

บทความ

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพของบุคลากรป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

บทคัดย่อ

การศึกษาพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพของบุคลากรป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สังกัดกระทรวงมหาดไทย ถนนราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพของบุคลากรป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๒) เพื่อศึกษาความหมายของวาจาสุภาพในพระพุทธศาสนา ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพของบุคลากรป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการศึกษาเชิงปริมาณ หลักวาจาสุภาพ มีองค์ประกอบ ๕ ด้าน คือ พูดถูกกาล พูดคำจริง พูดคำอ่อนหวาน พูดคำที่ประกอบด้วยประโยชน์และพูดด้วยเมตตาจิต

ผลการศึกษาเป็นดังนี้

๑. ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.03$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่มีเพศ อายุ การศึกษา ภูมิลำเนา ตำแหน่งและรายได้ ต่างกัน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓. ข้อเสนอแนะควรเสริมสร้างพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาพ โดยการนำหลักวาจาสุภาพไปพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความรู้เรื่องการพูดตามหลักวาจาสุภาพด้านต่างๆ ครบถ้วนอย่างแท้จริงและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและประชาชนต่อไป

ABSTRACT

This study is of the three objectives; namely ๑. To study the ranking of well - spoken speech in the Buddhist Scriptures, ๒. To comparatively study the levels of the behaviors in well - spoken speech by the personnel in the Department of Disaster Prevention and Mitigation, and ๓. To propose the way to enhance supporting the behavior by the personnel in the Department of Disaster Prevention and Mitigation. According to the five kinds of the well - spoken speech as following :

- ๑) The speech is right to the time. ๒) The speech is true. ๓) The speech is polite.
๔) The speech is useful. ๕) The speech with Loving Kindness.

From The result it is found as following :-

๑. The behavior in general is of the average at the middle level ($x = 3.03$). In general, Those people are of the behavior in well - spoken speech at the middle level on ever side.

๒. The base of the comparison in well - spoken speech by the personnel in the Department of Disaster Prevention and Mitigation who are of different ages, educations, positions and incomes, is not different of the behavior of using well -spoken speech Overall no different. Thus rejects the hypothesis.

๓. The suggestion about the way of enhancing the behavior in well- spoken speech is to train the personnels to help them to have some knowledge and help other people.

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประเทศ เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนกลาง ๑๗ หน่วยงาน ส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค คือ ศูนย์ป้องกันบรรเทาสาธารณภัยเขต ๑๘ ศูนย์เขต ส่วนภูมิภาคประกอบด้วย สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด ๗๖ จังหวัด กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีวิสัยทัศน์ ดังนี้ “กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นองค์กรหลักของประเทศในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีมาตรฐาน เพื่อให้ประเทศไทยเป็นเมืองปลอดภัย” มีพันธกิจ ดังนี้

๑. จัดทำและพัฒนาระบบการจัดการภัยพิบัติของประเทศไทยทั้งก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัยและหลังเกิดภัยให้มีมาตรฐานโดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานทุกภาคส่วนทั้งภายในและต่างประเทศ

๒. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์และถ่ายทอดความรู้ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้แก่ทุกภาคส่วน

๓. บริหารจัดการสาธารณภัยให้มีประสิทธิภาพ เพื่อลดความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สิน

๔. ช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ประสบภัยและบรรเทาทุกข์ในเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย พัฒนาระบบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเบื้องต้นให้ทั่วถึงและเป็นธรรม

๕. ฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัยด้วยการจัดทำโครงการฟื้นฟูสภาพพื้นที่และโครงสร้าง พื้นฐาน ที่ได้รับความเสียหายจากสาธารณภัยให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว

ดังนั้น บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จึงมีหน้าที่สำคัญยิ่งในการดำเนินการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนเมื่อเกิดภัยพิบัติ ในการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจของ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยซึ่งมีภารกิจในการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการป้องกันสาธารณภัย ไปสู่ประชาชน ให้มีองค์ความรู้เรื่องสาธารณภัยในพื้นที่เสี่ยงภัยในภูมิภาค เพื่อลดการสูญเสียทั้งด้านชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เมื่อเกิดสถานการณ์ภัยพิบัติและสามารถป้องกันและช่วยเหลือ ในลักษณะพึ่งพาตนเองได้เมื่อเกิดสาธารณภัย สามารถอยู่ร่วมกับธรรมชาติที่มีความเสี่ยงภัยในพื้นที่ได้อย่างปลอดภัย หลักการให้องค์ความรู้ ไปสู่ประชาชนในการป้องกันภัยที่เกิดจากธรรมชาติและภัยที่เกิดจากผลของการกระทำของมนุษย์ การนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ ด้วยวิธีการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อผู้ปฏิบัติและผู้เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย จะทำให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดทั้งผู้ให้ข้อมูลและผู้รับข้อมูล การสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งและต้องมีเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพต่อการใช้งานให้บรรลุเป้าหมายที่สามารถวัดผลได้ คาดหวังได้ เป็นการสื่อสารที่ได้รับการยอมรับ ในเชิงประจักษ์ระดับสากล การสื่อสารด้วยการพูด คือ เครื่องมือที่ทรงพลังอำนาจที่จะทำให้สิ่งต่าง ๆ เปลี่ยนไปในทางที่ต้องการได้ การรับรู้ การยอมรับ ความเข้าใจ กระทำได้โดยง่ายตายด้วยการพูด ที่สามารถสื่อให้เห็นถึงสิ่งที่ต้องการให้ผู้ฟังรับรู้ ต้องเป็นหลักการพูดที่เป็นสากล และได้รับการยอมรับ ทั้งในทางทฤษฎีและในเชิงปฏิบัติ ในที่นี้ คือ หลักการพูดของพระพุทธเจ้าที่เรียกว่า หลักวาจาสุภาษิต ซึ่งพระพุทธเจ้าตรัสเป็นต้นแบบในการสอนและเผยแผ่พระพุทธศาสนา เป็นแนวทางในการพูดที่ประจักษ์ในความสำเร็จ จากการฟังคำตรัสของพระพุทธเจ้า ทำให้ผู้ฟังสามารถบรรลุธรรม ได้เป็นต้นหรือทำให้ระงับดับทุกข์แก่ผู้คนที่ได้ฟังคำสอนของพระพุทธเจ้า จึงควรนำมาเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติในชีวิตประจำวัน ในส่วนของการปฏิบัติงานควรนำหลักวาจาสุภาษิตมาเป็นหลัก จะทำให้ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการป้องกันสาธารณภัยทั้งหลายสู่ประชาชน ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเกิดผลตามที่ปฏิบัติได้จริง ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการพูดตามหลักวาจาสุภาษิตของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งคือการทราบข้อมูลพื้นฐานคือการสำรวจพฤติกรรมการพูด ว่าบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีพฤติกรรม การพูดในลักษณะวาจาสุภาษิต อย่างไรและอยู่ในระดับใด จะได้ข้อมูลพื้นฐานในการจัดชุด องค์ความรู้ในการพัฒนาการใช้วาจาสุภาษิตของบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้อย่างถูกต้องเหมาะสมต่อการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์โดยทั่วไปกับพฤติกรรมของมนุษย์ในพระพุทธศาสนาและการ

การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ แบ่งได้เป็นสองส่วนคือ ส่วนที่เป็นพฤติกรรมมนุษย์ทางสังคม โดยทั่วไปและส่วนที่เป็นพฤติกรรมมนุษย์ในทางพระพุทธศาสนา

พฤติกรรมของมนุษย์ทางสังคม ในการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์มีนักทฤษฎีและนักการศึกษาได้ทำการศึกษเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พฤติกรรม หมายถึงการกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อความคิดและความรู้สึกเพื่อตอบสนองสิ่งเร้า^๑

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ อธิบายความหมายของพฤติกรรมไว้ว่า “พฤติกรรม” (behavior) คือการกระทำหรืออาการที่แสดงออกของบุคคล(action)ทั้งนี้รวมถึงการงดเว้นการกระทำด้วย (inaction) การตัดสินใจที่รู้สึกได้ของบุคคลหรือองค์กร หรือการกระทำที่ซ่อนเร้นแต่พร้อมที่จะแสดงออก เช่น การมีความคิดริเริ่ม ก็นับเป็นการกระทำ ดังนั้น คำว่า “พฤติกรรม” จึงรวมถึงสิ่งที่บุคคล กลุ่ม หรือองค์กร ประพฤติปฏิบัติซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เปิดเผย(overt behavior) และยังรวมถึงพฤติกรรมที่ยังไม่ได้แสดงออกหรือ พฤติกรรมซ่อนเร้น(convert behavior) ทั้งนี้รวมถึงกระบวนการภายในอื่น ๆ ได้แก่ ความคิด ความรู้สึก ทักษะ เป็นต้น ตลอดจนการงดเว้นการกระทำหรือการไม่แสดงออก ทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจอีกด้วย^๒

เฉลิมพล ต้นสกุล กล่าวว่าพฤติกรรมหมายถึง กิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นซึ่งอาจเป็นการกระทำที่บุคคลนั้นแสดงออกมา รวมกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลและกิจกรรมนี้อาจสังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัสหรือไม่สามารถสังเกตได้ พฤติกรรมออกเป็น ๒ ประเภทคือ^๓

พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) คือการกระทำที่เกิดขึ้นสามารถสังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัส หรืออาจใช้เครื่องมือช่วย

พฤติกรรมภายใน(Covert Behavior) คือกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในจิตบุคคลอื่นไม่สามารถสังเกตได้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ให้มีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน นั้น ดวงแข อมราพิทักษ์ กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม คือพันธุกรรม เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงด้านความคิดเห็นหรือการแสดงออกมาจากระดับสติปัญญาและสิ่งที่ได้มาจากบรรพบุรุษ สิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล เช่น เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนวุฒิภาวะ เป็นการพัฒนาตามธรรมชาติของมนุษย์

^๑ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕, พิมพ์ครั้งที่ ๕,(กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๔๖), หน้า ๕๘๐.

^๒ สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, พฤติกรรมองค์การทฤษฎีประยุกต์, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑), หน้า ๑๓-๑๔.

^๓ เฉลิมพล ต้นสกุล, พฤติกรรมศาสตร์สาธารณสุข, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๑), หน้า ๑๖.

การที่วุฒิภาวะเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลก็จะเปลี่ยนไป และการเรียนรู้เป็นปัจจัยสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลประกอบ ปัจจัยย่อยๆ อีกมากมายที่สำคัญ ได้แก่ สภาพแรงผลักดันทางร่างกาย เจตคติ ค่านิยม การสนใจ เป็นต้น^๔ **สุรางค์ ไคว์ตระกูล** กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นผลเนื่องมาจากประสบการณ์ที่คนเรามีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมหรือจากการฝึกหัด^๕

สรุป ปัจจัยของการแสดงออกของพฤติกรรมของมนุษย์แต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับระดับสติปัญญาที่ได้ทางพันธุกรรมจากบรรพบุรุษแต่ก็สามารถพัฒนาและเปลี่ยนแปลงได้ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีก ได้แก่ สภาพสิ่งแวดล้อม การเรียนรู้ เจตคติ ทักษะคติ เทคโนโลยีและอื่น ๆ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกที่หลากหลายของมนุษย์

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม พัฒน์ สุจำนงค์ ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ คือ กลุ่มสังคม (Social Group) ได้แก่ กลุ่มเพื่อนนักเรียน เพื่อนร่วมสถาบัน เป็นต้น บุคคลที่เป็นแบบอย่าง (Identification Figure) ได้แก่ พ่อ แม่ พี่ น้อง ครู ผู้ที่มีชื่อเสียงในสังคม เป็นต้น สถานภาพ (Status) อาจเป็นสถานภาพที่สังคมกำหนดให้ เช่น เพศ อายุ ศาสนา ฯลฯ เมื่อบุคคลมีสถานภาพแตกต่างกันไปพฤติกรรมก็ย่อมแตกต่างกันด้วย ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้พฤติกรรมของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม กฎหมาย พฤติกรรมบางส่วนของมนุษย์จะถูกควบคุมโดยกฎหมาย ศาสนา แต่ละศาสนามีกฎมีเกณฑ์ข้อห้ามที่แตกต่างกัน ดังนั้น ในสถานการณ์อย่างเดียวกันคนที่นับถือศาสนาต่างกันก็อาจแสดงพฤติกรรมที่ต่างกันได้ ทั้งนี้ เนื่องมาจากอิทธิพลของศาสนานั้นเอง ขนบธรรมเนียม ประเพณีความเชื่อต่าง ๆ ล้วนมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตนของบุคคลทั้งสิ้น เช่น ประเพณีในการเลี้ยงเด็กในแต่ละสังคมก็แตกต่างกันออกไปตามความเชื่อ เป็นต้น สิ่งแวดล้อม คนที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมต่างกัน พฤติกรรมก็ต่างกันด้วย เช่น คนในชนบทกับในเมือง ทักษะคติ มีอิทธิพลต่อการแสดงออกของมนุษย์ รวมถึงการเรียนรู้ ในทางจิตวิทยาถือว่า พฤติกรรมส่วนมากของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยตลอดจากตั้งแต่เด็กจนโต^๖ โดย **ภานุวัฒน์ ศิริสกุลราช** กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์นั้น แยกออกมาเป็นปัจจัยย่อยๆ เรียกว่าองค์ประกอบพฤติกรรม ได้แก่ การรับรู้ (Perception) การเรียนรู้ (Learning) การคิด (Thinking) สติปัญญา (Intelligence) เจตคติ (Attitude) อารมณ์ (Emotion) ความเชื่อ (Beliefs)

กล่าวได้ว่าพฤติกรรมของมนุษย์มีการเปลี่ยนแปลงเมื่อได้รับอิทธิพลจากสิ่งเร้าภายนอกได้แก่ กลุ่มคนใกล้ชิดในครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มบุคคลต้นแบบ รวมทั้งอิทธิพลจากกลุ่มเชื้อชาติ ศาสนา เพศ

^๔ ดวงแข อมราพิทักษ์, “เปรียบเทียบผลการสอนแบบบรรยายและการอภิปรายกลุ่ม ต่อพฤติกรรมการป้องกันการติดเชื้อเอดส์ของหญิงอาชีพบริการทางเพศ”, วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๓๗), หน้า ๓๓.

^๕ สุรางค์ ไคว์ตระกูล, **จิตวิทยาการศึกษา**, พิมพ์ครั้งที่ ๔, ฉบับปรับปรุงแก้ไข, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๑), หน้า ๓๗๑.

^๖ พัฒน์ สุจำนงค์, **กฎหมายการควบคุมอาหารและมาตรฐานอาหาร**, (กรุงเทพมหานคร:โอเดียน สโตร์, ๒๕๒๒), หน้า ๘๐-๘๒.

อายุ และความเจริญทางเทคโนโลยีสารสนเทศ สุขบวนการรับรู้ การเรียนรู้ การคิด สติปัญญา เจตคติ ทักษะ อารมณ์ และความเชื่อ ซึ่งเป็นองค์ประกอบภายในของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ อิทธิพลทางกฎหมาย ก็เป็นอิทธิพลสำคัญที่ทำให้พฤติกรรมของมนุษย์มีการแสดงออกที่แตกต่างกัน^๗

การศึกษาพฤติกรรม สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ ได้กล่าวถึงวิธีการศึกษาพฤติกรรมไว้ ๒ วิธี คือ

(๑) การศึกษาพฤติกรรม โดยทางตรง ทำได้โดยสังเกตแบบให้ผู้ถูกสังเกตรู้ตัว (Direct Observation) และการสังเกตแบบธรรมชาติ (Naturalistic Observation) คือลักษณะที่ทำให้ผู้ถูกสังเกตไม่ทราบว่าถูกสังเกตพฤติกรรม ผู้สังเกตต้องไม่อคติต่อผู้ถูกสังเกต ซึ่งจะทำให้ได้ผลการศึกษาที่เที่ยงตรง และเชื่อถือได้

(๒) การศึกษาพฤติกรรม โดยทางอ้อมแบ่งออกได้หลายวิธี คือการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้ศึกษาต้องการซักถามข้อมูลแบ่งออกเป็น ๒ ประเภทใหญ่ๆ คือ การสัมภาษณ์โดยตรง และ การสัมภาษณ์จะพูดคุยกันไปเรื่อย ๆ ผู้ตอบจะไม่ได้รู้ตัวว่าเป็นสิ่งที่ผู้สัมภาษณ์เจาะจงที่จะทราบถึงพฤติกรรมการสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม การบันทึกข้อมูลสถิติ เป็นต้น^๘

พฤติกรรมของมนุษย์ในทางพุทธศาสนา ในพุทธธรรม**พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต)** ให้ความหมายของ “พฤติกรรม” (behavior) ว่า การประพฤติในชีวิตประจำวัน การทำตัว คุณสมบัติของบุคคล ที่แสดงออก ส่วนหลักพุทธธรรมได้ระบุไว้ว่า “พฤติกรรม” หรือความประพฤติของมนุษย์นั้น คือ กระบวนการของการกระทำและให้ผลของการกระทำ หรือเป็นกระบวนการแห่งการแสดงเจตนา คิดปรุงแต่ง สร้างสรรค์ ต่าง ๆ ที่มีผลสืบเนื่องสอดคล้องกัน เช่น พฤติกรรมที่ดีย่อมมีผลที่ดี พฤติกรรมชั่วย่อมให้ผลชั่ว เป็นต้น^๙ และในพจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์ **พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต)** กล่าวถึงพฤติกรรมมนุษย์ไว้ว่า พฤติกรรมในพุทธศาสนา เรียกว่า กรรม หมายถึงการกระทำที่ประกอบด้วยเจตนา คือการทำความตั้งใจหรือจงใจทำ ดีก็ตาม ชั่วก็ตาม โดยสภาวะ กรรมก็คือเจตนาหรือเจตนา นั้นเองเป็นกรรม การกระทำดีเรียกว่ากรรมดี หรือกุศลกรรม การกระทำชั่วเรียกว่ากรรมชั่วหรืออกุศลกรรม^{๑๐} ในขุททกนิกาย ธรรมบท ๑ ยมกวรรค หมวดว่าด้วยธรรมเป็นคู่กัน ๑. จักขุปาลเถรวัตถุ พระพุทธองค์ตรัสพระคาถานี้แก่ภิกษุทั้งหลาย ดังนี้ ในวรรคนี้ พระพุทธองค์ตรัสสอนธรรมเป็นคู่ ๆ เช่น เรื่องคนใจดีกับคนใจชั่ว เรื่องผู้ผูกเวรกับผู้ไม่ผูกเวร เรื่องความสามัคคีกับความแตกสามัคคี ทรงชี้ให้เห็นคุณของธรรมฝ่ายดี และชี้ให้เห็นโทษของธรรมฝ่ายชั่ว พร้อมทั้งแนวทางในการทำดีละเว้นชั่ว เช่น ทรงสอนให้เห็นผลของการมีความคิดชั่วว่า^{๑๑} ธรรมที่เป็นของคู่กัน คือกรรมดีและกรรมไม่ดี ดังพุทธพจน์ว่า “ธรรม

^๗ ภาณุวัฒน์ ศิริสกุลราช, **แนวคิดพื้นฐานพฤติกรรมมนุษย์**, หน้า ๓-๔.

^๘ สมจิตต์ สุพรรณทัศน์, **ความหมายของพฤติกรรม**, (กรุงเทพมหานคร: อรุณการพิมพ์, ๒๕๒๖), หน้า ๑๓๑-๑๓๖.

^๙ พระธรรมปิฎก(ป.อ.ปยุตโต), **พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงขยายความ**, (กรุงเทพมหานคร ; สหธรรมมิก, ๒๕๒๗), หน้า ๑๗๙.

^{๑๐} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตโต), **พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๖๔๖), หน้า ๓.

^{๑๑} ขุ. ธ. (บาลี)๒๕/๑-๒/๒๓-๒๔, ขุ. ธ. (ไทย) ๒๕/๑-๒/๒๓-๒๔.

ทั้งหลาย มีใจ เป็นหัวหน้า มีใจเป็นใหญ่ สำเร็จด้วยใจ ถ้าคนมีใจชั่ว ก็จะพูดชั่วหรือทำชั่วตามไปด้วย เพราะความชั่วนั้น ทุกข์ย่อมติดตามเขาไปเหมือนล้อหมุนตามรอยเท้าโคที่ลากเกวียนไป ฉะนั้น” และทรงสอนให้เห็นผลของการมีความคิดดีว่า “ธรรมทั้งหลายมีใจเป็นหัวหน้า มีใจเป็นใหญ่ สำเร็จด้วยใจ ถ้าคนมีใจดี ก็จะมีพูดดีหรือทำดีตามไปด้วย เพราะความดีนั้น สุขย่อมติดตามเขาไป เหมือนเงาติดตามตัวเขาไป ฉะนั้น”

พระพุทธเจ้าตรัสว่า “ภิกษุทั้งหลาย เรากล่าวว่า เจตยานั้นแหละเป็นกรรม เมื่อมีเจตนาแล้ว บุคคลย่อมกระทำความกรรมโดยทางกาย วาจา ใจ^{๑๒} และทรงตรัสผลของกรรมในจุฬกัมมวิภังคสูตร พระพุทธองค์ตรัสตอบแก่สุภมาณพโตเถยบุตร ที่ทูลถามว่า “ท่านพระโคตม อะไรหนอ เป็นเหตุเป็นปัจจัยให้มนุษย์ทั้งหลายที่เกิดเป็น มนุษย์ปรากฏเป็นคนเลวและคนดี” พระผู้มีพระภาคตรัสว่า “มาณพ สัตว์ทั้งหลายมีกรรมเป็นของตน มีกรรม เป็นทายาท มีกรรมเป็นกำเนิด มีกรรมเป็นเผ่าพันธุ์มีกรรมเป็นที่พึ่งอาศัย กรรมย่อมจำแนกสัตว์ทั้งหลายให้เลวและดีต่างกัน”^{๑๓} “มาณพ สัตว์ทั้งหลายมีกรรมเป็นของตน มีกรรม เป็นทายาท มีกรรมเป็นกำเนิด มีกรรมเป็นเผ่าพันธุ์มีกรรมเป็นที่พึ่งอาศัย กรรมย่อมจำแนกสัตว์ทั้งหลายให้เลวและดีต่างกัน”^{๑๔}

การพูดโตทั่วไป สมจิต ชิวปรีชา ให้ความหมายของการพูดไว้ว่า วาจาหมายถึงการพูด การสื่อความหมายระหว่างมนุษย์โดยใช้ภาษา แววดา สีหน้า ท่าทางต่าง ๆ เพื่อถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึก นึกคิด เจตนาหรือวัตถุประสงค์จากผู้พูดไปยังผู้ฟังให้เป็นที่เข้าใจกัน^{๑๕} ส่วนการพูดหรือวาจาในทางพระพุทธศาสนา พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) ได้ให้ความหมายวาจา ไว้ว่า “วจีกรรมหมายถึงการกระทำทางวาจา, การกระทำด้วยวาจา , การทำความด้วยคำพูด” ^{๑๖}

ความสำคัญของการพูด (วาจา) ในทางพระพุทธศาสนา พระพุทธเจ้าทรงเป็นบรมครูต้นแบบแห่งการตรัส การตรัสของพระองค์มีความสำคัญยิ่งต่อมวลมนุษย์ทำให้พระพุทธศาสนามีความมั่นคงยั่งยืน มวลมนุษย์ชาติมีแนวทางในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขทั้งทางโลกและทางธรรม พระองค์ทรงตรัสให้พุทธบริษัทเข้าถึงสัจธรรมสั่งสอนไว้ ไปประพฤติปฏิบัติในทุกโอกาสได้อย่างเหมาะสม ฉะนั้น การพูดในพระพุทธศาสนา จึงเป็นการแสดงออกทางวาจา กรรม เรียกว่า วจีกรรม มีทั้งดีและไม่ดี สุนทรภู่ กวีเอกของโลก ได้เขียนบทกวี กล่าวถึงความสำคัญของการพูดไว้เป็นบทกลอน “นिरาศูเขาทอง” ไว้ดังนี้^{๑๗}

^{๑๒} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๖๔๖), หน้า ๓.

^{๑๓} ม.อ.(ไทย) ๑๔/๒๘๙/๓๔๙-๓๕๐

^{๑๔} ม.อ.(ไทย) ๑๔/๒๘๙/๓๔๙-๓๕๐

^{๑๕} สมจิต ชิวปรีชา, วาทวิทยา พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕), หน้า ๑.

^{๑๖} พระธรรมปิฎก(ป.อ. ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลศัพท์, พิมพ์ครั้งที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร : ซี เอส อาร์ แมสโปรดักส์ จำกัด, ๒๕๕๓), หน้า ๒๑๙.

^{๑๗} เทพ สุนทรสารทูล, เพลงยาวนिरาศูเขาทอง, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕), หน้า ๙๔.

ถึงบางพูด พูดดีเป็นศรีศักดิ์ มีคนรกรสถ้อยอรร้อยจิต
แม้พูดชั่วตัวตายทำลายมิตร จะชอบผิดในมนุษย์เพราะพูดจา

การพูดตามหลักวาจาสุภาสิตในสุภาสิตสูตรมีเนื้อความที่พระพุทธตรัสว่า ภิคุทั้งหลายวาจาที่ประกอบด้วย ๔ ประการ คือ เป็นสุภาสิตไม่เป็นทุภาสิต ไม่มีโทษ และวิญญูชนทั้งหลายไม่ติเตียนวาจาที่ประกอบด้วย ข้อ ๔ ประการได้แก่

๑. กล่าววาจาสุภาสิตอย่างเดียว ไม่กล่าววาจาทุภาสิต
๒. กล่าววาจาที่เป็นธรรมอย่างเดียว ไม่กล่าววาจาที่ไม่เป็นธรรม
๓. กล่าววาจาเป็นที่รักอย่างเดียว ไม่กล่าววาจาไม่เป็นที่รัก
๔. กล่าววาจาสัตย์จริงอย่างเดียว ไม่กล่าววาจาหละหละ

ภิคุทั้งหลาย วาจาที่ประกอบด้วย ๔ ประการนี้ เป็นวาจาสุภาสิต ไม่เป็นวาจาทุภาสิต ไม่มีโทษ และวิญญูชนทั้งหลายไม่ติเตียน^{๑๘} สุภาสิตสูตรนี้ พระพุทธเจ้าตรัสไว้เพื่อต้องการให้ บริษัททั้ง ๔ ได้ถือเป็นหลักในการพูดคุยหรือสนทนากับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งเป็นการแสดงถึงเจตนารมณ์ของพระพุทธองค์ที่ต้องการให้พุทธบริษัททั้ง ๔ มีการแสดงออกทางวาจาที่สะอาดงดงาม เป็นวจีสุจริต อันจะทำให้ความประสงค์ของ ผู้พูดสำเร็จได้ด้วยการพูดนั้น ดังวาจาสุภาสิตที่ว่า “โมกโข กลยาณียา สาธุ” แปลว่า การเปล่งวาจางามทำให้ประโยชน์สำเร็จได้^{๑๙} และพระสูตรที่ ๒ ได้แก่ วาจาสูตร มีเนื้อความที่พระพุทธองค์ตรัสไว้ว่า ภิคุทั้งหลาย วาจาประกอบด้วย องค์ ๕ ประการ เป็นวาจาสุภาสิต ไม่เป็นวาจาทุภาสิต เป็นวาจาไม่มีโทษ และท่านผู้รู้ไม่ติเตียน วาจาสุภาสิตประกอบด้วย องค์ ๕ ประการ เป็นวาจาสุภาสิต ไม่เป็นวาจาทุภาสิต เป็นวาจาไม่มีโทษ และท่านผู้รู้ไม่ติเตียน วาจาประกอบด้วย ๕ ประการ อะไรบ้าง คือ (๑) พูดถูกกาล (๒) พูดคำจริง (๓) พูดคำอ่อนหวาน (๔) พูดคำประกอบด้วยประโยชน์ (๕) พูดด้วยเมตตาจิต ภิคุทั้งหลาย วาจาประกอบด้วย อย่างแจ่มแจ้งเกิด” ลำดับนั้น ท่านพระวังคีสะชมเชยพระผู้มีพระภาคด้วยคาถาอย่างเหมาะสมเฉพาะพระพักตร์ว่า “บุคคลพึงกล่าววาจาที่ไม่เป็นเหตุทำตนให้เดือดร้อนและไม่เบียดเบียนผู้อื่นวาจานั้นเป็นวาจาสุภาสิตโดยแท้^{๒๐} บุคคลพึงกล่าวเฉพาะวาจาเป็นที่รักเป็นที่ถูกใจผู้ฟัง พึงเว้นคำลามกทั้งหลายเสีย กล่าวแต่วาจาเป็นที่รักแก่คนอื่น วาจาสัตย์เป็นวาจาไม่ตาย นี่เป็นของเก่า สัตบุรุษล้วนดำรงมั่นอยู่ในสัจจะทั้งที่เป็นอรรถและเป็นธรรม พระพุทธเจ้าตรัสพระวาจาใด อันเป็นวาจาเกษม เพื่อการบรรลุนิพพาน เพื่อทำที่สุดแห่งทุกข์ วาจานั้นแลเป็นวาจายอดเยี่ยมกว่าวาจา

^{๑๘} พุ.สุ. (ไทย) ๒๕/๔๕๓/๖๐๒, ส.ส. (ไทย) ๑๕/๒๑๓/๓๐๘.

^{๑๙} พุ.ชา.เอกก. (ไทย) ๒๗/๘๘/๓๗.

^{๒๐} อง.ปญจก. (ไทย) ๒๒/๑๙๘/๓๓๘.

ทั้งหลาย”^{๒๑} ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาสิตของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศึกษาศึกษาเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยส่วนกลาง กรุงเทพฯ ฯ จำนวน ๓๐๐ คน

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาสิตของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หลักวาจาสุภาสิต ทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับปานกลางในทุกด้านและปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อการพฤติกรรม การใช้วาจาสุภาสิตของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และจากการศึกษาหลักการพูด และหลักวาจาสุภาสิตในพระพุทธศาสนาอย่างละเอียดแล้ว ทำให้เห็นได้ชัดเจนว่า หลักวาจาสุภาสิตเป็น เครื่องมือ สำคัญประการหนึ่งของความสำเร็จในการใช้ชีวิตประจำวัน และเป็นเครื่องมือหลักที่สำคัญของ องค์กรที่บุคลากรในหน่วยงานนั้นๆ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ(High Performance)ได้ เพราะในแต่ละองค์กร ประกอบไปด้วยบุคคลที่มีความหลากหลายแตกต่างกันหลาย ด้าน นับตั้งแต่ด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ภูมิลำเนา การศึกษา ตำแหน่งและรายได้ แต่หลักการ ใช้วาจาสุภาสิตของพระพุทธเจ้า แม้ว่าจะผ่านมาแล้ว ๒๖๐๐ ปี ไม่มีความเปลี่ยนแปลง เป็นความจริงแท้ ที่บุคคลทั้งหลายสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ไม่ว่าบุคคลเหล่านั้นจะดำรงตำแหน่งใด ฐานะใดๆ ก็ตาม หากบุคคลสามารถนำ “หลักวาจาสุภาสิต” ไปพัฒนาตนเองและองค์กร สังคมนั้น ๆ ก็จะพัฒนาไปสู่ การเป็นสังคมอุดมปัญญา (Knowledge – based Society) หลักวาจาสุภาสิต มีองค์ประกอบสำคัญ ๕ ประการคือ (๑) ด้านพูดถูกกาล เป็นหลักสำคัญของกระบวนการนำหลักวาจาสุภาสิตไปประยุกต์ใช้ เป็น หลักที่ให้ความสำคัญกับ จังหวะ เวลา และโอกาสที่เหมาะสมของการพูด เวลาใดควรพูด ควรพูดนาน เท่าใด และต้องสามารถคาดผลสัมฤทธิ์ของการพูดไว้ล่วงหน้าได้อีกด้วย (๒) ด้านพูดคำจริง หมายความว่า คำพูดทุกคำที่พูดออกไปไม่ว่าจะอยู่ในที่ประชุม ที่สาธารณะหรืออยู่กับคนเพียงคนเดียวก็ตาม ไม่ควรพูด คำเท็จ ไม่ใช่ให้ผู้อื่นพูดเท็จ รวมทั้งไม่อนุญาตให้ใครพูดเท็จ ควรงดคำพูดที่ไม่เป็นจริงทั้งหมด (๓) ด้านพูด คำอ่อนหวาน หมายความว่า คำพูดทุกคำได้รับการกลั่นกรองจากใจที่บริสุทธิ์ของผู้พูดเป็นคำพูดที่ไพเราะ สุภาพอ่อนโยน ประณีประนอม สร้างความประทับใจ ไม่เป็นคำด่า คำประชดประชัน เสียดสี หยาบ กระด้าง รุนแรง กระทบกระเทือนใจผู้รับฟัง หลีกเลียงคำพูดที่ขัดแย้ง บาดหมาง (๔) ด้านพูดคำที่ ประกอบด้วยประโยชน์ หมายความว่า ทุกคำพูดที่กล่าวแล้ว ล้วนเป็นประโยชน์กับทั้งผู้พูดและผู้ฟัง สามารถนำไปคิดและสร้างสรรค์หรือปฏิบัติต่อไปได้ ทั้งนี้รวมไปถึงการพูดที่สร้างบรรยากาศในการ สนทนา การรับฟังความเห็นที่แตกต่างเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น การพูดที่ดีไม่จำเป็นต้องพูดมาก

^{๒๑} พ.ศ. (ไทย) ๒๕/๔๕๔-๔๕๗/๖๐๓.

แต่ต้องเป็นคำที่มีประโยชน์ แม้เพียงคำเดียว ย่อมดีกว่าคำพูดที่ไม่มีประโยชน์ตั้งพันคำ^{๒๒} (๕) ด้านคำพูดที่ประกอบไปด้วยความเมตตา หมายถึงคำพูดที่ประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง ๔ ด้าน และผู้ฟังสามารถสัมผัสได้ด้วยใจว่าผู้พูดมีเจตนาที่ดี ทั้งกาย วาจา และใจ

การนำแนวทางของหลักวาจาสุภาสิตไปเป็นเครื่องมือสำคัญในการศึกษากับบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแล้ว จะเห็นได้ว่า กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยควรนำหลักวาจาสุภาสิต ทั้ง ๕ ด้าน ไปพัฒนาและปรับปรุงให้บุคลากรมีความเข้าใจในหลักการและวิธีการปฏิบัติตามหลักการของ วาจาสุภาสิต จะทำให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีบุคลากรที่มีศักยภาพสูง เป็นพลังสำคัญของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรคือ ๑) จัดทำและพัฒนาาระบบการจัดการภัยพิบัติของประเทศไทย ทั้งก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และหลังเกิดภัยให้มีมาตรฐาน โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานทุกภาคส่วน ทั้งภายในและต่างประเทศ ๒) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และถ่ายทอดความรู้ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้แก่ทุกภาคส่วน ๓) บริหารจัดการสาธารณภัยให้มีประสิทธิภาพ เพื่อลดความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สิน ๔) ช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ประสบภัย และบรรเทาทุกข์ในเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัยพัฒนาระบบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเบื้องต้นให้ทั่วถึงและเป็นธรรม ๕) พัฒนาบูรณพื้นที่ประสบภัยด้วยการจัดทำโครงการฟื้นฟูสภาพพื้นที่ และโครงสร้าง พื้นฐานที่ได้รับความเสียหายจากสาธารณภัยให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว และกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสามารถก้าวไปสู่ความเป็นองค์กรหลักของประเทศ ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีมาตรฐานเพื่อให้ประเทศไทยเป็นเมืองปลอดภัย ตามวิสัยทัศน์ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อเสนอแนะ

๕.๕.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ควรเผยแพร่หลักการพูดด้วยพฤติกรรมการใช้วาจาสุภาสิตแก่บุคลากร
๒. ควรส่งเสริม หลักการพูดที่เป็นลักษณะวาจาสุภาสิต ในการพัฒนาบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทุกระดับ ให้เกิดผลในทางปฏิบัติจริง

๕.๕.๒ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการเผยแพร่หลักการใช้วาจาสุภาสิตตามแนวทางพระพุทธศาสนาสู่สังคมไทย
๒. การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการพูดที่มีผลกระทบกับความเชื่อของคนรุ่นใหม่กับคำสอนตามหลักกาลามสูตร

^{๒๒} พ.ศ.(ไทย) ๒๕/๔๕๗/๖๐๓.

