

กระบวนการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธอภัยเจ้าได้หวั่น ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย และ
การประยุกต์ใช้ในประเทศไทย

นางสาวปัทมา จิตต์นุกุลศิริ



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศศาสตร์
The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)

are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE COMMUNICATION PROCESS OF VOLUNTEER SPIRIT OF TAIWANESE
TZU CHI ORGANIZATION IN A VIEWPOINT OF THAI LEADERS AND
THEIR APPLICATION IN PROMOTING VOLUNTEER SPIRIT IN THAILAND

Miss Punyar Chitnukulsiri



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts (Communication Arts) Program in Communication
Arts

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2014

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

กระบวนการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธรักษา
ได้หวั่น ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย และการ
ประยุกต์ใช้ในประเทศไทย

โดย

นางสาวปิ่นทยา จิตต์นุกุลศิริ

สาขาวิชา

นิเทศศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ศาสตราจารย์ ดร. ปารีชาติ สถาปิตานนท์

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดวงกมล ขาติประเสริฐ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา แก้วเทพ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ศาสตราจารย์ ดร. ปารีชาติ สถาปิตานนท์)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. กำจร หลุยยะพงศ์)

ปัญหา จิตต์นุกูลศิริ : กระบวนการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย และการประยุกต์ใช้ในประเทศไทย (THE COMMUNICATION PROCESS OF VOLUNTEER SPIRIT OF TAIWANESE TZU CHI ORGANIZATION IN A VIEWPOINT OF THAI LEADERS AND THEIR APPLICATION IN PROMOTING VOLUNTEER SPIRIT IN THAILAND) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ศ. ดร. ปารีชาติ สถาปิตานนท์, 4 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพัฒนาการ, (2) กระบวนการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย, และ (3) ศึกษาบทบาทของผู้นำทางสังคมไทย ในการประยุกต์ใช้หลักคิดจิตอาสาของมูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวันเพื่อการพัฒนาและสร้างสรรค์สังคม

แนวทางในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การวิจัยแบบผสมผสาน ด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เจาะลึก, การสังเกตการณ์ภาคสนามแบบมีส่วนร่วมทั้งในประเทศไทยและไต้หวัน, และการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย พบว่า

1. พัฒนาการสื่อสาร “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธฉือจี้ แบ่งเป็น 6 ช่วง: ช่วงที่ 1 จากผู้นำผู้ตามยุคแรก, ช่วงที่ 2 จากอาสาสมัครผู้เดือดร้อนในไต้หวัน, ช่วงที่ 3 จากเครือข่ายกัลยาณมิตรในไต้หวันสู่สังคมโลก, ช่วงที่ 4 อาสาสมัครทั่วโลกกับการขยายและพัฒนาองค์กร, ช่วงที่ 5 วิถีฉือจี้ในประเทศไทย และช่วงที่ 6 จากผู้นำไทยสู่ภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคม โดยใช้กลยุทธ์ในการสื่อสาร ที่สะท้อนการแสดงให้เห็นความจริงจัง-จริงจัง ในการช่วยเหลือสรรพสัตว์ การทำจิตอาสาให้เป็นเรื่องใกล้ตัว การมีระบบอาสาสมัครที่ดีที่โปร่งใสอย่างเห็นได้ชัด และการกระตุ้นการมีส่วนร่วมของกับกลุ่มเป้าหมายในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม

2. กระบวนการสื่อสาร “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธฉือจี้ สะท้อนให้เห็นบทบาทของผู้ส่งสารในทุกระดับที่มุ่งเน้นการทำความดีให้เป็นที่ประจักษ์ และอธิบายได้ผ่านสารที่กินใจ เข้าถึงจิตสำนึกความเป็นมนุษย์ และเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ การพูดปากต่อปาก การร่วมลงมือปฏิบัติด้วยกัน และการใช้สื่อร่วมสมัย เพื่อกระตุ้นให้เกิดความศรัทธาในกลุ่มอาสาสมัคร และให้เกิดผลงานเป็นรูปธรรม และประจักษ์ชัดในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย

3. บทบาทของผู้นำทางสังคมไทย ในการประยุกต์ใช้หลักคิดจิตอาสาของมูลนิธิพุทธฉือจี้ ปรากฏอยู่ในหลายวงการ ได้แก่ วงการการกุศล วงการการแพทย์พยาบาล วงการการศึกษา และวงการสื่อมวลชน โดยเน้นการทำความดีอย่างเป็นรูปธรรม เป็นที่ประจักษ์ และเป็นประโยชน์

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์

ปีการศึกษา 2557

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

5684679028 : MAJOR COMMUNICATION ARTS

KEYWORDS: COMMUNICATION PROCESS / VOLUNTEER SPIRIT / TAIWANESE TZU CHI ORGANIZATION / LEADER ROLE

PUNYAR CHITNUKULSIRI: THE COMMUNICATION PROCESS OF VOLUNTEER SPIRIT OF TAIWANESE TZU CHI ORGANIZATION IN A VIEWPOINT OF THAI LEADERS AND THEIR APPLICATION IN PROMOTING VOLUNTEER SPIRIT IN THAILAND. ADVISOR: PROF. PARICHART STHAPITANONDA, Ph.D., 4 pp.

The purpose of this study is to study (1) the communication progress of Taiwanese Tzu Chi organization, (2) the process of communicating volunteer spirit, and (3) Thai leaders' roles of applying Tzu Chi principles to mobilize Thai society. Methods used in this research are (1) In-Depth Interview, (2) Participant Field Observation in both Thailand and Taiwan, and (3) Documentary Analysis.

The results of the study are as follows;

1. The development of 'volunteer spirit' of Taiwanese Tzu Chi organization in a viewpoint of Thai Leaders divided into 6 steps: (1) from pioneer leaders to primary followers; (2) from primary volunteers to the underprivileged or distressed people in Taiwan; (3) from good friends network in Taiwan to global network; (4) the development and expansion through global volunteer network; (5) Tzu Chi lifestyle in Thailand; (6) from Thai leaders to each sector in Thailand. During these steps, strategies used in communicating of volunteer spirit were the portrayals of (1) determination and affection in helping others, (2) volunteer work of practical ideas, (3) the transparency management system, (4) the accountability working process with practical objectives.

2. The communication process of 'volunteer spirit' of Taiwanese Tzu Chi organization reflected value of every carrier in any roles of beneficence and humanity. This communication process were diffused via various channels, from words of mouth, actual participation, to the use of contemporary media. As a result, they believed in the volunteer spirits seen in countries around the world including Thailand.

3. Evidence of application of Taiwanese Tzu Chi Volunteer spirit by Thai leaders can be found in the area of charity, medical works, education, and media usages.

Field of Study: Communication Arts

Academic Year: 2014

Student's Signature

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สังกัดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งสำเร็จเรียบร้อยไปได้ด้วยดี ด้วยการสนับสนุนจากทุน 90 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กองทุนรัชดาภิเษกสมโภช “ทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์สำหรับนิสิต” รวมทั้งผู้วิจัย ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเฉลิมฉลองวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมายุครบ 72 พรรษา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณความกรุณาของศาสตราจารย์ ดร. ปารีชาต สถาปิตานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความรู้ คำปรึกษา สละเวลามาชี้แนะ และคอยให้กำลังใจให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์มากที่สุด ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา แก้วเทพ ประธานกรรมการ และรองศาสตราจารย์ ดร. กำจร หลุยยะพงศ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความเมตตา สละเวลาให้คำปรึกษาและดำเนินการสอบ ตลอดจนชี้แนะ ให้แก้ไขข้อบกพร่อง ผลักดันให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาและเจ้าหน้าที่ภาคประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ ที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนตั้งแต่เข้าการศึกษาจนจบการศึกษา

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณประธานบริหาร เจ้าหน้าที่ และอาสาสมัครมูลนิธิพุทธรักษาได้ช่วยเหลือในประเทศไทย คุณสุชน แซ่เฮง, คุณชิว สุ เฟิน (คุณเมตตา) และคุณสุพิศ ทรัพย์สินทวีลาภ ที่ให้สัมภาษณ์และพาเยี่ยมชมโรงเรียนฉือจี้ อ.ฝาง จ.เชียงใหม่ ช่วยอำนวยความสะดวกด้านที่พัก อาหาร และให้การต้อนรับเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณคะ

ขอขอบคุณพระมหาธนัช เขมฐธมโม ที่มอบความรู้ระหว่างการศึกษาทำงานในประเทศไต้หวัน ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ ที่ให้การสนับสนุน ขอขอบคุณ พี่ศศิธร ศักดิ์เทวินทร์, พี่รัชชัย พลามิตร, ศศิวิมล ถ้าอุทก และทุกคนที่ไม่ได้กล่าวถึง ณ ที่นี้ ที่คอยเอาใจช่วยและเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา

เหนือสิ่งอื่นใด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกกำลังใจ ตลอดจนคำอวยพรจากคุณพ่อ คุณแม่ พี่น้อง ครอบครัวจิตต์นุกุลศิริ และครอบครัววัฒนวิจิตร ที่สนับสนุนให้การเขียนวิทยานิพนธ์เป็นส่วนหนึ่งในความภาคภูมิใจและความสุขของชีวิต ขอขอบคุณคะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	5
ปัญหาคำวิจัย.....	6
ขอบเขตในการวิจัย	6
นิยามศัพท์ปฏิบัติงาน.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดผู้นำทางความคิดหรือผู้นำความคิดเห็น (Opinion Leader).....	9
แนวคิดการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสาร (Two-step/ Multi-step/ Interactive Flow)	12
ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of Innovation)	15
แนวคิดเรื่องการสื่อสารและกระบวนการสื่อสาร (Communication Process).....	17
แนวคิดเรื่องการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Communication).....	25
แนวคิดเรื่องการเผยแพร่พระพุทธศาสนา (Buddhism Communication)	27
แนวคิดเกี่ยวกับจิตอาสา (Volunteer Spirit)	32
แนวคิดการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management).....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	42

1. แหล่งข้อมูลที่ใช้ศึกษา	42
1.1 การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview)	42
1.2. การสังเกตการณ์ภาคสนามแบบมีส่วนร่วม (Participant Field Observation).....	46
1.3. การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis).....	48
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	50
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
5. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
6. การนำเสนอข้อมูล.....	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ส่วนที่ 1 : การศึกษาพัฒนาการการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมุลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน ใน ทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย	54
1.1. พัฒนาการการสื่อสาร ช่วงที่ 1	55
1.2. พัฒนาการการสื่อสาร ช่วงที่ 2	59
1.3. พัฒนาการการสื่อสาร ช่วงที่ 3	62
1.4. พัฒนาการการสื่อสาร ช่วงที่ 4	65
1.5. พัฒนาการการสื่อสาร ช่วงที่ 5	67
1.6. พัฒนาการการสื่อสาร ช่วงที่ 6	68
ส่วนที่ 2 : การศึกษากระบวนการการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมุลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน ใน ทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย	70
2.1 องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร (Sender).....	70
2.2 องค์ประกอบด้านสาร (Message).....	79
2.3 องค์ประกอบด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel).....	90
2.4 องค์ประกอบด้านผู้รับสาร (Receiver).....	106

2.5 องค์ประกอบด้านผลตอบกลับ (Effect).....	110
ส่วนที่ 3 : การศึกษาบทบาทของผู้นำทางสังคมไทย ในการประยุกต์ใช้หลักคิดจิตอาสาของ มูลนิธิพุทธรณีจี้ไต้หวัน ในการพัฒนาและสร้างสรรค์สังคมไทย.....	117
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	132
ส่วนที่ 1 : สรุปผลการวิจัย.....	132
1.1) พัฒนาการการสื่อสาร “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธรณีจี้ไต้หวัน ในทัศนะของผู้นำทาง สังคมไทย.....	132
1.2) ภาพสะท้อนจากผู้นำทางสังคมไทยในกระบวนการสื่อสาร “จิตอาสา” ของมูลนิธิ พุทธรณีจี้ไต้หวัน.....	137
1.3) บทบาทของผู้นำทางสังคมไทย ในการประยุกต์ใช้หลักคิดจิตอาสาของมูลนิธิพุทธร- ณีจี้ไต้หวัน ในการพัฒนาและสร้างสรรค์สังคมไทย.....	139
ส่วนที่ 2 : อภิปรายผล.....	143
2.1) พัฒนาการการสื่อสาร “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธรณีจี้ไต้หวัน ในทัศนะของผู้นำทาง สังคมไทย.....	143
2.2) ภาพสะท้อนจากผู้นำทางสังคมไทยในกระบวนการสื่อสาร “จิตอาสา” ของมูลนิธิ พุทธรณีจี้ไต้หวัน.....	147
2.3) บทบาทของผู้นำทางสังคมไทย ในการประยุกต์ใช้หลักคิดจิตอาสาของมูลนิธิพุทธรณี จี้ไต้หวัน ในการพัฒนาและสร้างสรรค์สังคมไทย.....	150
สรุปการอภิปรายผล.....	153
ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะ.....	153
รายการอ้างอิง.....	173
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	175

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดการสังเกตการณ์ภาคสนามแบบมีส่วนร่วม.....	46
--	----



สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่ 1 แสดงแบบจำลองการสื่อสารของ David K. Berlo (ค.ศ. 1960).....	22
รูปภาพที่ 2 แผนภาพแสดงพัฒนาการการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธรักษาได้หัววัน	54
รูปภาพที่ 3 แผนภาพแสดงพัฒนาการการสื่อสารของมูลนิธิพุทธรักษา ช่วงที่ 1	55
รูปภาพที่ 4 แผนภาพแสดงพัฒนาการการสื่อสารของมูลนิธิพุทธรักษา ช่วงที่ 2	59
รูปภาพที่ 5 แผนภาพแสดงพัฒนาการการสื่อสารของมูลนิธิพุทธรักษา ช่วงที่ 3	62
รูปภาพที่ 6 แผนภาพแสดงพัฒนาการการสื่อสารของมูลนิธิพุทธรักษา ช่วงที่ 4	65
รูปภาพที่ 7 แผนภาพแสดงพัฒนาการการสื่อสารของมูลนิธิพุทธรักษา ช่วงที่ 5	67
รูปภาพที่ 8 แผนภาพแสดงพัฒนาการการสื่อสารของมูลนิธิพุทธรักษา ช่วงที่ 6	68
รูปภาพที่ 9 แผนภาพแสดงองค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร ในกระบวนการสื่อสารของมูลนิธิพุทธรักษา.....	70
รูปภาพที่ 10 แผนภาพแสดงองค์ประกอบด้านสาร ในกระบวนการสื่อสารของมูลนิธิพุทธรักษา.....	79
รูปภาพที่ 11 แผนภาพแสดงองค์ประกอบด้านช่องทางการสื่อสาร ในกระบวนการสื่อสารของมูลนิธิพุทธรักษา.....	90
รูปภาพที่ 12 แผนภาพแสดงองค์ประกอบด้านผู้รับสาร ในกระบวนการสื่อสารของมูลนิธิพุทธรักษา.....	106
รูปภาพที่ 13 แผนภาพแสดงองค์ประกอบด้านผลตอบกลับ ในกระบวนการสื่อสารของมูลนิธิพุทธรักษา.....	110

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

“มูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน” เป็นหนึ่งในองค์กรพระพุทธศาสนาระดับโลก ที่ประสบความสำเร็จด้านการสื่อสารเรื่องจิตอาสาและการทำงานสังคมสงเคราะห์ที่ทำความดีให้เห็นประจักษ์ โดยเป็นองค์กรที่เริ่มต้นจากจุดเล็ก ๆ ด้วยศรัทธาของผู้ก่อตั้ง คือ ท่านธรรมอาจารย์เจิ้งเหยียน ที่มีอุดมการณ์ใน ความจริง (truth) ความดี (goodness) และความงาม (beauty) และเงินออมวันละเล็กน้อยเพื่อช่วยเหลือผู้ยากไร้ จนถึงขณะนี้ เป็นเวลากว่า 50 ปี ฉือจี้มีสำนักงานสาขาใน 48 ประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยด้วย และมีสมาชิกทั่วโลกราว 10 ล้านคน มีโรงพยาบาล 6 แห่ง มีสถานศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาลจนถึงมหาวิทยาลัย มีสถานวิฑู และสถานโฑรทศนัชนาดใหญ่ และสำนักพิมพ์งานเขียนต่าง ๆ

ในประเทศไทย มูลนิธิพุทธฉือจี้ได้เข้ามาจดทะเบียนเป็นองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเทพฯ มีสาขาย่อยอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่ มีโรงเรียนฉือจี้เชียงใหม่ และศูนย์การเรียนรู้เพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมฉือจี้ ในจังหวัดนครปฐม ทุกแห่งใช้หลักดำเนินการเหมือนกับมูลนิธิแม่ที่ไต้หวัน มุ่งเน้นงานสังคมสงเคราะห์ งานอาสา และช่วยเหลือผู้อื่น นับว่าเป็นผลงานที่เป็นต้นแบบคุณธรรมด้านการงานจิตอาสาให้แก่ชาวโลก

องค์กรพุทธฉือจี้ จัดตั้งในรูปแบบของ มูลนิธิพุทธฉือจี้ มีชื่อเต็มว่า “มูลนิธิเมตตาสงเคราะห์พุทธฉือจี้” (The Buddhist Compassion Relief Tzu Chi Foundation) ในภาษาจีนกลาง ตัวอักษร ฉือจี้ (慈濟) “ฉือ” หมายถึง เมตตา และ “จี้” หมายถึง ช่วยเหลือหรือบรรเทาทุกข์ ซึ่งก่อตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ของการขับเคลื่อนสังคม และสื่อสารภาพการทำงานเพื่อสังคมอย่างเข้มแข็งด้วยความมุ่งมั่นที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในระดับเชิงลึกถึงจิตใจของผู้คนทุกระดับชั้น

ความสำเร็จขององค์กรทางศาสนา อย่างมูลนิธิพุทธฉือจี้ ไม่ใช่ภาพขององค์กรทางศาสนาอย่างที่เรารู้จัก ได้แก่ การสวดมนต์ นั่งสมาธิเจริญภาวนา ถือศีล บำเพ็ญเพียร ฯลฯ แต่มูลนิธิได้ดำเนินกิจกรรมที่กว้างกว่าความเข้าใจหรือค่านิยมทางศาสนา อันได้แก่ (1) การทำงานการกุศล หรือกิจกรรมสังคมสงเคราะห์ เช่น การช่วยสงเคราะห์บุคคลและครอบครัวผู้ยากไร้ การมีอาสาสมัคร

ชุมชนช่วยงานอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การคัดแยกขยะ และงานบรรเทาทุกข์ระหว่างประเทศ ที่ชาวฉือจี้มีความสามารถในการเข้าถึงแหล่งภัยพิบัติอย่างรวดเร็ว (2) การทำงานด้านการรักษาพยาบาล เช่น การสร้างโรงพยาบาล ธนาคารไขกระดูกที่ใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งของโลก ให้บริการจับคู่ไขกระดูกที่เข้ากันได้กับผู้คนทั่วโลก (3) การทำงานด้านการศึกษา เพื่อผลิตบุคลากรตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงระดับปริญญา เช่น โรงเรียนแพทย์ที่เน้นผลิตแพทย์แบบมีหัวใจและจิตวิญญาณแห่งความเป็นมนุษย์ (4) การทำงานด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมและจริยธรรม ด้วยการสร้างสื่อสีขาวแก่สังคม เช่น การทำสถานีโทรทัศน์ ชื่อว่า “สถานีโทรทัศน์ต้าอ้าย” ที่ออกอากาศเรื่องราวความดีตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านดาวเทียมไปทั่วโลก ซึ่งทุนดำเนินการจากเงินบริจาค และรายได้จากการแยกขยะขายของอาสาสมัคร

มูลนิธิได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง เห็นได้จากรางวัลที่ผู้นำองค์กร (ท่านธรรมาจารย์เจิ้งเหยียน) และมูลนิธิได้รับจากทั้งประเทศในทวีปเอเชีย ยุโรป และอเมริกา รวมทั้งภาพข่าวที่ปรากฏในสื่อมวลชนระดับนานาชาติ ยกตัวอย่าง

จาก www.esango.un.org ให้ข้อมูลว่าในปี พ.ศ.2553 สภาเศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติ (NGO in Special Consultative Status with ECOSOC) มอบตำแหน่งที่ปรึกษาพิเศษให้มูลนิธิพุทธฉือจี้ ในฐานะองค์กรที่มีระบบการทำงานบรรเทาภัยสากลที่เข้มแข็ง มีจิตวิญญาณสาธารณะอันไร้ขอบเขต ไม่รีรอเพื่อช่วยเหลือผู้ทุกข์ยากในกว่า 70 ประเทศทั่วโลก เช่น ช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเหตุพิบัติภัย ที่แผ่นดินไหวในเฮติ ซิลี มณฑลเสฉวนประเทศจีน ญี่ปุ่นและสึนามิในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทั้งนี้ อาสาสมัครฉือจี้เร่งรุดเข้าไปช่วยเหลือเป็นคณะแรก ๆ ทำงานบรรเทาภัย พร้อมทั้งก่อสร้างที่พักอาศัยให้คนในพื้นที่ และกลับออกมาเป็นคณะสุดท้าย

จาก www.rmaf.org.ph ให้ข้อมูลว่า ในปี พ.ศ. 2534 ท่านธรรมาจารย์เจิ้งเหยียน ได้รับรางวัลแมกไซไซ สาขา “ผู้นำชุมชน” (Ramon Magsaysay Award for Community Leadership) จากประวัติชีวิตการทำงาน การช่วยเหลือสังคม และผลงานที่โดดเด่น ในการสร้างโรงพยาบาลพุทธฉือจี้ ในมณฑลฮัวเหลียน ที่ได้แสดงศักยภาพในการสงเคราะห์ชุมชนด้วยการบริการทางการแพทย์ จากคณะแพทย์ที่ฝึกฝนมาดีที่สุดในไต้หวัน ใช้ระบบที่ทันสมัย ช่วยผู้ป่วยในชุมชนได้มากขึ้น จนเป็นแรงบันดาลใจให้ชาวไต้หวันรุ่นใหม่จำนวนมากหันมาสนใจคำสอนของพระพุทธศาสนา เมตตาธรรม และเรื่องของการกุศลเพื่อสังคม

ในปีพ.ศ. 2536 ท่านธรรมาจารย์เจิ้งเหยียน ได้รับการเสนอชื่อเข้าชิงรางวัลโนเบลไพรซ์ สาขาสันติภาพ (Nobel Peace Prize Nominee) จากการทำงานไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย ในการเยียวยาสังคม บรรเทาทุกข์ภัย ไปพร้อมๆ กับการแสดงเมตตาธรรมแบบพระพุทธศาสนาผ่านคำสอน เป็นต้น

ผลงานที่ปรากฏในสื่อแขนงต่างๆ เช่น สำนักข่าวซีเอ็นเอ็น (CNN) ได้ขนานนามท่านในข่าว Asia Week.com ว่าเป็น “แม่ซีเทรซซา” แห่งไต้หวัน และเป็นหนึ่งในผู้หญิงผู้ทรงอิทธิพลที่สุดในเอเชีย ด้วยบุคลิกภาพที่ถ่อมตน มัธยัสถ์ ซื่อสัตย์ และมีความมุ่งมั่นในการช่วยเหลือสังคม ทำงานเยียวยาความเจ็บป่วยแก่ผู้ยากไร้ สอนคนรวยให้ดูแลคนจน ชักชวนชาวไต้หวันทั้งในและต่างประเทศเข้ามาอุทิศตน เป็นอาสาสมัครทำงานจิตอาสาเพื่อสังคมนับล้านคนทั่วโลก

จุดเด่นของฉือจี้ คือ การดำเนินงานด้านจิตอาสา ตามคำบอกเล่าจากบุคคลและหน่วยงานที่ได้อุทิศตนถึง เช่น

พระไพศาล วิสาโล (2550) ให้ความเห็นไว้ในศาสตร์และศิลป์แห่งการจัดการความดี ศึกษากรณีมูลนิธิพุทธฉือจี้ว่า มูลนิธิพุทธฉือจี้เป็นองค์กรพุทธขนาดใหญ่ที่ยกระดับกลายเป็นขบวนการจิตอาสา ซึ่งเติบโตใหญ่จากระดับประเทศสู่ระดับโลก ภายในเวลาเพียง 40 ปี เมื่อพิจารณาบริบทของชาวพุทธฉือจี้ก็มีความแตกต่างอย่างมากจากองค์กรชาวพุทธทั่วไป (รวมทั้งในไต้หวัน) เพราะแทนที่จะติดอยู่กับพิธีกรรมหรือพาผู้คนหลีกเลี่ยงบาปเพ็ญภาวณา กลับเน้นที่การทำความดีอย่างเป็นรูปธรรม มิใช่ทำความดีเฉพาะตนเท่านั้น แต่เป็นการร่วมกันบรรเทาทุกข์ทั้งปวงที่เกิดขึ้นในโลก นับว่าเป็นองค์กรพุทธแนวปฏิรูปที่ประยุกต์ธรรมอย่างสมสมัย

สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2553) อ้างถึงมูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน ไว้ในโครงการอบรม “การบริหารงานจิตอาสาเพื่อพัฒนาสังคม” ว่าเป็นหน่วยงานที่มีระบบการบริหารจัดการงานจิตอาสาในระดับโลก (World Class) ซึ่งมีสมาชิกอาสาสมัครนับสิบล้านคนทั่วโลก กระบวนการทำงานเชิงจิตอาสาของฉือจี้จึงเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ที่เหมาะต่อการเรียนรู้เรื่องการบริหารจัดการงานจิตอาสา

รายการพื้นที่ชีวิต ทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (2555) ได้นำเสนอบทบาทการทำงานเพื่อสังคมของมูลนิธิ โดยสรุปใจความได้ว่า มูลนิธิฉือจี้เป็นองค์กรด้านศาสนาแห่งหนึ่งซึ่งทรงพลังที่สุดในไต้หวัน มีเครือข่ายการทำงานอยู่ทั่วโลก ดำเนินงานภายใต้หลักพรหมวิหารสี่ ให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ เน้นเรื่องการดึงความดีออกมาจากใจของผู้คน และการใช้ความดีเป็นพลังขับเคลื่อนให้เกิดงานสร้างสรรค์ต่างๆ ดำเนินงานครอบคลุมทั้งด้านการศึกษา สิ่งแวดล้อม และสื่อมวลชน พัฒนาจากองค์กรการกุศลระดับจังหวัด ไปเป็นระดับชาติ และระดับโลก มีสมาชิกถึง 10 ล้านคน ใน 46 ประเทศ มีเงินบริจาคเข้ามามากมาย เพื่อช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ของผู้คนทั่วโลก

นายคำ วิชาพูล (2554) ตัวแทนคณะทำงานเครือข่ายแผนภาคอีสาน จังหวัดบุรีรัมย์ ได้รับแรงบันดาลใจจากการศึกษาดูงานที่มูลนิธิฉือจี้ไต้หวัน และนำมาขยายผลการดำเนินงานด้านจิตอาสาใน

ประเทศไทย โดยได้ริเริ่มกิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยโคลนถล่มที่จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้วยการรวบรวมทุนทรัพย์ ข้าวสาร อาหารแห้ง และสิ่งของจำเป็น จากพี่น้องในชุมชน และได้ทดลองปฏิบัติการจัดการขยะในชุมชน โดยจัดเวทีชาวบ้านเพื่อให้ชุมชนเห็นประโยชน์ของการแยกขยะ มีการรณรงค์ให้ลด ละ เลิก การใช้ถุงพลาสติก เป็นต้น

นอกจากนี้ เหตุการณ์สึนามิในเมืองไทย เมื่อปี พ.ศ.2547 อาสาสมัครฉือจี้ก็เข้ามาช่วยเหลือตั้งแต่ต้น ๆ โดยเฉพาะแถบประเทศอินโดนีเซีย อินเดียและศรีลังกา เหตุการณ์แผ่นดินไหวที่ปาकिสถาน อาสาสมัครของมูลนิธิฉือจี้ได้เข้าไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยพร้อมกับเจ้าหน้าที่สหประชาชาติอย่างเอา จริงเอาจัง

องค์กรพุทธฉือจี้ เป็นองค์กรที่ยิ่งใหญ่และมีอิทธิพลต่อโลกในปัจจุบันนี้ ที่ได้รับการยกย่องจากผลงานและรางวัลต่าง ๆ มากมาย ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษากระบวนการสื่อสารเรื่องจิตอาสาขององค์กรพุทธศาสนาอย่างมูลนิธิพุทธฉือจี้ รวมทั้งศึกษากลยุทธ์ในการสื่อสารองค์กร ที่ทำให้มูลนิธิดังกล่าวเป็นที่รู้จักของสังคมโดยทั่วไป มีสมาชิกที่มีอุดมการณ์และพร้อมเสียสละดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับมูลนิธิ

โดยการศึกษาของงานวิจัยนี้ จะอาศัยอิทธิพลและบทบาทของผู้นำทางความคิด (Opinion Leader) นั่นคือ ผู้นำทางสังคมไทยที่เคยเดินทางไปศึกษาดูงานหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับมูลนิธิที่ต้องการศึกษา ในการชักชวนให้สังคมเกิดการยอมรับนวัตกรรมในการสื่อสารองค์กร รวมทั้งจะทำการศึกษารอบบาท (role) ของผู้นำในการนำหลักคิดจิตอาสาจากองค์กรต่างประเทศอย่างได้หวั่น มาประยุกต์ใช้ในประเทศไทย ที่จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมไทยต่อไป

การสื่อสารเพื่อการพัฒนาหรือการพัฒนาของหน่วยงานใดก็ตาม หากได้คำนึงถึงอิทธิพลของผู้นำทางความคิด (Opinion Leaders) ก็จะสามารถพัฒนาได้ไกล และนำนวัตกรรมใหม่เข้าไปในสังคมได้ง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมประเทศไทยนั้น ลักษณะของการยึดตัวบุคคลมีสูงมาก ไม่ว่าจะเริ่มตั้งแต่ครอบครัว หมู่บ้าน โรงเรียน อันได้แก่ พ่อ ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน คนมีชื่อเสียง นักการเมือง ดารา

ผลการวิจัยของลาซาร์สเฟลด์ (Lazarsfeld) และคณะ (1948) ในเรื่องทฤษฎีการสื่อสารสองจังหวะ (Two-step flow theory) แสดงให้เห็นอิทธิพลของบุคคล (personal influence) หรือความเป็นผู้นำความคิดเห็น (opinion leadership) ซึ่งแนวความคิดเกี่ยวกับอิทธิพลของบุคคลที่เราเรียกว่า "ผู้นำความคิดเห็น" (Opinion Leaders) นี้ แสดงให้เห็นว่าหากสามารถใช้ผู้นำทางความคิดให้เคลื่อนตามนวัตกรรมที่ต้องการเสนอได้เปอร์เซ็นต์หรือหนทางสู่ความสำเร็จก็มีมาก

นอกจากนี้ ในการศึกษากระบวนการสื่อสารขององค์กรทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งที่ท้าทายอย่างมาก เนื่องจากการอธิบายกระบวนการสื่อสารขององค์กรสื่อสารทางธรรม (Sacred) ต้องอาศัยแนวคิดขององค์กรสื่อสารมวลชนในทางโลก (Secular) ซึ่งมีความแตกต่างกัน ทั้งในลักษณะ วัตถุประสงค์ นโยบายขององค์กร และโครงสร้างการทำงานต่าง ๆ ซึ่งองค์กรพระพุทธศาสนาไม่ได้ดำเนินการเพื่อมุ่งหวังผลกำไร หรือเชิงธุรกิจ แต่จำเป็นต้องปรับตัวให้มีรูปแบบการนำเสนอ ใช้วิธีการสื่อสารตามผู้รับสื่อยุคใหม่และเทคโนโลยีที่ทันสมัยเช่นกัน

วิรัชชัย พงษ์เกาะ (2557) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี อุตสาหกรรม สังคมและวัฒนธรรม ทำให้เกิดการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสาร (Channel) ที่หลากหลาย และได้พัฒนาให้เกิดการร่วมมือกัน (Cooperation) ระหว่างสื่อภายในองค์กรเดียวกัน และผู้บริโภคก็ได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามพัฒนาการของสื่อ (Jenkins, 2006) องค์กรพระพุทธศาสนาจึงจำเป็นต้องปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี ให้เข้ากับผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

บทเรียนจากการศึกษาการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมูลนิธิในเบื้องต้น พบว่า การสื่อสารจิตอาสาของมูลนิธิพุทธฉือจี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดกระบวนการและพัฒนาการทางการสื่อสาร ให้กับองค์กรจิตอาสาหรือองค์กรอื่น ๆ เพื่อให้การถ่ายทอดแนวคิดอุดมการณ์ขององค์กรนั้น เข้าถึงจิตวิญญาณของผู้คนได้ในที่สุด

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

จากประเด็นต่างๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถนำมาพิจารณาเป็นวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาพัฒนาการการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธฉือจี้ได้ทุกวัน ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย
2. เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธฉือจี้ได้ทุกวัน ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย
3. เพื่อศึกษาบทบาทของผู้นำทางสังคมไทย ในการประยุกต์ใช้หลักคิดจิตอาสาของมูลนิธิพุทธฉือจี้ได้ทุกวัน ในการพัฒนาและสร้างสรรค์สังคมไทย

ปัญหานำวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น นำมากล่าวในรูปแบบของประเด็นปัญหาการวิจัย (Research Problems) ได้ดังต่อไปนี้

1. พัฒนาการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย เป็นอย่างไร
2. กระบวนการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย เป็นอย่างไร
3. ผู้นำทางสังคมไทยมีบทบาทในการประยุกต์ใช้การส่งเสริมหลักคิดจิตอาสาในประเทศไทย ของมูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน ในการพัฒนาและสร้างสรรค์สังคมไทย อย่างไรบ้าง

ขอบเขตในการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะ กระบวนการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธฉือจี้ ในทัศนะของผู้นำสังคมไทยที่เคยเดินทางไปศึกษาดูงานที่ มูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน หรือมีความเกี่ยวข้องกับมูลนิธิเท่านั้น

โดยงานวิจัยนี้ จะศึกษาไม่ครอบคลุมการดำเนินกิจกรรมทั้งหมดของมูลนิธิพุทธฉือจี้ แต่จะคัดเลือกเฉพาะกรณีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารหลักคิดจิตอาสาเท่านั้น เพื่อมุ่งเน้นศึกษาการทำงานด้านการสื่อสารและการประยุกต์ใช้ขององค์กร

นิยามศัพท์ปฏิบัติงาน

1. จิตอาสา หมายถึง จิตที่ไม่นิ่งดูตายต่อสังคม หรือความทุกข์ยากของผู้อื่น และปรารถนาเข้าไปช่วย ไม่ใช่ด้วยการให้ทาน ให้เงิน แต่ด้วยการสละเวลา ลงแรงเข้าไปช่วย และด้วยจิตที่เป็นสุขที่ได้เข้าไปช่วย ส่วนใหญ่จะใช้ในความหมายทางโลก คือ การเป็นอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือส่วนรวมหรือผู้ตกทุกข์ได้ยาก ยกตัวอย่าง การช่วยเหลือผู้ยากไร้ หรือคนชราสถานบำบัด, การบรรเทาทุกข์ให้ผู้ประสบภัยน้ำท่วม เป็นต้น
2. มูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน หมายถึง องค์กรพุทธที่นำโดย ภิกษุณีธรรมมาจารย์เจิ้งเหยียน (Venerable Dharma Chen Yen) ในภาษาจีนกลาง ตัวอักษร “ฉือจี้” หมายถึง “เมตตา กรุณาและ สงเคราะห์บรรเทาทุกข์ ” ตามลำดับ ซึ่งเป็นทิศทางและเป้าหมายหลักขององค์กร

โดยดำเนินงานด้านการกุศล การรักษาพยาบาล การศึกษา และจริยธรรม ก่อตั้งที่ประเทศ
ไต้หวัน เมื่อปี พ.ศ. 2509 และจัดตั้งเป็นมูลนิธิในประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2542

3. ผู้นำทางสังคมไทย หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพล เป็นผู้แนะนำทิศทางการขับเคลื่อนต่างๆใน
สังคมไทย ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ศิลปวัฒนธรรม การศึกษา และสื่อมวลชน ยืนอยู่
ทั้งเบื้องหน้าและเบื้องหลัง คอยวางแผนและผลักดัน นำกลุ่มแสดงความคิดเห็นตลอดจนความ
เคลื่อนไหวต่าง ๆ หรือเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ มีชื่อปรากฏในสื่อบ่อยครั้งว่าเป็นผู้ให้
ข้อคิดดี ๆ แก่สังคม
4. ทัศนยะ หมายถึง ทรรศนะ ข้อคิดเห็น ความคิดเห็น ที่ได้แสดงออกมาให้เห็นแง่มุม มุมมอง
เจตคติ หรือแนวคิด ต่อเรื่องหนึ่ง ๆ ในกรณีนี้หมายถึงทัศนยะของผู้นำทางสังคมไทย ที่สะท้อน
มุมมองต่าง ๆ ต่อการสื่อสารจิตอาสาของมูลนิธิพุทธฉือจี้
5. บทบาท หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิ หน้าที่อันเนื่องมาจากสถานภาพของบุคคล หรือการทำ
ตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ เช่น บทบาทของพ่อแม่ บทบาทของครู เนื่องจากบุคคลมีหลาย
สถานภาพในคนคนเดียว ฉะนั้นบทบาทของบุคคลจึงต้องปฏิบัติไปตามสถานภาพใน
สถานการณ์ตามสถานภาพนั้น ๆ ในงานวิจัยชิ้นนี้หมายถึงบทบาทของผู้นำทางสังคมไทยที่
ปฏิบัติต่อตนเอง คนรอบข้าง และสังคมในระดับต่าง ๆ อันสะท้อนให้เห็นบทบาทของผู้นำที่มี
ต่อสังคมไทยในเรื่องกระบวนการจิตอาสา
6. การประยุกต์ใช้ หมายถึง การนำสิ่งที่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับจิตอาสา มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนา
สังคมไทยให้ดีขึ้น หรือการนำมาใช้เพื่อเปลี่ยนแปลงกลุ่มคนต่างๆในสังคมไทยให้เป็นไปใน
ทิศทางที่ดีขึ้น และการนำกระบวนการสื่อสารภาพลักษณ์มาใช้ประโยชน์ โดยปรับใช้อย่าง
เหมาะสมกับสภาวะที่เฉพาะเจาะจง ให้เข้ากับบริบทในสังคมหนึ่งๆ เพื่อประโยชน์ในการ
แก้ปัญหา การนำไปใช้จริง และการพัฒนาสังคมในรูปแบบต่าง ๆ
7. พัฒนาการ หมายถึง ลำดับของการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้าง (Structure) และแบบแผน
(Pattern) ต่างๆ อย่างมีระเบียบแบบแผน มีขั้นตอน การเปลี่ยนแปลงนี้จะก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ
เป็นขั้น ๆ ซึ่งจะเกิดต่อเนื่องกัน จากระยะหนึ่งไปสู่อีกระยะหนึ่ง เพื่อที่จะไปสู่ภาวะที่มีลักษณะ
และความสามารถใหม่ ๆ เป็นผลรวมของการเจริญเติบโตและประสบการณ์ ในงานวิจัยนี้
หมายถึงพัฒนาการของการสื่อสาร ที่เกิดขึ้นควบคู่กับการพัฒนาองค์กรของมูลนิธิพุทธฉือจี้
ตามลำดับระยะเวลา อย่างเป็นขั้นเป็นตอน
8. พัฒนาการการสื่อสาร หมายถึง ลำดับการสื่อสารข้อมูลที่ทำให้สามารถสื่อความคิด คำพูด และ
การกระทำที่เป็นประโยชน์ในการทำงานและพัฒนาองค์กร โดยสามารถนำมาจัดระเบียบเป็น

เชิงโครงสร้าง และเป็นแบบแผนได้ ในงานวิจัยนี้ หมายถึง วิธีการติดต่อข่าวสารกันของบุคคล และกลุ่มบุคคลในมูลนิธิพุทธฉือจี้

9. กระบวนการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร (sender หรือ source) ไปยังบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร (receiver) โดยผ่านสื่อ (channel) เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล ที่ทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร (information signs)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์ทางด้านวิชาการ จะอยู่ในรูปของการได้มาซึ่งความรู้ที่ชัดเจนมากขึ้นเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารเรื่องจิตอาสา ขององค์กรสาธารณประโยชน์ในสังคมไทย โดยถอดบทเรียนจาก “มูลนิธิพุทธฉือจี้” เป็นตัวอย่างและนำรูปแบบการสื่อสารภาพ“จิตอาสา” ที่เหมาะสม มาเป็นแนวทางการประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมหลักจิตอาสาในประเทศไทยต่อไป
2. ประโยชน์ทางด้านวิชาชีพ ผลของการวิจัยจะช่วยทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการสื่อสารและการดำเนินงานอื่นๆในขององค์กร เช่น บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในองค์กรสาธารณประโยชน์ในประเทศไทย ทราบถึงแนวทางของการสื่อสารภาพองค์กรที่ประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการสื่อสารภาพลักษณ์ความเป็นจิตอาสา และการดำเนินงานเพื่อสังคมตามที่ตั้งใจไว้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “กระบวนการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย และการประยุกต์ใช้ในประเทศไทย” ผู้วิจัยจะประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษาทั้งหมด 8 แนวคิดด้วยกัน คือ

1. แนวคิดผู้นำทางความคิดหรือผู้นำความคิดเห็น (Opinion Leader)
2. แนวคิดการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสาร (Two-step/ Multi-step/ Interactive Flow)
3. ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion Of Innovation)
4. แนวคิดเรื่องการสื่อสารและกระบวนการสื่อสาร (Communication Process)
5. แนวคิดเรื่องการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Communication)
6. แนวคิดเรื่องการเผยแผ่พระพุทธศาสนา (Buddhism Communication)
7. แนวคิดเกี่ยวกับจิตอาสา (Volunteer Spirit)
8. แนวคิดการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management)
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น มีรายละเอียดที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้

แนวคิดผู้นำทางความคิดหรือผู้นำความคิดเห็น (Opinion Leader)

Schiffman and Kanuk (2007, p. G-7) นิยามความหมายของผู้นำทางความคิด (Opinion Leader) ว่าหมายถึง บุคคลที่ให้ข้อมูลข่าวสารและแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์แก่ผู้อื่นอย่างไม่เป็นทางการ เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งยวดในการเผยแพร่สิ่งใหม่หรือนวัตกรรม ไม่ว่าจะนวัตกรรมนั้นจะเป็นเรื่องการเมือง เครื่องแต่งกาย กีฬา ดนตรีหรือเรื่องอื่น ๆ หากเทียบผู้นำทางความคิดกับผู้ตาม

ความคิด เราอาจกล่าวได้ว่า ผู้นำทางความคิดเข้าถึงสื่อมวลชนมากกว่า มีลักษณะที่เป็นสากลหรือยอมรับนวัตกรรมรวดเร็วกว่า มีลักษณะระหว่างท้องถิ่นมากกว่า และมีสถานะภาพทางสังคมสูงกว่า

Solomon (2007, p. 627) เสนอว่าผู้นำทางความคิด หมายถึงบุคคลผู้มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และสามารถที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติหรือพฤติกรรมของคนอื่นให้สนใจผลิตภัณฑ์นั้น นอกจากนี้ผู้นำทางความคิดจะทำอะไรให้เป็นไปตามบรรทัดฐานของระบบสังคมมากกว่าผู้ตามความคิด เมื่อบรรทัดฐานของระบบสังคมเอื้ออำนวยต่อการเปลี่ยนแปลง ผู้นำความคิดจะมีลักษณะที่ยอมรับนวัตกรรมค่อนข้างรวดเร็วแต่เมื่อบรรทัดฐานของสังคมมีลักษณะตามแบบประเพณีโบราณผู้นำทางความคิดจะมีลักษณะที่ไม่ยอมรับนวัตกรรมเร็วนัก

แต่อย่างไรก็ตาม การพัฒนาด้านนวัตกรรมหากต้องการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น เรื่องผู้นำความคิดต่อนวัตกรรมเป็นสิ่งที่ควรศึกษาและเข้าใจถึงอย่างมาก นั้นหมายความว่า หากสามารถใช้ผู้นำทางความคิดให้คล้อยตามนวัตกรรมที่ต้องการเสนอได้เปอร์เซ็นต์หรือหนทางสู่ความสำเร็จก็มากโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมประเทศไทยนั้น ลักษณะของการยึดตัวบุคคลมีสูงมาก ไม่ว่าจะเป็นเริ่มตั้งแต่ครอบครัว โรงเรียน หมู่บ้าน ซึ่งประกอบด้วย พ่อ ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน คนมีชื่อเสียง นักการเมือง ดารา ซึ่งจะนำแนวคิดนี้มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทของผู้นำทางสังคมไทย ในการประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยาในงานวิจัยเรื่องนี้

การเป็นผู้นำทางความคิด การริเริ่มนำสิ่งใหม่ และการเบี่ยงเบนออกจากบรรทัดฐานทางสังคม (Opinion Leadership, Innovativeness, and Deviance from Norms)

Assael (2004, p. 600) ให้ความหมายไว้ว่า กระบวนการแพร่กระจายเป็นการยอมรับนวัตกรรมจากการแพร่กระจายในช่วงเวลาหนึ่งโดยการสื่อสารไปยังสมาชิกของตลาดเป้าหมาย

ส่วน Hawkins, Best, and Coney (2004, p. 248) แสดงทรรศนะไว้ว่า กระบวนการแพร่กระจายเป็นวิธีการซึ่งนวัตกรรมแพร่กระจาย ตามความเป็นจริงแล้ว ผู้นำไม่ค่อยได้เป็นผู้นำเท่าใดนัก เพราะมีนิสัยหรือลักษณะเฉพาะที่มักผูกติดอยู่กับผู้ตามมากกว่าที่จะแข่งขันหรือเป็นผู้ต่อสู้ให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ คือ มีความคล้อยตามไปกับผู้ที่เขาปฏิสัมพันธ์หรือติดต่อด้วย นอกจากนี้ ผู้นำทางความคิดสามารถปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับบรรทัดฐานทางสังคม ในขณะที่รับรู้ความคิดใหม่ ๆ เข้ามาได้โดยปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

ประการแรก ผู้นำทางความคิดมิได้เป็นผู้รับเอาสิ่งใหม่ ๆ เข้ามา แต่ยังคงอาจชักจูงให้ผู้ปฏิบัติตามปฏิเสธสิ่งใหม่ ๆ อีกด้วย

ประการที่สอง สถานที่ใดที่มีบรรทัดฐานเกื้อหนุนต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่แล้ว ผู้นำความคิดก็จะมีความคิดริเริ่มมากขึ้น ซึ่งก็เป็นการสอดคล้องกับสังคมที่ส่งเสริมให้มีการริเริ่มนั่นเอง

ประการที่สาม ผู้ที่เริ่มสิ่งใหม่ ๆ ในระบบสังคมจารีตประเพณี (สังคมเก่า) คือปัจเจกชนซึ่งแยกตัวออกมาจากผู้นำทางความคิด ผู้ริเริ่มสิ่งใหม่ที่แท้จริงมักเป็นผู้ซึ่งถูกจับตามองด้วยความระแวงสงสัย และถูกปฏิเสธหรือการให้ความยอมรับนับถือจากผู้ตามมากกว่า

แมคเคียวเวลลี (Nicolo Machiavelli) กล่าวว่า “มนุษย์มักจะเลียนแบบการกระทำของคนอื่นที่เคยทำมาก่อนกระนั้นก็ตาม ใ่วามมนุษย์จะเลียนแบบการกระทำที่ผู้อื่นเคยทำมาก่อนทั้งหมดโดยสิ้นเชิง” การเป็นผู้นำทางความคิดหรือผู้นำความคิดเห็น เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เราทราบถึงการหลังไหลของการสื่อสารด้วย โดยเราสามารถเริ่มดูจากผู้นำทางความคิด

ตัวอย่าง การวิจัยกรณีโคลัมเบีย ในปี ค.ศ. 1961 สามารถยืนยันได้ถึงกรอบการมองข้างต้น คือ ผู้นำทางความคิดในหมู่บ้านที่ทันสมัยหรือมีการพัฒนาในระดับสูงจะมีความคิดริเริ่มมากกว่าผู้ตามมาก แต่ในหมู่บ้านที่ยังเป็นจารีตประเพณีสูงหรือหมู่บ้านที่นิยมวัฒนธรรมเก่า ๆ ผู้นำความคิดจะมีความคิดใหม่ ๆ เหนือผู้ตามเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ถ้าสามารถเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมบรรทัดฐานทางความคิด หรือบรรทัดฐานทางความรู้สึกได้แล้ว นั่นหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม หรือบรรดาผู้ตามต่าง ๆ ได้ ดังนั้นการสื่อสารเพื่อการพัฒนาหรือการพัฒนาของหน่วยงานใดก็ตามหากได้คำนึงถึงผู้นำความคิดบ้าง ก็จะสามารถพัฒนาได้ไกล และนำนวัตกรรมนั้น ๆ เข้าไปได้ง่าย

ความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการในการสร้างความเปลี่ยนแปลง ในที่สุดแล้วขึ้นอยู่กับความสามารถและการร่วมมือกันของผู้นำท้องถิ่นระดับหมู่บ้าน ตัวกลางที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ควรมุ่งสร้างให้ผู้นำหมู่บ้านมีการริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ แต่ในวงการศึกษาก็ยังก้าวไปได้ถึงขั้นที่จะทราบได้อย่างแน่นอนเกี่ยวกับธรรมชาติของการเป็นผู้นำที่ไม่เป็นทางการและเกี่ยวกับบทบาทในการพัฒนาให้เกิดความเป็นสมัยใหม่ และอีกประการหนึ่งในการสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดความทันสมัยหรือสมัยใหม่นั้น โดยความเป็นจริงสามารถสร้างโดยการเน้นที่ระดับผู้นำท้องถิ่นได้หรือไม่

ผู้นำโดยความเป็นจริงแล้ว ผู้นำทางความคิดเกิดจากการที่ผู้นำรับเอาความคิดใหม่มาจากอีกสังคมหนึ่ง และมีความผูกติดอยู่กับบรรทัดฐานของสังคมที่เขาอยู่ ดังนั้นการจะสร้างผู้นำทางความคิดได้นั้นต้องมีการสร้างให้สังคมมีบรรทัดฐาน ที่เปลี่ยนแปลงไปเสียก่อนคือให้สังคมทันสมัยขึ้น แล้วผู้นำจึงจะมีความทันสมัยตาม สิ่งนี้หมายถึงการต้องมีการถ่ายทอดทางวัฒนธรรมจากสังคมหนึ่งสู่อีกสังคมหนึ่งเสียก่อน

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น เห็นได้ว่า ผู้นำทางความคิดคือ "ระดับที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งสามารถมีอิทธิพลโดยวิธีที่ไม่เป็นทางการต่อทัศนคติหรือพฤติกรรมโดยเปิดเผยของบุคคลอื่นตามที่บุคคลนั้นต้องการและมีอิทธิพลเช่นนี้ได้ค่อนข้างบ่อย"

ดังนั้นแนวความคิดของผู้นำจึงมีความสำคัญ และมีผลต่อความเชื่อของผู้อื่นในสังคม ตลอดจนความพยายามที่จะเคลื่อนไหวความคิดต่าง ๆ เหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ อันเป็นกรอบที่ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษามีติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมูลนิธิพุทธฉือจี้

แนวคิดการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสาร (Two-step/ Multi-step/ Interactive Flow)

ในการสื่อสารของมนุษย์สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการสื่อสารในแง่ของการไหลของกระแสข่าวสารและผลของข่าวสารที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารที่มีผลเชิงปริบททางสังคม ที่ส่งผลต่อการสื่อสารของมูลนิธิพุทธฉือจี้ คือแนวคิดการไหลเวียนของข่าวสาร ในระดับต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารสองจังหวะ (Two-Step Flow Theory) การไหลเวียนของข่าวสารหลายขั้นตอน (Multi-Step Flow Theory) และการสื่อสารที่มีปฏิสัมพันธ์ตอบสนองต่อกัน (Interactive Flow) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีการสื่อสารสองจังหวะ (Two-Step Flow Theory)

Katz และ Lazarsfeld ตีพิมพ์หนังสือชื่อ Personal Influence (1955) โดยได้นำเสนอทฤษฎีการสื่อสารสองจังหวะ (Two-step flow theory) มีเนื้อหาโดยสรุปว่า ข่าวสารที่ถูกส่งจากองค์กรสื่อมวลชนหรือผู้ส่ง มิได้ไปถึงผู้รับโดยตรงเสมอไป เนื่องจากในทุกชนชั้นจะมีผู้นำทางความคิดซึ่งจะมีลักษณะพิเศษ คือมีความสนใจกระตือรือร้นในการติดตามข่าวสารมากกว่าผู้อื่น มีปฏิสัมพันธ์กับคนในสังคมจำนวนมาก แต่จะมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมไม่ต่างจากคนอื่น

ทฤษฎีนี้ได้นำมาใช้วางรากฐานการค้นคว้า และสร้างปรากฏการณ์ครั้งสำคัญยิ่งในวงการทางสื่อสารมวลชน ในช่วงหลายสิบปีที่ผ่านมา และทำให้ Paul F. Lazarsfeld ผู้เป็นนักสังคมวิทยา ได้รับการยกย่องว่าเป็น "บิดา" หรือ "Founding father" ผู้ค้นพบ Two-step flow hypothesis โดยในจุดเริ่มต้น ทฤษฎีการสื่อสารสองจังหวะนี้ต้องการที่จะศึกษาว่าสื่อมวลชน (Mass media) มีอิทธิพล (Effect) ต่อการเปลี่ยนแปลงความตั้งใจ (Intention) หรือการตัดสินใจของผู้ออกเสียงเลือกตั้งใน ค.ศ. 1940 สมัยการเลือกตั้งประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา จริงหรือไม่

Lazarsfeld และคณะกลับพบว่า "...ความคิด (Ideas) กระจาย (Flow) จากวิทยุและสิ่งพิมพ์ไปยังผู้นำด้านความเห็น (Opinion leaders) จากนั้นจึงกระจายต่อไปถึงประชาชนทั่วไป" (Lazarsfeld, Berelson and Gaudet, 1948) คณะผู้วิจัยพบว่าผู้นำด้านความเห็นหรือ Opinion leaders นั้นอ่านและรับฟังข่าวสารเกี่ยวกับการรณรงค์หาเสียงมากกว่าประชาชนธรรมดาทั่วไป นอกจากนี้ยังพบว่า ในระหว่างกลุ่มผู้ออกเสียงเลือกตั้งที่ได้เปลี่ยนความตั้งใจเดิมในการลงคะแนน

เลือกตั้งจำนวนไม่เท่าไรนั้น ส่วนมากรายงานว่าได้รับอิทธิพลและการชักจูงจากบุคคลอื่นมิใช่จากสื่อมวลชน

สรุปผลการค้นพบข้างต้น คือ สื่อมวลชนแทบไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงคะแนนออกเสียงเลือกตั้ง อิทธิพลส่วนมากมาจากการสื่อสารประเภทตัวต่อตัว ผลนี้ตรงข้ามกับทฤษฎีของ Hypodermic needle hypothesis ถ้าวิเคราะห์ในเชิง Two-step flow ก็หมายความว่า การกระจายข่าวสารนั้นเกิดขึ้นสองจังหวะจากสื่อมวลชนไปถึงผู้นำทางความคิดจังหวะหนึ่ง แล้วจากผู้นำทางความคิดไปถึงประชาชนทั่วไปอีกจังหวะหนึ่ง ดังนั้นจึงเป็นการยากที่สื่อมวลชนจะไปมีอิทธิพลต่อประชาชนทั่วไปได้

เนื่องจากการค้นพบ Two-step flow เกิดขึ้นโดยบังเอิญไม่มีการวางแผนการมาก่อน จึงได้มีการศึกษาวิจัยมากมายในระยะหลังเพื่อทดสอบแนวความคิดและสมมติฐานต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องนี้ แทบจะกล่าวได้ว่าในช่วงหลายสิบปีที่ผ่านมา Two-step flow เป็นเสมือนจุดรวมหรือแกนกลางในทางความคิดของการวิจัยทางสื่อสารมวลชน (Paul F. Lazarsfeld & Bernard Berelson, 1948)

ปรากฏการณ์ที่สำคัญอย่างหนึ่งเกี่ยวกับการค้นพบ Two - step flow คือ นอกจากการวิจัยค้นคว้าเกี่ยวกับผล (Effect) ของสื่อมวลชนในการเลือกตั้งประธานาธิบดีตามที่กล่าวมาแล้ว ยังมี การวิจัยค้นคว้าที่สำคัญอีกด้านหนึ่งเกี่ยวกับ Diffusion of innovations (นวัตกรรม) ซึ่งปรากฏผลการค้นคว้าออกมาเหมือนกัน เป็นการสนับสนุนแนวความคิด Two-step flow ที่ว่าสื่อมวลชนมีอิทธิพลน้อยมากเมื่อเทียบกับการสื่อสารแบบตัวต่อตัวในการชักจูงให้ประชาชนยอมรับความคิด วัตถุประสงค์ของหรือการปฏิบัติที่แปลกใหม่ (Katz, 1960)

สรุปได้ว่า ข่าวสารจะเริ่มขึ้นจากสื่อมวลชน (Mass media) ส่งต่อไปยังผู้นำทางความคิด (Opinion leaders) ซึ่งจะมีการเปิดรับสื่อมากกว่า จะคอยติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชนอย่างใกล้ชิด จะมีบทบาทในการกระจายข่าวสาร และจะทำหน้าที่เป็นคนกลาง ระหว่างสื่อมวลชนกับกลุ่มผู้ตาม (follower) ส่วนกลุ่มผู้ตามนั้นจะเป็นกลุ่มที่คอยรับข้อมูลข่าวสารเพียงอย่างเดียว หรือเป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารที่เฉื่อยชาวางเฉยไม่ตื่นตัว (passive recipients)

ทฤษฎีการสื่อสารสองจังหวะ จึงเป็นการทำให้เกิดการกระจายข้อมูลที่รวดเร็วมากขึ้น จากผู้นำสู่ผู้ตาม เป็นพัฒนาการของสื่อในการกระจายข้อมูลเปลี่ยนแปลงไป ภายใต้ช่วงเวลาที่มิชชั่น ซึ่งจะนำแนวคิดนี้มาใช้ประกอบการวิเคราะห์งานวิจัยเรื่องนี้ เนื่องจากมีผลต่อการแพร่กระจายข่าวสารขององค์กรพุทธธอจี จากสังคมใต้หวันสู่สังคมไทย

ทฤษฎีการไหลเวียนของข่าวสารหลายขั้นตอน (Multi-Step Flow Theory)

ทฤษฎีการไหลไปของข่าวสารสองขั้นตอน (Two-Step Flow theory) อาจมีส่วน สำคัญที่ช่วยให้เข้าใจถึงอิทธิพลของสื่อบุคคล อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีดังกล่าวอาจจะไม่ถูกต้องเสมอไปด้วยเหตุผล 3 ประการ ดังนี้

1. กลุ่มผู้ตามอาจไม่ได้คอยรับข้อมูลอยู่เฉย ๆ เพียงฝ่ายเดียว ในบางครั้ง กลุ่มผู้ตามอาจเป็นผู้เริ่มต้น แสวงหา สอบถาม ค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง
2. ผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร มิใช่เป็นผู้ส่งข้อมูลข่าวสารเพียงอย่างเดียว ในขณะเดียวกัน ยังเป็นผู้รับข่าวสารด้วย กล่าวคือ ในบางครั้งผู้นำทางความคิด อาจเป็นผู้รับข้อมูลเช่นเดียวกัน
3. ผู้นำทางความคิดมิใช่เป็นเพียงผู้เดียว ที่รับข้อมูลข่าวสารมาจากสื่อมวลชน กลุ่มผู้ตามก็ได้รับข้อมูลจากสื่อมวลชนด้วยเช่นกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้นำทางความคิด อาจไม่ได้ ควบคุมการไหลของข่าวสารจากสื่อมวลชนที่จะส่งผ่านไปยังกลุ่มผู้ตามได้ทั้งหมดเสมอไป เพราะ อาจมี Gatekeeper หรือผู้รวบรวมข้อมูล (Gatekeeper or Information Gatherer) ซึ่งเป็นกลุ่ม คนที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดี

กล่าวได้ว่า ผู้รับสารอาจจะได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชนหลายชนิด ในขณะที่ผู้รับสารอีกหลาย ๆ คนอาจจะได้รับข่าวสารโดยผ่านสื่อหลายชนิดทั้งสื่อบุคคลและสื่อมวลชน แต่ละขั้นตอนในการส่งข่าวสารนั้นขึ้นอยู่กับความตั้งใจของผู้ส่งสาร จำนวนผู้รับสาร ลักษณะของข่าวสารและความสำคัญของข่าวสารที่มีต่อผู้รับสาร จึงมีการขยายต่อจากทฤษฎีการสื่อสารสองจังหวะ (Two-step flow theory) เป็นทฤษฎีการไหลเวียนของข่าวสารหลายขั้นตอน (Multi-step flow theory) หรือเรียกว่า ทฤษฎีกำหนดระเบียบวาระ (Agenda Setting Theory) การสื่อสารแบบนี้เป็นการรวมการสื่อสารแบบขั้นตอนเดียวและสองขั้นตอนเข้าด้วยกันหมายถึงว่าในการที่ข่าวสารจะไปถึงผู้รับสารนั้นอาจจะผ่านสื่อหลายชนิดด้วยกัน

การสื่อสารที่มีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน (Interactive Flow)

ผลจากการเกิดขึ้นของสื่อใหม่ (new media) ทำให้เกิดการสื่อสารเสมือนจริง เสมือนหนึ่งเป็น real-time ได้ เป็นผลทำให้ในยุคปัจจุบัน นอกจากจะมีการไหลเวียนของข่าวสารหลายขั้นตอน (Multi-step flow theory) แล้ว ยังมี การไหล (flow) ของข้อมูล ที่สามารถทำให้เกิดการสื่อสารระหว่างกันได้ มีการทำงานร่วมกันเป็น (interactive flow)

โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดนี้มาใช้ประกอบการวิเคราะห์งานวิจัยเรื่องนี้ เพื่อศึกษาพัฒนาการและกระบวนการสื่อสารเรื่องจิตอาสาของมูลนิธิพุทธรธือจี ที่เกิดขึ้นในทุกวันนี้ ที่สามารถทำการสื่อสารได้ นอกประเทศได้ทุกวัน แต่ส่งมายังประเทศต่าง ๆ รวมทั้งในประเทศไทย โดยผู้รับสารหรือสมาชิกของ

องค์กรฉ้อฉล ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปที่มีมูลนิธิพุทธฉ้อฉลที่ประเทศไต้หวัน หรือไม่จำเป็นต้องเดินทางไปถึงสถานีโทรทัศน์ต้าอ้าย ที่ไทเป ก็สามารถเข้าถึงข้อมูลของฉ้อฉลได้

ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of Innovation)

ความหมายของนวัตกรรม

ทอมัส ฮิวส์ (Thomas Hughes) ได้ให้ความหมายของ “นวัตกรรม” ว่าเป็นการนำวิธีการใหม่ ๆ มาปฏิบัติหลังจากได้ผ่านการทดลองหรือได้รับการพัฒนามาเป็นขั้น ๆ แล้ว เริ่มตั้งแต่การคิดค้น (Invention) การพัฒนา (Development) ซึ่งอาจจะเป็นไปในรูปของ โครงการทดลองปฏิบัติก่อน (Pilot Project) แล้วจึงนำไปปฏิบัติจริง ซึ่งมีความแตกต่างไปจากการปฏิบัติเดิมที่เคยปฏิบัติมา

มอร์ดัน (Morton, J.A.) ให้ความหมาย “นวัตกรรม” ว่าเป็นการทำให้ใหม่ขึ้นอีกครั้ง (Renewal) ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงสิ่งเก่าและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ นวัตกรรม ไม่ใช่การขจัดหรือล้มล้างสิ่งเก่าให้หมดไป แต่เป็นการ ปรับปรุงเสริมแต่งและพัฒนา

“นวัตกรรม” หมายถึงความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนำนวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย

“นวัตกรรม” (Innovation) มีรากศัพท์มาจาก innovare ในภาษาละติน แปลว่า ทำสิ่งใหม่ขึ้นมา ความหมายของนวัตกรรมในเชิงเศรษฐศาสตร์คือ การนำแนวความคิดใหม่หรือการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วมาใช้ในรูปแบบใหม่ เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ หรือก็คือ “การทำในสิ่งที่แตกต่างจากคนอื่น โดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ (Change) ที่เกิดขึ้นรอบตัวเราให้กลายมาเป็นโอกาส (Opportunity) และถ่ายทอดไปสู่แนวความคิดใหม่ที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม” แนวความคิดนี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาในช่วงต้นศตวรรษที่ 20 โดยจะเห็นได้จากแนวคิดของนักเศรษฐศาสตร์

ความสำคัญของการเผยแพร่วัตกรรม

ปัจจุบันเรากำลังอยู่ที่จุดของการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และความเปลี่ยนแปลงนี้ เป็นผลกระทบต่องานโดยรวม โดยเฉพาะในสังคมที่มีการยอมรับเอาสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาปฏิบัติก่อเกิดเป็นสิ่งใหม่ ๆ ความคิดใหม่ ๆ ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงจากโดยทั่วไปในสังคม

กระบวนการเผยแพร่นวัตกรรม จึงนับได้ว่ามีบทบาทเป็นอย่างมากในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาสังคม ซึ่งผู้วิจัย จึงได้ค้นคว้าเกี่ยวกับทฤษฎี กระบวนการเผยแพร่นวัตกรรม โดยเฉพาะการเผยแพร่นวัตกรรมทางการสื่อสารจิตอาสาด้วย

ที่มาของทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม

ต้นกำเนิดของการศึกษาวิจัยเรื่องการเผยแพร่และการยอมรับนวัตกรรมมีมานาน ตั้งแต่เริ่มมีมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นสิ่งที่การถ่ายทอดความรู้และยอมรับนวัตกรรมจากรุ่นหนึ่งไปสู่รุ่นหนึ่ง พอสรุปได้ ดังนี้

Everett Rogers (1926) ได้เสนอทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรมในหนังสือ Diffusion of Innovation ว่ามีอิทธิพลอย่างยิ่งในการสื่อสารเพื่อการพัฒนา Rogers เสนอว่าการถ่ายทอดเทคโนโลยีใหม่ๆ จากสื่อมวลชนไปยังชุมชนแบบ Modernization Paradigm ไม่สามารถให้ความมั่นใจว่าจะสำเร็จได้ ต้องใช้แบบจำลองสองจังหวะ (Two-step flow of information) นั่นคือข่าวสารไหลจากสื่อมวลชนไปยังผู้นำความคิดในชุมชน (opinion leaders) สื่อมวลชนทำหน้าที่ได้เพียงแคให้ข้อมูล ส่วนสื่อบุคคลหรือผู้นำความคิดจะให้คำปรึกษาและโน้มน้าวใจ

ขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม

ทฤษฎีกระบวนการตัดสินใจรับนวัตกรรม (The Innovation Decision Process Theory) โดย Rogers (1995) ได้ให้คำอธิบายว่า การเผยแพร่เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในช่วงของเวลาหนึ่งที่มีขั้นตอนของการเกิด 5 ขั้นตอน ได้แก่

- (1) ขั้นของความรู้ (Knowledge)
- (2) ขั้นของการถูกชักนำ (Persuasion)
- (3) ขั้นของการตัดสินใจ (Decision)
- (4) ขั้นของการนำไปสู่การปฏิบัติ (Implementation)
- (5) ขั้นของการยืนยันการยอมรับ (Confirmation)

ต่อมา นักวิชาการด้านนิเทศศาสตร์ได้เสนอกระบวนการทัศน์เรียกว่า Alternative Paradigm หรือ Multiplicity Paradigm มีลักษณะสำคัญคือ เพิ่มอำนาจให้ประชาชนโดยมีกลยุทธ์พื้นฐานอยู่บนหลักความเข้มแข็งของชุมชน ส่งเสริมความเสมอภาคของชุมชน ประชาชนสามารถคิดได้อย่างอิสระ มีอำนาจในการแสดงออก เป็นการพัฒนาแบบกระจายอำนาจ (decentralization) ได้มีการพัฒนาทฤษฎีไปสู่กระแสทางเลือก คือเปลี่ยนกระบวนการทัศน์จากการสื่อสารแบบบนลงล่าง (top-down) ไป

เป็นการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม สื่อทำหน้าที่ “ผู้อำนวยความสะดวก” (facilitator) ด้านข่าวสารจากทุกแหล่ง ทุกประเภทให้แก่ชุมชน (กาญจนา แก้วเทพ, 2543)

การแพร่กระจายนวัตกรรมในปัจจุบัน เป็นการสื่อสารในสังคมกลุ่มใหญ่ เป็นการยอมรับการใช้เทคโนโลยีหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็น มือถือ คอมพิวเตอร์ แฟกซ์ อินเทอร์เน็ต ต่างเป็นนวัตกรรมที่คนไทยรับมาจากต่างประเทศ ซึ่งการทำให้บุคคลทุกวัย ทุกอาชีพ ทุกระดับยอมรับและทำความเข้าใจ ถึงแม้ว่า การใช้งานของนวัตกรรมใหม่ต้องใช้ระยะเวลา แต่สามารถผ่านมาทางคนรุ่นใหม่ในประเทศไทย ที่สามารถปรับเปลี่ยนและใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ในชีวิตประจำวัน

ผู้วิจัยจึงได้ศึกษา กระบวนการสื่อสารในเรื่องนวัตกรรมนี้ เพื่อวิเคราะห์พัฒนาการและการสื่อสารเรื่องจิตอาสาของฉือจี้ ซึ่งเป็นองค์กรที่มีบทบาทในการสื่อสารจิตอาสา ในฐานะนวัตกรรมของสังคม

แนวคิดเรื่องการสื่อสารและกระบวนการสื่อสาร (Communication Process)

นิยามของการสื่อสาร

คาร์ล ไฮ โฮฟแลนด์ (Hovland, 1953) และคณะ กล่าวว่า “(การสื่อสาร) คือกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ส่งสิ่งเร้า (ภาษาพูดหรือภาษาเขียน) เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลอื่น ๆ (ผู้รับสาร)”

วิลเบอร์ แชรรมม์ (Schramm, 1962) กล่าวว่า “การสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร (information signs)”

เอเวอเรท เอ็ม โรเจอร์ และ เอฟ ฟลอยด์ ชูเมคเกอร์ (Everett M. Rogers and F. Floyd Shoemaker) กล่าวว่า “การสื่อสาร คือ กระบวนการซึ่งสารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร” หรือคือ กระบวนการที่ความคิดข่าวสารถูกส่งด้วยเจตนาที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่างของผู้รับสาร โดยผลของการสื่อสารทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใน 3 ประการ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้รับสาร

ชาร์ล อี ออสกู๊ด (Osgood, 1955) กล่าวว่า “ในความหมายของการสื่อสาร เกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งมีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่ง คือผู้ส่งสารมีอิทธิพลต่อผู้รับสาร โดยใช้สัญญาณต่าง ๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมระหว่างสองฝ่าย” ศศิพันธุ์ ไตรทาน (2543) สรุปว่า การสื่อสารคือกระบวนการของการถ่ายทอดสาร(message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร (source) ไปยังบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร(receiver) โดยผ่านสื่อ (channel)

ความสำคัญของการสื่อสาร

- (1) การสื่อสารกับปัจเจกบุคคล : เป็นความต้องการที่จะสื่อสารกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน การสื่อสารเป็นความจำเป็นพื้นฐานที่จะต้องมีเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด
 - (2) การสื่อสารกับสังคม : มนุษย์ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดวัฒนธรรม ทำให้สังคมเกิดขึ้นและดำรงอยู่ได้ การสื่อสารเปรียบได้กับเส้นใย ของสังคมเป็นเครื่องมือสำคัญ ของบุคคล และสังคม ให้สามารถดำรงอยู่ได้
- ผู้ที่เปิดรับการสื่อสาร และมีข้อมูลมากกว่าย่อมมีอำนาจในการตัดสินใจและการต่อรองได้มากกว่า (Communication is Power)

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

วัตถุประสงค์พื้นฐานของคนเราในการทำการสื่อสารเพื่อต้องการมีอิทธิพลต่อผู้อื่นต่อสิ่งแวดล้อมและต่อตนเอง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะคติ พฤติกรรม หรือการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม โดยการสื่อสารเป็นกระบวนการ ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ประกอบด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ดังนั้น ในการพิจารณาเรื่อง วัตถุประสงค์ จึงต้องพิจารณา วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายควบคู่กันไป

ประเภทของการสื่อสาร

การสื่อสารแบ่งประเภทได้หลากหลาย แต่หากแบ่งประเภทให้ใกล้เคียงกับการสื่อสารเพื่อการพัฒนาแล้ว สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

- (1) การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารที่ประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ทำการแลกเปลี่ยนสารกันโดยตรง เป็นการสื่อสารแบบตัวต่อตัว เช่น การสนทนากันสองคน หรือการประชุมกลุ่มย่อย การเรียนในชั้นเรียน เป็นต้น
- (2) การสื่อสารมวลชน หมายถึง การสื่อสารกับคนจำนวนมากผ่านสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์ นิตยสาร เป็นต้น

นิยามของกระบวนการสื่อสาร (Communication Process)

กระบวนการสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดและออกแบบสาร (Message) จากบุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source หรือ Sender) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel) หรือสื่อ (Media) โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดผล (Effect) ที่ส่งผลต่อผู้รับข่าวสาร (Receiver) คือทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกิดความรู้สึกที่ดี หรือเกิดพฤติกรรมที่ผู้ส่งสารต้องการจะเกิดขึ้น

ลักษณะของกระบวนการสื่อสาร (Communication Process)

Wilber schramm และ C.E. Osgood (1954) ได้สร้างรูปแบบจำลองการสื่อสาร เป็นรูปแบบของการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) เป็นจุดเริ่มต้นของที่มาของกระบวนการสื่อสารในเวลาต่อมา ที่มีความเคลื่อนไหวและเป็นการกระทำอย่างต่อเนื่อง ในการส่งและรับสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

สำหรับกระบวนการ (Process) การสื่อสารเพื่อการสื่อสารองค์กร มีจุดเริ่มต้นที่ส่งข่าวสารหรือผู้กระทำการสื่อสารองค์กรเลือกที่จะสื่อสารอะไร บอกอะไรแก่กลุ่มเป้าหมาย ข่าวสารสาระไหนสำคัญ จะเลือกใช้ทำพูดอย่างไรจึงเข้าใจ ประทับใจ ผ่านสื่อช่องทางใด ควรจะเป็นบทความทางสื่อสิ่งพิมพ์หรือแถลงข่าวทางสื่อโทรทัศน์หรือเป็นจดหมายส่งตรงยังกลุ่มลูกค้า เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงช่องทางใดหรือสื่อใดที่จะให้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดเหมาะสมกับสถานการณ์ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากน้อยแค่ไหน กลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับสารเป็นใคร มีทัศนคติอย่างไรกับเรื่องที่เราจะสื่อสารด้วย ระดับความรู้ของผู้รับสารสอดคล้องกับภาษาและสาระที่ผู้ส่งสารเผยแพร่ออกไปหรือไม่และมีปฏิกริยาอย่างไรเกี่ยวกับข่าวสารสาระของการสื่อสารครั้งนั้น ๆ มหาวิทยาลัย

เห็นได้ว่ากระบวนการเป็นกำหนดขั้นตอนและแสดงขั้นตอนของการสื่อสาร ซึ่งเป็นการดำเนินการที่เป็นระบบ และคำนึงถึงโครงสร้างทางสังคมต่าง ๆ รวมทั้งการสื่อสารขององค์กรเพื่อสังคมด้วย ซึ่งหากองค์กรหนึ่งจะสื่อสารเรื่องจิตอาสาได้นั้น ต้องอาศัยการสื่อสารอย่างมีกระบวนการมีลำดับขั้นตอน เพื่อที่จะใช้เทคนิควิธีการสื่อสารที่สามารถส่งสารเรื่องจิตอาสาให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งในที่นี้ ผู้วิจัยได้นำเรื่องกระบวนการสื่อสารนี้ มาวิเคราะห์ประกอบการวิจัยเรื่องการสื่อสารของมูลนิธิพุทธฉือจี้ด้วย

การอธิบายกระบวนการสื่อสาร

วิธีที่ง่ายที่สุดในการอธิบายกระบวนการสื่อสาร คือการตอบคำถามว่า ใคร (Who) คือ ผู้กำหนดและควบคุมเนื้อหาข่าวสาร พูดอะไร (Says what) คือ เรื่องหรือเนื้อหาสาระที่ส่งออกไปผ่านสื่อใด (In which Channel) คือ ตัวกลางหรือสื่อที่ส่งข่าวสารถูกส่งผ่านไปยังผู้รับ กับใคร (To

whom) คือผู้รับสาร เกิดผลอย่างไร (With What Effect) คือ สิ่งที่เกิดขึ้นอันเป็นผลมาจากการสื่อสารเป็นอิทธิพลของการสื่อสาร

องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร

องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสารซึ่งเป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของการสื่อสารในแต่ละองค์ประกอบนี้มีปัจจัยต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การเพิ่ม หรือการลดประสิทธิผลการสื่อสาร

(1) ผู้ส่งสาร (Source หรือ Sender) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการจะทำการสื่อสาร ความคิด ความต้องการ ความรู้สึก และวัตถุประสงค์ปัจจัยของผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารประกอบไปด้วยทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) ทักษะ (Attitude) ความรู้ (Knowledge) สถานภาพในสังคมและวัฒนธรรม (Position Within a Social Cultural System) ในการทำการสื่อสาร

(2) สาร (Message) คือ ผลผลิตของผู้ส่งสารที่ถ่ายทอด ความคิด ความต้องการ ของตนที่ปรากฏออกมาในรูปของรหัส ปัจจัยของสาร ได้แก่ รหัสสาร (Message Code) เนื้อสาร (MessageContent) และ การจัดสาร (Message Treatment)

(3) สื่อ หรือช่องทางการสื่อสาร (Channel) คือ สิ่งที่ขนส่งสาร สิ่งที่กำหนด ในการตัดสินใจเลือกสื่อ โดยใช้ผู้รับสาร สาร ผู้ส่งสารในการทำการสื่อสาร

(4) ผู้รับสาร (Receiver) บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับสารของผู้รับสาร ปัจจัยของผู้รับสาร ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะ (Attitude) ความรู้ และสถานภาพในสังคมและวัฒนธรรม

นอกจากนี้ ในกระบวนการสื่อสารยังมีองค์ประกอบเรื่องการสื่อสารตอบกลับ (Effect หรือ Feedback) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลตอบกลับ (Effect) หรือการสื่อสารกลับ (Feedback)

การสื่อสารตอบกลับ (Feedback) คือ ปฏิกริยา (Reaction) ของผู้รับสารที่แสดงตอบต่อสารของผู้รับส่งสาร โดยมีประเภทของการสื่อสารกลับ ได้แก่ การสื่อสารกลับทันทีทันใด (Immediate Feedback) และการสื่อสารกลับที่ล่าช้า (Delayed Feedback) และมีชนิดของการสื่อสารกลับ ได้แก่ การสื่อสารกลับเชิงบวก (Positive Feedback) การสื่อสารกลับเชิงลบ (Negative Feedback) รวมทั้งมีลักษณะของการสื่อสารกลับ ได้แก่ การสื่อสารกลับเชิงวัจนะ (Verbal Feedback) และการสื่อสารกลับเชิงอวัจนะ (Nonverbal Feedback)

ปฏิกริยาตอบสนองหรือผลตอบกลับ (Effect) ของมนุษย์ต่อข่าวสาร ได้แก่ (1) มนุษย์มีปฏิกริยาตอบสนองต่อข่าวสารเรื่องเดียวกันในรูปแบบที่แตกต่างกัน (2) มนุษย์มักมีความโน้มเอียงที่จะแสดงพฤติกรรมในแง่การลดความขัดแย้งทางความรู้สึก ความเชื่อ การกระทำ (3) อิทธิพลของ

สังคมทำให้มนุษย์เกิดการยอมรับและปรับตัวให้เข้ากับสังคม (4) ลักษณะของเนื้อหาข่าวสารเป็นผลให้ ปฏิบัติการของมนุษย์มีความแตกต่างกัน

ตัวแปรทางการสื่อสารที่มีผลตอบกลับ ได้แก่ (1) บุคลิกภาพ - อุดมทุน เปิดเผย ใจกว้าง มี น้ำใจ จริงใจ (2) ความคิด - ปรับเปลี่ยนตลอดเวลา (3) ทักษะ - ความรู้สึกต่อสิ่งในสิ่งหนึ่ง ชอบ ไม่ ชอบ เฉย ๆ (4) ความเชื่อเดิม - ความคิดที่ฝังรากลึก

ตัวอย่าง น้องเมย์เรียนจบแล้วแต่เป็นคนขาดความมั่นใจในตนเอง เรียนจบแล้วไม่รู้ว่า จะทำงานอะไรแต่เมื่อได้มาพูดคุยปรึกษากับหมอลักษณ์ซึ่งเป็นหมอดูดวงชื่อดัง หมอลักษณ์ฟังตรงว่าน้อง เมย์มีความเหมาะสมกับงานด้านสื่อสารมวลชน เนื่องจากเป็นคนมีความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์ ด้านงานศิลปะ น้องเมย์เกิดความเชื่อเนื่องจากมีความเคารพ ศรัทธา และเชื่อมั่นในการดูดวงของหมอ คนนี้

แบบจำลองกระบวนการสื่อสาร (Models of the Communication Process)

แบบจำลอง คือ คำอธิบายแบบง่าย ๆ ในรูปแบบของการเขียนรูป ความจริงหรือข้อเท็จจริงที่ ต้องการอธิบาย แบบจำลองเป็นเครื่องมือในการอธิบายสิ่งต่าง ๆ และช่วยในการกำหนดทฤษฎีด้วย โดยในงานวิจัยนี้ จะใช้แบบจำลองกระบวนการสื่อสารของเบอร์โล (Berlo Model) เพื่อศึกษาและ วิเคราะห์กระบวนการสื่อสารของมูลนิธิพุทธฉือจี้

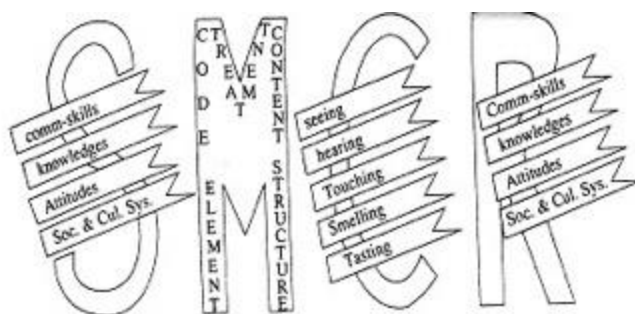
แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล (The Berlo Model หรือ SMCR Model)

David K. Berlo (1960) อธิบายถึงคุณลักษณะและปัจจัยในกระบวนการสื่อสารไว้อย่าง ละเอียด ในหนังสือชื่อ “The Process of Communication” โดยเบอร์โลสรุปองค์ประกอบของการ สื่อสารว่ามี 6 ประเภท คือ

1. แหล่งสาร (Communication Source : S)
2. ผู้เข้ารหัสสาร (Encoder)
3. เนื้อหาข่าวสาร (Message : M)
4. ช่องทางการสื่อสาร (Channel : C)
5. ผู้ถอดรหัสสาร (Decoder)
6. ผู้รับสาร (Communication Receiver : R)

ในการส่งและรับข่าวสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้น แหล่งสาร กับผู้เข้ารหัสสารอาจรวมอยู่ ในตัวบุคคลคนเดียวกัน เรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) และผู้ถอดรหัสสารกับผู้รับสารอาจรวม เรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) ดังนั้น แบบจำลองการสื่อสารตามแนวความคิดของเบอร์โล ประกอบด้วย ผู้ส่ง สาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร เบอร์โล ได้อธิบายถึงคุณลักษณะที่สำคัญ ๆ ขององค์

ประกอบการสื่อสารแต่ละตัว ที่จะมีอิทธิพลทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จหรือประสบผลล้มเหลว ดังภาพ



รูปภาพที่ 1 แสดงแบบจำลองการสื่อสารของ David K. Berlo (ค.ศ. 1960)

องค์ประกอบการสื่อสารและรายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะขององค์ประกอบ ในแบบจำลองการสื่อสารของ เดวิด เค เบอร์โล มีรายละเอียด ดังนี้

ผู้ส่งสาร (Source/ Sender)

ผู้ส่งสาร (Source/ Sender) หมายถึง บุคคลที่ส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ โดยการเข้ารหัส (Encoder) ออกไปเป็นสัญญาณ สัญลักษณ์ กิริยาท่าทาง ซึ่งการสื่อสารจะสำเร็จได้ ผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จและประสิทธิผลของการสื่อสาร ดังนี้

- ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) : ได้แก่ ความสามารถ ความชำนาญในการเข้ารหัสสาร (Encoder) เช่น ความสามารถ ความชำนาญด้านการพูดและการเขียน การตีความข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น

- ความรู้ (Knowledges) : หมายถึง ความรู้ในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งจะส่งไปหรือถ่ายทอด มีผลต่อความน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารในสายตาของผู้รับสาร (Source Credibility) ยังรวมถึงความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารที่ทำให้ผู้ส่งสามารถสร้างและปรับองค์ประกอบต่าง ๆ ให้สมบูรณ์ ลดอุปสรรคหรือสิ่งกีดขวางการสื่อสารที่จะเกิดขึ้นให้หมดไปหรือน้อยลงไปด้วย

- ทัศนคติ (Attitudes) : หมายถึง ความรู้ ความคิดเห็น และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบุคคล หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ที่มีผลต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของบุคคลนั้น ซึ่งผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีทัศนคติที่ดีต่อ 3 สิ่ง ต่อไปนี้ การสื่อสารจึงจะประสบผลสำเร็จ

- ทัศนคติที่ดีต่อตนเอง (Attitude Toward Self) ได้แก่ ความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ที่ทำให้เกิด

ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self Confidence) ว่าจะสามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพได้

- ทักษะที่ดีต่อเนื้อหาข่าวสาร (Attitude Toward Matters) ได้แก่ ความรู้สึกที่ดีต่อเนื้อหาข่าวสารที่จะส่งออกไป มีผลต่อความสนใจในการติดตามค้นคว้าเรื่องต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ส่งสารมีความรู้ดีในเรื่องนั้น ๆ เป็นบุคคลที่น่าเลื่อมใสน่าเชื่อถือ

- ทักษะที่ดีต่อผู้รับสาร (Attitude Toward Receiver) ได้แก่ ความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับสารของผู้ส่งสาร เนื่องจากผู้รับสารเป็นบุคคลที่สำคัญในการสื่อสาร การสื่อสารจะสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับความตีความ (Interpret) การทำความเข้าใจหรือการถอดรหัสสาร (Decoder) ของผู้รับสาร หากผู้ส่งสารมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับสารก็ทำให้มีความกระตือรือร้นและความพยายามในการถ่ายทอด ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

ระบบสังคมและวัฒนธรรมของผู้ส่งสาร (Social and Culture System of Sender)

ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture System) หมายถึง กรอบ กฎ ระเบียบ ตลอดจนวิถีชีวิต ความเชื่อ ค่านิยม ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ในสังคมที่ผู้ส่งสารอาศัยอยู่ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้ ประสบการณ์ ความเชื่อ และค่านิยม รวมทั้งพฤติกรรม เป็นตัวหล่อหลอมบุคลิกภาพและลักษณะของบุคคล เช่น คนไทยยกมือไหว้เพื่อทักทาย ในขณะที่คนตะวันตกใช้การสัมผัสมือ เป็นต้น นอกจากนี้ ระบบสังคมและวัฒนธรรม ยังเป็นตัวกำหนดการคัดเลือกเนื้อหาข่าวสารที่ผู้ส่งจะส่งออกไป ส่วนใหญ่คือเนื้อหาที่ตนเองชื่นชอบหรือมีประสบการณ์มาก่อน เป็นต้น

สาร (Message)

สาร (Message) ได้แก่ ผลผลิต (Output) ของความรู้สึกรู้สึกนึกคิด ความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกต่างๆ หรือเนื้อหาสาระที่ผู้ส่งต้องการจะส่งออกไป ปรากฏในรูปของภาษาพูด ภาษาเขียน หรือกริยาท่าทาง ซึ่งมีอยู่ 5 ส่วนตามทัศนะของเบอร์โล ดังนี้

- รหัสสาร (Message Codes) : หมายถึง ส่วนที่เล็กที่สุดของสาร ได้แก่ พยัญชนะ สระ หรือวรรณยุกต์ต่าง ๆ ที่นำมาประกอบเป็นคำที่ให้ความหมาย

- เนื้อหาของสาร (Message Content) : หมายถึง สาระที่ผู้ส่งตั้งใจและต้องการที่จะสื่อออกไปยังผู้รับ

- การจัดเรียงลำดับสาร (Message Treatment) : หมายถึง การเรียงเรียงเนื้อหาของสารตามรูปแบบ (Styles) ของแต่ละบุคคล มักขึ้นอยู่กับบุคลิกของผู้ส่ง

- องค์ประกอบย่อยของสาร (Elements) : หมายถึง คำหนึ่ง ประโยคหนึ่ง ย่อหน้าหนึ่ง เรื่องหนึ่งเช่น ในการเขียนเรียงความประกอบด้วย คำนำ เนื้อเรื่อง และสรุป หรือในการเขียนข่าวประกอบด้วย พาดหัว เนื้อข่าว เป็นต้น

- โครงสร้างของสาร (Structure) : ในแต่ละภาษาจะมีโครงสร้างของภาษาที่แตกต่างกันออกไป เช่น ประธาน กิริยา และกรรม ในภาษาไทย เป็นต้น

ช่องทางการสื่อสาร (Channel)

ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ได้แก่ ช่องทางหรือตัวกลางที่ใช้ในการส่งหรือถ่ายทอดสาร เบอร์โธเชื่อว่ามนุษย์สามารถใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น (Seeing) การได้ยิน (Hearing) การดมกลิ่น (Smelling) การลิ้มรส (Tasting) และการสัมผัส (Touching) ในการส่งและถ่ายทอด ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งสรุปไว้ 3 ลักษณะ คือ

1. การเข้ารหัสและการถอดรหัส ได้แก่ การพูด การฟัง การเขียน การอ่าน
2. ช่องทาง หมายถึง พาหนะที่บรรจุข่าวสารนั้น ได้แก่ จอภาพ หน้ากระดาษหนังสือพิมพ์ เครื่องส่ง เครื่องรับวิทยุ โทรศัพท์ เป็นต้น
3. ช่องสาร หมายถึง พาหนะที่นำหรือพาหนะที่บรรจุข่าวสารนั้นไป เช่น อากาศ คลื่นแสง คลื่นเสียง คือ ถ้าเราจะอ่านหนังสือเราต้องใช้แสงสว่าง หรือผู้ฟังจะได้ยินก็ต้องเคลื่อนไหว สั่นสะเทือน ในอากาศโดยรอบ เป็นต้น

ผู้รับสาร (Receiver)

ผู้รับสาร (Receiver) : ได้แก่ บุคคลที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร ซึ่งผู้รับสารควรมีคุณลักษณะ ดังนี้

- ความสามารถ ความชำนาญในการสื่อสาร (Communication Skills) ได้แก่ ความสามารถ ความชำนาญในการถอดรหัสสาร (Decoder) ได้แก่ ความสามารถในการอ่าน การฟัง การตีความการจับใจความของผู้รับสาร โดยในแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไปตามความรู้ ประสบการณ์ และระดับสติปัญญา เช่น คนที่มีความรู้สูงย่อมสามารถฟังและจับใจความได้ดีกว่าคนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า เป็นต้น

- ความรู้ (Knowledges) : หมายถึง สิ่งที่ผู้รับสารสั่งสมมาจากประสบการณ์ หรือจากการเรียนรู้ ทั้งจากทางวิชาการและจากทางอื่น ๆ ทำให้เรียนรู้บทบาทของตน เช่น เป็นผู้ฟังก็จะไม่พูดแข่งกับผู้พูด ซึ่งความรู้มีผลต่อความเข้าใจในเนื้อหาสารที่ได้รับมา

- ทศนคติ (Attitudes) : หมายถึง การรับรู้ ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น ที่บุคคลหนึ่งมีต่อบุคคล เหตุการณ์ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นสิ่งที่เหนียวแน่น เปลี่ยนแปลงได้ยาก เช่น แบบแผนการ

ดำเนินชีวิต ความเชื่อทางศาสนา ความเห็นต่อรูปแบบทางการเมือง หรือเป็นสิ่งที่ผิวเผิน ไม่ลึกซึ้ง เปลี่ยนแปลงได้ง่าย เช่น แฟชั่น การเดินร่ำ เพลง ที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย เป็นต้น

ทัศนคติของผู้รับสารมีความสำคัญ เนื่องจากหากผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดี มีอคติ (Bias) ในทางลบกับองค์ประกอบของการสื่อสารแล้ว จะทำให้หลีกเลี่ยง ขาดความสนใจ หรือปฏิเสธ การรับข่าวสารต่าง ๆ จากผู้ส่งสาร ทัศนคติของผู้รับสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้แก่

- ทัศนคติต่อตนเอง (Attitude Toward Self) หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับสารเองในการสื่อสาร ทั้งในทางที่ดีและไม่ดี เกิดจากการสะสมประสบการณ์ชีวิต และมีผลต่อบุคลิกภาพของบุคคล

- ทัศนคติต่อเนื้อหาสาร (Attitude Toward Matters) หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับสารที่มีต่อเนื้อหาของสาร อาจเป็นความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ โดยปกติคนมักเลือกตามที่ตนเองสนใจ หรือชื่นชอบ ตรงตามทัศนคติเดิม

- ทัศนคติต่อผู้ส่งสาร (Attitude Toward Senders) หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีและไม่ดีต่อผู้ส่งสาร ไม่ว่าจะเป็นด้านรูปร่างหน้าตา อุปนิสัย ความมีชื่อเสียง หรือการเป็นผู้เชี่ยวชาญ มีความรู้ดีในด้านนั้น ๆ เพื่อประเมินก่อนว่าผู้ส่งสารคือใคร

ระบบสังคมและวัฒนธรรมของผู้รับสาร (Social and Culture System of Receiver)

ระบบสังคมและวัฒนธรรมของผู้รับสาร มีผลต่อความชื่นชอบ การคัดเลือก หรือการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เนื่องจากบุคคลมักตีความข่าวสารตามประสบการณ์ที่ตนเองมีอยู่ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากระบบสังคมและวัฒนธรรมที่อาศัยอยู่ ความเชื่อในสังคมที่แตกต่างกัน ทำให้บุคคลในแต่ละสังคมตีความสารแตกต่างกัน เช่น คนชนบทเชื่อเรื่องดวงชะตา หมอดู เป็นต้น

จากทฤษฎีแบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการสื่อสารว่า มีองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งแจกแจงไว้แล้ว ได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender : S), สาร (Message : M), ช่องทางในการสื่อสาร (Channel : C) , ผู้รับสาร (Receiver : R) นอกจากนี้ ยังมีการตอบกลับ (Effect :E) และ กลยุทธ์ในการสื่อสาร (Strategic : ST) ซึ่งปรากฏค้นพบในงานวิจัยต่าง ๆ และจะได้นำมาอธิบายในงานวิจัยเรื่องนี้

แนวคิดเรื่องการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Communication)

เพื่อทำการศึกษารื่องการสื่อสารของมูลนิธิพุทธรณีนิจ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง ความหมายของกลยุทธ์ การคิดเชิงกลยุทธ์ และหลักตรรกะเชิงกลยุทธ์ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความหมายของกลยุทธ์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของคำว่า กลยุทธ์ ไว้ว่า หมายถึง การรบที่มีเล่ห์เหลี่ยม ใช้วิธีการต่อสู้ที่ต้องใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ กลยุทธ์มาจากคำในภาษาอังกฤษว่า Strategy หมายถึง แผนหรือการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือ อีกนัยหนึ่งในกรณีของการดำเนินงานองค์กร กลยุทธ์ คือ วิธีการหรือความรู้ที่จะนำมาใช้แข่งขันในการทำงานหรือดำเนินธุรกิจนั่นเอง (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ , 2554:1)

การวางแผนกลยุทธ์ จึงคือ วิธีการพัฒนาทักษะแบบใหม่ ซึ่งส่งผลต่อการบริหารงานของหน่วยงานหรือโครงการ (Johnson และคณะ, 1989 อ้างถึงใน ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2554:1) หรือคือ วิธีการบริหารความเปลี่ยนแปลง (Taylor, 1990 อ้างถึงใน ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2554:2) ในกรณีที่ใช้กับองค์กร การวางแผนกลยุทธ์ คือ การวางแผนภาพรวมขององค์กรเพื่อการพัฒนาไปข้างหน้า ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้ถึงจุดหมายที่องค์กรต้องการ โดยต้องคำนึงถึงลักษณะของความเป็นผู้นำในองค์กร (The organization's leadership) วัฒนธรรมองค์กร ขนาด และบรรยากาศในองค์กร ความเชี่ยวชาญของผู้วางแผน ฯลฯ กล่าวได้ว่า การดำเนินการตัดสินใจขององค์กรหนึ่ง ๆ ต้องทำอย่างเป็นระบบ คำนึงถึงผลในอนาคต มีการกำหนดตัวชี้วัดจากการดำเนินตามแผน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและการดำเนินการครั้งต่อไป ซึ่งมีความจำเป็นสำหรับองค์กรทุกแห่งรวมทั้งองค์กรสาธารณกุศล และองค์กรทางพุทธศาสนาอย่างมูลนิธิพุทธฉือจี้ด้วย

การคิดเชิงกลยุทธ์

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2546) กล่าวว่า การคิดเชิงกลยุทธ์หมายถึง ความสามารถในการกำหนดแนวทางที่ดีที่สุด ภายใต้สภาวะต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้นการสื่อสารขององค์กรหนึ่ง ๆ ควรคำนึงถึงปัจจัยรอบด้านที่เกี่ยวข้อง ควรมีการวิเคราะห์เป็นขั้นตอน ภายใต้สภาวะที่แตกต่างกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2546: 22) รวมทั้งการสื่อสารองค์กรเชิงการกุศลหรือองค์กรทางพระพุทธศาสนา ที่มีความซับซ้อนทั้งมิติด้านความเชื่อ สังคมและวัฒนธรรมของผู้รับสาร

โดยลักษณะของการคิดเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ มีลักษณะเป็นกระบวนการ มีการวิเคราะห์ และประเมินสถานะ มีการคาดการณ์อนาคต มีการหาทางเลือก และประเมินทางเลือกก่อนดำเนินการ มีการวางแผนอย่างเป็นขั้นตอน มีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ และจดจ่อที่เป้าหมาย (วรพรรณ เอื้ออาภรณ์, 2557) ซึ่งมีความน่าสนใจในการศึกษาการเรื่องการสื่อสารของมูลนิธิฉือจี้

หลักตรรกะเชิงกลยุทธ์

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2543) กล่าวว่า หลักตรรกะเชิงกลยุทธ์ หมายถึง แนวทางในการจัดทำแผนกลยุทธ์อย่างมีประสิทธิภาพ โดย International Business Resources Book (1990) ระบุว่า ผู้วางแผนจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดหลักตรรกะเชิงกลยุทธ์ 5 ประการ ได้แก่

(1) ความเข้าใจในองค์ประกอบหรือตัวแปรสำคัญที่จะทำให้หน่วยงานได้รับผลประโยชน์สูงสุด เช่น วงการธุรกิจควรเข้าใจว่าสถานที่จัดจำหน่ายเป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้สินค้าขายได้ หรือหากเป็นวงการการกุศล ควรเข้าใจว่าการช่วยเหลือผู้ยากไร้ควรทำควบคู่กับการประสานกับภาครัฐหรือองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(2) ความเข้าใจเกี่ยวกับจุดอ่อนและจุดแข็งของงานตนเอง โดยผู้วางแผนจะต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจน และไม่เข้าข้างตัวเอง

(3) ความเข้าใจเกี่ยวกับจุดอ่อนและจุดแข็งของคู่แข่ง

(4) ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้รับ หรือกลุ่มเป้าหมาย

(5) ความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นกับหลักสี่ประการที่กล่าวมาแล้ว

จึงสรุปได้ว่า การสื่อสารหนึ่ง ๆ จะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับความคิดและวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวิเคราะห์ และการประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องก่อนการตัดสินใจใด ๆ เพื่อเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ รวมทั้งการสื่อสารขององค์กรสาธารณประโยชน์เชิงพุทธอย่างฉือจี้ ที่มีความจำเป็นที่จะค้นหาวิธีการ ทำการวางแผนให้ครอบคลุม เป็นระบบ มีขั้นตอน เพื่อส่งสาร “จิตอาสา” อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดไปยังผู้รับสารเป้าหมาย นั่นคือ สังคมโดยรวมนั่นเอง

แนวคิดการจัดการการสื่อสารเชิงประยุกต์ (Applied Management Communication)

ปาริชาติ สถาปิตานนท์ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็น กระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรในเชิงการวางแผน การตัดสินใจ และการปรับแก้ไขงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการสื่อสารต่าง ๆ ขององค์กร และการบริหารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในหมู่สาธารณชนทั้งนี้เพื่อการรักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างสาธารณชนกับองค์กร การกระตุ้น พฤติกรรมของสาธารณชนในด้านที่พึงประสงค์ และการพัฒนาภาพลักษณ์ที่เหมาะสม

แนวคิดเรื่องการเผยแผ่พระพุทธศาสนา (Buddhism Communication)

การศึกษาเรื่องการสื่อสารจิตอาสาของมูลนิธิพุทธฉือจี้ได้หวน ในประเทศไทยนั้น ผู้วิจัยคำนึงถึงความซับซ้อนในเชิงพระพุทธศาสนา ที่มีความแตกต่างกันในนิกาย และความเชื่อ กล่าวคือ มูลนิธิพุทธฉือจี้ จากประเทศไต้หวัน ได้รับอิทธิพลมาจากความเป็นพุทธมหายาน จากประเทศจีน แต่เข้ามาเผยแผ่ในสังคมไทยที่มีความเป็นพุทธเถรวาท มาตั้งแต่ดั้งเดิม

ผู้วิจัยได้ศึกษา หลักคำสอนทางพระพุทธศาสนาที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องจิตอาสา และมีผลต่อการสื่อสารในประเทศไทย พบว่า หลักธรรมเหล่านี้ มีอยู่ในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเถรวาท และหลักคำสอนในพระพุทธศาสนาเถรวาท ซึ่งมีรายละเอียดที่น่าสนใจศึกษา ดังต่อไปนี้

หลักธรรมที่เกี่ยวกับจิตอาสาในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเถรวาท

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) (2553) ได้อธิบายหลักธรรมในพระพุทธศาสนาเถรวาทที่มีความเชื่อมโยงกับการทำงานจิตอาสา และได้แบ่งประเภทหลักธรรมในมุมมองการทำงานร่วมกับผู้อื่น และการพัฒนาตน แบ่งประเภทได้ 5 หลักธรรม ดังนี้

- (1) สังคหวัตถุ 4 : เป็นธรรมเพื่อส่งเสริมชีวิตที่ดีร่วมกัน และเพื่อคุ้มครองชีวิตที่ดี ร่วมกัน ประกอบไปด้วย ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา สมานัตตตา
- (2) อิทธิบาท 4 : เป็นธรรมเพื่อการศึกษา และเพื่อดำเนินชีวิตในห้วงกาม บรรลุประโยชน์สุข ประกอบไปด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา
- (3) พรหมวิหาร 4 : เป็นธรรมเพื่อคุ้มครองชีวิตที่ดีร่วมกัน และธรรมสำหรับทุกคน ประกอบไปด้วย เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา
- (4) ขรवासธรรม 4 : เป็นธรรมเพื่อความสัมพันธ์ในสังคม ธรรมเพื่อส่งเสริมชีวิตที่ดี ร่วมกัน และเพื่อชีวิตครอบครัว ประกอบไปด้วย สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ
- (5) สาราณียธรรม 6 : เป็นธรรมเพื่อส่งเสริมชีวิตที่ดีร่วมกัน ประกอบไปด้วย เมตตา กายกรรม เมตตาวาจกรรมเมตตาทมโนกรรม สาธารณโภคิตา สีสสามัญญตา ทิฏฐีสามัญญตา

เปี่ยมศรี เศรษฐพรค์ (2555) ได้กล่าวเรื่อง “การประยุกต์หลักพุทธธรรมในการทำงานจิตอาสาของเยาวชน SOS ของเสถียรธรรมสถาน” ไว้ว่า มีหลักพุทธธรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจิตอาสา 5 หมวด ได้แก่ (1) สังคหวัตถุ 4 (2) อิทธิบาท 4 (3) พรหมวิหาร 4 (4) ขรवासธรรม 4 (5) สาราณียธรรม 6

ซึ่งแต่ละหมวดจะเกี่ยวข้องกับการปรารถนาช่วยเหลือผู้ที่อยู่ในความทุกข์ยาก ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือให้พ้นจากความทุกข์และเป็นการช่วยเหลือแบบไม่มีเงื่อนไข ไม่ต้องการผลตอบแทน โดยหลักธรรมเหล่านี้ ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์เรื่องการเผยแผ่พระพุทธศาสนาในเชิงจิตอาสา ของมูลนิธิพุทธฉือจี้ ซึ่งจะหยิบยกมา 2 หลักธรรมที่มีความเกี่ยวข้อง ได้แก่ สังคหวัตถุ 4 และ พรหมวิหาร 4 มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

หลักสังคหวัตถุ 4

ในพระไตรปิฎกตอนหนึ่งพระพุทธเจ้าทรงกล่าวว่า “สังคหธรรมเหล่านี้แลช่วยอุ้มชูโลกเหมือนลิมสลักที่ยึดคุมรถซึ่งแล่นไปไว้ได้ฉะนั้น” ซึ่งหมายความว่าสังคหวัตถุ 4 เป็นข้อธรรมที่ยึด

เหนียวจิตใจของมนุษย์ ทำให้มนุษย์ในสังคมก้าวไปข้างหน้าได้อย่างเป็นปกติสุขและสุขได้ เหมือนลิ่มสลักที่ ควบคุมการเคลื่อนที่ของรถ ทำให้รถแล่นไปได้ เป็นหลักธรรมที่ต้องใช้เมื่ออยู่ร่วมกันในสังคม เป็นที่มาของความเข้มแข็ง ความสามัคคี และความสงบสุข ในสังคม

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของสังคหัตถุ 4 ว่าเป็นธรรม ที่ยึดเหนี่ยวใจและประสานใจของกลุ่มคนให้เกิดความสามัคคี ประกอบด้วย

- (1) ทาน คือการให้ การแบ่งปันในรูปสิ่งของหรือความรู้
- (2) ปิยวาจา คือการใช้คำพูดสุภาพ อ่อนหวาน ก่อให้เกิดไมตรี
- (3) อัตถจริยา คือการชวนชวายประพุดิติน บาเพ็ดุตนเป็นประโยชน์เพื่อผู้อื่น
- (4) สมานัตตตา คือการวางตนเสมอต้น เสมอปลายให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และ

สภาพแวดล้อม

หลักพุทธธรรมข้อสังคหัตถุ 4 นี้ อธิบายในมุมมองการทำงานจิตอาสา ในแง่เพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งอยู่ในองค์ประกอบหลักของการทำงานจิตอาสาโดยเฉพาะข้อ

(1) ทาน และ ข้อ (3) อุตถจริยา เป็นข้อที่เด่นชัดที่สุด และสังคหัตถุ 4 ยังเป็นหลักธรรมเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วย ทั้งนี้การทำงานร่วมกับผู้อื่นจะขาดการปฏิสัมพันธ์ไม่ได้ ดังนั้นข้อ (2) ปิยวาจา จึงเป็นอีกข้อที่สำคัญ รวมถึงข้อ (4) สมานัตตตา การวางตนให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ ซึ่งเป็นข้อหนึ่งที่สำคัญในการทำงานร่วมกับผู้อื่น หากปฏิบัติครบทั้ง 4 ข้อข้างต้นแล้ว ผู้นั้นย่อมยกระดับจิตใจตนสามารถพัฒนาตนได้อย่างสมบูรณ์ (เปี่ยมศรี เศรษฐพรค์, 2555)

หลักพรหมวิหาร 4 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช (เจริญ สุวฑฺฒโน) ทรงกล่าวถึงพรหมวิหาร 4 ว่าเป็นหลักธรรมสำหรับเป็นที่อยู่ของจิตใจแห่งพรหม เป็นธรรมที่เป็นที่อยู่แห่งความดี และความสุข ในการนำไปปฏิบัติขั้นแรกให้ปฏิบัติด้วยจิตคิดเกื้อกูลแผ่ไปในสัตว์และบุคคล ทั้งหลายคือเมตตา จากนั้นเมื่อทราบว่าเขามีความทุกข์ความเดือดร้อนก็ช่วยบรรเทาทุกข์คือกรุณา จากนั้นเมื่อเห็นว่าเขาไม่สุขไม่ทุกข์ก็ยินดีคือมุทิตา สุตท้ายเมื่อไม่มีกิจที่ควรทาก็วางเฉย คืออุเบกขา

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของพรหมวิหาร 4 ว่าเป็นหลักประพุดิตในการดำเนินชีวิตประกอบด้วย

- (1) เมตตา คือความมีใจปรารถนาดี ต้องการให้เพื่อนมนุษย์ทั้งหมดมีความสุข มีความปรารถนาที่ดีต่อเขาในสถานการณ์ปกติทั่วไป
- (2) กรุณา ประสงค์ช่วยเหลือเมื่อเขาเดือดร้อน ต้องการปลดเปลื้องความทุกข์ของเขา
- (3) มุทิตา ยินดี สนับสนุน เมื่อเขาประสบความสำเร็จหรือมีความสุข

(4) อุเบกขา รักษาความสมดุลของเมตตา กรุณา มุทิตา ไม่ให้เกินขอบเขตไม่ ละเมิดต่อ กฎเกณฑ์กติกากฎที่ชอบธรรม

กล่าวโดยสรุปคือพรหมวิหาร 4 เป็นหลักพุทธธรรมที่ผู้ทำงานจิตอาสาพึงมีคือการ ช่วยเหลือ เพื่อนมนุษย์และสัตว์ทั้งหลายในยามที่พวกเขาลำบากด้วยความเมตตาและกรุณา ยินดีเมื่อเขามีสุข ไม่ทุกข์ รวมถึงการรักษาอุเบกขาเพื่อความสุขของตนเองด้วย (เปี่ยมศรี เศรษฐพรพงศ์, 2555)

ทั้งนี้พรหมวิหาร 4 ครอบคลุมการศึกษาของผู้วิจัยในเรื่องการทำงานด้านการสื่อสารจิตอาสา ที่ต้องอาศัยการทำงานร่วมกับผู้อื่น และการพัฒนาองค์กรควบคู่กันไป ทั้งนี้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ผู้นั้นต้องประกอบหลักพรหมวิหาร 4 ด้วย มิฉะนั้น งานนั้น ๆ จะไม่สามารถบรรลุได้ รวมทั้งได้อานิสงส์คือการพัฒนาตนเองอีกทางหนึ่งด้วย (เปี่ยมศรี เศรษฐพรพงศ์, 2555)

ตัวอย่างบุคคลที่ทำงานจิตอาสาในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเถรวาท

พระไตรปิฎกได้กล่าวถึงบุคคลที่ทำงานเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ของหมู่สงฆ์ และ หมู่คณะ โดยไม่หวังผลตอบแทน และไม่ใ้ในงานในหน้าที่ นั่นคืองานจิตอาสาไว้หลายท่าน เช่น พระทัฬหฬลบุตร พระอานนท์ พระมหากัสสปะเถระ มฆมาณพ เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันมีบุคคลหลายท่านได้อุทิศตนทำงานเพื่อสังคม ทำงานจิตอาสาต่าง ๆ ด้วยความทุ่มเท และมีความคล้ายคลึงกันกับในสมัยพุทธกาล อย่างเช่นอาสาสมัครและบุคลากรในองค์กรมูลนิธิพุทธฉือจี้ ซึ่งจะทำการศึกษาต่อไป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หลักคำสอนที่เกี่ยวกับจิตอาสาในพระพุทธศาสนาเถรวาท

พระพุทธศาสนาฝ่ายเถรวาทได้นำเสนอแนวคิดไว้หลายเรื่อง โดยผู้วิจัยได้เลือกศึกษาหลักคำสอนที่เกี่ยวข้องกับจิตอาสาของฉือจี้ ได้แก่ “แนวคิดเรื่องธรรมชาติแห่งพุทธะในมนุษย์” ซึ่งมีรายละเอียดต่อไปนี้

สุมาลี มหณรงค์ชัย (2550) ได้กล่าวถึง แนวคิดพุทธศาสนาเถรวาท ว่าด้วยเรื่องธรรมชาติแห่งพุทธะในมนุษย์ หรือ พุทธภาวะ ว่าในสรรพสัตว์โดยเฉพาะมนุษย์มีพุทธภาวะอยู่ในตัว ดังที่ท่านพุทธทาสเคยกล่าวถึง จิตประภัสสร คือ “จิตของคนแต่เดิมบริสุทธิ์แต่ด้วยอวิชชา ทำให้จิตมัวหมอง การกำจัดอวิชชาก็คือ การกลับไปสู่สภาพเดิมแท้ของตนเอง ซึ่งเป็นภาวะเดียวกับพระพุทธเจ้า”

ขณะเดียวกัน ชาวพุทธฉือจี้เชื่อเช่นกันว่า มนุษย์ทุกคนมีความเป็นพุทธะอยู่ในจิต การให้ความรักและความช่วยเหลือแก่ผู้อื่น คือการบ่มเพาะธรรมชาติแห่งพุทธะให้เติบโต (Dharma Master

Cheng Yen, 2004) และคนเหล่านั้นจะสามารถมอบความรักและความช่วยเหลือแก่คนอื่นๆ ต่อไปได้ ชาวฉือจี้เชื่อว่ามนุษย์มีศักยภาพไร้ขีดจำกัด และมีศักยภาพที่จะหลุดพ้นได้เช่นเดียวกับพุทธองค์

องค์การพุทธฉือจี้เป็นองค์กรพุทธศาสนาในแนวทางของมหายาน คำว่ามหายานมาจากรากศัพท์ “มหา” และ “ยาน” แปลว่า พาหนะที่กว้างขวางใหญ่โตซึ่งสามารถขนส่งสัตว์โลกให้ข้ามวัฏฏสงสารได้มาก หลักธรรมของพุทธฝ่ายมหายาน มีการสอนเรื่องอริยสัจ 4 และมีข้อปฏิบัติ คือ ศีลสมาธิ ปัญญา เช่นเดียวกับพุทธศาสนาเถรวาท แต่มีความแตกต่างกันในด้านนโยบายการเผยแผ่ กับทั้งวิธีการเผยแผ่เท่านั้น (วราลี ตั้งวินิต & อัญชลี จตุรานน, 2556)

อุดมคติของพุทธศาสนามหายาน สอนให้ทุกคนบำเพ็ญตนเป็นพระโพธิสัตว์ เพื่อที่จะได้ช่วยปลดปล่อยทุกข์ของสัตว์โลกได้อย่างกว้างขวาง พระโพธิสัตว์ หมายถึง ผู้ที่จะได้ตรัสรู้เป็นพระพุทธเจ้าฝ่ายเถรวาทเน้นสอนในเรื่องการหลุดพ้นจากทุกข์ ส่วนฝ่ายมหายานเน้นเรื่องอุดมคติการเสียสละ เพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่นก่อนของตนเองแล้ว “สาระสำคัญของพุทธศาสนามหายานก็คือ การตรัสรู้หรือ ภาวะแห่งการตื่นรู้ ซึ่งฝ่ายมหายานถือว่า ทุกชีวิตมีความพร้อมต่อการที่จะตรัสรู้อยู่แล้ว เพียงแต่รอคอยเงื่อนไขหรือการชี้แนะที่ถูกต้องเท่านั้น (ทวิวัฒน์ ปุณฺทริกวิวัฒน์)

หลักการสื่อสารเพื่อเผยแผ่พระพุทธศาสนาในปัจจุบัน

จิราพร เนติธาดา (2542) ได้ศึกษาเรื่อง “วิธีการถ่ายทอดธรรมะของหลวงพ่ocha สุภัทโธ” กล่าวถึงวิธีการถ่ายทอดธรรมะของหลวงพ่ocha สุภัทโธ ไว้ว่า มีวิธีการถ่ายทอดธรรมะโดยการพูดให้ลูกศิษย์ฟัง ด้วยวิธีการใช้คำพูดที่กระชับ สั้น ฟังเข้าใจง่าย ภูมิใช้คำศัพท์ภาษาบาลี หรือสันสกฤต แต่หากจำเป็นต้องใช้จะมีคำอธิบายประกอบ รวมทั้งการถ่ายทอดธรรมะของหลวงพ่ocha จะใช้การยกตัวอย่างเปรียบเทียบแบบอุปมา อุปไมย ให้เห็นเป็นรูปธรรมจากธรรมชาติและสิ่งรอบตัวของมนุษย์ ทำให้เข้าใจธรรมะได้ง่าย

นอกจากนี้ หลวงพ่ocha สุภัทโธใช้การปฏิบัติในสิ่งที่พูดให้ฟังไปแล้วให้ดูเป็นตัวอย่าง และให้ลูกศิษย์ทดลองปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเข้าใจด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการใช้สัญลักษณ์โดยผ่าน อวัจนภาษา เพื่อสื่อความหมายของการปฏิบัติในบริบทของพระธรรม ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาธรรมะได้รับความมั่นใจจากการเห็นผลด้วยตนเอง เป็นผลทำให้เรื่องเล่าของหลวงพ่ocha สุภัทโธ เป็นเรื่องที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นไปได้ และเป็นที่ยอมรับของลูกศิษย์ เนื่องจากการปฏิบัติของท่านสอดคล้องกับสิ่งที่ท่านเล่าและเรื่องที่เล่ามีความคงเส้นคงวาตลอดเรื่อง เป็นเรื่องจริง และมีคุณค่าในแง่ของศีลธรรม

สุชาติ พิบูลย์วรศักดิ์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง “องค์ประกอบกับกลวิธีการโน้มน้าวใจในปริจเฉทการเขียนของพระพยอม กัลยาโณ” กล่าวถึงองค์ประกอบในปริจเฉทการเขียนของพระพยอม กัลยาโณว่าประกอบด้วย 6 องค์ประกอบได้แก่ ชื่อเรื่อง แนวคิดความสำคัญ คำทักทาย บทนำ เนื้อเรื่อง

และบทสรุป โดยองค์ประกอบทั้งหมดตายตัวและมีความสัมพันธ์กัน นอกจากนี้มีกลวิธีการโน้มน้าวใจ แบ่งเป็น 4 วิธีใหญ่ ได้แก่ กลวิธีการใช้ภาษาเพื่อการโน้มน้าวใจ กลวิธีอ้างอิงบุคคลที่มีชื่อเสียงเพื่อการโน้มน้าวใจ กลวิธีการอธิบายธรรมะให้เข้าใจง่ายเพื่อการโน้มน้าวใจ และกลวิธีการเล่านิทานที่มีคติสอนใจและเรื่องเล่าครั้งพุทธกาลเพื่อการโน้มน้าวใจ โดยกลวิธีการอธิบายธรรมะให้เข้าใจง่ายเพื่อการโน้มน้าวใจของพระพยอม กัลยาโณ เป็นงานเขียนที่ใช้วิธีการอธิบายธรรมะให้เข้าใจง่าย ทำให้สื่อความหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยในการสอนธรรมะเชิงรุกเข้าถึงพุทธศาสนิกทั่วไปได้มาก และเกิดผลเป็นรูปธรรม

วิรัชชัย พงษ์เกาะ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “การหลอมรวมสื่อขององค์กรทางพระพุทธศาสนาในประเทศไทย” ได้กล่าวว่า กระบวนการสื่อขององค์กรทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งที่ท้าทายอย่างมาก เนื่องจากการอธิบายกระบวนการสื่อสารขององค์กรสื่อทางธรรม (Sacred) ต้องอาศัยแนวคิดขององค์กรสื่อสารมวลชนในทางโลก (Secular) ซึ่งมีความแตกต่างกัน ทั้งในลักษณะ วัตถุประสงค์ นโยบายขององค์กร และโครงสร้างการทำงานต่าง ๆ ซึ่งองค์กรพระพุทธศาสนาไม่ได้ดำเนินการเพื่อมุ่งหวังผลกำไร หรือเชิงธุรกิจ แต่จำเป็นต้องปรับตัวให้มีรูปแบบการนำเสนอ ใช้วิธีการสื่อสารตามผู้รับสื่อยุคใหม่และเทคโนโลยีที่ทันสมัยเช่นกัน องค์กรพระพุทธศาสนาจึงจำเป็นต้องปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี ให้เข้ากับผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป อย่างไรก็ตาม การทำงานสื่อขององค์กรพระพุทธศาสนา ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปริมาณสื่อที่ใช้ บริบทแวดล้อมขององค์กร แนวทางคำสอน นโยบายองค์กร ความพร้อมและความเป็นมืออาชีพของบุคลากร ระดับความยากง่ายของเทคโนโลยีที่ใช้

สรุปได้ว่า การเผยแผ่พระพุทธศาสนานั้น มีทั้งจากการสื่อสารในเชิงพุทธเถรวาท ที่นำคำสอนมาจากคัมภีร์สมัยพุทธกาล และการสื่อสารเชิงพุทธมหายาน ที่เน้นเรื่องหัวใจพุทธะ หรือความเป็นพระโพธิสัตว์ เน้นเรื่องการช่วยเหลือผู้อื่น มีจิตสาธารณะ นอกจากนี้ ในปัจจุบัน ยังมีการสื่อสารเชิงพุทธแบบผสมผสาน (hybrid) ที่นำคำสอนจากพระคัมภีร์มาประยุกต์ร่วมกับการคิดเพื่อสาธารณะสู่สังคม เพื่อก่อให้เกิดทั้งประโยชน์ตน และประโยชน์ท่าน

ทั้งนี้ เมื่อศึกษาการสื่อสารพระพุทธศาสนาในมิติ “จิตอาสา” พบว่า องค์กรสื่อจี มีความโดดเด่นในเรื่องดังกล่าว โดยเฉพาะที่ในประเทศไทยและระดับนานาชาติ ที่มีการพูดถึงบ่อยครั้ง ทำให้เห็นว่า “จิตอาสา” เป็นแนวคิดเชิงพุทธ ที่ถูกผสมผสาน (hybrid) แล้วนำมาใช้ในสังคมไทย

แนวคิดเกี่ยวกับจิตอาสา (Volunteer Spirit)

“จิตที่ไม่นิ่งดูตายต่อสังคม หรือความทุกข์ยากของผู้คน

และปรารถนาเข้าไปช่วย ไม่ใช่ด้วยการให้ทานให้เงิน
แต่ด้วยการสละเวลา ลงแรงเข้าไปช่วย และด้วยจิตที่เป็นสุขที่ได้ช่วยผู้อื่น...”

-- ‘พระไพศาล วิสาโล’

จากหนังสือเรื่องจิตอาสา สุขสร้างง่าย ๆ แคล้งมือทำ โดยพระไพศาล วิสาโล ได้กล่าวถึงจิตอาสาไว้ว่า “จิตอาสา” ส่วนใหญ่ใช้ความหมายในทางโลก คือ การเป็นอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือส่วนรวมหรือผู้ทุกข์ อย่างไรก็ตามคำว่า ‘จิตอาสา’ ก็มีมิติในทางธรรมด้วย เพราะเกิดจากความเมตตา กรุณา การคิดถึงประโยชน์สุขของผู้อื่น ขณะเดียวกันก็เป็นการลดละตัวตน พูดได้ว่าจิตอาสาเป็นการปฏิบัติธรรมอย่างหนึ่งในพุทธศาสนา

ในอดีต คนไทยส่วนใหญ่มีความเชื่อเรื่องของชาติหน้า มีจิตเมตตา กรุณา และไม่เบียดเบียน เห็นคนที่เดือดร้อน ซึ่งถือเป็นค่านิยมที่ส่งเสริมและถ่ายทอดกันมา แตกต่างจากปัจจุบัน แม้คนไทยจะมีความเชื่อเรื่องบุญ แต่มักจะทำบุญด้วยจิตที่เจือความโลภ

หัวใจสำคัญของ ‘จิตอาสา’ คือ จิตที่เต็มไปด้วยความเมตตา กรุณา ปรารถนาดีต่อผู้อื่น อยากรักษาให้เขาพ้นทุกข์ โดยไม่หวังประโยชน์สุขหรือผลตอบแทนให้แก่ตัวเอง เป็นจิตที่ทำความบริสุทธิ์ใจ ว่าง วัล ของจิตอาสา คือ ความสุข และความภาคภูมิใจในตนเองเท่านั้น

จิตอาสา กับ จิตสำนึกสาธารณะ

คำว่า จิตอาสา มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่าจิตสำนึกสาธารณะ ดังต่อไปนี้

จิตสำนึก (Conscious) เป็นการตระหนักรู้ตัว หรือเป็นจิตส่วนที่รู้ตัว รู้ว่าทำอะไร อยู่ที่ไหน เป็นอย่างไรขณะที่ตื่นอยู่นั่นเอง

สาธารณะ (Public) เป็นการแสดงออกเพื่อสังคมส่วนรวม เป็นการบริการชุมชน ทำประโยชน์เพื่อสังคม ถ้าเป็นสิ่งของก็ต้องใช้ประโยชน์ร่วมกัน

จิตสำนึกสาธารณะ (Public Conscious) จึงหมายถึง การตระหนักรู้ตน ที่จะทำอะไรเพื่อเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

Harbamas กับแนวคิดพื้นที่สาธารณะ (Public Sphere) เป็นอีกหนึ่งแนวคิดที่ศึกษาเกี่ยวกับการกำเนิดจิตสำนึกสาธารณะ โดยพบว่าการใช้การสื่อสารเปิดพื้นที่สาธารณะ สามารถนำมาต่อยอดเพื่อทำการสื่อสารในการเปลี่ยนแปลงสังคม (Communication for Social Change)

โดยในชาวตะวันตก จะใช้คำว่า “Public Sphere” ในการกล่าวถึงการช่วยเหลือกันในพื้นที่สาธารณะ ที่ทุกคน(มีความรู้สึกร่วม) การเป็นเจ้าของพื้นที่ชุมชนและประเทศ นอกจากนี้ยังมีแนวคิด “Active Citizen” ประชาชนมีแรงกระตุ้นในงานส่วนรวม “ส่วนรวม”

สำหรับคนไทย เชื่อว่าแนวคิดจิตสำนึกสาธารณะ มีมาตั้งแต่ในอดีต (เช่น การลงแขก) วัฒนธรรมการเป็นอาสาสมัคร พื้นฐานวิถีไทยอยู่ในเรื่อง ‘ใจบุญสุนทาน’ ตามวัฒนธรรมชาวพุทธ(เช่น การทอดผ้าป่าสามัคคี) เป็นต้น

กระแส ‘จิตอาสา’ จากสังคมโลกสู่สังคมไทย

“บุคคลที่อาสาเข้ามาช่วยเหลือสังคมด้วยความสมัครใจ เสียสละเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ป้องกัน แก้ไขปัญหาและพัฒนาสังคม โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน”

-- ‘งานมหกรรมจิตอาสาในสถาบันการศึกษา, 2555’

รายงานจาก “มหกรรมจิตอาสาในสถาบันการศึกษา” (2555) ให้ข้อมูลว่า นับตั้งแต่ช่วงหลังปี พ.ศ.2520 ภายหลังสงครามอินโดจีนยุติลง ได้มีการแลกเปลี่ยน การทำงานอาสาสมัครในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้นั้นปรากฏอย่างแพร่หลายโดยเฉพาะงานอาสาสมัครเพื่อการส่งเสริมสันติภาพในภูมิภาคอินโดจีน โดยความร่วมมือระหว่างภาคประชาสังคม ภาครัฐ และภาคการศึกษา ซึ่งงานอาสาสมัครดังกล่าวนั้นยังคงดำเนินงานเรื่อยมากระทั่งปัจจุบัน

โดยปี พ.ศ.2544 ซึ่งเป็นปีอาสาสมัครสากลในส่วนของรัฐบาลไทยได้ร่วมรณรงค์งานอาสาสมัครมากขึ้นมีการทำปฏิญญาอาสาสมัครและนโยบายการพัฒนางานอาสาสมัคร ต่อมาในปี พ.ศ.2545 รัฐบาลประกาศให้เป็นปีแห่งการพัฒนางานอาสาสมัครของไทย

และในปี พ.ศ.2550 ได้กำหนดวาระ “การให้และการอาสาช่วยเหลือสังคม” ขึ้นเป็นวาระแห่งชาติ ซึ่งปี พ.ศ.2555 ที่ผ่านมาเป็นครบรอบ 10 ปีงานอาสาสมัครสากล รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนางานอาสาสมัครไทยโดยการส่งเสริมให้เกิดศูนย์ประสานงานและสถาบันการจัดฝึกอบรมอาสาสมัครทั้งภาคในรัฐในส่วนของภาคประชาสังคม

ตลอดจนปรากฏการณ์อาสาสมัครจากสถานการณ์ภัยพิบัติของไทยที่ผ่านมามีเหตุการณ์สึนามิเมื่อปี พ.ศ.2547 และน้ำท่วมใหญ่ในปี พ.ศ.2554 ที่ผ่านมามีได้ก่อให้เกิดกระแสอาสาสมัครในวงกว้างและก่อให้เกิดกลุ่ม องค์กร คนทำงานส่งเสริมอาสาสมัครเพิ่มขึ้น

และในหลักสูตรการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการได้เพิ่มหลักสูตรว่าด้วยการให้และการอาสาช่วยเหลือสังคม มีมาตรการเอื้อประโยชน์ให้บุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในงานอาสาสมัคร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปลูกจิตสำนึกอาสาสมัครที่เริ่มจากเด็กและเยาวชนในโรงเรียนจนถึงระดับอุดมศึกษา

นอกจากนี้ เครือข่ายจิตอาสา ให้ข้อมูลว่านับตั้งแต่ วันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ.2547 ในเหตุการณ์คลื่นสึนามิทางภาคใต้ กระแสจิตอาสาในประเทศไทยเริ่มต้นตัวด้วยปรากฏการณ์คลื่นอาสาสมัครที่มาจากทั่วประเทศ โดยมีคณะทำงานบางส่วนได้ลงพื้นที่ช่วยเหลือผู้ประสบภัย ขณะที่อีกหลายส่วนก็นัดหารือต่อเนื่อง จนถึงต้นปี พ.ศ.2548 เมื่อกระแสอาสาสมัครก่อตัว แนวโน้มต่อมาคือทำให้ผู้คนเข้ามาทำงานอาสาสมัครเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเองจนนำไปสู่การยกระดับจิตใจและพัฒนาจิตวิญญาณ

โดยเครือข่ายจิตอาสาให้ความหมายของคำว่า “จิตอาสา” ไว้ว่าหมายถึง “อาสาสมัคร” และ “คุณค่า” ที่เกี่ยวเนื่องกับการทำงานอาสาสมัคร โดยมุ่งเน้นที่การยกระดับจิตสำนึก และพัฒนาจิตวิญญาณของทุกคน ทั้งอาสาสมัครและองค์กรที่สร้างงานหรือประสานงานอาสาสมัครด้วย

ในทิศทางของการเป็นประชาคมอาเซียนได้มีการส่งเสริมให้มีการสร้างอัตลักษณ์ร่วมกันสร้างสังคมที่เอื้ออาทรและแบ่งปัน Caring and Sharing Society ซึ่งงานอาสาสมัครจะเป็นบทบาทสำคัญของความร่วมมือสร้างอัตลักษณ์และสร้างสังคมแห่งการเอื้ออาทรเพื่ออยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

นอกจากนี้ ผลสืบเนื่องจากงาน “มหกรรมจิตอาสาในสถาบันการศึกษา : งานอาสาสมัครไทยก้าวสู่ประชาคมอาเซียน” เมื่อปลายปีพ.ศ. 2555 ที่ผ่านมา พบว่าสถาบันการศึกษาหลายแห่งมีการส่งเสริมสนับสนุน กระตุ้น และสร้างความตระหนักรู้ถึงการให้และการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือสังคม ปลูกฝังค่านิยมอาสาสมัครในทุกภาคส่วนโดยเฉพาะเด็กและเยาวชน นักเรียน นักศึกษา ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการสร้างสังคมเอื้ออาทร อันเป็นส่วนสำคัญของการสร้างสันติภาพในประเทศและระดับภูมิภาค และเพื่อให้กระบวนการทำงานอาสาสมัครดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง เป็นรูปธรรม และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมยิ่งขึ้น

ในการนี้ จึงได้มีการรวมตัวเครือข่ายองค์กรจากหลากหลายวงการ เพื่อจัดการด้านจิตอาสาอย่างเป็นระบบและให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับการทำงานอาสาสมัคร เช่น สถาบันคลังสมองของชาติ, สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ศูนย์อาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ศูนย์อาสาสมัครเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, เครือข่ายจิตอาสา มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส และโครงการฉลาดทำบุญด้วยจิตอาสา เครือข่ายพุทธิกา เพื่อสร้างพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ กิจกรรม รูปแบบ และกระบวนการทำงานอาสาสมัครเชิงสร้างสรรค์ระหว่างสถาบันการศึกษา และหน่วยงานด้านอาสาสมัคร รวมทั้งการเรียนรู้ประสบการณ์การส่งเสริมงานอาสาสมัครจากสถาบัน และองค์กรในกลุ่มประเทศอาเซียน ร่วมกันพัฒนากลไกและระบบสนับสนุน เพื่อขยายผลสู่การสร้างพลเมืองอาสาสมัครจิตอาสาของไทยในสังคมอาเซียนต่อไป

แนวคิดการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management)

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือที่เรียกย่อๆ ว่า KM คือ เครื่องมือเพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 3 ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนางานองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการจัดการให้มีการค้นพบความรู้ ความชำนาญที่แฝงเร้นในตัวคน หาทางนำออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตกแต่งให้ง่ายต่อการใช้สอยและมีประโยชน์เพิ่มขึ้น มีการต่อยอดให้คงงาม และใช้ได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงและกาลเทศะยิ่งขึ้น มีความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นจากการเอาความรู้ที่ไม่เหมือนกันมาเจอกัน (วิจารณ์ พานิช, 2556)

หลักสำคัญของการจัดการความรู้ คือ กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน ในการดำเนินการจัดการความรู้มีบุคคลหรือคนสำคัญในหลากหลายบทบาทหลายรูปแบบ ที่ต่างคนต่างทำหน้าที่ในบทบาทของตนเองให้ดีที่สุดแต่ต้องมีการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการทำงานที่ดีและเหมาะสมที่สุด เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างสวยงามกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ในที่สุด

คุณธรรม 8 ประการของการจัดการความรู้

1. **ศีลธรรมพื้นฐาน** ศีลธรรมพื้นฐานของสังคมคือการเคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นคนของทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ศีลธรรมพื้นฐานนี้จะนำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างสันติ การจัดการความรู้มีพื้นฐานอยู่ที่การให้คุณค่าแก่ความรู้ที่อยู่ในตัวคนทุกคน จึงเป็นรูปธรรมแห่งการปฏิบัติที่เคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นคนของคนทุกคน

2. **การไม่ใช้อำนาจ** การใช้อำนาจจะไปปิดกั้นกระบวนการตามธรรมชาติ คือ การรับรู้เรียนรู้ งดงาม ถักทอเครือข่าย เมื่อใช้อำนาจจะทำให้กระบวนการตามธรรมชาติบิดเบี้ยวเบี่ยงเบนไปจากที่ควรจะเป็น

3. **การฟังอย่างลึก (deep listening)** การนำความรู้ที่แฝงเร้นในตัวออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ต้องมีการคุยที่เน้นการฟังอย่างลึก ไม่ใช่โต้เถียงกันโดยหวังเอาชนะ การฟังอย่างลึกและเงียบ จิตใจสงบ มีสติจดจ่ออยู่กับสิ่งที่ได้ยินจะทำให้เกิดปัญญา

4. **วิธีการทางบวก** คือ เอาความสำเร็จ ความภาคภูมิใจของสิ่งที่เคยทำด้วยดีเป็นตัวตั้ง นำมาเห็นคุณค่าและชื่นชม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ต่อยอดให้คงงามและมีประโยชน์ยิ่งขึ้น วิธีการทางบวกทำให้มีความปิติ มีกำลังใจ มีความสามัคคี และมีพลังสร้างสรรค์ที่จะเคลื่อนตัวต่อไปในอนาคต

5. การเจริญธรรมะ 4 ประการ ที่เกื้อหนุนการเรียนรู้ร่วมกัน ปกติมนุษย์เรียนรู้ร่วมกันยาก เพราะกิเลส เช่น ความโกรธ ความเกลียด อหังการ การจะเรียนรู้ร่วมกันควรเจริญธรรมะ 4 ประการ ได้แก่ ความเอื้ออาทร ความเปิดเผย ความจริงใจ และความเชื่อถือไว้วางใจกัน

6. การเรียนรู้ร่วมกันในการปฏิบัติ (interactive learning through action) เป็นอิทธิปัญญา ความรู้ในตัวคนเป็นความรู้ที่เนื่องด้วยการปฏิบัติและการจัดการความรู้ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันทำให้การปฏิบัติบางสิ่งบางอย่างเป็นผลสำเร็จ

7. การถักทอไปสู่โครงสร้างใหม่ขององค์กรและสังคม การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ทำให้บุคคลทั้งโดยตัวบุคคลหรือภายในองค์กรเดียวกันหรือข้ามองค์กรเข้ามาเชื่อมโยงกันโดยความสมัครใจ ไม่ใช่การบังคับ แต่เชื่อมโยงด้วยการเรียนรู้และทำกิจกรรมร่วมกัน เกิดเป็นเครือข่ายทั้งภายในองค์กรและข้ามองค์กร

8. การเจริญสติในการกระทำ การเจริญสติคือการรู้ตัว ทำให้จิตใจสงบ มีอิสรภาพ เพราะหลุดพ้นจากความบีบคั้น สัมผัสความจริงได้ ควบคุมความคิด การพูดและการกระทำได้ ทำให้เกิดความสำเร็จ เป็นความงาม ความดี และความสุข

บุคคลที่มีส่วนร่วมในการจัดการความรู้

ในกระบวนการการจัดการความรู้ในแต่ละองค์กร ควรประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

1. "คุณเอื้อ" คือผู้ที่ทำให้เกิดผลงาน KM มีหน้าที่คัดเลือกหาทีมงานจากหลายสังกัดมาเป็นแกนนำ สนับสนุนทรัพยากรแก่ทีมงานอย่างเต็มที่ ส่งเสริมให้เกิดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกิดจากความสำเร็จหลากหลายรูปแบบ

2. "คุณอำนวย" ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และอำนวยความสะดวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งในเชิงกิจกรรม เชิงระบบ และเชิงวัฒนธรรม

3. "คุณกิจ" ผู้ดำเนินกิจกรรมจัดการความรู้ร้อยละ 90-95 อาจสรุปได้ว่าคุณกิจคือผู้จัดการความรู้ตัวจริง เป็นผู้มีความรู้ (Explicit Knowledge) และเป็นผู้ต้องมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใช้ หา สร้าง แปลงความรู้เพื่อการปฏิบัติให้บรรลุถึง “เป้าหมาย/หัวปลา” ที่ตั้งไว้

4. "คุณลิขิต" ทำหน้าที่จดบันทึก ในกิจกรรมการจัดการความรู้ อาจทำหน้าที่เป็นการเฉพาะกิจ หรือทำหน้าที่เป็นระยะยาว กิ่งถาวรในกิจกรรมจัดการความรู้ของกลุ่ม หรือ หน่วยงาน หรือ องค์กร สิ่งนี้ “คุณลิขิต” จดบันทึก

5. "คุณวิศาสตร์" คือ นัก IT ที่เข้ามาช่วยเป็นทีมงาน KM คำว่า "วิศาสตร์" มาจากคำว่า "IT wizard" หรือพ่อมดไอที จะเข้ามาช่วยคิดเรื่องการวางระบบ IT ที่เหมาะกับการดำเนินการ KM

6. "คุณประสาน" ในการทำ KM แบบเครือข่าย มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามองค์กร "คุณประสาน" จะทำหน้าที่ประสานงานให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกันภายในเครือข่าย ทำให้เกิดการเรียนรู้ฝังลึก เกิดการหมุนเวียนความรู้ได้อย่างมีพลังมาก เรียกว่า "การหมุนเวียนความรู้ผ่านเขตแดน"

โมเดลปลาหู

โมเดลปลาหูมีองค์ประกอบหลัก 3 ส่วน คือ ส่วนเป้าหมาย (หัวปลา) ส่วนกิจกรรม (ตัวปลา) และ ส่วนการจดบันทึก (หางปลา)

"หัวปลา" (Knowledge Vision- KV) หมายถึง ส่วนเป้าหมาย ได้แก่ ปณิธานความมุ่งมั่น วิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้ โดยก่อนที่จะทำการจัดการความรู้ ต้องตอบให้ได้ว่า "เราจะทำ KM ไปเพื่ออะไร?" โดย "หัวปลา" นี้จะต้องเป็นของ "คุณกิจ" หรือ ผู้ดำเนินกิจกรรม KM ทั้งหมด โดยมี "คุณเอื้อ" และ "คุณอำนวย" คอยช่วยเหลือ

"ตัวปลา" (Knowledge Sharing-KS) หมายถึง ส่วนกิจกรรม ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญ ซึ่ง "คุณอำนวย" จะมีบทบาทมากในการช่วยกระตุ้นให้ "คุณกิจ" มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ โดยเฉพาะความรู้ซ่อนเร้นที่มีอยู่ในตัว "คุณกิจ" พร้อมอำนวยให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้แบบเป็นทีมให้เกิดการหมุนเวียนความรู้ ยกระดับความรู้ และเกิดนวัตกรรม

"หางปลา" (Knowledge Assets-KA) เป็นส่วนของ "คลังความรู้" หรือ "ขุมความรู้" ที่ได้จากการเก็บสะสม "เกร็ดความรู้" ที่ได้จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ "ตัวปลา" ซึ่งเราอาจเก็บส่วนของ "หางปลา" นี้ด้วยวิธีต่างๆ เช่น การจดบันทึก เป็นการจดบันทึกความรู้ เทคนิค เคล็ดลับในการทำงานที่ได้มาจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ควรบันทึกในหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ผังมโนทัศน์ (Mind Map) และรูปแบบอื่นๆ ให้สมาชิกในองค์กรเข้าถึง เอาไปปรับใช้ได้ตลอดเวลา และเก็บคลังความรู้เหล่านี้ในรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information and Communication Technology - ICT) ซึ่งเป็นการสกัดความรู้ที่ซ่อนเร้นให้เป็นความรู้ที่เด่นชัดนำไปเผยแพร่และแลกเปลี่ยนหมุนเวียนใช้ พร้อมยกระดับต่อไป

โมเดลปลาตะเพียน

"โมเดลปลาตะเพียน" เป็นบทขยายของ "โมเดลปลาหู" ซึ่งเปรียบเสมือนเป็น "หัวปลาใหญ่" เป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานร่วมกันกำหนด ที่เรียกว่า วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) หรือปณิธานความมุ่งมั่นร่วม (Common Purpose) หรือเป้าหมายร่วม (Common Goal) เมื่อร่วมกันกำหนดแล้ว ก็ร่วมกันดำเนินการตามเป้าหมายนั้น เปรียบเสมือนการที่ "ปลาเล็ก" ทุกตัว "ว่ายน้ำ" ไปในทิศทาง

เดียวกันโดยที่แต่ละตัวมีอิสระในการ "ว่ายน้ำ" ของตนเอง ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่ "บริหารหัวปลา" และคอยดูแล "บ่อน้ำ" ให้ "ปลาเล็ก" ได้มีโอกาสใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ของตนในการ "ว่ายน้ำสู่เป้าหมายร่วม" ทุกหน่วยงานย่อยเองก็ต้องคอยตรวจสอบว่า "หัวปลาเล็ก" ของตนหันไปทางเดียวกับ "หัวปลาใหญ่" ขององค์กรหรือไม่

โดยผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิดการบริหารจัดการความรู้ เพื่อที่จะดูว่าการจัดการความรู้สามารถทำได้อย่างไร มีการดำเนินการอย่างไรบ้าง เพื่อเทียบเคียงกับทิศทางการบริหารจัดการการสื่อสารขององค์กรพุทธนิจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและศึกษาค้นคว้างานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ งานวิจัยนี้ และได้นำเสนอสาระสังเขป โดยแบ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น 2 กลุ่มด้วยกัน ไว้ดังนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

กวิندا วัชรสิงห์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง“กลยุทธ์การสื่อสารในการระดมทุนขององค์กร สาธารณประโยชน์ในการทำงานเพื่อสังคม” พบว่าองค์กรสาธารณประโยชน์ในประเทศไทยเกิดขึ้น จากการเห็นความสำคัญของสภาพปัญหา และใช้กลยุทธ์การสื่อสารในการระดมทุน แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ 1. ระยะจัดตั้ง 2. ระยะดำเนินการ 3.ระยะที่ได้รับการยอมรับ กลยุทธ์ที่ใช้ประกอบด้วย การใช้ บุคคลที่มีชื่อเสียง การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสื่อมวลชน การประสานสัมพันธ์ไมตรีร่วม และการ จัดระบบฐานข้อมูลเพื่อเผยแพร่

วรินดา เปลียนศรี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง“การรณรงค์จิตอาสาในเฟซบุ๊กแฟนเพจช่วงวิกฤติ อุทกภัย พ.ศ.2554” พบว่า พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ ประกอบด้วย 6 รูปแบบ ได้แก่ 1.การโพสต์ข้อความ 2.การแสดงความถูกใจ 3.การแสดงความคิดเห็น 4.การแบ่งปัน 5. การสอบถามความคิดเห็น 6.การเชิญชวนเล่นเกมส์ วรินดา เปลียนศรี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง“การ รณรงค์จิตอาสาในเฟซบุ๊กแฟนเพจช่วงวิกฤติอุทกภัย พ.ศ.2554” พบว่าพฤติกรรมการมีส่วนร่วมใน การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ ประกอบด้วย 6 รูปแบบ ได้แก่ 1.การโพสต์ข้อความ 2.การแสดง ความ ถูกใจ 3.การแสดงความคิดเห็น 4.การแบ่งปัน 5.การสอบถามความคิดเห็น 6.การเชิญชวนเล่นเกมส์

อนิษฐา แจ้งเอี่ยม (2553) ได้ศึกษาเรื่อง“เครือข่ายการสื่อสารและการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัคร เครือข่ายจิตอาสา” พบว่า เครือข่ายจิตอาสาเป็นเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ โดยมีศูนย์กลางในการ รวบรวมข้อมูลข่าวสารต่างๆ คือ ศูนย์ประสานงานเครือข่ายจิตอาสา รูปแบบการติดต่อสื่อสารของ เครือข่ายจิตอาสา ที่พบ มี 3 ลักษณะ คือ การสื่อสารสองทางไม่เป็นทางการ การสื่อสารสองทางกึ่ง

ทางการ และการสื่อสารทางเดียว นอกจากนี้ยังเป็นเครือข่ายการสื่อสารแบบลูกโซ่และเครือข่ายการสื่อสารแบบทุกช่องทาง นอกจากนี้ ผลการวิจัยเชิงปริมาณยังพบว่า การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับงานอาสาสมัคร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และทัศนคติที่มีต่องานด้านอาสาสมัคร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ผู้วิจัยได้นำประยุกต์งานวิจัยดังกล่าวเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องกระบวนการสื่อสารและพัฒนาการการสื่อสารของมูลนิธิพุทธฉือจี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ มูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน

เฉิน เซ็งเจิน (Chen Sheng Jen) (1990) เป็นวิทยานิพนธ์เรื่องความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรพุทธฉือจี้ ได้ศึกษาบริบททางวัฒนธรรมองค์กร อันเป็นปัจจัยหนึ่งในแรงขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาขยายตัวยิ่งขึ้นขององค์กรพุทธฉือจี้ โดยพบว่าแนวทางที่สมาชิกเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและให้ความสนใจต่อแรงขับเคลื่อนในการรวมกลุ่มของสมาชิก ก็คือ การอยู่ร่วมกันด้วยสภาพ ความเป็นครอบครัวใหญ่และความเป็นกลุ่มการพัฒนาตนเองของชาวฉือจี้ งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาในเชิงสังคมศาสตร์ โดยไม่ได้นำเอาหลักคำสอนขององค์กรซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรนี้ประสบความสำเร็จเข้าไปไว้ในงานวิจัยด้วย

เหยา หยูชวง (Yao Yushuang) ในปี (2001) เป็นงานวิทยานิพนธ์เรื่องพัฒนาการและแรงผลักดันการเคลื่อนไหวขององค์กรพุทธฉือจี้ในไต้หวัน เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณที่ครอบคลุมเนื้อหาทั้งทางด้านวัฒนธรรมองค์กรรวมถึงหลักธรรมคำสั่งสอนขององค์กรนี้ ตลอดจนวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ดึงดูดให้องค์กรนี้เป็นที่แพร่ขยายและยอมรับโดยกว้างขวาง ใช้มุมมองทางสังคมวิทยา ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของมูลนิธิฉือจี้ในบริบทของขบวนการทางศาสนาแนวใหม่ในไต้หวัน และพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ จุดก่อตั้งและเคลื่อนไหวของมูลนิธิฉือจี้ อยู่ในเมืองที่ห่างไกล ความเจริญและห่างไกลจากอำนาจรัฐ อันเป็นศูนย์กลางอำนาจนั่นเอง และมีสมาชิก

ซึ่งเป็นกลุ่มแม่บ้านที่ดูไม่มีพิษภัย จึงรอดพ้นจากความเข้มงวดของรัฐโฮ มิงจุง (Ho Ming-Jung) ในปี ค.ศ.1995 เป็นงานเชิงวิชาการเรื่องเนื้อหาและผลกระทบขององค์การพุทธศาสนิกชนเพื่อการบรรเทาทุกข์ฉือจี้ ผู้ศึกษาได้วิจัยถึงพฤติกรรมและแรงผลักดัน ที่ทำให้สมาชิกในองค์กรนี้อุทิศตนเพื่อสังคม

เสี่ยสละ การไม่เห็นแก่ตัวยินดีพร้อมช่วยเหลือผู้อื่นทุกเมื่อของชาวพุทธฉือจี้ ได้กลายเป็นจุดประสงค์ ที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนที่มีความไม่เห็นแก่ตัวในสังคม และต้องการที่จะสร้างโลกนี้ให้เป็นสถานที่ที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของฉือจี้ คือ มาร่วมกันสร้างแดนสุขาวดี

บนโลกที่เห็นๆนี้เลยดีกว่า อันเป็นแรงขับเคลื่อนให้เกิดสมาชิกรวมกลุ่มกันมากขึ้น งานวิชาการฉบับนี้เน้นพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลเป็นหลัก แต่กล่าวถึงการเผยแพร่ค่อนข้างน้อย

ติง เจิน เซอะ (Ting Jen-Chich) (1997) ศึกษาเรื่อง การบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคม ศึกษาเฉพาะกรณีขององค์กรพุทธฉือจี้ ถึงพฤติกรรมความมีเมตตาของสมาชิกในองค์กรฉือจี้ เป็นการศึกษาในเชิงสังคมและจิตวิทยา และพบว่าความเชื่อเรื่องการสะสมบุญเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้หมู่สมาชิกขององค์กรนั้นอุทิศตนทำประโยชน์เพื่อสังคม งานชิ้นนี้ มีการวิเคราะห์ในแง่มุมใหม่หลายด้าน แต่ยังมีขาดมิติทางด้านหลักธรรมคำสอนทางศาสนาขององค์กรนี้ นอกจากนี้ยังอาจจะมองข้ามความสำคัญของบุคลิกลักษณะความเป็นผู้นำของผู้ก่อตั้งองค์กร ซึ่งก็เป็นหนึ่งในปัจจัยหลัก ที่ทำให้องค์กรนี้มีชื่อเสียง



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “กระบวนการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย และการประยุกต์ใช้ในประเทศไทย” เป็นงานวิจัยที่มุ่งศึกษาเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระบวนการสื่อสารความเป็นจิตอาสาของมูลนิธิพุทธฉือจี้ และเพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นตามทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักจิตอาสาในประเทศไทย โดยงานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview) การสังเกตการณ์ภาคสนามแบบมีส่วนร่วม (Participant Field Observation) และการวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลเอกสาร (Documentary Analysis) เพื่อให้ได้ข้อมูลต่างๆ มาใช้ในการตอบปัญหาในการวิจัย และนำมาเสนอผลการวิจัยในรูปแบบการพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description) โดยมีขั้นตอนและรายละเอียดต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. แหล่งข้อมูลที่ใช้ศึกษา

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1.1 การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview)

การสัมภาษณ์เจาะลึก ทั้งบุคคลภายในองค์กรและบุคคลภายนอก โดยกลุ่มบุคคลภายนอก องค์กร หมายถึง กลุ่มบุคคลผู้นำทางสังคมไทย ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรฉือจี้ทั้งในประเทศไทย และประเทศไทย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1.1.1. บุคคลภายในองค์กร จำนวน 3 ท่าน โดยคัดเลือกจากบุคคลภายในองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการสื่อสารขององค์กร และมีตำแหน่งที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- (1) คณะกรรมการฉือจี้ หัวหน้าฝ่ายอบรมในประเทศไทย : คุณเมตตา (สุ เพิน แซ่ชีว) อดีตนักธุรกิจชาวไต้หวันที่มาอาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นเวลา 20 ปี และผันตัวเป็นอาสาสมัครฉือจี้หลังจากเห็นความสำคัญของงานจิตอาสา และการตอบแทนคุณแผ่นดินไทย รู้จักฉือจี้จากการแนะนำของเพื่อนในประเทศไทยไต้หวัน

- (2) คณะกรรมการฉือจี้ วิทยากร ล่ามแปลภาษาไทย-จีน : คุณสุชน แซ่เฮง
คนไทยผู้สนใจในคำสอนของศาสนาและการเปลี่ยนแปลงสังคม ผู้ได้ผันตัวมาเป็นอาสาสมัคร
ที่มูลนิธิฉือจี้ รู้จักฉือจี้จากการแนะนำของเพื่อนศาสนาคริสต์
- (3) อาสาสมัครฉือจี้ หัวหน้าฝ่ายสังคมสงเคราะห์ : คุณพิสิต
ผู้ปฏิบัติการด้านงานประชาสัมพันธ์องค์กร มูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวันในประเทศไทย

1.1.2. บุคคลภายนอกองค์กร จำนวน 14 ท่าน โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกจากการเป็น
บุคคลที่มีชื่อเสียง หรือมีบทบาทในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์หลักจิตอาสา หรือเป็นบุคคลที่มี
อำนาจหน้าที่ในการสื่อสารงานเรื่องจิตอาสาของมูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวันในประเทศไทย ทั้งในระดับ
หน่วยงานจนถึงระดับชาติ ซึ่งคัดเลือกจาก 5 กลุ่มสาขาอาชีพที่มีความเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลที่
ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

กลุ่มแพทย์ พยาบาล (4 ท่าน)

- (1) ประธานกรรมการบริหาร สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ สถาบันคุ้มครอง
การวิจัยในมนุษย์ : นพ.วิชัย โชควิวัฒน์
ผู้นำด้านการแพทย์และพยาบาล ระดับผู้บริหารที่ได้นำหลักคิดและวิธีการปฏิบัติไปเผยแพร่
ต่อ ได้แก่ เขียนหนังสือเรื่อง เรื่องเล่าจากชาวฉือจี้ (2555) รู้จักฉือจี้จากการแนะนำของศูนย์
คุณธรรม ได้ไปศึกษาดูงาน รวมทั้งสิ้น 8 ครั้ง
- (2) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธาราม (โรงพยาบาลจิตอาสา) จ.ราชบุรี
: นพ.สมบูรณ์ นันทานิช
ผู้นำด้านการแพทย์และพยาบาล ระดับผู้บริหารที่ได้นำกระบวนการของฉือจี้ไปปรับใช้ใน
หน่วยงาน คือ โรงพยาบาลโพธาราม จนพัฒนาเป็นโรงพยาบาลจิตอาสาเต็มรูปแบบ
ปัจจุบันเป็นอาสาสมัครฉือจี้ รู้จักฉือจี้จากการเชิญไปดูงานของศูนย์คุณธรรม
- (3) พยาบาลวิชาชีพหัวหน้าศูนย์บริการเยี่ยมบ้าน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การ
มหาชน) จ.สมุทรสาคร : คุณผวน อ้นประเสริฐ
ผู้นำด้านการแพทย์และพยาบาล ระดับปฏิบัติการที่ได้นำกระบวนการของฉือจี้ไปปรับใช้ใน
หน่วยงาน คือ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว รู้จักฉือจี้จากการแนะนำของหัวหน้างาน

- (4) พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จ.สมุทรสาคร

: คุณนาตยา วงษ์แหยม

ผู้มีบทบาทในการประยุกต์ใช้งานจิตอาสาในงานด้านการแพทย์และพยาบาล ระดับปฏิบัติการ โดยนำกระบวนการของฉือจี้ไปใช้ในหน่วยงาน คือ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว และร่วมกิจกรรมอาสาสมัครเยี่ยมคนไข้ รู้จักฉือจี้จากการแนะนำของหัวหน้างาน

กลุ่มนักการศึกษา นักวิชาการ (5 ท่าน)

- (1) อาจารย์ประจำสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (รังสิต)

: รศ.ศุภรัตน์ รัตนมุขย์

ผู้นำด้านการศึกษา ระดับผู้บริหาร ผู้มีบทบาทการประยุกต์ใช้ทั้ง 3 ระดับ คือ นำในการทดลองปฏิบัติกับตนเอง ประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน และนำในการเผยแพร่ในงานด้านวิชาการ รู้จักฉือจี้จากการเชิญไปดูงานของศูนย์คุณธรรม และการค้นคว้าข้อมูลด้วยตนเอง

- (2) อดีตคณบดี คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

: ศาสตราจารย์ ดร. พงษ์สิทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์

ผู้นำด้านการศึกษา ระดับผู้บริหาร เกษียณอายุแล้วแต่มีบทบาทในการเผยแพร่จิตอาสาฉือจี้ในหน่วยงาน โดยการพานิสิตไปศึกษาดูงาน และให้ความรู้ทางวิชาการประยุกต์กับงานจิตอาสา รู้จักฉือจี้จากการไปดูงานของศูนย์คุณธรรม

- (3) อาจารย์พิเศษราชภัฏพระนคร และ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

: รศ. ดร. เรียม ศรีทอง

ผู้นำด้านการศึกษา ระดับบริหาร เกษียณอายุแล้ว ประยุกต์ใช้จิตอาสาฉือจี้ในทุกระดับ ตั้งแต่การปรับใช้กับตนเอง การนำมาปรับการเรียนการสอน และปัจจุบันทำหน้าที่เป็นกรรมการฉือจี้ เคยรับการอบรมอาสาสมัครฉือจี้ ที่ประเทศไต้หวัน เป็นเวลา 3 ปี รู้จักฉือจี้จากการแนะนำจากกรรมการฉือจี้

- (4) ผู้อำนวยการโรงเรียนหนองตาบ่ง จ.กาญจนบุรี : อ.วิวรรธน์ วรรณศิริ

ผู้นำด้านการศึกษา ระดับผู้บริหาร โดยนำกระบวนการจิตอาสาไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน ด้วยการจัดโครงการและกิจกรรมภายในโรงเรียนหนองตาบ่ง รวมทั้งประยุกต์ให้เกิดประโยชน์กับชุมชนบริเวณใกล้เคียง รู้จักฉือจี้จากการเชิญไปดูงานของศูนย์คุณธรรม

- (5) ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านแม่จ้อง จ.เชียงใหม่ (โรงเรียนแกนนำโครงการวิถีพุทธ)

: อ.สนธิชัย สมเกตุ

ผู้นำด้านการศึกษา ระดับผู้บริหารที่มีบทบาทในการประยุกต์ใช้หลักคิดจิตอาสาของมูลนิธิ พุทธฉือจี้ในหน่วยงาน คือ โรงเรียนบ้านแม่จ้อง รวมทั้งเป็นผู้นำในการเผยแพร่หลักคิดนี้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียนท่านอื่น เพื่อประโยชน์ในวงกว้าง รู้จักฉือจี้จากการดูงานกับศูนย์ คุณธรรม

กลุ่มสื่อมวลชน (2 ท่าน)

- (1) ผู้อำนวยการ สถานีโทรทัศน์ TNN2 ทิวทัศน์ : คุณฐานิยา พงษ์ศิริ

ผู้นำด้านสื่อมวลชน ระดับผู้บริหาร ผู้มีบทบาทในการเผยแพร่แนวคิดจิตอาสาของมูลนิธิ พุทธฉือจี้แก่สังคม ผ่านทางรายการโทรทัศน์ รู้จักฉือจี้จากการดูงานกับศูนย์คุณธรรม

- (2) ผู้ผลิตรายการพื้นที่ชีวิต สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส : คุณขวารี ผลดี

ผู้นำด้านสื่อมวลชน ระดับนักปฏิบัติการ ที่ได้นำแนวคิดจิตอาสาของมูลนิธิพุทธฉือจี้ ไปเผยแพร่ต่อผ่านรายการโทรทัศน์ รู้จักฉือจี้จากการค้นคว้าหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

กลุ่มศาสนาและวัฒนธรรม (1 ท่าน)

- (1) อติตพระภิกษุ นักการศึกษาที่เคยอาศัยอยู่ในประเทศไต้หวัน : คุณเดิมแท้ ชาวหินฟ้า
- ผู้นำด้านศาสนาและวัฒนธรรมที่ได้นำแนวคิดจิตอาสาของมูลนิธิฉือจี้ ไปเผยแพร่ต่อโดยการ เป็นล่าม วิทยากร และเขียนหนังสือเรื่อง UNSEEN BUDDHISM พุทธฉือจี้พุทธที่ไม่เคยเห็น มาก่อน (2554) และหนังสือ คุณลักษณะและกระบวนการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมของ ประเทศไต้หวัน (2548) รู้จักฉือจี้ตอนที่อาศัยอยู่ในประเทศไต้หวัน ผ่านรายการโทรทัศน์ต้า อ้ายของฉือจี้

กลุ่มภาครัฐ เอกชน ภาคมวลชน (2 ท่าน)

- (1) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ อติตผู้อำนวยการ ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิง คุณธรรม (ศูนย์คุณธรรม) : อ.นราทิพย์ พุ่มทรัพย์

ผู้นำระดับบริหารในภาครัฐ และองค์กรมหาชน ผู้ได้รับนโยบายจากศูนย์คุณธรรมในการให้ มีการศึกษาดูงานต่างประเทศ และเป็นบุคคลสำคัญในการชวนผู้นำท่านอื่นไปศึกษาดูงานที่

มูลนิธิฉือจี้ไต้หวัน โดยรู้จักฉือจี้จากการแนะนำของเพื่อน (คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รัศมีกฤษณมิษ อดีตอาจารย์ประจำภาควิชาภาษาตะวันตก คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

- (2) หัวหน้ากลุ่มงานวิจัยและจัดการความรู้ ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม (ศูนย์คุณธรรม) : คุณพนิดา สัตถาสาธุชนะ
ผู้นำระดับปฏิบัติการในภาครัฐ ที่ได้นำแนวคิดฉือจี้ประยุกต์ใช้ในหน่วยงานและเผยแพร่ต่อผู้สังคม ผ่านการจัดโครงการศึกษาดูงาน และจัดทำเอกสารวิชาการต่าง ๆ รู้จักฉือจี้จากการแนะนำของหัวหน้างาน

1.2. การสังเกตการณ์ภาคสนามแบบมีส่วนร่วม (Participant Field Observation)

โดยผู้วิจัยได้เข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับมูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ทั้งในประเทศไทยและประเทศไต้หวัน โดยสังเกตการณ์สถานที่ บรรยายภาคกิจกรรม และร่วมพูดคุยกับบุคคลในองค์กรและบุคคลภายนอกที่ได้สัมผัสองค์กร โดยลงพื้นที่สังเกตการณ์กิจกรรมในประเทศไทย 7 ครั้ง และในประเทศไต้หวัน 1 ครั้ง รวมจำนวนทั้งหมด 8 ครั้ง โดยเข้าร่วมกิจกรรมในด้านต่าง ๆ ของมูลนิธิฯ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดการสังเกตการณ์ภาคสนามแบบมีส่วนร่วม

ครั้งที่	วันเดือนปี	กิจกรรม	สถานที่
1	11 พฤษภาคม 2557	ร่วมพิธีกรรมทางศาสนา และพิธีสงฆ์น้ำพระ	มูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวันในประเทศไทย (สำนักงานใหม่)
2	4 มิถุนายน 2557	สังเกตการณ์กิจกรรมการกุศล และทำงานของคุณสุขชน แซ่เฮง	มูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวันในประเทศไทย (สำนักงานปัจจุบัน ถนนรัชดาภิเษก)
3	13 กรกฎาคม 2557 (ภาคเช้า)	ศึกษาดูงานด้านการศึกษา โครงการมอบทุนการศึกษา และให้ความรู้ สร้างแรง	โรงเรียนพิชัยพัฒนา กทม.

		บันดาลใจแก่นักเรียนและผู้ปกครอง	
4	13 กรกฎาคม 2557 (ภาคบ่าย)	ศึกษาดูงานด้านสังคมสงเคราะห์ร่วมกิจกรรมเยี่ยมบ้านครอบครัวผู้ยากไร้ พร้อมกับอาสาสมัครฉ้อฉีและหน่วยพยาบาลเคลื่อนที่	บริเวณเขตบึงกุ่ม กทม.
5	26 ตุลาคม 2557	ศึกษาดูงานด้านสังคมสงเคราะห์เยี่ยมครอบครัวผู้ยากไร้ (ครอบครัวบุญคุณ)	ชุมชนบ้านแพ้ว อ.บ้านแพ้ว จ.สมุทรสาคร
6	15 - 18 พฤศจิกายน 2557	ศึกษาดูงานด้านการศึกษา ในโรงเรียนฉ้อฉีฝาง และการทำชุมชนสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาชุมชน	โรงเรียนฉ้อฉีฝาง อ.ฝาง จ.เชียงใหม่
7	10 พฤษภาคม 2558	ร่วมพิธีกรรมทางศาสนา สรงน้ำพระ ในวาระครบรอบ 47 ปีของมูลนิธิฯ และวันวิสาขบูชา	มูลนิธิพุทธฉ้อฉีได้หัวนในประเทศไทย (สำนักงานใหม่)
8	19 - 26 มิถุนายน 2558	ศึกษาดูงานมูลนิธิพุทธฉ้อฉีประเทศไทยได้หัวน	สถานีโทรทัศน์ต้าอ้าย เมืองไทเป ประเทศไทยได้หัวน

1.3. การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis)

วิเคราะห์เอกสารที่ผลิตจากภายในองค์กรและเอกสารที่ผลิตโดยบุคคลภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยข้อมูลประเภทเอกสารที่ผลิตจากภายในองค์กร ได้แก่ เอกสารประชาสัมพันธ์องค์กรและโครงการต่าง ๆ ของมูลนิธิ, ตัวอย่างสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆของมูลนิธิด้านจิตอาสา, ข้อมูล และรายละเอียดโครงการของมูลนิธิด้านจิตอาสา ผ่านเว็บไซต์ และข้อมูลประเภทเอกสารที่ผลิตโดยบุคคลภายนอกองค์กร ได้แก่ ข่าวการณรงค์ของมูลนิธิด้านจิตอาสา ที่ปรากฏตามสื่อต่างๆ (News Clipping), คลิปภาพและเสียงเกี่ยวกับมูลนิธิ ที่ปรากฏในสื่อออนไลน์, บทความเกี่ยวกับมูลนิธิด้านจิตอาสา ที่มีผู้อื่นเขียนขึ้นและได้ตีพิมพ์ในหนังสือ เช่น หนังสือเรื่อง เรื่องเล่าจากชาวฉือจี้ (2555), หนังสือเรื่อง ขยะสร้างคน คนสร้างชาติฯ (2549) เป็นต้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตการณ์ภาคสนามแบบมีส่วนร่วม และการวิเคราะห์เอกสาร จึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือที่ช่วยในการวิจัย ดังนี้

- 2.1. ผู้วิจัยซึ่งเป็นคนเก็บข้อมูล
- 2.2. เทปบันทึกเสียง
- 2.3. อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการบันทึกภาพ ได้แก่ กล้องถ่ายรูป โทรศัพท์มือถือ
- 2.4. เอกสารข้อมูล จากสื่อภายในของมูลนิธิพุทธฉือจี้และสื่อภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง
- 2.5. แบบวิเคราะห์เอกสาร
- 2.6. แบบการบันทึกการสังเกต ซึ่งประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ วันเวลา สถานการณ์ที่สังเกต ข้อความที่บันทึกจากการสังเกต สรุปข้อคิดเห็นจากการสังเกต
- 2.7. แนวคำถามในการสัมภาษณ์

โดยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยใช้แนวทางจากการศึกษาวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียง และใช้แนวทางจากกรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาศึกษาในครั้งนี้ โดยแบบสัมภาษณ์จะเป็นคำถามปลายเปิด (Opened Question) ที่ไม่ชี้นำคำตอบ และใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการถาม โดยแนวคำถามจะประกอบด้วยประเด็นคำถาม 3 ประเด็นหลัก ดังต่อไปนี้



1. ประเด็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อมูลนิธิการศึกษาและพัฒนาการสื่อสารขององค์กร
 - ช่องทางการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารขององค์กร
 - ความรู้สึกต่อการสื่อสารและกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้น
 - แนวโน้มของการสื่อสารความเป็นจิตอาสาขององค์กรที่เคยประสบมา และในอนาคต เป็นต้น
2. ประเด็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อกระบวนการสื่อสารของมูลนิธิฯ ตามองค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่
 - ทัศนคติต่อผู้ส่งสาร
 - ทัศนคติต่อสาร
 - ทัศนคติต่อช่องทางการสื่อสาร
 - ทัศนคติต่อผู้รับสาร
 - ทัศนคติต่อผลตอบกลับ
3. ประเด็นเกี่ยวกับบทบาทในการประยุกต์ใช้หลักจิตอาสา
 - บทบาทในการนำแนวคิดจิตอาสาของมูลนิธิการศึกษาและพัฒนาการสื่อสารไปประยุกต์ใช้
 - ผลที่เกิดขึ้นจากการประยุกต์ใช้หลักจิตอาสาของมูลนิธิการศึกษาและพัฒนาการสื่อสารในสังคมไทย
 - แนวโน้มการจัดกิจกรรม และการสื่อสารเรื่องจิตอาสาในอนาคต

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ ดังนี้

3.1. การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview)

ผู้วิจัยได้นำแนวคำถามไปถามผู้เชี่ยวชาญซึ่ง ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา แล้วจึงทำการปรับปรุงแก้ไขคำถามใหม่ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเข้าใจคำถามและตอบได้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3.2. การสังเกตการณ์ภาคสนามแบบมีส่วนร่วม (Participant Field Observation)

ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดในแบบบันทึกการสังเกตที่สร้างขึ้น ให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบประเด็นในการบันทึกเพื่อความเที่ยงตรงและครบถ้วนของข้อมูล

3.1. การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis)

ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นที่ใช้ในการวิเคราะห์เอกสารตามวัตถุประสงค์การวิจัย และให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

4.1. เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ด้วยวิธี Snowball Technique ในกลุ่มผู้นำทางสังคมไทยและกลุ่มผู้ดำเนินงานมูลนิธิเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงมากที่สุด

4.2. เก็บข้อมูลจากการสังเกตการณ์ภาคสนามแบบมีส่วนร่วม (Participant Field Observation) โดยเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของมูลนิธิ เป็นระยะเวลา 1 ปี ระหว่างเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

4.3. เก็บรวบรวมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาลักษณะและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมูลนิธิ และนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับช่วยในการวิจัยต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึกบุคคล และจากการสังเกตการณ์ภาคสนามแบบมีส่วนร่วม แล้วพิจารณาประกอบกับข้อมูลจากเอกสารและสื่อต่าง ๆ โดยการวิเคราะห์นั้นจะวิเคราะห์ในเรื่องพัฒนาการและกระบวนการสื่อสารเรื่องจิตอาสาของมูลนิธิฯ รวมทั้งการประยุกต์ใช้หลักจิตอาสาในประเทศไทย เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ที่มีความสมบูรณ์และเป็นไปได้ตามหลักวิชาการ ทำให้เห็นภาพรวมของข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

6. การนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลที่ได้ในลักษณะของการพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description) โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามประเด็นปัญหานำวิจัยดังนี้ คือ

1. นำเสนอพัฒนาการการสื่อสารเรื่องจิตอาสาของมูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย

2. นำเสนอกระบวนการสื่อสารเรื่องจิตอาสาของมูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย
3. นำเสนอบทบาทของผู้นำทางสังคมไทย ในการประยุกต์ใช้หลักคิดจิตอาสาของมูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวันในประเทศไทย

ซึ่งกลไกในการนำเสนอข้อมูลจะจัดเรียงตามลำดับให้เหมาะสมกับข้อมูลที่ได้จากแหล่งที่มา เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจต่าง ๆ ของมูลนิธิพุทธฉือจี้ จัดเรียงตามลำดับการเกิดเหตุการณ์สำคัญของมูลนิธิ ได้แก่

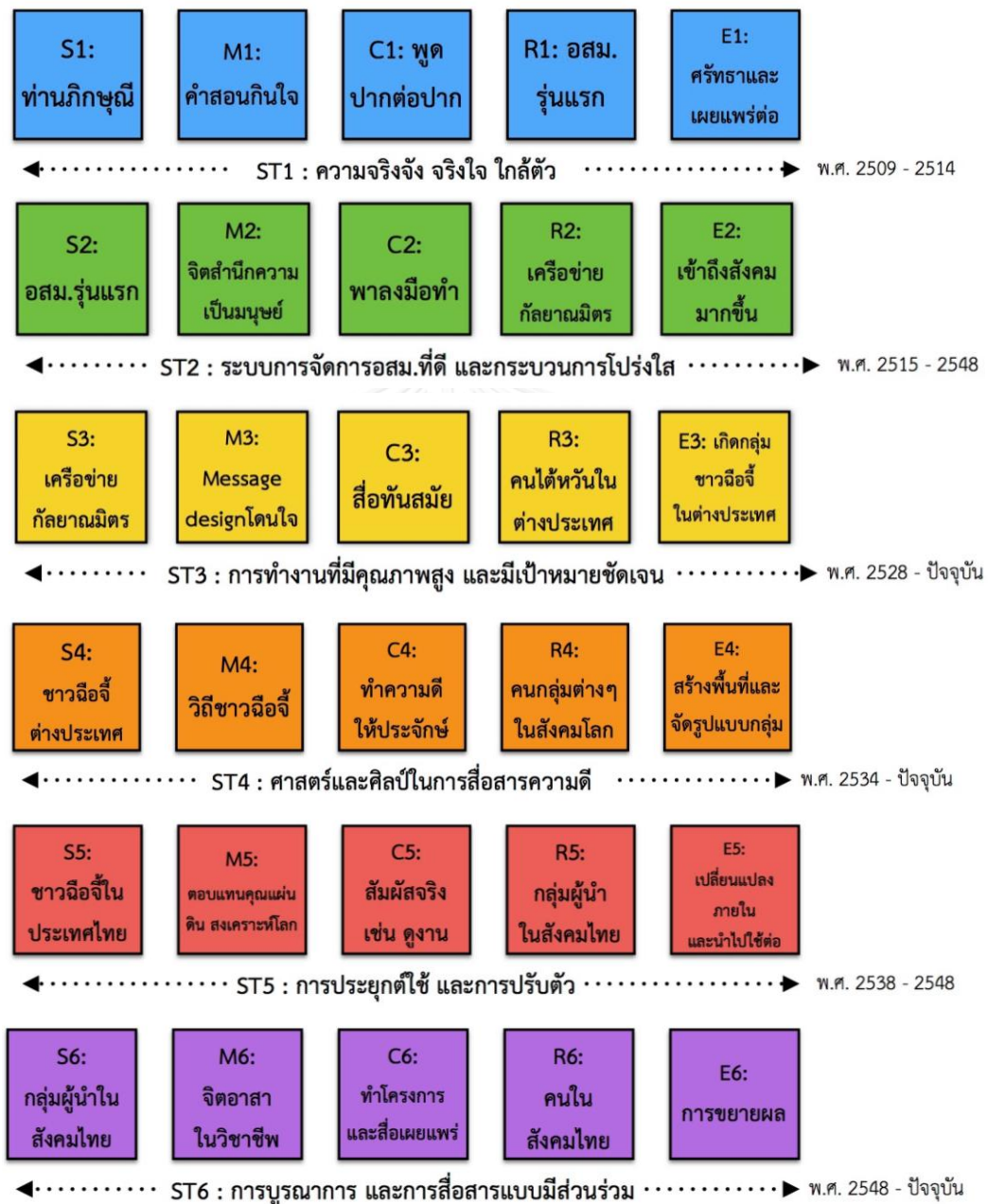
(1) การทำงานการกุศล หรือกิจกรรมสังคมสงเคราะห์ (Charity) (ระยะสิบปีแรก) ที่ทำให้เกิดระบบอาสาสมัครอันกระจายตัวไปทั่วโลก รวมทั้งในประเทศไทยที่มีอาสาสมัครฉือจี้อยู่จำนวนหนึ่ง

(2) การทำงานด้านการรักษาพยาบาล (Medical) (ระยะสิบปีที่สอง) ด้วยการวางระบบการให้บริการทางการแพทย์บนพื้นฐานของมนุษยธรรมและหลักพุทธธรรม มีโรงพยาบาลฉือจี้ทั้งหมด 6 แห่งกระจายอยู่ทั่วไต้หวัน และมีโรงเรียนแพทย์ที่เน้นผลิตแพทย์แบบมีหัวใจและจิตวิญญาณแห่งความเป็นมนุษย์

(3) การทำงานด้านการศึกษา (Education) (ระยะสิบปีที่สาม) ที่วางรากฐานเรื่องจริยธรรมและความเมตตาตั้งแต่วัยเด็ก เพราะเชื่อว่าการสร้างคนแห่งคุณธรรมต้องเริ่มตั้งแต่การหล่อเลี้ยงจิตวิญญาณของเด็ก ๆ ในช่วงวัยที่เหมาะสม

(4) ด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมและจริยธรรม (Humanitarian) (ระยะสิบปีที่สี่) ได้มุ่งทำงานด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมและจริยธรรม ด้วยการสร้างสื่อสีขาวแก่สังคม และสถานีโทรทัศน์ด้าอ้ายก็เป็นหนึ่งในภารกิจหลักนี้ ฉือจี้เชื่อว่าการหวนเมสสิตพันธุ์แห่งพุทธะให้แก่สังคมนั้น ต้องลงทุนด้านวัฒนธรรม

ส่วนที่ 1 : การศึกษาพัฒนาการการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธรธฉื่อจ้ไต้หวััน
ในท้ศนะของผู้นำทางสังคมไทย



รูปภาพท้ี่ 2 แผนภาพแสดงพัฒนาการการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธรธฉื่อจ้ไต้หวััน

ตามทัศนะของผู้นำในสังคมไทย มีความเห็นว่าองค์กรฉ้อฉล ประสบความสำเร็จด้วยการมีผู้นำที่นำเคารพและศรัทธา เมื่อมีคำสอนที่น่าเชื่อถือ และเป็นศูนย์รวมยึดเหนี่ยวจิตใจแก่คนได้

“ท่านธรรมาจารย์เจิ้งเหยียน เป็นที่เคารพและศรัทธาต่อชาวฉ้อฉล ความผูกพันเกิดที่ตัวคน คำสอนกับตัวคนแยกกันไม่ออก ทุกวันนี้ท่านเป็นศูนย์รวมยึดเหนี่ยวของคนฉ้อฉล” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

กลยุทธ์ในการสื่อสาร ช่วงที่ 1 (ST1) : ความจริงจัง จริงใจ ที่สัมผัสได้ใกล้ตัว

การสื่อสารด้านจิตอาสาของมูลนิธิพุทธฉ้อฉลในช่วงแรกของการก่อตั้ง กระทำด้วยความมุ่งมั่น ทำความดีอย่างตั้งอกตั้งใจ ด้วยความจริงจัง จริงใจ มุ่งมั่นสร้างฝันให้เป็นจริง โดยอาศัยกิจกรรมและสิ่งแวดล้อมใกล้ตัว มากล่อมเกล่าและสอนใจผู้คน นับว่าเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการทำงานจิตอาสาให้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี

การแสดงออกด้วยความจริงจัง จริงใจ ใกล้ตัว และเคารพ นอบน้อมต่อผู้คน ถ่ายทอดมาจากท่านภิกษุณีและอาสาสมัครจากรุ่นสู่รุ่น จนถึงปัจจุบัน พบได้จากคำพูดของผู้นำทางสังคมไทยหลาย ๆ ท่าน ผู้เคยไปเยี่ยมชมดูงานที่มูลนิธิพุทธฉ้อฉลในได้หวัน ดังหลักฐานจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

ผู้นำด้านการศึกษา อ.วิวรรธ วรรณศิริ มีความรู้สึกที่ฉ้อฉลทำงานอย่างจริงจัง เช่น งานแยกขยะ หรือ งานอาสาสมัครในโรงพยาบาล ที่ต้องจ้องล่วงหน้า เป็นปี

“จากการไปดูงานที่มูลนิธิพุทธฉ้อฉลที่ได้หวัน มีความรู้สึกว่าเขาทำงานกันอย่างจริงจัง เช่น ที่ศูนย์จัดการขยะรีไซเคิล ขอบที่ให้คนมาจัดการขยะ แยกขยะจริงจัง ให้คนมาช่วยกันรักษาความสะอาด หรือที่โรงพยาบาล ได้เรื่องจิตอาสา เห็นว่าอาสาสมัครของเขามีเยอะมาก ต้องจ้องล่วงหน้า เป็นปีกว่าจะมาเป็นอาสาสมัครได้” (อ.วิวรรธ วรรณศิริ, -- สัมภาษณ์, 28 เมษายน 2558.)

ผู้นำด้านการศึกษาอีกท่านหนึ่ง ผอ.สนธิชัย สมเกตุ ให้ทัศนะว่าการมุ่งมั่นทำความดี อย่างเอาจริงเอาจัง ทุ่มเท ของชาวฉ้อฉล เป็นสิ่งที่น่าประทับใจ และนำแนวทางจิตอาสามาใช้ในสถาบันการศึกษาที่สอนอยู่ ดังนี้

“รู้สึกประทับใจและอัศจรรย์ใจว่ามีคนที่มุ่งมั่นทำความดี อย่างตั้งอกตั้งใจ เอาจริงเอาจัง อยู่บนโลกนี้เหมือนกัน โดยเขาทำเป็นกระบวนการที่ยิ่งใหญ่มาก และทุ่มเท ... ฉ้อฉลสอนความดี ได้ยิ่งใหญ่มาหลายปีแล้ว” (ผอ.สนธิชัย สมเกตุ, -- สัมภาษณ์, 19 เมษายน 2558.)

ผู้นำด้านงานอาสาสมัคร รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख พบว่าคนฉ้อฉลทำงานจริงจัง ผ่านทางสื่อต่าง ๆ “เห็นจากผลงานหลายอันที่ทำ เห็นจากStory วิดีทัศน์ ภาพถ่าย หรือเห็นในโรงแยกขยะ มีทั้งคนหนุ่มสาว คนแก่ เห็นหมดว่าคนพวกนี้ทำจริงจัง” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

กรรมการฉ้อฉลในประเทศไทย คุณสุชน แซ่เฮง กล่าวถึงท่านภิกษุณีว่า สอนให้ทุ่มเททำงานหนัก “ท่านธรรมาจารย์สอนให้ชาวฉ้อฉล ทุ่มเททำงานให้มากพอ ไม่ได้มาจากการทำประชาสัมพันธ์” (สุชน แซ่เฮง, -- สัมภาษณ์, 4 มิถุนายน 2557.)

ผู้นำด้านการแพทย์พยาบาล นางพยาบาลผวน อ้นประเสริฐ โรงพยาบาลโพธาราม กล่าวถึงงานลงพื้นที่เยี่ยมคนไข้ร่วมกับชาวฉ้อฉลว่า จิตอาสาแบบฉ้อฉลดูแลทั้งด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทำให้เห็นถึงความตั้งใจทำความดีเกินร้อยเปอร์เซ็นต์ ดังนี้

“มูลนิธิฉ้อฉลทำเข้มข้นมากเรื่องการรักษาพยาบาล ทั้งดูแลด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทำให้เห็นถึงความเต็มใจที่จะให้ ตั้งใจที่จะให้ ตั้งใจที่จะทำความดี ให้ร้อยเปอร์เซ็นต์เกินร้อย พร้อมกับความอ่อนน้อมถ่อมตน” (ผวน อ้นประเสริฐ, -- สัมภาษณ์, 26 ตุลาคม 2557.)

ผู้นำสังคมไทยอีกท่านหนึ่ง คุณประเสริฐ ผลิตผลการพิมพ์ ผู้เคยเดินทางไปศึกษาดูงานของมูลนิธิฉ้อฉลในไต้หวัน ยกตัวอย่างเหตุการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงความจริงจัง และจริงใจ ในงานอาสาสมัครฉ้อฉล ที่ทำเพื่อความสุขของผู้ป่วย ซึ่งเป็นหนึ่งในกลยุทธ์การสื่อสาร ดังมีรายละเอียด ดังนี้

“กรณีตัวอย่างการทำหน้าที่อย่างจริงจัง จริงใจ และจับจืดรของชาวฉ้อฉล ปรากฏชัดในงานด้านพยาบาล การทำหน้าที่ของอาสาสมัครในโรงพยาบาลที่ช่วยให้ผู้ป่วยยิ้มได้ เช่น อาสาสมัครจะจัดอาหารให้ถูกปากกับผู้ป่วย ถึงวันเกิดก็จะจัดเค้กวันเกิดให้ ถ้าคิดถึงลูกก็ติดต่อลูกให้มาหา มีผู้ป่วยรายหนึ่งไม่เคยคิดลูกเลยตั้งแต่ลูกเกิด เหตุเพราะเขาเคยก่ออาชญากรรมเข้าออกเรือนจำมาชั่วชีวิต บัดนี้เขาป่วยเป็นมะเร็งระยะสุดท้าย นอนรอความตายและเรียกร้องอยากพบหน้าลูกชาย อาสาสมัครก็ออกสืบเสาะหาลูกชายของเขาจนพบ และนัดหมายให้ทั้งสองได้พบหน้ากัน ทั้ง ๆ ที่ลูกชายของเขา กำลังต้องโทษอยู่ในเรือนจำในที่ห่างไกล เมื่อพบกันลูกชายก็ไม่ยอมรับพ่อ อาสาสมัครก็ช่วยโน้มน้าวให้ใจอ่อน สุดท้ายพ่อลูกก็กอดล่ำลากับด้วยน้ำตา หลังเหตุการณ์ครั้งนี้ลูกชายก็ปวารณาตัวที่จะทำงานอาสาสมัครต่อไป เป็นการแสดงให้เห็นว่าอาสาสมัครทำงานอย่างจริงจัง จริงใจ เพื่อความสุขของผู้ป่วย” (ประเสริฐ ผลิตผลการพิมพ์, 2552b)

ในแง่ของความจริงใจ ผู้นำด้านศาสนาและวัฒนธรรม คุณเดิมแท้ ชาวหินฟ้า เล่าว่าท่านภิกษุณีสอนและอบรมชาวฉ้อฉลให้เป็นผู้ให้ที่ขอบคุณผู้รับ ท่านแสดงความเคารพและนอบน้อมต่อผู้รับด้วยความจริงใจ เวลามอบของจะก้มโค้งคำนับตัวลงต่ำกว่าผู้รับ เป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งของจิตอาสาแบบฉ้อฉล ดังปรากฏในคำสัมภาษณ์ ดังนี้

“เวลาอาสาสมัครลงไปทำโค้งคำนับต่ำกว่าเอวของผู้รับ อ่อนน้อมมากมาเพื่อขอบคุณ สื่อกันมารับไม่ใช่คนแต่เป็นพระโพธิสัตว์แปลงกายมาโปรดคน มาสอนให้ไม่ประมาท ให้เห็นทุกขเวทนา

ของคน ทำให้เราอยากยกมือกราบชาวฉือจี้ได้ง่ายมาก” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

ผู้นำทางสังคมไทยอีกท่านหนึ่ง คุณสุพัตรา ศรีวณิชชากร กล่าวว่า การแสดงความรักต่อคนรอบข้าง แสดงความให้เกียรติอย่างจริงใจ ปรากฏในกิจกรรมง่าย ๆ ที่ชาวฉือจี้ได้ทำ ดังนี้

“การใช้กิจกรรมง่าย ๆ เพื่อแสดงความรัก ความห่วงใยกับผู้ป่วย ผู้คนรอบข้าง เช่น การจัดงานวันเกิด การล้างเท้า การก้มหัวแสดงความเคารพ การถามไถ่ดูแลเรื่องของเขาแม้เล็กน้อยด้วยความเคารพ ให้เกียรติเขา” (สุพัตรา ศรีวณิชชากร, 2552)

นอกจากนี้ ผู้นำด้านงานอาสาสมัคร รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख ได้กล่าวถึง ความจริงใจของชาวฉือจี้ ที่ปรากฏแก่ผู้เข้าเยี่ยมชมผ่านจากการต้อนรับบริการอย่างอบอุ่นสม่ำเสมอ เช่น การโบกมือลาจนรถบัสลับสายตา

“การ Service ของเขา การดูแลต้อนรับแขก ยืนโบกมือต้อนรับตลอดเวลาจนรถบัสลับสายตา ... มีขนม มีชา ต้อนรับแขกตลอด เป็นหนึ่งในความจริงใจที่สัมผัสได้” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

รวมทั้ง ได้กล่าวถึงพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างสม่ำเสมอของอาสาสมัครฉือจี้ที่จริงใจ ไม่ได้จัดฉาก จากการสังเกตเมื่อได้ไปดูงานมาหลายครั้ง เช่น กิริยามารยาทจากการใช้ปัจจัย 4 ที่เรียบง่าย

“ฉือจี้เขามีการฝึกในเรื่องกิริยามารยาท เช่น การวางกระเป่าเป้ วางอะไรเป็นระเบียบเรียบร้อย เรื่องอาหารการกินก็มีแก้วน้ำ re-use ประจำตัว พฤติกรรมที่เขาแสดงออกเหมือนเป็น Pattern ไม่ได้จัดฉาก หรือ manipulate เพราะเห็นจากการไปดูงานบ่อยๆ เห็นความจริงใจที่เขาทำ” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

นอกจากนี้ คุณเดิมแท้ ชาวหินฟ้า เล่าถึงความประทับใจในความจริงใจของอาสาสมัครฉือจี้ ทุกครั้งที่ได้ไปเยี่ยมชม ด้วยบุคลิกของคนที่ไม่มีข้อแม้ เงื่อนไข ในการให้บริการ

“ประทับใจมากกว่า ฉือจี้ต้อนรับเราดีมากเลย แม้จะไม่ได้นัดก็ต้อนรับดี ถ้ายังมีนี่จะบริการต้อนรับดีขนาดไหน เวลาไปถึงก็มีชา กาแฟ มีของแจกให้ มีสื่อธรรมะ คนมาต้อนรับก็ควักเงินออกให้เอง ช่างเป็นบุคลิกของคนที่ไม่มีข้ออ้าง ข้อแม้ เงื่อนไข” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

รวมทั้ง ได้สรุปจุดแข็งของการสื่อสารจิตอาสาของท่านธรรมาจารย์ ว่าใช้บทบาทของความจริงใจ บทบาทความเป็นแม่ ใจเย็น ใจกว้าง แสดงออกอย่างให้เกียรติ สำนึกคุณ มองบวก ให้อภัย เกิดเป็นความรัก ที่ทำให้ผู้ที่ได้สัมผัสอยากทำความดี ไม่กล้าทำความชั่ว เป็นความอบอุ่นที่ปลูกฝังอยู่

ในบุคลิกภาพ (Source Credibility) ของชาวฉือจี้ มากกว่า 40 ปี

“จุดแข็งของการสื่อสารจิตอาสาของฉือจี้ใช้ความเป็นแม่ สื่อสารอย่างใจเย็น ใจกว้างอย่างมหาสมุทร กับเด็กก็ทำอย่างนี้ กับผู้ใหญ่ก็ทำอย่างนี้ โดยหลักใช้การให้เกียรติกัน สำนึกคุณ มองบวก เอื้ออาทร ให้อภัย การใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันไม่เกิดปัญหาซับซ้อน ... ถ้าได้ไปอยู่แล้วอบอุ่นมาก จะสำนึกความรักจนไม่อยากจะทำความชั่ว ผ่านผู้นำคนหนึ่งที่มีความรักสูงมาก เป็นแกนหลักของความเป็นแม่ที่ยิ่งใหญ่ ปลูกฝังมากกว่า 40 ปี” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

นอกจากนี้ จากการลงพื้นที่สังเกตการณ์ ณ พิพิธภัณฑสถานประวัติของมูลนิธิฯ ในสถานีโอโรทัตส์ตันต้าอ้าย ประเทศไต้หวัน พบว่า ในช่วงแรกของการก่อตั้งมูลนิธิฯ เริ่มต้นจากความจริงจังใส่ใจ และการทุ่มเททำหน้าที่อย่างจริงจังของกลุ่มแม่บ้านรุ่นแรก เห็นได้จากอุปกรณ์ในการชวนให้บริจาค (บอกบุญ) ในพิพิธภัณฑสถานที่ประกอบไปด้วย ป้ายรูปภาพบ่งบอกสัญลักษณ์ของผู้ให้บริจาคแต่ละคนที่วาดขึ้นเองด้วยความตั้งใจ กระจกไม้ไผ่ที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองผู้ให้บริจาค หรือการใช้ถุงกระดาษประกอบการห่ออุปกรณ์ก่อนจะนำออกไปจำหน่ายหารายได้เข้ามูลนิธิ ที่แสดงให้เห็นถึงความประหยัด มัธยัสถ์อันเป็นต้นแบบของการประหยัดทรัพยากรในการใช้งานของมูลนิธิในเวลาต่อมา

1.2. พัฒนาการการสื่อสาร ช่วงที่ 2



←..... ST2 : ระบบการจัดการอสม.ที่ดี และกระบวนการโปร่งใส▶ พ.ศ. 2515 - 2548

รูปภาพที่ 4 แผนภาพแสดงพัฒนาการการสื่อสารของมูลนิธิพุทธฉือจี้ ช่วงที่ 2

พัฒนาการการสื่อสารในช่วงที่ 2 เกิดขึ้นใน พ.ศ. 2515 ถึง พ.ศ. 2548 โดยอ้างอิงจากช่วงเวลาของการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในช่วงนี้ ได้แก่ พ.ศ. 2515 เปิดคลินิกรักษาโรคฟรี, พ.ศ. 2529 โรงพยาบาลฉือจี้ในฮวาเหลียน เสรีจสมบูรณ, พ.ศ. 2531 ก่อตั้งวิทยาลัยพยาบาล, พ.ศ. 2536 ก่อตั้งศูนย์รับบริจาคไขกระดูก, พ.ศ. 2537 ก่อตั้งสถาบันแพทย์ ในฮวาเหลียน, พ.ศ. 2541 จัดตั้งสถานีโอโรทัตส์ตันต้าอ้าย ในไต้หวัน, พ.ศ. 2543 สถาบันแพทย์ ในฮวาเหลียน ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยฉือจี้, พ.ศ. 2543 เปิดโรงเรียนมัธยม และโรงเรียนสาธิตประถม, พ.ศ. 2548 เปิด

โรงพยาบาลฉือจี้ ในไทเป และ พ.ศ. 2548 โทรทัศน์ด้าย้ายได้รับการโหวตให้เป็นสถานีโทรทัศน์ยอดเยี่ยม ดังจะเห็นได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ มากมายเติบโตและได้รับการลงมือปฏิบัติตามหลักของฉือจี้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งกระบวนการเหล่านี้ ได้รับการนำมาสานต่ออย่างเป็นรูปธรรมทั้งในประเทศและนอกประเทศได้ทุกวัน

องค์ประกอบของการสื่อสาร ในการสื่อสารช่วงที่ 2 ได้แก่ ผู้ส่งสาร (S2) คือ อาสาสมัครรุ่นแรก (ซึ่งเดิมเป็นผู้รับสารในช่วงที่ 1 (R1)), สาร (M2) คือ จิตสำนึกความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะขยายความเป็นลำดับต่อไป, ช่องทางในการสื่อสาร (C2) คือ การพาลงมือทำ, ผู้รับสาร (R2) คือ เครือข่ายกัลยาณมิตร, การตอบกลับ (E2) คือ การเข้าถึงสังคมมากขึ้น และกลยุทธ์ในการสื่อสาร (ST2) คือ ระบบอาสาสมัครที่ดี และกระบวนการทำงานที่โปร่งใส

กลยุทธ์ในการสื่อสารช่วงที่ 2 (ST2) : ระบบอาสาสมัครที่ดี และกระบวนการทำงานที่โปร่งใส

กลยุทธ์สู่ความสำเร็จในการสื่อสารจิตอาสาในระดับตอนนี้ ได้แก่ ระบบการจัดการอาสาสมัคร (Volunteer Management System) ที่มีประสิทธิภาพ (Best Practice) และการมีกระบวนการทำงานที่โปร่งใส เชื่อถือได้ (Accountability) มีธรรมาภิบาล (Good Governance) ดังจะเห็นได้จากหลักฐานจากการสัมภาษณ์ ข้อมูลเอกสาร และการลงพื้นที่สังเกตการณ์ ดังต่อไปนี้

- ระบบการจัดการอาสาสมัครที่ดี (Volunteer Management System)

พระไพศาล วิสาโล (2550) ได้กล่าวไว้ในหนังสือเรื่อง ศาสตร์และศิลป์แห่งการจัดการความดี ศึกษากรณีมูลนิธิพุทธรฉือจี้ ว่า การสร้างเครือข่ายสมาชิกและบริหารจัดการอาสาสมัครของมูลนิธิพุทธรฉือจี้ สามารถขยายจำนวนสมาชิกไปได้จำนวนมาก มีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ เป็นเพราะมีระบบการจัดการอาสาสมัครที่เป็นระบบ มีกำลังในการรักษาและขยายจำนวนสมาชิก เช่น อาสาสมัครที่มาฝึกงานจะมีหน้าที่ บอกบุญหาสมาชิกหรือผู้บริจาคเพิ่ม 25 รายเป็นประจำทุกเดือนในปีแรก และเพิ่มเป็น 40 รายในปีที่สอง และเยี่ยมเยียนสมาชิกเป็นประจำสม่ำเสมอ นอกจากนี้ แหล่งที่มาของอาสาสมัครมีอยู่หลายแห่ง เช่น โรงงานแยกขยะมากถึง 5,000 จุด มีการทำงานอย่างต่อเนื่องตลอดปี และมีการระดมคนในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

นพ.อำพล จินดาวัฒนะ (2549) ได้กล่าวเกี่ยวกับการดำเนินงานของมูลนิธิฯ ไว้ในหนังสือเรื่อง จิตอาสาสร้างโลก ว่า การดำเนินงานของมูลนิธิอาศัยพลังของอาสาสมัครฉือจี้ ผู้แต่งกายเสื้อน้ำเงินกางเกงขาวหรือบางกรณีก็เป็นชุดสีน้ำเงิน ที่มีการคัดเลือกและพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

นอกจากนี้ คุณกฤษดา เรื่องอารีย์รัชต์ (2552) ได้พูดไว้ในหนังสือเรื่อง ธรรมสัจจะสู่มูลนิธิพุทธรฉือจี้ ถึงการได้รับแรงบันดาลใจในการขับเคลื่อนงานอาสาสมัครในเมืองไทย จากการดูงานที่ฉือจี้

ได้เห็นว่า การดูงานครั้งนี้ได้ช่วยเปิดแนวคิดในการขับเคลื่อนอาสาสมัครเมืองไทยเป็นอย่างมาก ตั้งแต่ช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้เชื่อมั่นว่าขบวนการอาสาสมัครสามารถเติบโตได้อย่างมีพลัง หรือการจัดการระบบอาสาสมัครที่เรียบง่ายและสอดคล้องกับวิถีชีวิต

นอกจากนี้ รศ.ศุภรัตน์ รัตนमुख ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการจัดการอาสาสมัครของฉือจี้ที่น่าสนใจศึกษาไว้ในการสัมภาษณ์ว่า “ประเด็นที่สนใจศึกษา เรื่องการจัดการอาสาสมัคร ซึ่งเป็นจุดอ่อนของคนไทย เห็นว่าฉือจี้มีระบบการจัดการที่ดี เรียกว่า VMS หรือ Volunteer Management System มีการจัดการระบบอาสาสมัครขนาดใหญ่ มั่นน่าจะเป็น Best Practice หรือ Good Practice ของการบริการจัดการงานอาสาสมัคร ซึ่งอาจจะมาประยุกต์ใช้กับสังคมไทย” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

- กระบวนการทำงานที่โปร่งใส เชื่อถือได้ (Accountability) มีธรรมาภิบาล (Good Governance)

จากการสัมภาษณ์และข้อมูลเอกสาร พบว่า การทำงานด้วยความโปร่งใส เชื่อถือได้ ทำให้การดำเนินงานจิตอาสาของมูลนิธิประสบความสำเร็จ ดังจะเห็นได้จากหลักฐาน ต่อไปนี้

“ผมบริจาคให้ฉือจี้ เพราะเห็นว่ากระบวนการทำงานของเขา มันเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับ ความช่วยเหลือ มากกว่าที่จะไปอยู่ที่ระบบการจัดการ เราเห็นกับตา เราเห็นแล้วเราไปศึกษาดีกว่า คนไปดูงานคนอื่นๆ ผมเองไปนอนหลายเดือน กระบวนการทำงานเขาที่มัน accountability มันโปร่งใส มันเชื่อถือได้” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

“ตัวองค์กรเริ่มต้นจากแม่ชี หรือภิกษุณี แต่หลังจากตัวองค์กรรันไปได้เอง แล้วท่านภิกษุณีก็ไม่ได้เข้ามายุ่งเรื่ององค์กร ท่านเองก็มีวิธีการจัดการค่าใช้จ่ายที่เป็นของตัวเอง แสดงออกถึงความโปร่งใส” (ชวารี ผลดี, -- สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2558.)

สรุปได้ว่า การสื่อสารจิตอาสาด้วยผลงานที่เป็นต้นแบบสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้พบเห็น โดยมีระบบอาสาสมัครที่ดี มีคุณภาพ และกระบวนการทำงานที่โปร่งใส นับเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จ

ดังเช่น คุณกฤษดา เรื่องอารีย์รัชต์ (2552) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ ธรรมสังฆจรสู่มูลนิธิพุทธฉือจี้ว่า การได้อาสาสมัครที่มีคุณภาพในระยะเริ่มต้นเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จ กิจกรรมไม่จำเป็นต้องกว้างขวางหรือใช้คนมากมาย แต่ขอให้ เป็นกิจกรรมที่มีความหมาย และเป็นกิจกรรมที่สามารถพัฒนาความคิดของผู้เข้าร่วมได้อย่างแท้จริง ส่วนการเติบโตนั้นก็ไปอย่างค่อยเป็นค่อยไปตามธรรมชาติ

1.3. พัฒนาการการสื่อสาร ช่วงที่ 3



รูปภาพที่ 5 แผนภาพแสดงพัฒนาการการสื่อสารของมูลนิธิพุทธรักษา ช่วงที่ 3

การสื่อสารในช่วงที่ 3 เกิดขึ้นระหว่าง พ.ศ. 2528 - 2538 และส่งผลมาจนถึงปัจจุบัน ดังมีรายละเอียดของเหตุการณ์สำคัญในการขยายงานไปต่างประเทศ ได้แก่ พ.ศ. 2528 เริ่มขยายงานไปต่างประเทศครั้งแรก, พ.ศ. 2534 เริ่มงานบรรเทาทุกข์สากล ในสหรัฐอเมริกา และในปีเดียวกัน มีการจัดตั้งสมาคมต้านภัยพิบัติในประเทศจีน ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ใหม่ที่ไม่ธรรมดาขององค์กรที่เกิดจากประเทศไต้หวัน

นอกจากนี้ มีเหตุการณ์สำคัญเกี่ยวกับบุคคลที่ผู้ให้กำเนิดฉ้อฉลในประเทศไทย ได้แก่ คุณฉินลี่หน่วน นักธุรกิจชาวไต้หวันผู้เดินทางมาประเทศไทย เมื่อ พ.ศ. 2531, ต่อมา พ.ศ. 2536 คุณฉินลี่หน่วนพึ่งเทพธรรมะจากท่านภิกษุณี จนเกิดความศรัทธา ซาบซึ้งใจ และอยากจะเผยแพร่คำสอนของท่าน และในปี พ.ศ. 2538 คุณฉินลี่หน่วนเข้ารับรองวุฒิการเป็นคณะกรรมการฉ้อฉล อย่างเป็นทางการ นับเป็นก้าวสำคัญของมูลนิธิฉ้อฉลในประเทศไทย

องค์ประกอบของการสื่อสาร ในการสื่อสารช่วงที่ 3 ได้แก่ ผู้ส่งสาร (S3) คือ เครือข่าย กัลยาณมิตร (หมายถึง ชาวฉ้อฉลในไต้หวัน), สาร (M3) คือ Message design ที่โดนใจ ก็นใจ, ช่องทางในการสื่อสาร (C3) คือ สื่อที่ทันสมัย, ผู้รับสาร (R3) คือ คนไต้หวันในต่างประเทศ, การตอบกลับ (E3) คือ การเกิดกลุ่มชาวฉ้อฉลในต่างประเทศ และกลยุทธ์ในการสื่อสาร (ST3) คือ การทำงานที่มีคุณภาพสูง และมีเป้าหมายชัดเจน ซึ่งในช่วงที่ 3 ของกระบวนการสื่อสารจิตอาสาของฉ้อฉล เป็นช่วงระยะเวลาที่เกิดการเปลี่ยนแปลงและมีการพัฒนาองค์กรอย่างมาก จากองค์กรที่ทำงานเฉพาะในประเทศไต้หวัน ก้าวเข้าสู่การทำงานในต่างประเทศ จนเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ

กลยุทธ์ในการสื่อสารช่วงที่ 3 (ST3) คือ การทำงานที่มีคุณภาพสูง และมีเป้าหมายชัดเจน

กลยุทธ์ที่สำคัญในการสื่อสารงานจากเครือข่ายกัลยาณมิตร (ชาวฉ้อฉลในไต้หวัน) สู่อการเผยแพร่ให้กับคนไต้หวันในต่างประเทศ ต้องอาศัยการทำงานที่มีคุณภาพสูง และมีเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยผู้นำทางสังคมไทยหลายท่านที่ได้ไปศึกษาดูงานที่ฉ้อฉล ให้ทัศนะอย่าง

หลากหลาย ดังต่อไปนี้

ตัวอย่าง ด้านบริการแพทย์ของฉือจี้ มีระบบการจัดการงานที่ดี มีการออกแบบโรงพยาบาล และจัดบรรยากาศให้สอดคล้องกับปรัชญาฉือจี้ เช่น มีรูปภาพพระโพธิสัตว์ และดนตรีสำหรับผู้ป่วย

“ระบบบริการแพทย์ของมูลนิธิพุทธฉือจี้มีคุณภาพสูง มีระบบการจัดการงานที่ดี ได้แก่ การตั้งคลังไขกระดูก บริจาคโลหิต บริจาคอวัยวะ และบริจาคร่างกายเป็นอาจารย์ใหญ่, ... การมีอาสาสมัครของสมาชิกฉือจี้มาช่วยงานในโรงพยาบาล, การดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายที่หมดหวังให้มีคุณภาพและการจัดการที่ดี, รวมทั้งการออกแบบโรงพยาบาลและจัดบรรยากาศให้สอดคล้องกับปรัชญาของฉือจี้ เช่น รูปเคารพของพระพุทธเจ้า พระโพธิสัตว์กวนอิม ท่านธรรมอาจารย์ การมีสถานที่ประกอบกิจการศาสนา ดนตรีสำหรับผู้ป่วย ญาติและบุคลากรทางการแพทย์สามารถมีส่วนร่วม การมีศูนย์วัฒนธรรม และสวนสุขภาพ ฯลฯ” (ศิริวัฒน์ ทิพย์ธราดล, 2552)

จุดเด่นอีกประการหนึ่งด้านการแพทย์ คือ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพไปพร้อม ๆ กับการรักษาวัฒนธรรมองค์กรพื้นฐาน เช่น รักษามาตรฐานด้านการแพทย์ขั้นสูง ไปพร้อม ๆ กับการสอนแพทย์หัวใจมนุษย์ ที่เป็นแบบอย่างแก่โรงพยาบาลของรัฐและในประเทศต่าง ๆ ดังที่ พระไพศาล วิสาโล กล่าวไว้ว่า

“โรงพยาบาลของฉือจี้ซึ่งขณะนี้ (พ.ศ. 2550) มี 6 แห่ง มีมาตรฐานด้านการแพทย์สูงมาก สามารถทำการรักษาโรคหรือความผิดปกติที่ต้องใช้วิชาการขั้นสูง จนมีผู้ป่วยจากต่างประเทศหลายรายมาทำการรักษา นอกจากนี้ โรงพยาบาลยังเอาใจใส่เรื่องมิติจิตใจและสังคมของผู้ป่วย แพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนไข้ เห็นคนไข้เป็นมนุษย์ มุ่งรักษา “คน” มากกว่ารักษา “ไข้” เป็นการแพทย์ที่มีหัวใจความเป็นมนุษย์ จนเป็นแบบอย่างให้แก่โรงพยาบาลของรัฐและในประเทศต่าง ๆ” (พระไพศาล วิสาโล, 2548)

ผลงานการันตีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ที่ได้พบจากงานของฉือจี้ ได้แก่ ขนาดของโรงพยาบาลไขกระดูกที่ใหญ่เป็นอันดับ 1 ของเอเชียและอันดับ 3 ของโลก

“... นอกจากนี้ ยังมีโรงพยาบาลไขกระดูกที่ใหญ่เป็นอันดับ 1 ของเอเชีย และเป็นอันดับ 3 ของโลก ทั้งนี้เพื่อนำไขกระดูก (ที่ตรงกับผู้ป่วย) มาใช้ในการรักษาโรคที่เกี่ยวกับความผิดปกติของเม็ดเลือดซึ่งเป็นเทคโนโลยีขั้นสูงที่โรงพยาบาลฉือจี้มีความสามารถเป็นพิเศษ” (พระไพศาล วิสาโล, 2548)

สำหรับด้านสาธารณสุข ฉือจี้ได้สร้างระบบประกันสุขภาพที่มีมาตรฐานดีเลิศให้แก่ไต้หวัน และดีเป็นอันดับสองของโลกรองจากประเทศสวีเดน

“ระบบประกันสุขภาพในไต้หวัน จัดได้ว่าเป็นระบบประกันสุขภาพที่ดีเลิศ เป็นอันดับสอง

ของโลก รองจากรัฐสวัสดิการอย่างสวีเดนเพียงประเทศเดียวเท่านั้น ดีกว่าของประเทศตะวันตกอย่าง สหรัฐอเมริกาและอังกฤษ และดีกว่าประเทศไทยในหลายด้าน เพราะได้หวั่นได้เตรียมการและพัฒนา มาอย่างดี” (วิชัย โชควิวัฒน์, 2554)

ทั้งนี้ นพ.วิชัย โชควิวัฒน์ ได้วิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบประกันสุขภาพในไต้หวัน ของฉือจี้ ไว้ว่า

“ประการแรก ก่อนเริ่มระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไต้หวันได้ศึกษาระบบประกันสุขภาพ ของประเทศต่างๆ มาอย่างดีและรอบคอบแล้ว มีนักวิชาการระดับศาสตราจารย์ชั้นนำของโลกที่เป็น ชาวไต้หวันมาร่วมคิด มีการปิดจุดอ่อน เสริมจุดแข็งของระบบต่างๆ โดยยึดหลักการคือ ให้พลเมืองทุก คนของไต้หวันได้รับบริการที่ดีทัดเทียมกันอย่างทั่วถึงกัน สามารถรักษาได้ทุกโรค โดยให้ สถานพยาบาลมีการแข่งขันกันและที่สำคัญคือ ให้คนไข้มีสิทธิเลือกเข้ารับบริการจากที่ใดก็ได้

ประการที่สอง ตามพระราชบัญญัติประกันสุขภาพแห่งชาติของไต้หวัน กำหนดให้มีหน่วยงาน รับผิดชอบหลัก คือ สำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติทำหน้าที่สำคัญ คือ

- 1) การวางระบบการให้บริการของโรงพยาบาลทั่วประเทศ
- 2) บริหารจัดการเรื่องค่าใช้จ่าย และ
- 3) ดูแลเรื่องคุณภาพการให้บริการ

ประเทศไต้หวันมีระบบบริการทางการแพทย์ที่ประชาชนทั่วประเทศ ทั้งที่อยู่ในเมือง ชนบท ในเขตทุรกันดาร บนเขา หรือตามเกาะแก่ง สามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้อย่างทั่วถึง สิ่งที่สำนักงาน ประกันสุขภาพแห่งชาติทำคือ การสร้างระบบจูงใจให้สถานพยาบาลและเครือข่ายเหล่านี้ให้บริการ อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ หัวใจสำคัญก็คือ การส่งเสริมระบบการแข่งขันอย่างเป็นธรรม โดย มุ่งเน้นที่คุณภาพ มิใช่แข่งขันด้านราคา

ประการที่สาม ก่อนเริ่มระบบนี้ ไต้หวันมีการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารมาอย่างดี ใช้เวลาถึง 8 ปี ทำให้ได้ระบบที่มีคุณภาพทั้งในการบริหารและการบริการ โดยกำหนดให้การเบิกจ่ายของ โรงพยาบาลทุกรายการต้องใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ทำให้สะดวก รวดเร็ว ตรวจสอบได้ง่าย มี ประสิทธิภาพ และประหยัดกระดาษ

ทางด้านบริการ คนไข้สามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเป็นสมาร์ตการ์ดในการไปขอรับ การบริการได้ทุกแห่ง ไม่ต้องเสียเวลาทำบัตรประจำสถานพยาบาลแต่ละแห่ง เมื่อไปใช้บริการครั้ง ต่อๆ ไป แพทย์สามารถตรวจสอบข้อมูลการไปใช้บริการครั้งก่อนๆ ได้โดยรวดเร็ว

ประการที่สี่ ประชาชนไต้หวันสามารถทำประกันเสริมจากภาคเอกชน สำหรับโรคบางโรค

เช่น มะเร็ง อุบัติเหตุจลาจล เพื่อผลประโยชน์ตอบแทนเป็นตัวเงินมาสำหรับใช้จ่าย เช่น ค่าร่วมจ่าย ค่าจัดพยาบาลพิเศษ ค่าอาหารเสริม เป็นต้น” (วิชัย โชควิวัฒน์, 2554)

นอกจากระบบการทำงานคุณภาพสูง มีการจัดการงานที่ดี ผู้นำของฉือจี้ คือ ท่านธรรมมาจารย์ เจิ้งเหยียน ได้วางแผนงานไว้อย่างชัดเจน มีความคิดแน่วแน่ และมองเห็นผล ดังที่คณะของ คุณวิลาสินี พิพิธกุล อุดลยอนนท์ ดังนี้

“ด้วยหลักคิดแบบพุทธมหายานและแนวทางพระโพธิสัตว์ ที่มุ่งช่วยเหลือให้สรรพชีวิตทั้งหมด พันทุกข์ ฉือจี้วางภารกิจหลักไว้ 4 ประการ โดยมีศูนย์รวมทางจิตวิญญาณและแม่แบบอยู่ที่ท่านธรรมมาจารย์เจิ้งเหยียน โดยท่านได้แบ่งการทำงานและวางเป้าหมายของความสำเร็จไว้เป็น 4 ระยะ ได้แก่

ระยะสิบปีแรก คือ การทำงานการกุศล หรือกิจกรรมสังคมสงเคราะห์ ที่ทำให้เกิดระบบ อาสาสมัครอันกระจายตัวไปทั่วโลก รวมทั้งในประเทศไทยที่มีอาสาสมัครฉือจี้อยู่จำนวนหนึ่ง

ระยะสิบปีที่สอง คือ การทำงานด้านการรักษาพยาบาล ด้วยการวางระบบการให้บริการทางการแพทย์บนพื้นฐานของมนุษยธรรมและหลักพุทธธรรม มีโรงพยาบาลฉือจี้ทั้งหมด 6 แห่งกระจาย อยู่ทั่วไต้หวัน และมีโรงเรียนแพทย์ที่เน้นผลิตแพทย์แบบมีหัวใจและจิตวิญญาณแห่งความเป็นมนุษย์

ระยะสิบปีที่สาม คือ การทำงานด้านการศึกษา ที่วางรากฐานเรื่องจริยธรรมและความเมตตา ตั้งแต่วัยเด็ก เพราะเชื่อว่าการสร้างคนแห่งคุณธรรมต้องเริ่มตั้งแต่การหล่อเลี้ยงจิตวิญญาณของเด็ก ๆ ในช่วงวัยที่เหมาะสม

และระยะปีที่สี่ ได้มุ่งทำงานด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมและจริยธรรม ด้วยการสร้างสื่อสีขาว แก่สังคม และสถานีโทรทัศน์ต้าอ้ายก็เป็นหนึ่งในภารกิจหลักนี้ ฉือจี้เชื่อว่าการหวานเมล็ดพันธุ์แห่ง พุทธะให้แก่สังคมนั้น ต้องลงทุนด้านวัฒนธรรม

1.4. พัฒนาการการสื่อสาร ช่วงที่ 4



รูปภาพที่ 6 แผนภาพแสดงพัฒนาการการสื่อสารของมูลนิธิพุทธฉือจี้ ช่วงที่ 4

การสื่อสารจิตอาสาของมูลนิธิพุทธฉือจี้ในช่วงที่ 4 อยู่ในช่วงระหว่าง พ.ศ. 2534 - 2550 รวมทั้งมีผลของการดำเนินงานมาถึงปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดของเหตุการณ์สำคัญในแต่ละปี ดังต่อไปนี้ พ.ศ. 2534 ท่านภิกษุณีได้รับรางวัลแมกไซไซ, พ.ศ. 2535 ส่งความช่วยเหลือไปมองโกเลีย

, พ.ศ. 2536 ช่วยภัยในเอธิโอเปีย, พ.ศ. 2538 ช่วยภัยในเนปาล, พ.ศ. 2539 เริ่มโครงการอาสาสมัคร และปรับโครงสร้างคณะกรรมการ, พ.ศ. 2541 หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ ในอาฟกานิสถาน และในปีนี้ มูลนิธิจี้ทำให้ไต้หวันได้เป็นสมาชิกองค์การอนามัยโลก, พ.ศ. 2542 ช่วยภัยแผ่นดินไหว ในไต้หวัน และ พ.ศ. 2550 มีสาขา 46 กว่าประเทศ และศูนย์อบรมย่อย 170 แห่งทั่วโลก

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ตั้งแต่ พ.ศ. 2534 เป็นต้นมา องค์การพุทธฉือจี้ เริ่มได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ มีผลงานจิตอาสาในต่างแดนหลายประเทศ รวมทั้งมีการปรับโครงสร้างอาสาสมัคร และคณะกรรมการ เพื่อให้คล่องตัวต่อการทำงานเชิงรุกมากขึ้น จนในปัจจุบัน (พ.ศ. 2558) มีจำนวนสาขา 48 ประเทศ และศูนย์อบรมย่อย 445 แห่งทั่วโลก ซึ่งผ่านการใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสารความดี เป็นกลยุทธ์หนึ่งเพื่อความสำเร็จ

องค์ประกอบของการสื่อสาร ในการสื่อสารช่วงที่ 4 ได้แก่ ผู้ส่งสาร (S4) คือ ชาวฉือจี้ในต่างประเทศ, สาร (M4) คือ วิถีชาวฉือจี้ (หมายถึง วิถีชีวิตของชาวฉือจี้), ช่องทางในการสื่อสาร (C4) คือ การทำความดีให้เห็นประจักษ์, ผู้รับสาร (R4) คือ คนกลุ่มต่างๆ ในสังคมโลก, การตอบกลับ (E4) คือ การสร้างพื้นที่และจัดรูปแบบกลุ่ม และกลยุทธ์ในการสื่อสาร (ST4) คือ ศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสารความดี

กลยุทธ์ในการสื่อสารช่วงที่ 4 (ST4) : ศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสารความดี

ฉือจี้มีกลยุทธ์การสื่อสารที่ประกอบด้วยศาสตร์และศิลป์ มีวิธีการแยกคายที่ให้ผลยั่งยืน เช่น การบ่มเพาะความอ่อนน้อมถ่อมตนผ่านการชงชาและจัดดอกไม้ การมีกำลังใจทำความดีผ่านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้อื่น การซึมซับความดีงามผ่านการเล่านิทาน เล่าละคร หรือวาดภาพ ดังที่ พระไพศาล วิสาโล ได้ให้ข้อมูลไว้ดังนี้

“วิธีการที่แยกคายและให้ผลยั่งยืน อยู่ในกระบวนการกล่อมเกลาคิดใจของชาวฉือจี้ ได้แก่ การปลูกฝังคุณธรรมผ่านงานอาสาสมัคร การเคารพและเห็นคุณค่าของผู้อื่นผ่านการเรียนรู้ชีวิตของเขา การบ่มเพาะความอ่อนน้อมถ่อมตนผ่านการชงชาและจัดดอกไม้ การมีกำลังใจทำความดีผ่านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้อื่น การซึมซับความดีงามผ่านการเล่านิทาน เล่าละคร หรือวาดภาพ รวมทั้งมีการฝึกอาสาสมัครอย่างเป็นระบบ ฉือจี้มีทั้งความคิดสร้างสรรค์และศิลปะในการส่งเสริมคุณธรรม” (พระไพศาล วิสาโล, 2550)

ทั้งนี้ พระไพศาล วิสาโล ได้ให้ความเห็นไว้ว่า สาเหตุที่ทำให้องค์การฉือจี้มีคุณภาพมาก มาจากการดึงเอาความดีของแต่ละคนออกมาใช้ นำมารวมกัน รักษาความดีนั้นให้คงอยู่ พัฒนาให้เพิ่มพูน เรียกได้ว่าเป็น กระบวนการจัดการความดี ที่ไม่แพ้บริษัทข้ามชาติชั้นนำ

“สาเหตุที่องค์กรฉ้อฉลสามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพระดับชาติและระดับโลกได้ไม่แพ้บริษัทข้ามชาติ โดยก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อมวลมนุษย์มากอย่างเทียบไม่ได้ เพราะขับเคลื่อนด้วยพลังความดี การดึงเอาความดีของแต่ละคนออกมา นำมารวมกันให้มากพอจนเกิดพลัง รักษาความดีนั้นไว้ให้คงอยู่และพัฒนาให้เพิ่มพูนมากขึ้น กระบวนการเหล่านี้เรียกว่า “การจัดการความดี”” (พระไพศาล วิสาโล, 2548)

โดยสรุปแล้ว ศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสารความดีของฉ้อฉล ใช้วิธีการที่แยบคาย ใช้ปัญญาแก้ปัญหา มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การกลมเกลียวจิตใจของคนทำงานอาสาด้วยศาสตร์และศิลป์ ไปพร้อมกัน

1.5. พัฒนาการการสื่อสาร ช่วงที่ 5



รูปภาพที่ 7 แผนภาพแสดงพัฒนาการการสื่อสารของมูลนิธิพุทธฉ้อฉล ช่วงที่ 5

การสื่อสารในช่วงที่ 5 อยู่ในช่วงระหว่าง พ.ศ. 2531 - 2548 ซึ่งซ้อนทับกับกระบวนการสื่อสารในช่วงที่ 3 (พ.ศ. 2528 - 2538) โดยในปี พ.ศ. 2531- 2538 เป็นช่วงการจัดตั้งมูลนิธิ อย่างไรก็ตามในประเทศไทย และปี พ.ศ. 2538 เป็นต้นไป เป็นช่วงการจัดตั้งมูลนิธิ อย่างไรก็ตามในประเทศไทย

ทั้งนี้ หลังจากการสื่อสาร ช่วงที่ 4 เป็นต้นมา จะเป็นมุมมองการสื่อสารระดับประเทศ ซึ่งจะเน้นไปที่การสื่อสารในประเทศไทย ดังมีเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้น ดังต่อไปนี้ พ.ศ. 2537 เริ่มขอทำโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ลี้ภัยในภาคเหนือ และสำรวจ 28 หมู่บ้านในเชียงใหม่, พ.ศ. 2538 มีเหตุการณ์ 3 ประการ คือ เริ่มก่อสร้างโรงเรียนฉ้อฉลฝาง ในเชียงใหม่ การสร้างบ้านให้ผู้ลี้ภัย และก่อตั้งจุดติดต่อในประเทศไทย ไปพร้อม ๆ กันในปีเดียว, ในปีต่อมา พ.ศ. 2539 อาสาสมัครเดินทางเยี่ยมผู้สูงอายุ, พ.ศ. 2541 มูลนิธิได้รับการจัดตั้งอย่างเป็นทางการ และในปี พ.ศ. 2548 มีการจัดงานครบรอบ 10 ปี โรงเรียนฉ้อฉลฝาง เชียงใหม่

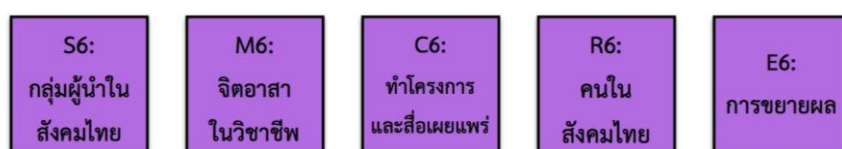
องค์ประกอบของการสื่อสาร ในการสื่อสารช่วงที่ 5 ได้แก่ ผู้ส่งสาร (S5) คือ ชาวฉ้อฉลในประเทศไทย, สาร (M5) คือ ตอบแทนคุณแผ่นดิน สงเคราะห์โลก, ช่องทางในการสื่อสาร (C5) คือ

สัมพันธ์จริง เช่น จากการดูงาน, ผู้รับสาร (R5) คือ กลุ่มผู้นำในสังคมไทย, การตอบกลับ (E5) คือ การเปลี่ยนแปลงจากภายใน และการนำไปใช้ด้วยตัวเอง, และกลยุทธ์ในการสื่อสาร (ST5) คือ การประยุกต์ใช้ และการปรับตัว

กลยุทธ์ในการสื่อสารช่วงที่ 5 (ST5) : การประยุกต์ใช้ และการปรับตัว

กลยุทธ์การสื่อสารในช่วงนี้ ได้แก่การประยุกต์ใช้หลักคิดจิตอาสาต่าง ๆ ที่ได้มาจากการสัมพันธ์มาจากมูลนิธิจื๊อในไต้หวัน ให้เหมาะสมกับบริบทสังคมไทย และการปรับตัวให้เข้ากับการทำงานด้านจิตอาสาในประเทศไทย (ซึ่งจะมีรายละเอียดในหัวข้อ ส่วนที่ 3)

1.6. พัฒนาการการสื่อสาร ช่วงที่ 6



◀..... ST6 : การบูรณาการ และการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม▶ พ.ศ. 2548 - ปัจจุบัน

รูปภาพที่ 8 แผนภาพแสดงพัฒนาการการสื่อสารของมูลนิธิพุทธรธฉือจี้ ช่วงที่ 6

การสื่อสารในช่วงที่ 6 หมายถึง ระหว่างปี พ.ศ. 2548 - 2558 โดยมีรายละเอียดของเหตุการณ์ที่สำคัญ ดังนี้ พ.ศ. 2548 กระแสฉือจี้ เริ่มต้นตัวในกลุ่มผู้นำในสังคมไทย จากการเดินทางไปดูงานในไต้หวัน (จัดโดยศูนย์คุณธรรม), พ.ศ. 2551 ศึกษาดูงาน โดย รศ.สุจินต์ วิจิตรกาญจน์ เลขาธิการสภาการพยาบาล, พ.ศ. 2552 คณะดูงาน นำโดย นพ.วิชัย โชควิวัฒน์ เดินทางไปดูงานที่ไต้หวัน, พ.ศ. 2553 ตีพิมพ์หนังสือ เรื่อง ระบบการบริหารจัดการงานอาสาสมัคร: กรณีมูลนิธิพุทธรธฉือจี้ ประเทศไต้หวัน โดย รศ.ศุภรัตน์ และปีเดียวกัน ตีพิมพ์หนังสือ เรื่อง ไปไหว้พระโพธิสัตว์ที่ไต้หวัน โดย นพ.วิชัย, พ.ศ. 2554 ตีพิมพ์หนังสือ เรื่อง เรื่องเล่าจากชาวฉือจี้ โดย นพ.วิชัย และ พ.ศ. 2555 รายการพื้นที่ชีวิต สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ออกอากาศเรื่องราวของฉือจี้

องค์ประกอบของการสื่อสาร ในการสื่อสารช่วงที่ 6 ได้แก่ ผู้ส่งสาร (S6) คือ กลุ่มผู้นำในสังคมไทย, สาร (M6) คือ จิตอาสาในวิชาชีพ, ช่องทางในการสื่อสาร (C6) คือ การทำโครงการ และการผลิตสื่อเผยแพร่, ผู้รับสาร (R6) คือ คนในสังคมไทย, การตอบกลับ (E6) คือ การขยายผล และกลยุทธ์ในการสื่อสาร (ST6) คือ การบูรณาการ และการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

กลยุทธ์ในการสื่อสารช่วงที่ 6 (ST6) : การบูรณาการ และการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

กลยุทธ์การสื่อสารในช่วงนี้ ได้แก่ การบูรณาการองค์ความรู้ และการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม จากการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ พบว่า การทำงานจิตอาสาของฉ้อฉลในประเทศไทย ต้องอาศัยการเชื่อมปฏิสัมพันธ์กับคนหลายฝ่าย รวมทั้งการทำชุมชนสัมพันธ์ที่ต้องอาศัยการมีส่วนร่วม ดังที่ คุณสุชน ได้กล่าวไว้ เกี่ยวกับการสร้างจิตอาสาออบบรีเวณโรงเรียนฉ้อฉลฝาง จ.เชียงใหม่ ว่าประกอบไปด้วยคนหลายกลุ่ม

“การทำความรู้จักชุมชน หรือการทำชุมชนสัมพันธ์สำคัญมาก กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับฉ้อฉลที่เชียงใหม่ ได้แก่ ผู้ปกครอง หรือผู้นำชุมชน ได้แก่ อบจ. อบต., เพื่อนบ้าน หรือชาวบ้าน ในละแวกใกล้เคียง, คุณครูในโรงเรียน ผู้ปกครอง นักเรียน, ผู้มีรายได้น้อยที่อยู่ในถิ่นทุรกันดาร (เรียกว่าครอบครัวบุญคุณ) เราลงไปให้ความช่วยเหลือ เมื่อเกิดการยอมรับจะค่อย ๆ สอดแทรกธรรมะ เช่น สอนให้เลือกที่จะสุขอยู่บนกองทุกข์ก็ได้” (สุชน แซ่เฮง, -- สัมภาษณ์, 15 พฤศจิกายน 2557.)

รศ. ศุภรัตน์ เสริมเรื่องการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมว่า ฉ้อฉลใช้ระบบการเชื่อมปฏิสัมพันธ์กันเป็นเครือข่ายในคนหมู่มาก เพื่อร่วมกันวางแผนยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนงานไปสู่ความสำเร็จ

“... มีสร้างเครือข่ายขึ้นมาในกลุ่ม ในการที่จะ connecting กัน เนื่องจากในกลุ่มคนที่ไปดูงาน ถ้าไม่ใช่เจ้าของสถานีมันเปลี่ยนแปลงยาก อดีก็คือกลับมารวมตัวกัน ในการวางแผนยุทธศาสตร์ที่จะขับเคลื่อนเรื่องสื่อสีขาวมากขึ้น” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

จากการสังเกตการณ์ภาคสนาม พบว่า ฉ้อฉลได้ใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในระบบการศึกษา เช่น การเปิดโครงการ “พ่อแม่ใจดี” ที่ให้พ่อแม่ได้มาอบรมที่โรงเรียน ได้เข้าใจว่าที่โรงเรียนสอนอะไร พ่อแม่ต้องนำไปปฏิบัติที่บ้านด้วย เพื่อเป็นแบบอย่างแก่ลูก หน้าที่ของ “พ่อแม่ใจดี” (หรือผู้ปกครองจิตอาสา) ในโรงเรียน คือการเป็นต้นแบบ หลังจากอบรมแนวทางการถ่ายทอดแบบฉ้อฉลแล้ว สิ่งที่ต้องพ่อแม่ใจดีในได้วันทำ คือ การมาช่วยโรงเรียนดูแลห้องสมุด ให้ความปลอดภัยหลังเลิกเรียน ดูแลสวนหย่อม ต้นไม้ สอนคนคัดแยกขยะ หรือเป็นมัคคุเทศก์ในโรงเรียน เวลามีคนมาดูงาน และเมื่อกลับไปที่บ้านก็ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างแก่ลูกในบ้าน (กาญจน์ศิริ ทองคำ (แม่เล็ก), -- สัมภาษณ์, 17 พฤศจิกายน 2557.)

ส่วนที่ 2 : การศึกษากระบวนการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธรักษาได้หวั่น ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กระบวนการสื่อสารเรื่องจิตอาสาของมูลนิธิพุทธรักษาได้หวั่น ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย แบ่งตามองค์ประกอบของการสื่อสาร ได้ 5 ประการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร (Sender)



รูปภาพที่ 9 แผนภาพแสดงองค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร ในกระบวนการสื่อสารของมูลนิธิพุทธรักษาได้หวั่น

องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร มี 6 ประการ ซึ่งมีรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ การรวบรวมข้อมูลเอกสาร และการลงพื้นที่สังเกตการณ์ ดังต่อไปนี้

ผู้ส่งสาร (S1) คือ ท่านภิกษุณี (ท่านธรรมจารย์เจ็ญเหียน) ผู้มุ่งเน้นทำความดีและสอนเรื่องความดี จนเป็นที่ประจักษ์

โดยผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ท่านธรรมจารย์เจ็ญเหียนนอกจากจะเป็นผู้ก่อตั้งมูลนิธิฯ แต่ท่านยังเป็นศูนย์รวมใจ และเป็น ‘ต้นแบบจิตอาสา’ จากจุดเริ่มต้นแก่ชาวสื่อจี้ โดยยืนยันได้จากหลักฐานจากการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

ผู้นำในวงการวิชาการ รศ.ศุภรัตน์ รัตนมุข ได้ให้ความเห็นว่า การมีคุณธรรม ความเสียสละ การเก็บหอมรอมริบ สอนให้ออมเงินแล้วนำเงินออกมาช่วยเหลือคน เป็นบุคลิกภาพของ Source

Credibility ที่น่าประทับใจอย่างมาก ดังมีหลักฐานจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“เรื่องที่น่าประทับใจเรามาก คือเรื่องราวของท่านธรรมาจารย์ ที่เสียสละ ชีวิตตอนต้นลำบาก ท่านเสียบิดา ต่อมาท่านพยายามมาเป็นนักบวช มารวมแม่บ้าน เก็บเงินวันละบาท มาช่วยเหลือคน แล้วก็การไปช่วยคนที่ยากลำบากในที่ต่างๆ หรือแม้แต่เรื่องมีอาจารย์ใหญ่ ที่คนบริจาศพกแก้อัจฉี” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

ผู้นำทางสังคมไทยอีกท่านหนึ่ง พระไพศาล วิสาโล ได้ย้ำถึงความทุ่มเทของผู้สงสาร และชี้ให้เห็นว่าท่านภิกษุณีได้เริ่มต้นก่อตั้งมูลนิธิจากกลุ่มอาสาสมัครแม่บ้าน ด้วยวิธีที่เป็นไปได้ ใกล้เคียง สอนให้ออมเงิน เพื่อทำภารกิจให้สังคม

“มูลนิธิพุทธฉือจี้ เริ่มต้นปี พ.ศ. 2509 โดยภิกษุณีวัย 29 ปี (พรรษา 3) เริ่มต้นด้วยการเชิญชวนแม่บ้านจำนวน 30 คน ที่อยู่ห่างไกลความเจริญ สละเงินวันละ 50 เซ็นต์ (เท่ากับ 25 สตางค์ในเวลานั้น) ทุกวัน” (พระไพศาล วิสาโล, 2548)

นอกจากนี้ รศ.ศุภรัตน์ รัตนमुख ยังชื่นชมบุคลิกภาพของท่านภิกษุณี ในการเป็นผู้นำทางจิตวิญญาณที่โดดเด่น มีจริยวัตรที่น่าเลื่อมใส เหมาะสมแก่การเป็นต้นแบบ

“คนส่วนใหญ่ที่มาร่วมกับมูลนิธิพุทธฉือจี้ คือคนที่มีศรัทธา หนึ่ง เกี่ยวกับท่านธรรมาจารย์เจิ้งเหยียน ทราบประวัติท่าน ทราบข้อวัตรปฏิบัติท่าน ... มีท่านเป็นต้นแบบ ท่านธรรมาจารย์มี charismatic ของความเป็นผู้นำสูงมาก ถ้าใครเจอท่านจะประทับใจ ...” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

ผู้สงสาร (S2) คือ อาสาสมัครรุ่นแรก ผู้เป็นต้นแบบ ‘บุคลิกของชาวฉือจี้’

อาสาสมัครรุ่นแรกผู้ได้รับสารโดยตรงจากท่านธรรมาจารย์ฯ (R1) ได้แก่ แม่บ้านชาวไต้หวัน ในฮวาเหลียน และภิกษุณีลูกศิษย์ในรุ่นแรก ที่ต่อมาผันตัวมาเป็นผู้สงสารในระดับต่อมา (S2) ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้เป็นต้นแบบของ ‘บุคลิกของชาวฉือจี้’ ในเวลาต่อมา

ผู้นำสังคมไทยวงการสื่อสารมวลชน คุณขวารี ผลดี ได้ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า ต้นแบบบุคลิกของชาวฉือจี้ เริ่มต้นจากท่านธรรมาจารย์ฯ ส่งทอดมาสู่อาสาสมัครในรุ่นต่อ ๆ มา ได้แก่ บุคลิกของคนที่มีเมตตาธรรม มีน้ำใจ รักการช่วยเหลือผู้คน รักสิ่งแหวดล้อม ฯลฯ ซึ่งไม่ว่าใครก็ตามที่ได้พบปะ พูดคุย หรือเห็นกิจกรรมรายการจะบอกเล่าเป็นเสียงเดียวกันในความประทับใจที่ได้รับจากชาวฉือจี้

“ชาวฉือจี้จะสุภาพมาก อาจมาจากพื้นฐานของจีนเรื่องความเคารพ กตัญญู มีความเอื้อเฟื้อ เขาจะมีความรู้สึกภูมิใจในการให้บริการมาก ตอนที่ไปดูงาน เขาจะให้เกียรติเรามากที่เราไปดูงานเขา ทุกคนที่เจอจะเป็นบุคลิกนี้ ไม่รู้ว่าเขาฝึกคนได้อย่างไร ... ตอนที่เราไปดูงานที่ไต้หวัน เรามีความ

ประทับใจ และประหลาดใจมากในบุคลิกของคนฉือจี้ คือเป็นคนที่เมตตามาก ไม่ว่าจะไปตรงไหน ทุกคนพร้อมให้ความช่วยเหลือเราหมด” (ชาวี ผลิต, -- สัมภาษณ์, วันที่ 7 เมษายน 2558.)

นอกจากนี้ ผู้นำสังคมไทยวงการแพทย์พยาบาล นพ.อำพล จินดาวัฒนะ ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับงานอาสาสมัคร ไว้ว่าไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน ชาวฉือจี้ก็มีบุคลิกที่ไม่แตกต่างกันบ่งบอกถึงความเป็นเนื้อเดียวกันของวัฒนธรรมองค์กร ที่ทำให้องค์กรพุทธแห่งนี้ มีความเข้มแข็งจนถึงปัจจุบัน

“อาสาสมัครฉือจี้ที่ไปทำงานอาสาไม่ว่าที่ไหน ๆ ก็มีบุคลิกไม่แตกต่างจากนี้ ด้วยว่าเขาสอนให้รักเพื่อนมนุษย์ทุกคนไม่แยกวัยแยกจน ไม่แยกฐานะ เชื่อชาติ ฝึกให้ทุกคนมีจิตใหญ่ (มหจิต) ที่จะรักเพื่อนมนุษย์เหมือนว่าทุกคนในโลกนี้เป็นคนในครอบครัวเดียวกัน ดังเพลงที่ว่า “ความสุขของฉัน เพราะเสียงหัวเราะจากเธอ เมื่อได้เห็นน้ำตาเธอ ใจฉันนั้นเจ็บปวดเหลือเกิน ความฝันของฉัน ต้องการคุณมาช่วยสร้างสรรค์ ความรักที่ได้จากเธอ คือพลังเดินหน้าต่อไป เพราะว่าพวกเรา ครอบครัวเดียวกัน ด้วยใจ ร้อยใจ เราต่างซาบซึ้ง เพราะว่าพวกเรา ครอบครัวเดียวกัน ร่วมสุขร่วมทุกข์ บนเส้นทางของชีวิต” (เพลงชื่อ “ครอบครัวเดียวกัน”) (อำพล จินดาวัฒนะ, 2549)

ด้วยบุคลิกท่าทางและการแสดงออกที่คล้ายคลึงกันของชาวฉือจี้ ทำให้เห็นได้ว่า ชาวฉือจี้ได้รับการหล่อหลอม และอบรมมาเป็นอย่างดีมีมาตรฐาน ซึ่งเข้าหลอมส่วนหนึ่งเกิดจากสารที่ได้รับจากท่านธรรมจารย์ฯ และจากคุณธรรมในจิตสำนึกความเป็นมนุษย์ที่ได้บ่มเพาะผ่านการปฏิบัติ

ผู้ส่งสาร (S3) คือ เครือข่ายกัลยาณมิตร ผู้ฝึกการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ตั้งแต่ พ.ศ. 2528 เป็นต้นมา เครือข่ายกัลยาณมิตรเติบโตไปในวงกว้าง จากเดิมเป็นชาวฉือจี้ในประเทศได้หวนเท่านั้น ต่อมามีการทำงานจิตอาสาภายนอกประเทศออกสู่ระดับสากลมากขึ้น ทั้งนี้ได้อาศัยศักยภาพและคุณภาพของคนเป็นอย่างมาก เพราะนอกจากจะเพิ่มจำนวนอาสาสมัครเชิงปริมาณแล้ว ยังฝึกการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่ไปด้วย ดังยืนยันได้จากหลักฐานในบทสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

ในมุมมองผู้นำทางศาสนา พระไพศาล วิสาโล กล่าวถึงการทำงานเครือข่ายกัลยาณมิตรของคนฉือจี้ ในฐานะผู้ส่งสารไปในวงกว้างระดับสากลนั้นมีคุณภาพสูง ไม่หวังค่าตอบแทน แต่ยังคงค่าใช้จ่ายในการทำงานเองอีกด้วย

“การที่ฉือจี้สามารถสร้างสรรค์งานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นคุณภาพของบุคลากรฉือจี้ นอกจากจะทำงานให้มูลนิธิโดยไม่ได้ค่าตอบแทนแล้ว ยังออกเงินให้มูลนิธิด้วย ทั้งเงินบริจาคที่ให้เป็นประจำและเงินค่าใช้จ่ายในการทำงาน เช่น ค่าเดินทางช่วยผู้ประสบภัย ไม่ว่าจะไปประเทศไหน” (พระไพศาล วิสาโล, 2550)

ในมุมมองผู้นำด้านการศึกษา ผู้อำนวยการสนธิชัย สมเกตต์ กล่าวถึงเครือข่ายกัลยาณมิตรด้านการศึกษา ที่มีการติดต่อกันจากปี พ.ศ. 2549 ถึงปัจจุบันว่ามีประโยชน์มากต่อการทำงาน ซึ่งมีคำพูดของ ดังนี้

“ปี พ.ศ. 2549 ได้เข้าร่วมเครือข่ายศูนย์คุณธรรม ในระดับสถานศึกษา เดินทางไปดูงานที่มูลนิธิพุทธฉือจี้ เป็นชุดแรกๆ ตอนนั้นเป็นชุดบุกเบิก มีแค่ 6-7 โรงเรียน ทำให้รู้จักมูลนิธิพุทธฉือจี้ ผ่านการแนะนำจากศูนย์คุณธรรม รู้สึกว่าเป็นประโยชน์มาก

จนถึงปัจจุบันยังติดต่อกันอยู่ เช่น โรงเรียนฉือจี้เชียงใหม่ที่อ.ฝาง เป็นโรงเรียนจากฉือจี้ แห่งเดียวในโลกที่ก่อตั้งนอกใต้หวัน อยู่ในพื้นที่เขต 1 พื้นที่เขตเดียวกับที่ ผอ.ดูแลด้วย เราก็ได้ไปร่วมงานกันบ้าง เวลามีสัมมนาเรื่องคุณธรรมต่างๆ ที่เขาเชิญมา ได้เจอคุณสุขนบ้าง หรือบางที่เขา (คนฉือจี้ที่มาจากประเทศไทย) ก็มาเยี่ยมโรงเรียนเราบ้าง” (ผอ.สนธิชัย สมเกตต์, -- สัมภาษณ์, 19 เมษายน 2558.)

นอกจากนี้ ในมุมมองของสื่อมวลชน ก็มีความพยายามที่จะรวมกลุ่มกันทำงานเป็นเครือข่ายจิตอาสา เพื่อปลูกฝังคุณธรรมในกลุ่มสื่อมวลชน ดังที่ คุณฐาณิยา พงษ์ศิริ ผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ ทีเอ็นเอ็น 2 ทูริวิชั่นส์ ได้กล่าวไว้ว่า

“เราพยายามขับเคลื่อนกันเป็นเครือข่าย ใช้ชื่อว่า “คณะกรรมการเครือข่ายสื่อมวลชนเพื่อการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมสังคมไทย” ในกลุ่มสื่อมวลชนด้วยกันร่วมกับศูนย์คุณธรรม เน้นการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมให้กับคนทำงานด้านสื่อ เริ่มจากกลุ่มพวกเราทำก่อน สร้างหลักสูตรของการสร้างสื่อมวลชน ไม่ว่าใครจะจบด้านไหนมาแต่จะมาเป็นนักข่าว ต้องเรียนรู้ Do and Don't สอนการเป็นนักข่าวที่เป็นจริยธรรม มีจิตสำนึกในการเขียนข่าวออกมา จรดปากกาออกมาแล้วไปทำร้ายใครรีเปลา แนะนำให้เขียนในเชิงบวกหรือเขียนในข้อเท็จจริง” (ฐาณิยา พงษ์ศิริ, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

ยิ่งไปกว่านั้น กระบวนการเติบโตในการทำแบบเครือข่ายนี้ มีจุดแข็งที่รองรับบุคลากรที่มีศักยภาพ หรือมีความเชี่ยวชาญ (Profesional) เฉพาะด้านเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมได้มากขึ้น ยกตัวอย่าง คำพูดจาก รศ.ศุภรัตน์ รัตน์มูข ว่าฉือจี้มีกลุ่มคนที่เชี่ยวชาญเฉพาะทางในการออกแบบสื่อรับบริจาค ดังนี้

“จุดหนึ่งที่เป็นแหล่งบริจาคคือร้านตัดผม มีระบุกหยอดรับบริจาค มีโมเดลศาลาจิ้งจอก ยิ่งหยอดเยอะ มีไฟขึ้น ใช้ Psychological มีกลุ่มคนที่เป็น Profesional ช่วย” (รศ. ศุภรัตน์ รัตน์มูข, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

และคำพูดจาก คุณชวารี ผลดี เกี่ยวกับความรู้สึกจากการชมงานที่ฉือจี้ ที่ประทับใจการนำเสนอโดยผู้เชี่ยวชาญชำนาญแต่ละด้าน ทำให้ต่อยอดข้อดีการทำงานเป็นเครือข่ายจากคนที่

ศักราชภาพ ดังนี้

“ทุกที่ที่เราเข้าไปดูงาน ดุสริ์จะจะมีเจ้าหน้าที่พาชมงาน ไม่ใช่แค่ยืนอ่านบอร์ด เป็นการ
นำเสนอได้ดีมาก แต่คนที่ชำนาญในแขนงของตัวเองมาช่วยทำให้ทุกเรื่องมันน่าสนใจมากขึ้น”
(วาริ์ ผลิตี, -- สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2558.)



ผู้ส่งสาร (S4) คือ ชาวฉือจี้ในต่างประเทศ ผู้มีความศรัทธาจากต่างแดน

จากการเป็นผู้รับสารในช่วงที่ 3 คนได้หวั่นในต่างประเทศที่เกิดความศรัทธา ผันตัวเองเข้ามา เป็นสมาชิก อาสาสมัคร และคณะกรรมการของมูลนิธิฯ จนกลายเป็นผู้ส่งสารในช่วงที่ 4 ในที่สุด “คนที่มาร่วมกับมูลนิธิพุทธฉือจี้ คือ คนที่เห็นเกี่ยวกับที่ฉือจี้ทำทั้งภายในไต้หวันและต่างประเทศ แล้วมีศรัทธา” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

จุดแข็งของอาสาสมัครฉือจี้ คือ การมีอยู่ทั้งในประเทศไต้หวันและต่างประเทศ รวมทั้ง มีความพร้อมในการละทิ้งงานประจำเพื่อไปทำหน้าที่อาสา ได้อย่างทันท่วงที โดยเฉพาะในเหตุการณ์ภัยพิบัติ

“อาสาสมัครส่วนใหญ่ของฉือจี้พร้อมทำงานประจำออกไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้ทันที ฉือจี้จึงสามารถส่งคนไปได้ทุกหนแห่ง อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นแอฟริกาหรืออเมริกา (ฉือจี้เป็นหน่วยงานแรกๆ ที่เดินทางถึงอาฟกานิสถาน หลังจากสหรัฐอเมริกาส่งกองทัพไปกวาดล้างตาลีบัน) โดยไปสมทบกับอาสาสมัครท้องถิ่นของฉือจี้เอง (ปัจจุบันไปช่วยเหลือกว่า 60 ประเทศแล้ว)” (พระไพศาล วิสาโล, 2550)

รวมทั้ง อาสาสมัครฉือจี้มีพื้นฐานสถานภาพทางการเงินในครอบครัวที่ดีพอสมควร ทำให้แบ่งเวลาได้

“ข้อสังเกต คือ อาสาสมัครฉือจี้เป็นผู้มีเศรษฐกิจฐานะดีพอสมควร ไม่มีภาระส่วนตัวและครอบครัวมาก จึงแบ่งเวลาได้” (ศิริวัฒน์ ทิพย์ธราดล, 2552)

ผู้ส่งสาร (S5) คือ ชาวฉือจี้ในประเทศไทย ผู้บ่มเพาะเมล็ดพันธุ์ฉือจี้

ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2531 ที่คุณเฉินลี่หนวนเดินทางมาประเทศไทย (รายละเอียดดูที่หัวข้อกระบวนการสื่อสาร ช่วงที่ 3) ได้เกิดเมล็ดพันธุ์แรกของกลุ่มชาวไต้หวันที่ศรัทธาในหลักคิดของฉือจี้ขึ้น หลังจากนั้น ได้มีกิจกรรมจิตอาสา มีการรวมกลุ่มเพื่อดำเนินงานในประเทศไทยจนถึงปัจจุบัน โดยกลุ่มผู้เริ่มต้น เป็นกลุ่มแม่บ้านของนักธุรกิจชาวไต้หวันที่มาอยากมาทำงานเพื่อสังคมร่วมกัน

“เริ่มต้นจากกลุ่มแม่บ้านของนักธุรกิจที่รวมตัวกัน อยากทำอาสาสมัครเพื่อสังคม” (พิสิต, -- สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2556.)

ในปี พ.ศ. 2538 ได้เกิดการก่อตั้งมูลนิธิพุทธฉือจี้ในประเทศไทย โดยมีจุดเริ่มต้นของอาสาสมัครฉือจี้ในประเทศไทย จากความต้องการในการช่วยเหลือทหารไต้หวันที่ถูกภัยมาอาศัยอยู่ในเมืองไทย ในอำเภอฝาง

“อาสาสมัครของเราไปช่วยเหลือพี่น้องเชื้อสายจีน ทหารไต้หวัน ออกนอกประเทศไม่ได้ เลย

พักอาศัยอยู่ที่อำเภอฝาง มูลนิธิก็เลยไปช่วยเหลือโดยสร้างที่อยู่อาศัยให้ เป็นที่มาการเกิดมูลนิธิในประเทศไทย ต่อมาก็มีการตั้งมูลนิธิขึ้นมา และตั้งฉื่อจื่ออยู่ที่เชียงใหม่ มีการสอนภาษา และวัฒนธรรมแบบฉื่อจื่อสอดแทรกเข้าไป เช่น การใช้ช้อน หรือตะเกียบที่เด็กจะต้องมีเป็นของตัวเอง ดูแลอุปกรณ์อาหารของตัวเอง” (พิสิต, -- สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2556.)

ระยะแรกของการก่อตั้งมูลนิธิในประเทศไทย มีเพียงกลุ่มนักธุรกิจชาวไต้หวันและแม่บ้านมาเข้าร่วมสทบทุน จนในระยะเวลาต่อมามีอาสาสมัครคนไทยเข้ามาด้วย

“การสนับสนุนทุนให้คนที่มาเป็นอาสาสมัครแล้ว ไปหาเพื่อนที่ยินดีที่จะบริจาคเป็นรายเดือน ส่วนใหญ่จะเป็นนักธุรกิจชาวไต้หวันที่มาอยู่ในประเทศไทย แต่ตอนนี้ก็มีอาสาสมัครที่เป็นคนไทยด้วย ...” (พิสิต, -- สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2556.)

และในปัจจุบันนี้ มีอาสาสมัครในเมืองไทยกว่า 80 คน แบ่งเป็นชาวไต้หวัน 50 คนและคนไทย 30 คน

“อาสาสมัครในประเทศไทย ตอนนี้มีกว่า 80 คน แบ่งเป็นนักธุรกิจไต้หวัน 50 คน และอาสาสมัครชาวไทย 30 คนที่ผ่านการรับรองแล้ว” (พิสิต, -- สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2556.)

ในปี พ.ศ. 2558 ผู้วิจัย ได้เก็บข้อมูลสัมภาษณ์ คุณสุ เฟิน แซ่ชิว (คุณชิว สุ เฟิน) หรือ คุณเมตตา นักธุรกิจวัยกลางคน ชาวไต้หวัน และคุณสุชน แซ่เฮง นักธุรกิจคนไทย ผู้มารู้จักฉื่อจื่อจากเพื่อนชาวคริสต์ ได้มีข้อมูลที่น่าสนใจ เกี่ยวกับการเข้ามาเป็นอาสาสมัครของทั้ง 2 ท่าน ดังต่อไปนี้

คุณสุ เฟิน แซ่ชิว (คุณชิว สุ เฟิน) หรือ คุณเมตตา เป็นผู้มีประสบการณ์เป็นผู้พาคณะผู้ดูงานจากศูนย์คุณธรรม เช่น คุณหมอประเวศ วะสี, นพ.วิชัย โชควัฒนา, หมอชาวบ้าน ฯลฯ เยี่ยมชมฉื่อจื่อในประเทศไทยไต้หวัน และปัจจุบันเป็นคณะกรรมการฉื่อจื่อในประเทศไทย ตำแหน่งหัวหน้าจัดอบรม ทั้งนี้ความน่าสนใจคือ คุณชิว ได้เริ่มเข้ามาเป็นสมาชิกกับองค์กรฉื่อจื่ออย่างเต็มตัว หลังจากได้เดินทางมาเมืองไทย โดยมีเรื่องเล่า ดังต่อไปนี้

คุณชิว สุ เฟิน เล่าว่า ได้เข้ามาเมืองไทยเมื่อ 20 ปีก่อน (พ.ศ. 2538) ได้ทำฉื่อจื่อในประเทศไทยมา 15 ปีแล้ว เริ่มจากการบริจาคเงินช่วยเหลือเหตุการณ์แผ่นดินไหวในไต้หวัน ตอนนั้นเป็นผู้หญิงธรรมดา ชอบสวยงาม ใช้เงิน เล่นหุ้น กินของแพง ๆ ตามห้าง มีอิสระ 2,000 - 3,000บาท เข้าฉื่อจื่อครั้งแรกบริจาค 50,000 บาท ต่อมา วิถีชีวิต ค่านิยม เริ่มไม่เหมือนเพื่อน ๆ กลุ่มเดิม เพราะไม่กินของแพงเหมือนกัน ทำให้กลุ่มค่อย ๆ ถอยออกมา และออกแสวงหาเส้นทางชีวิตแบบฉื่อจื่ออย่างเต็มที่

การมาประเทศไทยครั้งแรกของคุณชิว สุ เฟิน คือ การมาเที่ยวสงกรานต์กับลูกชาย ร่วมการเดินทางมากับชาวฉื่อจื่อ ทั้ง ๆ ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของฉื่อจื่อ แต่ร่วมทริปมาด้วยเนื่องจากที่นั่งรอบอื่นไม่มีที่ว่าง นับเป็นจุดเริ่มต้นของการผูกสัมพันธ์กับฉื่อจื่อและประเทศไทย ของคุณชิว สุ เฟิน ที่น่าประทับใจ

และทำให้จิตใจของเธอหาบ้านได้ “... ตอนสงครามตั้งใจจะมาเที่ยวเชียงใหม่ พาลูกมาด้วย แต่คนเต็มก็เลยมากับกลุ่มฉื่อจี้แทนเพราะมีที่ว่างและเข้าชนวนมา ทำให้ตอนนั้นได้มานั่งฟังธรรมะ รู้สึกจิตหาบ้านได้” (สุ เฟิน แซ่ชิว (คุณเมตตา), -- สัมภาษณ์, 16 พฤศจิกายน 2557.)

หลังจากได้สัมผัสบรรยากาศความอบอุ่นของคนไทย (ใน 20 ปีก่อน) คุณชิว มีความประทับใจมาก และได้ย้ายมาอยู่เมืองไทยในที่สุด “มาเที่ยวเมืองไทยครั้งแรกตอนในหลวงอายุ 60 ปี เห็นคนไทยออกมารักในหลวงที่ถนน เห็นคนไทยศรัทธาในหลวงมาก บรรยากาศของความศรัทธาทำให้เราอบอุ่น ... เกิดความประทับใจวัฒนธรรมของคนไทยมาก ทำให้ตัดสินใจย้ายมาอยู่ที่เมืองไทย” (สุ เฟิน แซ่ชิว (คุณเมตตา), -- สัมภาษณ์, 16 พฤศจิกายน 2557.)

สำหรับ คุณสุชน แซ่เฮง คนไทยชาวพุทธ อายุ 50 ปี เดิมมีอาชีพค้าขาย และมีความสามารถด้านภาษา ต่อมาได้รับการชวนให้มาช่วยงานฉื่อจี้ในประเทศไทย ด้วยการเป็นล่ามแปลภาษาจีน - ไทย

“ผมชื่อสุชน แซ่เฮง ปัจจุบันเป็นกรรมการฉื่อจี้ เคยทำอาชีพค้าขาย เป็นลูกจ้าง เข้ามาในฉื่อจี้ตอนอายุ 50 ปี ... มางานแรกตอนชาวฉื่อจี้ที่เป็นคนได้หวั่นชวนให้มาช่วยเป็นล่าม ... อาชีพเดิมทำงานค้าขาย แรกๆก็ทำควบคู่กันกับการทำอาสาสมัครฉื่อจี้ ตอนนี้ก็เลิกแล้ว” (สุชน แซ่เฮง, -- สัมภาษณ์, 4 มิถุนายน 2557.)

ในกรณีของคุณสุชน มีความน่าสนใจคือ แม้ว่ามูลนิธิฉื่อจี้จะกำเนิดด้วยแนวคิดจากพระพุทธศาสนา แต่สามารถเข้าถึงได้กับผู้คนที่ต่างศาสนา เห็นได้จากการเข้ามาของคุณสุชน ที่ได้รับการชวนจากเพื่อนชาวคริสต์

“เมื่อ 15 ปีที่แล้วมีเพื่อนแนะนำให้รู้จักฉื่อจี้ โดยเพื่อนที่เป็นชาวคริสต์ ... อาสาสมัครที่นี่ไม่แบ่งแยกศาสนา มีทั้งพุทธ คริสต์ อิสลาม” (สุชน แซ่เฮง, -- สัมภาษณ์, 4 มิถุนายน 2557.)

จากการสัมภาษณ์คุณชิว สุเฟิน และคุณสุชน แซ่เฮง ทำให้สรุปได้ว่า ก่อนที่จะเข้ามาเป็นอาสาสมัครฉื่อจี้ อาสาสมัครมักจะเคยมีประสบการณ์ชีวิตมาไม่มากนักน้อย บางคนเป็นคนรวยมีธุรกิจเป็นของตัวเอง หลายคนมีความรู้ความสามารถ แต่ที่ตัดสินใจเสียดสละความสุขส่วนตัวทางโลก มาช่วยงานพระพุทธศาสนาอย่างเต็มที่ โดยได้รับแรงบันดาลใจจากผลงานจิตอาสาที่ฉื่อจี้ทำ

ผู้ส่งสาร (S6) คือ กลุ่มผู้นำในสังคมไทย ผู้เกิดความประทับใจในจิตอาสาแบบฉื่อจี้

มีคณะผู้นำในสังคมไทยที่ไปศึกษาดูงานฉื่อจี้ในไต้หวัน หลายกลุ่ม หลายคณะ ได้ผันตัวเองจากผู้รับสาร (R5) ในระยะแรก มาเป็นผู้ส่งสาร (S6) ในระยะต่อมา เนื่องจากมีความประทับใจในการสื่อสารจิตอาสาที่ยิ่งใหญ่ของฉื่อจี้ ดังตัวอย่างจากการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์และเอกสาร ต่อไปนี้

ผู้นำด้านการแพทย์พยาบาล นพ.วิชัย โชควิวัฒน์ กล่าวว่าเหตุที่สนใจดูงานเพราะมีความ

สนใจในจิตอาสาที่สูงยิ่งของฉือจี้ มีการทำงานที่ประสบความสำเร็จ มีระบบการทำงานที่ดีเยี่ยม และได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับฉือจี้ 2 เล่ม หลังจากได้ไปดูงานหลายครั้ง

“หลังจากไปศึกษาดูงานหลายครั้ง ได้นำมาเขียนหนังสือเกี่ยวกับมูลนิธิ 2 เล่ม เหตุที่สนใจงานของฉือจี้ เพราะเป็นมูลนิธิที่มีประวัติความเป็นมาที่น่าสนใจอย่างยิ่ง มีจิตอาสาสูงยิ่ง และทำงานประสบความสำเร็จอย่างมาก โดยมีระบบการทำงานที่ดีเยี่ยม คนทำแล้วมีความสุข” (วิชัย โชควิวัฒน์, 2554)

นอกจากนี้ ในหนังสือของ นพ.วิชัย โชควิวัฒน์ เรื่องไปไหว้พระโพธิสัตว์ที่ได้หวน ที่ตีพิมพ์ครั้งแรกปี พ.ศ.2553 ได้รวบรวมคำคมจากผู้นำทางสังคมไทยท่านอื่น ๆ ซึ่งผู้วิจัยนำมาเป็นหลักฐานไว้พอสังเขป ดังนี้

ราชภรรยาวุโส ศาสตราจารย์ นพ. ประเวศ วะสี กล่าวว่าคนไทยควรให้ความสนใจในแนววิถีปฏิบัติของชาวฉือจี้ เพราะสามารถกระตุ้นเอาความดีของมนุษย์ออกมา ผ่านเทคนิคและวาทกรรมที่หลากหลายหลาย

“วิถีปฏิบัติของชาวฉือจี้ เป็นวิธีดึงเอาความดีงามของมนุษย์ มาทำให้มนุษย์ได้มีชีวิตอยู่อย่างมีความสุขร่วมกัน... ฉือจี้ทำงานมา 40 ปี นอกจากช่วยเหลือสังคม ช่วยคนยากไร้แล้ว ผมคิดว่าฉือจี้ได้สร้างความรู้ เทคนิค หรือทักษะในการสร้างวาทกรรมที่หลากหลาย เพื่อมาใช้กระตุ้นพลังด้านดีที่แฝงอยู่ในตัวคน เรื่องนี้ยิ่งใหญ่มากในสายตาของผม และสังคมไทยควรเอาใจใส่”-- ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ประเวศ วะสี ราชภรรยาวุโส

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2549-2551) อาจารย์ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม กล่าวว่ามูลนิธิพุทธฉือจี้เป็นขบวนการ “ทำความดีเพื่อเพื่อนมนุษย์” อย่างเป็นรูปธรรม

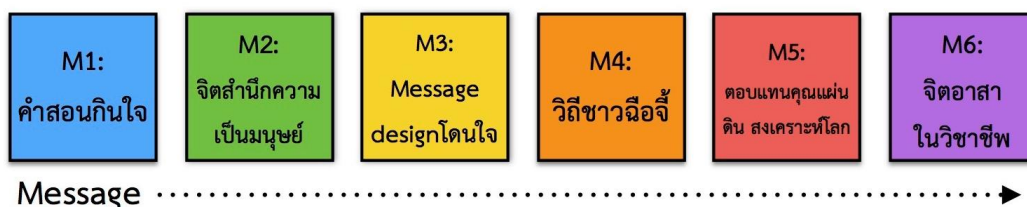
“ถ้าไม่ทราบเรื่องราวของมูลนิธิพุทธฉือจี้อย่างชัดเจน ถ้าไม่ได้ไปดู ไปรู้ ไปเห็น มาด้วยตนเอง ก็คงไม่เชื่อว่ามีขบวนการ “ทำความดีเพื่อเพื่อนมนุษย์” อย่างเป็นรูปธรรมขนาดใหญ่เช่นนี้ อยู่บนโลกใบนี้ด้วย” -- ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ประธานกรรมการบริหาร สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ นพ.วิชัย โชควิวัฒน์ กล่าวว่ารางวัลโนเบลสาขาสันติภาพที่ฉือจี้ได้รับยังเล็กลงเกินไป ถ้าเทียบกับผลงานที่ยิ่งใหญ่ที่เริ่มต้นจากผู้หญิงสามัญชนคนเดียว รวมทั้งได้รับการขนานนามว่าเป็น “สวรรค์ด้านสุขภาพ” จากสหรัฐอเมริกา “สัมผัสชีวิตและไหว้พระโพธิสัตว์ที่มีเลือดเนื้อและลมหายใจโดยแท้ แม้รางวัลโนเบลสาขาสันติภาพก็ยิ่งเล็กลง เรื่องราวของมูลนิธิฉือจี้ มีผลงานยิ่งใหญ่ จากการริเริ่มของผู้หญิงสามัญชน

เพียงคนเดียว และเรื่องของระบบประกันสุขภาพของไต้หวัน ซึ่งสถานีโทรทัศน์เอบีซีนิวส์ของสหรัฐอเมริกา ย่องให้เป็น “สวรรค์ด้านสุขภาพ” (Health Utopia) -- นายแพทย์วิชัย โชควิวัฒน์ ประธาน กรรมการบริหาร สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์ คุณพินิตา สัตถาสาธนะ พบว่า ผู้อำนวยการ ศูนย์คุณธรรมฯ (2558) นายสิน สีสวน และรองผู้อำนวยการ ศูนย์คุณธรรมฯ (2558) นายสุทธิพงศ์ ชาญชฎานนท์ กำลังวางแผนจะจัดงาน Reunion รวมรุ่นผู้ที่เคยไปดูงานที่ฉือจี้เพื่อติดตามผล ในปี พ.ศ. 2558 - 2559 นี้ด้วย ซึ่งนับว่าจะกลายเป็นการรวมพลังขนานใหญ่ในกลุ่มผู้นำไทย เพื่อขับเคลื่อนแนวคิดจิตอาสาในประเทศไทยต่อไป

2.2 องค์ประกอบด้านสาร (Message)



รูปภาพที่ 10 แผนภาพแสดงองค์ประกอบด้านสาร ในกระบวนการสื่อสารของมูลนิธิพุทธรธฉือจี้

องค์ประกอบด้านสาร มี 6 ประการ ซึ่งมีรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ การรวบรวมข้อมูล เอกสาร และการลงพื้นที่สังเกตการณ์ ดังต่อไปนี้

สาร (M1) คือ คำสอนที่กินใจ

สารที่ใช้ในกระบวนการสื่อสารยุคแรก เป็นสารจากคำสอนที่กินใจ เป็นคำสอนที่เปลี่ยนวิถีคิดของผู้คนได้ โดยมีพื้นฐานจากหลักธรรมะอันลึกซึ้งในพระพุทธศาสนา นิกายมหายาน ตามแบบพระโพธิสัตว์ โดยจุดเด่นในคำสอนของท่านภิกษุณี คือ สามารถเชื่อมโยงคำสอนที่มาจากศาสนาเข้ากับชีวิตประจำวันของผู้คน ทำให้เข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย

ดังมีหลักฐานปรากฏในการสัมภาษณ์ คุณวาริ ผลดี หนึ่งในทีมโปรดิวเซอร์และเขียนบทรายการพื้นที่ชีวิต ที่ได้ออกอากาศเรื่องราวของฉือจี้ ทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส เกี่ยวกับวิธีการสอนที่เปลี่ยนวิถีชีวิต โดยสอนให้เชื่อมโยงกับผู้คน

“เขาสอนที่วิถีคิดของคน เวลาวิถีคิดเปลี่ยน พฤติกรรมก็จะเปลี่ยนตาม อันนี้ที่ฉือจี้เขาทำได้ดี สอนให้ทุกอย่างมันเชื่อมโยงถึงเรา เช่น เรื่องมลพิษจากขยะ ถ้าวินิ่งมันก็ มากระทบเรา” (วาริ ผลดี , -- สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2558.)

คุณเดิมแท้ ชาวหินฟ้า นักการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาในไต้หวัน ได้ให้ความเห็นใน

บทสัมภาษณ์ไว้ว่า การเปลี่ยนสื่อความหมายต่าง ๆ ในคำสอนของท่านธรรมาจารย์ ทำให้ผู้คนลงมือปฏิบัติและมีความสุขในงานที่ทำมากขึ้น เช่น การยกคำสอนของพระสัมมาสัมพุทธเจ้ามาสอนลูกศิษย์ให้ดูแลผู้ป่วย

“มีการเปลี่ยนสื่อความหมายต่างๆ แม้แต่คนป่วยก็มองว่าให้มาสร้างบุญกับพระโพธิสัตว์ มีคำสอนว่าเรามาดูแลคนป่วยเหมือนว่าดูแลพระพุทธเจ้า เป็นหนึ่งในกระบวนการล้างสมอง หรือเปลี่ยนแนวคิด เวลาทำอะไรจะทำได้ด้วยความสุข ด้วยความนอบน้อม ไม่ได้ทำได้ด้วยความอึดอัด” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

คุณอุกฤษฏ์ มลิินทางกูร หนึ่งในทีมงานที่ได้เดินทางไปดูงานฉือจี้ในไต้หวัน ได้กล่าวว่าวาทะธรรมของท่านธรรมาจารย์ฯ เข้าใจง่ายและนำไปสู่ชีวิตที่ประณีตงดงาม

“วาทะธรรมที่เข้าใจง่ายของท่านธรรมาจารย์เจิ้งเอียน เป็นเครื่องนำทางไปสู่การปฏิบัติ ที่อาสาสมัครทุกคนกล่าวเป็นประจำ แล้วนำไปปฏิบัติจริงอยู่เสมอ นั่นเป็นความประณีตแห่งชีวิตโดยแท้” (อุกฤษฏ์ มลิินทางกูร, 2552)

รศ.ศุภรัตน์ ได้ตอกย้ำว่าแนวทางจิตอาสาแบบฉือจี้ เริ่มจากการปรับแนวคิดว่าเรื่องศาสนาเป็นเรื่องการปฏิบัติและออกมาช่วยเหลือผู้คน และผู้ปฏิบัติสามารถนิพพานได้ขณะยังมีชีวิตอยู่

“ท่านปรับวิธีคิด เอาสิ่งที่ทำอยู่มาอธิบายเป็นเรื่องศาสนา เป็นข้อวัตรปฏิบัติได้ ท่านล้างสมองคน ท่านบอกว่าทุกคนเป็นพระโพธิสัตว์ได้ เป็นเจ้าแม่กวนอิมได้ ท่านบอกว่าสามารถนิพพานได้ขณะยังมีชีวิตอยู่ได้ ด้วยการออกมาช่วยเหลือผู้คน 500 คนก็มีพันมือแล้ว ก็เหมือนกับพระโพธิสัตว์ การช่วยเหลือผู้คนคือการปฏิบัติธรรม การปฏิบัติธรรมไม่ใช่แค่การนั่งสมาธิ” (รศ. ศุภรัตน์ รัตน मुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

นอกจากนี้ คุณสุชน แซ่เฮง กรรมการฉือจี้ เสริมเรื่องคำสอนที่นำไปสู่การปฏิบัติ ว่าเริ่มจากผู้นำ “อาจารย์ของเราคือผู้ปฏิบัติ” (สุชน แซ่เฮง, -- สัมภาษณ์, 15 พฤศจิกายน 2557.)

สาร (M2) คือ จิตสำนึกความเป็นมนุษย์

สารที่ใช้ในการสื่อสารจิตอาสาช่วงที่ 2 ที่ชาวฉือจี้ทำเป็นเรื่อง ‘จิตสำนึกความเป็นมนุษย์’ โดยใช้วิธีการส่งเสริมคุณธรรมผ่านการทำงานช่วยเหลือสังคม งานการศึกษา และงานด้านการแพทย์ นับเป็น กระบวนการปฏิวัติจิตสำนึก ที่ลงลึกแก้ไขถึงระดับสามัญสำนึกของผู้คน

การสอนคนด้วยจิตสำนึกแบบที่ชาวฉือจี้ทำ เป็นการสอนคนให้รู้จักการทำความดีอย่างมีความละเอียดอ่อน ลึกซึ้ง แต่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น เรื่องการทำความดีโดยไม่หวังผลตอบแทน การช่วยเหลือผู้คนด้วยจิตอันบริสุทธิ์ แสดงให้เห็นว่าการบ่มเพาะความดีใกล้ ๆ ตัวเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย โดยออกมาจากใจที่บริสุทธิ์ของผู้กระทำ ดังเช่นปรากฏในส่วนหนึ่งในบทสัมภาษณ์ของ

ผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ คุณฐาณิยา พงษ์ศิริ ที่ว่า

“ฉ้อฉล เป็นมูลนิธิต่างๆที่เกิดขึ้นมาเพื่อที่จะสร้างจิตสำนึกของการอยู่ร่วมกันบนโลกมนุษย์ ให้มีการช่วยเหลือ เอื้ออาทร เกื้อกูลกัน แบบที่ให้โดยไม่หวังผลตอบแทน โดยเป็นลักษณะของการได้รับมาแล้วก็เอาไปช่วยต่อคนอื่นที่เดือดร้อนอีกต่อไปเรื่อยๆ” (ฐาณิยา พงษ์ศิริ, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

ส่วนหนึ่งของจิตสำนึกความเป็นมนุษย์ ที่ชาวฉ้อฉลให้คุณค่าตั้งแต่อาสาสมัครรุ่นแรกถึงรุ่นปัจจุบัน ได้แก่ การทำความดีโดยไม่หวังผลตอบแทน เป็นหลักคิดจิตอาสาที่มีจิตบริสุทธิ์เป็นพื้นฐาน ดังจะยืนยันได้จากบทสัมภาษณ์ของผู้อำนวยการโรงเรียน ผอ.สนธิชัย พงษ์ศิริ ผู้เคยไปศึกษาดูงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 และนำหลักคิดมาใช้ถึงปัจจุบัน ดังนี้

“ตั้งแต่ปี 2549 ที่ได้ไปศึกษาดูงานมาจนถึงปัจจุบัน ได้นำมาหลักคิดมาใช้หลายอย่าง แต่ที่ใช้เด่น ๆ คือ หลักคิดจิตอาสา ที่ว่าเป็นจิตที่บริสุทธิ์ มุ่งมั่นแบ่งปันผู้อื่นอย่างแท้จริง เช่น การช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยากโดยไม่หวังผลตอบแทน” (ผอ.สนธิชัย สมเกต, -- สัมภาษณ์, 19 เมษายน พ.ศ. 2558.)

กระบวนการสร้างจิตวิญญาณของฉ้อฉล เป็นการกระพือจิตสำนึกความเป็นมนุษย์ออกมาจากผู้คน นั่นคือกระบวนการบ่มเพาะความดีงามในมวลชนกลุ่มต่าง ๆ ดังที่ คุณสุพัตรา ศรีวิณิชชากร ได้กล่าวไว้ดังนี้

“กระบวนการสร้างจิตวิญญาณของฉ้อฉล คือ การขุดค้น หาโอกาส บ่มเพาะความเมตตาความดีงามในมวลชนกลุ่มต่าง ๆ ทั้งคนที่ตกทุกข์ได้ยาก ผู้คนที่ต้องการโอกาสได้ทำความดี ให้มีความรู้สึกอยากทำความดีด้วยรูปแบบกิจกรรมใกล้ตัว ใช้คนใกล้ชิด ไม่เร่งเร้า ให้โอกาสคิดได้เอง และมีการใช้สื่อ คำคมที่กินใจประกอบ”)สุพัตรา ศรีวิณิชชากร, (2552

นอกจากนี้ ฉ้อฉลเชื่อว่าความดีมีอยู่แล้วในใจของมนุษย์ทุกคน เชื่อกันว่าในมนุษย์มีธาตุพุทธะ หรือโพธิสัตว์ภาวะ ทำให้อาสาสมัครทุกคนแสดงออกต่อผู้รับด้วยความเคารพ ไม่ว่าจะยากดีมีจน เป็นผู้เกิดในชนชั้น เชื่อชาติใดก็ตาม ชาวฉ้อฉลจะเชื่อมั่นในความดีของพวกเขา มีหลักฐานยืนยันจากคำกล่าวของผู้นำหลาย ๆ ท่าน พระไพศาล วิสาโล, คุณศิริวัฒน์ ทิพย์ธราดล และนพ.อำพล จินดาวัฒนะ ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

“ความคิดพื้นฐานที่ว่า “ความดีมีอยู่แล้วในใจทุกคน” เป็นแนวคิดที่มาของท่าที และวิธีการที่เป็นเอกลักษณ์ของฉ้อฉล เช่น การมองคนในแง่บวก การกล่าวคำชื่นชมมากกว่าการตำหนิ การแสดงความเคารพและอ่อนน้อมต่อผู้อื่น แม้ในยามที่ไปช่วยเหลือเขา ชาวฉ้อฉลเชื่อมั่นว่าในตัวทุกคนมีพุทธะ หรือโพธิสัตว์ภาวะ ต้องเชื่อว่าทุกคนมีความดีงามเป็นพื้นฐาน ...”)พระไพศาล วิสาโล, (2550

“ฉ้อฉล ใช้หลักคำสอนศาสนาพุทธ แนวพระโพธิสัตว์มาสอนให้แพทย์ พยาบาลมีความเมตตา กรุณาสูง เคารพผู้ป่วยทุกราย เหมือนครูผู้สอนที่ประสิทธิประสาทความรู้ให้ตลอดเวลา ใช้ความเป็น

มนุษย์ในการดูแลรักษาผู้ป่วย” (ศิริวัฒน์ ทิพย์ธราดล, (2552

“การดำเนินงานของมูลนิธิ อยู่บนความเชื่อมั่นว่ามนุษย์ทุกคนมีความเมตตากรุณา เป็นพระโพธิสัตว์ได้ มีศักยภาพในการช่วยเหลือผู้อื่นด้วยหัวใจและความรัก อย่างที่เพลงของอาสาสมัครฉ้อจี้ร้องเป็นภาษาไทยว่า (อำพล จินดาวัฒนะ, 2549)

“ ท้าวฟ้าดินนี้ ไม่มีใครที่ฉันไม่รัก
ท้าวฟ้าดินนี้ ไม่มีใครที่ฉันไม่เชื่อใจ
ท้าวฟ้าดินนี้ ไม่มีใครที่ฉันไม่ให้อภัย
ในใจกังวล เศร้าหมอง เสียใจ โยนทิ้งไป”
(เพลงชื่อ “ใครล่ะ จะโอบอุ้มโลกใบนี้”)

อีกประการหนึ่ง เกี่ยวกับจิตสำนึกความเป็นมนุษย์ที่ชาวฉ้อจี้บ่มเพาะ คือ การมีจิตสำนึกต่อความเคารพผู้อื่น นอบน้อม อ่อนน้อมถ่อมตน และรำลึกบุญคุณคุณคน ผ่านการเรียนรู้ชีวิตจริงของเธอ และสอนให้เห็นคุณค่าของตัวเองเพื่อให้ลดอัตตา เป็นกระบวนการทำงานช่วยเหลือสังคมที่แฝงด้วยคุณธรรมลงไปเป็นผู้ปฏิบัติอย่างแยบคาย (จะขยายความในหัวข้อถัดไป (ช่องทางในการสื่อสาร (C2) คือ การพาลงมือทำ) ดังที่ ผู้นำทางสังคมไทย คุณสุพัตรา ศรีวณิชชากร และคุณชวารี ผลดี ได้ให้ทัศนะไว้ ดังนี้

“รูปแบบกิจกรรมการสังคมสงเคราะห์ที่มีจุดเด่น คือ การทำด้วยใจและพัฒนาจิตใจของคนทำงานไปพร้อมกับการให้ และการทำกิจกรรมแต่ละด้าน มิใช่ตามแฟชั่น” (สุพัตรา ศรีวณิชชากร, 2552)

“ตัวอย่าง ที่โรงพยาบาล อาสาสมัครต้องมาจองคิวหลายเดือนล่วงหน้า ต้องผ่านการอบรมหลายคนนอบน้อมมาก อาสาสมัครจะรวมมาจากไหนก็นอบน้อมมาก เป็นบรรยากาศของการเป็นผู้ให้” (ชวารี ผลดี, -- สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2558.)

ตัวอย่าง งานของฉ้อจี้ที่มีความโดดเด่นในเรื่องจิตสำนึกของความเป็นมนุษย์ ได้แก่ งานด้านการแพทย์ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมายกไว้เป็นตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

“จุดเด่นของบุคลากรดำเนินงานบริการแพทย์ของมูลนิธิพุทธรฉ้อจี้ คือ การแพทย์ที่มีหัวใจของความเป็นมนุษย์ ได้แก่ การเคารพอาจารย์ใหญ่ (ผู้อุทิศร่างกายให้ศึกษาทดลองทางการแพทย์) ปฏิบัติต่อศพอย่างเคารพนอบน้อม และให้การรักษาพยาบาลดูแลผู้ป่วยประดุจญาติมิตร”

(ศิริวัฒน์ ทิพย์ธราดล, 2552)

“การแพทย์ด้วยหัวใจมนุษย์เป็นสิ่งที่คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพุทธรฉ้อจี้ได้เตรียมการมาตั้งแต่ต้น นักศึกษาจะถูกสอนวิชาแพทย์ไปพร้อม ๆ กับการเรียนรู้เรื่องสุขภาวะทางจิตวิญญาณ โดยมีวิธีการบ่มเพาะความคิดที่ตีลงไปในกระบวนการเรียนการสอนของนักศึกษาแพทย์” (ประเสริฐ ผลิตผล

การพิมพ์, 2552b)

นอกจากนี้ ประเทศไทยได้นำหลักคิดเรื่องจิตสำนึกของความเป็นมนุษย์ในงานด้านการแพทย์ มาประยุกต์ใช้ ซึ่งมีหลักฐานในหนังสือโดย รศ.นพ.รัชตะ รัชตะนาวิน อดีตคณบดีคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้กล่าวไว้ว่า

“เราจะต้องช่วยกันผลิตแพทย์และพยาบาลที่มีจิตใจเป็นมนุษย์ และทำให้เกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม การศึกษาแพทย์และพยาบาลจะต้องปลูกฝังทัศนคติต่อนักศึกษาแพทย์และพยาบาลตามที่ท่านธรรมมาจารย์เคยกล่าวว่า “แพทย์และพยาบาลเหมือนหนึ่งพระโพธิสัตว์ มีโอกาสที่จะทำบุญกุศลช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์อยู่ทุกวัน หากกระทำด้วยจิตใจที่อ่อนโยนและเอื้ออาทรก็ยังคงคุณประโยชน์อย่างมหาศาลให้เกิดแก่เพื่อนมนุษย์”” (รัชตะ รัชตะนาวิน, 2552)

สาร (M3) คือ Message design ที่โดนใจ กินใจ

การสื่อสารเป็นจุดเด่นของมูลนิธิฉือจี้ การมีสื่อภาพที่ดี และสารที่โดนใจ กินใจเป็นส่วนสำคัญ ในกระบวนการสื่อสารที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งจากการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์และข้อมูลเอกสาร พบว่าองค์กรพุทธฉือจี้มีแง่มุมที่โดดเด่นในการใช้สารด้วยวิธีที่หลากหลาย ได้แก่

- ใช้ภาพที่โดนใจ บันทึกภาพโดยช่างภาพมืออาชีพ
- ใช้ข้อความ (statement) ถ้อยคำที่กินใจคน และออกแบบข้อความ (Message design) ที่ไม่เชย สร้างแรงบันดาลใจให้ผู้คนได้
- มีกลยุทธ์การเล่าเรื่องน่าสนใจ เช่น การจับจุดดราม่า (Drama) ของคนได้ และมีเรื่องราว (story) จากประสบการณ์จริง
- มีการพัฒนารูปแบบการนำเสนออย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ยังใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่ถ่ายทอดสดผ่านสถานีโทรทัศน์ด้าอ้าย (จะกล่าวรายละเอียดในช่วงต่อไป)

โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลและนำมาเป็นหลักฐานประกอบเกี่ยวกับการใช้สารที่โดนใจของฉือจี้ ดังนี้ รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख ได้ให้สัมภาษณ์ว่าการสื่อสารความหมายของฉือจี้ สามารถใช้ภาพที่เป็นตัวกลางการถ่ายทอดได้ดี มีการเลือกใช้ถ้อยคำที่กินใจ โดยอาศัยบุคคลที่เป็นมืออาชีพทำหน้าที่จัดการระบบ

“มีภาพตัวอย่างจิตอาสาที่สื่อสารความหมายได้ดี ชัดเจน ถ่ายทำโดยกลุ่มช่างภาพมืออาชีพ ทำหน้าที่เก็บภาพเพื่อใช้เป็นตัวกลางในการสื่อสาร การถ่ายทอด รวมทั้งมีการเลือกถ้อยคำ statement อธิบายสั้น ๆ แต่มั่นกินใจคน ต้องเป็นมืออาชีพในการจัดระบบการสื่อสาร แต่ดึงเอาไอเดียมากจากท่านธรรมมาจารย์ ต้องใช้คนที่มีความสามารถในการถ่ายภาพ และการใช้ถ้อยคำ” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

วิลาสินี พิพิธกุล อดุลยานนท์ ให้ทัศนะไว้ว่า กลยุทธ์การเล่าเรื่องของฉือจี้ด้วยภาพมีความ น่าสนใจมาก เป็นการเล่าตัวตนของชาวฉือจี้เองด้วยเบื้องลึกของหัวใจ ทำให้เห็นบุคลิกของความอ่อน น้อมและเมตตา “กลยุทธ์การเล่าเรื่องมีความน่าสนใจมาก ตั้งแต่การจัดนิทรรศการภาพถ่ายในทุก สถานะที่ดำเนินงานโดยมูลนิธิพุทธฉือจี้ ที่เก็บแง่มุมประวัติศาสตร์ไว้ได้อย่างครบถ้วนและมีชีวิตชีว การบรรยายของอาสาสมัครที่เล่าประสบการณ์ของพวกเขา ออกมาจากเบื้องลึกของหัวใจ และวิธีการ เล่าเรื่องผ่านตัวตนของชาวฉือจี้เอง ที่แสดงให้เห็นกิริยาอาการความนอบน้อมถ่อมตน การมีความ เมตตากรุณา และจิตสำนึกแห่งการรับใช้ผู้อื่นอยู่เสมอ” (วิลาสินี พิพิธกุล อดุลยานนท์, 2552)

คุณชวารี ผลดี ผู้ผลิตรายการพื้นที่ชีวิต สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ได้ให้ทัศนะจากมุมมอง ของสื่อมวลชนว่า จุดแข็งของการใช้สารของฉือจี้ คือ การที่จับจุดที่กระทบใจคนได้ และนำเสนอด้วย วิธีที่กินใจ

“จุดเด่น น่าจะเป็นที่เขาจับจุด Drama ได้ เป็นจุดที่มันกระทบต่อความรู้สึกของเรา ดูแล้ว น้ำตาซึม” (ชวารี ผลดี , – สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2558.)

นอกจากนี้ คุณชวารี ผลดี และฐาณิยา พงษ์ศิริ ได้แสดงทัศนะเพิ่มเติมว่า ฉือจี้ได้นำเรื่องราว ในชีวิตจริงมาสร้างเป็นละคร เพื่อให้เป็นตัวอย่างแรงบันดาลใจและแง่คิดในการใช้ชีวิตแก่ผู้ชม และ ตรงกับความสนใจของคนในยุคปัจจุบัน ดังนี้

“กระบวนการใช้การสื่อสารประกอบการเผยแพร่ศาสนา และการช่วยเหลือสังคมของฉือจี้ มี รูปแบบที่ทันสมัย เช่น สถานีโทรทัศน์มีทั้งรายการเพลง ละคร เป็นเหมือนรูปแบบทีวีปกติ แต่ละครก็ จะมีเนื้อหารายการที่เน้นการสร้างแรงบันดาลใจ โดยเอาเคส (Case) สมาชิกจริงๆ ที่มีชีวิตดราม่า (Drama) นิดหนึ่ง แต่ผ่านชีวิตช่วงทุกข์มาได้ยังไง มาทำในรูปแบบละคร และมีการปรับเนื้อหาให้ตรงกับ ความสนใจของคนยุคปัจจุบัน” (ชวารี ผลดี, – สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2558.)

“การนำเสนอ เผยแพร่ ขยายความคิด และชักชวนผู้คนให้มาแสดงความรัก ความดี ด้วย เรื่องราวในชีวิตจริง เหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้น ที่ลึกซึ้ง ประทับใจ แสดงรูปธรรมที่ง่าย การให้ความสำคัญ ทุกวันนี้เรามีอาหารสมองที่ให้ความรู้ เรามีอาหารตาที่ให้ความบันเทิง สนุก วาไรตี้ แต่เรายังไม่มีอาหารใจ ที่ไปปลุกจิตสำนึกของคนไทยที่จะให้ลุกขึ้นมาช่วยกันทวงใยเรื่องในสังคม แม้แต่ขยะชิ้นนี้ เมืองไทย ยังต้องมีคนกวาดถนนทำหน้าที่เก็บขยะ แต่ในฉือจี้คนที่เขานับถืออย่างมาทำงานเก็บขยะ เขาแสดงถึงความ รับผิดชอบต่อสังคมขึ้นมาเลย ในการเป็นคนดี” (ฐาณิยา พงษ์ศิริ, – สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

ใช้กระบวนการสร้างคุณธรรมและจริยธรรม โดยไม่ต้องใช้ภาษาธรรมให้เข้าใจยาก หรือไม่ ต้องยกตัวอย่างที่ไม่มีใครเคยรู้เคยเห็นจากตำนานชาดก แต่ยกตัวอย่างจากชีวิตจริงโดยผู้อยู่ใน เหตุการณ์จริง

“...กระบวนการเหล่านี้เป็นการสร้างคุณธรรมและจริยธรรม โดยไม่ต้องใช้ภาษาธรรมให้เข้าใจยาก หรือไม่ต้องยกตัวอย่างที่ไม่มีใครเคยรู้เคยเห็นจากตำนานชาดก แต่ยกตัวอย่างจากชีวิตจริง โดยผู้อยู่ในเหตุการณ์จริง จึงทำให้ทุกคนได้รับรู้ ได้เห็น ได้สัมผัสจากของจริงว่า การเข้าถึงธรรม บนเส้นทางแห่งพระโพธิสัตว์นั้น ทุกคนทำได้ ทุกคนก็จะรักษาคุณธรรมและจริยธรรมนั้นได้เอง” (อุกฤษฏ์ มลิินทางกูร, 2552)

หนึ่งในวิธีการใช้สารของฉือจี้ที่ทำให้โดนใจผู้คนได้ คือ การใช้คำพูดที่ยกคุณธรรม มีคำขวัญ และวิธีการที่แบบคาย ดังปรากฏในงานเขียนของ พระไพศาล วิสาโล ดังต่อไปนี้

“การใช้คำพูด คำขวัญ และวิธีการอื่นๆ ที่แบบคาย ทำให้คุณธรรมของบุคคลากรฉือจี้ มีคุณภาพดีเด่น และให้ผลยั่งยืน” (พระไพศาล วิสาโล, 2550)

รวมทั้งการสอนให้ใช้คำขอบคุณมากกว่าคำตำหนิ เพื่อยกกำลังใจกันและกันในการทำความคิด

“มีการสอนให้แสดงความชื่นชมมากกว่าตำหนิ เพราะคำชมเปรียบเสมือนการชักชวนความดี หรือพลังฝ่ายบวกออกมาจากใจ ทำให้ผู้ฟังอยากทำความดีมากขึ้น มีเรื่องเล่าว่ามีเด็กนักเรียนคนหนึ่งที่เป็นคนไม่เอาถ่าน แต่ในที่สุดเป็นนักวาดรูปที่มีความสามารถ เพียงเพราะรู้ว่าครูได้ชมภาพวาดตัวพู่กันของเขา เขาจึงมีกำลังใจและหมั่นวาดตัวพู่กันจนชำนาญ มีคำพูดติดปากของชาวฉือจี้ คือ การขอบคุณ หรือ “กันเอน” เพราะได้รับการปลุกฝังให้ซาบซึ้งในบุญคุณและขอบคุณสิ่งเหล่านั้น” (พระไพศาล วิสาโล, 2550)

นอกจากนี้ วิธีการใช้สารในรายการถ่ายทอดสดของสถานีโทรทัศน์ต้าอ้าย ยังใช้วิธีการกล่าวให้กำลังใจ ยกย่องชมเชย พร้อมให้ข้อเสนอแนะดี ๆ โดย คุณอุกฤษฏ์ มลิินทางกูร ได้กล่าวไว้ว่า

“พูดถึงเรื่องราวความประทับใจในสิ่งที่ทำให้ท่านอาจารย์ฟัง จากนั้นท่านอาจารย์ก็จะกล่าวให้กำลังใจและยกย่องชมเชย หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ เน้นถึงดี ๆ ที่แต่ละคนได้ทำไปให้เป็นที่รับรู้ทั่วโลก ...” (อุกฤษฏ์ มลิินทางกูร, 2552)

รวมทั้ง การลงพื้นที่สังเกตการณ์ภาคสนาม ณ สถานีโทรทัศน์ต้าอ้าย มูลนิธิฉือจี้ในประเทศไทย ได้หวั่น และการได้พูดคุยกับคนไทยที่ได้รับชมละครและรายการต่าง ๆ จากโทรทัศน์ต้าอ้าย พบว่า ละครโทรทัศน์ของต้าอ้ายมีความน่าสนใจและน่าติดตามเป็นอย่างมาก มีการเล่าเรื่องที่น่าสนใจทำให้แม้คนที่ปกติไม่ได้ชอบดูละคร ก็ให้ความสนใจในการติดตามชมจนจบทุกตอนได้ ด้วยการใช้นักแสดงที่มีชื่อเสียงของไต้หวันนำแสดง ลงทุนงบประมาณในการสร้างจำนวนมาก และใช้เค้าโครงเนื้อเรื่องมาจากเรื่องจริง ที่สร้างแรงบันดาลใจ ทำให้เป็นที่นิยม เป็นที่รู้จักและรับชมไปทั่วประเทศและทั่วโลก

สำหรับวงการแพทย์ ชาวฉือจี้สามารถนำวิธีการเล่าเรื่องที่กินใจ มาประยุกต์กับการเรียนการสอนด้านแพทย์ได้อย่างลงตัว สามารถเล่าเรื่องราวคุณงามความดีผ่านการศึกษางานแพทย์ ทำให้เกิดคุณค่าในจิตใจแก่ทั้งผู้ศึกษาและทีมผู้ดูงาน ยกตัวอย่าง จากความประทับใจของคุณชวารี ผลดี ดังนี้

“ในโรงเรียนสถาบันแพทย์พาเราไปดูห้องที่เก็บอัฐิของอาจารย์ใหญ่ ไม่ใช่แค่ไปดูเครื่องมือแพทย์ มันเป็นการจับเรื่อง Drama ที่มากระทบใจคนชมงานได้ดี ในขณะที่ปกติเราไปดูสถาบันทางการแพทย์เราก็จะไปดูสิ่งที่ทันสมัยแต่นี้เขาเล่าเรื่องราวด้านนี้ เล่ามาให้เราเห็นคุณค่าความดี เป็นการให้คุณค่าของจิตใจ ...” (ขวารี ผลดี, -- สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2558.)

ผลที่ปรากฏหลังจากการศึกษางานที่สื่อได้อย่างกินใจ ทำให้เห็นคุณค่าด้านจิตใจมากขึ้น และกลับมาอยากสร้างคุณค่าให้แก่ตัวเองมากขึ้น ดังที่ คุณขวารี ผลดี ได้กล่าวว่า

“... เวลาเราดูงานแล้วมันจะมีคำถามย้อนกลับมาเสมอว่า “แล้วตัวเราละทำอะไร แล้วตัวเราละทำอะไร” นี่เขาทำเรื่องที่มีคุณค่าแก่คนอื่นทั้งนั้นเลย ก็เลยอยากทำอะไรที่มีคุณค่าอย่างเขาบ้าง” (ขวารี ผลดี, -- สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2558.)

สาร (M4) คือ วิถีชาวนือจี้ (วิถีชีวิตของชาวนือจี้)

ท่านธรรมาจารย์เจิ้งเหยียน ผู้ก่อตั้งมูลนิธิพุทธนือจี้ เคยกล่าวไว้ว่า “พวกเราจะมีชีวิตอยู่ท่ามกลางความแห้งแล้งของทะเลทราย หากไม่มีไอซิสแห่งวัฒนธรรมช่วยเหลือถึงความชุ่มชื้น” ทำให้ชาวนือจี้มีความรักในการรักษาวัฒนธรรมองค์กร มีความกระตือรือร้นในการรักษาแบบแผนวิถีชีวิตของชาวนือจี้ อันดิงาม ผ่านจากรุ่นสู่รุ่น แม้ว่าจะผ่านมา 25 ปี (ตั้งแต่ พ.ศ. 2509 - 2534) จากการยุคบุกเบิกสู่ยุคการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และเผยแพร่สู่ต่างประเทศ แล้วก็ตาม แต่ยังคงมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง จนได้รับการกล่าวขานว่าเป็น “วิถีชีวิตนือจี้... ความงามที่ทรงพลังท่ามกลางกระแสบริโภคนิยม” ซึ่งมีหลักฐานจากการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์และข้อมูลเอกสาร ดังต่อไปนี้

ประการแรก ของวิถีชาวนือจี้ ได้แก่ การมีวิถีนิกปฏิบัติธรรม เป็นผู้ศึกษาธรรมะ โดยเติมเต็มไตรสิกขาในวิถีชีวิต ใช้หลักพรหมวิหาร 4 ในการทำงานและการอยู่ร่วมกัน รวมทั้งประยุกต์การปฏิบัติธรรมเพื่อเชื่อมโยงกับคนและสังคม ดังที่มีข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

“นอกจากเวลางานอาสา ชาวนือจี้ก็มีช่วงเวลาฟังธรรม ปฏิบัติธรรม เป็นวิถีชาวพุทธ ใช้ชีวิตที่จับต้องได้ทั้งสร้างความสุขให้ตัวเองและมอบความสุขแก่ผู้อื่น ในตอนเช้าจะฟังคำสอนของท่านภิกษุณี ผู้ก่อตั้งที่มาเทศน์ผ่านรายการทางโทรทัศน์นือจี้ ทุกคนก็จะรอฟังว่าท่านจะพูดสอนอะไร” (ขวารี ผลดี, -- สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2558.)

“การใช้หลักธรรมมาสู่การปฏิบัติในชีวิตประจำวันอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง เช่น การออมทรัพย์เพื่อนำมาบริจาค การแสดงความกตัญญูต่อคนที่รัก เคารพ นับถือ การใช้โอกาสง่าย ๆ ในชีวิตประจำวันสู่การปฏิบัติเป็นการขัดเกลาจิตใจ พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอทุกวัน” (สุพัตรา ศรีวิชิชากร, 2552)

ยกตัวอย่าง งานด้านการศึกษา นือจี้สอนให้นักเรียนมีวัฒนธรรมเดียวกัน ทั้งในห้องเรียนและ

ชีวิตประจำวัน

“โรงเรียนของฉือจี้ ทำให้เด็กได้ดี และคุณครูทุกคนรู้วิธีการสอนแนวทางเดียวกัน มีวัฒนธรรมเดียวกัน เช่น การชงชา วิชาจริยศิลป์ การทำจิตอาสาในห้องเรียน หรือฝึกวินัยในชีวิตประจำวัน เป็นต้น” (อ.วิวรรธ วรรณศิริ, -- สัมภาษณ์, 28 เมษายน 2558.)

ประการที่สอง มูลนิธิฯ มีแนวทางแบบพระพุทธศาสนาที่คล้ายกับสังคมไทย แต่เป็นพระพุทธศาสนาที่ช่วยเหลือผู้อื่น ช่วยเหลือสังคมมากกว่า ดังที่ศนะต่อไป

“ความต่างของศาสนามีผลต่อการประยุกต์ใช้ในองค์กรใหญ่ในไทย เพราะต้องยอมรับว่า มหายานมีหลายแบบ ฉือจี้ก็เป็นแบบหนึ่งที่ไม่เน้นเรื่องการนั่งสมาธิ แต่เขานับว่าการออกไปช่วยเหลือคนเป็นการวิปัสสนาอย่างหนึ่ง เป็นมหายานแบบ Humanistic” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนมุข, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

สาร (M5) คือ ตอบแทนคุณแผ่นดิน สงเคราะห์โลก

สารหลักที่ใช้ในการสื่อสารระดับภายในประเทศไทย ได้แก่ การสำนึกอยากตอบแทนคุณแผ่นดิน ซึ่งเป็นคุณธรรมความกตัญญูอย่างหนึ่ง ที่ได้รับการสอนจากท่านภิกษุณี รวมทั้งแนวความคิดลงมือทำความดีเพื่อสงเคราะห์โลก โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลสัมภาษณ์ สรุปรายละเอียด ได้ดังต่อไปนี้

หัวหน้าอาสาสมัครฝ่ายสังคมสงเคราะห์ คุณพิสิต ได้กล่าวไว้ว่าท่านภิกษุณีสอนให้สำนึกบุญคุณแผ่นดิน ทำงานสาธารณกุศลตอบแทน

“ท่านธรรมาจารย์สอนว่า อยู่ที่ไหนต้องสำนึกบุญของแผ่นดิน นักรุกิจชาวไต้หวันที่มาอยู่ที่นี้ ก็เลยตั้งใจที่จะตอบแทนแผ่นดินไทย โดยการทำงานสาธารณกุศลที่นี้ รวมทั้งการถือศีลกินเจ ก็เกิดจากคำสอนของท่านธรรมาจารย์ที่ว่า ถ้าเรากินเนื้อ คนก็ยิ่งฆ่าสัตว์มาก” (พิสิต , -- สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2556.)

สารเรื่องการตอบแทนคุณแผ่นดิน พบได้จากการสัมภาษณ์ กรณีของคุณชีว สุ เฟิน เป็นตัวอย่างหนึ่งของชาวฉือจี้ในประเทศไทย ที่มีจิตสำนึกอยากจะทำตอบแทนแผ่นดินไทย และร่วมสงเคราะห์โลกตามแนวทางแบบพุทธฉือจี้ในประเทศไทย

คุณชีว ได้พูดถึงบรรยากาศของบ้านเมืองไทยในสมัยนั้น (พ.ศ. 2538) ว่า เมื่อในตอนแรกที่มาเมืองไทยเห็นเด็ก ๆ ผู้ใหญ่มาเล่นกรรاندด้วยกันหมด เห็นว่าวัฒนธรรมของคนไทยดีมาก เป็นคนเข้ากันง่าย มีมารยาท ซื่อสัตย์ซื่อตรง ไม่แข่งกันบนถนน แต่เมื่อเวลาผ่านไปวัฒนธรรมที่ดั่งงามของคนไทยก็หายไป

“... เมื่อเวลาผ่านไป ภาพที่เห็นก็เปลี่ยนไป สงกรานต์ก็เล่นกันอันตราย วัฒนธรรมที่ดั่งงามของคนไทยหายไปอย่างรวดเร็ว” (สุ เฟิน แซ่ชีว (คุณเมตตา), -- สัมภาษณ์, 16 พฤศจิกายน 2557.)

ทำให้เธอมีความรู้สึกว่าจะอยากจะทำคำสอนจากท่านธรรมจารย์แจ้งเหยียน มาเผยแพร่แก่คนไทย โดยหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อแผ่นดินนี้เป็นอย่างมาก

ในปี พ.ศ. 2550 คุณชีว ได้รับรางวัลจิตอาสาดีเด่น ได้คุยกับผู้ใหญ่ท่านหนึ่งในประเทศไทย ว่าประเทศไทยมีปัญหาการศึกษาเยอะ อยากจะเสนอว่าจิตอาสาของฉือจี้เข้ามาช่วยแก้ไขได้ เธอมีความรู้สึกอย่างเดียวว่าอยากทำ อยากให้คนไทยรู้ว่าฉือจี้คืออะไร ทั้ง ๆ ที่พูดภาษาไทยก็ไม่ค่อยเป็น และยังไม่ค่อยมีประสบการณ์ ก็จะทำ

หลังจากนั้น คุณชีวได้เริ่มทำจิตอาสาแบบฉือจี้ในเมืองไทย โดยในช่วงแรก คนไทยยังไม่รับคุณชีว เปลี่ยนแผนการชวนคนในแบบใหม่ ๆ เธอจึงเริ่มจากการทำอาหารด้วยความตั้งใจ มาแจกให้ทานฟรี และค่อย ๆ เปลี่ยนวิธีการมาเรื่อย ๆ จนปัจจุบัน

สำหรับสารเรื่องการสงเคราะห์โลก พบได้จากการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมที่มูลนิธิได้ทำ เช่น การช่วยเหลือผู้ยากไร้ การช่วยเหลือผู้ประสบภัย ซึ่งนับได้ว่าเป็นสารเดียวกับที่ส่งทอดมาตั้งแต่ในกระบวนการสื่อสารระดับต่าง ๆ จากฉือจี้ในประเทศได้ทุกวัน

“กิจกรรมหลักๆจะเป็นการช่วยเหลือผู้ยากไร้ และช่วยเหลือผู้ประสบภัย นอกจากนี้ยังมีการช่วยเหลือด้านการศึกษาในโรงเรียนที่ขาดแคลน” (พิสิต, -- สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2556.)

ในกรณีของคุณสุชน ที่ได้เข้ามาเป็นคณะกรรมการฉือจี้ หลังจากเริ่มดำเนินงานอาสาครั้งแรกกับฉือจี้เมื่อ 15 ปีที่แล้ว (พ.ศ. 2546) ด้วยงานช่วยเหลือผู้ยากไร้ในกรุงเทพฯ ที่ทำให้คุณสุชนเกิดความรู้สึกแรกในตอนนั้นว่าจะต้องหาโอกาสมาช่วยคนเหล่านี้แบบที่ฉือจี้ทำบ้าง โดยคุณสุชน ได้เล่าเรื่องของคุณยายละไม ผู้เฒ่าอายุ 70 ปี ผู้มีความเป็นอยู่อันน่าลำบาก ไว้ดังนี้

“เคสแรกๆที่ไปช่วยคือการช่วยคุณยายละไม อายุ 70 กว่าปี เป็นคนเก็บขยะ ตาบอดหนึ่งข้าง จากการประสบอุบัติเหตุเดินตกหลุมทางเท้า มีคนขับรถแท็กซี่ไปช่วยไว้ แล้วมาเล่าให้ชาวฉือจี้ฟังที่ร้านกาแฟ ชาวฉือจี้ เกิดความสนใจก็เลยตามไปดูที่บ้าน ในซอยสุขุมวิทซอย 71 ปรากฏว่าที่บ้านมีสภาพทรุดโทรม น้ำท่วมเข้าถึงด้านใน ใช้งานนอนไม่ได้ ทางเดินเท้า น้ำท่วมขัง สกปรกมาก ...” (สุชน แซ่เฮง, -- สัมภาษณ์, 4 มิถุนายน 2557.)

หลังจากนั้น คุณสุชนติดตามกลุ่มอาสาสมัครฉือจี้ มาช่วยงานในฐานะล่ามแปลภาษา จนเกิดความประทับใจเกี่ยวกับการช่วยเหลือคนอย่างทุ่มเทของอาสาสมัครฉือจี้ โดยคุณสุชนได้เล่าไว้ ดังนี้

“... ต่อมาชาวฉือจี้ มีการเก็บสำรวจ ช่วยเหลือ และขึ้นทะเบียนเป็นบุคคลที่ชาวฉือจี้จะช่วย จนถึงปัจจุบันกว่า 10 ปี มีการสร้างบ้านและทางเท้าเข้าซอยให้ใหม่ เพื่อเป็นกุศโลบายในการให้ชุมชนชาวบ้านรักกัน” (สุชน แซ่เฮง, -- สัมภาษณ์, 4 มิถุนายน 2557.)

นอกจากนี้ จากการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์กับอาสาสมัครประจำในมูลนิธิฉือจี้ได้ทุกวัน ในประเทศไทย ได้พบข้อมูลเพิ่มเติมว่า

อาสาสมัครฉ้อฉลในประเทศไทย จะได้รับการฝึกฝนตนเองตามวัฒนธรรมชาวฉ้อฉลจากไต้หวัน ด้วยเช่นกัน อาทิ การถือศีลกินเจ เป็นการตอกย้ำวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งทอดกันได้อย่างสม่ำเสมอแม้จะข้ามพรมแดน

“อาสาสมัครในไทยก็กินเจด้วยเหมือนกัน ... คนที่เคร่งครัดหน่อยจะใส่เสื้อสีน้ำเงิน จะถือศีล แต่ถ้าเป็นพนักงานธรรมดาก็ตามสบาย ๆ แต่ถ้ามาช่วยงานที่นี่ ก็เข้ามาถือศีล กินเจ เหมือน ๆ กัน” (พิสิต, -- สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2556.)

สำหรับ กระบวนการรับรองอาสาสมัครใหม่ก็เช่นเดียวกัน อาสาสมัครฉ้อฉลไม่ว่าจะอยู่ในประเทศใดก็ตาม มีมาตรฐานเดียวกันในการอบรม คือ ปีละครั้ง ใช้เวลา 1-2 ปี

“มีการอบรมอาสาสมัครใหม่ ปีละครั้ง ใช้เวลา 1-2 ปี ในการผ่านการอบรม อาสาสมัครที่มาส่วนใหญ่ก็มาด้วยใจ ไม่ได้มีค่าตอบแทนให้ ...” (พิสิต, -- สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2556.)

เป็นการยืนยันได้ว่า กระบวนการหล่อหลอมคนของฉ้อฉล ทำได้อย่างเข้มข้น ไม่ว่าจะอยู่ในสถานที่ใด ก็สามารถส่งทอดได้อย่างมีคุณภาพ

สาร (M6) คือ จิตอาสาในวิชาชีพ

ผู้นำในสังคมไทยได้ใช้สารเรื่องจิตอาสาสอนผ่านวิชาชีพต่าง ๆ ทั้งแพทย์ วิศวกร สถาปนิก ครู อาจารย์ นักธุรกิจ ผู้บริหาร หรือนักสังคมสงเคราะห์ ดังมีหลักฐานจากการสัมภาษณ์และเอกสารต่อไปนี้

พระไพศาล วิสาโล ให้ข้อมูลว่า บ่อยครั้งที่เจอผู้บริหารบริษัทไปถือกล่องรับบริจาคตามที่สาธารณะ แม้ว่าอาสาสมัครส่วนหนึ่งจะเป็นชาวบ้าน แต่มีจำนวนมากที่เป็นนักวิชาชีพ

“อาสาสมัครส่วนหนึ่งเป็นชาวบ้าน แต่ส่วนไม่น้อยที่เป็นนักวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร สถาปนิก อาจารย์ นักธุรกิจ ผู้บริหาร ซึ่งมีความรู้ความสามารถและรายได้มั่นคง และที่ทั้งหมดมีเหมือนกันคือ จิตอาสา มีน้ำใจเอื้อเฟื้อ อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่รังเกียจงาน บ่อยครั้งจะพบผู้บริหารบริษัทไปยืนถือกล่องรับบริจาคตามที่สาธารณะ หรือเก็บกวาดขยะ ในโรงพยาบาล” (พระไพศาล วิสาโล, 2550)

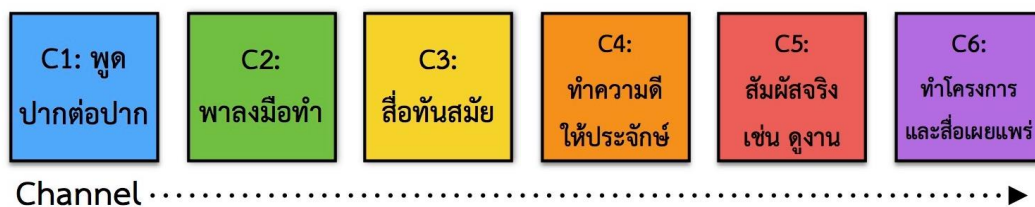
คุณสุชน แซ่เฮง อดีตนักธุรกิจที่ผันตัวมาทำหน้าที่อาสาสมัครกับฉ้อฉล ถ่ายทอดประสบการณ์ว่าการทำงานจิตอาสา ต้องเกิดจากการหมั่นของ 3 ด่าน ได้แก่ คนเกษียณอายุ นักศึกษา และนักบวช แล้วสังคมไทยจะเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

“สังคมไทยจะเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี ในระยะเวลาที่สั้น ควรเกิดจาก 3 ด่าน หมายถึงเกิดขึ้นแบบไม่เหือดแห้ง ด่านที่หนึ่ง คือ คนที่เกษียณอายุ ควรกลับมาช่วยเหลือสังคม

เหมือนคำโบราณจีนว่า “อายุ 70 เพิ่งเริ่มต้น” ควรจะรีไซเคิลกลับมาใหม่ เพื่อช่วยเหลืองานเพื่อสังคม อาจจะเพื่อเดือนละวันมาร่วมกับฉือจี้ จะได้ไม่ต้องทิ้งให้ลูกหลานไปเริ่มต้นจากศูนย์ ไปคลำทางเอง หลงผิดหลงถูก เอาประสบการณ์ชีวิตที่สั่งสม มาสอนลูกหลาน ตาน้ำที่สอง คือ นักศึกษา ขอแรง นักศึกษาอย่างน้อยแค่เดือนละวัน ตามฉือจี้ไปดูแลคนในชุมชนแออัด สอนหนังสือ อ่านหนังสือให้ นื่องๆฟัง สอนคุณธรรม ครอบครัวยุคใหม่ในชุมชนที่ได้รับการดูแลจะช่วยให้บรรยากาศในสังคมเปลี่ยน ตาน้ำที่สาม คือ นักบวช หรือพระสงฆ์ มาช่วยเหลือคนที่เจ็บ จน อายุมาก เดินไม่ไหวแล้ว เดินไปเข้าวัดไม่ไหวแล้ว แต่ถ้ามีพระมาเยี่ยมถึงบ้าน มาให้พร จะเหมือนกับการแปลงนรกให้เป็นสวรรค์ ในระยะเวลาอันสั้นๆ เป็นกำลังใจให้ได้ดี เสริมสร้างจิตใจ ต่อด้วยชาวฉือจี้ ช่วยทำความสะอาดร่างกายให้คนชรา คนยากไร้ ตัดเล็บ ตัดผม ทำความสะอาดบ้าน” (สุชน แซ่เฮง, -- สัมภาษณ์, 4 มิถุนายน 2557.)

คุณสุชน เสนอว่าถ้า 3 ตาน้ำหมุน บรรยากาศในบ้านเมืองจะดีขึ้น ไม่ต้องกลัวว่าบ้านเมืองจะไปไม่รอด เพราะเราแข่งกันทำความดี แข่งกันทำในเรื่องที่สร้างสรรค์ โจรอาชจะกลับใจ ละอายใจ จะเกิดความงาม เกิดความบริสุทธิ์ เกิดแบบอย่างที่ดี รวมทั้งอยากจะชวนทำความดีไปกับฉือจี้ เพราะมีทิศทางที่ชัดเจนและรูปแบบแห่งความสำเร็จ ทำงานแบบเสมอต้นเสมอปลาย มีหลักที่เชื่อถือได้ ให้แล้วให้เลย ให้โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เกิดเป็นแบบอย่างที่ดีในทุกวิชาชีพ

2.3 องค์ประกอบด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel)



รูปภาพที่ 11 แผนภาพแสดงองค์ประกอบด้านช่องทางการสื่อสาร ในกระบวนการสื่อสารของมูลนิธิพุทธฉือจี้

องค์ประกอบด้านช่องทางการสื่อสาร มี 6 ประการ ซึ่งมีรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ การรวบรวมข้อมูลเอกสาร และการลงพื้นที่สังเกตการณ์ ดังต่อไปนี้

ช่องทางการสื่อสาร (C1) คือ คำพูดปากต่อปาก

ช่องทางการสื่อสารในยุคเริ่มต้น ใช้วิธีการพูดปากต่อปาก จากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง โดยได้ข้อมูลมาจากการสัมภาษณ์ ดังที่ รศ.ศุภรัตน์ ได้กล่าวไว้ว่า

“ฉือจี้เริ่มจากง่ายๆ คือ เริ่มจากปากต่อปาก ใช้ระบบ Direct Sale ไปตามงานแต่งงาน ร้าน

ตัดผม จุดหนึ่งที่เป็นแหล่งบริจาค คือ ร้านตัดผม มีกระปุกหยอดรับบริจาค...” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

นอกจากนี้ จากการสังเกตการณ์ภาคสนาม พบว่า การสื่อสารด้วยช่องทางแบบคำพูดปากต่อปากนี้ ใช้ในระยะเริ่มต้นของการจัดตั้งมูลนิธิฯ ในเมืองฮวาเทียน ประเทศไต้หวัน เนื่องจากสมัยนั้น ยังไม่มีทุนทรัพย์ในการใช้วิธีการสื่อสารแบบอื่น ๆ ภิกษุณีและแม่บ้านจึงใช้การพูดปากต่อปาก เพื่อชวนทำบุญ ชักชวนผู้คนที่สนใจ และชาวบ้านบริเวณใกล้เคียง หยอดกระปุกทำบุญวันละ 50 สตางค์ เป็นต้น

ช่องทางในการสื่อสาร (C2) คือ การพาลงมือทำ

การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติด้วยตนเอง เป็นสิ่งสำคัญมากในกระบวนการจิตอาสาของฉือจี้ เพราะชาวฉือจี้เชื่อว่าการลงมือทำด้วยตนเอง จะทำให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังนั้นในการสื่อสาร ช่วงที่ 2 ของการเผยแพร่ ชาวฉือจี้จึงเน้นเรื่องการพาลงมือทำเป็นอย่างมาก ดังคำกล่าวที่เป็นหลักฐาน ยืนยันจากบุคคลท่านต่าง ๆ ต่อไปนี้

ผู้นำด้านศาสนาและวัฒนธรรม คุณเดิมแท้ ชาวหินฟ้า กล่าวว่าการใช้วิธีปากว่า มือถึง ลงทำ ทำให้เกิดการจำเป็นประสบการณ์ เป็นปัจจัยที่ทำให้ฉือจี้สร้างคนที่มีคุณภาพได้

“ไม่แปลกที่ว่าทำไมเขาถึงสามารถสร้างคนที่มีคุณภาพได้ เพราะใช้วิธีปากว่า มือถึง ลงทำ จำเป็นประสบการณ์ (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

ผู้นำด้านการศึกษา ผอ.สนธิชัย สมเกตต์ กล่าวถึงโครงการจิตอาสาแบบฉือจี้ว่า ทำให้เกิดการเรียนรู้ผ่านการทำ สอนผ่านการปฏิบัติจริง

“การทำโครงการจิตอาสาต่าง ๆ นี้ ทำให้นักเรียนได้รับการปลูกฝัง ได้เรียนรู้ผ่านการทำ เรียนรู้ผ่านกิจกรรมที่ทำ... เรื่องเหล่านี้ได้จากการสอนผ่านการปฏิบัติจริง” (ผอ.สนธิชัย สมเกตต์, -- สัมภาษณ์, 19 เมษายน พ.ศ. 2558.)

คุณสุพัตรา ศรีวิณิชชากร กล่าวว่ารูปธรรมของงานอาสาสมัครฉือจี้ เกิดจากการฝึกปฏิบัติ ธรรม ผ่านการช่วยเหลือผู้อื่น

“รูปธรรม “อาสาสมัคร” เกิดจากการฝึกปฏิบัติธรรมด้วยการช่วยเหลือผู้อื่น” (สุพัตรา ศรีวิณิชชากร, 2552)

ในทัศนะจากผู้นำด้านศาสนาในสังคมไทย มองว่า การพาลงมือทำจิตอาสาแบบฉือจี้ เป็นไป เพื่อให้ผู้คนเปิดใจพร้อมที่รองรับความดีที่มากขึ้น เพิ่มคุณภาพฝ่ายบวก ควบคุมคุณภาพฝ่ายลบ โดยจะให้กลุ่มต้นจากสิ่งใกล้ตัว ที่สามารถลงมือปฏิบัติด้วยตัวเองได้อย่างง่าย ๆ เช่น การทำทาน และ ปลูกฝังเรื่องการลดอดีต ลดตัวตนในผู้ปฏิบัติ เวลาไปช่วยเหลือใครจะไปในฐานะผู้รับ และความรู้สึก

ขอบคุณที่ได้เป็นผู้ให้ ดังที่ผู้นำด้านศาสนาและจิตวิญญาณ พระไพศาล วิสาโล ได้กล่าวดังนี้

“ฉ้อฉลพยายามเปิดโอกาสให้ผู้คนได้ทำความดี เริ่มต้นจากการทำทานหรือบริจาคทรัพย์ เช่น การหยอดกระปุกออมบุญทุกวันเป็นการฝึกคนให้ทำความดีอย่างสม่ำเสมอ เป็นการทำให้คนอื่นไม่ตี หรือทำให้คุณภาพฝ่ายบวกมีพลังมากขึ้น จนสามารถควบคุมคุณภาพฝ่ายลบ (เช่น ความเห็นแก่ตัว โลภ โกรธ หลง) การที่เขาทำชั่ว เพราะคุณภาพฝ่ายบวกมีพลังน้อยกว่าคุณภาพฝ่ายลบ” (พระไพศาล วิสาโล, 2550)

รวมทั้งผู้นำด้านศาสนาและวัฒนธรรม คุณเดิมีแท้ ชาวหินฟ้า กล่าวเรื่องปลูกฝังการลดอดีตมา ดังนี้

“สิ่งที่ฉ้อฉลแตกต่างจากองค์กรพุทธอื่นๆในได้วัน คือ การลงมือทำจริงๆ ลงภาคปฏิบัติลงทำ เหนือไหล่โคลย้อย สกปรก เลอะๆเทอะๆ เสียสละถึงผู้คนโดยตรง มันถึงใจเรา เป็นการปลูกฝังเรื่องลด ตัวลดตน ไม่มีตัวอวดตา เวลาไปช่วยคนไปช่วยเหลือคนป่วย เขาสื่อให้เราเห็นว่าไม่ได้ไปช่วย แต่ไป ขอบคุณ” (เดิมีแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

อีกประการหนึ่ง เกี่ยวกับกระบวนการอาสาสมัครฉ้อฉลในทัศนะผู้นำไทย มองว่า ข้อดีของการ พาลงมือทำ เป็นการสร้างกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทำให้อาสาสมัครได้พัฒนาตนเองตลอดเวลา

“รูปธรรม “อาสาสมัคร” เป็นการสอนให้มองการปฏิบัติมาสู่การน้อมนำเพื่อการพัฒนา ตนเองตลอดเวลา รวมทั้งการจัดการที่เป็นการทบทวน ตอกย้ำทุกวันผ่านการพูดคุยกับ ท่านธรรมอาจารย์ทางสื่อ” (สุพัตรา ศรีวิณิชชากร, 2552)

นอกจากนี้ อาสาสมัครฉ้อฉลจะชักชวนอาสาสมัครรุ่นใหม่ ลงมือทำจิตอาสาที่ทำได้ยากขึ้น ตามแต่จะสมัคร โดยมีให้เลือกสรรตามความถนัด ความรู้ความสามารถ ใครถนัดด้านไหนทำด้านนั้น ดังที่ คุณสุพัตรา ศรีวิณิชชากร และคุณผวน อันประเสริฐ กล่าวไว้ว่า

“รูปธรรม “อาสาสมัคร” ผ่านเพื่อนร่วมทีมที่เรียนรู้ร่วมกัน การหางานที่ง่าย ๆ ชัดเจน ไม่ ยากให้อาสาสมัครเริ่มทำตามโอกาสและเงื่อนไขที่เป็นไปได้ (สุพัตรา ศรีวิณิชชากร, 2552)

“จิตอาสาที่เอาสิ่งดีในตัวเองมาใช้จากความถนัดคนละอย่าง หรือช่วยอะไรด้านไหนได้ก็ทำ ด้านนั้น เช่น ใครทำกับข้าวได้ กวาดบ้าน ตัดผม ซักผ้า ภูพื้น คุยเก่งก็มาช่วยคุยกับคนไข้” (ผวน อันประเสริฐ, -- สัมภาษณ์, 26 ตุลาคม 2557.)

ตัวอย่าง งานที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ผ่านการพาลงมือทำ ได้แก่ งานสาธารณกุศล งาน การศึกษา งานด้านการแพทย์ ฯลฯ ซึ่งจะยกตัวอย่างตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- งานสาธารณกุศล เช่น การทำความสะอาด การคัดแยกขยะ การบริจาค

งานสาธารณกุศลของฉือจี้เป็นการทำงานที่ช่วยเสริมสร้างคุณธรรม ได้แก่ งานแยกขยะ งานทำความสะอาด เช่น กวาดขยะ ล้างห้องน้ำ ขนขยะ รีดกิ่งไม้ แยกของ เยี่ยมเยียนผู้ยากไร้ งานบอกรับบุญ ฯลฯ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้คนได้มีส่วนร่วมในการทำความดี สามารถทำให้คนเห็นคุณค่าในตัวเองมากขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งเข้ามามีส่วนร่วมในการแยกขยะ ที่นำมาเปลี่ยนเป็นรายได้ในการสนับสนุนสถานีโทรทัศน์ต้าอ้ายได้ ดังที่ พระไพศาล วิสาโล ได้กล่าวไว้ว่า

“งานแยกขยะเป็นงานที่เปิดโอกาสกว้างขวางให้ผู้คนมีส่วนร่วมในการทำความดี ไม่ต้องใช้ทักษะมาก มีอาสาสมัครได้ถึง 5,000 แห่งทั่วประเทศ แม้จะเป็นงานพื้นฐานแต่เป็นงานที่สำคัญมาก เนื่องจากเป็นการบ่มเพาะจิตสำนึก ให้กลับมาเห็นคุณค่าของตัวเอง โดยเฉพาะคนชรา หรือปลดเกษียณ ไนแ่งรายได้พบว่า 1 ใน 4 ของทุนสนับสนุนสถานีโทรทัศน์ต้าอ้ายมาจากรายได้ของการแยกขยะ” (พระไพศาล วิสาโล, 2550)

การให้ของฉือจี้ไม่ได้ตั้งใจให้ผลเชิงวัตถุสิ่งของเพียงอย่างเดียว แต่มีวัตถุประสงค์ให้ผู้คนได้มาลงมือทำ เพื่อบ่มเพาะจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้ภายในตน ดังที่ คุณชวารี ผลดี ได้ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“การให้ของฉือจี้ไม่ใช่แค่วัตถุ เช่น นักธุรกิจพันล้านยังมาบริการคนไข้ในโรงพยาบาลได้ หรือการคัดแยกขยะที่การแยกกล่องนมกับนมขวดเป็นลิตรก็สามารถสร้างรายได้ต่างกัน มันทำได้จริง ทำได้ทุกจุด เห็นความหลากหลายของการเป็นผู้ให้

“... หรือการใช้ผลิตภัณฑ์ที่มันไม่สร้างขยะ ได้ไปทำเอง ไปนั่งตัดขวดนมหรือการไปตัดกระดาษ re-use เช่น แม้แต่หัวกระดาษที่มันขาวล้วนที่ไม่มีหมึกพิมพ์ จะตัดแยกออกมา เพราะในระดับตอนรีไซเคิลมันจะใช้น้ำยาน้อยกว่า เวลาเขาใช้ทรัพยากรอะไร เขาจะใช้คุ้มค่ามาก ในทุกจุด ทุกเมือง เช่น มีการทำShop เสื้อผ้ามือสองที่ไม่ได้ใช้แต่ยังใหม่ก็เอามาขายได้ มันก็ดีที่ให้มันมา มีประโยชน์ได้” (ชวารี ผลดี, -- สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2558.)

- งานด้านการแพทย์

งานด้านการแพทย์แบบฉือจี้ มุ่งเน้นการมีจริยธรรมในการเป็นแพทย์หัวใจมนุษย์ลงไปในศาสตร์การทำงาน โดยประยุกต์เป็นบทเรียนรู้เชิงรูปธรรม เช่น การชงชา การจัดดอกไม้ การเรียนรู้ด้วยความเคารพกับอาจารย์ใหญ่ ล้วนเป็นไปเพื่อเติมเต็มจิตวิญญาณของนักศึกษาแพทย์ ดังที่ คุณประเสริฐ ผลิตผลการพิมพ์ ได้ให้ทัศนะไว้ว่า

“การสื่อสารจิตอาสาในเรื่องการแพทย์ที่มีหัวใจของความเป็นมนุษย์ มีวิธีการดังนี้

หนึ่ง นักศึกษาแพทย์ต้องเรียนวิธีชงชา ตามวิธีชงชาแบบคติเดิม คือให้มีสติทั้งในขณะที่เตรียมชา ขณะชง ขณะดื่ม เป็นกลวิธีในการพัฒนาสภาวะทางจิตวิญญาณของนักศึกษาแพทย์ทางหนึ่ง สุข

ภาวะทางจิตวิญญาณย่อมสามารถถ่ายทอดไปสู่ผู้ป่วยได้

สอง วิชาการจัดดอกไม้และเขียนพู่กันจีน เพื่อฝึกสติและสมาธิ ชวนให้ตระหนักรู้ว่าชีวิตนั้นไม่เที่ยง

สาม การเรียนการสอนวิชากายวิภาคศาสตร์ นักศึกษาแพทย์ต้องทำความรู้จักกับ “อาจารย์ใหญ่” ที่บริจาคศพให้กับนักศึกษาได้ผ่า ได้เรียน ต้องไปพบปะกับครอบครัวของอาจารย์ใหญ่เพื่อเขียนรายงานประวัติของอาจารย์ใหญ่ ได้มีโอกาสนารูปของอาจารย์ใหญ่ขณะที่มีชีวิตอยู่มาติดไว้ตามทางเดินสู่ห้องเรียน นอกจากนี้ นักศึกษาแพทย์ต้องเขียนความรู้สึกที่มีต่ออาจารย์ใหญ่หลังจบหลักสูตรกายวิภาค และอ่านพินัยกรรมที่อาจารย์ใหญ่ส่งเสียไว้ ว่าท่านอยากให้นักศึกษาแพทย์เติบโตเป็นแพทย์เช่นไร

อาจารย์ใหญ่ท่านหนึ่งเขียนพินัยกรรมไว้ว่า “ยินดีให้นักศึกษากรีดร่างกายได้ตามใจ จะผิดถูกอย่างไรก็ไม่ว่า แต่ขอให้เมื่อเรียนจบเป็นแพทย์แล้วอย่าได้ผ่าตัดผู้ป่วยผิดพลาดแม้แต่รายเดียว...”

กลวิธีเหล่านี้ ช่วยตอกย้ำให้นักศึกษาแพทย์ตระหนักถึงความสำคัญของชีวิต เคารพและให้เกียรติผู้มีพระคุณ และการที่ให้นักศึกษาแพทย์รู้สึก ‘ผูกพัน’ กับอาจารย์ใหญ่เป็นอุบายอย่างหนึ่งที่จะทำให้เกิดการจัดการกับจิตใจ แปรรูปเป็น ‘altruism’ หรือ ‘จริยธรรม’ เพื่อพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยโดยไม่มีเงื่อนไข เฉกเช่นพระโพธิสัตว์” (ประเสริฐ ผลิตผลการพิมพ์, 2552)

- งานการศึกษา เช่น ระบบการศึกษาในโรงเรียน

ระบบการศึกษาแบบฉ้อฉลสอนให้นักเรียนลงมือปฏิบัติจิตอาสาด้วยตนเอง และสอนว่างานจิตอาสาเป็นงานที่มีเกียรติ นักเรียนที่เรียนดีควรได้รับเกียรตินี้ ยืนยันได้จากคำกล่าวจาก พระไพศาล วิสาโล ว่า

“ในโรงเรียนการทำความสะอาดเป็นส่วนหนึ่งของการเรียน และเป็นการส่ง “สาร” ด้วยว่างานเหล่านี้ไม่ใช่งานต่ำต้อย สำหรับการทำความสะอาดห้องน้ำ งานนี้เป็นงานมีเกียรติสำหรับนักเรียนที่สอบได้คะแนนสูงสุด เป็นการให้เกียรตินักเรียนเรียนดี และเป็นการลดอัตราไปในตัว ...”

(พระไพศาล วิสาโล, 2550)

แตกต่างจากการศึกษาแบบไทย การศึกษาของฉ้อฉลสอดแทรกคุณธรรมในวิถีชีวิตตลอดเวลา สอนให้นักเรียนลงมือทำถึงในจุดที่สกปรกเพื่อทำความสะอาดทั้งด้านกายภาพและจิตใจไปพร้อมกัน โดยมีคุณครูและผู้ปกครองเป็นต้นแบบความดี เช่น การทำความสะอาดทุกวัน การลงเยี่ยมผู้ป่วย ยากไร้ การเข้าแถวเป็นระเบียบ ซึ่งในแต่ละกิจกรรมจะมีคุณครูพาทำ นำเป็นตัวอย่าง ดังคำกล่าวของคุณเดิมแท้ ชาวหินฟ้า ว่า

“การศึกษาของฉ้อฉลเป็นแบบพาทำ คือ การที่ผู้ใหญ่จับมือการผู้น้อยไปร่วมกันทำ ตรงนี้

สำคัญมาก เป็นสิ่งที่สังคมไทยไปไม่ถึง มันคือระบบที่พ่อแม่พาลูกๆไปทำดี มันเป็นระบบที่แน่นอน ผ่านการฝึกฝน อบรม ทั้งปลูกและฝัง ครูอยู่ในโรงเรียนต้องทำตัวเป็นตัวอย่าง ถ้าหวนกลับมาที่ เมืองไทยคือปากพูดอีกอย่างที่ว่าไม่ได้ทำ บางคนชอบพูดว่าคุณธรรม พูดว่าฉ้อฉลสอนการนั่งสมาธิ สอนชงชา มีการจัดดอกไม้ พวกน้ำมันแคเท่ แคเปลือก ...”

ในระบบการศึกษาสอดแทรกคุณธรรมภาคปฏิบัติในวิถีชีวิตตลอดเวลา เรียนรู้ตลอดชีวิต เช่น นักเรียนในแต่ละชั้นก็ฝึกทำความสะอาดพร้อมกันทุกวัน มีการแบ่งเพื่อนมาบริการข้าวให้คนอื่น เสาร์ อาทิตย์ลงเยี่ยมผู้ยากไร้ เชื้อดีเชื้อฉ้อคนติดดินคนสกปรก ...

มีการอบรมเด็กให้เป็นระบบระเบียบ เวลาเดินต้องเป็นแถว เจอผู้ใหญ่ต้องโค้งคำนับ โดยที่ ผู้ใหญ่เป็นบ่าวหลอม คุณธรรมของเขาแปลว่าผู้ใหญ่พาทำ ครูนำเดินเป็นระเบียบ มาต้อนรับนักเรียน เป็นแถว ครูไม่สูบบุหรี่ ไม่กินเหล้า ทำอะไรนักเรียนก็ทำได้ มีครูเป็นต้นแบบ วางตัวเสมอกับเด็ก ไม่มี ห่วงส่วนตัวกินข้าวแต่กินกับนักเรียน เป็นการลดตัวลดตน” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558)

ผลจากการลงพื้นที่สังเกตการณ์กิจกรรมและบรรยากาศการเรียนการสอน ณ โรงเรียนฉ้อฉล ฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ในประเทศไทย ได้ข้อมูลที่ตรงกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการวิเคราะห์ เอกสาร ได้แก่ การศึกษาของฉ้อฉลเป็นแบบพาทำ ผู้ใหญ่พาเด็กลงมือปฏิบัติไปด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการ ทำความสะอาดห้องน้ำ ห้องเรียน และการลงชุมชนช่วยเหลือผู้ยากไร้ ผู้ใหญ่จะลดตัวลงไปทำกิจกรรม ร่วมกับเด็ก

โดยสรุปแล้วการศึกษาของฉ้อฉล ให้ความสำคัญที่การมีตัวคนเป็นบ่าวหลอมในการลงมือพาทำ ดังที่คุณเดิมแท้ ชาวหินฟ้า ได้ยืนยันไว้ในคำสัมภาษณ์ว่า

“สิ่งสำคัญในระบบการศึกษาของฉ้อฉล คือ ตัวคนที่ทำเป็นบ่าวหลอมตัวจริง เช่น เราบอกว่า คนแก่คนนี้น่าสงสาร แต่ตัวเราไม่ได้ลงมือทำหรือช่วยเหลืออะไร แบบนี้ไม่ใช่การศึกษาแบบฉ้อฉล, หรือ แม่บอกให้ลูกยกมือไหว้พระแต่แม่ไม่ทำ การศึกษาแบบฉ้อฉลต้องเป็นการลงมือทำ เช่น บอกว่าคนแก่ คนนี้น่าสงสาร ผู้ใหญ่จะลงเชื้อดี ลูกลงเชื้อฉ้อเลย แบบนี้จะเข้มข้นมากเลย” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

รวมทั้ง ข้อดีของการพาทำจะทำให้เกิดการเห็นจริง ทำให้เกิดภาพจดจำไปทั้งชีวิต เป็นข้อคิด จาก คุณสุชน แซ่เฮง อาสาสมัครและกรรมการฉ้อฉล ผู้มีส่วนร่วมในการลงมือทำกับชาวฉ้อฉล

“... พาทำ เห็นจริง ให้ลงมือปฏิบัติ... เด็ก ๆ จะได้มีภาพจดจำไปทั้งชีวิต” (สุชน แซ่เฮง, -- สัมภาษณ์, 15 พฤศจิกายน 2557.)

ดังจะเห็นได้ว่า วิธีการส่งเสริมคุณธรรมและหล่อหลอมจิตสำนึก เกิดขึ้นจากการพาคนไปเห็น ทุกข์ของผู้อื่น (ทำให้เกิดจิตสำนึกต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน) หรือการพาคนไปแยกขยะ (ทำให้เกิด จิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อมและเห็นคุณค่าในตนเอง) รวมทั้ง การสอนให้ตระหนักถึงความสำคัญของชีวิต

เคารพและให้เกียรติผู้มีพระคุณ เช่น กรณีการเรียนรู้แบบนักศึกษาแพทย์ฉือจี้ เป็นอุบายอย่างหนึ่งที่จะทำให้เกิดการจัดการกับจิตใจ เพื่อพร้อมที่จะเป็นผู้ให้โดยไม่มีเงื่อนไข นับเป็นคุณาประการจากการลงมือทำ

ช่องทางในการสื่อสาร (C3) คือ สื่อที่ทันสมัย

จากการเก็บข้อมูล พบว่า หลังจากปี พ.ศ. 2528 มูลนิธิฉือจี้มีการขยายงานไปต่างประเทศ ซึ่งในกระบวนการนี้ได้ใช้การสื่อสารผ่านสื่อวัตถุ เช่น เทป ซีดี หนังสือ และสื่อบุคคล ได้แก่ อาสาสมัคร และต่อมาในปี พ.ศ. 2541 มีการจัดตั้งสถานีโทรทัศน์ต้าอ้าย ในไต้หวัน ด้วยการใช้นวัตกรรมที่ทันสมัย เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้คุณธรรมความดีของฉือจี้ เผยแพร่ไปได้ทั่วประเทศไต้หวัน และไปสู่ชาวต่างชาติได้มากขึ้น จนได้รับการลงคะแนนให้เป็นสถานีโทรทัศน์ที่มีอิทธิพลต่อชีวิตของผู้คนมากที่สุด เมื่อปี พ.ศ. 2547

อีกประการหนึ่ง ฉือจี้มีหลักการในการทำสื่อว่าเรื่องราวที่น่าเสนอต้องสอน “ความจริง ความดี ความงาม” ทั้งในการสื่อสารระดับย่อย ด้วยวิธีการที่เข้าถึงผู้คน ได้แก่ การใช้นิทาน แสดงละคร เพื่อสอนให้ซึบซับเรื่องราวความดี และการสื่อสารในวงกว้าง ผ่านสื่อที่ทันสมัย และรูปแบบการนำเสนอด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ ดังจะเห็นได้จากหลักฐานในการสัมภาษณ์ ข้อมูลเอกสาร และการลงพื้นที่สังเกตการณ์ ดังต่อไปนี้

“การส่งเสริมคุณธรรมด้วยสื่อของฉือจี้ ตั้งแต่ พ.ศ. แบ่งเป็น (1) สื่อระดับย่อย (micro media) เช่น การแสดงละคร หรือการเล่านิทานในชั้นเรียน หรือการใช้ภาพประกอบการสอน และ (2) สื่อระดับกว้าง (mass media) เช่น หนังสือ ซีดี ดีวีดี สถานีโทรทัศน์ ซึ่งมีรายการที่มุ่งสร้างจิตสำนึกที่ดีแก่ผู้ชม ถ่ายทอดทั่วโลกผ่านดาวเทียม”(พระไพศาล วิสาโล, 2550)

“มูลนิธิมีวิธีการเผยแพร่ที่หลากหลายทั้งในรูปแบบสื่อโทรทัศน์ต้าอ้าย สื่อเอกสาร วิซีดี และที่สำคัญคือมูลนิธิมีสิ่งดีๆ ที่สามารถสื่อมากมาย โดยผู้อธิบายมีการเตรียมตัวอย่างดีเยี่ยม และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” (นพ.วิชัย โชควิวัฒน์, -- สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2558.)

“สื่อของฉือจี้ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ สถานีโทรทัศน์ต้าอ้าย วารสาร และมีนิตยสาร แสดงภาพในหอประชุมจิ้งชือ สำหรับในวารสาร มีหลายภาษา ทั้งภาษาจีน ภาษาอังกฤษ หรืออินโดนีเซีย” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

จากความสำเร็จด้านสื่อของฉือจี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารายละเอียดและค้นพบว่า จุดแข็งในกระบวนการสื่อสารจิตอาสาของฉือจี้ ได้แก่ การมีสถานีโทรทัศน์ของตนเอง นั่นคือ สถานีโทรทัศน์ต้าอ้าย (ผอ.สนธิชัย สมเกตุ, -- สัมภาษณ์, 19 เมษายน 2558.) เนื่องจากมีผลงานค่อนข้างชัดเจนใน

แง่มุมของการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะกับยุคปัจจุบัน มีความน่าสนใจในหลายประการ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

สถานีโทรทัศน์ต้าอ้าย สามารถสื่อสารในยุคเทคโนโลยีได้อย่างดีเยี่ยม มีการใช้อุปกรณ์ทันสมัย และมีบุคลากร นักข่าวมืออาชีพ

“สถานีแห่งนี้มีการลงทุนด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัย ใช้ทีมงานผู้ผลิตและนักข่าวมืออาชีพร่วมกับอาสาสมัครของฉือจี้ที่กระจายอยู่ทั่วโลก ...” (วิลาลินี พิพิธกุล อดุลยานนท์, 2552)

นอกจากนี้ คุณวิลาลินี พิพิธกุล อดุลยานนท์ ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การทำงานในสถานีโทรทัศน์ต้าอ้ายมีความพร้อมในด้านของเจ้าหน้าที่และโฆะก ที่ทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพในบรรยากาศที่เป็นมิตร

“บรรยากาศในการทำงานจะมีเจ้าหน้าที่ในห้องต่าง ๆ ภายในห้องส่งทันสมัย ที่โฆะกสาวสวยเตรียมตัวแต่งผมแต่งหน้าก่อนออกรายการข่าวที่มีเป็นประจำสถานี ห้องนักข่าวเป็นห้องใหญ่ มีโต๊ะทำงานหลายตัว ออกแบบเป็นโต๊ะ 6 เหลี่ยม นั่งได้ 6 คน ใช้สายสำหรับคอมพิวเตอร์ร่วมกันจากศูนย์กลาง แต่ละคนมีจอคอมพิวเตอร์อยู่ตรงหน้า ทุกคนจึงต้องหันหน้าเข้าหากัน โโต๊ะแบบนี้ประหยัดเนื้อที่ห้องทำงาน และสร้างบรรยากาศเป็นมิตร ไม่มีใครหันหลังให้ใคร”

(วิลาลินี พิพิธกุล อดุลยานนท์, 2552)

คุณศิริวัฒน์ ทิพย์ธราดล ให้ข้อมูลว่า ผลจากการใช้เทคโนโลยีสื่อสมัยใหม่ทำให้ขยายผลการจัดการความรู้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้ Video Conference ผ่านดาวเทียม เพื่อถ่ายทอดรายการสดทุกเช้า ทำให้เกิดนวัตกรรมสร้างแรงบันดาลใจร่วมกัน

“สถานีโทรทัศน์ต้าอ้าย เป็นตัวอย่างที่เด่นและประสบความสำเร็จของฉือจี้ ในการใช้เทคโนโลยีสื่อสมัยใหม่มาขยายผลการจัดการความรู้ และสร้างกระบวนการเรียนรู้แบบมีปฏิสัมพันธ์ผ่านการกระทำ (Interactive learning through action) โดยเฉพาะการมี Video conference ผ่านดาวเทียมทุกเช้า ลักษณะ Morning case report จากโรงพยาบาลทุกแห่งทำให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และเกิดนวัตกรรมสร้างแรงบันดาลใจ ความปิติร่วมกัน” (ศิริวัฒน์ ทิพย์ธราดล, 2552)

นอกจากนั้น ระบบการประชุมทางไกลเชื่อมโยงทั่วโลก ถ่ายทอดผ่านสถานีโทรทัศน์ต้าอ้าย ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างอาสาสมัครกับธรรมาจารย์ทุกเช้า เกิดการเสริมสร้างคุณธรรมแบบกลุ่ม

“การแลกเปลี่ยนประสบการณ์กลุ่มที่ชาวฉือจี้ทำ น่าสนใจมาก เพราะเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างอาสาสมัครกับธรรมาจารย์ทุกเช้า โดยมีระบบการประชุมทางไกลเชื่อมโยงทั่วโลก ถ่ายทอดผ่านสถานีโทรทัศน์ต้าอ้าย เป็นการเสริมสร้างคุณธรรมโดยอาศัยกัลยาณมิตรและกระบวนการกลุ่ม” (พระไพศาล วิสาโล, 2550)

“ทุกเช้าตรู่ที่สมณาราม ท่านธรรมาจารย์จะออกมาพูดคุยกับสานุศิษย์ อาสาสมัคร เจ้าหน้าที่ โดยถ่ายทอดโทรทัศน์ออกไปทั่วโลก ไม่อาจกล่าวได้ว่าเป็นการเทศนาธรรม เพราะท่านจะพูดคุยเกริ่น นำเล็กน้อยในสิ่งที่ท่านได้ประสบมา แล้วท่านก็ให้แต่ละเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ทั้งแพทย์ พยาบาล อาสาสมัคร ผู้บริจาคไขกระดูก และผู้ป่วย ที่อยู่หน่วยงานในเครือข่ายที่มีการถ่ายทอดสด...” (อุกฤษฏ์ มิลินทางกูร, 2552)

ในฐานะสื่อมวลชนไทย คุณฐาณิยา พงษ์ศิริ ผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ ทีเอ็นเอ็น 2 ทู วิชั่นส์ ได้กล่าวถึง วิธีการนำเสนอข่าวสารของสถานีโทรทัศน์ต้าอ้ายว่าเป็นสถานที่ส่งเสริมคุณธรรม นำเสนอข่าวตามข้อเท็จจริง แสดงให้เห็นถึงคุณธรรมในวิชาชีพสื่อมวลชน

“สถานีโทรทัศน์ต้าอ้าย เป็นสถานที่ส่งเสริมด้านคุณธรรมความดี ทั้งข่าว สคริปต์ บทความ และการนำเสนอ จะเสนอในแนวข้อเท็จจริง เช่น ข่าวอาชญากรรม ไม่นำเสนอแนวลบแต่นำเสนอข้อเท็จจริง เป็นการให้เห็นถึงการปลูกฝังจรรยาบรรณของวิชาชีพสื่อสารมวลชน” (ฐาณิยา พงษ์ศิริ, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

นอกจากนำเสนอข่าวสารตามความเป็นจริง ยังได้สอดแทรกความบันเทิง เพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย โดย คุณวิลาสินี พิพิธกุล อดุลยานนท์ ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า สถานีโทรทัศน์ต้าอ้ายมีผังรายการที่นำเสนอทั้งสารประโยชน์และความบันเทิง เพื่อปลูกกุศลจิตแก่ผู้ชม

“ผังรายการของต้าอ้ายที่ทั้งช่วงของการแสดงธรรมโดยท่านธรรมาจารย์ รายการข่าว และสารคดีเผยแพร่กิจกรรมสร้างสรรค์สังคมต่าง ๆ ของฉือจี้ การนำเรื่องราวความทุกข์ยากของเพื่อนมนุษย์จากทุกมุมโลกมาเผยแพร่ เพื่อปลูกกุศลจิตและความมี “จิตใหญ่” ที่อยากช่วยเหลือผู้อื่น และรายการแนวสาระบันเทิง (edutainment) ที่มีความหลากหลายเพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมาย ตั้งแต่เด็กไปจนถึงผู้สูงอายุ เช่น ละคร ดนตรี เล่านิทาน และรูปแบบอื่น ๆ” (วิลาสินี พิพิธกุล อดุลยานนท์, 2552)

ด้วยตัวข่าว เนื้อหา บทละครที่นำเสนอความดี ของสถานีโทรทัศน์ต้าอ้ายของฉือจี้ ได้รับเรตติ้งที่ดี มีการเผยแพร่ไปได้ทั่วโลก ตามที่ คุณฐาณิยา พงษ์ศิริ ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“ด้วยตัวข่าว เนื้อหา บทละครของสถานีโทรทัศน์ต้าอ้ายที่นำเสนอเรื่องราวความดี มาแบบนี้ ทำให้ได้รับความนิยม เรตติ้งดีที่สุดในได้หวัน ทั้งๆ ที่ไม่ได้รับเงินสนับสนุนจากภาครัฐและไม่มีโฆษณา และทุกวันนี้ต้าอ้ายก็เกิดขึ้นอีกในหลาย ๆ ช่อง เผยแพร่ไปได้ทั่วโลก” (ฐาณิยา พงษ์ศิริ, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

ทางสถานี มุ่งนำเสนอเรื่องราวดี ๆ ในเชิงบวก สร้างความประทับใจในเรื่องราวการช่วยเหลือผู้คน “ละครที่สถานีโทรทัศน์ต้าอ้าย เรียกว่า ละครสีขาว ใช้สะท้อนตัวคนที่ประทับใจเรื่องราวที่ฉือจี้

ทำ ส่วนใหญ่เป็นละครที่เป็นเรื่องราวดีๆ เรื่องราวที่ช่วยเหลือผู้คน เป็น Positive มากกว่าละครน้ำเน่า ...” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

“จุดเด่น คือการจัดทำรายการที่ส่งเสริมคุณธรรมหรือเกิดจิตสำนึกที่มุ่งช่วยเหลือผู้คน นอกจากการวิเคราะห์ข่าวเชิงธรรมะแล้ว ยังมีสารคดีชีวิต ละคร และการ์ตูนที่มุ่งให้ผู้ชมมีศรัทธาในความดีงาม”(พระไพศาล วิสาโล, 2550)

ด้วยปรัชญาของสถานีว่า “ความจริงใจ ความมีเกียรติ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์” ทำให้สามารถเป็นสื่อกลางในการเปลี่ยนแนวคิด เปลี่ยนชีวิตผู้คน ออกจากระบบทุนนิยมและเชิงธุรกิจ

“สถานีโทรทัศน์ด้าอ้าย ซึ่งดำเนินการในระบบเคเบิลทีวี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 มีปรัชญากำกับไว้ว่า “ความจริงใจ ความมีเกียรติ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์” และเน้นการผลิตรายการที่มุ่งสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในความดีงามของมนุษย์ด้วยกัน” (วิลาสินี พิพิธกุล อุดุลยานนท์, 2552)

“การทำสถานีโทรทัศน์ด้าอ้าย หรือแปลเป็นภาษาไทยว่า “สถานีแห่งความรักอันยิ่งใหญ่” เป็นช่องทางหนึ่งที่สามารถเปลี่ยนชีวิตผู้คน จากที่เคยวิ่งวนอยู่ในการแข่งขันของระบบทุน มาสู่การคิดและทำเพื่อคนอื่นและสังคม” (วิลาสินี พิพิธกุล อุดุลยานนท์, 2552)

“ผลงานของฉือจี้เป็นแรงบันดาลใจให้กับผู้ชม ทำให้เห็นตัวอย่างของคนที่ดีปฏิบัติ ไม่ใช่แค่ศึกษาระบบแล้วนำมาใช้แค่ตัวคนเดียว แต่นำมาเชื่อมโยงกับสังคม และทำให้มันอยู่ในเชิงธุรกิจได้ด้วย” (ขวารี ผลดี, -- สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2558.)

สำหรับด้านการวางโครงสร้าง ทางผู้บริหารได้วางจุดยืนไว้ให้สถานีโทรทัศน์ด้าอ้ายมีประชาชนเป็นเจ้าของ เพื่อปราศจากการแทรกแซงเชิงธุรกิจและการเมือง

“ความน่าสนใจของสถานีด้าอ้าย คือ การวางโครงสร้างความเป็นเจ้าของ ที่ก่อให้เกิดหลักประกันว่าเป็นของประชาชนทุกคน และปลอดจากการถูกแทรกแซงทั้งโดยธุรกิจการตลาด และโดยการเมือง” (วิลาสินี พิพิธกุล อุดุลยานนท์, 2552)

ที่น่าสนใจอีกประการหนึ่ง คือ ที่มาของทุนสนับสนุนสถานี ส่วนหนึ่งมาจากรายได้จากกรแยกขยะรีไซเคิล ด้วยการลงแรง ลงมือของประชาชน และอาสาสมัคร เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ประชาชนเป็นเจ้าของสถานีอย่างแท้จริง

“งบประมาณของสถานีด้าอ้ายมาจากการร่วมทุนบริจาคของสมาชิกและประชาชน และอีก 1 ใน 4 ของงบประมาณมาจากรายได้จากการจัดการขยะหมุนเวียนหรือรีไซเคิล ซึ่งมีสถานีจัดการขยะของฉือจี้อยู่หลายแห่งในไต้หวัน และมีอาสาสมัครหมุนเวียนมาทำงานที่ศูนย์ฯ เป็นประจำ” (วิลาสินี พิพิธกุล อุดุลยานนท์, 2552).

ฉือจี้ได้แปลงขยะรีไซเคิลเป็นสถานีโทรทัศน์ เพื่อต่อยอดประโยชน์สู่เพื่อนมนุษย์

“เรื่องของรีไซเคิล เขานำรายได้จากการทำรีไซเคิลขยะมาต่อยอดเพื่อเป็นประโยชน์ต่อมวลมนุษยโลก ให้จิตอาสาที่มีมากขึ้นโดยสร้างเป็นสถานีโทรทัศน์ด้าอ้าย” (ฐาณิยา พงษ์ศิริ, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

“การเป็นองค์กรใหญ่ที่มีจุดเริ่มต้นมาจากการรีไซเคิลขยะ การคัดแยกขยะ แล้วสร้างรายได้มาต่อยอดเป็นอย่างอื่น เป็นโรงพยาบาล เป็นมหาวิทยาลัย เป็นสถานีโทรทัศน์ ซึ่งตัวสถานีโทรทัศน์ก็มีความน่าสนใจมาก คือ เป็นสถานีที่มีหลายช่อง ถ้าภาษาบ้านเราก็จะเรียกว่าเป็น สถานีสีขาว มีเนื้อหารายการที่เน้นสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ชม เป็นภาพที่เรานึกไม่ออกเลยว่าสถานีโทรทัศน์จะสามารถอยู่ได้ด้วยแค่การแยกขยะรีไซเคิล แล้วก็ผลิตรายการที่มีคุณภาพได้” (ชวารี ผลดี, -- สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2558.)

นอกจากสื่อโทรทัศน์ ยังมีงานหรือกิจกรรมที่เชื่อมโยงติดต่อ (contact) สังคมอยู่ตลอด “งานของฉือจี้... มี event ที่ contact สังคมอยู่ตลอด” (ชวารี ผลดี, -- สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2558.)

นอกจากนี้ จุดแข็งในกระบวนการสื่อสารจิตอาสาของฉือจี้ คือ การมีเครือข่ายอาสาสมัครอยู่ทุกที่ ซึ่งสามารถทำหน้าที่ถ่ายทอดเรื่องราวตามเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้น ด้วยความรวดเร็ว ทันเหตุการณ์

“เครือข่ายอาสาสมัครนี้เป็นตัวหลักในการสื่อสารคุณงามความดี มีการบอกเล่าเรื่องราว เรื่องประสบการณ์ส่วนตัวจริงๆ ที่เห็นภาพตัวอย่างชัดเจน น่าซาบซึ้ง” (ผอ.สนธิชัย สมเกต, -- สัมภาษณ์, 19 เมษายน 2558.)

“จุดเด่นด้านการทำสื่อของฉือจี้ คือ มีการถ่ายทำสื่อวีดิทัศน์ทันที ในเหตุการณ์จริง เช่น เหตุการณ์ช่วยภัยที่เฮติ ก็มีช่างกล้องบันทึกภาพการช่วยเหลือทันทีแบบสดๆ ทั้งภาพนิ่งและวิดีโอ เขาจะมีสื่อนำเสนอที่ดี จัดทำเป็นสื่อบูชของจริง ผ่านฝีมือของอาสาสมัครจริง ๆ โดยทางโรงเรียนก็เคยออกอากาศในรายการของสถานีโทรทัศน์ด้าอ้ายเหมือนกัน เขามาทำสื่อบูช ทำให้เห็นการทำงานที่ตั้งใจจริง ทำให้คนดูประทับใจ เกิดแรงบันดาลใจ อยากบอกต่อ” (ผอ.สนธิชัย สมเกต, -- สัมภาษณ์, 19 เมษายน 2558.)

ข้อดีของการใช้สื่อที่ทันสมัย ทำให้ขยายกลุ่มคนที่ต้องการทำความดีออกไปได้เป็นวงกว้างทุกระดับ

“คนที่ทำดีในทุกระดับแม้คนเก็บขยะ และขยายวงต่ออย่างเป็นรูปธรรมจากเล็กไปสู่อใหญ่ มีการจัดการเพื่อเชื่อมโยงความรัก ความเมตตาของแต่ละคน เป็นรูปธรรมของการช่วยเหลือกันทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ” (สุพัตรา ศรีวิณิชชากร, 2552)

จากการสังเกตการณ์ภาคสนาม ณ สถานีโทรทัศน์ด้าอ้าย ของมูลนิธิพุทธฉือจี้ ที่ประเทศไต้หวัน (เดือนมิถุนายน พ.ศ.2558) ผู้วิจัยพบว่า สถานีโทรทัศน์ด้าอ้ายของมูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน เป็นสถานที่ที่สามารถสร้างสื่อคุณภาพ (ที่เรียกว่า สื่อสีขาว) ผ่านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เมื่อมองภาพถ่ายภายในและภายนอกอาคารสถานที่ แล้วสัมผัสได้ถึงความยิ่งใหญ่ ทันสมัย สะอาดสะอาด สวยงาม และตกแต่งบรรยากาศด้วยรูปภาพของท่านธรรมาจารย์เจิ้งเหยียนและคำสอนทางศาสนาของท่าน มีการเล่าประวัติความเป็นมาขององค์กรบนพื้นผนังกำแพงระหว่างทางเดิน มีห้องรับรองแขกผู้มาเยี่ยมชมโดยมีอาสาสมัครฉือจี้เข้ามาต้อนรับด้วยความตั้งใจและอบอุ่น ยิ้มแย้มแจ่มใส ตั้งใจบริการ ภายในห้องชมสื่อ ที่เป็นห้องฉายวิดีโอทัศน์ (Theater) ขนาดย่อมมีสื่อภาษาต่าง ๆ รวมทั้งสื่อภาษาไทยที่ใช้สำหรับรับรองรับผู้มาเยี่ยมชมเป็นคณะ ภายในห้องผลิตสื่อมีเครื่องมือ อุปกรณ์หลากหลาย มีห้องพิพิธภัณฑ์ที่ใช้จัดแสดงอัตชีวประวัติของผู้ก่อตั้งและประวัติของเป็นมาขององค์กร โดยใช้อาสาสมัครยื่นอธิบายในแต่ละจุด บอกเล่าเรื่องราวตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน มีการจัดแสดงสื่อของใช้จริงในสมัยนั้น เช่น แป้นพิมพ์เอกสารประชาสัมพันธ์ยุคแรก กระดานจนบันทึกรับบริจาค รองเท้าเด็กที่ภิกษุณีถักขึ้นเพื่อหารายได้ หรือถุงกระสอบใบแรกที่ใช้ห่อตะปูในการก่อสร้าง ทำให้ผู้วิจัยสัมผัสได้ว่าจากจุดเริ่มต้นเล็ก ๆ แต่มีมโนปณิธานที่ยิ่งใหญ่ของผู้นำองค์กร และความทุ่มเทตั้งใจของอาสาสมัครที่มีความเชี่ยวชาญ นำมาสู่ผลสำเร็จในการทำงานจิตอาสาในระดับโลก

ในแง่ปัจจัยสู่ความสำเร็จด้านการใช้สื่อที่ทันสมัยสู่การพัฒนาที่รวดเร็ว ผู้วิจัยค้นพบจากการลงพื้นที่ ณ สถานีโทรทัศน์ด้าอ้าย แบ่งเป็น 3 ประเด็น ได้แก่

(1) การใช้เทคโนโลยีสื่อที่ทันสมัย มีส่วนช่วยในการสื่อสารที่รวดเร็ว เช่น การใช้สัญญาณดาวเทียมถ่ายทอดสดผ่านรายการโทรทัศน์ที่ออกอากาศ 24 ชั่วโมง ทำให้สมาชิกฉือจี้ทั่วโลก รับข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ทันใช้ ทันเวลา ทันเหตุการณ์, การมีอุปกรณ์ที่ครบครันรุ่นใหม่ เป็นเครื่องมือในการถ่ายทำรายการ ละคร ข่าวช่วยให้ผลงานออกมาดี มีคุณภาพ ในเวลาที่จำกัด เป็นต้น

(2) การใช้ช่องทางสื่อที่หลากหลาย มองเห็นพัฒนาการของสื่อ ที่ทำให้องค์กรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดอยู่กับที่ เข้าถึงคนในเชิงลึกและเป็นวงกว้าง เช่น การผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ หนังสือ เอกสารของที่ระลึก (souvenir) ที่จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่แนวคิดจิตอาสา และคำสอนศาสนา, การใช้สื่อวิทยุโทรทัศน์ รายการข่าว ละคร ภาพยนตร์ เพื่อเข้าถึงกลุ่มคนหลายเพศ หลายวัย, การใช้สื่อสิ่งของ เพื่อบอกเล่าเรื่องราวการทำงานของอาสาสมัครฉือจี้, การใช้สื่อบุคคลเป็นตัวแทน ที่ทำให้สัมผัสถึงผลลัพธ์ของคำสอนของท่านธรรมาจารย์ที่สอนให้มีความเมตตาและรักเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน, สื่อกิจกรรม ที่เป็นช่องทางมาของอาสาสมัครและผู้ให้บริการ นอกจากนี้ การสื่อภาพบนผนังอาคาร ด้วยลายเส้น โทนมสีที่อบอุ่น เป็น Earthtone และบรรเลงเสียงเพลง ทำให้เกิดความประทับใจที่ได้เข้าไปสัมผัส

(3) การมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความเชี่ยวชาญ เข้ามาทำงานอาสาสมัคร ทำให้รองรับกับการพัฒนาของช่องทางสื่อที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น อาสาสมัครที่มีธุรกิจส่วนตัว อาสาสมัครที่ประกอบอาชีพครู อาจารย์ แพทย์พยาบาล นักประชาสัมพันธ์ นักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

ช่องทางในการสื่อสาร (C4) คือ การทำความดีให้เห็นประจักษ์

ช่องทางในการสื่อสารในช่วงที่ 4 คือ การทำความดีให้เห็นประจักษ์ ซึ่งนับว่าเป็นจุดเด่นของการสื่อสารจิตอาสาของฉือจี้ เช่นเดียวกับช่องทางการสื่อสารในช่วงที่ 2 ในการลงมือพาทำ เป็นการตอกย้ำให้เห็นว่า การสื่อสารความดีนั้นต้องเกิดจากการลงมือปฏิบัติ เป็นสำคัญ

การทำความดีอย่างเป็นรูปธรรมของมูลนิธิพุทธฉือจี้ มีผลงานที่เห็นประจักษ์ชัด จนได้รับการขนานนามว่าเป็น “Buddhism in action” มีรูปแบบการดำเนินงานที่ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ พร้อมบูรณาการ สู่การปฏิบัติจริง สามารถประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตประจำวัน ให้ชุมชนมีส่วนร่วม จนกลายเป็นชีวิตที่จับต้องได้ทั้งสร้างความสุขให้ตนเองและมอบความสุขให้ผู้อื่น โดยมีข้อมูลยืนยันจากการสัมภาษณ์และข้อมูลเอกสาร ดังต่อไปนี้

“จุดเด่นของพุทธแบบฉือจี้ คือ “Buddhism in action” ที่นำไปสู่การปฏิบัติทั้งหมดเลย ... นอกจากฉือจี้ ยังมีเรื่องหลักธรรม ข้อ “พรหมวิหาร 4” ซึ่งนำมาใช้ได้” (ผอ.สนธิชัย สมเกต, -- สัมภาษณ์, 19 เมษายน 2558.)

“ฉือจี้ใช้หลักคำสอนของศาสนาพุทธมานำมาใส่ใจสมาชิกให้เสียสละทำความดี โดยการเป็นอาสาสมัคร ให้เห็นผลในชาตินี้อย่างเป็นรูปธรรมที่จับต้องได้ เช่น ผู้ป่วยที่ถูกทอดทิ้ง คนจนได้รับการดูแลจากสวัสดิการของรัฐบาลได้ทุกวัน” (ศิริวิวัฒน์ ทิพย์ธราดล, 2552)

ตัวอย่าง ด้านการศึกษา โรงเรียนของฉือจี้มีแนวทางการศึกษาที่เป็นกิจลักษณะ เห็นเป็นรูปธรรม ตั้งแต่การเรียนระดับประถม มัธยม และอุดมศึกษา ดังทัศนะของ อ.วิวรรธ วรรณศิริ ดังนี้

“โรงเรียนของฉือจี้ มีตั้งแต่ระดับประถมศึกษาถึงระดับมหาวิทยาลัย ปลูกฝังคุณธรรมยืนพื้นได้ตลอดแนวทางการศึกษาทำให้มีแนวทางการศึกษาที่เป็นกิจลักษณะ เริ่มต้นจากชั้นประถมศึกษา สอนให้รู้จักตัวเอง ชั้นระดับมัธยมศึกษา สอนให้รู้จักครอบครัว และในระดับมหาวิทยาลัย สอนให้รู้จักบริการสังคม...” (อ.วิวรรธ วรรณศิริ, -- สัมภาษณ์, 28 เมษายน 2558.)

นอกจากนี้ จากการลงพื้นที่สังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ณ โรงเรียนฉือจี้ฝาง จ.เชียงใหม่ ทำให้พบว่า ฉือจี้ได้หล่อหลอมกระบวนการจิตอาสาลงในหลักสูตรการศึกษา เพื่อให้นักเรียน ครู และผู้ปกครองได้ซึมซับการทำความดี และการพัฒนาจิตใจความเป็นมนุษย์ในแต่ละวันในโรงเรียน เช่น การเดินแถวเข้าโรงเรียนทุกเช้า จะมีคุณครูมายืนต้อนรับด้วยความอบอุ่น นักเรียนจะทำความเคารพด้วยความสุภาพ ยกมือไหว้คุณครูก่อนเข้าโรงเรียน แล้วเดินแถวเรียงเดี่ยวเข้าห้องเรียนของตนด้วย

ความเป็นระเบียบ หลังจากนั้น นักเรียนจะรู้หน้าที่ของตนเอง เช่น การทำความสะอาดห้องเรียน นักเรียนแต่ละคนจะเริ่มทำความสะอาดด้วยตนเองตามที่ได้รับมอบหมายอย่างไม่มีปายเปียง สำหรับทุกเช้าวันจันทร์ นักเรียนมัธยมจะเข้าแถวหน้าเสาธง เพื่อทำกิจกรรมหน้าเสาธง นักเรียนประถมจะเข้าหอประชุม เพื่อฟังวาทะธรรมของท่านธรรมาจารย์ที่ถ่ายทอดสดผ่านสถานีโทรทัศน์ และรับฟังข้อมูลเกี่ยวกับคุณธรรมพื้นฐาน 12 ประการ และรับฟังข่าวสารวิชาการ แต่สำหรับนักเรียน ป.6 จะเข้าเรียนคาบ 0 เวลา 7.20-8.50น. เพื่อเตรียมตัวสอบ O-NET นอกจากนี้ นักเรียนแต่ละคนจะได้เข้าเรียนชั่วโมงจริยธรรมในทุกสัปดาห์ ได้แก่ การจัดดอกไม้ การชงชา และการเขียนพู่กันจีน ทำให้นักเรียนได้เรียนทั้งความรู้เชิงวิชาการ ควบคู่กับการฝึกคุณธรรม

นางกาญจน์ศิริ ทองคำ (แม่เล็ก) พ่อแม่ใจดี อายุ 54 ปี ประกอบอาชีพค้าขาย มีลูกชายเรียนที่โรงเรียนฉือจี้ฝาง ชั้นม.6 ภูมิลำเนาเดิมอยู่ที่กรุงเทพฯ แต่ย้ายมาอยู่ที่ฝาง จ.เชียงใหม่ เมื่อ 20 ปีก่อน เพื่อให้ลูกชาย 2 คนเรียนที่นี่ ให้สัมภาษณ์วันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 ณ โรงเรียนฉือจี้ฝาง เชียงใหม่ว่า “ลูกชาย คนเล็กชั้นชั้น ป.1 จะมาเรียนที่นี่ 9 ปี (ป.1-6 และ ม.1-3) ได้ข่าวจากเพื่อนๆ อยากมาเรียนวิถีพุทธด้วยตัวเอง สิ่งที่คุณแม่ชอบมากที่สุด คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ได้เรียนทุกวัน ได้วาทะธรรมทุกวัน ได้เรียนภาษามือด้วย และได้ความเป็นระเบียบจากที่โรงเรียนสอน ไปใช้ที่บ้าน “เด็กจะมาแรงแค่ไหน ก็ได้ดีที่นี่”

ตัวอย่าง งานด้านการกุศล ฉือจี้สอนให้คนระดับชนชั้นนำมาลงมือปฏิบัติทำจิตอาสาที่ต่ำต้อยในสายตาของคนทั่วไป เช่นการเก็บขยะ ดังทัศนะของ คุณฐาณิยา พงษ์ศิริ ดังนี้

“... แม่แต่ขยะชิ้นนี้ เมืองไทยยังต้องมีคนกวาดถนนทำหน้าที่เก็บขยะ แต่ในฉือจี้คนที่เป็นซือโอยังมาทำงานเก็บขยะ เขาแสดงตัวถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขึ้นมาเลย ในการเป็นคนดี” (ฐาณิยา พงษ์ศิริ, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

ตัวอย่าง ด้านสื่อสารมวลชน สถานีโทรทัศน์ของฉือจี้ มีจุดเริ่มต้นจากการริใช้เคลิขยะ เป็นสถานีสีขาวที่สร้างแรงบันดาลใจ ให้เป็นตัวอย่างของคนปฏิบัติ ดังทัศนะของ คุณชวารี ผลดี ดังนี้

“ผลงานของฉือจี้เป็นแรงบันดาลใจให้กับผู้ชม ทำให้เห็นตัวอย่างของคนปฏิบัติ ไม่ใช่แค่ศึกษาระยะแล้วนำมาใช้แค่ตัวคนเดียว แต่นำมาเชื่อมโยงกับสังคม และทำให้มันอยู่ในเชิงธุรกิจได้ด้วย

การเป็นองค์กรใหญ่ที่มีจุดเริ่มต้นมาจากการริใช้เคลิขยะ การคัดแยกขยะ แล้วสร้างรายได้มาต่อยอดเป็นอย่างอื่น เป็นโรงพยาบาล เป็นมหาวิทยาลัย เป็นสถานีโทรทัศน์ ซึ่งตัวสถานีโทรทัศน์ก็มีความน่าสนใจมาก คือ เป็นสถานีที่มีหลายช่อง ถ้าภาษาบ้านเราก็จะเรียกว่าเป็น สถานีสีขาว มีเนื้อหารายการที่เน้นสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ชม เป็นภาพที่เรานึกไม่ออกเลยว่าสถานีโทรทัศน์จะสามารถ

อยู่ได้ด้วยแค่การแยกขยะรีไซเคิล แล้วก็สามารถผลิตรายการที่มีคุณภาพได้” (ขวารี พลดี, -- สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2558.)

ช่องทางในการสื่อสาร (C5) คือ สัมผัสจริง เช่น จากการดูงาน

ช่องทางการสื่อสารของฉือจี้ในระดับหมู่ 5 อาศัยการพาคนไปสัมผัสจริงเป็นหลัก เนื่องจากเป็นช่วงที่ฉือจี้ยังไม่ได้เป็นที่รู้จักในสังคมไทยมากนัก จึงต้องอาศัยการจัดกิจกรรมสัมผัสจริง ที่ทำให้คนได้เข้าถึงวัฒนธรรมองค์กรด้วยความรวดเร็วแต่เข้าใจองค์กรอย่างลึกซึ้ง เพื่อจะเป็นการระบอเสียงต้นน้ำแก่คนอื่น ๆ ต่อไปได้

ผู้นำด้านการแพทย์พยาบาล นพ.สมบุญรณ์ นันทานิช ได้กล่าวว่า ฉือจี้เป็นเรื่องของจิตวิญญาณ ถ่ายทอดด้วยการสัมผัส ผ่านการเห็นจริง ดังนี้

“เรื่องฉือจี้ เป็นเรื่องของจิตวิญญาณ มันถ่ายทอดด้วยการสัมผัส มันต้องเห็นของจริง จะมาดูซีดีหรือฟังคนพูดอย่างเดียวไม่ได้” (นพ.สมบุญรณ์ นันทานิช, -- สัมภาษณ์, 5 พฤษภาคม 2558.).

โดยอาสาสมัครฉือจี้ในประเทศไทยได้เชิญชวนให้กลุ่มคนในเมืองไทยกลุ่มต่าง ๆ ออกมาร่วมกิจกรรมกับฉือจี้ ให้เห็นจริงด้วยตัวเองในบรรยากาศการทำงานอาสา หรือการพาไปศึกษาดูงานฉือจี้ในไต้หวัน แต่ก็มีการใช้สื่อบางประเภทควบคู่กันไปด้วย มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตัวอย่าง กิจกรรมการบอกบุญ รับบริจาคของชาวฉือจี้ ซึ่งไม่ได้มีวัตถุประสงค์แค่เพียงต้องการเงินบริจาค เป็นวัตถุ แต่มีจุดประสงค์ในการชวนคนให้เปิดใจ รักเพื่อนร่วมโลกกันมากขึ้น ทำให้ทุกครั้งที่ชาวฉือจี้ไปเปิดกล่องรับบริจาคที่ไหน จะเกิดบรรยากาศที่ทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำ ความดีที่นั่น ดังที่ นพ.สมบุญรณ์ได้เชิญให้มาสัมผัสด้วยตัวเอง ว่า

“เวลามาดูให้ดูว่าเขาทำยังไง ทำไปเพื่ออะไร ต้องเห็นบรรยากาศโดยเข้ามาดูเอง เช่น เข้าวันนี้ชาวฉือจี้ก็เดินกล่องบอกบุญช่วยภัยคนเนปาล เดินกันในตลาดนัดโพธาราม นำโดยกลุ่มอาสาสมัครชุมชน หรือ Community Volunteer เป็น 1 ใน 8 ด้านที่ฉือจี้ทำ ดูแล้วเห็นเป็นภาพที่งดงามมาก” (นพ.สมบุญรณ์ นันทานิช, -- สัมภาษณ์, 5 พฤษภาคม 2558.)

นอกจากนี้ เมื่อถามเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร หรือการประชาสัมพันธ์ที่ผ่านมาจากมูลนิธิ คุณสุขนได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ ไว้ว่า ไม่ได้มีการทำแผนประชาสัมพันธ์ให้โด่งดัง แต่ออกทำงานช่วยเหลือสังคมให้มากพอ จนคนหันมาสนใจด้วยตัวเอง

“เราไม่ได้ทำงานด้านประชาสัมพันธ์ หรือรณรงค์เลย เพราะท่านธรรมาจารย์ ไม่มีนโยบายให้โด่งดัง มีชื่อเสียง แต่ท่านสอนให้เราช่วยเหลือสังคมให้มากพอ มากจนคนหันมาสนใจ ... เช่น โรงเรียนที่ฝางเชียงใหม่ ไกลมาก” (สุขน แซ่เฮง, -- สัมภาษณ์, 4 มิถุนายน 2557.)

แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อการติดต่อสื่อสารให้ทั่วถึง ชาวฉือจี้ในประเทศไทยได้ผลิตสื่อบาง

ประเภท เพื่อสื่อสารกิจกรรมให้ถึงกลุ่มคนไทยสังคมไทยมากขึ้น เช่น หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ดังที่ คุณสุชน ได้กล่าวว่างบประมาณที่ได้มาจากการบริจาค จะนำไปใช้ในภารกิจ 4 ด้าน ที่ช่วยเหลือคน มีได้มุ่งเป้าในการนำมาใช้ในการทำโฆษณา เช่น ทำหนังสือ

“... แต่เรามีฝ่ายที่ผลิตสื่อ ทำหนังสือ แต่ไม่ได้มีแผนการโฆษณา ไม่ได้มีงบประมาณในส่วนนี้ เราใช้เงินบริจาคในการไปลงทุนใน 4 ภารกิจ” (สุชน แซ่เฮง, -- สัมภาษณ์, 4 มิถุนายน 2557.)

นอกจากนี้ คุณพิสิต กล่าวว่าการประชาสัมพันธ์ของฉ้อฉล เริ่มจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนสู่คน ต่อมาจึงค่อยใช้สื่อสมัยใหม่เข้ามาช่วย

“หลังจากการชวนคนแบบลงถึงคน ... ต่อมา มีการประชาสัมพันธ์การรับบริจาค ทางเว็บไซต์” (พิสิต อาสาสมัครฉ้อฉล หัวหน้าฝ่ายสังคมสงเคราะห์, -- สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2556.)

โดยสรุปแล้ว การสื่อสารของฉ้อฉลใช้ช่องทางการให้สัมผัสจริง จากการเห็นการกระทำเป็นหลัก เนื่องจากเป็นเรื่องของจิตวิญญาณที่ผู้คนที่ต้องมาสัมผัสด้วยตัวเอง เช่น การมาร่วมเดินบอกลบุญรับบริจาคเงินช่วยเหลือคน สำหรับการทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น หนังสือ เว็บไซต์ อีเมล เป็นเพียงช่องทางที่สร้างการติดต่อปฏิสัมพันธ์ให้ทั่วถึงคนมากขึ้น ไม่ได้ใช้เป็นช่องทางที่มุ่งหวังให้เกิดชื่อเสียงหรือโด่งดัง

ช่องทางในการสื่อสาร (C6) คือ การทำโครงการ และการผลิตสื่อเผยแพร่

ช่องทางการสื่อสารของผู้นำไทย ได้แก่ การจัดทำโครงการและผลิตสื่อเผยแพร่เรื่องราวดี ๆ ของฉ้อฉล โครงการต่าง ๆ เหล่านี้ เกิดจากการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานที่สนับสนุน เช่น ศูนย์คุณธรรม กับหน่วยงานที่ต้องการจะนำแนวคิดอาสาแบบฉ้อฉลไปใช้ในหน่วยงาน เช่น โรงพยาบาลโพธาราม จัดทำโรงพยาบาลจิตอาสา, โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สนับสนุนโครงการศูนย์พยาบาลเยี่ยมบ้าน, โรงเรียนหนองตาบ่ง จ.กาญจนบุรี จัดโครงการจิตอาสาในโรงเรียน, โรงเรียนบ้านแม่จ้อง จ.เชียงใหม่ ทำโครงการโรงเรียนวิถีพุทธ หรือ เครือข่ายสื่อมวลชน เตรียมวางแผนทำเครือข่ายสื่อสีขาว เป็นต้น

รวมทั้ง มีการผลิตสื่อเผยแพร่เรื่องราวดี ๆ เกี่ยวกับมูลนิธิฉ้อฉล เช่น ตีพิมพ์หนังสือเรื่องไปให้พระโพธิสัตว์ที่ได้หัวน และงานวิจัยเรื่องระบบการบริหารจัดการงานอาสาสมัคร: กรณีมูลนิธิพุทธฉ้อฉล เป็นต้น

รศ. ศุภรัตน์ ในฐานะที่ปรึกษาและวิทยากร ได้พูดถึงผลจากการพาสื่อมวลชนไทยไปศึกษาดูงานว่า ทำให้เกิดการกลับมาทำแผนยุทธศาสตร์ เตรียมจัดทำเป็นโครงการสื่อสารความดีของเมืองไทย

“การพาสื่อมวลชนไทย ไม่ว่าจะเป็สถานีโอโรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์ไปดูงาน เพื่อที่จะ

กลับมาทำแผนยุทธศาสตร์ที่จะ set up การสื่อสารความดีของเมืองไทย เคยพาไปครั้งหนึ่งเป็นแกนของสื่อ เป็นช่อง TNN, ช่อง 5, ช่อง 3, ช่อง 7, ช่อง 9, Cable TV, ตัวแทนสถานักหนังสือพิมพ์ โดยศูนย์คุณธรรมเป็นคนจัดและผมไปในฐานะที่ปรึกษาและเป็นวิทยากร” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

นอกจากนี้ เมื่อได้สอบถามจากบุคลากรในองค์กร คุณพิสิต อาสาสมัครฉือจี้ กล่าวว่า การสื่อสารที่คนในองค์กรใช้ในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับคนภายนอก ได้แก่ การใช้โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

“ช่องทางการติดต่อสื่อสารกัน มีงานก็ติดต่อกันโดยตรง ใช้โทรศัพท์ อีเมล หรือสำหรับคนทั่วไปที่อยากติดตามข่าวสาร จะมีประกาศทาง เว็บไซต์ และมีการใช้ เฟสบุ๊ก เป็นหลักด้วย รวมทั้งมีหนังสือพิมพ์ ส่งไปขอบคุณผู้มีอุปการคุณที่บ้านเป็นข่าวสารประจำเดือน” (พิสิต อาสาสมัครฉือจี้ หัวหน้าฝ่ายสังคมสงเคราะห์, -- สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2556.)

คุณพิสิต กล่าวเสริมว่า นอกจากการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์มาเสริมแล้ว ยังมีการจัดกิจกรรมช่วยเหลือผู้ยากไร้ต่าง ๆ ที่ทางมูลนิธิทำเป็นประจำ

“ตัวอย่างกิจกรรม ... มูลนิธิช่วยเหลือผู้ยากไร้ ที่จังหวัดอ่างทอง โดยมีอาสาสมัครฉือจี้ ดูแลอยู่ เดือนหน้ามีวันที่ 11 มกราคม 2557, กิจกรรมอวยพรปีใหม่วันอาทิตย์ ที่ 12 ธันวาคม 2557 เวลา 14.00-16.00น. ที่สำนักงานใหม่ ที่สวนหลวง ร.9” (พิสิต อาสาสมัครฉือจี้ หัวหน้าฝ่ายสังคมสงเคราะห์, -- สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2556.)

2.4 องค์ประกอบด้านผู้รับสาร (Receiver)



รูปภาพที่ 12 แผนภาพแสดงองค์ประกอบด้านผู้รับสาร ในกระบวนการสื่อสารของมูลนิธิ พุทธฉือจี้

องค์ประกอบด้านผู้รับสาร มี 6 ประการ ซึ่งมีรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ การรวบรวมข้อมูลเอกสาร และการลงพื้นที่สังเกตการณ์ ดังต่อไปนี้

ผู้รับสาร (R1) คือ อาสาสมัครรุ่นแรก ที่มีความศรัทธา

ตามประวัติของมูลนิธิฯ กลุ่มผู้รับสารกลุ่มแรกที่ท่านภิกษุณีได้ไปเทศน์สอน ได้แก่ กลุ่มแม่บ้านจำนวน 30 คน ในฮวาเหลียน เมืองหนึ่งทางตอนใต้ของประเทศไต้หวัน อันอยู่ห่างไกลความเจริญ ซึ่งต่อมาได้ผันตัวมาเป็นอาสาสมัครรุ่นแรกของฉือจี้ ปฏิบัติตามคำสอนด้วยความศรัทธา เป็นเรี่ยวแรง เป็นกำลังสำคัญต่องานต่าง ๆ ขององค์กรในระยะเวลาต่อมา ดังมีหลักฐานปรากฏในบทสัมภาษณ์ว่า

รศ. สุภรัตน์ กล่าวว่า เจ้าหน้าที่อาสาสมัครฉือจี้จะปฏิบัติตาม คำสอนและแบบอย่างจากท่านภิกษุณี ด้วยความศรัทธา

“ท่านปฏิบัติตนให้คนอื่นเห็นเป็นแบบอย่าง คนเหล่านี้ที่มาเป็นเจ้าหน้าที่อาสาสมัครมีความศรัทธา ท่านธรรมจารย์ชี้ทางสว่างให้ว่าถ้าทำไปแล้วจะเจออะไร ท่านก็สอน คนเหล่านี้ก็เอามาปฏิบัติ คนเหล่านี้ก็จะเชื่อ” (รศ. สุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

นอกจากนี้ จากหลักฐานเอกสาร คุณกฤษดา เรื่องอารีย์รัชต์ ได้เขียนไว้ว่า คุณภาพของคนในยุคแรก มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมาก การมีอาสาสมัครที่ดี มีความศรัทธาเป็นหัวใจของความสำเร็จ

“การได้อาสาสมัครที่มีคุณภาพในระยะเริ่มต้นเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จ ... ส่วนการเติบโตนั้นก็เป็นอย่างค่อยเป็นค่อยไปตามธรรมชาติ” (กฤษดา เรื่องอารีย์รัชต์, 2552)

ผู้รับสาร (R2) คือ เครือข่ายกัลยาณมิตร

หลังจากได้ลงมือทำงานอาสาสมัครอย่างต่อเนื่องในระยะเวลาหนึ่ง ได้มีการรวมกลุ่มกันขึ้น เรียกว่าเป็น “เครือข่ายกัลยาณมิตร” (หมายถึง ชาวฉือจี้ในประเทศไต้หวัน) เพื่อให้เกิดแรงขับเคลื่อนงานจิตอาสาต่อไปในอนาคต เครือข่ายกัลยาณมิตรจะช่วยกันลงแรง ลงขัน สร้างเครือข่ายในพื้นที่ รวมทั้งวางแผนยุทธศาสตร์ ดังเป็นผลให้การเผยแพร่ในรุ่นต่อ ๆ มา (รวมทั้งในประเทศไทยด้วย) ได้มีการสร้างระบบการทำงานเป็นเครือข่ายขึ้น ซึ่งปรากฏหลักฐานจากการสัมภาษณ์และวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร ดังต่อไปนี้

พระไพศาล วิสาโล ได้ให้เหตุผลของการทำงานเป็นเครือข่ายกัลยาณมิตร โดยใช้การทำงานเป็นทีม ว่าทำให้ได้เรียนรู้ ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กลุ่ม และทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำความคิด

“ฉือจี้ให้คนทำงานเป็นทีม เป็นหมู่คณะ แลกเปลี่ยนความเห็นและประสบการณ์ร่วมกัน ทำให้เกิดการเรียนรู้จากกันและกัน เป็นแบบอย่างความคิดทำให้เกิดแรงบันดาลใจ” (พระไพศาล วิสาโล, 2550)

ผู้อำนวยการโรงเรียน ผอ.สนธิชัย สมเกตุ กล่าวถึงแรงบันดาลใจที่ได้รับจากฉือจี้ ในการทำงานสร้างเครือข่ายคนดีในพื้นที่การศึกษาที่ดูแล ดังนี้

“ฉ้อฉลให้แรงบันดาลใจ ในแง่ของการสร้างเครือข่ายในพื้นที่ พัฒนาการปฏิสัมพันธ์ในกลุ่ม เครือข่ายคุณธรรม จริยธรรม หลังจากที่ได้ไปดูงานปี 2549 ก็ยังติดต่อกันอยู่เรื่อยๆ อย่างคุณเมตตา กับคุณสุชน ที่เป็นตัวแทนฉ้อฉล ปัจจุบันก็ยังได้คุยกันตลอด บางครั้งก็มีการเชิญมาพูดบรรยายที่ โรงเรียนด้วย มาแบ่งปันความรู้ พาไปดูงาน

ถือว่าได้ร่วมกันสร้างเครือข่ายคุณธรรม โรงเรียนได้ร่วมเรียนรู้แนวทางการทำคุณงามความดี จากหลายที่ ที่หนึ่งก็คือจากฉ้อฉล เช่น เรื่องการดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เราได้บูรณาการการเรียนรู้เรื่อง คุณธรรม จิตอาสาเหล่านี้ให้เป็นการเรียนรู้ที่แท้จริง” (ผอ.สนธิชัย สมเกต, -- สัมภาษณ์, 19 เมษายน 2558.)

คุณเดิมแท้ ชาวหินฟ้า ได้กล่าวถึงผลที่ได้จากการนำคนไทยไปดูงานฉ้อฉล ว่าเกิดการสร้าง เครือข่ายกัลยาณมิตรขึ้นมาในประเทศไทย

“ใน 7-8 ปีที่ผ่านมา มันเกิดผลเป็นปริมาณ จากการที่มีคนไทยไปดูงานที่ฉ้อฉลมากกว่า 20,000 คน ค่อยๆ คืบคลาน เพราะไปดูงานมาแล้วก็เชื่อว่าทำได้แบบเขา มันยังมีแรงเสียดทานในสังคมไทย อยู่ มันก็จะหายไป นอกจากจะสร้างเครือข่ายขึ้นมา” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

ผู้รับสาร (R3) คือ คนได้หวั่นในต่างประเทศ

ในปี พ.ศ. 2531 คุณเงินลีหน่วน นักรูธุรกิจชาวไต้หวันได้เดินทางมาประเทศไทย พร้อมกับ ครอบครัว ต่อมา พ.ศ. 2536 คุณเงินลีหน่วนพบเจอกับกัลยาณมิตรชาวฉ้อฉล ที่แนะนำให้ฟังเทศ ธรรมะจากท่านภิกษุณี จนเกิดความซาบซึ้ง และอยากที่จะนำแนวคิดการช่วยเหลือคนจากฉ้อฉล มาสู่ คนไทย และในที่สุด พ.ศ. 2538 คุณเงินลีหน่วนผ่านเข้ารับรองวุฒิการเป็นคณะกรรมการฉ้อฉล อย่าง เป็นทางการ

นับได้ว่า คุณเงินลีหน่วน เป็นหนึ่งในคนได้หวั่นในต่างประเทศ ที่ได้เจอกับกัลยาณมิตร ชักชวนให้ได้ชมสื่อที่ผลิตขึ้นและเข้ามามีส่วนร่วมกับมูลนิธิในเวลาต่อมา

ผู้รับสาร (R4) คือ คนกลุ่มต่างๆ ในสังคมโลก

ชาวฉ้อฉลในต่างประเทศได้ถ่ายทอดวิถีชาวฉ้อฉลผ่านการทำความดีให้เห็นประจักษ์ ไปยังคน กลุ่มต่าง ๆ ในสังคมโลก โดยได้รับการตอบรับอย่างดี มีความสำเร็จที่เกิดขึ้นทั่วโลก ดังทัศนะของ พระไพศาล วิสาโล ดังนี้

“มูลนิธิพุทธฉ้อฉลเป็นองค์กรการกุศลที่ใหญ่ที่สุดในไต้หวัน มีโรงพยาบาลที่มีมาตรฐานสูงติด อันดับต้นๆ ของประเทศถึง 6 แห่ง มีธนาคารไขกระดูกใหญ่เป็นอันดับ 3 ของโลก มีสถาบันการศึกษา

ที่ครบครันทุกระดับจากประถม มัธยม วิทยาลัย ไปจนถึงมหาวิทยาลัย ที่มีเอกลักษณ์ ในด้านการสอน และจัดกระบวนการเรียนรู้ มีสถานีโทรทัศน์ที่มุ่งเผยแพร่คุณธรรมผ่านเครือข่ายทั่วโลก นอกจากนี้ยังมี กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์อีกมากมายกระจายทั่วประเทศ เช่น ช่วยเหลือคนยากจน สงเคราะห์คนชรา ช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ รวมทั้งงานแยกขยะ” (พระไพศาล วิสาโล, 2550)

นอกจากนี้ ในเรื่องการได้รับเงินบริจาค ยังได้รับเป็นจำนวนมาก จากสมาชิกเกือบ 6 ล้านคน “กิจกรรมต่างๆ ของมูลนิธิเกิดจากการได้รับเงินบริจาคจากสมาชิกเกือบ 6 ล้านคน (หรือเกือบ 1 ใน 4 ของประชากรได้หัววัน) รวมทั้งเงินที่เกิดจากกิจกรรมของสมาชิก (เช่น เงินจากการแยกขยะ) และกำลังของอาสาสมัครที่มีไม่น้อยกว่า 2 แสนคนทั่วประเทศ อาสาสมัครเหล่านี้ผลักดันงานอย่างมีประสิทธิภาพ ขยายไปทั่วประเทศและต่างประเทศถึง 39 ประเทศ” (พระไพศาล วิสาโล, 2550)

ผู้รับสาร (R5) คือ กลุ่มผู้นำในสังคมไทย

ผู้นำทางสังคมไทยหลายท่าน หลายคณะ ได้เดินทางไปศึกษาดูงานที่มูลนิธิฉือจี้ในไต้หวัน โดยมีหลักฐานยืนยัน จากการสัมภาษณ์คุณพนิดา สัตถาสารุชนะ หัวหน้ากลุ่มงานวิจัยและจัดการความรู้ ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) พบว่า ทางศูนย์คุณธรรมได้จัดโครงการศึกษาดูงานที่มูลนิธิพุทธฉือจี้ในประเทศไต้หวัน มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา โดยในปีนี้มีคณะผู้ดูงานจากประเทศไทยร่วม 56 องค์การ

“ปี 2558 นี้ หมายถึง ตุลาคม 2557 ถึง เมษายน 2558 เราได้จัดไปดูงานฉือจี้ให้กับ 56 องค์การมาแล้ว เป็นกลุ่มแกนนำ ผู้นำของประเทศซะส่วนใหญ่ ” (พนิดา สัตถาสารุชนะ, -- สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2558.)

ผู้รับสาร (R6) คือ คนในสังคมไทย

มูลนิธิพุทธฉือจี้กลุ่มเป็นที่รู้จักในสังคมไทยมากขึ้น ในช่วงระยะหลังจากที่มีกลุ่มผู้นำหลายคน ไปศึกษาดูงาน และนำข้อมูลต่าง ๆ มาเผยแพร่ มีการเกิดเป็นกระแสในกลุ่มคนบางกลุ่มที่สนใจ แต่อย่างไรก็ตาม ในมุมมองของนักวิชาการ คุณกฤษดา เรื่องอารีร์ชต์ ได้แสดงความเห็นว่าการบวนการทำงานจิตอาสาฉือจี้ในประเทศไทย ควรได้รับการประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบททางสังคมต่อไป เพื่อพัฒนาต่อไปในวงกว้าง

“อย่างไรก็ตาม ต้องเข้าใจและประยุกต์ใช้ประสบการณ์ของฉือจี้ให้เหมาะสมกับบริบทของเมืองไทยต่อไป” (กฤษดา เรื่องอารีร์ชต์, 2552)

สำหรับ ในมุมมองจากบุคลากรภายในองค์กร คุณสุชน แสดงความเห็นต่อการทำงานของอาสาสมัครฉือจี้ในประเทศไทยว่า ไม่หวังว่าจะมีชื่อเสียงขึ้นจากการทำประชาสัมพันธ์ แต่จะต้องมุ่งมั่น

ทำความดีต่อไป ลงพื้นที่ช่วยเหลือครอบครัวผู้ยากไร้ ให้ความดีงามปรากฏขึ้นที่ละครอบครัว

“15 ปีที่ผ่านมา ชาวฉือจี้จะเข้าไปเสาะแสวงหาครอบครัวบุญคุณเอง ... หากครอบครัวผู้มีรายได้น้อยทั้งที่อยู่ในกรุงเทพและต่างจังหวัด ให้ความช่วยเหลือ ... ความดีงาม จะปรากฏที่ละครอบครัว ความเมตตา ความรักและความกตัญญู ช่วยขัดเกลามนุษย์ให้สะอาด” (สุชน แซ่เฮง, -- สัมภาษณ์, 15 พฤศจิกายน 2557.)

2.5 องค์ประกอบด้านผลตอบกลับ (Effect)



รูปภาพที่ 13 แผนภาพแสดงองค์ประกอบด้านผลตอบกลับ ในกระบวนการสื่อสารของมูลนิธิพุทธฉือจี้

องค์ประกอบด้านผลตอบรับ มี 6 ประการ ซึ่งมีรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ การรวบรวมข้อมูลเอกสาร และการลงพื้นที่สังเกตการณ์ ดังต่อไปนี้

การตอบกลับ (E1) คือ ความศรัทธาและการเผยแพร่ต่อ

ผลตอบรับจากคำสอนของท่านธรรมมาจารย์ฯ ทำให้อาสาสมัครรุ่นแรกเกิดความศรัทธาอย่างท่วมท้น เกิดความซาบซึ้ง ประทับใจ รวมทั้งนำคำสอนต่าง ๆ ที่ได้รับ ไปใช้กับตนเองและเผยแพร่แก่ผู้อื่น นำมาสู่การปฏิบัติในระดับต่อ ๆ ไป ซึ่งจะอธิบายรายละเอียดในงานวิจัยชิ้นนี้ เป็นลำดับต่อไป

การตอบกลับ (E2) คือ การเข้าถึงสังคมมากขึ้น

ผลที่ได้จากการทำงานเป็นทีมของชาวฉือจี้ ทำให้คำสอนที่กินใจเกี่ยวกับจิตสำนึกความเป็นมนุษย์เผยแพร่ไปได้ในวงกว้าง และเข้าถึงคนในสังคมมากขึ้น ทั้งในกลุ่มนักธุรกิจ นักการสื่อสาร อาจารย์ นักเรียน แพทย์ หรือพยาบาล ในที่สุด ดั่งเห็นหลักฐานจากการสัมภาษณ์ คุณขวารี ผลดี และ ผอ.สนธิชัย สมเกตต์ ดังนี้

“บางคนเป็นนักธุรกิจรวยมากก็มาทำงานจิตอาสาที่นี่ ทั้งอาชีพที่มีรายได้มากมายมาช่วยงาน คงจะเห็นว่าเลือกความสุขให้กับชีวิต คนไทยบางคนทำงานสถานทูตก็เจียดเวลามาช่วยงานอาสา ... เมื่อ

ทุกคนมาอยู่ด้วยกันก็เป็นบรรยากาศของการเป็นผู้ให้เกิดขึ้น เวลาเราอยู่กับคนดีๆ เราก็อยากจะเป็นคนดี” (ขวารี ผลดี, -- สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2558.)

“ผลที่ได้รับจากการทำโครงการจิตอาสาต่างๆนี้ ... มันอาจจะไม่ได้เห็นผลทันตา แต่ก็จะเป็นภูมิคุ้มกันในอนาคต ลดการเป็นคนเห็นแก่ตัว แล้วก็ใส่ใจผู้อื่น ใส่ใจสังคมมากขึ้นจากการได้รับการปลูกฝังตั้งแต่เด็ก” (ผอ.สนธิชัย สมเกต, -- สัมภาษณ์, 19 เมษายน พ.ศ. 2558.)

ผลที่เกิดขึ้นลำดับต่อมา คือ การเกิดพลเมืองที่ใส่ใจสังคม ต้องการช่วยเหลือผู้อื่นด้วยจิตเมตตา เป็นคนมีจิตอาสา มีจิตบริสุทธิ์ ช่วยเหลือผู้อื่นอย่างแท้จริงมีความรักอันยิ่งใหญ่ อ่อนน้อมถ่อมตน มีสุขภาวะทางจิตวิญญาณ จิตใจอ่อนโยน โอบอ้อมอารี มีน้ำใจ และไม่รังเกียจงาน เป็นต้น ซึ่งมีหลักฐานจากการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

“ปกติทุกสัปดาห์ที่ 4 ของเดือนจะมาเยี่ยมบ้านเดือนละครั้ง และทำงานแค่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ แต่พี่ก็เห็นว่าจ๊อจี้ยังมาช่วย เราก็น่าจะมาในวันอาทิตย์ด้วย มาด้วยจิตอาสาโดยที่ไม่ใช่หน้าที่” (ผวน อันประเสริฐ, -- สัมภาษณ์, 26 ตุลาคม 2557.)

“การทำงานแบบนี้ทำให้ผู้ป่วยจิตใจเหมือนมีลูกหลานมาเยี่ยม ดีใจเข้ามาอกอด พุดคุย ได้กับตัวเราเองได้หมดเลย แต่ก่อนอ้อ แต่ตอนนี้ทำได้หมดเลย ไม่รู้สึกไม่อยากทำ แต่ทำให้แล้วมีความสุขกับป่าๆ ยาย ๆ ทำให้เราได้เรื่องวินัย ตรงเวลา ทำอะไรเป็นมากขึ้น เข้าหาญาติผู้ใหญ่เป็นมากขึ้น อยากให้ทุกคนได้ประสบการณ์จริงๆ เราชักญาติผู้ใหญ่เรามากขึ้น ทุกวันนี้ก็เสียสละวันพักผ่อนในวันอาทิตย์มาช่วยงานที่นี้” (นาตยา วงษ์แหยม, -- สัมภาษณ์, 26 ตุลาคม 2557.)

“ตัวอย่าง การสร้างโรงเรียนที่เชียงใหม่ จะกลายเป็นเบ้าหลอมเด็กยุคใหม่ที่ฉลาด เป็นระเบียบ มีวินัย รักสะอาด เรียนดี กตัญญู ไม่ได้ชอบหาเงินแต่เกิดมาเพื่อชอบช่วยเหลือคนอื่น ต่อมาผู้ปกครองของเด็กเหล่านี้ก็จะเริ่มเห็น โดยลักษณะของคนทำงานเสียสละเพื่อสังคม ไม่ได้คาดหวังว่าจะสำเร็จหรือเห็นผลในชาตินี้ และไม่จำเป็นต้องให้ใครมาเห็นก็ได้” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

นอกจากนี้ จ๊อจี้สอนให้ผู้รับกลายเป็นผู้ให้ เช่น จากผู้ที่เคยได้รับความช่วยเหลือ จะได้รับโอกาสให้ตัวเองมาเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือคนอื่นได้ต่อไป ทำให้เกิดกระบวนการจิตอาสาที่ส่งต่อกันไปได้อย่างต่อเนื่องและมีพลัง โดยมีหลักฐานจากการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

“มีคนที่เราเข้าไปช่วย พอเขาตั้งตัวได้ เขาก็กลับมาช่วยคนอื่นต่อ เช่น ป้าน้องไม่ได้เป็นอสม. มาก่อน แต่เป็นชาวบ้านที่พี่ๆไปดูแล เขาดูแลแม่ดี อุ้มแม่อาบน้ำตลอด พอแม่เขาดีขึ้น ป้าน้องก็อาสา มาช่วยดูแลคนไข้ ช่วยตัดผม แม่ไม่ได้เป็นช่างตัดผมมาก่อนก็ตาม” (ผวน อันประเสริฐ, -- สัมภาษณ์, 26 ตุลาคม 2557.)

“การศึกษาในโรงเรียน เขาสอนให้เด็กเป็นคนที่ไม่ใช่แค่เอาความรู้ทางวิชาการเพื่อเอาตัวรอด

ในสังคม เน้นเรื่องการทำจิตอาสา เน้นเรื่องการสร้างพลเมืองที่ใส่ใจสังคม หรือ active citizen ผม แปลไว้ว่าเป็นพลเมืองที่ใส่ใจสังคม สองอันนี้ทำให้ผลิตนักเรียน ผลิตบัณฑิตที่ใส่ใจสังคมมากขึ้น มี หัวใจความเป็นมนุษย์ที่จะช่วยเหลือคนอื่น” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

การตอบกลับ (E3) คือ การเกิดกลุ่มชาวนีโอจีในต่างประเทศ

เป็นเวลา 19 ปีหลังจาก พ.ศ. 2509 ที่มูลนิธิฉือจี้ได้กำเนิดขึ้นในไต้หวัน ชาวนีโอจีได้ขยายงาน ไปต่างประเทศ ทั้งนี้ส่วนประกอบหนึ่งของความสำเร็จ ได้แก่ ด้วยบุคลิกภาพความเป็นผู้นำของท่าน ภิกษุณี และเทคโนโลยีสื่อที่ทันสมัย ที่ทำให้งานของมูลนิธิเป็นที่ยอมรับ และเผยแพร่ข้ามพรมแดนไปได้ ดังที่มีผู้นำทางสังคมไทยได้ให้ทัศนะ ไว้ว่า

“ท่านมี Leadership ภาวะผู้นำในการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ที่ไร้พรมแดน ไม่ได้ช่วยเหลือ ประเทศที่เป็นพุทธทั้งหมด มีทั้งที่เป็นมุสลิม เช่น อินโดนีเซีย หรืออัฟกานิสถาน หรือแม้กระทั่งจีน แผ่นดินใหญ่ ที่ได้หวันก็เป็นศัตรูอยู่” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

ในขณะเดียวกัน งานด้านการแพทย์พยาบาล และการศึกษา ก็ได้รับการพัฒนา ทั้งในประเทศ ไต้หวันและต่างประเทศ อย่างต่อเนื่อง จนทำให้เป็นที่ยอมรับในวงกว้าง เห็นได้จากสถิติจำนวนสาขา ในต่างประเทศ จำนวนสมาชิกที่มากขึ้น และศักยภาพในการรองรับผู้ป่วย เป็นต้น “ภายใน 20 ปี สามารถสร้างโรงพยาบาลขนาด 1,000 เตียงด้วยทุนสูงถึง 800 ล้านบาทได้หวัน ขณะที่ งบประมาณจังหวัดมีเพียง 100 ล้านบาท

อีก 20 ปีต่อมา สามารถขยายกิจการสู่ด้านการศึกษา สิ่งแวดล้อม สื่อมวลชน และพัฒนาจาก องค์กรการกุศลระดับจังหวัด เป็นองค์กรระดับชาติและระดับโลก มีสมาชิกถึง 10 ล้านคน และมีสาขา 39 ประเทศ” (พระไพศาล วิสาโล, 2550)

การตอบกลับ (E4) คือ การสร้างพื้นที่และจัดรูปแบบกลุ่ม

ผลที่ได้รับการจากสื่อสารจิตอาสาในระยะเวลาที่ผ่านมา ทำให้ชาวนีโอจีทั้งในและต่างประเทศ ได้สร้างพื้นที่ สร้างสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นกรอบให้การดำเนินการจิตอาสาทำได้ง่ายขึ้น รวมทั้งมีการ จัดรูปแบบกลุ่ม รูปแบบโครงสร้างการทำงานใหม่ เพื่อให้คล้องตัวต่อการทำงานเชิงรุก ให้ทันยุคสมัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ในด้านการสร้างพื้นที่นั้น ชาวนีโอจีได้เสริมสร้างคุณธรรมโดยอาศัยการสร้างสิ่งแวดล้อม ทั้ง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมจากคน ซึ่งมีข้อมูลจากทัศนะของ พระไพศาล วิสาโล ดังนี้

“การเสริมสร้างคุณธรรมโดยอาศัยสิ่งแวดล้อมของฉือจี้ ได้แก่ (1) สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ เช่น ในสถานศึกษาช่วยให้จัดระเบียบชีวิตได้เหมาะสมกับวัย ให้มีชีวิตเรียบง่าย ไม่ใฝ่เสพบริโภค รู้จัก

ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เน้นให้สำนักด้านสิ่งแวดล้อม ทางเดินและระเบียบส่วนหนึ่งที่ไม่สำคัญจะปิดไฟเพื่อประหยัดพลังงาน และมีคตินิยมสอนใจติดตามผนังหรือลานนอกอาคาร และ (2) สิ่งแวดล้อมจากคน คือ กลุ่มกัลยาณมิตร เช่น เพื่อนอาสาสมัคร พี่เลี้ยง ครูบาอาจารย์ พ่อแม่อุปถัมภ์ เป็นสิ่งแวดล้อมอย่างหนึ่งที่ส่งเสริมคุณธรรมในเยาวชน การมีระบบพี่เลี้ยง พ่อแม่อุปถัมภ์ และกลุ่มสมาชิกช่วยสร้างจิตสำนึกที่ดีงาม” (พระไพศาล วิสาโล, 2550)

ตัวอย่าง การสร้างสิ่งแวดล้อมจากคนของฉือจี้ ที่อาศัยกระบวนการกลุ่มจากกลุ่มกัลยาณมิตร เช่น ระบบพ่อแม่อุปถัมภ์ ทำให้กระบวนการสร้างคนมีประสิทธิภาพ ดังมีข้อมูล ดังต่อไปนี้

“สายสัมพันธ์กัลยาณมิตรในสถานศึกษาที่ช่วยการเสริมสร้างคุณธรรม คือ ระบบพ่อแม่อุปถัมภ์ เช่น ในวิทยาลัยเทคโนโลยีของฉือจี้ พ่ออุปถัมภ์ 2 คน กับแม่อุปถัมภ์ 3 คน จะร่วมกันรับผิดชอบนักศึกษาหรือลูกอุปถัมภ์ครึ่งห้อง (ประมาณ 15 คน) ที่ขาดไม่ได้คือ ครูและอาจารย์ต้องเป็นกัลยาณมิตรของนักเรียนและนักศึกษาด้วย โดยครูประจำชั้นจะขยับตามนักเรียนเมื่อเลื่อนชั้น ตั้งแต่มัธยม 4 ไปจนถึงมัธยม 6” (พระไพศาล วิสาโล, 2550)

ใน พ.ศ. 2539 มีการปรับโครงสร้างคณะกรรมการ มีการจัดรูปแบบความสัมพันธ์ เพื่อให้เอื้อต่อการติดต่อประสานงาน ง่ายต่อการมีส่วนร่วม และเพื่อให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพ ดังมีข้อมูลพอสังเขป ต่อไปนี้

“มีการรวบรวมและประสานความดีให้เกิดพลังกลุ่ม โดยมี (1) การจัดการองค์กรในภาพรวม และ (2) การสร้างสายสัมพันธ์ในระดับย่อย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2.1) ความสัมพันธ์ระหว่างภิกษุณีและอาสาสมัคร 2.2) ความสัมพันธ์ระหว่างอาสาสมัครกับพี่เลี้ยง 2.3) ความสัมพันธ์ระหว่างอาสาสมัครด้วยกันในศูนย์ต่างๆ 2.4) ความสัมพันธ์ระหว่างอาสาสมัครด้วยกันในหน่วยงานประจำ โดยมีระบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ และมีงานหลากหลายที่ทุกคนมีส่วนร่วมได้” (พระไพศาล วิสาโล, 2550)

การตอบกลับ (E5) คือ การเปลี่ยนแปลงจากภายใน และการนำไปใช้ด้วยตัวเอง

ผลตอบกลับจากการเดินทางไปศึกษาดูงานของกลุ่มผู้นำในสังคมไทย ทำให้หลายท่านเกิดการเปลี่ยนแปลงจากภายใน และนำไปใช้ด้วยตนเอง โดยมีคำยืนยันจากการสัมภาษณ์ผู้นำทางสังคมไทย และการสังเกตการณ์ภาคสนาม ดังนี้

จากมุมมองของผู้นำด้านงานอาสาสมัคร รศ.ศุภรัตน์ รัตนมุข เล่าว่าหลายท่านที่ได้ไปศึกษาดูงาน จะเกิดอาการอินน์จนน้ำตาไหล จากการได้เห็นคนที่ตั้งใจทำงานเพื่อความสุขของผู้อื่น และนี่ก็อยากจะเป็นคนดี

“คนที่ไปดูลูกงานมักจะเกิดอาการ touching หรืออินน์ จนน้ำตาซึม จากการเห็นผู้ที่ตั้งใจทำงานเพื่อคนอื่นเยอะๆ ผลคือ อยากจะเป็นคนดี เกิดความตระหนักรู้ ตระหนักรู้ และพร้อมที่จะเป็นคนดี เมื่อมีอะไรถูกคิดขึ้นมาในใจ” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

ผู้ที่ได้นำคณะคนไทยไปดูลูกงานฉือจี้ คุณเดิมแท้ ชาวหินฟ้า ได้เล่าว่าทั้ง หมอ พยาบาล ครู ตำรวจ หรือพระสงฆ์ จะได้รับแรงบันดาลใจจากการเห็นสิ่งที่ฉือจี้ทำจริง ๆ เป็นพระพุทธรูปศาสนาที่ไม่เคยเห็น

“คนที่มีโอกาสได้ไปดูลูกงาน เช่น หมอ พยาบาล ครู ตำรวจ พระ ได้รับแรงบันดาลใจจากการเห็นเขาทำจริง ของเราทำไม่จริง ได้ไปเห็นก็น้ำตาไหล เป็นพุทธรูปที่ไม่เคยเห็น เป็นUnseen” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

ผู้นำด้านงานสื่อสารมวลชนของไทย คุณพนิดา สัตถาสาธุชนะ ให้ทัศนะว่าคนที่ได้ไปดูลูกงาน จะเกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นลำดับขั้น ขั้นแรกจะเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ตนเอง คือ อยากทำตัวเองให้ดีขึ้น ขั้นที่สอง คือ การนำกระบวนการจิตอาสาแบบฉือจี้มาปรับใช้ และขั้นสุดท้ายจะนำสิ่งที่ปรับใช้ได้มาเผยแพร่ต่อ

“คนที่เอาไปปรับใช้มันออกมาหลายรูปแบบ (1) ขั้นแรก คือ การเริ่มใช้กับตัวเอง เช่น ลดปริมาณขยะ ใช้แก้วน้ำรีไซเคิลมากขึ้น ทำให้อินน์แล้วเปลี่ยนแปลงตัวเองไปเลย เช่น คุณหมอสุมบุรณ์ ที่ปัจจุบันก้าวเข้าไปเป็นอาสาสมัคร (2) ขั้นที่สอง คือ ในส่วนของไปดูกระบวนการแล้วนำมาปรับใช้ เช่น นักวิชาการต่าง ๆ (3) ขั้นที่สาม คือ เอามาเผยแพร่” (พนิดา สัตถาสาธุชนะ, -- สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2558.)

นอกจากนี้ รศ.ศุภรัตน์ รัตนमुख ได้ยืนยันความเห็นที่ฉือจี้ทำให้คนอยากเปลี่ยนแปลงในรายบุคคล “Basically คือกลับมาแล้วอยากจะทำตัวเองของเขาให้ดีกว่าก่อน ก็เป็นไอเดียที่ Practically ที่สุด ...” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

ตัวอย่างที่ รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख ได้ร่วมกับฉือจี้ คือ การร่วมบริจาค หยอดกระปุกบุญทุกวัน สนับสนุนกิจกรรมอาสาของฉือจี้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ “ร่วมบริจาคกับฉือจี้ หยอดกระปุกวันละบาททุกวัน เอาไปช่วยเขา หรือเวลาเขามีระดมทำกิจกรรม ไปทำบุญ เช่น มีไปบริจาคเสื้อกันหนาวที่ภาคเหนือ ก็มีฝากเงินไปพันบาท โอนเงินไป” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

ผู้นำด้านสื่อมวลชนอีกท่านหนึ่ง คุณชวารี ผลดี เล่าว่าฉือจี้สอนให้เราทำความดีโดยประยุกต์ในชีวิตประจำวันได้ ทำให้เป็นภาพตัวอย่างจิตอาสาได้ เช่น การพกขวดน้ำ การใช้ตะเกียบส่วนตัว รักษาสิ่งแวดล้อม

“ฉือจี้สอนให้เราเห็นว่า คุณรู้แล้วคุณทำอะไรต่อได้บ้าง ประยุกต์ใช้ได้ในชีวิต เขาสามารถทำให้เป็นภาพตัวอย่างจิตอาสาได้ เช่น ที่ฉือจี้ได้หวั่นทุกคนจะพกขวดน้ำและมีตะเกียบเป็นของตัวเอง ใช้

แล้วล้าง หรือในโรงอาหารมหาวิทยาลัยจะใหญ่มาก แต่ละคนจะมีตะเกียบของตัวเอง ทานเสร็จก็เก็บล้างเอง ตักอาหารแต่พอตัวเองรับประทาน อาหารไม่เหลือ ช่วยเรื่องสิ่งแวดล้อมได้เยอะ” (ขวารี ผลดี , -- สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2558.)

ผู้มีประสบการณ์ด้านจิตอาสาภ็ฉือจี้ คุณสุชน แซ่เฮง เสริมเรื่องผลที่ได้จากการทำงานอาสาสมัครฉือจี้ว่า ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตนเอง คือ ได้ลดอึดตา ยอมคนมากขึ้น และเกิดกับคนรอบข้าง คือ สอนให้มัธยัสถ์ ใช้เงินและใช้เวลาเป็นประโยชน์ ไม่สุรุ่ยสุร่าย

“การเปลี่ยนแปลงที่เกิดกับตัวเอง และคนรอบข้าง ... ในตัวเอง เราได้ลดอึดตาในตัวเอง ความยอมคนมากขึ้น เช่น ลงมือทำความสะอาดบ้านที่รก ๆ เอง ไม่บ่นตำลึงเหมือนแต่ก่อนว่าทำไมไม่ทำ และได้บอกตัวเองว่า เรายังโชคดีที่ได้มีเรี่ยวแรงในการทำ ส่วนคนรอบข้าง ก็มีคนมีสตางค์ ที่เกิดความมัธยัสถ์ ไม่สุรุ่ยสุร่าย ทั้งเรื่องเงินทอง และเวลา เพราะเห็นว่าเอาเวลามาช่วยคนอื่นได้ ไม่ใช่เวลาไปกิน เที่ยวเตร่ แต่มาทำประโยชน์แทน” (สุชน แซ่เฮง, -- สัมภาษณ์, 4 มิถุนายน 2557.)

จากมุมมองผู้นำด้านสื่อมวลชน คุณฐาณิยา พงษ์ศิริ ให้ความเห็นว่าเมืองไทยมีอาหารสมองที่ให้ความรู้มากมายในสื่อ แต่คนไทยต้องการอาหารใจ (หมายถึง ธรรมะ หรือความดี) เพื่อปลูกจิตสำนึกคนไทยให้ห่วงใยสังคมมากขึ้น และอาหารใจจะทำให้เกิดการพัฒนาจิตใจ เปลี่ยนแปลงภายในได้ในที่สุด

“ทุกวันนี้เรามีอาหารสมองที่ให้ความรู้ เรามีอาหารตาที่ให้ความบันเทิง สนุก ว่าไรดี แต่เรายังไม่มือาหารใจ ที่ไปปลูกจิตสำนึกของคนไทยที่จะให้ลุกขึ้นมาช่วยกันห่วงใยเรื่องในสังคม” (ฐาณิยา พงษ์ศิริ, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

จะเห็นได้ว่า พลังจิตอาสาของฉือจี้ ทำให้ผู้คนที่ได้พบเห็นเกิดความซาบซึ้ง บางท่านอินน์จนน้ำตาไหล และเกิดการเปลี่ยนแปลง เริ่มจากขั้นเกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำความดี อยากจะเปลี่ยนแปลงตัวเองให้ดีขึ้น ต่อมาก็ชักชวนผู้อื่นทำ และบางท่านนำไปเผยแพร่ต่อ

นอกจากนี้ จากการสังเกตการณ์ภาคสนามและการสัมภาษณ์ผู้ปกครองของนักเรียนในโรงเรียนพุทธฉือจี้ฝาง พบว่า สิ่งที่นักเรียนเอาไปปรับใช้ในบ้าน เช่น การวางรองเท้าเป็นระเบียบ การถอดเสื้อผ้าพับลงตะกร้า คัดแยกขยะเองที่บ้าน รักสิ่งแวดล้อมใช้ของมือ 2 ของเก่าก็ใช้ได้ และได้เรียนรู้ความพร้อมเพรียงของหมู่คณะ นักเรียนจะได้มุมมองเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุมีผล เช่น การคบเพื่อนต่างเพศเป็นแฟน ต้องมีเหตุมีผลต่อกัน (กาญจนาศิริ ทองคำ (แม่เล็ก), -- สัมภาษณ์, 17 พฤศจิกายน 2557.) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในจิตสำนึก ที่นำมาสู่การปรับใช้ในชีวิตประจำวันของเด็กนักเรียนฉือจี้

การตอบกลับ (E6) คือ การขยายผล

การขยายผลในจิตอาสาแบบฉือจี้ ได้แก่ การนำกระบวนการทำงานมาปรับใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ ดังมีรายละเอียดจากการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์และเอกสาร ต่อไปนี้

ตัวอย่าง จากการขยายผลที่เป็นรูปธรรมเห็นเด่นชัด ได้แก่ โรงพยาบาลโพธาราม ที่ได้ทำแนวคิดจิตอาสาของฉือจี้มาใช้ในการดูแลผู้ป่วย โดย นพ.สมบูรณ์ นันทานิช ผู้อำนวยการประจำโรงพยาบาลได้กล่าวว่า การทำงานที่นี้เสมือนจริงที่ฉือจี้ มีชุดเครื่องแต่งการสีน้ำเงินขาวแบบฉือจี้ มีการพัฒนาต่อยอด ผันตัวมาจากโรงพยาบาลทั่วไป มีการใช้กระปุกบุญขยายฐานผู้ใจบุญ และใช้ระบบจิตอาสาต่าง ๆ จนเป็นวัฒนธรรมองค์กร

“งานในโรงพยาบาลโพธาราม เป็นงานจิตอาสาแบบฉือจี้โดยตรง เป็นภาพที่เสมือนฉือจี้จริงที่สุดแล้ว ถือว่าใกล้เคียงที่สุดในประเทศไทย เพราะงานที่โพธารามเป็นอาสาสมัครของสาขาจากฉือจี้โดยตรง แต่งชุดน้ำเงินขาว ชุดก็เก๋ ตอนนี้มีมากกว่า 20 คนแล้ว ปีนี้ทำมาเป็นปีที่ 7 แล้ว (ตั้งแต่ พ.ศ. 2551-2558) ตั้งแต่กำเนิด เคลื่อนไหว ต่อยอด พัฒนา เป็นโรงพยาบาลที่ผันตัวจากโรงพยาบาลทั่วไป เข้ามาเป็นโรงพยาบาลจิตอาสา ที่มีแพทย์และพยาบาลสมัครเป็นกรรมการฉือจี้ ทำหน้าที่ในโรงพยาบาล เวลาลงมือปฏิบัติ แบ่งเป็นหน่วย หมวด กองพัน กองพล แต่ละหน่วยงาน บริหารในส่วนของตัวเอง มีการใช้กระปุกออมบุญเพื่อขยายฐานคนทำบุญให้มากขึ้น วันละบาท ถ้ามีล้านคนก็ล้านบาท ไม่ได้ตั้งเป้าที่ปริมาณเงินแต่ออกตามหาคนใจบุญ ทำมานานจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร” (นพ.สมบูรณ์ นันทานิช, -- สัมภาษณ์, 5 พฤษภาคม 2558.)

นอกจากนี้ หัวหน้างานวิจัยศูนย์คุณธรรม คุณพนิดา สัตถาสารุชนะ กล่าวว่ามีการนำกระบวนการจิตอาสาปรับใช้ในบางหน่วยงาน เช่น การทำธนาคารขยะในชุมชน“

ในขั้นที่ไปดูแลกระบวนการแล้วนำมาปรับใช้ บางที่ก็มีการทำระบบเอาขยะกลับมาช่วยชุมชนมาขายได้ บางโรงเรียนคิดแบบยั่งยืนก็มีธนาคารขยะ นักเรียนมีส่วนร่วม คุณธรรมที่ได้ก็ติดตัวไป บางคนเอารายได้ไปแบ่งปันผู้อื่น กลายเป็นจิตอาสา” (พนิดา สัตถาสารุชนะ, -- สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2558.)

รศ. ศุภรัตน์ เล่าเกี่ยวกับการขยายผลในสังคมไทยว่า ในกลุ่มที่มีพลังมาก ๆ จะนำมาทำอะไรได้เยอะ เช่น โรงเรียนประถมหนองตาบ่ง จ.กาญจนบุรี ที่ทำโครงการยุวชนจิตอาสา โดยได้รับแรงบันดาลใจจากฉือจี้

“สำหรับคนมีพลัง hyperactive มากๆ จะกลับมาทำอะไรได้เยอะ เช่น ปรับโครงสร้าง ผุด Project ตัวอย่างเช่น โรงเรียนหนองตาบ่ง จ.กาญจนบุรี โรงเรียนประถมที่กลับมาทำโครงการยุวชนจิตอาสา โครงการพ่อแม่บุญธรรม คล้ายโครงการต๋ออาย ปาปา ต๋ออาย มาม่า ของฉือจี้ เอาเด็กนักเรียนไปเลี้ยงอาหารคนชรา โรงเรียนก้นบาตรราชภัฏรำไพพรรณี ที่ภาคใต้ ไปดูงานบู๊ป เอาเรื่องระเบียบวินัยมาใช้ ง่ายๆ จัดเรียงเก้าอี้เป็นระเบียบ หันสันเข้าตึก หันรองเก้าอี้เรียงเรียบร้อย หรือ หลาย

โรงเรียนทำเรื่องไร้สาระเคลือบๆ ถ้าทำแบบฉ้อฉลจะทำละเอียดมาก เช่นถ้าเป็นกระดาษจะทำแยกกระดาษ กระดาษสีกับกระดาษขาว ถ้าเป็นกระดาษขาวก็ตัดขอบตรงที่ไม่เลอะหมึก ซึ่งเป็นการฝึกสมาธิอย่างดี ในที่ออฟฟิศในที่ต่างๆจะทำกันหมด หรือ ในโรงอาหาร จะสอนให้ไม่กินอาหารเหลือ ตักแต่พอดี มีระเบียบวินัย หลายโรงเรียนก็เอาไปประยุกต์ใช้ หรือ หน่วยโรงพยาบาลก็มีเยอะ โรงพยาบาลที่ฉ้อฉลมี อาสาสมัครมาเล่นไวโอลิน เปียโน ในเมืองไทยก็เอามาทำ เช่น รพ.โพธาราม จ.ราชบุรี เป็น รพ.จิตอาสา ก็มีหอมสมบุรณ์ เข้าไปเป็นระดับ committer หรือเป็นสมาชิกอาสาสมัคร” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

นอกจากนี้ ผอ. สนธิชัย ได้ยกตัวอย่างโครงการลูกแม่จ้องจิตอาสา ที่เกิดจากการขยายผล หลังจากได้แรงบันดาลใจจากฉ้อฉล

“การนำแนวคิดจิตอาสาแบบจิตบริสุทธิ์ มาใช้ในบริบทของโรงเรียน เช่น โครงการเยาวชนจิตอาสา หรือชื่อ “โครงการลูกแม่จ้องจิตอาสา” เป็นหนึ่งในโครงการหลัก ๆ ที่เห็นผลค่อนข้างชัดเจน” (ผอ. สนธิชัย สมเกต, -- สัมภาษณ์, 19 เมษายน พ.ศ. 2558.)

นอกจากรูปแบบโครงการแล้ว ผอ. สนธิชัย เสริมว่าได้นำหลักธรรม “พรหมวิหาร 4” ตามแบบของฉ้อฉลมาใช้ในกิจกรรมด้วย

“เราก็นำกิจกรรมของเขามาใช้ในส่วนนี้ สำหรับเรื่องการทำสมาธิ สวดมนต์ ที่เราทำอยู่แล้ว ก็ทำต่อไปเป็นปกติ ควบคู่กันได้ นอกจากมี ยังมีเรื่องหลักธรรม ข้อ “พรหมวิหาร 4” ซึ่งเราก็ใช้อยู่ เป็นหลักธรรมที่ตรงกันและยอมรับได้ ส่วนในเรื่องที่แตกต่างออกไป น่าจะเป็นเรื่องจริยวัตรของ มหายาน ที่เราอาจจะใช้ไม่ได้ แต่ก็ยังเป็นสิ่งที่ดีงามเหมือนกัน” (ผอ.สนธิชัย สมเกต, -- สัมภาษณ์, 19 เมษายน พ.ศ. 2558.)

ส่วนที่ 3 : การศึกษาบทบาทของผู้นำทางสังคมไทย ในการประยุกต์ใช้หลักจิตอาสาของมูลนิธิ พุทธฉ้อฉลได้วัน ในการพัฒนาและสร้างสรรค์สังคมไทย

การศึกษาบทบาทของผู้นำทางสังคมไทย ในการประยุกต์ใช้หลักจิตอาสาของมูลนิธิพุทธ ฉ้อฉลได้วัน ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลเอกสาร ซึ่งมีรายละเอียดแบ่งเป็น 5 หัวข้อ ต่อไปนี้

3.1) ที่มาของความสนใจ

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า ที่มาของความสนใจของผู้นำทางสังคมไทยมีหลากหลาย ดังมี รายละเอียดจากการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

3.1.1. มีคนรู้จักแนะนำ จากเดิมที่ไม่ได้รู้จักมาก่อน

หัวหน้าฝ่ายวิจัย คุณพนิดา สัตถาสารุชณะ ให้ข้อมูลว่า ที่มาที่ทำให้ศูนย์คุณธรรมได้ไปดูงาน ฉือจี มาจากการแนะนำของคนรู้จักของอดีตท่านผู้อำนวยการ จนเกิดความสนใจในการศึกษาต่อ และ นำหลายคณะไปดูงานมากมายในเวลาต่อมา

“ได้รับมอบหมายจาก อ.นราทิพย์ พุ่มทรัพย์ ผู้อำนวยการเก่าที่นี่ ท่านไปดูงานร่วมกันกับ อ. รัศมี อ.คณะอักษรศาสตร์ ท่านไปดูงานร่วมกันของฉือจี แล้วเกิดความสนใจจนศึกษาต่อ” (พนิดา สัตถาสารุชณะ, -- สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2558.)

หัวหน้าพยาบาล คุณผวน อ้นประเสริฐ ให้ข้อมูลว่าราชฎอรอาวุโส อาจารย์ประเวศ ะสี เป็นผู้ แนะนำให้ผู้ผู้อำนวยการของโรงพยาบาลรู้จักฉือจี และนำรูปแบบจิตอาสาพัฒนา ปรับปรุงใช้จนเป็น รูปเป็นร่าง “กับฉือจีนั้น เริ่มจากผอ. วิจิต ได้รู้จักฉือจี โดยผ่าน อ.ประเวศ ะสี ทีมงานโรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามมา ไปดูงานที่ไต้หวัน แล้วนำมาพัฒนา ปรับรูปแบบใหม่มากขึ้น ในโรงพยาบาล จากเดิมที่โรงพยาบาลไม่ได้ทำเป็นรูปเป็นร่าง” (ผวน อ้นประเสริฐ, -- สัมภาษณ์, 26 ตุลาคม 2557.)

3.1.2. รู้จักผ่านสื่อของฉือจี จากการเปิดหาข้อมูลเรื่องอื่น ๆ หรือโดยบังเอิญ

นักวิชาการด้านศาสนา คุณเดิมแท้ ชาวหินฟ้า ให้ข้อมูลว่า รู้จักฉือจีฝ่ายรายการของ สถานีโทรทัศน์ด้าอ้ายไนไต้หวัน ซึ่งเปิดในวิทยาลัยที่ไปศึกษาอยู่

“รู้จักฉือจีผ่านรายการทางสถานีโทรทัศน์ด้าอ้าย ตอนที่อยู่ไต้หวัน เห็นว่ารายการเขาน่าสนใจ มากเลย เป็นรายการที่ดี” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ คุณขวารี ผลดี ให้ข้อมูลว่าได้ข้อมูลเกี่ยวกับฉือจีจากการอ่านหนังสือ และข้อมูลในสื่ออินเทอร์เน็ต และเพื่อนแนะนำ

“อ่านหนังสือ เสิร์ชอินเทอร์เน็ต และได้คำแนะนำจากเพื่อนที่ทำงานเครือข่าย พระพุทธศาสนาทางเลือก ได้ฟังรูปธรรมที่ทำได้จริง” (ขวารี ผลดี, -- สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2558.)

3.1.3. ค้นคว้าข้อมูลจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีความสนใจของตัวเองเป็นพื้นฐาน

นักวิชาการด้านงานอาสาสมัคร รศ. ศุภรัตน์ กล่าวว่ามีความสนใจเรื่องงานอาสาสมัครอยู่แล้ว และมีคนแนะนำมา ทำให้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับฉือจี ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต เว็บไซต์

“เริ่มจากการศึกษาเอกสารก่อนจากทางเว็บไซต์ และมีคนแนะนำอีกที เพราะเรื่อง อาสาสมัครเป็นเรื่องที่ผมสนใจอยู่แล้ว และถ้าที่ฉือจีมี movement ขนาดนี้ก็ยิ่งนำไปศึกษา”

(รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

ผู้นำด้านการแพทย์ นพ.วิชัย มีความสนใจงานของฉือจี้ จึงได้ไปดูงานทั้งหมด 8 ครั้ง และได้กลับมาอ่านหนังสือหลายเล่ม ทั้งจากคนไทยเขียนและมูลนิธิจัดทำขึ้น

“เป็นผู้สนใจงานของมูลนิธิอย่างมาก เริ่มเข้าไปศึกษาดูงานรวมทั้งสิ้น 8 ครั้ง จากเดิมที่ไม่รู้จัก แต่เมื่อจะไปศึกษาดูงานครั้งแรกได้อ่านเรื่องของคนไทยเขียนถึงมูลนิธิ 3-4 ชิ้น หลังจากนั้นได้ศึกษาเพิ่มเติมจากเอกสารในร้านหนังสือของมูลนิธิอีกหลายเล่ม” (นพ.วิชัย โชควิวัฒน์, 2553)

3.1.4. เดินทางไปศึกษาดูงาน จากโครงการของศูนย์คุณธรรมฯ

ผลสืบเนื่อง จากกลุ่มผู้นำทางสังคมไทยกลุ่มแรก ได้ทำความรู้จักฉือจี้จากคนรู้จักแนะนำ หรือผ่านสื่อต่าง ๆ ทำให้เกิดโครงการเดินทางไปศึกษาดูงานที่ศูนย์คุณธรรมฯ เป็นผู้จัดหลายครั้ง โดยผู้จัดครั้งแรกในปี พ.ศ. 2548 มีการคัดกรองคุณภาพของคนที่เข้าร่วมโครงการอย่างเข้มข้น คัดผู้นำหัวกะทิของเมืองไทย ที่คาดว่าจะมีอำนาจในการนำมาเปลี่ยนแปลงสังคมไทยได้ ดังคำกล่าวของ คุณเดมแท้ ชาวหินฟ้า ดังนี้

“ในปี 2548 ศูนย์คุณธรรมส่งคนไปดูงานครั้งแรก คัดเข้มมาจาก ผอ.นราทิพย์ พุ่มทรัพย์ ที่คัดผู้นำในสังคมไทย หัวกะทิที่มีแนวโน้มว่าจะกลับมาทำความดี มีอำนาจในการเปลี่ยนแปลง จึงได้ทำหน้าที่ล่ามแปลภาษาและวิทยากร” (เดมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

ตัวอย่าง อ.วิวรรธ วรรณศิริ กล่าวถึงการไปดูงานในปี พ.ศ.2550 ว่าได้ไปกับศูนย์คุณธรรม ดังนี้ “เคยไปดูงานที่ฉือจี้ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2550 ที่จัดโดยศูนย์คุณธรรม ไปดูงานการศึกษา การปลูกคุณธรรมในสถานศึกษา สิ่งแวดล้อม และมูลนิธิฉือจี้ จากการเชิญของศูนย์คุณธรรม” (อ.วิวรรธ วรรณศิริ, -- สัมภาษณ์, 28 เมษายน 2558.)

ผลที่ได้ต่อมา คือ เกิดการจัดโครงการไปดูงานฉือจี้จากหน่วยงานต่าง ๆ นอกเหนือจากศูนย์คุณธรรม ทำให้มีคนที่รู้จักฉือจี้มากขึ้น

“จนต่อมาเกิดกระแสในสังคมมากมายไปดูงานเอง โดยศูนย์คุณธรรมไม่ได้เป็นคนพาไป มีสื่อประกอบแจกต่าง ๆ เริ่มมีคนทำเหมือนกัน ในวงการต่าง ๆ ทั้งหมด พยาบาล โรงเรียน” (เดมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

3.2) ตัวอย่างจิตอาสาที่นำมาประยุกต์ใช้ในวงการต่าง ๆ

การประยุกต์งานจิตอาสาของฉือจี้ในประเทศไทย มีอย่างหลากหลายแบ่งได้เป็น 4 วงการดังต่อไปนี้

3.2.1. ตัวอย่าง การประยุกต์จิตอาสาในวงการการกุศล และกิจกรรมสังคมสงเคราะห์

ในฐานะผู้นำในชุมชน จังหวัดเชียงใหม่ ผอ. สนธิชัย สมเกตุ ได้จัดโครงการจิตอาสาพัฒนาลำน้ำแม่จ้อง ด้วยการชักชวนเด็กนักเรียนและผู้ใหญ่ในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม ศึกษาและอนุรักษ์ลำน้ำ

“ในปี พ.ศ. 2557 เราทำเรื่องจิตอาสา พัฒนาลำน้ำแม่จ้อง บูรณาการจิตอาสาเข้ากับวิถีชีวิตของเด็ก โดยให้ชุมชนมีส่วนร่วม ที่มาคือ ลำน้ำแม่จ้อง เป็นลำน้ำที่เชื่อมต่อชุมชน ผ่านโรงเรียน ใกล้กับวิถีชีวิตของคนในชุมชนและเด็กๆมาก ครูก็เลยให้มีการจับกลุ่มนักเรียนจิตอาสา เพื่อลงพื้นที่สำรวจลำน้ำ ปริมาณขยะในลำน้ำ จุดบันทึกและแจ้งกับผู้ใหญ่บ้าน โดยนักเรียนแบ่งกลุ่มและตั้งชื่อกันเป็นกลุ่ม “VMJ” ย่อมาจาก Volunteer Mind Maejong มี 4 กลุ่ม ได้แก่ VMJ1, VMJ2, VMJ3, VMJ4 สำรวจกันเป็นกิโลเมตร ก็แบ่งกันไป กิจกรรมนี้มีนักเรียน ป.5 - ป.6 เป็นแกนนำ” (ผอ.สนธิชัย สมเกตุ, -- สัมภาษณ์, 19 เมษายน 2558.)

นอกจากนี้ ผอ. สนธิชัย ได้จัดโครงการช่วยเหลือผู้สูงอายุ และกิจกรรมออมเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประยุกต์ใช้ท่อเหล็กที่มีรูปร่างคล้ายกระบอกไม้ไผ่ มาตั้งไว้ในห้องสมุดโรงเรียนให้นักเรียนได้ร่วมบริจาค

“กิจกรรมการออมเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยให้หยอดกระปุกวันละบาท สองบาทที่โรงเรียน เราก็ประยุกต์ใช้ท่อเหล็กคล้ายกระบอกไม้ไผ่ มาตั้งไว้ในห้องสมุดโรงเรียน (ถ้าฉือจี้ จะใช้กระบอกไม้ไผ่ เป็นกระปุกออมบุญ) เงินที่ได้จากการออมสาธารณะ ก็จะนำไปซื้อหนังสือที่เด็กๆอยากอ่าน มีบรรณารักษ์มาสอบถามว่าเด็กๆอยากได้อะไร หรือนำเงินไปช่วยเหลือเด็กยากจน หรือเด็กที่บ้านถูกไฟไหม้ หรือแม้แต่ภัยพิบัติในโลก แผ่นดินไหวที่เฮติ ก็จะประกาศแจ้งว่า กระปุกสาธารณะที่เด็กๆช่วยกันหยอดนี้ นำไปทำการกุศลอะไร” (ผอ.สนธิชัย สมเกตุ, -- สัมภาษณ์, 19 เมษายน 2558.)

ในวงการตำรวจของไทย มีการจัดอบรมนายร้อยสามพราน ให้ลดตัวไปช่วยเหลือชาวบ้าน

“กลุ่มตำรวจ กลับมาปลูกฝังจิตอาสาในการอบรมตำรวจนายร้อยสามพราน ฝึกให้ตำรวจทหารลดตัวไปช่วยชาวบ้าน เพื่อสร้างความยุติธรรมในระบบระหว่างผู้มีและผู้ขาด” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

3.2.2. ตัวอย่าง การประยุกต์จิตอาสาในวงการแพทย์และการรักษาพยาบาล

มีผู้นำจากวงการแพทย์พยาบาลหลายท่าน ได้รับแรงบันดาลใจจากฉือจี้ และนำมาประยุกต์ใช้ในโรงพยาบาล รวมทั้ง รศ.นพ. รัชตะ รัชตะนาวิน โรงพยาบาลรามาธิบดี ให้ข้อมูลว่า ได้ประยุกต์ใช้กิจกรรมอาสาสมัครในคณะแพทยศาสตร์ เช่น อาสาสมัคร Blue Angle แต่ควรได้รับการพัฒนาอีกมาก ในหลายตำแหน่ง

“กิจกรรมอาสาสมัคร ในคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดีมีดำเนินการอยู่บ้างแล้ว เช่น อาสาสมัคร Blue Angle แต่ยังมีโอกาสที่จะพัฒนาระบบอาสาสมัครอีกมาก โดยต้องมีการบริหารจัดการที่ดี เช่น ทำหน้าที่ธุรการ ช่วยเดินเอกสาร ช่วยให้ข้อมูลผู้ป่วย หรือให้กำลังใจผู้ป่วย ขณะพักฟื้น เป็นต้น” (รศ.นพ.รัชตะ รัชตะนาวิน, 2552)

มีการให้อาสาสมัครออกเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้าน ร่วมกับพยาบาลวิชาชีพ พัฒนาแนวทางแพทย์หัวใจมนุษย์

“รูปแบบของการให้อาสาสมัครออกเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้านร่วมกับพยาบาลวิชาชีพ หรือจัดระบบให้มีการเยี่ยมผู้ป่วยบางคนโดยอาสาสมัครภายใต้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดของพยาบาล เป็นต้น” (รศ.นพ.รัชตะ รัชตะนาวิน, 2552)

จากการทำวิจัย รศ. ศุภรัตน์ ให้ข้อมูลไว้ว่า ฉือจี้ใช้การแพทย์หัวใจมนุษย์ มีห้องดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย มีการบริการดุจญาติมิตร ตรงกับการบริการ ‘Friendly service’ ในทั่วโลก ซึ่งกำลังนำมาปรับใช้ในโรงพยาบาลไทย

“ในวงการแพทย์ คือการแพทย์หัวใจมนุษย์ หนึ่ง คือ มีห้องให้ไปดูงานผู้ป่วยระยะสุดท้าย สอง คือ มีคนคอยดูแล มีการให้บริการฉันทมิตร ตรงกับการบริการทั่วโลกคือ Friendly service มีเศษของฉือจี้เป็นตัวอย่างที่ประยุกต์ใช้เป็นรูปธรรม ทำอย่างไรให้คนมาโรงพยาบาลลืมนเรื่องทุกข์สบายใจ มีการแสดง บรรเลงดนตรี” (รศ. ศุภรัตน์ รัตน์มขุ, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

คุณผวน อ้นประเสริฐ หัวหน้าพยาบาลผู้มีประสบการณ์กับทำงานจิตอาสาแบบฉือจี้ในไทย ได้ตอกย้ำ การทำงานจิตอาสาในวงการแพทย์แบบฉือจี้ว่า ทำงานเป็นระบบ แบ่งงานกันทำตามนัด ดูแลสภาพแวดล้อมของผู้ป่วยในทุกด้าน รวมทั้งมีการให้กำลังใจกันด้วยหัวใจมนุษย์ เช่น การร้องเพลง ประกอบท่าทางภาษามือ

“ตัวอย่างสิ่งที่น่าสนใจที่ได้เห็นมาปรับ เช่น ทำงานเป็นระบบ มีการแบ่งกันว่าใครรับผิดชอบด้านไหน ดูแลด้านนั้น เป็นงานมากขึ้น และสอนให้ไม่ได้ดูแลรักษาพยาบาลอย่างเดียว แต่ดูแลจิตใจ อารมณ์ สังคม สิ่งแวดล้อม ที่อยู่อาศัย สภาพภายในและรอบๆบ้านให้เหมาะสมกับคนไข้กับผู้ที่อยู่อาศัย เพราะสิ่งแวดล้อมไม่ดี โรคทางกายก็อาจจะทรุดเร็วขึ้น ... ในส่วนนี้ได้มาปรับใช้ในแผนกผู้ป่วยนอก

และแผนกอายุรกรรม เช่น การดูแลสิ่งแวดล้อม คู่มือบ้านชำรุด ซ่อมแซมบ้าน กวาดบ้าน ภูบ้าน พุดคุย ให้กำลังใจ และร้องเพลงภาษามือก่อนกลับ

เนื้อเพลง ด้วยใจร้อยใจ ให้กำลังใจ ภาษามือก่อนกลับบ้าน (ผวน อันประเสริฐ, -- สัมภาษณ์, 26 ตุลาคม 2557.)

“เมื่อได้เห็นน้ำตาเธอ ใจของฉันเจ็บปวดเหลือเกิน จากรักที่ได้จากเธอ ทำให้ได้เดินหน้าต่อไป
 เพราะว่าพวกเราครอบครัวเดียวกัน เราซาบซึ้ง
 เพราะว่าพวกเราครอบครัวเดียวกัน ร่วมสุข ร่วมทุกข์
 เพราะว่าพวกเราครอบครัวเดียวกัน ด้วยใจร้อยใจ เราต่างซาบซึ้ง
 เพราะว่าพวกเราครอบครัวเดียวกัน ร่วมสุข ร่วมทุกข์บนเส้นทางชีวิต”

คุณศิริวัฒน์ ทิพย์ธราดล กล่าวว่า อิทธิพลที่ได้รับจากฉือจี้ คือ ทำให้ผู้บริหารโรงพยาบาล สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง รื่นรมย์ สร้างระบบความสัมพันธ์ที่เป็นกันเองมากขึ้นในหน่วยงานและชุมชน “ผู้บริหารโรงพยาบาลได้รับอิทธิพลจากผู้นำศาสนาของฉือจี้ ในการดำเนินการในโรงพยาบาล ทำให้มีบรรยากาศเป็นกันเอง รื่นรมย์ ไม่อึดอัด ไม่เครียด มีระบบความสัมพันธ์ของฝ่ายบริหาร โรงพยาบาลกับอาสาสมัครที่มาช่วยงานในโรงพยาบาล ทั้งในโรงพยาบาลและชุมชน” (ศิริวัฒน์ ทิพย์ธราดล, 2552)

นอกจากนี้ คุณเต็มแท้ ชาวหินฟ้า กล่าวว่า ผลตอบรับจากกลุ่มหมอ พยาบาล ที่ได้ไปดูงาน ฉือจี้ คือ เกิดการสร้างระบบประกันสุขภาพที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น “ผลตอบรับจากการไปดูงานในกลุ่มหมอ พยาบาล ทำให้เกิดการสร้างระบบประกันสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ มีจิตใจดี ช่วยคิด ... เพราะเห็นแบบอย่างที่เขาทำได้จริง ซึ่งในการไปดูงานยังมีอยู่อย่างต่อเนื่อง” (เต็มแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

3.2.3. ตัวอย่าง การประยุกต์จิตอาสาในวงการการศึกษา

ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการสอดแทรกเรื่องอาสาสมัครในวิชาเรียนมากขึ้น ดังที่ รศ. ศุภรัตน์ ให้ข้อมูลดังนี้

“ตัวอย่าง หลายวิชาใน ม.ธรรมศาสตร์ ก็สอดแทรกเรื่องอาสาสมัครมากขึ้น เช่น วิชา TU100 เรื่องขยะ เรื่องการประหยัดพลังงาน เรื่องจิตอาสาหลายเรื่อง หรือมีโครงการรับนักเรียนด้วยเกณฑ์ชั่วโมงจิตอาสามากขึ้น” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

อีกการประยุกต์หนึ่ง ได้แก่ ในมหาวิทยาลัยมหิดล มีการใช้แนวทางจิตตะปัญญาศึกษา เป็นส่วนหนึ่งในการปลูกฝังจิตใจที่ละเอียดอ่อน โดยครูและนักศึกษารุ่นพี่เป็นต้นแบบ สอดคล้องกับระบบการศึกษาแบบฉือจี้ ดังที่ รศ.นพ. รัชตะ ได้กล่าวไว้ ดังนี้

“ในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยมหิดลกำลังเริ่มที่จะใช้แนวทางของจิตตะปัญญาศึกษา หรือ contemplative education เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยปลูกฝังจิตใจที่ละเอียดอ่อน และรับการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยสามารถสอดแทรกกิจกรรมทั้งในและนอกหลักสูตร อย่างมีระบบและสอดคล้องกันเป็น ลูกโซ่ให้นักศึกษา ได้สัมผัสกับกิจกรรมที่มุ่งเน้นทางจิตวิญญาณเป็นระยะ ๆ สิ่งเหล่านี้ดำเนินการ ภายใต้แผนกลยุทธ์ที่ต่อเนื่อง และบทบาทของอาจารย์และนักศึกษารุ่นพี่ที่จะช่วยกันเป็นต้นแบบ” (รศ.นพ.รัชตะ รัชตะนาวิน, 2552)

นอกจากนี้ โรงเรียนหนองตาบ่ง จ.กาญจนบุรี มีการทำโครงการจิตอาสาในโรงเรียน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จนถึงปัจจุบัน เช่น โครงการครูอาสา โครงการยุวชนจิตอาสา และโครงการชุมชนอาสา ดังที่ อ.วิวรรธ ได้กล่าวไว้ดังนี้

“ที่โรงเรียนนำเรื่องจิตอาสามาเป็นโครงการ ทำมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ถึงปัจจุบัน ปลูกฝัง จิตอาสาให้นักเรียน ครู ชุมชน ได้แก่ หนึ่ง โครงการครูอาสา คือ โครงการที่ให้ครูช่วยมาดูแลนักเรียน หลังจากชั่วโมงเลิกเรียน เพื่อให้นักเรียนไม่ไปगेเร หรือเตร็ดเตร่ที่อื่น เนื่องจากปกติที่โรงเรียนเลิก 15.30 น. แต่พ่อแม่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพหาเช้ากินค่ำกว่าจะมารับก็ 17.00น. ก็เลยรับสมัครครู อาสา มาสอนเด็กเรียนหนังสือ ให้เล่นกีฬา สอนตามความถนัดของครู ไม่ให้เด็กออกไปगेเรข้างนอก และใช้เวลาว่างหลังเลิกเรียนให้เป็นประโยชน์ สอง โครงการยุวชนจิตอาสา เป็นโครงการที่ให้นักเรียน ออกไปบำเพ็ญประโยชน์รอบชุมชน เนื่องจากชุมชนมาช่วยเราประจำ เช่น ให้เสื้อผ้า เราก็เลยให้เด็ก ของเราออกมาช่วยชุมชนบ้าง ผ่านกิจกรรมอาสา เช่น ทำความสะอาดวัด ให้เสื้อผ้าบ้านที่พังทะลาย เป็นต้น สาม โครงการชุมชนอาสา หรือพ่อแม่อุปถัมภ์ เป็นโครงการที่ให้พ่อแม่มีส่วนร่วมในการ ดูแลเด็กนักเรียน เช่น เชิญมาดูแลเด็กในโรงเรียนที่มีปัญหาเรื่องครอบครัว มาจับคู่กันชุมชนเดือนละ ครั้งบ้าง มาทำกิจกรรมต่างๆ ตามเทศกาล เช่น วันพ่อวันแม่ มาเสริมเด็กที่ขาดความรัก” (อ.วิวรรธ วรรณศิริ, -- สัมภาษณ์, 28 เมษายน 2558.)

โรงเรียนบ้านแม่จ้อง จ.เชียงใหม่ ได้นำจิตอาสาถือจี้มาใช้มากถึง 40% จนเป็นกิจกรรมส่วน หนึ่งในโรงเรียน เช่น เรื่องเศรษฐกิจพอเพียง หน้าที่พลเมือง นำประยุกต์เป็นกิจกรรมต่าง ๆ ดังที่ผอ. สนธิชัย กล่าวว่

“ได้นำจิตอาสาแบบถือจี้มาใช้ประมาณ 40% จนกลายเป็นกึ่งหนึ่งในกิจกรรมภายในโรงเรียน คล้ายกับว่าโรงเรียนมี “ร่ม” คันใหญ่ คือ โรงเรียนวิถีพุทธ ก็มีหลายๆกึ่งออกมาจากร่มนี้ กึ่งหนึ่ง เช่น เรื่องเศรษฐกิจพอเพียง อีกกึ่งเรื่องหน้าที่พลเมือง ประวัติศาสตร์บ้านเมือง สำหรับจิตอาสาแบบถือจี้ ก็ เป็นกึ่งหนึ่ง

สรุปคร่าวๆ โรงเรียนได้ใช้แนวคิด จิตอาสา, สามัญสำนึก, ไกล่ชิดชุมชน ประยุกต์เป็น

กิจกรรม เช่น ดูแลลำนํ้า, การออม, ดูแลผู้สูงอายุ เป็นต้น” (ผอ.สนธิชัย สมเกต, -- สัมภาษณ์, 19 เมษายน 2558.)

ในมุมมองของวิทยากรและล่ามช่วยงานฉือจี้ คุณเดิมแท้ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า มีกลุ่มครูที่ได้นำจิตอาสามาใช้แทนระบบลูกเสือ ยุวกาชาด อย่างเป็นทางการ

“กลุ่มที่เป็นครู ได้นำระบบจิตอาสาใช้แทนระบบลูกเสือและอนุกาชาด เห็นเป็นรูปธรรม” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

3.2.4. ตัวอย่าง การประยุกต์จิตอาสาในวงการสื่อมวลชน ส่งเสริมวัฒนธรรมจริยธรรมผ่านสื่อ

ในวงการสื่อมวลชนได้ มีการสอดแทรกจิตอาสาเข้ามากระบวนการผลิต เช่น การให้อาสาสมัครฉือจี้มาเล่าเรื่องผ่านรายการ การนำรายการสารคดีดอกไม้บานมาออกอากาศ หรือรายการสร้างชาติโปร่งใส สร้างไทยซื้อตรง ที่ปรากฏใน TNN 24 จากคำบอกเล่าของ รศ. ศุภรัตน์ ดังนี้

“ให้อาสาสมัครฉือจี้มาเล่าเรื่อง ผ่านรายการของเขา หรือ ทาง TNN24 ก็จะมีการเอารายการสารคดีดอกไม้บาน 3 นาที เกี่ยวกับคุณธรรมความดีที่ศูนย์คุณธรรมผลิตขึ้นมาฉาย และผลิตรายการสร้างชาติโปร่งใส สร้างไทยซื้อตรง เป็นรายการที่มาพูดคุยเสวนาต่างๆ ในเรื่องความซื้อตรง ... โดยโอเดียส่วนหนึ่งก็มาจากการเอาที่ไปดูงานต่างๆ มาใช้ แต่มันอาจจะเคลมไม่ได้ว่ามันมาจากการไปดูงานฉือจี้ทั้งหมด” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนมุข, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

ผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ คุณฐาณิยา ได้ยืนยัน ด้วยตัวเองว่า การทำรายการสร้างชาติโปร่งใส สร้างไทยซื้อตรง ได้รับแรงบันดาลใจจากจิตอาสาฉือจี้ ในการทำสื่อสีขาว ดังนี้

“ปัจจุบัน ทางสถานีโทรทัศน์ TNN2 ทิวทัศน์ส์ ทำ “รายการสร้างชาติโปร่งใส สร้างไทยซื้อตรง” โดยได้รับแรงบันดาลใจจากหลักจิตอาสาของมูลนิธิพุทธฉือจี้ ร่วมผลักดันให้มีการนำเสนอเนื้อหาสาระดีๆ ในสื่อ พยายามทำสื่อสีขาว ผลักดันให้อุดมการณ์ที่สำคัญต่อวงการสื่อมวลชนกลับมา” (ฐาณิยา พงษ์ศิริ, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

สำหรับผู้ผลิตรายการจากสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส คุณชวารี ได้ประยุกต์การสื่อสารจิตอาสาให้สอดคล้องกับวิถีชีวิต เข้าไปในรูปแบบรายการโทรทัศน์ที่ผลิต ใช้เทคนิคสอดคล้องกับคนในยุคปัจจุบัน ให้ผู้ชมซึมซับจิตอาสามากขึ้น

“สื่อสารสิ่งที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในปัจจุบัน ฉือจี้มีรูปแบบรายการโทรทัศน์ที่ทำให้อยากทำตาม ผลิตอะไรออกไปแล้วผู้ชมอยากไปทำงานจิตอาสาในงานนั้นๆ หลักของเขาคือทุกคนมาทำงานเพื่อสังคม แต่ในลึกๆ แล้วทุกคนก็มีธรรมะในใจระดับนึง

เราก็เลยปรับเทคนิคให้มันสอดคล้อง เข้ากับคนในแต่ละยุคเข้าไปเรื่อยๆ ประยุกต์เทคนิคของ

รายการที่เขาทำดีๆ แล้วเราก็พัฒนาของเราไปเรื่อยๆ โดยศึกษาคนยุคปัจจุบันว่าเขาสนใจอะไร จะมาแพนนานๆ หรือทำเป็นสารคดีที่ไม่มีการเดินทางเรื่องก็คงจะไม่น่าสนใจแล้ว ไม่มีคนดู เราก็เลยต้องมีพิธีกร” (ขวารี ผลดี, -- สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2558.)

นอกจากนี้ คุณเดิมแท้ได้สรุปว่า หลังกระแสการดูงานกับฉือจี้ ก็เริ่มมีการบุกเบิกพัฒนาในหลายที่ “หลังจากกระแสการไปดูงานฉือจี้ เริ่มมีการบุกเบิกพัฒนา สร้างองค์กร ทั้งโรงเรียน โรงพยาบาล ตำรวจ องค์กรพุทธ เช่น สันติอโศก ทำสถานีบุญนิยมทีวี ทำเรื่องแยกขยะ เปลี่ยนขยะเป็นทองคำเหมือนฉือจี้” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

3.3) ผลที่ได้รับหลังจากการประยุกต์ใช้ในสังคมไทย

จากการศึกษาพบว่า ผลที่ได้รับจากการประยุกต์ใช้จิตอาสาฉือจี้ในไทย ส่วนที่ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยเหตุปัจจัย และผลดังต่อไปนี้

เหตุผลประการหนึ่งที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ได้แก่ วัฒนธรรมโอบอ้อมอารีของคนไทย ที่มีมาก่อน “การทำงานจิตอาสาของคนไทยเข้ากันได้ดี เพราะคนไทยเรามีวัฒนธรรมโอบอ้อมอารี มีจิตอาสาอยู่แล้ว” (ผวน อันประเสริฐ, -- สัมภาษณ์, 26 ตุลาคม 2557.)

สำหรับผลที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน ตามที่ได้เก็บข้อมูลจาก อ.วิวรรธ พบว่า กิจกรรมจิตอาสาทำให้นักเรียนไทยมีวินัยมากขึ้นและชุมชนมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น

“ผลที่ได้รับที่เกิดขึ้นชัดเจน คือ การทำกิจกรรมจิตอาสาทำให้ตัวเองมีวินัยมากขึ้น เห็นชัดกว่าโรงเรียนอื่น เช่น การถอดรองเท้า ทำความสะอาดโรงเรียน การตั้งใจเรียน เป็นต้น โดยเวลาที่ทำจะให้นักเรียนสอนทำกันเอง รุ่นพี่มีบทบาทต่อรุ่นน้อง จากตอนแรกอาจารย์ค่อนข้างเหนียว แต่พอทำแล้วประสบความสำเร็จสูง ได้รับความชื่นชมจากหลายฝ่ายก็ภาคภูมิใจ และตั้งใจจะทำต่อไป” (อ.วิวรรธ วรรณศิริ, -- สัมภาษณ์, 28 เมษายน 2558.)

“ผลในระดับชุมชนก็เกิดขึ้น คือ ชุมชนจับกลุ่มกันได้ จากเดิมที่ต่างคนต่างอยู่ ก็ทำให้เกิดกิจกรรมจัดรวมกัน เช่น มาช่วยงานโรงเรียน งานชุมชน เช่น จัดงาน 5 ธันวาคม ที่โรงเรียนและชุมชนของเราจัดเอง ร่วมแรงร่วมใจกัน ตั้งแต่ทำความสะอาดเตรียมการเตรียมงาน แนวน้อมต่ออนาคต เรายังยึดแนวทางของเราอยู่ ปรับเรื่อยๆตามบริบทความพร้อมของเราและของครู ทำต่อไปเรื่อย ๆ” (อ.วิวรรธ วรรณศิริ, -- สัมภาษณ์, 28 เมษายน 2558.)

นอกจากนี้ ผลที่เกิดขึ้นในประเทศไทย คือ กลุ่มคนชนชั้นนำ จากวิชาชีพต่าง ๆ กลับมาทำตามอุดมการณ์วิชาชีพมากขึ้น ทำให้จิตอาสากลับมาถักทอในสังคมไทยอีกครั้ง จากคำกล่าวของคุณเดิมแท้ ดังนี้

“ผลที่เกิดขึ้นในประเทศไทย หลังจากมีการไปศึกษาดูงานฉือจี้ในกลุ่มชนชั้นสูงบ้านเรา พวกที่

มีโอกาสทางสังคมมากกว่า เช่น หมอ พยาบาล ครู ตำรวจ พระ คือ เกิดการลดตัวลงมา ทำตามอุดมการณ์วิชาชีพและสถานะ ... ปัจจุบัน สิ่งที่เป็นผลจริง คือคำว่า จิตอาสา แต่ก่อนนี้ประเทศไทยไม่มีคำว่าจิตอาสา จิตอาสาเกิดขึ้นมาจากการไปดูงานมูลนิธิพุทธฉือจี้ และทักถอขึ้นมาภายใต้วิกฤต แต่เดิมมีแต่คำว่าจิตพระโพธิสัตว์ที่คนไทยไม่กล้าใช้กัน” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

3.4) วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้การทำงานจิตอาสา ไม่ประสบความสำเร็จ

จากการเก็บข้อมูลเรื่องการประยุกต์ใช้จิตอาสาฉือจี้ในประเทศไทย พบว่า ยังมีหลายกรณีที่ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการพัฒนา และกระบวนการจิตอาสาในไทยยังไม่ได้กระจายในวงกว้าง ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์ข้อมูลและได้พบเหตุปัจจัยที่ทำให้งานอาสาไม่ประสบความสำเร็จ ดังต่อไปนี้

- อุปสรรคจากพื้นฐานคิดเดิมของคนไทย

พื้นฐานคิดเรื่องการเป็นผู้รับมากกว่าผู้ให้ในสังคมไทย จากทัศนคติของ นพ.วิชัย ทำให้ปรัชญาฉือจี้สำเร็จน้อยในประเทศไทย

“มูลนิธิพยายามมากในการเผยแพร่ปรัชญาของมูลนิธิ แต่ประสบผลสัมฤทธิ์น้อยในประเทศไทย เพราะพุทธไทยเป็นพุทธท่อน มากกว่าพุทธท่า และระดับ “จิตอาสา” ยังไม่สูงเท่าของฉือจี้ พุทธไทยยัง “รับ” มากกว่า “ให้” สงฆ์ไทยเน้นรับบิณฑบาต ขณะที่ฉือจี้ปฏิเสธรับบิณฑบาต แต่สงฆ์ในสมณารามจะทำมาหาเลี้ยงชีพเอง ไม่รับบริจาคสิ่งใดเข้าวัด ตรงข้ามวัดจะเป็นผู้บริจาคให้ผู้อื่นเท่านั้น” (นพ.วิชัย โชควิวัฒน์, 2553)

ความเชื่อของพุทธแบบไทย ที่มุ่งเน้นชำระจิตใจให้สะอาด มากกว่าช่วยเหลือผู้คน

“ปัจจุบันมีความพยายามเพาะพันธุ์จิตอาสาในสังคมไทย แต่เกิดผลเพียงผิวเผิน คนไทยไปดูงานฉือจี้เกือบ 2 หมื่นคน ทุกคนชื่นชมแต่กลับมาเป็นสมาชิกของฉือจี้หยิบมือเดียว เพราะพุทธไทยมุ่งชำระจิตใจให้สะอาด เพื่อตนเองมากกว่ามุ่งอุดมการณ์โพธิสัตว์ คือมุ่งช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสรณะ นอกจากนี้ มูลนิธิมุ่งขยายสมาชิก ตามอุดมการณ์และรูปแบบของฉือจี้ ซึ่งสังคมไทยยอมรับได้น้อย” (นพ.วิชัย โชควิวัฒน์, 2553)

- อุปสรรคจากอุปนิสัย และบุคลิกของคนไทย

อุปนิสัยของคนไทยที่ขี้เกียจ และเอาตัวรอดเป็นอุปสรรคต่องานจิตอาสา ตามทัศนคติของ คุณเดิมแท้ “ชาวฉือจี้เจออุปนิสัยคนไทยที่เป็นอุปสรรค เช่น วัฒนธรรมขี้เกียจ เอาตัวรอด ไม่เสียสละเพื่อผู้อื่น เวลาชวนมาอบรมก็จะบอกว่าไม่ว่าง หรือไม่ก็ระแวงระวัย ว่าคนอื่นจะมองอย่างไร ต้นฉบับที่

ได้หวนก่อนข้างง และรู้สึกว้าโหดเดี่ยว” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

อุปนิสัยที่มองระยะสั้น เห็นเฉพาะตัว ไม่คิดว่าชาติหน้ามีจริงทำให้คนไทยไม่ทุ่มเท จากคุณเดิมแท้ “สังคมบ้านเรายังคิดแต่ระยะสั้น ไม่ได้คิดว่ามีชาติหน้า ทำให้ทำอะไรยังไม่ได้ทุ่มเท แต่ชาวฉือจี้รู้ว่าตัวเองกำลังสะสมบุญ สังคมความรู้ความสามารถ ทำไปเรื่อยๆ ส่งผลถึงชาติหน้า เชื่อว่าตายแล้วเกิดใหม่ ฉือจี้อยากจะเป็นพระพุทธเจ้าจนตัวสั่น เวลาตั้งปณิธานไหว้เจาก็ไม่ได้ขอ แต่ตั้งใจตั้งใจจะเอาปณิธานพระโพธิสัตว์มาทำ” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

บุคลิกคนไทยที่ชอบอะไรสบาย ๆ มีความยืดหยุ่นสูง ไม่ชอบงานผูกมัด ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ตามทัศนคติของ รศ. ศุภรัตน์ “สาเหตุที่ทำให้คนไทย active น้อยกับฉือจี้ แม้จะไปดูงานมาเยอะ คือ บุคลิกคนไทยชอบอะไรสบายๆ ยืดหยุ่นสูง ไม่ชอบผูกมัดกับอะไรนานๆ ชอบไปดูงาน แต่ไม่ชอบกลับมาทำงานและฉือจี้ยึดโยงกับเรื่องศาสนา เช่น จากเถรวาทไปเป็นมหายาน คนไทยกลัวพวกนี้ เพราะจริง ๆ แล้วคนไทยกลัวการเปลี่ยนแปลง” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

นิสัยคนไทยชอบท่องทฤษฎีเป็นหมวด ๆ แต่ไม่ลงมือทำ เช่น งานเก็บขยะ ตามคำกล่าวจากคุณเดิมแท้ “องค์กรฉือจี้มีสมาชิกรอบประเทศกว่า 5 แสนคน เห็นเต็มไปหมด ทุกคนเก็บขยะ คนตามโรงพยาบาล ของบ้านเราน้อย เพราะให้ท่องเป็นทฤษฎี ท่องเป็นหมวด ๆ แต่ไม่ได้ลงไปทำ ...” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

- อุปสรรคด้านภาษา

นอกจากนี้ อุปสรรคอีกอย่างหนึ่ง คือ เรื่องภาษา ตามความเห็นของคุณเดิมแท้ “สื่อภาษาส่วนใหญ่ชาวฉือจี้ใช้ภาษาจีนที่คนไทยส่วนใหญ่ฟังไม่รู้เรื่อง” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

- อุปสรรคจากปัญหาค่าใช้จ่าย

ปัญหาค่าใช้จ่าย คือ สาเหตุที่ทำให้จิตอาสาในไทยยังทำได้น้อยอยู่ ตามทัศนคติของ พยาบาลผวน “จิตอาสาในประเทศไทยมีน้อยกว่าที่ได้วันมาก อาจจะเพราะจิตอาสาไทยติดปัญหาเรื่องค่าใช้จ่าย การเดินทาง” (ผวน อันประเสริฐ, -- สัมภาษณ์, 26 ตุลาคม 2557.)

- อุปสรรคจากบริบทเชิงโครงสร้างองค์กร

บริบทโครงสร้างในองค์กรไม่เอื้ออำนวย จึงทำให้ใช้งานจริงไม่ได้ ตามความเห็นของคุณพนิดา “หลายคนทีกลับมาอาจจะเอามาใช้จริงไม่ได้ เนื่องจากบริบทโครงสร้างองค์กรไม่เอื้ออำนวย

หรือ แม้แต่บางคนที่ไม่ไปดูงานมาแล้วดูเรื่องสถานที่ มากกว่าที่จะดูว่าคนของเขาคิดยังไง ทำได้ยังไง มันก็อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงบ้าง แต่ไม่ได้เปลี่ยนแปลงมาก” (พนิดา สัตถาสาธนะ, -- สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2558.)

ปรับใช้ในองค์กรใหญ่ค่อนข้างยาก ติดปัญหาด้านโครงสร้างองค์กร ตามความเห็นของ รศ. ศุภรัตน์ “ในระดับปัจเจกบุคคล ไม่น่ามีปัญหา แต่การปรับใช้ในองค์กรใหญ่ๆ ค่อนข้างยาก สาเหตุเพราะมาเจอ constructor ขององค์กรเดิม ที่มันทำอะไรไม่ได้ นโยบายขององค์กรไม่เอาด้วย ไม่เล่นด้วย ทำให้คนที่ไปดูงานกลับมาความตั้งใจดีๆ มันก็สลาย คือ ความรู้สึกที่อยากจะทำมันก็ลดลง” (รศ. ศุภรัตน์ รัตน์มุข, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

กระบวนการรับช่วงต่อยังไม่ต่อเนื่อง การพัฒนาคุณธรรมในนักเรียนระดับชั้นประถม มัธยม มหาวิทยาลัย ยังขาดตอนอยู่ ตามความเห็นของ อ.วิวรรธ “เราไม่มีกระบวนการเหมือนเขา ไม่มีการรับช่วงต่อจากระดับประถมถึงระดับมัธยม ที่สามารถสร้างเด็กที่จบมามีคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อสังคม ถ้าขาดช่วงนักเรียนอาจจะกลับไปเป็นสภาพเดิมคือ ไม่มีระเบียบวินัย ไม่เหมือนฉ้อฉลที่มีตลอดแนวจากประถมถึงมหาวิทยาลัย โรงเรียนมัธยมในไทยที่มีแนวทางจิตอาสาแบบฉ้อฉลมีการฝึกวินัยนั้นหายากมาก” (อ.วิวรรธ วรรณศิริ, -- สัมภาษณ์, 28 เมษายน 2558.)

- อุปสรรคจากกระแสสังคมไม่สนับสนุน

สื่อไม่สนับสนุนการลงข่าวดี สปอนเซอร์ลงทุนให้น้อย ตามคำบอกกล่าวจาก คุณฐาณิยา “ทุกวันนี้ปัญหาในสื่อประเทศไทย คือ เรื่องร้ายดูฟรี เรื่องดีเสียตังค์ เช่น การสนับสนุนของ sponsor ก็น้อยสำหรับสื่อสีขาว คนไม่ให้การสนับสนุน แต่ถ้าเป็นเรื่องตลกขบขันของดาราไม่ต้องใช้ Sponsor ก็มีคนเอาไปโพสต์กันทั่วประเทศ” (ฐาณิยา พงษ์ศิริ, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

3.5) ข้อเสนอแนะสำหรับการทำงานจิตอาสา ในสังคมไทย

ข้อเสนอแนะ เพื่อการประยุกต์ใช้ในสังคมไทยจากทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย มีดังต่อไปนี้

- ปรับเปลี่ยนทัศนคติ รายบุคคล

เริ่มปรับเปลี่ยนที่ทัศนคติของตนเอง (หมายถึง ผู้ที่ไปศึกษาดูงาน) เป็นข้อเสนอจาก รศ. ศุภรัตน์ “คนไปดูงานต้องปรับที่ทัศนคติ เปลี่ยนที่ตัวเองก่อน ต้องให้ได้ทั้งความรู้ การตระหนักรู้ และ

ตัวเองเปลี่ยน รู้สึกบวกกับความรู้ที่ตัวเองได้รับรู้มา อาจจะได้เปลี่ยนในเชิงโครงสร้างมากขึ้น ...”
(รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

- ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ให้เป็นต้นแบบจิตอาสา

ฝึกครูให้เป็นต้นแบบจิตอาสาก่อนไปสอนเด็ก เริ่มต้นจากตัวเราก่อน ตามทัศนะของ อ.วิวรรธ “อยากให้ครูเองมีเรื่องจิตอาสาไปสอนเด็ก เด็กทำตามครู เป็นแบบที่ดีก็จะดี แบบเปี้ยวๆก็เปี้ยวตามแบบ ... ถ้าฝึกตั้งแต่เล็ก ๆ เด็กก็ได้เต็ม ๆ อยากให้ฝึกมองเห็นภาพสุดท้ายที่ประสบความสำเร็จ ให้เราดูที่กระบวนการเริ่มฝึก เริ่มทำ แม้ว่าอุปสรรคมาก แต่ประสบความสำเร็จแล้วสังคมน้อมได้มากกว่า” (อ.วิวรรธ วรรณศิริ, -- สัมภาษณ์, 28 เมษายน 2558.)

- สร้างระบบบริหารจัดการที่เปิดกว้างและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สร้างการบริหารแบบเปิดกว้าง ให้อาสาสมัครคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ ไม่ต้องกลัวผิดหรือการถูกฟ้อง “ผู้เยี่ยมชมงานกล่าวว่า ปัจจัยของความสำเร็จในการทำงานจิตอาสาของฉือจี้ คือการบริหารแบบเปิดใจกว้าง ทำให้อาสาสมัครสามารถคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ ปรากฏแก่สายตา ผิดกับประเทศไทยที่ผู้บริหารบางแห่งอาจหวาดระแวง ทำแล้วกลัวผิด กลัวถูกฟ้อง ทำให้ไม่ได้ลงมือทำเพราะปลอดภัยที่สุด (ประเสริฐ ผลิตผลการพิมพ์, 2552)

สร้างระบบบริหารจัดการอาสาสมัครในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เป็นข้อเสนอของ รศ.นพ.รัชตะ “นอกจากนี้ ยังต้องสร้างระบบให้มีการบริหารจัดการอาสาสมัครในกลุ่มที่หลากหลายอาชีพ และหลายกลุ่มอายุ เข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง” (รศ.นพ.รัชตะ รัชตะนาวิน, 2552)

เอื้อโอกาสและเพิ่มช่องทาง ให้เกิดการมีส่วนร่วมมากขึ้น

เอื้อโอกาสในงานอาสาสมัครให้ผู้คนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น เช่น การเพิ่มโอกาสจากช่องทางต่าง ๆ “... ต้องเอื้อโอกาสให้คนมาเป็นอาสาสมัครมากขึ้น ที่ยอดมันน้อยไม่ใช่คนไทยไม่มีจิตอาสา แต่อาจเป็นเพราะไม่เห็นช่องทาง หรือโอกาสในการเข้ามาเป็นอาสาสมัครสักเท่าไร ตัวอย่าง ผมได้เข้าไปทำศูนย์อาสาสมัครแห่งชาติ จากกระทรวงพม. ก็เริ่มทำเรื่อง Matching ทักชะการทำงานอาสา” (รศ. ศุภรัตน์ รัตนमुख, -- สัมภาษณ์, 9 เมษายน 2558.)

สร้างเวทีให้กลุ่มชนชั้นนำในสังคม หรือคนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจดี มีโอกาสเข้ามามีบทบาทมากขึ้น โดยทัศนะจาก คุณเดิมีแท้ “ในอนาคตคนบ้านเราเริ่มรวยขึ้น มีเวลามากขึ้น ถ้าเราได้

สร้างเวทีให้คนรวยได้มาทำงานเสียสละได้แบบฉ้อฉล พูดยุติได้แล้วว่าจะเกิดสังคมที่ดีขึ้น...” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

- สร้างบุคลากรใหม่ ๆ และปลูกฝังสมาชิก ให้มีอุดมการณ์จิตอาสา

สร้างอาสาสมัครในโรงพยาบาล พัฒนาบุคลากรแพทย์รุ่นใหม่ ๆ ตามแบบวัฒนธรรมแพทย์ หัวใจมนุษย์แบบฉ้อฉล เพื่อพัฒนาเชิงอุดมการณ์และรูปแบบเนื้อหา ตามความเห็นของ คุณอุกฤษฏ์

“ส่วนประเทศไทย หากจะได้นำความรู้ที่ได้มาใช้จะต้องมุ่งไปสู่กระบวนการอาสาสมัคร “จิตอาสา” ซึ่งเชื่อว่ามียุทธศาสตร์ที่จะพัฒนาเชิงอุดมการณ์ ตลอดจนรูปแบบเนื้อหาได้ เช่น อาสาสมัครในโรงพยาบาลที่น่าจะมีศักยภาพในการทำให้เกิดความประณีตแห่งชีวิตของผู้คนที่เข้ามามีส่วนร่วมได้มาก การพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์รุ่นใหม่ ๆ ให้เป็นผู้ให้บริการที่มีหัวใจของความเป็นมนุษย์ เป็นเรื่องที่มีความเป็นไปได้ไม่น้อย” (อุกฤษฏ์ มิลินทางกูร, 2552)

ปลูกฝังอย่างต่อเนื่องให้สมาชิกแต่ละคน ปฏิบัติตามกติกาของสังคมโดยมีคุณธรรมกำกับ ผ่านกิจกรรมสังคมสงเคราะห์ ตามข้อเสนอของ รศ.นพ.รัชตะ “สำหรับการปลูกฝังจริยธรรม เป็นกิจกรรมพื้นฐานที่จะต้องอาศัยผู้นำต้นแบบและกิจกรรมที่หลากหลายเช่นเดียวกัน ซึ่งต้องมีการปลูกฝังอย่างต่อเนื่อง ต้องมีสื่อที่ช่วยชี้แนะว่าสิ่งใดควรทำ สิ่งใดไม่ควรทำ การแสดงความรับผิดชอบ ในฐานะที่ทุกคนเป็นสมาชิกของสังคม ต้องปฏิบัติตามกติกาของสังคม นอกจากถูกต้องตามกฎระเบียบแล้ว ยังต้องมีคุณธรรมและจริยธรรมกำกับด้วย ให้สมาชิกในสังคมพยายามสร้างสังคมที่เอื้ออาทร ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน” (รศ.นพ.รัชตะ รัชตะนาวิณ, 2552)

- ใช้แนวทางเรียนรู้จิตอาสาตลอดชีวิต ในสถานศึกษา

สอนให้เยาวชนไทยเรียนรู้ตลอดชีวิต ดอกย้าเป็นลูกโซ่ โดยครูต้องมีบทบาทสำคัญ นำแนวทางการศึกษาแบบฉ้อฉลมาใช้ในสังคมไทย ต้องอาศัยการดำเนินการระยะยาว ตามแนวคิดของ รศ.นพ.รัชตะ “การนำแนวทางการศึกษาของมูลนิธิพุทธฉ้อฉลมาใช้ในบริบทของไทย ต้องมีการดำเนินการตามแผนระยะยาวที่จะทำให้เยาวชนไทย มีจิตใจที่ละเอียดอ่อน รำลึกในความสำคัญของสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ มีความกระหายที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต มีความคิดที่จะมุ่งประกอบกรรมดี และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ต้องดอกย้าเข้าทวนแบบเป็นลูกโซ่ ตั้งแต่การศึกษาชั้นอนุบาลจนถึงอุดมศึกษา

โดยบทบาทของครู มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ครูจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดี (role model) และปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างให้นักเรียนได้เห็น โดยจริยวัตรของครูจะถูกศิษย์ค่อย ๆ ซึมซับโดยไม่รู้ตัวอย่างสม่ำเสมอ” (รศ.นพ.รัชตะ รัชตะนาวิณ, 2552)

- สอนจิตสำนึกเพื่อตอบแทนบุญคุณแผ่นดิน

คิตติ พุดดี ทำดี เพื่อสำนึกบุญคุณแผ่นดิน “ต้องช่วยกันตอบแทนบุญคุณแผ่นดิน ผ่านการคิตติ พุดดี ทำดี” (ฐาณินยา พงษ์ศิริ, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

- ให้สื่อมวลชนเป็นกลไกสนับสนุน

ใช้เครื่องมือสื่อ เป็นกลไกในการสนับสนุน ให้สื่อมวลชนร่วมกันนำเสนอข่าวดี ทำหน้าที่คนกลางที่มีวิจรรย์ญาณในการตรวจสอบและนำเสนอข้อมูล ในทางที่ถูกต้อง มุ่งสร้างประโยชน์ต่อผู้ชมเป็นหลัก “กลไกในการบริหารประเทศมีสื่อเป็นอาวุธที่ร้ายแรงที่สุด ขึ้นอยู่กับว่าสื่อจะอยู่ในมือใคร จะเอาอาวุธนี้ไปทำลายคน ก็เป็นการทำลายประเทศชาติและสังคม ... ถ้าทุกวันนี้เราช่วยกันทำสื่อดีๆ สื่อสีขาวออกมาก็ช่วยกันได้ ... สื่อมวลชนแล้วทำหน้าที่คนกลางในการส่งสาร เวลารับข้อมูลมาต้องใช้วิจรรย์ญาณในการตรวจสอบข้อมูลให้ดี ใช้การนำเสนอที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา ให้มีจิตสำนึกที่จะสร้างประโยชน์ต่อคนอ่าน” (ฐาณินยา พงษ์ศิริ, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

สร้างรายการที่นำเสนอความดี ที่สนุกไม่แพ้ช่องอื่น แต่ให้แง่คิดสอนใจมากขึ้น โดยคุณเดิมแท้ ยกตัวอย่างสถานีโทรทัศน์ในอินโดนีเซีย ที่ได้รับการลงทุนก่อตั้งจากฉือจี้ เพื่อเป็นสถานีสีขาว

“ตัวอย่าง รายการในทีวีต้าอ้าย มี “ชั่วโมงพาทำ” ที่สนุกไม่แพ้ช่องอื่น ให้แง่คิดชีวิต เป็นการศึกษาภาคสังคมที่ได้ผลได้ส่งไปถึงบ้าน บำบัดจิตใจพ่อแม่ลูกถึงบ้านด้วยทีวี 1 ช่อง ตอนนี้อยู่ในประเทศอินโดนีเซีย ได้มีการลงทุนตั้งสถานีโทรทัศน์ฉือจี้แล้ว แม้จะเป็นองค์กรพุทธ เพราะเขามองว่ามาเผยแพร่ความรัก เผยแพร่ความเสียสละ หลุดกรอบจากพุทธเชิงพิธีกรรม ถ้ามีในบ้านเราเชื่อว่าจะลดความขัดแย้งกันในสังคมได้

และถ้าประเทศไทยมีช่องโทรทัศน์แบบฉือจี้ อีก 10 ปี ประเทศไทยเปลี่ยนเลย เชื่อว่ารายการน้ำเน่าบ้านเราที่มีอยู่ อาจจะไม่มีความดูเลย เพราะอย่างฉือจี้ที่ได้วันก็มีรายการดีๆ ใช้เวลา 10 ปี เปลี่ยนเลย โดยเขาล็อกสเปคไว้ว่า หนึ่งต้องเป็นเรื่องจริง สองต้องให้ข้อคิดในการใช้ชีวิต” (เดิมแท้ ชาวหินฟ้า, -- สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.)

ปรับปรุงการสื่อสารให้เข้ากับแนวโน้มในสังคมไทยมากขึ้น จากความเห็นของ นพ.วิชัย “ในอนาคตมูลนิธิฯ น่าจะปรับปรุงการสื่อสารความเป็นจิตอาสาให้เข้ากับแนวโน้มสังคมไทยมากขึ้น” (นพ.วิชัย โชควิวัฒน์, 2553)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “กระบวนการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธรธธีจี้ไต้หวัน ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย และการประยุกต์ใช้ในประเทศไทย” ดั่งมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาภาพสะท้อนของพัฒนาการและกระบวนการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธรธธีจี้ไต้หวัน ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย และเพื่อศึกษาบทบาทของผู้นำทางสังคมไทย ในการประยุกต์ใช้หลักคิดจิตอาสาของมูลนิธิพุทธรธธีจี้ไต้หวัน ในการพัฒนาและสร้างสรรค์สังคม แนวทางการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การวิจัยแบบผสมผสาน (Integrated Research) ด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview) การสังเกตการณ์ภาคสนามแบบมีส่วนร่วม (Participant Field Observation) และการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร (Documentary Analysis) เพื่อตอบโจทย์การวิจัย

จากการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยออกมาเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : สรุปผลการวิจัย

1.1) พัฒนาการการสื่อสาร “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธรธธีจี้ไต้หวัน ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย

ผลวิจัยพบว่า การสื่อสารของมูลนิธิพุทธรธธีจี้ไต้หวัน เริ่มจากการสื่อสารระหว่างบุคคลในประเทศไต้หวัน ส่งไปยังประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก รวมทั้งในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 6 ช่วง จัดลำดับตามเหตุการณ์สำคัญ และกลยุทธ์ในการสื่อสารแต่ละพัฒนาการ ได้ดังนี้

พัฒนาการการสื่อสารช่วงที่ 1 (พ.ศ. 2509 - 2514) : จากผู้นำสู่ผู้ตามยุคแรก หรือจากคนสู่คน

ตามหลักฐานที่ปรากฏจากการสัมภาษณ์และข้อมูลเอกสาร สรุปได้ว่า การสื่อสารในช่วงที่ 1 ของฉือจี้ เป็นการสื่อสารจากบุคคล ซึ่งเป็นผู้นำองค์กร ในฐานะบทบาทผู้ส่งสาร (Sender) กล่าวคือ เริ่มต้นจากท่านธรรมมาจารย์เจิ้งเหยียน เห็นความทุกข์ยากในชีวิตและได้ก่อตั้งมูลนิธิ ทำหน้าที่ในบทบาทของผู้ส่งสาร เพื่อจุดประกายความดีออกมาจากใจผู้คน โดยการเน้นการสื่อสาร (message) ด้วยการกระทำตนเองให้เป็นแบบอย่าง และสื่อสารให้ลูกศิษย์ทำความดี และสอนถึงการทำความดีให้เห็นเป็นประจักษ์ ด้วยคำสอนที่กินใจ เป็นคำสอนที่เปลี่ยนวิธีคิดลบให้เป็นบวก และง่ายต่อการปฏิบัติ ตัวอย่างเช่น การออมเงินให้แม่บ้าน หยอดกระปุกออมสิน และนำมาช่วยผู้คนที่ยากไร้ เป็นการเชื่อมโยงหลักธรรมะอันลึกซึ้งให้เข้ากับชีวิตประจำวัน เพื่อให้คนทั่วไปเข้าถึงได้

ท่านใช้ช่องทางการสื่อสาร (channel) แบบปากต่อปาก จากคนสู่คน โดยการเชิญชวนแม่บ้าน (reciever) จำนวน 30 คนที่อยู่ในเมืองฮวาเหลียน ประเทศไต้หวัน ซึ่งต่อมากลุ่มแม่บ้านนี้ได้ผันตัวมาเป็นอาสาสมัครรุ่นแรกของฉือจี้ผู้มีความศรัทธา และได้นำคำสอนของท่านภิกษุณีไปเผยแพร่ต่อ ผลจากการสื่อสาร (effect) คือ ทำให้แม่บ้านเกิดความศรัทธา และมีอาสาสมัคร มาทำหน้าที่เป็นอาสาสมัครรุ่นแรก เพื่อที่จะทำการสื่อสารผ่านสิ่งที่ตนศรัทธา คือคำสอนของท่านธรรมาจารย์ไปเผยแพร่ต่อ หลักสำคัญในการสื่อสารช่วงแรก ได้แก่ การใช้ความจริงจัง ความจริงใจ และสอนเรื่องที่สัมผัสได้ใกล้ตัว

พัฒนาการการสื่อสารช่วงที่ 2 (พ.ศ. 2515 - 2548) : จากอาสาสมัครรุ่นแรก สู่มือถือร้อนในไต้หวัน

การสื่อสารในช่วงที่ 2 มีผลมาจากการสื่อสารในช่วงที่ 1 ที่อาสาสมัครรุ่นแรกได้ทำ คือทำให้เกิดอาสาสมัครรุ่นที่สอง ที่เปิดการรักษายาบาลคลินิกฟรี ทำงานอาสาสมัครเชิงรุก และเปิดบริการโรงพยาบาลฉือจี้ในฮวาเหลียนอย่างสมบูรณ์ ตามคำสอนของท่านธรรมาจารย์

โดยประเด็นหรือสารที่เน้น ได้แก่ การช่วยเหลือกลุ่มคนที่เดือดร้อน ในช่วงนี้อาสาสมัครรุ่นแรกผู้ได้รับสารโดยตรงจากท่านธรรมาจารย์ฯ ส่งสารเรื่อง ‘จิตสำนึกความเป็นมนุษย์’ ส่งเสริมคุณธรรมผ่านการทำงานช่วยเหลือสังคม เพื่อปฏิบัติจิตสำนึกในจิตใจของผู้คน

ช่องทางการสื่อสารในระดับนี้ คือ การพาลงมือทำ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติด้วยตนเอง ทั้งการช่วยงานสาธารณกุศล เช่น การทำความสะอาด การคัดแยกขยะ การบริจาค, งานด้านการแพทย์, งานการศึกษา เช่น ระบบการศึกษาในโรงเรียน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการก่อตั้งวิทยาลัยพยาบาล ศูนย์รับบริจาคโลหิต สถาบันแพทย์ฮวาเหลียน และสถานีโทรทัศน์ต้าอ้าย ในประเทศไต้หวัน เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการหาสมาชิกอาสาสมัครเพิ่ม โดยกลุ่มอาสาสมัครรวมตัวกันเป็น ‘เครือข่ายกัลยาณมิตร’ (ชาวฉือจี้ในประเทศไต้หวัน) ทำงานกันเป็นทีม ลงไปช่วยเหลือผู้เดือดร้อน และเป็นคุณูปการในการสร้างเครือข่ายกัลยาณมิตรในต่างประเทศในเวลาต่อมา

ผลที่เกิดขึ้นคือ ทำให้คำสอนของท่านภิกษุณีกลายเป็นวิถีปฏิบัติที่เข้าถึงสังคมมากขึ้น โดยมีกลยุทธ์การสื่อสารคือระบบการจัดการอาสาสมัครที่ดี และกระบวนการทำงานที่โปร่งใส เพื่อให้เกิดต้นแบบแรงบันดาลใจแก่ผู้พบเห็น นับเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จ

พัฒนาการการสื่อสารช่วงที่ 3 (พ.ศ. 2528 - 2538) : จากเครือข่ายกัลยาณมิตรในไต้หวัน สู่สังคมโลก

การสื่อสารช่วงที่ 3 เป็นช่วงที่กลุ่มอาสาสมัครยังคงหลักการในการสื่อสารอย่างเดิม เพียงแต่มีการขยายภารกิจการเผยแพร่ศาสนาและส่งการช่วยเหลือไปยังต่างประเทศ โดยเริ่มจากงานบรรเทาทุกข์ที่สหรัฐอเมริกา รวมทั้ง จัดตั้งสมาคมด้านภัยพิบัติในประเทศจีน และเป็นช่วงที่ผู้ให้กำเนิดฉือจี้ใน

ประเทศไทย ‘คุณฉินลี่หน่วน’ เดินทางมาประเทศไทยและได้เริ่มทำหน้าที่เผยแพร่ฉือจี้ในประเทศไทย ในเวลาต่อมา ผู้ส่งสารในระดับนี้ได้แก่ เครือข่ายกัลยาณมิตร ที่ได้ขยายไปในวงกว้างจากในประเทศ ได้หัวนสู่ต่างประเทศ บุคลากรฉือจี้ในช่วงนี้มีทั้งปริมาณและคุณภาพ มีผู้เชี่ยวชาญ (Professional) เฉพาะทางเข้ามามีบทบาทในการทำงานช่วยเหลือสังคมมากขึ้น การออกแบบสาร (Message design) ในช่วงนี้ มีการสื่อสารภาพที่ดีและสารที่โดนใจ ก็นใจ มีกลยุทธ์การเล่าเรื่องที่น่าสนใจ เช่น การเล่า เรื่องประสบการณ์จริงของผู้คนที่ทำความดี ใช้รูปแบบการนำเสนอผ่านสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น สถานีโทรทัศน์ต้าอ้าย และสื่อระดับกว้างอื่น ๆ เช่น ซีดี ดีวีดี หนังสือ รวมทั้งสื่อระดับย่อย เช่น การ เล่านิทานในชั้นเรียน การแสดงละคร การใช้ภาพประกอบการสอน หรือสื่อบุคคล จากการทำหน้าที่ ของอาสาสมัคร ผู้รับสารในพัฒนาการช่วงนี้ ได้แก่ คนได้หัวนในต่างประเทศ เช่น นักธุรกิจชาวไต้หวัน ที่เดินทางมาอาศัยอยู่ใน ประเทศไทย ผลคือ การเกิดกลุ่มชาวฉือจี้ในต่าง ประเทศ

กลยุทธ์ในการสื่อสารข้ามพรมแดนของฉือจี้นอกจากการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการ เผยแพร่และสร้างปฏิสัมพันธ์กับคนในวงกว้างจนเกิดผลสำเร็จแล้ว ยังเกิดจากการทำงานที่มีคุณภาพ และการมีเป้าหมายที่ชัดเจน โดยสิ่งที่สื่อสารสู่ภายนอกเกิดจากบุคลิกภาพภายในของท่านภิกษุณีผู้ ก่อตั้ง คือ การทุ่มเททำความดีอย่างจริงจัง จริงใจ จนเป็นที่เห็นประจักษ์

พัฒนาการการสื่อสารช่วงที่4(พ.ศ. 2534 - ปัจจุบัน) : อาสาสมัครทั่วโลกกับการขยายและพัฒนา องค์กร

ในช่วงที่ 4 เป็นช่วงต้องการจะสร้างองค์กรเพื่อให้เกิดพื้นที่ในต่างประเทศ ใช้ศาสตร์และศิลป์ ในการนำวิถีตะวันออก เข้ามาใช้ในระบบการทำงาน ซึ่งองค์กรได้รับการยกระดับเป็นที่ยอมรับใน ระดับสากล ท่านธรรมาจารย์เจิ้งเหยียนได้รับรางวัลแมกไซไซ มีการส่งความช่วยเหลือไปช่วยบรรเทา ภัยพิบัติต่างประเทศ ทั่วโลก รวมทั้งมีการปรับโครงสร้างคณะกรรมการและอาสาสมัครภายในองค์กร เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้น โดยผู้ส่งสารในช่วงนี้เป็นชาวไต้หวันในต่างประเทศ ผู้เกิด ความศรัทธาจนผันตัวเองเข้ามาเป็นสมาชิก อาสาสมัคร และคณะกรรมการของมูลนิธิฯ ร่วมกัน ถ่ายทอดวิถีชีวิตของชาวฉือจี้สู่คนกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมโลก วัฒนธรรมองค์กรอันดีงามของฉือจี้ ได้แก่ การมีวิถีนักปฏิบัติธรรม ใช้หลักพรหมวิหาร 4 ในการทำงานและอยู่ร่วมกัน และการมุ่งช่วยเหลือ สังคมผ่านกิจกรรมขององค์กร ใช้การทำความดีให้เห็นประจักษ์เป็นช่องทางการสื่อสาร จนได้รับการ ขนานนามว่า “Buddhism in action” หรือเป็นพระพุทธรศาสนาที่เชื่อมโยงกับสังคมผ่านการปฏิบัติ เช่น งานการศึกษา มีการสร้างโรงเรียนระดับประถมถึงระดับมหาวิทยาลัยที่สอนให้นักเรียนรู้จักบริการ สังคม งานด้านการกุศลที่ให้ช่วยคนจน คนเจ็บ งานสื่อมวลชนที่ชวนคนมาสนับสนุนค่าใช้จ่ายของ

สถานีโทรทัศน์จากการแย่งขยริโซเคิล พร้อม ๆ กับการสอนธรรมะให้ประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันแก่ผู้คนในสังคมทั่วโลก

ผลที่เกิดขึ้นทำให้ชาวฉือจี้ทั้งในและนอกประเทศได้หวั่น ได้สร้างพื้นที่และจัดรูปแบบกลุ่มการทำงานจิตอาสาแบบใหม่ เพื่อให้คล่องตัวต่อการทำงานเชิงรุกให้ทันยุคสมัย

กลยุทธ์ที่ใช้ในระดับนี้ได้แก่การใช้ศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสารความดี วิธีการที่แยบคายที่ส่งผลยั่งยืน เช่น การชงชาเพื่อสอนความเคารพและเห็นคุณค่าของผู้อื่น การจัดดอกไม้เพื่อสอนความอ่อนน้อมถ่อมตน ใช้ปัญญาแก้ปัญหา จัดระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ กล่อมเกล่าจิตใจของผู้คนไปพร้อมกัน

พัฒนาการการสื่อสารช่วงที่ 5 (พ.ศ. 2531 - ปัจจุบัน) : วิธีฉือจี้ในประเทศไทย

ช่วงที่ 5 เป็นช่วงที่ฉือจี้ได้เข้ามาสู่ประเทศไทยและเชื่อมโยงกับเครือข่ายนักธุรกิจในประเทศไทย โดยในปี พ.ศ. 2531 - 2538 เป็นช่วงการจัดตั้งมูลนิธิฯ อย่างไม่เป็นทางการ และปี พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา เป็นช่วงการจัดตั้งมูลนิธิฯ อย่างเป็นทางการ

ผู้ส่สงสารในระยะนี้ คือ ชาวฉือจี้ที่รวมกลุ่มกันทำกิจกรรมจิตอาสาในประเทศไทย โดยส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจชาวไต้หวัน หรือแม่บ้านชาวไต้หวันที่เดินทางมาพร้อมกับครอบครัว เช่น คุณฉินลี่หน่วน นักธุรกิจชาวไต้หวัน ใน พ.ศ. 2531 ผู้ร่วมก่อตั้งจุดติดต่อมูลนิธิฉือจี้ในประเทศไทย เริ่มสร้างโรงเรียนฉือจี้ฟาง จ.เชียงใหม่ และสร้างบ้านผู้ลี้ภัย ใน พ.ศ. 2538 คุณชีว ซู เฟิน ชาวไต้หวันเดินทางมาอยู่ในประเทศไทยพร้อมครอบครัว ปัจจุบันทำหน้าที่อบรมทักษะอาสาสมัคร และจัดอบรมการศึกษาแบบฉือจี้ให้กับโรงเรียนทั้งรัฐและเอกชนในประเทศไทย สารที่ชาวฉือจี้ในประเทศไทยใช้ในการสื่อสารกับคนไทย ได้แก่การสอนเรื่องการตอบแทนคุณแผ่นดิน อยู่ในแผ่นดินไหน ต้องตอบแทนแผ่นดินนั้น และการสงเคราะห์โลก ช่วยเหลือผู้อื่นที่เดือดร้อน ฐ้งเป็นคุณธรรมพื้นฐานที่เข้ากับอัยาศัยของคนไทย

โดยช่องทางการสื่อสารที่ใช้ได้แก่ การพาไปสัมผัสจริงกับกิจกรรมความดี เช่น การพาไปศึกษาดูงานที่มูลนิธิฉือจี้ โดยเชิญกลุ่มผู้นำในสังคมไทย ซึ่งเป็นผู้นำทางความคิด (Opinion Leader) เป็นแหล่งสารที่น่าเชื่อถือ (Source Credibility) ให้เดินทางไปเห็นภาพจิตอาสาที่สัมผัสได้จริงในไต้หวัน

ผลคือกลุ่มคนเหล่านี้เกิดการเปลี่ยนแปลงตัวเองจากภายใน มีความศรัทธาและต่อยุ้าเรื่องการทำความดีในตน จนได้นำมาประยุกต์ใช้กับตัวเอง ซึ่งใช้การปรับตัวให้เข้ากับบริบททางสังคมไทยเป็นกลยุทธ์ในการสื่อสาร

พัฒนาการการสื่อสารช่วงที่ 6 (พ.ศ. 2548 - ปัจจุบัน) : จากผู้นำไทยสู่ภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคม

ในช่วงนี้เกิดกระแสฉือจี้ตื่นตัวในกลุ่มผู้นำทางสังคมไทย ผู้ซึ่งอยู่ในฐานะชนชั้นนำหรือเป็นผู้นำทางความคิด (opinion leader) ของประเทศ มีการนำเรื่องราวของฉือจี้มาเผยแพร่ต่อในประเทศไทย ซึ่งส่งผลให้การสื่อสารจิตอาสาของฉือจี้กระจายไปในวงกว้าง

ผู้นำทางสังคมไทยหลายคน หลายคณะ ได้ผันตัวจากผู้รับสารมาเป็นผู้ส่งสาร ได้เล่าเรื่องความประทับใจและความรู้ที่ได้รับจากการเดินทางไปศึกษาดูงานฉือจี้ในไต้หวันในบทความ หนังสือ งานวิจัย หรือทางสื่ออื่น ๆ เช่น ผู้นำทางการแพทย์ “นพ.วิชัย โชควิวัฒน์” เขียนหนังสือเรื่อง “ไปไหว้พระโพธิสัตว์ที่ไต้หวัน”, ผู้นำด้านงานอาสาสมัคร “รศ.ศุภรัตน์ รัตนमुख เขียนหนังสือเรื่อง “ระบบการบริหารจัดการงานอาสาสมัคร: กรณีมูลนิธิพุทธฉือจี้ ประเทศไทยไต้หวัน”, ผู้นำด้านสื่อมวลชน สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส นำเสนอเรื่องราวของฉือจี้ผ่านทางรายการพื้นที่ชีวิต เป็นต้น

นอกจากนี้ ผู้นำทางสังคมไทยหลายท่าน ได้นำสารเรื่องจิตอาสาไปใช้ในวิชาชีพของตน จัดทำโครงการจิตอาสาประยุกต์ใช้ในด้านงานแพทย์ งานการศึกษา งานบริหารธุรกิจ งานสังคมสงเคราะห์ หรือด้านอื่น ๆ โดยเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นจากการสร้างการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมและการบูรณาการจิตอาสาเข้าในแต่ละภาคส่วนของสังคมไทย โดยมุ่งให้คนในสังคมไทยได้รับแรงบันดาลใจ ได้แลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงตน และร่วมพัฒนาสังคมผ่านงานจิตอาสา ผลตอบกลับคือการขยายผลจิตอาสาสู่หน่วยงานต่างๆ ในวงกว้างมากขึ้น

กลยุทธ์ในการสื่อสาร (Communication Strategy) ในพัฒนาการแต่ละช่วง

กลยุทธ์การสื่อสารของท่านธรรมอาจารย์เจิ้งเหยียน ประกอบด้วยความจริงจัง-จริงจังในการช่วยเหลือสรรพสัตว์ การทำจิตอาสาให้เป็นเรื่องใกล้ตัว การมีระบบการจัดการอาสาสมัครที่ดี และกระบวนการทำงานที่โปร่งใส กลยุทธ์การสื่อสารจิตอาสาในช่วงนี้ เกิดจากการมีกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพสูง พร้อมกับการฝึกอบรมบุคลากรให้มีคุณธรรม และมีเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน ในช่วงนี้คนกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมหลายกลุ่ม ได้ปรับใช้กลยุทธ์ในเรื่องศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสารความดี เพื่อให้หลักคิดจิตอาสาแบบฉือจี้ เผยแพร่ในเชิงกว้างและเชิงลึก อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในปัจจุบันผู้นำทางสังคมไทยหลายท่าน ได้ใช้กลยุทธ์การประยุกต์ใช้ และการปรับตัวสู่การพัฒนาและสร้างสรรค์สังคม กลยุทธ์ที่ผู้นำทางสังคมไทยใช้ ได้แก่ การบูรณาการองค์ความรู้ และการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดผลที่ต่อเนื่องไปในสังคม

1.2) ภาพสะท้อนจากผู้นำทางสังคมไทยในกระบวนการสื่อสาร “จิตอาสา” ของมูลนิธิ พุทธฉือจี้ไต้หวัน

สรุปผลจากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กระบวนการสื่อสารเรื่องจิตอาสาของมูลนิธิ พุทธฉือจี้ ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย แบ่งตามองค์ประกอบของการสื่อสาร ได้ 5 ประเด็น มี รายละเอียดดังต่อไปนี้

1.2.1) องค์ประกอบด้านผู้ส่งสาร (Sender)

ผู้ส่งสาร (Sender) ในการสื่อสารแต่ละระดับ ได้แก่ ท่านภิกษุณี ธรรมาจารย์เจิ้งเหยียน ผู้ มุ่งเน้นทำความดีและสอนเรื่องความดี จนเป็นที่ประจักษ์ เป็นผู้ก่อตั้งมูลนิธิ เป็นศูนย์รวมใจ และเป็น “ต้นแบบจิตอาสา” ในจุดเริ่มต้นจากอาสาสมัครรุ่นแรกผู้ได้รับสารโดยตรงจากท่านธรรมาจารย์ฯ ได้แก่ แม่บ้านชาวไต้หวันในฮวาเหลียน และภิกษุณีลูกศิษย์ ผันตัวมาเป็นผู้ส่งสาร ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้ เป็นต้นแบบของ “บุคลิกของชาวฉือจี้” ในเวลาต่อมา เมื่อกลุ่มผู้ส่งสารในช่วงที่งานของมูลนิธิเปิด กว้างมากขึ้น เป็นการสื่อสารจากเครือข่ายกัลยาณมิตร ที่ทำงานอย่างมืออาชีพ (Professional) เท่า ทั่วยุคเทคโนโลยี ต่อมา แนวคิดจิตอาสาของฉือจี้ เริ่มเผยแพร่ในสังคมโลก ผ่านกลุ่มชาวฉือจี้ใน ต่างประเทศ (นอกเกาะไต้หวัน) ผู้เป็นตัวแทนขององค์กรทำหน้าที่อาสาสมัครในต่างแดน ต่อมา แนวคิดจิตอาสาของฉือจี้ เริ่มเผยแพร่เข้ามาในสังคมไทยพร้อม ๆ กับในสังคมโลก ผ่านการสื่อสารของ ชาวฉือจี้ที่อยู่ในประเทศไทย และกลุ่มผู้นำในสังคมไทย ได้นำกระบวนการจิตอาสาแบบฉือจี้เผยแพร่ ปากต่อปากและผ่านสื่อต่างๆ รวมทั้งนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน ทำให้ในปัจจุบันจิตอาสาแบบฉือจี้ เป็นที่ยอมรับในระดับสากลและเป็นที่รู้จักในสังคมไทย

1.2.2) องค์ประกอบด้านสาร (Message)

สาร (Message) ที่ใช้ในการสื่อสารแต่ละระดับ ได้แก่ คำพูดจากท่านธรรมาจารย์ฯ ที่เป็นคำ สอนกินใจ เป็นคำสอนที่เปลี่ยนวิถีคิดของผู้คน กอปรด้วยหลักธรรมะตามแนวคิดพุทธมหายาน ตาม แบบพระโพธิสัตว์ เข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย ต่อมาสารเหล่านี้ได้รับการถ่ายทอดต่อเป็นสารเรื่อง “จิตสำนึกความเป็นมนุษย์” ได้แก่ สอนให้เคารพผู้อื่น และรำลึกบุญคุณคน เป็นกระบวนการปฏิบัติ จิตสำนึก แก่ในระดับสามัญสำนึกในผู้คน เป็นการสอนคุณธรรมผ่านการทำงานช่วยเหลือสังคม ต่อมา มีการออกแบบสาร (Message Design) ใช้คำที่โดนใจผู้คน กินใจ ใช้รูปภาพช่วยสื่อความหมาย ด้วย เรื่องราวจากชีวิตจริง มีกลยุทธ์การเล่าเรื่องน่าสนใจ จับจุดดราม่า (Drama) ของคนได้ และด้วยระบบ การฝึกคนที่มีคุณภาพ ทำให้ชาวฉือจี้มี “วิถีชีวิต” ที่คล้ายกัน เป็นสารที่ส่งต่อไปไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนบน

โลก คือ วิถีนักปฏิบัติธรรมที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นความงามที่ทรงพลังท่ามกลางกระแสบริโภคนิยม และในปัจจุบัน ชาวฉือจี้ในประเทศไทย (และในประเทศอื่น ๆ ด้วย) มีความคิดว่าอยู่ที่แผ่นดินไหน จะต้องหาโอกาสตอบแทนแผ่นดินนั้น และช่วยเหลือมนุษย์ สงเคราะห์สรรพสัตว์บนโลกใบนี้ พวกเขา จึงทุ่มเททำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อประเทศไทย นับเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ได้รับการถ่ายทอดมาอย่างดี ไม่ขาดสาย โดยใช้วิธีการสอดแทรกหลักคติดิจิตอาสาเข้าในวิชาชีพ ประยุกต์ใช้จิตอาสาภาคปฏิบัติให้ เข้ากับบริบทการทำงานอย่างเหมาะสม

1.2.3) องค์ประกอบด้านช่องทางการสื่อสาร (Channel)

ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ในยุคเริ่มต้น ใช้วิธีการพูดปากต่อปาก จากคนหนึ่งสู่อีกคนหนึ่ง ช่องทางการสื่อสารระดับต่อมา คือ การพาลงมือทำให้เรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ สร้างกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ต่อมามีการใช้ช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัย ได้แก่ สถานีโทรทัศน์ต้าอ้าย ซึ่งมีหลักการส่งเสริมคุณธรรมความดีงามผ่านสื่อ ระบบการประชุมทางไกลเชื่อมโยงทั่วโลก ต่อมา ผู้นำในสังคมรู้จักมูลนิธิฉือจี้มากขึ้น จากการทำความดีให้เห็นประจักษ์ ผ่านการปฏิบัติภารกิจ 8 ประการ ขององค์กร เกิดการชักชวนให้ผู้อื่น ได้มาสัมผัสวิถีปฏิบัติแบบฉือจี้จริงๆ ด้วยตนเอง เช่น การชวนไปดูงานของฉือจี้ในไต้หวัน หรือการชวนให้มาทำกิจกรรมกับฉือจี้ในประเทศไทย แล้วให้เพื่อนชวนเพื่อน มีการจัดตั้งโครงการต่างๆ ที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุน หลักคติดิจิตอาสาเหล่านั้น รวมทั้งการจัดทำสื่อเผยแพร่ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร บทความ หรือสื่อวีดิทัศน์ ในรายการโทรทัศน์ และช่องทางออนไลน์ เพื่อประชาสัมพันธ์เรื่องราวดีๆ ที่ฉือจี้ได้ทำ

1.2.4) องค์ประกอบด้านผู้รับสาร (Receiver)

กลุ่มผู้รับสาร (Receiver) กลุ่มแรก คือ อาสาสมัครรุ่นแรก ซึ่งเป็นแม่บ้านชาวไต้หวัน ในฮวาเหลียน หลังจากได้ลงมือทำงานอาสาสมัคร ทำให้เกิดการรวมกลุ่มเป็น “เครือข่ายกัลยาณมิตร” (หมายถึง ชาวฉือจี้ในประเทศไทยไต้หวัน) ช่วยกันลงแรง ลงขัน รวมทั้งวางแผนยุทธศาสตร์ ทำให้เกิดกำลังใจจากการทำงานเป็นทีม การถ่ายทอดผ่านสื่อช่วยให้เรื่องราวของฉือจี้ เผยแพร่ออกไปอย่างกว้างขวาง ต่อมา คนไต้หวันที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ (นอกเกาะไต้หวัน) ได้รับรู้เรื่องราว ได้ข้อมูลข่าวสาร จากเครือข่ายกัลยาณมิตรฉือจี้ผ่านสื่อที่ทันสมัย ต่อมา มีผู้คนกลุ่มต่างๆ ในสังคมโลก (ทั้งในประเทศไต้หวันและต่างประเทศ) เห็นผลแห่งความดีมากขึ้นเรื่อย ๆ เริ่มต้นจากกลุ่มผู้สนใจงานเพื่อสังคม งานการศึกษา และงานด้านแพทย์-พยาบาล ถ่ายทอดสู่กลุ่มอื่น ๆ ในปัจจุบันกลุ่มผู้นำในสังคมไทย หลายกลุ่ม หลายท่าน ได้มีโอกาสไปดูงานฉือจี้ที่ไต้หวัน ทำให้เกิดความประทับใจ ชาบซึ่ง

อย่างมาก ประโยชน์จากการทำโครงการและทำสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ทำให้การสื่อสารเข้าถึงคนในสังคมไทยเป็นวงกว้างมากขึ้น ทั้งคนในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด

1.2.5) องค์ประกอบด้านผลตอบกลับ (Effect)

ผลตอบรับ (Effect) จากคำสอนของท่านธรรมาจารย์ฯ คือ ทำให้อาสาสมัครรุ่นแรกมีความศรัทธาอย่างท่วมท้น เกิดความซาบซึ้ง ประทับใจ รวมทั้งนำไปสู่การเอาคำสอนที่ได้รับไปเผยแพร่แก่ผู้อื่นต่อไป ผลที่ได้ในระยะเวลาต่อมา คือ คำสอนที่กินใจเกี่ยวกับจิตสำนึกความเป็นมนุษย์เข้าถึงคนในสังคมมากขึ้น เกิดพลเมืองใส่ใจสังคม ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยจิตบริสุทธิ์ มีความรักอันยิ่งใหญ่เป็นคนมีจิตอาสา มีน้ำใจ ไม่รังเกียจงาน กลุ่มคนเหล่านี้ มีการรวมตัวกันโดยต้องการจะขยายแนวคิดของท่านภิกษุณีออกไปให้มากขึ้น เรียกว่า เป็นกลุ่มชาวฉือจี้ในต่างประเทศ ร่วมกันทำกิจกรรมของมูลนิธิบูรณาการหลักธรรมเชิงพุทธ สู่ภาคปฏิบัติ (Buddhism in Action) บูรณาการเป็นวิถีชีวิตประจำวัน และให้ชุมชนมีส่วนร่วม ทำให้เกิดการสร้างพื้นที่การเรียนรู้ และจัดรูปแบบกลุ่มสู่การปฏิบัติตามแนวคิดจิตอาสาแบบฉือจี้ มี Movement ขนานใหญ่ในระดับสากล และมีกระบวนการจิตอาสานำสู่การพัฒนาสังคมที่ยั่งยืน ต่อมาหลังจากผู้นำทางสังคมไทยหลายท่านได้เดินทางไปดูงานฉือจี้ที่ไต้หวัน เกิดการเปลี่ยนแปลงจากภายในรายบุคคล เกิดการกลมกลืนทางวัฒนธรรม มีการนำแนวทางฉือจี้ไปใช้ต่อยอดตนเอง มีการเปลี่ยนแปลงความคิด หักศนคติต่อการทำจิตอาสา สะท้อนออกมาเป็นอาการอินน์จนน้ำตาไหล พร้อมทั้งจะเป็นคนดี และได้นำบางส่วนมาใช้กับตัวเอง ทำให้เกิดการขยายผลต่อในประเทศไทย โดยเกิดการประยุกต์ใช้หลักจิตอาสามาใช้ในส่วนบุคคล และหน่วยงานต่าง ๆ ในสังคมไทย

1.3) บทบาทของผู้นำทางสังคมไทย ในการประยุกต์ใช้หลักจิตอาสาของมูลนิธิพุทธ-ฉือจี้ไต้หวัน ในการพัฒนาและสร้างสรรค์สังคมไทย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และข้อมูลเอกสาร ได้ผลสรุปแบ่งเป็น 5 หัวข้อดังต่อไปนี้

1.3.1) ที่มาของความสนใจของผู้นำไทยที่ไปดูงานไต้หวัน

ผู้นำทางสังคมไทยบางท่านไม่เคยรู้จักมูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวันมาก่อน แต่ได้รับการแนะนำจากคนรู้จักให้ไปศึกษาข้อมูลจนเกิดความสนใจด้วยตนเอง เช่น หัวหน้าพยาบาล คุณผวน อันประเสริฐ ให้ข้อมูลว่า ราชฎอรอาวุโส อาจารย์ประเวศ วะสี เป็นผู้แนะนำให้ผู้อำนวยการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว

จ.ราชบุรี รู้จักฉีฉี ก่อนที่จะนำรูปแบบจิตอาสาฉีฉีมาพัฒนา ปรับปรุงใช้ในโรงพยาบาล เป็นต้น อีกช่องทางหนึ่งที่ทำให้ผู้นำทางสังคมไทยรู้จักฉีฉี คือ สื่อที่ทางมูลนิธิฯ ผลิตขึ้น เช่น หนังสือ บทความ หรือเว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ต รายการทางสถานีโทรทัศน์ด้าอ้ายทั้งแบบที่เปิดเผยโดยบังเอิญ จากการเปิดหาข้อมูลเรื่องอื่น ๆ ก่อน เช่น นักวิชาการไทยในไต้หวัน คุณเดิแม่แท้ ชาวหินฟ้า ได้กล่าวว่ารู้จักฉีฉี ผ่านรายการทางสถานีโทรทัศน์ด้าอ้าย ตอนที่อยู่ไต้หวัน เป็นต้น และแบบที่ตั้งใจค้นคว้าข้อมูลฉีฉี โดยมีความสนใจของตนเองเป็นพื้นฐาน เช่น ผู้นำด้านการแพทย์ นพ.วิชัย โชควิวัฒน์ ได้กล่าวว่าศึกษาข้อมูลจากเอกสารในร้านหนังสือของมูลนิธิหลายเล่ม เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้นำไทยหลายท่านรู้จักมูลนิธิฯ จากการไปศึกษาดูงานที่ไต้หวันร่วมกับโครงการของศูนย์คุณธรรมฯ ซึ่งโครงการแรกคัดเลือกผู้นำไทย ชั้น หัวกะทิ โดยอดีตผู้อำนวยการศูนย์คุณธรรม อ.นราทิพย์ พุ่มทรัพย์ กระแสตื่นตัวในกลุ่มชนชั้นนำในสังคมไทย ในการนำหลักจิตอาสาของมูลนิธิพุทธฉีฉีในไต้หวันมาประยุกต์ใช้ มีที่มาของความสนใจจากหลากหลายช่องทาง และส่งผลเป็นหลายระดับขั้น สรุปลงได้เป็น 3 ชั้น ได้แก่ ชั้นเริ่มต้นจากความอยากทำตัวเองให้ดีขึ้น คิดที่จะเปลี่ยนแปลงที่ตนเองก่อน ต่อมา ชั้นมีส่วนร่วมอย่างง่าย เช่น ร่วมบริจาคทำบุญ หยอดกระปุก เพื่อนำเงินไปบริจาคช่วยผู้ยากไร้ และภัยพิบัติต่าง ๆ ร่วมกับมูลนิธิฯ และสุดท้าย ชั้นการส่งต่อ ด้วยการนำกระบวนการมาปรับใช้ในหน่วยงานที่ตนเองสังกัดหรือมีอำนาจปกครอง

1.3.2) แนวทางการประยุกต์ใช้จิตอาสาในวงการต่าง ๆ

จิตอาสาที่นำมาประยุกต์ใช้ในวงการต่าง ๆ ด้วยการผลักดัน ริเริ่มจากผู้นำทางสังคมไทย มีดังต่อไปนี้

ตัวอย่าง การประยุกต์จิตอาสาในวงการการกุศล และกิจกรรมสังคมสงเคราะห์ เช่น ผู้นำด้านการศึกษาและพัฒนาชุมชน จ.เชียงใหม่ ผอ. สนธิชัย สมเกตุ จัดโครงการจิตอาสาพัฒนาลำน้ำแม่จ้อง ด้วยการชักชวนเด็กนักเรียนและผู้ใหญ่ในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมศึกษาและอนุรักษ์ลำน้ำ โดยได้รับแรงบันดาลใจเรื่องจิตอาสาจากมูลนิธิพุทธฉีฉีในไต้หวัน, นอกจากนี้ ในวงการตำรวจของไทย มีการจัดอบรมนายร้อยสามพราน ให้ลดตัวไปช่วยเหลือชาวบ้าน สร้างจิตสำนึกความเป็นมนุษย์ลงในวิชาชีพ ตามแบบอย่างชาวฉีฉี

ตัวอย่าง การประยุกต์จิตอาสาในวงการแพทย์และการรักษาพยาบาล เช่น ผู้นำด้านการแพทย์พยาบาล โรงพยาบาลรามาริบัติ รศ.นพ. รัชตะ รัชตะนาวิน ได้ประยุกต์ใช้กิจกรรมอาสาสมัคร Blue Angle ในคณะแพทยศาสตร์ ให้อาสาสมัครออกเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้านร่วมกับพยาบาลวิชาชีพ พัฒนาแนวทางแพทย์หัวใจมนุษย์ ซึ่งตรงกับการบริการแบบ ‘Friendly service’ ในทั่วโลก ซึ่งกำลังนำมาปรับใช้ในโรงพยาบาลไทย นอกจากนี้ ในหลายโรงพยาบาลได้รับอิทธิพลจากบรรยากาศ

ของโรงพยาบาลฉือจี้ ได้สร้างระบบความสัมพันธ์ที่เป็นกันเองมากขึ้น เพื่อเติมเต็มกำลังใจด้วยหัวใจ มนุษย์ ผู้บริหารสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับทีมแพทย์และคนไข้ จัดสถานที่ให้รื่นรมย์ ดูแล สภาพแวดล้อมของผู้ป่วยในทุกด้าน จัดระบบการแบ่งงานกันทำตามถนัด

ตัวอย่าง การประยุกต์จิตอาสาในวงการการศึกษา เช่น ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการสอดแทรกเรื่องอาสาสมัครในวิชาเรียนมากขึ้น มหาวิทยาลัยมหิดล มีการใช้แนวทางจิตตะปัญญาศึกษา เป็นส่วนหนึ่งในการปลูกฝังจิตใจที่ละเอียดอ่อน โดยครูและ นักศึกษารุ่นพี่เป็นต้นแบบ สอดคล้องกับระบบการศึกษาแบบฉือจี้ นอกจากนี้ ในระดับประถมศึกษา โรงเรียนหนองตาบ่ง จ.กาญจนบุรี มีการทำโครงการจิตอาสาในโรงเรียน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จนถึง ปัจจุบัน เช่น โครงการครูอาสา โครงการยุวชนจิตอาสา และโครงการชุมชนอาสา โรงเรียนบ้านแม่จ้อง จ.เชียงใหม่ ได้นำจิตอาสาฉือจี้มาใช้มากถึง 40% จนเป็นกิจกรรมส่วนหนึ่งในโรงเรียน เช่น เรื่อง เศรษฐกิจพอเพียง หน้าที่พลเมือง นำประยุกต์เป็นกิจกรรมต่าง ๆ

ตัวอย่าง การประยุกต์จิตอาสาในวงการสื่อมวลชน ส่งเสริมวัฒนธรรมจริยธรรมผ่านสื่อ เช่น มีการสอดแทรกจิตอาสาเข้ามากระบวนการผลิต โดยให้อาสาสมัครฉือจี้มาเล่าเรื่องผ่านรายการ นำ รายการสารคดีดอกไม้บาน และรายการสร้างชาติโปร่งใส สร้างไทยชื่อตรง มาออกอากาศทาง สถานีโทรทัศน์ TNN2 ทิวทัศน์ส์ นอกจากนี้ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ได้ประยุกต์การสื่อสารจิตอาสา ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิต เข้าไปในรูปแบบรายการโทรทัศน์ที่ผลิต ใช้เทคนิคสอดคล้องกับคนในยุค ปัจจุบัน ให้ผู้ชมซึมซับจิตอาสามากขึ้น

1.3.3) ผลจากการประยุกต์ใช้ในสังคมไทย (เชิงบวก /เชิงลบ)

ผลที่ได้รับในเชิงบวก จากการประยุกต์ใช้จิตอาสาฉือจี้ในประเทศไทย ได้แก่ กิจกรรมจิตอาสาฉือจี้ทำให้นักเรียนไทยมีวินัยมากขึ้น เห็นเป็นรูปธรรม เช่น ถอดรองเท้าอย่างสุภาพและเป็นระเบียบ ทำความสะอาดโรงเรียน ตั้งใจเรียน ไม่เกะกะเกร รู้จักหน้าที่ของตนเอง รวมทั้ง กิจกรรมจิตอาสาทำให้ชุมชนมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น นอกจากนี้ กลุ่มคนชนชั้นนำ จากวิชาชีพต่าง ๆ กลับมาทำตามอุดมการณ์วิชาชีพมากขึ้น เช่น หมอ พยาบาล ครู ตำรวจ พระ ทำให้จิตอาสากลับมาถักทอในสังคมไทยอีกครั้ง

แต่อย่างไรก็ตาม ผลที่ได้รับเชิงลบ ได้แก่ การนำกระบวนการจิตอาสาแบบฉือจี้มาประยุกต์ใช้แล้วไม่ประสบผลสำเร็จ ทำให้การพัฒนาเป็นไปอย่างล่าช้าและไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงาน

1.3.4) สาเหตุของปัญหาอุปสรรคที่พบ

ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้การทำงานจิตอาสา ไม่ประสบความสำเร็จ พบว่า มีอุปสรรคจากปัจจัยหลายด้าน ได้แก่ (1) อุปสรรคจากพื้นฐานคิดเดิมของคนไทยเรื่องการเป็นผู้รับมากกว่าผู้ให้ความเชื่อของพุทธแบบไทยที่มุ่งเน้นชำระจิตใจให้สะอาดมากกว่าช่วยเหลือผู้คน (2) อุปสรรคจากอุปนิสัยและบุคลิกของคนไทย ที่ชอบอะไรสบาย ๆ มีความยึดหยุ่นสูง ไม่ชอบงานผูกมัด ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง (3) นิสัยเกียจคร้าน ชอบท่องทฤษฎีเป็นหมวด ๆ แต่ไม่ลงมือทำ มองระยะสั้น เห็นเฉพาะตัว ไม่คิดว่าชาติหน้ามีจริงทำให้คนไทยไม่ทุ่มเท (4) อุปสรรคด้านภาษา ที่ส่วนใหญ่ชาวฉือจี้ใช้ภาษาจีน ทำให้คนไทยส่วนใหญ่ฟังไม่รู้เรื่อง (5) อุปสรรคจากปัญหาค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเดินทางของอาสาสมัคร (6) อุปสรรคจากบริบทเชิงโครงสร้างองค์กร ที่ไม่เอื้ออำนวย จึงทำให้ใช้งานจริงไม่ได้ และกระบวนการรับช่วงต่อยังไม่ต่อเนื่อง และ (7) อุปสรรคจากกระแสสังคมไม่สนับสนุน สื่อไม่สนับสนุน การลงข่าวดี สปอนเซอร์ลงทุนให้น้อย

1.3.5) ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา

ข้อเสนอแนะ สำหรับการทำงานจิตอาสาในสังคมไทย ตามทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย ได้แก่ (1) การปรับเปลี่ยนทัศนคติรายบุคคล เปลี่ยนแปลงที่ทัศนคติของตนเอง โดยปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ให้เป็นต้นแบบจิตอาสา เช่น ฝึกครูให้เป็นต้นแบบจิตอาสา ก่อนไปสอนเด็ก (2) สร้างระบบบริหารจัดการที่เปิดกว้างและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้อาสาสมัครคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ ไม่ต้องกลัวผิดหรือการถูกฟ้อง (3) สร้างระบบบริหารจัดการอาสาสมัครในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ (4) เอื้อโอกาสและเพิ่มช่องทาง ให้เกิดการมีส่วนร่วมมากขึ้น สร้างเวทีให้กลุ่มชนชั้นนำในสังคม หรือคนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจดี มีโอกาสเข้ามามีบทบาทมากขึ้น (5) สร้างบุคลากรใหม่ ๆ และปลูกฝังสมาชิก ให้มีอุดมการณ์จิตอาสา เช่น พัฒนาบุคลากรแพทย์รุ่นใหม่ ๆ ตามแบบวัฒนธรรมแพทย์หัวใจมนุษยแบบฉือจี้ เพื่อพัฒนาเชิงอุดมการณ์และรูปแบบเนื้อหา (6) ปลูกฝังอย่างต่อเนื่องให้สมาชิกแต่ละคน ปฏิบัติตามกติกาของสังคมโดยมีคุณธรรมกำกับ ผ่านกิจกรรมสังคมสงเคราะห์ (7) ใช้แนวทางเรียนรู้จิตอาสาตลอดชีวิต ในสถานศึกษา ตอกย้ำเป็นลูกโซ่ โดยครูต้องมีบทบาทสำคัญ นำแนวทางการศึกษาแบบฉือจี้มาใช้ในสังคมไทย ต้องอาศัยการดำเนินการระยะยาว (8) สอนจิตสำนึกเพื่อตอบแทนบุญคุณแผ่นดิน ให้คิดดี พูดดี ทำดี และ (9) ให้สื่อมวลชนเป็นกลไกสนับสนุน ให้สื่อมวลชนร่วมกันนำเสนอข่าวดี ทำหน้าที่คนกลางที่มีวิจาร์ณญาณในการตรวจสอบและนำเสนอข้อมูล ในทางที่ถูกต้อง มุ่งสร้างประโยชน์ต่อผู้ชมเป็นหลัก

ส่วนที่ 2 : อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง “กระบวนการสื่อสารเรื่อง “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย และการประยุกต์ใช้ในประเทศไทย” ได้สะท้อนให้เห็นถึงประเด็นเกี่ยวกับการสื่อสารจิตอาสา ขององค์กรเพื่อสังคมจากต่างประเทศในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย และบทบาทของการประยุกต์ใช้ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1) พัฒนาการการสื่อสาร “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย

จุดเด่นของพัฒนาการการสื่อสารของมูลนิธิพุทธฉือจี้ มีอยู่ 3 ประการ ได้แก่ การใช้สื่อใหม่ที่ทำให้สื่อสารได้อย่างรวดเร็ว การใช้แนวคิดจิตอาสาเชิงพุทธที่จับต้องได้ การมีอาสาสมัครที่มีคุณภาพนำไปสู่การทำงานระดับโลก ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1.1) “สื่อใหม่ (New Media)” ความสมัยที่ส่งสารได้รวดเร็ว (speed)

ในสมัยก่อน การเดินทางหรือการส่งสารใด ๆ จากไต้หวันมาสู่เมืองไทยเป็นเรื่องยาก และใช้เวลานาน แต่ปัจจุบันนี้เทคโนโลยีการสื่อสาร หรือความสะดวกสบายในการเดินทาง ที่ตัวเครื่องบินราคาถูกลง มีรอบการบิน (flight) มากขึ้น ทำให้การเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คนเข้าถึง (access) ฉือจี้ได้ง่าย และรวดเร็วมากขึ้น

ปัจจุบัน มูลนิธิพุทธฉือจี้ก่อตั้งในเมืองไทยเป็นทางการแล้ว 20 ปี และได้สร้างกระแสในกลุ่มผู้นำทางสังคมไทยให้เดินทางไปศึกษาดูงานจิตอาสามาแล้ว เป็นเวลา 10 ปี เมื่อมองในมิติการสื่อสารพบว่า ฉือจี้เป็นองค์กรการกุศลที่สื่อสารได้อย่างรวดเร็ว โดยในที่นี้ ปารีชาต สถาปัตตานนท์ (2548) มองว่า การเปลี่ยนแปลงระบบเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบัน เช่น เครื่องส่งสัญญาณวิทยุโทรทัศน์ ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์มือถือ หรือกล้องถ่ายรูปดิจิทัล เป็นช่องทางใหม่ในการเข้าถึงกลุ่มบุคคลที่หลากหลาย และเพิ่มการมีส่วนร่วมในสังคมได้อย่างรวดเร็ว

- การใช้สื่อใหม่ (New Media) ในการสื่อสารของมูลนิธิพุทธฉือจี้

มูลนิธิพุทธฉือจี้ ใช้สื่อใหม่มาแล้ว 32 ปี โดยทำการสื่อสารเรื่องความจริง ความดี และความงาม ผ่านทางสื่อวิทยุโทรทัศน์ จากสถานีโทรทัศน์ต้าอ้าย กระจายภาพและเสียงผ่านดาวเทียมส่งสัญญาณสู่สังคมต่าง ๆ ทั่วโลก

การใช้เทคโนโลยีสื่อของมูลนิธิพุทธฉือจี้ มีความทันสมัยเป็นอย่างมาก เห็นได้จากสถานีถ่ายทอด

ทำรายการ ห้องถ่ายทำละคร ห้องส่งข่าว และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในสถานีโทรทัศน์ด้าอ้าย รวมทั้งมีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญในด้านสื่อสารมวลชนมาเป็นบุคลากรในมูลนิธิ ทำให้สื่อต่าง ๆ ที่ออกมาจาก สถานีโทรทัศน์ด้าอ้ายเป็นที่น่าติดตามและขยายผลได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเทียบเคียงการสื่อสารของฉือจี้ กับองค์กรทางพระพุทธศาสนาอื่น ๆ ในประเทศไทย พบว่ามีความสอดคล้องกัน ตามที่ วิรัชชัย พงษ์เกาะ (2557) พบว่า การใช้สื่อออนไลน์อย่างเฟสบุ๊กและเว็บไซต์ ของสายปฏิบัติธรรมพระ อาจารย์มั่น ภูริทัตโต วัดป่าบ้านตาด อ.เมือง จ.อุดรธานี เพื่อเผยแพร่องค์กร และการใช้สัญญาณ ดาวเทียมผ่านสถานีโทรทัศน์ดีเอ็มซี ของสายปฏิบัติธรรมพระมงคลเทพมุนี (หลวงพ่อดอด จันทสโร) วัด พระธรรมกาย อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี

จะเห็นได้ว่า พัฒนาการของสื่อมีผลต่อการพัฒนาการสื่อสารขององค์กรทางศาสนา กล่าวคือ สามารถทำให้การสื่อสารทางธรรม (Sacred) เป็นไปได้อย่างรวดเร็วในบนโลกของการสื่อสารทางโลก (Secular) ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมาก ทั้งนี้ องค์กรพระพุทธศาสนามีความจำเป็นต้องปรับตัว เพื่อเข้ากับการสื่อสารในโลกที่เปลี่ยนแปลงไป เห็นตัวอย่างจากองค์กรพุทธฉือจี้ เป็นต้น

2.1.2) “จิตอาสา (Volunteer Spirit)” การสื่อสารเชิงพุทธที่จับต้องได้ (Buddhism in Action)

มูลนิธิพุทธฉือจี้ใช้แนวคิด “จิตอาสา” เป็นเครื่องมือสื่อกลางในการสื่อสาร เนื่องจากแนวคิด จิตอาสา เป็นแนวคิดสากล เป็นรูปธรรม ทุกคนสามารถเข้าถึง และเข้าใจง่าย จึงทำให้ได้รับการ ยอมรับในสังคมไทย เป็นที่นิยมในกลุ่มนักวิชาการ ผู้นำทางสังคม เนื่องจากไม่เกิดความขัดแย้งในเรื่อง ความเชื่อทางศาสนา ระหว่างพุทธเถรวาทแบบไทย กับพุทธมหายานแบบฉือจี้ แต่เป็นการสื่อสาร ความเป็นพุทธที่จับต้องได้ (Buddhism in Action) และปฏิบัติตามได้ สอดคล้องกับ แนวคิดการจัดการ การสื่อสารเชิงประยุกต์ในทัศนะของ International Association of Business Communication (IABC) ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสมดุลระหว่างกิจกรรมภายในองค์กร และองค์ประกอบต่าง ๆ ภายนอก โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาแนวทางในการสื่อสารกับสาธารณชน ให้สอดคล้องกับ เป้าหมายขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมการสื่อสารต่าง ๆ ควรพุ่งเป้าไปที่การพยายามเข้าใจ สาธารณชน (อ้างถึงใน ปารีชาติ สถาปิตานนท์ (2557))

- แนวคิดจิตอาสา (Volunteer Spirit) เข้ากันได้กับสังคมไทย

สาเหตุหนึ่งที่ทำให้การสื่อสารของฉือจี้ประสบความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ในประเทศไทย ได้แก่ วัฒนธรรมไทยแต่ดั้งเดิม ที่มีความโอบอ้อมอารี มีเมตตาต่อกัน โดยกิจกรรมจิตอาสาของฉือจี้ทำให้ ชุมชนไทย มีความรักและสามัคคีกันมากขึ้น ทำให้ชุมชนที่เคยต่างคนต่างอยู่ จับกลุ่มกันได้ มาช่วยกัน

ทำความสะอาดโรงเรียน เก็บขยะรอบวัด จัดงานเพื่อชุมชน ซึ่งคุณลักษณะความดีงามเหล่านี้ เป็นสิ่งที่สังคมไทยพึงปรารถนาและเข้ากับสังคมไทยได้ดี

ในทำนองเดียวกัน Douglas Shaw (2004) ศึกษาพบว่า องค์การพุทธฉือจี้มีหลักในการฝึกฝนศีลธรรม (Moral Cultivatiom) ในระดับบุคคล ที่เหมาะแก่การประยุกต์ใช้ในทุกสังคม ได้แก่ (1) ฝึกฝนจิตใจให้มีความมุ่งมั่นและใส่ใจต่อเรื่องจิตใจของเรา (2) ใช้เหตุการณ์ประจำวันที่มีความซับซ้อนของผู้คนและเหตุการณ์ ฝึกหัดจิตใจของเรา (3) อบรมจิตใจของเราในทุกสถานที่ เพื่อฝึกหัดการมีกน้อยสันโดษ ความมีใจกว้าง และให้ความเคารพผู้อื่น เป็นแนวทางไปสู่สังคมที่สงบสุขร่วมกัน

- พุทธมหายานของฉือจี้ ไม่ขัดแย้งกับพุทธเถรวาทแบบไทย

การทำความดีแบบฉือจี้ไม่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างคำสอนกับพุทธเถรวาท แต่มุ่งเน้นการทำความดีให้เห็นเป็นที่ประจักษ์ ผ่านแนวคิดจิตอาสาอันเป็นสากล สร้างความกลมกลืนทางวัฒนธรรมกับสังคมพุทธแบบไทยได้

ในเรื่องการใช้คำสอนทางพระพุทธศาสนา ฉือจี้ใช้หลักธรรมกลาง ๆ ได้แก่ “สังคหวัตถุ 4” และ “พรหมวิหาร 4” ที่เหมาะกับคนทั่วไปทุกระดับ ไม่ว่าจะนับถือศาสนาใดก็ตาม หรือจะนับถือต่างศาสนา ก็สามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ สอดคล้องกับคำสอนของพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) (2553) ว่า “สังคหวัตถุ 4” เป็นการทำให้ผู้อื่น สอนให้คนรู้จักแบ่งปัน (ทาน) และชวนช่วยบำเพ็ญประโยชน์เพื่อผู้อื่น (อัตถจริยา) เป็นต้น และ “พรหมวิหาร 4” เป็นหลักคำสอนที่ให้สมาชิกเสียสละทำความดี เน้นการช่วยเหลือผู้คน โดยไม่ต้องการผลตอบแทน เช่น อาสาสมัครช่วยเหลือผู้ป่วยที่ถูกทอดทิ้ง อาสาสมัครคัดแยกขยะเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม หรืออาสาสมัครผู้ปกครองจิตอาสาทำหน้าที่เป็นพ่อแม่อุปถัมภ์ให้แก่นักเรียน เป็นต้น

ดังนั้น การเผยแผ่หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ให้เข้ากับสังคมไทยยุคปัจจุบัน คือ การประยุกต์ใช้แนวคิดจิตอาสา การทำกิจกรรมความดีที่เห็นผลเป็นรูปธรรม

2.1.3) “อาสาสมัคร (Volunteer)” มีคุณภาพ (Quality) นำสู่การทำงานระดับโลก

ฉือจี้เข้ามาในเมืองไทยครั้งแรกผ่านนักธุรกิจ คือ คุณเงินลีหนวน ชาวไต้หวันในประเทศไทย และได้ชวนแม่บ้านนักธุรกิจชาวไต้หวันมาทำงานเพื่อสังคมร่วมกัน ดังที่ Douglas Shaw (2004) กล่าวว่า เมื่อชาวไต้หวันที่ศรัทธาในฉือจี้มีโอกาสไปทำงานในต่างประเทศ ก็ได้นำปรัชญาฉือจี้ไปเผยแผ่สู่ประชาชนเจ้าของประเทศ จึงเป็นผลให้มูลนิธิพุทธฉือจี้ได้เกิดสำนักงานสาขาทั่วโลก

- อาสาสมัครฉือจี้กลุ่มแรกในประเทศไทย คือ กลุ่มนักธุรกิจ (ชนชั้นนำ)

กล่าวได้ว่า การดำเนินการของฉือจี้จึงเริ่มต้นจากกลุ่มชนชั้นนำทางสังคม ไม่ได้เข้ามาในชนชั้นกรรมาชีพ จึงมีความพร้อมในหลาย ๆ ด้าน เช่น เงินทุนในการสนับสนุนค่าใช้จ่าย สถานที่พัก-ประชุม เป็นต้น ส่วนใหญ่นักธุรกิจชาวไต้หวันที่มาอยู่ในประเทศไทย ถ้าไม่ยินดีบริจาคเงินช่วยเหลือ ก็ จะเข้ามาเป็นอาสาสมัครฉือจี้ นอกจากนี้ อาสาสมัครฉือจี้หลายคนมีประสบการณ์ชีวิต บางคนเป็นคน รวยมีธุรกิจของตัวเอง หลายคนมีความรู้ความสามารถ แต่ตัดสินใจเสียสละความสุขส่วนตัวทางโลก มาช่วยงานพระพุทธศาสนาอย่างทุ่มเท

ในด้านการฝึกตนเป็นต้นแบบ นพ.อำพล จินดาวัฒนะ (2549) ได้กล่าวถึงพลังของอาสาสมัคร ฉือจี้ ว่ามีการคัดเลือกอย่างเข้มข้นและพัฒนาอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง นอกจากนี้ กฤษดา เรื่องอารีย์รัชต์ (2552) ได้พูดถึงขอบข่ายการอาสาสมัครของฉือจี้ ว่าได้สร้างแรงบันดาลใจให้แก่คนที่ ไปดูงาน สามารถเติบโตได้อย่างมีพลัง บนระบบที่เรียบง่าย สอดคล้องกับชีวิตประจำวัน

ในอีกมุมมองหนึ่ง การมีอาสาสมัครระดับนักธุรกิจ หรือชนชั้นนำเป็นจุดแข็งของฉือจี้ใน ประเทศไทย เนื่องจากสามารถนำข่าวสารต่าง ๆ เข้าไปสู่สมาชิกในโรงงานหรือองค์กรของตนได้ เช่น ในโรงพยาบาล โรงเรียน สามารถชักชวนคนไปเข้าร่วมกิจกรรมได้ง่าย ซึ่งในปัจจุบันช่องทางมีมากขึ้น ทั้งทางอินเทอร์เน็ต หรือการเดินทางที่สะดวกสบายกว่าสมัยก่อน มีหลายช่องทางในการติดต่อ (interact) กับผู้คน เหล่านี้จึงเป็นข้อได้เปรียบในการทำงานจิตอาสาของฉือจี้ในประเทศไทย

- การเผยแพร่ระดับโลกเป็นไปได้ เพราะมีผู้เชี่ยวชาญ มีมาตรฐาน

ปัจจุบันฉือจี้มีเครือข่ายอยู่ใน 47 ประเทศ โดยมีบุคลากร ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ เข้ามาในองค์กร ดังตัวอย่าง ด้านการแพทย์ ตามที่ นพ.วิชัย โชควิวัฒน์ (2553) กล่าวว่า มีนักวิชาการ ระดับศาสตราจารย์ชั้นนำของโลกที่เป็นชาวไต้หวันมาร่วมคิด ปิดจุดอ่อน เสริมจุดแข็งในระบบประกัน สุขภาพของโรงพยาบาล นอกจากนี้ พระไพศาล วิสาโล (2550) ได้กล่าวว่าจุดเด่นอีกประการหนึ่งคือ การมีมาตรฐานด้านการแพทย์สูงมาก สามารถรักษาโรคที่ต้องใช้วิชาการชั้นสูง จนเป็นแบบอย่างให้แก่ โร ง พ ย า บ า ล ข อ ง ร ัฐ แ ล ะ ใน ป ร ะ เ ท ศ ต ่ า ง ๆ ได้

นอกจากนี้ การเผยแพร่ปรัชญาฉือจี้สื่อสารจากกลุ่มแม่บ้าน สุนัขภิชากร นักธุรกิจ แพทย์ ฯลฯ กล่าวคือ หลังจากการสร้างโรงพยาบาลฉือจี้ในปี พ.ศ. 2529 ที่เมืองฮวาเหลียน ฉือจี้ก็ได้เชิญ ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการจากไทเปมาฟังบรรยายที่ฮวาเหลียน ทำให้นักวิชาการทั้งหลายเกิดความ ประทับใจและนำไปเผยแพร่ต่อในวงวิชาการ ทำให้องค์กรฉือจี้ขยายตัวจากกลุ่มแม่บ้าน มาเป็น นักวิชาการ นักธุรกิจ และชนชั้นกลางอย่างรวดเร็ว

2.2) ภาพสะท้อนจากผู้นำทางสังคมไทยในกระบวนการสื่อสาร “จิตอาสา” ของมูลนิธิพุทธรธิดาใจได้หัวใจ

กระบวนการสื่อสารของมูลนิธิพุทธรธิดาใจอาศัยบริบทของผู้นำที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร(Sender) ที่ทำหน้าที่ส่งสาร (Message) ที่มีความคงเส้นคงวา ส่งสารเรื่องความจริง ความดี ความงาม ผ่านช่องทางสื่อ (Channel) ต่าง ๆ ที่สัมผัสได้จริง (Touchable) สามารถเข้าถึงคนได้ทั้งในระดับบุคคล และระดับมวลชน ผ่านช่องทางสื่อทันสมัย สามารถเปลี่ยนเรื่องราวจากจุดเริ่มต้นเล็ก ๆ ให้เป็นขบวนการจิตอาสาที่ยิ่งใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยสรุปผลการอภิปราย โดยแบ่งเป็น 5 ประเด็น ดังต่อไปนี้

2.2.1) ผู้นำที่มีความน่าเชื่อถือ (Source Credibility) ในฐานะบุคคลผู้ส่งสาร (Sender) กับการทำความดีจนเป็นที่เห็นประจักษ์

คุณสมบัติของผู้นำที่มีความน่าเชื่อถือ (Source Credibility) ในทัศนะของผู้นำทางสังคมไทย มาจากการทำความดีจนเป็นที่เห็นประจักษ์จริง โดยผู้ส่งสารทำตนเป็นแบบอย่าง เป็นผู้นำที่เหมือนพระโพธิสัตว์ที่สัมผัสได้ (Touchable) ผลที่ตามมาคือเกิดกลุ่มผู้นำทางความคิด (Opinion Leader) ทำหน้าที่เป็นผู้เล่าต่อปากต่อปาก (Third Party Endorsement) และส่งผลต่อเนื่องถึงปัจจุบัน

- ผู้ส่งสาร (Sender) เป็นผู้นำองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ (Source Credibility)

ด้วยบุคลิกของความเมตตา และการทำงานอย่างโปร่งใสของท่านธรรมาจารย์เจ้เจี้ยนทำให้ท่านมีความน่าเชื่อถือ (Source Credibility) สูง และทำให้เกิดการเผยแพร่เรื่องราวที่ยิ่งใหญ่ ภายในสังคมได้หัวใจมาอย่างต่างประเทศ รวมทั้งประเทศไทย และส่งต่อสู่สังคมโลกได้

ในฐานะผู้ส่งสาร (Sender) ขององค์กร ท่านธรรมาจารย์เจ้เจี้ยนเริ่มมูลนิธิจากแรงบันดาลใจ หลังจากพบกับความทุกข์เมื่อสูญเสียบิดาบุญธรรม ท่านต้องการค้นหาความหมายของชีวิต อันเป็นปัจจัยหนึ่งที่พุทธรธิดาใจถือกำเนิดขึ้น

- ผู้นำองค์กร (Leader) นำทำความดีจนเป็นที่เห็นประจักษ์

ท่านธรรมาจารย์เจ้เจี้ยน ผู้นำองค์กรถือใจ เป็นผู้ส่งสารในการทำความดีให้เห็นเป็นภาพประจักษ์ จากสิ่งที่ท่านปฏิบัติจนเห็นผลด้วยตนเอง สอดคล้องกับ ผู้นำพระพุทธรศาสนาในประเทศไทย จิราพร เนติธาดา (2542) พบว่า หลวงพ่อชา สุภทโท ใช้การปฏิบัติในสิ่งที่พูดให้ฟังไปแล้วให้ดูเป็นตัวอย่าง และให้ลูกศิษย์ทดลองปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเข้าใจด้วยตนเอง ทำให้ผู้ศึกษามั่นใจจากการเห็นผลด้วยตนเอง และเป็นที่ยอมรับของลูกศิษย์ เนื่องจากการปฏิบัติของท่านสอดคล้องกับสิ่งที่ท่านเล่า และเรื่องเล่าที่มีความคงเส้นคงวาตลอดเรื่อง เป็นเรื่องจริง และมีคุณค่าในแง่ของศีลธรรม

2.2.2) คำสอนที่โดนใจ “Message is a King.” ในฐานะเนื้อหาสาร (Message) กับการถ่ายทอดที่กินใจ

ลักษณะของสารที่เป็นคำสอนกินใจ มีเนื้อหาที่ดี สื่อความหมายได้ชัด เปลี่ยนวิถีคิดผู้คนด้วย หลักธรรม เริ่มจากเรื่องราวที่แสดงถึงตัวเองที่ตนเองยอมลำบาก เพื่อที่จะช่วยเหลือสรรพสัตว์ที่กำลังทุกข์ยาก ซึ่งนำมาประยุกต์เป็นคำสอนที่กินใจได้ทั้งสิ้น

- ใช้สารโดนใจ ทำให้หววนหาความดีงามในมนุษย์

จากการสังเกตการณ์ภาคสนามแบบมีส่วนร่วม พบว่า องค์กรฉือจี้ใช้สารที่โดนใจ ทำให้อยากพัฒนาตนให้เป็นคนดี แสดงออกอย่างให้เกียรติเพื่อนมนุษย์ ไม่มีอาการรังเกียจียดฉันท์หรือดูหมิ่นดูแคลนผู้ป่วย ผู้พิการ หรือคนชรา สามารถเข้าถึงคนในชุมชนเชิงลึกได้อย่างเข้าถึงเข้าใจ ทำให้หววนหาความดีงามในมนุษย์ ขณะเดียวกัน ภิกษุณีปัญญสิมา พิทยรังสฤษฎ์ (2552) ได้พูดถึงการเผยแผ่คำสอนของฉือจี้ว่า เลือกลงตัววัฒนธรรมดั้งเดิมที่สังคมส่วนใหญ่หววนหา เช่น การให้ความเคารพพ่อแม่ การเคารพผู้ใหญ่ และวัฒนธรรมที่บ่งบอกถึงความเป็นชาติและศิลปะอันสูงส่ง เช่น การชงชา การเขียนพู่กันจีน การจัดดอกไม้ เป็นอัตลักษณ์ของชาวฉือจี้ ที่แตกต่างจากผู้คนในสังคมสมัยใหม่

- ถ่ายทอดคำสอนไม่ซับซ้อน มีเหตุผล น่าเชื่อถือ

มูลนิธิฉือจี้ใช้สาร เรื่องเล่าเกี่ยวกับธรรมะที่ไม่ซับซ้อน มีเหตุผล และน่าเชื่อถือนั้น สอดคล้องกับ Sonja K. Foss (Foss, 1989 : 299) ที่สรุปว่า สิ่งสำคัญสำหรับการเล่าเรื่องคือ การทำให้ผู้ฟังเข้าใจในความคิดหลักของเรื่องนั้นได้ และเข้าใจสิ่งที่ทำให้เกิดความคิดหลักนั้นได้ เช่นเดียวกับกับผู้นำศาสนาในประเทศไทย โดย สุชาติ พิบูลย์วงศ์ (2547) กล่าวว่า พระพยอม กัลยาโณ ใช้งานเขียนที่สร้างจากเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมเขียนด้วยการอธิบายธรรมะให้เข้าใจง่าย สื่อความมีประสิทธิภาพ เป็นธรรมะเชิงรุกที่เข้าถึงคนทั่วไป เกิดผลเป็นรูปธรรม

สรุปได้ว่า พัฒนาการด้านสารของการสื่อสารในองค์กรพุทธ ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ วิธีการใช้สารอย่างไรให้โดนใจ เป็นสารที่ทำให้อยากทำความดี หรือหววนหาความดีงามในชีวิตมนุษย์ ผ่านกลวิธีการอธิบายธรรมะให้เข้าใจง่าย ถ่ายทอดคำสอนไม่ซับซ้อน มีเหตุผล น่าเชื่อถือ

2.2.3) บทบาทของสื่อสมัยใหม่ (New Media) ในฐานะช่องทางการสื่อสาร (Channel) ข้ามพรมแดน

องค์กรฉ้อฉลเผยแพร่ไปสู่ต่างประเทศ โดยอาศัยสื่อเทคโนโลยี (Media and technology) เข้ามาช่วยในการขับเคลื่อน เพื่อให้การสื่อสารข้ามพรมแดนเป็นไปได้

- **สื่อสารด้วยสื่อใหม่ (New Media) ไปได้ทั่วโลกข้ามพรมแดน (Cross-culture)**

ปัจจุบันมีการเติบโตในโลกยุคไร้พรมแดน ผู้คนมีการย้ายที่อยู่ และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนทั่วโลกได้อย่างง่ายดายด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารต่างๆ เกิดการแลกเปลี่ยนแบบเรียลไทม์ (Real-time / Live Show) เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive) ทำให้กลุ่มอาสาสมัครฉ้อฉลที่ไปทำงานในประเทศอื่นๆ สามารถนำคำสอนของท่านธรรมอาจารย์เจิ้งเหยียนไปเผยแพร่ต่อได้ และร่วมทำงานกับอาสาสมัครฉ้อฉลในท้องถิ่น สอดคล้องกับเรื่อง Convergence Culture : Where Old and New Media Collide โดย Jenkins (2006) ว่า การใช้สื่อใหม่ทำให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี อุตสาหกรรม สังคมและวัฒนธรรมในปัจจุบัน และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมทั้งทำให้เกิดการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสาร (Channel) ที่หลากหลายไปตามพัฒนาการของสื่อ

- **สื่อสารด้วย Interactive Flow ตอบสนองได้ทันที**

ปัจจุบัน การเผยแพร่กระจายข่าวสารขององค์กรพุทธฉ้อฉล จากสังคมใต้หวันสู่สังคมไทย นับว่าเป็นการกระจายข้อมูลที่รวดเร็ว เป็นการสื่อสารสองจังหวะ (Two-step Flow) จากสื่อมวลชนไปถึงผู้นำทางความคิดจังหวะหนึ่ง แล้วจากผู้นำทางสังคมไปถึงประชาชนทั่วไปอีกจังหวะหนึ่ง คือทำให้องค์กรฉ้อฉลได้กระจายข่าวสารไปยังผู้รับสารได้อย่างทั่วถึง และทำให้สารนั้นมีน้ำหนักที่จะมีความน่าเชื่อถือสูง มีโอกาสที่จะไหลเวียนข่าวสารได้ในวงกว้าง สอดคล้องกับ แนวคิดการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสาร (Two-step/ Multi-step/ Interactive Flow) ที่กล่าวโดย Lazarsfeld และคณะ (1948) ว่าสื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงความตั้งใจ หรือการตัดสินใจของผู้รับสาร รวมทั้งกลุ่มผู้นำทางความคิดยังมีอิทธิพลต่อผู้รับสารอีกด้วย

2.2.4) การยอมรับนวัตกรรมใหม่ (Diffusion of Innovation) ของผู้รับ (Receiver) ผู้การผันตัวเป็นผู้ให้

ในกระบวนการสื่อสารจิตอาสาของฉ้อฉล อาศัยผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีประสิทธิภาพ โดยผู้รับสาร (Receiver) ในระดับต้นได้ผันตัวเองมาเป็นผู้ส่งสาร (Sender) ในระดับต่อมา เป็นผลจากการยอมรับนวัตกรรมความดีงามที่เกิดจากวิถีชาวฉ้อฉล นอกจากนี้ คุณสมบัติของผู้รับเป็นกลุ่มคนที่มีอิทธิพลในสังคม (Influencer) หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญ (expert) ทำให้การสื่อสารเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว กระจายได้ในวงกว้าง

- เผยแพร่ “นวัตกรรมจิตอาสา” กับการยอมรับในสังคมไทย

ฉือจี้เชื่อว่า “การทำประโยชน์เพื่อผู้อื่น” หรือการมี “จิตอาสา” เป็นการปฏิบัติธรรมอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นจุดประทับใจของผู้นำไทยหลายท่านที่ได้เข้าไปสัมผัส และทำให้เกิดการยอมรับการเผยแพร่อุดมการณ์ฉือจี้ในสังคมไทย

ทั้งนี้ ผู้นำทางสังคมไทยหลายท่านมีบทบาทขยายผลจิตอาสาแบบฉือจี้ในประเทศไทย ในฐานะนายหน้าการเปลี่ยนแปลง (Change Agents) ตามหลักทฤษฎีการตัดสินใจรับนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) ของ Everett Roger (1995) โดยอธิบายไว้ว่า นายหน้าการเปลี่ยนแปลง (Change Agents) ได้แก่ บุคคลภายนอกที่มีอิทธิพลในการชักจูงให้ผู้อื่นตัดสินใจรับนวัตกรรม มีความสามารถในการแสดงให้เห็นประโยชน์ และชี้ให้เห็นความสำคัญของนวัตกรรม ในบางกรณี นายหน้าการเปลี่ยนแปลงสามารถชักจูงให้ผู้รับนวัตกรรมสืบทอดบทบาทการเป็นนายหน้าการเปลี่ยนแปลง ต่อไป (อ้างอิงใน ปาริชาติ สถาปิตานนท์ (2557)

2.2.5) การกลมกลืนวัฒนธรรม (Cultural Proximity) ในฐานะผลตอบกลับ (Effect) จากการสื่อสารประเด็นสาธารณะกับการเปลี่ยนแปลงสังคม

ผลจากกระบวนการสื่อสารในประเด็นจิตอาสา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคมในระดับประเทศและระดับโลก ซึ่งสื่อเข้ามามีบทบาทในการย่นย่อระยะทาง ช่วยให้เกิดการกลมกลืนวัฒนธรรม (Cultural Proximity) ทำให้ประเด็นสาธารณะจากที่หนึ่งเชื่อมต่อกับอีกที่หนึ่งได้ เกิดการสื่อสารข้ามพรมแดน (cross-boundary) ได้

นอกจากนี้ ความเชื่อพื้นฐานเรื่องพระพุทธศาสนาในคำสอนของฉือจี้ เป็นประเด็นการสื่อสารที่โดนใจคนไทย ด้วยความเป็นชาวพุทธเหมือนกัน ทำให้คนไทยรับวัฒนธรรมจากองค์กรพุทธฉือจี้ได้ไม่ยาก เนื่องจากประเทศไทยมีคำสอนดั้งเดิมที่เป็นแก่นของพระพุทธศาสนา ซึ่งสามารถนำคำสอนของพุทธมหายาน (หมายถึง คำสอนในพระไตรปิฎก) มาเทียบเคียง ว่าในเรื่องเดียวกันนั้น เรื่องใดที่อธิบายเพิ่มเติม อุปมาให้เห็นภาพ และยกตัวอย่างได้ชัดเจนมากขึ้น สามารถนำมาใช้ในการเผยแพร่ได้

2.3) บทบาทของผู้นำทางสังคมไทย ในการประยุกต์ใช้หลักจิตอาสาของมูลนิธิพุทธฉือจี้ได้ทุกวัน ในการพัฒนาและสร้างสรรค์สังคมไทย

ผู้วิจัยสรุปผลการอภิปราย โดยแบ่งตามการประยุกต์ในวงการต่าง ๆ เป็น 3 ประเด็นดังต่อไปนี้

2.3.1) ระดับในการประยุกต์ใช้ หลักจิตอาสาฉือจี้ ของผู้นำไทย

บทบาทของผู้นำทางสังคมไทย ในการประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยาของมูลนิธิพุทธฉือจี้ สอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) ของ Everett Roger (1995) ใน 5 ชั้น ได้แก่ ชั้นความรู้ (Knowledge) ชั้นถูกชักนำ (Persuasion) ชั้นการตัดสินใจ (Decision) ชั้นสู่การปฏิบัติ (Implementation) ชั้นยืนยันการยอมรับ (Confirmation) โดยผู้นำไทย ส่วนใหญ่ที่มาสัมผัสฉือจี้ จะได้ตระหนักรู้และเห็นความสำคัญของงานจิตอาสา เกิดการเปลี่ยนแปลงจากภายใน หลายท่านนำไปปฏิบัติด้วยตัวเอง บางท่านประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน และเผยแพร่แก่ผู้อื่น เช่น ลดปริมาณขยะ ใช้แก้วน้ำรีไซเคิล หยอดกระปุกเพื่อนำเงินไปบริจาค เช่น นพ.สมบูรณ์ นันทานิช ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธาราม ที่มีความรู้สึกประทับใจกับจิตอาสาแบบฉือจี้ แล้วลองทำตาม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากภายในตัวเอง จนปัจจุบันก้าวเข้าไปเป็นอาสาสมัครของฉือจี้ หรือรองศาสตราจารย์ ศุภรัตน์ รัตนมุขย์ ผู้บริหารและอาจารย์ประจำสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ประทับใจในคำสอนของมูลนิธิฉือจี้ และได้นำหลักจิตอาสา มาปรับใช้ในระบบการดูแลนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เช่น เพิ่มชั่วโมงจิตอาสามากขึ้น เป็นต้น

2.3.2) ประโยชน์ที่สังคมไทยได้รับจากการประยุกต์ใช้จิตอาสาฉือจี้

- ได้เรียนรู้การทำงานแบบ Best Practice :

ผู้นำไทยหลายท่าน หรือผู้ที่ได้สัมผัสกับมูลนิธิฉือจี้ ได้เรียนรู้กลยุทธ์ในการสื่อสารอย่างหนึ่ง คือ การบริหารจัดการระบบอาสาสมัครที่ดี (Volunteer Management System) และกระบวนการทำงานที่โปร่งใส (Accountability) เชื่อถือได้ มีธรรมาภิบาล (Good Governance) และมีประสิทธิภาพ (Best Practice) ตามแนวคิดเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

ตัวอย่าง ด้านงานอาสาสมัคร โดย ศุภรัตน์ รัตนมุข (2558) ให้ความเห็นเกี่ยวกับการจัดการอาสาสมัครของฉือจี้ ว่าฉือจี้มีระบบการจัดการที่ดี เรียกว่า VMS หรือ Volunteer Management System มีการจัดการระบบแบบ Best Practice หรือ Good Practice ของการบริหารจัดการงานอาสาสมัคร ซึ่งอาจจะมาประยุกต์ใช้กับสังคมไทยได้

- ได้ฝึกเป็นชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) :

ผู้นำไทยหลายท่าน หรือผู้ที่ได้สัมผัสกับมูลนิธิฉือจี้ ได้เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง ผลพบว่า การศึกษาแบบฉือจี้ต้องเป็นการลงมือทำ โดยมีตัวคนเป็นเป้าหมาย เด็ก ๆ ในโรงเรียนจะมีพ่อแม่และครูเป็นต้นแบบ เช่น การแยกขยะ ทำความสะอาด ดูแลคนชรา ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต แนวทางการศึกษาแบบฉือจี้ สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management) โดย วิจารณ์ พานิช (2556) นำเสนอแนวทางการจัดการความรู้ว่า ควรใช้วิธีการที่

ง่ายก่อน แล้วค่อยขยายไปใช้วิธีการที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น สิ่งสำคัญคือต้องให้เกิดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice)

- เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน (Knowledge Sharing) :

คือจึสอนให้ผู้นำไทยได้เรียนรู้การประสานความร่วมมือกับผู้นำชุมชน หรือผู้นำท้องถิ่น เพื่อนำรูปแบบการให้ความช่วยเหลือด้วยความรัก ให้มีมิตรภาพ และธรรมะสอนใจเป็นส่วนหนึ่งในการเยียวยาผู้ยากไร้ในสังคมไทยร่วมกัน สอดคล้องกับ Peter Senge (1995) ที่ได้ขยายความแนวทางในการพัฒนาองค์กรเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อให้สามารถปรับตัว ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่พลิกผัน และความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ตลอดจนให้ความสำคัญกับการวางแผนอย่างต่อเนื่อง (Continuous Planning) ในการรับประกันการปรับตัวขององค์กร ให้เข้ากับสภาวะการเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกองค์กร (Redding & Catalanello, 1994; อ้างถึงใน ปารีชาติ สถาปัตตานนท์, 2557)

2.3.3) บทเรียนจากการประยุกต์ใช้จิตอาสาจึจึ ในสังคมไทย

- การช่วยป้องกันการสูญเสียของภูมิปัญญา :

บทเรียนจากจึจึที่ผู้นำไทยได้รับ ได้แก่ การได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่ได้สั่งสมมา เกี่ยวกับหลักจิตอาสาแบบจึจึ เป็นภูมิปัญญาให้แก่คนรุ่นหลัง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในมุมมองของ วิจารณ์ พานิช (2556) ที่ได้ให้หลักสำคัญ ไว้ว่า การจัดการความรู้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) หรือความรู้แบบนามธรรม เป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) หรือความรู้แบบรูปธรรม เพื่อให้เกิดความรู้และประโยชน์สูงสุด

- ผู้นำควรเริ่มจากการเปลี่ยนแปลงตัวเองก่อน :

บทบาทของผู้นำทางสังคม เริ่มเกิดจากการเปลี่ยนแปลงตัวเองที่ยิ่งใหญ่ก่อน เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ และทำให้ผู้ตามสัมผัสได้จริง ไม่ว่าจะเป็นการกระทำเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือระดับใหญ่ เช่น กวดขันวินัย เรื่องความตรงต่อเวลา หรือการเสียสละวันหยุดเสาร์-อาทิตย์มาช่วยงานจิตอาสาเพื่อคนยากไร้ในชุมชน ในทำนองเดียวกันกับ หลักสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ที่เป็นกระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน ที่แต่ละคนทำหน้าที่ในบทบาทของตนเองให้ดีที่สุด แต่มีการทำงานร่วมกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการทำงานที่ตีร่วมกัน โดยการทำงานในการจัดการความรู้ ประกอบด้วยศีลธรรมพื้นฐาน เช่น มีการเคารพ ให้เกียรติ เห็นคุณค่า

ของทุกคนอย่างเท่าเทียม ซึ่งตรงกับแนวคิดการจัดการอาสาสมัครของมูลนิธิพุทธรธิดีได้หวั่น ที่ปลูกฝังให้อาสาสมัครและเจ้าหน้าที่ขององค์กรมีศีลธรรมพื้นฐานดังกล่าว

สรุปการอภิปรายผล

การประชาสัมพันธ์งานจิตอาสาของธิดี คือ การทำความดีให้เห็นประจักษ์ นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่ประสานความร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ (Stakeholders Engagement) เพื่อช่วยจัดทุกข์ของผู้ยากไร้ และสอนคนให้เป็นคนดี ชาวธิดีตั้งใจทำงาน อย่างจริงจังและจริงใจ ผลที่ตามมาคือ คนในสังคมเห็นผลงาน และมีบุคคลที่ 3 ผู้ทรงอิทธิพลในสาขาต่างๆ นำเรื่องราวไปบอกต่อ (Third Party Endorsement) เช่น วงการแพทย์ สาธารณสุข การศึกษา เป็นต้น

ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ ที่ผู้คนมีโอกาเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างกว้างขวาง ชาวธิดีได้ใช้โอกาสตรงนี้ ในการเผยแพร่คำสอนของท่านธรรมอาจารย์ และนำเสนอแนวคิดการทำงานด้านจิตอาสาภาคปฏิบัติต่างๆ ผ่านสื่อ เช่น สถานีโทรทัศน์ด้าอ้าย แต่อย่างไรก็ตาม กระบวนการสื่อสารจิตอาสาของชาวธิดีก็เน้นไปที่การสื่อสารจากคนสู่คน จนกระทั่งผลของการทำความดี ปรากฏออกมาให้สังคมเห็นด้วยการลงมือทำด้วยความจริงจังและจริงใจ ตามแนวคิดเรื่องโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงในระดับสากลทั่วโลก (Globalization) นำมาประยุกต์ให้เข้ากับสังคมท้องถิ่น (Glocalization) และสังคมระดับท้องถิ่นเอง ก็มีการปรับตัวให้ทันต่อยุคสังคมโลก โดยไม่ทิ้งอัตลักษณ์ของตัวเองเช่นกัน (Localization)

ในยุคโลกาภิวัตน์กับความตึงตังนี้ อาจจะเรียกได้ว่าต้องทำงานหนักขึ้น เนื่องจากกระแสสังคมที่ชักนำไปสู่ทางเสื่อมได้ง่ายกว่าทางสว่าง ความหวังที่จะฟื้นฟูวัฒนธรรมอันดีงามทำได้ยากกว่าการทำลาย แต่อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีความเป็นไปได้ว่าเราจะได้เห็นสังคมไทย และสังคมโลกกลับมาเป็นสังคมที่น่าอยู่ รุ่งเรืองด้วยคุณธรรม ความตึงตังได้อีกครั้ง แค่ว่าพวกเราช่วยกัน

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะ

3.1) ข้อเสนอแนะสำหรับมูลนิธิพุทธรธิดี ในการพัฒนางานเผยแพร่

มูลนิธิพุทธรธิดีควรพัฒนาและมุ่งมั่นทำความดีเป็นแบบอย่างต่อไป โดยปรับตัวตามสภาพบริบทสังคมที่ได้เข้าไปอยู่ รวมทั้งแสวงหาความร่วมมือมากขึ้นจากทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งประยุกต์สื่อสมัยใหม่ (New Media) ในการปรับตัวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) รวมทั้งให้สื่อมวลชนเป็นกลไกสนับสนุน ร่วมมือทบทวนกันนำเสนอข่าวดี หรือข่าวเชิงสร้างสรรค์ ที่เป็นประโยชน์ต่อคนในสังคม และปลูกฝังจิตสำนึกให้ผู้คนมีจิตอาสามากขึ้น ให้สื่อมวลชนทำหน้าที่เป็นคน

กลางที่มีวิจาร์ณญาณในการตรวจสอบและนำเสนอข้อมูล ในทางที่ถูกต้อง สอนจิตสำนึกเพื่อตอบแทน บุญคุณแผ่นดิน ให้คิดดี พูดดี ทำดี มุ่งสร้างประโยชน์ต่อผู้ชมเป็นหลัก

3.2) ข้อเสนอแนะสำหรับผู้นำทางสังคมไทย ในการพัฒนาและสร้างสรรค์งานจิตอาสาในประเทศไทย

ผู้นำทางสังคมไทยควรพัฒนาและสร้างสรรค์งานจิตอาสาภายในประเทศ ด้วยหลักการดี ๆ ที่รับจากการเรียนรู้บทบาทจิตอาสาของมูลนิธิพุทธฉือจี้ เช่น ในด้านสาธารณสุข ควรให้พลเมืองทุกคนได้รับบริการที่ดีทัดเทียมกันอย่างทั่วถึงกัน การวางระบบการให้บริการของโรงพยาบาลทั่วประเทศ บริหารจัดการเรื่องค่าใช้จ่าย และดูแลเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นต้น โดยเริ่มต้นจากการปรับเปลี่ยนทัศนคติรายบุคคล เปลี่ยนแปลงที่ทัศนคติของตนเอง เพื่อสร้างบุคลากรใหม่ ๆ และปลูกฝังสมาชิก ให้มีอุดมการณ์จิตอาสา เช่น พัฒนาบุคลากรแพทย์รุ่นใหม่ ๆ ตามแบบวัฒนธรรมแพทย์หัวใจมนุษย์แบบฉือจี้ เพื่อพัฒนาเชิงอุดมการณ์และรูปแบบเนื้อหา

สำหรับแนวทางการเรียนรู้ในสถานศึกษา ควรส่งเสริมจิตอาสาตลอดชีวิต ต่อย้าเป็นลูกโซ่ โดยคุณครูต้องมีบทบาทสำคัญ ในการนำแนวทางการศึกษาแบบฉือจี้มาใช้ในสังคมไทย และอาศัยการดำเนินการระยะยาว คุณครูต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ให้เป็นต้นแบบจิตอาสา ฝึกคุณครูให้เป็นต้นแบบจิตอาสาออกไปสอนเด็ก

นอกจากนี้ ควรส่งเสริมสภาพแวดล้อมภายในครอบครัวและชุมชน ให้สามารถสร้างและปลูกฝังจิตสำนึกเรื่องจิตอาสาในสถาบันครอบครัวและชุมชน ให้เอื้อต่อการทำจิตอาสา เช่น ปรับค่านิยมในการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ เด็ก คนชรา และผู้พิการ ในสถานทุพสาธณะ หรือบนรถเมล์ประจำทาง รวมทั้ง สร้างเวทีให้กลุ่มชนชั้นนำในสังคม หรือคนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจดี มีโอกาสเข้ามา มีบทบาทมากขึ้น ปลูกฝังอย่างต่อเนื่องให้สมาชิกแต่ละคน ปฏิบัติตามกติกาศังคมโดยมีคุณธรรมกำกับ ผ่านกิจกรรมสังคัมสงเคราะห์

สำหรับด้านพระพุทธศาสนา การเผยแผ่ควรนำแก่นคำสอนในพระพุทธศาสนาไปใช้เป็นหลัก แต่ขณะเดียวกัน แก่นสารที่ผู้นำควรทำเพื่อใช้ในการสืบทอดความดีงามทางศาสนา คือ การมีรากฐานในตนเองที่มั่นคงเสียก่อน นั่นคือ ความรู้ในพระพุทธศาสนาดั้งเดิมของผู้นำปฏิบัติต้องอยู่ในระดับที่ทำให้ตนเองเกิดศรัทธาได้อย่างมั่นคง ไม่คลอนแคลนง่ายเสียก่อน ด้วยการนำคำสอนเหล่านั้นมาปฏิบัติจริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของธรรมะปฏิบัติ หรือสมาธิ นั้น จำเป็นจะต้องทำไปพร้อม ๆ กับการเผยแผ่พระศาสนาด้วย

3.3) ข้อเสนอแนะสำหรับสังคมไทย ในการพัฒนางานจิตอาสาสู่สังคมโลก

คนไทยมีพื้นฐานอริยาศัยดั้งเดิมของความเมตตาเป็นจุดแข็ง รวมทั้งมีพื้นฐานของความเป็นประเทศในกลุ่มอาเซียนที่มีอารยธรรมอันดงามอยู่ในประวัติศาสตร์ เป็นประเทศในทวีปเอเชียที่เป็นแหล่งกำเนิดอารยธรรมและศาสนาสำคัญของโลก ควรต่อยอดสิ่งดีงามนี้ไว้ พร้อมทั้งประยุกต์ใช้กระบวนการสื่อสาร ด้วยสื่อสมัยใหม่ในการก้าวสู่สังคมโลก โดยสร้างระบบบริหารจัดการที่เปิดกว้าง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้อาสาสมัครคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อสร้างระบบบริหารจัดการอาสาสมัครในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เอื้อโอกาสและเพิ่มช่องทาง ให้เกิดการมีส่วนร่วมมากขึ้น

3.4) ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับการแนวจิตอาสาแบบฉือจี้สู่ภาคปฏิบัติ ให้เกิดความยั่งยืน (sustainability) จะทำได้อย่างไร ควรมีแนวทางการใช้สื่อแบบใด รวมทั้งศึกษาเชิงเปรียบเทียบกับองค์กรจิตอาสาอื่น ๆ ที่มีความใกล้เคียงกับมูลนิธิพุทธฉือจี้ ว่ามีการดำเนินการอย่างไร สื่อสารอย่างไร มีการขยายผลในประเทศไทยหรือไม่ เพื่อพัฒนากระบวนการสื่อสารจิตอาสาในสังคมไทยและสังคมโลกต่อไป.

รายการอ้างอิง

ภาษาอังกฤษ :

- Berlo, D. K. (1960). *The Process of Communication*. New York: Rinehart Press.
- Dharma Master Cheng Yen. (2004). *Still Thoughts volume two* (L. King-pong, Trans. Vol. 2). Taiwan: Tzu Chi Cultural Publishing Co.
- Douglas Shaw. (2004). *Ten Thousand Lotus Blossoms of the Heart : Dharma Master Cheng Yen and the Tzu Chi World*. Taiwan: Tzu Chi Buddhist Cultural Center Publishing Co.
- Habermas. (1991). *The stuctural transformation of the public sphere*: MIT Press.
- Hovland, C. I. (1953). *Communication and persuasion; psychological studies of opinion change*.
- Jenkins, H. (2006a). *Convergence Culture : Where Old and New Media Collide*. New York and London: New York University Press.
- Osgood, C. E. (1955). *The Principle of congruity in the prediction of attitude change*: Psychological review 62.
- Paul F. Lazarsfeld, & Bernard Berelson, H. G. (1948). *The People's Choice*. New York: Columbia University Press.
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of Innovation*. New York: Free Press.
- Schramm, W. (1962). *Mass Communication: Annual reiew of psychology* 13.
- กฤษดา เรื่องอารีย์รัชต์ .2552). กระบวนการสร้างจิตวิญญาณของฉือจี้ .ธรรมสังฆจรสู่มูลนิธิพุทธฉือจี้ .
- กาญจนา แก้วเทพ) .2543). สื่อสารมวลชน ภาพ :กรุงเทพมหานคร .ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา : พิมพ์
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์) .2546). การคิดเชิงวิเคราะห์ :กรุงเทพมหานคร .เศสสมิเดีย.
- ขวารี ผลดี .สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส รายการพื้นที่ชีวิต และเขียนบทสารคดี ผู้ช่วยผู้ผลิตรายการ . สัมภาษณ์, 7 เมษายน 2558.
- จิราพร เนติธาดา) .2542). วิธีการถ่ายทอดธรรมะของหลวงพ่อบุชา สุภัทโท(นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต) ., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- ฐาณิยา พงษ์ศิริ ผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ .TNN2- True Visions. สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.

เดิมแท้ ชาวหินฟ้า ผู้เขียนหนังสือเรื่อง นักการศึกษา .UNSEEN BUDDHISM พุทธฉือจี้พุทธที่ไม่เคย
เห็นมาก่อน)2554). สัมภาษณ์, 23 เมษายน 2558.

ทวีวัฒน์ ปุณฺทริกวิวัฒน์ .วิถีแห่งมหายาน.

นราทิพย์ พุ่มทรัพย์สัมภาษณ์ .ศูนย์คุณธรรม อดีตผู้อำนวยการ/ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ., 25
กรกฎาคม 2558.

นายยา วงษ์แหยม.จ (องค์การมหาชน) โรงพยาบาลบ้านแพ้ว หนังกงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ .

สัมภาษณ์ .สมุทรสาคร, 26 ตุลาคม 2557.

ประเวศ วะสี) .2540). มูลนิธิพุทธฉือจี้ไ –ต้หวัน [ออนไลน์] .8 พฤษภาคม 2557, สืบค้นจาก

www.oknation.net/blog/pring.php?id=117500

ประเสริฐ ผลิตผลการพิมพ์) .2552a). กระบวนการสร้างจิตวิญญาณของฉือจี้ .ธรรมสังฆจรสู่มูลนิธิ
พุทธฉือจี้ .

ประเสริฐ ผลิตผลการพิมพ์) .2552b). ธรรมสังฆจรสู่มูลนิธิพุทธฉือจี้.

ปาริชาติ สถาปิตานนท์) .2548). การจัดการการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ หน่วยที่ 7 ชุกเทคโนโลยีการ
สื่อสาร.มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษาศาสาวิชาานิเทศศาสตร์ :นนทบุรี .

ปาริชาติ สถาปิตานนท์) .2551). การสื่อสารประเด็นสาธารณะและการเปลี่ยนแปลงในสังคมไทย .

.โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย :กรุงเทพมหานคร

ปาริชาติ สถาปิตานนท์) .2557). เอกสารประกอบวิชาการสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลงสังคม)2803-
306) ภาคปลาย ปีการศึกษา 2557: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เปี่ยมศรี เศรษฐพรค์) .2555). ศึกษาการประยุกต์หลักธรรม ในการทำงานจิตอาสาของ เยาวชน

SOS ของเสถียรธรรมสถาน(พุทธศาสนมหาบัณฑิต) ., มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย .

ผวน อันประเสริฐองค์การ) โรงพยาบาลบ้านแพ้ว หัวหน้าศูนย์พยาบาลเยี่ยมบ้าน พยาบาลวิชาชีพ .

(มหาชนจสัมภาษณ์ .สมุทรสาคร., 4 มิถุนายน 2557.

พินิตา สัตถาสารุชณะ .(องค์การมหาชน) ศูนย์คุณธรรม หัวหน้ากลุ่มงานวิจัยและจัดการความรู้ .

สัมภาษณ์, 10 เมษายน 2558.

พระเดิมแท้ ชาวหินฟ้า, รัศมี กฤษณมิษ, & สุวิดา แสงสีหนาท) .2550). การศึกษาแนวทางการปลูก

จิตสำนึกคุณธรรมผ่านระบบการศึกษา .กรณีศึกษามูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน :

ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรมสำนักงานบริหารและ :กรุงเทพมหานคร

.(องค์การมหาชน) พัฒนาองค์ความรู้

พระพรหมคุณาภรณ์) .(ปยุตโต .อ.ป)Ed.) (2553). กรุงเทพมหานคร.ธนัชการพิมพ์ :

พระไพศาล วิสาโล) .2548). เมื่อดอกไม้บานสะพรั่งทั้งแผ่นดิน.เครือข่ายพุทธ :กรุงเทพมหานคร .

- พระไพศาล วิสาโล).2550). ศาสตร์และศิลป์ในการจัดการความดี ศึกษากรณีมูลนิธิพุทธรณีอิจ .
สำนักงานบริหารและ ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม :กรุงเทพมหานคร
องค์การมหาชน) พัฒนาองค์ความรู้ฯ.(
- พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์สัมภาษณ์ .จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะครุศาสตร์ อดีตคณบดี ., 25
กรกฎาคม 2558.
- พิสิทสัมภาษณ์ .หัวหน้าฝ่ายสังคมสงเคราะห์ อาสาสมัครอิจ ., 19 ธันวาคม 2556.
- ภิกษุณีปัญญสิมา พิทยรังสฤษฏ์).2552). ศึกษาวิธีการเผยแผ่พระพุทธศาสนาขององค์กรพุทธรณีอิจใน
ใต้หวัน(พุทธศาสนตรมหาบัณฑิต) ., มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย .
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ).2015). แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์ซีเอสอาร์ .TPA news : CSR Talk(January
2015), 215-218.
- รัชตะ รัชตะนาวิน).2552). กระบวนการสร้างจิตวิญญาณของอิจ .ธรรมสังฆจรสู่มูลนิธิพุทธรณีอิจ .
วาราลี ตั้งวินิต, & อัญชลี จตุรานน).2556). ศึกษาความเป็นมา วิธีการเผยแผ่ และอิทธิพลขององค์กร
พุทธรณีอิจ. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย .
- วิจารณ์ พานิช).2556). การจัดการความรู้คืออะไร (Knowledge Management). [ออนไลน์ [24
กรกฎาคม 2558, สืบค้นจาก
http://www.rsu.ac.th/science/file/article/04_KM230853.pdf
- วิชัย โชควิวัฒน์).2554). ไปไหว้พระโพธิสัตว์ที่ใต้หวันสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพ :นนทบุรี .
.แห่งชาติ
- วิชัย โชควิวัฒน์สถาบันคุ้มครอง สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ ประธานกรรมการบริหาร .
สัมภาษณ์ .การวิจัยในมนุษย์, 15 มกราคม 2558.
- วิรัชชัย พงษ์เกาะ, & ดวงกมลชาติประเสริฐ).2557). การหลอมรวมสื่อขององค์กรทาง
พระพุทธศาสนาในประเทศไทย .วารสารนิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 32(3), 87-104.
- วิลาสินี พิพิธกุล อุดยานนท์).2552, 20 พฤษภาคม 2549). ประสบการณ์จากการเยี่ยมชมมูลนิธิ
พุทธรณีอิจ ตอนที่ 17 พลังแห่งความรักและความดีอันยิ่งใหญ่, โปสทูเดย์ .
- วิวรรธ วรรณศิริพู้ำนวยการโรงเรียนหนองตาบ่ง จสัมภาษณ์ .กาญจนบุรี., 28 เมษายน 2558.
- ศิริวัฒน์ ทิพย์ธราดล).2552). ประสบการณ์และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมูลนิธิพุทธรณีอิจใต้หวัน .ธรรม
สังฆจรสู่มูลนิธิพุทธรณีอิจ .
- ศุภรัตน์ รัตนมุขมหาวิท ผู้บริหารและอาจารย์ประจำสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร .ยาลัยธรรมศาสตร์
สัมภาษณ์ .(ศูนย์รังสิต), 9 เมษายน 2558.

ศุภรัตน์ รัตนมุขย์) .2553). ระบบการบริหารจัดการงานอาสาศึกษากรณีนี มูลนิธิพุทธฉือจี้ :

ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรมสำนักงานบริหาร :กรุงเทพมหานคร .ได้หัวหน้า
องค์การมหา) และพัฒนาองค์ความรู้ชน.(

สนธิชัย สมเกตส์สัมภาษณ์ .เชียงใหม่.จ ดอยสะเก็ด.อ โรงเรียนบ้านแม่จ้อง ผู้อำนวยการ ., 19 เมษายน
2558.

สมบูรณ์ นันทานิชสัมภาษณ์ .ราชบุรี.จ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธาราม ., 5 พฤษภาคม 2558.

สุชน แซ่เฮงสัมภาษณ์ .(ชาวไทย) ล่ามแปลภาษา วิทยากร กรรมการฉือจี้ ., 4 มิถุนายน 2557

สุชาติ พิบูลย์วงศ์) .2547). องค์ประกอบกับกลวิธีการโน้มน้าวใจในปริเฉทการเขียนของพระ

พยอม กัลยาโณ(อักษรศาสตรมหาบัณฑิต) ., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .

สุพัตรา ศรีวณิชชากร) .2552). กระบวนการสร้างจิตวิญญาณของฉือจี้ .ธรรมสังฆารสู่มูลนิธิพุทธฉือจี้ .

สุมาลี มหณรงค์ชัย) .2546). พุทธศาสนิกทายาน.สยามการพิมพ์ :กรุงเทพมหานคร .

สุ เพิน แซ่ชีว สัมภาษณ์ .(ชาวไต้หวัน) หัวหน้าฝ่ายอบรมในประเทศไทย กรรมการฉือจี้ .(เมตตา), 16

พฤศจิกายน 2557.

อำพล จินดาวัฒน์) .2549). จิตอาสาพลังสร้างโลกสร บริษัท :กรุงเทพมหานคร ว่างสี่ จำกัด.

อุกฤษฏ์ มิลินทางกูร) .2552). ประสบการณ์จากการเยี่ยมชมมูลนิพุทธฉือจี้เมื่อ 8 พฤษภาคม พ.ศ.

2549 ปรับปรุงเมื่อ 6 ตุลาคม พ.ศ.2550 ตอนที่ 13 ความประณีตแห่งชีวิต .ธรรมสังฆารสู่มูลนิธิ
พุทธฉือจี้, 120-122.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาพประกอบ

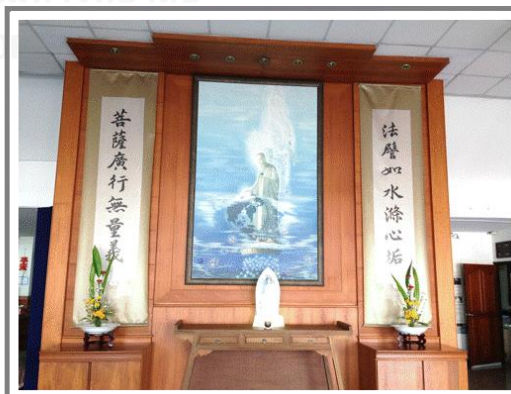
การเก็บข้อมูลจากการสังเกตการณ์ภาคสนามแบบมีส่วนร่วม



จัดงานการกุศลและพิธีสงฆ์พระ ฌ มูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวันในประเทศไทย (สำนักงานใหม่)

วันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2557

ที่อยู่ : เลขที่ 316 ถนนเฉลิมพระเกียรติรัชกาลที่ 9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพฯ



เยี่ยมชมสำนักงาน มูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวันในประเทศไทย (ดั้งเดิม)

วันที่ 4 มิถุนายน พ.ศ. 2557

ที่อยู่ : เลขที่ 322/207 ถนนรัชดาภิเษก ซอย3 (ซอยสุทธิพร) แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ

สังเกตการณ์งานด้านการศึกษาและกิจกรรมพ่อแม่ผู้ปกครอง ณ โรงเรียนฉือจี้เชียงใหม่



วันที่ 15 -18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557

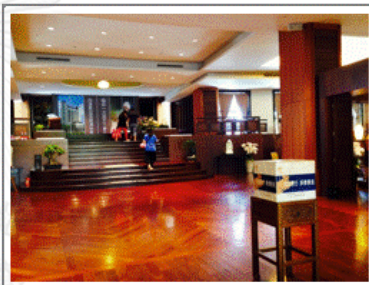
ที่อยู่ : โรงเรียนฉือจี้เชียงใหม่ เลขที่ 253 หมู่ที่ 16 บ้านปางผึ้ง ต.เวียง อ.ฝาง จ.เชียงใหม่



ร่วมกิจกรรมจิตอาสา ให้ความรู้และสร้างแรงบันดาลใจ แก่นักเรียนและผู้ปกครอง
วันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 (ภาคเช้า)
ณ โรงเรียนพิชัยพัฒนา เขตบึงกุ่ม กรุงเทพฯ



ร่วมกิจกรรมอาสาสมัคร สัมภาษณ์ผู้ยากไร้ (ครอบครัวบุญคุณ)
วันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 (ภาคบ่าย)
บริเวณเขตบึงกุ่ม กรุงเทพฯ



สังเกตการณ์การทำงานด้านสื่อมวลชน และกิจกรรมสื่อสารองค์กร

วันที่ 19 -26 มิถุนายน พ.ศ. 2558

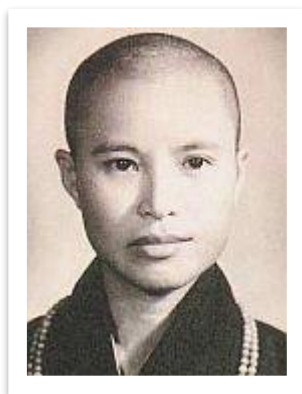
ณ สถานีโทรทัศน์ดาวเทียม มุลินธิพุทธมอจี ประเทศไต้หวัน



ภาคผนวก ข

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาพประกอบ
ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับมูลนิธิพุทธฉือจี้ไต้หวัน



ท่านธรรมอาจารย์เจิ้งเหยียน ผู้ก่อตั้งองค์กรพุทธฉือจี้



พระธรรมอาจารย์อื่นซุ่น ท่านธรรมอาจารย์เจิ้งเหยียน และสาธุศิษย์กลุ่มแรก จุดกำเนิดองค์กรพุทธฉือจี้



ภาพสัญลักษณ์ องค์กรพุทธฉือจี้



แบบบันทึกการสังเกต ลำดับที่ 1

บันทึกการสังเกตการณ์ภาคสนามแบบมีส่วนร่วม

1. กิจกรรมที่เข้าร่วม : งานการศึกษาและกิจกรรมอบรมพ่อแม่ผู้ปกครอง
2. สถานที่จัด : ณ โรงเรียนฉือจีเชียงใหม่ อ.ฝาง จ.เชียงใหม่
3. วัน/เดือน/ปี ที่เข้าร่วม : วันที่ 15 -18 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557
4. ข้อมูลจากการสังเกต :

ผู้วิจัยได้เข้าร่วมกิจกรรมวันพบผู้ปกครอง (หรือเรียกว่า การอบรมพ่อแม่ผู้ปกครอง) ซึ่งเป็นวันที่มีการบรรยายความรู้เกี่ยวกับงานอาสาสมัครชุมชน การชวนเข้าร่วมกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์กับโรงเรียน การแจ้งกำหนดการและรายละเอียดกิจกรรมวันประชุมใหญ่ ร่วมจัดดอกไม้ เขียนพู่กันจีน พบปะพูดคุยกับครูอาจารย์ ปิดท้ายด้วยการมอบเกียรติบัตร พร้อมของที่ระลึกแก่ตัวแทนผู้ปกครองดีเด่น ที่ช่วยงานโรงเรียนและเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัคร

จุดที่น่าสนใจ คือ มีการใช้ “สื่อละคร” ในการสอน เป็นสื่อกลางในการสอนนักเรียนให้เป็นคนดี ซึ่งจะแสดงในวันประชุมใหญ่ ผู้ปกครองจะได้แสดงละครในหอประชุมโรงเรียนให้ลูก ๆ ทั้งโรงเรียนชม โดยมีการฝึกซ้อมร่วมกันเป็นทีม แต่ละครอบครัวจะรู้จักกัน ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึกในการดูแลลูก ๆ ของตน คุณครูจะให้ผู้ปกครองคัดเลือก “นิทานสอนใจ” มา 1 เรื่อง และนำเสนอหน้าชั้น เรื่องนิทานที่ให้เลือกส่วนใหญ่จะมาจากภาคศีลคำคม หรือถอดจากคำสอนทางศาสนาจากคำสอนของท่านธรรมมาจารย์ หรือเรื่องทั่วไป เพื่อใช้สื่อละครสอนลูก ๆ แม่พ่อแม่จะไม่ได้ใช้คำพูดตรง ๆ แต่การแสดงละครให้ลูกชม จะเป็นการสื่อสารสอนใจทางอ้อม สร้างความเข้าใจ เข้าใจ สร้างสัมพันธ์ในครอบครัว และได้ประโยชน์ทั้งบ้าน - วัด - โรงเรียน

5. สรุปข้อค้นพบ :

ผู้วิจัยสังเกตเห็นปัจจัยอื่น ๆ ที่สื่อความหมายของการสื่อสารความดีงามในมนุษย์ ภายในโรงเรียนฉือจีเชียงใหม่ ดังต่อไปนี้

(1) อาสาสมัครมือจี้ มีบุคลิกเคารพนอบน้อมต่อการปฏิสนัณการผู้คน ใช้คำพูดที่สุภาพนุ่มนวล ชวนทำความดี ทำให้เกิดความศรัทธาในคำสอนขององค์กรและการฝึกอาสาสมัคร อยาจะพัฒนาตน เป็นแบบอย่างที่ดี



คุณสุ เพิน แซ่ซิว (กรรมการมือจี้) มอบของที่ระลึกแก่ผู้ปกครอง
แสดงความนอบน้อมของอาสาสมัครมือจี้

(2) คุณครู ไม่ได้คัดเลือกจากความรู้ความสามารถทางวิชาการอย่างเดียวเท่านั้น แต่คัดสรร จากการฝึกฝนคุณธรรมและความทุ่มเทในการเสียสละอุทิศตน ทำให้สามารถมุ่งเน้นการสร้างนักเรียน ให้เป็นคนดีตั้งแต่วัยเยาว์ได้ง่าย

(3) นักเรียน ไม่ได้คัดเลือกที่ความยากดีมีเงิน แต่ดูความพร้อมในการตั้งใจปฏิบัติ และการ สนับสนุนของครอบครัว ทำให้ไม่แบ่งชนชั้นวรรณะ และพัฒนานิสัยคนได้ในทุกระดับ

(4) กิจกรรมภายในโรงเรียน มีส่วนสำคัญในการสร้างนักเรียนให้เป็นคนดีของสังคม รับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่น รักษากฎระเบียบวินัย รักสิ่งแวดล้อม กตัญญูต่อผู้มีพระคุณ เช่น การเข้า แแถวหน้าเสาธงร่วมกันตรงเวลา ทั้งครูและนักเรียน

(5) อาคารสถานที่ สร้างหลังใหญ่ด้วยรูปทรงที่แสดงสัญลักษณ์ถึงความถ่อมตน นอบน้อมต่อ โลก ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และทำงานละเอียดปราณีต แม้แต่การเลือกอิฐเทพื้นก็ คัดสรรอย่างดี รวมทั้งตกแต่งด้วยข้อความ ข้อคิด คำคมสอนใจว่าด้วยเรื่องคุณค่าความเป็นมนุษย์ และการสงเคราะห์โลกช่วยเหลือผู้อื่น บนผนังกำแพงตลอดทางเดิน



รูปอาคารเรียนในโรงเรียนฉือจี้ฝาง เชียงใหม่
 ทรงหลังคาเป็นรูปสัญลักษณ์ 人 (rén) แปลว่าคน ในภาษาจีน
 สื่อความหมายเพื่อความดีงามของมนุษย์



ป้ายข้อความ คำคมที่ตกแต่งบนผนังอาคารเรียน เขียนว่า “ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม สร้าง
 แบบอย่างให้มวลชน” (ซ้าย) และ “สอนให้มีจรรยาบรรณ รวบรวมพลังบุญ สัมพันธ์ให้สังคม” (ขวา)

แบบบันทึกการสังเกต ลำดับที่ 2

บันทึกการสังเกตการณ์ภาคสนามแบบมีส่วนร่วม

1. กิจกรรมที่เข้าร่วม : กิจกรรมอาสาสมัครฉีฉีสำรวจบ้านผู้ยากไร้
2. สถานที่จัด : บริเวณเขตปิงกุ่ม กรุงเทพฯ
3. วัน/เดือน/ปี ที่เข้าร่วม : วันที่ 13 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2557
4. ข้อมูลจากการสังเกต :

ผู้วิจัยได้ติดตามการทำกิจกรรมอาสาสมัครเพื่อชุมชน ร่วมกับทีมงานของคุณสุชน แซ่เฮง คุณมาลี และคุณสุ เพิน แซ่ชิว ในการลงสำรวจเยี่ยมเยียนบ้านผู้ยากไร้ หรือที่ชาวฉีฉีเรียกว่า “ครอบครัวบุญคุณ” สังเกตพบว่า การทำงานอาสาสมัครของฉีฉี สามารถเข้าถึงคนในชุมชนเชิงลึกได้อย่างเข้าถึงเข้าใจ แสดงออกอย่างให้เกียรติเพื่อนมนุษย์ ไม่มีอาการรังเกียจเหยียดฉีฉีหรือดูหมิ่นดูแคลนผู้ป่วย ผู้พิการ หรือคนชรา

โดยผู้วิจัยได้เข้าร่วมเยี่ยมบ้านทั้งหมด 4 หลัง ที่เป็นกรณี (case) ตัวอย่างที่แตกต่างกัน ได้แก่ บ้านของหลานชายผู้พิการทุพพลภาพ ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ อายุ 30ปี อยู่กับคุณยาย 72 ปี, บ้านของคุณยายอายุประมาณ 60 ปีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อรัง รักษาไม่ให้ ไม่สะดวกในการเดินทางไปโรงพยาบาล ต้องอาศัยหน่วยพยาบาลเคลื่อนที่ของฉีฉี เข้ามาช่วยดูแล, บ้านของแม่ลูก ที่อพยพหนีจากการถูกรังแกทำชำเรา (ข่มขืน) จากภาคอีสานมาทำงานทำในกรุงเทพฯ แต่อยู่ในชุมชนเสี่ยงยาเสพติด และบ้านของครอบครัว คุณย่า คุณแม่ ลูก ที่มีรายได้ต่ำ สภาพบ้านอยู่ในสภาพทรุดโทรม

ซึ่งในตัวอย่างกรณี (case) ของครอบครัวเหล่านี้ อาสาสมัครฉีฉีจะเข้าไปทำหน้าที่ให้ความรู้ที่ดีในการดำเนินชีวิต ให้กำลังใจในการมีชีวิตต่อ รวมทั้ง เข้าไปช่วยปรับปรุงซ่อมแซม สภาพความเป็นอยู่ของที่พัก นับได้ว่า ดูแลทั้งทางกายภาพ สภาพแวดล้อม และจิตใจ ซึ่งตรงกับคำบอกเล่าของคุณผวน อ้นประเสริฐ (2558) หัวหน้าพยาบาลผู้มีประสบการณ์กับทำงานจิตอาสาฉีฉี ที่ได้ตอกย้ำการทำงานจิตอาสาฉีฉีว่า ดูแลสภาพแวดล้อมของผู้ป่วยในทุกด้าน รวมทั้งมีการให้กำลังใจกันด้วยหัวใจมนุษย์ เช่น การร้องเพลงประกอบท่าทางภาษามือ ที่สามารถถ่ายทอดความรู้สึกที่ซาบซึ้ง กินใจได้ดี



นักศึกษาชั่วโมงจิตอาสาจากราชภัฏพระนคร ใส่ชุดอาสาสมัครมือฉลุเพื่อร่วมเยี่ยมบ้านผู้ยากไร้



บรรยากาศการประชุมกลุ่ม สรุปผลการเยี่ยมบ้าน แสดงถึงการทำงานเป็นทีมและมีระบบ

5. สรุปข้อค้นพบ :

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า มูลนิธิพุทธฉือจี้สามารถถ่ายทอดเรื่องราวในชีวิตจริงที่ยากลำบากของผู้คนในสังคม ให้กลายเป็นเรื่องกินใจ และเกิดความซาบซึ้ง เป็นการให้กำลังใจและแรงบันดาลใจในการต่อสู้ชีวิต มีชีวิตต่อเพื่อมอบความรักให้แก่ผู้อื่น

ตัวอย่าง

แนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก

แนวคำถามสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 2 ประเด็นหลัก คือ

- 1) แนวคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร จากการสื่อสารประชาสัมพันธ์องค์กร อันได้แก่
 - รับรู้ข้อมูล ข่าวสารขององค์กรจากแหล่งใด
 - มีความรู้สื่ออย่างไร ต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร
 - มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ หรือพฤติกรรมหลังจากการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารจากองค์กรหรือไม่
 - คิดว่าองค์กรมีการคัดเลือกประเด็นในการสื่อสารอย่างไร
 - คิดว่าองค์กรมีการประเมินถึงความต้องการ เป้าประสงค์ และความสามารถในการตอบสนองของผู้รับสารเป้าหมายหรือไม่ อย่างไร
 - คิดว่าองค์กรมีการออกแบบสารอย่างไร และมีกลวิธีอย่างไรที่ใช้ในการโน้มน้าวใจกลุ่มเป้าหมาย
 - ระยะเวลาที่ใช้ในการสื่อสารโครงการต่างๆ และความถี่ในการนำเสนอเป็นอย่างไร
 - คิดว่าองค์กรมีการใช้สื่อ เป็นเครื่องมือในการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรเป็นอย่างไร และประกอบด้วยอะไรบ้าง
 - คิดว่าจุดแข็งของการสื่อสารขององค์กรคืออะไร อะไรคือสาเหตุ
 - คิดว่าจุดอ่อนของการสื่อสารขององค์กรคืออะไร มีปัญหาข้อผิดพลาดที่ใด และมีแนวทางการแก้ไขอย่างไรบ้าง
- 2) แนวคำถามเกี่ยวกับแนวโน้มของการสื่อสารภาพลักษณ์ความเป็นจิตอาสา ขององค์กรในอนาคต
 - คิดว่าในอนาคตองค์กรควรจะพัฒนา ปรับปรุงการสื่อสารภาพลักษณ์ความเป็นจิตอาสาขององค์กรหรือไม่ และเป็นไปในทิศทางใด
 - คิดว่าในอนาคตองค์กร ควรจะมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การใช้สื่อ โดยควรมีการลดและเพิ่มการใช้สื่อประเภทต่างๆในการสื่อสารหรือไม่ อย่างไร
 - คิดว่าในอนาคตองค์กรควรจะมุ่งเป้าประสงค์ให้การสื่อสารภาพลักษณ์ความเป็นจิตอาสา เป็นไปในทิศทางใด เพื่อให้เข้ากับแนวโน้มสังคมในอนาคต

รายการอ้างอิง





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาว ปิ่นหยง จิตต์นุกุลศิริ เกิดเมื่อวันที่ 19 เมษายน พ.ศ. 2531 ที่กรุงเทพมหานคร ภูมิลำเนาจังหวัดนนทบุรี สำเร็จการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นจากโรงเรียนสามเสนวิทยาลัย ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ในปี พ.ศ. 2549 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง จากภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ. 2554 และเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาการสื่อสารเชิงสังคมและวัฒนธรรม

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ. 2556

มีประสบการณ์ด้านงานประชาสัมพันธ์ ร่วมกับเครือข่ายเยาวชนพัฒนาศักยภาพ หรือ Youth for Next Step (องค์กรสาธารณประโยชน์) ระหว่างปี พ.ศ. 2550 - 2558 และงานพัฒนาบุคลากร ร่วมกับองค์กรคนรุ่นใหม่เพื่อสันติภาพ หรือ Peacegen ระหว่างปี พ.ศ. 2552 - 2558

เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2556 ได้รับทุนอุดหนุนการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเฉลิมฉลองวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมายุครบ 72 พรรษา และเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 ได้รับการสนับสนุนจากทุน 90 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กองทุนรัชดาภิเษกสมโภช “ทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์สำหรับนิสิต”

ปัจจุบันเป็นนักวิจัยและพัฒนาสังคม เป็นวิทยากรด้านการพัฒนาเยาวชนให้กับองค์กรและสถาบันการศึกษาต่างๆ รวมทั้งร่วมก่อตั้งสถาบันพัฒนาศักยภาพคนรุ่นใหม่ หรือ Youth Plus (กิจการเพื่อสังคม)

