ชื่อวิทยานิพนธ์ ทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาเขตปัตตานี

ผู้เขียน

นายกฤตคม บุญคงวัฒน์

สาขาวิชา

ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร

ปีการศึกษา

2544

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง "ทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี" มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับทักษะและเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะการพูดโทรศัพท์ ในการติดต่อราชการระหว่างบุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย บุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำของมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตบัตตานี จำนวน 645 คน ผู้วิจัยใช้แบบทดสอบเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล ด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน และเก็บข้อมูลโดยกำหนดช่วงของตัวอย่างเพื่อสุ่มอย่างเป็นระบบ ได้ตัวอย่างจำนวน 234 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าที และใช้การทดสอบค่าเอฟ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าสัมบูรณ์ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## ผลการวิจัย พบว่า

- 1. กลุ่มตัวอย่างมีทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการ อยู่ที่ระดับปานกลาง โดยทักษะการ พูดโทรศัพท์แต่ละด้าน ซึ่งได้แก่ การเริ่มต้นพูดโทรศัพท์ การพูดตามจุดประสงค์ และการพูดจบการสนทนา ทักษะการพูดอยู่ที่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละทักษะย่อย พบว่า การพูดทักทาย การพูดเกริ่นนำ การพูดตอบรับ การพูดสรุป และการพูดยุติการสนทนา ทักษะอยู่ที่ระดับปานกลาง ส่วนการพูดซักถาม และ การพูดปฏิเสช ทักษะการพูดอยู่ที่ระดับสูง
- 2. เมื่อเปรียบเทียบตามความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการ จำแนกเป็นรายตัวแปร พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและหญิงทุกระดับการศึกษา มีทักษะการพูดปฏิเสช อยู่ที่ระดับสูง, ทุกกลุ่มอายุมีทักษะการพูดชักถามอยู่ที่ระดับสูง, กลุ่มตัวอย่างทุกสายงานที่ในชีวิตประจำวัน ส่วนมากสื่อสารโดยใช้ภาษาไทยกลาง หรือภาษามลายูท้องถิ่น มีทักษะการพูดชักถาม และการพูดปฏิเสช อยู่ที่ระดับสูง อีกประการหนึ่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้โทรศัพท์ติดต่อราชการแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดโทรศัพท์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

Thesis Title Skills in Official Telephone Conversation of Prince of Songkla University

Personnel, Pattani Campus

**Author** Mr.Kritakom Bunkhongwatnh

Major Program Thai Language for Communication

Academic Year 2001

## Abstract

The intention of this study was to investigate into the facts of skills in the official telephone conversation made by the personnel of Prince of Songkla University, Pattani Campus in order to find out a level of their skills and compare the differences of their skills in such a conversation.

The universal subjects under investigation consist of 645 persons who were the personnel belonging to Prince of Songkla University, Pattani Campus, out of which the population sampling was taken by means of multi-stage sampling of 234 persons on the basis of whom the data were collected systematically. The data were analyzed by t - test and F - test. The statistics applied were in favor of absolute value, average, frequency, percentage and standard deviation.

The findings were as follows.

- 1. The skills in the official telephone conversation made by the sampling were found at medium level of skills of telephone conversation in each aspect, namely, that of the beginning, the purpose and the end respectively. As far as each of their sub-skills in the phone call is concerned, it was found that the telephone call skills in a greeting, introduction, response in terms of questions and answers, conclusion and ending were at the medium level. But their skills in inquiry and refusing were at the highest level.
- 2. As regards their skills in the official telephone call conversation by comparison, they were found that all the telephone calls by the samples both men and women of all the educational levels were highly skilful at negative response in their telephone conversation;

those of all the age groups were highly skilful at inquiry and all of those attending all the office units during their office hours were found using either Thai or Malay dialect with

the highest level of their skills in the negative response in terms of questions and answers. In addition, the frequency of those who made a phone call in the official communication during the office hours was different comparatively, but average of their skills was not different at statistical significance of .05.