

แบบทดสอบ : ทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการของบุคลากร  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

**คำชี้แจง**

การใช้แบบทดสอบนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อวัดระดับและเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ผลการวิจัยเรื่องนี้จะทำให้ทราบระดับและความแตกต่างของทักษะการพูดโทรศัพท์ในการติดต่อราชการตามการพูดโทรศัพท์ 3 ลักษณะ ซึ่งประกอบด้วย ทักษะการเริ่มต้นพูด ทักษะการพูดตามจุดประสงค์ และทักษะการพูดจบการสนทนา เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการของบุคลากร

**ผู้ตอบแบบทดสอบไม่ต้องระบุชื่อและขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบตามความเป็นจริงทุกข้อ**

**แบบทดสอบฉบับนี้ มีทั้งหมด 2 ตอน ดังนี้**

1. คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบทดสอบ มี 7 ข้อ
2. คำถามเพื่อวัดทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการ มี 42 ข้อ

**ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบทดสอบ**

**คำสั่ง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1  2  3

สำหรับผู้วิจัย

**1. เพศ**

- (1) ชาย
- (2) หญิง

**2. อายุ**

- (1) อายุต่ำกว่า 21 ปี
- (2) อายุ 21 - 30 ปี
- (3) อายุ 31 - 40 ปี
- (4) อายุ 41 - 50 ปี
- (5) อายุ 51 - 60 ปี

### 3. การศึกษาขั้นสูงสุด

- (1) ต่ำกว่าระดับอนุปริญญา หรือ ต่ำกว่า ปวส. หรือเทียบเท่า
- (2) ระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. หรือเทียบเท่า
- (3) ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
- (4) ระดับปริญญาโท หรือเทียบเท่า
- (5) ระดับปริญญาเอก หรือเทียบเท่า

### 4. ปัจจุบันปฏิบัติงานอยู่ในสายงาน

- (1) สาย ก.
- (2) สาย ข.
- (3) สาย ค.

### 4. ดำรงตำแหน่งในระดับ

- (1) ระดับ 1 - 3
- (2) ระดับ 4 - 6
- (3) ระดับ 7 - 9

### 6. ในชีวิตประจำวันใช้ภาษาใดสื่อสารมากที่สุด (เลือกตอบเพียงหนึ่งภาษา)

- (1) ภาษาไทยกลาง
- (2) ภาษาไทยถิ่นใต้
- (3) ภาษาไทยถิ่นเหนือ
- (4) ภาษาไทยถิ่นอีสาน
- (5) ภาษามลายูท้องถิ่น
- (6) ภาษาอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

### 7. จำนวนครั้งต่อสัปดาห์ในการพูดโทรศัพท์ติดต่อราชการ

- (1) ไม่เกิน 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์
- (2) 3 - 4 ครั้ง ต่อสัปดาห์
- (3) 5 ครั้งขึ้นไป ต่อสัปดาห์

**แบบทดสอบวัดทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการของบุคลากร  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี**

**คำชี้แจง**

1. แบบทดสอบนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวัดระดับทักษะและเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
2. ทักษะการพูดโทรศัพท์ แบ่งเป็น 3 ทักษะ ได้แก่
  - 2.1 ทักษะการเริ่มต้นพูดโทรศัพท์ ประกอบด้วย 2 ทักษะย่อย คือ ทักษะการทักทาย และทักษะการเกริ่นนำ
  - 2.2 ทักษะการพูดตามจุดประสงค์ ประกอบด้วย 3 ทักษะย่อย คือ ทักษะการชักถาม ทักษะการตอบรับ และทักษะการปฏิเสธ
  - 2.3 ทักษะการพูดจบการสนทนา ประกอบด้วย 2 ทักษะย่อย คือ ทักษะการสรุป และทักษะการยุติหรือจบการสนทนา

**3. คำนิยามของทักษะการพูดโทรศัพท์**

- 3.1 การพูดเริ่มทักทาย หมายถึง การพูดเพื่อปฏิสันถารในฐานะผู้ส่งสารหรือผู้รับโทรศัพท์ก่อนเริ่มการสนทนา
  - 3.2 การพูดเกริ่นนำ หมายถึง การพูดโทรศัพท์เพื่อนำเข้าสู่ข้อราชการที่ต้องการจะติดต่อ
  - 3.3 การพูดชักถาม หมายถึง การพูดโทรศัพท์เพื่อสอบถามรายละเอียดข้อราชการในระหว่างที่ติดต่อกัน
  - 3.4 การพูดตอบรับ หมายถึง การพูดโทรศัพท์เพื่อแจ้งหรือบอกให้คู่สนทนาทราบว่าสามารถปฏิบัติหรือดำเนินการได้
  - 3.5 การพูดปฏิเสธ หมายถึง การพูดโทรศัพท์เพื่อแจ้งหรือบอกให้คู่สนทนาทราบว่าไม่สามารถปฏิบัติหรือไม่อาจดำเนินการได้
  - 3.6 การพูดสรุป หมายถึง การพูดโทรศัพท์เพื่อประมวลสาระสำคัญตามจุดประสงค์ในการติดต่อราชการก่อนจบการสนทนา
  - 3.7 การพูดจบการสนทนา หมายถึง การพูดเมื่อการติดต่อข้อราชการเสร็จสิ้นแล้ว เป็นการกล่าวลาก่อนจะวางหูโทรศัพท์
4. แบบทดสอบวัดทักษะการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการ มีจำนวน 42 ข้อ โดยแต่ละทักษะย่อยจะทดสอบทักษะ 6 ข้อ ตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 ความรู้ความเข้าใจทั่วไปในการพูดโทรศัพท์เพื่อติดต่อราชการ
- 4.2 การใช้คำ วลี หรือประโยคที่นิยมใช้กัน
- 4.3 การใช้คำ วลี หรือประโยคที่สื่อสารได้ชัดเจนหรือบรรลุลักษณะอย่างเหมาะสม
- 4.4 การจัดลำดับใจความได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
- 4.5 มารยาทการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ
- 4.6 มารยาทการสื่อเนื้อหาที่เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ

### คำสั่ง

ให้เลือกคำตอบจากตัวเลือกแต่ละข้อคำถามตามที่ท่านเห็นว่าถูกต้องที่สุดเพียงตัวเลือกเดียว จากตัวเลือกที่กำหนดไว้ 4 ตัวเลือก โดยทำเครื่องหมาย X ทับตัวเลือก หรือ O ล้อมรอบตัวเลือก ตามตัวเลือกอักษร ก. ข. ค. หรือ ง. ในแต่ละข้อคำถาม เพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย กรุณาตอบทุกข้อ

ข้อ 1. กรณีเป็นฝ่ายโทรศัพท์ไปติดต่อกับผู้ไม่รู้จักกัน การพูดเริ่มทักทายทางโทรศัพท์ ข้อใดถูกต้องที่สุด

- ก. บอกชื่อของตน
- ข. บอกหมายเลขของตน
- ค. ถามชื่อของผู้รับปลายทาง
- ง. ถามชื่อสถานที่หรือหมายเลขปลายทาง

ข้อ 2. เมื่อท่านเป็นผู้รับโทรศัพท์ ท่านใช้การพูดทักทายในข้อใดมากที่สุด

- ก. (ชื่อหน่วยงานของตน) ค่ะ
- ข. (ชื่อหน่วยงานของตน) สวัสดีค่ะ
- ค. ฮัลโล (ชื่อหน่วยงานของตน) ค่ะ
- ง. ฮัลโล สวัสดีค่ะ (ชื่อตนเอง) รับสายค่ะ

ข้อ 3. เมื่อท่านโทรศัพท์ไปติดต่อกับหน่วยงานอื่นเป็นครั้งแรก คำพูดทักทายที่ดีคือข้อใด ?

- ก. สวัสดีครับ (ชื่อหน่วยงานของผู้รับสาย) ใช่ไหมครับ
- ข. สวัสดีครับ ผมโทรมาจาก... (ชื่อหน่วยงานของตน)
- ค. สวัสดีครับ นั่นใครพูดอยู่ครับ
- ง. สวัสดีครับ

ข้อ 4. ข้อใดคือคำทักทายที่ลำดับความได้ดี

- ก. สวัสดีครับ ขอโทษใครพูดสายอยู่ครับ ขอเรียนสายกับหัวหน้าสำนักงานครับ
- ข. สวัสดีครับ ขอเรียนสายกับหัวหน้าสำนักงานครับ ใครพูดสายอยู่ครับ
- ค. สวัสดีครับ ใครพูดสายอยู่ครับ ขอพูดกับหัวหน้าสำนักงานครับ
- ง. สวัสดีครับ ขอโทษครับ ที่นั่นสำนักงานจังหวัดใช่ไหมครับ

ข้อ 5. ข้อใดเป็นคำพูดที่เหมาะสมในการทักทายเมื่อพูดโทรศัพท์กับอธิการบดี

- ก. ขออภัยครับ เมื่อไหร่ท่านจะมาปัตตานี ผมจะขอหารือข้อราชการครับ
- ข. ขออภัยครับ ผมขอรบกวนเวลาและขออนุญาตหารือข้อราชการครับ
- ค. ขออภัยครับ ผมมงคลเกียรติจะเรียนสายเพื่อหารือข้อราชการครับ
- ง. ขออภัยครับ ผมจะขอหารือข้อราชการครับ

ข้อ 6. เมื่อท่านพูดโทรศัพท์กับอธิการบดี ข้อใดเป็นการลือที่เหมาะสม

- ก. สวัสดีครับ ท่านอธิการบดีใช้ไหมครับ ผมสมชาย มีเรื่องจะขอพูดด้วยครับ
- ข. สวัสดีครับ ท่านอธิการบดี ท่านพอจะมีเวลาไหม ผมสมชายจะพูดด้วยครับ
- ค. สวัสดีครับ ท่านอธิการบดีใช้ไหมครับ ผมสมชาย งานการเจ้าหน้าที่พูดครับ
- ง. สวัสดีครับท่านอธิการบดี ท่านกำลังยุ่งอยู่หรือเปล่า ผมสมชายพูดครับ

ข้อ 7. ในการพูดโทรศัพท์ ข้อใดเป็นวัตถุประสงค์สำคัญที่สุดของการพูดเกริ่นนำ

- ก. แนะนำตัวเอง
- ข. รู้ว่ากำลังติดต่อกับใคร
- ค. นำเข้าสู่ประเด็นหรือเรื่องที่จะประสงค์จะติดต่อได้
- ง. ทราบว่าผู้รับปลายทางมีความพร้อมที่จะให้ข้อมูลหรือไม่

ข้อ 8. เมื่อท่านติดต่อกับผู้ที่ต้องการพูดโทรศัพท์ด้วยได้แล้ว ข้อใดเป็นการเกริ่นนำที่ควรใช้ที่สุด

- ก. เรื่องที่ผมจะไปราชการ ไปถึงไหนแล้ว
- ข. เรื่องไปราชการของผมเรียบร้อยแล้วหรือยัง
- ค. เรื่องไปราชการของผม เขาอนุมัติแล้วหรือยัง
- ง. ผมอยากทราบว่าเรื่องไปราชการของผมได้รับอนุมัติแล้วหรือยัง

ข้อ 9. การพูดเกริ่นนำทางโทรศัพท์ ข้อใดจะบรรลุวัตถุประสงค์ในการติดต่อที่สุด

- ก. จะรบกวนสอบถามเรื่องการเสียภาษีค่ะ
- ข. ขอโทษนะคะที่โทรมารบกวน
- ค. ขอโทษค่ะ ขอพูดกับคุณ....
- ง. งานคุณยุ่งอยู่หรือเปล่า

ข้อ 10. ในการพูดโทรศัพท์ ข้อใดเป็นการพูดเกริ่นนำที่ลดลำดับใจความได้ถูกต้องที่สุด

- ก. โทรมาประสานงานเรื่อง.....ดิฉันชื่อ.....ขอพูดกับคุณ.....ขอบคุณมากค่ะ
- ข. ดิฉันชื่อ.....โทรมาประสานงานเรื่อง.....ขอพูดกับคุณ.....ขอบคุณมากค่ะ
- ค. ดิฉันโทรมาประสานงานเรื่อง.....ขอพูดกับคุณ.....ขอบคุณมากค่ะ
- ง. ขอพูดกับคุณ.....ดิฉันโทรมาประสานงานเรื่อง.....ขอบคุณมากค่ะ

ข้อ 11. สมมติว่าท่านเป็นหัวหน้างานจะโทรศัพท์ติดต่อกับรองอธิการบดี ข้อใดเป็นมารยาทการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมในการเกริ่นนำ

- ก. ขอประทานโทษนะคะครับ ที่โทรมารบกวน
- ข. ขอประทานโทษครับ ท่านว่างไหมครับ
- ค. ขอโทษครับ ท่านว่างอยู่หรือเปล่า
- ง. ขอโทษครับ ที่โทรมารบกวน

ข้อ 12. ข้อใดเป็นมารยาทที่ดีในการเกริ่นนำเมื่อเป็นผู้รับโทรศัพท์

- ก. โทรมาทำไมครับ
- ข. มีอะไรไหมครับ
- ค. มีเวลาหรือเปล่าครับ
- ง. งานยุ่งหรือเปล่าครับ

ข้อ 13. เมื่อเป็นฝ่ายโทรศัพท์ติดต่อไป การซักถามผู้รับโทรศัพท์ปลายทาง ข้อใดถูกต้องที่สุด

- ก. เตรียมคำถามไว้ล่วงหน้าให้ตรงประเด็น
- ข. ซักถามอย่างซ้ำๆ และอธิบายอย่างย่อ ๆ
- ค. ซักถามอย่างซ้ำๆ และอธิบายอย่างละเอียด
- ง. ซักถามให้ได้ข้อมูลและรายละเอียดทุกอย่าง

ข้อ 14. สมมติว่าเลขานุการสำนักแจ้งว่า ผู้อำนวยการมีประชุม และท่านจะต้องปรึกษาข้อราชการกับผู้อำนวยการด้วย การซักถามในข้อใดเหมาะสมที่สุด

- ก. ขอประทานโทษครับหลังประชุมเสร็จแล้ว ผมจะขออนุญาตผู้อำนวยการในเวลาไหนได้ครับ
- ข. ไม่ทราบว่าจะหลังเลิกประชุมแล้ว ผมจะนัดผู้อำนวยการได้หรือเปล่าครับ
- ค. ขอรบกวนนะคะครับ วันนี้ผู้อำนวยการพอมีเวลาหรือเปล่าครับ
- ง. ไม่ทราบว่าคุณผู้อำนวยการจะประชุมเสร็จเมื่อไหร่ครับ

ข้อ 15. สมมติว่าท่านต้องการเข้าร่วมโครงการอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษ การซักถามในข้อใดจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่สุด

- ก. โครงการอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษ มีกี่คนครับ
- ข. โครงการอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษ จัดอย่างไรครับ
- ค. โครงการอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษ ถึงไหนแล้วครับ
- ง. โครงการอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษ มีรายละเอียดอะไรบ้างครับ

ข้อ 16. สมมติว่าท่านโทรศัพท์ถึงเจ้าหน้าที่การเงิน เพื่อสอบถามเรื่องเงินค่าตัวเครื่องบินที่ขอเบิกไว้ ข้อใดควรเป็นคำถามแรกของการสนทนาได้ตอบกัน

- ก. เอกสารทั้งหมดอยู่ที่เจ้าหน้าที่การเงินหรือคะ
- ข. ต้องรอเจ้าหน้าที่การเงินกลับมาเคลียร์หรือคะ
- ค. เจ้าหน้าที่การเงินไปราชการต่างจังหวัดหรือคะ
- ง. ขอโทษคะ ไม่ทราบว่าคุณค่าตัวเครื่องบินที่ตั้งเบิกไว้ ออกแล้วหรือยัง

ข้อ 17. ในกรณีที่ต้องการทราบชื่อผู้ที่โทรศัพท์ติดต่อมา ข้อใดเป็นมารยาทในการพูดซักถามที่เหมาะสม

- ก. ขอโทษ ใครพูดครับ
- ข. ขอโทษครับ คุณชื่ออะไร
- ค. ขอโทษ บอกชื่อคุณด้วยครับ
- ง. ขอโทษครับ กรุณาบอกชื่อคุณได้ไหม

ข้อ 18. สมมติว่าท่านต้องการทราบผลการพิจารณาความดีความชอบกรณีพิเศษ

จากผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ ท่านจะซักถามอย่างไร

- ก. ขอโทษครับ จะขอทราบผลการพิจารณาสองชั้นได้ไหมครับ
- ข. บินี่สองชั้นได้ใครบ้าง พอจะเปิดเผยได้หรือเปล่าครับ
- ค. อยากทราบว่าสองชั้นอธิการบดีอนุมัติแล้วหรือยัง
- ง. สองชั้นบินี่ผมได้หรือเปล่าครับ

ข้อ 19. เมื่อท่านจะตอบรับเกี่ยวกับข้อราชการที่มีผู้ติดต่อมาทางโทรศัพท์ วิธีการใดถูกต้องที่สุด

- ก. รอปรึกษาผู้อื่นก่อนตอบรับ
- ข. ตอบรับแทนเพื่อนร่วมงานหากไม่อยู่
- ค. ตอบรับเรื่องที่คุณสามารถปฏิบัติได้เอง
- ง. ตอบรับทุกเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

ข้อ 20. ในการพูดโทรศัพท์กับผู้ที่ไม่รู้จักกันมาก่อน หากท่านตอบรับตามคำร้องขอของคุณสนทนาได้ ท่านใช้คำพูดในข้อใดมากที่สุด ?

- ก. โอ.เค. ผมจะจัดการให้
- ข. โอ.เค. ผมจะเร่งดำเนินการให้
- ค. โอ.เค. ผมจะดำเนินการให้ต่อไป
- ง. ได้ครับ ผมยินดีจะดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว

- ข้อ 21. การพูดโทรศัพท์ติดต่อราชการ ข้อใดเป็นการตอบรับที่เหมาะสมและหนักแน่นที่สุด
- มั่นใจได้ครับ ถ้าเปลี่ยนแปลงจะรีบแจ้งให้ทราบ
  - ตกลงตามข้อตกลงทุกอย่างนะครับ
  - ผมคิดว่าไม่มีปัญหาหรอกครับ
  - คิดว่าไม่ต้องห่วงอะไรนะครับ
- ข้อ 22. ข้อใดควรเป็นประโยคแรกของการพูดตอบรับทางโทรศัพท์
- เที่ยงวันที่ 14 เมษายน นะครับ
  - รับที่สนามบินหาดใหญ่ครับ
  - เตรียมรถยนต์ไว้แล้วครับ
  - ไปรับได้แน่นอนครับ
- ข้อ 23. กรณีที่มีโทรศัพท์จากผู้ที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน เพื่อขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ ข้อใดเป็นมารยาทการตอบรับที่ไม่เหมาะสม
- ครับ ครับ ผมยินดีจะประสานงานให้เรียบร้อย
  - กรุณาอสักครู่ครับ เดี๋ยวจะค้นหาข้อมูลให้
  - ตกลงครับ ผมจะดำเนินการเรื่องนี้ให้
  - ได้ครับ ผมจะลองค้นหา
- ข้อ 24. ข้อใดเป็นมารยาทการตอบรับโทรศัพท์ที่ดี
- โอ.เค ผมช่วยได้ครับ
  - เป็นหน้าที่อยู่แล้วครับ
  - ผมยินดีช่วยเหลือครับ
  - ถ้ามีอะไรจะให้ช่วยก็บอกได้ครับ
- ข้อ 25. การพูดปฏิเสธทางโทรศัพท์ที่ดี คือข้อใด
- กล่าวขอโทษก่อน แล้วจึงปฏิเสธ
  - กล่าวปฏิเสธ แล้วบอกเหตุผลที่ต้องปฏิเสธ
  - แสดงความรู้สึกเสียใจ บอกเหตุผลที่ต้องปฏิเสธ แล้วกล่าวคำขอโทษ
  - แสดงความหวังว่าผู้ที่โทรศัพท์เข้ามา จะเข้าใจสาเหตุการปฏิเสธของเรา
- ข้อ 26. การใช้คำพูดปฏิเสธทางโทรศัพท์ในข้อใดจะทำให้คู่สนทนาที่มีความประทับใจมากที่สุด
- "ขอโทษครับ ขณะนี้คุณ.....ไม่อยู่ กรุณาโทรมาใหม่ครับ"
  - "ขอโทษครับ ขณะนี้คุณ.....ไม่อยู่ จะฝากข้อความไว้ไหมครับ"
  - "ขอโทษครับ ขณะนี้คุณ.....ไม่อยู่ครับ ไม่มีใครทราบเลยว่าไปไหน"
  - "ขอโทษครับ ขณะนี้คุณ.....ไม่อยู่ครับ ไม่ได้บอกอะไรไว้เลยไม่แน่ว่าจะกลับมาตอนไหน"



ข้อ 27. ถ้ามีผู้โทรศัพท์มาขอข้อมูลในเรื่องที่ท่านรับผิดชอบอยู่ แต่หน่วยงานของท่านไม่มีข้อมูล ข้อใดใช้คำปฏิเสธได้เหมาะสม

- ก. เสียใจด้วยครับ เรื่องนี้ไม่มีข้อมูล ลองติดต่อที่อื่นนะครับ
- ข. เสียตายจริง ๆ เรื่องนี้หน่วยงานของเราไม่มีข้อมูลเลยครับ
- ค. ขออภัยครับ ข้อมูลเรื่องนี้ยังให้ไม่ได้ เนื่องจากยังไม่สมบูรณ์ครับ
- ง. ขออภัยครับ เรื่องนี้ไม่มีข้อมูล แต่น่าจะมีที่งานวางแผน หมายเลข 1217

ข้อ 28. กรณีที่ท่านไม่สามารถไปตามนัดหมาย ข้อใดเป็นประโยคแรกของการพูดปฏิเสธทางโทรศัพท์ที่ดี

- ก. ผมไม่ว่างจริง ๆ ครับ
- ข. ไว้โอกาสครั้งต่อไปครับ
- ค. ผมจะนัดหมายใหม่อีกครั้งครับ
- ง. ขออภัยครับที่ผิดนัด ผมมีธุระด่วนจำเป็นจริง ๆ

ข้อ 29. ถ้าท่านเป็นผู้รับโทรศัพท์ที่มีผู้ต่อเข้ามาผิดหน่วยงาน ท่านจะใช้คำพูดปฏิเสธที่เหมาะสมตามข้อใด

- ก. คุณโทรศัพท์มาผิดที่แล้วนะครับ
- ข. ที่นี่ไม่มีข้อมูล ขออภัย คุณต้องโทรไปที่เบอร์อื่น
- ค. ขออภัยนะครับ เรื่องที่คุณสอบถามมานี้ ที่นี่ไม่มีข้อมูลครับ
- ง. ที่นี่ไม่มีข้อมูลครับ คุณโทรกลับที่โอปะเรเตอร์ก่อนนะครับ

ข้อ 30. ข้อใดผู้พูดโทรศัพท์มีมารยาทในการปฏิเสธที่ดี

- ก. ขออภัยนะครับ ที่ไม่อาจรับสมัครเข้าโครงการนี้ได้ เนื่องจากมีผู้สมัครเต็มจำนวนแล้ว
- ข. เต็มแล้วครับ ไว้โอกาสหน้าคุณค่อยสมัครเข้ามาใหม่
- ค. เสียใจด้วยครับ ไว้โอกาสหน้าก็แล้วกัน
- ง. คุณสมัครมาช้า คนอื่นสมัครเต็มแล้วครับ

ข้อ 31. ในการติดต่อทางโทรศัพท์ การสรุปเรื่องราวการที่มีหลายประเด็นควรทำอย่างไร

- ก. ทบทวนเฉพาะประเด็นสำคัญให้เข้าใจตรงกัน
- ข. ทบทวนทุกประเด็นให้เข้าใจตรงกัน
- ค. ทบทวนทุกประเด็นโดยละเอียด
- ง. ทบทวนทุกประเด็นโดยย่อ

ข้อ 32. เมื่อผู้ที่พูดโทรศัพท์กับท่านพยายามจะอธิบายรายละเอียดอย่างยืดเยื้อและใช้เวลานาน คำพูดสรุปในข้อใดที่ท่านควรเลือกใช้

- ก. พอแค่นี้จะ
- ข. ตกลงตามนี้ แล้วจะติดต่อใหม่คะ
- ค. รบกวนเวลามากแล้ว มีอะไรจะเพิ่มเติมอีกคะ
- ง. พอเข้าใจแล้วคะ คิดว่าคงไม่มีอะไรเพิ่มเติมอีกนะคะ

ข้อ 33. เมื่อมีผู้โทรศัพท์มาติดต่อขอเปลี่ยนแปลงรายการค่าใช้จ่าย ซึ่งท่านรับผิดชอบดำเนินการและเสนอให้ผู้มีอำนาจสั่งการเรียบร้อยแล้ว ข้อใดเป็นคำตอบสรุปที่ชัดเจนที่สุด

- ก. การเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายที่อนุมัติไปแล้ว เป็นเรื่องยาก ต้องขอภัยด้วยครับที่ไม่อาจแก้ไขได้
- ข. การเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายที่อนุมัติไปแล้ว ถ้าไม่ติดขัดเรื่องระเบียบก็สามารถดำเนินการให้ได้
- ค. ค่าใช้จ่ายที่ขอเปลี่ยนแปลงจากยอดเดิม ผมขอหรือผู้มีอำนาจก่อนแล้วจะแจ้งผลให้ทราบ
- ง. การขอเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายจากยอดเดิม อนุมัติไปแล้วเปลี่ยนแปลงยาก

ข้อ 34. ในการพูดโทรศัพท์ติดต่อราชการ ข้อใดควรเป็นประโยคท้ายสุดของการสรุปก่อนจบการสนทนา

- ก. มหาวิทยาลัยขอให้เขียนโครงการใหม่
- ข. มหาวิทยาลัยมีปัญหาเรื่องการเบิกจ่ายเงิน
- ค. มหาวิทยาลัยขอให้คณะเป็นเจ้าของโครงการเอง
- ง. มหาวิทยาลัยขอให้ทบวงค่าใช้จ่ายใหม่ให้ละเอียด

ข้อ 35. ข้อใดเป็นมารยาทการพูดสรุปที่ดีในฐานะผู้รับโทรศัพท์

- ก. เรื่องนี้ขอให้คุณโทรศัพท์มาสอบถามใหม่ดีกว่า
- ข. เรื่องทั้งหมดนี้ผมจะรับไปดูแลให้เรียบร้อยครับ
- ค. เรื่องทั้งหมดนี้คุณจะให้ผมดำเนินการต่อไปอย่างไร
- ง. เรื่องนี้ผมจะต้องปรึกษาผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องก่อน

ข้อ 36. ถ้าท่านเป็นผู้โทรศัพท์ไปขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ข้อใดเป็นการพูดสรุปที่มีมารยาทเหมาะสมที่สุด

- ก. วันนี้ได้รับข้อมูลดี ๆ มากเลย
- ข. โอกาสหน้าจะขอรบกวนข้อมูลอีกนะครับ
- ค. ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำงาน
- ง. ขอขอบคุณมากนะครับ สำหรับข้อมูลดี ๆ ในวันนี้

ข้อ 37. โดยปกติเมื่อใดควรจะยุติหรือจบการสนทนาทางโทรศัพท์

- ก. เมื่อคู่สนทนากล่าวลา
- ข. เมื่อบรรลุปาหมายการพูด
- ค. เมื่อคู่สนทนากล่าวคำพูดติดบท
- ง. เมื่อใช้เวลาในการสนทนามากแล้ว

ข้อ 38. ข้อใดแสดงว่าผู้พูดโทรศัพท์จบการสนทนาได้ดี กรณีผู้โทรศัพท์เข้ามาใช้เวลานานเกินไป

- ก. โอ.เค เรื่องนี้มีรายละเอียดมาก .....จะส่งเอกสารเพิ่มเติมมาให้ภายหลังครับ
- ข. โอ.เค เท่านั้นะ เรื่องนี้มีรายละเอียดมาก .....จะส่งเอกสารเพิ่มเติมให้ นะครับ
- ค. โอ.เค แค่นี้ก่อนนะ วาง ๆ คุณกรุณาติดต่อมาอีกครั้งดีกว่า
- ง. โอ.เค โอ.เค เอาไว้คุยกันวันอื่นก็แล้วกัน

ข้อ 39. หากท่านมีเหตุจำเป็นต้องยุติการสนทนาอย่างกะทันหันในขณะที่กำลังพูดโทรศัพท์อยู่ ท่านจะใช้คำพูดในข้อใด

- ก. ขอโทษครับ ผมจะติดต่อมาใหม่
- ข. ผมไม่มีเวลาพอ เอาไว้คุณค่อยโทรมาใหม่ได้ไหม
- ค. ขอโทษครับ ผมกำลังยุ่ง แล้วค่อยคุยกันใหม่ นะครับ
- ง. ขอโทษครับ เรื่องนี้ต้องใช้เวลาอธิบาย หากคุณสะดวกผมจะโทรมาใหม่ครับ

ข้อ 40. จากคำพูดโทรศัพท์ต่อไปนี้ ข้อใดเป็นการสิ้นสุดการสนทนาที่เรียงลำดับความได้ราบรื่นดีที่สุด

- (1) หากท่านจะช่วยอนุเคราะห์
  - (2) เนื่องจากเรื่องนี้มีรายละเอียดมาก
  - (3) ส่งคู่มือมาให้ท่าน
  - (4) ก็จะเป็นพระคุณยิ่ง
- ก. 1 , 2 , 3 และ 4
  - ข. 2 , 1 , 3 และ 4
  - ค. 2 , 3 , 1 และ 4
  - ง. 3 , 1 , 4 และ 2

ข้อ 41. ข้อใดเป็นคำพูดจบการสนทนาที่เหมาะสมที่สุดในการพูดโทรศัพท์กับผู้ดำรงตำแหน่งสูงกว่า

- ก. ขอบพระคุณที่สุดครับ
- ข. ขอบพระคุณมากครับ
- ค. ขอบพระคุณอย่างยิ่งครับ
- ง. ขอบพระคุณอย่างสูงยิ่งครับ

ข้อ 42. ข้อใดมีมารยาทที่ดีในการจบการสนทนาทางโทรศัพท์

- ก. ขอขอบคุณมากครับสำหรับเรื่องนี้ มีอะไรเพิ่มเติมติดต่อมาได้นะครับ สวัสดีครับ
- ข. ขอขอบคุณครับ สำหรับความช่วยเหลือในครั้งนี้ สวัสดีครับ
- ค. ขอขอบคุณครับ เรื่องนี้เป็นที่เข้าใจดีแล้วครับ สวัสดีครับ
- ง. ขอขอบคุณครับ ไม่ติดใจอะไร สวัสดีครับ

-----จบ-----

**กรุณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่งว่า ท่านได้ตอบหมดแล้วทุกข้อ**

กระผมขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือตอบแบบทดสอบนี้

นายกฤตคม บุญคงวัฒน์  
นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร  
มีนาคม 2544