



วารสารธรรมเพื่อชีวิต

JOURNAL OF DHAMMA FOR LIFE

ISSN: 2822-048X

<https://soo8.tci-thaijo.org/index.php/dhammalife/index>

Original Research Article

Promote Employee Communication According to Qualities Of Learned Person of NPC Safety & Environmental Services Co., Ltd.

ส่งเสริมการทำงานด้านการสื่อสารด้วยหลักพุทธสูตรของพนักงาน
บริษัท เอ็นพีซี เซฟตี้ แอนด์ เอ็นไวรอนเมนทอล เซอร์วิส จำกัด

Jirawat Malithong^{1*}, & Phrakhru Bowonchaiwat²

จิรวัดณ์ มะลิทอง^{1*}, & พระครูบวรชัยวัฒน์²

ARTICLE INFO

Name of Author &
Corresponding Author: *

1. Jirawat Malithong*

จิรวัดณ์ มะลิทอง

Mahamakut Buddhist University,
Thailand.

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Email: Moalove4235@gmail.com

2. Phrakhru Bowonchaiwat

พระครู บวรชัยวัฒน์

Mahamakut Buddhist University,
Thailand.

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Email: Wanchaimateego@gmail.com

คำสำคัญ:

การส่งเสริมการทำงาน, การสื่อสารในองค์กร,
หลักพุทธสูตร

Keywords:

Work Promotion, Communication, The
Principle of Multiple

Article history:

Received: 25/04/2025

Revised: 10/06/2025

Accepted: 09/08/2025

Available online: 25/10/2025

How to Cite:

Malithong, J. & Bowonchaiwat, P.
(2025). Promote Employee
Communication According to Qualities
Of Learned Person of NPC Safety &
Environmental
Services Co., Ltd. *Journal Dhamma for
Life*, 31(4), 292-312.

ABSTRACT

This research aimed to (1) examine theoretical concepts and frameworks related to the promotion of workplace communication among employees of NPC Safety and Environmental Services Co., Ltd., (2) explore the principles of Bahusutta in Buddhism and their relevance to organizational communication, and (3) apply these principles to enhance internal communication practices among the company's employees. The study employed a qualitative research methodology, utilizing in-depth interviews with three key groups: four Buddhist scholars, four executives, and four employees of the company, totaling twelve participants. Data were analyzed through content analysis.

The findings revealed that (1) promoting effective communication in the workplace requires an integration of concepts from information management, communication theory, and knowledge transfer, all of which emphasize the importance of mutual understanding, appropriate technological use, and the clarity of roles and responsibilities in organizational operations. (2) The Bahusutta principle comprising Bahussutā (extensive listening and learning), Dhātā (retention), Vacasā Paricitā (verbal fluency), Manasānupekkhitā (mindful reflection), and Diṭṭhiyā Supaṭividdhā (penetrative insight) was found to be applicable in developing communication competencies among employees, fostering analytical thinking, information clarity, and skillful expression. (3) The application of Bahusutta to workplace communication was categorized into four dimensions: Sender encouraging



ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย
Thai Journal Citation Index Centre

<https://soo8.tci-thaijo.org/index.php/dhammalife/index>

employees to acquire diverse knowledge and communication skills; Message emphasizing the effective management and analysis of information; Channel promoting the use of appropriate modern communication technologies; and Receiver enhancing the ability of employees to accurately comprehend and apply information in task execution. The research underscores that Bahusutta serves as a potent principle for strengthening organizational communication. Its practical application can enhance employee performance, improve knowledge management processes, and contribute to sustainable organizational development.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็นพีซี เซฟตี้ แอนด์ เอ็นไวรอนเมนทอล เซอร์วิสจำกัด 2) ศึกษาหลักพุทธในพระพุทธศาสนาที่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในการทำงาน และ 3) นำหลักพุทธมาใช้ในการส่งเสริมการสื่อสารของพนักงาน ในองค์กรดังกล่าว โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 กลุ่ม ได้แก่ นักวิชาการทางพุทธศาสนา 4 รูป/คน ผู้บริหาร 4 คน และพนักงานบริษัท 4 คน รวมทั้งสิ้น 12 คนวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) การส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรจำเป็นต้องอาศัยแนวคิดด้านการจัดการสารสนเทศ การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม การบริหารความรู้ และทฤษฎีการสื่อสารที่เน้นผู้ส่งสารและผู้รับสารอย่างมีประสิทธิภาพ ล้วนมีความเชื่อมโยงกับบทบาทของบุคลากรที่ต้องประสานงานอย่างต่อเนื่องและเข้าใจตรงกัน 2) หลักพุทธในพระพุทธศาสนาซึ่งประกอบด้วย พุทธสุตตะ (ฟังมาก) ธตตะ (จำได้) วจสัจ (คล่องแคล่วในการพูด) มนสานุเปกขิตา (พิจารณาด้วยใจ) และ ทิฏฐิยา สุปฏิวิธิตา (เข้าใจด้วยปัญญา) สามารถประยุกต์ใช้กับการพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในการส่งเสริมการเรียนรู้ การคิดอย่างเป็นระบบ และการถ่ายทอดข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ 3) การประยุกต์ใช้หลักพุทธในการส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กร แบ่งออกได้เป็น 4 ด้านได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ส่งเสริมให้พนักงานมีองค์ความรู้และทักษะหลากหลายเพื่อเป็นผู้สื่อสารที่มีคุณภาพ ด้านสาร ข้อมูล เน้นการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านช่องทาง ส่งเสริมการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และด้านผู้รับสาร มุ่งพัฒนาศักยภาพของผู้รับในการเข้าใจและใช้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า หลักพุทธมีศักยภาพสูงในการพัฒนาระบบการสื่อสารภายในองค์กร และสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลต่อคุณภาพของกระบวนการบริหารจัดการองค์ความรู้ และการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนในระยะยาว

บทนำ

ปัจจุบันการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ได้อย่างรวดเร็ว และทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกไม่ว่าจะเกิดเหตุการณ์ขึ้นบนโลกและในทุกที่ทั่วโลก สถานีโทรทัศน์สามารถถ่ายทอดภาพข่าว เหตุการณ์สด เหมือนอยู่ในเหตุการณ์จริง เหตุการณ์ทั่วโลกถูกนำเสนอโดยการสื่อสารผ่านดาวเทียม และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการสื่อสารแบบใหม่ทำให้สังคมถูกย่อให้แคบลงด้วย และการสื่อสารเป็นปัจจัยหลักอีกส่วนหนึ่งที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรหรือบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ ได้เพราะเป้าหมายขององค์กรจะต้องมีการกำหนดสิ่งที่ต้องตามกฎระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้นการสื่อสารขององค์กร จึงถูกยกระดับความสำคัญมากกว่าสมัยก่อน การสื่อสารทุกรูปแบบล้วนเป็นกิจกรรมที่ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ดังนั้นองค์กรใดก็ตามที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการสื่อสารให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับเกิดความเข้าใจในเรื่องที่จะสื่อสารให้ตรงกัน และในขณะเดียวกันก็ต้องมีการพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชาด้วยการที่องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาล และภาคเอกชนจะสามารถดำเนินกิจการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่สำคัญที่กำหนดไว้โดยไร้รอยต่อ แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดที่มีการสื่อสารในองค์กรที่ไร้ประสิทธิภาพเกิดการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารส่งผลต่อการทำงานขององค์กรปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นจากการนำนโยบายไปถ่ายทอดปฏิบัติผิดพลาดเกิดความเข้าใจผิดกันตีความผิดพลาดก่อให้เกิดความเสียหายในการทำงานได้

ทางพระพุทธศาสนามีหลักคำสอนในการดำเนินชีวิต และนำมาใช้ในทางแก้ไขปัญหาซึ่งในปัจจุบันปัญหามีความรุนแรงมากขึ้นหาทางออกได้ยาก การศึกษาหรือการเรียนรู้ตามหลักพุทธศาสนาสอนให้รู้จักควบคุมประพฤติในสิ่งที่ควรประพฤติสิ่งในที่ไม่ควรเว้นและไม่ให้มุ่งแต่ความรู้เพียงอย่างเดียวแต่ต้องมุ่งมั่นสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่ชีวิตและพัฒนาจิตใจไปพร้อมกัน เพราะจิตใจมีความสำคัญไม่ต่างกับร่างกาย เมื่อมีร่างกายแข็งแรงจิตใจเข้มแข็งย่อมจะสามารถประกอบกิจการใดสำเร็จได้ด้วยดี “ความเป็นผู้มีสัจจะมากชื่อว่าพหูสูตรความเป็นผู้ฉลาดในหัตถกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพราะเรียนบ้างเพราะฟังบ้างซึ่งพระพุทธวจน ยกความฉลาดในหัตถกรรมที่พระผู้มีพระภาคทรงถือเอาด้วย

หลักพหูสูตร 5 ประการ ได้แก่ 1) พหูสุตฺตา ฟังมาก คือ เล่าเรียน สดับฟัง รู้เห็น อ่าน สังสมความรู้ในด้านนั้นไว้ให้มากมายกว้างขวาง 2) ธตา จำได้ คือ จับหลักหรือสาระได้ ทรงจำเรื่องราวหรือเนื้อหาสาระไว้ได้แม่นยำ 3) วจฺสา ปริจิตา คล่องปาก คือ ท่องบ่น หรือใช้พูดอยู่เสมอ จนแคล่วคล่องจัดเจน ใครสอบถามก็พูดชี้แจงแถลงได้ 4) มนฺสา นุเปกฺขิตา เจนใจ คือ ใส่ใจนึกคิดจนเจนใจ นึกถึงครั้งใด ก็ปรากฏเนื้อความสว่างชัดเจน มองเห็นโล่งตลอดไปทั้งเรื่อง 5) ทิฏฺฐิยา สุปฏิวิธฺตา ขบได้ด้วยทฤษฎี คือ เข้าใจความหมายและเหตุผลแจ่มแจ้งลึกซึ้ง รู้ที่ไปที่มา เหตุผล และความสัมพันธ์ของเนื้อความและรายละเอียดต่างๆ ทั้งภายในเรื่องนั่นเอง และที่เกี่ยวข้องกับเรื่องอื่นๆ ในสายวิชาหรือทฤษฎีนั้นประปรายตลอดสาย มหามกุฏราชวิทยาลัย. (2552). จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัย เรื่องส่งเสริมการทำงานด้านการสื่อสารด้วยหลักพหูสูตรของพนักงานบริษัท เอ็นพีซี เซฟตี้ แอนด์ เอ็นไวรอนเมนทอล เซอร์วิส จำกัด เพื่อนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารในการทำงานตามหลักพหูสูตรเป็นกระจุกเงาในการสะท้อนพฤติกรรมของบุคลากร



ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดในการวิจัย

ทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรถือเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนองค์กรให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นระบบ และสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ การสื่อสารมิได้เป็นเพียงการถ่ายทอดข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการสร้างความเข้าใจร่วมกัน การประสานงาน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบุคลากรในทุกระดับขององค์กร เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานโดยรวม ทฤษฎีการสื่อสารในองค์กรโดยทั่วไปประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร ซึ่งองค์ประกอบแต่ละประการล้วนมีบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญในกระบวนการสื่อสาร โดยเริ่มจาก “ผู้ส่งสาร” หมายถึง บุคคลหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นต้นทางของการสื่อสาร มีหน้าที่ในการกำหนดเนื้อหา หรือสารที่ต้องการถ่ายทอด ตลอดจนการเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับลักษณะของสารและผู้รับสาร เพื่อให้สามารถถ่ายทอดข้อมูลหรือแนวคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบถัดมาคือ “สาร” ซึ่งหมายถึง เนื้อหาหรือข้อมูลที่ผู้ส่งสารต้องการถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร สารอาจอยู่ในรูปแบบของข้อมูลข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะ คำสั่ง หรือแนวทางในการดำเนินงาน ทั้งนี้ เนื้อหาของสารควรมีความถูกต้อง ชัดเจน กระชับ และเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจคลาดเคลื่อนหรือการตีความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ “ช่องทางการสื่อสาร” เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่ง หมายถึง วิธีการหรือสื่อที่ใช้ในการส่งผ่านสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการสื่อสารโดยตรง เช่น การพูดคุยแบบเผชิญหน้า การประชุม การอภิปราย หรือการสื่อสารผ่านสื่อกลาง เช่น จดหมาย อีเมล ระบบสารสนเทศภายในองค์กร หรือแม้กระทั่งเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ เช่น โปรแกรมประชุมออนไลน์ และแพลตฟอร์มการสื่อสารต่าง ๆ การเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสมกับบริบทและลักษณะของผู้รับสาร จะช่วยให้สารสามารถถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สุดท้ายคือ “ผู้รับสาร” ซึ่งหมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นปลายทางของการสื่อสาร มีหน้าที่ในการรับข้อมูลและตีความสารที่ได้รับ ผู้รับสารที่มีทักษะในการฟัง วิเคราะห์ และตีความอย่างถูกต้อง จะช่วยให้การสื่อสารเกิดผลลัพธ์ที่ตรงตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสาร ทั้งยังช่วยลดโอกาสในการเกิดความเข้าใจผิด และส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามหรือการตอบสนองได้อย่างเหมาะสม การสื่อสารในองค์กรเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานในทุกระดับ การเข้าใจองค์ประกอบของการสื่อสารและการบริหารจัดการกระบวนการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยส่งเสริมความร่วมมือ ลดความขัดแย้ง และนำไปสู่การตัดสินใจที่มีคุณภาพ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

ทฤษฎีการจัดการสารสนเทศ

ในยุคของการเปลี่ยนผ่านสู่ สังคมสารสนเทศ (Information Society) องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการจัดการองค์ความรู้และสารสนเทศอย่างเป็นระบบ เนื่องจากสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสามารถนำมาใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Porter, 1985) การตัดสินใจที่ถูกต้อง การวางแผนที่แม่นยำ ตลอดจนการดำเนินงานที่สอดคล้องกันภายในองค์กร ล้วนขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศที่มีคุณภาพ (Choo, 1996) การจัดการสารสนเทศ (Information Management) หมายถึง กระบวนการในการรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล เผยแพร่ และนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน การวางแผน และการตัดสินใจในองค์กร (Marchand, Kettinger, & Rollins, 2001) โดยครอบคลุมทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของเอกสารทางกายภาพ ข้อมูลดิจิทัล หรือองค์ความรู้จากประสบการณ์ของบุคลากร (Nonaka & Takeuchi, 1995) การจัดการสารสนเทศอย่างเป็นระบบจะช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ลดข้อผิดพลาดในการตัดสินใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ (Davenport & Prusak, 1998) โดยเฉพาะในองค์กรที่ต้องรับมือกับปริมาณข้อมูลจำนวนมาก การออกแบบระบบสารสนเทศที่สามารถจัดการข้อมูลเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น

ทฤษฎีการจัดการสารสนเทศมีพื้นฐานจากแนวคิด "Data-Information-Knowledge-Wisdom (DIKW) Hierarchy" ซึ่งระบุว่า "ข้อมูล (Data)" จะกลายเป็น "สารสนเทศ (Information)" เมื่อผ่านกระบวนการตีความและจัดระบบ และเมื่อได้รับการวิเคราะห์อย่างลึกซึ้ง จะพัฒนาไปเป็น "องค์ความรู้ (Knowledge)" ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติได้จริง (Ackoff, 1989; Rowley, 2007) การจัดการที่ดีจึงเริ่มต้นจากการจัดเก็บข้อมูลอย่างมีระบบ ความถูกต้องของข้อมูล การรักษาความปลอดภัยของสารสนเทศ ไปจนถึงการออกแบบระบบที่เอื้อต่อการเข้าถึงและแลกเปลี่ยนสารสนเทศภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (Laudon & Laudon, 2020) ทั้งนี้ การจัดการสารสนเทศยังเกี่ยวข้องกับการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เข้ามาเป็นเครื่องมือสนับสนุน เช่น ระบบฐานข้อมูล ระบบคลังความรู้ (Knowledge Management Systems) หรือ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems: MIS) ซึ่งมีบทบาทในการจัดระเบียบข้อมูลจำนวนมากให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และปลอดภัย (O'Brien & Marakas, 2011) การจัดการสารสนเทศไม่ใช่เพียงแค่การดูแลข้อมูลภายในองค์กรเท่านั้น หากแต่เป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความเข้าใจในทั้ง มิติทางเทคนิค และ มิติทางการบริหาร เพื่อให้สามารถนำสารสนเทศมาใช้ในการวางแผน การตัดสินใจ และการพัฒนากลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างยั่งยืน (Galliers & Leidner, 2014) องค์กรที่สามารถจัดการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพจะมีศักยภาพในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และสามารถขับเคลื่อนตนเองไปสู่ความสำเร็จได้อย่างมั่นคง

บทบาทของการสื่อสารในการบริหารความรู้

การบริหารความรู้ (Knowledge Management: KM) ถือเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถรวบรวม จัดระบบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินงานและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน อย่างไรก็ตาม การบริหารความรู้จะไม่สามารถบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพได้ หากขาดปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งคือ “การสื่อสาร” อันเป็นกลไกหลักในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร การสื่อสารมีบทบาทเชิงกลยุทธ์ในการบริหารความรู้ โดยเฉพาะในมิติต่างๆ เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคลากร (knowledge sharing) การถ่ายทอดประสบการณ์ (knowledge transfer) ตลอดจนการเรียนรู้ร่วมกัน (collaborative learning) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างทุนทางปัญญา (intellectual capital) ให้กับองค์กร ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล หากไม่สามารถถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนผ่านกระบวนการสื่อสารได้ ย่อมไม่สามารถนำไปใช้เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มหรือการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้อย่างแท้จริง

ตามแนวคิดของ Nonaka และ Takeuchi (1995) ในทฤษฎี SECI Model (Socialization, Externalization, Combination, Internalization) ซึ่งอธิบายกระบวนการแปลงความรู้ระหว่างความรู้ฝังลึก (tacit knowledge) และความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือหลักที่เอื้อให้เกิดการเปลี่ยนผ่านของความรู้ในแต่ละขั้นตอน เช่น การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงในกลุ่มงาน (socialization) จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (face-to-face communication) หรือการจัดการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดและถ่ายทอดความรู้ ในมุมมองของ Wiig (1997) ยังเน้นว่า การบริหารความรู้ที่ประสบความสำเร็จจะต้องส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างต่อการสื่อสารและการแบ่งปันความรู้ รวมถึงการจัดโครงสร้างระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการเข้าถึงความรู้ได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ องค์กรที่มีระบบการสื่อสารที่ดีจะสามารถลดอุปสรรคในการถ่ายทอดความรู้ และกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคลากรได้มากยิ่งขึ้น การสื่อสารไม่เพียงเป็นเครื่องมือในการส่งผ่านข้อมูลเท่านั้น แต่ยังเป็นปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับทุกขั้นตอนของการบริหารความรู้ในองค์กร การส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในทุกระดับขององค์กรจึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการและใช้ประโยชน์จากความรู้ได้อย่างแท้จริง

หลักพหุสูตในพระพุทธศาสนา

ในพระพุทธศาสนา “หลักพหุสูต” ถือเป็นแนวทางสำคัญที่ชี้นำการพัฒนาคุณลักษณะของบุคคลให้มีความรู้ ความสามารถ และความเข้าใจที่ลึกซึ้งต่อองค์ความรู้ต่าง ๆ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อกระบวนการเรียนรู้และการสื่อสารอย่างมีคุณภาพ โดยหลักพหุสูตประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ประการ ได้แก่ พหุสสุตา, ธตา, วจสา, ปริจิตา, มนสานุเปกขิตา และ ทิฏฐิยา สุปฏิวิธยา



ประการแรก คือ พหุสสุตา หมายถึง การฟังมากและฟังอย่างตั้งใจ รวมถึงการเปิดรับความรู้จากหลากหลายแหล่งและมีสติความรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพระพุทธเจ้าที่เน้นการรับฟังด้วยความเอาใจใส่เป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ที่แท้จริง การฟังอย่างรอบคอบช่วยให้ผู้เรียนสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลและสร้างความเข้าใจเบื้องต้นได้อย่างมั่นคง

ประการที่สอง คือ ธตา ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการจดจำข้อมูลและสาระสำคัญอย่างแม่นยำ การจำข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญในการถ่ายทอดความรู้และใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป การฝึกจดจำช่วยเสริมสร้างฐานความรู้ที่มั่นคงและยั่งยืน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาปัญญา

ประการที่สาม คือ วจสา ปริจิตา หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารด้วยวาจาอย่างคล่องแคล่วและชัดเจน การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ส่งผ่านความรู้และความเข้าใจไปยังผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ พระพุทธศาสนานับการใช้อาจารย์อย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและลดการเข้าใจผิด

ประการที่สี่ คือ มนสานุเปกขิตา หรือการพิจารณาอย่างรอบคอบด้วยจิตใจที่มีสติและปัญญา เป็นการไตร่ตรองวิเคราะห์เนื้อหาความรู้ด้วยความระมัดระวังและไม่ยึดติดกับอคติใด ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ประการสุดท้าย คือ ทิณฺณิยา สุปฏิวิธทา คือ การเข้าใจด้วยปัญญาอย่างลึกซึ้ง พร้อมทั้งสามารถประยุกต์ใช้ความรู้นั้นให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติจริงได้ การเข้าใจในระดับนี้หมายถึงการมีทัศนคติและมุมมองที่ถูกต้องตามหลักธรรมชาติของสิ่งต่าง ๆ

หลักพุทธสุตในพระพุทธศาสนาเป็นกรอบแนวคิดที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะเชิงปัญญาและทักษะการสื่อสารของบุคคล เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาตนเองและสังคมอย่างยั่งยืน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐอร กิรติลาภิน (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน พบว่าเพศหญิงส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรมากกว่าเพศชายที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนอายุระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง รองลงมา คือ การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน ปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร คือ ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร และรองลงมาคือช่องทางการสื่อสาร

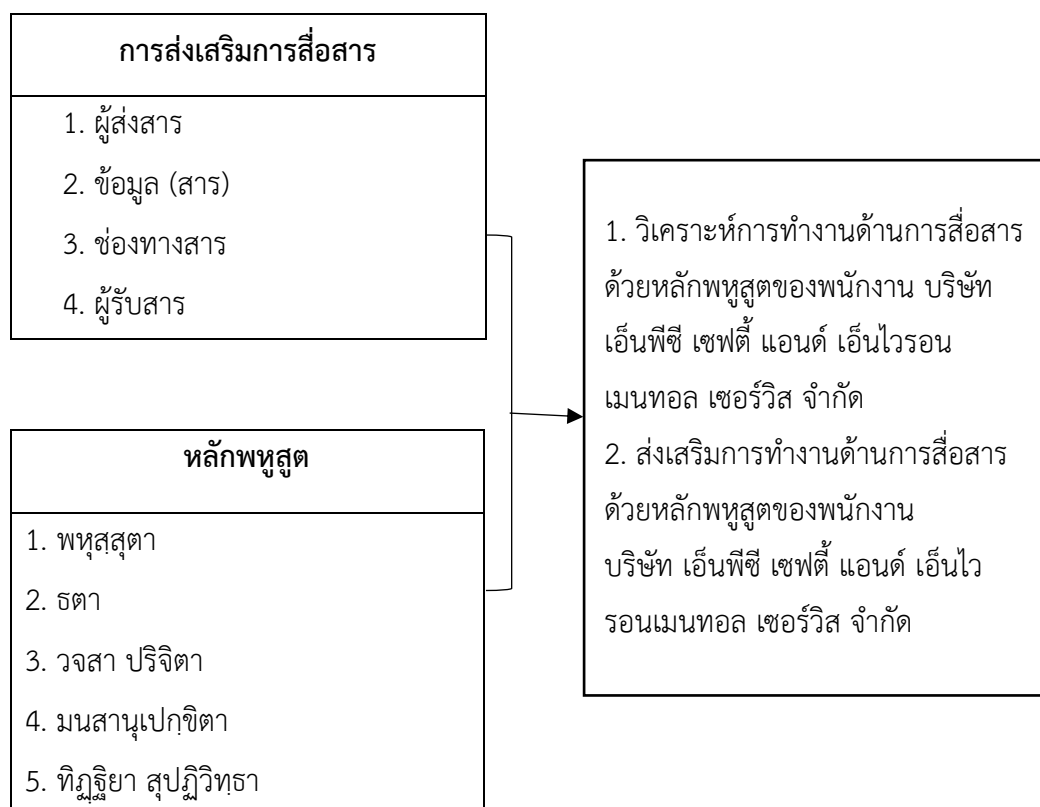


พระมหาดำรงค ปชโชตชโย (สัมพะวงศ) (2562) ได้ทำวิจัยเรื่อง การเรียนรู้ตามหลักพหุสูตร 5 ของผู้เรียน โรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกบาลี จังหวัดปทุมธานี กรณีศึกษา การเรียนรู้ตามหลักพหุสูตร 5 ของผู้เรียน โรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกบาลี จังหวัดปทุมธานี พบว่า หลักพหุสูตร ๕ เป็นหลักธรรมสำคัญที่ช่วยให้ผู้เรียน ประสบผลสำเร็จในการเรียนรู้ชำนาญเชี่ยวชาญ มีความคิดเห็นที่ถูกต้อง เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ ในวิชานั้นๆ สามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้ เป็นการพัฒนาตนเองในการเรียนรู้แขนงนั้นๆ ให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป เป็นแนวทางให้ผู้สอนนำไปประยุกต์ใช้ในการสอน เพื่อให้ผู้เรียนประสบผลสำเร็จในการเรียนรู้ ได้วิชาความรู้ ของตนไปถ่ายทอดให้ได้อย่างเต็มที่ ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้

รัชนก เชื้อแพทย์ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัท ในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัย พบว่า ระดับอุปสรรคของการสื่อสารใน องค์กร โดยภาพรวมเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระดับปฏิบัติการ และด้านที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระดับบริหาร และองค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสาร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร ระดับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสื่อสาร พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน อุปสรรคการสื่อสารในองค์กรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการ สื่อสารภายในองค์กรระดับปานกลาง และ องค์ประกอบการติดต่อสื่อสารในด้านผู้ส่งสารด้านผู้รับสาร ด้านสาร และด้านช่องทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในระดับต่ำ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ส่งเสริมการทำงานด้านการสื่อสารด้วยหลักพุทธของพนักงาน บริษัท เอ็นพีซี เซฟตี้ แอนด์ เอ็นไวรอนเมนทอล เซอร์วิส จำกัด” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำแนวคิดเกี่ยวกับหลักพุทธ สามารถแสดงเป็นแผนภูมิ ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท เอ็นพีซี เซฟตี้ แอนด์ เอ็นไวรอนเมนทอล เซอร์วิส จำกัด
2. เพื่อศึกษาหลักพุทธที่เกี่ยวกับการทำงานในการสื่อสาร
3. เพื่อส่งเสริมการทำงานด้านการสื่อสารด้วยหลักพุทธของพนักงาน

สมมติฐานในการวิจัย

1. บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีระดับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ
3. การนำหลักพุทธธรรม เช่น พหุสูตร 5 และอิทธิบาท 4 มาใช้ในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร
4. องค์ประกอบการสื่อสาร (ผู้ส่งสาร, สาร, ช่องทาง ฯลฯ) มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร
5. การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ

ระเบียบวิธีในการวิจัย

ประเภทของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลที่มีความรู้ ความเข้าใจ และมีประสบการณ์ตรงเกี่ยวข้องกับประเด็นการสื่อสารในการทำงาน ตลอดจนหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่สามารถประยุกต์ใช้ในบริบทขององค์กรสมัยใหม่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัยประกอบด้วยบุคคล 3 กลุ่มหลัก ได้แก่
 - 1) นักวิชาการผู้เชี่ยวชาญด้านพระพุทธศาสนา
 - 2) ผู้บริหารของบริษัท เอ็นพีซี เซฟตี้ แอนด์ เอ็นไวรอนเมนทอล เซอร์วิส จำกัด
 - 3) พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเดียวกัน
2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวนทั้งสิ้น 12 ราย แบ่งเป็น
 - 1) นักวิชาการทางพระพุทธศาสนา จำนวน 4 รูป/คน
 - 2) ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 4 คน
 - 3) พนักงานบริษัท จำนวน 4 คน



ผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวได้รับการคัดเลือกโดยใช้เทคนิคการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

เทคนิคการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเน้นการคัดเลือกผู้ที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการสื่อสารภายในองค์กร หรือมีความรู้เชิงลึกด้านหลักธรรมพุทธศาสนา ซึ่งสามารถให้ข้อมูลที่มีความลุ่มลึก รอบด้าน และสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Guide) ซึ่งได้รับการพัฒนาโดยอิงจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างชุดคำถามที่ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ และปรับปรุงก่อนนำไปใช้จริง

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยดำเนินไปตามขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

1. ศึกษาทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมความรู้พื้นฐาน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กรและหลักพุทธในพระพุทธศาสนา
2. พัฒนาเครื่องมือวิจัย โดยนำข้อมูลจากการศึกษาทบทวนมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อสร้างแบบสัมภาษณ์ที่สามารถเจาะลึกความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูล
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการนัดหมายและสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายแบบรายบุคคล โดยใช้วิธีการบันทึกเสียง บันทึกภาพ และจดบันทึกประกอบการสัมภาษณ์
4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Triangulation) โดยการเปรียบเทียบข้อมูลจากหลายแหล่ง เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย



การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ได้รับ การออกแบบให้เปิดกว้าง เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระและรอบด้าน โดยมีการจด บันทึก ถ่ายภาพ และบันทึกเสียงกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลล่วงหน้า

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเน้นการตีความ ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ สังเกต และบันทึกต่าง ๆ โดยกระบวนการวิเคราะห์ประกอบด้วยการ แยกแยะประเด็นสำคัญ (Thematic Analysis) การจัดกลุ่มข้อมูล และการอธิบายเชิงพรรณนา (Descriptive Interpretation) เพื่อให้สามารถตีความความหมายและความเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดทางพระพุทธศาสนาและ การพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ การวิเคราะห์ยังรวมถึงการเปรียบเทียบความเห็นที่แตกต่าง กันของกลุ่มตัวอย่าง และการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Data Validation) เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือ และความสมบูรณ์ของข้อมูล

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ และได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับ ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ นักวิชาการทางพระพุทธศาสนา ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท เอ็นพีซี เซฟตี้ แอนด์ เอ็นไวรอนเมนทอล เซอร์วิส จำกัด จำนวนรวม 12 ราย ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

เพื่อศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานของพนักงานในองค์กร

จากผลการวิจัยที่ได้ดำเนินการพบว่า การสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบันมิได้เป็นเพียงกระบวนการส่ง ข้อมูลจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารเท่านั้น หากแต่เป็นระบบที่ซับซ้อนและมีมิติมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถได้รับการ ส่งเสริมอย่างมีประสิทธิภาพผ่านการบูรณาการแนวคิดด้านการจัดการสารสนเทศ การบริหารจัดการความรู้ และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอย่างเหมาะสม แนวคิดเหล่านี้ช่วยให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการถ่ายทอดข้อมูลที่เป็นระบบ เป็นปัจจุบัน และเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งส่งผลให้เกิดความเข้าใจ ร่วมกัน ลดความคลาดเคลื่อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาภายใต้กรอบแนวคิดการสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ จะพบว่า การสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพมิใช่เพียงการส่งสารที่ชัดเจน แต่ยังต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารใน



กระบวนการตีความ ตอบสนอง และปรับตัวเข้าหากันอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ และความคิดเห็นในลักษณะที่มีปฏิสัมพันธ์ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการสร้างความเข้าใจที่แท้จริงและยั่งยืนในองค์กร

ผลการวิจัยดังกล่าวยังสะท้อนให้เห็นว่า แนวคิดร่วมสมัยในการบริหารจัดการองค์กร ไม่ว่าจะเป็น Information Management, Knowledge Management หรือการประยุกต์ใช้ Communication Technology ต่างมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของบุคลากร ทั้งในเชิงเนื้อหา ช่องทางการสื่อสาร และบทบาทของผู้ส่งสาร-ผู้รับสาร การมีระบบที่ส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูล ความรู้ และการตอบสนองที่รวดเร็ว ช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาการสื่อสารผิดพลาด และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการระหว่างองค์ความรู้ด้านการจัดการ เทคโนโลยี และทฤษฎีการสื่อสารอย่างเหมาะสม โดยแนวคิดร่วมสมัยเหล่านี้มิได้เพียงแค่สนับสนุนกลไกการสื่อสาร แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรในการปรับตัวและเติบโตในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคดิจิทัล

เพื่อศึกษาหลักพุทธในพระพุทธศาสนาที่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในการทำงาน

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า หลักพุทธ ซึ่งเป็นหลักธรรมในพระพุทธศาสนา มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทักษะพื้นฐานของการสื่อสารอย่างเป็นระบบ โดยประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่

1. พหูสูตา (การฟังมาก) หมายถึง การใฝ่รู้ ใฝ่ศึกษา รับฟังข้อมูล ความรู้ และประสบการณ์จากแหล่งต่างๆ อย่างหลากหลาย การฟังอย่างตั้งใจและต่อเนื่องนี้มีความสำคัญต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในบริบทองค์กรที่ต้องมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การรับฟังอย่างเปิดใจจึงเป็นทักษะพื้นฐานที่ส่งเสริมความเข้าใจร่วมกัน และลดความขัดแย้ง

2. ธตา (การจำได้) การสามารถจดจำสาระสำคัญของข้อมูลหรือคำพูดที่ได้รับมานั้น เป็นพื้นฐานของการสื่อสารที่ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ความจำที่ดีจะช่วยให้บุคคลสามารถตอบสนองได้อย่างเหมาะสม สื่อสารได้อย่างไม่ผิดพลาด และรักษาความถูกต้องของสารที่ส่งต่อ

3. วจสา ปริจิตา (การพูดคล่อง) การพูดอย่างชัดเจน คล่องแคล่ว และเหมาะสมกับบริบท เป็นหัวใจของการสื่อสารในองค์กร เนื่องจากเป็นช่องทางหลักในการถ่ายทอดความคิด ความรู้ และความรู้สึก การใช้ภาษาอย่างระมัดระวัง รวมถึงการเลือกถ้อยคำให้เหมาะสมกับผู้รับสาร จึงเป็นทักษะที่สามารถพัฒนาได้จากการฝึกฝนตามหลักพุทธ

4. มนสานุเปกขิตา (การพิจารณาด้วยใจ) การใช้สติและการไตร่ตรองก่อนสื่อสาร เป็นขั้นตอนสำคัญที่จะช่วยลดความผิดพลาดในการสื่อสาร การคิดอย่างรอบคอบก่อนพูดหรือเขียน จะช่วยให้สารที่ส่งออกไปมีความชัดเจน ตรงประเด็น และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด



5. ทฤษฎีฯ สุปุทธิวิทูธา (การเข้าใจด้วยปัญญา) หมายถึงการนำความรู้และประสบการณ์ทั้งหมดมาสังเคราะห์เป็นความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง สามารถมองเห็นภาพรวมของสถานการณ์ มีวิจารณญาณในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ และแยกแยะสาระจากข้อมูลที่หลากหลาย ซึ่งช่วยในการตัดสินใจและวางแผนการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากองค์ประกอบทั้ง 5 ประการดังกล่าว จะเห็นได้ว่า หลักพุทธมิตินี้ได้จำกัดอยู่ในเชิงศีลธรรมของพุทธศาสนา เท่านั้น แต่ยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาทักษะการสื่อสารในบริบทของการทำงานในยุคปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในการทำงานร่วมกันเป็นทีม การบริหารคน และการจัดการองค์กร หลักธรรมนี้ยังมีความสอดคล้องกับ ทฤษฎีทางจิตวิทยาการสื่อสาร เช่น แนวคิดเรื่องการรับรู้ (perception) ความตั้งใจในการฟัง (active listening) การตีความสาร (interpretation) ตลอดจนพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการตอบสนอง ซึ่งล้วนเป็นหัวใจของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กร ดังนั้น การศึกษาหลักพุทธมิตินี้จึงไม่เพียงตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยในเชิงพุทธศึกษาเท่านั้น แต่ยังสามารถประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารในโลกของการทำงานที่ซับซ้อนและหลากหลายได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

เพื่อนำหลักพุทธมิตินี้มาใช้ในการส่งเสริมการสื่อสารของพนักงานในองค์กร

หลัก "พุทธมิติน" หมายถึง ผู้ที่มีความรู้กว้างขวาง มีความใฝ่รู้ และรู้จักเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สามารถนำมาปรับใช้กับการสื่อสารในองค์กรเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้ง และพัฒนาคุณภาพการสื่อสารในทุกมิติ ดังนี้

1. ด้านผู้ส่งสาร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเริ่มต้นจาก “ผู้ส่งสาร” ที่มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถถ่ายทอดสารได้อย่างชัดเจน การพัฒนาความเป็นพุทธมิตินี้ในผู้ส่งสารช่วยให้พนักงานมีความรู้รอบด้าน เข้าใจบริบทขององค์กร และสามารถเลือกวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและ การฝึกฝนทักษะการฟังเชิงลึก (active listening) และการพูดอย่างมีศิลปะ จะช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร และส่งเสริมความเข้าใจร่วมกันในทีมงาน

2. ด้านสารข้อมูล การเป็นพุทธมิตินี้ยังหมายถึงการรู้จักกลั่นกรองและเลือกใช้ข้อมูลอย่างมีวิจารณญาณ พนักงานควรมีทักษะในการคัดเลือกสารที่มีคุณภาพ มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือก่อนนำไปสื่อสาร การสร้างระบบการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) ภายในองค์กรสามารถช่วยรวบรวมและกลั่นกรองข้อมูลให้พร้อมใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์และความเข้าใจในแก่นของข้อมูล เพื่อไม่ให้เกิดการบิดเบือนหรือความเข้าใจผิดในเนื้อหาที่ส่งต่อ

3. ด้านช่องทางการสื่อสาร การเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สะท้อนถึงความเป็นพุทธมิตินี้ พนักงานควรมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพื้นฐาน เข้าใจการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น อีเมล แพลตฟอร์มสนทนาออนไลน์ หรือระบบจัดการงาน ควรมีการฝึกอบรมหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสมกับประเภทของสารและลักษณะของผู้รับสาร เพื่อให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพ



สูงสุดและองค์กรสามารถจัดให้มีคู่มือการสื่อสาร (Communication Protocol) เพื่อกำหนดแนวทางการใช้ช่องทางต่าง ๆ ให้เหมาะสม

4. ด้านผู้รับสาร การพัฒนา “ผู้รับสาร” ให้มีลักษณะพหุสัต์ช่วยส่งเสริมการสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์ (interactive communication) ที่มีคุณภาพ สนับสนุนให้พนักงานมีทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง เข้าใจความหมายแฝง และสามารถตั้งคำถามหรือโต้ตอบได้อย่างเหมาะสม ส่งเสริมการใช้วิจารณ์ญาณในการรับสาร ไม่เชื่อหรือปฏิเสธข้อมูลโดยไม่มีเหตุผลและ เปิดใจรับความคิดเห็นที่แตกต่าง และสามารถสะท้อนกลับสารที่ได้รับเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมอย่างแท้จริง

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การส่งเสริมแนวคิด “พหุสัต์” ในทุกขั้นตอนของการสื่อสาร ไม่เพียงแต่ช่วยพัฒนาทักษะส่วนบุคคลของพนักงาน แต่ยังช่วยยกระดับการสื่อสารในภาพรวมขององค์กร ทำให้เกิดความเข้าใจร่วม ลดความขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน การพัฒนาพนักงานให้เป็น “พหุสัต์ทางการสื่อสาร” จึงเป็นการลงทุนระยะยาวที่สร้างผลลัพธ์เชิงบวกให้แก่องค์กรอย่างยั่งยืน และสามารถต่อบัณฑิตสู่ข้อที่ 3 ได้อย่างครบถ้วนและลึกซึ้ง

อภิปรายผล

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการส่งเสริมการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็นพีซี เซฟตี้ แอนด์ เอ็นไวรอน เมนทอล เซอร์วิส จำกัด

ชี้ให้เห็นว่า การนำหลักพหุสัต์มาใช้ส่งเสริมการสื่อสารในองค์กรทำให้บุคลากรมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่มากขึ้น ช่วยให้การสื่อสารมีความชัดเจน ตรงประเด็น และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาดำรงค์ ปชโชตชโย (2562) ซึ่งพบว่าหลักพหุสัต์มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมทักษะการเรียนรู้และการถ่ายทอดข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านพหุสัต์ (การฟังและศึกษามาก) และวจสา ปริจิตา (การพูดสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานได้อย่างเป็นรูปธรรม เป็นหัวใจสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและความร่วมมือระหว่างบุคลากรภายในองค์กร ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การจัดการสารสนเทศอย่างมีระบบและการใช้เทคโนโลยีสื่อสารที่เหมาะสม ส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ รวมถึงการบริหารความรู้ (Knowledge Management) ที่ช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวและเติบโตในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดนี้สอดคล้องอย่างมากกับทฤษฎีการสื่อสารร่วมสมัย เช่น Two-way Communication Model ของ Berlo (1960) ที่เน้นการสื่อสารเป็นกระบวนการแบบสองทาง โดยผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็มีบทบาทสำคัญในการแลกเปลี่ยนสารสนเทศกันอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ Transactional Model of Communication ของ Barnlund (1970) ให้ความสำคัญกับบริบทและการตอบสนองในทันทีระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารในองค์กรไม่ใช่เพียงการส่งข้อมูลอย่างเดียว แต่เป็นกระบวนการที่มีปฏิสัมพันธ์และสร้างความหมายร่วมกัน



ในยุคดิจิทัล การส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรยังได้รับการสนับสนุนจากการนำเทคโนโลยีมาช่วยควบคู่กับการพัฒนาทักษะมนุษย์ (soft skills) เช่น ทักษะการฟัง การเจรจา และการแก้ไขข้อขัดแย้ง งานวิจัยของ Cheng, Chen & Chen (2019) ชี้ให้เห็นว่า การผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีและทักษะมนุษย์นี้ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม แต่ยังลดความขัดแย้งและความเข้าใจผิดในการสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ ทฤษฎีการบริหารความรู้ของ Nonaka & Takeuchi (1995) ยังเน้นบทบาทของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการสร้างและแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถรักษาความได้เปรียบในการแข่งขัน และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วและยืดหยุ่น

ผลการศึกษาจากบริบทของบริษัท เอ็นพีซีฯ ยืนยันว่า การส่งเสริมให้บุคลากรมีช่องทางและโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียม รวมถึงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเปิดเผยและสร้างความเข้าใจร่วมกันนั้น เป็นรากฐานที่สำคัญในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ องค์กรที่สามารถทำได้ดีในด้านนี้จะสามารถสร้างความผูกพันและแรงจูงใจในการทำงาน พร้อมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองต่อความท้าทายและโอกาสต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักพหุสุตที่เกี่ยวกับการทำงานในการสื่อสาร

หลักพหุสุตมาใช้สามารถช่วยยกระดับการสื่อสารในองค์กร เนื่องจากช่วยเพิ่มความเข้าใจในมุมมองที่หลากหลาย เสริมสร้างความร่วมมือและลดปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กรผ่านการเปิดรับมุมมองที่หลากหลาย ทำให้พนักงานมีทัศนคติเชิงบวก การปลูกฝังหลักพหุสุตในบุคลากรสามารถทำได้ผ่านการส่งเสริมการเรียนรู้ การส่งเสริมใช้หลักพหุสุตในองค์กรเป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยเพิ่มศักยภาพและการใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ ล้วนเป็นแนวทางที่ช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวต่อความท้าทายในยุคแห่งความเปลี่ยนแปลงได้อย่างยั่งยืนต่อการสื่อสารข้ามสายงานและสามารถร่วมมือในการทำงานได้ดีขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัชนก เชื้อแพทย์ (2563) ที่ระบุว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดปัญหาการตีความผิดพลาดในองค์กร โดยเฉพาะในระดับปฏิบัติการ และสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความคิดสร้างสรรค์ภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย พหุสสุตา (การฟังมาก), ธตา (ความจำดี), วจสา ปริจิตา (การพูดคล่อง), มนसानุเปกขิตา (การพิจารณาอย่างรอบคอบ) และทัญญูยา สุปฏิวิทธา (การเข้าใจด้วยปัญญา) มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบสำคัญของทักษะการสื่อสารในศตวรรษที่ 21 อย่างมีนัยสำคัญ

หลักพหุสุตเน้นย้ำบทบาทของการสื่อสารผ่านมิติทางจิตวิญญาณ โดยเริ่มจากการฟังอย่างตั้งใจและมีสติ (พหุสสุตา) ซึ่งช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นจากผู้อื่นได้อย่างเต็มที่และปราศจากอคติ นอกจากนี้ยังเน้นความสำคัญของความจำที่ดี (ธตา) เพื่อเก็บรักษาและเรียกคืนข้อมูลที่ได้รับอย่างถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนความต่อเนื่องในการสื่อสาร การพูดอย่างคล่องแคล่วและเหมาะสม (วจสา ปริจิตา) เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่ช่วยให้การสื่อสารมีความชัดเจนและสร้างความน่าเชื่อถือระหว่างผู้สื่อสารและผู้รับสาร ขณะที่การพิจารณาอย่างรอบคอบ (มนसानุเปกขิตา) ส่งเสริมการใช้ปัญญาและความเมตตา

ในการวิเคราะห์สาระสำคัญก่อนการตอบสนอง เพื่อลดความขัดแย้งและเสริมสร้างความเข้าใจร่วมกันในบริบทองค์กร สุดท้าย การเข้าใจด้วยปัญญาอย่างลึกซึ้ง (ทฤษฎี สุปุทธิวิธา) ช่วยให้การตีความสาระเป็นไปอย่างรอบด้านและไม่ถูกครอบงำด้วยอารมณ์หรืออคติ

งานวิจัยของ สมภพ บำเพ็ญบุญ (2561) ได้ชี้ให้เห็นว่า หลักพุทธุตเป็นรากฐานสำคัญของการเรียนรู้เชิงพุทธที่สามารถประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทักษะชีวิต (Life Skills) รวมถึงทักษะการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน วุฒิพงศ์ จันทร์แก้ว (2564) พบว่า การนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรมีส่วนช่วยลดความขัดแย้งภายใน และส่งเสริมความเข้าใจร่วมกันระหว่างบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรม การวิเคราะห์หลักพุทธในเชิงทักษะการสื่อสารชี้ให้เห็นว่า พระพุทธศาสนาให้ความสำคัญกับการฟังอย่างมีสติ การพูดอย่างมีเหตุผล และการใช้ปัญญาในการวิเคราะห์สาระที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารแบบ Whole Person Communication ที่เน้นทั้งความรู้ ทักษะ และคุณธรรม (ethics) อันเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในบริบทองค์กรสมัยใหม่

การส่งเสริมการทำงานด้านการสื่อสารด้วยหลักพุทธของ

การส่งเสริมการทำงานด้านการสื่อสาร โดยใช้หลักพุทธศตวรรษประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร ด้านข้อมูลสาร ด้านช่องทาง และด้านผู้รับสาร ซึ่งแต่ละด้านมีความสำคัญต่อการสื่อสารภายในองค์กร และพนักงานเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองมากขึ้น ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ ณฐอร กิตติลาภิน (2560) ที่พบว่า องค์กรที่มีการจัดการองค์ประกอบการสื่อสารทั้งสี่ด้านนี้อย่างเหมาะสม จะทำให้การส่งผ่านข้อมูลข่าวสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นำไปสู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดีของบุคลากรในทุกระดับขององค์กร

แนวทางการประยุกต์ใช้หลักพุทธในกระบวนการสื่อสารองค์กรใน 4 มิติหลัก ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทาง และผู้รับสาร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผู้ส่งสาร การส่งเสริมพัฒนาความรู้และทักษะการคิดวิเคราะห์ของผู้ส่งสารในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ โดยหลักพุทธสนับสนุนให้ผู้ส่งสารรับฟังและพิจารณาหลายมุมมอง (multiple perspectives) เพื่อให้เกิดความรอบคอบและลดอคติในการสื่อสาร ส่งผลให้การถ่ายทอดสารมีความถูกต้องและเหมาะสมกับบริบทขององค์กร
2. สาร สารที่ใช้ในการสื่อสารต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบ มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ หลักพุทธช่วยให้มีการรวบรวมข้อมูลจากหลากหลายแหล่งและประเภทข้อมูล ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างรอบด้าน ซึ่งส่งผลให้สารที่ถูกส่งต่อในองค์กรมีความสมดุลและน่าเชื่อถือ
3. ช่องทาง การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับบริบทและลักษณะของสารเป็นสิ่งจำเป็น หลักพุทธส่งเสริมการพิจารณาและประเมินความเหมาะสมของเทคโนโลยีและช่องทางต่าง ๆ อย่างรอบคอบ เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและเข้าถึงผู้รับสารได้อย่างตรงจุด นอกจากนี้ ยังสนับสนุนการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางอย่างต่อเนื่องตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความต้องการขององค์กร

4. ผู้รับสาร ผู้รับสารจำเป็นต้องมีทักษะการฟังและการตีความสารอย่างมีวิจารณญาณ หลักพุทธช่วยส่งเสริมให้ผู้รับสารไม่เพียงแต่รับข้อมูลอย่างผิวเผิน แต่ยังสามารถวิเคราะห์และตีความสารในหลากหลายมิติ ซึ่งช่วยเพิ่มความเข้าใจและส่งเสริมความร่วมมือในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการประยุกต์ใช้หลักพุทธในกระบวนการสื่อสารดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการออกแบบการสื่อสารในองค์กรโดยใช้หลัก Design Thinking ตามที่ Brown และ Wyatt (2010) ได้เสนอไว้ ซึ่งเน้นการเริ่มต้นจากความเข้าใจผู้ใช้งานอย่างลึกซึ้ง โดยสามารถเปรียบเทียบกับหลัก “มนสานุเปกขิตา” ที่เน้นการเปิดใจรับฟังหลายมุมมอง และหลัก “ทิวฐิยา สุภวิทฺธา” ที่เน้นการพิจารณาและเข้าใจสารอย่างถูกต้องและถ่องแท้ นอกจากนี้ Singh et al. (2021) ยังชี้ให้เห็นว่า องค์กรที่มีระบบการสื่อสารที่ดีและสอดคล้องกับจริยธรรมองค์กรจะสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างยั่งยืน การประยุกต์ใช้หลักพุทธในกระบวนการสื่อสารองค์กรจึงไม่เพียงแต่เป็นเครื่องมือทางเทคนิค แต่ยังเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในจริยธรรม ความเคารพ และความเข้าใจในเสียงหลากหลายของบุคลากร ในบริบทของบริษัทเอ็นพีซีฯ การส่งเสริมการสื่อสารโดยประยุกต์ใช้หลักพุทธและหลักพุทธธรรมดังกล่าว มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและมั่นคงบนพื้นฐานของความเข้าใจและความเคารพระหว่างบุคลากร ส่งผลให้องค์กรสามารถเผชิญกับความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

จากการอภิปรายผลครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การส่งเสริมการสื่อสารในองค์กรไม่สามารถแยกออกจากมิติด้านคุณธรรมและปัญญาได้ การบูรณาการแนวคิดการสื่อสารร่วมสมัยกับหลักพุทธธรรมอย่าง “พุทธ” สามารถยกระดับการสื่อสารให้เป็นกระบวนการที่ส่งเสริมทั้งประสิทธิภาพและความเป็นมนุษย์ (Humanistic Communication) ได้อย่างชัดเจน แต่ยังเสนอกรอบแนวคิดใหม่ในการพัฒนาการสื่อสารองค์กรเชิงบูรณาการที่มีรากฐานจากพระพุทธศาสนาและสอดคล้องกับหลักการบริหารยุคใหม่

สรุป

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรโดยใช้หลักพุทธเป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการพัฒนา เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารในองค์กรถูกวิเคราะห์ในแง่องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทาง และผู้รับสาร พร้อมทั้งตรวจสอบอุปสรรคที่เกิดขึ้น เช่น ความเข้าใจผิด ความแตกต่างทางวัฒนธรรม อุปสรรคการสื่อสารและปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ซึ่งล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร หลักพุทธช่วยให้บุคลากรเห็นมุมมองที่หลากหลาย เสริมสร้างความร่วมมือ ลดความขัดแย้ง และสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้ข้ามสายงาน โดยแนวทางการนำหลักนี้มาใช้ ได้แก่ การจัดเตรียมข้อมูลอย่างมีโครงสร้าง การวิเคราะห์เนื้อหาอย่างถูกต้อง การเลือกช่องทางสื่อสารที่เหมาะสม และการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ งานวิจัยเน้นการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเปิดกว้าง ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถปรับตัวและรับมือกับการ



เปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น ส่งผลให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น นำไปสู่การพัฒนางานองค์กรอย่างยั่งยืน ทั้งในแง่ความสำเร็จทางธุรกิจและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านการส่งเสริมแนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารองค์กรควรกำหนดนโยบายสนับสนุนให้มีการอบรม หรือ เสริมสร้างความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีด้านการสื่อสารที่เหมาะสมกับบริบทการทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจหลักการสื่อสารที่ และนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง
2. ด้านการประยุกต์ใช้หลักพุทธสูตรในการสื่อสารควรสนับสนุนการใช้สื่อและช่องทางที่หลากหลายในการสื่อสาร เช่น การใช้สื่อภาพ เสียง และเทคโนโลยีดิจิทัล ควบคู่กับการพูดคุยโดยตรง เพื่อให้สามารถเข้าถึงพนักงานที่มีความหลากหลายในการรับรู้และตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ด้านการส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการสื่อสารตามหลักพุทธสูตรองค์กรควรกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ส่งเสริมให้พนักงานใช้รูปแบบการสื่อสารแบบพุทธสูตรในการทำงานประจำวัน ทั้งในระดับบุคคล ทีมงาน และระหว่างหน่วยงาน พร้อมจัดให้มีระบบติดตามและประเมินผลเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรส่งเสริมการสื่อสารของพนักงานในองค์กรโดยใช้หลักสัมมาวาจา เพื่อพัฒนาคุณภาพของการสื่อสาร ให้ความสุภาพ ถูกต้อง และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน
2. ควรศึกษาการพัฒนาการสื่อสารแบบองค์รวมในองค์กรโดยอิงหลักพรหมวิหาร 4 (เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา) เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความสามัคคีในทีมงานอย่างยั่งยืน
3. ควรวิจัยการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานด้วยการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรม เช่น สมาธิ ปัญญา และสติ เพื่อส่งเสริมการสื่อสารที่มีประสิทธิผลและลดความขัดแย้งในองค์กร



เอกสารอ้างอิง

- ณัฐอร กิรติลาภิน. (2560). การจัดการองค์ประกอบการสื่อสารเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร. *วารสารการบริหารและการสื่อสาร*, 9(1), 33-49.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. (2552). *พระไตรปิฎกฉบับหลวง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- สมชาย ใจดี. (2564). *การสื่อสารองค์การและการพัฒนาบุคลากร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์การศึกษา.
- สมภพ บำเพ็ญบุญ. (2561). หลักพหุสัจจะกับการพัฒนาทักษะชีวิตและการสื่อสารเชิงพุทธ. *วารสารพุทธศาสนาและสังคม*, 8(3), 79-95
- สุนทร ศรีสุข. (2563). การสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงาน. *วารสารการจัดการ*, 12(3), 45-60.
- พระมหาดำรงค์ ปชฺโชตชโย. (2562). *การเรียนรู้ตามหลักพหุสัจจะ 5 ของผู้เรียนโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกบาลี จังหวัดปทุมธานี [รายงานการวิจัย]*. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหาดำรงค์ ปชฺโชตชโย. (2562). หลักพหุสัจจะกับการส่งเสริมทักษะการเรียนรู้และการถ่ายทอดข้อมูลใน. *วารสารการบริหารและการสื่อสารองค์กร*, 10(2), 45-60.
- รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กร: บทบาทของหลักพหุสัจจะในการลดความขัดแย้งและส่งเสริมความร่วมมือ. *วารสารวิชาการการบริหาร*, 15(1), 112-130.
- รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). *รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา [รายงานการวิจัย]*. มหาวิทยาลัย.
- วุฒิพงศ์ จันทรแก้ว. (2564). การประยุกต์หลักพุทธธรรมในการบริหารจัดการองค์การเพื่อส่งเสริมความร่วมมือและลดความขัดแย้ง. *วารสารการบริหารองค์กร*, 18(2), 88-102.
- Ackoff, R. L. (1989). From data to wisdom. *Journal of Applied Systems Analysis*, 16, 3–9.
- Barnlund, D. C. (1970). A transactional model of communication. In K. K. Sereno & C. D. Mortensen (Eds.), *Foundations of communication theory*; 83–92). Harper & Row.
- Berlo, D. K. (1960). *The process of communication*. Holt, Rinehart & Winston.
- Brown, T., & Wyatt, J. (2010). Design thinking for social innovation. *Stanford Social Innovation Review*, 8(1), 30-35.
- Cheng, J., Chen, H., & Chen, Y. (2019). Integrating technology and soft skills for enhanced team communication effectiveness in organizations. *Journal of Organizational Communication*, 12(3), 245-260.
- Choo, C. W. (1996). *The knowing organization: How organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions*. Oxford University Press.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Harvard Business School Press.
- Galliers, R. D., & Leidner, D. E. (2014). *Strategic information management: Challenges and strategies in managing information systems (4th ed.)*. Routledge.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm (16th ed.)*. Pearson.
- Marchand, D. A., Kettinger, W. J., & Rollins, J. D. (2001). *Information orientation: The link to business performance*. Oxford University Press.



-
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Management information systems (10th ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.
- Rowley, J. (2007). The wisdom hierarchy: Representations of the DIKW hierarchy. *Journal of Information Science*, 33(2), 163-180.
- Singh, R., Kumar, P., & Sharma, S. (2021). Ethical communication and sustainable organizational performance: A study of contemporary organizational practices. *Journal of Business Ethics*, 169(4), 655-671.
- Wiig, K. M. (1997). Knowledge management: An evolving concept. *Knowledge and Process Management*, 4(3), 221-224.

