

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การสื่อสารและการจัดการทีมงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ ของ บริษัท ไทเนอริส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ในสภาวะการแข่งขันครั้งนี้” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) แบบวัดผลครั้งเดียว (One-Shot Case Study) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรทุกระดับและทุกสายงานที่ปฏิบัติงานในทีมชายในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไทเนอริส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด (ยกเว้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำ ณ อาคารวานิช กรุงเทพมหานคร) จำนวน 762 คน โดยใช้ฐานข้อมูลจาก Upcountry Team ณ เดือน มกราคม พ.ศ. 2551 (แหล่งข้อมูล : Upcountry Summary of Performance บริษัท ไทเนอริส คลับ(ประเทศไทย) จำกัด)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรทุกระดับและทุกสายงานที่ปฏิบัติงานในทีมชายในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไทเนอริส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane โดยเลือกใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งพิจารณาจากจำนวนประชากรของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไทเนอริส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ณ เดือน มกราคม พ.ศ. 2551 มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 762 คน และกำหนดความเชื่อมั่น 95% คือความผิดพลาดไม่เกิน 5% การคำนวณใช้สูตรดังนี้

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ $e =$ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$N =$ ขนาดของประชากร 762 คน

$n =$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{762}{1 + 762 (0.05)^2}$$

$$n = 262.30$$

จากผลการคำนวณ จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) = 262.30 คน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 270 คน

การสุ่มตัวอย่าง

ในการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลที่ครบถ้วนที่ผู้ศึกษาต้องการตามลำดับดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากจังหวัดทั้งหมดของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) ซึ่งมีทั้งหมด 31 จังหวัด ดังนี้

1. เชียงใหม่
2. ภูเก็ต
3. ชลบุรี
4. ระยอง
5. เชียงราย
6. ขอนแก่น
7. ลำพูน
8. เพชรบุรี
9. ปราจีนบุรี
10. ราชบุรี
11. จันทบุรี

12. ลำปาง
13. นครราชสีมา
14. นครสวรรค์
15. นครศรีธรรมราช
16. พิษณุโลก
17. ร้อยเอ็ด
18. สกลนคร
19. สุพรรณบุรี
20. สุราษฎร์ธานี
21. สุรินทร์
22. ตรัง
23. อุบลราชธานี
24. อุตรธานี
25. บุรีรัมย์
26. กาญจนบุรี
27. ประจวบคีรีขันธ์
28. ศรีสะเกษ
29. ชัยภูมิ
30. ลพบุรี
31. กระบี่

ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยการจับสลาก 50 % ของจังหวัดทั้งหมด ผลการจับสลาก
ได้จังหวัดที่เป็นตัวแทน จำนวน 15 จังหวัด ดังนี้

1. เชียงใหม่
2. เชียงราย

3. ลำปาง
4. พิษณุโลก
5. นครศรีธรรมราช
6. สุราษฎร์ธานี
7. ตรัง
8. ชลบุรี
9. ระยอง
10. ขอนแก่น
11. อุบลราชธานี
12. อุตรธานี
13. นครราชสีมา
14. บุรีรัมย์
15. ราชบุรี

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จังหวัดละ 18 คน

ตารางที่ 3.1

แสดงจำนวนพนักงานของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) จำแนกรายจังหวัด

จังหวัด	จำนวน (คน)
1. เชียงใหม่	18
2. เชียงราย	18
3. ลำปาง	18
4. พะเยา	18
5. นครศรีธรรมราช	18
6. สุราษฎร์ธานี	18
7. ตรัง	18
8. ชลบุรี	18
9. ระยอง	18
10. ขอนแก่น	18
11. อุบลราชธานี	18
12. อุดรธานี	18
13. นครราชสีมา	18
14. บุรีรัมย์	18
15. ราชบุรี	18
รวม	270

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งแบบสอบถามถูกจัดส่งจากพนักงานตำแหน่ง Sales Administration Support ซึ่งปฏิบัติงานประจำ ณ อาคารวานิช

กรุงเทพมหานครผ่านทางไปรษณีย์ไปยังจังหวัดต่าง ๆ ทั้ง 15 จังหวัดที่ได้ทำการสุ่มไว้แล้ว จากนั้นเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานต่างจังหวัด จังหวัดละ 1 คน จะเป็นตัวแทนแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่พบเจอโดยบังเอิญในสถานที่ที่ทำการสุ่มตัวอย่าง จังหวัดละ 18 ชุด รวมทั้งหมด 270 ชุด และจากนั้นเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานต่างจังหวัดเป็นผู้รวบรวมแบบสอบถามส่งคืนมาที่อาคารวานิช กรุงเทพมหานคร ทางไปรษณีย์

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้จำแนกตัวแปรตามสมมติฐาน โดยแบ่งตัวแปรออกเป็น 2 ประเภท คือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

สมมติฐานที่ 1 ทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีความถี่ในการเปิดรับเพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรจากช่องทางการสื่อสารประเภทต่าง ๆ แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ทางด้าน

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ระยะเวลาการทำงาน
- ระดับสายงาน

ตัวแปรตาม ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรจากช่องทางการสื่อสารประเภทต่าง ๆ

สมมติฐานที่ 2 ทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ทางด้าน

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ระยะเวลาการทำงาน
- ระดับสายงาน

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจต่อนี้่หาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ(ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 3 ทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 4 รูปแบบแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัทไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด ทางด้าน

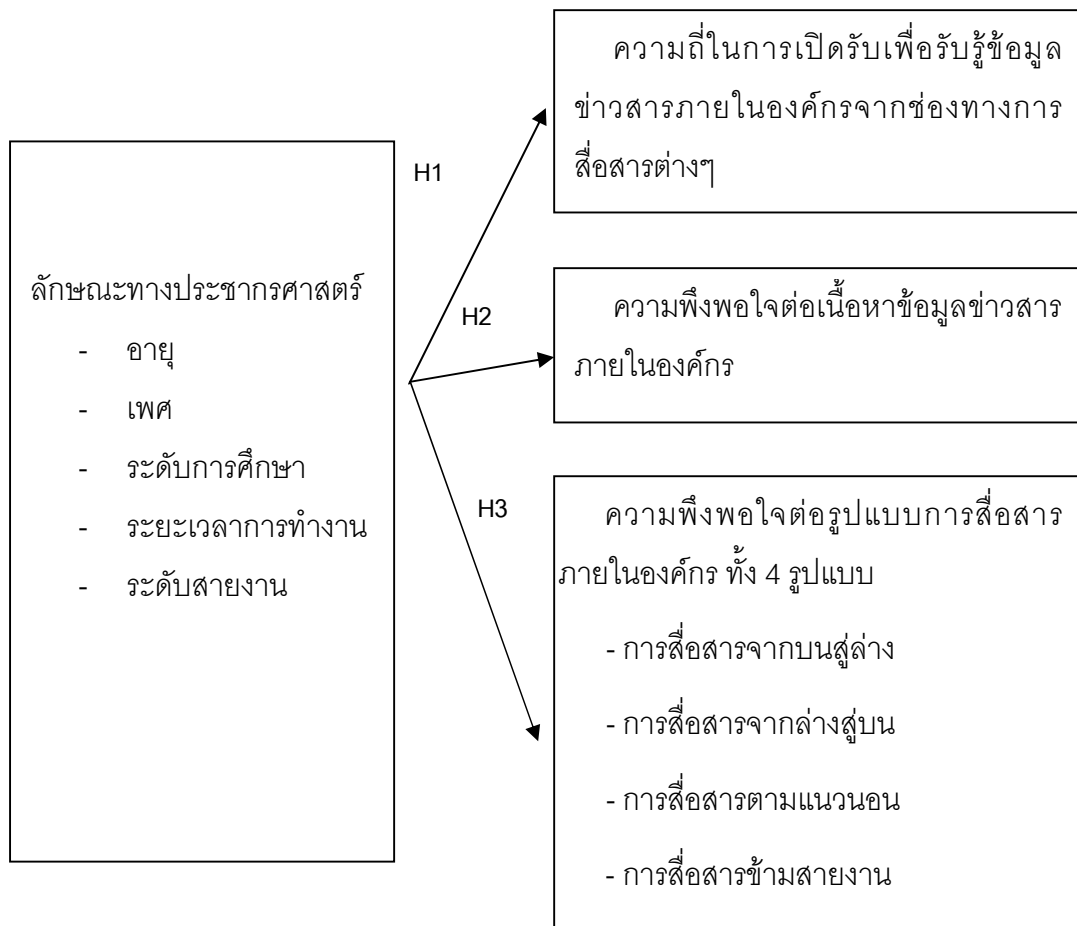
- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ระยะเวลาการทำงาน
- ระดับสายงาน

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 4 รูปแบบ ได้แก่

1. การสื่อสารจากบนสู่ล่าง
2. การสื่อสารจากล่างสู่บน
3. การสื่อสารตามแนวนอน
4. การสื่อสารข้ามสายงาน

แผนภาพที่ 3.1

แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามประเภทให้กลุ่มตัวอย่างบันทึกคำตอบเอง (Self-Administered Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายปิด(Close-Ended Questionnaire) เป็นคำถามให้เลือกตอบและคำถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามที่ใช้สำหรับเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ประกอบด้วยคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อ 1-5 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่อง อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และระดับสายงาน รวมจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด รวมจำนวน 19 ข้อ

ข้อ 6-16 เป็นคำถามด้านความถี่ในการเปิดรับเพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางการสื่อสารประเภทต่าง ๆ จำนวน 11 ข้อ

ข้อ 17-24 เป็นคำถามด้านการรับรู้ของประเภทเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด รวมจำนวน 30 ข้อ

ข้อ 25-35 เป็นคำถามวัดความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสาร จำนวน 11 ข้อ

ข้อ 36-43 เป็นคำถามวัดความพึงพอใจต่อเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร จำนวน 8 ข้อ

ข้อ 44-54 เป็นคำถามวัดความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 4 รูปแบบ จำนวน 11 ข้อ ดังนี้

- ข้อ 44-46 เป็นคำถามวัดความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง¹ จำนวน 3 ข้อ

- ข้อ 47-49 เป็นคำถามวัดความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบล่างสู่บน² จำนวน 3 ข้อ

¹การสื่อสารแบบบนสู่ล่าง หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นจากผู้บังคับบัญชาสูงสุด คือ Upcountry Unit Head ไปยังบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับต่าง ๆ ในองค์กร คือ Regional Sales Manager (Officer) Sales Manager (Staff) Senior Group Leader (SGL) Group Leader (GL) และ Sales Independent (พนักงานขายอิสระ)

²การสื่อสารแบบล่างสู่บน หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นจากผู้ใต้บังคับบัญชา คือ Regional Sales Manager (Officer) Sales Manager (Staff) Senior Group Leader (SGL) Group Leader (GL) และ Sales Independent (พนักงานขายอิสระ) ไปยังผู้บังคับบัญชาสูงสุด คือ Upcountry Unit Head)

- ข้อ 50-52 เป็นคำถามวัดความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบ
 แนวนอน³ จำนวน 3 ข้อ

- ข้อ 53-54 เป็นคำถามวัดความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบ
 ซ้ำมสายนงาน⁴ จำนวน 2 ข้อ

ข้อ 55 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการทดสอบเครื่องมือด้านความเที่ยงตรง (Validity) และความ
 น่าเชื่อถือ (Reliability) ดังนี้คือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มาหา
 ความเที่ยงตรง โดยให้รองศาสตราจารย์อรุณฯ เลิศจรรยาภักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษารายงานโครงการ
 เฉพาะบุคคล ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและมีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาวิจัยทางวารสาร
 ศาสตร์ เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบในด้านความเที่ยงตรงของโครงสร้างแบบสอบถาม (Construct
 Validity) เนื้อหาและภาษาที่ใช้ (Content Validity) โดยได้รับคำแนะนำให้ปรับปรุงเนื้อหาและ
 ถ้อยคำภาษาที่ใช้ในบางข้อคำถามให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้นำ
 แบบสอบถามในส่วนของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องของปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิของทีมงานในต่างจังหวัด
 (Upcountry Team) บริษัท ไคเนอริส คลับ(ประเทศไทย) จำกัด โดยให้ตรวจสอบความถูกต้องใน

³การสื่อสารแบบแนวนอน หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรที่ดำรง
 ตำแหน่งในระดับเดียวกันในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารระหว่าง Regional Sales Manager (Officer)
 กับ Regional Sales Manager (Officer) การสื่อสารระหว่าง Sales Manager (Staff) กับ Sales
 Manager (Staff) การสื่อสารระหว่าง Senior Group Leader (SGL) กับ Senior Group Leader
 (SGL) การสื่อสารระหว่าง Group Leader (GL) กับ Group Leader (GL) การสื่อสารระหว่าง
 Sales Independent (พนักงานขายอิสระ) กับ Sales Independent (พนักงานขายอิสระ)

⁴การสื่อสารซ้ำมสายนงาน หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรภายในทีมฯ ที่
 ไม่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดเดียวกัน

ด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา เพื่อขอคำแนะนำปรับปรุงแก้ไข แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเป็นที่เรียบร้อยแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว มาทดสอบความเชื่อมั่น โดยการทดลองนำไปใช้ (Pre-Test) กับประชากรที่มงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไดเนอร์ส คลับ(ประเทศไทย) จำกัด ในจังหวัดที่มีไม้ไผ่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อตรวจสอบว่าคำถามแต่ละข้อของแบบสอบถาม สามารถสื่อความหมายได้โดยตรงตามที่ผู้ศึกษาต้องการและคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไรก็ตามหาความสัมพันธ์สัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left\{ \frac{1 - V_1}{V_t} \right\}$$

α	=	ความน่าเชื่อถือ
K	=	จำนวนข้อ
V_i	=	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
V_t	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

โดยค่าความเชื่อถือ (Reliability) ของเครื่องมือ ได้ค่าความน่าเชื่อถือในระดับที่สามารถยอมรับได้ คือค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาสูงกว่า 0.70 สำหรับแบบสอบถามชุดนี้ได้นำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง Pre-Test จำนวน 30 คน เมื่อนำมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.738 เครื่องมือนี้มีค่าความน่าเชื่อถือในระดับที่สามารถยอมรับได้

การวัดค่าและเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ

ผู้ศึกษาได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนคำตอบในแบบสอบถาม ในส่วนที่ 2-4 ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด(Close-Ended Questionnaire) ที่มีคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดให้น้ำหนักหรือค่าของคะแนนคำถามในแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไคเนอริส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด

ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรจากช่องทางสื่อสารประเภทต่าง ๆ

5 วัน / สัปดาห์	=	5 คะแนน
4 วัน / สัปดาห์	=	4 คะแนน
2-3 วัน / สัปดาห์	=	3 คะแนน
1 วัน / สัปดาห์	=	2 คะแนน
ไม่เคยรับรู้ข้อมูลข่าวสารเลย	=	1 คะแนน

จากนั้นนำค่าระดับคะแนนของระดับความคิดเห็นของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไคเนอริส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด มาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

คะแนนสูงสุดของระดับความคิดเห็น	=	5
คะแนนต่ำสุดของระดับความคิดเห็น	=	1
พิสัยของคะแนนเฉลี่ย	=	คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด
	=	5-1
	=	4
กำหนดความหมายของระดับความคิดเห็น 4 ระดับ		
อันตรภาคชั้น	=	พิสัย/จำนวนชั้น
	=	4/5
	=	0.80

ดังนั้น ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากการคำนวณและแปลความหมาย ดังนี้

4.21- 5.00	หมายถึง	5 วันต่อสัปดาห์
3.41- 4.20	หมายถึง	4 วันต่อสัปดาห์
2.61- 3.40	หมายถึง	2-3 วันต่อสัปดาห์
1.81- 2.60	หมายถึง	1 วันต่อสัปดาห์
1.00- 1.80	หมายถึง	ไม่เคยรับรู้ข้อมูลข่าวสารเลย

การรับรู้เนื้อหาข้อมูลข่าวสารประเภทต่าง ๆ

มากที่สุด	=	5 คะแนน
มาก	=	4 คะแนน

ปานกลาง = 3 คะแนน

น้อย = 2 คะแนน

น้อยที่สุด = 1 คะแนน

จากนั้นนำค่าระดับคะแนนของระดับความคิดเห็นของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไทเนอรัส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด มาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

คะแนนสูงสุดของระดับความถี่ = 5

คะแนนต่ำสุดของระดับความถี่ = 1

พิสัยของคะแนนเฉลี่ย = คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด

= 5-1

= 4

กำหนดความหมายของระดับความคิดเห็น 4 ระดับ

อันตรภาคชั้น = พิสัย/จำนวนชั้น

= 4/5

= 0.80

ดังนั้น ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากการคำนวณและแปลความหมาย ดังนี้

4.21- 5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.41- 4.20 หมายถึง มาก

2.61- 3.40 หมายถึง ปานกลาง

1.81- 2.60 หมายถึง น้อย

1.00- 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัท ไทเนอรัส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด

พึงพอใจมากที่สุด = 5 คะแนน

ค่อนข้างพึงพอใจ = 4 คะแนน

เฉย ๆ = 3 คะแนน

ค่อนข้างไม่พึงพอใจ = 2 คะแนน

ไม่พึงพอใจ = 1 คะแนน

จากนั้นนำค่าระดับคะแนนของระดับความคิดเห็นของทีมงานในต่างจังหวัด (Upcountry Team) บริษัทไดเนอรัสคลับ (ประเทศไทย) จำกัด มาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

$$\begin{aligned} \text{คะแนนสูงสุดของระดับความถี่} &= 5 \\ \text{คะแนนต่ำสุดของระดับความถี่} &= 1 \\ \text{พิสัยของคะแนนเฉลี่ย} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} \\ &= 5-1 \\ &= 4 \end{aligned}$$

กำหนดความหมายของระดับความคิดเห็น 4 ระดับ

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัย/จำนวนชั้น} \\ &= 4/5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากการคำนวณและแปลความหมาย ดังนี้

4.21- 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
3.41- 4.20	หมายถึง	ค่อนข้างพึงพอใจ
2.61- 3.40	หมายถึง	เฉย ๆ
1.81- 2.60	หมายถึง	ค่อนข้างไม่พึงพอใจ
1.00- 1.80	หมายถึง	ไม่พึงพอใจมากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้มี 2 ประเภทได้แก่

1. **สถิติเชิงพรรณนา** (Descriptive Statistics) โดยนำมาหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ความถี่ (Frequency) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.2 การรับรู้เนื้อหาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร

1.3 ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 4 รูปแบบ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ T-test, F-test, Correlation โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง ของแบบสอบถามและปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

1. ลงรหัส (Coding) เพื่อให้ข้อมูลอยู่ในรูปของตัวเลขหรือรหัส
2. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
3. แปลความหมายของข้อมูลที่ได้หลังจากการประมวลผล และจัดทำตารางแสดงผลร้อยละและแสดงค่าทางสถิติ เพื่อทำรายงานอธิบายสรุปผลการวิจัยต่อไป