

## สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive study) โดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey) เก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อการบริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ด้านสังคม และด้านสุขภาพและสมรรถภาพ รวมทั้งอุปสรรคและข้อเสนอแนะของสมาชิกในการพัฒนาการบริการของศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของสมาชิกที่มาใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วยคำถามที่เป็นมิติคุณภาพทั้งสิ้น 17 มิติคุณภาพ และคำถามย่อย 102 คำถาม แบ่งเป็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับความคาดหวังหรือประสบการณ์ที่ได้รับหรือผลลัพธ์จากการมาใช้บริการ (Performance or Expectation) 54 คำถาม ข้อคำถามที่เกี่ยวกับการไม่สอดคล้องกับความคาดหวัง (Disconfirmation) 20 คำถาม ข้อคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) 23 คำถาม และข้อคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวม 5 คำถาม มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.8 – 1.0 และตอนที่ 3 เป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดค่าความเชื่อมั่นในระดับร้อยละ 95 (นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ในขณะที่การหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะประชากร และคุณลักษณะของคำถามกับความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์สุขภาพใช้วิธี Pearson Correlation ลำดับต่อมาเป็นการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะประชากร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันแล้วหลังจากวิเคราะห์ด้วยวิธี Pearson Correlation กับความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์สุขภาพจะใช้วิธี Stepwise Regression และสุดท้ายการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมของด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่ง

อำนวยความสะดวก ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ด้านสังคม และด้านสุขภาพ และสมรรถภาพ กับข้อคำถามจำแนกตามมิติคุณภาพด้วยวิธี Stepwise Regression

### สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของสมาชิกศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อันดับที่สามารถมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อันดับที่มีมีความพึงพอใจในระดับน้อย และอันดับสุดท้ายมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นด้านการบริการ ซึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อันดับที่สามารถมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อันดับที่มีมีความพึงพอใจในระดับน้อย และอันดับสุดท้ายมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
2. ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของสมาชิกศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อันดับที่สามารถมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อันดับที่มีมีความพึงพอใจในระดับน้อย และอันดับสุดท้ายมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นด้านการบริการ ซึ่งสมาชิกทั้งเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อันดับที่สามารถมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อันดับที่มีมีความพึงพอใจในระดับน้อย และอันดับสุดท้ายมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดในขณะที่ ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของสมาชิกศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งที่ใช้บริการสม่ำเสมอและใช้บริการไม่สม่ำเสมอ โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาสมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อันดับที่สามารถมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อันดับที่มีมีความพึงพอใจในระดับน้อย และอันดับสุดท้ายมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นด้านการบริการ ซึ่งสมาชิกทั้งที่ใช้บริการสม่ำเสมอและใช้บริการไม่สม่ำเสมอ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อันดับที่สามารถมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อันดับที่มีมีความพึงพอใจในระดับน้อย และอันดับสุดท้ายมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3. ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจของด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ด้านสังคม และด้านสุขภาพและสมรรถภาพ กับตัวแปรของ คุณลักษณะของประชากร ข้อคำถามจำแนกตามลักษณะของคำถาม และมีทัศนภาพในด้านต่าง ๆ สามารถสรุปได้ ดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับคุณลักษณะประชากร พบว่า คุณลักษณะประชากรในด้านอายุและความสม่ำเสมอในการเข้าใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์สุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยอายุมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจ กล่าวคือ สมาชิกที่มีอายุมาก มีระดับความพึงพอใจที่มากกว่า สมาชิกที่มีอายุน้อยกว่า ส่วนความสม่ำเสมอในการเข้าใช้บริการ มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพึงพอใจ กล่าวคือ สมาชิกที่ใช้บริการสม่ำเสมอ มีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่า สมาชิกที่ใช้บริการไม่สม่ำเสมอ ในขณะที่คุณลักษณะประชากรในด้านเพศ ประเภทบุคลากร และความถี่ในการเข้าใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์สุขภาพ

3.2 ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจโดยรวมด้านต่าง ๆ กับ ข้อคำถามจำแนกตามลักษณะของคำถาม พบว่า คุณลักษณะคำถามแบบ Performance, Disconfirmation และ Satisfaction มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกศูนย์สุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ สามารถใช้คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวม แทนคำถามทั้งสามแบบได้ในกรณีที่ต้องการความรวดเร็ว และความสะดวกในการสำรวจความพึงพอใจ

3.3 ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจโดยรวมด้านต่าง ๆ กับทัศนภาพในแต่ละด้าน พบว่า

3.3.1 ด้านการบริการ ทัศนภาพที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม คือ ด้านพนักงานต้อนรับ : ความมีมนุษยสัมพันธ์ และ ด้านพนักงานต้อนรับ : การบริการและการดูแล ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งสองมิติคุณภาพ กล่าวคือ สมาชิกที่มีความพึงพอใจด้านพนักงานต้อนรับ : ความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านพนักงานต้อนรับ : การบริการและการดูแลมาก จะมีความพึงพอใจโดยรวม มากกว่าสมาชิกที่มีความพึงพอใจในด้านพนักงานต้อนรับ : ความมีมนุษยสัมพันธ์ และ ด้านพนักงานต้อนรับ : การบริการและการดูแลน้อย

3.3.2 ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ทัศนภาพที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม คือ ด้านความสะอาดและปลอดภัย และ ด้านความน่าดึงดูดใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งสองมิติคุณภาพ กล่าวคือ สมาชิกที่มีความพึงพอใจ ด้านความสะอาดและปลอดภัย และ ด้านความน่าดึงดูดใจมาก จะมีความพึงพอใจโดยรวม มากกว่าสมาชิกที่มีความพึงพอใจในด้านความสะอาดและปลอดภัย และ ด้านความน่าดึงดูดใจน้อย

3.3.3 ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล มิติคุณภาพที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม คือ ด้านความน่าสนใจของโปรแกรมการฝึก ด้านการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการดูแลสุขภาพ ด้านการปรับปรุงตนเอง และด้านการผ่อนคลายความตึงเครียด ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งสี่มิติคุณภาพ กล่าวคือ สมาชิกที่มีความพึงพอใจ ด้านความน่าสนใจของโปรแกรมการฝึก ด้านการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการดูแลสุขภาพ ด้านการปรับปรุงตนเอง และด้านการผ่อนคลายความตึงเครียดมาก จะมีความพึงพอใจโดยรวม มากกว่าสมาชิกที่มีความพึงพอใจในด้านความน่าสนใจของโปรแกรมการฝึก ด้านการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการดูแลสุขภาพ ด้านการปรับปรุงตนเอง และด้านการผ่อนคลายความตึงเครียดน้อย

3.3.4 ด้านสังคม มิติคุณภาพที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม คือ ด้านความสามารถในการเข้าสังคม ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ สมาชิกที่มีความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าสังคมมาก จะมีความพึงพอใจโดยรวม มากกว่าสมาชิกที่มีความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าสังคมน้อย

3.3.5 ด้านสุขภาพและสมรรถภาพ มิติคุณภาพที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม คือ ด้านสุขภาพและสมรรถภาพ และ ด้านรูปร่างและสัดส่วน กล่าวคือ สมาชิกที่มีความพึงพอใจ ด้านสุขภาพและสมรรถภาพ และ ด้านรูปร่างและสัดส่วนมาก จะมีความพึงพอใจโดยรวม มากกว่าสมาชิกที่มีความพึงพอใจด้านสุขภาพและสมรรถภาพ และ ด้านรูปร่างและสัดส่วนน้อย

## อภิปรายผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของสมาชิกศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายนอก (External environment) โดยเป็นสภาพแวดล้อมที่ควบคุมไม่ได้ แต่มีผลกระทบต่อทั้งศูนย์สุขภาพ จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า คุณลักษณะประชากร ในด้านเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.41 และเพศชายร้อยละ 32.59 ซึ่งตรงกับแนวโน้มของการเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายในด้านเพศที่พบว่า เพศหญิงมีแนวโน้มในการเข้าร่วมกิจกรรมการออกกำลังกายมากกว่าเพศชาย โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สกล เจริญวงศ์ (2532) ที่พบว่า ประชาชนที่ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย จากผลในด้านเพศนี้ถือเป็นจุดเด่นของศูนย์สุขภาพคณะแพทยศาสตร์ แต่มีจุดด้อยคือ อุปกรณ์ที่สมาชิกมีความต้องการใช้บริการสูง และเป็นอุปกรณ์ประเภทเดียวกันกับที่เพศหญิงมีความ



ต้องการในการใช้สูงสุดสองลำดับแรก (จากตารางที่ 5) นั่นคือ แอร์วอคเกอร์ และลู่วิ่งกล มักจะเสีย บ่อย และมีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่งในกรณีนี้ถ้าศูนย์สุขภาพไม่เร่งปรับปรุงเรื่องอุปกรณ์แล้ว ใน อนาคตอันใกล้ ศูนย์สุขภาพมีโอกาสสูญเสียสมาชิกที่เป็นเพศหญิงไปได้เช่นกัน จุดด้อยอีกประการ หนึ่ง คือ จำนวนสมาชิกเพศชายมาใช้บริการในศูนย์สุขภาพน้อย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า อาจมีสาเหตุได้ สองประการ ประการแรก อาจเป็นเพราะลักษณะที่อายุของเพศชายซึ่งมักจะไม่ค่อยกล้าเข้ามาใช้ บริการในกรณีที่มีเพศหญิงเข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก อีกประการหนึ่ง คือ ช่วงอายุของเพศชาย ที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ ช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สกล เจริญวงศ์ (2532) เช่นกัน โดยส่วนใหญ่แล้วเป็นนิสิตแพทย์ (จากตารางที่ 5) และเพศชายมีความ ต้องการในการใช้ลู่วิ่ง และอุปกรณ์ยกน้ำหนักมาก ปัญหาของลู่วิ่งที่มีต่อการใช้บริการของเพศชาย คือ เป็นอุปกรณ์ที่เสียบ่อย และมีจำนวนไม่เพียงพอ ประกอบกับเป็นอุปกรณ์ที่ตรงกับ ความ ต้องการของเพศหญิง ทำให้เพศชายไม่ค่อยได้ใช้งานอุปกรณ์ชนิดนี้ ในส่วนปัญหาของอุปกรณ์ยก น้ำหนักที่มีต่อเพศชายนั้น เนื่องจากว่า ทางศูนย์สุขภาพไม่มีโปรแกรมที่จำเพาะเจาะจงเพื่อ ตอบสนองความต้องการของเพศชายได้เพียงพอ จากสาเหตุทั้งสองประการนี้ อาจส่งผลให้เพศ ชายมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงสถานที่ใช้บริการไปสู่สถานที่ซึ่งสามารถตอบสนองความ ต้องการของพวกเขาได้ ในกรณีนี้ เพศชายอาจจะเลือกใช้บริการสวนลุมพินีมากกว่าศูนย์สุขภาพ ของคณะแพทยศาสตร์

สำหรับแนวทางแก้ไขนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ควรจะมีการจัดทำโปรแกรมยกน้ำหนักที่จำเพาะ เจาะจงเฉพาะกลุ่ม เช่น โปรแกรมเพิ่มกล้ามเนื้อ โปรแกรมเพิ่มความแข็งแรง โปรแกรมลดน้ำหนัก เป็นต้น โดยจัดทำในรูปแบบของ การจัดโปรแกรมเฉพาะบุคคล โดยอาจใช้แผ่นพับ ซึ่งสามารถระบุ แผนการฝึกและมีความสะดวกในการพกพา หรือผู้ฝึกสอนการออกกำลังกายควรเพิ่มการสอน เพิ่ม วิธีการฝึกที่หลากหลายและเพิ่มการสาธิตให้มากขึ้น รวมทั้งหากมีงบประมาณควรเพิ่มอุปกรณ์ ในห้องฟิตเนสให้เพียงพอตามความต้องการ เพื่อลดปัญหาเรื่องอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นปัญหา ของสมาชิกรวมทั้งบุคลากรที่เป็นนิสิตแพทย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองสุข สัมปหังสิต (2531) ที่พบว่า นิสิตมักจะมีปัญหาการออกกำลังกายเนื่องจากสถานที่ไม่เหมาะสม และเห็นว่า อุปกรณ์การออกกำลังกายไม่เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งหากสามารถปรับปรุงได้ตามแนวทางนี้ อาจจะสามารถเพิ่มจำนวนการให้บริการของเพศชายให้มากขึ้นได้

**ส่วนที่ 2** ระดับความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ที่มีต่อการบริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้าน จิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ด้านสังคม และด้านสุขภาพและสมรรถภาพ จำแนก ตามด้านและตามมิติคุณภาพ

1. ด้านการบริการ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาสมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และอันดับที่สามสมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อเล็กซานดริสและพาเลียเลีย (1999) ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจด้านการบริการอยู่ในระดับมาก สาเหตุที่ความพึงพอใจด้านการบริการอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยเห็นว่า อาจเป็นเพราะ การวิจัยครั้งนี้สอบถามจากความคิดเห็นและความรู้สึกของสมาชิกศูนย์สุขภาพ ซึ่งสมาชิกสามารถรับรู้คุณสมบัติ และสัมผัสกับตัวผู้ให้บริการ นั่นคือ ผู้ฝึกสอนการออกกำลังกายและพนักงานต้อนรับได้โดยตรง อีกทั้ง ผลลัพธ์ด้านการบริการที่สมาชิกได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง จึงส่งผลให้ความพึงพอใจด้านการบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งอธิบายได้ด้วยแนวคิดทฤษฎีแตกต่าง (Contrast theory) กล่าวคือ ผลลัพธ์จากการบริการในศูนย์สุขภาพที่ได้มากกว่าความคาดหวังของสมาชิก และสมาชิกรับรู้ผลลัพธ์ดังกล่าวสูงกว่าความเป็นจริง เป็นผลให้สมาชิกมีความพึงพอใจ สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้สมาชิกพึงพอใจในการบริการของศูนย์สุขภาพ คือ ผลลัพธ์ของคุณภาพในการบริการของผู้ฝึกสอนการออกกำลังกายและพนักงานต้อนรับที่ให้การบริการมากกว่าความคาดหวังนั่นเอง อนึ่งผู้ฝึกสอนการออกกำลังกายในที่นี้ คือ นิสิตปริญญาโท สาขาเวชศาสตร์การกีฬา ซึ่งได้รับมอบหมายจากอาจารย์ให้มาปฏิบัติหน้าที่ เนื่องด้วยความเป็นนิสิตและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายส่งผลให้แนวโน้มในการให้บริการมีสูงซึ่งนับได้ว่า เป็นจุดแข็งของการให้บริการในศูนย์สุขภาพของคณะแพทยศาสตร์ เพราะสมาชิกจะมีความเชื่อถือต่อการให้บริการและความรู้ที่ได้รับสูง ส่วนจุดอ่อนของด้านการบริการ คือ การให้บริการในบางครั้งยังไม่เข้าถึงสมาชิกและไม่เพียงพอตามความต้องการในบางช่วงเวลา ซึ่งหากพิจารณาการบริการของศูนย์สุขภาพจากแนวคิดเรื่องปัจจัยสำคัญของ “คุณภาพงานด้านบริการ” ที่ถูกค่าให้ความสำคัญ ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ บริการที่ติดต่อจับต้องได้ (Tangibles) บริการที่ติดต่อไว้ใจได้ มีความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำไม่ว่าจะมาใช้บริการเมื่อไร (Reliabilities) ต้องมีความมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการและพร้อมให้บริการเสมอ (Responsiveness) และพนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ความชำนาญและมีมารยาท สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นเมื่อมาใช้บริการ นั้นพบว่า “คุณภาพงานด้านบริการ” สี่ประการแรกของคณะแพทยศาสตร์ที่กล่าวมาอยู่ในระดับที่ดี แต่ประการสุดท้าย คือ การเอาใจใส่ต่อสมาชิก สามารถดูแลสมาชิกแต่ละบุคคลที่มีความต้องการแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม พบว่า ยังมีข้อบกพร่อง เนื่องจากมีข้อร้องเรียนจากแบบสอบถามในด้านการบริการพอสมควร (จากตารางที่ 30)

ดังนั้น สรุปได้ว่าสมาชิกมีความพึงพอใจด้านการบริการมาก และมากกว่าด้านอื่น ๆ หากพิจารณาประกอบกับคะแนนเฉลี่ย(ภาคผนวก ง.) ร่วมด้วย แต่ผู้ฝึกสอนการออกกำลังกายและพนักงานต้อนรับ ควรปรับปรุงมิติคุณภาพด้านการบริการและการดูแล โดยเฉพาะ ในเรื่องความ

เอาใจใส่ต่อสมาชิกทุกคนที่มาใช้บริการศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้มากขึ้นกว่าเดิม

2. ด้านอุปกรณื สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และอันดับที่สามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด นั่นคือ ความพึงพอใจในด้านนี้สามารถบรรลุผลในการตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ เจริญ กระจบวงรัตน์ (อ้างถึงใน สมปอง จันทรี , 2546) ที่กล่าวว่า การเข้าร่วมกิจกรรมการออกกำลังกายจะไม่บรรลุผลเลย ถ้ามีอุปกรณื สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ และจากผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจด้านอุปกรณื สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอยู่ในเป็นอันดับที่สอง แสดงว่า สมาชิกสามารถรับรู้ถึงข้อบกพร่องที่มีอยู่ ประกอบกับมีข้อร้องเรียนจำนวนมากที่สุด (จากตารางที่ 31) ทำให้ด้านอุปกรณื สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรได้รับการปรับปรุงเป็นลำดับแรก แม้ว่าข้อบกพร่องของด้านนี้มาก แต่สมาชิกมีแนวโน้มที่จะยอมรับในสภาพที่เป็นอยู่ของศูนย์สุขภาพ โดยอธิบายด้วย แนวคิดของทฤษฎีปรับเปลี่ยนและแตกต่าง (Assimilation-contrast theory) ได้ว่า แม้ผลลัพธ์ด้านอุปกรณื ฯ ที่สมาชิกรับรู้จะแตกต่างจากความคาดหวัง แต่ก็ไม่จำเป็นเสมอไปที่สมาชิกจะไม่พึงพอใจ ถ้าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและผลลัพธ์ที่รับรู้ น้อย ผลลัพธ์ที่ได้อาจจะตกอยู่ในบริเวณที่เรียกว่า ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Acceptance level) นั้นแสดงว่า ผลลัพธ์ความพึงพอใจของสมาชิก ณ ปัจจุบัน อยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้ แต่หากไม่เร่งปรับปรุงในด้านนี้ แนวโน้มของผลลัพธ์สามารถตกอยู่ในสภาพที่ยอมรับไม่ได้ได้เช่นกัน

ดังนั้น สรุปได้ว่า ด้านอุปกรณื สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีข้อบกพร่องมากที่สุดในทุกด้าน และเป็นข้อบกพร่องที่ส่งผลโดยตรงต่อการใช้บริการ ดังนั้น ควรปรับปรุงด้านนี้อย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะมิติคุณภาพ ความเหมาะสมของสถานที่ และอุปกรณื เพื่อรักษาสมาชิกให้ยังคงอยู่ต่อไป

3. ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และอันดับที่สามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่า ความพึงพอใจในด้านนี้เกี่ยวข้องกับตัวสมาชิก เป็นสิ่งที่สมาชิกรับรู้ได้จากตัวเอง และเป็นสิ่งที่ตัวสมาชิกทำแล้วมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับการทฤษฎีแสวงหาความพอใจ (ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช, 2518 อ้างถึงใน สมปอง จันทรี, 2545) ซึ่งกล่าวว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความ

ยากลำบาก ซึ่งได้แก่ ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological Hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจที่ว่า มนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาหาความสุขส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ และ ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic Hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจที่ว่า มนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่า การแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป นั้นแสดงว่า โดยธรรมชาติของสมาชิกที่มาใช้บริการศูนย์สุขภาพแห่งนี้ส่วนใหญ่ต้องการมีความสุขในการใช้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือ สมาชิกมีความสุขและได้รับประโยชน์ตามที่คาดหวัง แต่ยังมีข้อบกพร่องในด้านนี้บางประการ (ตารางที่ 32) ซึ่งพบว่าสมาชิกยังต้องการปัจจัยซึ่งช่วยส่งเสริมความพึงพอใจด้านนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยที่จะส่งเสริมความพึงพอใจด้านนี้คือ โปรแกรมการฝึกที่เหมาะสม และสื่อการสอนที่ดี ด้วยการปรับปรุงมิติคุณภาพความน่าสนใจของโปรแกรมการฝึก อนึ่งข้อบกพร่องที่กล่าวมานี้ อาจพิจารณาได้ว่า มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้านการบริการ และความพึงพอใจด้านสุขภาพและสมรรถภาพด้วย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ความพึงพอใจในทุกด้านย่อมมีความสัมพันธ์กัน นั่นคือ การบริการที่ดี อุปกรณ์ที่พร้อม ร่างกายที่แข็งแรง สภาพแวดล้อมที่ดี และสังคมที่อบอุ่น ย่อมส่งผลต่อจิตใจของผู้มาใช้บริการอย่างแน่นอน

ดังนั้น สรุปได้ว่า หากศูนย์สุขภาพปรับปรุงและพัฒนาความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ ได้ ประกอบกับการปรับปรุงในด้านโปรแกรมการฝึกของด้านนี้ จะทำให้ความพึงพอใจด้านจิตวิทยา และประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคลเพิ่มขึ้นได้เช่นกัน

4. ด้านสังคม สังคมในที่นี้ รวมสังคมของผู้ใส่ใจสุขภาพ และสังคมทั่วไป พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และอันดับที่สามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แม้ว่า ส่วนใหญ่สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาพร้อมกับคะแนนเฉลี่ยแล้ว พบว่า ความพึงพอใจด้านสังคมน้อยที่สุด (ภาคผนวก ง) ผู้วิจัยเห็นว่า มีสาเหตุเนื่องมาจาก การที่สมาชิกมีกิจกรรมร่วมกันภายในศูนย์สุขภาพน้อย ทำให้การรู้จักเพื่อนใหม่และความสามารถในการเข้าสังคมของสมาชิกมีน้อย และเมื่อพิจารณาคำถามแยกรายข้อ พบว่า คำถามที่ว่า "ท่านไม่ชอบการออกกำลังกายที่มีสมาชิกเข้ามาเล่นเป็นจำนวนมาก" (ภาคผนวก ง) ได้คะแนนน้อยที่สุดจากทุกข้อในแบบสอบถาม และจากข้อเสนอนี้ด้านสังคมที่ว่า "สมาชิกส่วนใหญ่ไม่ค่อยรู้จักกัน" แสดงให้เห็นว่า สมาชิกในศูนย์สุขภาพมีบางส่วนที่มีความเป็นส่วนตัวสูง ซึ่งความคาดหวังในการเข้ามาศูนย์สุขภาพของสมาชิกกลุ่มนี้ คือ ใช้บริการออกกำลังกายเป็นหลักและไม่สนใจสังคมนอกข้าง และเมื่อมีสมาชิกกลุ่มนี้มากขึ้น เป็นผลให้สมาชิกบางส่วนไม่ยอมทำความรู้จักกัน ซึ่งอธิบายได้ด้วยแนวคิดทฤษฎีแตกต่าง (Contrast theory) สรุปได้ว่า สมาชิกที่มาใช้บริการ มีความคาดหวังในด้านสังคมน้อย เมื่อมาเจอกับสภาพสังคมที่ท่า



ให้ผลลัพธ์ในการรับรู้ด้านสังคมน้อยกว่าความคาดหวัง ทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจด้านสังคม น้อยลงกว่าเดิม ซึ่งหากมีสภาพเช่นนี้ต่อไปโดยไม่มีการแก้ไข อาจทำให้เกิดการสูญเสียสมาชิกได้ อธิบายได้ว่า เมื่อสมาชิกเข้าใช้บริการแล้วไม่รู้จักผู้อื่นเลย สมาชิกมีแนวโน้มที่ต้องการสังคมใหม่ซึ่งสามารถตอบสนองของความต้องการทางสังคมของเขาได้ เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ไม่มีทางที่มนุษย์จะสามารถอยู่คนเดียวโดยที่ไม่ต้องพึ่งพาหรือรู้จักคนอื่น

ดังนั้น สรุปได้ว่า แม้โดยส่วนใหญ่สมาชิกมีความพึงพอใจด้านสังคมมาก แต่ยังมีข้อบกพร่องที่ควรแก้ไขโดยเร่งด่วน คือ การหาวิธีการเพื่อสร้างความพึงพอใจด้านสังคม ในมิติคุณภาพการรู้จักเพื่อนใหม่และความสามารถในการเข้าสังคม ผู้วิจัยเห็นว่า สามารถทำได้ด้วยการเพิ่มกิจกรรมที่สมาชิกสามารถทำร่วมกันได้ เช่น เพิ่มคลาสแอโรบิก โยคะ สปีนนิ่ง หรือ เพิ่มคลาสที่สามารถเล่นเป็นกลุ่มในห้องฟิตเนส เช่น circuit weight training หรือ body weight ซึ่งอาจจะทดลองให้บริการในช่วงเริ่มต้น แล้วประเมินความพึงพอใจเป็นรายเดือน โดยใช้แบบสอบถามที่ไม่ซับซ้อน นั่นคือ ใช้คำถามความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งหากผลที่ได้เป็นที่น่าพอใจแล้ว ทางศูนย์สุขภาพสามารถที่จะเพิ่มกิจกรรมหลัก ที่ทำให้สมาชิกได้มีกิจกรรมร่วมกันเป็นกลุ่มได้ เช่น จัดให้สมาชิกของศูนย์สุขภาพเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ทางด้านสุขภาพ ที่ทางคณะแพทยศาสตร์จัดขึ้น เป็นต้น

5. ด้านสุขภาพและสมรรถภาพ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และอันดับที่สามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่า ความพึงพอใจในด้านนี้เกี่ยวข้องกับตรงตัวสมาชิก เช่นเดียวกันกับความพึงพอใจด้านจิตวิทยา และประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล และเป็นผลที่เกิดขึ้นในทางสรีรวิทยาการออกกำลังกาย ซึ่งตัวสมาชิกสัมผัสได้ด้วยตนเอง และความพึงพอใจด้านนี้ตรงกับวัตถุประสงค์หลักในการเข้ามาใช้บริการของสมาชิก (ตารางที่ 5) ซึ่งพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์มาใช้บริการเพื่อสุขภาพและสมรรถภาพ โดยสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดทฤษฎีแตกต่าง (Contrast theory) สรุปได้ว่า ศูนย์สุขภาพสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกในด้านสุขภาพและสมรรถภาพได้ แต่ยังมีข้อบกพร่องบางประการที่ส่งผลต่อการวัดความพึงพอใจด้านสุขภาพและสมรรถภาพ คือ การสร้างแบบสอบถามในส่วนของการแบ่งประเภทเป็นผู้มาใช้บริการสม่ำเสมอ (ใช้บริการมากกว่า 6 สัปดาห์) และไม่สม่ำเสมอ (ใช้บริการน้อยกว่า 6 สัปดาห์) สาเหตุของการใช้เกณฑ์ 6 สัปดาห์ในการแบ่งระดับว่า เนื่องจากว่า ผลของสรีรวิทยาของการออกกำลังกายในระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 6 สัปดาห์นั้นอยู่ใน Initial stage คือ เป็นช่วงเริ่มต้นของพัฒนาสมรรถภาพ สมาชิกยังคงไม่รู้ถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย แต่ช่วง Improvement stage (มากกว่า 6 สัปดาห์) คือ ช่วงที่ร่างกายเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงของสมรรถภาพร่างกายแตกต่างจากช่วงเริ่มต้น (ACSM ' s

Guidelines for Exercise Testing and Prescription 7<sup>th</sup>) ซึ่งจะเกิดในสมาชิกที่มาใช้บริการสมัคร และเมื่อพิจารณาความคาดหวังในการเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพของสมาชิกเพื่อสุขภาพและสมรรถภาพร่วมกับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านสุขภาพและสมรรถภาพ (ภาคผนวก ง.) ทำให้อธิบายได้ว่า สมาชิกที่มาใช้บริการสมัครมีแนวโน้มความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกที่มาใช้บริการไม่สมัคร ซึ่งถือเป็นจุดด้อยของการอธิบายผลทำนองนี้ กล่าวคือ เกณฑ์ในการแบ่งสมาชิกให้อยู่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งนั้นไม่ชัดเจน เพราะไม่สามารถบ่งชี้ได้ว่า สมาชิกที่มาใช้บริการสมัครจริงหรือไม่ หรือสมาชิกที่มาใช้บริการต่อเนื่องกันมากกว่า 6 สัปดาห์จริงหรือไม่ หรือสมาชิกคนหนึ่งมาใช้บริการบ้างหรือไม่มาใช้บริการบ้างเป็นเวลา 6 เดือนสามารถจัดให้อยู่ในประเภทใด ถึงแม้ว่าในแบบสอบถามจะมีการระบุความถี่ในการใช้บริการด้วย แต่ไม่ได้ระบุว่า ความถี่ที่มาใช้บริการนั้นต่อเนื่องนานเท่าไร ดังนั้น ทำให้ไม่สามารถหาผลของความแตกต่างของสมาชิกที่มาใช้บริการสมัครและไม่สมัครได้ แต่ยังสามารถสรุปให้เห็นได้ในรูปแบบของข้อมูลเชิงกลุ่มและเชิงคุณภาพดังตารางที่ 15 – 16 และภาคผนวก ง. ตามลำดับ

ดังนั้น สรุปได้ว่า แม้โดยส่วนใหญ่ ความพึงพอใจด้านสุขภาพและสมรรถภาพของสมาชิกอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีข้อควรปรับปรุง ในเรื่องการใช้เกณฑ์ที่ชัดเจนในการแบ่งประเภทสมาชิก โดยเฉพาะการหาความแตกต่างระหว่างสมาชิกที่ใช้บริการสมัครและไม่สมัคร ในส่วนของการปรับปรุงด้านสุขภาพและสมรรถภาพนั้น คล้ายกับการปรับปรุงในด้านจิตวิทยาและประโยชน์เฉพาะบุคคล เนื่องจาก มีความเกี่ยวข้องกันในส่วนของผลที่เกิดขึ้นกับตัวสมาชิก เพราะฉะนั้น ศูนย์สุขภาพควรปรับปรุงในมิติคุณภาพสุขภาพและสมรรถภาพ ในเรื่องของโปรแกรมการฝึก โดยอาจจะเพิ่มโปรแกรมเฉพาะบุคคล เช่น โปรแกรมเพิ่มกล้ามเนื้อ โปรแกรมลดน้ำหนัก เป็นต้น และมีการประเมินสมรรถภาพทางร่างกายของสมาชิกก่อนออกกำลังกาย และประเมินต่อไปในทุก ๆ 2 เดือนเพื่อดูพัฒนาการ ซึ่งถ้าสามารถทำได้เช่นนี้ จะเป็นการเพิ่มจุดแข็งให้กับศูนย์สุขภาพแห่งนี้ เนื่องจากการมีโปรแกรมเฉพาะบุคคลเป็นจุดแข็งของฟิตเนสเซ็นเตอร์ของเอกชน แต่ศูนย์สุขภาพคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะมีข้อได้เปรียบในด้านค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการที่ต่ำกว่า และมีบุคลากรที่มีความรู้ ซึ่งถือเป็นจุดแข็งที่เหนือกว่าศูนย์สุขภาพของเอกชน ซึ่งหากทำได้เช่นนี้ อาจจะสามารถเพิ่มจำนวนของสมาชิกที่มาใช้บริการให้มากขึ้นได้

**ส่วนที่ 3** ระดับความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามคุณลักษณะของประชากร ในด้านเพศและความสม่ำเสมอในการใช้บริการ

1. เพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจในลักษณะที่คล้ายกัน คือ โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาสมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อันดับที่สามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อันดับที่มีมีความพึงพอใจในระดับน้อย และอันดับสุดท้ายมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นด้านการบริการ ซึ่งสมาชิกทั้งเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อันดับที่สามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อันดับที่มีมีความพึงพอใจในระดับน้อย และอันดับสุดท้ายมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดในทุก ๆ ด้าน ผู้วิจัยเห็นว่า สาเหตุที่ความพึงพอใจด้านการบริการมีลำดับความพึงพอใจที่แตกต่างกับด้านอื่นทั้งในเพศชายและเพศหญิง เนื่องจากว่า ความคาดหวังในด้านบริการของสมาชิกทั้งเพศชายและเพศหญิงมีอยู่ในระดับมาก และมากที่สุดทั้งสองลำดับแรก เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับจากการให้บริการที่มีมากกว่าความคาดหวัง (ทฤษฎีแตกต่าง) โดยการที่สมาชิกได้สัมผัสกับผู้ให้บริการโดยตรงส่งผลให้เกิดความเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการสูง แม้บางกรณีผลลัพธ์ที่ได้ อาจจะต่ำกว่าความคาดหวัง แต่โดยส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะปรับความคาดหวังให้อยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้ ซึ่งอธิบายได้ด้วยทฤษฎีปรับเปลี่ยนและแตกต่าง ซึ่งผลก็คือ ความพึงพอใจของสมาชิกทั้งเพศชายและเพศหญิงในด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก และมากที่สุดทั้งสองลำดับแรก

2. สมาชิกที่ใช้บริการสม่ำเสมอและไม่สม่ำเสมอ มีระดับความพึงพอใจในลักษณะที่คล้ายกัน คือ โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาสมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อันดับที่สามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อันดับที่มีมีความพึงพอใจในระดับน้อย และอันดับสุดท้ายมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นด้านการบริการ ซึ่งสมาชิกทั้งเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อันดับที่สามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อันดับที่มีมีความพึงพอใจในระดับน้อย และอันดับสุดท้ายมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดในทุก ๆ ด้าน ผู้วิจัยเห็นว่า กระบวนการเกิดความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการสม่ำเสมอและไม่สม่ำเสมอ กับสมาชิกเพศชายและเพศหญิงในด้านการบริการคล้ายกัน ดังนั้นสรุปได้ว่า ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการให้บริการที่มีมากกว่าความคาดหวัง (ทฤษฎีแตกต่าง) โดยการที่สมาชิกได้สัมผัสกับผู้ให้บริการโดยตรงส่งผลให้เกิดความเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการสูง แม้บางกรณีผลลัพธ์ที่ได้ อาจจะต่ำกว่าความคาดหวังโดยเฉพาะสมาชิก

ที่ใช้บริการไม่สม่ำเสมอ แต่โดยส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะปรับความคาดหวังให้อยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้

**ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจโดยรวมของด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ด้านสังคม และด้านสุขภาพและสมรรถภาพ กับคุณลักษณะของประชากร** ข้อคำถามจำแนกตามลักษณะของคำถาม และมีทัศนภาพด้านต่าง ๆ

1. ความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับคุณลักษณะประชากร พบว่าคุณลักษณะประชากรในด้านอายุและความสม่ำเสมอในการเข้าใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์สุขภาพ โดยอายุมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจ กล่าวคือ สมาชิกที่มีอายุมาก มีแนวโน้มของระดับความพึงพอใจที่มากกว่า สมาชิกที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิรพรรณ ช่อประพันธ์ (2546) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่า จะมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า ผู้วิจัยเห็นว่า สมาชิกที่มีอายุมากกว่า มีแนวโน้มในการปรับความคาดหวังให้อยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้ มากกว่า สมาชิกที่อายุน้อยกว่า แม้ว่า อายุที่มากขึ้น จะหมายถึง ประสบการณ์ที่มากขึ้น แต่ประสบการณ์ที่ได้รับของสมาชิกที่มีอายุมากกว่า เป็นด้านบวกมากกว่าด้านลบ ดังนั้น สมาชิกที่มีอายุมากกว่าจึงมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจมากกว่า แต่อาจจะมีค่าไม่มากนักเมื่อดูจากผลจากตารางที่ 20 ส่วนความสม่ำเสมอในการเข้าใช้บริการ มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพึงพอใจ กล่าวคือ สมาชิกที่ใช้บริการสม่ำเสมอ มีแนวโน้มของระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่า สมาชิกที่ใช้บริการไม่สม่ำเสมอ ผู้วิจัยเห็นว่า แนวโน้มของผู้มาใช้บริการสม่ำเสมอมีความคาดหวังสูงกว่า สมาชิกที่มาใช้บริการไม่สม่ำเสมอ ประกอบกับความผูกพันกับศูนย์สุขภาพที่สูงกว่า จึงสามารถใช้ทฤษฎีแตกต่าง และทฤษฎีมองทางลบอย่างแผ่ขยายอธิบายได้ แต่ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในเรื่องผลของความพึงพอใจยังไม่รุนแรง เนื่องจากประสบการณ์ของผู้มาใช้บริการสม่ำเสมอมีในด้านบวกมากกว่าด้านลบ ทำให้โดยส่วนใหญ่แล้ว ความพึงพอใจทั้งสองกลุ่มยังคงอยู่ในระดับมาก

2. เมื่อพิจารณาคคุณลักษณะของคำถามที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมขึ้นกับคุณลักษณะคำถามแบบ Satisfaction ขึ้น แบบ Disconfirmation และแบบ Performance โดยเมื่อดูค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จากตารางที่ 18 พบว่าความพึงพอใจขึ้นกับคุณลักษณะคำถามแบบ Satisfaction มากที่สุด รองลงมาเป็น คุณลักษณะคำถามแบบ Performance และคุณลักษณะคำถามแบบ Disconfirmation น้อยที่สุด สาเหตุที่ความพึงพอใจโดยรวมขึ้นกับคุณลักษณะคำถามทั้งสามแบบ เนื่องจากว่า สมาชิกตอบแบบสอบถามจาก



ประสบการณ์เก่า ซึ่งเป็นประสบการณ์ทางบวกมากกว่าทางลบ เนื่องจากระดับความพึงพอใจในทุกด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ประสบการณ์เก่าของสมาชิกส่งผลต่อความพึงพอใจในทุกด้าน สามารถอธิบายได้ด้วย ทฤษฎีระดับการเปรียบเทียบ (Comparison level theory) โดย อธิบายว่า มีสิ่งที่กำหนดความคาดหวังของสมาชิกอยู่ 3 สิ่งด้วยกัน คือ ประสบการณ์เก่าของสมาชิก ความคาดหวังที่สร้างขึ้นจากสถานการณ์ต่างๆ และประสบการณ์จากสมาชิกคนอื่นผู้ที่เป็นบุคคลอ้างอิงของสมาชิก ดังนั้น หากศูนย์สุขภาพต้องการสำรวจความพึงพอใจแบบรายเดือน หรือแบบไตรมาส หรือต้องการความรวดเร็วในการเก็บข้อมูลแล้ว สามารถถามคำถามเฉพาะความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านได้ ซึ่งสามารถให้ผลที่ใกล้เคียงกันกับการถามโดยแบบสอบถามเต็มรูปแบบที่ประกอบด้วยข้อคำถามตามคุณลักษณะคำถามทั้งสามแบบ และข้อคำถามของความพึงพอใจโดยรวม

### 3. พิจารณาในแต่ละมิติคุณภาพเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง

3.1 ด้านการบริการ มิติคุณภาพซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจด้านบริการได้แก่ ด้านพนักงานต้อนรับ : ความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านพนักงานต้อนรับ : การบริการและการดูแล ซึ่งถือเป็นขั้นแรกในการติดต่อกับทางศูนย์สุขภาพ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายันต์ ภูฎาการ (2538 อ้างถึงใน สมปอง จันตรี, 2546) พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ฝึกกีฬา การกีฬาแห่งประเทศไทย ต้องการการจัดเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและแนะนำที่เพียงพอตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ดังนั้น หากสามารถรักษาพนักงานต้อนรับที่มีมนุษยสัมพันธ์และการบริการและการดูแลที่ดี จะยิ่งส่งผลให้เกิดความประทับใจในการเข้าใช้บริการ ซึ่งประกอบกับความพึงพอใจด้านการบริการมีมาก จะส่งผลให้สามารถรักษาความพึงพอใจด้านบริการไว้ได้

**แนวทางการพัฒนาด้านการบริการ** จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจด้านการบริการของศูนย์สุขภาพอยู่ในระดับมาก แต่มีจุดด้อยคือ การมีบุคลากรน้อยเกินไปในช่วงเวลาที่มีสมาชิกมาใช้บริการมาก จึงทำให้การดูแลและเอาใจใส่ไม่เพียงพอตามความต้องการของสมาชิก การเลือกปฏิบัติในบางกรณีของเจ้าหน้าที่ ซึ่งทั้งสองกรณีอาจเป็นสาเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ ดังนั้น ผู้วิจัยมีแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงศูนย์สุขภาพด้านบริการ ดังนี้

1. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาที่มีสมาชิกมาใช้บริการมาก โดยให้เจ้าหน้าที่ทุกคนยึดถือกฎระเบียบในการบริการอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ทำงานอย่างอื่นในขณะที่ทำงาน
2. ต้องให้ความเอาใจใส่ดูแลสมาชิกอย่างดี และจัดให้มีสื่อการสอนนอกเหนือจากการสอนโดยเจ้าหน้าที่ เช่น แผ่นพับความรู้การออกกำลังกาย หรือวีดีโอสอนการออกกำลังกาย เป็นต้น

3.2 ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มิติคุณภาพซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจด้านบริการ ได้แก่ ความสะอาดและปลอดภัย และด้านความน่าดึงดูดใจ โดย สายันต์ ภูฎาคาร (2538 อ้างถึงในสมปอง จันทรี, 2546) กล่าวว่า ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ฝึกกีฬา การกีฬาแห่งประเทศไทย ต้องการให้จัดการเรื่องความสะอาดและความปลอดภัยให้เหมาะสมและเพียงพอ

**แนวทางการพัฒนาด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก** จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์สุขภาพอยู่ในระดับมาก แต่มีจุดด้อย ซึ่งมีความเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคปัญหาและข้อเสนอแนะมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะในเรื่องของอุปกรณ์ในการใช้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยมีแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงศูนย์สุขภาพด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

1. อุปกรณ์ที่เสีย ให้รีบทำการซ่อมโดยทันที อุปกรณ์บางชนิดซึ่งต้องรอช่างจากบริษัทนั้น ให้เจ้าหน้าที่ทำการติดต่อกับทางบริษัทให้เร็วที่สุด

2. การซื้ออุปกรณ์เพิ่มจะขึ้นกับงบประมาณของทางคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แต่เนื่องจากหากทำการบริหารเวลาให้ดี ด้วยการเพิ่มโปรแกรมที่สามารถเล่นเป็นกลุ่มได้โดยการจำกัดเวลาต่อรอบของการเล่น จะสามารถแก้ปัญหาอุปกรณ์ไม่เพียงพอได้ เช่น การให้สมาชิกเล่นโปรแกรม circuit weight training เป็นรอบ ๆ หรือ การซื้ออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับเล่นแบบ body weight เช่น เบาะแบบพับได้ และเพิ่มการสอน โปรแกรม body weight ให้กับสมาชิก

3. หองน้ำให้เพิ่มการทำความสะดวกในทุกช่วงเวลา มีการประเมินการทำงานของแม่บ้านทุกเดือน เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน

3.3 ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล มิติคุณภาพซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ได้แก่ มิติคุณภาพ ด้านความน่าสนใจของโปรแกรมการฝึก ด้านการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการดูแลสุขภาพ ด้านการปรับปรุงตนเอง และด้านการผ่อนคลายความตึงเครียด โดยเป็นสิ่งที่สมาชิกรับรู้ได้จากตัวเองแล้วมีความสุขทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับการทฤษฎีแสวงหาความพอใจ (ศิริโสภาคย์ นูรพาเดช, 2518 อ้างถึงใน สมปอง จันทรี, 2545) ทฤษฎีนี้กล่าวว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก ได้แก่ ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological Hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่า มนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ และ ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic Hedonism) เป็น

พรรณนะของความพอใจว่า มนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่า การแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

**แนวทางการพัฒนาด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล** จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคลอยู่ในระดับมาก แต่มีจุดด้อยคือ เรื่องของโปรแกรมการฝึกที่ยังมีน้อยไป ไม่ตอบสนองของความต้องการของสมาชิก ดังนั้น ผู้วิจัยมีแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงศูนย์สุขภาพด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ดังนี้

1. เพิ่มโปรแกรมการออกกำลังกายเฉพาะบุคคล โดยอาจจัดให้มีโปรแกรมเฉพาะเจาะจงสำเร็จรูปตามความต้องการของสมาชิก เช่น โปรแกรมลดน้ำหนัก โปรแกรมเพิ่มกล้ามเนื้อ โปรแกรมเพิ่มความแข็งแรง โปรแกรมเพิ่มกระชับสัดส่วน เป็นต้น

2. เพิ่มคลาสการต่อสู้ และคลาสที่มีสมาชิกมีความสนใจมาก ในขณะที่คลาสที่มีสมาชิกมีความสนใจน้อย ควรปรับปรุงให้มีความน่าสนใจขึ้น

3.4 ด้านสังคม มิติคุณภาพซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจด้านสังคม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าสังคม ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสังคมน้อยที่สุด ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น

**แนวทางการพัฒนาด้านสังคม** จุดด้อยคือ การที่สมาชิกไม่ค่อยมีกิจกรรมร่วมกัน ทำให้ความพึงพอใจด้านนี้มีน้อย ดังนั้นผู้วิจัยมีแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงศูนย์สุขภาพด้านสังคม ดังนี้

1. เพิ่มกิจกรรมที่สมาชิกสามารถร่วมกันทำในศูนย์สุขภาพทั้งที่เกี่ยวกับการออกกำลังกายและไม่เกี่ยวกับการออกกำลังกาย เช่น การเพิ่มโปรแกรมการออกกำลังกายเป็นกลุ่ม ได้แก่ การให้สมาชิกเล่นโปรแกรม circuit weight training หรือการจัดงานสังสรรค์ในเนื่องในวันสำคัญ เช่น วันปีใหม่ เป็นต้น

2. ควรมีป้ายระเบียบการใช้บริการที่ชัดเจน

3.5 ด้านสุขภาพและสมรรถภาพ มิติคุณภาพ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจด้านสุขภาพและสมรรถภาพ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจด้านสุขภาพและสมรรถภาพ และด้านรูปร่างและสัดส่วน

**แนวทางการพัฒนาด้านสุขภาพและสมรรถภาพ** ผู้วิจัยมีแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงศูนย์สุขภาพด้านสุขภาพและสมรรถภาพซึ่งมีแนวทางที่คล้ายกับด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ดังนี้

1. เพิ่มโปรแกรมการออกกำลังกายเฉพาะบุคคล โดยอาจจัดให้มีโปรแกรมสำเร็จรูปตามความต้องการของสมาชิก เช่น โปรแกรมลดน้ำหนัก โปรแกรมเพิ่มกล้ามเนื้อ โปรแกรมเพิ่มความแข็งแรง โปรแกรมเพิ่มกระชับสัดส่วน เป็นต้น หรือ เพิ่มคลาสการต่อสู้ และคลาสที่มีสมาชิกมีความสนใจมาก ในขณะที่คลาสที่มีสมาชิกมีความสนใจน้อยให้ปรับปรุงให้มีความน่าสนใจมากขึ้น

#### จุดเด่นของโครงการ

1. เป็นการศึกษาความพึงพอใจของศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ ซึ่งยังไม่มีการศึกษา มาก่อน จึงสามารถนำมาเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงในอนาคต
2. การศึกษาครั้งนี้ตรวจสอบความสัมพันธ์ของความพึงพอใจโดยรวมของด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ด้านสังคม และด้านสุขภาพและสมรรถภาพ กับคุณลักษณะของประชากร ข้อคำถาม จำแนกตามลักษณะของคำถาม และมีทัศนภาพในด้านต่าง ๆ ทำให้สามารถทราบแนวทางในการพัฒนาให้เหมาะสมตามลักษณะของปัจจัยต่าง ๆ ได้
3. ผลการศึกษาครั้งนี้ใช้เป็นข้อมูลสำหรับการรวบรวมองค์ความรู้ด้านความพึงพอใจ ซึ่งส่งผลโดยอ้อม สำหรับพัฒนาและปรับปรุงองค์ความรู้ทางด้านเวชศาสตร์การกีฬา โดยเฉพาะด้านการจัดการการกีฬา

#### จุดด้อยของโครงการ

1. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีเพียง 270 คน ไม่ได้ตามจำนวนที่กำหนดคือ 320 คน
2. เป็นการศึกษาในขั้นแรกซึ่งยังไม่มี การเปรียบเทียบกับการศึกษาที่ผ่านมาของการศึกษาความพึงพอใจในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. การสร้างแบบสอบถามในบางประเด็นยังไม่ชัดเจนในแง่ของเกณฑ์ในการแบ่งประเภท เช่น การแบ่งความสม่ำเสมอในการใช้บริการ เป็นต้น

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยในระยะเริ่มต้น ดังนั้น ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมในระยะพัฒนา และระยะเติบโตในครั้งต่อไป
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพ ระหว่างหน่วยงานราชการด้วยกัน
3. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจและความสำคัญของความพึงพอใจในแต่ละด้าน เพื่อใช้เป็นดัชนีในการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น