

ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

เมื่อมนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่มที่เรียกว่าสังคม จะต้องติดต่อเพื่อทำความรู้จักและสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน จึงจำเป็นต้องมีภาษาและวิธีการใช้ภาษาในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

ในวงงานราชการและธุรกิจปัจจุบัน การติดต่อสื่อสารกันด้วยภาษาพูดมีบทบาทสำคัญมาก เพราะสามารถโต้ตอบกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การติดต่อธุรกิจด้วยภาษาพูดที่ใช้กันอยู่มีหลายประเภท เช่น การสนทนา การปรึกษาหารือ การประชุม การอภิปราย การตอบคำถามข้อข้องใจต่าง ๆ การออกคำสั่ง การบรรยายสรุป การสัมภาษณ์ การสอน การฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงาน และการใช้โทรศัพท์ เป็นต้น

ในยุคโลกาภิวัตน์มนุษย์เราต้องการวิธีติดต่อที่ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย ได้ผลรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โทรศัพท์จึงเป็นเครื่องมือสื่อความหมายที่สำคัญยิ่งในวงการค้า ธุรกิจ และส่วนราชการต่าง ๆ ทำให้การขยายตัวของผู้ใช้บริการโทรศัพท์อยู่ในอัตราค่อนข้างสูง ในบางพื้นที่ความต้องการใช้บริการโทรศัพท์ที่ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วเกินความคาดหมาย (จงอาษฐ์ โปธิสุนทร, 2537 : 47)

การสื่อสารทางโทรศัพท์ เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กรวิธีหนึ่ง ช่วยให้การสื่อสารในองค์กรสะดวกมากขึ้น การพูดติดต่อกันทางโทรศัพท์เป็นสิ่งจำเป็นในกิจการต่าง ๆ ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้การพูดโทรศัพท์เพื่อนัดหมายที่จะเข้าพบหรือขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา จากผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน ทำให้ติดต่อกันต่าง ๆ สะดวกและได้ผลรวดเร็ว ปัจจุบันนี้บุคคลที่มีอาชีพในด้านการแนะแนวและให้บริการปรึกษาจะนิยมใช้โทรศัพท์แทนการไปปรากฏกาย เช่น พระ ทนายความ ทันตแพทย์ และสถาปนิก (ฉัตรวรรณ ตันนระรัตน์, 2517 : 126-127)

ปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิผลในการพูดติดต่อกันทางโทรศัพท์ ประกอบด้วย ทักษะในการสื่อสารทัศนคติ ระดับความรู้ และสถานภาพในระบบสังคมเดียวกัน ผู้พูดโทรศัพท์จะต้องมีทักษะความสามารถในการสื่อสารในฐานะผู้ส่งสาร ทักษะการสื่อสารจะมีส่วนช่วยให้ผู้ส่งสารวิเคราะห์จุดประสงค์ และความตั้งใจของตนเองทำให้เกิดความสามารถที่จะสื่อสารได้ดังที่ต้องการ ส่วนผู้รับสารก็จะต้องมีทักษะในการส่งและรับสารเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับที่ ขวัญเรือน กิติวัฒน์ และภัสวลี นิติเกษรสุนทร (2541 : 32 - 33) อธิบายว่าผู้รับสารจะต้องมีความสามารถในการฟังเหมือนกับผู้ส่งสาร คือ มีทักษะการเข้ารหัสและถอดรหัสในระดับที่เข้าใจตรงกัน ถ้าผู้รับสารขาดทักษะดังกล่าวก็จะไม่สามารถเข้าใจจุดประสงค์ที่ผู้ส่งสารส่งมาได้

กล่าวได้ว่าการพูดโทรศัพท์เป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพราะเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two - ways Communication) ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถโต้ตอบกันได้ทันที จึงสะดวกทันเหตุการณ์ ทุ่นเวลาและประหยัดค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังรู้ผลของการสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นหน่วยงานต่าง ๆ จึงนิยมใช้โทรศัพท์เป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสาร อย่างไรก็ตามการสื่อสารทางโทรศัพท์ก็อาจเกิดข้อบกพร่อง เนื่องจากคู่สื่อสารอยู่ห่างไกลกันไม่เห็นสีหน้าท่าทางของกันและกัน (ปรียา หิรัญประดิษฐ์, 2540 : 956)

แม้ว่าการพูดติดต่อราชการทางโทรศัพท์จะเป็นวิธีหนึ่งในการติดต่อสื่อสารแบบตัวต่อตัวที่สะดวก รวดเร็วและทันเหตุการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีงานราชการสำคัญและเร่งด่วน ซึ่งจะต้องประสานงานหรือปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จภายในกรอบเวลาที่กระชั้นชิด แต่ก็อาจจะไม่ได้ผลดีเท่าที่ควรหรืออาจไม่บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากทั้งผู้พูดโทรศัพท์และผู้รับโทรศัพท์ขาดทักษะการสื่อสาร

ทักษะการใช้ภาษาทางโทรศัพท์ประกอบด้วยทักษะการฟังและทักษะการพูด ทักษะการฟังเป็นทักษะทางภาษาที่สำคัญที่สุด การฟังที่ดีนั้น ผู้ฟังจะได้ประโยชน์มากที่สุด แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าฟังไม่เป็นประโยชน์ที่จะได้ก็สูญหายได้ ส่วนการพูดเป็นการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด และความรู้ออกมาให้ผู้อื่นได้ทราบ เป็นทักษะที่มีความจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกฝนจึงจะพัฒนาได้ การฝึกทักษะและพัฒนาการพูด ก็เพื่อให้รู้จักเลือกใช้คำพูดให้เหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล และให้รู้จักใช้ภาษาพูดเพื่อสื่อความหมายให้ผู้ฟังเข้าใจได้ตรงตามความประสงค์ รวมทั้งมีมารยาทที่ดีในการพูด ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นส่วนหนึ่งของทักษะการพูด (ทัศนีย์ ศุภามณี, 2542 : 17 - 20)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นหน่วยงานราชการที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การศึกษาส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง สอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทะนุบำรุงและถ่ายทอดคุณค่าทางศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2536 : 2) ในทางปฏิบัติภารกิจดังกล่าวบุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จะต้องติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้แก่ การประชุม การใช้จดหมายราชการ การใช้โทรศัพท์ เป็นต้น

การปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรใด ๆ ก็ตามอาจจะไม่ราบรื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานซึ่งมีบุคลากรจำนวนมาก แตกต่างกันในด้านการสื่อความหมาย พื้นฐานการศึกษา อายุ และเพศ ความแตกต่างเหล่านี้ย่อมเป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร หากผู้ส่งและผู้รับสาร สื่อ สาร และปฏิริยาสะท้อนกลับส่วนหนึ่งส่วนใดมีความผิดพลาดเกิดขึ้นจากการพูดและการฟังที่ไม่ดี ดังนั้นโดยหลักการแล้วผู้พูดโทรศัพท์ควรใช้คำพูดที่ดีและเหมาะสมตามสถานะของผู้พูดจึงจะสามารถจะสื่อความได้ตามจุดมุ่งหมาย การพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการทั้งผู้พูดและผู้รับโทรศัพท์ควรมีทักษะการพูดในระดับที่ดี จึงจะเกิดความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ติดต่อกัน ฉะนั้นหากผู้พูดและผู้รับขาดทักษะการพูดโทรศัพท์ ก็จะทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนไปซึ่งก่อผลเสียหายต่อทางราชการได้

ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการวัดระดับทักษะ และเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะการพูดโทรศัพท์ในการติดต่อราชการระหว่างบุคลากร เพื่อผลการวิจัยเรื่องนี้จะได้ใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาทักษะการพูดโทรศัพท์ในการติดต่อราชการของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น อันจะส่งผลให้การติดต่อราชการทางโทรศัพท์ของบุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความราบรื่นมากยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารรวมทั้งทฤษฎีที่สำคัญและจำเป็น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยจัดหัวข้อของเนื้อหาอันเป็นองค์ความรู้เพื่อให้เข้าใจประเด็นการวิจัยอย่างชัดเจน ดังต่อไปนี้

1. กระบวนการสื่อสาร
 - 1.1 ความหมายของกระบวนการสื่อสาร
 - 1.2 องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร
 - 1.3 แบบจำลองของการสื่อสาร
 - 1.4 การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กร
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์
 - 2.1 ลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์
 - 2.2 ศิลปะและมารยาทในการพูดโทรศัพท์
 - 2.3 วิธีการพูดโทรศัพท์

1. กระบวนการสื่อสาร

1.1 ความหมายของกระบวนการสื่อสาร

กระบวนการสื่อสารเกิดขึ้นคู่กับสังคมมนุษย์มานาน นักวิชาการด้านการสื่อสารจึงให้ความหมายของกระบวนการสื่อสารไว้ดังนี้

การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสารจากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสารไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสารโดยผ่านสื่อ (ปรเม สตะเวทิน, 2538 : 30) หมายถึงการที่บุคคลหนึ่งถ่ายทอดเรื่องราว ข้อมูล ข่าวสาร ตลอดจนความเข้าใจต่าง ๆ ไปสู่บุคคลอื่น (ไพลิน ผ่องใส, 2531 : 240) คือกระบวนการในการส่งผ่านข้อมูล โดยแสดงออกในรูปของความต้องการ ความปรารถนา ความรู้สึกนึกคิด

ความรู้ และประสบการณ์ต่าง ๆ การสื่อสารเป็นศูนย์กลางแห่งสถานการณ์และพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่มนุษย์เพื่อให้เกิดผลกระทบต่อพฤติกรรม (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2532 : 159) และ ยังหมายถึง การติดต่อกันระหว่างมนุษย์เพื่อทำให้รับรู้เรื่องราวอันมีความหมายร่วมกันและเกิดการตอบสนองต่อกัน (สวนิต ยมาภัย, 2541 : 7)

ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นการสื่อความหมายระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ความรู้สึก ความคิด และความต้องการ ทำให้มนุษย์ได้เข้าใจและเข้าถึงความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ของผู้อื่นได้

1.2 องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร

กระบวนการสื่อสาร มีองค์ประกอบ 6 ประการ คือ แหล่งสาร สาร ช่องสาร ผู้รับสาร ผลที่เกิดจากการสื่อสาร และปฏิริยาสนองตอบ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้ (เสถียร เขยประทับ, ม.ป.ป. : 21 - 23)

1.2.1 แหล่งสารหรือผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ถ่ายทอดข่าวสารไปยังผู้รับ การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของผู้ส่งสาร ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทศนคติ ความรู้ และวัฒนธรรม เป็นต้น

1.2.2 สาร หมายถึง เนื้อหาของข้อมูลหรือเรื่องราวที่ส่งออกไปยังผู้รับสาร

1.2.3 ช่องสาร หมายถึง สื่อในการสื่อสาร เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ โทรเลข โทรศัพท์ ฯลฯ ที่ผู้ส่งสารใช้ส่งไปยังผู้รับสาร

1.2.4 ผู้รับสาร หมายถึง ผู้รับข้อมูลหรือเรื่องราว ผู้รับสารอาจเป็นคนคนหนึ่ง คนกลุ่มหนึ่ง มวลชนหรือเป็นองค์กรก็ได้ ผู้รับสารจะรับสารได้ดีเพียงใดขึ้นอยู่กับทักษะในการสื่อสาร ทศนคติ ความรู้ และวัฒนธรรม

1.2.5 ผลของการสื่อสาร หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร อาจมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทศนคติหรือพฤติกรรมของผู้รับสารได้

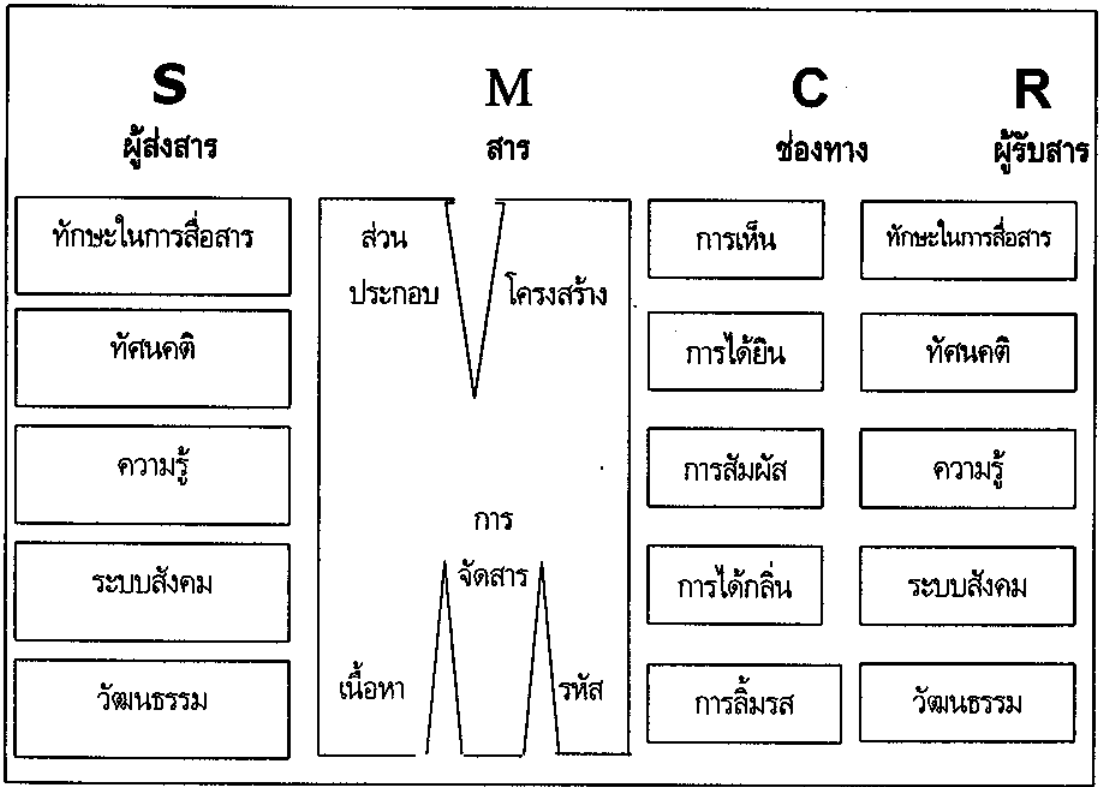
1.2.6 ปฏิริยาสนองตอบต่อสารที่ส่งและการโต้ตอบซึ่งกันและกัน หมายถึง ผู้รับสารมีปฏิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสารสามารถเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารในเวลาเดียวกัน

1.3 แบบจำลองของการสื่อสาร

การเข้าใจกระบวนการสื่อสารว่าอะไรเกิดขึ้นเมื่อ ก พูดกับ ข มีนักทฤษฎีทางการสื่อสารหลายคนได้เสนอแบบจำลองซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีอะไรเกิดขึ้นเมื่อมนุษย์สื่อสารกัน จุดเริ่มต้นที่ดีของการเข้าใจการสื่อสารในองค์กร คือควรเริ่มต้นทำความเข้าใจในกระบวนการสื่อสารในลักษณะของการสื่อสารแบบตัวต่อตัว

ต่อมานักวิชาการได้สร้างแบบจำลองเพื่ออธิบายกระบวนการสื่อสาร เช่น เบอร์โล (Berlo, 1960 อ้างถึงใน มณฑล ไบบัว, 2536 : 56 - 59) ได้อธิบายถึงกระบวนการสื่อสารว่าผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องอยู่ในระบบสังคมเดียวกันจึงจะสามารถเข้าใจเนื้อหาของสารได้ ดังแผนภาพ 1

แผนภาพ 1 แบบจำลองของกระบวนการสื่อสารที่แสดงองค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสาร



ที่มา : มณฑล ไบบัว (2536 : 57)

คำอธิบายแผนภาพ 1 S = source M = message C = channel R = receiver

ตามแนวคิดในแบบจำลองของเบอร์โล เมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับทักษะการพูดโทรศัพท์ สรุปได้ว่า

S คือ ผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้พูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการทั้งภายในและภายนอกองค์กร

M คือ เนื้อสาร หมายถึง ข้อมูล ข้อความ คำพูด หรือเรื่องราว ได้แก่ ข้อราชการที่ใช้ติดต่อกันระหว่างผู้พูดโทรศัพท์และผู้รับโทรศัพท์

C คือ ช่องทาง หรือเครื่องโทรศัพท์ ซึ่งอาศัยการได้ยินเสียงพูดที่ติดต่อกัน

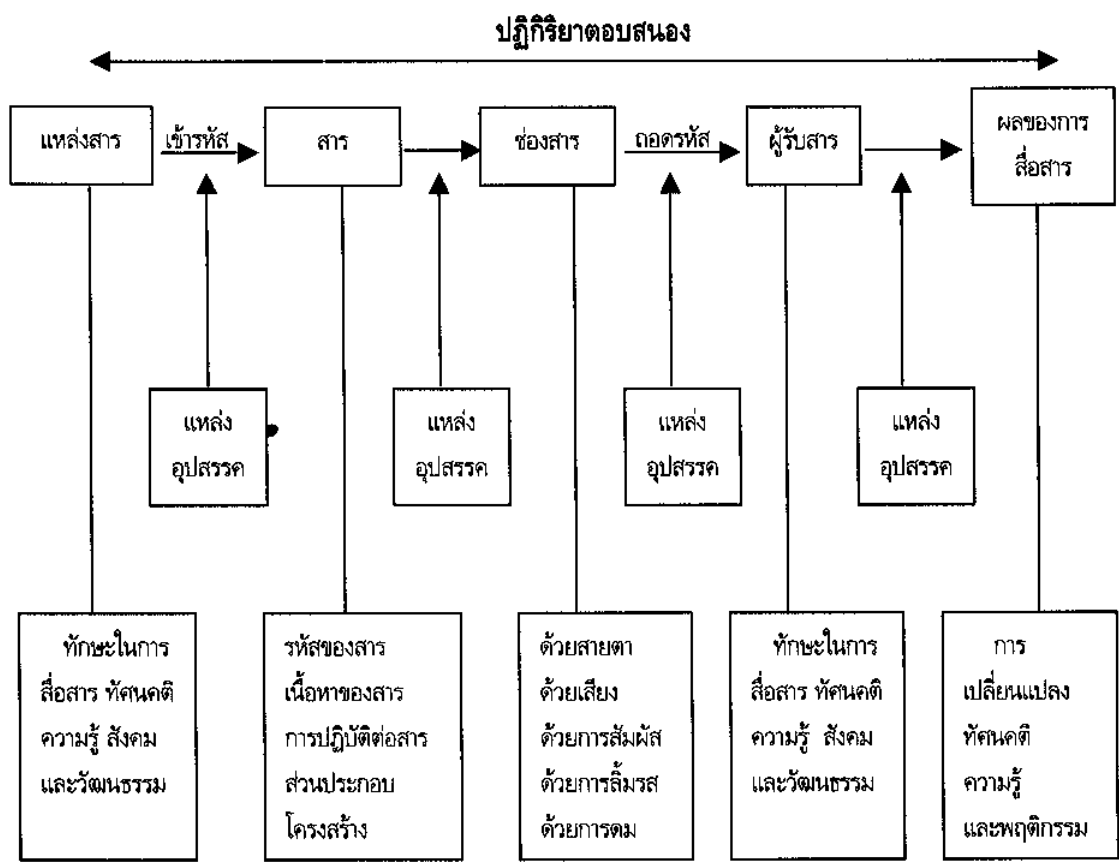
R คือ ผู้รับสาร หมายถึง ผู้รับโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการทั้งภายในและภายนอกองค์กร

การสื่อสารทางโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องมีทักษะในการสื่อสาร ทัศนคติระดับความรู้ ระบบสังคม และวัฒนธรรมในระบบที่รู้จักกันอย่างดีทั้งสองฝ่าย จึงจะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน โดยผู้ส่งและผู้รับสารจะใช้คำพูด ข้อความ ข้อมูลเป็นเนื้อหาของสาร (M) เมื่อพิจารณาช่องทาง (C) พบว่า การพูดโทรศัพท์จะอาศัยการได้ยิน ได้แก่ ทักษะการฟังของผู้ส่งและผู้รับสารโดยผ่านสัญญาณทางโทรศัพท์ เพื่อนำสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับเพียงองค์ประกอบเดียว ดังนั้นการพูดและการฟังของผู้ส่งและผู้รับสาร จะต้องอาศัยทักษะการพูดและการฟังในระดับที่ดีและใกล้เคียงกัน โดยผู้ส่งสารจะต้องพูดจามีมารยาท พูดชัดเจน ไม่พูดหลายเรื่องเกินไป ไม่พูดซ้ำหรือเร็วเกินไป จึงจะถือ

ว่ามีทักษะการพูดที่ดี ส่วนผู้รับสารจะต้องฟังอย่างตั้งใจ ฟังแล้วจำและเข้าใจเนื้อหาสาร จึงจะถือว่าทักษะการฟังที่ดี ดังนั้น หากทั้งผู้พูดและผู้รับโทรศัพท์เกิดความเข้าใจเนื้อหาสารหรือข้อราชการได้ตรงกัน จะทำให้การพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการมีประสิทธิภาพในการสื่อสารได้ดี แต่ในทางตรงกันข้ามหากขาดทักษะการพูดและการฟังทั้งสองฝ่ายก็必将มีความเข้าใจคลาดเคลื่อนไปและก่อผลเสียหายในการติดต่อราชการได้ ทั้งนี้ผู้พูดและผู้รับโทรศัพท์ ควรมีทักษะการพูดโทรศัพท์ที่ดีทั้ง 7 ทักษะย่อย อันได้แก่ การทักทาย การเกริ่นนำ การซักถาม การตอบรับ การปฏิเสธ การสรุป และการยุติการสนทนา ซึ่งอธิบายไว้ในวิธีการพูดโทรศัพท์

ตามแบบจำลองการสื่อสารดังกล่าว เสถียร เขยประทับ (ม.ป.ป. : 21) ได้ดัดแปลงแบบจำลองกระบวนการสื่อสารของเบอร์โล ว่ามีองค์ประกอบ 6 ประการ คือ แหล่งสาร สาร ช่องสาร ผู้รับสาร ผลที่เกิดจากการสื่อสาร และปฏิกิริยาสนองตอบ โดยให้ความสำคัญว่าผลที่เกิดจากการสื่อสารและปฏิกิริยาสนองตอบช่วยปรับปรุงการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เพราะอาจมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ทัศนคติหรือพฤติกรรมของผู้รับสาร และเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารในเวลาเดียวกันโดยสามารถจะโต้ตอบซึ่งกันและกันได้ จึงเสนอเป็นแบบจำลองตามแผนภาพ 2

แผนภาพ 2 ผลของการสื่อสารและปฏิกิริยาตอบสนอง



ที่มา : เสถียร เขยประทับ (ม.ป.ป. : 21)

จากแบบจำลองของเบอร์โลซึ่งนำมาประยุกต์ใช้นี้ ซึ่งให้เห็นว่าผลที่เกิดจากการสื่อสารและปฏิริยาสนองตอบ เนื่องจากการขาดทักษะการสื่อสารเป็นปัจจัยที่นำศึกษาเพราะแหล่งอุปสรรคในกระบวนการสื่อสารเกิดขึ้นได้เสมอทั้งจากผู้ส่งสารและผู้รับสาร เนื่องจากการเข้ารหัสและการถอดรหัสต่างกัน ทำให้ผลที่เกิดจากการสื่อสารคลาดเคลื่อน อาจจะทำให้เข้าใจความหมายของเนื้อหาไม่ตรงกันและเกิดผลสะท้อนกลับหรือปฏิริยาสนองตอบในทันที

อาจสรุปว่า หากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทักษะในการสื่อสาร ทักษะคิด ระดับความรู้ มีระบบสังคม และวัฒนธรรมเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน การสื่อสารก็จะมีประสิทธิผลมากขึ้น ดังนั้น ผลของการสื่อสารจากการพูดจาชัดเจนของผู้ส่งสาร และการฟังเข้าใจแล้วจำของผู้รับสาร นับว่าเป็นส่วนประกอบสำคัญส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร เนื่องจากเมื่อมีการสื่อสารเกิดขึ้นก็ย่อมมีผลของการสื่อสารติดตามมา ผู้ส่งสารเองก็ต้องการทราบว่าเมื่อสื่อไปแล้วจะมีผลต่อผู้รับสารอย่างไรและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสารหรือไม่ การสื่อสาร จึงเป็นกระบวนการติดต่อกันระหว่างมนุษย์ โดยผ่านสื่อเพื่อถ่ายทอดความต้องการ ความรู้สึกนึกคิด ความรู้และประสบการณ์ต่างๆ จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสารไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสารเพื่อสร้างความเข้าใจทำให้รับรู้เรื่องราวอันมีความหมายร่วมกันและเกิดการตอบสนองต่อกันซึ่งเรียกว่าเกิดการสะท้อนกลับของปฏิริยาของผู้รับสาร การสื่อสารอาจเกิดอุปสรรคได้ทั้งจากภาษาที่ใช้สื่อสาร กลไกการสื่อสาร ลักษณะพื้นฐานของผู้ส่งและผู้รับสาร

1.4 การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กร

การพูดโทรศัพท์ เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ด้วยภาษาพูดผ่านทางสายโทรศัพท์ บุคคลเป็นส่วนประกอบขององค์กรซึ่งหมายถึงหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันทำงาน มีวัตถุประสงค์ที่จะทำงานร่วมกันให้ลุล่วง (วินิจ เกตุขำ, 2535 : 30 - 31) การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่เอื้อให้การทำงานร่วมกันบรรลุผล นักวิชาการจึงได้ศึกษาถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรไว้ดังนี้

การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก และความต้องการของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร และเกิดปฏิริยาตอบสนอง (ฉิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์, 2533 : 23)

องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล มีความหมายและความเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้ ซึ่งฮาร์ทลี (Hartley, 1993 อ้างถึงใน กุสุมา ภูไพบ, 2540 : 36 - 37) อธิบายไว้ดังนี้

- (1) การพบหน้ากัน คือการสื่อสารระหว่างบุคคลเมื่อมีการพบกันแบบปรากฏตัวต่อหน้ากันของคนสองคน
- (2) การสื่อสารระหว่างบุคคลเกี่ยวข้องกับคนสองคนในบทบาทและความสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน
- (3) การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารแบบสองทิศทาง
- (4) การสื่อสารระหว่างบุคคล จะไม่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนตัวสาร แต่จะเกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์ (Creation) และการแลกเปลี่ยนความหมายมากกว่า

- (5) การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของความตั้งใจในการสื่อสาร
- (6) การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นกระบวนการที่ดำเนินไปโดยปกติมากกว่าเป็นเฉพาะเหตุการณ์
- (7) การสื่อสารระหว่างบุคคลอยู่บนพื้นฐานของช่วงเวลา

จะเห็นว่าตามแนวทฤษฎีของฮาร์ลีย์ ประเด็นการสื่อสารแบบพบหน้าจะเป็นข้อจำกัดของการสื่อสารทางโทรศัพท์ เว้นแต่ใช้โทรศัพท์แบบมีภาพ (VDO Phone) ที่อาจแพร่หลายมากในอนาคต การสื่อสารทางโทรศัพท์เป็นการสื่อสารแบบตัวต่อตัวอย่างหนึ่ง

การสื่อสารในองค์กร คือกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในสภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร การสื่อสารแบบสองทางถือเป็นการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การสื่อสารทางโทรศัพท์ซึ่งเป็นการสื่อสารทั้งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร และเป็นการสื่อสารย้อนกลับจากผู้รับสารไปยังผู้ส่งสาร ทำให้ผู้ส่งสารได้เข้าใจว่าเรื่องราวสาระที่ตนสื่อสารออกไปนั้น เป็นที่รับรู้เข้าใจของอีกฝ่ายหนึ่ง (กรีซ สิบสนธิ, 2538 : 64 - 65)

การสื่อสารในองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน และการสื่อสารแนวนอนหรือการสื่อสารระหว่างพนักงานในระดับเดียวกัน การสื่อสารทั้ง 3 ระดับ เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรที่ช่วยให้เกิดมิตรภาพระหว่างบุคคล หากจะเปรียบเทียบกับ การสื่อสารในระดับกลุ่มหรือระดับมวลชน การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรนับเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้เพราะผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถโต้ตอบแสดงปฏิกิริยาตอบสนองกันได้ทันทีทันใด การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กร จึงมีแนวทางในการติดต่อสื่อสารดังนี้ (กรีซ สิบสนธิ, 2538 : 73 - 86)

(1) พยายามให้ชัดเจนว่า ต้องการอะไร บอกวัตถุประสงค์ เรื่องเดิม และสิ่งที่ต้องการอย่างชัดเจน

(2) ตนเองคิดอย่างไรในเรื่องนั้น เตรียมตัวได้ก่อน คิดไว้ก่อนผู้บังคับบัญชาคิดว่าจะช่วยได้อย่างไร ใช้คำถามเปิดอย่างสุภาพขอรายละเอียดและความเห็น กรณีที่ยังไม่ชัดเจนสรุปประเด็นเป็นการตกลงร่วมกันและขอบคุณ ก่อนจบการสื่อสารอย่างมีมารยาท

นอกจากนี้ ผลงานวิจัยเรื่อง "การสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประสานงานระหว่างหน่วยงาน" ของคองเกอร์ (Conger, 1989 อ้างถึงใน สายใจ แจ่มชัดใจ, 2538 : 124) สรุปว่า งานที่ยุ่งยากและเปลี่ยนแปลงได้จะใช้วิธีการประชุม การสนทนาทางโทรศัพท์ การประชุมทางโทรภาพ (audio conferencing) และการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งยังพบว่า การติดต่อสื่อสารหรือการประสานงานที่กฎวิธีจะทำให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้น จะเห็นว่า การพูดโทรศัพท์ เป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่งที่นิยมใช้ในสังคมทั่ว ๆ ไป ส่วนราชการและองค์กรต่าง ๆ ซึ่งกระทำผ่านช่องทางคือสายโทรศัพท์เป็นสื่อ และใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการส่งความคิดหรือสารเพื่อติดต่อราชการของบุคลากรในหน่วยงาน

2. การสื่อสารทางโทรศัพท์

การติดต่อราชการทางโทรศัพท์ เป็นการสื่อสารแบบสองทางเพราะเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับ มีปฏิกริยาตอบสนองต่อการส่งสารในทันที ผู้พูดโทรศัพท์ที่ดีจะต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาพูดมากกว่า การสนทนาแบบพบหน้า เพราะผู้พูดไม่เห็นหน้าของผู้ฟัง ใช้ภาษาท่าทางไม่ได้จึงต้องฟังคำพูดอย่างเดียว ผู้พูดโทรศัพท์ในองค์กรเป็นเหมือนตัวแทนขององค์กร กล่าวคือ หากผู้พูดโทรศัพท์ที่รู้จักใช้โทรศัพท์ ก็ทำให้ได้ ทั้งงานและน้ำใจ หากพูดโทรศัพท์ไม่ระวังอาจทำลายความเข้าใจอันดีระหว่างผู้พูดและผู้รับโทรศัพท์ รวมทั้ง อาจทำลายภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้เสียหายได้ เนื่องจากการติดต่อกันทางโทรศัพท์มีข้อจำกัดที่ไม่อาจ เห็นหน้าซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ผู้รับโทรศัพท์ต้องจินตนาการบุคลิกภาพ กิริยามารยาท ความรู้สึก ตลอดจน สติปัญญาจากน้ำเสียงและการใช้ภาษาพูดของผู้พูดโทรศัพท์ ดังนั้นผู้พูดโทรศัพท์ที่ใช้ภาษาพูดที่ดี จึงเป็น เสมือนหน้าตาที่จะสร้างความประทับใจในอันดับแรกให้แก่ผู้ติดต่อกันทางโทรศัพท์ (สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, 2540 : 151 - 152)

การติดต่อประสานงานราชการในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ก็อาจใช้การพูด ทางโทรศัพท์ เช่น เพื่อบันทึกหมายเวลา ตกลงหรือเปลี่ยนแปลง การสอบถาม การเชิญ การปฏิเสธ การชักชวน ความเข้าใจเบื้องต้นหรือรายละเอียดในข้อราชการที่จะปฏิบัติของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกัน

อย่างไรก็ตาม แม้โทรศัพท์จะเป็นเครื่องมือสื่อสารของมนุษย์ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีผู้ใช้เพิ่มขึ้น อย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง และโทรศัพท์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารขององค์กร เพราะเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งสามารถโต้ตอบติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทันต่อ เหตุการณ์ แต่การสนทนาทางโทรศัพท์ก็มีข้อจะราบรื่นไปทุกกรณี ดังที่ สายใจ แจ่มชัดใจ (2538 : 81) อธิบาย ว่า ความแตกต่างกันในด้านพื้นฐานการศึกษา อายุ และเพศของผู้สื่อสาร ย่อมส่งผลต่อความเข้าใจในการสื่อ ความหมายในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคลากรภายในองค์กร

ดังนั้น อุปสรรคในการติดต่อกันทางโทรศัพท์อาจจะน้อยลงไป หากทั้งผู้พูดและผู้รับโทรศัพท์มี ทักษะในการใช้ถ้อยคำภาษาพูดด้วยน้ำเสียงที่ดีและมีมารยาทในการพูดโทรศัพท์เหมาะสมกับบุคคลกาลเทศะ ในระดับที่ดี

2.1 ลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์

ลักษณะพื้นฐานเฉพาะบุคคลทางประชากรศาสตร์ของผู้สื่อสาร จะมีตัวแปรที่นิยมใช้กันซึ่งเห็นได้ ชัดเจนหรืออาจวัดได้จากการใช้คำถาม เช่น เพศ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ (ยุพา สุภากุล, 2534 : 119) การศึกษาการใช้ภาษาของคนในสังคมนั้น จะมีวัฒนธรรมของผู้พูด ทักษะคติ ต่อภาษาของผู้พูดและปัจจัยต่างๆ ทางสังคม เช่น เพศ วัย อาชีพ มารยาท และความสุขภาพ เป็นต้น แทรกอยู่ ในภาษาที่พูด (สมทรง บุรุษพัฒน์, สุจริตลักษณ์, ดีผดุง และโสภณา ศรีจำปา, 2540 : 8) นอกจากนี้ยังมี ปัจจัยลักษณะทางสังคมของผู้พูด ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ชั้นทางสังคม ชาติพันธุ์ อาชีพ และการศึกษา เป็นต้น

ปัจจัยเหล่านี้ทำให้เกิดภาษาย่อยต่าง ๆ ขึ้นใช้สื่อสารในชีวิตประจำวันของคนไทย (อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540 : 58) อาจสรุปได้ว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลในสังคมไทยจะมีลักษณะพื้นฐานของผู้พูด ดังนี้

2.1.1 เพศ

2.1.2 กลุ่มอายุ

2.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.4 สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ

2.1.5 ภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน

ลักษณะพื้นฐานเฉพาะบุคคลในทางประชากรศาสตร์ และปัจจัยลักษณะทางสังคมของผู้พูดดังกล่าวนี้ มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาไว้ดังนี้

2.1.1 เพศ

เพศเป็นลักษณะทางสังคมอีกประการที่มีอิทธิพลต่อการใช้ภาษา ผู้พูดเพศชายย่อมใช้ภาษาต่างจากผู้พูดเพศหญิง เพศนอกจากจะแตกต่างกันบางประการในด้านกายภาพระหว่างเพศชายและเพศหญิงแล้ว ด้านแนวความคิดและจุดหมายในชีวิตยังมีความแตกต่างกันด้วย (ระพี สาคริก และคณะ, 2529 : 339)

ความแตกต่างกันทางกายภาพระหว่างเพศชายและเพศหญิง ทำให้มีการรับรู้และปฏิกิริยาตอบสนองที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปมักสรุปกันว่าคุณสมบัติของเพศชายและเพศหญิง มีพื้นฐานจากลักษณะเฉพาะทางเพศ เช่น ความอ่อนโยน เจ้าอารมณ์ ก้าวร้าว ความมั่นใจและระดับของการถูกงูใจ ส่งผลต่อการรับรู้ที่แตกต่างกันระหว่างเพศ (Burgoon et al., 1994 อ้างถึงใน กุสุมา กุใหญ่, 2540 : 44) มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงให้เห็นว่าผู้หญิงมักเลือกใช้รูปภาษาที่เป็นมาตรฐานที่สังคมยอมรับว่าถูกต้อง หรือมีศักดิ์ศรีมากกว่าเพศชาย (อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540 : 62) ส่วนการศึกษาเรื่องภาษาถิ่นกับเพศ ของ ปาลีรัฐ ทรัพย์ปรุง (2537, อ้างถึงใน อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540 : 63) พบว่า เพศหญิงในจังหวัดสงขลา มีแนวโน้มที่จะใช้เสียง / ง / ซึ่งเป็นเสียงที่มีศักดิ์ศรีมากกว่าเสียง / ฮ / ต่างจากเพศชาย

2.1.2 อายุ

อายุ นับเป็นตัวแปรหรือปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ดังที่ อุทัย หิรัญโต (2524 : 73 - 74) อธิบายว่า อายุหรือวัยของบุคคลนั้นแปรผันความรู้สึนึกคิด ความสนใจ หักสนคติ บุคลิกภาพของคนให้แตกต่างกัน คนที่มีอายุมากหรือผ่านโลกมามากจะมีประสบการณ์มากกว่าคนที่อายุน้อย และอาจจะมีเหตุผลมากกว่างานวิจัยของ ศิริกุล กิติธรากุล (2539, อ้างถึงใน อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540 : 60) ศึกษาการแปรของคำศัพท์ที่สัมพันธ์กับอายุ พบว่า ผู้มีอายุน้อยมีแนวโน้มที่จะใช้ศัพท์ที่รับมาจากภาษาไทยกลาง และตรงกันข้ามคนมีอายุมากจะใช้คำศัพท์ภาษาท้องถิ่นของตนในแต่ละท้องถิ่นมากกว่าคำศัพท์ที่รับมาจากภาษาไทยกลาง และแนวโน้มดังกล่าวนี้ปรากฏทั่วไปในสังคมไทย นอกจากนี้ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2540 : 60 - 61) สรุปว่า "คนรุ่นอายุน้อยมักจะใช้ภาษาที่แตกต่างจากคนรุ่นอายุมาก และรูปแบบที่คนรุ่นอายุน้อยใช้มักจะเป็นรูปแบบที่

ใหม่มากกว่าซึ่งตรงข้ามกับรูปแบบที่ใช้กันมาเป็นเวลานาน ในสังคมไทยอายุจึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ภาษามากกว่าในสังคมของผู้พูดภาษาอังกฤษ"

2.1.3 ระดับการศึกษา

การศึกษา คือหัวใจในการพัฒนากำลังคน คาดกันว่าคนที่มีการศึกษาสูงจะมีความรู้ความสามารถในการทำงานมากขึ้นด้วยเนื่องจากการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การศึกษาที่สมบูรณ์ต้องเป็นการศึกษาที่เพิ่มพูนสร้างปัญญา ทำให้เกิดความเชื่อมั่นที่จะติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น สามารถตัดสินใจวินิจฉัยเหตุการณ์ได้ด้วยตนเองว่าสมควรทำอย่างไร คนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความสามารถในการวิเคราะห์ที่ตัดสินใจกระทำสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน (รัตนา ตันมุนต์, 2531 : 37) การศึกษาเป็นรากฐานที่สำคัญที่สุดสำหรับการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้า เพราะการศึกษามีความสัมพันธ์โดยตรงกับการพัฒนาบุคคลให้เป็นผู้รู้จักคิด รู้จักทำ รู้จักแก้ปัญหา และช่วยให้บุคคลมีความสามารถในการสื่อความหมายและใช้ภาษาได้ดี (เทียนฉาย กิระนันท์, 2519 : 83)

การศึกษาหรือความรู้ เป็นอีกลักษณะหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ผู้ที่ได้รับการศึกษาในระดับที่แตกต่างกันในยุคต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ต่างกัน ในสาขาวิชาที่ต่างกัน จึงย่อมมีความรู้ลึกนึกคิด อุดมการณ์ ธรรมเนียม ค่านิยม และความต้องการที่แตกต่างกันออกไป คนที่มีการศึกษาสูงหรือมีความรู้ดีจะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี ทั้งนี้เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางหลายเรื่อง มีความเข้าใจศัพท์มาก และมีความเข้าใจสารได้ดี แต่คนเหล่านี้มักจะเป็นคนที่ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ สารที่ไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอ มักจะถูกโต้แย้งจากคนที่มีการศึกษาสูง (Burgoon, 1974 อ้างถึงใน ประมว สตะเวทิน, 2539 : 108)

2.1.4 สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ

ประมว สตะเวทิน (2539 : 107-108) ได้จำแนกประเภทของสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจออกเป็น อาชีพ รายได้ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ ตลอดจนพื้นฐานทางครอบครัว ดังนี้

2.1.4.1 อาชีพ คนที่มีอาชีพต่างกัน ย่อมมองโลก มีแนวความคิด มีอุดมการณ์ และค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป งานวิจัยของ บีบี (Beebe, 1974 อ้างถึงใน อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540 : 65) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการออกเสียงควบกล้ำ ร, ล, ว กับชั้นทางสังคมของไทย โดยใช้อาชีพกำหนดชั้นทางสังคมเรียกว่า "ชั้นอาชีพ" ผลวิจัยพบว่าผู้ที่อยู่ในชั้นยิ่งต่ำยิ่งออกเสียงควบกล้ำไม่ชัดเจนเป็นจำนวนมาก คำควบกล้ำที่ออกไม่ชัดเจน เช่น คำว่า ปรับ เปลี่ยน ความ จะออกเป็น "บับ" "เบียน" และ "ฟาม" ตามลำดับ งานวิจัยของบุญเรือง ชินสุวิมล (Chunsuvimol, 1993 อ้างถึงใน อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540 : 66) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการออกเสียง ร, ล กับชั้นอาชีพเช่นกัน โดยเจาะเฉพาะกลุ่มพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพฯ ได้แบ่งพนักงานโรงแรมทั้งหมดตามระดับงาน โดยดูที่ตำแหน่ง ความรับผิดชอบ และเงินเดือน เป็น 4 กลุ่ม เรียงจากสูงไปหาต่ำ ได้แก่ ชั้นวิชาชีพและผู้จัดการ ชั้นผู้ควบคุมงาน ชั้นผู้ชำนาญการ และชั้นกึ่งชำนาญ ผลวิจัยพบว่าชั้นอาชีพดังกล่าวออกเสียง ร (ต้นพยางค์) เป็น ล ร้อยละประมาณ 81, 95, 95, 90

ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าคนไทยสมัยปัจจุบันส่วนใหญ่ออกเสียง ร เป็น ล หรืออาจกล่าวได้ว่าเสียง ร กำลังจะหายไปจากภาษาไทย อย่างไรก็ตามพจนานุกรมขั้นสูงสุดก็ยังออกเสียง ร แบบมีศัพทศรัยมากกว่าชั้นอื่น ๆ แสดงว่าชั้นอาชีพมีอิทธิพลต่อการออกเสียง ร อยู่บ้าง

2.1.4.2 รายได้ รายได้ของคนย่อมเป็นเครื่องกำหนดความต้องการ ตลอดจนความคิดเห็นของคนเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ และพฤติกรรม การแนะนำให้ชาวนาที่ยากจนใช้เครื่องจักรแทนวัวควายในการทำนานั้น อาจจะยากกว่าการแนะนำให้คนที่มีรายได้มาก ๆ ซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อใหม่

2.1.4.3 เชื้อชาติและชาติพันธุ์ คนต่างเชื้อชาติกันย่อมมีวัฒนธรรมย่อยของแต่ละเชื้อชาติที่คอยกำกับค่านิยม ทัศนคติ ความคิดและพฤติกรรมของคนในเชื้อชาติแตกต่างกัน อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2540 : 66) อธิบายว่า

ชาติพันธุ์เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สัมพันธ์กับการใช้ภาษา ชาติพันธุ์หมายถึงลักษณะทางวัฒนธรรมของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง สิ่งที่ยังบอกชาติพันธุ์ ได้แก่ ภาษา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย อาหารการกิน และขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ กลุ่มชาติพันธุ์ชาวจีน ชาวมุสลิม ในสังคมไทยพูดภาษาไทย ซึ่งมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ภาษาที่เขาพูดเป็นภาษาย่อยของภาษาไทย เช่น ภาษาไทยสำเนียงจีน ภาษาไทยแบบมุสลิม เป็นต้น

รสสุคนธ์ แข็งแรง (2540, อ้างถึงใน อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540 : 67) สรุปผลการวิจัยเรื่อง "การแปรของ ร และ ล ในภาษาไทยตามกลุ่มชาติพันธุ์และเพศ" ระบุว่า ชาติพันธุ์มีอิทธิพลต่อการออกเสียง ร และ ล กล่าวคือ กลุ่มมุสลิมออกเสียง ร แบบกระดกลิ้น ถึงร้อยละ 60 ในขณะที่กลุ่มชาติพันธุ์ไทยและจีนออกเสียง ร แบบกระดกลิ้น เพียงร้อยละ 5 และ 10 ตามลำดับ

2.1.4.4 พื้นฐานทางครอบครัว มีอิทธิพลต่อค่านิยม ความคิด ความเชื่อและพฤติกรรมของบุคคล

2.1.5 ภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน

การสื่อสารที่จะประสบผลสำเร็จได้ จะต้องมีภาษาเป็นองค์ประกอบหนึ่งอยู่ภายใต้สาร เนื้อหาสารคือความคิดที่กลั่นออกมาเป็นเรื่องราว ความคิดนั้นไม่สามารถถ่ายทอดได้ถ้าไม่มีภาษา ภาษานั้นเป็นสื่อที่จะทำให้เนื้อหาเกาะเกี่ยวไปยังผู้รับสารให้เกิดความเข้าใจ หรืออาจกล่าวได้ว่าภาษาคือตัวสารนั่นเอง ดังนั้นภาษาจะดีหรือไม่ดีอยู่ที่ทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสาร (อวยพร พานิช และคณะ, 2539 : 1)

ภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน นับว่าเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารระหว่างบุคคล ทั้งการติดต่อกันและการติดต่อทั่วไป ภาษาไทยที่พูดในชีวิตประจำวันของคนไทยภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ของประเทศไทย เป็นภาษาเดียวกันแต่มีความแตกต่างกัน ความแตกต่างนี้เป็นไปตามถิ่นของผู้พูด ภาษาในสังคมไทยแตกต่างกันไปตามปัจจัยลักษณะทางสังคมของผู้พูด ซึ่งได้แก่

เพศ อายุ ชั้นทางสังคม ชาติพันธุ์ อาชีพ และการศึกษา เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวเป็นตัวก่อให้เกิดภาษาถิ่นที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้วภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวันของคนไทยในแต่ละภูมิภาค มักจะเป็นภาษาประจำภูมิภาคเฉพาะแต่ละภูมิภาคของประเทศไทย ได้แก่ ภาษาไทยกลาง ภาษาไทยถิ่นใต้ ภาษาไทยถิ่นเหนือ และภาษาไทยถิ่นอีสาน นอกจากนี้ก็ยังมีภาษามลายูท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นภาษาประจำภูมิภาคของชาวไทยมุสลิมในเขตสี่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อาจกล่าวได้ว่าภาษาประจำภูมิภาคดังกล่าวเหล่านี้ ก็เป็นส่วนหนึ่งของภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวันของสังคมไทย (อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540 : 54 - 58)

ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่าบุคลากรซึ่งใช้ภาษาไทยกลางเป็นภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวันเป็นประจำจะมีทักษะการพูดโทรศัพท์ในการติดต่อราชการ มากกว่าบุคลากรซึ่งใช้ภาษาถิ่นอื่นอย่างไร ทั้งนี้เนื่องจากการติดต่อราชการโดยปกติทั่วไป คนในสังคมสามารถใช้ภาษาเดียวกัน คือ ภาษาไทยมาตรฐานหรือภาษาไทยกลาง ซึ่งบุคลากรจะใช้ภาษาไทยกลางเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารกัน ทั้งนี้ถือว่าเพื่อสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของคนในชาติ (สมทรง บุรุษพัฒน์, สุจริตลักษณ์, ดีผดุง และโสภณา ศรีจำปา, 2540 : 8)

นอกจากนี้ในการพูดโทรศัพท์ติดต่อราชการ ยังจะต้องอาศัยประสบการณ์ทางภาษาของผู้พูดโทรศัพท์อีกด้วย ผู้มีประสบการณ์การพูดติดต่อราชการทางโทรศัพท์บ่อยครั้งน่าจะมีภาษาที่ใช้สื่อสารดีกว่า ดังนั้นทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการ ก็จะมีความถี่ในการใช้โทรศัพท์ ซึ่งหมายถึงจำนวนครั้งในการพูดโทรศัพท์ติดต่อราชการ เป็นส่วนหนึ่งที่จะส่งผลต่อทักษะการพูดทางโทรศัพท์ด้วย งานวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยใช้เกณฑ์จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรายงานประจำปีขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2540 ได้ค่าเฉลี่ยการใช้โทรศัพท์ของคนไทย เท่ากับ 3 - 4 ครั้ง ต่อสัปดาห์ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2541 : 89 - 91)

จากการวิเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารและการสื่อสารทางโทรศัพท์ สรุปได้ว่าการพูดโทรศัพท์ภายในองค์กรเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ผู้พูดโทรศัพท์จะมีลักษณะพื้นฐานแตกต่างกัน ประกอบด้วยตัวแปรเพศ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ ภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน และ ความถี่ในการใช้โทรศัพท์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระในการศึกษาวิจัยตามลำดับดังนี้

- เพศ
- กลุ่มอายุ
- ระดับการศึกษา
- สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งการวิจัยนี้แบ่งขึ้นด้วยสายงานที่ปฏิบัติ และระดับชั้น (C) ของบุคลากรที่ใช้ศึกษา
- ภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน
- ความถี่ในการใช้โทรศัพท์

2.2 ศิลปะและมารยาทในการพูดโทรศัพท์

การพูดโทรศัพท์ เป็นช่องทางการสื่อสารของบุคลากรในการติดต่อประสานงานภายในองค์กร แอลิกและฮอลาช (Alic and Halash, 2534 : 83 - 89) พบว่า บุคลากรในองค์กรจะใช้เวลาติดต่อกันด้วยการพูดทางโทรศัพท์มากกว่าการพูดอย่างพบหน้า การพูดโทรศัพท์มีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ น้ำเสียง ความรู้สึกนึกคิดซึ่งถ่ายทอดด้วยถ้อยคำภาษา และอวัชยาศัยไมตรีหรือมารยาทการพูดโทรศัพท์ นับว่าเป็นบุคลิกภาพที่ช่วยให้การติดต่อกิจธุระทางโทรศัพท์เกิดประสิทธิผลตามจุดมุ่งหมาย การพูดโทรศัพท์จะต้องพูดด้วยน้ำเสียงและท่าทีเช่นเดียวกับการพูดแบบพบหน้า การถือหูโทรศัพท์ที่เหมาะสมควรให้ห่างจากปากประมาณหนึ่งนิ้วครึ่ง การพูดด้วยอาการยิ้มแย้มแจ่มใสจะช่วยปรับปรุงความรู้สึกนึกคิดในการพูดทางโทรศัพท์ได้ดี อันหมายถึงความมีประสิทธิภาพในการใช้โทรศัพท์เพื่อกิจธุระ นอกจากนี้อาจมีอาการเฝียบโดยไม่พูดได้ตอบ เพราะผิดเวลา เช่น เวลาพักกลางวัน หรือผู้รับโทรศัพท์ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ผู้โทรศัพท์ควรพูดด้วยความสุภาพและขอโทษอย่างเหมาะสมจะช่วยสร้างอวัชยาศัยไมตรีที่ดีได้ การติดต่อกิจธุระทางโทรศัพท์ควรเตรียมตัวให้พร้อม ได้แก่ ตรวจสอบหมายเลขให้ถูกต้อง รู้วัตถุประสงค์ และมีข้อมูลอ้างอิง เป็นต้น

น้ำเสียงที่ใช้พูดโทรศัพท์ ควรเป็นน้ำเสียงที่แสดงถึงความสุภาพของผู้พูด วิไลวรรณ ขนิษฐานันท์ (2526 : 343) อธิบายถึงความสุภาพในการใช้น้ำเสียงไว้ว่า การแสดงออกโดยน้ำเสียงที่ใช้พูดเป็นปัจจัยสำคัญมาก เพราะผู้ฟังจะรู้สึกว่าคุณพูดกำลังแสดงความรู้สึกสุภาพหรือไม่ การพูดอย่างสั้น ๆ ห้วน ๆ ถือว่าไม่สุภาพ แต่จะตัดสินว่าน้ำเสียงแบบใดเป็นน้ำเสียงที่นุ่มนวลไม่กระด้าง ก็ไม่สามารถบอกเกณฑ์ได้แน่นอน จึงต้องใช้ความรู้สึกของผู้ฟังตัดสินเท่านั้น ซึ่งอาจเปรียบเทียบน้ำเสียงได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 เปรียบเทียบความแตกต่างของน้ำเสียงแสดงความรู้สึกสุภาพและไม่สุภาพ

น้ำเสียงแสดงความรู้สึกสุภาพ	น้ำเสียงแสดงความรู้สึกไม่สุภาพ
1. เสียงดังปกติหรือค่อนข้างเบา	1. เสียงค่อนข้างดังกว่าปกติ
2. มีการทอดเสียงข้างท้าย	2. น้ำเสียงกระด้างและห้วน
3. มีการเน้นและทอดเสียง	3. มีการเน้นหนักที่คำบางคำ

ที่มา : วิไลวรรณ ขนิษฐานันท์ (2526 : 344)

การใช้น้ำเสียงที่ไพเราะและสุภาพร่วมกับการเลือกใช้ถ้อยคำภาษาที่ดีและเหมาะสมกับบุคคลกาลเทศะ ย่อมทำให้ผู้พูดโทรศัพท์สื่อสารได้มีประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมาย เพราะว่าได้ทั้งงานและความเข้าใจจากผู้รับสาร ความสำคัญของศิลปะและมารยาทในการพูดโทรศัพท์ นพดล เวชสวัสดิ์ (2532 : 148 - 156) และ รำไพ ภาณุมาศ (2514 : 43-45) อธิบายไว้สอดคล้องกันว่าเป็นเพราะผู้โทรศัพท์ไม่เห็นหน้ากัน ผู้รับควรจะตอบรับโดยบอกเลขหมายโทรศัพท์ และใช้คำว่า "สวัสดีค่ะ" กรณีผู้รับโทรศัพท์ปลายทางจำเสียงไม่ได้ ควรบอกชื่อให้ทราบ ถ้าเป็นโทรศัพท์ของผู้อื่นควรใช้คำว่า "กรุณาอัสักคุณ...ค่ะ" ควรมีกระดาศปากกาหรือ ดินสอ

จดไว้และยื่นให้ผู้ที่ไม่อยู่นั้นทันทีที่กลับมา หรือควรวางกระดาษบันทึกไว้บนโต๊ะทำงาน หากมีผู้ต่อโทรศัพท์ผิดหมายเลขควรรอรับคำขอโทษโดยดี อย่ากระแทกโทรศัพท์เพราะไม่เกิดผลดีต่อหน่วยงาน หากมีนัดหมายไว้ควรจะอยู่ใกล้ ๆ และรับโทรศัพท์เอง ผู้พูดโทรศัพท์ควรยุติการสนทนาเมื่อเสร็จธุระไม่ควรใช้โทรศัพท์นานเกินไป หากจะจบการสนทนาควรกล่าวอย่างสุภาพและไม่ให้เสียมารยาท เมื่อจำเป็นต้องขอบริการให้พนักงานโทรศัพท์ต่อเลขหมายหรือสอบถามเรื่องใด ๆ ควรพูดอย่างสุภาพและขอบคุณทุกครั้ง

วิธีสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระยะยาวในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ได้แก่ การกล่าวคำทักทายทางโทรศัพท์ คนไทยบางคนมักใช้คำว่า "ฮัลโล" ทั้ง ๆ ที่ไม่ใช่ภาษาไทย การทักทายที่ถูกต้องควรกล่าวคำว่า "สวัสดี..ค่ะหรือครับ" เพราะว่าการกล่าวทักทายด้วย คำว่า "สวัสดี" ยังมีความหมายถึงการขอให้มีความสุข ความเจริญรุ่งเรือง เป็นการแสดงความปรารถนาดีต่อกันระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง วิธีผูกใจคู่สนทนาทางโทรศัพท์คือ เวลาพูดควรพูดให้กระชับ ตรงประเด็น ใช้ระดับเสียงที่พอดีไม่เบาหรือดังจนเกินไป ไม่พูดขัดจังหวะในขณะที่อีกฝ่ายกำลังพูดอยู่ อย่าปล่อยให้ผู้ที่โทรศัพท์มาหาต้องรอนานเกินไป ไม่ควรขบเคี้ยวขนมขณะกำลังสนทนา เมื่อจบการสนทนาควรกล่าวลาด้วยถ้อยคำที่สุภาพและแสดงความเป็นมิตรที่ดี เช่น "ขอบคุณมากค่ะ" หรือ "สวัสดีค่ะ" เป็นต้น หากเป็นผู้รับโทรศัพท์ควรจะวางหูโทรศัพท์หลังผู้โทรศัพท์เข้าและวางให้เบาที่สุด การใช้เทคนิคต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้หลายคนประสบความสำเร็จในการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์เป็นอย่างดี (บรรณธิการของวารสาร เอ.ไอ.เอส.ไคเจสท์, 2541 : 4)

อาจสรุปว่า ความไม่ราบรื่นในการพูดโทรศัพท์อาจน้อยลงไป หากผู้พูดและผู้รับโทรศัพท์มีศิลปะในการใช้คำพูดที่ดี ใช้น้ำเสียงที่สุภาพ และมีมารยาทที่ดีในการพูดโทรศัพท์

2.3 วิธีการพูดโทรศัพท์

การพูด คือการถ่ายทอดความคิดที่มีอยู่ในสมองของตนไปให้ผู้อื่นรับรู้ โดยใช้เสียงที่ออกจากปากเป็นสื่อ การพูดโทรศัพท์มีลักษณะเป็นกระบวนการถอดรหัส กล่าวคือ ผู้พูดโทรศัพท์แปลความคิดของตนเป็นคำพูด (Encode) เพื่อสื่อความหมายกับผู้ฟัง ผู้รับโทรศัพท์จะต้องถอดรหัสเสียงพูดเหล่านั้น (Decode) โดยใช้หูเป็นสื่อ นำเครื่องหมอนั้นไปสู่สมอง ในการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์นั้น ผู้พูดโทรศัพท์ควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการพูดโทรศัพท์ เพื่อให้สามารถใช้โทรศัพท์ทั้งในฐานะผู้พูดโทรศัพท์และผู้รับโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด (ระวีวรรณ เสดามร-โพธิ์, 2533 : 12)

บุคคลทุกอาชีพทุกวงการควรจะรู้จักวิธีการพูดโทรศัพท์ เมื่ออีกฝ่ายหนึ่งรับควรเริ่มทักทายและแนะนำตัว เกริ่นนำและแจ้งกับผู้รับโทรศัพท์ถึงวัตถุประสงค์ที่จะพูด ถ้าผู้รับโทรศัพท์ไม่พยายามที่จะพูดตอบรับก็ควรถามถึงบุคคลที่ต้องการพูดด้วยหรือเรื่องที่ต้องการติดต่อเมื่อได้พบกับบุคคลที่ต้องการพูดด้วยแล้วควรแจ้งกิจธุระให้ตรงจุด ถ้าต้องใช้เวลามากหลายนาทีเพื่ออธิบายเนื้อหาให้จบควรบอกให้อีกฝ่ายทราบก่อนหรือควรจะขออนุญาตโทรกลับมามากอีกในเวลาที่สะดวกกว่าและถามถึงเวลาที่เหมาะสม หากต้องปฏิเสธควรพูดอย่างสุภาพ การซักถามเนื้อหาควรพูดให้ตรงประเด็น เมื่อพูดกิจธุระเสร็จควรจบการพูดด้วยความสุภาพ ดังนี้ สุขุม นวลสกุล (2538 : 124 - 145) อธิบายวิธีการเป็นผู้พูดติดต่อทางโทรศัพท์ไว้ ดังนี้

2.3.1 การพูดเริ่มทักทาย เป็นการพูดโทรศัพท์เพื่อปฏิสนธาก่อนเริ่มการสนทนา เมื่อต่อโทรศัพท์ได้แล้วหากปลายทางไม่เริ่มต้นทักทายด้วยคำว่า "สวัสดีครับ.....หรือสวัสดีค่ะ" และไม่รายงานว่าเป็นที่ไหน อาจทำให้เกิดความไม่แน่ใจ เช่น ปลายทางเริ่มทักทายด้วยคำว่า "ฮัลโลล" เท่ากับส่งสัญญาณให้รู้ว่ามีคนรับแล้ว ควรจะถามต่อไปว่า "งานคลัง หรือ คุณ..... ไช้ไหมครับ" โดยอาจมีคำว่า "ขอโทษ" นำเพื่อแสดงความมีมารยาทและนำไปสู่การพูดคุยที่มีอรรถยาศัยไมตรีที่ดีต่อกัน ไม่ควรขึ้นต้นด้วยการถามว่า "นั่นที่ไหน" เพราะอาจได้รับคำตอบที่ไม่สนอารมณ์ทั้งสองฝ่ายได้

2.3.2 การพูดเกริ่นนำ เป็นการพูดโทรศัพท์เพื่อเข้าสู่เรื่องที่ประสงค์จะติดต่อ เมื่อต่อโทรศัพท์ได้แล้วไม่ควรเริ่มเกริ่นนำกับปลายทางด้วยการพูดว่า "ขอพูดกับคุณ.....หน่อยครับ" แม้ว่าจะมีคำว่า "สวัสดีครับหรือขอโทษครับ" นำหน้าก็ตาม เพราะถ้าโทรศัพท์ไปผิดที่หรือสายพันกัน ย่อมไม่สนอารมณ์อีกฝ่ายได้ ควรเกริ่นนำหรืออ้อมถามด้วยการถามว่า "ที่นั่นงานคลัง ไช้ไหมครับ" นอกจากนี้เมื่อบุคคลที่ต้องการพูดรับสายแล้ว ไม่ควรถามว่า "ว่างอยู่หรือเปล่า" อยากรู้ก็ตามถ้าจะขึ้นต้นด้วยการพูดว่า "ขอโทษนะครับที่โทรมารบกวน" จะเป็นคำพูดที่ดีกว่าและแสดงถึงการมีมารยาทได้มากกว่าถามว่า "ว่างอยู่หรือเปล่า"

2.3.3 การพูดชักถาม เป็นการพูดโทรศัพท์เพื่อชี้แจงอธิบาย หรือสอบถามรายละเอียดผู้พูด โทรศัพท์ควรชักถามให้ตรงประเด็นเป็นข้อ ๆ ระหว่างพูดคุยกัน หรือเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายหนึ่งชักถามถึงประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้รู้ว่าจะพูดเกี่ยวกับเรื่องอะไร เช่น โครงการอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษ มีรายละเอียดอะไรบ้างครับ หรือ ขอโทษครับ กรุณาบอกชื่อคุณได้ไหม หรือ ขอโทษครับ จะขอทราบผลการพิจารณาสองชั้นได้ไหมครับ เป็นต้น

2.3.4 การพูดตอบรับ เป็นการพูดโทรศัพท์เพื่อแจ้งแก่คู่สนทนา ผู้พูดโทรศัพท์ควรอธิบายเนื้อหาให้ครอบคลุมครบถ้วนทุกประเด็น และตอบรับเรื่องราวที่ติดต่อกับความเต็มใจยินดี เช่น ได้ครับ ผมยินดีจะดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว หรือ ผมยินดีช่วยเหลือครับ

2.3.5 การพูดปฏิเสธ เป็นการพูดปฏิเสธที่จะไม่ทำให้คู่สนทนาเสียใจ การพูดโทรศัพท์อาจจะต้องกล่าวคำปฏิเสธบ้าง การปฏิเสธทางโทรศัพท์ที่จะทำให้อีกฝ่ายหนึ่งไม่เสียความรู้สึกที่ดี ผู้พูดจะต้องมีอรรถยาศัยไมตรีด้วยคำพูดที่แสดงความเห็นอกเห็นใจหรือไม่อยากปฏิเสธเข้าไปด้วย เช่น เมื่อเป็นผู้รับสายอีกฝ่ายถามว่า "คุณ...อยู่ไหมครับ" แล้วตอบว่า "ไม่อยู่" ก็เรียกว่าตอบตรงคำถาม แต่ไม่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี แต่ถ้าตอบว่า "ไม่อยู่ครับ ตอนนี้พักกลางวันคงจะออกไปทานข้าวกัน ถ้าอย่างไรโทรมาอีกครั้งตอนบ่ายโมงได้ไหมครับ คงจะกลับมาตอนนั้นละครับ" หรือ "ตอนนี้ไม่อยู่ครับ มีอะไรจะสั่งไหมครับผมจะจดไว้ให้" คำตอบสองประโยคหลัง ย่อมทำให้อีกฝ่ายหนึ่งได้ความรู้สึกที่ดีกว่าแม้จะไม่เห็นหน้ากันก็ตาม

2.3.6 การพูดสรุป เป็นการพูดโทรศัพท์เพื่อประมวลสาระสำคัญตามจุดประสงค์ก่อนยุติการสนทนาทางโทรศัพท์ ผู้พูดโทรศัพท์ควรสรุปการพูดโดยเฉพาะประเด็นสำคัญ ๆ หากมีหลายประเด็นหรือมีประเด็นซับซ้อน ควรทบทวนให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนตรงกันทุกประเด็นก่อนวางหูโทรศัพท์ เช่น เรื่อง ทั้งหมดนี้ผมจะรับไปดูแลให้เรียบร้อยครับ หรือ ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำงาน

2.3.7 การยุติการสนทนา หากจะยุติการพูดโทรศัพท์เมื่อติดต่อกานเสร็จสิ้นแล้ว ควรใช้คำกล่าวเวลาที่ฝากความประทับใจแก่คู่สนทนา ผู้พูดโทรศัพท์ควรพูดด้วยความสุภาพและเหมาะสมที่สุดก่อนจะวางหูโทรศัพท์ เช่น พูดว่า "ขอบคุณมากครับ....สวัสดีครับ"

นพดล จันทร์เพ็ญ (2534 : 61) , ม.ล.บุญเหลือ เทพสุวรรณ (2507 : 68) , สงวน ลิณะวัตติ (2516 : 27) , สมปราษฎย์ อัมมะพันธ์ (2539 : 180 - 182) และ สุจิตรา จรจิตร (2527 : 153 - 154) ได้อธิบายไว้สอดคล้องกันว่า ปัจจุบันโทรศัพท์เป็นเครื่องมือสื่อสารที่มีผู้นิยมใช้กันมากเพราะใช้สะดวก ประหยัดทั้งเงินตราและเวลา การติดต่อทางโทรศัพท์ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว การใช้โทรศัพท์จะมุ่งเน้นเรื่องการใช้ภาษา ถ้อยคำ สำนวนควรให้เหมาะสม ใช้น้ำเสียงนุ่มนวลไพเราะน่าฟังและสุภาพ วิธีการพูดโทรศัพท์อาจแบ่งเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. ฝ่ายโทรศัพท์ไปติดต่อ ควรแจ้งหมายเลขที่จะติดต่อด้วยเพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่าตรงตามที่ต้องการ บอกชื่อผู้ที่ต้องการพูด เช่น ควรพูดว่า "ขอพูดกับคุณต้อยครับ" "ขอเรียนสายกับผู้จัดการค่ะ" ถ้าจำเป็นต้องอาศัยความช่วยเหลือจากผู้อื่นในการตามตัวผู้ที่ต้องการพูดด้วย ควรขอบคุณทันทีทุกครั้ง ถ้าต้องการฝากข้อความถึงผู้ที่ไม่อยู่หรือมารับโทรศัพท์ไม่ได้ ควรแจ้งข้อความที่ต้องการอย่างสั้นที่สุดแต่ให้ชัดเจนหรือบอกชื่อของตนเองพร้อมทั้งหมายเลขที่จะให้โทรศัพท์กลับไป เพื่อให้ทราบว่าเป็นผู้ติดต่อมา ตอนจบเรื่องควรกล่าวลงท้ายอย่างสุภาพ เช่น "ขอบคุณมากนะคะ ขอโทษที่ รบกวนทำให้เสียเวลานะคะ สวัสดีค่ะ" เป็นต้น แต่ก็พบความแตกต่างกันของการใช้ถ้อยคำภาษาทางโทรศัพท์ ซึ่งมีข้อสังเกตว่า คำว่า "ขอพูด" เป็นคำสุภาพที่อยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องใช้คำว่า "เรียนสาย" ซึ่งฟังแปลกหู แต่ถ้าต้องการจะถามคำถามที่เจาะจง ก็อาจใช้คำที่สุภาพ เช่น "เรียนถาม" ก็ได้ (กรมวิชาการ, 2540 : 123)

2. ฝ่ายรับโทรศัพท์ ควรแจ้งหมายเลข ชื่อสถานที่ของตนให้ผู้ติดต่อมาทราบ เมื่อทราบว่าต้องการพูดกับใครควรรีบจัดการติดต่อให้ทันที เช่น "สวัสดีค่ะ ที่นี่ 3910171 ค่ะ" ถ้าต้องการติดต่อตัวบุคคลหรือการค้นหาคำตอบ ต้องใช้เวลานาน ควรแจ้งให้ผู้ติดต่อมาทราบ ถ้าผู้ที่ติดต่อด้วยไม่อยู่ควรถามว่าจะให้บอกว่าใครโทรศัพท์มา หรือมีอะไรจะสั่งไว้หรือไม่ ถ้ามีควรจดข้อความไว้อย่าใช้วิธีจำเป็นอันขาด

3. ถ้ามีผู้โทรศัพท์มาผิดที่ แต่โทรศัพท์ที่เขาต้องการอยู่ในบริเวณเดียวกัน หรือสถานที่ทำงานเดียวกันแต่คนละส่วน ก็ควรช่วยเหลืออย่างเต็มที่เท่าที่จะทำได้ เช่น บอกหมายเลขที่ถูกต้องให้ หรือบอกแหล่งที่อาจจะช่วยให้ทราบหมายเลขที่ต้องการได้

4. การใช้โทรศัพท์ ควรพูดเฉพาะที่จำเป็น ไม่ควรพูดนานเกินไป เพราะผู้อื่นอาจมีธุระจำเป็นที่ต้องใช้โทรศัพท์สายนั้นอยู่ในเวลานั้น

5. ถ้าต้องการยุติการสนทนาทางโทรศัพท์ควรใช้วิธีการและภาษาที่นุ่มนวล เช่น "มีอะไรอีกไหมคะ ถ้าไม่มีก็ขอตัวก่อน งานกำลังยุ่งค่ะ ถ้ามีอะไรก็โทรมาใหม่ะคะ สวัสดีค่ะ"

จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ทำให้การพูดโทรศัพท์มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทศนคติ ความรู้ ระบบสังคม วัฒนธรรม ทั้งของผู้พูดและผู้รับโทรศัพท์ โดยผู้พูดโทรศัพท์ควรมีทักษะการพูด ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

1. **ทักษะการเริ่มต้นพูด** ควรเริ่มต้นด้วยคำที่แสดงถึงความสุภาพ โดยใช้ภาษาพูดและน้ำเสียง เพื่อแสดงออกถึงความเป็นมิตรไมตรีที่ดีต่อกันด้วยวิธีเริ่มต้นแนะนำตัวเอง สถานที่ และใช้การพูดเกริ่นนำ เพื่อสร้างความสนใจไปสู่เรื่องที่จะพูด ก่อนจะแจ้งจุดประสงค์ที่ติดต่อพูดโทรศัพท์ให้ทราบโดยไม่ชักช้า เช่น เริ่มต้นพูดโทรศัพท์ว่า "สวัสดีครับ ผมสมศักดิ์ จากงานคลัง โทรมาประสานงานเกี่ยวกับเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาลครับ" หรือ ใช้คำทักทายที่ลำดับความได้ดี เช่น "สวัสดีครับ ขอโทษครับ ที่นั่นสำนักงานจังหวัด ไช้ไหมครับ"

2. **ทักษะการพูดตามจุดประสงค์** ประกอบด้วยการพูดชักถามควรใช้ภาษาพูดที่ดีและไม่ชักถาม จนเป็นการละเมิดสิทธิของผู้อื่นหรือละเลยต่อมารยาทในการชักถาม การพูดตอบรับในการพูดโทรศัพท์ติดต่อราชการต้องใช้กลวิธีต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจเนื้อหาและเกิดความรู้สึกว่ามีการตอบรับด้วยความเต็มใจ และยินดีนอกจากนี้ในบางโอกาสอาจจะต้องพูดปฏิเสธ ผู้พูดโทรศัพท์ควรรักษาน้ำใจและแสดงให้ผู้รับสารเชื่อถือและคล้อยตามในเหตุผลที่ปฏิเสธ เช่น "จะรบกวนสอบถามเรื่องการเสียภาษีค่ะ" "มีอะไรไหมครับ" "ขอประทานโทษครับหลังประชุมเสร็จแล้ว ผมจะขออนัดผู้อำนวยการในเวลาไหนได้ครับ" หรือ "ขออภัยครับ ที่ผิคนัด ผมมีธุระด่วนจำเป็นจริง ๆ" เป็นต้น

3. **ทักษะการพูดจบการสนทนา** คือ การพูดสรุปเพื่อประมวลสาระจากการพูดก่อนยุติการสนทนาทางโทรศัพท์ควรชี้ประเด็นสำคัญของข้อราชการหรือชักชวนให้ปฏิบัติหรือให้ข้อคิดเห็นอื่นๆ การพูดจบการสนทนา ควรใช้คำกล่าวลาที่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับสาร เช่น "ขอโทษครับ เรื่องนี้ต้องใช้เวลาอธิบายหากคุณสะดวกผมจะโทรมาใหม่ครับ" หรือ "ขอบคุณมากครับสำหรับเรื่องนี้ มีอะไรเพิ่มเติมติดต่อมาได้ครับ สวัสดีครับ"

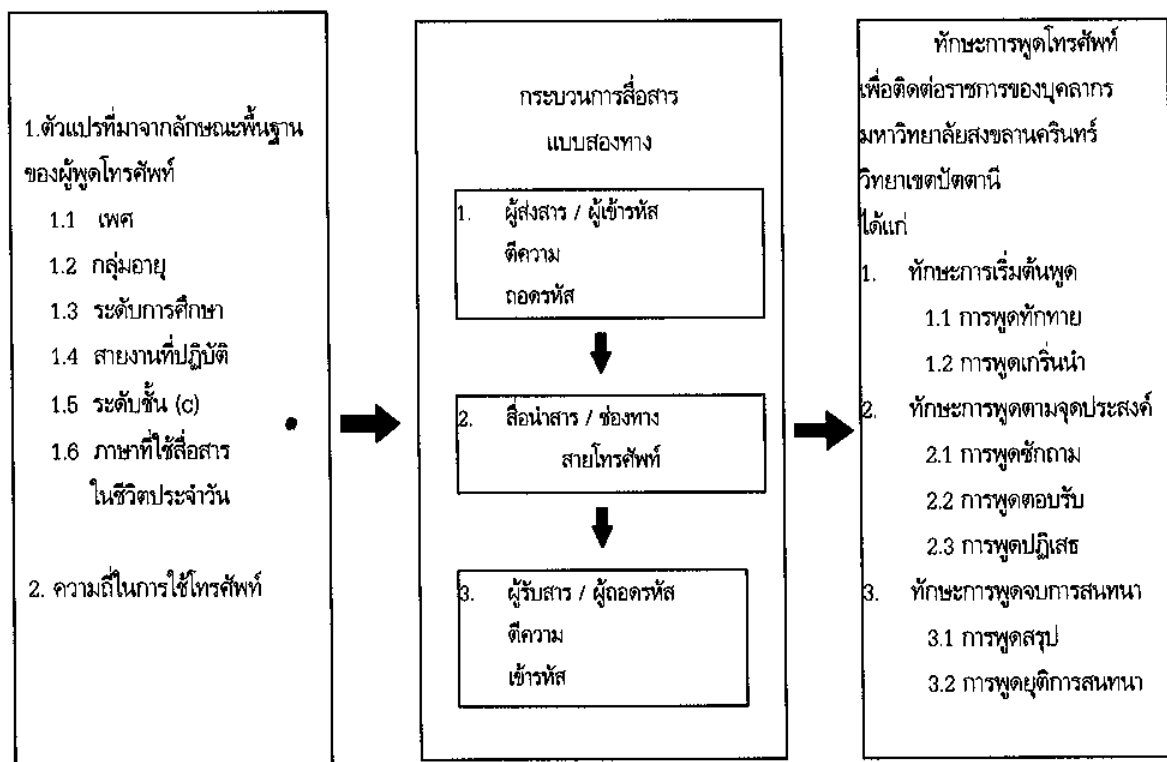
ในทักษะการพูดตามวิธีการพูดโทรศัพท์ทั้ง 3 ด้านนี้ ผู้พูดโทรศัพท์จะต้องมีมารยาทในการพูด อันหมายถึงถ้อยคำวาจาที่สุภาพหรืออภัยค้ายไมตรีที่เรียบร้อย เพราะมารยาทในการพูดมีส่วนที่จะช่วยให้การติดต่องานทางโทรศัพท์เกิดประสิทธิผล เช่น ไม่ปล่อยให้ผู้อื่นรอโทรศัพท์นานเกินควร หรือ ควรวางหูโทรศัพท์อย่างเบา ๆ และวางหลังจากผู้โทรเข้ามาวางหูแล้ว

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายโยงข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง กระบวนการสื่อสารเป็นองค์ประกอบสำคัญในการปฏิบัติงานและบริหารงานขององค์กร โดยเฉพาะการติดต่องานทางโทรศัพท์เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่จำเป็นในกิจการต่าง ๆ ในยุคปัจจุบัน เพราะใช้แก้ปัญหาเกี่ยวกับระยะทางที่ไกลกัน ช่วยให้การสื่อสารในองค์กรสะดวกมากขึ้น ดังนั้น บุคลากรควรสนใจที่จะพัฒนาทักษะการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะการสื่อสารต้องอาศัยการฝึกฝนให้ชำนาญ การติดต่องานจึงจะสำเร็จราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี

การศึกษาแนวคิดจากแบบจำลองการสื่อสารและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า ตัวแปรที่จะส่งผลต่อการสื่อสารด้วยวิธีการพูดโทรศัพท์ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ตัวแปรที่มาจากลักษณะทางพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์ และตัวแปรที่มาจากอิทธิพลของโครงสร้างสายการปฏิบัติงานภายในองค์กรของผู้พูดโทรศัพท์ ตัวแปรดังกล่าวนี้เป็นตัวแปรอิสระ โดยมีตัวแปรทักษะพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการทั้ง 3 ด้าน คือ ทักษะการเริ่มต้นพูด ซึ่งประกอบด้วย การพูดทักทาย การพูดเกริ่นนำ ทักษะการพูดตามจุดประสงค์ ประกอบด้วย การพูดชักถาม การพูดตอบรับ การพูดปฏิเสธ และทักษะการพูดจบการสนทนา อันประกอบด้วย การพูดสรุป และการพูดยุติการสนทนา ซึ่งถือเป็นตัวแปรตาม ผู้วิจัยจึงกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่มีความสัมพันธ์ต่อปัญหาการวิจัย ดังแผนภาพ 3

แผนภาพ 3 กรอบตัวแปรที่มาจากลักษณะพื้นฐานของผู้พูดโทรศัพท์



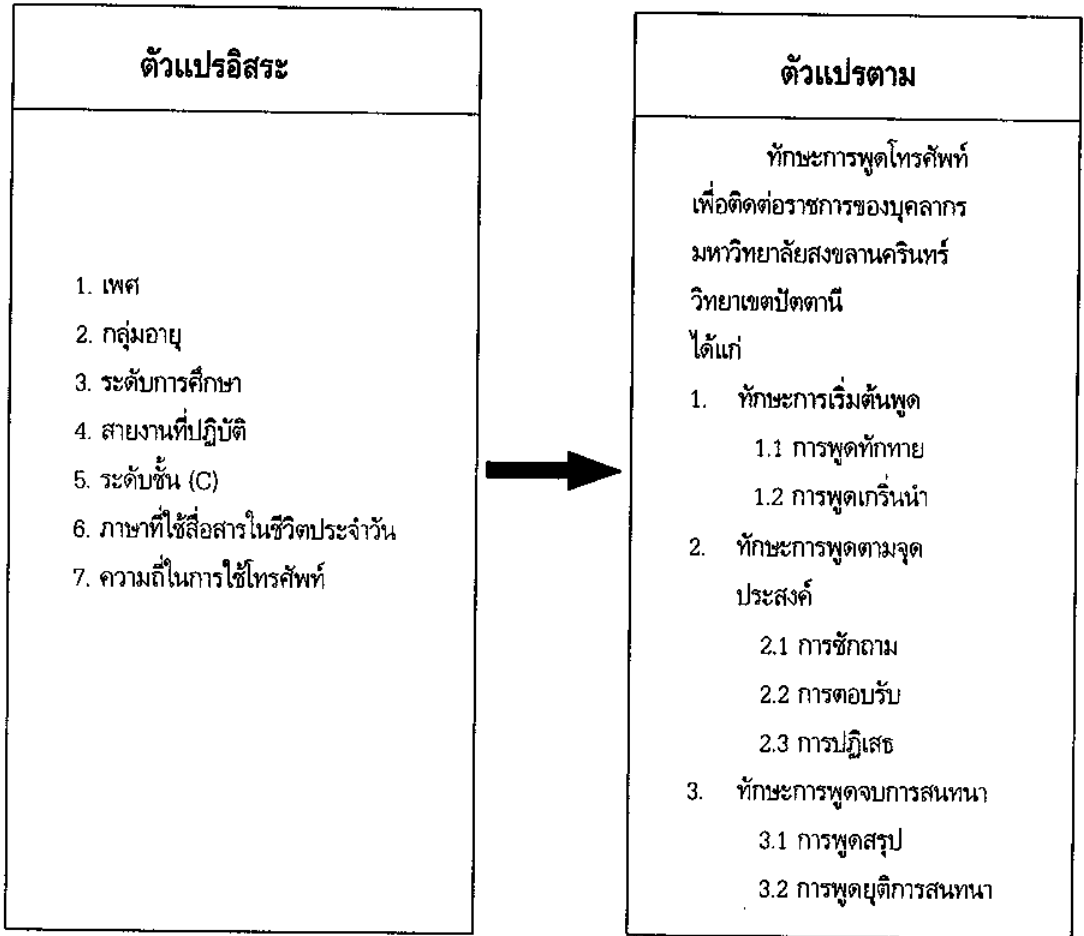
ในการกำหนดกรอบการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรจากกรอบแนวคิดแบบจำลองและทฤษฎีการสื่อสาร คือตัวแปรความแตกต่างระหว่างบุคคลในบริบทของการสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กร และ

ตัวแปรที่มาจากลักษณะภายในของผู้สื่อสาร โดยถือว่าตัวแปรทั้งสองมีนัยสำคัญต่อทักษะการพูดโทรศัพท์ เพื่อติดต่อราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ส่วนปัจจัยเชิงองค์กรและโครงสร้างองค์กรถือว่าไม่มีอิทธิพลต่อทักษะการพูดโทรศัพท์ เนื่องจากเป็นลักษณะภายนอกของผู้พูดโทรศัพท์ จึงไม่ใช่ศึกษา ในงานวิจัยนี้จะถือว่าบุคลากรมีหน้าที่ในสายงานหลักเพียงหนึ่งสายงานเท่านั้น เช่น ข้าราชการ สาย ก. ซึ่งดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต่าง ๆ ในหน่วยงานระดับภาควิชา คณะ/สำนักหรือวิทยาเขต จะมีหน้าที่พิเศษนอกเหนือจากงานหลักประจำ เพราะทำงานด้านการบริหารอันเกี่ยวข้องกับมีหน้าที่ของข้าราชการ สาย ค. การวิจัยเรื่องนี้จะวิเคราะห์ทักษะการพูดโทรศัพท์ซึ่งเป็นกระบวนการสื่อสารแบบสองทาง โดยจะไม่คำนึงถึงการรบกวนของช่องทางสื่อสารหรือสิ่งแวดล้อมรอบตัวของผู้พูดและผู้รับโทรศัพท์ เช่น เสียงรบกวนจากสิ่งแวดล้อมรอบข้าง บรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร หรือสายโทรศัพท์เกิดเสียงรบกวนจนการพูดและฟังไม่ชัดเจน อีกทั้งจะไม่คำนึงถึงการเข้ารหัส การถอดรหัส การตีความ ในการพูดโทรศัพท์

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารและการสื่อสารทางโทรศัพท์ ทำให้ผู้วิจัยได้ตัวแปรที่นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษา สายงานที่ปฏิบัติ ระดับชั้น ภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน และความถี่ในการใช้โทรศัพท์ ส่วนตัวแปรตามนั้น ผู้วิจัยจำแนกตามการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการ ทั้ง 3 ด้าน คือ ทักษะการเริ่มต้นพูด ซึ่งประกอบด้วย การพูดทักทาย การพูดเกริ่นนำ ทักษะการพูดตามจุดประสงค์ ประกอบด้วย การพูดชักถาม การพูดตอบรับ การพูดปฏิเสธ และทักษะการพูดจบการสนทนา อันประกอบด้วย การพูดสรุป และการพูดยุติการสนทนา โดยสร้างแบบทดสอบเป็นเครื่องมือวัดระดับและเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะการพูดโทรศัพท์ในการติดต่อราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดังกรอบแนวคิดในแผนภาพ 4

แผนภาพ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวัดระดับทักษะและเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะการพูดโทรศัพท์ในการติดต่อราชการระหว่างบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องนี้ จะทำให้ทราบระดับทักษะ และความแตกต่างของทักษะการพูดโทรศัพท์ในการติดต่อราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ตามการพูดโทรศัพท์ทั้ง 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ทักษะการเริ่มต้นพูด ทักษะการพูดตามจุดประสงค์ และทักษะการพูดจบการสนทนา เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาทักษะการพูดโทรศัพท์ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาเฉพาะทักษะการพูดโทรศัพท์ในการติดต่อราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ตามการพูดโทรศัพท์ทั้ง 3 ด้าน คือทักษะการเริ่มต้นพูด ได้แก่ การทักทาย และการเกริ่นนำ ทักษะการพูดตามจุดประสงค์ ได้แก่ การพูดซักถาม การพูดตอบรับ และการพูดปฏิเสธ และทักษะการพูดจบ การสนทนา ได้แก่ การพูดสรุป และการพูดยุติการสนทนา
2. ศึกษาวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้แก่ สาย ก. ซึ่งมีหน้าที่สอน วิจัย ให้บริการวิชาการ และทำนุบำรุงและถ่ายทอดคุณค่าทางศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ สาย ข. ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการวิชาการ และสาย ค. ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ รวมใช้กลุ่มตัวอย่างทุกสายงาน จำนวน 247 คน ยกเว้นพนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และนักศึกษา
3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 28 มีนาคม - 21 เมษายน 2544

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. บัณฑิตเชิงองค์กรและโครงสร้างองค์กร ถือว่าไม่มีอิทธิพลต่อทักษะการพูดโทรศัพท์ เนื่องจากเป็นลักษณะภายนอกของผู้พูดโทรศัพท์ จึงไม่นำมาศึกษา
2. การศึกษานี้จะวัดทักษะการพูดโทรศัพท์ โดยการแปลค่าคะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบที่สร้างขึ้น เนื่องจากไม่สามารถศึกษาจากสถานการณ์จริงของการพูดโทรศัพท์ได้ เพราะว่าการฟังและการบันทึกเสียง การพูดโทรศัพท์นั้นขัดต่อบทบัญญัติของกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 มาตรา 37 (นับทวิทัศน์ บรมกานันท์, 2540 : 45)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ทักษะการพูดโทรศัพท์ หมายถึง ความรู้ความสามารถในการใช้คำ วลี หรือประโยค และมารยาทในการพูดโทรศัพท์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม แบ่งเป็น 3 ลักษณะ ซึ่งประกอบด้วย ทักษะการเริ่มต้นพูด ทักษะการพูดตามจุดประสงค์ และทักษะการพูดจบการสนทนา ทักษะและมารยาทดังกล่าววัดโดยข้อคำถามแบบมีตัวเลือก ซึ่งจำแนกการผันแปรตามค่าเฉลี่ยจากแบบทดสอบทักษะการพูดโทรศัพท์ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ มีทักษะระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ

1.1 ทักษะการเริ่มต้นพูด หมายถึง ความรู้ความสามารถในการพูดโทรศัพท์เพื่อปฏิสนธิการณ์ก่อนเริ่มการสนทนา อันได้แก่ การพูดเริ่มทักทาย และการพูดเกริ่นนำ รวมทั้งมารยาทในการพูดได้ถูกต้องเหมาะสม

1.2 ทักษะการพูดตามจุดประสงค์ หมายถึง ความรู้ความสามารถในการพูดโทรศัพท์เพื่อชี้แจงอธิบายหรือสอบถามรายละเอียดตามจุดประสงค์ อันได้แก่ การพูดซักถาม การพูดตอบรับ และการพูดปฏิเสธ รวมทั้งมารยาทในการพูดได้ถูกต้องเหมาะสม

1.3 ทักษะการพูดจบการสนทนา หมายถึง ความรู้ความสามารถในการพูดโทรศัพท์เพื่อการสรุป และยุติการสนทนาเมื่อการติดต่อขอราชการทางโทรศัพท์เสร็จสิ้น อันได้แก่ การพูดสรุป และการพูดยุติการสนทนา รวมทั้งมารยาทในการพูดได้ถูกต้องเหมาะสม

2. มีทักษะการพูดโทรศัพท์ หมายถึง การที่กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกคำตอบตรงกับตัวเลือกที่ถูกในแบบทดสอบแต่ละหัวข้อเนื้อหาการวัดแต่ละทักษะย่อย

3. ไม่มีทักษะการพูดโทรศัพท์ หมายถึง การที่กลุ่มตัวอย่างเลือกคำตอบตรงกับตัวเลือกที่ผิดหรือไม่เลือกคำตอบในแบบทดสอบแต่ละหัวข้อเนื้อหาการวัดแต่ละทักษะย่อย

4. มารยาทในการพูดโทรศัพท์ หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อมหรืออัธยาศัยไมตรีที่ดีในการพูดโทรศัพท์ ซึ่งในงานวิจัยนี้ จะวัดจากความสามารถในการเลือกใช้คำสื่อสารและเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ

5. ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาขั้นสูงสุดของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ตามข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านบุคลากร (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2543 : 15 - 122) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

5.1 ต่ำกว่าอนุปริญญาหรือต่ำกว่า ปวส. หรือเทียบเท่า

5.2 อนุปริญญาหรือต่ำกว่า ปวส. หรือเทียบเท่า

5.3 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

5.4 ปริญาโทหรือเทียบเท่า

5.5 ปริญาเอกหรือเทียบเท่า

6. สายงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ประเภทข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี แบ่งเป็น 3 สายงาน คือ สาย ก สาย ข และสาย ค

7. ระดับชั้น (C) หมายถึง ระดับของการดำรงตำแหน่งในสายงานที่ปฏิบัติของข้าราชการพลเรือนสามัญในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ตามข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านบุคลากร แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มข้าราชการระดับ 1 - 3 , กลุ่มข้าราชการระดับ 4 - 6 และกลุ่มข้าราชการระดับ 7 - 9

8. ภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน หมายถึง ภาษาที่ใช้พูดในชีวิตประจำวันมากที่สุด โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ระบุเองเพียงหนึ่งภาษาเท่านั้น แบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ ภาษาไทยกลาง ภาษาไทยถิ่นใต้ ภาษาไทยถิ่นเหนือ ภาษาไทยถิ่นอีสาน และภาษามลายูท้องถิ่น

9. ความถี่ในการใช้โทรศัพท์ หมายถึง จำนวนครั้งในการพูดโทรศัพท์ติดต่อราชการ ใช้เกณฑ์จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรายงานประจำปีขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ปี พ.ศ.2540 (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2541 : 89 - 91) ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยของการใช้โทรศัพท์ของคนไทย เท่ากับ 3 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์ ดังนั้น จึงจำแนกความถี่ในการใช้โทรศัพท์ เป็น 3 ระดับ คือ

9.1 ใช้โทรศัพท์น้อย หมายถึง ใช้โทรศัพท์ติดต่อราชการ ไม่เกิน 2 ครั้งต่อสัปดาห์

9.2 ใช้โทรศัพท์ปานกลาง หมายถึง ใช้โทรศัพท์ติดต่อราชการ 3 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์

9.3 ใช้โทรศัพท์มาก หมายถึง ใช้โทรศัพท์ติดต่อราชการ 5 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์