

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive study) โดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey) เก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประชากร (Target population) คือ นิสิต บุคลากรคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บุคลากรโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ บุคลากรสภากาชาดไทย และบุคคลภายนอกที่เข้าร่วมโครงการของคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการสำรวจความคิดเห็นทั้งหมดของสมาชิก ดังนั้น กลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target population) จึงเป็นนิสิต บุคลากรคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บุคลากรโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และบุคลากรสภากาชาดไทย รวมทั้งบุคคลภายนอกซึ่งเป็นสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกายเฉลิมพระเกียรติ

เกณฑ์การคัดเลือกเข้าศึกษา (Inclusion criteria)

1. ผู้เข้าร่วมงานวิจัยเป็นนิสิต บุคลากรคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บุคลากรโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และบุคลากรสภากาชาดไทย หรือบุคคลภายนอกซึ่งเป็นสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกายเฉลิมพระเกียรติ
2. ผู้เข้าร่วมงานวิจัยลงนามในใบแสดงความยินยอมในการเข้าร่วมศึกษาวิจัย

เกณฑ์การคัดเลือกออกจากการศึกษา (Exclusion criteria)

1. ผู้เข้าร่วมงานวิจัยไม่ได้เป็นสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกายเฉลิมพระเกียรติ

ขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สมาชิกที่มาใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพที่มีอยู่ในปัจจุบัน ที่มาสม่ำเสมอ (มากกว่าหรือเท่ากับ 6 สัปดาห์) จำนวนทั้งสิ้น 168 คน และที่ไม่สม่ำเสมอ (น้อยกว่า 6 สัปดาห์) จำนวนทั้งสิ้น 102 คน แบ่งตามเพศเป็นเพศชาย 88 คน และเพศหญิง 182 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ต้องการสรุปผลด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมให้ขนาดความคลาดเคลื่อนของค่าสัดส่วนเกิดขึ้นไม่เกิน $\pm 5\%$ แต่เนื่องจากงานวิจัยนี้ต้องการทราบความ

พึงพอใจภายในศูนย์สุขภาพ ดังนั้น จึงใช้จำนวนสมาชิกทั้งหมด คือ ทั้งที่มาสมัครและมาไม่สมัคร จำนวนรวม 270 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยโครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกที่มาใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ เพศ อายุ น้ำหนักและส่วนสูง ความสมัครใจในการใช้บริการ สถานภาพสมรส ประเภทบุคลากร การตรวจสุขภาพ โรคประจำตัว วัตถุประสงค์ในการเข้ามาใช้บริการ ประวัติครอบครัวของการเป็นโรคเบาหวาน หัวใจ ความดันโลหิตสูง ชนิดของสถานที่ และเครื่องมือที่ใช้บริการ ความถี่ที่เข้ามาใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการจัดการบริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่แปลและสร้างมาจากงานวิจัยของ Alexandris K. (1999) โดยเป็นแบบสอบถามแบบ multi-item scale ซึ่งแบ่งเป็น scale ข้อคำถามออกเป็น 3 ประเด็นย่อยในแต่ละด้าน คือ ข้อคำถามที่เกี่ยวกับความคาดหวังหรือประสบการณ์ที่ได้รับหรือผลลัพธ์จากการมาใช้บริการ (Performance or Expectation) ข้อคำถามที่เกี่ยวกับการไม่สอดคล้องกับความคาดหวัง (Disconfirmation) และข้อคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยความพึงพอใจที่ต้องการจะวัดประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ด้านสังคม และด้านสุขภาพ โดยมีคุณลักษณะของคำถามทั้งสามแบบสอดคล้องอยู่ในข้อคำถามการวัดความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน และมีประเด็นคำถามหลักหรือมิติคุณภาพ (Key component) ทั้งสิ้น 17 คำถาม และคำถามย่อยทั้งหมด 102 คำถาม

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนจะใช้แบบประเมินค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert's scale โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ช่วงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประเด็นข้อคำถาม

ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์การให้คะแนน	ความหมายของระดับความพึงพอใจ
มากที่สุด	5	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
มาก	4	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ปานกลาง	3	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
น้อย	2	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
น้อยที่สุด	1	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

โดย เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามมีตั้งแต่ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง – เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง สำหรับอนุมาณความพึงพอใจ โดยใช้ตัวเลขแทน ดังนี้

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 = ไม่เห็นด้วย 3 = เฉย ๆ 4 = เห็นด้วย 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สำหรับเกณฑ์การจัดลำดับของการตั้งคำถาม จะใช้หลักการของ Peter J. Danaher ซึ่งตั้งตามประเด็นย่อยในแต่ละด้าน คือ ความคาดหวังหรือประสบการณ์ที่ได้รับหรือผลลัพธ์จากการมาใช้บริการ (Performance/Expectation) ข้อคำถามที่เกี่ยวกับการไม่สอดคล้องกับความคาดหวัง (Disconfirmation) และข้อคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเรียงลำดับของข้อคำถาม

แบบ (version)	ลำดับการถาม (scale order)	ลำดับการตอบสนอง (Response order)
1	Performance, disconfirmation, satisfaction	Favorable to unfavorable
2	Performance, disconfirmation, satisfaction	Unfavorable to favorable
3	Satisfaction, disconfirmation, performance	Favorable to unfavorable
4	Satisfaction, disconfirmation, performance	Unfavorable to favorable

ซึ่งในที่นี้จะใช้แบบที่ 2 ในการจัดเรียงคำถาม ในขณะที่จะมีคำถามย่อย ๆ สอดแทรกไปในคำถามหลักเพื่อให้ผู้ตอบมีความตั้งใจและตรวจการตอบซ้ำของผู้ตอบด้วย

4. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ช่วง คือ

1. ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนต่อไป
2. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นใหม่เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษาวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการด้านออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพและสมรรถภาพ

2. รวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยให้เนื้อหาครอบคลุมด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจด้านการบริการ

2.2 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.3 ความพึงพอใจด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล

2.4 ความพึงพอใจด้านสังคม

2.5 ความพึงพอใจด้านสุขภาพและสมรรถภาพ

3. ทำการร่างแบบสอบถาม โดยเขียนข้อคำถามต่างๆ ให้สอดคล้องกับหัวข้อของปัญหาและจุดประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยรายละเอียดของโครงสร้างแบบสอบถามปรากฏในตารางที่ 3

4. ทำการตรวจสอบแบบสอบถามฉบับร่างเพื่อปรับปรุงแก้ไขโดยผู้ทรงคุณวุฒิ โดยจะเน้นพิจารณาเกี่ยวกับความเที่ยงตรงของข้อคำถาม โดยดูว่าเนื้อหา มีความถูกต้องตรงกับหัวข้อปัญหา วัตถุประสงค์ที่ต้องการจะศึกษา และสามารถตอบคำถามการศึกษาวิจัยได้

5. ทำการประเมินแบบสอบถาม จากผลของการทดสอบแบบสอบถามก่อนการนำไปใช้จริง โดยดูความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity)

ทำการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Face validity) เป็นการทดสอบความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นกับเนื้อหาของสิ่งที่ต้องการศึกษา โดยอาศัยดุลยพินิจของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ซึ่งรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวผู้วิจัยเสนอไว้ในภาคผนวก ก โดยสามารถวิเคราะห์ออกมาเป็นเชิงปริมาณได้โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะเฉพาะกลุ่ม โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคนพิจารณาลงความเห็นและให้คะแนนดังนี้

+ 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

ตารางที่ 3 โครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการวัดในแต่ละมิติคุณภาพ

ด้านความพึงพอใจ	จำนวนองค์ประกอบย่อย	องค์ประกอบย่อย	จำนวนข้อในมิติคุณภาพ
1.ด้านการบริการ	6	1. ผู้ฝึกสอนการออกกำลังกาย : การบริการและการดูแล	7
		2. ผู้ฝึกสอนการออกกำลังกาย : ความมีมนุษยสัมพันธ์	6
		3. ผู้ฝึกสอนการออกกำลังกาย : การสอน	6
		4. พนักงานต้อนรับ : ความมีมนุษยสัมพันธ์	5
		5. พนักงานต้อนรับ : การบริการและการดูแล	4
		6. ความพึงพอใจโดยรวม	1
2.ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4	1. ความเหมาะสมของสถานที่และอุปกรณ์	6
		2. ความสะอาดและปลอดภัย	8
		3. ความน่าดึงดูดใจ	4
		4. ความพึงพอใจโดยรวม	1
3.ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่รับเฉพาะบุคคล	6	1. ความน่าสนใจของโปรแกรมการฝึก	5
		2. การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการดูแลสุขภาพ	7
		3. ความเชื่อมั่นในตนเอง	3
		4. การปรับปรุงตนเอง	5
		5. การผ่อนคลายและการลดความตึงเครียด	6
		6. ความพึงพอใจโดยรวม	1
4.ด้านสังคม	3	1. การรู้จักเพื่อนใหม่	4
		2. ความสามารถในการเข้าสังคม	7
		3. ความพึงพอใจโดยรวม	1
5.ด้านสุขภาพและสมรรถภาพ	3	1. สุขภาพและสมรรถภาพ	6
		2. รูปร่างและสัดส่วน	8
		3. ความพึงพอใจโดยรวม	1

นำคะแนนที่ได้มาแทนค่าในสูตร

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

เมื่อ Item objective Congruence (IOC) หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดมุ่งหมายที่ต้องการวัดของกลุ่มพฤติกรรมนั้น

R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ถ้าค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.6-1.0 ข้อคำถามนั้นก็เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะของกลุ่มพฤติกรรมนั้น ถ้าข้อคำถามใดมีค่าดัชนีต่ำกว่า 0.6 ข้อคำถามนั้นจะถูกตัดออกไป หรือต้องนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ดีขึ้น ผลการวิเคราะห์ พบว่า ข้อคำถามทั้งหมดมีค่าดัชนีอยู่ระหว่าง 0.80 – 1.00 และผู้วิจัยได้ทำการปรับแก้ในเชิงภาษาให้มีความกระชับ และวัดได้ตรงกับนิยามเชิงปฏิบัติการตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยรายละเอียดของการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในภาคผนวก ค

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกันกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา จำนวน 20 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีวัดความสอดคล้องภายใน (internal consistency) หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นที่ได้จากการทดลองใช้และนำไปใช้จริง พบว่า ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามจากการนำไปทดลองใช้และการนำไปใช้จริงอยู่ระหว่าง 0.728 ถึง 0.954 และระหว่าง 0.726 ถึง 0.919 ตามลำดับ แสดงว่า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีคุณภาพอยู่ในระดับสูง มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และมีรายละเอียดดังตารางที่ 4

6. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความเที่ยงและแก้ไขข้อคำถามบางข้อของแบบสอบถามแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

ตารางที่ 4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ด้านความพึงพอใจ : จำนวนมิติคุณภาพ	ค่าความเที่ยงทดลองใช้	ค่าความเที่ยงใช้จริง
<p>ด้านการบริการ</p> <p>1. ผู้ฝึกสอนการออกกำลังกาย : การบริการและการดูแล</p> <p>2. ผู้ฝึกสอนการออกกำลังกาย : ความมีมนุษยสัมพันธ์</p> <p>3. ผู้ฝึกสอนการออกกำลังกาย : การสอน</p> <p>4. พนักงานต้อนรับ : ความมีมนุษยสัมพันธ์</p> <p>5. พนักงานต้อนรับ : การบริการและการดูแล</p>	<p>0.939</p> <p>0.954</p> <p>0.907</p> <p>0.883</p> <p>0.880</p>	<p>0.878</p> <p>0.901</p> <p>0.872</p> <p>0.911</p> <p>0.806</p>
<p>ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>1. ความเหมาะสมของสถานที่และอุปกรณ์</p> <p>2. ความสะอาดและปลอดภัย</p> <p>3. ความน่าดึงดูดใจ</p>	<p>0.762</p> <p>0.808</p> <p>0.731</p>	<p>0.729</p> <p>0.780</p> <p>0.773</p>
<p>ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่รับเฉพาะบุคคล</p> <p>1. ความน่าสนใจของโปรแกรมการฝึก</p> <p>2. การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการดูแลสุขภาพ</p> <p>3. ความเชื่อมั่นในตนเอง</p> <p>4. การปรับปรุงตนเอง</p> <p>5. การผ่อนคลายและการลดความตึงเครียด</p>	<p>0.806</p> <p>0.901</p> <p>0.870</p> <p>0.831</p> <p>0.884</p>	<p>0.919</p> <p>0.853</p> <p>0.726</p> <p>0.728</p> <p>0.788</p>
<p>ด้านสังคม</p> <p>1. การรู้จักเพื่อนใหม่</p> <p>2. ความสามารถในการเข้าสังคม</p>	<p>0.728</p> <p>0.866</p>	<p>0.773</p> <p>0.831</p>
<p>ด้านสุขภาพและสมรรถภาพ</p> <p>1. สุขภาพและสมรรถภาพ</p> <p>2. รูปร่างและสัดส่วน</p>	<p>0.925</p> <p>0.840</p>	<p>0.854</p> <p>0.863</p>

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data collection)

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วจำนวน 400 ชุดไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ตอบโดยตรง
2. วัดความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและแบบสอบถามสำหรับรายงานผลการวิจัย
3. แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงการวิจัย เรื่อง การวัดความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. แจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล การวัดความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
5. ตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง
6. การลงรหัสข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างตารางเพื่อบันทึกข้อมูล (Coding sheet) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์แล้วนำมาป้อนข้อมูลลงในตารางที่จัดเตรียมไว้ โดยป้อนทีละฉบับจนครบตามจำนวน
7. การประมวลผลข้อมูล หลังจากบันทึกข้อมูลครบถ้วนแล้ว ดำเนินการประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ช่วยในการประมวลผล เพื่อคำนวณหาค่าทางสถิติ เพื่อนำค่าที่ได้ไปบรรยายและสรุปผลวิจัยต่อไป
8. สรุปผลการศึกษา
9. เผยแพร่งานวิจัยแก่สาธารณชน

6. การวิเคราะห์ข้อมูล (Data analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจำแนกการวิเคราะห์ออกเป็นสองลักษณะ คือ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป เพื่อหาค่าสถิติเบื้องต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดค่าความเชื่อมั่นในระดับ ร้อยละ 95 ($= 0.05$) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละตอนดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน (ใช้สถิติเชิงพรรณนา)
 - 1) ข้อมูลเชิงคุณภาพ นำเสนอเป็น ความถี่ จำนวน (n) และเปอร์เซ็นต์ (%)
 - 2) ข้อมูลเชิงปริมาณ นำเสนอเป็น ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นมาตราส่วนประเมินค่าแจกแจงความถี่ จำนวน และร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อ

1) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะประชากร และคุณลักษณะของคำถามกับความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์สุขภาพ โดยใช้วิธี Pearson Correlation

2) วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะประชากร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันแล้วหลังจากวิเคราะห์ด้วยวิธี Pearson Correlation กับความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์สุขภาพ โดยใช้วิธี Stepwise Regression

3) วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ด้านสังคม และด้านสุขภาพและสมรรถภาพ กับข้อคำถามจำแนกตามมิติคุณภาพ โดยวิธี Stepwise Regression

4) กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 11.1 ในการวิเคราะห์ข้อมูล