

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	( 3 )
Abstract.....	( 4 )
กิตติกรรมประกาศ.....	( 6 )
สารบัญ.....	( 7 )
รายการตาราง.....	( 9 )
รายการภาพประกอบ.....	( 10 )
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา.....	1
เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	3
กระบวนการสื่อสาร.....	3
ความหมายของกระบวนการสื่อสาร.....	3
องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร.....	4
แบบจำลองของการสื่อสาร.....	4
การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กร.....	7
การสื่อสารทางโทรศัพท์.....	9
ลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์.....	9
ศิลปะและมารยาทในการพูดโทรศัพท์.....	14
วิธีการพูดโทรศัพท์.....	15
กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี.....	19
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	20
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	21
ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย.....	21
ขอบเขตการวิจัย.....	22
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	22
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	23

บทที่	หน้า
2 วิธีกรวจัย.....	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
เครื่องมือในการวิจัย.....	27
ลักษณะของเครื่องมือ.....	27
การสร้างเครื่องมือ.....	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
3 ผลการวิจัย.....	31
ข้อมูลลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์.....	31
ทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการของผู้พูดโทรศัพท์.....	33
ความแตกต่างของทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการตามลักษณะพื้นฐานของ ผู้พูดโทรศัพท์.....	55
4. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
สรุปผลการวิจัย.....	75
ผลการวิจัยโดยสรุป.....	76
อภิปรายผลการวิจัย.....	79
ลักษณะเด่นของระดับทักษะการพูดโทรศัพท์.....	79
ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์ กับทักษะการพูดโทรศัพท์.....	79
ข้อเสนอแนะ.....	81
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก.....	86
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบทดสอบ.....	86
แบบทดสอบวัดทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการของบุคลากร มอ.ปัตตานี.....	88
ประวัติผู้เขียน.....	98

## รายการตาราง

ตาราง	หน้า
1	เปรียบเทียบความแตกต่างของน้ำเสียงแสดงความรู้สึกและไม่รู้สึก..... 14
2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน/สาขางาน..... 26
3	จำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะพื้นฐานผู้พูดโทรศัพท์..... 31
4	ทักษะการพูดโทรศัพท์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามระดับของทักษะ..... 34
5	ความถี่และร้อยละในการเลือกคำตอบแต่ละข้อคำถาม จำแนกตามทักษะย่อย..... 35
6	จำนวนและร้อยละของการมีและไม่มีทักษะ จำแนกตามเนื้อหาของแต่ละทักษะย่อย..... 53
7	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ จำแนกตามเพศ..... 56
8	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ จำแนกตามอายุ..... 57
9	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ จำแนกตามระดับการศึกษา..... 60
10	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ จำแนกตามสาขางานที่ปฏิบัติ..... 63
11	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ จำแนกตามระดับชั้น... 66
12	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ จำแนกตามภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน..... 69
13	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ จำแนกตามความถี่ในการใช้โทรศัพท์..... 72

## รายการแผนภาพ

แผนภาพ	หน้า
1 แบบจำลองกระบวนการสื่อสารที่แสดงองค์ประกอบพื้นฐานการสื่อสาร.....	5
2 ผลของการสื่อสารและปฏิกิริยาตอบสนอง.....	6
3 กรอบตัวแปรที่มาจากลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์.....	19
4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	21