

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรูปตารางประกอบคำอธิบาย ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ตอน คือ ข้อมูลลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์ ทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการ และความแตกต่างของทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการจำแนกตามลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์

ข้อมูลลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์

ข้อมูลลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์ ประกอบด้วยตัวแปร เพศ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษา สถานงานที่ปฏิบัติ ระดับชั้น ภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน และความถี่ในการใช้โทรศัพท์ ผู้วิจัยนำเสนอเพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรอิสระที่มาจากลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์ มีรายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์

ลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	103	44.0
หญิง	131	56.0
รวม	234	100.0
กลุ่มอายุ *		
กลุ่มอายุ 21 - 30 ปี	25	10.7
กลุ่มอายุ 31 - 40 ปี	76	32.5
กลุ่มอายุ 41 - 50 ปี	90	38.5
กลุ่มอายุ 51 - 60 ปี	43	18.3
รวม	234	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าอนุปริญญา หรือ ปวส. หรือเทียบเท่า	4	1.7
อนุปริญญา หรือ ปวส. หรือเทียบเท่า	7	3.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา (ต่อ)		
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	89	38.0
ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	112	47.9
ปริญญาเอก หรือเทียบเท่า	22	9.4
รวม	234	100.0
สายงานที่ปฏิบัติ		
สาย ก.	127	54.3
สาย ข.	39	16.7
สาย ค.	67	28.6
ไม่ระบุ	1	0.4
รวม	234	100.0
ระดับชั้น		
ระดับ 1 - 3	13	5.6
ระดับ 4 - 6	127	54.3
ระดับ 7 - 9	93	39.7
ไม่ตอบ	1.0	0.4
รวม	234	100.0
ภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน		
ภาษาไทยกลาง	188	80.4
ภาษาไทยถิ่นใต้	37	15.8
ภาษามลายูท้องถิ่น	4	1.7
ไม่ตอบ	5	2.1
รวม	234	100.0
ความถี่ในการใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการ		
ไม่เกิน 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์	47	20.1
3 - 4 ครั้ง ต่อสัปดาห์	40	17.1
5 ครั้งขึ้นไป ต่อสัปดาห์	147	62.8
รวม	234	100.0

จากตาราง 3 เป็นข้อมูลลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์ คือ กลุ่มตัวอย่างบุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 234 คน พบว่า มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 และเพศชาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0

อายุ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และเป็นผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7

ระดับการศึกษา พบว่า มีระดับการศึกษาแต่ละระดับมีจำนวนแตกต่างกัน กล่าวคือ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมาเป็นบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 ส่วนที่เหลือเป็นบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า น้อยที่สุด มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

สายงานที่ปฏิบัติ พบว่า มีบุคลากรสาย ก มากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาเป็นสาย ค จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และสาย ข น้อยที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ที่เหลือไม่ระบุสายงานที่ปฏิบัติ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ระดับขั้นที่ดำรงตำแหน่ง พบว่า มีบุคลากรระดับ 4-6 มากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาเป็นระดับ 7-9 จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 และระดับ 1-3 น้อยที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ที่เหลือไม่ระบุระดับขั้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน พบว่า มีบุคลากรที่พูดภาษาไทยกลาง มากที่สุด จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 80.3 รองลงมาเป็นพูดภาษาไทยถิ่นใต้ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และพูดภาษามลายูท้องถิ่น น้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ส่วนที่เหลือไม่ระบุภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

ความถี่ในการใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการ พบว่า มีบุคลากรใช้โทรศัพท์ ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ มากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมาเป็นใช้ไม่เกิน 2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 และใช้โทรศัพท์ 3 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์ น้อยที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1

ทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการของผู้พูดโทรศัพท์

ผลการวิจัยตอนนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อวัดระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ และเพื่อวัดระดับทักษะทั้ง 3 ด้าน รวม 7 ทักษะย่อย ซึ่งประกอบด้วย ทักษะการเริ่มต้นพูดโทรศัพท์ อันได้แก่ การพูดทักทาย

การพูดเกริ่นนำ ทักษะการพูดตามจุดประสงค์ อันได้แก่ การพูดซักถาม การพูดตอบรับ การพูดปฏิเสธ และ ทักษะการพูดจบการสนทนา อันได้แก่ การพูดสรุป และการพูดยุติการสนทนา ผู้วิจัยได้แบ่งการผันแปรของ ทักษะ ออกเป็น 3 ระดับ คือ มีทักษะระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง โดยใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ กลุ่มตัวอย่างตอบแบบทดสอบ จำนวน 234 คน เพื่อวัดทักษะจากข้อคำถามแต่ละข้อ ถ้าตอบได้ถูก แสดงว่า มีทักษะ ให้ 1 คะแนน ถ้าตอบผิดหรือไม่ตอบ แสดงว่า ไม่มีทักษะ ให้ 0 คะแนน ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ด้วยจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความถี่จากการเลือกคำตอบในแบบทดสอบ ดังปรากฏผลการวิจัยพร้อม คำอธิบายประกอบตาราง 4 - 6 รายละเอียดมีดังนี้

ตาราง 4 ทักษะการพูดโทรศัพท์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
จำแนกตามระดับของทักษะ

ทักษะการพูดโทรศัพท์	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าพิสัย	มีทักษะระดับ
ทักษะการพูดโทรศัพท์ทุกทักษะ	25.00	5.37	7 - 35	ปานกลาง
1. การเริ่มต้นพูดโทรศัพท์	7.27	1.86	3 - 12	ปานกลาง
1.1 การทักทาย	3.58	1.28	0 - 6	ปานกลาง
1.2 การเกริ่นนำ	3.69	1.19	0 - 6	ปานกลาง
2. การพูดตามจุดประสงค์	11.56	3.16	2 - 17	ปานกลาง
2.1 การพูดซักถาม	4.27	1.26	0 - 6	สูง
2.2 การพูดตอบรับ	3.09	1.36	0 - 6	ปานกลาง
2.3 การพูดปฏิเสธ	4.20	1.55	0 - 6	สูง

ตาราง 4 (ต่อ)

ทักษะการพูดโทรศัพท์	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าพิสัย	มีทักษะระดับ
3. การพูดจบการสนทนา	6.16	2.11	0 - 11	ระดับปานกลาง
3.1 การพูดสรุป	2.24	1.29	0 - 6	ระดับปานกลาง
3.2 การพูดยุติการสนทนา	3.91	1.37	0 - 6	ระดับปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีทักษะการพูดโทรศัพท์ในภาพรวม ที่ค่าเฉลี่ย 25.00 สรุปได้ว่ามีทักษะการพูดโทรศัพท์ของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทักษะย่อยแต่ละด้าน พบว่า มีทักษะการเริ่มต้นพูดโทรศัพท์ ที่ค่าเฉลี่ย 7.27 ซึ่งได้แก่ ทักษะการพูดทักทาย ที่ค่าเฉลี่ย 3.58 ทักษะการเกริ่นนำ ที่ค่าเฉลี่ย 3.69 โดยทักษะดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนทักษะการพูดตามจุดประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 11.56 อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ มีทักษะการพูดชักถาม ที่ค่าเฉลี่ย 4.27 อยู่ในระดับสูง มีทักษะการพูดตอบรับ ที่ค่าเฉลี่ย 3.09 อยู่ในระดับปานกลาง และมีทักษะการพูดปฏิเสธ ที่ค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับสูง นอกจากนี้มีทักษะการพูดจบการสนทนา ที่ค่าเฉลี่ย 6.16 ซึ่งได้แก่ ทักษะการพูดสรุป ที่ค่าเฉลี่ย 2.24 และทักษะการพูดยุติการสนทนา ที่ค่าเฉลี่ย 3.91 โดยมีทักษะดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง อาจกล่าวได้ว่าระดับทักษะการพูดโทรศัพท์จะผันแปรแตกต่างกันในแต่ละด้าน แต่ละทักษะย่อย

ตาราง 5 ความถี่และร้อยละในการเลือกคำตอบแต่ละข้อคำถาม จำแนกตามทักษะย่อย

ลำดับข้อ / คำถาม	ความถี่ในการเลือก		ร้อยละ	เป็นคำตอบที่ ถูก / ผิด
	คำตอบ	*ไม่ตอบ		

ทักษะการพูดทักทาย (ข้อ 1 - 6)

ข้อ 1. กรณีเป็นฝ่ายโทรศัพท์ไปติดต่อกับผู้ไม่รู้จักกัน

การพูดเริ่มทักทายทางโทรศัพท์ ข้อใดถูกต้องที่สุด

ก. บอกชื่อของตน	157	67.1	ถูก
ข. บอกหมายเลขของตน	8	3.4	ผิด

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับข้อ / คำถาม	ความถี่ในการเลือก	ร้อยละ	เป็นคำตอบที่
คำตอบ *ไม่ตอบ			ถูก / ผิด
ทักษะการพูดหักทลาย (ต่อ)			
ข้อ 1. (ต่อ)			
ค. ถามชื่อของผู้รับปลายทาง	8	3.4	ผิด
ง. ถามชื่อสถานที่หรือหมายเลขปลายทาง	59	25.2	ผิด
* ไม่ตอบ	2	0.9	
รวม	234	100.0	
ข้อ 2. เมื่อท่านเป็นผู้รับโทรศัพท์ ท่านใช้การพูดหักทลาย			
ในข้อใดมากที่สุด			
ก. (ชื่อหน่วยงานของตน) ค่ะ	58	24.8	ผิด
ข. (ชื่อหน่วยงานของตน) สวัสดีค่ะ	108	46.1	ถูก
ค. ฮัลโล (ชื่อหน่วยงานของตน) ค่ะ	45	19.2	ผิด
ง. ฮัลโล สวัสดีค่ะ (ชื่อตนเอง) รับสายค่ะ	13	5.6	ผิด
* ไม่ตอบ	10	4.3	
รวม	234	100.0	
ข้อ 3. เมื่อท่านโทรศัพท์ไปติดต่อกับหน่วยงานอื่นเป็นครั้งแรก			
คำพูดหักทลายที่ดีคือข้อใด			
ก. สวัสดีครับ (ชื่อหน่วยงานของผู้รับสาย) ใช่ไหมครับ	80	34.2	ผิด
ข. สวัสดีครับ ผมโทรมาจาก..(ชื่อหน่วยงานของตน)	143	61.2	ถูก
ค. สวัสดีครับ นั่นใครพูดอยู่ครับ	5	2.1	ผิด
ง. สวัสดีครับ	5	2.1	ผิด
* ไม่ตอบ	1	0.4	
รวม	234	100.0	
ข้อ 4. ข้อใดคือคำหักทลายที่ลำดับความได้ดี			
ก. สวัสดีครับ ขอโทษใครพูดสายอยู่ครับ			
ขอเรียนสายกับหัวหน้าสำนักงานครับ	36	15.4	ผิด
ข. สวัสดีครับ ขอเรียนสายกับหัวหน้าสำนักงานครับ			
ใครพูดสายอยู่ครับ	44	18.8	ผิด

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับข้อ / คำถาม คำตอบ	*ไม่ตอบ	ความถี่ในการเลือก	ร้อยละ	เป็นคำตอบที่
				ถูก / ผิด
ทักษะการพูดหักทลาย (ต่อ)				
ข้อ 4. (ต่อ)				
ค. สวัสดิ์ครับ ใครพูดสายอยู่ครับ				
ขอพูดกับหัวหน้าสำนักงานครับ		17	7.3	ผิด
ง. สวัสดิ์ครับ ขอโทษครับ				
ที่นั่นสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ครับ		134	57.2	ถูก
* ไม่ตอบ		3	1.3	
รวม		234	100.0	
ข้อ 5. ข้อใดเป็นคำพูดที่เหมาะสมในการหักทลาย				
เมื่อพูดโทรศัพท์กับอธิการบดี				
ก. ขอภัยครับ เมื่อไหร่ท่านจะมาปัตตานี				
ผมจะขอหารือข้อราชการครับ		3	1.3	ผิด
ข. ขอภัยครับ ผมขอรบกวนเวลา				
และขออนุญาตหารือข้อราชการครับ		63	26.9	ผิด
ค. ขอภัยครับ ผมมงคลเกียรติจะเรียนสาย				
เพื่อหารือข้อราชการครับ		159	68.0	ถูก
ง. ขอภัยครับ ผมจะขอหารือข้อราชการครับ		8	3.4	ผิด
* ไม่ตอบ		1	0.4	
รวม		234	100.0	
ข้อ 6. เมื่อท่านพูดโทรศัพท์กับอธิการบดี ข้อใดเป็นการสื่อที่เหมาะสม				
ก. สวัสดิ์ครับ ท่านอธิการบดีใช้ไหมครับ				
ผมสมชาย มีเรื่องจะขอพูดด้วยครับ		20	8.5	ผิด
ข. สวัสดิ์ครับ ท่านอธิการบดี ท่านพอจะมีเวลาไหม				
ผมสมชายจะพูดด้วยครับ		54	23.1	ผิด
ค. สวัสดิ์ครับ ท่านอธิการบดีใช้ไหมครับ				
ผมสมชาย งานการเจ้าหน้าที่พูดครับ		137	58.5	ถูก

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับข้อ / คำถาม	ความถี่ในการเลือก	ร้อยละ	เป็นคำตอบที่
คำตอบ *ไม่ตอบ			ถูก / ผิด
ทักษะการพูดหักทลาย (ต่อ)			
ข้อ 6. (ต่อ)			
ง. สวัสดิ์ศรีรับทำนอชการบติ			
ท่านกำลังยุ่งอยู่หรือเปล่า ผมสมชายพูดครับ	21	9.0	ผิด
* ไม่ตอบ	2	0.9	
รวม	234	100.0	
ทักษะการพูดเกริ่นนำ (ข้อ 7 - 12)			
ข้อ 7. ในการพูดโทรศัพท์ ข้อใดเป็นวัตถุประสงค์สำคัญที่สุดของการพูดเกริ่นนำ			
ก. แนะนำตัวเอง			
	125	53.4	ผิด
ข. รู้ว่ากำลังติดต่อกับใคร			
	31	13.2	ผิด
ค. นำเข้าสู่ประเด็นหรือเรื่องที่ประสงค์จะติดต่อได้			
	62	26.5	ถูก
ง. ทราบว่าผู้รับปลายทางมีความพร้อมที่จะให้ข้อมูลหรือไม่			
	14	6.0	ผิด
* ไม่ตอบ	2	0.9	
รวม	234	100.0	
ข้อ 8. เมื่อท่านติดต่อกับผู้ที่ต้องการพูดโทรศัพท์ด้วยได้แล้ว ข้อใดเป็นการเกริ่นนำที่ควรใช้ที่สุด			
ก. เรื่องที่ผมจะไปราชการ ไปถึงไหนแล้ว			
	13	5.6	ผิด
ข. เรื่องไปราชการของผมเรียบร้อยแล้วหรือยัง			
	19	8.1	ผิด
ค. เรื่องไปราชการของผม เขาอนุมัติแล้วหรือยัง			
	6	2.6	ผิด
ง. ผมอยากทราบว่าเรื่องไปราชการของผม ได้รับอนุมัติแล้วหรือยัง			
	194	82.8	ถูก
* ไม่ตอบ	2	0.9	
รวม	234	100.0	

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับข้อ / คำถาม	คำตอบ		ความถี่ในการเลือก	ร้อยละ	เป็นคำตอบที่ ถูก / ผิด
	คำตอบ	*ไม่ตอบ			
ทักษะการพูดเกริ่นนำ (ต่อ)					
ข้อ 9. การพูดเกริ่นนำทางโทรศัพท์					
ข้อใดจะบรรลุวัตถุประสงค์ในการติดต่อที่สุด					
ก. จะรบกวนสอบถามเรื่องการเสียภาษีค่ะ			156	66.6	ถูก
ข. ขอโทษนะคะที่โทรมารบกวน			32	13.7	ผิด
ค. ขอโทษค่ะ ขอบุญกับคุณ....			38	16.2	ผิด
ง. งานคุณยุ่งอยู่หรือเปล่า			6	2.6	ผิด
		* ไม่ตอบ	2	0.9	
		รวม	234	100.0	
ข้อ 10. ในการพูดโทรศัพท์ ข้อใดเป็นการพูดเกริ่นนำ					
ที่จัดลำดับใจความได้ถูกต้องที่สุด					
ก. โทรมาประสานงานเรื่อง.....ดิฉันชื่อ.....					
ขอพูดกับคุณ.....ขอบคุณมากค่ะ			4	1.7	ผิด
ข. ดิฉันชื่อ.....โทรมาประสานงานเรื่อง.....					
ขอพูดกับคุณ.....ขอบคุณมากค่ะ			185	79.1	ถูก
ค. ดิฉันโทรมาประสานงานเรื่อง.....					
ขอพูดกับคุณ.....ขอบคุณมากค่ะ			27	11.5	ผิด
ง. ขอพูดกับคุณ.....ดิฉันโทรมาประสานงานเรื่อง.....					
.....ขอบคุณมากค่ะ			12	5.1	ผิด
		* ไม่ตอบ	6	2.6	
		รวม	234	100.0	
ข้อ 11. สมมติว่าท่านเป็นหัวหน้างานจะโทรศัพท์ติดต่อกับ					
รองอธิการบดี ข้อใดเป็นมารยาทการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม					
ในการเกริ่นนำ					
ก. ขอประทานโทษนะคะที่โทรมารบกวน			84	35.9	ถูก
ข. ขอประทานโทษครับ ท่านว่างไหมครับ			89	38.0	ผิด
ค. ขอโทษครับ ท่านว่างอยู่หรือเปล่า			29	12.4	ผิด

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับข้อ / คำถาม	ความถี่ในการเลือก		ร้อยละ	เป็นคำตอบที่ ถูก / ผิด
	คำตอบ	*ไม่ตอบ		
ข้อ 11. (ต่อ)				
ง. ขอโทษครับ ที่โทรมารบกวน	25		10.7	ผิด
* ไม่ตอบ	7		3.0	
รวม	234		100.0	
ข้อ 12. ข้อใดเป็นมารยาทที่ดีในการเกริ่นนำเมื่อเป็นผู้รับโทรศัพท์				
ก. โทรมาทำไมครับ	6		2.6	ผิด
ข. มีอะไรไหมครับ	184		78.6	ถูก
ค. มีเวลาหรือเปล่าครับ	19		8.1	ผิด
ง. งานยุ่งหรือเปล่าครับ	18		7.7	ผิด
* ไม่ตอบ	7		3.0	
รวม	234		100.0	
ทักษะการพูดซักถาม (ข้อ 13 - 18)				
ข้อ 13. เมื่อเป็นฝ่ายโทรศัพท์ติดต่อไป				
การซักถามผู้รับโทรศัพท์ปลายทาง ข้อใดถูกต้องที่สุด				
ก. เตรียมคำถามไว้ล่วงหน้าให้ตรงประเด็น	159		67.9	ถูก
ข. ซักถามอย่างซ้ำๆ และอธิบายอย่างย่อ ๆ	45		19.3	ผิด
ค. ซักถามอย่างซ้ำๆ และอธิบายอย่างละเอียด	9		3.8	ผิด
ง. ซักถามให้ได้ข้อมูลและรายละเอียดทุกอย่าง	17		7.3	ผิด
* ไม่ตอบ	4		1.7	
รวม	234		100.0	
ข้อ 14. สมมติว่าเลขานุการสำนักแจ้งว่า ผู้อำนวยการมีประชุม				
และท่านจะต้องปรึกษาข้าราชการกับผู้อำนวยการด้วย				
การซักถามในข้อใดเหมาะสมที่สุด				
ก. ขอประทานโทษครับหลังประชุมเสร็จแล้ว				
ผมจะขออนัดผู้อำนวยการในเวลาไหนได้ครับ	120		51.3	ถูก
ข. ไม่ทราบครับหลังเลิกประชุมแล้ว				
ผมจะนัดผู้อำนวยการได้หรือเปล่าครับ	45		19.2	ผิด

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับข้อ / คำถาม	ความถี่ในการเลือก	ร้อยละ	เป็นคำตอบที่
คำตอบ *ไม่ตอบ			ถูก / ผิด
ทักษะการพูดซักถาม (ต่อ)			
ข้อ 14. (ต่อ)			
ค. ขอรบกวนนะครับ			
วันนี้ผู้อำนวยการพอมีเวลาหรือเปล่าครับ	35	15.0	ผิด
ง. ไม่ทราบว่าคุณผู้อำนวยการจะประชุมเสร็จเมื่อไหร่ครับ	30	12.8	ผิด
* ไม่ตอบ	4	1.7	
รวม	234	100.0	
ข้อ 15. สมมติว่าท่านต้องการเข้าร่วมโครงการอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษ การซักถามในข้อใดจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่สุด			
ก. โครงการอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษ			
มีกี่คนครับ	5	2.1	ผิด
ข. โครงการอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษ			
จัดอย่างไรครับ	4	1.7	ผิด
ค. โครงการอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษ			
ถึงไหนแล้วครับ	4	1.7	ผิด
ง. โครงการอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษ			
มีรายละเอียดอะไรบ้างครับ	219	93.6	ถูก
* ไม่ตอบ	2	0.9	
● รวม	234	100.0	
ข้อ 16. สมมติว่าท่านโทรศัพท์ถึงเจ้าหน้าที่การเงิน			
เพื่อสอบถามเรื่องเงินค่าตัวเครื่องบินที่ขอเบิกไว้			
ข้อใดควรเป็นคำถามแรกของการสนทนาได้ตอบกัน			
ก. เอกสารทั้งหมดอยู่ที่เจ้าหน้าที่การเงินหรือคะ			
	6	2.6	ผิด
ข. ต้องรอเจ้าหน้าที่การเงินกลับมาเคลียร์หรือคะ			
	3	1.3	ผิด
ค. เจ้าหน้าที่การเงินไปราชการต่างจังหวัดหรือคะ			
	7	3.0	ผิด
ง. ขอโทษคะไม่ทราบว่าคุณค่าตัวเครื่องบินที่ตั้งเบิกไว้ ออกแล้วหรือยัง			
	214	91.4	ถูก
* ไม่ตอบ	4	1.7	
รวม	234	100.0	

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับข้อ / คำถาม	ความถี่ในการเลือก		ร้อยละ	เป็นคำตอบที่ ถูก / ผิด
	คำตอบ	*ไม่ตอบ		
ทักษะการพูดซักถาม (ต่อ)				
ข้อ 17. ในกรณีที่ต้องการทราบชื่อผู้ที่โทรศัพท์ติดต่อมา				
ข้อใดเป็นมารยาทในการพูดซักถามที่เหมาะสม				
ก. ขอโทษ ใครพูดครับ	72		30.8	ผิด
ข. ขอโทษครับ คุณชื่ออะไร	13		5.6	ผิด
ค. ขอโทษ บอกชื่อคุณด้วยครับ	12		5.1	ผิด
ง. ขอโทษครับ กรุณาบอกชื่อคุณได้ไหม	133		56.8	ถูก
* ไม่ตอบ	4		1.7	
รวม	234		100.0	
ข้อ 18. สมมติว่าท่านต้องการทราบผลการพิจารณาความดี				
ความชอบกรณีพิเศษ จากผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่				
ท่านจะซักถามอย่างไร				
ก. ขอโทษครับ จะขอทราบผลการพิจารณาสองชั้น				
ได้ไหมครับ	155		66.3	ถูก
ข. ปีนี้อสองชั้นได้ใครบ้าง พอจะเปิดเผยได้หรือเปล่าครับ	34		14.5	ผิด
ค. อยากทราบว่าสองชั้นอธิการบดีอนุมัติแล้วหรือยัง	33		14.1	ผิด
ง. สองชั้นปีนี้ผมได้หรือเปล่าครับ	5		2.1	ผิด
* ไม่ตอบ	7		3.0	
รวม	234		100.0	
ทักษะการพูดตอบรับ (ข้อ 19 - 24)				
ข้อ 19. เมื่อท่านจะตอบรับเกี่ยวกับข้อราชการที่มีผู้ติดต่อมา				
ทางโทรศัพท์ วิธีการใดถูกต้องที่สุด				
ก. รอปรึกษาผู้อื่นก่อนตอบรับ	34		14.5	ผิด
ข. ตอบรับแทนเพื่อนร่วมงานหากไม่อยู่	17		7.3	ผิด
ค. ตอบรับเรื่องที่ตนสามารถปฏิบัติได้เอง	130		55.6	ถูก
ง. ตอบรับทุกเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน	49		20.9	ผิด
* ไม่ตอบ	4		1.7	
รวม	234		100.0	

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับข้อ / คำถาม	ความถี่ในการเลือก		ร้อยละ	เป็นคำตอบที่ ถูก / ผิด
	คำตอบ	*ไม่ตอบ		
ทักษะการพูดตอบรับ (ต่อ)				
ข้อ 20. ในการพูดโทรศัพท์กับผู้ที่ไม่รู้จักกันมาก่อน				
หากท่านตอบรับตามคำร้องขอของคุณสนทนาได้				
ท่านใช้คำพูดในข้อใดมากที่สุด ?				
ก. โอ.เค. ผมจะจัดการให้	10		4.3	ผิด
ข. โอ.เค. ผมจะเร่งดำเนินการให้	11		4.7	ผิด
ค. โอ.เค. ผมจะดำเนินการให้ต่อไป	15		6.4	ผิด
ง. ได้ครับ ผมยินดีจะดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว	195		83.3	ถูก
* ไม่ตอบ	3		1.3	
รวม	234		100.0	
ข้อ 21. การพูดโทรศัพท์ติดต่อราชการ				
ข้อใดเป็นการตอบรับที่เหมาะสมและหนักแน่นที่สุด				
ก. มั่นใจได้ครับ ถ้าเปลี่ยนแปลงจะรีบแจ้งให้ทราบ	128		54.7	ถูก
ข. ตกกลางตามข้อตกลงทุกอย่างนะครับ	36		15.4	ผิด
ค. ผมคิดว่าไม่มีปัญหาหรอกครับ	53		22.6	ผิด
ง. คิดว่าไม่ต้องห่วงอะไรนะครับ	11		4.7	ผิด
* ไม่ตอบ	6		2.6	
รวม	234		100.0	
ข้อ 22. ข้อใดควรเป็นประโยคแรกของการพูดตอบรับทางโทรศัพท์				
ก. เทียบวันที่ 14 เมษายน นะครับ	57		24.4	ผิด
ข. รับที่สนามบินหาดใหญ่ นะครับ	36		15.4	ถูก
ค. เตรียมรถยนต์ไว้แล้วครับ	31		13.2	ผิด
ง. ไปรับได้แน่นอนครับ	98		41.9	ผิด
* ไม่ตอบ	12		5.1	
รวม	234		100.0	

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับข้อ / คำถาม	ความถี่ในการเลือก	ร้อยละ	เป็นคำตอบที่
คำตอบ *ไม่ตอบ			ถูก / ผิด
ทักษะการพูดตอบรับ (ต่อ)			
ข้อ 23. กรณีที่มีโทรศัพท์จากผู้ที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน เพื่อขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ ข้อใดเป็นมารยาทการตอบรับที่ไม่เหมาะสม			
ก. ครับ ครับ ผมยินดีจะประสานงานให้เรียบร้อย	36	15.4	ผิด
ข. กรุณารอสักครู่ครับ เดี่ยวจะค้นหาข้อมูลให้	55	23.5	ผิด
ค. ตกลงครับ ผมจะดำเนินการเรื่องนี้ให้	22	9.4	ผิด
ง. ได้ครับ ผมจะลองค้นดู	111	47.4	ถูก
* ไม่ตอบ	10	4.3	
รวม	234	100.0	
ข้อ 24. ข้อใดเป็นมารยาทการตอบรับโทรศัพท์ที่ดี			
ก. โอ.เค ผมช่วยได้ครับ	18	7.7	ผิด
ข. เป็นหน้าที่อยู่แล้วครับ	22	9.4	ผิด
ค. ผมยินดีช่วยเหลือครับ	124	53.0	ถูก
ง. ถ้ามีอะไรจะให้ช่วยก็บอกได้ครับ	63	26.9	ผิด
* ไม่ตอบ	7	3.0	
รวม	234	100.0	
ทักษะการพูดปฏิเสธ (ข้อ 25 - 30)			
ข้อ 25. การพูดปฏิเสธทางโทรศัพท์ที่ดี คือข้อใด			
ก. กล่าวขอโทษก่อน แล้วจึงปฏิเสธ	53	22.7	ผิด
ข. กล่าวปฏิเสธ แล้วบอกเหตุผลที่ต้องปฏิเสธ	19	8.1	ผิด
ค. แสดงความรู้สึกเสียใจ			
บอกเหตุผลที่ต้องปฏิเสธ แล้วกล่าวคำขอโทษ	139	59.4	ถูก
ง. แสดงความหวังว่าผู้ที่โทรศัพท์เข้ามา จะเข้าใจสาเหตุการปฏิเสธของเรา	20	8.5	ผิด
* ไม่ตอบ	3	1.3	
รวม	234	100.0	

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับข้อ / คำถาม	ความถี่ในการเลือก	ร้อยละ	เป็นคำตอบที่
คำตอบ *ไม่ตอบ			ถูก / ผิด
ทักษะการพูดปฏิเสธ (ต่อ)			
ข้อ 26. การใช้คำพูดปฏิเสธทางโทรศัพท์ใน			
ข้อใดจะทำให้คู่สนทนามีความประทับใจมากที่สุด			
ก. "ขอโทษครับ ขณะนี้คุณ.....ไม่อยู่ กรุณาโทรมาใหม่นะคะ"	16	6.8	ผิด
ข. "ขอโทษครับ ขณะนี้คุณ.....ไม่อยู่ จะฝากข้อความไว้ไหมครับ"	199	85.0	ถูก
ค. "ขอโทษครับ ขณะนี้คุณ.....ไม่อยู่ครับ ไม่มีใครทราบเลยว่าไปไหน"	6	2.6	ผิด
ง. "ขอโทษครับ ขณะนี้คุณ.....ไม่อยู่ครับ ไม่ได้บอกอะไรไว้เลยไม่แน่ว่าจะกลับมาตอนไหน"	10	4.3	ผิด
* ไม่ตอบ	3	1.3	
รวม	234	100.0	
ข้อ 27. ถ้ามีผู้โทรศัพท์มาขอข้อมูลในเรื่องที่ท่านรับผิดชอบอยู่			
แต่หน่วยงานของท่านไม่มีข้อมูล ข้อใดใช้คำปฏิเสธได้เหมาะสม			
ก. เสียใจด้วยครับ เรื่องนี้ไม่มีข้อมูล ลองติดต่อที่อื่นนะคะ	21	9.0	ผิด
ข. เสียตายจริง ๆ เรื่องนี้หน่วยงานของเรา ไม่มีข้อมูลเลยครับ	14	6.0	ผิด
ค. ขออภัยครับ ข้อมูลเรื่องนี้ยังให้ไม่ได้ เนื่องจากยังไม่สมบูรณ์ครับ	20	8.5	ผิด
ง. ขออภัยครับ เรื่องนี้ไม่มีข้อมูล แต่น่าจะมีที่งานวางแผน หมายเลข 1217	176	75.2	ถูก
* ไม่ตอบ	3	1.3	
รวม	234	100.0	

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับข้อ / คำถาม	ความถี่ในการเลือก		ร้อยละ	เป็นคำตอบที่ ถูก / ผิด
	คำตอบ	*ไม่ตอบ		
ทักษะการพูดปฏิเสธ (ต่อ)				
ข้อ 28. กรณีที่ท่านไม่สามารถไปตามนัดหมาย				
ข้อใดเป็นประโยคแรกของการพูดปฏิเสธทางโทรศัพท์ที่ดี				
ก. ผมไม่ว่างจริง ๆ ครับ		8	3.5	ผิด
ข. ไว้โอกาสครั้งต่อไปครับ		40	17.1	ผิด
ค. ผมจะนัดหมายใหม่อีกครั้งครับ		27	11.5	ผิด
ง. ขอภัยครับที่ผิดนัด ผมมีธุระด่วนจำเป็นจริง ๆ		155	66.2	ถูก
* ไม่ตอบ		4	1.7	
รวม		234	100.0	
ข้อ 29. ถ้าท่านเป็นผู้รับโทรศัพท์ที่มีผู้ต่อเข้ามาผิดหน่วยงาน				
ท่านจะใช้คำพูดปฏิเสธที่เหมาะสมตามข้อใด				
ก. คุณโทรศัพท์มาผิดที่แล้วนะครับ		24	10.3	ผิด
ข. ที่นี่ไม่มีข้อมูล ขอภัยคุณต้องโทรไปที่เบอร์อื่น		21	9.0	ผิด
ค. ขอภัยนะครับ เรื่องที่คุณสอบถามมานี้ ที่นี่ไม่มีข้อมูลครับ	130		55.6	ถูก
ง. ที่นี่ไม่มีข้อมูลครับ คุณโทรกลับที่โอปะเรเตอร์ก่อนนะครับ	52		22.2	ผิด
* ไม่ตอบ		7	3.0	
รวม		234	100.0	
ข้อ 30. ข้อใดผู้พูดโทรศัพท์มีมารยาทในการปฏิเสธที่ดี				
ก. ขอภัยนะครับ ที่ไม่อาจรับสมัครเข้าโครงการนี้ได้				
เนื่องจากมีผู้สมัครเต็มจำนวนแล้ว	184		78.6	ถูก
ข. เต็มแล้วครับ ไว้โอกาสหน้าคุณค่อยสมัครเข้ามาใหม่	19		8.1	ผิด
ค. เสียใจด้วยครับ ไว้โอกาสหน้าก็แล้วกัน	21		9.0	ผิด
ง. คุณสมัครมาช้า คนอื่นสมัครเต็มแล้วครับ	7		3.0	ผิด
* ไม่ตอบ		3	1.3	
รวม		234	100.0	

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับข้อ / คำถาม	ความถี่ในการเลือก		ร้อยละ	เป็นคำตอบที่ ถูก / ผิด
	คำตอบ	*ไม่ตอบ		
ทักษะการพูดสรุป (ข้อ 31 - 36)				
ข้อ 31. ในการติดต่อทางโทรศัพท์ การสรุปเรื่องราวการ ที่มีหลายประเด็นควรทำอย่างไร				
ก. ทบทวนเฉพาะประเด็นสำคัญให้เข้าใจตรงกัน	116		49.6	ถูก
ข. ทบทวนทุกประเด็นให้เข้าใจตรงกัน	54		23.1	ผิด
ค. ทบทวนทุกประเด็นโดยละเอียด	12		5.1	ผิด
ง. ทบทวนทุกประเด็นโดยย่อ	49		20.9	ผิด
* ไม่ตอบ	3		1.3	
รวม	234		100.0	
ข้อ 32. เมื่อผู้ที่พูดโทรศัพท์กับท่านพยายามจะอธิบายรายละเอียด อย่างยืดยาวและใช้เวลามาก คำพูดสรุปในข้อใดที่ท่านควรเลือกใช้				
ก. พอแค่นี้จะคะ	16		6.8	ผิด
ข. ตกลงตามนี้ แล้วจะติดต่อใหม่คะ	73		31.2	ผิด
ค. รบกวนเวลามากแล้ว มีอะไรจะเพิ่มเติมอีกคะ	35		15.0	ผิด
ง. พอเข้าใจแล้วคะ คิดว่าคงไม่มีอะไรเพิ่มเติมอีกนะคะ	105		44.9	ถูก
* ไม่ตอบ	5		2.1	
รวม	234		100.0	
ข้อ 33. เมื่อมีผู้โทรศัพท์มาติดต่อขอเปลี่ยนแปลงรายการค่าใช้จ่าย ซึ่งท่านรับผิดชอบดำเนินการและเสนอให้ผู้มีอำนาจสั่งการเรียบร้อยแล้ว ข้อใดเป็นคำตอบสรุปที่ชัดเจนที่สุด				
ก. การเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายที่อนุมัติไปแล้วเป็นเรื่องยาก ต้องขออภัยด้วยครับที่ไม่อาจแก้ไขได้	45		19.3	ผิด
ข. การเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายที่อนุมัติไปแล้ว ถ้าไม่ติดขัดเรื่องระเบียบก็สามารถดำเนินการให้ได้	89		38.0	ผิด
ค. ค่าใช้จ่ายที่ขอเปลี่ยนแปลงจากยอดเดิม ผมขอหารือผู้มีอำนาจก่อนแล้วจะแจ้งผลให้ทราบ	92		39.3	ถูก

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับข้อ / คำถาม	ความถี่ในการเลือก		ร้อยละ	เป็นคำตอบที่ ถูก / ผิด
	คำตอบ	*ไม่ตอบ		
ทักษะการพูดสรุป (ต่อ)				
ข้อ 33. (ต่อ)				
ง. การขอเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายจากยอดเดิม				
อนุมัติไปแล้วเปลี่ยนแปลงยาก				
	4		1.7	ผิด
* ไม่ตอบ				
	4		1.7	
รวม				
	234		100.0	
ข้อ 34. ในการพูดโทรศัพท์ติดต่อราชการ				
ข้อใดควรเป็นประโยคท้ายสุดของการสรุปก่อนจบการสนทนา				
ก. มหาวิทยาลัยขอให้เขียนโครงการใหม่				
	14		9.0	ผิด
ข. มหาวิทยาลัยมีปัญหาเรื่องการเบิกจ่ายเงิน				
	20		8.5	ผิด
ค. มหาวิทยาลัยขอให้คณะเป็นเจ้าของโครงการเอง				
	46		19.7	ถูก
ง. มหาวิทยาลัยขอให้ทบทวนค่าใช้จ่ายใหม่ให้ละเอียด				
	142		60.7	ผิด
* ไม่ตอบ				
	5		2.1	
รวม				
	234		100.0	
ข้อ 35. ข้อใดเป็นมารยาทการพูดสรุปที่ดีในฐานะผู้รับโทรศัพท์				
ก. เรื่องนี้ขอให้คุณโทรศัพท์มาสอบถามใหม่ดีกว่า				
	14		6.0	ผิด
ข. เรื่องทั้งหมดนี้ผมจะรับไปดูแลให้เรียบร้อยครับ				
	67		28.6	ถูก
ค. เรื่องทั้งหมดนี้คุณจะให้ผมดำเนินการต่อไปอย่างไร				
	14		6.0	ผิด
ง. เรื่องนี้ผมจะต้องปรึกษาผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องก่อน				
	135		57.7	ผิด
* ไม่ตอบ				
	4		1.7	
รวม				
	234		100.0	
ข้อ 36. ถ้าท่านเป็นผู้โทรศัพท์ไปขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น				
ข้อใดเป็นการพูดสรุปที่มีมารยาทเหมาะสมที่สุด				
ก. วันนี้ได้รับข้อมูลดี ๆ มากเลย				
	5		2.1	ผิด
ข. โอกาสหน้าจะขอรบกวนข้อมูลอีกนะคะครับ				
	26		11.1	ผิด
ค. ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำงาน				
	99		42.3	ถูก

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับข้อ / คำถาม		ความถี่ในการเลือก	ร้อยละ	เป็นคำตอบที่ ถูก / ผิด
คำตอบ	*ไม่ตอบ			
ทักษะการพูดสรุป (ต่อ)				
ข้อ 36. (ต่อ)				
ง. ขอบคุณมากนะครับ สำหรับข้อมูลดี ๆ ในวันนี้		100	42.8	ผิด
* ไม่ตอบ		4	1.7	
รวม		234	100.0	
ทักษะการพูดยุติการสนทนา (ข้อ 37 - 42)				
ข้อ 37. โดยปกติเมื่อใดควรจะยุติหรือจบการสนทนาทางโทรศัพท์				
ก. เมื่อคู่สนทนากล่าวลา		37	15.8	ผิด
ข. เมื่อบรรลุเป้าหมายการพูด		144	61.6	ถูก
ค. เมื่อคู่สนทนา กล่าวคำพูดตัดบท		21	9.0	ผิด
ง. เมื่อใช้เวลานานในการสนทนาจนเกินไป		27	11.5	ผิด
* ไม่ตอบ		5	2.1	
รวม		234	100.0	
ข้อ 38. ข้อใดแสดงว่าผู้พูดโทรศัพท์จบการสนทนาได้ดี				
กรณีผู้โทรศัพท์เข้ามาใช้เวลานานเกินไป				
ก. โอ.เค เรื่องนี้มีรายละเอียดมาก				
จะส่งเอกสารเพิ่มเติมมาให้ภายหลังครับ		152	65.0	ถูก
ข. โอ.เค เท่านั้นะ เรื่องนี้มีรายละเอียดมาก				
จะส่งเอกสารเพิ่มเติมให้ นะครับ		44	18.8	ผิด
ค. โอ.เค แค่นี้ก่อนนะ ว่าง ๆ คุณกรุณาติดต่อมาอีกครั้งดีกว่า		31	13.2	ผิด
ง. โอ.เค โอ.เค เอาไว้คุยกันวันอื่นก็แล้วกัน		2	0.9	ผิด
* ไม่ตอบ		5	2.1	
รวม		234	100.0	
ข้อ 39. หากท่านมีเหตุจำเป็นต้องยุติการสนทนาอย่างกะทันหัน				
ในขณะที่กำลังพูดโทรศัพท์อยู่ ท่านจะใช้คำพูดในข้อใด				

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับข้อ / คำถาม	ความถี่ในการเลือก		ร้อยละ	เป็นคำตอบที่ ถูก / ผิด
	คำตอบ	*ไม่ตอบ		
ทักษะการพูดยุติการสนทนา (ต่อ)				
ข้อ 39. (ต่อ)				
ก. ขอโทษครับ ผมจะติดต่อมาใหม่	45		19.2	ผิด
ข. ผมไม่มีเวลาพอ เอาไว้คุณค่อยโทรมาใหม่ได้ไหม	15		6.4	ผิด
ค. ขอโทษครับ ผมกำลังยุ่ง แล้วค่อยคุยกันใหม่ นะครับ	11		4.7	ผิด
ง. ขอโทษครับ เรื่องนี้ต้องใช้เวลาอธิบาย				
หากคุณสะดวกผมจะโทรมาใหม่ครับ	160		68.4	ถูก
* ไม่ตอบ	3		1.3	
รวม	234		100.0	
ข้อ 40. จากคำพูดโทรศัพท์ต่อไปนี้				
(1) หากท่านจะช่วยอนุเคราะห์				
(2) เนื่องจากเรื่องนี้มีรายละเอียดมาก				
(3) ส่งคู่มือมาให้ท่าน				
(4) ก็จะเป็นพระคุณยิ่ง				
ข้อใดเป็นการสิ้นสุดการสนทนาที่เรียงลำดับความได้ราบรื่นดีที่สุด				
ก. 1 , 2 , 3 และ 4	12		5.1	ผิด
ข. 2 , 1 , 3 และ 4	188		80.3	ถูก
ค. 2 , 3 , 1 และ 4	23		9.9	ผิด
ง. 3 , 1 , 4 และ 2	8		3.4	ผิด
* ไม่ตอบ	3		1.3	
รวม	234		100.0	
ข้อ 41. ข้อใดเป็นคำพูดจบการสนทนาที่เหมาะสมที่สุด				
ในการพูดโทรศัพท์กับผู้ดำรงตำแหน่งสูงกว่า				
ก. ขอบพระคุณที่สุดครับ	4		1.7	ผิด
ข. ขอบพระคุณมากครับ	137		58.5	ถูก
ค. ขอบพระคุณอย่างยิ่งครับ	68		29.1	ผิด

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับข้อ / คำถาม	ความถี่ในการเลือก	ร้อยละ	เป็นคำตอบที่
คำตอบ *ไม่ตอบ			ถูก / ผิด
ทักษะการพูดยุติการสนทนา (ต่อ)			
ข้อ 41. (ต่อ)			
ง. ขอบพระคุณอย่างสูงยิ่งครับ	23	9.8	ผิด
* ไม่ตอบ	2	0.9	
รวม	234	100.0	
ข้อ 42. ข้อใดมีมารยาทที่ดีในการจบการสนทนาทางโทรศัพท์			
ก. ขอบคุณมากครับสำหรับเรื่องนี้			
มีอะไรเพิ่มเติมติดต่อมาได้นะครับ สวัสดีครับ	136	58.2	ถูก
ข. ขอขอบคุณครับ สำหรับความช่วยเหลือในครั้งนี้			
สวัสดีครับ	81	34.6	ผิด
ค. ขอบคุณครับ เรื่องนี้เป็นที่เข้าใจดีแล้วครับ สวัสดีครับ	5	2.1	ผิด
ง. ขอบคุณครับ ไม่ติดใจอะไร สวัสดีครับ	9	3.8	ผิด
* ไม่ตอบ	3	1.3	
รวม	234	100.0	

จากตาราง 5 ข้อ 1 - 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทักษะการพูดทักทาย คือ มีความรู้ความเข้าใจทั่วไป ร้อยละ 67.1 มีการใช้คำ วลี หรือประโยคที่นิยมใช้ ร้อยละ 46.2 มีการใช้คำ วลี หรือประโยคที่สื่อสารได้ชัดเจนหรือบรรล่วัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม ร้อยละ 61.1 มีการจัดลำดับใจความได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ร้อยละ 57.3 มีมารยาทการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับบุคคลกาลเทศะ ร้อยละ 67.9 มีมารยาทการสื่อเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคลกาลเทศะ ร้อยละ 58.5

ข้อ 7 - 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทักษะการพูดเกริ่นนำ คือ มีความรู้ความเข้าใจทั่วไป ร้อยละ 26.5 มีการใช้คำ วลี หรือประโยคที่นิยมใช้ ร้อยละ 82.9 มีการใช้คำ วลี หรือประโยค ที่สื่อสารได้ชัดเจนหรือบรรล่วัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม ร้อยละ 66.7 มีการจัดลำดับใจความได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ร้อยละ 79.1 มีมารยาทการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับบุคคลกาลเทศะ ร้อยละ 35.9 มีมารยาทการสื่อเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคลกาลเทศะ ร้อยละ 78.6

ข้อ 13 - 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทักษะการพูดชักถาม คือ มีความรู้ความเข้าใจทั่วไป ร้อยละ 67.9 มีการใช้คำ วลี หรือประโยคที่นิยมใช้ ร้อยละ 51.3 มีการใช้คำ วลี หรือประโยค ที่สื่อสารได้ชัดเจนหรือบรรล่วัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม ร้อยละ 93.6 มีการจัดลำดับใจความได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ร้อยละ

91.5 มีมารยาทการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับบุคคลกาลเทศะ ร้อยละ 56.8 มีมารยาทการสื่อเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคลกาลเทศะ ร้อยละ 66.2

ข้อ 19 - 24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทักษะการพูดตอบรับ คือ มีความรู้ความเข้าใจทั่วไป ร้อยละ 55.6 มีการใช้คำ วลี หรือประโยคที่นิยมใช้ ร้อยละ 83.3 มีการใช้คำ วลี หรือประโยค ที่สื่อสารได้ชัดเจนหรือบรรล่วัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม ร้อยละ 54.7 มีการจัดลำดับใจความได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ร้อยละ 15.4 มีมารยาทการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับบุคคลกาลเทศะ ร้อยละ 47.4 มีมารยาทการสื่อเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคลกาลเทศะ ร้อยละ 53.0

ข้อ 25 - 30 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทักษะการพูดปฏิเสธ คือ มีความรู้ความเข้าใจทั่วไป ร้อยละ 59.4 มีการใช้คำ วลี หรือประโยคที่นิยมใช้ ร้อยละ 85.0 มีการใช้คำ วลี หรือประโยค ที่สื่อสารได้ชัดเจนหรือบรรล่วัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม ร้อยละ 75.2 มีการจัดลำดับใจความได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ร้อยละ 66.2 มีมารยาทการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับบุคคลกาลเทศะ ร้อยละ 55.6 มีมารยาทการสื่อเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคลกาลเทศะ ร้อยละ 78.6

ข้อ 31 - 36 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทักษะการพูดสรุป คือ มีความรู้ความเข้าใจทั่วไป ร้อยละ 49.6 มีการใช้คำ วลี หรือประโยคที่นิยมใช้ ร้อยละ 44.9 มีการใช้คำ วลี หรือประโยค ที่สื่อสารได้ชัดเจนหรือบรรล่วัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม ร้อยละ 39.3 มีการจัดลำดับใจความได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ร้อยละ 19.7 มีมารยาทการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับบุคคลกาลเทศะ ร้อยละ 28.6 มีมารยาทการสื่อเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคลกาลเทศะ ร้อยละ 42.3

ข้อ 37 - 42 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทักษะการพูดยุติการสนทนา คือ มีความรู้ความเข้าใจทั่วไป ร้อยละ 61.5 มีการใช้คำ วลี หรือประโยคที่นิยมใช้ ร้อยละ 65.0 มีการใช้คำ วลี หรือประโยค ที่สื่อสารได้ชัดเจนหรือบรรล่วัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม ร้อยละ 68.4 มีการจัดลำดับใจความได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ร้อยละ 80.3 มีมารยาทการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับบุคคลกาลเทศะ ร้อยละ 58.5 มีมารยาทการสื่อเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคลกาลเทศะ ร้อยละ 85.1

ผู้วิจัยนำเสนอโดยสรุปทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการของกลุ่มตัวอย่าง เพื่ออธิบายจุดประสงค์ตามเนื้อหาของแต่ละทักษะย่อย หากกลุ่มตัวอย่างเลือกคำตอบที่ถูก จะได้รับ 1 คะแนน แสดงว่ามีทักษะ หากเลือกคำตอบที่ผิดหรือไม่ตอบ จะไม่ได้รับคะแนน แสดงว่า ไม่มีทักษะ ผลปรากฏดังตาราง 6 ซึ่งรายละเอียดมีดังนี้

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของการมีและไม่มีทักษะจำแนกตามเนื้อหาของแต่ละทักษะย่อย

เนื้อหา	การพูดทักทาย		การพูดเกริ่นนำ		การพูดชักถาม		การพูดตอบรับ		การพูดปฏิเสธ		การพูดสรุป		การพูดยุติการสนทนา	
	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี
1. ความรู้ความเข้าใจทั่วไป	157 (67.1)	77 (32.9)	62 (26.5)	172 (73.5)	159 (67.9)	75 (32.1)	130 (55.6)	104 (44.4)	139 (59.4)	95 (40.6)	116 (49.6)	118 (50.4)	144 (61.5)	90 (38.5)
2. การใช้คำ วลี หรือประโยค ที่นิยมใช้	108 (46.2)	126 (53.8)	194 (82.9)	40 (17.1)	120 (51.3)	114 (48.7)	195 (83.3)	39 (16.7)	199 (85.0)	35 (15.0)	105 (44.9)	129 (55.1)	152 (65.0)	82 (35.0)
3. การใช้คำ วลี หรือประโยค ที่สื่อสารได้ชัดเจนหรือบรรลุ วัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม	143 (61.1)	91 (38.9)	156 (66.7)	78 (33.3)	219 (93.6)	15 (6.4)	128 (54.7)	106 (45.3)	176 (75.2)	58 (24.8)	92 (39.3)	142 (60.7)	160 (68.4)	74 (31.6)
4. การจัดลำดับใจความได้อย่าง ถูกต้องเหมาะสม	134 (57.3)	100 (42.7)	185 (79.1)	49 (20.9)	214 (91.5)	20 (8.5)	36 (15.4)	198 (84.6)	155 (66.2)	79 (33.8)	46 (19.7)	188 (80.3)	188 (80.3)	46 (19.7)
5. มารยาทการใช้ถ้อยคำ ที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ	159 (67.9)	75 (32.1)	84 (35.9)	150 (64.1)	133 (56.8)	101 (43.2)	111 (47.4)	123 (52.6)	130 (55.6)	104 (44.4)	67 (28.6)	167 (71.4)	137 (58.5)	97 (41.5)
6. มารยาทการถือเนื้อหาที่ เหมาะสมกับบุคคลกาลเทศะ	137 (58.5)	97 (41.5)	184 (78.6)	50 (21.4)	155 (66.2)	79 (33.8)	124 (53.0)	110 (47.0)	184 (78.6)	50 (21.4)	99 (42.3)	135 (57.7)	136 (85.1)	98 (41.9)

จากตาราง 6 เมื่อพิจารณาจากทักษะย่อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทักษะการพูดโทรศัพท์ เพื่อติดต่อราชการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ทักษะการพูดทักทาย กลุ่มตัวอย่างมีมารยาทการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.9 รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจทั่วไป และสามารถใช้คำ วลี หรือประโยคที่ สื่อสารได้ชัดเจน บรรลุวัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 67.1 และ 61.1 ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่มีทักษะการใช้คำ วลี หรือประโยคที่นิยมใช้ มากที่สุด ร้อยละ 53.8 รองลงมา ไม่มี ทักษะการจัดลำดับความได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และไม่มีทักษะในมารยาทการสื่อเนื้อหาที่เหมาะสมกับ บุคคล กาลเทศะ คิดเป็นร้อยละ 42.7 และ 41.5 ตามลำดับ

2. ทักษะการพูดเกริ่นนำ กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้คำ วลี หรือประโยคที่นิยมใช้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.9 รองลงมาสามารถจัดลำดับใจความได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีมารยาทการสื่อเนื้อหา ที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ คิดเป็นร้อยละ 79.1 และ 78.6 ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ไม่มีความรู้ ความเข้าใจทั่วไป ร้อยละ 73.5 รองลงมาไม่มีทักษะในมารยาทการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ และไม่มีทักษะการใช้คำ วลี หรือประโยคที่สื่อสารได้ชัดเจน บรรลุวัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม คิดเป็น ร้อยละ 64.1 และ 33.3 ตามลำดับ

3. ทักษะการพูดชักถาม กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้คำ วลี หรือประโยคที่สื่อสารได้ชัดเจน บรรลุวัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.6 รองลงมาสามารถจัดลำดับใจความได้อย่าง ถูกต้องเหมาะสม และมีมารยาทการสื่อเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ คิดเป็นร้อยละ 91.5 และ 67.9 ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่มีทักษะการใช้คำ วลี หรือประโยคที่นิยมใช้ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 82.9 รองลงมาไม่มีทักษะในมารยาทการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ และไม่มีทักษะ ในมารยาทการสื่อเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ คิดเป็นร้อยละ 43.2 และ 33.8 ตามลำดับ

4. ทักษะการพูดตอบรับ กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้คำ วลี หรือประโยคที่นิยมใช้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.9 รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจทั่วไป และสามารถใช้คำ วลี หรือประโยคที่สื่อสารได้ชัดเจน บรรลุวัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 55.6 และ 54.7 ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ไม่มีทักษะ การจัดลำดับความได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มากที่สุด ร้อยละ 84.6 รองลงมาไม่มีทักษะในมารยาทการใช้ ถ้อยคำที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ และไม่มีทักษะในมารยาทการสื่อเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ คิดเป็นร้อยละ 52.6 และ 47.0 ตามลำดับ

5. ทักษะการพูดปฏิเสธ กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้คำ วลี หรือประโยคที่นิยมใช้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมา มีมารยาทการสื่อเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ และสามารถใช้คำ วลี หรือประโยคที่สื่อสารได้ชัดเจน บรรลุวัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 78.6 และ 75.2 ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ไม่มีทักษะในมารยาทการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ มากที่สุด ร้อยละ 44.4 รองลงมาไม่มีความรู้ความเข้าใจทั่วไป และ ไม่มีทักษะในการจัดลำดับใจความได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ร้อยละ 40.6 และ 33.8 ตามลำดับ

6. ทักษะการพูดสรุป กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาสามารถใช้คำ วลี หรือประโยคที่นิยมใช้ และมีมารยาทการสื่อสารเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ ร้อยละ 44.9 และ 42.3 ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่มีทักษะในการจัดลำดับใจความ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มากที่สุด ร้อยละ 80.3 รองลงมาไม่มีทักษะในการขยายการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ และกลุ่มตัวอย่างไม่มีทักษะการใช้คำ วลี หรือประโยคที่สื่อสารได้ชัดเจนบรรลุวัตถุประสงค์ อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 71.4 และ 60.7 ตามลำดับ

7. ทักษะการพูดยุติการสนทนา กลุ่มตัวอย่างมีมารยาทการสื่อสารเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.1 รองลงมาสามารถจัดลำดับใจความได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีความรู้ความเข้าใจทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 80.3 และ 61.5 ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่มีทักษะในการขยายเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ มากที่สุด ร้อยละ 41.9 รองลงมาไม่มีทักษะในการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ และไม่มีความรู้ความเข้าใจทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 41.5 และ 38.5 ตามลำดับ

ความแตกต่างของทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการตามลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์

ผลการวิจัยตอนนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะการพูดโทรศัพท์ เพื่อติดต่อราชการตามลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์ โดยเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรอิสระ เพศ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติ ระดับชั้น ภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน และความถี่ในการใช้ โทรศัพท์ ตามทักษะการพูดโทรศัพท์ทุกทักษะ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน รวม 7 ทักษะย่อย ได้แก่ ทักษะการ เริ่มต้นพูดโทรศัพท์ อันประกอบด้วย การพูดทักทาย การพูดเกริ่นนำ ทักษะการพูดตามจุดประสงค์ อันประกอบด้วย การพูดซักถาม การพูดตอบรับ การพูดปฏิเสธ และทักษะการพูดจบการสนทนา ซึ่งประกอบด้วย การพูดสรุป การพูดยุติการสนทนา วิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติโดยการทดสอบค่า t (t -test) และค่า F (F -test) ซึ่งมีรายละเอียดปรากฏตั้งแต่ตาราง 7 -13 ดังนี้

ตาราง 7 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
จำแนกตามเพศ

ทักษะการพูดโทรศัพท์	เพศ				t	p
	ชาย (N = 103)		หญิง (N = 131)			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
ทักษะการพูดโทรศัพท์ทุกทักษะ	24.01	5.22	25.78	5.38	-2.52	.97
1. การเริ่มต้นพูดโทรศัพท์	6.92	2.09	7.55	1.63	-2.61	.01*
1.1 การทักทาย	3.41	1.36	3.70	1.21	-1.73	.08
1.2 การเกริ่นนำ	3.50	1.25	3.84	1.13	-2.19	.02*
2. การพูดตามจุดประสงค์	11.14	3.02	11.91	3.24	-1.86	.06
2.1 การพูดชักถาม	4.15	1.24	4.37	1.27	-1.38	.16
2.2 การพูดตอบรับ	2.98	1.28	3.18	1.43	-1.13	.26
2.3 การพูดปฏิเสธ	4.01	1.59	4.35	1.52	-1.67	.09
3. การพูดจบการสนทนา	5.96	2.10	6.32	2.12	-1.29	.19
3.1 การพูดสรุป	2.25	1.25	2.23	1.32	.09	.92
3.2 การพูดยุติการสนทนา	3.70	1.36	4.08	1.35	-2.09	.03*

* $p < .05$ แสดงว่า มีนัยสำคัญ เชื่อถือได้ มีทักษะแตกต่างกัน

จากตาราง 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและหญิง มีทักษะการพูดโทรศัพท์ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการทดสอบค่า t (t-test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดโทรศัพท์ไม่แตกต่างกันในทักษะการเริ่มต้นพูด ทักษะย่อยการพูดเกริ่นนำ และการพูดยุติการสนทนา ที่ระดับนัยสำคัญ .05 แต่มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดโทรศัพท์แตกต่างกันในทักษะย่อยการทักทาย ทักษะการพูดตามจุดประสงค์ ทักษะย่อยการพูดชักถาม การพูดตอบรับ การพูดปฏิเสธ ทักษะการพูดจบการสนทนา และทักษะย่อยการพูดสรุป ที่ระดับนัยสำคัญ .05

เมื่อเปรียบเทียบทักษะการพูดโทรศัพท์แต่ละทักษะย่อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและหญิง มีทักษะไม่แตกต่างกันในทักษะการเริ่มต้นพูดโทรศัพท์ การพูดเกริ่นนำ และการพูดยุติการสนทนา แต่มีทักษะแตกต่างกันในทักษะการพูดทักทาย การพูดตามจุดประสงค์ การพูดชักถาม การพูดตอบรับ การพูดปฏิเสธ การพูดจบการสนทนา และการพูดสรุป

ตาราง 8 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามอายุ

ทักษะการพูดโทรศัพท์	21 - 30 ปี		31 - 40 ปี		41 - 50 ปี		51 - 60 ปี		แหล่ง ความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.						
ทักษะการพูดโทรศัพท์ ทุกทักษะ	25.48	5.12	24.42	5.52	25.54	5.23	24.65	24.65	ระหว่างกลุ่ม	63.12	3	21.04	.72	.53
1. การเริ่มต้นพูดโทรศัพท์	7.24	1.76	7.56	1.76	7.18	1.94	6.97	1.92	ภายในกลุ่ม	6670.85	230	29.00		
1.1 การพูดที่ทักทาย	3.64	1.55	3.77	1.23	3.48	1.30	3.39	1.17	ระหว่างกลุ่ม	10.94	3	3.64	1.04	.37
1.2 การพูดเกริ่นนำ	3.60	1.15	3.78	1.22	3.70	1.14	3.58	1.29	ภายในกลุ่ม	801.99	230	3.48		
2. การพูดตามจุดประสงค์	12.28	3.02	10.88	3.19	12.01	3.05	11.44	3.25	ระหว่างกลุ่ม	5.23	3	1.74	1.05	.37
2.1 การพูดชักถาม	4.64	1.11	4.06	1.34	4.37	1.16	4.20	1.33	ภายในกลุ่ม	381.72	230	1.66		
									ระหว่างกลุ่ม	1.46	3	.48	.33	.79
									ภายในกลุ่ม	331.99	230	1.44		
									ระหว่างกลุ่ม	66.83	3	22.27	2.26	.08
									ภายในกลุ่ม	2264.56	230	9.84		
									ระหว่างกลุ่ม	7.79	3	2.59	1.64	.17
									ภายในกลุ่ม	362.70	230	1.57		

ตาราง 8 (ต่อ)

ทักษะการพูดโทรศัพท์	21 - 30 ปี		31 - 40 ปี		41 - 50 ปี		51 - 60 ปี		SS	DF	MS	F	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.					
	N = 25	N = 76	N = 90	N = 43	แหล่ง ความแปรปรวน								
2.2 การพูดตอบรับ	3.08	1.28	2.85	1.40	3.34	1.39	3.00	1.23	10.36	3	3.45	1.86	.13
									425.57	230	1.85		
2.3 การพูดปฏิเสธ	4.56	1.41	3.96	1.68	4.28	1.47	4.23	1.57	8.35	3	2.78	1.15	.33
									557.20	230	2.42		
3. การพูดจบการสนทนา	5.96	2.03	5.97	2.18	6.34	2.16	6.23	1.96	6.92	3	2.30	.51	.67
									1036.90	230	4.50		
3.1 การพูดสรุป	2.20	1.19	2.14	1.28	2.27	1.38	2.37	1.19	1.60	3	.53	.31	.81
									387.51	230	1.68		
3.2 การพูดยุติการสนทนา	3.76	1.36	3.82	1.50	4.06	1.32	3.86	1.24	3.35	3	1.11	.59	.62
									434.09	230	1.88		

จากตาราง 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มอายุมีทักษะการพูดโทรศัพท์ อยู่ที่ระดับปานกลาง ผลจากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการทดสอบค่า F (F-test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ไม่แตกต่างกันในแต่ละทักษะย่อย ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 9 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา

ทักษะการพูด โทรศัพท์	ต่ำกว่า ปวส.		ปวส.		ป.ตรี		ป.โท		ป.เอก		แหล่ง ความแปรปรวน				
	N = 4	6.85	27.71	2.36	24.70	5.40	25.10	5.67	25.00	5.37	SS	DF	MS	F	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.					
ทักษะการพูด โทรศัพท์ทุกทักษะ	25.50	6.85	27.71	2.36	24.70	5.40	25.10	5.67	25.00	5.37	62.57	4	15.64	5.3	.70
1. การเริ่มต้นพูด โทรศัพท์	6.00	2.16	8.14	1.21	7.48	1.88	7.20	1.81	6.77	2.04	6671.41	229	29.13		
1.1 การพูดที่กาย	2.50	1.29	4.42	1.27	3.78	1.30	3.46	1.20	3.27	1.45	21.72	4	5.43	1.5	.18
1.2 การพูดเกริ่นนำ	3.50	1.00	3.71	.75	3.69	1.19	3.74	1.23	3.50	1.22	791.22	229	3.45	7	
2. การพูดตามจุด ประสงค์	12.75	2.06	13.42	1.71	11.30	3.16	11.59	3.43	11.68	1.80	17.07	4	4.27	2.6	.03*
2.1 การพูดชักถาม	4.00	1.41	4.85	.69	4.20	1.32	4.28	1.31	4.36	.72	369.87	229	1.61	4	
											1.22	4	.30	.21	.93
											332.22	229	1.45		
											36.44	4	9.11	.90	.45
											2294.96	229	10.02		
											3.33	4	.83	.51	.72
											367.16	229	1.60		

ตาราง 9 (ต่อ)

ลักษณะการพูด โทรศัพท์	ต่ำกว่า ปวส.		ปวส.		ปตรี		ปโท		ปเอก		แหล่ง ความแปรปรวน						
	N = 4	\bar{X}	S.D.	N = 7	\bar{X}	S.D.	N = 89	\bar{X}	S.D.	N = 22	\bar{X}	S.D.	SS	DF	MS	F	P
2.2 การพูดตอบ รับ	4.00	1.41	1.34	4.14	1.34	2.88	1.42	3.17	1.34	3.00	1.06	1.34	15.77	4	3.94	2.1	.07
2.3 การพูด ปฏิเสธ	4.75	.50	.78	4.42	.78	4.21	1.57	4.13	1.66	4.31	1.24	1.66	420.16	229	1.83	4	
3. การพูดจบการ สนทนา	6.75	3.09	1.06	6.14	1.06	5.92	6.30	6.30	2.07	6.31	1.91	2.07	2.38	4	.59	.24	.91
3.1 การพูดสรุป	2.75	1.70	.69	1.85	.69	2.12	1.38	2.30	1.22	2.45	1.29	1.22	563.17	229	2.45		
3.2 การพูดยุติ การสนทนา	4.00	1.41	1.25	4.28	1.25	3.79	1.44	4.00	1.37	3.86	1.08	1.37	9.32	4	2.33	.51	.72
													1034.50	229	4.51		
													4.73	4	1.18	.70	.58
													384.38	229	1.67		
													3.07	4	.77	.40	.80
													434.37	229	1.89		

* P < .05 แสดงว่า มีนัยสำคัญ เชื่อถือได้ มีลักษณะแตกต่างกัน

จากตาราง 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษา มีทักษะการพูดโทรศัพท์อยู่ที่ระดับปานกลาง ผลจากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการทดสอบค่า F (F - Test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดโทรศัพท์ที่ไม่แตกต่างกันในแต่ละด้านและทักษะย่อยต่าง ๆ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เว้นแต่ทักษะย่อยการพูดทักทาย มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดโทรศัพท์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของทักษะย่อยการทักทายระหว่างระดับการศึกษา ต่ำกว่า ปวส. กับ ปวส. ซึ่งมีค่าความแตกต่างกัน 1.9286* ระหว่างระดับการศึกษา ต่ำกว่า ปวส. กับ ปริญญาตรี มีค่าความแตกต่างกัน 1.2865* และระหว่างระดับการศึกษา ปวส. กับ ปริญญาเอก มีค่าความแตกต่างกัน 1.1558*

เมื่อเปรียบเทียบทักษะการพูดโทรศัพท์แต่ละทักษะย่อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกระดับการศึกษา มีทักษะไม่แตกต่างกันในทักษะการเริ่มต้นพูด การพูดเกริ่นนำ การพูดตามจุดประสงค์ การพูดชักถาม การพูดตอบรับ การพูดปฏิเสธ การพูดจบการสนทนา การพูดสรุป และการพุดยุติการสนทนา แต่มีทักษะแตกต่างกันในทักษะการพูดทักทายเท่านั้น

ตาราง 10 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามสายงานที่ปฏิบัติ

	สาย ก.		สาย ข.		สาย ค.		แหล่ง								
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	N = 127	N = 39	N = 67	ความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
ภาพรวมทักษะการพูดโทรศัพท์	24.23	5.80	25.61	4.33	26.11	4.91	ระหว่างกลุ่ม	172.79	2	86.39	3.02	.05			
							ภายในกลุ่ม	6561.18	230	28.52					
1. การเริ่มต้นพูดโทรศัพท์	6.96	1.92	7.56	1.65	7.68	1.79	ระหว่างกลุ่ม	27.15	2	13.57	3.98	.02*			
							ภายในกลุ่ม	782.81	230	3.40					
1.1 การพูดทั้งกาย	3.37	1.29	3.82	1.23	3.83	1.26	ระหว่างกลุ่ม	12.23	2	6.11	3.75	.02*			
							ภายในกลุ่ม	374.54	230	1.62					
1.2 การพูดเกริ่นนำ	3.59	1.28	3.74	.93	3.85	1.14	ระหว่างกลุ่ม	3.09	2	1.55	1.08	.34			
							ภายในกลุ่ม	328.65	230	1.42					
2. การพูดตามจุดประสงค์	11.15	3.34	12.12	2.54	12.02	3.07	ระหว่างกลุ่ม	47.93	2	23.96	2.41	.09			
							ภายในกลุ่ม	2283.15	230	9.92					
2.1 การพูดชักถาม	4.22	1.30	4.38	1.20	4.31	1.23	ระหว่างกลุ่ม	.94	2	.47	.29	.74			
							ภายในกลุ่ม	369.47	230	1.60					
2.2 การพูดตอบรับ	2.98	1.31	3.30	1.36	3.19	1.46	ระหว่างกลุ่ม	3.97	2	1.98	1.06	.34			
							ภายในกลุ่ม	430.75	230	1.87					

ตาราง 10 (ต่อ)

ทักษะการพูดโทรศัพท์	สาย ก.		สาย ข.		สาย ค.		แหล่ง								
	\bar{X}	S.D.	$\bullet\bar{X}$	S.D.	\bar{X}	S.D.	N = 127	N = 39	N = 67	ความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
2.3 การพูดปฏิเสธ	3.95	1.68	4.43	1.23	4.52	1.41				ระหว่างกลุ่ม	16.89	2	8.44	3.54	.03*
										ภายในกลุ่ม	548.02	230	2.38		
3. การพูดจบการสนทนา	6.11	2.14	5.92	2.05	6.40	2.11				ระหว่างกลุ่ม	6.35	2	3.17	.70	.49
										ภายในกลุ่ม	1036.11	230	4.50		
3.2 การพูดสรุป	2.22	1.24	2.20	1.34	2.31	1.38				ระหว่างกลุ่ม	.45	2	.22	.13	.87
										ภายในกลุ่ม	388.60	230	1.69		
3.2 การพูดยุติการสนทนา	3.89	1.39	3.71	1.29	4.08	1.37				ระหว่างกลุ่ม	3.58	2	1.79	.95	.38
										ภายในกลุ่ม	433.02	230	1.88		

* P < .05 แสดงว่า มีนัยสำคัญ เชื่อถือได้ มีทักษะแตกต่างกัน

จากตาราง 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกสายงานมีทักษะการพูดโทรศัพท์ อยู่ที่ระดับปานกลาง ผลจากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการทดสอบค่า F (F-Test) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสายงานปฏิบัติต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของทักษะการเกริ่นนำ การพูดตามจุดประสงค์ การพูดชักถาม การพูดตอบรับ การพูดจบ การสนทนา การสรุป และการพูดยุติการสนทนา ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนค่าเฉลี่ยของทักษะการเริ่มต้นพูดโทรศัพท์ การพูดหักทลาย และการพูดปฏิเสธ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของทักษะการเริ่มต้นพูดโทรศัพท์ระหว่าง สาย ก กับ สาย ค มีค่าความแตกต่างกัน เท่ากับ .7259* มีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของทักษะการหักทลายระหว่าง สาย ก กับ สาย ค มีค่าความแตกต่างกัน .4657* มีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของทักษะการปฏิเสธระหว่าง สาย ก กับ สาย ค มีค่าความแตกต่างกัน .5696* และพบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดโทรศัพท์ระหว่าง สาย ก กับ สาย ค มีค่าความแตกต่างกัน 1.8832*

เมื่อเปรียบเทียบทักษะการพูดโทรศัพท์แต่ละทักษะย่อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกสายงานมีทักษะไม่แตกต่างกันในทักษะการเกริ่นนำ การพูดตามจุดประสงค์ การพูดชักถาม การพูดตอบรับ การพูดจบการสนทนา การสรุป และการพูดยุติการสนทนา แต่มีทักษะแตกต่างกันในทักษะการเริ่มต้นพูดโทรศัพท์ การพูดหักทลาย และการพูดปฏิเสธ

ตาราง 11 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามระดับชั้น

ทักษะการพูดโทรศัพท์	ระดับ 1 - 3		ระดับ 4 - 6		ระดับ 7 - 9		แหล่ง	SS	DF	MS	F	P
	N = 13	S.D.	\bar{X}	S.D.	N = 127	\bar{X}						
ทักษะการพูดโทรศัพท์	26.92	3.42	25.03	5.22	24.69	5.80	ระหว่างกลุ่ม	56.68	2	28.34	.97	.37
ทุกทักษะ							ภายในกลุ่ม	6677.29	230	29.03		
1. การเริ่มต้นพูดโทรศัพท์	7.38	1.89	7.41	1.76	7.06	1.99	ระหว่างกลุ่ม	7.27	2	3.63	1.04	.35
1.1 การพูดทักทาย	3.84	1.28	3.63	1.36	3.46	1.18	ระหว่างกลุ่ม	2.63	2	1.31	.78	.45
1.2 การพูดเกริ่นนำ	3.53	1.12	3.77	1.11	3.59	1.30	ภายในกลุ่ม	384.14	230	1.67		
2. การพูดตามจุดประสงค์	13.15	1.77	11.47	3.18	11.48	3.26	ระหว่างกลุ่ม	2.22	2	1.11	.77	.46
2.1 การพูดชักถาม	4.46	1.26	4.28	1.24	4.23	1.30	ภายในกลุ่ม	329.53	230	1.43		
2.2 การพูดตอบรับ	3.84	1.40	3.00	1.38	3.12	1.32	ระหว่างกลุ่ม	34.51	2	17.25	1.72	.18
							ภายในกลุ่ม	2296.57	230	9.98		
							ระหว่างกลุ่ม	.59	2	.29	.18	.83
							ภายในกลุ่ม	369.82	230	1.60		
							ระหว่างกลุ่ม	8.58	2	4.29	2.31	.10
							ภายในกลุ่ม	426.14	230	1.85		

ตาราง 11 (ต่อ)

ทักษะการพูดโทรศัพท์	ระดับ 1 - 3		ระดับ 4 - 6		ระดับ 7 - 9		แหล่ง				
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	SS	DF	MS	F	P
			N = 13	N = 127	N = 93		ความแปรปรวน				
2.3 การพูดปฏิเสธ	4.84	.80	4.18	1.59	4.11	1.58	ระหว่างกลุ่ม	2	3.03	1.24	.28
							ภายในกลุ่ม	230	2.43		
3. การพูดจบการสนทนา	6.38	1.85	6.14	2.11	6.16	2.17	ระหว่างกลุ่ม	2	.32	.07	.93
							ภายในกลุ่ม	230	4.53		
3.1 การพูดสรุป	1.92	.95	2.29	1.34	2.22	1.26	ระหว่างกลุ่ม	2	.82	.49	.61
							ภายในกลุ่ม	230	1.68		
3.2 การพูดยุติการสนทนา	4.46	1.05	3.85	1.35	3.93	1.42	ระหว่างกลุ่ม	2	2.15	1.14	.31
							ภายในกลุ่ม	230	1.88		

จากตาราง 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกระดับชั้นมีทักษะการพูดโทรศัพท์ อยู่ที่ระดับปานกลาง ผลจากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการทดสอบค่า F (F- Test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับชั้นต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดโทรศัพท์ไม่แตกต่างกันในแต่ละด้านและทักษะย่อยต่าง ๆ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 12 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน

ทักษะการพูดโทรศัพท์	ภาษาไทยกลาง		ภาษาไทยถิ่นใต้		ภาษามลายูท้องถิ่น		แหล่ง					
	N = 188	S.D.	N = 37	S.D.	N = 4	S.D.	ความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
	\bar{X}		\bar{X}		\bar{X}							
ทักษะการพูดโทรศัพท์	25.35	5.16	23.00	6.42	26.50	4.04	ระหว่างกลุ่ม	180.15	2	90.07	3.12	.04*
ทุกทักษะ							ภายในกลุ่ม	6517.83	226	28.84		
1. การเริ่มต้นพูดโทรศัพท์	7.37	1.81	6.75	2.03	8.50	2.08	ระหว่างกลุ่ม	17.81	2	8.90	2.58	.07
							ภายในกลุ่ม	779.99	226	3.45		
1.1 การพูดทักทาย	3.62	1.29	3.32	1.27	4.00	1.41	ระหว่างกลุ่ม	3.54	2	1.77	1.06	.34
							ภายในกลุ่ม	376.04	226	1.66		
1.2 การพูดเกริ่นนำ	3.75	1.14	3.43	1.40	4.50	1.00	ระหว่างกลุ่ม	5.64	2	2.82	1.98	.14
							ภายในกลุ่ม	321.33	226	1.42		
2. การพูดตามจุดประสงค์	11.71	3.16	10.67	3.31	11.75	1.50	ระหว่างกลุ่ม	33.42	2	16.71	1.65	.19
							ภายในกลุ่ม	2281.34	226	10.09		
2.1 การพูดชักถาม	4.35	1.20	3.78	1.51	4.50	1.00	ระหว่างกลุ่ม	10.17	2	5.09	3.21	.04*
							ภายในกลุ่ม	358.10	226	1.58		

ตาราง 12 (ต่อ)

ทักษะการพูดโทรศัพท์	ภาษาไทยกลาง		ภาษาไทยถิ่นใต้		ภาษามลายูท้องถิ่น		แหล่ง					
	N = 188	S.D.	N = 37	S.D.	N = 4	S.D.	ความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
	\bar{X}		\bar{X}		\bar{X}							
2.2 การพูดตอบรับ	3.11	1.33	2.91	1.58	3.00	1.41	ระหว่างกลุ่ม	1.24	2	.62	.32	.72
							ภายในกลุ่ม	428.18	226	1.89		
2.3 การพูดปฏิเสธ	4.24	1.59	3.97	1.49	4.25	1.50	ระหว่างกลุ่ม	2.29	2	1.14	.46	.63
							ภายในกลุ่ม	560.46	226	2.48		
3. การพูดจบการสนทนา	6.26	2.08	5.56	2.30	6.25	2.21	ระหว่างกลุ่ม	14.89	2	7.44	1.65	.19
							ภายในกลุ่ม	1020.06	226	4.51		
3.1 การพูดสรุป	2.26	1.30	2.00	1.31	2.75	.95	ระหว่างกลุ่ม	3.28	2	1.64	.97	.38
							ภายในกลุ่ม	381.45	226	1.68		
3.2 การพูดยุติการสนทนา	3.99	1.34	3.56	1.53	3.50	1.29	ระหว่างกลุ่ม	6.34	2	3.17	1.67	.19
							ภายในกลุ่ม	429.07	226	1.89		

* P < .05 แสดงว่า มีนัยสำคัญ เชื่อถือได้ มีทักษะแตกต่างกัน

จากตาราง 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ภาษาสื่อสารในชีวิตประจำวันแต่ละภาษามีทักษะการพูด ไทศัพท์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 อยู่ในระดับปานกลาง ผลจากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ด้วยการทดสอบค่า F (F- Test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ภาษาสื่อสารในชีวิตประจำวันต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของ ทักษะการเกริ่นนำ การพูดตามจุดประสงค์ การพูดตอบรับ การพูดจบการสนทนา การสรุป และการพูดยุติการ สนทนา ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดชักถาม มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของทักษะการพูด ชักถามระหว่างผู้ใช้ภาษาไทยกลาง กับ ผู้ใช้ภาษาไทยถิ่นใต้ มีค่าความแตกต่างกัน .5673* และมีความแตกต่างกัน ระหว่างค่าเฉลี่ยของทักษะการพูด ไทศัพท์ระหว่างผู้ใช้ภาษาไทยกลาง กับ ผู้ใช้ภาษาไทยถิ่นใต้ มีค่าความ แตกต่างกัน 2.3511*

เมื่อเปรียบเทียบทักษะการพูด ไทศัพท์แต่ละทักษะย่อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ภาษาสื่อสารในชีวิต ประจำวันต่างกัน มีทักษะไม่แตกต่างกันในทักษะการพูดชักถาม แต่มีทักษะแตกต่างกันในทักษะการเริ่มต้นพูด ไทศัพท์ การพูดทักทาย การพูดเกริ่นนำ การพูดตามจุดประสงค์ การพูดตอบรับ การพูดปฏิเสธ การพูดจบการ สนทนา การพูดสรุป และการพูดยุติการสนทนา

ตาราง 13 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับทักษะการพูดโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามความถี่ในการใช้โทรศัพท์

ทักษะการพูดโทรศัพท์	ไม่เกิน 2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป		MS	DF	F	P
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.				
	24.65	5.71	24.72	5.93	25.19	5.12	14.17	2	.24	.78
ทักษะการพูดโทรศัพท์ ทุกทักษะ							6719.80	231	29.09	
1. การเริ่มต้นพูดโทรศัพท์	7.02	2.07	7.07	1.94	7.41	1.77	7.50	2	1.07	.34
1.1 การพูดทักทาย	3.25	1.35	3.55	1.43	3.69	1.21	805.44	231	3.48	
1.2 การพูดเกริ่นนำ	3.76	1.25	3.52	1.21	3.72	1.17	380.06	231	1.64	
2. การพูดตามจุดประสงค์	11.63	3.24	11.47	3.50	11.57	3.06	1.49	2	.74	.59
2.1 การพูดชักถาม	4.34	1.10	4.37	1.33	4.22	1.29	331.96	231	1.43	
							.58	2	.29	.97
							2330.82	231	10.09	
							.97	2	.48	.73
							369.52	231	1.60	

ตาราง 13 (ต่อ)

ทักษะการพูดโทรศัพท์	ไม่เกิน 2 ครั้ง		3-4 ครั้ง		5 ครั้งขึ้นไป		แหล่ง				
	ต่อสัปดาห์ N = 47		ต่อสัปดาห์ N = 40		ต่อสัปดาห์ N = 147		ความแปรปรวน				
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	SS	DF	MS	F	P
2.2 การพูดตอบรับ	3.14	1.56	2.97	1.12	3.10	1.37	.74	2	.37	.19	.82
2.3 การพูดปฏิเสธ	4.14	1.62	4.12	1.65	4.23	1.51	435.19	231	1.88	.11	.89
3. การพูดจบการสนทนา	6.00	1.96	6.17	2.18	6.21	2.15	564.99	231	2.44	.17	.83
3.1 การพูดสรุป	2.10	1.16	2.20	1.24	2.29	1.34	1.41	2	.70	.42	.65
3.2 การพูดยุติการสนทนา	3.89	1.35	3.97	1.31	3.91	1.39	387.69	231	1.67	.04	.95
							.16	2	8.19E-02	.04	.95
							437.29	231	1.89		

จากตาราง 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้โทรศัพท์ต่างกันมีทักษะการพูดโทรศัพท์ อยู่ที่ระดับปานกลาง ผลจากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยการทดสอบค่า F (F- Test) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้โทรศัพท์ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของทักษะการพูดโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน ทุกทักษะย่อยที่ระดับนัยสำคัญ .05