

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "ปริมาณข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทด้านโทรคมนาคมที่มีสำนักงานสาขาในต่างจังหวัด" เป็น การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดในเรื่องประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล หลักเกณฑ์การให้คะแนน การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ ดังต่อไปนี้

ประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัทโทรคมนาคมไทยที่ได้รับ สัมปทานจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) และการสื่อสารแห่งประเทศไทย(กสท.) ให้ เป็นผู้ขายบริการสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศ ซึ่งมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ส่วนกลางคือ กรุงเทพมหานคร และมีสำนักงานสาขาดังอยู่ในต่างจังหวัด ซึ่งบริษัทโทรคมนาคมที่มีคุณสมบัติดังกล่าวมีจำนวนทั้งสิ้น 10 บริษัท ได้แก่

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชื่อบริษัท	หน่วยงานที่ให้สัมปทาน	โครงการที่ได้รับสัมปทาน	จำนวนพนักงาน	หมายเหตุ
1. บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (ทีทีแอนดีที)	องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.)	โครงการขยายโทรศัพท์พื้นฐานในเขตภูมิภาคจำนวน 1.5 ล้านเลขหมาย	ประมาณ 3,300 คน	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2541
2. บริษัทแอดวานซ์อินโฟเซอริส จำกัด (มหาชน) (เอไอเอส)	ทศท.	โครงการติดตั้งและให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ NMT และ GSM 900 MHz	ประมาณ 1,700 คน	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2541
3. บริษัทโทเทิล แอดเรสคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (แทค)	การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)	โครงการติดตั้งและให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ AMPS 800 MHz และ PCN 1800 MHz		ไม่สะดวกในการให้ข้อมูล
4. บริษัทจัดมินซ์บมารินเทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (เจเอสทีซี)	ทศท.	โครงการติดตั้งโครงข่ายวงจรทางไกลผ่านเคเบิลใต้น้ำเชื่อมโยงระหว่างกรุงเทพมหานคร มหานครกับชายฝั่งทะเลด้านตะวันออกและจังหวัดสำคัญทางภาคใต้	ประมาณ 100 คน	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2541
5. บริษัทอควิเมนต์ จำกัด	ทศท.	โครงการติดตั้งและให้บริการระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมเพื่อบริการธุรกิจ เช่น บริการสื่อสารคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์และโทรสาร	ประมาณ 100 คน	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2541

ชื่อบริษัท	หน่วยงานที่ให้สัมปทาน	โครงการที่ได้รับสัมปทาน	จำนวนพนักงาน	หมายเหตุ
6. บริษัทอีทีซีอินเตอร์คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด	ทศท.	โครงการให้บริการวิทยุติดตามตัว (Pager) ภายใต้ชื่อบริการ (อีทีซีอินเตอร์คอม)	1,171 คน	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2542
7. บริษัทแอดวานซ์เพจจิ่ง จำกัด	ทศท.	โครงการให้บริการวิทยุติดตามตัว (Pager) ภายใต้ชื่อบริการ "โฟนลิงค์"	1,947 คน	ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2542
8. บริษัทเปอร์คอมเซอร์วิส จำกัด	กสท.	โครงการให้บริการวิทยุติดตามตัว (Pager) ภายใต้ชื่อบริการ "แพคลิงค์"		
9. บริษัทเลนโซ่เพจจิ่ง จำกัด	กสท.	โครงการให้บริการวิทยุติดตามตัว (Pager) ภายใต้ชื่อบริการ "อีซีคอล"		
10. บริษัทเวิลด์เพจ จำกัด	ทศท.	โครงการให้บริการวิทยุติดตามตัว (Pager) ภายใต้ชื่อ "เวิลด์เพจ"		

เนื่องจากติดขัดปัญหาบางประการในการขอข้อมูลจำนวนพนักงานจากบางบริษัท การวิจัยครั้งนี้จึงไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แท้จริงได้

กลุ่มตัวอย่าง

ก) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณตามสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด , 2535 : 38)

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่จะสุ่ม ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ .40

e แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ ในที่นี้ กำหนดเท่ากับ .05

Z แทน ระดับความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนด ในที่นี้มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความมั่นใจร้อยละ 99 (ระดับ.01)

แทนค่าตามสูตร

$$n = \frac{.40(1-.40)(1.96)^2}{(.05)^2}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ต้องศึกษามีจำนวนไม่น้อยกว่า 370 ราย

ข) วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multit-Stage Random Sampling) โดยกำหนดชั้นตามลำดับดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้น (Stratified Random Sampling)

เพื่อแบ่งบริษัทที่เป็นประชากรออกเป็นกลุ่ม โดยใช้เกณฑ์การเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านโทรคมนาคมที่ต่างบริการกัน และต้องเป็นบริการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประชาชนหรือผู้ใช้บริการโดยตรง เนื่องจากบริษัทโทรคมนาคมที่ได้รับสัมปทานให้ดำเนินธุรกิจให้บริการประชาชนโดยตรงนี้ สำนักงานใหญ่กับสำนักงานสาขาต่างๆ จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอยู่เป็นประจำมากกว่าบริษัทที่ได้รับสัมปทานให้เป็นผู้สร้างโครงข่ายด้านโทรคมนาคมเพียงอย่างเดียว เนื่องจากจะต้องมีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการให้บริการลูกค้าให้พนักงานทราบโดยทั่วถึงกัน

อยู่เสมอ (เช่น ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์ใหม่, รายการส่งเสริมการตลาดใหม่ ฯลฯ) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานสาขาจึงมีโอกาสเกิดขึ้นได้บ่อยครั้งมากกว่า และจากประชากรที่มีอยู่จำนวน 10 บริษัทดังกล่าวข้างต้นตามตารางที่ 1 สามารถนำมาแบ่งกลุ่มตามเงื่อนไขดังกล่าวได้เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน, กลุ่มที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ กลุ่มที่ให้บริการวิทยุติดตามตัว

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบธรรมดา (Simple Random Sampling)

โดยวิธีการจับฉลากเพื่อสุ่มเลือกบริษัทที่จะทำการศึกษา โดยทำการจับฉลากรายชื่อบริษัทจากทั้ง 3 กลุ่ม ๆ ละ 1 บริษัท ดังนั้น จึงได้บริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 บริษัท ได้แก่ บริษัท ไทย-เทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัทแอดวานซ์ อินโฟเซอริวส์ จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ยัทวิชั่น เทเลคอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามลำดับของกลุ่มบริษัท

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้น (Stratified Random Sampling) เพื่อ

แบ่งพนักงานทั้งหมดออก 2 ส่วนหลัก ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่ และพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานสาขาต่างๆ

- สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่จะทำการสุ่มเลือกจากทุกฝ่ายงานที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาขาต่าง ๆ อยู่เสมอ
- สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานสาขา จะทำการสุ่มเลือกจากจังหวัดที่เป็นสำนักงานระดับเขต และเป็นจังหวัดที่ทั้งสามบริษัทมีสำนักงานอยู่ ซึ่งมีอยู่จำนวน 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่, จังหวัดนครสวรรค์, จังหวัดอุดรธานี, จังหวัดนครราชสีมา, จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดสงขลา จังหวัดชลบุรี และจังหวัดนครปฐม

ขั้นตอนที่ 4 ใช้วิธีการกำหนดสัดส่วน เพื่อกำหนดจำนวนพนักงานของแต่ละฝ่ายงานหรือแต่ละจังหวัดที่จะถูกเลือกขึ้นมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

โดยกำหนดให้สุ่มตัวอย่างในสัดส่วนร้อยละ 40 ของจำนวนพนักงานทั้งหมดในแต่ละฝ่ายงานหรือแต่ละจังหวัด

ขั้นตอนที่ 5 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบธรรมดา (Simple Random Sampling)

โดยวิธีการจับฉลากเพื่อสุ่มตัวอย่างที่จะทำการตอบแบบสอบถาม โดยทำการจับฉลากรายชื่อพนักงานตามจำนวนที่ได้คำนวณตามสัดส่วนที่กำหนดไว้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ 5 ข้อ ซึ่งแต่ละข้อมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ดังนี้ คือ

- | | |
|--------------------------------|--|
| <u>สมมติฐานข้อที่ 1</u> | ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ |
| ตัวแปรอิสระ | ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ |
| ตัวแปรตาม | ระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ |
| <u>สมมติฐานข้อที่ 2</u> | ระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ |
| ตัวแปรอิสระ | ระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ |
| ตัวแปรตาม | ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ |
| <u>สมมติฐานข้อที่ 3</u> | พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรที่ต่างกัน จะได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การในปริมาณที่ต่างกัน |
| ตัวแปรอิสระ | ลักษณะทางประชากร |
| ตัวแปรตาม | ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ |
| <u>สมมติฐานข้อที่ 4</u> | พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรที่ต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การที่ต่างกัน |
| ตัวแปรอิสระ | ลักษณะทางประชากร |
| ตัวแปรตาม | ระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ |
| <u>สมมติฐานข้อที่ 5</u> | พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรที่ต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน |
| ตัวแปรอิสระ | ลักษณะทางประชากร |
| ตัวแปรตาม | ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน |

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยศึกษา ข้อมูลจากเอกสาร ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการ กำหนดคำถามในแบบสอบถาม โดยที่แบบสอบถามจะมีทั้ง คำถามเปิด (open-ended question) และคำถามปิด (closed - ended question) ที่มีลักษณะเป็นแบบปรนัย (Multiple Choice) และ แบบประเมินค่าเพื่อวัดความคิดเห็น (Likert Scale)

เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอนด้วยกัน คือ

ตอนที่ 1 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาที่ทำงาน อัตราเงินเดือน ฝ่ายงานที่สังกัด และจังหวัดที่ปฏิบัติงาน ซึ่งคำถามในตอนนี้เป็นทั้งคำถามปิดและคำถามเปิด

ตอนที่ 2 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่พนักงานได้รับ ได้แก่ เนื้อหาข่าวสารขององค์กรที่พนักงานได้รับ ความบ่อยครั้งในการได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสารที่ต่างกัน คำถามในตอนนี้เป็นคำถามแบบประเมินค่าเพื่อวัดความบ่อยครั้ง (Likert Scale)

ตอนที่ 3 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของหน่วยงานใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบ รวมถึง วิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานสาขา ซึ่งคำถามจะถามถึง ความบ่อยครั้งของการใช้ช่องทางและสื่อในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ ยังประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับการเข้าถึงของสื่อที่ใช้ในองค์กร และประสิทธิภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร คำถามในตอนนี้เป็นคำถามแบบประเมินค่าเพื่อวัดความคิดเห็น (Likert Scale)

ตอนที่ 4 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งคำถามจะถามถึง ภาพรวมขององค์กรด้านการสื่อสาร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ความเพียงพอของข่าวสาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา คำถามในตอนนี้เป็นคำถามแบบประเมินค่าเพื่อวัดความคิดเห็น (Likert Scale)

ตอนที่ 5 ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งคำถามจะเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารงานขององค์กร สภาพการทำงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในงาน คำถามในตอนนี้เป็นคำถามแบบประเมินค่าเพื่อวัดความคิดเห็น(Likert Scale)

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามนั้น เมื่อสร้างขึ้นแล้วได้มีการนำไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยวิธีการดังต่อไปนี้

1.การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ เช่น อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ที่มีความชำนาญในการออกแบบสอบถาม ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษาที่ใช้ เมื่อได้คำแนะนำมาแล้วได้นำมาแก้ไขในจุดที่ยังบกพร่องอยู่ก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูล

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ออกแบบแล้วไปทำการทดสอบก่อน (Pre - test) โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติและสถานภาพใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลจริง ให้ทดลองทำแบบสอบถามแล้วจึงนำผลที่ได้จากการทดสอบมาแก้ไขปรับปรุงให้แบบสอบถามสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยแบบสอบถามที่นำมาทดสอบความน่าเชื่อถือนี้เป็นคำถามแบบประเมินค่าเพื่อวัดความคิดเห็น(Likert Scale) ซึ่งผู้วิจัยได้คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของการวัด (Reliability of Measurement) ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) จากวิธีของ Cronbach (วิเชียร เกตุสิงห์, 2537 : 116) โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \frac{1 - \sum V_i}{V_i}$$

เมื่อ α = ค่าความเชื่อถือได้

k = จำนวนข้อ

V_1	=	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
V_2	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

ผลที่ได้จากการทดสอบแบบสอบถาม มีดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 2 เรื่อง	ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ มีค่าความเชื่อมั่น $\alpha = .8652$
แบบสอบถามตอนที่ 3 เรื่อง	การใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่ กับสำนักงานสาขา มีค่าความเชื่อมั่น $\alpha = .9552$
แบบสอบถามตอนที่ 3 เรื่อง	การเข้าถึงของสื่อและประสิทธิภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การ มีค่าความเชื่อมั่น $\alpha = .8126$
แบบสอบถามตอนที่ 4 เรื่อง	ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีค่าความเชื่อมั่น $\alpha = .7500$
แบบสอบถามตอนที่ 5 เรื่อง	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่น $\alpha = .7856$

จะเห็นได้ว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง ซึ่งถือว่ามีความเชื่อถือได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขออนุญาตผู้บริหารของแต่ละบริษัทในการแจกแบบสอบถาม และได้ประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือฝ่ายประชาสัมพันธ์ของบริษัทให้เป็นผู้ดำเนินการส่งแบบสอบถาม ไปยังฝ่ายและสำนักงานสาขาต่างๆ ที่ต้องการเก็บข้อมูล ซึ่งก่อนที่จะดำเนินการแจกแบบสอบถามออกไปยังกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยได้พูดคุยเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการแจกแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ และรายละเอียดอื่นๆ กับผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถามในทุกบริษัท จนเป็นที่เข้าใจกันดีแล้ว จึงได้ทำการแจกแบบสอบถามออกไป

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 5 ตอนด้วยกัน ซึ่งแต่ละตอนจะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังต่อไปนี้

1. ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ วัดจากความบ่อยครั้งของการได้รับข่าวสารด้านต่างๆ จากผู้ส่งสาร 3 ราย คือ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของส่วนงาน / สำนักงานสาขา เพื่อนร่วมงานที่อยู่ส่วนงาน / สำนักงานสาขาเดียวกัน และเพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละส่วนงาน / สำนักงานสาขา ได้กำหนดคำตอบและค่าคะแนนเป็น 4 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามากดังนี้

คำตอบ	ไม่เคยเลย	ไม่ค่อยบ่อย	บ่อย	บ่อยมากที่สุด
ค่าคะแนน	1	2	3	4

ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยของความถี่ในการได้รับข่าวสารจะนำมาแปลความหมาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์การแปลความหมาย
1.00 - 1.50	ได้รับข่าวสารในปริมาณน้อยมาก
1.51 - 2.50	ได้รับข่าวสารในปริมาณน้อย
2.51 - 3.50	ได้รับข่าวสารในปริมาณปานกลาง
3.51 - 4.00	ได้รับข่าวสารในปริมาณมาก

2. วิธีการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของส่วนงาน / สำนักงานสาขาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบ วัดจากความบ่อยครั้งของการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารแบบต่างๆ ได้กำหนดคำตอบและค่าคะแนนเป็น 4 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ดังนี้

คำตอบ	ไม่เคยเลย	ไม่ค่อยบ่อย	บ่อย	บ่อยมากที่สุด
ค่าคะแนน	1	2	3	4

ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยของความถี่ในการใช้วิธีการติดต่อสื่อสาร จะนำมาแปลความหมาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์การแปลความหมาย
1.00 - 1.50	เป็นวิธีที่ใช้น้อยที่สุด
1.51 - 2.50	เป็นวิธีที่ใช้น้อย
2.51 - 3.50	เป็นวิธีที่ใช้น้อย
3.51 - 4.00	เป็นวิธีที่ใช้น้อยที่สุด

3. ความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพของวิธีการเผยแพร่ข่าวสารที่ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุดของส่วนงาน / สำนักงานสาขาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบ ได้กำหนดคำตอบและค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ดังนี้

คำตอบ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ค่าคะแนน	1	2	3	4	5

ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการใช้วิธีการติดต่อสื่อสาร จะนำมาแปลความหมาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย.	เกณฑ์การแปลความหมาย
1.00 - 1.50	มีประสิทธิภาพต่ำมาก
1.51 - 2.50	มีประสิทธิภาพต่ำ
2.51 - 3.50	มีประสิทธิภาพปานกลาง
3.51 - 4.50	มีประสิทธิภาพสูง
4.51 - 5.00	มีประสิทธิภาพสูงมาก

4. วิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานในสำนักงานใหญ่กับพนักงานในสำนักงานสาขา ได้กำหนดคำตอบ ค่าคะแนน และเกณฑ์การแปลความหมายเป็น 4 ระดับเช่นเดียวกับข้อ 2

5. การเข้าถึงของสื่อที่ใช้ในองค์กร วัดจากความคิดเห็นของการได้รับสื่อชนิดต่างๆ ที่มีอยู่ในองค์กร ได้กำหนดคำตอบและค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ดังนี้

คำตอบ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ค่าคะแนน	1	2	3	4	5

ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยของระดับการเข้าถึงของสื่อ จะนำมาแปลความหมาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์การแปลความหมาย
1.00 - 1.50	เข้าถึงในระดับน้อยที่สุด
1.51 - 2.50	เข้าถึงในระดับน้อย
2.51 - 3.50	เข้าถึงในระดับปานกลาง
3.51 - 4.50	เข้าถึงในระดับมาก
4.51 - 5.00	เข้าถึงในระดับมากที่สุด

6. ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร ได้กำหนดคำตอบ ค่าคะแนน และเกณฑ์การแปลความหมายเป็น 5 ระดับ เช่นเดียวกับข้อ 3

7. ความพึงพอใจในการสื่อสาร วัดจากความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการสื่อสารในด้านต่างๆ โดยได้กำหนดข้อความคำถามเป็นทั้งความคิดเห็นเชิงบวกและความคิดเห็นเชิงลบ

- สำหรับข้อความคำถามที่เป็นความคิดเห็นเชิงบวก ได้กำหนดคำตอบ และค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คำตอบ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ค่าคะแนน	1	2	3	4	5

- สำหรับข้อความคำถามที่เป็นความคิดเห็นเชิงลบ ได้กำหนดคำตอบ และค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คำตอบ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ค่าคะแนน	5	4	3	2	1

ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสาร จะนำมาแปลความหมาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์การแปลความหมาย
1.00 - 1.50	พึงพอใจในระดับต่ำมาก
1.51 - 2.50	พึงพอใจในระดับต่ำ
2.51 - 3.50	พึงพอใจในระดับปานกลาง
3.51 - 4.50	พึงพอใจในระดับสูง
4.51 - 5.00	พึงพอใจในระดับสูงมาก

8. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน วัดจากความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ โดยได้กำหนดข้อความคำถามเป็นทั้งความคิดเห็นเชิงบวก และความคิดเห็นเชิงลบ

การกำหนดคำตอบ ค่าคะแนนของคำถามทั้งเชิงบวกและเชิงลบ และเกณฑ์การแปลความหมาย ใช้เกณฑ์เดียวกับข้อ 7

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS^x (Statistical Package for Social Science) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยคำนวณเป็นร้อยละ และค่าเฉลี่ย แล้วนำมาเสนอในรูปตารางประกอบการแปลความเชิงบรรยาย

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของสำนักงาน / สำนักงานสาขาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบ และวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานในสำนักงานใหญ่กับสำนักงานสาขา ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4. ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงของสื่อและประสิทธิภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5. การประเมินระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการสื่อสาร ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

6. การประเมินระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

7. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ฐานข้อ 1 - 2 ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

8. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ฐานข้อ 3 - 5 ใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) เพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม