

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ๓ ประการ คือ ๑) เพื่อศึกษาความหมายวาจาสุภาพในคัมภีร์พระพุทธศาสนา ๒) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพของบุคลากรที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ๓) เพื่อเสนอแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน การดำเนินการวิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยตั้งสมมุติฐานการวิจัยไว้คือ บุคลากร ที่มีเพศ อายุ สถานภาพระดับ ภูมิลำเนา ตำแหน่งและรายได้ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพแตกต่างกัน โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้คือ เนื้อหาตัวแปรตามพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพ ๕ ด้าน (๑) พุดถูกกาล (๒) พุดคำจริง (๓) พุดคำอ่อนหวาน (๔) พุดคำที่ประกอบไปด้วยประโยชน์และ (๕) พุดด้วยเมตตาจิต

ขอบเขตประชากรกลุ่มตัวอย่างและขอบเขตด้านสถานที่ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ที่ปฏิบัติงานในสังกัด กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน ๓๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม(Questionnaires) ที่สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปและระดับการใช้พฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพ และแบบสอบถามเพื่อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนวทางการส่งเสริมการใช้วาจาสุภาพแก่บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยและ อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๓ มีอายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๓๓ สถานภาพการสมรส โสด จำนวน ๑๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๓ จบการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ มีภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพมหานครหรือปริมณฑล จำนวน ๑๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๗ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานราชการ จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และมีรายได้อยู่ระหว่าง ๑๒,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๐

๕.๑.๒. บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพ โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.03$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านเป็นดังนี้

๑. ด้านพูดถูกกาล พบว่าบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง($\bar{x} = ๒.๗๙$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า มีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพอยู่ในระดับน้อยได้แก่ การพูดแทรกกลางคันเพราะเพื่อน ๆ ไม่เปิดโอกาสให้พูด และการพูดตรงไปตรงมา สำหรับข้อมูลที่ตนเองคิดว่าเป็นข้อเท็จจริง ก็จะพูดโดยไม่คำนึง สถานการณ์ในขณะที่พูดและไม่คำนึงว่าผู้ฟังจะรู้สึกอย่างไร สำหรับพฤติกรรมข้ออื่นๆอยู่ในระดับ ปานกลาง

๒. ด้านพูดคำจริง พบว่า บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๗ เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า พฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพ อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การกล่าวความเท็จกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาบ้าง เพื่อป้องกันการถูกตำหนิ สำหรับข้ออื่นๆที่เหลืออยู่ในระดับ ปานกลาง

๓. ด้านพูดคำอ่อนหวาน พบว่า บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีระดับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพ อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การพูดคำหยาบหรือสบถคำทอ เพื่อนหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นเรื่องปกติที่แสดงถึงความสนิทสนมเป็นกันเอง และบางครั้งเผลอบ่น ต่อว่า หรือตำหนิเพื่อนหรือผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้มาติดต่อราชการเพราะไม่ได้ตั้งใจตามที่คาดหวัง สำหรับข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

๔. ด้านพูดคำที่ประกอบด้วยประโยชน์ จากตาราง ๖ พบว่า บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพ ด้านพูดคำที่เป็นประโยชน์ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ($\bar{x} = ๓.๑๖$)

๕. ด้านพูดด้วยเมตตาจิต พบว่าบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลางทุกข้อ($\bar{x} = ๓.๒๕$)

๕.๑.๓ ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพของบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้ดังนี้

๑. บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๒. บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓. บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๔. บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕. บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้ วาจาสุภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๖. บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีตำแหน่งต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้ วาจาสุภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๗. บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้ วาจาสุภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๒ อภิปรายผล

ผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่มีเพศแตกต่างกันมี พฤติกรรม การใช้วาจาสุภาพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ และความแตกต่างกัน ระหว่างอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา ตำแหน่ง และรายได้ ไม่มีผลต่อความแตกต่าง ในทางพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพทั้ง ๕ ด้าน

ด้านการพูดถูกกาล พบว่ามีระดับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพด้านนี้โดยรวมอยู่ใน “ระดับ ปานกลาง” ที่ระดับ ๒.๗๙ **ด้านพูดคำจริง** โดยรวมอยู่ใน “ระดับปานกลาง” ที่ระดับ ๒.๙๗ **ด้านคำพูด อ่อนหวาน** พบว่ามีระดับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพด้านนี้โดยรวมอยู่ใน “ระดับปานกลางที่” ที่ระดับ ๒.๙๕ **ด้านพูดคำที่เป็นประโยชน์** โดยรวมอยู่ใน “ระดับปานกลาง” ที่ระดับ ๓.๑๖ **ด้านพูดด้วยเมตตา จิต** พบว่ามีระดับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพด้านนี้โดยรวมอยู่ใน “ระดับปานกลางที่” ที่ระดับ ๓.๑๖ เห็นได้ว่าค่าเฉลี่ย ของด้านคำพูดที่เป็นประโยชน์และด้านการพูดด้วยเมตตาจิต มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ๓ ด้าน อยู่ในเกณฑ์ใกล้เคียงกับระดับดี สื่อให้เห็นได้ว่าระดับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพของบุคลากรของกรม ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับน่าพอใจ

สรุป ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในเชิงปริมาณ โดยรวมพบว่าบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพ อยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่า ด้านการพูดคำที่เป็นประโยชน์และการพูด ด้วยเมตตาจิตจะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ด้านพูดคำจริง ด้านพูดคำไพเราะอ่อนหวานและด้านพูดถูกกาล ตามลำดับค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง หรือระดับปกติ ทั้ง ๕ ด้าน หากได้รับสนับสนุนและ ส่งเสริมการใช้วาจาสุภาพแก่บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจะช่วยเพิ่มคุณค่าทาง จริยธรรมและคุณค่าของบุคคลและองค์กรได้ดียิ่งขึ้น เป็นแนวทางที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงาน ตามบทบาท ภารกิจของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งมีวิสัยทัศน์ “กรมป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยเป็นองค์กรหลักของประเทศ ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีมาตรฐาน เพื่อให้ ประเทศไทยเป็นเมืองปลอดภัย” มีพันธกิจ คือ ๑) จัดทำและพัฒนาระบบการจัดการภัยพิบัติของประเทศไทย ทั้งก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และหลังเกิดภัยให้มีมาตรฐาน โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานทุกภาคส่วน ทั้งภายในและต่างประเทศ ๒) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และถ่ายทอดความรู้ด้านการป้องกันและบรรเทา

สาธารณภัย ให้แก่ทุกภาคส่วน ๓) บริหารจัดการสาธารณภัยให้มีประสิทธิภาพ เพื่อลดความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สิน ๔) ช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ประสบภัย และบรรเทาทุกข์ในเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัยพัฒนาระบบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเบื้องต้นให้ทั่วถึงและเป็นธรรม และ๕) พื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัยด้วยการจัดทำโครงการฟื้นฟูสภาพพื้นที่ และโครงสร้าง พื้นฐานที่ได้รับความเสียหายจากสาธารณภัยให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว จึงเห็นได้ว่า การเผยแพร่/สื่อสาร ให้ความรู้เกี่ยวกับสาธารณภัยแก่ประชาชนเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่จะทำให้ประชาชนมีความรู้และเข้าใจในสถานะการณ์ภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นและสามารถ ป้องกันหรือหลีกเลี่ยงความเสียหาย ความสูญเสียเมื่อเกิดภัยได้ รวมถึงการสื่อสารเมื่อเกิดเหตุการณ์สาธารณภัยที่ต้องสื่อสาร ทำความเข้าใจแก่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน อย่างเหมาะสมถูกต้อง เป็นประโยชน์ อย่างอ่อนโยนและมีเมตตา ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างยิ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของ**พระมหาศุภวัฒน์ ชุตินันโต(สุขดำ)**^๑ ได้ศึกษาเปรียบเทียบแนวคิด เรื่อง พฤติกรรมของมนุษย์ในทรรณะพุทธปรัชญาเถรวาทกับซิกมันด์ฟรอยด์ สรุปว่า ถ้ามนุษย์มีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์และเป็นไปตามทำนองคลองธรรม ย่อมได้รับประโยชน์ต่อวิถีชีวิตของตนและสังคม กล่าวคือ ความสมบูรณ์ หรือความดีงามด้านร่างกาย จิตใจ คือ ความสงบเรียบร้อยดีงามของสังคม ยิ่งไปกว่านั้น เมื่อบุคคลมีพฤติกรรมเป็นไปในทางที่ดีงาม ถูกต้องตามครรลองคลองธรรมแล้ว ย่อมเอื้อต่อการพัฒนาสังคมของมนุษย์โดยรวมได้ง่ายยิ่งขึ้น อันเป็นพื้นฐานที่จะนำไปสู่ความดีสูงสุด และจะมีมาตรฐานทางจริยธรรม เมื่อมนุษย์มีพฤติกรรมเช่นนี้ ย่อมทำให้สังคมหน้าอยู่โดยรวม และสอดคล้องกับ **ฉัตรวรุณ ตันนะรัตน์** กล่าวว่า เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมประชาธิปไตย มีบุคลิกที่ดีเข้ากับสภาพของสังคมได้ รู้จักวิธีถ่ายทอดวิชาให้แก่ผู้อื่น สามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็นที่ดี มีวิจารณ์ญาณ รู้จักคิด รู้จักโต้แย้งอย่างมีเหตุผล รู้จักใช้ข้ออ้างอิงที่มีหลักฐานในการพูด สามารถสื่อความหมายกับผู้อื่นซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จำเป็นแก่การดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน^๒ เป็นหลักการที่สอดคล้องกับหลักวาจาสุภาสิตและการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จของบุคคลและองค์กร

^๑ พระมหาศุภวัฒน์ ชุตินันโต (สุขดำ), “ศึกษาเปรียบเทียบแนวความคิดเรื่อง พฤติกรรมของมนุษย์ในทรรณะของพุทธปรัชญาเถรวาทกับ ซิกมันด์ ฟรอยด์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๔๘.

^๒ ฉัตรวรุณ ตันนะรัตน์, **หลักวาทการ**, แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ ๒ กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๑๙), หน้า ๕.

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๕.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ควรเผยแพร่หลักการพูดด้วยพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพดีแก่บุคลากร
๒. ควรส่งเสริม หลักการพูดที่เป็นลักษณะวาจาสุภาพดี ในการพัฒนาบุคลากรของกรม ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทุกระดับ ให้เกิดผลในทางปฏิบัติจริง

๕.๕.๒ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการเผยแพร่หลักการใช้วาจาสุภาพดีตามแนวทาง พระพุทธศาสนาสู่สังคมไทย
๒. การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการพูดที่มีผลกระทบบนรุ่นใหม่เชื่อเรื่องกรรมและ นรกสวรรค์และเห็นความสำคัญในคำสอน