

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต่อการสื่อสารในองค์กร” ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้ ดังนี้

รูปแบบการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้การวัดผลเพียงครั้งเดียว (One-shot case study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-administered Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานกลาง จังหวัดนนทบุรี โดยไม่รวมผู้บริหารระดับสูง (ระดับ 13-15) ซึ่งจากข้อมูลของกองสารสนเทศบุคคล ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ เดือนมกราคม 2550 มีจำนวนทั้งสิ้น 11,470 คน¹ โดยนำมาคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยเลือกใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และกำหนดขนาดของความคลาดเคลื่อนเป็น 5% หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

¹การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, “ข้อมูลจำนวนผู้ปฏิบัติงาน กฟผ. จำแนกตามสายงาน, มกราคม 2550.

สูตรของ Taro Yamane

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

โดยที่ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า คือ 0.05

แทนค่าตามสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{11,470}{1 + 11,470(0.05)^2}$$

$$n = 386.52$$

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้เป็นจำนวน 386.52 คน และเพื่อลดความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างมี 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งประชากรทั้งหมด 11,470 คน ออกเป็น 9 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มสายงานผู้ว่าการ จำนวน 90 คน
2. กลุ่มสายงานรองผู้ว่าการนโยบายและแผน จำนวน 460 คน
3. กลุ่มสายงานรองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน จำนวน 1,108 คน
4. กลุ่มสายงานรองผู้ว่าการบริหาร จำนวน 2,416 คน
5. กลุ่มสายงานรองผู้ว่าการพัฒนา จำนวน 3,366 คน
6. กลุ่มสายงานรองผู้ว่าการผลิตไฟฟ้า จำนวน 2,520 คน
7. กลุ่มสายงานรองผู้ว่าการเชื้อเพลิง จำนวน 315 คน
8. กลุ่มสายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง จำนวน 617 คน
9. กลุ่มสายงานรองผู้ว่าการควบคุมระบบ จำนวน 578 คน

จากนั้น สุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportion to size) โดยแบ่งสัดส่วนของประชากรตามกลุ่มย่อย คือ ถ้ากลุ่มใดมีจำนวนประชากรน้อยก็สุ่มมาเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อย ถ้ากลุ่มใดมีจำนวนประชากรมากก็สุ่มมาเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างมาก เพื่อให้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรทั้งหมด

สุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรตามกลุ่มย่อย โดยกำหนดสัดส่วนจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยมีวิธีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มย่อย ดังนี้

$$= \frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มย่อย} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

$$= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มย่อย}$$

แทนค่าในสูตร ดังนี้

สายงานผู้ว่าการ	$\frac{90 \times 400}{11,470}$	= 3.14 (3 คน)
-----------------	--------------------------------	---------------

สายงานรองผู้ว่าการนโยบายและแผน	$\frac{460 \times 400}{11,470}$	= 16.04 (16 คน)
--------------------------------	---------------------------------	-----------------

สายงานรองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน	$\frac{1,108 \times 400}{11,470}$	= 38.64 (39 คน)
-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------

สายงานรองผู้ว่าการบริหาร	$\frac{2,416 \times 400}{11,470}$	= 84.25 (84 คน)
--------------------------	-----------------------------------	-----------------

สายงานรองผู้ว่าการพัฒนา	$\frac{3,366 \times 400}{11,470}$	= 117.38 (117 คน)
-------------------------	-----------------------------------	-------------------

สายงานรองผู้ว่าการผลิตไฟฟ้า	$\frac{2,520 \times 400}{11,470}$	= 87.88 (88 คน)
-----------------------------	-----------------------------------	-----------------

สายงานรองผู้ว่าการเชื้อเพลิง	$\frac{315 \times 400}{11,470}$	= 10.99 (11 คน)
------------------------------	---------------------------------	-----------------

$$\text{สายงานรองผู้ว่าการระบบส่ง} \quad \frac{617 \times 400}{11,470} = 21.52 \text{ (22 คน)}$$

$$\text{สายงานรองผู้ว่าการควบคุมระบบ} \quad \frac{578 \times 400}{11,470} = 20.16 \text{ (20 คน)}$$

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการเก็บข้อมูลตามสายงานต่าง ๆ ที่กำหนดทั้งหมด ซึ่งจะแจกแบบสอบถาม โดยสุ่มแจกให้สำหรับพนักงานในสายงานต่าง ๆ ที่กระจายอยู่ในอาคารต่าง ๆ ในบริเวณสำนักงานกลาง กฟผ. ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้จำแนกตัวแปรตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีภูมิลำเนาประชากรแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ ภูมิลำเนาประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

สมมติฐานที่ 2 พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีภูมิลำเนาประชากรแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ ภูมิลำเนาประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน

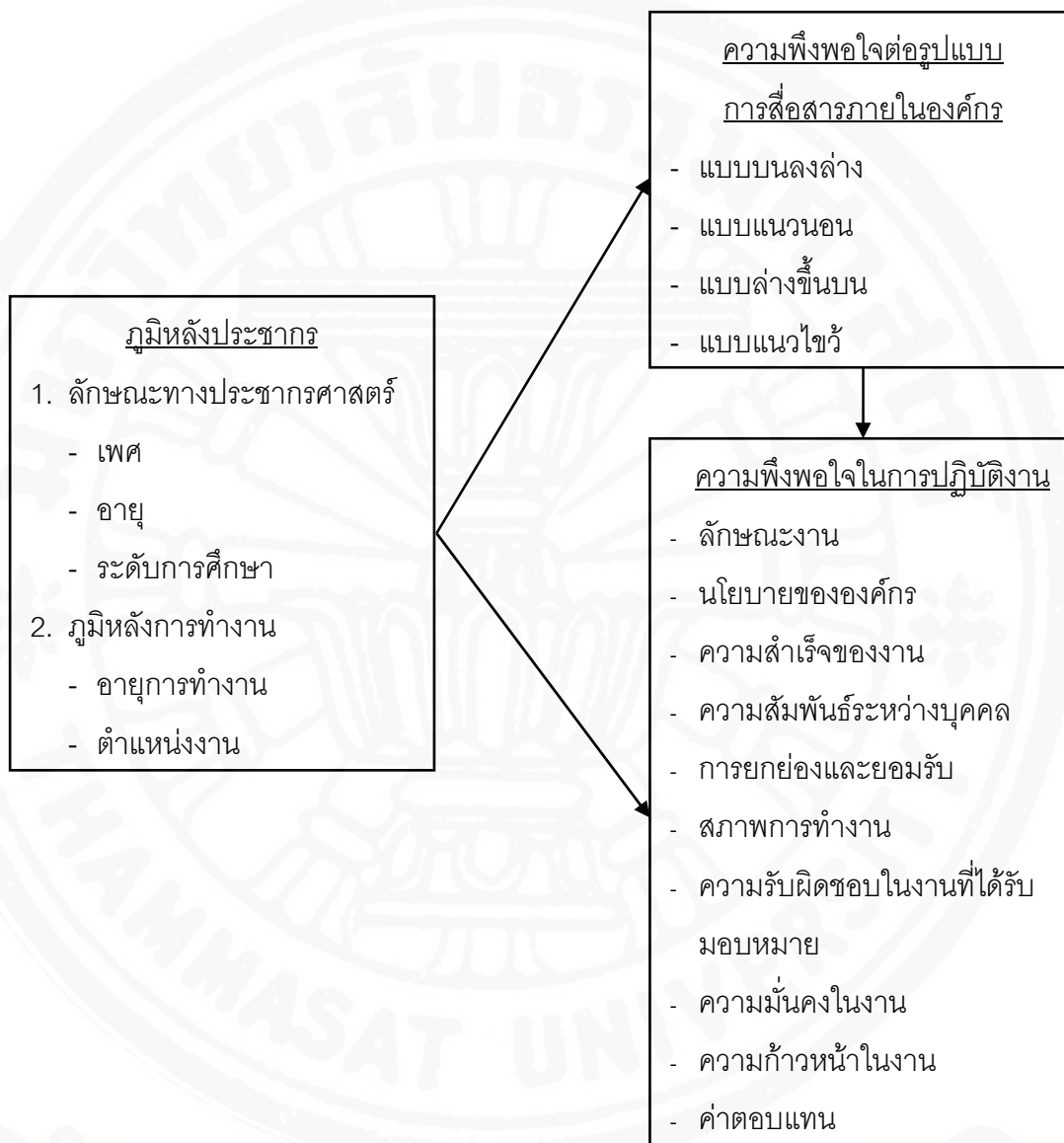
ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ภาพที่ 3.1
กรอบแนวคิดในการศึกษา



เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-administered Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังประชากร

เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลภูมิหลังประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน เป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

1. เพศ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ชาย	กลุ่มที่ 2 หญิง
----------------	-----------------
2. อายุ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 20-30 ปี	กลุ่มที่ 2 31-40 ปี
กลุ่มที่ 3 41-50 ปี	กลุ่มที่ 4 มากกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ต่ำกว่า ป.ว.ช.
กลุ่มที่ 2 ป.ว.ช.
กลุ่มที่ 3 ป.ว.ส. หรือเทียบเท่า
กลุ่มที่ 4 ปริญญาตรี
กลุ่มที่ 5 สูงกว่าปริญญาตรี
4. อายุการทำงานใน กฟผ. แบ่งออกเป็น 8 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ต่ำกว่า 1 ปี	กลุ่มที่ 2 1-5 ปี
กลุ่มที่ 3 6-10 ปี	กลุ่มที่ 4 11-15 ปี
กลุ่มที่ 5 16-20 ปี	กลุ่มที่ 6 21-25 ปี
กลุ่มที่ 7 26-30 ปี	กลุ่มที่ 8 มากกว่า 30 ปี
5. ตำแหน่งงาน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ระดับ 1-3	กลุ่มที่ 2 ระดับ 4-6
กลุ่มที่ 3 ระดับ 7-9	กลุ่มที่ 4 ระดับ 10-12

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบัน

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบัน ในด้านแหล่งข้อมูลข่าวสารที่พนักงานรับทราบ แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ให้ข้อมูลถูกต้องและชัดเจน และวิธีการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน รวมประเด็นคำถามมีจำนวน 6 ข้อ

โดยแบ่งการให้คะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

มากที่สุด	ได้	5	คะแนน
มาก	ได้	4	คะแนน
ปานกลาง	ได้	3	คะแนน
น้อย	ได้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ได้	1	คะแนน

นอกจากนี้ ยังกำหนดการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยโดยเฉลี่ย ของมาตรา ส่วนประเมินค่าทางสถิติคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) โดยกำหนดช่วงของการวัด ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ผู้ศึกษาได้นำค่าเฉลี่ย 0.80 ที่ได้นี้ มาใช้เพื่อบรรยายค่าเฉลี่ยการสื่อสารภายในองค์กร ในปัจจุบัน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	รับทราบมากที่สุด/มีความถูกต้องชัดเจนมากที่สุด/ใช้มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	รับทราบมาก/มีความถูกต้องชัดเจนมาก/ใช้มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	รับทราบปานกลาง/มีความถูกต้องชัดเจนปานกลาง/ใช้ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	รับทราบน้อย/มีความถูกต้องชัดเจนน้อย/ใช้น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	รับทราบน้อยที่สุด/มีความถูกต้องชัดเจนน้อยที่สุด/ใช้น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

เป็นความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสภาพความเป็นจริงของลักษณะและพฤติกรรม การสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งแบ่งตามลักษณะทางเดินของข่าวสาร 4 รูปแบบ รวมประเด็นคำถาม มีจำนวน 27 ข้อ ดังนี้

กลุ่มที่ 1	การสื่อสารแบบบนลงล่าง	มีจำนวน	8 ข้อ
กลุ่มที่ 2	การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	มีจำนวน	9 ข้อ
กลุ่มที่ 3	การสื่อสารแบบแนวนอน	มีจำนวน	6 ข้อ

กลุ่มที่ 4 การสื่อสารแบบแนวไขว้ มีจำนวน 4 ข้อ

โดยแบ่งการให้คะแนนข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนนของคำถาม	
	เชิงบวก	เชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
เฉย ๆ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

จากนั้นได้ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย มาใช้บรรยายความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจสูงมาก
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจสูง
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่ำ
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่ำมาก

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารในองค์กรทั้ง 4 รูปแบบ ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวนอน และแบบแนวไขว้ มาคิดเป็นคะแนนความพึงพอใจโดยรวมเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยไม่มีการคิดแยกเป็นด้าน ๆ แต่จะนำเสนอแต่ละรูปแบบในแบบของค่าเฉลี่ยแทน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เป็นการวัดความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งแบ่งตามปัจจัยต่าง ๆ รวมประเด็นคำถามมีจำนวน 25 ข้อ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ลักษณะงาน มีจำนวน 3 ข้อ

กลุ่มที่ 2 ความสำเร็จของงาน มีจำนวน 2 ข้อ

- กลุ่มที่ 3 การยกย่องและยอมรับ มีจำนวน 2 ข้อ
 กลุ่มที่ 4 ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีจำนวน 3 ข้อ
 กลุ่มที่ 5 ความก้าวหน้าในงาน มีจำนวน 2 ข้อ
 กลุ่มที่ 6 นโยบายขององค์กร มีจำนวน 3 ข้อ
 กลุ่มที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีจำนวน 3 ข้อ
 กลุ่มที่ 8 สภาพการทำงาน มีจำนวน 3 ข้อ
 กลุ่มที่ 9 ความมั่นคงในงาน มีจำนวน 2 ข้อ
 กลุ่มที่ 10 ค่าตอบแทน มีจำนวน 2 ข้อ

โดยแบ่งการให้คะแนนข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ได้	5	คะแนน
เห็นด้วย	ได้	4	คะแนน
เฉย ๆ	ได้	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ได้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ได้	1	คะแนน

จากนั้นได้ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย มาใช้บรรยายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจสูงมาก
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจสูง
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่ำ
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่ำมาก

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามปัจจัยต่าง ๆ มาคิดเป็นคะแนนความพึงพอใจโดยรวมเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยไม่มีการคิดแยกเป็นด้าน ๆ แต่จะนำเสนอแต่ละรูปแบบในแบบของค่าเฉลี่ยแทน

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบันของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 1 ข้อ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง(Validity) และการหาความน่าเชื่อถือ(Reliability) ของแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1. การทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มาหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โครงสร้างของแบบสอบถาม และความเหมาะสมของถ้อยคำที่ใช้ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความถูกต้อง เหมาะสม และมีเนื้อหาที่ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. การหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทดสอบก่อน (Pre-test) จำนวน 30 ชุด เพื่อทดลองตอบแบบสอบถามและนำแบบสอบถามไปแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ก่อนที่จะเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ซึ่งใช้ค่าความเชื่อมั่นของครอนบาช (Cronbach Alpha) โดยคำนวณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ผลที่ได้จากการทดสอบแบบสอบถาม มีดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบัน มีค่าความเชื่อมั่น 0.8621

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีค่าความเชื่อมั่น 0.9010

แบบสอบถามส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่น 0.9231

กล่าวคือ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการนำแบบสอบถามไปแจกจ่ายและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้รับความร่วมมือจากพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนประมาณ 1 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์โดยนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้งหมด จากนั้นทำการวิเคราะห์ และประมวลผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทางสถิติ SPSS แล้วนำผลที่ได้จากการประมวลมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การหาค่า t-test, F-test และ One Way ANOVA และนำมาวิเคราะห์ดังนี้
 - ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระ คือ ภูมิหลังประชากร กับตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม และค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป
 - ในการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation efficient)