

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของนิสิตในประเด็นสภาพปัญหา ความต้องการ ความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาซึ่ง ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีการดำเนินงานวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การหาคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

(1) ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ นิสิตในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2557 ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 5,894 คน (ระบบทะเบียนและสถิตินิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557)

(2) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) โดยคำนวณจากสูตรดังต่อไปนี้

สูตร

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 5,894 คน

e แทน ความคลาดค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้
(โดยการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น
95 %)

แทนค่าสูตรดังนี้

$$n = \frac{5,894}{1+5,894(0.05)^2}$$

$$n = 374.47 \approx 375 \text{ คน}$$

ดังนั้นจึงใช้กลุ่มตัวอย่างของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งสิ้น
375 คน

ขั้นตอนที่ 2 คำนวณหาจำนวนตัวอย่างประชากรในแต่ละกลุ่ม โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ
(Stratified Random Sampling) และในแต่ละชั้นภูมิจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional
Random Sampling) ซึ่งใช้สูตรดังนี้

จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม/ชั้น = $\frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม/ชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$

ตารางที่ 3.1 แสดงการสุ่มตัวอย่างจากนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ระดับการศึกษา	ระบบการศึกษา	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง(คน)
(1) ปริญญาตรี	ภาคปกติ	3,453	220
(2) ปริญญาตรี	ภาคพิเศษ	450	29
(3) ปริญญาโท	ภาคปกติ	183	12
(4) ปริญญาโท	ภาคพิเศษ	1,321	84
(5) ปริญญาเอก	ภาคปกติ	368	23
(6) ปริญญาเอก	ภาคพิเศษ	119	7
รวม		5,894	375

ขั้นตอนที่ 3 หลังจากนั้นทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสถานภาพของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วยชั้นปี ระดับการศึกษา เพศ และระบบการศึกษา (ปกติ/พิเศษ) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกทำเครื่องหมายให้ตรงกับสถานภาพของนิสิต

ตอนที่ 2 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 3 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาของนิสิตในการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 4 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการของนิสิตในการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เกณฑ์ในการให้คะแนนในตอนที่ 2,3,4

ผู้วิจัยได้กำหนดหลักเกณฑ์ การให้คะแนนแบบสอบถามด้วยมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้วิธีของ Likert Scale ซึ่งในแต่ละประเด็นที่สอบถามความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการ นั้นจะมี 5 ระดับ โดยให้เลือกตอบเพียงระดับเดียวด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องน้ำหนักของตารางประเด็นที่สอบถาม และกำหนดน้ำหนักคำตอบแต่ละข้อมีค่าคะแนนในแต่ละประเด็นที่สอบถามทั้งความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการ ได้แก่ (ยูทธ ไกรวรรณ, 2545 หน้า 141-142)

ค่าคะแนนระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ค่าคะแนนระดับ 4 หมายถึง มาก

ค่าคะแนนระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ค่าคะแนนระดับ 2 หมายถึง น้อย

ค่าคะแนนระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

จากการกำหนดน้ำหนักคำตอบของค่าคะแนนความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการ นั้นนำมาแปลความหมายของช่วงระดับคะแนน ได้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 หน้า 99-100)

ช่วงระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ช่วงระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับมาก

ช่วงระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

ช่วงระดับคะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

ช่วงระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิดในประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการของนิสิตในการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยยึดหลักการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ของ Miles and Huberman (1984) , David Silverman (2000) และ Adrian Holliday (2002) โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- (1) ขั้นตอนเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์
- (2) ขั้นตอนการจัดแบ่งประเภทและหมวดหมู่ของข้อมูล
- (3) ขั้นตอนการแปลความหมายของข้อมูล
- (4) ขั้นตอนการเขียนข้อสรุปการวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างและใช้วิธีในการตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

(1) ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553 ได้มีตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ที่ต้องมีระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554 หน้า 67) และกลยุทธ์ที่ 1,2,13 และ 15 ตามแผนยุทธศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2558 (หน่วยแผนงาน งานคลังและแผน คณะศึกษาศาสตร์, 2554, หน้า 39 -51) ที่ได้กำหนดสู่มาตรการในการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการบริการงานประชาสัมพันธ์จากสื่อที่หลากหลาย ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นประเด็นเนื้อหาในการศึกษา

(2) สร้างข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ สภาพความต้องการ และสภาพปัญหาของนิสิตในการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย

(3) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปหาค่าความตรง (Validity) และทดลองใช้เพื่อคำนวณหาความเชื่อมั่นหรือความเที่ยง (Reliability) ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง ซึ่งรายละเอียดของการหาคุณภาพเครื่องมือมีดังนี้

3.1 หาค่าความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของประเด็นข้อคำถามนั้นครอบคลุมเนื้อหา ตรงกับสิ่งที่ต้องการทราบหรือไม่ และตรวจสอบความถูกต้องทางภาษา รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงข้อคำถาม ทั้งนี้ในการตรวจสอบค่าความตรงของเนื้อหานี้จะมาคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item Object Congruence: IOC) ข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ที่ต้องการวัดหรือไม่ และคัดเลือกข้อคำถาม ที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ไว้ ถ้าค่า IOC ที่ได้น้อยกว่า 0.5 แสดงว่าประเด็นข้อคำถามในข้อนั้นไม่เหมาะสม ต้องปรับปรุงใหม่ โดยกำหนดคะแนนความคิดเห็นจากการหาค่า IOC ดังนี้

- + 1 = แน่ใจว่าประเด็นคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนั้น
- 0 = ไม่แน่ใจว่าประเด็นคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนั้น
- 1 = แน่ใจว่าประเด็นคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนั้น

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ที่มีประสบการณ์ด้านสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ในการตรวจสอบคุณภาพตรวจสอบความถูกต้องของประเด็นข้อคำถามนั้นครอบคลุมเนื้อหา ความพึงพอใจของนิสิตในการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่

- (1) รองศาสตราจารย์ ลัดดา ศุขปรีดี
ข้าราชการบำนาญ ภาควิชานวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพา
- (2) รองศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา บุรณเดชาชัย
ภาควิชานิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
- (3) อาจารย์ ดร.ประภาส นวลเนตร
อาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

นำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน แก้ไขปรับปรุง โดยผู้เชี่ยวชาญมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- (1) ปรับภาษาให้กระชับ และสื่อความให้ชัดเจน
- (2) เนื่องจากมหาวิทยาลัยบูรพา เป็นมหาวิทยาลัยปิดนิสิตส่วนใหญ่จะเข้ามาศึกษาที่มหาวิทยาลัยบูรพา ยกเว้นในระดับปริญญาโท ปริญญาเอก หรือหลักสูตรแบบออนไลน์ ดังนั้นการใช้สื่อมวลชน หรือ Mass Media อาจใช้ได้สำหรับข่าวสารที่เผยแพร่ทั่วไปได้ หากเป็นข่าวสารเฉพาะภายในบางเรื่องอาจเผยแพร่สู่สาธารณชนไม่ได้ ดังนั้นควรปรับข้อความในการสื่อความหมายถึงประเด็นในการสอบถาม

- (3) ประเด็นสอบถามความพึงพอใจ ความต้องการ และสภาพปัญหา ควรปรับให้เหมาะสมกับบริบทของคณะศึกษาศาสตร์

นอกจากนี้เมื่อนำแบบสอบถามไปปรับแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาตรวจสอบ หลังจากนั้นจึงได้นำแบบสอบถามดังกล่าวส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งเพื่อคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item- Objective Congruence : IOC) ซึ่งพิจารณา จากค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งผลของประเด็นในการสอบถามความคิดเห็นของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เป็นดังนี้

- (1) ประเด็นความพึงพอใจ จำนวนทั้งหมด 12 ข้อ
ค่า IOC = 1.0 จำนวน 9 ข้อ
ค่า IOC = 0.67 จำนวน 4 ข้อ
- (2) ประเด็นสภาพปัญหา จำนวนทั้งหมด 28 ข้อ
ค่า IOC = 1.0 จำนวน 18 ข้อ
ค่า IOC = 0.67 จำนวน 10 ข้อ
- (3) ประเด็นความต้องการ จำนวนทั้งหมด 63 ข้อ

ค่า IOC = 1.0 จำนวน 45 ข้อ

ค่า IOC = 0.67 จำนวน 18 ข้อ

เมื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของแบบสอบถาม และคำนวณหาค่า IOC เป็นรายข้อพบว่าแบบสอบถามทุกข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67-1.00 ซึ่งแสดงว่า ประเด็นในการสอบถามเหมาะสม

3.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการค่าความเที่ยงตรงแล้วไปทดลองใช้จริง (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากร จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยวัดความสอดคล้องภายในด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามแนวทางของครอนบาค (Cronbach .1970 : 202-204) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 หลังจากนั้นจึงจัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของประชากรนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประสานงานไปยังนิสิตสาขาวิชาต่าง ๆ ในคณะศึกษาศาสตร์ ซึ่งกำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 เพื่อขอความร่วมมือให้ตอบแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจของนิสิตในการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างนิสิตสาขาวิชาต่าง ๆ จำนวน 375 ฉบับ ซึ่งเก็บแบบสอบถามได้ครบทุกฉบับ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามความคิดเห็นซึ่งได้รับคืนมาจากกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และดำเนินการตามวิธีในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังขั้นตอนต่อไปนี้

1. พิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามความคิดเห็นซึ่งพิจารณาจากการตอบของกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์
2. นำแบบสอบถามความคิดเห็นที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณผลการวิจัยของแบบสอบถามแต่ละตอนดังนี้
 - 2.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์หาข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับสถานภาพ โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่และ หาค่าร้อยละ
 - 2.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนิสิตในการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ ประเด็นสภาพปัญหา ความต้องการ และความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย \bar{X} (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : SD)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

1.1 ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item Object Congruence: IOC) โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 หน้า 117)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างประเด็นคำถามสอดคล้องกับ
วัตถุประสงค์การวิจัยข้อนั้น

R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 ค่าความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 หน้า 125-126)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ α หมายถึง สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n หมายถึง จำนวนข้อคำถาม

s_i^2 หมายถึง คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ

s_t^2 หมายถึง คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

2. สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตในการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาดำเนินการวิเคราะห์ด้วยสถิติ ดังนี้

(1) แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม อธิบายลักษณะของข้อมูลในเบื้องต้น ดังนั้นจึงใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ และร้อยละ (Percentage) เพื่อนำไปสู่การสรุปข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร P ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 104)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

(2) แบบสอบถามตอนที่ 2 นั้นเป็นประเด็นความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นเป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย ซึ่งได้แก่

ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้คำนวณจากสูตรต่อไป (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 105)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนคะแนนในกลุ่ม

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) โดยใช้สูตรต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 106)

$$SD = \frac{\sqrt{N\sum X^2 - (\sum X)^2}}{N(N-1)}$$

เมื่อ	SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
	N	แทน	จำนวนคนทั้งหมด
	\sum	แทน	ผลรวม