

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยอยู่ในช่วงกำลังพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า การพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและการศึกษานั้น หลักสำคัญประการหนึ่งคือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากรในชาติให้มีคุณภาพที่ดี โดยเป็นผู้ที่มีสุขภาพแข็งแรงและสมบูรณ์ทั้งทางสุขภาพทางกายและสุขภาพทางจิต มีสมรรถภาพทางกายสูง ตลอดจนมีความสามารถทางด้านสติปัญญา มีความเฉลียวฉลาด และยิ่งไปกว่านั้นต้องเป็นประชาชนที่มีระเบียบวินัย มีความมานะอดทน เสียสละเพื่อส่วนรวม ไม่เอาตัวเอาเปรียบเพื่อนร่วมชาติ อุทิศตนและรับผิดชอบงานในหน้าที่อย่างสุดความสามารถ วิธีการหนึ่งสำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากร ได้แก่ การส่งเสริมการออกกำลังกายและการเล่นกีฬา ซึ่งปัจจุบันทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชนมีส่วนในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนทุกเพศทุกวัยหันมาออกกำลังกายและเล่นกีฬากันมากขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกันอย่างต่อเนื่องในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 มาจนถึงฉบับที่ 9 คือ ในด้าน "คน" เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาศักยภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา โดยการออกกำลังกายมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคคล

ธรรมชาติของมนุษย์ย่อมต้องการการออกกำลังกาย เพื่อพัฒนาสุขภาพด้านร่างกายและจิตใจของตนให้ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข หากมนุษย์เคลื่อนไหวไม่เพียงพอก็จะเกิดความบั่นป่วน ทำให้สุขภาพเสื่อมโทรมบุคลิกลักษณะเปลี่ยน ดังที่ อวย เกตุสิงห์ (2520) กล่าวว่า การออกกำลังกายเปรียบเสมือนหนึ่งการกินอาหาร ร่างกายต้องการอาหารดีที่มีคุณค่าต่อร่างกาย ดังนั้น ความต้องการออกกำลังกายจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ถ้าร่างกายขาดการออกกำลังกายก็จะมีผลคล้าย ๆ กัน แต่อาจจะไม่ชัดเจนทีเดียว ถ้าเราเอาคนหรือสัตว์ไปขังไว้ในที่แคบ ๆ ไม่ให้เขาสามารถออกกำลังกายได้ เขาก็จะมีอาการขาดการออกกำลังกายเกิดขึ้น เช่น จะมีการเมื่อยและอาการเช่นนี้ก็จะพูดได้ว่าคล้ายคลึงกับการขาดอาหาร เช่น ไม่มีแรงและในที่สุดก็จะเกิดโรคแทรกขึ้นมาทำให้ตายได้เหมือนกัน

นอกจากนี้แล้วการออกกำลังกายยังมีประโยชน์ทางการแพทย์ อติเรก จิระพงศ์ (2523) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า "ในปัจจุบันวงการแพทย์ได้นำเอาการออกกำลังกายมาทำให้เกิดประโยชน์ 3 ประการ คือ

1. ออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ทำให้ร่างกายมีสุขภาพสมบูรณ์
2. ออกกำลังกายเพื่อสร้างเสริมภูมิคุ้มกันและป้องกันโรค
3. ออกกำลังกายเพื่อรักษาโรค ซึ่งต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลและแนะนำจากแพทย์

หรือผู้เชี่ยวชาญ

การออกกำลังกายเพื่อให้ได้ผลอย่างแท้จริงนั้น จำเป็นต้องปฏิบัติตามหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ต้องกระทำถูกต้องตามหลักและวิธีการ (Principle and Techniques)
2. ต้องมีปริมาณการทำงานที่พอเหมาะ (Properly Work Load)
3. ต้องมีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องในการปฏิบัติ (Regularity and Continuity)

ประเทศต่าง ๆ ต้องประสบปัญหาเกี่ยวกับประชากรขาดความแข็งแรงหรือสมรรถภาพทางกายอ่อนแอเป็นอย่างมาก ดังนั้น รัฐบาลของแต่ละประเทศได้พยายามที่จะหาทางส่งเสริมให้ประชากรออกกำลังกายกันมากขึ้น ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งจัดเป็นประเทศที่เจริญที่สุดในโลก ก็ปรากฏว่า สุขภาพของประชากรไม่ดี สาเหตุเนื่องจากอาหารอุดมสมบูรณ์ มีเครื่องทุ่นแรง สะดวกสบาย ประชาชนจึงได้หันมาให้ความสนใจในการออกกำลังกายกันมากขึ้นเรื่อย ๆ ถึงกับบริษัทใหญ่ ๆ บางแห่งได้ให้มีการหยุดงานในตอนบ่ายเพื่อให้พนักงานทุกคนได้ออกกำลังกายพร้อม ๆ กันกับได้จัดสร้าง "ศูนย์บริหารร่างกาย" ขึ้นโดยให้เจ้าหน้าที่ได้ผลัดเปลี่ยนกันไปพักผ่อนและออกกำลังกายกันปีละครั้ง คนละ 4-6 สัปดาห์ โดยจัดให้มีนักวิทยาศาสตร์การกีฬา ผู้ฝึกสอนการออกกำลังกาย แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่คอยควบคุมดูแล และฝึกสอนวิธีการออกกำลังกายอย่างถูกต้อง พร้อมทั้งจัดให้มีการบรรยายเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพและอนามัยด้วย

ด้วยสาเหตุนี้ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงเล็งเห็นความสำคัญของการมีสุขภาพที่ดีของบุคลากร จึงจัดตั้งศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ (Wellness center) ขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการออกกำลังกายและเล่นกีฬาของอาจารย์ นิสิตแพทย์ เจ้าหน้าที่และบุคลากรภายในคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ตลอดจนบุคลากรสภากาชาดไทย โดยมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลและบริการให้คำปรึกษาวิธีการออกกำลังกายที่ถูกต้องและเหมาะสมตามความต้องการ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ การส่งเสริมสุขภาพ และการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับสมาชิกและผู้เข้าใช้บริการ

ความพึงพอใจ เป็นการรับรู้หรือความรู้สึกที่ได้รับเมื่อมีผู้สนองความต้องการ (need) ตามที่ตนคาดหวัง ความต้องการถือเป็นจุดเริ่มต้นของแรงจูงใจ (motivation) (จิราภา เต็งไตรรัตน์, 2543) ของการใช้สินค้าและบริการ เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรต่าง ๆ ซึ่งสามารถวัดได้ด้วยวิธีการวัดความพึงพอใจลูกค้า (Customer satisfaction measurement) จากผลการสำรวจของ The American Society of Quality

(ASQ)(ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์, 2549) ถึงสาเหตุที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรต้องสูญเสียลูกค้าโดยการสัมภาษณ์ผู้บริโภคจำนวนมากในประเทศสหรัฐอเมริกา ถึงสาเหตุที่เลิกซื้อสินค้าหรือเลิกใช้บริการ พบว่า เกิดจากปัจจัยหลายอย่างดังนี้ บริการไม่ดีและพนักงานไม่ใส่ใจลูกค้า 71 % ไม่พอใจในตัวสินค้าหรือบริการ 14 % ถูกคู่แข่งแย่งชิงลูกค้า 9 % อิทธิพลจากคนใกล้ชิด 5 % และลูกค้าเสียชีวิต 1 % ซึ่งจะเห็นได้ว่า 2 ใน 3 ส่วนของลูกค้าที่ตัดสินใจเลิกซื้อสินค้าหรือเลิกใช้บริการนั้นมีสาเหตุมาจากความไม่พึงพอใจในการให้บริการ พนักงานบริการไม่ดี หรือพนักงานไม่ใส่ใจลูกค้านั่นเอง ซึ่งแนวทางแก้ไขสามารถทำได้โดยการสร้างความพึงพอใจ

โดยทั่วไป การสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิกหรือผู้บริโภคหมายถึง การสร้างการรับรู้และการประเมินค่าสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคหลังจากใช้สินค้าหรือบริการว่ามีค่าคู่ควรในการเลือกใช้เท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ของผู้บริโภคหรือไม่ ( Bartikowski B. et al., 2007) ซึ่งในที่นี้ คือ การบริการในด้านต่าง ๆ ของศูนย์สุขภาพนั่นเอง การบริหารจัดการองค์กรมีสองระดับคือ ระดับยุทธศาสตร์ (strategic management) และระดับปฏิบัติ (tactical of operational management) (ประไพศรี อินทรองพล, มปป.) ซึ่งต้องมีความสอดคล้องและควบคู่กันไปเสมอ แนวทางสำหรับการพัฒนาระดับยุทธศาสตร์ คือ การวัดความพึงพอใจ โดยศึกษาและตรวจสอบความต้องการและความคาดหวัง การรู้ความคาดหวังสามารถทำให้ทราบความต้องการของสมาชิก เมื่อทราบความต้องการแล้ว องค์กรสามารถดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิก ส่วนของระดับปฏิบัติต้องจัดระบบการปฏิบัติงานในศูนย์ออกกำลังกายอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพซึ่งเรียกว่า การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) โดยมีการวางแผนการบริการ พัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงาน (ความรู้ทางด้านการออกกำลังกายที่ถูกต้อง) การรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ และการพัฒนาองค์กร โดยการวัดความพึงพอใจนั้น ถือเป็นเงื่อนไขที่สำคัญสำหรับองค์กรที่ต้องการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 (ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์, 2549) ซึ่งหากการบริหารด้านยุทธศาสตร์และทางปฏิบัติเป็นไปด้วยดีจะช่วยให้สามารถบรรลุเป้าหมายและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรมากขึ้น ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำหรับการสร้างความพึงพอใจในศูนย์สุขภาพ

ดังนั้น การทราบความพึงพอใจของผู้บริโภคจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจด้านสุขภาพ สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสำคัญคือ การรักษาระดับผู้มาใช้บริการไว้จะใช้ต้นทุนน้อยกว่าการหาผู้ให้บริการใหม่ ดังนั้นการดึงผู้ให้บริการให้อยู่กับศูนย์สุขภาพให้นานที่สุดได้ โดยการทำให้ผู้มาใช้บริการพึงพอใจในบริการเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยลดต้นทุนของธุรกิจลงได้ นอกจากนี้ ความพึงพอใจของลูกค้ายังเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของคุณภาพในสินค้าและบริการ (ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์, 2549) ซึ่งมีประโยชน์ในการนำมาใช้วางแผนเพื่อ

พัฒนาองค์กรต่อไป ความสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจทำให้ทราบว่า องค์กรนั้น มีมาตรฐานเพียงใด ซึ่งในที่นี้คือ ศูนย์สุขภาพมีมาตรฐานในการให้บริการมากน้อยเพียงใดในแง่สุขภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ การสร้างความพึงพอใจเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานขององค์กร องค์กรทุกแห่งต่างรู้ว่าลูกค้าที่พอใจจะกลับมาใช้สินค้าหรือบริการซ้ำ ลูกค้าที่พอใจจะจงรักภักดีและช่วยส่งเสริมสนับสนุนองค์กร ที่สำคัญอย่างยิ่งลูกค้าที่พอใจจะบอกต่อคนใกล้ชิดให้มาเป็นลูกค้าขององค์กรด้วยเช่นกัน และเมื่อใดมีผู้ใดให้ร้ายหรือต่อว่าองค์กรหรือบริการ ลูกค้าที่ซื่อสัตย์จะช่วยปกป้ององค์กรได้

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานในปัจจุบันของศูนย์ออกกำลังกายยังไม่ได้ทำความเข้าใจว่า สิ่งที่สมาชิกรับรู้จากศูนย์สุขภาพคืออะไร สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของพวกเขาหรือไม่ ตลอดจนไม่ทราบว่าการบริการที่เป็นอยู่นั้น สมาชิกมีความพึงพอใจหรือไม่ และมีมาตรฐานที่ดีพอสำหรับให้บริการแก่สมาชิกทั้งในด้านสุขภาพและการคุ้มครองผู้บริโภคเพียงใด เพราะฉะนั้น แนวทางสำหรับการค้นหาดัชนีวัดคุณภาพเหล่านี้จึงต้องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเก็บเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับปรับปรุงการจัดการและการบริการของศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ ตลอดจนเพื่อการพัฒนาแผนการดำเนินงานด้านต่างๆให้ถูกต้องและเหมาะสมกับความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ซึ่งส่งผลต่อการมีสุขภาพทางด้านร่างกายและจิตใจที่ดีของนิสิต และบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยต่อไป

### คำถามการวิจัย (Research question)

**คำถามหลัก** ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ด้านสังคม และด้านสุขภาพและสมรรถภาพ เป็นอย่างไร

#### คำถามรอง

1. ความพึงพอใจของสมาชิกจำแนกตามประเภทบุคลากรที่มีต่อการใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ด้านสังคม และด้านสุขภาพและสมรรถภาพ เป็นอย่างไร

2. ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจโดยรวมของด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ด้านสังคม และด้าน



สุขภาพและสมรรถภาพ กับตัวแปรของ คุณลักษณะของประชากร ข้อคำถามจำแนกตามลักษณะของคำถาม และมีทัศนภาพในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อการบริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ด้านสังคม และด้านสุขภาพและสมรรถภาพ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกจำแนกตามประเภทบุคลากรในด้านเพศ และความสม่ำเสมอในการใช้บริการ ที่มีต่อการใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ด้านสังคม และด้านสุขภาพและสมรรถภาพ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจโดยรวมของด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ด้านสังคม และด้านสุขภาพและสมรรถภาพ กับตัวแปรของ คุณลักษณะของประชากร ข้อคำถามจำแนกตามลักษณะของคำถาม และมีทัศนภาพในด้านต่าง ๆ

### สมมุติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจโดยรวมของด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ด้านสังคม และด้านสุขภาพและสมรรถภาพ กับตัวแปรของ คุณลักษณะของประชากร ข้อคำถามจำแนกตามลักษณะของคำถาม และมีทัศนภาพในด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กัน

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของสมาชิกที่ใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในช่วงเวลาตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2550 - 20 มีนาคม 51 เท่านั้น

### ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การศึกษานี้ต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่และสมาชิกศูนย์สุขภาพคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกคน

2. การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาในศูนย์สุขภาพซึ่งอยู่ในคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้เป็นตัวแทนของศูนย์ออกกำลังกายของ รัฐบาลหรือของเอกชนที่อื่นได้

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

Satisfaction หมายถึง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการการออกกำลังกาย ภายในศูนย์สุขภาพ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ด้านสังคม และด้านสุขภาพและสมรรถภาพโดยวัดจากแบบสอบถามที่แปลและสร้างมาจากงานวิจัยของ Alexandris K. ซึ่งสามารถแยกนิยามได้ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของสมาชิกหลังจากใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพที่มีต่อ ผู้ฝึกสอนการออกกำลังกาย(รวมถึงครูสอนกิจกรรมแอโรบิค โยคะ สปีนนิ่ง และกิจกรรมเสริมอื่น ๆ ในแง่ของการบริการ, การดูแลและการสอน, ความมีมนุษยสัมพันธ์ และที่มีต่อพนักงานต้อนรับ ในแง่ของมนุษยสัมพันธ์, การบริการและการดูแล

- ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่ออุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในแง่ของความเหมาะสม, ความสะอาดและปลอดภัย และความน่าดึงดูดใจของ สถานที่ตั้ง พื้นที่ในการออกกำลังกาย อุปกรณ์ออกกำลังกาย และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่อยู่ภายในศูนย์สุขภาพคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- ความพึงพอใจด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล หมายถึง ความพึงพอใจของสมาชิกที่เกิดขึ้นหลังจากฝึกออกกำลังกาย ในด้านจิตวิทยาและประโยชน์ต่อตนเอง ในแง่ของ ความน่าสนใจของโปรแกรมการฝึก, การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการดูแลสุขภาพ, ความเชื่อมั่น, การปรับปรุงตนเอง และประโยชน์ที่ตนเองได้รับจากการออกกำลังกายได้แก่ การลดความตึงเครียด การผ่อนคลาย, การลดความเครียด และภาวะด้านจิตใจที่ดีขึ้น

- ความพึงพอใจด้านสังคม หมายถึง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการเข้าร่วมการออกกำลังกายภายในสังคมของศูนย์สุขภาพในแง่ของ การรู้จักเพื่อนใหม่ และความสามารถในการเข้าสังคม ในสภาพสังคมของศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์

- ความพึงพอใจด้านสุขภาพและสมรรถภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสุขภาพและสมรรถภาพหลังจากเข้าร่วมการออกกำลังกายในศูนย์สุขภาพ ในแง่ของ สุขภาพ, สมรรถภาพ, รูปร่างและสัดส่วน

Wellness center หมายถึง ศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีอาคาร พื้นที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการออกกำลังกาย เช่น ห้องออกกำลังกาย ห้องแอโรบิค สระว่ายน้ำ ห้องอบซาวน่า ให้บริการสำหรับสมาชิกที่มาใช้บริการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกในการจัดการบริการของศูนย์สุขภาพคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการจัดการบริการของศูนย์สุขภาพคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการด้านการออกกำลังกายของศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของสมาชิก
4. เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงองค์ความรู้ทางด้านเวชศาสตร์การกีฬา ที่มีต่อสังคม โดยเฉพาะด้านการจัดการการกีฬา