม

ข้อแนะนำ, กรุณาให้คะแนนความถี่ต่อสัปดาห์ตามที่ท่านได้นำไปใช้จริง โดยการใส่คะแนนดังนี้

๕ = บ่อยมาก (มากกว่า๖)

๔ = บ่อย (๔-๖)

๓ = ปานกลาง(๒-๓)

๒ = นาน ๆ ครั้ง

๑ = ไม่เคยเลย

วิธีการคำนวณ

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับบ่อยมาก

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง ระดับบ่อย

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง ระดับนาน ๆ ครั้ง

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ระดับไม่เคยเลย

ตารางที่ ๔.๕ แสดงผลพฤติกรรมในการใช้วิธีการด้านการสื่อสารก่อนเข้ารับการอบรม

n=17	ก่อนอบรมกระบวนการฯ		
คำถาม	$\bar{X}$	SD	แปลผล
๑. Observe: สังเกตความรู้สึกของตัวเองว่ารู้สึกอย่างไร, แล้วต้องการอะไรรับทราบความต้องการและรับรู้ความต้องการอย่างแท้จริงของตัวเองก่อน อยู่กับปัจจุบัน	๓.๒๓๕	๐.๘๓๑	ปานกลาง
๒. Articulate by Mindfulness : การสื่อสารที่มีความต่อเนื่อง การสื่อสารที่ร้อยเรียงมาอย่างดี มีสติในการสื่อสาร	๓.๑๑๘	๐.๘๕๗	ปานกลาง
๓. Aligned by listening: การฟังอย่างตั้งใจ: การแสดงความเอาใจใส่กับผู้ที่เรากำลังสื่อสารด้วยตั้งใจฟัง	๓.๕๘๘	๐.๗๙๕	น้อย
๔. Clear : การสื่อสารที่ให้ความกระจ่างชัดเจนไม่คลุมเครือ	๓.๗๖๕	๐.๙๐๓	น้อย
๕. Truth ,Benefit : สื่อสารด้วยความจริงและเป็นประโยชน์	๓.๙๔๑	๐.๘๙๙	น้อย
๖. Two-Way: ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะและคำถามที่ย้อนกลับมาเพื่อสร้างความเข้าใจ	๓.๕๘๘	๑.๑๒๑	น้อย
๗. Unity, harmony ,Resolution :การสื่อสารแบบเสริมสร้างความเข้าใจกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันไม่ใช่อารมณ์ในการสื่อสาร	๔.๑๗๖	๑.๐๖๔	น้อย
๘. Openness: การเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นที่ต่างมุมมอง	๓.๖๔๗	๑.๑๑๕	น้อย
๙. Timing, Concise : การสื่อสารที่ดีควรดูจังหวะเวลาที่เหมาะสมและระยะเวลาที่พอควร	๓.๒๙๔	๐.๗๗๒	ปานกลาง

n=17	ก่อนอบรมกระบวนการฯ		
คำถาม	$\bar{X}$	SD	แปลผล
๑๐. .Body Language:การใช้กริยาที่เหมาะสมเพื่อเสริมเนื้อหาการสื่อสาร ,ยิ้มแย้ม	๓.๕๒๙	๑.๑๗๙	น้อย
๑๑. Tone: การใช้น้ำเสียงชัดเจนเหมาะสมกับเนื้อหาไม่ใช้น้ำเสียงที่ กระโชก,โศกฮาก	๓.๔๑๒	๑.๑๒๑	ปานกลาง
๑๒. Paraphrase:การทบทวนสิ่งที่สื่อสารเพื่อให้เข้าใจตรงกัน	๓.๒๙๔	๐.๙๘๕	ปานกลาง
๑๓. Following up: การติดตามสิ่งที่ตกลงกันไปเพื่อความเข้าใจตรงกัน	๓.๒๓๕	๐.๗๕๒	ปานกลาง
๑๔. Intuitive: การเข้าใจว่าทุกคนเป็นเพื่อนมนุษย์มีทักษะในการสื่อสารไม่เท่ากัน และอยู่ในระหว่างการพัฒนาเพิ่มเติม	๓.๕๘๘	๑.๑๒๑	น้อย
๑๕. Without Prejudice: การสื่อสารไม่ควรมีการลำเอียง๔ประการ คือลำเอียงเพราะ รัก,ชัง,หลง,กลัว	๓.๔๗๑	๐.๗๑๗	ปานกลาง
๑๖. Non Judgment: การไม่เติมแต่งสาร,การไม่คิดไปเองว่าเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ มองตามเป็นจริง ,และพูดในสิ่งที่เห็น	๓.๔๗๗	๐.๙๔๓	ปานกลาง
๑๗. Life cycle : การเข้าใจด้านเวลาชีวิต ว่าทุกคนมีเวลาไม่มากนัก ควรใช้เวลาให้มีความสุขในที่ทำงาน	๓.๘๘๒	๐.๙๒๘	น้อย

จากผลตาราง ๔.๕ ตารางแสดงผลพฤติกรรมในการใช้วิธีการด้านการสื่อสารก่อนเข้ารับการอบรมในภาพรวมทั้ง ๑๗ คน พบว่า ผลคะแนนโดยเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อใน ๘ ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ ๑, ๒, ๙, ๑๑, ๑๒, ๑๓, ๑๕ และ ๑๖, อีกจำนวน ๙ ข้อ อยู่ในระดับน้อย คือ ข้อ ๓, ๔, ๕, ๖, ๗, ๘, ๑๐, ๑๔, และ ๑๗, ในด้านการกระจายตัวของข้อมูลส่วนใหญ่ใกล้เคียงกัน, มีอยู่ ๗ ข้อในส่วนที่มีการกระจายตัวของข้อมูลค่อนข้างแตกต่างคือข้อ ๖, ๗, ๘, ๑๐, ๑๑ และ ๑๔ โดยค่ามี

เป็ยงเบนมาตรฐานมากกว่า ๑.๐ โดยอยู่ที่ ๑.๑๒๑, ๑.๐๖๔, ๑.๑๑๕, ๑.๑๗๙, ๑.๑๒๑, และ ๑.๑๒๑ ตามลำดับ ซึ่งแสดงว่ามีการใช้รูปแบบวิธีต่าง ๆ แตกต่างกันในกลุ่มในหัวข้อดังกล่าว

(๔) การติดตามผลในแต่ละช่วง จำนวน ๔ ครั้ง

จากการติดตามผลในการเข้าร่วมประชุมเรื่องการทำคู่มือการทำงานในด้านการนำกระบวนการ การสื่อสารฯ ไปใช้ในการทำงานร่วมกันทั้งสิ้น ๔ ครั้ง โดยการแบ่งกลุ่มทั้งสิ้น ๔ กลุ่มในแต่ละครั้ง โดยระยะห่างจากการอบรมรูปแบบการสื่อสารฯ ไปแล้ว ๗ วัน, ๓๐ วัน, ๓๕ วัน, และ ๔๐ วัน ซึ่งให้ไว้เป็นการบ้านเพื่อติดตามผลของแต่ละคนที่ได้เข้าร่วมอบรมรูปแบบการสื่อสารฯ ไปแล้วนั้นว่าได้ใช้วิธีการใดบ้าง พบว่า มีการได้ใช้รูปแบบในการสื่อสารในการทำคู่มือการทำงาน ซึ่งเป็นการบ้านที่ผู้ผ่านการอบรมต้องไปสื่อสารกับทั้งตัวเองและผู้อื่นในการดำเนินการ โดยส่วนใหญ่คือ การตั้งใจฟัง, การทวนคำถามและคำตอบ, พูดตามความจริงและการใช้สติในการเรียบเรียงข้อมูลในการดำเนินการ ตัวอย่างเช่น

N 01: “ได้ใช้การพูดที่ไม่ใส่อารมณ์, มีการวางแผนไว้ก่อนที่จะสื่อสาร, ตั้งใจอธิบายมากขึ้น, ยึดไว้ในกรณีที่มีเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดหมาย”

N 02: “พูดตามความจริง, พูดตรงประเด็น”

N 03: “ใช้สติในการเรียบเรียงสิ่งที่จะสื่อสารมากขึ้น, ยึดไว้”

N 04: “พูดตามความจริง, เรียบเรียงข้อมูล, ฟังมากขึ้น ทบทวนความเข้าใจ”

N 05: “การพูดคุยกันโดยการเห็นหน้า, พูดชัดเจนว่าต้องการสิ่งใด, ตรงประเด็น, ฟังอย่างตั้งใจ, การสื่อสารตรงความจริงต่อเพื่อนร่วมงานรวมถึงลูกค้าด้วย”

N 06: “รับฟัง, การจับประเด็นดีขึ้น”

N 07: “รับฟังผู้อื่นมากขึ้น, มีสติอยู่กับสิ่งที่ทำ”

N 08: “ใช้สติในการเรียบเรียงสิ่งที่พูด, มีการทบทวนความเข้าใจซึ่งกันและกัน”

N 09: “พูดตามความจริงไม่แต่งเติม, ใช้คู่มือการทำงานในการสื่อสารเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน”

N 10: “ฟังอย่างตั้งใจ, ทวนคำถาม, เปิดโอกาสให้ผู้อื่นพูดมากขึ้น”

N 11: “ใช้สติในการเรียบเรียงสิ่งที่จะพูดมากขึ้น”

N 12: “คิดบวกมากขึ้น”

(๕) ระดับพฤติกรรมความถี่หลังการอบรมในแต่ละหัวข้อที่สอดคล้องกับเนื้อหาและกระบวนการที่ได้รับการอบรมไป

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับการใช้กระบวนการการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุข เพื่อให้ผู้ที่เข้ารับการอบรมกระบวนการฯไปแล้วโดยให้กรอกแบบสอบถามและไม่ต้องระบุชื่อโดยส่งผ่านไปยังฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งและเก็บแบบมานำส่งผู้วิจัย

๔.๓.๒.๓. รายงานผลพฤติกรรมในการใช้วิธีการกระบวนการ การสื่อสารฯ หลังจากเข้ารับการอบรมและนำไปใช้ ในภาพรวมทั้ง ๑๗ คน โดยมีเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ ๔.๖ แสดงผลพฤติกรรมการใช้กระบวนการฯหลังการอบรม

คำถาม	คะแนนระดับการใช้หลังอบรมฯ		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
๑. Observe: สังเกตความรู้สึกของตัวเองว่ารู้สึกอย่างไร, แล้วต้องการอะไรรับทราบความต้องการและรับรู้ความต้องการอย่างแท้จริงของตัวเองก่อน อยู่กับปัจจุบัน	๓.๙๔๑	๐.๖๕๙	บ่อย
๒. Articulate by Mindfulness :การสื่อสารที่มีความต่อเนื่อง การสื่อสารที่ร้อยเรียงมาอย่างดี มีสติในการสื่อสาร	๓.๙๔๑	๐.๖๕๙	บ่อย
๓. Aligned by listening: การฟังอย่างรอบคอบ: การแสดงความเอาใจใส่กับผู้ที่เรากำลังสื่อสาร ด้วยตั้งใจฟัง	๔.๒๙๔	๐.๕๘๘	บ่อย
๔. Clear : การสื่อสารที่ให้ความกระจ่างชัดเจน ไม่คลุมเครือ	๔.๒๓๕	๐.๕๖๒	บ่อย

คำถาม	คะแนนระดับการใช้หลังอบรมฯ		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
๕. Truth ,Benefit : สื่อสารด้วยความจริงและเป็นประโยชน์	๔.๔๑๒	๐.๖๑๘	น้อย
๖. Two-Way: ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะและคำถามที่ย้อนกลับมาเพื่อสร้างความเข้าใจ	๔.๓๕๓	๐.๗๐๒	น้อย
๗. Unity, harmony ,Resolution : การสื่อสารแบบเสริมสร้างความเข้าใจกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันไม่ใช้อารมณ์ในการสื่อสาร	๔.๑๗๖	๐.๖๓๖	น้อย
๘. Openness: การเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นที่ต่างมุมมอง	๔.๓๕๓	๐.๗๘๖	น้อย
๙. Timing, Concise : การสื่อสารที่ดีควรดูจังหวะเวลาที่เหมาะสมและระยะเวลาที่พอควร	๔.๒๙๔	๐.๖๘๖	น้อย
๑๐. .Body Language:การใช้กิริยาที่เหมาะสมเพื่อเสริมเนื้อหาการสื่อสาร ,ยิ้มแย้ม	๔.๒๓๕	๐.๘๓๑	น้อย
๑๑. Tone: การใช้น้ำเสียงชัดเจนเหมาะสมกับเนื้อหาไม่ใช้น้ำเสียงที่ กระโชก,โฮกฮาก	๔.๑๑๘	๐.๘๕๗	น้อย
๑๒. Paraphrase:การทบทวนสิ่งที่สื่อสารเพื่อให้เข้าใจตรงกัน	๔.๒๓๕	๐.๗๕๒	น้อย
๑๓. Following up: การติดตามสิ่งที่ตกลงกันไปเพื่อความเข้าใจตรงกัน	๔.๒๓๕	๐.๖๖๔	น้อย
๑๔. Intuitive: การเข้าใจว่าทุกคนเป็นเพื่อนมนุษย์ มีทักษะในการสื่อสารไม่เท่ากัน และอยู่ในระหว่างการพัฒนาเพิ่มเติม	๔.๒๓๕	๐.๗๕๒	น้อย
๑๕. Without Prejudice: การสื่อสารไม่ควรมีการลำเอียง ๔ ประการ คือลำเอียงเพราะ รัก,ชัง, หลง,กลัว	๔.๑๗๖	๐.๖๓๖	น้อย

คำถาม	คะแนนระดับการใช้หลังอบรมฯ		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
๑๖. Non Judgment: การไม่เติมแต่งสาร,การไม่คิดไปเองว่าเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ มองตามเป็นจริง,และพูดในสิ่งที่เห็น	๔.๒๓๕	๐.๖๖๔	บ่อย
๑๗. Life cycle : การเข้าใจด้านเวลาชีวิต ว่าทุกคนมีเวลาไม่มากนัก ควรใช้เวลาให้มีความสุขในที่ทำงาน	๔.๒๙๔	๐.๗๗๒	บ่อย

จากตาราง ๔.๖ ตารางแสดงผลพฤติกรรมในการใช้กระบวนการ การสื่อสารฯหลังจากเข้ารับการอบรมและนำไปใช้ ในภาพรวมทั้ง ๑๗ คน พบว่า การกระจายตัวของข้อมูลไม่แตกต่างกันมากนักและมีการใช้รูปแบบการสื่อสารฯในแต่ละหัวข้ออยู่ในระดับบ่อย ในค่าเฉลี่ยช่วงที่ ๔.๑๑๘ – ๔.๔๑๒ จำนวน ๑๕ ข้อ,และมีค่าเฉลี่ยที่ ๓.๘๔๑ จำนวน ๒ ข้อ คือข้อ ๑, ๒

(๖) ความแตกต่างพฤติกรรมในการใช้กระบวนการ การสื่อสารฯก่อนและหลังการอบรม

ผลจากการนำกระบวนการฯไปใช้โดยการเปรียบเทียบก่อนและหลังแสดงดังตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๗ แสดงความแตกต่างระหว่าง ก่อนและหลังการอบรม ด้านพฤติกรรมการนำกระบวนการ การสื่อสารฯไปใช้

คำถาม	N=17				t-test
	ก่อนอบรม		หลังการอบรม		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
๑. Observe: สังเกตความรู้สึกของตัวเองว่ารู้สึกอย่างไร, แล้วต้องการอะไรรับทราบความต้องการและรับรู้ความต้องการอย่างแท้จริงของตัวเองก่อน อยู่กับปัจจุบัน	๓.๒๓๕	๐.๘๓๑	๓.๙๔๑	๐.๖๕๙	๔.๒๔๓ **

คำถาม	N=17				t-test
	ก่อนอบรม		หลังการอบรม		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
๒. Articulate by Mindfulness: การสื่อสารที่มีความต่อเนื่อง การสื่อสารที่ร้อยเรียงมาอย่างดีมีสติ ในการสื่อสาร	๓.๑๑๘	๐.๘๕๗	๓.๙๔๑	๐.๖๕๙	๓.๘๔๖ **
๓. Aligned by listening: การฟังอย่างรอบคอบ: การแสดงความเอาใจใส่กับผู้ที่เรากำลังสื่อสาร ด้วยตั้งใจฟัง	๓.๕๘๘	๐.๗๙๕	๔.๒๙๔	๐.๕๘๘	๔.๒๔๓ **
๔. Clear: การสื่อสารที่ให้ความกระจ่างชัดเจนไม่คลุมเครือ	๓.๗๖๕	๐.๙๐๓	๔.๒๓๕	๐.๕๖๒	๓.๑๐๘ **
๕. Truth, Benefit: สื่อสารด้วยความจริงและเป็นประโยชน์	๓.๙๔๑	๐.๘๙๙	๔.๔๑๒	๐.๖๑๘	๒.๗๐๔ **
๖. Two-Way: ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะและคำถามที่ย้อนกลับมาเพื่อสร้างความเข้าใจ	๓.๕๘๘	๑.๑๒๑	๔.๓๕๓	๐.๗๐๒	๔.๑๙๐ **
๗. Unity, harmony, Resolution: การสื่อสารแบบเสริมสร้างความเข้าใจกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันไม่ใช้อารมณ์ในการสื่อสาร	๔.๑๗๖	๑.๐๖๔	๔.๑๗๖	๐.๖๓๖	๔.๗๔๗ **
๘. Openness: การเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นที่ต่างมุมมอง	๓.๖๔๗	๑.๑๑๕	๔.๓๕๓	๐.๗๘๖	๔.๒๔๓ **
๙. Timing, Concise: การสื่อสารที่ดีควรดูจังหวะเวลาที่เหมาะสมและระยะเวลาที่พอควร	๓.๒๙๔	๐.๗๗๒	๔.๒๙๔	๐.๖๘๖	๕.๘๓๑ **

คำถาม	N=17				t-test
	ก่อนอบรม		หลังการอบรม		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
๑๐. .Body Language:การใช้กริยาที่เหมาะสมเพื่อเสริมเนื้อหาการสื่อสาร ,ยิ้มแย้ม	๓.๕๒๙	๑.๑๗๙	๔.๒๓๕	๐.๘๓๑	๔.๒๔๓ **
๑๑. Tone: การใช้น้ำเสียงชัดเจนเหมาะสมกับเนื้อหาไมใช้น้ำเสียงที่ กระโชก, โหวกฮาก	๓.๔๑๒	๑.๑๒๑	๔.๑๑๘	๐.๘๕๗	๔.๒๔๓ **
๑๒. Paraphrase: การทบทวนสิ่งที่สื่อสารเพื่อให้เข้าใจตรงกัน	๓.๒๙๔	๐.๙๘๕	๔.๒๓๕	๐.๗๕๒	๕.๘๙๒ **
๑๓. Following up: การติดตามสิ่งที่ตกลงกันไปเพื่อความเข้าใจตรงกัน	๓.๒๓๕	๐.๗๕๒	๔.๒๓๕	๐.๖๖๔	๕.๘๓๑ **
๑๔. Intuitive: การเข้าใจว่าทุกคนเป็นเพื่อนมนุษย์มีทักษะในการสื่อสารไม่เท่ากัน และอยู่ในระหว่างการพัฒนาเพิ่มเติม	๓.๕๘๘	๑.๑๒๑	๔.๒๓๕	๐.๗๕๒	๓.๘๐๑ **
๑๕. Without Prejudice: การสื่อสารไม่ควรมีการลำเอียง๔ประการคือลำเอียงเพราะ รัก, ชัง, หลง, กลัว	๓.๔๗๑	๐.๗๑๗	๔.๑๗๖	๐.๖๓๖	๔.๙๕๑ **
๑๖. Non-Judgment: การไม่เติมแต่งสาร, การไม่คิดไปเองว่าเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ มองตามเป็นจริง , และพูดในสิ่งที่เห็น	๓.๔๗๗	๐.๙๔๓	๔.๒๓๕	๐.๖๖๔	๔.๑๙๐ **
๑๗. Life cycle: การเข้าใจด้านเวลาชีวิต ว่าทุกคนมีเวลาไม่มากนัก	๓.๘๘๒	๐.๙๒๘	๔.๒๙๔	๐.๗๗๒	๒.๗๔๖ **

คำถาม	N=17				t-test
	ก่อนอบรม		หลังการอบรม		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
ควรใช้เวลาให้มีความสุขในที่ทำงาน					

$**P \leq 0$ คำนัยสำคัญทางสถิติ = 0.05

จากตารางที่ ๔.๗ แสดงผลความแตกต่างของพฤติกรรมในการใช้กระบวนการ การสื่อสารก่อนและหลังการอบรมเมื่อวิเคราะห์ผลจากการที่ผู้เข้ารับการอบรมได้นำกระบวนการการสื่อสารไปใช้ก่อนและหลังการอบรม พบว่าทุกข้อมีระดับความเปลี่ยนแปลงมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 จากผลการทดสอบค่า t-test ที่ ๕.๘๙๒, ๕.๘๓๑, ๔.๗๔๓, ๔.๒๔๓, ๔.๑๙๐, ๓.๘๔๖, ๓.๘๐๑, ๓.๑๐๘, ๒.๗๐๔ ตามลำดับ

(๗) การวัดระดับความสำคัญของการใช้กระบวนการ การสื่อสารในแต่ละหัวข้อ
หลังจากได้รับการอบรมไปแล้ว ๔๐ วัน

ดังมีหัวข้อต่อไปนี้

๑. Observe: สังเกตความรู้สึกของตัวเองว่ารู้สึกอย่างไร, แล้วต้องการอะไรรับทราบความต้องการและรับรู้ความต้องการอย่างแท้จริงของตัวเองก่อน อยู่กับปัจจุบัน

๒. Articulate by Mindfulness: การสื่อสารที่มีความต่อเนื่อง การสื่อสารที่ร้อยเรียงมาอย่างดีมีสติในการสื่อสาร

๓. Aligned by listening: การฟังอย่างรอบคอบ, ตั้งใจ การแสดงความเอาใจใส่กับผู้ที่เรากำลังสื่อสารด้วยตั้งใจฟัง

๔. Clear: การสื่อสารที่ให้ความกระจ่างชัดเจนไม่คลุมเครือ

๕. Truth, Benefit: สื่อสารด้วยความจริงและเป็นประโยชน์

๖. Two-Way: ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะและคำถามที่ย้อนกลับมาเพื่อสร้างความเข้าใจ

๗. Unity, harmony, Resolution: การสื่อสารแบบเสริมสร้างความเข้าใจกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันไม่ใช่อารมณ์ในการสื่อสาร

๘. Openness: การเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นที่ต่างมุมมอง

๙. Timing, Concise: การสื่อสารที่ดีควรดูจังหวะเวลาที่เหมาะสมและระยะเวลาที่

พอควร

๑๐. Body Language: การใช้กริยาที่เหมาะสมเพื่อเสริมเนื้อหาการสื่อสาร, ยิ้มแย้ม

๑๑. Tone: การใช้น้ำเสียงชัดเจนเหมาะสมกับเนื้อหาไม่ใช้น้ำเสียงที่ กระโชก, โหวกฮา

๑๒. Paraphrase: การทบทวนสิ่งที่สื่อสารเพื่อให้เข้าใจตรงกัน

๑๓. Following up: การติดตามสิ่งที่ตกลงกันไปเพื่อความเข้าใจตรงกัน

๑๔. Intuitive: การเข้าใจว่าทุกคนเป็นเพื่อนมนุษย์มีทักษะในการสื่อสารไม่เท่ากัน และ
อยู่ในระหว่างการพัฒนาเพิ่มเติม

๑๕. Without Prejudice: การสื่อสารไม่ควรมีการลำเอียง๔ประการ คือ ลำเอียงเพราะ
รัก, ชัง, หลง, กลัว

๑๖. Non-Judgment: การไม่เติมแต่งสาร, การไม่คิดไปเองว่าเป็นอย่างนั้นอย่างนี้มอง
ตามเป็นจริง, และพูดในสิ่งที่เห็น

๑๗. Life cycle: การเข้าใจด้านเวลาชีวิต ว่าทุกคนมีเวลาไม่มากนัก อยู่ที่ทำงาน๔๒%

๑๘. Work Procedure: การมีคู่มือการทำงานที่ชัดเจนตรวจสอบได้

ผู้วิจัยได้นำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ได้รับการอบรมรูปแบบการสื่อสารฯและ
นำไปใช้แล้ว ๔๐ วัน เพื่อให้ลงคะแนน ตั้งแต่ ๑ - ๕ คะแนน

เกณฑ์การวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ ๔.๘ ตารางวิเคราะห์ผลการให้ระดับความสำคัญของวิธีการ

ผลการวิเคราะห์	ข้อที่ ๑	ข้อที่ ๒	ข้อที่ ๓	ข้อที่ ๔	ข้อที่ ๕	ข้อที่ ๖	ข้อที่ ๗	ข้อที่ ๘	ข้อที่ ๙	ข้อที่ ๑๐	ข้อที่ ๑๑	ข้อที่ ๑๒	ข้อที่ ๑๓	ข้อที่ ๑๔	ข้อที่ ๑๕	ข้อที่ ๑๖	ข้อที่ ๑๗	ข้อที่ ๑๘
จำนวนคน	๑๗	๑๗	๑๗	๑๗	๑๗	๑๗	๑๗	๑๗	๑๗	๑๗	๑๗	๑๗	๑๗	๑๗	๑๗	๑๗	๑๗	๑๗
คะแนนรวม	๗๓	๗๒	๗๗	๗๘	๗๗	๗๔	๗๓	๗๑	๗๓	๗๔	๗๓	๗๐	๗๑	๗๐	๗๗	๗๖	๗๐	๗๔
คะแนนต่ำสุด	๓	๓	๒	๓	๓	๓	๓	๓	๓	๓	๓	๓	๓	๓	๓	๓	๓	๓
คะแนนสูงสุด	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕	๕
ค่าเฉลี่ย	๔.๒๙	๔.๒๔	๔.๕๓	๔.๕๙	๔.๕๓	๔.๓๕	๔.๒๙	๔.๑๘	๔.๒๙	๔.๓๕	๔.๒๙	๔.๑๒	๔.๑๘	๔.๑๒	๔.๕๓	๔.๔๗	๔.๑๒	๔.๓๕
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	๐.๖๙	๐.๗๕	๐.๘๐	๐.๗๑	๐.๗๒	๐.๖๑	๐.๖๙	๐.๖๔	๐.๖๙	๐.๗๙	๐.๖๙	๐.๗๘	๐.๘๑	๐.๗๐	๐.๖๒	๐.๖๒	๐.๗๐	๐.๗๐
แปลผล	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก

ผลจากตารางที่ ๔.๘ การแสดงระดับความสำคัญของวิธีการต่าง ๆ ในกระบวนการ การสื่อสาร พบว่า ในการให้ระดับความสำคัญมีความใกล้เคียงกันเนื่องจากค่าการกระจายตัวของข้อมูลไม่แตกต่างกันมากนักโดยการพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, และ ข้อที่ให้น้ำหนักความสำคัญ มากที่สุด มีอยู่ ๔ ข้อ คือ ข้อ ๔, ๓, ๕, และ ๑๕ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่ ๔.๕๙ จำนวน ๑ข้อ และ ๔.๕๓ จำนวน ๓ ข้อ ตามลำดับ, สำหรับข้ออื่นๆที่อยู่ในระดับมาก มีทั้งสิ้น ๑๔ ข้อ โดยลำดับต่อไปนี้ ข้อ ๑๖ มีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๔๗, กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ เท่ากันคือ ข้อ ๖,๑๐,๑๘, กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๒๙ , เท่ากันคือข้อ ๑,๗,๙,๑๑, ข้อ ๒ ค่าเฉลี่ยที่ ๔.๒๘,กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๑๘ คือข้อ ๘,๑๓, กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๑๒ เท่ากันคือข้อ ๑๒,๑๔,๑๗ ซึ่งทั้งหมดถ้านับเป็นกลุ่มคือ ๘ กลุ่ม คะแนนเฉลี่ย, ทั้งนี้ได้นำมาเรียงลำดับใหม่ตามลำดับความสำคัญเพื่อชัดเจนขึ้น ดังนี้

ตารางที่ ๔.๙ ตารางเรียงผลระดับความสำคัญแบบมากไปหาน้อย

อันดับ	รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	ผล	กลุ่ม
(๑)	Clear: การสื่อสารที่ให้ความกระจ่างชัดเจนไม่คลุมเครือ	๔.๕๙	มากที่สุด	๑
(๒)	Aligned by listening: การฟังอย่างรอบคอบ, แสดงความเอาใจใส่กับผู้ที่เรากำลังสื่อสารด้วยตั้งใจฟัง	๔.๕๓	มากที่สุด	๑
(๓)	Truth, Benefit: สื่อสารด้วยความจริงและเป็นประโยชน์	๔.๕๓	มากที่สุด	๒
(๔)	Without Prejudice: การสื่อสารไม่ควรมีการลำเอียง๔ประการ คือลำเอียงเพราะ รัก, ชัง, หลง, กลัว	๔.๕๓	มากที่สุด	๒
(๕)	Non-Judgment: การไม่เติมแต่งสาร, การไม่คิดไปเองว่าเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ มองตามเป็นจริง, และพูดในสิ่งที่เห็น	๔.๔๗	มาก	๓
(๖)	Two-Way: ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะและคำถามที่ย้อนกลับมาเพื่อสร้างความเข้าใจ	๔.๓๕	มาก	๔

อันดับ	รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	ผล	กลุ่ม
(๗)	Body Language: การใช้กิริยาที่เหมาะสมเพื่อเสริมเนื้อหาการสื่อสาร, ยิ้มแย้ม	๔.๓๕	มาก	๔
(๘)	Work Procedure: การมีคู่มือการทำงานที่ชัดเจนตรวจสอบได้	๔.๓๕	มาก	๔
(๙)	Observe: สังเกตความรู้สึกของตัวเองว่ารู้สึกอย่างไร, แล้วต้องการอะไรรับทราบความต้องการและรับรู้ความต้องการอย่างแท้จริงของตัวเองก่อน อยู่กับปัจจุบัน	๔.๒๙	มาก	๕
(๑๐)	Unity, harmony, Resolution: การสื่อสารแบบเสริมสร้างความเข้าใจกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันไม่ใช่อารมณ์ในการสื่อสาร	๔.๒๙	มาก	๕
(๑๑)	Timing, Concise: การสื่อสารที่ดีควรดูจังหวะเวลาที่เหมาะสมและระยะเวลาที่พอควร	๔.๒๙	มาก	๕
(๑๒)	Tone: การใช้น้ำเสียงชัดเจนเหมาะสมกับเนื้อหาไม่ใช้น้ำเสียงที่ กระโชก, โหวกฮาก	๔.๒๙	มาก	๕
(๑๓)	Articulate by Mindfulness: การสื่อสารที่มีความต่อเนื่อง การสื่อสารที่ร้อยเรียงมาอย่างดีมีสติในการสื่อสาร	๔.๒๔	มาก	๖
(๑๔)	Openness: การเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นที่ต่างมุมมอง	๔.๑๘	มาก	๗
(๑๕)	Following up: การติดตามสิ่งที่ตกลงกันไปเพื่อความเข้าใจตรงกัน	๔.๑๘	มาก	๗
(๑๖)	Paraphrase: การทบทวนสิ่งที่สื่อสารเพื่อให้เข้าใจตรงกัน	๔.๑๒	มาก	๘

อันดับ	รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	ผล	กลุ่ม
(๑๗)	Intuitive: การเข้าใจว่าทุกคนเป็นเพื่อน มนุษย์มีทักษะในการสื่อสารไม่เท่ากัน และอยู่ในระหว่างการพัฒนาเพิ่มเติม	๔.๑๒	มาก	๘
(๑๘)	Life cycle: การเข้าใจด้านเวลาชีวิต ว่า ทุกคนมีเวลาไม่มากนัก อยู่ที่ทำงาน๔๒%	๔.๑๒	มาก	๘

(๘) ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำกระบวนการ การสื่อสารไปใช้หลังจากได้รับการอบรม
ไปแล้ว

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อต้องการทราบว่าผู้เข้ารับการอบรมกระบวนการฯ ไป
แล้วและนำไปใช้แล้วในระยะเวลา ๔๐ วันที่ผ่านมา ได้รับผล, ประโยชน์ อย่างไรบ้าง, เมื่อได้รับข้อมูลมาแล้ว
ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งเป็นกลุ่มข้อมูล ได้ทั้งสิ้น ๑๐ กลุ่ม ดังนี้

- ๘.๑ กลุ่มในด้านของการเข้าใจเรื่องเวลาชีวิต
- ๘.๒ กลุ่มในด้านการใช้คำพูดที่ชัดเจน
- ๘.๓ การรับฟังอย่างรอบคอบ, ตั้งใจ
- ๘.๔ การทบทวนข้อมูลย้อนกลับ
- ๘.๕ การเข้าใจในด้านมุมมองที่แตกต่าง
- ๘.๖ การใช้สติอยู่กับปัจจุบัน
- ๘.๗ การยิ้มแย้มใช้กริยาที่เหมาะสม, มีความเมตตา
- ๘.๘ การไม่มีอคติในการสื่อสาร
- ๘.๙ การพิจารณาตามความเป็นจริง, การพูดความจริง
- ๘.๑๐ การทำคู่มือการทำงาน

๘.๑ กลุ่มในด้านของการเข้าใจเรื่องเวลาชีวิต

ในกลุ่มของผู้ที่พิจารณาเห็นประโยชน์ด้านความเห็นถูกที่ว่าเวลาในการใช้ชีวิตของคนไม่ได้
มียาวนานมากนักแต่ในขณะเดียวกันใช้เวลาในสำนักงานหรือองค์กรใช้เวลามากกว่าร้อยละ ๕๐ ของ
ช่วงเวลาของชีวิตมนุษย์, และร้อยละ ๔๒ ในแต่ละวันที่อยู่ในองค์กรฉะนั้นควรใช้เวลาดังกล่าวให้มี
คุณค่าและมีความสุข ซึ่งจากการรวบรวมแบบจากแบบสอบถามพบว่ามีหลากหลายประโยชน์จากการ
ที่ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจในเรื่องดังกล่าว ดังต่อไปนี้

๘.๑.๑ เข้าใจชีวิตมากขึ้น, การได้ใช้เวลาทำงานอย่างมีความสุขไม่ใช่เราไม่พบปัญหา แต่มีความสุขเมื่อเราได้เผชิญปัญหาและแก้ไขไป, ตามเหตุนี้ ๆ

๘.๑.๒ มีความสุขในการทำงานมากขึ้น

๘.๑.๓ รู้สึกเหมือนที่ทำงานเป็นบ้านหลังที่สอง

๘.๑.๔ มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

๘.๑.๕ สุขภาพจิตดีเพราะเข้าใจเรื่องเวลามากขึ้น

๘.๒. กลุ่มในด้านการใช้คำพูดที่ชัดเจน

กลุ่มการได้รับประโยชน์ในการการใช้คำพูดหรือร้องขอที่ชัดเจนไม่คลุมเครือ, ในเวลาที่เหมาะสม จากการรวบรวมแบบสอบถามมีสังเคราะห์ พบว่า มีดังต่อไปนี้

๘.๒.๑ ผู้รับสารมีความเข้าใจมากขึ้น ผลลัพธ์จึงเป็นไปตามความคาดหวัง

๘.๒.๒ เข้าใจในสิ่งที่ตัวเองกำลังสื่อสารอยู่มากขึ้น

๘.๒.๓ เข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย ทั้งเราและเขา

๘.๒.๔ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานดีขึ้น

๘.๒.๕ ลดปัญหาในการทำงาน

๘.๒.๖ ป้องกันความขัดแย้งในที่ทำงาน

๘.๓. กลุ่มในด้านการรับฟังแบบระนาบเดียวกันอย่างรอบคอบ,ตั้งใจฟัง

การได้รับประโยชน์จากการรับฟังอย่างตั้งใจเมื่อมีการสื่อสารระหว่างกัน จากการรวบรวมแบบสอบถามและสังเคราะห์ มีดังนี้

๘.๓.๑ มีสติกับการอยู่ในปัจจุบันมากขึ้น

๘.๓.๒ เข้าใจปัญหาต่าง ๆ มากขึ้น

๘.๓.๓ เข้าใจผู้ที่ต้องการสื่อสารกับเรามากขึ้น

๘.๓.๔ มีความใส่ใจผู้ที่กำลังสื่อสารกับเรามากขึ้น

๘.๓.๕ รับทราบวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของผู้ที่กำลังสื่อสารมากขึ้น

๘.๓.๖ การแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น

๘.๓.๗ ลดความขัดแย้ง

๘.๔. กลุ่มในด้านการทบทวนข้อมูลย้อนกลับ

จากการที่ได้รับประโยชน์ของการทบทวนข้อมูลย้อนกลับ เมื่อได้รับข้อมูลจากแบบสอบถามและสัมภาษณ์ พบว่า มีดังนี้

- ๘.๔.๑ ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน
- ๘.๔.๒ เข้าใจตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและรับสาร
- ๘.๔.๓ สร้างความมั่นใจว่าเข้าใจในสิ่งเดียวกันหรือไม่
- ๘.๔.๔ รอบคอบมากขึ้น
- ๘.๔.๕ ลดเวลาในการทำงาน
- ๘.๔.๕ ลดความขัดแย้ง

๘.๕. กลุ่มในด้านความเข้าใจในด้านมุมมองที่แตกต่าง

ประโยชน์ในด้านการเข้าใจในมุมมองที่แตกต่างของผู้อื่นที่มาจากหลากหลายวัฒนธรรม ความรู้และความคิดในเรื่องต่าง ๆ ที่อาจเหมือนหรือไม่เหมือนกันก็ได้ จากการสัมภาษณ์แบบสอบถาม พบว่าได้รับประโยชน์ดังนี้

- ๘.๕.๑ เข้าใจผู้อื่นมากขึ้น
- ๘.๕.๒ ยอมรับความคิดเห็นผู้อื่นมากขึ้น
- ๘.๕.๓ มองเห็นประโยชน์ในมุมมองของผู้อื่นที่เราองไม่เห็น
- ๘.๕.๔ วิเคราะห์จากมุมมองผู้อื่นเพื่อเลือกสิ่งที่เป็นประโยชน์มากที่สุด
- ๘.๕.๕ มองไปที่เป้าหมายร่วมกัน
- ๘.๕.๖ ลดความขัดแย้งในการโต้เถียงกัน
- ๘.๕.๗ ใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น

๘.๖. กลุ่มในด้านการใช้สติอยู่กับปัจจุบัน

ประโยชน์ในการมีสติอยู่กับปัจจุบันขณะ โดยการใช้รูปแบบการสื่อสารฯโดยการใช้ให้เป็นนิสัย รู้ว่ากำลังรู้สึกอย่างไร ต้องการอะไร กำลังพูดถึงใครอยู่ จากการรวบรวมและสัมภาษณ์แบบสอบถาม พบว่า ได้รับประโยชน์ดังนี้

- ๘.๖.๑ รู้ว่าควรพูดถึงใคร เวลาใดที่เหมาะสม
- ๘.๖.๒ ใจเย็นขึ้น
- ๘.๖.๓ ผู้ส่งสารเข้าใจตัวเองในการส่งสารมากขึ้น
- ๘.๖.๔ ข้อมูลที่ต้องการสื่อสารถูกต้องมากขึ้น
- ๘.๖.๕ ผู้รับสารเข้าใจในสิ่งที่ผู้ส่งสารส่งมามากขึ้น
- ๘.๖.๗ การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ๘.๖.๘ ความผิดพลาดในการสื่อสารน้อยลง
- ๘.๖.๘ วิเคราะห์สิ่งที่ เป็นประโยชน์ในการสื่อสารได้ดีขึ้น
- ๘.๖.๙ ลดความขัดแย้ง
- ๘.๖.๘ งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๘.๗. กลุ่มในด้านการยิ้มแย้มใช้กริยาที่เหมาะสม,มีความเมตตา

ในด้านประโยชน์ของการยิ้มแย้มและการใช้กริยาที่เหมาะสม ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งของการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุข จากการรวบรวมและสังเคราะห์จากแบบสอบถาม พบว่าได้รับประโยชน์ดังนี้

- ๘.๗.๑ ได้รับมิตรภาพกลับมา
- ๘.๗.๒ ผู้อื่นอยากสื่อสารด้วยมากขึ้น
- ๘.๗.๓ สามารถใช้ชีวิตกับเพื่อนมนุษย์ได้อย่างสันติ
- ๘.๗.๔ งานราบรื่นมากขึ้น
- ๘.๗.๕ มีความสุขมากขึ้น
- ๘.๗.๖ ได้ส่งต่อความสิ่งดี ๆ ให้ผู้อื่น
- ๘.๗.๗ บรรยากาศในที่ทำงานดีขึ้นและอบอุ่น
- ๘.๗.๘ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ๘.๗.๙ มีการกระทำต่อกันเชิงบวกมากขึ้น
- ๘.๗.๑๐ ไม่มีศัตรูในที่ทำงาน
- ๘.๗.๑๑ เป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน
- ๘.๗.๑๒ ลดความตึงเครียดระหว่างผู้ส่งสารและรับสาร
- ๘.๗.๑๑ ป้องกันความขัดแย้ง

๘.๘. กลุ่มในด้านการไม่อคติ๔ ในการสื่อสาร

ด้านประโยชน์จากการสื่อสารโดยไม่มีอคติ๔ ไม่ลำเอียงไปทางใดทางหนึ่ง ผู้เข้ารับการอบรมรูปแบบการสื่อสารฯ ได้รับประโยชน์ หลายด้าน จากการรวบรวมและสังเคราะห์จากแบบสอบถามพบว่า

- ๘.๘.๑ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนมากขึ้น
- ๘.๘.๒ ทำงานได้อย่างราบรื่น
- ๘.๘.๓ ลดโอกาสในการเข้าใจผิดได้
- ๘.๘.๔ ลดเวลาในการทำงานลง

๘.๘.๕ ลดความขัดแย้ง

๘.๘.๖ ลดความเกลียดชัง

๘.๘.๗ ดูแลคนรอบข้างได้อย่างสบายใจขึ้น

๘.๘.๘ บรรยากาศในการทำงานราบรื่น

๘.๙. กลุ่มในด้านการพิจารณาตามความเป็นจริง,การพูดความจริง

ประโยชน์ด้านการพิจารณาตามความเป็นจริง,การพูดความจริงที่เป็นประโยชน์ จากการรวบรวมพร้อมกับสังเคราะห์จากแบบสอบถาม พบว่า มีผู้ได้ประโยชน์ดังนี้

๘.๙.๑ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ตรงจุดมากที่สุด

๘.๙.๒ งานตรงวัตถุประสงค์

๘.๙.๓ ความเข้าใจที่ตรงกัน

๘.๙.๔ ลดความขัดแย้ง

๘.๙.๕ ได้ผลของงานรวดเร็วขึ้น

๘.๙.๖ ลดความผิดพลาดของงานในภายหน้า

๘.๙.๑๐ เป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน

๘.๙.๑๑ ได้รับความไว้วางใจ

๘.๙.๑๒ ได้รับความน่าเชื่อถือ

๘.๑๐. กลุ่มในด้านการทำคู่มือการทำงาน

ในด้านผู้ได้รับประโยชน์จากการทำคู่มือการทำงาน, คู่มือการทำงานหรือเรียกอีกอย่างว่าระเบียบวิธีขั้นตอนการทำงาน นั้นมีประโยชน์หลายประเด็นเช่นกัน จากการรวบรวมและสังเคราะห์จากผู้นำไปใช้ พบว่าได้เรียนรู้สถานการณ์จริงในการนำวิธีการรูปแบบการสื่อสารแบบสันติฯไปใช้ในการทำคู่มือการทำงาน เพราะต้องสื่อสารกับทั้งตัวเอง, แผนกตัวเอง และกับผู้อื่น

๘.๑๐.๑ ทำงานอย่างมีความสุขและเป็นทิศทางเดียวกัน

๘.๑๐.๒ สื่อสารได้อย่างสันติมากขึ้นในเรื่องงานเพราะมีข้อมูลเอกสารรองรับ

๘.๑๐.๓ มีความเข้าใจที่ตรงกัน

๘.๑๐.๔ ทำงานสำเร็จราบรื่นมากขึ้น

๘.๑๐.๕ เพื่อผู้มาภายหลังจะได้ทราบวิธีการทำงานต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

๘.๑๐.๖ ทำให้เกิดการทำงานเป็นระบบ

๘.๑๐.๗ ง่ายต่อการควบคุมและการแก้ไขปัญหา

๘.๑๐.๘ ลดการคิดไปเองของคนทำงานในเรื่องงานนั้น ๆ

๘.๑๐.๙ ลดความขัดแย้ง

(๙) ผลลัพธ์ที่ผู้เข้ารับการอบรมรับรู้ได้ถึงเปลี่ยนแปลงของตนเองหลังได้ใช้กระบวนการ การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

สำหรับในด้านการรับรู้ได้ถึงผลของความเปลี่ยนแปลงในด้านความคิด, หรือการกระทำของผู้เข้ารับการอบรมกระบวนการ การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติ หลังจากได้นำไปใช้จริงตลอดระยะเวลา ๔๐ วันนั้น ผู้วิจัยได้มีแบบสอบถามปลายเปิดไปยังผู้ผ่านการอบรมโดยการผ่านไปยังฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และรวบรวมส่งต่อมายังผู้วิจัยเพื่อสังเคราะห์ ทั้งด้านความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและการกระทำ โดยการรวบรวมเป็นกลุ่มได้ดังนี้

๙.๑ ด้านการใช้คำพูดในการสื่อสาร

๙.๑.๑ รู้จักการพูดว่าสมควรพูดหรือไม่, รู้ความเหมาะสมด้านการพูด

๙.๑.๒ พูดช้าลง

๙.๑.๓ พูดชัดเจนมากขึ้นไม่คลุมเครือ

๙.๑.๔ ใช้โทนเสียงที่เหมาะสมมากขึ้น

๙.๑.๕ สื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดีขึ้น

๙.๑.๖ ใช้คำพูดที่สุภาพมากขึ้น

๙.๒ ด้านวิธีการสื่อสาร

๙.๒.๑ เรียบเรียงข้อมูลต่าง ๆ ที่จะสื่อสารได้ดีขึ้น

๙.๒.๒ ถ่ายทอดสิ่งที่ต้องการสื่อสารได้ดีขึ้น

๙.๒.๓ สื่อสารแบบสองทางมากขึ้น

๙.๒.๔ มีการใช้การสื่อสารมากขึ้นกว่าเดิม

๙.๒.๕ ทบทวนความเข้าใจมากขึ้น

๙.๒.๖ เว้นจังหวะให้ผู้อื่นได้มีโอกาสได้พูดมากขึ้น

๙.๓ ด้านการฟังและสังเกต

๙.๓.๑ รับฟังผู้อื่นอย่างตั้งใจมากขึ้น

๙.๓.๒ เข้าใจผู้ร่วมสนทนามากขึ้น

๙.๓.๓ ได้เห็นมุมมองที่แตกต่างจากตนเองมากขึ้น

๙.๓.๔ รับรู้ถึงความรู้สึกของผู้ที่กำลังสื่อสารด้วยมากขึ้น

๙.๔. ด้านการมีสติ

๙.๔.๑ มีสติในการสื่อสารมากขึ้น รู้ว่าจะพูดอะไร, พูดกับใคร, ต้องการอะไร

๙.๔.๒ มีสติในการดำเนินชีวิตมากขึ้น, รอบคอบมากขึ้น

๙.๔.๓ มีการทำงานที่เข้าใจและมีเหตุผลมากขึ้น

๙.๔.๔ ไม่ใช้อารมณ์ในการสื่อสาร วิเคราะห์ในการสื่อสาร

๙.๔.๕ โกรธน้อยลง

๙.๔.๖ ขัดแย้งน้อยลง

๙.๑๐. ด้านอื่น ๆ

๙.๑๐.๑ เป็นที่ไว้วางใจของผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมากขึ้น

๙.๑๐.๒ มีความสุขในการทำงานมากขึ้น

ตารางที่ ๔.๑๐ สรุปแสดงผลประโยชน์ที่ได้รับ

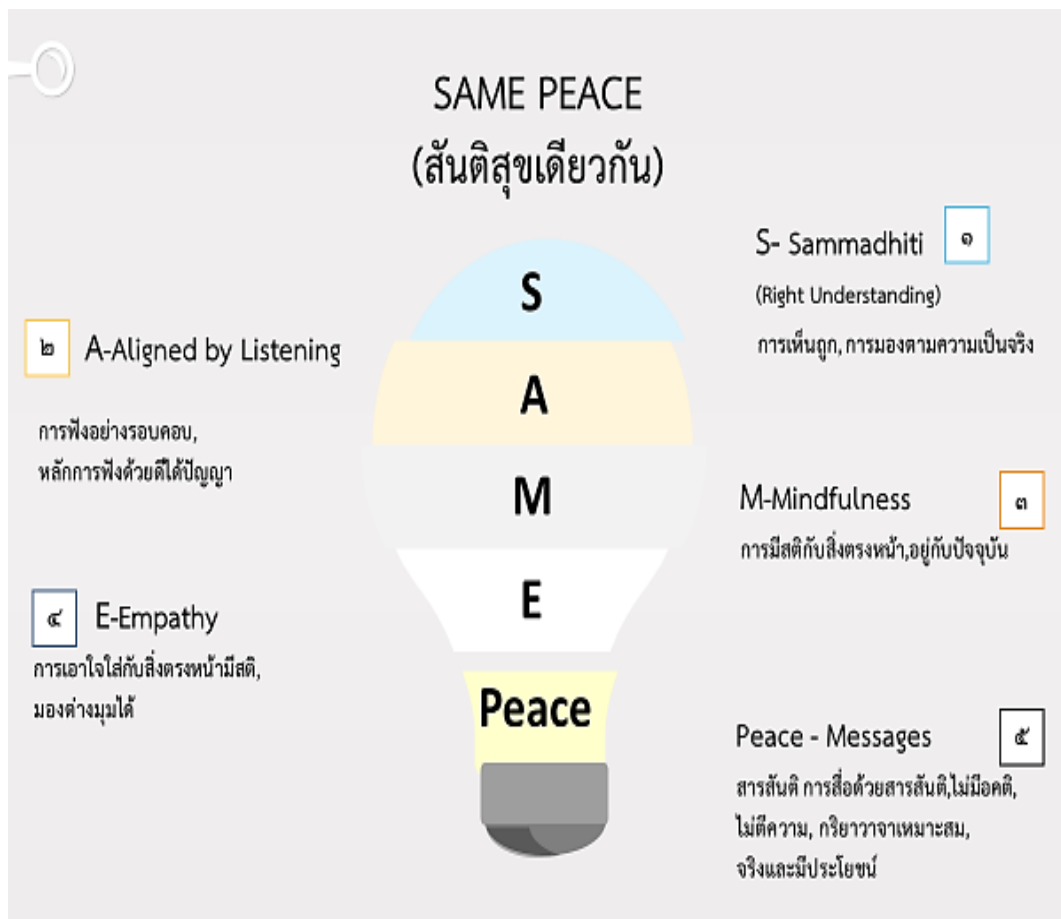
กลุ่ม	ตัวอย่างผล
กลุ่มในด้านของการเข้าใจเรื่องเวลาชีวิต	เข้าใจชีวิตมากขึ้น เมื่อพบปัญหา, การได้ใช้เวลาทำงานอย่างมีความสุข, รู้สึกเหมือนที่ทำงานเป็นบ้านหลังที่สอง
กลุ่มในด้านการใช้คำพูดที่ชัดเจน	เข้าใจในสิ่งที่ตัวเองกำลังสื่อสารอยู่มากขึ้น, งานผิดพลาดน้อยลง
การรับฟังอย่างตั้งใจ	มีสติกับการอยู่ในปัจจุบันมากขึ้น, มีความใส่ใจผู้ที่กำลังสื่อสารกับเรามากขึ้น
การทบทวนข้อมูลย้อนกลับ	ลดข้อผิดพลาด, เข้าใจตรงกัน, ลดความขัดแย้ง
การเข้าใจในด้านมุมมองที่แตกต่าง	ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นมากขึ้น, มองเห็นประโยชน์ในมุมที่เราองไม่เห็น
การใช้สติอยู่กับปัจจุบัน	ใจเย็นขึ้น, รู้ว่าสิ่งใดควรพูดไม่ควรพูด, วิเคราะห์สิ่งต่างๆ ได้ดีขึ้น, งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
การยิ้มแย้มใช้กริยาที่เหมาะสม, มีความเมตตา	ได้มิตรภาพ, สามารถใช้ชีวิตกับเพื่อนมนุษย์ได้อย่างสันติ, ลดความตึงเครียด
การไม่ถือคติในการสื่อสาร	ได้รับข้อมูลที่ดีขึ้น, ลดความเกลียดชัง, ลดการเข้าใจผิด, ลดความขัดแย้ง
การพิจารณาตามความเป็นจริง, การพูดความจริง	เป็นที่รักของเพื่อน, ได้รับความไว้วางใจ, ลดการผิดพลาดในการทำงาน
การทำคู่มือการทำงาน	ทำงานอย่างมีความสุขเพราะเป็นทิศทางเดียวกัน, สื่อสารเรื่องงานได้อย่างสันติมากขึ้นเพราะมีข้อมูลรองรับ

๔.๓. องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

ผลของการวิจัยในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงทดลองโดยวิธีในการสัมภาษณ์, สังเกตพฤติกรรมขณะอบรม, การทำแบบสอบถาม ๑๗ ข้อก่อนการอบรม, การวัดผลหลังการอบรมในด้านความถี่ ๑๗ ข้อ, การวัดระดับความสำคัญหลังจากนำไปใช้แล้ว ๔๐ วันและการติดตามผลเป็นระยะในทั้งสิ้น ๔ ครั้งหลังจากการอบรมรูปแบบนั้น พบว่าผู้เข้าอบรมความเข้าใจในการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขมากขึ้น, พร้อมทั้งการเห็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ และนำไปใช้จริงและมีความเปลี่ยนแปลงซึ่งผู้อบรมสามารถรับรู้ได้ด้วยตัวเอง

จากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ออกมาเป็นกลุ่มๆทั้งในด้านระดับการเล็งเห็นประโยชน์ของผู้เข้ารับการอบรมรูปแบบการสื่อสารฯ และผลจากการนำไปใช้แล้วมีความเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ดังที่เสนอข้างต้น, ซึ่งผู้ที่ได้รับการอบรมรูปแบบการสื่อสารฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าการอบรมดังกล่าวเป็นการอบรมในรูปแบบกิจกรรมที่ทำให้ผู้เข้าอบรมไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นการเรียนแบบทั่วไปโดยการใช่วิธีการและภาษาที่ง่ายๆอันทำให้มีความรู้สึกผ่อนคลายในขณะเดียวกันกลับสามารถได้รับความรู้ได้ด้วยการเรียนรู้ร่วมกันและนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้จริง

สรุป ผลของการอบรมกระบวนการ การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุข ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานวิจัย อันเนื่องมาจากว่าผู้เข้ารับการอบรมการสื่อสารฯ มีความเข้าใจ, คิดวิเคราะห์ได้ด้วยของผู้เข้าอบรมเอง พร้อมทั้งเล็งเห็นประโยชน์, นำไปใช้ในชีวิตประจำวันและท้ายที่สุดได้รับประโยชน์จากการนำไปใช้อีกทั้งได้รับรู้ถึงความเปลี่ยนแปลงของตัวเองในทางที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองอันส่งผลมายังองค์กรซึ่งเมื่อพนักงานในองค์กรมีการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขในทุกๆ วันแล้วไม่ว่าเขาผู้นั้นจะไปทำงานที่องค์กรใด ๆ ก็ตามเขาก็สามารถเป็นตัวอย่างของการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขได้เช่นกัน ผู้วิจัยได้สรุปรูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี ด้วย: หลักการและกระบวนการดังนี้ : **SAME PEACE** (สันติสุขเดียวกัน) ดังแผนภูมิด้านล่าง



แผนภูมิที่ ๔.๓ SAME PEACE

สรุป กระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี คือ

๑) Sammadhiti : (Right Understanding) การมองเห็นตามความเป็นจริง

การมองเห็นถูก, หรือการเห็นตามความเป็นจริงในงานวิจัยนี้หมายถึงการมองเห็นถูกแบบโลกียะ, การเข้าใจตามความถูกต้อง การเชื่อเรื่องบุญบาป การเข้าใจเรื่องความไม่แน่นอนในชีวิต เพื่อให้เข้าใจในการดำรงชีวิตด้วยความไม่มัวร้อน เห็นตามความเป็นจริงในขณะที่สื่อสารอันรวมถึงผู้รับและผู้ส่งสาร และเข้าใจถึงความเป็นเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน เมื่อมองว่าผู้ที่เรากำลังสื่อสารนั้นก็คือเพื่อนมนุษย์ด้วยกันซึ่งใช้เวลาชีวิตบนโลกนี้ไม่ได้แตกต่างกันมากนักเพื่อตั้งใจกลับมาพูดคุยกันได้อย่างสันติ

๒) Aligned by listening (Align yourself with other by listening): การฟังแบบเป็นระนาบเดียวกัน

การฟังแบบเป็นระนาบเดียวกันหมายถึงการฟังโดยมีคลื่นที่ตรงกัน, เมื่อทั้งผู้ส่งและผู้รับสารโน้มตัวและใจมาตั้งใจฟังขณะสื่อสารกัน, โดยการไม่แบ่งว่าเป็นเธอ, เป็นฉัน ก็จะทำให้การฟังมีประโยชน์มากขึ้นได้รับฟังข้อมูลจากผู้ที่เรากำลังสื่อสารอย่างชัดเจน, อีกทั้งยังได้รับฟังในสิ่งที่ตัวผู้สื่อสารออกไปได้ชัดเจนมากขึ้นอีกด้วย, สามารถจับประเด็นสิ่งที่ได้รับฟังได้

๓) Mindfulness: การมีสติกับปัจจุบันขณะสื่อสาร

การมีสติอยู่กับปัจจุบัน ทั้งผู้ส่งและผู้รับสารนั้น จะสามารถทำให้ ร้อยเรียง เรียบเรียงสิ่งที่ได้รับฟัง สิ่งที่ได้เห็น ได้ดีมากยิ่งขึ้น ไม่ซัดส่ายไปยังสิ่งที่ผ่านไป แล้ว และสิ่งที่ยังไม่ถึง ควบคุมและระงับอารมณ์ได้

๔) Empathy: การเอาใจใส่กับผู้ที่กำลังสื่อสารด้วย

การเอาใจใส่กับผู้ที่กำลังสื่อสารซึ่งหมายถึงผู้รับและส่งสาร เมื่อเรามีความเอาใจใส่ ไม่ใช่เพียงการสื่อสารที่ไม่เคยได้ใส่ใจในขณะนั้น เช่นการสื่อสารที่ไม่แม้แต่จะหันมาสบตาผู้ที่กำลังสื่อสารด้วยกัน ก็จะไม่ทำให้เราสื่อสารด้วยความเอาใจใส่ได้ การสื่อสารที่มีความเอาใจใส่จะทำให้เราสามารถมองในมุมมองของผู้ที่กำลังสื่อสารได้ ไม่ปิดกั้น สามารถยอมรับความหลากหลายทางความคิดได้

๕) Peace Messages: การสื่อสารด้วยสารแบบสันติ

การสื่อสารด้วยสารแบบสันติในผลการวิจัยนี้ หมายถึง การสื่อสารด้วยกริยาจาที่เหมาะสม, วาจาสุภาพที่ไม่ส่อเสียด รู้จักกาลที่ควรที่เหมาะสม ปราศจากอคติ๔, การพูดที่มีสาระเป็นตามความจริงและเป็นประโยชน์

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำไปเป็นกรอบการในการสร้างชุดฝึกอบรบกระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี, โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาอุปสรรคและวิธีการในการสื่อสารในปัจจุบันขององค์กร “บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒) เพื่อศึกษาหลักการและวิธีการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี, ๓) เพื่อนำเสนอผลกระทบกระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

๕.๑.๑ แนวคิดเรื่องการสื่อสารเพื่อสันติสุขและกระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

การสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์และเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยากการสื่อสารที่ดีจะนำพาความสำเร็จมาสู่ตัวเองและองค์กรได้,การสื่อสารเป็นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมซึ่งรวมไปถึงการสื่อสารที่เข้าใจตนเองและผู้อื่น,การสื่อสารไม่ใช่เพียงคำพูดหรือวลีที่ออกไปจากปากผู้พูดเท่านั้นการสื่อสารเป็นทักษะที่ต้องฝึกฝนเพื่อประโยชน์ของตนเองและองค์กรเพราะการสื่อสารที่ดีมีสันติจะสามารถทำให้ลดความขัดแย้งในองค์กรได้เข้าใจผู้อื่นและตัวเองมากขึ้นอันเป็นผลให้เสริมสร้างองค์กรให้เกิดสันติสุข,ซึ่งการสื่อสารแบบสันตินั้นมีทั้งในรูปแบบของทฤษฎีการสื่อสารแบบไร้ความรุนแรงเชิงตะวันตกและเมื่อนำมาปรับรวมกันกับแนวพุทธซึ่งก็สามารถนำมาซึ่งการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธีอันจะมีผลทำให้การทำงานอย่างมีความสุขงานราบรื่นมากขึ้น,มีความเข้าใจกันมากขึ้น,เมื่อพนักงานซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กรมีความสุขเข้าใจกันก็จะทำให้ผลผลิตขององค์กรดีขึ้นตามมามีหลายองค์กรชั้นนำระดับโลกที่ให้ความสำคัญกับความสุขของพนักงานดังเช่น กูเกิ้ล, เฟสบุค เป็นต้น

สรุป จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารที่ดีเพื่อให้เกิดสันติสุขนั้นควรมีทักษะในด้านการสังเกตเพื่อเข้าใจทั้งตนเองและผู้อื่น, การฟังอย่างตั้งใจ, การสื่อสารตรงตามความจริง, การไม่เติมแต่งความคิดตัวเองลงไป, การไม่มีอคติ, การย้อนกลับของข้อมูลการทวนความเข้าใจซึ่งกันและกัน, การใช้เสียงที่เหมาะสม, การพูดความจริงที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับเวลา เป็นต้น, การสื่อสารจึงเป็น

ทักษะที่ต้องฝึกฝนเพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ในชีวิตประจำวันอันจะนำประโยชน์มายังตัวผู้ฝึกและองค์กรอีกด้วย, อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก

๕.๑.๒ แนวคิดในการสร้างกระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

กระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธีมาจากแนวคิดที่ต้องการให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมในกิจกรรมและให้เป็นผู้คิดวิเคราะห์และเข้าใจผลลัพธ์ของกิจกรรมต่างๆที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำทั้งแนวคิดทฤษฎีตะวันตกและแนวคิดทางพุทธศาสนา โดยดำเนินการดังนี้

การอบรมเป็นรูปแบบของกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้เข้าร่วมการอบรมในแต่ละกระบวนการ, เพื่อให้เข้าใจ, มองเห็นประโยชน์, และนำไปใช้สามารถรับรู้ได้ถึงความเปลี่ยนแปลงของตัวผู้ฝึกอบรมเอง, ผู้สอนเป็นเพียงผู้แนะนำรวมถึงเป็นเพียงผู้ที่เสมอกันกับผู้เข้าอบรมไม่แสดงตนเหนือกว่าผู้เข้าอบรมเพื่อให้ผู้เข้าอบรมดึงความรู้และแนวคิดของตัวเองออกมา, ไม่เน้นการสอนที่ใช้ศัพท์หรือคำพูดที่ยากเกินไปในเรื่องของศาสนาแต่เน้นไปที่การใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่ายโดยผ่านกระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้าเรียนรู้สึกผ่อนคลายและไม่ใช้เวลาในการอบรมนานมากนัก, และเป็นการอบรมที่ไม่บอกว่าสิ่งนี้ต้องเป็นเช่นนี้ แต่เป็นการอบรมที่ให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจผลเมื่อจบกระบวนการนั้นๆ ได้เอง, เช่นการนั่งแบบสบายๆบนเบาะ, การนั่งล้อมวง, การสลับกลุ่ม การใช้สื่อที่เป็นวิดีโอการ์ตูน, การใช้การ์ดคำ, การใช้ภาพ, เป็นต้น

๕.๑.๓ ชุดอบรมกระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี ชุดฝึกอบรมรูปแบบๆ เพื่อนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

(๑) วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจถึงองค์ประกอบของการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเล็งเห็นประโยชน์ในเรื่องกระบวนการสื่อสาร

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมนำไปใช้ได้ในชีวิตประจำวัน

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมรับรู้ได้ถึงความเปลี่ยนแปลงในด้านที่ได้รับการอบรมไปแล้ว

(๒) ชุดฝึกอบรมกระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี ประกอบด้วย ๗ กระบวนการ ดังนี้

๑) เช็กอิน(Check in) เพื่อละลายพฤติกรรม,และสร้างการแสดงออก

๒) ช่วงเวลาชีวิตมนุษย์(Human Lifecycle) เพื่อเข้าใจเรื่องชีวิตว่าเวลาในช่วงชีวิตหนึ่งไม่มีมากนัก, การเห็นตามความเป็นจริง

๓) การฟังเป็นระนาบเดียวกัน, การฟังอย่างรอบคอบ (Aligned by Listening) เพื่อเรียนรู้วิธีการฟังอย่างตั้งใจ

๔) การเอาใจใส่ผู้อื่นและมุมมองที่แตกต่าง(Empathy by Mindful) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา,การมองต่างมุม,การอยู่บนความแตกต่าง

๕) สติมาปัญญาเกิด(Mindfulness) เพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ตัวในการดำเนินการสื่อสาร

๖) การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุข(Peace Messages)เพื่อให้เข้าใจและต่อยอดเรื่องราวในการดำเนินกิจกรรมที่ผ่านมาทั้ง ๕กิจกรรมอีกครั้งและ รวบรวมให้เห็นภาพและวิธีการรูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธีมากขึ้น

๗) การบ้าน เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้ฝึกอบรมกลับไปทำการบ้านคือ คู่มือการทำงานโดยผ่านการรูปแบบการสื่อสารฯ และเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยได้เข้ามาสัมผัสกับแบบไม่มีโครงสร้างและแบบมีโครงสร้างหลังจากจบการวิจัย

(๓) ผลที่ได้รับจากการอบรมกระบวนการสื่อสารฯ

ผู้เข้ารับการอบรม เข้าใจในองค์ประกอบของการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี, ได้มีการนำไปใช้บ่อยขึ้น,และ รับรู้ได้ถึงความเปลี่ยนแปลงของตัวเองในด้านต่าง ๆ ที่ดีขึ้น, มีความสุขในการใช้ชีวิตและการทำงานมากขึ้น อันจะส่งผลต่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติในองค์กรลดความขัดแย้งเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุข

สรุปผลการทดลองใช้กระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

(๑) ผลการทดลองในด้านพฤติกรรมในการนำกระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธีไปใช้ ในส่วนของค่าเฉลี่ย ของผู้เข้าอบรม จำนวน ๑๗ คน ก่อนและหลัง การอบรม พบว่าใน ๑๗ หัวข้อที่นำมาจากกระบวนการสื่อสารฯ นั้น มีพฤติกรรมในการนำไปใช้เพิ่มขึ้นในทุกหัวข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ ค่า $p \leq 0.05$ (ตามหัวข้อที่ได้นำเสนอไปแล้วในบทที่ ๔) ซึ่งอนุมานได้ว่าเมื่อผู้เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจในวิธีการแล้วมีการฝึกฝนการนำกระบวนการฯไปใช้ ก็สามารถปรับพฤติกรรมปฏิบัติได้มากขึ้น

(๒) ผลด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการนำใช้จากการสัมภาษณ์พบว่า มีในทุกด้าน โดยผู้วิจัยได้แบ่งเป็นกลุ่ม ๑๐กลุ่ม (ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ ได้นำเสนอไว้แล้วในผลการวิจัย)

กลุ่ม ๑ ในด้านการเข้าใจเรื่องเวลาชีวิต ซึ่งเมื่อมีความเห็นถูก, มีสัมมาทิฐิ ก็จะทำให้เข้าใจสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ง่ายขึ้นและมีความสุขในการดำเนินชีวิตมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งเสริมให้เกิดสัมมาสมาธิคือ สัมมาทิฐิ คือการเข้าใจ ว่า สุขเวทนา, และทุกขเวทนา เป็นเรื่องธรรมดา ซึ่งปัจจัยนี้ทำให้เกิดสมาธิได้ง่ายขึ้น, และมีความคิดเชิงบวกทำให้มีความสุขมากขึ้น^๑

กลุ่ม ๒ ด้านการใช้คำพูดที่ชัดเจน จะทำให้เกิดการสื่อสารได้ดีขึ้นไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารที่ออกมาเป็นคำพูดหรือการเขียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องกระบวนการและกลวิธีการถ่ายทอดพุทธธรรม, ผลการวิจัยพบว่า หนึ่งในกลวิธีคือภาษา, โดยใช้หลักการภาษาที่ตรงประเด็นชัดเจนในการถ่ายทอดซึ่งเป็นหนึ่งในกลวิธีที่ทำให้ผู้รับสารเข้าใจง่าย^๒

กลุ่ม ๓ ประโยชน์ด้านการรับฟังที่เป็นระนาบเดียวกันอย่างรอบคอบ, ตั้งใจ จะทำให้รับทราบข้อมูลมากขึ้นเข้าใจสิ่งที่ผู้สื่อสารต้องการสื่อสารมากขึ้น ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า ทักษะอย่างหนึ่งของการสื่อสารที่สำคัญคือการตั้งใจฟัง ซึ่งได้กล่าวถึงว่า การเป็นผู้ฟังก็จะทำให้เราสามารถได้ข้อมูลมากขึ้น, ข้อมูลหลากหลาย จะสามารถทำให้เราทราบปัญหาและหาทางแก้ปัญหาได้^๓

กลุ่ม ๔ การทบทวนข้อมูลย้อนกลับ,ซึ่งมีผลทำให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น,เข้าใจตรงกันดังมีผลการวิจัยเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับมีผลต่อพฤติกรรมของกลุ่มคนร่วมทำงานดังนี้ การมีข้อมูลย้อนกลับเป็นเครื่องมือหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกลุ่มคนร่วมทำงาน ในด้านรูปแบบการ

^๑ อนุชา โสภาคย์วิจิตร “การเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ของนักออกแบบ” วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย, ปีที่ ๓๗ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – เมษายน ๒๕๖๐): หน้า ๓๐๙-๓๑๒.

^๒ ช่อฟ้า เกตุเรืองโรจน์ “กระบวนการและกลวิธีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดพุทธธรรมในหนังสือธรรมะของท่าน ว.วชิรเมธี”, วสารวิจัยและพัฒนา ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ราชภัฏสวนสุนันทา, ปีที่ ๓ (๒๕๕๔) หน้า ๘๔ – ๘๗.

^๓ เสถียร พูลผลและคณะ, การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารทางวิชาชีพเภสัชกรรมสำหรับนักศึกษาเภสัชศาสตร์ตามทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง, วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทยสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, ปีที่ ๑๑ ฉบับที่ ๑ (เดือนมกราคม – เมษายน ๒๕๖๑): หน้า ๒๔๖๑- ๒๔๖๓.

สื่อสาร ทำให้เกิดการกระตุ้นให้สื่อสารมากขึ้น, ทำให้เกิดการกระตุ้นการให้เกิการมีส่วนร่วมของกิจกรรมได้,และยังช่วยให้กลุ่มได้รับทราบสถานการณ์ในปัจจุบัน^๔

กลุ่ม ๕. การเข้าใจในด้านมุมมองที่แตกต่างโดยการเอาใจใส่,ซึ่งการเอาใจใส่ผู้อื่นมีผลทำให้เป็นผู้เข้าใจผู้อื่นมากขึ้น,เข้าใจถึงความรู้สึก, ความต้องการของผู้ที่เรากำลังสื่อสารด้วย การเข้าใจการเอาใจใส่ผู้อื่นสามารถทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีได้อีกด้วยดังมีผลงานวิจัยพบว่าการเอาใจใส่มีผลต่อการเกิดภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพได้อีกทั้งผู้นำที่มีการเอาใจใส่ยังส่งผลให้ผู้ตามมีความเครียดลดลงอีกด้วย, อีกทั้งยังพบว่าผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติด้านการเอาใจใส่ผู้อื่นผลในด้านการเจรจากับผู้สนับสนุนด้านการเงิน, ด้านสินค้า, และพนักงานของเขาก็จะสามารถทำให้ประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย^๕

กลุ่ม ๖ การใช้สติอยู่กับปัจจุบัน,ซึ่งการที่คนมีการฝึกสติบ่อย ๆ จะมีผลดีในด้านการพัฒนาเชิงบวกซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยที่พบว่า กลุ่มผู้ฝึกสติจะช่วยพัฒนาด้านอารมณ์ทางบวก, ลดความอ่อนล้า, ความเครียด, และยังปรับปรุงการรับรู้ภาพและความจำ ได้ดีอีกด้วย^๖

กลุ่ม ๗ การยิ้มแย้มใช้กริยาที่เหมาะสมและมีความเมตตา,ในการสื่อสารที่แสดงออกถึงความเมตตาอ่อนโยน, ยิ้มแย้ม จะทำให้การสื่อสารราบรื่นขึ้น, ได้รับมิตรภาพกลับมา ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัย ที่กล่าวถึงการสื่อสารกับคนไข้ซึ่งหน้าด้วยกริยาที่อ่อนโยนทำให้ผู้ป่วยพึงพอใจ, และเกิดการไว้วางใจกัน ^๗

กลุ่ม ๘ การไม่มีอคติ^๘ ในการสื่อสาร,การพิจารณาตามความเป็นจริงและกลุ่ม ๙ ด้านการพูดความจริง,ในด้านการสื่อสาร ที่ไม่มีอคติ, พิจารณาตามความจริง และพูดเป็นความจริง

^๔ Gilly Leshed, “Automated Language-Based Feedback For Teamwork Behaviors” Degree Of Doctor Of Philosophy (The Faculty Of The Graduate School Of Cornell University, USA...: 2009).

^๕ Ronald H. Humphrey, “The Benefits of Emotional Intelligence and Empathy to Entrepreneurship” (29 June,2013) **Entrepreneurship Research Journal**, Volume 3, Issue 3, Pages 287–294, ISSN (Online) 2157-5665, ISSN (Print) 2194-6175, DOI[Online]: [1 September 2018].

^๖ มาลีวัล เลิศสาครศิริ, “ประสิทธิผลของโปรแกรมการฝึกสมาธิต่อปัญหาของนักศึกษาชั้นปีที่ ๑ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์” วารสารพยาบาลทหารบก, ปีที่ ๑๗ ฉบับที่ ๓ (กันยายน. - ธันวาคม ๒๕๕๙): หน้า ๔๕-๕๒.

^๗ Sarah Frazier Gallups, “Identifying the Interpersonal Communication Components Of Breast Cancer Care Patient Navigation” Degree of Doctor Of Philosophy, Graduate Faculty Of The School Of Nursing, (University Of Pittsburgh USA. : 2018), pp. 63-65.

นั้นจะช่วยทำให้ลดความเข้าใจผิดหรือความขัดแย้งได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าการฝึกปฏิบัติการสื่อสารด้วยความจริง, ไม่มีอคติ, เต็มแต่ง, พิจารณาตามความเป็นจริงนั้นเป็นการสื่อสารแบบสันติเมื่อเราฝึกปฏิบัติจนเข้าใจตัวเองหยั่งรากลึกและมั่นคงแล้วเราจะสามารถคงความกรุณาต่อตัวเองและผู้อื่นได้, แม้ว่าเราจะอยู่ท่ามกลางสถานการณ์ที่ขัดแย้งรุนแรงเพียงใดก็ตาม^๔

กลุ่ม ๑๐ ด้านการทำความมือการทำงาน เป็นการทำให้เกิดการทำงานได้ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารหนึ่งนั้นคือการระบุหน้าที่ที่ชัดเจน, ซึ่งพนักงานให้ความสำคัญในการระบุหน้าที่ชัดเจนอยู่ในระดับสำคัญมากในด้านนโยบาย^๕

เมื่อผู้ฝึกได้นำไปใช้ฝึกฝนด้วยความตั้งใจมิได้ทำตามความเคยชินจึงสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ของการสื่อสารแบบพุทธสันติวิธี จึงทำให้รับทราบได้ด้วยตนเอง, และยังคำนึงถึงความสำคัญในลำดับต่อไป

ผลด้านการมองเห็นความสำคัญของกระบวนการสื่อสารฯ

เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมและนำไปใช้จนได้รับประโยชน์จึงมองเห็นถึงความสำคัญของกระบวนการสื่อสารฯ ซึ่งผลดังกล่าวมีความสำคัญในการสื่อสาร

ผลการนำกระบวนการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธีไปใช้ในการทำงานในองค์กรแล้ว ๔๐ วัน ได้เล็งเห็นความสำคัญของการใช้รูปแบบในแต่ละหัวข้อมีผลจากการให้คะแนน พบว่า ในการให้ระดับความสำคัญมีความใกล้เคียงกันเนื่องจากค่าการกระจายตัวของข้อมูลไม่แตกต่างกันมากนัก และ ข้อที่ให้น้ำหนักความสำคัญ มากที่สุด มีอยู่ ๔ ข้อ คือ ข้อ ๔, ๓, ๕, และ ๑๕ ซึ่งมีคะแนนค่าเฉลี่ยที่ ๔.๕๙ จำนวน ๑ ข้อ และ ๔.๕๓ จำนวน ๓ ข้อ ตามลำดับ, สำหรับข้ออื่น ๆ ที่อยู่ในระดับมาก มีทั้งสิ้น ๑๔ ข้อ โดยลำดับต่อไปนี้ ข้อ ๑๖ มีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๔๗, กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ เท่ากันคือ ข้อ ๖, ๑๐, ๑๘, กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๒๙, เท่ากัน คือ ข้อ ๑, ๗, ๙, ๑๑, ข้อ ๒ ค่าเฉลี่ย ที่ ๔.๒๘, กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๑๘ คือ ข้อ ๘, ๑๓, กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยที่ ๔.๑๒ เท่ากัน คือ

^๔ ปฐมามาศ โชติบัณ, “การสื่อสารอย่างสันติเพื่ออยู่ร่วมกันบนความหลากหลาย”, วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้, ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑ (มกราคม เมษายน ๒๕๕๘): หน้า ๗๙-๘๓.

^๕ ปฏิพัทธ์ ดอกแย้ม, “การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม” วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑ (กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม ๒๕๕๙): หน้า ๒๙-๓๑.

ข้อ ๑๒,๑๔,๑๗ ซึ่งทั้งหมดถ้านับเป็นกลุ่มคือ ๘ กลุ่ม โดยคะแนนเฉลี่ย (ในรายละเอียดของแต่ละหัวข้อได้เสนอไว้ในบทที่๔)

อันดับที่ได้รับความสำคัญสูงสุด ๕ อันดับคือ

อันดับหนึ่ง“Clear:การสื่อสารที่ชัดเจนไม่คลุมเครือ” การสื่อสารที่ชัดเจนทำให้ลดความขัดแย้งได้ทำให้เข้าใจในบทบาทต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่กล่าวถึงการได้รับทราบบทบาทหน้าที่ชัดเจนช่วยลดความขัดแย้งระหว่างกันได้^{๑๐},

อันดับสองคือ “Aligned by Listening: (Align yourself with other by listening)การฟังอย่างเป็นระบบเดียวกัน, รอบคอบตั้งใจ” การฟังอย่างรอบคอบตั้งใจนั้นถือเป็นปัจจัยหลักสำคัญในการสื่อสารอย่างหนึ่งดังสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่พบว่าการใช้การฟังอย่างลึกซึ้งและเคารพซึ่งกันและกันเป็นหนึ่งในปัจจัยในการสร้างความคิดเชิงสมานฉันท์ได้อย่างมีนัยสำคัญ^{๑๑}

อันดับที่สาม คือ “Truth and Benefits: การสื่อสารด้วยความจริงและเป็นประโยชน์”.การสื่อสารที่ด้วยความจริงและเป็นประโยชน์นั้นเป็นหลักปัจจัยสำคัญทำให้เกิดความเข้าใจกันและลดความขัดแย้งได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยด้านการสื่อสารธรรมด้วยการพัฒนาสังคมเชิงสร้างสรรค์พบว่าการสื่อสารเชิงพุทธพบว่าการสื่อสารของเชิงพุทธเป็นไปเพื่อประพฤติปฏิบัติในระดับ ศีล, สมาธิและปัญญา ผ่านการพูดเป็นหลักใหญ่ หนึ่งในนั้นคือ การพูดด้วยถ้อยคำจริงและเป็นประโยชน์ซึ่งอยู่ในวาจาสุภาสิต^{๑๒}

อันดับที่สี่ คือ Without Prejudice: การสื่อสารแบบปราศจากอคติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีผลต่อมีผลต่อการทำงานเป็นทีมขององค์กรหนึ่งใน

^{๑๐} Kristin R. Watson, “Determining Best Practices for Integrating Marketing and Sales in Organizations: Using the Delphi Technique”, **Degree of Doctor of Philosophy School of Education**, (Colorado State University Fort Collins, Colorado: 2017), pp.134-140.

^{๑๑} ธีรยุทธ รัชชะ, “รูปแบบการพัฒนาความคิดเชิงสมานฉันท์สำหรับนักศึกษาครู มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์”, วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, ปีที่ ๒๔ ฉบับพิเศษ (มกราคม-ธันวาคม ๒๕๕๖): หน้า ๗๑ -๘๐.

^{๑๒} ชญานันท์ อัครธรรมานนท์, “การสื่อสารธรรมเพื่อการพัฒนาสังคมเชิงสร้างสรรค์”วารสารสันติปริทรรศน์ มจร. ปีที่ ๖ ฉบับพิเศษ, (พฤษภาคม ๒๕๖๑): หน้า ๒๗๐- ๒๘๐.

ปัจจัยด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ ด้านการรับข่าวสารข้อมูลที่ปราศจากอคติโดยผลมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งในด้านความสำคัญ^{๑๓}

อันดับที่ห้าคือ Non- Judgment: การสื่อสารโดยการไม่เติมแต่งความคิดตัวเองลงไป, ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยที่กล่าวถึงการสื่อสารที่สำคัญประการหนึ่งคือการไม่เติมแต่งความคิดตัวเองเข้าไปคือการดูที่ถ้อยออกมาหนึ่งก้าวจะทำให้เราเข้าใจมุมมองคนอื่นมากขึ้น^{๑๔}, รวมถึง ผลจากการเปลี่ยนแปลงของตัวเอง ดังเช่น “ทำงานได้เร็วขึ้น”, “มีความสุขมากขึ้น”, “ลดความขัดแย้ง”, และ “เข้าใจผู้อื่นมากขึ้น”

(๔) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พิจารณาจาก ๕ ปัจจัยดังนี้ ๑) ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการอบรมและสภาพทั่วไปของการอบรม, ๒) การสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมในระหว่างการอบรม ๓) แบบสอบถามระดับความสำคัญในแต่ละหัวข้อหลังจากนำไปใช้แล้ว ๔๐ วัน, ๔) การสัมภาษณ์ถึงประโยชน์ที่ได้รับในการนำไปใช้, ๕) การสัมภาษณ์ถึงเปลี่ยนแปลงที่ตัวผู้เข้าอบรมรับรู้ได้เอง สรุปจากการเข้าอบรม พบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีการให้ความสนใจในด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ สังเกตพฤติกรรมรายบุคคล พบว่าผู้เข้าอบรมให้ความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดีมาก จำนวน ๕ คน, เกณฑ์ดี ๑๐ คนและเกณฑ์ปานกลาง จำนวน ๒ คน ซึ่งการให้ความสนใจในการมีส่วนร่วมของกิจกรรม อยู่ในเกณฑ์ ดี จน ถึงเกณฑ์ดีมาก จำนวนรวม ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘ ของผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด ซึ่งกล่าวได้ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่มีความสนใจตั้งใจในการเรียนรู้, เมื่อนำไปใช้จึงพบประโยชน์ของแต่ละองค์ประกอบ, อีกทั้งพบความเปลี่ยนแปลงของตัวเองในทางดีขึ้น, สรุปว่า เมื่อสนใจเรียนรู้, นำไปฝึกฝน, เล็งเห็นประโยชน์, ให้ระดับความสำคัญและพบความเปลี่ยนแปลงของตนเองจากการสื่อสารแบบเสริมสร้างองค์การสันติสุขในทางดีขึ้น

^{๑๓} สหรัย จันสา, “อิทธิพลของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการทำงานเป็นทีมต่อการจัดการด้านความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร”, **วารสารพยาบาลทหารบก**, ปีที่ ๑๘ ฉบับพิเศษ (มกราคม-เมษายน ๒๕๖๐): หน้า ๓๐๓- ๓๐๔.

^{๑๔} Jennifer J. Braddock, “Achieving Effective ‘Development: An Examination of Inter cultural Communication Competence from the Development Practitioner’s Perspective. ”, **Degree of Doctor of Philosophy**, (The Graduate School, University Of Florida, USA: 2013), pp. 90-96.

๕.๒ การอภิปรายผลการวิจัย

๕.๒.๑ อภิปรายผลชุดฝึกอบรมกระบวนการการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

ในด้านการจัดทำชุดฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามแนวคิดที่ประมวลมาจากการสื่อสารและสภาพปัญหาในปัจจุบันขององค์กรในด้านการสื่อสารที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและจากประสบการณ์ของตัวผู้วิจัยเองซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรเอกชนระดับบริหารมามากกว่า ๑๕ ปี ซึ่งพบว่าการสื่อสารมีส่วนสำคัญในการที่จะทำให้องค์กรเกิดสันติสุขหรือเกิดความขัดแย้งก็ได้เช่นกัน, หลังจากการศึกษา, ประมวลผล, วิเคราะห์และสังเคราะห์แล้ว จึงได้ทำชุดฝึกที่เหมาะสมกับพนักงานองค์กรที่ต้องการความรวดเร็ว, ไม่ซับซ้อน, การอบรมต้องมีความทันสมัย, เรียนรู้ร่วมกัน, ไม่มีการบรรยายแบบนั่งเรียนมากเกินไป, สามารถนำไปใช้ได้ง่ายและรับรู้ผลลัพธ์ได้ด้วยตัวเอง ซึ่งทั้งหมดจะอยู่ในรูปแบบกิจกรรม ๗ กิจกรรม ใช้เวลาในการอบรมไม่เกิน ๕ ชั่วโมง

จากการที่ได้ศึกษาในทั้งเอกสาร, สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารแบบสันติ, การเข้ารับการอบรมโดยตัวผู้วิจัยเองถึง ๔ หลักสูตร เพื่อเรียนรู้วิธีการและสัมผัสรูปแบบการอบรมดังกล่าวในการนำมาพัฒนาเป็นรูปแบบการสื่อสารฯ และได้จัดทำดำเนินการโดยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบพร้อมทำการแนะนำ, พร้อมทั้งการนำไปตรวจการรับรองจริยธรรมในการทดลองกับมนุษย์แล้วจึงนำไปทดสอบอีกถึงสองครั้ง กับกลุ่มย่อย ๑๒ คนและกลุ่มใหญ่ ๕๐๐ คน ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีในด้านความเข้าใจในผลลัพธ์ที่ผู้อบรมต้องการถ่ายทอดไปยังกิจกรรมที่ให้เข้าร่วม อันแสดงถึงว่าชุดฝึกอบรมรูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี มีความน่าเชื่อถือได้และนำไปใช้ฝึกอบรมได้ โดยมีกิจกรรมซึ่งให้ผลบวกในด้านการสื่อสารดังนี้

การละลายพฤติกรรม(Check in) ซึ่งเป็นกระบวนการเปิดการอบรม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมรู้สึกผ่อนคลายและเปิดเผยพฤติกรรมที่ปิดอยู่ออกมา โดยอาศัยสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น เพื่อนๆ สถานที่ เป็นต้น เพื่อให้ผู้วิจัยทราบถึงความรู้สึกของผู้เข้าร่วมฝึกในขณะนั้นให้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ว่าสิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ให้มีการแสดงออกมาหนึ่งในนั้นคือสิ่งแวดล้อม ^{๑๔}

กระบวนการการเห็นตามความจริง(Human Life Cycle) ให้หลักการเห็นถูกคือการมองตามความจริง, การมีสมาธิ, ไม่คิดไปเองไม่เติมแต่งสิ่งที่เห็นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวถึง

^{๑๔} ไหมไทย ไชยพันธ์, “จิตวิทยา : แนวคิดทฤษฎีการศึกษาการปรับพฤติกรรมในชั้นเรียน“,วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๗) หน้า ๒๒ - ๒๔

การดูในแง่ของการสังเกตและซึมซับ (Observe and Absorb) การสังเกตแตกต่างจากการเพียงเงี่ยบและฟัง, การสังเกตคือการสังเกตการพูด, การแสดงปฏิกิริยา, การที่ฝ่ายหนึ่งพูดโกหกกับฝ่ายหนึ่ง, การสื่อสารโดยใช้สัญลักษณ์ ที่นำมาสู่การสื่อสารทั่วไป, ในแง่ของ การดู (Watching) คือการถอยออกมาหนึ่งก้าวที่จะเห็นมุมมองที่ถูกต้องโดยการเอาสิ่งที่ตัวเองคิดออกไปจากการดูนี้^{๑๖}, การเห็นถูกหรือการมองตามความเป็นจริงสามารถทำให้มีความสุขได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยบันไดก้าวสู่ความสุขบันไดขั้นแรกคือ (Right View) หรือการมองตามความเป็นจริงการมีสัมมาทิฐิ การเข้าใจตลอดสายและนับเป็นก้าวแรกของความสำคัญของการกระทำที่ดีงามมีกุศล^{๑๗}

กระบวนการการฟังแบบรอบคอบตั้งใจ (Aligned by Listening) ตามหลักการฟังด้วยดียอมได้ปัญญาของพระพุทธเจ้าเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้เข้าร่วมมีการได้รับข้อมูลได้อย่างละเอียดรอบคอบมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ว่า การตั้งใจฟังทำให้รู้สึกถึงความรู้สึกของตัวเองและผู้อื่นอีกด้วยและสามารถเป็นนักแก้ปัญหาได้อย่างดีเยี่ยม,^{๑๘} ยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวว่า การสื่อสารควรฟังให้มากกว่าพูดเพราะจะสามารถได้รับฟังมุมมองของคู่สนทนาได้ดี^{๑๙}, ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยที่กล่าวถึงการสื่อสารนั้นต้องตั้งใจฟังพบว่า การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) มีผลทำให้เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นและจะช่วยให้การสื่อสารประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี^{๒๐}

^{๑๖} Jennifer J. Braddock, “Achieving Effective ‘Development: An Examination of Intercultural Communication Competence from the Development Practitioner’s Perspective.”, **Degree of Doctor of Philosophy**, (The Graduate School, University Of Florida, USA: 2013), pp. 90-96.

^{๑๗} วริศดา พุกแก้ว, “พุทธสันติวิธีเพื่อการเข้าถึงความสุขในการทำงาน”, **วารสารสันติปริทรรศน์ มจร.**, ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๙) หน้า ๑๖๕ - ๑๖๗

^{๑๘} Roxanne M. Rassti, “Communication Patterns in Verbal Versus Non-Verbal Hostage Negotiations”, **Degree of Doctor of Philosophy, Department of Psychology**, Colorado State University Fort Collins, Colorado, USA: 2014), pp.10-11.

^{๑๙} Jennifer J. Braddock, “Achieving Effective ‘Development: An Examination of Intercultural Communication Competence from the Development Practitioner’s Perspective.”, **Degree of Doctor of Philosophy**, (The Graduate School, University of Florida, USA: 2013), pp. 90-96.

^{๒๐} Pamela Ferris-Olson, “A Women’s Talking Circle: A Narrative Study of Positive Intergenerational Communication” **Degree of Doctor of Philosophy, leadership and Change Program**, (Antioch University USA: 2013), pp. 149-150.

กระบวนการการเอาใจใส่ผู้ที่เรากำลังสื่อสารด้วยสติ(Empathy) เป็นกระบวนการที่ทำให้เราทราบถึงความรู้สึกผู้ที่เรากำลังสนทนาด้วยการเอาใจใส่คู่สนทนาด้วยสติ และสามารถเก็บรายละเอียดการสื่อสารได้มากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวถึงการเอาใจใส่ว่าจะสามารถรับรู้ได้ถึงความรู้สึกและความอ่อนโยนได้^{๒๑} และยังสอดคล้องกับผลวิจัยที่กล่าวถึงการเอาใจใส่(Empathy)การวิจัยพบว่า การเอาใจใส่เป็นตัวแปรตัวหนึ่งที่สำคัญในด้านสัมพันธภาพการปรึกษาเชิงจิตวิทยา(Counselling relationship) ซึ่งหมายถึง การรับรู้ประสบการณ์ของผู้เข้ารับบริการและปรึกษาได้อย่างถูกต้องและสามารถถ่ายทอดออกมาได้^{๒๒}

กระบวนการสติมาปัญญาเกิด(Mindfulness) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เข้ารับการศึกษาฝึกเกิดการตระหนักรู้กับภาวะปัจจุบันรู้ถึงความรู้สึกของตัวเอง,คือการฝึกสติเบื้องต้นรับรู้ ในขณะที่ปัจจุบันเพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อเรื่องราวที่ได้รับฟัง, เรียบเรียงได้อย่างมีสติ, ไม่ทำใจให้ซัดส่ายออกไปขณะสนทนา, และเกิดความเข้าใจผู้อื่นได้มากขึ้นและมีความเมตตาต่อผู้อื่น,ควบคุมอารมณ์ของตัวเองได้, ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า ผู้ที่มีสติมีผลอย่างมีนัยยะสำคัญต่อการไม่เป็นผู้ล่วงละเมิด,และไม่ตกเป็นเหยื่อของการถูกล่วงละเมิด,อีกทั้งยังพบว่า ผู้มีความเมตตาต่อตัวเอง(Self-Compassion) ไม่ตกเป็นผู้ข่มขู่และผู้ถูกข่มขู่อีกด้วยซึ่งเป็นผลทั้งสองทางคือทั้งไม่ตกเป็นเหยื่อและไม่เป็นผู้กระทำเอง^{๒๓}, ดังมีผลงานวิจัยที่กล่าวถึงการที่กลุ่มผู้ที่ฝึกสติจะมีพฤติกรรมด้านการใจใส่ผู้อื่น,รู้จักการแบ่งปันได้ดีกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกสติ, และมีผลด้านการควบคุมตัวเองได้ดีกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกสติ^{๒๔}, ผลการวิจัยด้านการฝึกสติทำให้เกิดปัญหาทางด้านวิทยาศาสตร์พบว่าการฝึกสติอย่างต่อเนื่องจะทำให้

^{๒๑} Sarah Frazier Gallups, “Identifying the Interpersonal Communication Components Of Breast Cancer Care Patient Navigation” **Degree of Doctor Of Philosophy, Graduate Faculty Of The School Of Nursing**, (University Of Pittsburgh USA. : 2018), pp. 63-65

^{๒๒} อีรวรรณ อีระพงศ์, “ผลของกลุ่มพัฒนาตนและปรึกษาเชิงแนวพุทธเน้นศีลและปัญญาต่อสัมพันธภาพการปรึกษาเชิงจิตวิทยาและผลต่อเนื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ” , **ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาจิตวิทยา**, (คณะจิตวิทยา: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๙)

^{๒๓} Kelly Ann Gonyon, “Associations Among Mindfulness, Self-Compassion, And Bullying In Early Adolescence”, **Degree of Master of Science Department of Human Development and Family Studies**, Colorado State University Fort Collins, Colorado:2016), pp. 12-14

^{๒๔} Melanie Viglas, “Benefits of a Mindfulness-Based Program in Early Childhood Classrooms”, **Degree of Doctor of Philosophy Department of Applied Psychology and Human Development Ontario** (Institute for Studies in Education, University of Toronto, Canada: 2015), pp.1-8.

สมองส่วนสีเทา(Gray Matter) ในส่วน ของฮิปโปแคมปัส (Hippocampus) มีความหนาแน่นมากขึ้น หลังจากมีการเจริญสติด้วยการทำสมาธิ ซึ่งสมองส่วนนี้มีความสำคัญคือ เป็นส่วนที่ควบคุม ความจำ ,ความทรงจำระยะยาว,การรับรู้,ความรู้สึก, รวมถึงพบว่าผู้เข้าร่วมทดลองมีความตื่นตัว,และลดความเครียดได้อีกด้วย^{๒๕}

กระบวนการการสื่อสารสันติ(Peace Messages) คือการสื่อสารด้วยกริยาท่าทางที่ดีเหมาะสม, การใช้น้ำเสียงที่เหมาะสม, การพูดตามความเป็นจริงและเป็นประโยชน์ ตามหลักการพูดของพระพุทธเจ้า, การไม่ถือคติในการสื่อสาร, ซึ่งการสื่อสารด้วยสารสันตินี้จะทำให้การสื่อสารราบรื่น ลดความขัดแย้งได้ดังสอดคล้องกับการวิจัยที่พบว่า การสื่อสารที่ดีชัดเจนมีประสิทธิภาพสามารถลดความขัดแย้งในองค์กรได้^{๒๖}, การที่ผู้สื่อสารมีพฤติกรรมในเชิงบวกเช่นการยิ้มแย้มการพูดที่ดีเหมาะสม ทำให้คู่สนทนามีพฤติกรรมเชิงบวกได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยซึ่งมีผลวิจัยพบว่าพฤติกรรมเชิงบวก เช่น การยิ้มแย้ม, การหัวเราะ, การสบตา, การสื่อสาร ให้เข้าใจก่อนการรักษา ของพยาบาลมีผลต่อการเพิ่มพฤติกรรมเชิงบวกของคนไข้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ, ลดการต่อต้านของคนไข้หนักได้และสามารถทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันดีขึ้นอีกด้วย ^{๒๗}

กระบวนการการบ้าน(Home Work) กิจกรรมนี้ คือการให้ผู้เข้าร่วมวิจัยกลับไปทำคู่มือการทำงานโดยใช้กระบวนการการสื่อสารแบบสันติเพื่อติดตามผล อีก ๔ ครั้ง ซึ่งการทำคู่มือการทำงานก็เป็นกิจกรรมหนึ่งที่ช่วยลดความขัดแย้งได้เช่นกันกรณีการมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องบทบาทหน้าที่ชัดเจนดังมีผลการศึกษาวิจัยพบว่าการระบุรูปแบบและการมีบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนช่วยลดความขัดแย้งได้ระหว่างกันได้^{๒๘}

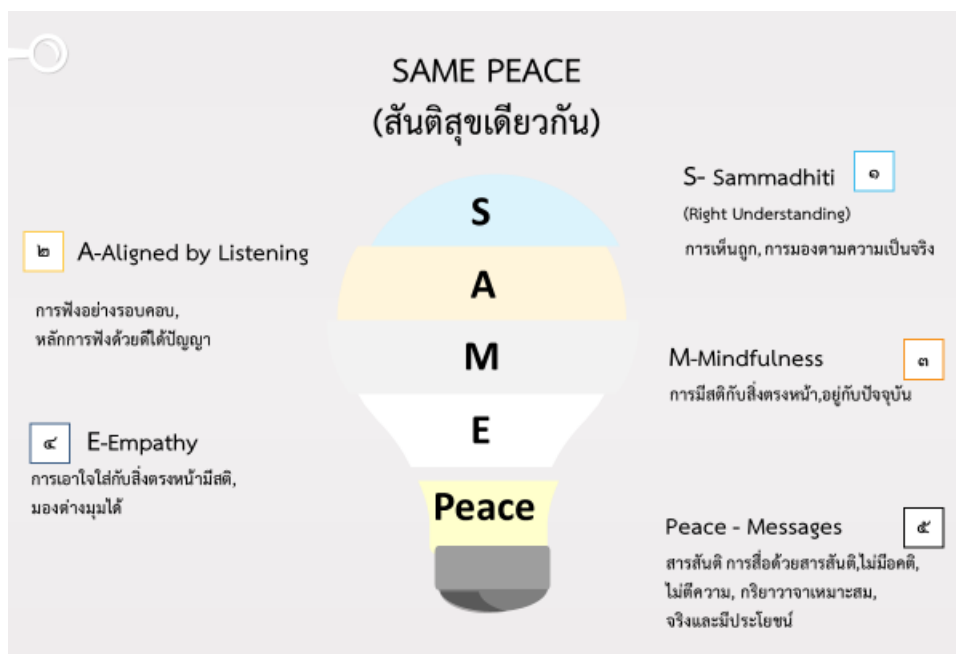
^{๒๕} Sue McGreevy MGH Communications, “**Eight weeks to a better Brain**” The Harvard Gazette, Health and Medicine, [Online]: <https://news.harvard.edu/gazette/story/2011/01/eight-weeks-to-a-better-brain/> [1 September 2018].

^{๒๖} Kristin R. Watson, “Determining Best Practices for Integrating Marketing and Sales in Organizations: Using the Delphi Technique”, **Degree of Doctor of Philosophy School of Education**, (Colorado State University Fort Collins, Colorado: 2017), pp.134-140.

^{๒๗} Marci Lee Nilsen, “Interaction Behaviors Effects on Nursing Care Quality of Older Adults in the ICU”, **Degree of Doctor of Philosophy, Nursing School Graduate Faculty of The School of Nursing**, (University of Pittsburgh, USA. 2013), pp. 68-70.

^{๒๘} Kristin R. Watson, “Determining Best Practices for Integrating Marketing and Sales in Organizations: Using the Delphi Technique”, **Degree of Doctor of Philosophy School of Education**, (Colorado State University Fort Collins, Colorado: 2017), pp.134-140

สรุปกระบวนการการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี โดยการใช้
กระบวนการ: SAME PEACE



แผนภูมิ ที่ ๕.๑ กระบวนการการสื่อสาร ฯ SAME PEACE

๕.๒.๒ การอภิปรายผลของการใช้กระบวนการการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุข
โดยพุทธสันติวิธี

จากการที่ได้รับการอบรมกระบวนการฯ และผู้เข้าร่วมวิจัยได้นำไปฝึกฝนและเปลี่ยนแปลง
พฤติกรรมในการสื่อสารดังนี้

ด้านพฤติกรรมในการใช้กระบวนการฯ ก่อนและหลังการอบรม, ผลจากการฝึกอบรม
กระบวนการการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี โดยการเปรียบเทียบพฤติกรรม
ในการใช้กระบวนการฯ ก่อนและหลังการอบรม พบว่าใน ๑๗ หัวข้อ ที่มาจากการนำกิจกรรมการ
อบรมกระบวนการฯ ไปใช้นั้นมีผลจากการวิจัยพบว่า ในทุก ๆ หัวข้อมีความเปลี่ยนแปลงในด้าน
พฤติกรรมในการนำไปใช้หลังจากการอบรมกระบวนการฯ ไปแล้วเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญสถิติ ที่ค่า $p \leq 0.05$

ซึ่งจากผลดังกล่าวนำมาซึ่งการเล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ในการนำไปใช้ร่วมไปถึง
ความเปลี่ยนแปลงของตัวผู้ฝึกเองซึ่งได้นำเสนอไปแล้วข้างต้น

อนึ่ง ผลที่ได้นำไปใช้และเล็งเห็นความสำคัญอันหมายถึงประโยชน์ในแต่ละกระบวนการ
การสื่อสารซึ่งในระดับความสำคัญนี้ที่อยู่ในระดับความสำคัญที่ระดับมากที่สุดและมากตามลำดับ ซึ่ง

โดยธรรมชาติของมนุษย์นั้นจะคำนึงถึงสิ่งที่ตัวเองได้รับประโยชน์อันจะทำให้เกิดการยอมรับในสิ่งนั้น ๆ ย่างขึ้นและอยากทำในสิ่งที่ตัวเองคิดว่าสำคัญและให้ประโยชน์ต่อตนเอง

ทั้งนี้จากการนำไปใช้ฝึกฝนและสามารถรับรู้ได้ด้วยตัวเองในด้านการเปลี่ยนแปลงว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมซึ่งแตกต่างกันบางคนเหมือนกันในบางประเด็นโดยหลักๆ แบ่งเป็นทั้งสิ้น ๕ ประเด็น หลักๆ คือ ความเปลี่ยนแปลงด้านการใช้คำพูด, ด้านวิธีการสื่อสาร, การฟังอย่างตั้งใจและการสังเกต, การใช้สติในการเรียบเรียงการทำงาน, และการไว้วางใจและความสุข ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้เข้ารับการอบรมรับรู้ได้เองจากการนำไปใช้และฝึกฝน

การต่อยอดงานวิจัย ผู้วิจัยมีการต่อยอดการวิจัยโดยผู้วิจัยได้นำกระบวนการการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขฯ ไปดำเนินการทดลองกับกลุ่มใหญ่อีกครั้งหลังจากได้ดำเนินการทดลองกับกลุ่มเฉพาะเจาะจงไปแล้วดังนี้

ผู้วิจัยได้รับเชิญจากส่วนวางแผนและพัฒนาการอบรม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (แนบในภาคผนวก) ให้ไปเป็นวิทยากรบรรยายในงาน “ประชุมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โรงเรียนวิถีพุทธชั้นนำ รุ่นที่ ๙” ของ สพฐ. ที่มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เมื่อวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๑ โดยผู้เข้าประชุมคือผู้อำนวยการและอาจารย์ โรงเรียนละ สอง ท่าน,ทั้งสิ้น ๑๐๐ โรงเรียน จำนวนทั้งสิ้น ๒๐๐ ท่าน ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ ชื่อหัวเรื่องดังนี้ “ เชื่อมสะพานใจไปกับสติ” โดยการมุ่งเน้นไปยังกระบวนการ การใส่ใจ,ต่างมุมมอง

จากการสังเกตและสอบถามพบว่า กระบวนการ การเอาใจใส่,และมองต่างมุม ผู้เข้าร่วมการอบรมรู้สึกว่าเป็นกระบวนการที่ไม่น่าเบื่อ,สนุกและพบว่าหลายท่านมีความเข้าใจผู้อื่นมากขึ้น พร้อมทั้งทุกท่านรู้สึกตื่นตัวและให้ความร่วมมือในทุกกระบวนการ, โดยผู้เข้าร่วมนั้นแม้ว่าจะเป็นผู้ที่มีทั้งด้านคุณวุฒิและวัยวุฒิก็ตามและยังกล่าวว่า “สามารถนำกิจกรรมและความรู้ไปต่อยอดสอนเด็กนักเรียนของพวกเราได้เพราะเข้าใจง่ายและสามารถเรียนรู้ได้หลังจากกิจกรรมนั้น ๆ จบลง”

สรุป จากผลการนำกระบวนการการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธีไปใช้ ก่อนและหลังการอบรม พบว่า ในด้านระดับความถี่ในการนำไปใช้มีระดับที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งในด้านการเล็งเห็นความสำคัญก็อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก,อันมีผลต่อเนื่องจากการนำไปฝึกฝนพร้อมทั้งการได้รับผลในด้านความเปลี่ยนแปลงของตัวเองในด้านต่าง ๆ อีกด้วยซึ่งเป็นการประเมินผลจากตัวผู้เข้ารับการอบรมเองซึ่งให้ผลในด้านการพัฒนาที่ดีขึ้นในหลายมิติ, ซึ่งผู้วิจัยถือว่าการวิจัยในครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ ในการทำให้ผู้อบรมเข้าใจ, นำไปใช้, พบประโยชน์และพบความเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกดังเช่น ด้านการใช้คำพูด,ด้านวิธีการ,ด้านการฟัง,ด้านการมีสติ และอื่น ๆ ซึ่งเมื่อผู้เข้ารับการอบรม

ได้รับผลการเปลี่ยนแปลงตนเอง ก็จะทำให้เกิดการสื่อสารแบบสันติเพื่อและทำให้ตัวเองมีสันติและแผ่ขยายไปสู่การเสริมสร้างองค์กรสันติสุขต่อไป

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้ในเชิงนโยบายเพื่อให้เข้าไปอยู่ในรูปแบบโครงสร้างขององค์กรได้ โดยการให้อยู่ในรูปแบบของการอบรมพนักงาน, เพราะการสื่อสารนั้นมีการใช้ในทุกมิติของการทำงาน, โดยสามารถนำไปใช้อบรมได้ง่ายๆ ไม่ซับซ้อนผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมในการแสดงออกและมีการนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ เพราะเราทุกคนมีการสื่อสารกันเป็นปกติอยู่แล้ว, รวมทั้งการมีหลักการให้ชัดเจนในการทำงานเพื่อสอดคล้องกับการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุข, และการมีกิจกรรมที่ส่งเสริมการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุข

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

๑) ผู้ฝึกอบรมเองควรต้องมีการฝึกการสื่อสารแบบสันติเองเสียก่อน, และเข้าใจวิธีการฝึกอบรมโดยละเอียด, ซึ่งก็สามารถนำไปทดลองกับกลุ่มย่อย ๆ ก่อนเพื่อให้เข้าใจวิธีการก่อนนำไปใช้จริง, และผู้ดำเนินการอบรมควรทำความเข้าใจกับผู้เข้าอบรมว่าผู้ดำเนินการเป็นเพียงผู้แนะนำความรู้ที่มีอยู่แล้วเดิมของผู้เข้าอบรมเพียงแต่ผู้เข้าอบรมอาจมองข้ามไป เพื่อลดแรงต้านจากผู้เข้ารับการอบรม, เพราะในบางกรณีผู้เข้ารับการอบรมอาจมีอายุมากกว่าผู้ฝึกอบรม

๒) ในชุดฝึกอบรมนั้นมีการแยกกระบวนการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ผู้ดำเนินการสามารถนำเฉพาะเรื่องในแต่ละกระบวนการไปใช้ได้โดย ให้เริ่มจากช่วงกระบวนการแรกในช่วงละลายพฤติกรรมก่อนเท่านั้นเป็นสิ่งที่ควรทำทุกครั้งก่อนการอบรมโดยเฉพาะผู้ที่เข้ารับการอบรมไม่มีความคุ้นเคยกัน

๓) การนำชุดฝึกไปใช้ฝึกอบรมนั้นกลุ่มที่เหมาะสมสามารถทำได้ทั้งกลุ่มย่อย ตั้งแต่ ๑๕ คน จนถึงกลุ่มใหญ่ ๒๐๐ คน แต่ในกรณีกลุ่มใหญ่ ควรใช้หัวข้อกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งจะเหมาะสมกว่าทั้งในด้านเวลาและความสนใจและควรมีผู้ช่วยวิจัยในกรณีกลุ่มย่อยควรอยู่ที่ ๑-๒ คน และกลุ่มใหญ่ ๔-๕ คน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชำนาญของผู้ดำเนินการฝึกอบรมด้วยเช่นกัน

๔) การสื่อสารที่ดีนั้นต้องมีการฝึกฝนด้วยการที่ได้นำไปใช้จริงและในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าในองค์กรนั้นถ้าต้องให้การสื่อสารแบบสันติเกิดขึ้นต่อเนื่องในระยะยาวนั้นควรมีการจัดเข้าไปให้อยู่ในโครงสร้างขององค์กรเพื่อทำให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร เช่น การมีการยกย่องในรูปแบบต่าง ๆ เป็นสัปดาห์อาจจะปอวกลีสั้นๆ ที่เขียนด้วยตัวอักษรน่าสนใจ แล้วส่งไปจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องเช่น ยืมหรือยืมคะ, สติมาปัญญาเกิด, ตั้งใจฟังกันก่อนนะคะ, เป็นต้น เพราะการอบรมสิ่งหนึ่ง

สิ่งใดเพียงหนึ่งหรือสองครั้งอาจช่วยได้สำหรับคนบางคนแต่ไม่ทั้งหมดเมื่อในชีวิตประจำวันไม่ได้นำไปใช้จริงหรือวัฒนธรรมในองค์กรนั้น ๆ ไม่ได้ปฏิบัติกัน, เพราะที่ได้กล่าวไว้เบื้องต้นแล้วว่าในเวลาหนึ่งวันผู้คนใช้เวลาอยู่ในสำนักงานมากกว่าร้อยละ ๔๒ ต่อวัน

๕) สิ่งที่มีลำดับในการมองเห็นความสำคัญและประโยชน์ของกระบวนการสื่อสารเพื่อให้เกิดสันติสุขในองค์กรโดยพุทธสันติวิธี ใน ๑๐ อันดับ ซึ่งมีอันดับที่ ๘ ที่น่าสนใจเป็นอันมากเพราะสิ่งนั้นไม่ใช่การพูดหรือทำทางใดในการสื่อสารแต่เป็นการทำเอกสารคือ Work Procedure : การมีคู่มือการทำงานที่ชัดเจนตรวจสอบได้, ซึ่งจากผลการสัมภาษณ์และจากประสบการณ์ด้านองค์กรมานั้น การทำคู่มือการทำงานจะช่วยทำให้งานต่าง ๆ เข้าใจตรงกันและทำงานได้เป็นระบบระเบียบ, ช่วยลดเวลาในการค้นหาหรือสอบถาม, อีกทั้งช่วยลดความขัดแย้งได้อีกด้วยและผู้วิจัยเห็นว่าควรเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างของบริษัท, จากผลวิจัยในครั้งนี้ซึ่งผู้วิจัยได้มีการติดตามอย่างต่อเนื่องถึง ๔ ครั้งและสังเกตพฤติกรรมในการสื่อสารเป็นระยะเวลาก่อนและหลัง, ทำให้ผู้วิจัยแนะนำและเชื่อมั่นว่าการสื่อสารในองค์กรจะสันติได้ควรมีการเสริมเข้าไปให้อยู่ในโครงสร้างอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านรูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขและคู่มือการทำงาน เพื่อให้เกิดสันติสุขในองค์กรแบบยั่งยืน

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นผลการวิจัยของกลุ่มคนทำงานในองค์กร, ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไปสามารถนำไปค้นคว้าต่อได้ดังนี้

๑) การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสถาบันครอบครัวสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

๒) การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสถาบันการศึกษาสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

ซึ่งการสร้างสันติสุขให้เกิดขึ้นกับสถาบันครอบครัวและการศึกษานั้นถือเป็นสิ่งสำคัญในการวางรากฐานการกระทำ, ความคิด ที่ดีสู่สังคมโดยรวม

บรรณานุกรม

๑.ภาษาไทย

ก.ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ:

กรรณิการ์ อัสวตรเดชา. การสื่อสารของมนุษย์. โครงการตำราคณะนิเทศศาสตร์. การสื่อสาร.

กรุงเทพมหานคร:ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

กาญจนา แก้วเทพ, สมสุข หินวิมาน. สายธารแห่งนักคิดทฤษฎีเศรษฐศาสตร์การเมืองกับการสื่อสาร.กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์, ๒๕๕๓.

นิติพน ภูตะโชติ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๖.

ฝ่ายวิเคราะห์สถานการณ์และเตือนภัยทางเศรษฐกิจ.บทสรุปผู้บริหารรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี ๒๕๖๐.กรุงเทพมหานคร: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ๒๕๖๐.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ประยุทธ์ ปยุตโต). วิธีคิดตามหลักพุทธธรรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สยาม, ๒๕๔๙.

ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์ แพลและเรียบเรียง. สื่อสารอย่างสันติ. พิมพ์ครั้งที่๒. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมสิกขาลัย,๒๕๕๔.

อวยพร พานิช และคณะ. ภาษาและหลักการเขียนเพื่อการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

อัจจิมา เศรษฐบุตร, สายสวรรค์ วัฒนพานิช. การบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๗.

(๒) ดุษฎีนิพนธ์/วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์:

ช.ปวินท์ เพ็ชฌุไพศิษฐ์. “การติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กรและไว้วางใจกัน”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานบุคคล, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ๒๕๕๗.**

ทัศนีย์ เจนวิถีสุโข. “การสื่อสารเชิงพุทธกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม”. **ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตร์ดุฎฐิบัณฑิต, สาขาพระพุทธรศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.**

ธีรวรรณ ธีระพงศ์. “ผลของกลุ่มพัฒนาตนและปฐักษาเชิงแนวพุทธเน้นศีลและปัญญาต่อสัมพันธภาพการปฐักษาเชิงจิตวิทยาและผลต่อเนืองความพึงพอใจของผู้รับบริการ”. **ศิลปศาสตรดุฎฐิบัณฑิต. สาขาจิตวิทยา. (คณะจิตวิทยา: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย๒๕๔๙)**

พรพิมล หารษาภิรมย์โชค. “การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานรัฐ”, **ดุษฎีนิพนธ์ครุศาสตรดุฎฐิบัณฑิต. สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๐.**

พินิจทอง แมนสุมิตรชัย. “การสื่อสารอย่างสันติเชิงพุทธจิตวิทยา”, **พุทธศาสตรดุฎฐิบัณฑิต, สาขาพุทธจิตวิทยา, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๐**

แพมมาลา วัฒนเสถียร. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๗.**

มนต์ ขอเจริญ. “การสื่อสารด้านรณรงค์สุขภาพในเยาวชน: กรณีเครือข่ายเยาวชนงดเหล้า” **ดุษฎีนิพนธ์นิเทศศาสตรดุฎฐิบัณฑิต. สาขานิเทศศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๒**

(๓) รายงานวิจัย:

กัลยาพัชร ซาคร. “การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร” **รายงานวิจัย. หลักสูตรนักบริหารการทูตรุ่นที่ ๖ กระทรวงการต่างประเทศ, ๒๕๕๗.**

(๔) บทความ:

ชญาณันนธ์ อัครธรรมานนท์. “การสื่อสารธรรมเพื่อการพัฒนาสังคมเชิงสร้างสรรค์” **วารสารสันติปริทรรศน์ มจร. ปีที่ ๖ ฉบับพิเศษ, (พฤษภาคม ๒๕๖๑): ๒๗๐- ๒๘๐.**

ข้อฟ้า เกตุเรืองโรจน์. “กระบวนการและกลวิธีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดพุทธธรรมในหนังสือธรรมะของท่าน ว.วชิรเมธี”. วารสารวิจัยและพัฒนา ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ราชภัฏสวนสุนันทา. ปีที่ ๓ (๒๕๕๔): ๘๔ – ๘๗.

ธีรยุทธ รัชชะ. “รูปแบบการพัฒนาความคิดเชิงสมานฉันท์สำหรับนักศึกษาครู มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์”.วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. ปีที่ ๒๔ ฉบับพิเศษ (มกราคม -ธันวาคม ๒๕๕๖): ๗๑ -๘๐.

บรรจง พลไชย.”การสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ”. วารสารบรรณศาสตร์ มศว.ปีที่ ๑๔ ฉบับที่ ๑ (มกราคม- มิถุนายน ๒๕๕๔): ๖๖ –๖๗.

ปวิพัทธ์ ดอกแย้ม. “การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม” วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑ (กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม ๒๕๕๔): หน้า๒๙-๓๑.

ปฐมามาศ โชติบัณ. “การสื่อสารอย่างสันติเพื่ออยู่ร่วมกันบนความหลากหลาย”. วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้, ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑ (มกราคม เมษายน ๒๕๕๘): ๗๙-๘๓.

มาลีวัล เลิศสารศิริ. “ประสิทธิผลของโปรแกรมการฝึกสมาธิต่อพหุปัญญาของนักศึกษาชั้นปีที่ ๑ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์” วารสารพยาบาลทหารบก. ปีที่ ๑๗ ฉบับที่ ๓ (กันยายน. - ธันวาคม ๒๕๕๔): ๔๕-๕๒.

วิศดา พุกแก้ว. “พุทธสันติวิธีเพื่อการเข้าถึงความสุขในการทำงาน”. วารสารสันติปริทรรศน์ มจร. ,ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๔): ๑๖๕ – ๑๖๗.

สาหร่าย จันสา. “อิทธิพลของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการทำงานเป็นทีมต่อการจัดการด้านความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วารสารพยาบาลทหารบก. ปีที่ ๑๘ ฉบับพิเศษ (มกราคม-เมษายน ๒๕๖๐): ๓๐๓- ๓๐๔.

สุนีย์ วรรณโกศล และคณะ. “การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม”. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. ปีที่๒ฉบับที่๑ (กุมภาพันธ์-พฤษภาคม ๒๕๕๔) : ๓๐-๓๑.

เสถียร พูลผลและคณะ. “การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารทางวิชาชีพ เภสัชกรรมสำหรับนักศึกษาเภสัชศาสตร์ตามทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง ” วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทยสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และ ศิลปะ, ปีที่ ๑๑ ฉบับที่ ๑ (เดือนมกราคม – เมษายน ๒๕๖๑): ๒๔๖๑- ๒๔๖๓.

ไหมไทย ไชยพันธ์. “จิตวิทยา : แนวคิดทฤษฎีการศึกษาการปรับพฤติกรรมในชั้นเรียน”. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๗): ๒๒ – ๒๔.

อนุชา โสภาคย์วิจิตร. “การเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ของนักออกแบบ” วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย. ปีที่ ๓๗ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – เมษายน ๒๕๖๐): ๓๐๙-๓๑๒.

อภิญญา อยู่ในธรรม. “การสื่อสารกระบวนการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายบริหารงานลูกค้า บริษัทตัวแทนโฆษณา”. วารสารนิเทศศาสตร์ ธุรกิจบัณฑิตย์. ปีที่ ๘ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๕๗): ๑๓๙.

(๕) สื่ออิเล็กทรอนิกส์:

กัญญา ลิขณสุทธิ์. การสื่อสารเพื่อสถานสัมพันธ์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://ccithailand.com/about-us>, [๑๕ กันยายน ๒๕๖๑]

ข่าวอาชญากรรม. ลูกน้องยิงหัวหน้าดับ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.sanook.com/news/1859818/> [๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑].

จงดี กากแก้ว. บทเรียนการสอนผ่านเว็บ วิชานวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา. สถาบันพลศึกษา ชุมพร. รูปแบบจำลองการสื่อสาร. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.ipecp.ac.th/ipecp/wbi/ed-techno/program/unit3/page4.html> [๑ กันยายน ๒๕๖๑]

ฝากจิตร ปลินทร ลากจิตร. หลักการและทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://ag.kku.ac.th/extension/images/136323/information_2_2556.pdf [๒ กันยายน ๒๕๖๑]

พระไพศาล วิสาโล. การใกล้เคียงแบบพุทธ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.visalo.org/article/P_karnKlaiKlear.htm [๑๔ พ.ค. ๒๕๖๑]

พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, ผศ.ดร “ I and You Messages” [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <https://www.gotoknow.org/posts/328370> [๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑]

วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์. หลักการสื่อสารเพื่อใช้ในชีวิต. คณะสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ [ออนไลน์], แหล่งที่มา: http://www.infocommmju.com/icarticle/images/stories/icarticles/ajwittaya/Principles_of_Human_Communication.pdf [๒ กันยายน ๒๕๖๑]

วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์. หลักการสื่อสารเพื่อใช้ในชีวิต. คณะสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.infocommmju.com/icarticle/Images>

สำนักสันติวิธี สถาบันพระปกเกล้า. **โครงการอบรมวิทยากรกระบวนการ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:

[http://www.kpi.ac.th/\[๓ กันยายน ๒๕๖๑\]](http://www.kpi.ac.th/[๓ กันยายน ๒๕๖๑])

เสมสิกขาลัย .**Capture insight out. การสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์** [ออนไลน์], แหล่งที่มา:

[https://semsikkha.org/tha/index.php\[๒ กันยายน ๒๕๖๑\]](https://semsikkha.org/tha/index.php[๒ กันยายน ๒๕๖๑])

(๖) การสัมภาษณ์

สัมภาษณ์ กัญญา ลิขณสุทธิ ผู้ก่อตั้งสถาบันการสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์(Lead facilitator of Collaborative Communication Institute), ๔ สิงหาคม ๒๕๖๑

สัมภาษณ์ ขวัญชัย สุขเอม หัวหน้าฝ่ายวิศวกร(Chief Engineer), บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑

สัมภาษณ์ ฉัตรบริพัฒน์ แพทย์โยดม ผู้จัดการฝ่ายบุคคล (Human Resources Manager), บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑

สัมภาษณ์ ชาณูการ์สินีภัทร วงษ์รอดเอม ผู้จัดการฝ่ายดูแลห้องพัก และฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า (Room Division Manage), บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑

สัมภาษณ์ ญาณิศา จันทรพุ่ม เจ้าหน้าที่แผนกทรัพยากรมนุษย์(Human Resources Officer), บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑

สัมภาษณ์ ฉันทฐพล ศิริวัฒน์ พนักงานอำนวยการแผนกแม่บ้าน(House Keeping Clerk), บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑

สัมภาษณ์ วราวุฒิ์ บุลกุล กรรมการผู้มีอำนาจและกรรมการผู้จัดการ (Authorized Director/ Managing Director), บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๑

สัมภาษณ์ อทิพร แพรมณี หัวหน้าแผนกแม่บ้าน (Executive House Keeping), บริษัท มาบูลกุล จำกัด, ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑

๒. ภาษาอังกฤษ

(I) Books:

Christian Fuchs. **Critical Theory of Communication**. London: University of Westminster Press, 2016.

Denis Mcquail .Mcquail's **Mass Communication Theory**.4Th Edition. London: Sage Publications, 2000.

Ronald J. Buke, Cary L. Cooper, Alexander-Stamatios G. Antonio. **The Multi-Generational and Aging Workforce**. UK: Edward Elger Publishing Limited, 2015.

Teri Kwal Gamble, Michael Gamble. **Communication Works**. Tenth Edition. New York: McGraw-Hill, An Imprint of The McGraw-Hill Companies, Inc., 1211.

(II) Article:

Dipika S Patel “**Body Language: An Effective Communication Tool**” The IUP Journal of English Studies Vol. IX, (No. 2, 2014 (India, IUP Publications, 2014) pp.91-94

Ronald H. Humphrey “The Benefits of Emotional Intelligence and Empathy to Entrepreneurship” (29 June, 2013) **Entrepreneurship Research Journal**, Volume 3, Issue 3, Pages 287–294, ISSN (Online) 2157-5665, ISSN (Print) 2194-6175, DOI [Online]: [1 September 2018]

(III) Report of Research:

Gilly Leshed “Automated Language-Based Feedback for Teamwork Behaviors” **Degree Of Doctor Of Philosophy** (The Faculty Of The Graduate School Of Cornell University, USA. 2009)

Jennifer J. Braddock, “Achieving Effective ‘Development: An Examination of Intercultural Communication Competence from the Development Practitioner’s Perspective.”, **Degree of Doctor of Philosophy**, The Graduate School: University of Florida, USA: 2013.

Kelly Ann Gonyon, “Associations Among Mindfulness, Self-Compassion, And Bullying In Early Adolescence”, **Degree of Master of Science**: Department of Human Development and Family Studies: Colorado State University Fort Collins, Colorado: 2016.

Kristin R. Watson, “Determining Best Practices For Integrating Marketing And Sales In Organizations: Using The Delphi Technique”, **Degree of Doctor of Philosophy**, School of Education: Colorado State University Fort Collins, Colorado: 2017.

- Marci Lee Nilsen, “Interaction Behaviors Effects on Nursing Care Quality of Older Adults in the ICU”, **Degree of Doctor of Philosophy, Nursing School Graduate Faculty of The School of Nursing**, (University of Pittsburgh, USA. 2013) pp. 68-70
- Melanie Viglas, “Benefits of a Mindfulness-Based Program in Early Childhood Classrooms”, **Degree of Doctor of Philosophy**, Department of Applied Psychology and Human Development Ontario Institute for Studies in Education: University of Toronto, Canada: 2015.
- Pamela Ferris-Olson “A Women’s Talking Circle: A Narrative Study of Positive Intergenerational Communication” **Degree of Doctor of Philosophy**, Leadership and Change Program: Antioch University USA: 2013.
- Roxanne M. Rassti, “Communication Patterns In Verbal versus Non-Verbal Hostage Negotiations “, **Degree of Doctor of Philosophy**, Department Of Psychology, and Colorado State: University Fort Collins Colorado, USA: 2014.
- Sarah Frazier Gallups “Identifying the Interpersonal Communication Components of Breast Cancer Care Patient Navigation” **Degree of Doctor of Philosophy**, Graduate Faculty of the School of Nursing: University of Pittsburgh USA: 2018.

(IV) Electronics:

- Edward G. Wertheim, Ph.D. **The Importance of Effective Communication**. Northeastern University College of Business Administration, [Online] <<https://ysrinfo.files.wordpress.com/2012/06/effectivecommunication5.pdf>> [1 September 2018]
- Marshall B. Rosenberg, Ph.D. **The Heart of Nonviolent Communication (NVC)**. [Online] <https://www.nonviolentcommunication.com/freeresources/article_archive/heartofnvc_mrosenberg.htm> [1 September 2018]

Rachel Butill. Berol's **SMCR Model of Communication**. [Online] < [https:// www.libraryeasy.com/berlo/yx811707qw_berlo_39_s_smcr_model_of_communication](https://www.libraryeasy.com/berlo/yx811707qw_berlo_39_s_smcr_model_of_communication)> [01 September 2018].

Sue McGreevy MGH Communications. **Eight weeks to a better Brain**. The Harvard Gazette, Health and Medicine, [Online] <<https://news.harvard.edu/gazette/story/2011/01/eight-weeks-to-a-better-brain/>> [10 September 2018]

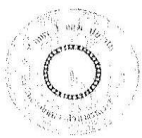
ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

แบบสัมภาษณ์

๑. พระมหาดวงเด่น จิตตยาโณ ดร.
๒. ดร.พิณัจทอง แมนสุมิตรชัย
๓. ดร.อรชร ไกรจักร
๔. ดร.พูนสุข มาสร้างสรรค์
๕. ผศ.ดร.ทักษิณ เจนวนิสิษฐ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน วิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ(สาขาวิชาสันติศึกษา) โทร.๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ภายใน ๘๕๒๘

ที่ ศธ ๖๑๑๓/๐๓๓.๑ วันที่ ๓๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน/เจริญพร พระมหาดวงเด่น จิตตญาณ, ดร.

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาว นามสกุล ณ นคร นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาควิชา เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๙๙ ที่อยู่ ๔๓/๑๒๑ หมู่บ้านขี้ตาวโฮม ตำบลวังทองหลาง อำเภอวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๓๑๐ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี : A MODEL OF COMMUNICATIONS FOR BUILDING PEACEFUL ORGANIZATIONS BY BUDDHIST PEACEFUL MEANS” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรวบรวมข้อมูลนำมาประกอบการทำสารนิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (ความตรงของเนื้อหา : Content Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (ความเชื่อถือได้ของเนื้อหา : Content Reliability) โดยทางสถิติ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์ของการประเมินและทำการแก้ไขแบบสอบถามเครื่องมือวิจัยให้กับนิสิต

หลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขออนุโมทนาขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

(พระมหาพรหม ธรรมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

โทร ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๔๘-๐๙๙

<http://www.ps.mcu.ac.th>

นางสีฟ้า ณ นคร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๘๓๘-๓๕๕๑

ที่ ศธ ๖๑๑๓/ว ๕๖.๑



มหาวิทยาลัยมหาดำรงการราชวิทยาลัย
๘๔ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๘๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๕๙ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน/เจริญพร ดร.พินิจทอง แมนสมุทรชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวสิฟ้า นามสกุล ณ นคร นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
สันติศึกษา ภาควิชา เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๕๙ ที่อยู่ ๕๓/๑๒๑ หมู่บ้านชีดีทาวโฮม
ตำบลวังทองหลาง อำเภอน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๓๑๐ ได้รับอนุมัติ
ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "รูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี
: A MODEL OF COMMUNICATIONS FOR BUILDING PEACEFUL ORGANIZATIONS BY
BUDDHIST PEACEFUL MEANS" ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรวบรวม
ข้อมูลนำมาประกอบการทำสารนิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียน/เจริญพรมหาเพื่อเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของ
เนื้อหา (ความตรงของเนื้อหา : Content Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (ความเชื่อถือได้ของ
เนื้อหา : Content Reliability) โดยทางสถิติ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์
ของการประเมินและทำการแก้ไขแบบสอบถามเครื่องมือวิจัยให้กับนิสิต

หลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี
จึงขออโนทนาขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

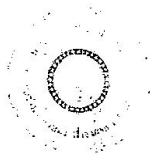
(พระมหาทรรษา ธมฺภาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนนานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
โทร ๐๒-๒๕๖๒-๐๐๐ ต่อ ๓๕๖๓, โทรสาร ๐๒-๒๕๖๒-๐๐๓๔
โทร ๐๒-๒๕๖๒-๐๐๓๕
นางสิฟ้า นามสกุล นิสิตที่ ๕๙๐๑๑๐๕๐๕๙ โทร. ๐๘๐-๖๔๓๔-๖๔๓๕

รับทราบ
(ดร.พิณรัตน์ ณ นคร)



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน วิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ(สาขาวิชาสันติศึกษา) โทร.๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ภายใน ๘๕๖๘

ที่ ศธ ๖๑๑๓/๐๓๓.๑

วันที่ ๓๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน/เจริญพร ดร.พูนสุข มาศรีวงศ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวลีฟ้า นามสกุล ณ นคร นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาคพิเศษ เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๙๙ ที่อยู่ ๔๓/๑๒๑ หมู่บ้านซิดีทาวโฮม ตำบลวังทองกลาง อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุตรดิตถ์ กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๓๑๐ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี : A MODEL OF COMMUNICATIONS FOR BUILDING PEACEFUL ORGANIZATIONS BY BUDDHIST PEACEFUL MEANS” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรวบรวมข้อมูลนำมาประกอบการทำสารนิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียน/เจริญพรมาเพื่อเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (ความตรงของเนื้อหา: Content Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (ความเชื่อถือได้ของเนื้อหา: Content Reliability) โดยทางสถิติ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์ของการประเมินและทำการแก้ไขแบบสอบถามเครื่องมือวิจัยให้กับนิสิต

หลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขออนุโมทนาขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

(พระมหาพรหม ธรรมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ
ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

นางสาวลีฟ้า ณ นคร
16-07-61

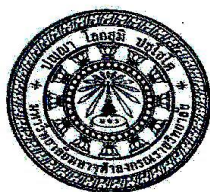


สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

โทร ๐๓๕-๒๔๘ ๐๐๐ ต่อ ๘๕๖๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๔๘-๐๘๙

<http://www.ps.mcu.ac.th>

นางลีฟ้า ณ นคร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๘๓๘-๓๕๕๑



แบบสัมภาษณ์ (Interview Guide)

เพื่อการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง รูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับ**การวิจัยเรื่องเพื่อการศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง รูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี** โดยมีวัตถุประสงค์ **ดังนี้เพื่อศึกษาปัญหาปัญหาและสาเหตุการสื่อสารในปัจจุบันขององค์กร “บริษัท มาบุญกุล จำกัด”** เพื่อศึกษาหลักและรูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี และเพื่อนำเสนอผลรูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี พร้อมมีคณาจารย์จากหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยเป็นที่ปรึกษาและกำกับดูแล

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกโดยการสัมภาษณ์โดยแบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ สอบถามกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของบริษัท มาบุญกุล จำกัด เพื่อทราบวิธีการสื่อสารในปัจจุบัน สภาพปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารรวมถึงวิธีการที่ทำให้เกิดการสื่อสารเพื่อสันติสุขในองค์กร

ส่วนที่ ๒ สอบถามผู้ดำเนินการทำการฝึกอบรมเกี่ยวกับการสื่อสารแบบสันติ เพื่อทราบแนวคิดและวิธีการพร้อมทั้งรูปแบบการจัดกิจกรรมอบรมการสื่อสารแบบสันติ

ทอณิโธ ทนวิธู

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

ชุดฝึกอบรม

๑. .พระมหาวิชาญ สุวิชาโน
๒. พระมหาดนัยพัชร คมพระมหาดนัยพัชร คมภิรปญโญ
๓. ผศ.ดร. ทศนีย์ เจนวนิสุข
๔. ดร.อรชร ไกรจักร
๕. ดร.กมลาศ ภูวนาธิพงศ์



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน วิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ(สาขาวิชาสันติศึกษา) โทร.๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ภายใน ๘๕๒๘

ที่ ศธ ๖๑๑๓/๐๕๔

วันที่ ๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยชุดฝึกอบรม

เรียน/เจริญพร พระมหาวิชาญ สุวีชาโน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวสีฟ้า นามสกุล ณ นคร นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาควิชา เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๙๙ ที่อยู่ ๔๓/๑๒๑ หมู่บ้านชีต้าวไธยม ตำบลวังทองหลาง อำเภอวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๓๑๐ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี : A MODEL OF COMMUNICATIONS FOR BUILDING PEACEFUL ORGANIZATIONS BY BUDDHIST PEACEFUL MEANS” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรวบรวมข้อมูลนำมาประกอบการทำสารนิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (ความตรงของเนื้อหา : Content Validity) และหาความเชื่อมั่น (ความเชื่อถือได้ของเนื้อหา : Content Reliability) โดยทางสถิติ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์ของการประเมินและทำการแก้ไขแบบสอบถามเครื่องมือวิจัยให้กับนิสิต

หลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขออนุโมทนาขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

(พระมหาพรชชา ธรรมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

ดร.วิมล ฐิตินิ

๐๖.๖๐๖๐/๐๖/๐๖

จก.๐๖๐๖ ๐๖ ๐๖



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

โทร ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๔๘-๐๙๙

<http://www.ps.mcu.ac.th>

นางสีฟ้า ณ นคร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๘๓๘-๓๕๕๑



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน วิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ(สาขาวิชาสันติศึกษา) โทร.๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ภายใน ๘๕๒๘

ที่ ศธ ๖๑๑๓/๐๕๕

วันที่ ๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยชุดฝึกอบรม

เรียน/เจริญพร พระมหาดนัยพัชร คมภิรปญโญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวสิฟ้า นามสกุล ณ นคร นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาควิชา เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๙๙ ที่อยู่ ๔๓/๑๒๑ หมู่บ้านขี้ตาวโหม ตำบลวังทองหลาง อำเภอวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๓๑๐ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์การสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี : A MODEL OF COMMUNICATIONS FOR BUILDING PEACEFUL ORGANIZATIONS BY BUDDHIST PEACEFUL MEANS” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรวบรวมข้อมูลนำมาประกอบการทำสารนิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (ความตรงของเนื้อหา : Content Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (ความเชื่อถือได้ของเนื้อหา : Content Reliability) โดยทางสถิติ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์ของการประเมินและทำการแก้ไขแบบสอบถามเครื่องมือวิจัยให้กับนิสิต

หลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอเชิญมาพบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ได้ตรวจ สอน เครื่องมือวิจัยแล้ว

(พระมหาพรหม ธรรมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

๑๗/๘.๑.๖๑



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

โทร ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๔๘-๐๙๙

<http://www.ps.mcu.ac.th>

นางสิฟ้า ณ นคร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๘๓๘-๓๕๕๑

ที่ ศธ ๖๑๑๓/ว๑๑



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยชุดฝึกอบรม

เรียน/เจริญพร ผศ.ดร.ทัศนีย์ เจริญวิทย์สุข

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาว นามสกุล ณ นคร นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
สันติศึกษา ภาควิชา เลขประจำตัวนิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๙๙ ที่อยู่ ๔๓/๑๒๑ หมู่บ้านชีดีทาวโฮม
ตำบลวังทองหลาง อำเภอน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๓๑๐ ได้รับอนุมัติ
ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี
: A MODEL OF COMMUNICATIONS FOR BUILDING PEACEFUL ORGANIZATIONS BY
BUDDHIST PEACEFUL MEANS” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรวบรวม
ข้อมูลนำมาประกอบการทำสารนิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของ
เนื้อหา (ความตรงของเนื้อหา : Content Validity) และหาความเชื่อมั่น (ความเชื่อถือได้ของ
เนื้อหา : Content Reliability) โดยทางสถิติ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์
ของการประเมินและทำการแก้ไขแบบสอบถามเครื่องมือวิจัยให้กับนิต

หลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี
จึงขออนุโมทนาขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

(พระมหาพรหม ธรรมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา



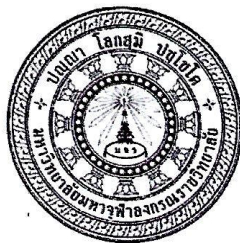
สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

โทร ๐๓๕-๒๔๔-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๔๔-๐๙๙

<http://www.ps.mcu.ac.th>

นางสีฟ้า ณ นคร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๘๓๘-๓๕๕๑

ทพ.ศิริ ทนวิทย์
16/8/61



ใบให้คะแนนความสอดคล้อง (IOC)

หลักเกณฑ์การให้คะแนนด้านเนื้อหา ของชุดฝึกอบรม

- +1 หมายถึงเนื้อหาชุดฝึกอบรมอยู่ในวัตถุประสงค์
- 1 หมายถึงไม่แน่ใจว่าเนื้อหาชุดฝึกอบรมอยู่ในวัตถุประสงค์หรือไม่
- 0 หมายถึงเนื้อหาชุดฝึกอบรมไม่อยู่ในวัตถุประสงค์

ผลการหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ชุดฝึกอบรมเพื่อการวิจัยเรื่อง
รูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี

ลายมือชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้คะแนน
ตำแหน่ง

ดร.อรชร ไกรจักร์

อาจารย์พิเศษบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการบริษัทฯ
(โรงพยาบาลสำโรงการแพทย์)

คะแนนที่ท่านให้ ...(+1) ขอให้เติมการอ้างอิงที่มาเนื้อหาในพระไตรปิฎก.....

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน วิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ(สาขาวิชาสันติศึกษา) โทร.๐๓๕-๒๔๔-๐๐๐ ภายใน ๘๕๒๐๔

ที่ ศอ ๖๓๓๓๗/ ๕๗๕

วันที่ ๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยชุดฝึกอบรม

เรียน/เจริญพร ตระกมลาค อุวรรณพิงค์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแบบเครื่องมือการวิจัย

จำนวน ๓ ฉบับ

ด้วย นางสาวสิฟ้า นามสกุล ณ นคร นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาควิชา เลขประจำตัวนิสิต ๕๓๐๑๑๐๕๐๙๙ ที่อยู่ ๔๓/๑๒๑ หมู่บ้านชิตีหารโสม ตำบลวังทองหลาง อำเภอวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๓๓๐ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "รูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี : A MODEL OF COMMUNICATIONS FOR BUILDING PEACEFUL ORGANIZATIONS BY BUDDHIST PEACEFUL MEANS" ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรวบรวมข้อมูลนำมาประกอบการทำสารนิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (ความตรงของเนื้อหา : Content Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (ความเชื่อถือได้ของเนื้อหา : Content Reliability) โดยทางสถิติ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์ของการประเมินและทำการแก้ไขแบบสอบถามเครื่องมือวิจัยให้กับนิสิต

หลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขออุทิศไมทนาขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

25 ๗ ๕ 25๖1



(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

โทร ๐๓๕-๒๔๔-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๐๔, โทรสาร ๐๓๕-๒๔๔-๐๘๗

<http://www.ps.mcu.ac.th>

นางสิฟ้า ณ นคร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๘๓๘-๓๕๕๑๑

ภาคผนวก ค

ผลการหาค่า ความเที่ยงของเครื่องมือ

๑. แบบสัมภาษณ์ มี จำนวน ๒ ชุด คือ : สัมภาษณ์ พนักงานที่ให้ข้อมูลสำคัญ
: สัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการอบรม
๒. ชุดฝึกอบรม

เกณฑ์การวัดแบบสัมภาษณ์

+๑ หมายถึงคำถามอยู่ในวัตถุประสงค์

๑ หมายถึงไม่แน่ใจว่าคำถามอยู่ในวัตถุประสงค์หรือไม่

0 หมายถึงคำถามไม่อยู่ในวัตถุประสงค์

เกณฑ์ การวัดดังนี้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๕๐ - ๑.๐๐ มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า ๐.๕๐ ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

หัวข้อ		การให้คะแนนของผู้ทรงฯ ๕ ท่าน						การแปลผล	
สัมภาษณ์พนักงานบริษัทที่ เข้าทำการวิจัย		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	ผล
๑.	ปัจจุบันช่องทางและ วิธีการสื่อสารระหว่าง บุคคลภายในบริษัทที่ ท่านใช้อยู่มีอะไรบ้าง? เช่น บันทึภายใน, อีเมล, โทรศัพท์,ไลน์ เป็นต้น?	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐	มีความ เที่ยงตรง ใช้ได้
๒.	ท่านพบในแต่ละ ช่องทางและวิธีการ สื่อสารที่ใช้ในองค์กร นั้นมีปัญหาและ อุปสรรคอย่างไรบ้าง	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐	มีความ เที่ยงตรง ใช้ได้
๓.	ท่านพบช่องทางการ สื่อสารที่มี ประสิทธิภาพมากที่สุด สำหรับท่านคือช่องทาง ใด? เพราะเหตุใด?	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐	มีความ เที่ยงตรง ใช้ได้
๔.	ในปัจจุบันท่านพบว่า สิ่งใดเป็นปัญหาและ อุปสรรคในการสื่อสาร ของท่าน?	๐	+๑	+๑	+๑	+๑	๔	๐.๘	มีความ เที่ยงตรง ใช้ได้

หัวข้อ		การให้คะแนนของผู้ทรงฯ ๕ ท่าน						การแปลผล	
สัมภาษณ์พนักงานบริษัทที่ เข้าทำการวิจัย		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	ผล
๕.	ในความเห็นและสิ่งที่ พบ ท่าน เห็นและ พบว่าวิธีการสื่อสาร อย่างไรจะทำให้เกิด ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลในการ ทำงาน?	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐	มีความ เที่ยงตรง ใช้ได้
๖.	ในความเห็นของท่าน ท่านมีความเห็น อย่างไรเกี่ยวกับการ สื่อสารเพื่อให้เกิดสันติ สุขภายในองค์กร?	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐	มีความ เที่ยงตรง ใช้ได้

โดยมีแบบการหาดัชนีความสอดคล้องดังนี้ ของชุดฝึกอบรม

ความหมาย

+๑ เหมาะสม

- ๑ ไม่เหมาะสม

๐ ไม่แน่ใจ

เกณฑ์ การวัดค่า ความสอดคล้อง

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๕๐-๑.๐๐ มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า ๐.๕๐ ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

		ผลการให้คะแนนจากท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านที่					สรุปผลและแปลผล		
	รายการประเมิน	๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	แปลผล
๑	มีความถูกต้องของเนื้อหา ตามหลักวิชา	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐	มีความ เที่ยงตรง ใช้ได้
๒	มีการคัดเลือกใช้เนื้อหาที่ สร้างสรรค์เหมาะสมกับ กิจกรรม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐	มีความ เที่ยงตรง ใช้ได้
๓	มีการความสอดคล้องกัน ระหว่างขอบข่ายของ กิจกรรมและเนื้อหา อย่าง ชัดเจน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐	มีความ เที่ยงตรง ใช้ได้
๔	มีสื่อประกอบและกิจกรรมใน การอบรมที่สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐	มีความ เที่ยงตรง ใช้ได้
๕	กิจกรรมและสื่อที่ใช้ เหมาะสมกับพฤติกรรมของ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐	มีความ เที่ยงตรง ใช้ได้

		ผลการให้คะแนนจากท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ท่านที่					สรุปผลและแปลผล		
	รายการประเมิน	๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	แปลผล
	กลุ่มเป้าหมาย (พนักงานใน องค์กร)								
๖	กิจกรรมและสื่อที่ใช้ ชัดเจน ทำให้เข้าใจง่าย คิดตามได้ จดจำได้ง่าย ผู้เข้ารับการ อบรมสามารถนำไปใช้ใน ชีวิตประจำวันได้อย่าง เหมาะสม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐	มีความ เที่ยงตรง ใช้ได้
๗	การใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม สำหรับกลุ่มเป้าหมายในการ อบรม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐	มีความ เที่ยงตรง ใช้ได้
๘	มีวิธีวัดผลและประเมินผลที่ เหมาะสมใช้ได้จริง	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐	มีความ เที่ยงตรง ใช้ได้

ภาคผนวก ง

หนังสือต่างรับรองๆที่เกี่ยวข้องกับการตรวจจริยธรรมในคน

๑. ใบคำร้องขอตรวจจริยธรรมในคน
๒. ใบรับรองการตรวจจริยธรรมในคน
๓. ใบขอใช้สถานที่เพื่อเก็บข้อมูล
๔. หนังสือยินยอมให้เก็บข้อมูล
๕. ใบแสดงความยินยอมเป็นผู้เข้าร่วมวิจัย
๖. หนังสือรับรองความปลอดภัยผู้วิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน วิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ(สาขาวิชาสันติศึกษา) โทร.๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ภายใน ๘๕๒๘

ที่ ศธ ๖๑๑๓/ ๕๓๒

วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอรับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

เรียน ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย

ด้วย นางสาวสีฟ้า นามสกุล ณ นคร นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสันติศึกษา ภาควิชา เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๙๙ ที่อยู่ ๔๓/๑๒๑ หมู่บ้านชีดีทาวโฮม ตำบลวังทองหลาง อำเภอวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๓๑๐ ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี : A MODEL OF COMMUNICATIONS FOR BUILDING PEACEFUL ORGANIZATIONS BY BUDDHIST PEACEFUL MEANS” โดยอยู่ในความควบคุมของ ดร.ชั้นทอง วัฒนะประดิษฐ์ ประธานกรรมการ และ ผศ.ร.ท.ดร.บรรจบ บรรณรุจิ ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งการศึกษาวิจัยนี้ นิสิตจะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร จึงขอความอนุเคราะห์ให้คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยพิจารณาเอกสารรับรองจริยธรรมในมนุษย์ โดยมีเอกสารที่พิจารณาทบทวนประกอบด้วย

- | | |
|---|--------|
| ๑.โครงร่างดุษฎีนิพนธ์ | ๑๐ ชุด |
| ๒.เอกสารชี้แจงข้อมูลผู้เข้าร่วมการวิจัย | ๑๐ ชุด |
| ๓.หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมวิจัย | ๑๐ ชุด |
| ๔.ชุดฝึกอบรม/โปรแกรมฝึก | ๑๐ ชุด |
| ๕.เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล | ๑๐ ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาอนุมัติรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ต่อไป หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

โทร ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๔๘-๐๙๙

<http://www.ps.mcu.ac.th>

นางสีฟ้า ณ นคร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๘๓๘-๓๕๕๑



ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย
เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและยินยอม
หมายเลขข้อเสนอการวิจัย ว.๑๖/๒๕๖๑

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายงานการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อข้อเสนอการวิจัย: รูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี
 (A Model of Communication for Building Peaceful Organization by Buddhist Peaceful Means)

รหัสข้อเสนอการวิจัย: -

สถาบันที่สังกัด: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ผู้วิจัยหลัก: นางสาวสีฟ้า ณ นคร

เอกสารที่พิจารณาพบทวน

๑. แบบเสนอโครงการวิจัย	ฉบับที่ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๑
๒. เอกสารชี้แจงข้อมูลผู้เข้าร่วมการวิจัย	ฉบับที่ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๑
๓. หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย	ฉบับที่ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๑
๔. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	ฉบับที่ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๑

(พระสุธีรัตนบัณฑิต, รศ.,ดร.)

เลขานุการ ปฏิบัติหน้าที่แทน
 ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๑๓ กันยายน ๒๕๖๑

หมายเลขใบรับรอง: ว.๑๖/๒๕๖๑
วันที่ให้การรับรอง: ๑๓ กันยายน ๒๕๖๑
วันหมดอายุใบรับรอง: ๑๓ กันยายน ๒๕๖๒

ที่ ศธ ๖๑๑๓/๓ ๕๒.๓



มหาวิทยาลัยมหากษัตริย์ราชวิทยาลัย
๔๔ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๘๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตใช้สถานที่เก็บข้อมูลวิจัย
เจริญพร นายวรารุณ บูลกุล ผู้จัดการ บริษัท มาบูลกุล จำกัด
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารเกี่ยวกับการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวสีฟ้า นามสกุล ณ นคร นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
สันติศึกษา ภาควิชา เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๑๑๐๕๐๙๙ ที่อยู่ ๔๓/๑๒๑ หมู่บ้านชีต้าวโฮม
ตำบลวังทองหลาง อำเภอน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๓๑๐ ได้รับอนุมัติ
ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี
: A MODEL OF COMMUNICATIONS FOR BUILDING PEACEFUL ORGANIZATIONS BY
BUDDHIST PEACEFUL MEANS” ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรวบรวมข้อมูล
นำมาประกอบการทำสารนิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เพื่อการนี้ จึงเจริญพรมมาเพื่อขออนุญาตให้นิสิตดังกล่าวใช้สถานที่เก็บข้อมูลวิจัย คือ บริษัท
มาบูลกุล จำกัด โดยขอสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อเก็บข้อมูลพร้อมทั้งขอทำการอบรมพนักงาน
กลุ่มตัวอย่างและติดตามผล รายละเอียดตามเอกสารแนบ

หลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี
จึงขออุทิศนาขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

(พระมหาพรหม ธรรมหาโส, รศ.ดร.)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ

ผู้อำนวยการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา



สำนักงานโครงการหลักสูตรสาขาวิชาสันติศึกษา

โทร ๐๓๕-๒๔๔-๐๐๐ ต่อ ๘๕๒๘, โทรสาร ๐๓๕-๒๔๔-๐๙๙๔

<http://www.ps.mcu.ac.th>

นางสีฟ้า ณ นคร นิสิตผู้วิจัย โทร. ๐๘๑-๘๓๘-๓๕๕๑

หนังสือยินยอมให้เก็บข้อมูล

ข้าพเจ้า นายวรารุณ บุลกุล กรรมการผู้จัดการบริษัท มาบุญกุล จำกัด ยินยอมให้ นางสาว สีฟ้า ณ นคร
ทำการเก็บข้อมูล และมีกรอบมพนักงานในบริษัทฯ ประกอบการ ทำคุณนึญนิพนธ์ รูปแบบการสื่อสารเพื่อ
เสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี (A Model of Communication for Building Peaceful
Organization by Buddhist Peaceful Means) ได้

ลงชื่อ 

(นายวรารุณ บุลกุล)

กรรมการผู้จัดการ บริษัท มาบุญกุล จำกัด

๐๒ กรกฎาคม ๒๕๖๑

คำอธิบายของผู้วิจัย

ข้าพเจ้าได้อธิบายรายละเอียดของโครงการ ตลอดจนประโยชน์ของการวิจัย รวมทั้งข้อเสียที่อาจจะ
เกิดขึ้นแก่ผู้เข้าร่วมการวิจัยทราบแล้วอย่างชัดเจนโดยไม่มีสิ่งใดปิดบังซ่อนเร้น

ลงชื่อ  (ผู้วิจัย)

(สีฟ้า ณ นคร)

๐๒ กรกฎาคม ๒๕๖๑

หนังสือแสดงความยินยอม

ข้าพเจ้า นายวรารุณ บูลกุล กรรมการผู้จัดการ บริษัท มาบุญกุล จำกัด ยินยอมให้ นางสาว ศีฟ้า ณ นคร ทำการเก็บข้อมูล และ ฝึกอบรม พนักงานในบริษัทฯ ประกอบการทำดัชนีพจนธ์ เรื่อง รูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี (A Model of Communication for Building Peaceful Organization by Buddhist Peaceful Means) ได้ ดังมีรายชื่อและลายเซ็น ผู้เข้าร่วมวิจัย ตามเอกสารแนบท้าย

ลงชื่อ.....

(วรารุณ บูลกุล)

กรรมการผู้จัดการ บริษัท มาบุญกุล จำกัด

๐๒ กรกฎาคม ๒๕๖๑

คำอธิบายของผู้วิจัย

ข้าพเจ้าได้อธิบายรายละเอียดของโครงการ ตลอดจนประโยชน์ ของการวิจัย รวมทั้งข้อเสียที่อาจจะเกิดขึ้นแก่ผู้เข้าร่วมวิจัยทราบแล้วอย่างชัดเจนโดยไม่มีสิ่งใดบิดบังซ่อนเร้น

ลงชื่อ..... (ผู้วิจัย)

(ศีฟ้า ณ นคร)

๐๒ กรกฎาคม ๒๕๖๑

*ผู้เข้าร่วมวิจัย หมายถึง ผู้ยินยอมตนให้ทำวิจัย

๔๓/๑๒๑ หมู่บ้านขี้ตี่ทาวนโฮม

ลาดพร้าว ๘๐ แยก ๒๖

วังทองหลาง, กทม. ๑๐๓๑๐

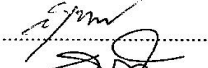
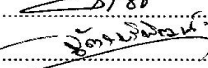
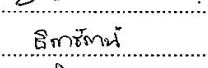
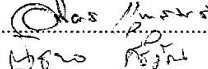
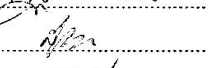
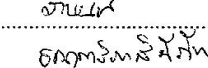
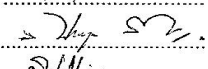
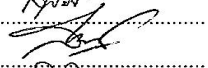
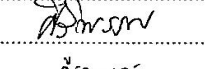
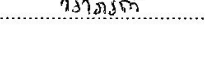
๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรียน ท่านผู้เกี่ยวข้อง

เรื่อง การยินยอมร่วมวิจัย

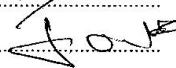
ตามที่ข้าพเจ้า นาง สีฟ้า ณ นคร นิสิตพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาสันติศึกษา ได้รับการอนุมัติหัวข้อวิจัยและดำเนินการทำวิจัยในหัวข้อ “รูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างองค์กรสันติสุขโดยพุทธสันติวิธี” (A MODEL OF COMMUNICATION FOR BUILDING PEACEFUL ORGANIZATION BY BUDDHIST PEACEFUL MEANS) ได้รับความอนุเคราะห์จากท่านโดยการยินยอมร่วมวิจัยและลงลายมือชื่อ

ตามรายชื่อดังต่อไปนี้

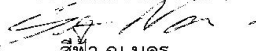
- | | |
|------------------------------------|--|
| ๑. คุณสุเทพ สุวรรณคุณากรณ์ |  |
| ๒. คุณธนาภรณ์ เขตพนาสันต์ |  |
| ๓. คุณฉัตรบริพัฒน์ แพทย์โยดม |  |
| ๔. คุณยุยานิศา จันทรพุ่ม |  |
| ๕. คุณขวัญชัย สุขเอม |  |
| ๖. คุณธิดารัตน์ โตทรัพย์ |  |
| ๗. คุณอทิพร แพรมณี |  |
| ๘. คุณณัฐพล ศิริวัน |  |
| ๙. คุณสมสรรัตน์ ฐาปนวรเกียรติ |  |
| ๑๐. คุณอานนท์ อ่อนวิสัย |  |
| ๑๑. คุณชนนตรีภาสินีภัทร วงษ์รอดเอม |  |
| ๑๒. คุณชญากา มิ่งภูษา |  |
| ๑๓. คุณสุกิตา บุรณศิลป์ |  |
| ๑๔. คุณสุวิทย์ ศิลปษา |  |
| ๑๕. คุณศิริพรรณ ตรีบำรุง |  |
| ๑๖. คุณวีราภรณ์ รุ่งรัมย์พัฒน์ |  |

๑๗. คุณนราวุฒิ ตรงใจ

๑๘. คุณธนากร รัตนวิสุทธิศิลป์


.....

.....

ขอแสดงความนับถือ ,


สัฟฟา ณ นคร

ภาคผนวก จ
หนังสือเชิญจากองค์กร

๑. หนังสือเชิญจากกรมป่าไม้
๒. หนังสือเชิญจากส่วนวางแผนและพัฒนการอบรม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

1/17/2019

8573791821903.jpg

ที่ ทส ๑๖๐๓.๑/ ๑๕๑๕



กรมป่าไม้ ๖๑ ถนนพหลโยธิน
แขวงลาดยาว เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐

ณ/ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นวิทยากร

เรียน นางสาว ณ นคร

ด้วยกรมป่าไม้กำหนดจัดทำโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ “ชุดปฏิบัติการ ศพช.ป่าไม้” ในพื้นที่
ป่าสงวนแห่งชาติ” ในวันอังคารที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๑ ณ โรงแรมเซ็นทรา บายเซ็นทารา ศูนย์ราชการ
และคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร

กรมป่าไม้ พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์
ในภาคประชาชนกับการมีส่วนร่วมในการจัดที่ดินให้ชุมชน ตามนโยบายรัฐบาล จึงขอเรียนเชิญท่าน
เป็นวิทยากรในเรื่องดังกล่าว ในวันอังคารที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๑ เวลา ๑๔.๓๐ - ๑๖.๐๐ น.
ทั้งนี้ ได้มอบหมายให้นางสฤณา วิสุทธิรัตนกุล ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ สำนักจัดการที่ดินป่าไม้
โทร ๐๘๑ ๔๐๒ ๓๖๑๓ มาเป็นผู้ประสานงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ผลเป็นประการใดโปรดแจ้งให้กรมป่าไม้ทราบด้วย
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายอรุณพล เจริญชันษา)

รองอธิบดีกรมป่าไม้

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมป่าไม้

สำนักจัดการที่ดินป่าไม้

โทร ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๔๒-๓ ต่อ ๕๗๖๒

โทร ๐๒๕๖๑ ๔๓๔๑

www.forest.go.th



ส่วนวางแผนและพัฒนาการอบรม
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอลำไทร
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๘

ที่ ศธ ๖๑๐๘.๒/๔๒

๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นวิทยากร

เจริญพร ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

- | | | |
|------------------|------------------------|--------------|
| สิ่งที่ส่งมาด้วย | ๑. กำหนดการ | จำนวน ๑ แผ่น |
| | ๒. แบบตอบรับวิทยากร | จำนวน ๑ แผ่น |
| | ๓. แบบฟอร์มกรอกประวัติ | จำนวน ๑ แผ่น |

ด้วย สำนักงานพระสอนศีลธรรม และส่วนวางแผนและพัฒนาการอบรม สถาบันวิปัสสนาธุระ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ร่วมกับ สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โรงเรียนวิถีพุทธชั้นนำ รุ่นที่ ๙ ประจำปี ๒๕๖๑ จำนวน ๑๐๐ โรงเรียน โดยผู้เข้าร่วมโครงการโรงเรียนละ ๒ คน ประกอบด้วย ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบโครงการโรงเรียนวิถีพุทธ รวม ๒๐๐ คน ในระหว่างวันที่ ๑๕ - ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑ ณ อาคารหอฉัน ชั้น ๔ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ต.ลำไทร อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา เพื่อพัฒนากระบวนการขับเคลื่อนการปลูกฝังคุณธรรมสัทธิศีลวิตรในโรงเรียนวิถีพุทธและเพื่อเป็นการยกย่องเชิดชูเกียรติคุณของโรงเรียนวิถีพุทธชั้นนำที่มีผลงานดีเด่นต่อไป

ในการนี้ ส่วนวางแผนและพัฒนาการอบรม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จึงเจริญพรมมาเพื่อขอเชิญท่านมาเป็นวิทยากรบรรยายในหัวข้อ เรื่อง “เชื่อมสะพานใจไปด้วยสติ” ในวันที่ ๑๖ กันยายน เวลา ๑๐.๓๐ - ๑๑.๓๐ น. ณ อาคารหอฉัน ชั้น ๔ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ต.ลำไทร อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา ทั้งนี้หากท่านมีสื่อประกอบการบรรยาย หรือข้อสงสัยประการใดสอบถามได้ที่ พระณรงค์เดช อธิมุตโต,ดร. เบอร์โทรศัพท์ ๐๘ ๑๔๕๖ ๕๐๙๕ และโปรดตอบรับการเป็นวิทยากรตามแบบฟอร์มที่แนบมานี้

จึงเจริญพรมมาเพื่อขอเชิญเป็นวิทยากร ตามวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าว และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เจริญพร

(พระมหาวิชาญ สุวิชาโน)

ผู้อำนวยการส่วนวางแผนและพัฒนาการอบรม
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ติดต่อประสานงาน

พระณรงค์เดช อธิมุตโต,ดร.

ภาคผนวก ฉ

ภาพถ่ายผู้เข้ารับการอบรม

๑. ภาพการอบรมกลุ่มนักร้อง ย่อย
๒. ภาพการอบรมกลุ่มต่อ ยอด ใหญ่
๓. ภาพการอบรมกลุ่มเฉพาะเจาะจง
๔. ภาพการติดตามความคืบหน้าใน ๔ ระยะ



อบรมกลุ่มย่อย
วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๑
สถานที่ บริษัท มาบูนกุล จำกัด



อบรมกลุ่มเฉพาะเจาะจง
วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๑
สถานที่ บริษัท มาบูลกุล จำกัด



อบรมกลุ่มเฉพาะเจาะจง
วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๑
สถานที่ บริษัท มาบุญกุล จำกัด



อบรมกลุ่มใหญ่ ต่อยอด
วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๑
สถาบันวิปัสสนาธุระ มจร.



ระยะติดตามผล
วันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๑
สถานที่ บริษัท มาบูนกุล จำกัด



ระยะติดตามผล
วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๑
สถานที่ บริษัท มาบุญกุล จำกัด

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	: สีฟ้า ณ นคร
วันเกิด	: ๐๑ ตุลาคม ๒๕๐๕
สถานที่เกิด	: กรุงเทพมหานคร
การศึกษา	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการองค์กร มหาวิทยาลัยศรีปทุม(บางเขน) พ.ศ.๒๕๔๙ : บริหารธุรกิจบัณฑิต การตลาด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.๒๕๔๗
ประสบการณ์	
ปัจจุบัน	: ที่ปรึกษาด้านการบริหารองค์กร : ผู้จัดการฝ่ายผลิตภัณฑ์ บริษัทไมเนอร์ คอเปอร์เรชั่น มหาชน : ผู้จัดการฝ่ายการตลาดและการขาย บริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลบิวตี้โปรดักส์ จำกัด : ผู้จัดการขายประจำประเทศไทย บริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลบิวตี้โปรดักส์ จำกัด