

# การประยุกต์หลักสัมมาวาจาเพื่อการสื่อสารของผู้นำ

## An application Right speech for communication of the leaders

พระมหาปรีชา สาเล็ง

Phramahapreecha saseng

สถาบันพัฒนาพระวิทยากร

Institute of Trainer Monk Development

Corresponding Author E-Mail: pcsmalville@gmail.com

Received June 7, 2021; Revised June 15, 2021; Accepted: June 30, 2021



### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการประยุกต์หลักสัมมาวาจาและจิตวิทยาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ของผู้นำ โดยใช้การศึกษาจากเอกสาร หนังสือและบทความที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัย พบว่าการประยุกต์หลักการจิตวิทยาการสื่อสาร การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ และหลักของสัมมาวาจา สำหรับผู้นำที่ทำหน้าที่สื่อสารกับผู้คน ซึ่งสามารถเอื้อต่อการขับเคลื่อนนโยบาย หรือนำเสนอวิสัยทัศน์ สร้างภาพลักษณ์หรือเป้าหมายที่ชัดเจน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อันเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการ ทั้งต่อองค์กรขนาดเล็กไปจนถึงระดับประเทศ โดยหลักสัมมาวาจาอันเป็นการกล่าวหรือสื่อสารด้วยคำที่ชอบ คือ ถูกต้อง สมบูรณ์ เป็นการสื่อสารด้วยความรู้ ความเข้าใจและประกอบด้วยจิตเมตตา จึงเป็นได้ทั้งหลักธรรมนำปฏิบัติ สร้างประโยชน์ต่อตนและส่วนรวม พร้อมทั้งเป็นศีลคือข้อระวัง ป้องกันความผิดพลาดบกพร่องทางจริยธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่เป็นผู้นำ เพราะการสื่อสารของผู้นำนั้นมีผลกระทบต่อผู้คนส่วนใหญ่โดยตรง และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้นำก็จะก่อให้เกิดประโยชน์สุขและความเชื่อมั่น ทำให้มีความมั่นคงในสถานะหรือตำแหน่งของผู้นำเองด้วย

**คำสำคัญ :** สัมมาวาจา, การสื่อสาร, ผู้นำ

### Abstract

This article has an objective to study an application right speech and strategic communication of the leader. This is a qualitative research done by studying academic documents. It was found that an application of principles of

communication psychology strategic communication and the principle of right speech for the leader who communicates with people who can be conducive to do policy or present a vision which creates clearly an image or goal. Therefore, it has been the main principle of management both to small organizations to the national level. By the principle of right speech, it is said or communicated with the right words which is correct, complete, and communicates with knowledge, understanding and compassion. Therefore, both principles of practice have created benefits for oneself and the public. At the same time, it also was the precepts which protect the leader from ethical mistakes because leadership's communication directly affects the most people, also effective communication of leaders will bring benefits, happiness, confidence and make it stable in the status or position of the leader by itself.

**Keywords:** Right speech, communication, the leaders

## บทนำ

ในปัจจุบันสื่อดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญ สำหรับการสื่อสารทั้งส่วนภาครัฐและเอกชน ทั้งองค์กรใหญ่และขนาดเล็ก ผลกระทบดังกล่าวทำให้ทุกภาคส่วนต้องมีการปรับตัว และมีการพัฒนาให้เกิดความก้าวหน้า มีความมั่นคง อีกทั้งยังใช้โอกาสนี้ขับเคลื่อนการสื่อสารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ จึงกลายมาเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้ดำเนินการสื่อสารทั้งต่อภายในองค์กรและนอกองค์กร

การที่ผู้นำจะเป็นที่ยกย่องและประสบความสำเร็จอย่างหนึ่งคือต้องสามารถเข้ากับผู้คนและสามารถทำให้ผู้คนเข้าใจถึงเป้าหมายของผู้นำได้ (ภาศิณี โกมลมิศร์, 2563) จึงจำเป็นต้องมีการใช้การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพผ่านแพลตฟอร์มหรือว่าช่องทางต่างๆ จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร เกิดประโยชน์ในภาพรวม แต่ก็มีผู้นำบางคนแม้จะสื่อสารผ่านกลไกที่มีประสิทธิภาพแต่ก็ไร้ประสิทธิผล เพราะตัวผู้นำเองนั้นขาดทักษะและหลักในการสื่อสารที่ดี Social Media ที่มี แทนที่จะได้เผยแพร่ข่าวสารอย่างสร้างสรรค์ กลายเป็นถูกตีแผ่ แฉและฉายเรื่องฉาวกลายเป็นข่าวเสีย ทำลายภาพลักษณ์ที่ควรจะเป็นไปได้ อย่างรวดเร็ว

สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้นำก็ต้องปรับตัว จินตวิร์ เกษมสุข (2554) ให้ความเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการในการสื่อความหมายโดยมีบุคคล 2 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร โดยที่ผู้ส่งสารส่งข่าวสารใดๆ ไปยังผู้รับสาร แล้วทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกันต่อข่าวสารนั้น การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ กลายมาเป็นแนวทางสำหรับผู้ดำเนินการสื่อสารที่สื่อสารสู่สังคม ซึ่งการสื่อสารดังกล่าวนี้

จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ ทั้งนี้ไม่ใช่แค่เพียงให้ผู้รับสารเข้าใจเนื้อหาของสารเท่านั้น แต่ยังต้องนำไปสู่การสร้างสัมพันธภาพที่ดีและหาทางออกให้ในกรณีที่เกิดข้อพิพาททางสังคมขึ้น (พรณทิพาวงศ์สุทัศน์ โมคกุล, 2562)

ข้อพิจารณาเรื่องการใช้วาจาเพื่อการสื่อสารในสังคมตามหลักการในพระพุทธศาสนาได้เน้นไปที่การสื่อสารนั้นต้องเป็นคำจริงแท้ มีประโยชน์ เป็นที่รักและชอบใจของคนอื่นๆ แต่จะกล่าวคำเหล่านี้ได้ต้องรู้จักเวลา โดยผู้รู้เวลาในการพูดคำเหล่านี้จะถือว่าเป็นผู้นำหรือผู้ที่แสดงออกถึงความเป็นผู้มีเมตตาในหมู่ชน (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) เป็นที่มาของการสื่อสารในแบบสัมมาวาจา คือการเจรจาชอบ อันเป็นหลักธรรมที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการสื่อสารอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นไปที่ผู้ใช้งานนี้ได้อย่างถูกต้องนั้นจะต้องมีสติ และรู้ว่าอะไรชอบแล้วจึงกล่าว โดยกระบวนการดังกล่าวนี้จะพบได้จากแนวทางที่เกิดขึ้นจากการใช้ในสังคม ดังที่วรวงศ์ศิริประเสริฐศรี (2558) ศึกษาวิเคราะห์การประยุกต์ใช้สัมมาวาจาในการประชาสัมพันธ์ พบว่า การประชาสัมพันธ์และนักประชาสัมพันธ์ที่ดี ต้องมีคุณธรรม ดำเนินชีวิตแล้วปัญญา มีวาจาจากสัจย์ ละเว้นจากวจีทุจริต โดยนำหลักสัมมาวาจา มาประยุกต์ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อพัฒนางาน พัฒนาตน และพัฒนาคน ทำให้การดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเต็มที่องค์ประกอบของหลักธรรมสัมมาวาจานั้น มี 5 ประการด้วยกัน 1 พูดคำจริง 2 พูดคำอ่อนหวาน 3 พูดคำประกอบด้วยประโยชน์ 4 พูดด้วยเมตตาจิต และ 5 พูดถูกกาล นอกจากนั้นสัมมาวาจายังสามารถใช้สร้างคุณธรรมด้านธุรกิจอันเป็นองค์กรเอกชน (กัลยรัตน์ คำคุณเมือง, 2561) ซึ่งนักธุรกิจแสดงความปรารถนาดีด้วยความบริสุทธิ์ใจด้วยการแนะนำสาระที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าโดยไม่มีข้อจำกัดว่าเฉพาะของสาระที่เป็นประโยชน์แก่ตนเองเพียงอย่างเดียว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารด้วยสื่อสังคมออนไลน์ในเชิงพุทธตามหลักสัมมาวาจานั้น เน้นให้เกิดการสื่อสารให้ได้ปัญญา อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน (พระมหาทวี มหาปัญญา, 2561) การพูดด้วยสัมมาวาจา หรือกล่าวด้วยถ้อยคำสุภาพอ่อนหวานยังทำให้เกิดกำลังใจแก่ผู้ฟัง เป็นแรงผลักดันให้ขับเคลื่อนพลังทางการกระทำออกไปได้ ดังเช่นกรณีของโคนันทิวีสาลที่ไม่ยอมลากเกวียนเพราะพราหมณ์กล่าวคำเชิงลบทำให้หมดกำลังใจไม่มีแรงลากเกวียน แต่เมื่อพราหมณ์ปรับคำใหม่ใช้คำที่อ่อนโยนเป็นเชิงบวก โคนันทิวีสาลก็ลากเกวียนทั้งหมดไปได้ (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539)

ฉะนั้น คำพูดที่ไม่สร้างสรรค์ ใช้คำหยาบ ก้าวร้าว ก็จะทำให้เกิดความเกลียดชัง ไม่นำไปสู่ความนิยมของคนทั่วไป ดังพุทธพจน์ที่ว่า “บุคคลพึงกล่าวเฉพาะวาจาเป็นที่รัก เป็นที่ถูกใจผู้ฟัง พึงเว้นคำลามกทั้งหลายเสีย กล่าวแต่วาจาเป็นที่รักแก่คนอื่น” (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) การสื่อสาร ไม่ว่าจะช่องทางใดจึงควรมุ่งที่ประโยชน์ต่อผู้รับสาร และเป็นไปเพื่อความเข้าใจอันดีต่อกัน เนื้อที่เป็นจริง และวิธีการสื่อสารก็เป็นไปเพื่อสมานความรักเมตตาต่อกัน การสื่อสารนั้นก็ยังคงประโยชน์และความสุขมาให้

บทความนี้จึงต้องการเสนอให้เห็นการประยุกต์หลักสัมมาวาจาในฐานะเป็นเครื่องมือในการสร้างการสื่อสารของผู้นำให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

## แนวคิดเรื่องการสื่อสารในโลกยุคใหม่

การสื่อสาร เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด ทศนะมุ่มมอง และเหตุการณ์ระหว่างกันเป็นกิจกรรมหลักของมนุษย์ในชีวิตประจำวัน การสื่อสารมีองค์ประกอบ 3 ประการ ผู้ส่งสาร สาร ผู้รับสาร การสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดสัมฤทธิผลของการอยู่ร่วมกัน (สังข์वाल เสริมแก้ว, ธาณี สุวรรณประทีป, พระเมธาวิณัยรส, 2563) โดยจะพบรูปแบบการสื่อสาร ดังนี้

1) ช่องทางการสื่อสารในโลกยุคใหม่ โลกยุคปัจจุบันได้มีช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าแต่ก่อน โดยจะพบว่า เทคโนโลยีถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้คนด้านการสื่อสาร มีความหลากหลายและทันสมัยมากยิ่งขึ้น และกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ อยากรู้อยากเห็น ผลักดันพฤติกรรมทางสังคมมากขึ้น สื่อจึงกลายเป็นเครื่องมือในการสร้างแรงจูงใจทางสังคมเพื่อผลบางประการของผู้สื่อออกไป สารคือเนื้อหาถูกแปรสภาพไปด้วยการจัดการเพื่อสร้างแรงจูงใจ Monroe และ Ehninger (กรรณิการ์ อัสวตรเดชา, 2550) กล่าวถึงรูปแบบการจัดการสารที่เป็นไปตามลำดับแรงจูงใจ (Motivated Sequence) 5 ชั้น ดังนี้ 1) ความสนใจ (Attention) 2) ความต้องการ (Need) 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) 4) การทำให้เห็นภาพ (Visualization) 5) การกระทำ (Action) นำสารผ่านสื่อ(Media) อันหมายถึง ช่องทางที่ใช้ในการถ่ายทอดสาร (กรรณิการ์ อัสวตรเดชา.2550) โดยช่องทางที่สำคัญคือ สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางการสื่อสารยุคใหม่ ไม่ว่าจะเป็น เว็บไซต์ (Website) บล็อก (Blog) หรือ สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking Media) ปัจจุบันมีที่ได้รับความนิยมสูงหลากหลาย เช่น Facebook Twitter Youtube ซึ่งสามารถที่จะให้สมาชิกสามารถที่จะสร้างสื่อของตนเองได้ กลายเป็นสื่อออกกระแสที่มักจะสร้างกระแสไปดังในสื่อกระแสหลักได้อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ช่วงที่มีการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19) สื่ออินเทอร์เน็ตกลายมาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกคนในการดำรงชีวิต แม้แต่การเรียนการศึกษาก็ถูกนำมาใช้เพื่อการสอนออนไลน์ แหล่งเรียนรู้มากมายถูกถ่ายโอนจากผู้เชี่ยวชาญนำมาบรรจุไว้ในอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้เรียนมีความสะดวกมากขึ้นต่อการรับรู้

ผู้นำหลายคนทั่วโลก ก็ใช้ช่องทางสื่ออินเทอร์เน็ตในการสื่อสารกับคนต่างๆ ประธานาธิบดี โดนัลด์ ทรัมป์ แห่งสหรัฐอเมริกาเป็นผู้นำประเทศที่มีผู้ติดตามมากที่สุดในโลกบนทวิตเตอร์ พระสันตะปาปา ผู้นำทางจิตใจสูงสุดของชาวคริสต์คาทอลิก ก็ใช้ทวิตเตอร์ ถ้าใช้ในทางสร้างสรรค์เป็นการสื่อสารที่เป็นสัมมา คือโดยชอบถูกต้อง ก็ได้รับความยกย่องชื่นชม เช่น องค์การอนามัยโลก (WHO) นายกรัฐมนตรี ลี เซียนลุง ของสิงคโปร์ให้เป็นต้นแบบในการรับมือกับปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ โดยใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน บรรเทาความตื่นตระหนก การสื่อสารยุคใหม่มีช่องทางให้เลือกมากมาย แต่สิ่งสำคัญที่สุดก็คือ การสื่อสารของผู้นำนั้นจะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อส่วนร่วมสูงสุด

สรุปได้ว่า การสื่อสารนั้นไม่ใช่แค่การพูด การเขียน แต่ยังหมายถึงการสร้างสื่อสิ่งต่างๆ เพื่อนำเสนอหรือสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นในรูปแบบต่างๆ และการสื่อสารยุคใหม่นั้นใช้เครื่องมือที่อยู่ในอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนใหญ่ ผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่างๆ ซึ่งประหยัดเข้าถึงผู้คนได้ง่าย และสะดวก พร้อมทั้งสร้างผลกระทบได้ในวงกว้าง แต่ก็อาจจะเป็นไปทั้งทางบวกและทางลบหาผู้นำใช้เครื่องมือเหล่านี้ในทางที่ผิด อาจจะทำให้เกิดความเสียหายอย่างมากมาต่อคนส่วนใหญ่ ขณะเดียวกันในช่วงที่สังคมวิกฤติผู้นำที่ดีก็มีวิธีสื่อสารผ่านช่องทางเหล่านี้ เพื่อให้ความรู้ สร้างความเชื่อมั่น และสร้างแรงบันดาลใจให้กับคนทั้งหลายได้เป็นอย่างดีเช่นเดียวกัน การสื่อสารไม่ว่าจะเป็นช่องทางใด จึงควรให้เป็นไปอย่างสัมมาวาจา

**2) แนวคิดเรื่องการสื่อสารเชิงพุทธในโลกยุคใหม่** การสื่อสารเชิงพุทธมาจากเรื่องของสัมมาวาจา อันเป็นหลักของการสื่อสารเชิงพุทธ หมายถึง การพูดหรือการสื่อสารด้วยข้อเท็จจริง อ่อนโยน ไพเราะ ถูกต้องตามกาลเทศะ เว้นจากมุสาวาท คือ การพูดเท็จ โกหก หลอกลวง ทำร้ายเขาด้วยวาจา แต่มุ่งสื่อสารกันด้วยปิยวาจา ได้แก่ พูดอย่างรักกัน ใช้คำสุภาพ ให้เกียรติกัน พูดด้วยความหวังดีมีน้ำใจ บอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ (ช่วยด้วยถ้อยคำ) พูดด้วยเมตตา ทักทายปราศรัย แสดงน้ำใจไมตรี พาที่สุภาพ พูดด้วยกรุณา เห็นใจ ปลอดภัย แนะนำ ให้คำปรึกษาบอกทางแก้ปัญหา พูดด้วยมุทิตา พูดให้กำลังใจ แสดงความส่งเสริมสนับสนุน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2556)

การเข้าใจหลักการสัมมาวาจານี้มาจากการเข้าใจความหมายที่ปรากฏในพระไตรปิฎกว่า “สัมมาวาจา คือ เจตนาเป็นเครื่องงดเว้นจากการพูดเท็จ เจตนาเป็นเหตุงดเว้นจากการพูดส่อเสียด เจตนาเป็นเหตุงดเว้นจากการพูดคำหยาบ เจตนาเป็นเหตุงดเว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ” (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) และอีกข้อว่า “สัมมาวาจาเป็นสิ่งที่ เป็นธรรม บาปอกุศลธรรม เป็นอันมากที่เกิดขึ้นเพราะมีฉฉวาจาเป็นปัจจัย นี้เป็นสิ่งที่ เป็นประโยชน์ ส่วนกุศลธรรมเป็นอันมากที่ ถึงความเจริญเต็มที่ เพราะสัมมาวาจาเป็นปัจจัย นี้เป็นสิ่งที่ เป็นประโยชน์” (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539)

จากข้อความในพระไตรปิฎก แสดงให้เห็นชัดเจนว่า สัมมาวาจานั้น เริ่มต้นที่ความตั้งใจ หรือเจตนาที่จะงดจากการสื่อสารที่เป็นเท็จ ส่อเสียด หยาบคายไม่เป็นประโยชน์ แต่มุ่งสื่อสารสิ่งที่ เป็นธรรม เป็นประโยชน์เอื้อให้เกิดความเจริญงอกงาม

นอกจากนั้นพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 (2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สัมมาวาจา หมายถึง การเจรจาชอบ คือ ประพฤติวิจิตร และพระพรหมคุณาภรณ์ ป.อ.ปยุตฺโต (2549) ให้ความหมายไว้ว่า สัมมาวาจา เจรจาชอบ คือการเว้นจากทุจริต 4 เว้นจากการพูดเท็จ รวมทั้งสัจจะวาจา พูดความจริง เว้นจากการพูดส่อเสียด พูดคำสมานสามัคคี เว้นจากการพูดคำหยาบ พูดคำอ่อนหวาน สุภาพ และเว้นจากการพูดเพ้อเจ้อ พูดคำมีประโยชน์

จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่า สัมมาวาจา หมายถึง การสื่อสารที่มุ่งเรื่องที่เป็นจริง เป็นประโยชน์ ด้วยถ้อยคำที่อ่อนโยน เหมาะสม ถูกต้อง ไม่โกหก หลอกลวง ไม่ใส่ร้าย หรือไร้สาระ เชื่อถือไม่ได้ การสื่อสารในลักษณะนี้ถือว่าการสื่อสารเชิงพุทธที่ท่านเรียกว่า วาจาสุภาสิต คือ พูด ถูกกาล พูดคำจริง พูดคำอ่อนหวาน พูดคำประกอบด้วยประโยชน์ พูดด้วยจิตเมตตา (มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539)

ลักษณะการใช้วาจาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นลักษณะของผู้คนที่ใช้วาจาด้วย โดยผู้ที่ภิกษุชั้นมี สติ ละมิจฉาวาจา มีสติเข้าถึงสัมมาวาจาอยู่ (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) ซึ่ง การใช้วาจาที่ไม่ทำร้ายกันอันเป็นลักษณะของมิฉฉาวาจาจะต้องไม่พูดออกมาก่อนจึงจะสามารถใช้ สัมมาวาจาได้ ซึ่งข้อเท็จจริงดังกล่าวนี้จะพบได้จากข้อพิจารณาดังต่อไปนี้คือ

“ท่านเป็นผู้ขอเนื้อ คำพูดของท่านหยาบจริงๆ เช่นกับเนื้อพังผืดนี้เพื่อน ข้าพเจ้าให้เนื้อ พังผืดแก่ท่าน ส่วนคำว่า พี่ชาย น้องชาย พี่สาว น้องสาวเป็นเช่นกับบอวริยะของมนุษย์ที่เขา พูดกันอยู่ในโลก ส่วนคำพูดของท่านเช่นกับบอวริยะ นี้เพื่อน ข้าพเจ้าให้เนื้อล้วนๆ แก่ท่าน เมื่อ ลูกเรียกว่าพ่อ ใจพ่อก็นั่นไหว คำพูดของท่านเช่นกับเนื้อหัวใจ นี้เพื่อน ข้าพเจ้าให้เนื้อหัวใจ แก่ท่าน ในบ้านของผู้ใดไม่มีเพื่อน บ้านนั้นเป็นเช่นกับป่า คำพูดของท่านเช่นกับสมบัติ ทั้งหมดนี้เพื่อน ข้าพเจ้าให้เนื้อทั้งหมดแก่ท่าน” (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539)

คำพูดที่แตกต่างกันสร้างผลที่ต่างกันมาจากผู้รับสารนั้นได้เปลี่ยนความหมายไปตามลักษณะ การใช้คำของผู้สื่อสารตลอดเวลา โดยในข้อความที่ยกมานั้น เป็นการใช้คำ เช่น คำว่า พราน, พี่น้อง, พ่อ แม่, เพื่อน ทำให้เกิดผลที่แตกต่างออกไป ทั้งนี้ คำทั้งหมดล้วนสื่อสารเรื่องเดียวกันแต่ผลที่ได้กลับ ปรากฏในลักษณะที่ต่างกัน ซึ่งเรื่องดังกล่าวปรากฏจากการแปลข้อความนั้นให้ต่างจากเดิม หรือบางที ก็เป็นเพราะความเข้าใจคลาดเคลื่อนจากความหมายจากการสื่อสารไม่ชัดเจนก็เป็นไปได้เช่นกัน ฉะนั้น การสื่อสารที่ต้องการประสิทธิภาพจึงต้องเลือกคำที่มีประสิทธิภาพ

ผู้นำที่ทำหน้าที่สื่อสารด้วยสัมมาวาจาจึงจะเป็นผู้ที่รู้จักเวลาและการใช้คำเพื่อการสื่อสารผ่าน ช่องทางต่างๆ อย่างถูกต้อง เหมาะสม สร้างความเข้าใจ ให้กำลังใจ ไม่กระทบต่อเสียดสร้าง ความแตกแยก ผ่านการใคร่ครวญอย่างรอบคอบ ก่อนที่จะสื่อสารออกไปด้วยจิตใจที่มั่นคง สงบเยือกเย็น เป็นที่น่าเชื่อถือและชื่นชมแก่ผู้รับสาร ก็จะเป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วม สร้างความสามัคคี ระวัง ความขัดแย้ง เป็นแบบอย่างแนวทางในการสื่อสารให้กับคนในสังคมได้ เกิดประโยชน์สุขแก่ตนเอง และผู้อื่นสร้างสังคมสันติสุขร่วมกัน

### ความสำคัญของผู้นำกับการสื่อสาร

ผู้นำ หมายถึงบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งได้รับบทบาทเป็นผู้บริหารประสานประโยชน์ในกลุ่ม เสมือนเป็นสัญลักษณ์ของกลุ่มซึ่งมีอิทธิพลและอำนาจสามารถบังคับบัญชาบุคคลในกลุ่มให้ปฏิบัติตาม

จนบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ (ยุงยุทธ เกษสาคร, 2533) และมีนักวิชาการจำแนกว่า บุคคลที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งใน 5 อย่างดังต่อไปนี้

- 1) มีบทบาทหรือมีอิทธิพลต่อคนในหน่วยงานมากกว่าผู้อื่น
- 2) มีบทบาทเหนือบุคคลอื่น ๆ
- 3) มีบทบาทสำคัญที่สุดที่ทำให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย
- 4) ได้รับเลือกจากผู้อื่นให้เป็นผู้นำ
- 5) เป็นหัวหน้าของกลุ่ม (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540)

จากความหมายดังกล่าว ทำให้เห็นว่า ผู้นำเป็นบุคคลสำคัญที่สามารถจะชี้นำผู้ตามให้ก้าวไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งได้ เพราะตนเองเป็นผู้มีอิทธิพล เหนือและสำคัญกว่าคนอื่นทั้งในแง่ของการถูกเลือกหรือการสถาปนาตนเองขึ้นมา แต่อย่างไรก็ตามผู้นำก็ต้องทำหน้าที่ประสานประโยชน์ให้กับทุกคนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่นเดียวกับพุทธพจน์ที่ว่า

“เมื่อโคทั้งหลายว่ายข้ามแม่น้ำไป โคหัวหน้าฝูงว่ายคด เมื่อโคผู้นำฝูงว่ายคดดังนี้ โคทั้งหมดก็ว่ายคดไปตามกัน ในหมู่มนุษย์ทั้งหลายก็เหมือนกัน ผู้ใดได้รับสมมติแต่งตั้งให้เป็นใหญ่ ถ้าผู้นั้นประพฤติไม่เป็นธรรม ประชาชนนอกนี้ก็ประพฤติไม่เป็นธรรม โดยแท้ ถ้าพระราชาผู้เป็นใหญ่ไม่ตั้งอยู่ในธรรม รัฐก็ย่อมอยู่ไม่เป็นสุขทั่วกัน ถ้าโคทั้งหลายว่ายข้ามแม่น้ำไป โคหัวหน้าฝูงว่ายข้ามตรง เมื่อโคผู้นำฝูงว่ายข้ามตรงอย่างนั้น โคทั้งหมดก็ย่อมว่ายตรงไปตามกัน ในหมู่มนุษย์ทั้งหลายก็เหมือนกัน ผู้ใดได้รับสมมติแต่งตั้งให้เป็นใหญ่ ถ้าผู้นั้นประพฤติเป็นธรรมประชาชนนอกนี้ก็ย่อมประพฤติเป็นธรรมไปตามโดยแท้ ถ้าพระราชาผู้เป็นใหญ่ตั้งอยู่ในธรรมรัฐก็ย่อมอยู่เป็นสุขทั่วกัน”(มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539)

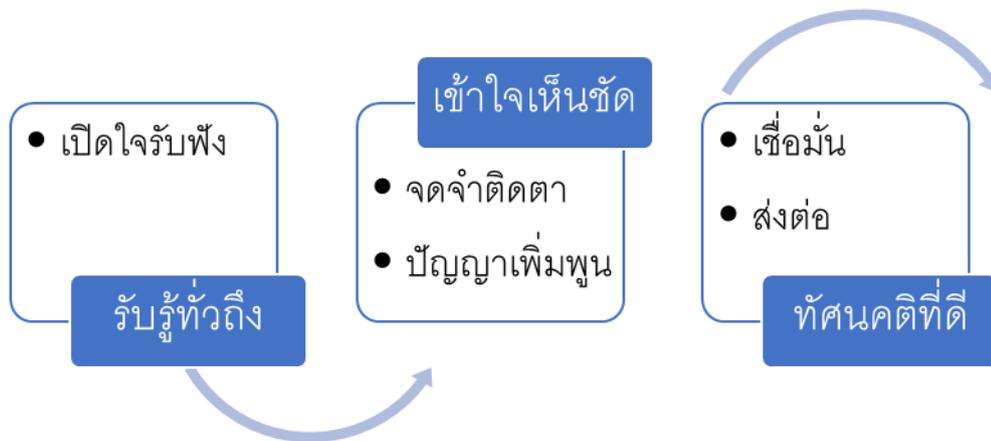
จะเห็นได้ว่า บทบาทของความเป็นผู้นำนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นผู้ที่ทำการสื่อสาร สร้างความเข้าใจและชี้นำให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันของคนในสังคม ไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งหรือสถานะของการเป็นผู้นำในระดับใดก็ตามล้วนแต่มีอิทธิพลและอำนาจในการขับเคลื่อนมวลชนไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยทางตรงคือการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ตามบทบาทหน้าที่ของตนที่เป็นผู้นำ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายหรือสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้น นำไปสู่ประโยชน์สุขของคนในสังคม ส่วนทางอ้อมนั้นได้แก่ การสื่อสารผ่านตัวตนของผู้นำเอง คือผู้นำเป็นอย่างไร ผู้ตามก็จะเป็นแบบนั้น เพราะผู้นำอยู่ในตำแหน่งที่ทุกคนมองเห็น ภาพลักษณ์ของผู้นำก็จะเป็นที่จดจำ เป็นแบบอย่างให้กับคนในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเยาวชน หรือเด็กที่กำลังเรียนรู้เพื่อจะหาต้นแบบทางสังคม ในการที่จะกำหนดบทบาทและบุคลิกภาพของตนเองให้เป็นในทิศทางของต้นแบบ ก็คือผู้นำนั่นเอง การสื่อสารอย่างสม่ำเสมอจึงจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้นำในทุกระดับ

### การประยุกต์สัมมาวาจาเพื่อการสื่อสารของผู้นำ

การประยุกต์สัมมาวาจาเพื่อการสื่อสารของผู้นำ ใช้กรอบขององค์ประกอบ 5 ประการดังนี้  
1) สื่อสารถูกต้องกาล 2) สื่อสารตามข้อเท็จจริง 3) สื่อสารอย่างอ่อนหวาน 4) สื่อสารประกอบด้วยประโยชน์ 5) สื่อสารประกอบด้วยจิตเมตตา ดังนี้

องค์ประกอบ	แนวทางการประยุกต์ใช้สัมมาวาจา
สื่อสารถูกต้องกาล	สื่อสารในเวลา หรือจังหวะที่เหมาะสม ทันทต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน อย่างต่อเนื่อง
สื่อสารตามข้อเท็จจริง	สื่อสารด้วยข้อมูลที่เป็นความจริง ตรงไปตรงมา ไม่อคติ ไม่ซ่อนเร้น ปิดบัง โปร่งใสตรวจสอบได้
สื่อสารอย่างอ่อนหวาน	สื่อสารด้วยถ้อยคำที่เป็นเชิงบวก อ่อนโยน อ่อนหวาน ไพเราะ เรียบเรียงลำดับเนื้อหาเข้าใจง่าย สอดคล้องกับพื้นฐานของผู้รับสาร ไม่ใช่คำหยาบคาย ก้าวร้าว หรือสื่อเสียด ยุยง
สื่อสารประกอบด้วยประโยชน์	สื่อสารมุ่งประโยชน์ของผู้รับสาร หรือประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ ไม่ยึดเห็นแก่ตนเป็นใหญ่ ให้เกียรติและเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของชนทุกชั้นวรรณะ
สื่อสารประกอบด้วยจิตเมตตา	สื่อสารด้วยจิตเมตตา เจตนาบริสุทธิ์ ไม่เบียดเบียน บังคับ ช่มชู้ มุ่งให้กำลังใจ สร้างพลังทางบวกให้กับสังคม

สรุปจากตาราง จะเห็นว่า แนวทางการประยุกต์ใช้สัมมาวาจาเพื่อการสื่อสารของผู้นำนั้น สามารถที่จะใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อการสื่อสารได้ทุกช่องทางที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือเพื่อการสื่อสารของผู้นำได้ ไม่ว่าจะเป็นการเขียน การพูด การนำเสนอด้วยภาพ หรืออินโฟกราฟิก ตามสื่อต่างๆ ทั้งสื่ออินเทอร์เน็ต สื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิทยุ โทรทัศน์ ผลจากการประยุกต์ใช้สัมมาวาจาเพื่อการสื่อสารของผู้นำ จะก่อให้เกิดพฤติกรรมของผู้รับสาร คือ ความรับรู้ทั่วถึง เข้าใจชัดเจน และเกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้นำ องค์กร หรือนโยบายที่ผู้นำพยายามสื่อสารออกไป



ภาพแสดง ผลของการใช้สัมมาวาจาเพื่อการสื่อสารของผู้นำ

จากภาพ แสดงให้เห็นพฤติกรรมของผู้สารที่จะสะท้อนออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรมได้ใน 3 ลักษณะ ได้แก่

1. **รับรู้ทั่วถึง** เกิดจากการเปิดใจรับฟัง อย่างตั้งใจ ไม่ปฏิเสธหรือมีอคติต่อผู้นำในเบื้องต้น เมื่อผู้รับสารเปิดใจที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่จะสื่อออกไป ข้อมูลมีความสมบูรณ์ครบถ้วนอย่างตรงไปตรงมา และเป็นจริง ผู้รับสารก็จะเปิดรับข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการรับรู้อย่างทั่วถึงครบประเด็น ไม่ใช่เห็นเป็นแค่บางมุมที่อาจจะบงการ่องไปสร้างความเข้าใจผิดขึ้นได้

2. **เข้าใจเห็นชัด** เมื่อรับรู้ข้อมูลครบถ้วน ก็เกิดการถกสนทนองตัดสินใจด้วยตนเอง เรียนรู้ข้อมูลเหล่านั้นจนเกิดความเข้าใจ จำได้ และเกิดความรู้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่แท้จริงต่อไป

3. **ทัศนคติที่ดี** จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้นำที่สื่อสารด้วยสัมมาวาจา มีความรู้สึกดีติดมอบให้มีความเชื่อมั่นว่าผู้นำคนนั้นเชื่อถือได้ และพร้อมที่จะส่งต่อทัศนคติที่ดีนี้ต่อคนอื่นๆ ต่อไป

การประยุกต์ใช้สัมมาวาจาเพื่อการสื่อสารของผู้นำ จึงมีความจำเป็นและเห็นควรที่จะส่งเสริมให้เกิดกระบวนการดังกล่าวปรากฏในการสื่อสารของผู้นำในระดับต่าง ๆ ต่อไป

## บทสรุป

การสื่อสารมีความสำคัญสำหรับผู้นำในปัจจุบัน เพราะเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนงานบริหาร และการจัดการเพื่อให้นโยบายบรรลุเป้าหมาย เพื่อให้การสื่อสารเกิดประสิทธิผล และสร้างสรรค์ให้เกิดความดีงามอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข การประยุกต์ใช้หลักธรรมมาประกอบร่วมกับหลักการสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยหลักสัมมาวาจา หมายถึง การสื่อสารที่มุ่งเรื่องที่เป็นจริง เป็นประโยชน์ ด้วยถ้อยคำที่อ่อนโยน เหมาะสม ถูกต้อง ไม่โกหก หลอกลวง ไม่ใส่ร้าย หรือใส่ร้ายเชื่อถือ

ไม่ได้ การสื่อสารในลักษณะนี้ถือว่าการสื่อสารเชิงพุทธเป็นไปได้ทั้งหลักธรรมนำปฏิบัติสร้างประโยชน์ต่อตนและส่วนรวม พร้อมทั้งเป็นศีลคือข้อระวัง ป้องกันความผิดพลาดบกพร่องทางจริยธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคคลที่เป็นผู้นำ เพราะการสื่อสารของผู้นำนั้นมีผลกระทบต่อผู้คนส่วนใหญ่โดยตรง และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้นำก็จะก่อให้เกิดประโยชน์สุขและความเชื่อมั่น ทำให้มีความมั่นคงในสถานะหรือตำแหน่งของผู้นำเองด้วย โดยมีการประยุกต์สัมมาวาจาเพื่อการสื่อสารของผู้นำ มีองค์ประกอบ 5 ประการดังนี้ 1) สื่อสารถูกต้องกาล 2) สื่อสารตามข้อเท็จจริง 3) สื่อสารอย่างอ่อนหวาน 4) สื่อสารประกอบด้วยประโยชน์ 5) สื่อสารประกอบด้วยจิตเมตตา ดังนี้ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมดังนี้ (1) รับรู้ทั่วถึงเกิดจากการเปิดใจรับฟัง อย่างตั้งใจ ไม่ปฏิเสธหรือมีอคติต่อผู้นำในเบื้องต้น (2) เข้าใจเห็นชัด เมื่อรับรู้ข้อมูลครบถ้วน เรียนรู้ข้อมูลเหล่านั้นจนเกิดความเข้าใจ จำได้ และเกิดความรู้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่แท้จริงต่อไป (3) ทศนคติที่ดี มีความเชื่อมั่นว่าผู้นำคนนี้เชื่อถือได้

### เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ อัสวตฺรเตชา(2550). *การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยรัตน์ คำคุณเมือง. (2561). *พุทธวิธีการใช้หลักสัมมาวาจาในการสร้างคุณธรรมเพื่อธุรกิจขายตรง* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต ธรรมนิเทศ). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- จินตวีร์ เกษมสุข. (2554). *การสื่อสารกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระมหาทวี มหาปญฺโญ. (2561) การใช้ชีวิตในสังคมออนไลน์ตามหลักพุทธวิธี. *วารสาร ศึกษาศาสตร်มจร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย*, 6(2), 346-356.
- พรธนาทิพา วงศ์สุทัศน์ โมคกุล. (2562). *พุทธวิธีการประนอมข้อพิพาท*. *วารสาร มจร ปรัชญาปริทรรศน์*, 2(1), 61-76.
- ภาศิณี โกมลมิศร์. (2563). *การศึกษาวิเคราะห์ธรรมชาติของอำนาจในปรัชญาเต๋า*. *วารสาร มจร ปรัชญาปริทรรศน์*, 3(1), 46-63.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ยุกยุธ เกษสาคร. (2533) *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด ป. สัมพันธ์พานิช .
- วรวช ศิริประเสริฐศรี. (2558). *ศึกษาวิเคราะห์การประยุกต์ใช้สัมมาวาจาในการประชาสัมพันธ์* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต พระพุทธศาสนา). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, (2540). *ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สังข์वाल เสริมแก้ว, ธาณี สุวรรณประทีป, พระเมธาวิเชียร. (2563). จริยธรรมของการอยู่ร่วมกันใน  
สังคม. *วารสาร มจร ปรัชญาปริทรรศน์*, 3(1), 103-118.

