

## การประยุกต์ใช้หลักสติเพื่อการสื่อสารสำหรับการให้บริการ งานวารสารไทยอย่างสันติสุข

### AN APPLICATION OF MINDFULNESS FOR PEACEFUL COMMUNICATION IN PROVIDING THAI JOURNAL SERVICE

พระบุญญฤทธิ์ ภททจารี<sup>1\*</sup>, พระปราโมทย์ วาทโกวิโท<sup>1</sup>, ชันทอง วัฒนประดิษฐ์<sup>1</sup>, อนุชิต ปราบพาล<sup>2</sup>, ทิพย์วรรณ จันทรา<sup>2</sup>  
Phra Bunyarit Bhaddacārī<sup>1\*</sup>, Phra Pramote Vadakovido<sup>1</sup>, Khantong Wattanapradith<sup>1</sup>, Anuchid Prabparn<sup>2</sup>,  
Tippawan Chantra<sup>2</sup>

<sup>1</sup>บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พระนครศรีอยุธยา ประเทศไทย

<sup>1</sup>Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phra Nakhon Si Ayutthaya, Thailand

<sup>2</sup>มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช นครศรีธรรมราช ประเทศไทย

<sup>2</sup>Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Nakhon Si Thammarat campus, Nakhon Si Thammarat, Thailand

\*Corresponding author E-mail: boonyarit.choo@mcu.ac.th

Received 8 February 2023; Revised 5 June 2023; Accepted 8 June 2023

#### บทคัดย่อ

**ความเป็นมาและวัตถุประสงค์:** วารสารวิชาการในประเทศไทยนับเป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่มีความสำคัญมาก ในทางวิชาการ ปัจจุบันมีการพัฒนาคุณภาพและฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง และมีการส่งบทความเพื่อตีพิมพ์กับหน่วยงานที่ให้บริการวารสารวิชาการในประเทศไทย โดยการให้บริการงานวารสารนั้น ต้องมีการสื่อสารในการดำเนินการจัดการบทความแต่ละขั้นตอน ซึ่งบางครั้งการสื่อสารไม่เป็นไปอย่างราบรื่น ก่อให้เกิดปัญหาในการให้บริการงานวารสารไทย จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงศึกษาบริบท สภาพปัญหาและหลักการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทย ศึกษาหลักสติในการสื่อสารตามหลักคัมภีร์ในพระพุทธศาสนาเถรวาท และการประยุกต์ใช้หลักสติเพื่อสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทยอย่างสันติสุข

**วิธีดำเนินการวิจัย:** การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์เชิงลึก

**ผลการวิจัย:** พบว่า 1) บริบทการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทย ประกอบด้วย การสื่อสารระดับภายในองค์กร และการสื่อสารระดับภายนอกองค์กร สำหรับสภาพปัญหาการสื่อสารเกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายใน ได้แก่ ด้านอารมณ์ ด้านการรับรู้ข้อมูล ด้านประสบการณ์ ด้านความเชื่อ และด้านทัศนคติ ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านช่วงเวลา โดยหลักการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทยที่ดี ประกอบด้วย ต้องมีความรู้ความเข้าใจ ความน่าเชื่อถือ ความเท่าเทียม ความอดทนอดกลั้น ความกระตือรือร้นในการให้บริการ สร้างความประทับใจ และรับฟังความคิดเห็น 2) หลักสติในการสื่อสาร เป็นการใช้สติควบคุมและพิจารณาให้เกิดการสื่อสารใน 5 ลักษณะ คือ วาจาที่เหมาะสมแก่กาล วาจาที่เป็นความจริง วาจาที่ไพเราะ วาจาที่ประสานประโยชน์ และวาจาที่ประกอบด้วยเมตตา ทั้งนี้ ในการสื่อสารจะต้องอยู่กับปัจจุบันในแต่ละขณะของการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ 3) ประยุกต์ใช้หลักสติเพื่อสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทย พบว่า ควรมีการใช้สติสื่อสารกับตนเองเพื่อ

ฝึกตนให้สามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีคุณภาพ และพิจารณาใช้วาจาสื่อสารใน 5 ลักษณะ เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่รูปแบบของการสื่อสารสำหรับงานวารสารไทยอย่างสันติสุข

**ความเกี่ยวข้องกับหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนา:** การประยุกต์ใช้หลักสติเพื่อการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทย มีความเกี่ยวข้องในลักษณะของพระพุทธศาสนาเชิงประยุกต์ คือ หลักสติและหลักวาจาสุภาสิต ซึ่งเป็นตัวกำหนดรู้ในตัวบุคคลทุกการกระทำ ทั้งทางกาย วาจา และใจ อันเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิต ที่นำมาประกอบใช้ในการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทย

**สรุป:** การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนงานวารสารไทยให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้ โดยการมีสติถือเป็นตัวกำหนดให้มีความระมัดระวัง รอบคอบในการสื่อสาร เพื่อให้ผลลัพธ์ออกมาดีที่สุด และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาอันนำไปสู่ความขัดแย้งในการดำเนินงาน หากมีเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา ต้องรีบดำเนินการโดยทันทีและมีสติในการควบคุมสถานการณ์ในการสื่อสารเพื่อให้งานวารสารสามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีคุณภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของวารสาร

**คำสำคัญ:** การประยุกต์ใช้สติ, การสื่อสารในการให้บริการ, วารสารวิชาการไทย

## Abstract

**Background and Objectives:** Academic journals in Thailand are a prominent source of information in the academic community. At present, there is a constant development of quality and database. There are articles constantly sent to organizations that provide academic journals in Thailand. In providing journal services, the article management sequences should conduct with communication. Sometimes communication does not go as smoothly and leads to Thai journal service problems. Regarding mentioned passages, the researcher decided to study the context, problems, and principles appropriate for the Thai journal service, the principle of mindfulness for communication regarding Theravada Buddhist scriptures, and the application of mindfulness in communication for making a happy and peaceful environment for Thai journal service.

**Methodology:** The study employed a qualitative research method by collecting data from related documents and in-depth interviews.

**Main Results:** From the study, the following results are found: 1) The communication contexts of journal work consist of communication within the organization and communication outside the organization. The communication problems consist of internal problems and external problems. Internal factors that cause communication problems consist of emotion, perception, experience, belief, and attitude. Internal factors consist of information for communication and the ways of communication and time. The principle for communication in providing Thai journal service consists of being informed, understanding, reliable, fair, enthusiastic, leaving an impression, and being able to listen; 2) Mindfulness should be used in communication by controlling and directing communication in five characteristics, namely timely speech, truthful speech, soft speech, beneficial speech, and compassionate speech. However, communication should take mindful of the present moment; 3) The application of mindfulness for communication in providing Thai journal service concludes that anyone should practice mindfulness for making them able to communicate effectively and consider making their speeches in five characteristics for making

appropriate and effective communication which brings to making a standard for peaceful communication in Thai journal service.

**Involvement to Buddhadhamma:** The application of mindfulness for communication in Thai journal services is related to the characteristic of applied Buddhism consists of the principle of mindfulness and well-spoken speech which significantly regulate awareness for anyone whether physically, verbally and mentally for adapting it for communication in providing Thai journal service.

**Conclusions:** Communication is crucial in driving the journal to be able to continue providing service. Being mindful make service provider cautious in communication and get the best results and prevent problems that may lead to conflicts in the service. When problems occur, they must be promptly resolved without negligence and be conscious of controlling the situation in communication so that the journal can efficiently continue providing service.

**Keywords:** Application of Mindfulness, Communication in Service, Thai Academic Journal

## บทนำ

วารสาร คือ สิ่งพิมพ์ประเภทหนึ่งที่ตีพิมพ์ออกเป็นฉบับประจำเดือน หรือประจำปี ตามกำหนดการตีพิมพ์ของแต่ละวารสาร โดยมีลักษณะและรูปแบบคล้ายนิตยสาร แต่ต่างที่วารสารใช้ในการเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการที่มีการสรุปย่อเนื้อหาจากงานวิจัยและงานเขียนทางวิชาการซึ่งมีจำนวนหลายหน้า (Kulboon, 1990) โดยนำเสนอในรูปแบบขนาด B5 จำนวน 10 - 20 หน้า เรียกว่า บทความ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ การเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดความรู้เดิมให้เกิดเป็นความรู้ใหม่และนำไปใช้ในการอ้างอิง (Palanan, 1993) ปัจจุบันวารสารในประเทศไทยได้มีการควบคุมคุณภาพภายใต้หน่วยงานที่เรียกว่า ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย หรือ Thai-Journal Citation Index Centre (TCI) ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาวารสารไทยจึงมีการพัฒนาคุณภาพและฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีการเผยแพร่วารสารในรูปแบบออนไลน์เป็นจำนวนมาก มีวารสารไทยส่วนหนึ่งได้ปรากฏในฐานข้อมูลของ Thomson Reuters และฐานข้อมูล SCOPUS ซึ่งเป็นฐานข้อมูลนานาชาติ และยังถูกใช้ในการกำกับมาตรฐานทางวิชาการ ของนิสิตหรือนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาและนักวิชาการที่ต้องการตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น เป็นต้น วารสารจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากกับกลุ่มคนดังกล่าว และมีการส่งบทความเพื่อตีพิมพ์เป็นจำนวนมาก ทำให้หลายวารสารประสบปัญหา ได้แก่ เจ้าของบทความหรือผู้รับบริการต้องการความรวดเร็วในการตีพิมพ์ แต่ในบางครั้งวารสารไม่สามารถตอบสนองความต้องการให้ได้ อันเนื่องจากการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอน เช่น การส่งบทความล่าช้าแต่ต้องการให้รับตีพิมพ์ก่อน เพราะไม่ทราบขั้นตอนที่ชัดเจนหรือไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำบทความมาก่อนและทางวารสารไม่ได้ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ หรือปัญหาการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการที่ไม่สามารถตกลงกันได้ จึงอาจเกิดการพูดคุยด้วยอารมณ์ที่รุนแรงต่อกัน เป็นต้น ซึ่งจากตัวอย่างปัญหาที่กล่าวมานี้ เป็นปัญหาของการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการที่ไม่เป็นไปอย่างราบรื่นหรืออย่างสันติ

จากตัวอย่างปัญหาดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงการสื่อสารในลักษณะของความขัดแย้ง ซึ่งอาจมีสาเหตุ ได้แก่ การสื่อสารที่ขาดความชัดเจนหรือความเข้าใจของเนื้อหาที่ต้องการจะสื่อสาร การขาดการสังเกตสภาวะอารมณ์ของอีกฝ่ายและวิธีการรับมืออย่างเหมาะสม การขาดการระงับอารมณ์ที่รุนแรงในระหว่างการสื่อสาร การขาดการแยกแยะความแตกต่างของบุคคล การขาดความหลากหลายของช่องทางในการสื่อสาร และการสื่อสารโดยมีปัจจัยภายนอกเป็นองค์ประกอบ เช่น ระยะเวลาที่บีบรัดทำให้ผู้รับบริการต้องการให้บทความได้รับการรับรองตีพิมพ์ก่อน เมื่อทางผู้ให้บริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการให้ได้ จึงเกิดการแสดงอารมณ์ที่ไม่ดี

ต่อกันในการพูดคุย ทำให้เกิดความทุกข์กับทั้งสองฝ่าย และอาจเกิดส่งผลให้ผู้รับบริการเปลี่ยนใจไปใช้บริการวารสารอื่นและบอกต่อผู้ร่วมงานในเครือข่ายไม่ให้มาใช้บริการที่วารสารนั้นอีก ทำให้ผู้ให้บริการต้องสูญเสียลูกค้า ซึ่งอาจจะไม่ใช่แค่คนเดียว แต่เป็นการสูญเสียลูกค้าในเครือข่ายนั้นทั้งหมดได้ หรือการที่ผู้ให้บริการเลือกปฏิบัติหรือให้การบริการในลักษณะที่ต่างกันโดยการตัดสินลูกค้าหรือผู้รับบริการจากการมองแค่รูปลักษณ์ภายนอก ใครมีอัยาศัยดีและมีความเป็นมิตร ให้บริการโดยใช้วาจาสุภาพ ติดตามให้คำแนะนำ ตลอดจนพบความได้รับการตีพิมพ์ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมาใช้บริการอีก แต่หากใครที่ให้ความรู้สึกไม่เป็นมิตร ให้การบริการด้วยน้ำเสียงที่ไม่เป็นมิตร ไม่ให้คำแนะนำหรือปล่อยละเลยการติดตาม ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่ประทับใจและประชาสัมพันธ์บอกต่อไม่ให้คนอื่นมาใช้บริการซึ่งผู้รับบริการที่ให้ความรู้สึกไม่เป็นมิตรนั้น อาจจะเป็นผู้ที่มิเครือข่ายรายใหญ่ที่จะประชาสัมพันธ์ให้มาใช้บริการวารสารก็เป็นได้ แสดงให้เห็นว่า หากมีการสื่อสารที่ไม่ดีหรือความไม่เท่าเทียมในการปฏิบัติ อาจทำให้ต้องสูญเสียผลประโยชน์ที่จะตามมาอีกมากมายได้ ดังเช่นเรื่องเล่าสมัยอดีตกาลที่เจ้าชายพระเวททตเริ่มต้นจองเวรกับเจ้าชายสิทธัตถะ ในเสรีวราณีชาดก สมัยนั้นพระเวททตเกิดเป็นพ่อค้าที่เดินทางไปขายเครื่องประดับในเมืองอริฏฐปุระ มียายหลานคู่หนึ่งที่ต้องการแลกถาดใบหนึ่งกับเครื่องประดับอย่างหนึ่งจากพ่อค้าที่ผ่านมายังหน้าบ้านเพราะหลานอยากได้ พ่อค้ารู้ว่าถาดนั้นเป็นถาดทองคำ ซึ่งมีมูลค่ามากกว่าเครื่องประดับที่ตนนำมาขายทั้งหมด แต่ด้วยความตระหนี่และความโลภอยากขายสินค้าให้เสร็จแล้วค่อยกลับมารับซื้อในราคาถูกก่อนที่ตนจะกลับบ้าน อีกทั้ง ยายและหลานไม่รู้ว่าเป็นถาดทองคำ จึงปฏิเสธด้วยคำดูถูกว่าถาดนี้ไม่มีราคา และบอกว่ายายหลานคู่นี้เป็นคนยากจน ไม่คู่ควรกับเครื่องประดับที่ตนนำมาขาย หลังจากนั้นพ่อค้าจึงไปขายเครื่องประดับต่อ แต่เมื่อใกล้ถึงเวลาจะกลับบ้าน ก็ปรากฏว่าถาดใบนั้นได้ถูกซื้อโดยพ่อค้าอีกท่านหนึ่งไปแล้ว และถูกยายเจ้าของถาดต่อว่ากลับเพราะโกหกและพูดจาไม่ให้เกียรติจึงสูญเสียลูกค้าจากการให้บริการของตน และพึงพอใจกับการให้บริการของพ่อค้าอีกคนมากกว่า ซึ่งพ่อค้าคนนั้น ก็คือ เจ้าชายสิทธัตถะที่เกิดในอดีตกาลนั่นเอง (Sassinthorn, 2011) จากเรื่องเล่าดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงตัวอย่างของการให้บริการที่ไม่ดีในการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการที่แสดงถึงการไม่ให้เกียรติต่อผู้รับบริการผ่านการกระทำและคำพูดสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และส่งผลให้ไม่อยากใช้บริการอีก เช่นเดียวกับการให้บริการวารสาร หากผู้ให้บริการใช้การสื่อสารกับผู้รับบริการในลักษณะไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นหนึ่งในสาเหตุของปัญหาระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการที่นำไปสู่ความขัดแย้งได้ และยังมีอีกหลายสาเหตุของปัญหาในการสื่อสารของการให้บริการวารสารที่บ่งบอกถึงการขาดสันติสุขในการให้บริการ

จากตัวอย่างปัญหาดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงหนึ่งในสาเหตุของการสื่อสาร คือ การขาดสติในการสื่อสารของการให้บริการวารสาร ซึ่งในทางพระพุทธศาสนา สติ เป็นพื้นฐานของการใช้ชีวิต ทำให้ในทุกการกระทำสามารถสำเร็จลุล่วงได้ คำว่า สติ หมายถึง การระลึกได้ การสังเกตรู้เท่าทันตนเองได้ในการสื่อสาร เช่น ในขณะที่กำลังพูดคุยกับผู้รับบริการ สังเกตรู้ได้ว่าตนเองกำลังรู้สึกพอใจไม่พอใจ รู้สึกโกรธ รู้สึกเห็นใจสงสาร รู้สึกอยากช่วยเหลือ เป็นต้น ซึ่งเมื่อมีสติรู้เท่าทันสิ่งเหล่านี้จะต้องมีวิธีในการรับมือกับอาการที่เกิดขึ้นเหล่านี้ได้ อาจใช้หลักการหรือหลักธรรมใช้ควบคู่กัน เช่น กรณีการให้บริการของเจ้าชายเวททตในอดีตกาลที่เป็นพ่อค้าเครื่องประดับโดยมียายหลานเป็นผู้รับบริการ การเป็นผู้ให้บริการที่ดีจะต้องรู้จักสังเกต ดังเช่น การที่รู้ว่าถาดนั้นเป็นถาดทองแสดงให้เห็นถึงพื้นฐานในการสังเกตของผู้ให้บริการ พ่อค้ารู้ถึงฐานะของยายหลาน แสดงว่าสามารถแยกแยะกลุ่มลูกค้าได้ คือ รู้ว่ายากจน ในขณะนั้นก็ต้องใช้สัมมาทิฐิ คือ ปรับเปลี่ยนเป็นความคิดเห็นหรือมองในแง่บวกโดยการเปิดใจไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นคนประเภทใด ฐานะต่างกันเพียงไหน ย่อมมีสิทธิได้รับการบริการที่ดีที่สุดจากผู้ให้บริการเสมอ โดยให้บริการอย่างมีเมตตา มีการสื่อสารที่ดี ก็จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการให้บริการ

ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยในฐานะผู้ให้บริการของวารสารซึ่งได้ประสบพบกับปัญหาการสื่อสารจากการให้บริการ จึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางในการประยุกต์ใช้หลักสติสำหรับการสื่อสารเพื่อให้บริการของวารสาร

เป็นไปอย่างสันติสุขทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดถึงผู้เกี่ยวข้องได้รับความสุขจากการให้บริการของวารสาร อันจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำวารสารสืบต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสติเพื่อการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทยอย่างสันติสุข มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบริบท สภาพปัญหาและหลักการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทย ศึกษาหลักสติในการสื่อสารตามหลักคัมภีร์ในพระพุทธศาสนาเถรวาท และการประยุกต์ใช้หลักสติเพื่อสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทยอย่างสันติสุข

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพภาคสนาม (Qualitative Field Research) ในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ประกอบการศึกษาแนวคิดวิเคราะห์จากทฤษฎีในเชิงเอกสาร

#### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญทางด้านศาสนา จำนวน 2 รูป บรรณาธิการวารสาร จำนวน 3 ท่าน กองบรรณาธิการวารสาร จำนวน 2 ท่าน ผู้ช่วยกองบรรณาธิการวารสาร จำนวน 2 ท่าน และผู้มีประสบการณ์ให้บริการงานวารสาร จำนวน 6 ท่าน รวมเป็นจำนวน 15 รูป/คน ผู้วิจัยได้คัดเลือกแบบเจาะจง

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง ซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับบริบท สภาพปัญหาและหลักการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทย รวมถึงการประยุกต์ใช้สติเพื่อการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทยอย่างสันติสุข โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. การศึกษาวิเคราะห์แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทย รวมถึงศึกษาหลักสติตามหลักคัมภีร์ในพระพุทธศาสนาเถรวาท
2. นำข้อสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์มาสังเคราะห์ แนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง
3. สร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พร้อมทั้งตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของคำถามตลอดจนภาษาที่ใช้เพื่อความเที่ยงตรงและถูกต้อง
4. นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้สร้างขึ้นและปรับปรุงสมบูรณ์ นำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เลือกไว้

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary Analysis) เป็นการศึกษาข้อมูลและองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทย รวมถึงศึกษาหลักสติตามหลักคัมภีร์ในพระพุทธศาสนาเถรวาท
2. การสัมภาษณ์เก็บข้อมูลเชิงลึกความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทางด้านศาสนา บรรณาธิการวารสาร กองบรรณาธิการวารสาร ผู้ช่วยกองบรรณาธิการวารสาร และผู้มีประสบการณ์ให้บริการงานวารสาร จำนวน 15 รูป/คน

โดยมีขั้นตอนโดยรวม ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาบริบท สภาพปัญหาและหลักการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทย  
 ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหลักสถิติตามหลักคัมภีร์ใน  
 พระพุทธศาสนาเถรวาท เพื่อการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทย

ขั้นตอนที่ 3 ลงพื้นที่เพื่อทำการสัมภาษณ์โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)  
 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 15 รูป/คน รวบรวมเอกสาร และข้อมูลการสัมภาษณ์ภายใต้แนวทาง  
 ของหลักธรรมว่าด้วยสติในคัมภีร์พระพุทธศาสนา ที่มีความสัมพันธ์ต่อการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทย  
 อย่างสันติสุข

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสาร หลักการ แนวคิด และทฤษฎีหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ  
 หลักสถิติตามหลักคัมภีร์ในพระพุทธศาสนาเถรวาท เพื่อการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทย
2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้วิจัยนำข้อมูลจาก  
 การสัมภาษณ์มาจำแนกและจัดกลุ่มประเด็นข้อมูลในแต่ละด้าน
3. เรียบเรียงข้อมูลเชิงเนื้อหาเพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย และนำเสนอข้อมูล  
 เชิงพรรณนาประกอบการบรรยาย

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. บริบท สภาพปัญหาและหลักการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทย พบว่า  
 บริบทของการสื่อสารในการให้บริการงานวารสารจึงสามารถแบ่งได้ 2 ระดับ ดังนี้ 1) การสื่อสารระดับ  
 ภายในองค์กร คือ 1.1) การสื่อสารกับผู้บริหาร 1.2) การสื่อสารกับสถาบัน 1.3) การสื่อสารกับกองบรรณาธิการ  
 วารสาร และ 2) การสื่อสารระดับภายนอกองค์กร คือ 2.1) การสื่อสารระดับ TCI 2.2) การสื่อสารผู้ใช้บริการ  
 วารสาร 2.3) การสื่อสารกับผู้ทรงคุณวุฒิ (Narkurairattana, 2022)

ปัญหาของการสื่อสารสำหรับการให้บริการของวารสารไทย คือ 1) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ 1.1) ปัจจัยด้าน  
 ข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสารที่ขาดความชัดเจน 1.2) ปัจจัยด้านช่องทางการสื่อสาร ที่สามารถดำเนินการได้หลาย  
 ช่องทาง เช่น อีเมล ไลน์ เฟสบุ๊ก เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น แต่กลับใช้ช่องทางเดียว เช่น สื่อสารเฉพาะทางอีเมล  
 เท่านั้น 1.3) ปัจจัยด้านช่วงเวลา ระหว่างกองบรรณาธิการและผู้ประพันธ์บทความที่ไม่ตรงกัน และ 2) ปัจจัย  
 ภายใน ได้แก่ 2.1) ปัจจัยด้านอารมณ์ 2.2) ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูล 2.3) ปัจจัยด้านประสบการณ์ 2.4) ปัจจัยด้าน  
 ความเชื่อ ที่ยึดติดมาจากประสบการณ์เดิมในอดีตมาเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติ 2.5) ปัจจัยด้านทัศนคติ สอดรับ  
 กับงานวิจัยของ แพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ ที่ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา  
 บริษัท ยู ไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมาก พบเรื่องของ  
 ความไม่เข้าใจกัน การไม่สื่อสารระหว่างกัน อีกทั้งยังพบว่า ทัศนคติของบุคลากรในองค์กรและการถูกปิดกั้น  
 การสื่อสารของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรด้วย (Wattanasathiensin,  
 2016)

หลักการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทย คือ 1) มีความรู้ ความเข้าใจ 2) มีความน่าเชื่อถือ  
 3) มีความเท่าเทียม 4) มีความอดทนอดกลั้น 5) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 6) สร้างความประทับใจ  
 7) รับฟังความคิดเห็น (Sirirak, 2022) เนื่องจากการสื่อสารสำหรับงานวารสารไทยเป็นการสื่อสารเพื่อการบริการ  
 หลักการสื่อสารข้างต้นสอดคล้องกับหลักการให้บริการที่ดี คือ การช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของ  
 ผู้รับบริการ ที่จะได้รับความประทับใจต่อองค์กรที่ให้บริการ เกิดความชื่นชม และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เพราะ  
 เบื้องหลังความสำเร็จของงานแต่ละอย่าง มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนสร้างคุณภาพ และ

ประสิทธิภาพ (Education Support Service System, Rajamangala University of Technology Krungthep, 2012)

2. หลักสติในการสื่อสารตามหลักคัมภีร์ในพระพุทธศาสนาเถรวาท พบว่า ในการดำเนินชีวิตประจำวัน สติถือเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตเพื่อพัฒนามนุษย์ที่ครอบคลุมทุกมิติรวมไปถึงพัฒนาการทำงาน ซึ่งต้องใช้สติในการสื่อสารกับตนเองอยู่เสมอ เปรียบเสมือนเป็นตัวกำหนดในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ไม่ว่าจะทำกิจกรรมใด ๆ เพื่อให้เป็นไปอย่างราบรื่น เป็นระเบียบ รอบคอบ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ความไม่ประมาทนั่นเอง จึงสามารถสรุปได้ว่า สติ หมายถึง ความระลึกได้ ความไม่ประมาท ควบคุมการประพฤติปฏิบัติ ระมัดระวังตัวในทุกการกระทำ ตระหนักในหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบ มีความจริงใจรอบคอบอยู่เสมอ ได้แก่ การดำเนินชีวิตโดยมีสติเป็นเครื่องกำกับความประพฤติปฏิบัติและการกระทำทุกอย่าง ระมัดระวังตัวไม่หลงไปในทางที่เสื่อม ไม่พลาดโอกาสในการสร้างความดีและความเจริญก้าวหน้า ซึ่ง สติ สามารถฝึกฝนให้เกิดขึ้นได้ด้วยการรวบรวมจิตใจให้แน่วแน่ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การเจริญสมาธิ การสวดมนต์ เป็นต้น (Phrakrubhavanakijsoonthorn (Chatchai Athichitto, 2022) จึงสามารถกล่าวถึงความหมายของสติได้ 3 ประการ คือ 1) ความระลึกได้ 2) ความเอาใจใส่ 3) ความไม่หลงลืม จึงกล่าวได้ว่า สติมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสาร

สำหรับหลักสติในการสื่อสารอันนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี ได้แก่ การอยู่กับปัจจุบันในแต่ละขณะของการสื่อสาร กล่าวคือ การมีสติจดจ่อกับสิ่งที่กำลังทำ เพราะเมื่อใดที่มีสติจดจ่อแล้วจะสามารถทำให้อยู่กับสิ่งนั้นได้ด้วย ความถี่ถ้วน รวมถึงกระบวนการทำงานต่าง ๆ ก็จะมีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสามารถนำไปสู่คุณสมบัติอันเป็นที่ต้องการในสังคมการทำงาน เรียกว่า ความชำนาญ ซึ่งสามารถนำไปเปรียบเทียบ แสดงให้เห็นความแตกต่างได้ระหว่างตัวบุคคลที่มีสติจดจ่อกับสถานการณ์ที่กำลังทำการสื่อสารอยู่ กับบุคคลที่กำลังสื่อสารโดยที่ไม่ได้มีสติจดจ่อสื่อสารไปด้วย คิดไปด้วย จิตใจเลือนลอย ทำให้ความสามารถในการรับรู้ทางการฟัง การมอง และการพูดเกิดความบกพร่อง ขาดประสิทธิภาพ เพราะไม่ตั้งใจจดจ่อกับการสื่อสารนั้น จึงเป็นการลดทอนประสิทธิภาพในการสื่อสาร เรียกได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ในการสื่อสาร การมีสติจดจ่อกับการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจำเป็นต้องมีการฝึกฝนเพื่อให้สามารถใช้ในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ในการสื่อสารนั้นควรประกอบด้วย หลักวาจาสุภาพ อันได้แก่ วาจาที่เหมาะสมแก่กาล วาจาที่เป็นความจริง วาจาที่ไพเราะ วาจาที่ประสานประโยชน์ และวาจาที่ประกอบด้วยเมตตา เหล่านี้สามารถช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารได้ เพราะวาจาที่ดีสามารถสร้างสิ่งที่ดีงามให้เกิดขึ้นแก่ผู้ฟังและผู้พูด ประกอบกับการปฏิบัติตามบรรทัดฐานของผู้ทำหน้าที่ให้บริการ ดังผลการวิจัยของ สำราญ สมพงษ์ ที่พบว่า รูปแบบการสื่อสารเพื่อสันติภาพในสื่อออนไลน์ตามแนวทางพุทธสันติวิธี: กรณีศึกษาเว็บไซต์หนังสือพิมพ์คมชัดลึก มีองค์ประกอบสอดคล้องกับหลัก “วาจาสุภาพ” ซึ่งเป็นองค์ธรรมพื้นฐานช่วยให้มนุษย์อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข (Sompong, 2016) อีกทั้ง การสื่อสารโดยนำหลักวาจาสุภาพ มาประยุกต์ใช้ช่วยส่งเสริมให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังข้อค้นพบของ พระปลัดสมชาย ปโยโค ได้วิจัยเรื่อง “การใช้วาจาเพื่อการบริหารงานของผู้นำ” ซึ่งพบว่า วาจาเป็นทักษะในการสื่อสารประจำวันของมนุษย์ที่ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังโดยเป็นองค์ประกอบในการมีชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในครอบครัว การประกอบอาชีพ และการบริหารประเทศ เพราะวาจาที่ดีสามารถสร้างสิ่งดีงามให้เกิดขึ้นต่อมนุษยชาติ (Phrapalad Somchai Payogo, 2012)

3. การประยุกต์ใช้หลักสติเพื่อสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทยอย่างสันติสุข

สำหรับการให้บริการงานวารสารแล้ว ในแต่ละบริบทของการสื่อสารที่ต้องพบเจอนั้นมีหลากหลาย ทั้งทางด้านความรู้ ด้านประสบการณ์ หรือด้านสภาวะอารมณ์ ที่ผู้ให้บริการงานวารสารต้องประสบพบเจอ และปัญหาที่เกิดขึ้นมีสาเหตุจากทั้ง 2 ฝ่าย คือ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ ด้านประสบการณ์ หรือด้านสภาวะอารมณ์ ซึ่งผู้วิจัย พบว่า ผู้ให้บริการงานวารสารไทยมีการนำหลักสติมาประยุกต์ใช้เพื่อใช้ในการสื่อสารในการให้บริการงานวารสารอย่างสันติสุขได้ โดยเริ่มจากการใช้สติสื่อสารกับตนเองเพื่อให้สามารถ

สื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับการสื่อสารโดยใช้หลักวาจาสุภาषิต ซึ่งเป็นหลักการส่งสารที่มีพลัง 5 ประการ ได้แก่ วาจาที่เหมาะสมแก่กาล วาจาที่เป็นความจริง วาจาที่ไพเราะ วาจาประสานประโยชน์ และวาจาที่ประกอบด้วยเมตตา ส่งเสริมให้การสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทยภายใต้กรอบของการมีสติในการสื่อสาร

สำหรับการแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร เมื่อปัญหาเกิดขึ้น จะต้องหาสาเหตุของปัญหา จากนั้นจึงเลือกวิธีแก้ปัญหาโดยเลือกรูปแบบวิธีการที่เหมาะสมโดยมีการนำสติมาประกอบใช้เพื่อให้สามารถแก้ปัญหามาสื่อสารได้ดังตัวอย่างใน Table 1

**Table 1** The problem solving process in communication for Thai journal service.

| Problem  | Cause  | Problem Solving  | Application of Mindfulness  |
|--|--|--|---|
| <b>Problems between service providers and service users</b>                              |  |  |   |
| 1. Intermittent coordination.  | 1. Discrete coordination, communication through a single channel system, but service users are good at Line.   | 1. Increasing communication through LINE application in every step.                                  | 1. Use mindfulness in choosing the right words to communicate via message and do not neglect to reply to messages.                            |
| 2. Do not reply to messages and no revised articles were submitted as instructed.        | 2. Service users do not understand the issues that need to be corrected. But dare not consult and discouraged.   | 2. Follow up, talk, help continuously.   | 2. Use mindfulness in choosing polite speech. That does not create pressure and encourage service users.                                      |
| <b>Problems between service providers and experts</b>                                    |  |  |   |
| Recommendations in the assessments in conflicts with the recommendations of the journal. | Experts must evaluate articles from many journals. Therefore, causing confusion in giving advice.  | Talk to the experts and attach a recommendation to each article submitted for review by the experts. | Use mindfulness to talk politely and humbly, approached by apologizing to them first and then gradually explain to the experts to understand. |
| <b>Problems between service providers and service providers (teams)</b>                  |  |  |   |
| Lack of communication caused the release of the article to be delayed.                   | The preparation of the article in each step was not met with expected time with the publisher when the publisher follows up with the coordinator but the change has not been made for the publisher. | Meet or discuss privately between the two parties to find ways to move forward.                      | Be attentive to listen and understand the other person's feelings and avoid using words that hurt or discourage each other.                   |

จาก Table 1 แสดงให้เห็นถึงตัวอย่างการประยุกต์ใช้สติเพื่อปัญหาในการสื่อสารสำหรับงานวารสารโดยผู้วิจัยสามารถแบ่งตัวอย่างการประยุกต์ใช้หลักสติตามบริบทของปัญหาได้ ดังนี้

### 3.1 ปัญหาระหว่างทีมกองบรรณาธิการกับเจ้าของบทความ ตัวอย่างเช่น

3.1.1 การติดต่อประสานงานที่ไม่ต่อเนื่อง มีสาเหตุมาจาก การสื่อสารผ่านระบบ ThaiJo ช่องทางเดียว แต่เจ้าของบทความมีความสะดวกในการสื่อสารเฉพาะในแอปพลิเคชันไลน์ การแก้ปัญหา คือ เพิ่มการสื่อสารกับเจ้าของบทความผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ในทุกขั้นตอน โดยใช้สติในการเลือกใช้ข้อความในการสื่อสารที่เหมาะสม และไม่ละเลยในการอ่านและตอบข้อความกับเจ้าของบทความ

3.1.2 เจ้าของบทความไม่ตอบกลับข้อความ และไม่ส่งบทความที่แก้ไขตามคำแนะนำ มีสาเหตุมาจาก เจ้าของบทความไม่เข้าใจประเด็นที่ต้องแก้ไข แต่ไม่กล้าปรึกษา และหมดกำลังใจในการแก้ไขบทความ การแก้ปัญหา คือ ทีมกองบรรณาธิการต้องติดตาม คอยให้ความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง โดยใช้สติในการเลือกใช้คำพูดอย่างสุภาพ ไม่สร้างความกดดัน และพูดเพื่อสร้างกำลังใจเจ้าของบทความ

3.2 ปัญหาระหว่างทีมกองบรรณาธิการกับผู้ทรงคุณวุฒิ ตัวอย่างเช่น คำแนะนำในการแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิขัดแย้งกับรูปแบบของวารสาร มีสาเหตุมาจากการที่ผู้ทรงคุณวุฒิรับอ่านประเมินบทความจากหลายวารสาร จึงเกิดความสับสนในการประเมินและให้คำแนะนำในการแก้ไขบทความ แก้ปัญหาโดยการชี้แจงพร้อมทั้งแนบรูปแบบคำแนะนำสำหรับผู้เขียนให้กับผู้ทรงคุณวุฒิทุกครั้งและส่งบทความให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน และต้องใช้สติพิจารณาในการเลือกใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม มีความสุภาพ นอบน้อม รู้จักเข้าหาโดยการเป็นฝ่ายขอโทษก่อนทุกครั้ง แล้วจึงค่อย ๆ อธิบาย หรือชี้แจงให้ผู้ทรงคุณวุฒิเข้าใจ

3.3 ปัญหาระหว่างทีมกองบรรณาธิการด้วยตนเอง ตัวอย่างเช่น การไม่ประสานงานระหว่างกัน บทความจึงเผยแพร่ล่าช้ากว่ากำหนด มีสาเหตุมาจากการจัดเตรียมบทความในแต่ละขั้นตอนไม่เป็นไปตามที่กำหนดระหว่างผู้ประสานงานกับผู้จัดการรูปเล่ม เมื่อติดตามแล้วแต่กลับยังเป็นเช่นเดิม การแก้ปัญหา คือ ประชุมหรือพูดคุยเป็นการส่วนตัวระหว่างทั้งสองฝ่ายเพื่อหาวิธีการที่สามารถขับเคลื่อนไปได้ โดยมีสติตั้งใจรับฟัง และทำความเข้าใจความรู้สึกของอีกฝ่ายก่อนจะสื่อสารตอบกลับ และเลี่ยงการใช้คำพูดที่ทำร้ายหรือบั่นทอนจิตใจซึ่งกันและกัน

จะเห็นได้ว่า การแก้ไขปัญหาในการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสาร เมื่อทราบสาเหตุของปัญหาแล้ว จึงเลือกวิธีแก้ปัญหาโดยเลือกรูปแบบวิธีการที่เหมาะสม ประกอบกับการนำสติมาใช้เพื่อลดความรุนแรงที่จะเกิดขึ้นจากการสื่อสาร และช่วยให้สร้างบริบทการสื่อสารที่ช่วยทำให้งานวารสารดำเนินอย่างราบรื่นต่อไปได้ สอดรับกับงานวิจัยของ ทศนีย์ เจนวิถีสุข ได้วิจัยเรื่อง “การสื่อสารเชิงพุทธกับการเปลี่ยนแปลงสังคม” ซึ่งพบว่า การสื่อสารกับตนเองและการสื่อสารกับบุคคลอื่น ทั้งในระดับเฉพาะบุคคลและระดับสังคม เป็นการสื่อสารที่มีอิทธิพลและสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงสังคม โดยการเปลี่ยนแปลงมีลักษณะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของสังคมเป็นสำคัญ ทั้งในระดับเฉพาะบุคคล และระดับสังคมในลักษณะการร่วมกันเป็นสังคมโดยรวม (Janewithisook, 2011)

## องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้องค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้สติเพื่อการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทย สามารถแบ่งได้ เป็น 2 ระดับ ดังนี้

### 1. การใช้สติสื่อสารกับตนเอง

1) กายภาวนา (Physicality) การฝึกอบรม หมั่นพัฒนาบุคลิกภาพ การแสดงออกตนเองในการสื่อสาร และรู้จักเรียนรู้จากความผิดพลาด 2) สีสภาวนา (Discipline) พัฒนาคความประพฤติ การฝึกอบรมตนเองให้ตั้งมั่น

อยู่ในศีล ระเบียบวินัย ไม่เบียดเบียนหรือก่อความเดือดร้อนเสียหาย อยู่ร่วมกับผู้อื่นด้วยดี เกื้อกูลกัน เพื่อการแสดงออกที่ดีพร้อมที่จะสื่อสารกับผู้อื่น 3) จิตตภาวนา (Mentality) เพื่อการพัฒนาจิต การฝึกอบรมจิต ให้เข้มแข็งมั่นคง สร้างสมาธิ พร้อมทั้งจะเผชิญกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการสื่อสารทุกรูปแบบที่จะต้องประสบพบเจอ สามารถควบคุมสติและอารมณ์ให้มั่นคงและฝ่าฟันปัญหาไปได้ 4) ปัญญาภาวนา (Wisdom) เพื่อการพัฒนาความรู้ เกี่ยวกับภาษา วัฒนธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกัน และมีความรู้เกี่ยวกับภาระงานที่ทำอยู่ เช่น การศึกษาหาความรู้จากผู้มีประสบการณ์ เก็บเกี่ยวเทคนิคในการสื่อสาร มีข้อมูลที่ชัดเจน แม่นยำ สามารถเลือกวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารในแต่ละบริบทได้

## 2. การใช้สติสื่อสารกับผู้อื่น

1) รู้จักสังเกต (Observe) เสมือนเราเป็นกล้องถ่ายรูปที่เก็บรวบรวมข้อมูล สังเกตการแสดงออก การเปลี่ยนแปลงทางสีหน้า คำพูด น้ำเสียง และอารมณ์ของอีกฝ่ายเพื่อรับรู้และเข้าใจ ความรู้สึกและความต้องการ ในขณะนั้นของอีกฝ่าย เพื่อสามารถเลือกวิธีการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม และควบคุมอารมณ์ได้ 2) เลือกใช้คำพูดที่เหมาะสมกับกาลเทศะ (Speak) ใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน เป็นกัลยาณมิตร มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ทั้งกับผู้อาวุโส และผู้น้อย ใช้ประโยคที่สามารถสร้างพลังบวกให้แก่ผู้ฟัง บนพื้นฐานทัศนคติที่ดี 3) ฟังอย่างตั้งใจ (Listen) จับใจความสำคัญ มีการจดบันทึกทุกครั้ง และมีมารยาทในการฟัง เพื่อสามารถสื่อสารกลับได้อย่างตรงประเด็น และไม่ควรฟังในลักษณะของการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว 4) แสดงออกเป็น (Act) เลือกวิธีการแสดงออก ที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดี เปิดกว้าง ให้ความรู้สึกสบายใจแก่ผู้ที่สื่อสาร สร้างบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารให้เป็นไปได้อย่างราบรื่น ดังได้แสดงใน Figure 1

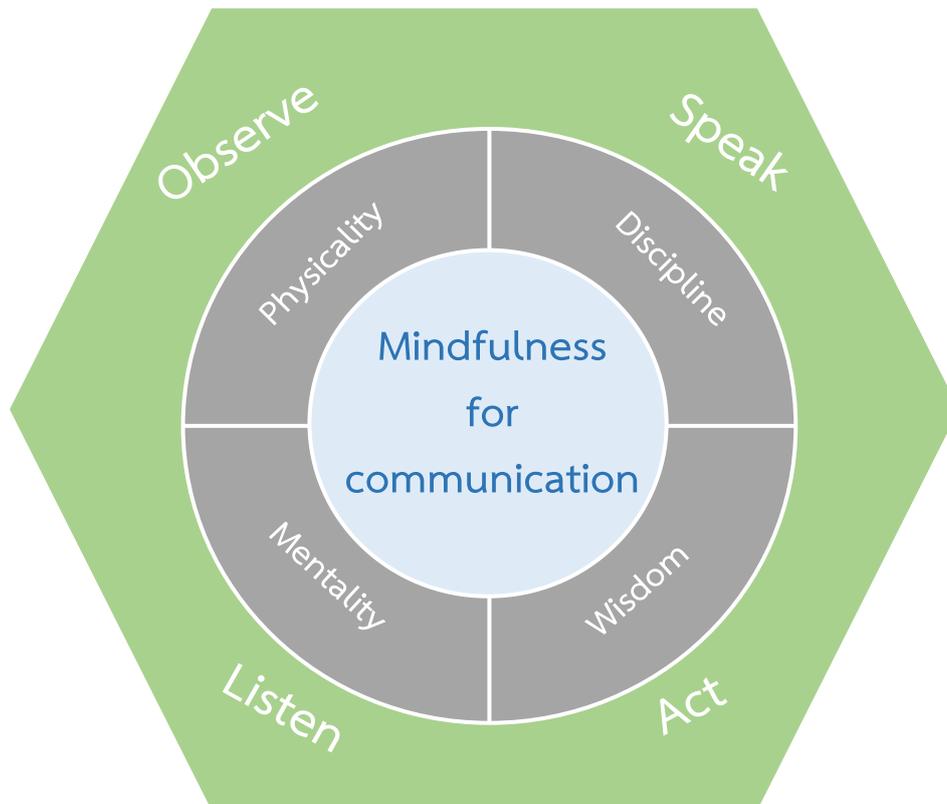


Figure 1 The application of mindfulness in communication for Thai journal services.

## สรุปและข้อเสนอแนะ

กล่าวโดยสรุปว่า 1) บริบทของการสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสารไทย โดยภาพรวม พบว่า บริบทการสื่อสารเป็นไปในลักษณะเดียวกัน คือ มีการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งปัญหาที่พบจากการสื่อสารในแต่ละบริบทนั้น มีสาเหตุมาจาก 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยด้านข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสาร ปัจจัยด้านช่องทางการสื่อสาร และปัจจัยด้านช่วงเวลา ส่วนปัจจัยภายใน ได้แก่ ปัจจัยด้านอารมณ์ ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูล ปัจจัยด้านประสบการณ์ ปัจจัยด้านความเชื่อ และปัจจัยด้านทัศนคติ ซึ่งวารสารไทยมีหลักการปฏิบัติเพื่อปลูกฝังและพัฒนาให้มีความมีมาตรฐานในการให้บริการ ได้แก่ ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ความน่าเชื่อถือ ความเท่าเทียม ความอดทนอดกลั้น ความกระตือรือร้นในการให้บริการ สร้างความประทับใจ และรับฟังความคิดเห็น 2) หลักสติในการสื่อสารตามหลักคัมภีร์ในพระพุทธศาสนาเถรวาท คือ การระลึกได้ และความไม่ประมาท ควบคุมการประพฤติปฏิบัติ ระมัดระวังตัวในทุกการกระทำ ตระหนักในหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบ มีความจริงใจรอบคอบอยู่เสมอ ประกอบกับใช้หลักทวารวาทในการสื่อสาร 3) ประยุกต์ใช้หลักสติเพื่อสื่อสารสำหรับการให้บริการงานวารสาร พบว่า มีการนำหลักสติมาประยุกต์ใช้ทั้งการฝึกฝนจากการสื่อสารกับตนเองสู่การสื่อสารกับผู้อื่น ประกอบกับการใช้หลักทวารวาทในการสื่อสารในการให้บริการวารสารไทยอย่างสันติสุข ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการสื่อสารสำหรับการให้บริการวารสารในประเทศไทยที่มีทั้งที่มีอยู่เดิมและที่การก่อตั้งขึ้นมาเพิ่มเติม ได้นำไปใช้เกี่ยวกับหลักการสื่อสารของงานวารสาร เพื่อให้การสื่อสารสำหรับการให้บริการวารสารเป็นไปในลักษณะรูปแบบเดียวกัน อันนำมาซึ่งการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างสันติสุขต่อไปได้ ข้อเสนอในการนำไปใช้ประโยชน์ ผู้ทำงานด้านการให้บริการอื่น ๆ นักศึกษา บุคคลทั่วไป สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างสันติ อันเนื่องมาจากการทำความเข้าใจ สังเกตอารมณ์และความรู้สึกของผู้ที่กำลังจะสื่อสารด้วยทั้งร่างกาย และจิตใจ จะนำไปสู่การหาวิธีที่ดีที่สุดในการสื่อสารที่สามารถสร้างสัมพันธอันดี สู่ความยั่งยืนในการสื่อสารต่อไป ข้อเสนอแนะในงานวิจัยต่อไป 1) การสร้างและพัฒนารูปแบบการให้บริการงานวารสารไทยสู่ความเป็นสากล 2) การพัฒนาหลักสูตรสติสำหรับการให้บริการงานวารสาร

## References

- Phrakrubhavanakijsoonthorn (Chatchai Athichitto). (2022). Principles of mindfulness in communicating according to scriptures in Theravada Buddhism. (Phra Bunyarit Bhaddacārī, Interviewer).
- Education Support Service System, Rajamangala University of Technology Krungthep. (2012). Guidelines for good service under the knowledge management process. Rajamangala University of Technology Krungthep.
- Janewithisook, T. (2011). Buddhist communication and social change. [Unpublished master's thesis]. Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Kulboon, P. (1990). Journals and serial publications: definitions. *Journal of Library Science*. 10(1), 41-45.
- Narkurairattana, P. (2022). Communication context for journal services. (Phra Bunyarit Bhaddacārī, Interviewer).
- Palanan, W. (1993). Journalism and newspaper work in the library. Odeon Store.
- Phrapalad Somchai Payogo. (2012). Using speech for leadership management. [Unpublished master's thesis]. Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Sassinthorn, C. (2011). Devadatta the vengeful. Thammada.

- Sirirak, K. (2022). Principles of good communication for journal services. (Phra Bunyarit Bhaddacārī, Interviewer).
- Sompong, S. (2016). A Critical Analysis of Communication Pattern for Peace in the Online Media by Buddhist Peaceful Means: A Case Study of Komchadluek.Net. [Unpublished master's thesis]. Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Wattanasathiensin, P. (2016). Factors that affect communication problems within an rganization: a case study of United Standard Terminal PCL. [Master's dissertation, Thammasat University]. Thesis Central Library Thammasat University. [http://digital.library.tu.ac.th/tu\\_dc/frontend/Info/item/dc:93265](http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:93265).