การวัดความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นายวสันต์ ยอดศรี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเวชศาสตร์การกีฬา
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2550

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

MEASURING MEMBERS SATISFACTION ON SERVICE IN WELLNESS CENTER OF FACULTY OF MEDICINE, CHULALONGKORN UNIVERSITY

Mr. Wasan Yodsri

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Science Program in Sports Medicine

Faculty of Medicine

Chulalongkorn University

Academic Year 2007

Copyright of Chulalongkorn University

500927

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การวัดความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
โดย	นายวสันต์ ยอดศรี
สาขาวิชา	เวชศาสตร์การกีฬา
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ ชาญวิทย์ โคธีรานุรักษ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวรรณ แสงสุวรรณ

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะแพทยศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ อดิศร ภัทราดูลย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วิไล อโนมะศิริ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ ชาญวิทย์ โคธีรานุรักษ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวรรณ แสงสุวรรณ)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ สมพล สงวนรังศิริกุล)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.แพทย์หญิง อรอนงค์ กุละพัฒน์)

วสันต์ ยอดศรี : การวัดความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (MEASURING MEMBERS SATISFACTION ON SERVICE IN WELLNESS CENTER OF FACULTY OF MEDICINE, CHULALONGKORN UNIVERSITY) อ. ที่ปรึกษา : รศ. นพ. ชาญวิทย์ โคธีรานุรักษ์, อ. ที่ปรึกษาร่วม : ผศ. ดร. ธนวรรณ แสงสุวรรณ, 150 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการภายในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับตัวแปรของ คุณลักษณะของประชากร และข้อคำถามจำแนกตามลักษณะของคำถาม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ สมาชิกศูนย์สุขภาพ จำนวน 270 คน อายุ 33.13 ± 14.10 ปี แบ่งเป็นเพศชาย 88 คน และเพศหญิง 182 คน เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติบรรยาย สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ด้านสังคม และด้านสุขภาพและสมรรถภาพ อยู่ในระดับมาก และระดับปานกลางตามลำดับ ยกเว้นความพึงพอใจด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก และระดับมากที่สุดตามลำดับ เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับตัวแปร พบว่า คุณลักษณะประชากรในด้านอายุและความสม่ำเสมอในการเข้าใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์สุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่คุณลักษณะคำถามแบบ performance, disconfirmation และ satisfaction มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกศูนย์สุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ ศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ควรปรับปรุงด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในมิติคุณภาพความเหมาะสมของสถานที่และอุปกรณ์ และความสะอาดและปลอดภัย ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล ในมิติคุณภาพของความน่าสนใจของโปรแกรมการฝึก

สาขาวิชา เวชศาสตร์การกีฬา ลายมือชื่อนิสิต.....วสันต์ ยอดศรี.....
ปีการศึกษา 2550 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

4774779230 : MAJOR SPORTS MEDICINE

KEY WORD : SATISFACTION / WELLNESS CENTER

WASAN YODSRI : MEASURING MEMBERS SATISFACTION ON SERVICE IN WELLNESS CENTER OF FACULTY OF MEDICINE, CHULALONGKORN UNIVERSITY. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. CHARNVIT KOTHEERANURAK, M.D., THESIS COADVISOR : ASST. PROF. THANAWAN SANGSUWAN, Ph.D., 150 pp.

The purpose of this research was to study members satisfaction on service in Wellness Center of Faculty of Medicine, Chulalongkorn University and to study correlation between satisfaction with population characteristic variable and question characteristic variable. The research sample consists of members of Wellness Center, a total of 270 persons, age 33.13 ± 14.10 years. The members consist of 88 male and 182 female. The apparatus for research is questionnaire. Data analysis used descriptive statistics, pearson correlation and multiple regression analysis.

The result showed that memebers satisfaction level toward on service in Wellness Center on the aspect of equipment/facilities, psychological/individual, social and health/fitness were in the high level and the medium level respectively except the aspect of service was in the high level and the very high level respectively. The correlation between satisfaction with population characteristic variable, it was found that age and regularity on service correlated with members satisfaction, were statistically significant differences at 0.05 level. The correlation between satisfaction with question characteristic variable, it was found that performance questions, disconfirmation questions and satisfaction questions correlated with overall satisfaction, were statistically significant differences at 0.05 level. Suggestion from this research proposed to improve the aspect of equipment/facilities on suitable place and equipment, clean and safety and improve the aspect of psychological/individual on training program.

Field of study : .....Sports Medicine....Student's signature :.....

Academic year : .....2007..... Advisor's signature : .....

Co-advisor's signature : .....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ ชาญวิทย์ โคธีรานุรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตลอดจน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวรรณ แสงสุวรรณ รองศาสตราจารย์ ดร.วิไล อโนมะศิริ รองศาสตราจารย์ ดร.แพทย์หญิง อรอนงค์ กุละพัฒน์ และรองศาสตราจารย์ นายแพทย์ สมพล สงวนรังศิริกุล ซึ่งช่วยให้คำแนะนำ ดูแลเอาใจใส่ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการทำวิจัยในครั้งนี้ด้วยดี ตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยขอคำปรึกษา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ถนอมวงศ์ กฤษณ์เพ็ชร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุจิตรา สุคนธทรัพย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย บุญรอด รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย และอาจารย์ ดร. จุฑา ติงศภัทิย์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ อดิศร ภัทราดูลย์ คณบดีคณะแพทยศาสตร์ ซึ่งกรุณาให้ผู้วิจัยได้ทำงานในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยศึกษาอยู่

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณสมาชิกศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ทุกท่าน ซึ่งให้ความอนุเคราะห์ในการทำแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อน ๆ และน้อง ๆ หลักสูตรเวชศาสตร์การกีฬา คณะแพทยศาสตร์ โดยเฉพาะ นางสาวลดาวัลย์ ชุติมากุล นายประชุม อ่ำหลิม และนายธนาวุฒิ อาจกิจโกศล เพื่อนร่วมรุ่นเวชศาสตร์การกีฬารุ่นที่ 9 ที่คอยให้กำลังใจและห่วงใยผู้วิจัยเสมอมาอย่างกัลยาณมิตร

ผู้วิจัยขอขอบคุณนางสาวอุบล สุทธิสาร ที่คอยช่วยเหลือและจัดการเรื่องเอกสารตลอดจนช่วยเหลือในการกรอกข้อมูลและหมั่นสร้างกำลังใจผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

และที่สำคัญที่ลืมกล่าวเสียมิได้ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ น้อง ๆ นิสิตหอพักจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ คอยดูแลซึ่งกันและกันตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยศึกษาในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ด้วยคุณความดีและประโยชน์อันเกิดจากการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ คุณพ่อชลอ ยอดศรี คุณแม่รัตนา ยอดศรี คุณปู่ชูและคุณย่าเลื่อน ยอดศรี คุณตาแดงและคุณยายหีด คงดำ ที่อบรมเลี้ยงดูให้ความรักความห่วงใยและให้การสนับสนุนการศึกษากับผู้วิจัยตลอดมา

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....จ
กิตติกรรมประกาศ.....ฉ
สารบัญ.....ช
สารบัญตาราง.....ฌ
บทที่ 1 บทนำ.....1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....1
คำถามการวิจัย.....4
วัตถุประสงค์การวิจัย.....5
สมมุติฐานการวิจัย.....5
ขอบเขตการวิจัย.....5
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....8
แนวคิดทฤษฎีการบริหาร.....8
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ.....11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....18
แนวคิดการบริการกับความพึงพอใจ.....32
หลักการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ.....45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....52
รูปแบบการวิจัย.....52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....53
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....59
การวิเคราะห์ข้อมูล.....59

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 61
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....95
สรุปผลการวิจัย.....96
อภิปรายผลการวิจัย.....98
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....110
รายการอ้างอิง..... 111
ภาคผนวก..... 117
ก. รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....118
ข. ตัวอย่างแบบสอบถาม.....120
ค. ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ..... 134
ง. ข้อมูลความพึงพอใจในแต่ละข้อและแบบของคุณลักษณะของคำถาม..... 142
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....150

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

1 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประเด็นข้อคำถาม.....54
2 การเรียงลำดับของข้อคำถาม.....54
3 โครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการวัดในแต่ละมิติคุณภาพ.....56
4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....58
5 จำนวนและร้อยละของสมาชิกศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามคุณลักษณะประชากร.....62
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ อายุ น้ำหนัก ส่วนสูง และดัชนีมวลกาย.....65
7 ร้อยละในแต่ละระดับความพึงพอใจของสมาชิกในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จำแนก ตามมิติคุณภาพ ด้านการบริการ.....66
8 ร้อยละในแต่ละระดับความพึงพอใจของสมาชิกในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จำแนกตามมิติคุณภาพ ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก.....68
9 ร้อยละในแต่ละระดับความพึงพอใจของสมาชิกในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จำแนกตามมิติคุณภาพ ด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล.....69
10 ร้อยละในแต่ละระดับความพึงพอใจของสมาชิกในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จำแนกตามมิติคุณภาพ ด้านสังคม.....70
11 ร้อยละในแต่ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จำแนกตามมิติคุณภาพ ด้านสุขภาพและสมรรถภาพ.....71
12 ร้อยละในแต่ละระดับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ จำแนกตามด้าน.....72
13 ร้อยละในแต่ละระดับความพึงพอใจของสมาชิกในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ ของเพศชาย พิจารณาตามด้านต่าง ๆ.....73
14 ร้อยละในแต่ละระดับความพึงพอใจของสมาชิกในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ของ เพศหญิง พิจารณาตามด้านต่าง ๆ.....75

ตารางที่ หน้า

15 ร้อยละในแต่ละระดับความพึงพอใจของสมาชิกในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ ของ สมาชิกที่ใช้บริการสม่ำเสมอ พิจารณาตามด้านต่าง ๆ 76
16 ร้อยละในแต่ละระดับความพึงพอใจของสมาชิกในศูนย์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ ของสมาชิกที่ใช้บริการไม่สม่ำเสมอ พิจารณาตามด้านต่าง ๆ 78
17 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะประชากรกับระดับความพึงพอใจ ของสมาชิกศูนย์สุขภาพ 79
18 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของคำถามกับระดับความพึงพอใจโดยรวม ของสมาชิกศูนย์สุขภาพ 80
19 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ เพื่อหาปัจจัยของคุณลักษณะของ ประชากรที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์สุขภาพ ในด้านการบริการ 80
20 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบเชิงพหุ เพื่อหาปัจจัยของคุณลักษณะของ ประชากรที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์สุขภาพ ในด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 81
21 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ เพื่อหาปัจจัยของคุณลักษณะของ ประชากรที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์สุขภาพ ในด้านจิตวิทยาและประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล 82
22 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ เพื่อหาปัจจัยของคุณลักษณะของ ประชากรที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์สุขภาพ ในด้านสังคม 83
23 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ เพื่อหาปัจจัยของคุณลักษณะของ ประชากรที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์สุขภาพ ในด้านสุขภาพและสมรรถภาพ 83
24 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ เพื่อหาปัจจัยของมิติคุณภาพ ที่มีต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกศูนย์สุขภาพในด้านการบริการ 84
25 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ เพื่อหาปัจจัยของมิติคุณภาพ ที่มีต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกศูนย์สุขภาพในด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก 85

ตารางที่ หน้า

26 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ เพื่อหาปัจจัยของมิติคุณภาพ
ที่มีต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกศูนย์สุขภาพในด้านจิตวิทยา
และประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล..... 86
27 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ เพื่อหาเพื่อหาปัจจัยของมิติคุณภาพ
ที่มีต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกศูนย์สุขภาพในด้านสังคม..... 88
28 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ เพื่อหาปัจจัยของมิติคุณภาพ
ที่มีต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของสมาชิกศูนย์สุขภาพ
ในด้านสุขภาพและสมรรถภาพ.....89
29 จำนวนปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการในด้านต่าง ๆ..... 90
30 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านการบริการ..... 90
31 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านอุปกรณ์ สถานที่
และสิ่งอำนวยความสะดวก.....92
32 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านจิตวิทยา
และประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะบุคคล.....93
33 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านสังคม.....94