

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "ทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี" สามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวัดระดับทักษะและเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะการพูดโทรศัพท์ในการติดต่อราชการระหว่างบุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

2. วิธีการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

2.1 ประชากรในการศึกษาวิจัย คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวนทั้งสิ้น 645 คน

2.2 ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลจากประชากร โดยใช้สูตรยามาเน่ จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 247 คน ซึ่งจำแนกเป็น สาย ก 136 คน สาย ข 39 คน และสาย ค 72 คน

2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน โดยกำหนดช่วงของตัวอย่างเพื่อสุ่มอย่างเป็นระบบ ใช้ขนาดตัวอย่างในแต่ละคณะ/หน่วยงาน จากข้อมูลบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ประจำปี พ.ศ. 2543 เมื่อสุ่มตัวอย่างแล้วได้จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 94.74

2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยสร้างแบบทดสอบขึ้นจากการสำรวจการใช้คำวลี หรือประโยคในการพูดโทรศัพท์ของกลุ่มประชากร และจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล นำหนังสือจากต้นสังกัด คือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ไปแสดงต่อกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความร่วมมือเก็บรวบรวมข้อมูล

2.6 ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบทดสอบด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 28 มีนาคม - 21 เมษายน 2544 และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์

2.7 การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลจากแบบทดสอบมาสรุปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows โดยดำเนินการสร้างแฟ้มข้อมูล แล้วป้อนข้อมูลตามคู่มือลงรหัสที่กำหนดไว้

เขียนเพิ่มคำสั่ง เพื่อสร้างแฟ้มระบบ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์ เพื่อวิเคราะห์ ทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการ และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะการพูดโทรศัพท์ เพื่อติดต่อราชการตามลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

3. ผลการวิจัยโดยสรุป

การวิจัยเรื่อง ทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

3.1 ข้อมูลลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีจำนวนเพศหญิง มากกว่าเพศชาย อยู่ร้อยละ 12.0 กล่าวคือ มีเพศหญิง ร้อยละ 56.0 และเพศชาย ร้อยละ 44.0 เมื่อเปรียบเทียบอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-50 ปี มีจำนวนเป็น 2.5 เท่าของผลรวมของผู้ที่มีอายุ ระหว่าง 21-30 ปี และ 51-60 ปี กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาโท มากที่สุด รองลงมามีการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็น 2.7 เท่าของผู้ที่มีการศึกษาระดับอื่น

เมื่อพิจารณาจากสายงานที่ปฏิบัติ พบว่า มีสาย ก. คิดเป็นร้อยละ 54.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ส่วนระดับชั้น พบว่า มีบุคลากรระดับ 4-6 คิดเป็นร้อยละ 54.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทยกลาง เพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน คิดเป็นร้อยละ 80.3 โดยมีความถี่ในการใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการ 5 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 62.8

3.2 ทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการของผู้พูดโทรศัพท์

กลุ่มตัวอย่างมีทักษะการพูดโทรศัพท์ทั้ง 3 ด้าน คือ การเริ่มต้นพูดโทรศัพท์ การพูดตาม จุดประสงค์ และการพูดจบการสนทนา มีทักษะอยู่ที่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละทักษะย่อย พบว่า การพูดชักถาม และการพูดปฏิเสธ กลุ่มตัวอย่างมีทักษะการพูดอยู่ที่ระดับสูง ทักษะย่อยอื่นอยู่ที่ระดับ ปานกลาง

3.2.1 ทักษะการพูดชักถาม

ผลการวิเคราะห์ทักษะการพูดชักถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีมารยาทการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับ บุคคล กาลเทศะในการชักถาม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.9 รองลงมามีความรู้ความเข้าใจ ทัวไป และสามารถใช้คำ วลี หรือประโยคที่สื่อสารได้ชัดเจนบรรลวุัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม ร้อยละ 67.1 และ 61.1 ตามลำดับ

3.2.2 ทักษะการพูดเกริ่นนำ

ผลการวิเคราะห์ทักษะการพูดเกริ่นนำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้คำ วลีหรือประโยคที่นิยมใช้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.9 รองลงมาสามารถจัดลำดับใจความได้ถูกต้องเหมาะสม และมีมารยาทการสื่อ เนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ คิดเป็นร้อยละ 79.1 และ 78.6 ตามลำดับ

3.2.3 ทักษะการพูดชักถาม

ผลการวิเคราะห์ทักษะการพูดชักถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้คำ วลี หรือประโยคที่สื่อสารได้ชัดเจน บรรลุวัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.6 รองลงมาสามารถจัดลำดับใจความได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีมารยาทการสื่อเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ คิดเป็นร้อยละ 91.5 และ 67.9 ตามลำดับ

3.2.4 ทักษะการพูดตอบรับ

ผลการวิเคราะห์ทักษะการพูดตอบรับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้คำ วลี หรือประโยคที่นิยมใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจทั่วไป และสามารถใช้คำ วลี หรือประโยคที่สื่อสารได้ชัดเจน บรรลุวัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 55.6 และ 54.7 ตามลำดับ

3.2.5 ทักษะการพูดปฏิเสธ

ผลการวิเคราะห์ทักษะการพูดปฏิเสธ พบว่า กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้คำ วลี หรือประโยคที่นิยมใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมา มีมารยาทการสื่อเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ และสามารถใช้คำ วลี หรือประโยคที่สื่อสารได้ชัดเจน บรรลุวัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 78.6 และ 75.2 ตามลำดับ

3.2.6 ทักษะการพูดสรุป

ผลการวิเคราะห์ทักษะการพูดสรุป พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาสามารถใช้คำ วลี หรือประโยคที่นิยมใช้ และมีมารยาทการสื่อเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ คิดเป็นร้อยละ 44.9 และ 42.3 ตามลำดับ

3.2.7 ทักษะการพูดยุติการสนทนา

ผลการวิเคราะห์ทักษะการพูดยุติการสนทนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีมารยาทการสื่อเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.1 รองลงมาสามารถจัดลำดับใจความได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีความรู้ความเข้าใจทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 80.3 และ 61.5 ตามลำดับ

3.3 ความแตกต่างของทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการจำแนกตามลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์

3.3.1 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์จำแนกตามเพศ

ทักษะการพูดโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งเพศชายและหญิงมีทักษะการพูด อยู่ทุกระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการทดสอบค่า t (t-test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของทักษะการเริ่มต้นพูดโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน ส่วนทักษะการพูดตามจุดประสงค์ และการพูดจบการสนทนา มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละทักษะย่อย พบว่า การพูดเกริ่นนำ และการพูดยุติการสนทนา มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดไม่แตกต่างกัน ส่วนการพูดทักทาย การพูดชักถาม การพูดตอบรับ การพูดปฏิเสธ และการพูดสรุป มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดโทรศัพท์แตกต่างกัน

นอกจากนี้ พบว่า ทักษะการพูดซักถาม และการพูดยุติการสนทนา เพศชายมีทักษะการพูดอยู่ที่ระดับปานกลาง แต่เพศหญิงอยู่ที่ระดับสูง ส่วนทักษะการพูดปฏิเสธ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีทักษะการพูดอยู่ที่ระดับสูง ทักษะอื่นมีทักษะการพูดอยู่ที่ระดับปานกลาง

3.3.2 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ จำแนกตามอายุ

ทักษะการพูดโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มอายุ อยู่ที่ระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการทดสอบค่า F (F-Test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดโทรศัพท์ทุกด้านและทุกทักษะย่อย ไม่แตกต่างกัน

3.3.3 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ทักษะการพูดโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษา อยู่ที่ระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการทดสอบค่า F (F-Test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดโทรศัพท์ทุกด้านและทักษะย่อยอื่นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นทักษะการทักทาย กล่าวคือ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ค่าเฉลี่ยของทักษะการทักทาย มีความแตกต่างกันระหว่างการศึกษาระดับต่ำกว่า ปวส. กับการศึกษาระดับอื่น

3.3.4 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ จำแนกตามสายงานที่ปฏิบัติ

ทักษะการพูดโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่างทุกสายงาน อยู่ที่ระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการทดสอบค่า F (F-Test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสายงานปฏิบัติต่างกัน มีทักษะการพูดตามจุดประสงค์ และการพูดจบการสนทนา ไม่แตกต่างกัน ส่วนทักษะการเริ่มต้นพูดแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาทักษะย่อย พบว่า การเกริ่นนำ การพูดซักถาม การพูดตอบรับ การพูดสรุป และการพูดยุติการสนทนา มีค่าเฉลี่ยของทักษะไม่แตกต่างกัน ส่วนการพูดทักทาย และการพูดปฏิเสธ แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยระหว่างสาย ก. กับ สาย ค. ในทักษะการเริ่มต้นพูดโทรศัพท์ การพูดทักทาย และการพูดปฏิเสธ

3.3.5 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ จำแนกตามระดับชั้น (C)

ทักษะการพูดโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่างทุกระดับชั้น มีทักษะอยู่ที่ระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการทดสอบค่า F (F-Test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับชั้นต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดโทรศัพท์ไม่แตกต่างกันในแต่ละด้านและแต่ละทักษะย่อย

3.3.6 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ จำแนกตามภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน

ทักษะการพูดโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ภาษาสื่อสารในชีวิตประจำวันแต่ละภาษา มีทักษะอยู่ที่ระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการทดสอบค่า F (F-Test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ภาษาสื่อสารในชีวิตประจำวันต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดตามจุดประสงค์ และการพูดจบการสนทนา ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาทักษะย่อย พบว่า การพูดเกริ่นนำ การพูดซักถาม

การพูดตอบรับ การพูดสรุป และการพูดยุติการสนทนา มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยระหว่างผู้ใช้ภาษาไทยกลาง กับผู้ใช้ภาษาไทยถิ่นใต้ในทักษะการพูดซักถาม อีกประการหนึ่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ภาษาไทยกลาง หรือภาษามลายูท้องถิ่น เป็นภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน มีทักษะการพูดซักถามและการพูดปฏิเสธ อยู่ที่ระดับสูง

3.3.7 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ จำแนกตามความถี่ในการใช้โทรศัพท์

ทักษะการพูดโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้โทรศัพท์ไม่เท่ากัน มีทักษะอยู่ที่ระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการทดสอบค่า F (F- Test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้โทรศัพท์ไม่เท่ากัน มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดโทรศัพท์ที่ไม่แตกต่างกันในแต่ละด้านและในแต่ละทักษะย่อย

อภิปรายผลการวิจัย

1. ลักษณะเด่นของระดับทักษะการพูดโทรศัพท์

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีทักษะการพูดซักถามในทุกกลุ่มอายุอยู่ที่ระดับสูง กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงทุกระดับการศึกษา มีทักษะการพูดปฏิเสธอยู่ในระดับสูง รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างทุกสายงานที่ใช้ภาษาสื่อสารในชีวิตประจำวันด้วยภาษาไทยกลางหรือภาษามลายูท้องถิ่น มีทักษะการพูดซักถามและการพูดปฏิเสธ อยู่ที่ระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีความชำนาญในการพูดชี้แจงอธิบายและสอบถามรายละเอียด รวมทั้งมีความชำนาญในการเลือกใช้คำพูดปฏิเสธที่ไม่ทำให้คู่สนทนาเสียใจและพยายามรักษาความรู้สึกที่ดีของอีกฝ่ายหนึ่งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของ สุนุม นวลสกุล (2538 : 124 - 145) ที่ว่า การพูดโทรศัพท์ติดต่องานจะต้องคำนึงถึงความรู้สึกที่ดีของอีกฝ่ายหนึ่ง คือต้องทำให้คู่สนทนามีความประทับใจ เช่น ในกรณีที่จะต้องปฏิเสธผู้พูดโทรศัพท์จะต้องพยายามเลือกใช้คำพูดปฏิเสธที่จะรักษาน้ำใจของคู่สนทนาให้มากที่สุด

2. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์กับทักษะการพูดโทรศัพท์

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามลักษณะพื้นฐานของผู้สื่อสาร ซึ่งได้แก่ เพศ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษา สายงานที่ปฏิบัติ ระดับชั้นที่ดำรงตำแหน่ง ภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน และ ความถี่ในการใช้โทรศัพท์ กับทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่องานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีประเด็นที่สำคัญดังนี้

2.1 เพศ ผลการศึกษา พบว่า ทั้งเพศชายและหญิงมีทักษะการพูดโทรศัพท์อยู่ที่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในทักษะย่อย ปรากฏว่า ทักษะการพูดปฏิเสธของเพศชายและหญิงอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ทักษะการพูดชักถาม และการพูดยุติการสนทนาที่อยู่ในระดับสูง พบในเพศหญิงเท่านั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีความละเอียดถี่ถ้วนในการใช้ภาษาพูดสื่อสารมากกว่าเพศชาย

2.2 กลุ่มอายุ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดโทรศัพท์ พบว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ แต่ทั้งนี้อาจสังเกตเห็นว่ากลุ่มอายุ 21 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยของทักษะสูงกว่ากลุ่มอายุ 31 - 40 ปี เมื่อวิเคราะห์ในทักษะย่อย พบว่า ทุกกลุ่มอายุมีทักษะการพูดชักถามอยู่ที่ระดับสูง โดยที่กลุ่มอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดชักถาม มากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ ทั้งหมด ผลการศึกษาค้างนี้อาจแตกต่างกับการศึกษาของ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2540 : 60 - 61) ซึ่งพบว่าในสังคมไทยผู้ที่มีอายุมากจะใช้ภาษาในการสื่อสารได้ดีกว่าผู้มีอายุน้อย จึงอาจสรุปได้ว่าอายุไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อทักษะในการพูดโทรศัพท์

2.3 ระดับการศึกษา เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดโทรศัพท์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน โดยมีทักษะการพูดโทรศัพท์ในภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ในทักษะย่อย พบว่า ทุกระดับการศึกษามีทักษะการพูดปฏิเสธอยู่ที่ระดับสูง โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ปวส. มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้มีการศึกษาระดับอื่น ๆ ซึ่งแตกต่างกับการศึกษาของ เทียนฉาย กิระนันท์ (2519 : 83) ที่พบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสามารถในการสื่อความหมายและการใช้ภาษาของบุคคล ดังนั้น อาจสรุปได้ว่าระดับการศึกษาไม่ปัจจัยที่มีผลต่อทักษะการพูดโทรศัพท์

2.4 สายงานที่ปฏิบัติ เมื่อวิเคราะห์ในทักษะย่อย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ทุกสายงานมีทักษะการพูดชักถามและการพูดปฏิเสธอยู่ที่ระดับสูง โดยผู้ปฏิบัติงาน สาย ข มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดชักถามสูงที่สุด และสาย ค มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดปฏิเสธสูงที่สุด แสดงว่าสายงานที่ปฏิบัติต่างกันมีความสัมพันธ์กับทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการ ทั้งนี้บุคลากร สาย ข และ สาย ค มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดโทรศัพท์มากกว่าบุคลากร สาย ก อาจเป็นเพราะบุคลากร สาย ข และ สาย ค ซึ่งเป็นฝ่ายสนับสนุนวิชาการและฝ่ายบริหาร ธุรการ มีหน้าที่และปฏิบัติงานโดยตรงเกี่ยวกับการติดต่อประสานงานในหน่วยงาน จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดโทรศัพท์มากกว่าบุคลากร สาย ก. ซึ่งมีหน้าที่สอน

2.5 ระดับชั้น เมื่อวิเคราะห์ในทักษะย่อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกระดับชั้นมีทักษะการพูดชักถามและการพูดปฏิเสธอยู่ที่ระดับสูง โดยกลุ่มตัวอย่างระดับ 1-3 มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดชักถามและการพูดปฏิเสธสูงที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างระดับ 1-3 มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการติดต่อประสานงานราชการในหน่วยงานมากกว่ากลุ่มบุคลากรระดับอื่น

2.6 ภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดโทรศัพท์ พบว่า ผู้ใช้ภาษาในชีวิตประจำวันที่แตกต่างกัน มีทักษะการพูดโทรศัพท์อยู่ที่ระดับปานกลาง โดยผู้ใช้ภาษามลายูท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้ใช้ภาษาไทยกลาง และภาษาไทยถิ่นใต้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้ภาษามลายูท้องถิ่นให้ความสำคัญต่อการศึกษารียนรู้และฝึกฝนการติดต่อสื่อสาร โดยใช้โทรศัพท์ในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มอื่น

2.7 ความถี่ในการใช้โทรศัพท์ ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้โทรศัพท์ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ มีทักษะการพูดสูงกว่าผู้ใช้โทรศัพท์ 3-4 ครั้ง และไม่เกิน 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความถี่ในการใช้โทรศัพท์ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทักษะการพูดโทรศัพท์ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้มีประสบการณ์การพูดโทรศัพท์บ่อยครั้งจะเรียนรู้และสามารถใช้ภาษาสื่อสารได้ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการอธิบายของชแรมป์ (อ้างถึงใน อวยพร พานิช และคณะ, 2539 : 2 - 3) ที่ว่า สนามแห่งประสบการณ์ (Field of Experience) ย่อมมีผลต่อความสามารถทางภาษาของผู้สื่อสาร

ข้อเสนอแนะ

1. มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานต่าง ๆ ควรมีการวางแผนเพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะการพูดโทรศัพท์ เพื่อติดต่อราชการของบุคลากร
2. หน่วยงานต่าง ๆ ควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสาร
3. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กร โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) ด้วยวิธีสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมอย่างใกล้ชิด (Participant Observation) หรือใช้วิธีสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation) เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและสมจริงมากขึ้น
4. ควรนำผลการศึกษานี้ไปประยุกต์ใช้ เช่น จัดการฝึกอบรม จัดทำคู่มือการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการ เป็นต้น