

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพจิต ของบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหลักวาจาสุภาพจิตในคัมภีร์พระพุทธศาสนาและศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพจิตของบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พร้อมทั้งนำเสนอแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพจิตให้กับบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยจำแนกการนำเสนอเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

- ๔.๑ สถานภาพทั่วไปของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๔.๒ ระดับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพจิตของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ๔.๓ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพจิตเพื่อทดสอบสมมติฐาน
- ๔.๔ ผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิดจากแบบสอบถาม

๔.๑ สถานภาพทั่วไปของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของแบบสอบถาม จำนวน ๓๐๐ คน ใช้การวิเคราะห์ด้วยจำนวนและร้อยละ รายละเอียดดังตารางที่ ๑ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	๑๘๑	๓๐.๓๓
ชาย	๑๑๙	๓๙.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐
อายุ		
๒๐ – ๓๐ ปี	๔๕	๑๕.๐๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๑๓๓	๔๔.๓๓
๔๑ – ๕๐ ปี	๗๕	๒๕.๐๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๕๗	๑๙.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐
สถานภาพการสมรส		
โสด	๑๕๗	๕๒.๓๓
แต่งงาน	๑๓๐	๔๓.๓๓
หย่า / หม้าย	๑๓	๔.๓๓
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐
การศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๓๕	๑๑.๖๗
อนุปริญญา / ปวส.	๓๕	๑๑.๖๗
ปริญญาตรี	๑๖๕	๕๕.๐๐
ปริญญาโท	๖๔	๒๑.๓๓
ปริญญาเอก	๑	๐.๓๓
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐
ภูมิลำเนา		
กรุงเทพมหานคร หรือปริมณฑล	๑๔๙	๔๙.๖๗
ภาคกลาง	๖๗	๒๒.๓๓
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	๒๙	๙.๖๗
ภาคเหนือ	๒๓	๗.๖๗
ภาคใต้	๑๙	๖.๓๓
ภาคตะวันออก	๑๓	๔.๓๓
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐
ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ

ตำแหน่ง	ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
	พนักงานราชการ	๑๐๕	๓๕.๐๐
	ข้าราชการระดับปฏิบัติการ/ชำนาญงาน	๗๓	๒๔.๓๓
	ข้าราชการระดับชำนาญการหรือเทียบเท่า	๖๘	๒๒.๖๗
	ลูกจ้างประจำ	๓๓	๑๑.๐๐
	ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษหรือเทียบเท่า	๑๔	๔.๖๗
	ผู้อำนวยการส่วน/หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้า	๖	๒.๐๐
	หน่วยงาน/ผู้อำนวยการกอง/ผู้อำนวยการสำนัก	๑	๐.๓๓
	รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐
รายได้			
	ต่ำกว่า ๑๒,๐๐๐ บาท	๒๖	๘.๖๗
	๑๒,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๔๑	๔๗.๐๐
	๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท	๑๐๙	๓๖.๓๓
	๓๐,๐๐๑ – ๔๐,๐๐๐ บาท	๑๔	๔.๖๗
	๔๐,๐๐๑ – ๕๐,๐๐๐ บาท	๖	๒.๐๐
	๕๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๔	๑.๓๓
	รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๓ มีอายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๓๓ สถานภาพการสมรสโสด 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

๔.๒ ระดับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพของบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง ๕ ด้าน ประกอบด้วย ๑. พุดถูกกาล ๒. พุดคำจริง ๓. พุดคำอ่อนหวาน ๔. พุดคำที่ประกอบไปด้วย ประโยชน์ และ ๕. พุดด้วยเมตตาจิต โดยรวม และรายด้าน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๒ - ๔.๗

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพของบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกรายด้าน

พฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	แปลผล
ด้านพุดถูกกาล	๒.๗๙	๐.๔๒	ปานกลาง
ด้านพุดคำจริง	๒.๙๗	๐.๔๐	ปานกลาง
ด้านพุดคำไพเราะอ่อนหวาน	๒.๙๕	๐.๔๓	ปานกลาง
ด้านพุดคำที่เป็นประโยชน์	๓.๑๖	๐.๔๓	ปานกลาง
ด้านพุดคำที่ประกอบไปด้วยความเมตตา	๓.๒๕	๐.๔๒	ปานกลาง
รวม	๓.๐๓	๐.๓๒	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพ โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{x} = ๓.๐๓$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่ามีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพของบุคลากร
กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านพูดถูกกาล

ด้านพูดถูกกาล	$\bar{x}$	SD	แปลผล
๑. หากท่านมีความจำเป็นจะพูดคุย อธิบาย หรือเจรจาสิ่งใด กับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ท่านได้พิจารณาแล้วว่า สถานที่นั้นเหมาะสมที่จะพูดเสมอ	๓.๒๓	๐.๖๒	ปานกลาง
๒. เมื่อท่านต้องการจะไปชี้แจงหรือขอคำแนะนำจากเพื่อน ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนหรือผู้บังคับบัญชามักมีเวลา ที่จะฟังเราเสมอ	๓.๐๐	๐.๖๘	ปานกลาง
๓. ขณะมีการประชุม ท่านมีความเคลือบแคลงสงสัยใน ประเด็นใด ท่านจะคอยจนที่ประชุมเปิดโอกาสให้ซักถาม เสมอ	๓.๐๓	๐.๗๑	ปานกลาง
๔. เมื่อมีโอกาสในการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือ ผู้บังคับบัญชา ท่านสามารถพูดคุยได้ทุกเรื่องเรื่อยๆ โดยไม่ กังวลเรื่องเวลา	๒.๖๙	๐.๗๖	ปานกลาง
๕. หากท่านมีความจำเป็นจะพูดคุย อธิบาย หรือเจรจาสิ่งใด กับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ท่านมักจะเตรียมตัว เตรียมเนื้อหาการพูดคุยเสมอ	๓.๐๙	๐.๕๕	ปานกลาง
๖. ขณะอยู่ในที่ประชุมท่านมีความคิดเห็นที่คิดว่าจะเป็น ประโยชน์ ท่านยกมือก่อนเพื่อขอโอกาสมาก่อนที่จะพูด ด้วย เกรงว่าจะลืมหือหรือเลยประเด็นไปเสียก่อน	๒.๖๕	๐.๘๑	ปานกลาง
๗. เมื่อพูดคุยกับเพื่อนๆท่านจำเป็นต้องพูดแทรกขึ้นมา กลางคันเสมอ เพราะเพื่อนๆไม่เปิดโอกาสให้ท่านได้พูด	๒.๑๘	๐.๙๕	น้อย
๘. สิ่งที่ท่านคิดว่าเป็นข้อเท็จจริง ท่านจะพูดตรงไปตรงมา โดยไม่คำนึงว่าอยู่ในสถานการณ์ใด และผู้ฟังจะรู้สึกอย่างไร	๒.๔๕	๐.๘๗	น้อย
๙. การกล่าวติเตียนคนอื่น ท่านจะติเพื่อก่อ เพื่อรักษาน้ำใจ คนอื่น	๒.๗๙	๑.๐๑	ปานกลาง
รวม	๒.๗๙	๐.๔๒	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพด้านพูดถูกกาล โดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x} = ๒.๗๙$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หากท่านมีความจำเป็นจะพูดคุย อธิบาย หรือ เจรจาสิ่งใดกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ท่านได้พิจารณาแล้วว่าสถานที่นั้นเหมาะสมที่จะพูดเสมอ ($\bar{x} = ๓.๒๓$) รองลงมาตามลำดับคือหากท่านมีความจำเป็นจะพูดคุย อธิบาย หรือเจาหาสิ่งใดกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ท่านมักจะเตรียมตัว เตรียมเนื้อหาการพูดคุยเสมอ ($\bar{x} = ๓.๐๙$) ขณะมีการประชุม ท่านมีความเคลือบแคลงสงสัยในประเด็นใด ท่านจะคอยจนที่ประชุมเปิดโอกาสให้ซักถามเสมอ ($\bar{x} = ๓.๐๓$) เมื่อท่านต้องการจะไปชี้แจงหรือขอคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนหรือผู้บังคับบัญชามักมีเวลาที่จะฟังเราเสมอ ($\bar{x} = ๓.๐๐$) การกล่าวติเตียนคนอื่น ท่านจะติเพื่อก่อ เพื่อรักษาน้ำใจคนอื่น ($\bar{x} = ๒.๗๙$) เมื่อมีโอกาสนในการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ท่านสามารถพูดคุยได้ทุกเรื่องเรื่อยๆ โดยไม่กังวลเรื่องเวลา ($\bar{x} = ๒.๖๙$) ขณะอยู่ในที่ประชุมท่านมีความคิดเห็นที่คิดว่าจะเป็นประโยชน์ ท่านยกมือก่อนเพื่อขอโอกาสก่อนที่จะพูด ด้วยเกรงว่าจะลืมหรือเลยประเด็นไปเสียก่อน ($\bar{x} = ๒.๖๕$) สิ่งที่ท่านคิดว่าเป็นข้อเท็จจริง ท่านจะพูดตรงไปตรงมา โดยไม่คำนึงว่าอยู่ในสถานการณ์ใด และผู้ฟังจะรู้สึกอย่างไร ($\bar{x} = ๒.๔๕$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือเมื่อพูดคุยกับเพื่อนๆท่านจำเป็นต้องพูดแทรกขึ้นมากลางคันเสมอเพราะเพื่อนๆไม่เปิดโอกาสให้ท่านได้พูด ($\bar{x} = ๒.๑๘$)

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพของบุคลากร
กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านพูดความจริง

ด้านพูดความจริง	$\bar{x}$	SD	แปลผล
๑. ในบางครั้งท่านอาจจะพูดในสิ่งที่ไม่เป็นความจริงบ้าง เพื่อความสบายใจของผู้ฟัง และเป็นมารยาทสังคม	๒.๖๕	๐.๘๓	ปานกลาง
๒. ในบางครั้งจำเป็นต้องกล่าวความเท็จกับเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาบ้าง เพื่อป้องกันการถูกตำหนิ	๒.๓๙	๐.๙๔	น้อย
๓. หากท่านได้ยินข่าวที่เขาลือต่อกันมา ท่านพยายามตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อน แล้วจึงรายงานผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานทราบ	๓.๐๐	๐.๗๙	ปานกลาง
๔. ในการอธิบายหรือเล่าเรื่อง ท่านจะพูดแต่ความจริงไม่แต่งเติมเนื้อหาเข้าไป	๓.๐๖	๐.๖๘	ปานกลาง
๕. ก่อนจะอธิบายหรือชี้แจงเรื่องใดกับใคร ท่านมักตรวจสอบหรือศึกษากฎระเบียบอย่างแม่นยำจนมั่นใจเสียก่อน	๓.๐๔	๐.๗๓	ปานกลาง
๖. ท่านมักจะรักษาคำพูด มีความซื่อสัตย์กับคำพูดของตนเองเสมอ	๓.๒๖	๐.๕๙	ปานกลาง
๗. ท่านมักพูดในสิ่งที่ตนเองเข้าใจในเนื้อหาอย่างละเอียดถูกต้องเสมอ	๓.๑๘	๐.๖๐	ปานกลาง
๘. ท่านจะไม่พูดคำหยาบกับเพื่อนร่วมงาน	๓.๑๕	๐.๗๕	ปานกลาง
๙. ท่านจำเป็นต้องพูดความจริงตรงไปตรงมา แม้จะทำให้ถูกตำหนิในบางครั้ง	๓.๐๐	๐.๖๕	ปานกลาง
รวม	๒.๙๗	๐.๕๐	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพซื่อ ด้านพูดคำจริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = ๒.๙๗$) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านมักจะรักษาคำพูด มีความซื่อสัตย์กับคำพูดของตนเองเสมอ ($\bar{x} = ๓.๒๖$) รองลงมาตามลำดับคือ ท่านมักพูดในสิ่งที่ตนเองเข้าใจ ในเนื้อหาอย่างละเอียดถูกต้องเสมอ ($\bar{x} = ๓.๑๘$) ท่านจะไม่พูดคำหยาบกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = ๓.๑๕$) ในการอธิบายหรือเล่าเรื่อง ท่านจะพูดแต่ความจริงไม่แต่งเติมเนื้อหาเข้าไป ($\bar{x} = ๓.๐๖$) ก่อนจะอธิบายหรือชี้แจงเรื่องใดกับใคร ท่านมักตรวจสอบหรือศึกษากฎ/ระเบียบอย่างแม่นยำ จนมั่นใจเสียก่อน ($\bar{x} = ๓.๐๔$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ หากท่านได้ยินข่าวที่เขาสื่อต่อกันมา ท่านพยายามตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อน แล้วจึงรายงานผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานทราบ และท่านจำเป็นต้องพูดความจริงตรงไปตรงมา แม้จะทำให้ถูกตำหนิในบางครั้ง ($\bar{x} = ๓.๐๐$) รองลงมาคือในบางครั้งท่านอาจจะพูด ในสิ่งที่ไม่เป็นความจริงบ้าง เพื่อความสบายใจของผู้ฟังและเป็นมารยาทสังคม ($\bar{x} = ๒.๖๕$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือในบางครั้งจำเป็นต้องกล่าวความเท็จกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาบ้างเพื่อป้องกันการถูกตำหนิ ($\bar{x} = ๒.๓๙$)

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพจิตของบุคลากร
กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านพูดไพเราะ อ่อนหวาน

ด้านพูดไพเราะ อ่อนหวาน	$\bar{x}$	SD	แปลผล
๑. ท่านคิดว่าพูดคำหยาบหรือสบถต่อเพื่อนหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นเรื่องปกติ ที่แสดงถึงความสนิทสนมเป็นกันเอง	๒.๑๕	๐.๙๙	น้อย
๒. บางครั้งท่านเผลอบ่น ต่อว่า หรือตำหนิเพื่อนหรือผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้มาติดต่อราชการ เพราะไม่ได้ตั้งใจตามที่ท่านคาดหวัง	๒.๒๑	๐.๙๑	น้อย
๓. ในการพูดคุย อธิบาย ชี้แจง ท่านมักเลือกใช้คำที่เหมาะสม โดยไม่ใช้ถ้อยคำที่รุนแรง กระแทบจิตใจของผู้ฟัง	๓.๐๐	๐.๗๑	ปานกลาง
๔. ท่านมักเลือกใช้คำที่สุภาพ กับผู้ฟังเสมอ	๓.๒๗	๐.๖๓	ปานกลาง
๕. ในการเจรจาพูดคุยท่านมักจะหลีกเลี่ยงคำพูดที่สร้างความขัดแย้ง แต่จะพยายามประนีประนอมและหาทางออกที่เหมาะสม ถูกต้อง	๓.๓๐	๐.๖๒	ปานกลาง
๖. ในการเจรจาพูดคุยทุกครั้งท่านมักจะใช้คำพูดที่ทำให้กำลังใจ รักษาหัวใจของผู้ฟัง หลีกเลี่ยงคำพูดที่รุนแรงกระแทบจิตใจ หรือทำให้ผู้ฟังเสียความรู้สึก	๓.๒๖	๐.๕๖	ปานกลาง
๗. เมื่อท่านอยากพูดเตือนบางคนที่คุณคิดว่าเขาไม่รู้ตัวว่าทำผิด ท่านก็จะใช้คำพูดเปรียบเทียบหรือยกตัวอย่าง	๒.๙๖	๐.๗๑	ปานกลาง
๘. ในการเจรจาพูดคุยทุกครั้งท่านมักจะใช้คำพูดที่ชัดเจน สุภาพ ชัดถ้อยชัดคำ อย่างมั่นใจ	๓.๑๒	๐.๖๕	ปานกลาง
๙. ในการเจรจาพูดคุยทุกครั้งท่านพูดคุยด้วยความระมัดระวัง และให้เกียรติผู้ฟังเสมอ ไม่ว่าผู้ฟังจะเป็นใคร	๓.๓๑	๐.๖๑	ปานกลาง
รวม	๒.๙๕	๐.๕๓	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีระดับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพจิต ด้านพูดไพเราะ อ่อนหวาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = ๒.๙๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือในการเจรจาพูดคุยทุกครั้งท่านพูดคุยด้วยความระมัดระวัง และให้เกียรติผู้ฟังเสมอ ไม่ว่าผู้ฟังจะเป็นใคร ($\bar{x} = ๓.๓๑$) รองลงมาตามลำดับคือในการเจรจาพูดคุยท่านมักจะหลีกเลี่ยงคำพูดที่สร้างความขัดแย้ง แต่จะพยายามประนีประนอมและหาทางออกที่เหมาะสม ถูกต้อง ($\bar{x} = ๓.๓๐$) ท่านมักเลือกใช้คำที่สุภาพกับผู้ฟังเสมอ ($\bar{x} = ๓.๒๗$) ในการเจรจาพูดคุยทุกครั้งท่านมักจะใช้คำพูดที่ให้กำลังใจ รักษาหัวใจของผู้ฟัง หลีกเลี่ยงคำพูดที่รุนแรงกระทบจิตใจ หรือทำให้ผู้ฟังเสียความรู้สึก ($\bar{x} = ๓.๒๖$) ในการเจรจาพูดคุยทุกครั้งท่านมักจะใช้คำพูดที่ชัดเจน สุภาพขัดถ้อยขัดคำ อย่างมั่นใจ ($\bar{x} = ๓.๑๒$) ในการพูดคุยอธิบาย ชี้แจง ท่านมักเลือกใช้คำที่เหมาะสม โดยไม่ใช้ถ้อยคำที่รุนแรง กระทบจิตใจของผู้ฟัง ($\bar{x} = ๓.๐๐$) เมื่อท่านอยากพูดเตือนบางคนที่คุณคิดว่าเขาไม่รู้ตัวว่าทำผิด ท่านก็จะใช้คำพูดเปรียบเทียบ หรือยกตัวอย่าง ($\bar{x} = ๒.๙๖$) บางครั้งท่านเผลอบ่น ต่อว่า หรือตำหนิเพื่อนหรือ ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้มาติดต่อราชการ เพราะไม่ได้ตั้งใจตามที่ท่านคาดหวัง ($\bar{x} = ๒.๒๑$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านคิดว่าพูดคำหยาบ หรือสบถคำหยาบ เพื่อนหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นเรื่องปกติ ที่แสดงถึงความสนิทสนมเป็นกันเอง ($\bar{x} = ๒.๑๕$)

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพจิตของบุคลากร
กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านพูดคำที่เป็นประโยชน์

ด้านพูดคำที่เป็นประโยชน์	$\bar{x}$	SD	แปลผล
๑. ท่านจะไม่พูดพรวดพราดเพื่อ เจ้อ เพราะคิดว่าไม่มีประโยชน์	๓.๑๔	๐.๗๕	ปานกลาง
๒. ท่านมักพูดแต่สิ่งที่คิดว่าจะเกิดผลดี เป็นประโยชน์ต่อผู้ฟัง และองค์กรเสมอ	๓.๑๗	๐.๖๓	ปานกลาง
๓. เมื่อจำเป็นต้องตำหนิต่านมักพิจารณาหาจุดเด่นจุดดีก่อน เพื่อเป็นกำลังใจ แล้วค่อยแนะนำหรือตำหนิภายหลังโดยใช้ คำพูดที่สุภาพ	๓.๑๔	๐.๕๙	ปานกลาง
๔. คำพูดของท่านมักทำให้บรรยากาศในการประชุมหรือการ สนทนาดีขึ้น ไม่ตึงเครียดหรืออึดอัดจนเกินไป	๓.๐๖	๐.๖๕	ปานกลาง
๕. คำพูดของท่านจะไม่ก่อความเข้าใจผิดแก่ผู้ฟัง	๓.๑๒	๐.๕๗	ปานกลาง
๖. ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ ถึงแม้จะมี แนวคิดที่แตกต่างกันก็ตาม	๓.๒๔	๐.๕๗	ปานกลาง
๗. ถึงแม้ท่านจะงานยุ่งเพียงใด แต่เมื่อมีผู้มาขอความ ช่วยเหลือท่านจะไม่ด่วนปฏิเสธ แต่จะรับพิจารณาหรือหาทาง ปฏิเสธที่นุ่มนวลก่อนเสมอ	๓.๒๔	๐.๕๙	ปานกลาง
๘. ท่านมีความมั่นใจว่าสิ่งที่ท่านพูด อธิบาย หรือให้คำปรึกษาใด ท่านได้ศึกษาข้อมูล หลักการ กฎระเบียบ มาแล้ว	๓.๐๗	๐.๕๗	ปานกลาง
๙. ท่านไม่เคยมีเจตนาที่จะพูดในสิ่งที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ ความเคลือบแคลงสงสัย ความขัดแย้ง หรือการทะเลาะวิวาท	๓.๒๙	๐.๖๐	ปานกลาง
รวม	๓.๑๖	๐.๔๓	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพฯ ด้านพูดคำที่เป็นประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.16$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือท่านไม่เคยมีเจตนาที่จะพูดในสิ่งที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ ความเคลือบแคลงสงสัย ความขัดแย้ง หรือการทะเลาะวิวาท ($\bar{x} = 3.29$) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ถึงแม้ท่านจะงานยุ่งเพียงใด แต่เมื่อมีผู้มาขอความช่วยเหลือท่านจะไม่ด่วนปฏิเสธแต่จะรับพิจารณาหรือหาทางปฏิเสธที่นุ่มนวลก่อนเสมอ และท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ ถึงแม้จะมีแนวคิดที่แตกต่างกันก็ตาม ($\bar{x} = 3.24$) รองลงมาคือท่านมักพูดแต่สิ่งที่คิดว่า จะเกิดผลดีเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟังและองค์กรเสมอ ($\bar{x} = 3.17$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันในลำดับ ต่อมาคือท่านจะไม่พูดพร่ำเพรื่อ เพื่อเจ้อ เพราะคิดว่าไม่มีประโยชน์ และเมื่อจำเป็นต้องตำหนิตานมักพิจารณาหาจุดเด่นจุดดีก่อน เพื่อเป็นกำลังใจ แล้วค่อยแนะนำหรือตำหนิภายหลังโดยใช้คำพูดที่สุภาพ ($\bar{x} = 3.14$) รองลงมาคือคำพูดของท่านจะไม่ก่อความเข้าใจผิดแก่ผู้ฟัง ($\bar{x} = 3.12$) ท่านมีความมั่นใจว่าสิ่งที่ท่านพูด อธิบาย หรือให้คำปรึกษาใด ท่านได้ศึกษาข้อมูล หลักการ กฎระเบียบ มาแล้ว ($\bar{x} = 3.07$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือคำพูดของท่านมักทำให้บรรยากาศในการประชุมหรือการสนทนาดีขึ้น ไม่ตึงเครียดหรืออึดอัดจนเกินไป ($\bar{x} = 3.06$)

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพจิตของบุคลากร
กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านพูดคำที่ประกอบไปด้วยความเมตตา

ด้านพูดคำที่ประกอบไปด้วยความเมตตา	$\bar{x}$	SD	แปลผล
๑. ท่านมีความปรารถนาดีต่อผู้ฟังเสมอ ทั้งในเรื่องส่วนตัวและ การปฏิบัติงาน	๓.๓๔	๐.๕๖	ปานกลาง
๒. ท่านมักพูดปลอบใจ ให้กำลังใจผู้อื่นเสมอ	๓.๒๘	๐.๕๘	ปานกลาง
๓. ก่อนพูดสิ่งใดทุกครั้ง ท่านมักพิจารณาก่อนเสมอว่าจะไม่ใช่ คำพูดที่ทำลายกำลังใจของผู้อื่น	๓.๒๕	๐.๖๒	ปานกลาง
๔. ท่านจะไม่พูดสิ่งใดเพื่อหวังจะเอาเปรียบผู้อื่น เช่น ให้ ผู้อื่นต้องทำงานแทนตน รับผิดชอบ รับผิดชอบต่อความเสี่ยงแทนตน เป็น ต้น	๓.๒๕	๐.๖๔	ปานกลาง
๕. เมื่อมีคนมาพูดคุย ปรึกษาหารือ ขอคำแนะนำกับท่านเขา มักได้คำตอบที่ดี ถูกต้อง เป็นที่พอใจ และมีความสุขกลับไปทุก ครั้ง	๓.๒๔	๐.๕๙	ปานกลาง
๖. ท่านคิดเสมอว่าคนที่สนทนากับตนด้วยเป็นญาติมิตร	๓.๒๐	๐.๖๐	ปานกลาง
๗. ท่านมักพูดด้วยเจตนาให้ผู้ฟังเข้าใจและคลายกังวลสงสัยเสมอ	๓.๑๙	๐.๕๗	ปานกลาง
๘. ท่านมักแนะนำให้รู้จักการเสียสละ และแบ่งปันทำโดยที่ไม่ เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น	๓.๒๗	๐.๕๘	ปานกลาง
๙. ท่านเจรจาต่อรองเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นในทางที่ถูกต้องเสมอ	๓.๒๖	๐.๕๔	ปานกลาง
รวม	๓.๒๕	๐.๕๒	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพจิต ด้านพูดคำที่ประกอบไปด้วยความเมตตา โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือท่านมีความปรารถนา ดีต่อผู้ฟังเสมอ ทั้งในเรื่องส่วนตัวและการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.34$) รองลงมาตามลำดับคือ ท่านมักพูด ปลอบใจ ให้กำลังใจผู้อื่นเสมอ ($\bar{x} = 3.28$) ท่านมักแนะนำให้ผู้รู้จักการเสียสละ และแบ่งปันทำโดยที่ไม่ เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น ($\bar{x} = 3.27$) ท่านเจรจาต่อรองเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นในทางที่ถูกต้องเสมอ ($\bar{x} = 3.26$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ท่านจะไม่พูดสิ่งใดเพื่อหวังจะเอาใจเอาเปรียบผู้อื่นเช่น ให้ผู้อื่น ต้องทำงานแทนตน รับผิดชอบรับความเสี่ยงแทนตน เป็นต้น และก่อนพูดสิ่งใดทุกครั้งท่านมักพิจารณา ก่อนเสมอว่าจะไม่ใช้คำพูดที่ทำลายกำลังใจของผู้อื่น ($\bar{x} = 3.25$) รองลงมาคือ เมื่อมีคนมาพูดคุย บริกษาหารือขอคำแนะนำกับท่านเขามักได้คำตอบที่ดีถูกต้องเป็นที่พอใจและมีความสุขกลับไปทุกครั้ง ($\bar{x} = 3.24$) ท่านคิดเสมอว่าคนที่สนทนาด้วยเป็นญาติมิตร ($\bar{x} = 3.20$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านมักพูดด้วยเจตนาให้ผู้ฟังเข้าใจและคลายกังวลสงสัยเสมอ ($\bar{x} = 3.19$)

๔.๓ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพจิตของบุคลากรของกรม ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพจิตของบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา ตำแหน่ง และรายได้ โดยใช้สถิติ ทดสอบ (t-test) และทดสอบความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ ๑- ๗ ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพิตแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพิตของบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพิต ของบุคลากรของกรมป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
๑. พูดถูกกาล	๓.๓๙	๐.๕๙	๓.๓๘	๐.๕๒	.๑๐๘	.๙๑๔
๒. พูดคำจริง	๓.๒๕	๐.๕๙	๓.๑๙	๐.๕๓	.๘๖๑	.๒๘๙
๓. พูดคำอ่อนหวาน	๓.๓๙	๐.๕๙	๓.๓๘	๐.๕๒	.๑๐๘	.๙๑๔
๔. พูดคำประกอบด้วยประโยชน์	๓.๔๐	๐.๕๑	๓.๓๕	๐.๕๕	.๘๔๑	.๔๐๑
๕. พูดด้วยเมตตาจิต	๓.๔๙	๐.๕๒	๓.๔๖	๐.๕๕	.๗๑๘	.๔๗๓
รวม	๓.๓๘	๐.๔๗	๓.๓๔	๐.๔๖	.๗๙๖	.๔๒๖

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพิตโดยรวม**ไม่แตกต่างกัน** เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า บุคลากรมีการปฏิบัติ ไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าบุคลากรที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพิตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาษิตแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๙ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุ กับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาษิต

ความพึงพอใจ พฤติกรรมการใช้ วาจาสุภาษิตของ บุคลากรของกรม ป้องกันและ บรรเทาสาธารณ ภัย	๒๐ - ๓๐ ปี		๓๑ - ๔๐ ปี		๔๑ - ๕๐ ปี		๕๑ - ๖๐ ปี		๖๑ ปีขึ้นไป		F	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
๑. พุดถูกกาล	๓.๓๒	๐.๙๕	๓.๒๙	๐.๗๔	๓.๙๗	๐.๕๕	๓.๑๐	๐.๗๑	๓.๓๙	๐.๗๒	.๘๘๙	.๔๖๒
๒. พุดคำจริง	๓.๑๒	๐.๘๑	๓.๐๙	๐.๖๑	๓.๕๔	๐.๕๖	๒.๙๐	๐.๖๖	๒.๙๗	๐.๖๗	.๗๕๗	.๒๕๗
๓. พุดอ่อนหวาน	๓.๓๒	๐.๙๕	๓.๒๙	๐.๗๔	๓.๙๗	๐.๕๕	๓.๑๐	๐.๗๑	๓.๓๙	๐.๗๒	.๘๘๙	.๑๙๑
๔. พุดประกอบ ด้วยประโยชน์	๓.๒๓	๐.๘๖	๓.๑๘	๐.๖๗	๓.๖๔	๐.๕๔	๒.๙๘	๐.๖๔	๓.๒๙	๐.๖๔	.๒๑๖	.๒๖๕
๕. พุดด้วยเมตตา จิต	๓.๓๑	๐.๘๘	๓.๑๕	๐.๖๓	๓.๗๐	๐.๕๑	๓.๐๒	๐.๗๐	๓.๑๒	๐.๗๔	.๒๒๕	.๗๖๔
รวม	๓.๒๔	๐.๗๘	๓.๑๘	๐.๕๔	๓.๗๑	๐.๔๓	๓.๐๐	๐.๕๙	๓.๑๙	๐.๕๖	.๒๙๙	.๔๗๘

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาษิตโดยรวม**ไม่แตกต่างกัน** เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า บุคลากรมีการปฏิบัติ ไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าบุคลากรที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาษิตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๓ บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีสถานภาพต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพ กับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพ

ความพึงพอใจ พฤติกรรมการใช้ วาจาสุภาพของ บุคลากรของกรม ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	โสด		แต่งงาน		หย่า/หม้าย		F	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
๑. พูดถูกกาล	๓.๒๑	๐.๗๖	๓.๒๓	๐.๗๓	๓.๖๙	๐.๗๙	.๓๐๕	.๖๗๐
๒. พูดคำจริง	๒.๙๑	๐.๗๑	๓.๐๘	๐.๖๗	๓.๓๑	๐.๖๔	.๑๔๓	.๔๖๑
๓. พูดคำอ่อนหวาน	๓.๒๑	๐.๗๖	๓.๒๓	๐.๗๓	๓.๖๙	๐.๗๙	.๘๐๕*	.๓๓๓
๔. พูดประกอบด้วย ประโยชน์	๓.๑๐	๐.๗๒	๓.๑๓	๐.๗๐	๓.๔๑	๐.๖๐	.๔๕๒	.๐๗๑
๕. พูดด้วยเมตตาจิต	๓.๑๖	๐.๗๑	๓.๑๓	๐.๖๙	๓.๔๔	๐.๖๙	.๒๗๐	.๑๗๙
รวม	๓.๑๐	๐.๖๒	๓.๑๔	๐.๖๑	๓.๔๖	๐.๕๖	.๒๔๘	.๐๗๙

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีสถานภาพต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า บุคลากรมีการปฏิบัติ ไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าบุคลากรที่มีสถานภาพต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพิตแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพิต

ความพึงพอใจ พฤติกรรมการ ใช้วาจาสุภาพิต ของบุคลากร ป้องกันและ บรรเทาสา ธารณภัย	ม.ปลาย/ ปวช.		อนุปริญญา/ ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก		F	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
๑. พุดถูกกาล	๓.๓๒	๐.๗๒	๒.๙๗	๐.๖๔	๓.๒๔	๐.๗๑	๓.๗๘	๐.๕๗	๓.๕๐	๐.๕๖	.๔๒๖	.๐๗๘
๒. พุดคำจริง	๓.๖๑	๐.๕๕	๓.๐๖	๐.๗๒	๓.๔๗	๐.๘๐	๓.๗๓	๐.๗๑	๓.๘๔	๐.๖๓	.๒๖๐	.๑๒๓
๓. พุดคำ อ่อนหวาน	๓.๓๑	๐.๗๒	๒.๘๘	๐.๖๘	๓.๑๖	๐.๖๖	๓.๔๕	๐.๕๔	๓.๔๖	๐.๕๕	.๗๓๗	.๐๘๓
๔. พุดประกอบ ด้วยประโยชน์	๓.๓๒	๐.๗๒	๒.๙๗	๐.๖๔	๓.๒๔	๐.๗๑	๓.๗๘	๐.๕๗	๓.๕๐	๐.๕๖	.๔๒๖	.๑๖๔
๕. พุดด้วยเมตตา จิต	๓.๔๔	๐.๕๘	๒.๙๘	๐.๖๕	๓.๒๗	๐.๗๐	๓.๗๓	๐.๖๑	๓.๕๕	๐.๖๖	.๘๕๐	.๐๖๓
รวม	๓.๔๒	๐.๖๐	๒.๙๗	๐.๕๘	๓.๒๘	๐.๖๓	๓.๖๗	๐.๔๒	๓.๕๙	๐.๔๖	.๖๒๑	.๐๘๘

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า บุคลากรมีการปฏิบัติ ไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพิตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๕ บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างภูมิลำเนา กับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพ

ความพึงพอใจ พฤติกรรมการใช้ วาจาสุภาพ ของบุคลากร ของกรมป้องกัน และบรรเทาสา ธารณภัย	ภาคใต้		ภาคกลาง		ภาคเหนือ		ภาคตะวันออก เฉียงเหนือ		ภาคตะวันออก		ภาคใต้		F	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
๑. พุดถูกกาล	๔.๑๓	.๕๑๗	๔.๓๕	.๖๒๙	๔.๔๓	.๖๖๗	๔.๕๖	.๖๒๘	๔.๕๗	.๔๘๙	๔.๓๒	.๕๕๖	.๕๓๕	.๑๐๔
๒. พุดคำจริง	๔.๐๖	.๔๐๒	๔.๒๑	.๖๑๑	๔.๓๘	.๕๙๐	๔.๕๓	.๕๗๕	๔.๔๒	.๕๓๓	๔.๑๔	.๕๔๗	.๒๖๑	.๐๗๓
๓. พุดคำ อ่อนหวาน	๓.๘๗	.๕๓๑	๔.๐๙	.๕๓๒	๔.๒๑	.๕๘๑	๔.๔๓	.๕๕๒	๔.๒๑	.๔๔๕	๔.๐๖	.๓๙๐	.๘๙๙	.๔๓๐
๔. พุดประกอบ ด้วยประโยชน์	๔.๑๖	.๔๘๗	๔.๒๑	.๖๕๗	๔.๓๔	.๕๗๖	๔.๔๙	.๕๖๑	๔.๕๓	.๕๘๓	๔.๑๒	.๕๕๓	.๖๐๐	.๒๖๕
๕. พุดด้วยเมตตา จิต	๓.๗๗	.๖๑๕	๔.๑๒	.๕๘๖	๔.๐๘	.๕๙๙	๔.๑๖	.๕๔๙	๔.๒๕	.๔๓๐	๓.๗๘	.๔๙๔	.๙๐๕	.๑๖๙
รวม	๔.๐๒	.๓๒๙	๔.๒๐	.๕๐๖	๔.๒๘	.๐๔๒	๔.๔๒	.๐๕๐	๔.๓๙	.๐๔๗	๔.๐๗	.๐๙๒	.๖๖๘	.๐๙๙

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า บุคลากรมีการปฏิบัติ ไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าบุคลากรที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๖ บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีตำแหน่งต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๓ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่ง กับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพ

ความพึงพอใจ พฤติกรรม การใช้วาจา สุภาพของ บุคลากรของ กรมป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	พนักงาน ราชการ		ลูกจ้างประจำ		ข้าราชการ ระดับ ปฏิบัติการ/ ชำนาญงาน		ข้าราชการ ระดับชำนาญ การหรือ เทียบเท่า		ข้าราชการ ระดับชำนาญ การพิเศษหรือ เทียบเท่า		ผู้อำนวยการ ส่วนหัวหน้า กลุ่มงาน/ หัวหน้าหน่วย		ผู้อำนวยการ กอง/ ผู้อำนวยการ สำนัก		ผู้บริหาร ระดับสูง		F	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
๑. พุดถูกกาล	๔.๑๓	.๕๑๗	๔.๓๕	.๖๒๙	๔.๔๓	.๖๖๗	๔.๕๖	.๖๒๘	๔.๕๗	.๔๘๙	๔.๓๒	.๕๙๖	๔.๓๕	.๖๒๙	๔.๕๖	.๖๒๘	.๖๓๕	.๓๐๔
๒. พุดคำจริง	๔.๐๖	.๔๐๒	๔.๒๑	.๖๑๑	๔.๓๘	.๕๙๐	๔.๕๓	.๕๗๕	๔.๔๒	.๕๓๓	๔.๑๔	.๕๔๗	๔.๒๑	.๖๑๑	๔.๕๓	.๕๗๕	.๓๖๑	.๐๙๘
๓. พุดคำ อ่อนหวาน	๓.๘๗	.๕๓๑	๔.๐๙	.๕๓๒	๔.๒๑	.๕๘๑	๔.๔๓	.๕๕๒	๔.๒๑	.๔๔๕	๔.๐๖	.๓๙๐	๔.๐๙	.๕๓๒	๔.๔๓	.๕๕๒	.๒๓๑	.๕๒๐
๔. พุด ประกอบ ด้วยประโยชน์	๔.๑๖	.๔๘๗	๔.๒๑	.๖๕๗	๔.๓๔	.๕๗๖	๔.๔๙	.๕๖๑	๔.๕๓	.๕๘๓	๔.๑๒	.๕๑๓	๔.๒๑	.๖๕๗	๔.๔๙	.๕๖๑	.๗๔๓	.๑๖๕
๕. พุดด้วย เมตตาจิต	๓.๗๗	.๖๑๕	๔.๑๒	.๕๘๖	๔.๐๘	.๕๙๙	๔.๑๖	.๕๔๙	๔.๒๕	.๔๓๐	๓.๗๘	.๔๙๔	๔.๑๒	.๕๘๖	๔.๑๖	.๕๔๙	.๖๑๕	.๐๖๙
รวม	๔.๐๒	.๓๒๙	๔.๒๐	.๕๐๖	๔.๒๘	.๐๔๒	๔.๔๒	.๐๕๐	๔.๓๙	.๐๔๗	๔.๐๗	.๐๙๒	๔.๒๐	.๕๐๖	๔.๔๒	.๐๕๐	.๕๖๒	.๑๒๓

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีตำแหน่งต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า บุคลากรมีการปฏิบัติ ไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๗ บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพิตแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๔ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือน กับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพิต

ความพึงพอใจ พฤติกรรมการใช้ วาจาสุภาพิต ของบุคลากร ของกรมป้องกัน และบรรเทาสา ธารณภัย	ต่ำกว่า ๑๒,๐๐๐		๑๒,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐		๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐		๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐		๔๐,๐๐๑- ๕๐,๐๐๐		๕๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไป		F	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
๑. พุดถูกกาล	๔.๑๓	.๕๑๗	๔.๓๕	.๖๒๙	๔.๔๓	.๖๖๗	๔.๕๖	.๖๒๘	๔.๕๗	.๔๘๙	๔.๓๒	.๕๙๖	.๕๓๕	.๑๐๔
๒. พุดคำจริง	๔.๐๖	.๔๐๒	๔.๒๒	.๖๑๑	๔.๓๘	.๕๙๐	๔.๕๓	.๕๗๕	๔.๔๒	.๕๓๓	๔.๑๔	.๕๕๗	.๒๖๑	.๐๗๓
๓. พุดคำ อ่อนหวาน	๓.๘๗	.๕๓๑	๔.๐๙	.๕๓๒	๔.๒๑	.๕๘๑	๔.๔๓	.๕๕๒	๔.๒๑	.๔๔๕	๔.๐๖	.๓๙๐	.๘๙๙	.๔๓๐
๔. พุดประกอบ ด้วยประโยชน์	๔.๑๖	.๔๘๗	๔.๒๑	.๖๕๗	๔.๓๔	.๕๗๖	๔.๔๙	.๕๖๑	๔.๕๓	.๕๘๓	๔.๑๒	.๕๕๓	.๖๐๐	.๒๖๕
๕. พุดด้วยเมตตา จิต	๓.๗๗	.๖๑๕	๔.๑๒	.๕๘๖	๔.๐๘	.๕๙๙	๔.๑๖	.๕๕๙	๔.๒๕	.๔๓๐	๓.๗๘	.๔๙๔	.๙๐๕	.๑๖๙
รวม	๔.๐๒	.๓๒๙	๔.๒๐	.๕๐๖	๔.๒๘	.๐๔๒	๔.๔๒	.๐๕๐	๔.๓๙	.๐๔๗	๔.๐๗	.๐๙๒	.๖๖๘	.๐๙๙

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า บุคลากรมีการปฏิบัติ ไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพิตแตกต่างกัน

สรุปได้ว่า จากตารางที่ ๔.๘-๔.๑๔ บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา ตำแหน่งและรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้ วาจาสุภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้วาจา สุภาพแตกต่างกัน ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) เพื่อหาความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD's Method ได้ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังตารางที่ ๔.๑๕

ตารางที่ ๔.๑๕ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ปัจจัยส่วนบุคคล	พฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพของบุคลากรของกรม ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	
เพศ	-	✓
อายุ	-	✓
สถานภาพสมรส	-	✓
ระดับการศึกษา	-	✓
ภูมิลำเนา	-	✓
ตำแหน่ง	-	✓
รายได้	-	✓

๔.๔ ผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิดจากแบบสอบถาม ดังนี้

การนำเสนอปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพจิต ของบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีประเด็นสำคัญ ดังนี้

๑. พฤติกรรมการพูด/เจรจา/การอธิบายของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นอย่างไร ในภาพรวมมีความเหมาะสมและจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในการกิจของกรมหรือไม่ อย่างไร

บางครั้งยังไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ หรือสิ่งแวดล้อมโดยทั่วไปก็เนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังขาดวุฒิภาวะทั้งความรู้และข้อมูลของภัย และขาดความเข้าใจในสถานการณ์ ซึ่งอาจทำให้ขาดประสิทธิภาพต่อการทำงาน ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการกิจของ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คือ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับประเทศ การพูด/เจรจา/อธิบายที่ถูกต้องเหมาะสมและบางส่วนยังใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลและ การกลั่นกรองวาจาสุภาพจิตออกมาในการเจรจากับผู้อื่น ใช้คำพูดไม่ถูกต้องเหมาะสมกับกาลเทศะ ยังขาดหลักการพูดและเจรจาความรู้ในการสื่อสารที่ถูกต้องก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในการกิจของกรมฯ น้อย บุคลากรที่พูดจา สื่อสาร ยังขาดความรู้ที่ชัดเจน ขาดข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง ทำให้ผู้รับข้อมูลได้ข้อมูลที่ผิดหรือสูญเสียดังกล่าว เป็นการพูดที่ไม่ได้กลั่นกรอง ไม่คำนึงถึงคนฟัง บางครั้งก่อให้เกิดความบาดหมางกัน ฉะนั้นควรคิดก่อนพูด

๒. ควรแก้ไขพฤติกรรมการพูด/เจรจา/การอธิบายของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้มีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในการกิจของกรมหรือไม่ อย่างไร

- การแก้ไขพฤติกรรมในการพูด โดยถ้าขาดความรู้ความเข้าใจก็ควรหยุดพูดในสิ่งที่ตนไม่รู้ และหาข้อมูลก่อนตอบหรือพูด เพื่อความถูกต้อง อย่าอายที่จะบอกว่าไม่ทราบ ควรเพิ่มองค์ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกิจของกรม จะช่วยให้การพูด/เจรจา/อธิบาย ของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมและเห็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานใช้สมาธิคิดก่อนพูด ไตร่ตรองก่อนตัดสินใจ และเลือกวิธีการพูดในสิ่งที่ไม่ทำให้เพื่อนร่วมงานและหน่วยงานมีผลเสียหาย แก้ไขพฤติกรรมการพูดให้ถูกต้องเหมาะสมกับกาลเทศะ ควรส่งเสริมพฤติกรรมการเจรจาและการอธิบายของบุคลากรให้มีความเหมาะสม โดยการส่งเสริมให้มีการจัดอบรมส่งเสริมพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพจิตในการพูด เจาจา และอธิบายของบุคลากรกรม ปก. เริ่มจากผู้ปฏิบัติงานที่มีการติดต่อประสานงานกับองค์กร หรือประชาชนผู้เข้ามาติดต่อราชการเป็นอันดับแรกก่อน ควรแก้ไข โดยการฝึกอบรมและปฏิบัติหลักและแนวทางในการพูด

๓. ควรมีแนวทางอย่างไรในการส่งเสริมพฤติกรรมของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในการใช้สื่อสารโดยคำพูด/เจรจา/การอธิบาย ที่ถูกต้องเหมาะสมกับกาลเทศะ เป็นความจริง มีความสุภาพ ไพเราะ และเป็นประโยชน์(ตามหลักวาจาสุภาพจิตในพระพุทธศาสนา)เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและเพิ่มคุณค่าจริยธรรม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตประจำวัน รวมถึงก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในการกิจของกรมฯ

- การให้ความรู้ความเข้าใจในหน้าที่บทบาทของตนเอง และอธิบายหรือพูดในสิ่งที่ควรพูด หรือสิ่งที่ตนทราบ กรณีไม่สามารถให้ข้อมูลได้ควรแนะนำให้พบเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง โดย

พูดอย่างชัดเจนให้เข้าใจ แต่ไม่ควรปฏิเสธหรือปิดความรับผิดชอบ การอบรม พัฒนาศักยภาพ การฝึกพูด โดยวิทยากรผู้มีความชำนาญการเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และช่วยส่งเสริมให้ใช้คำพูดในการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม การส่งเสริมพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพชื่อนั้น ทุกส่วนในหน่วยงาน ควรช่วยกัน เริ่มจากภายใน ฝ่าย ในกอง ในกรม แลสะภายนอก ซึ่งถ้าทำแล้วจนเป็นความเคยชินก็จะสามารถที่จะปฏิบัติตนในการพูดได้ถูกต้อง ตามกาลเทศะ ทุกเวลา และทุกสถานที่ ควรจัดอบรมเกี่ยวกับการกิจของกรม และอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและอบรมเกี่ยวกับใช้คำพูดในการติดต่อสื่อสารให้ถูกต้อง การศึกษา อบรมเพิ่มเติมตามหลักสูตรที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควรฝึกอบรมบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ในการให้ข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกและประชาชนที่มาติดต่อราชการและส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการพูดตามหลักวาจาสุภาพ การพูดแต่ละครั้งควรคิดไตร่ตรองก่อนพูด เป็นต้น

สรุป ผลการวิเคราะห์ การพูด/เจรจา/อธิบาย ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เปรียบเทียบกับหลักวาจาสุภาพและข้อเสนอแนะทางการปรับปรุงแก้ไขในแต่ละด้านได้ดังนี้

๑. ด้านพูดถูกกาล พบว่า การพูด/เจรจา/อธิบาย ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย บางครั้งจะยังไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ หรือสิ่งแวดล้อมโดยทั่วไปและใช้คำพูดไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังขาดวุฒิภาวะทั้งความรู้และข้อมูลของภัย และขาดความเข้าใจในสถานการณ์ ซึ่งอาจทำให้ขาดประสิทธิภาพต่อการทำงาน

- แนวทางแก้ไข ควรอบรมพัฒนาศักยภาพการฝึกพูด โดยวิทยากรผู้มีความชำนาญการเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และพัฒนาหลักการใช้คำพูดในการติดต่อสื่อสารให้ถูกต้องเหมาะสมกับกาลเทศะ

๒. ด้านพูดคำจริง พบว่าพฤติกรรมพูด/การเจรจา/การอธิบาย ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย บางครั้งยังขาดความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวกับการกิจในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมระดับประเทศ ทำให้การพูด/เจรจา/อธิบาย ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม จึงควรมีองค์ความรู้ที่ชัดเจนอย่างยิ่ง

- แนวทางแก้ไข ควรพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถด้านวิชาการให้บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อนำข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่เป็นปัจจุบันไปอธิบายหรือพูดให้กับผู้ฟังที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและชัดเจน นำไปสู่การปฏิบัติหรือการแก้ไขปัญหาได้ทันต่อเหตุการณ์

๓. ด้านการพูดคำไพเราะอ่อนหวาน พบว่า พฤติกรรมพูด/การเจรจา/การอธิบาย ของบุคลากรในภาพรวมยังมีการใช้พฤติกรรมวาจาสุภาพที่ยังไม่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรบางส่วนใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลและขาดการกลั่นกรองคำพูดในการเจรจากับผู้อื่น

- แนวทางแก้ไข ควรอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพด้านการพูดเชิงสร้างสรรค์ อย่างสุภาพและอ่อนโยนกับผู้อื่น

๔. ด้านพูดคำที่เป็นประโยชน์ พบว่า พฤติกรรมพูด/การเจรจา/การอธิบายของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย บางครั้งยังไม่เหมาะสมขาดประสิทธิภาพและไม่เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางคนมีความรู้ไม่เพียงพอจึงไม่สามารถ

สื่อสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้ฟังได้อย่างชัดเจน ดังนั้น ผู้ฟังจึงไม่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ได้ตามความมุ่งหวังของทั้งผู้พูดและผู้ฟัง

- แนวทางแก้ไข ควรอบรมและพัฒนาบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีความพร้อมในการนำเสนอของข้อมูลที่ตรงประเด็นและผู้ฟังสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปพัฒนาให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

๕. ด้านคำพูดที่ประกอบไปด้วยเมตตา พบว่า พฤติกรรมการพูดของบุคลากรส่วนใหญ่เป็นการพูดที่ขาดการกลั่นกรอง ไม่คำนึงถึงคนฟังบางครั้งอาจก่อให้เกิดความบาดหมางกัน

- แนวทางแก้ไข ควรพัฒนาบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้เป็นผู้มีจิตสาธารณะ