

การศึกษาคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย
โรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพฯ

สารนิพนธ์
ของ
สมชาย หอมยก

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
เมษายน 2551

การศึกษาคูณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย
โรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพฯ

สารนิพนธ์
ของ
สมชาย หอมยก

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
เมษายน 2551
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย
โรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพฯ

บทคัดย่อ
ของ
สมชาย หอมยก

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
เมษายน 2551

สมชาย หอมยก (2551). การศึกษาคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายโรงแรม

เจดับบลิวแมริออท กรุงเทพฯ. สารนิพนธ์ วท.ม.(วิทยาศาสตร์การกีฬา). กรุงเทพฯ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :

อาจารย์ ดร.คุณัตว์ พิธพรชัยกุล

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายตามมาตรฐานการประเมินคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านตารางโปรแกรม ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย และด้านแผนกดูแลเด็ก โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยจาก 477 คน (ชาย 272 คน หญิง 205 คน) เป็นสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกาย คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างให้เหลือเพียง 265 คน (ชาย 150 คน หญิง 115 คน) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

คุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ด้านบุคลากร ด้านตารางโปรแกรม ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านแผนกดูแลเด็ก อยู่ในระดับน้อย เนื่องจากศูนย์ออกกำลังกายในประเทศไทยยังไม่เน้นในการบริการด้านแผนกดูแลเด็ก

ผลการศึกษาครั้งนี้น่าจะใช้เป็นประโยชน์ต่อผู้จัดการ หรือผู้บริหารศูนย์ออกกำลังกาย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย และสามารถนำรูปแบบดังกล่าวมาใช้เก็บข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของการให้บริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายในครั้งต่อไป

STUDIES ON QUALITY OF SERVICE AT
JW MARRIOTT HOTEL BANGKOK HEALTH CLUB'S MEMBER

AN ABSTRACT
BY
SOMCHAI HOMYOK

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Science degree in Sports Science
At Srinakharinwirot University
April 2008

Somchai Homyok. (2051). *Studier on Quality of Service at JW Marriot Hotel Bangkok*

Health Club's Member. Master's Project, M.Sc. (Sports Science). Bangkok :

Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor :

Dr. Kunat Pithapornchaikul.

This study is survey research. The purpose of the research was to study Service Quality Assessment Scale (SQAS) : An instrument for evaluating service quality of heath club. The competencies are composed of six factors : staff, program, locker room, physical facility, workout facility and child care. The sampling of this research were 477 health club's member and use for this study consists of 256 member, who were selected as a sample by using proportional stratified random sampling and a questionnaire was constructed and use as a tool to collecting data percentage, mean, and standard deviation.

The results of this study were as follows :

Overall, the quality of service in the health club including staff, program, locker room, physical facility and workout facility was at high level, due to lack of child care facility in general in Thailand.

The results of this study would be useful for the manager heath club's or health club's management to increase their management efficiencies. The results could also be useful for the studies on quality of service health club's member.

อาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง การศึกษาคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายโรงแรมเจดับบลิว
แมริออท กรุงเทพฯ ของ สมชาย หอมยก ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์

.....

(อาจารย์ ดร.คุณต์ว์ พิธพรชัยกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.พันธุ์วิรา ขวัญบุรณจันทร์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ทวีพงษ์ กลิ่นหอม)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.พันธุ์วิรา ขวัญบุรณจันทร์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.คุณต์ว์ พิธพรชัยกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะพลศึกษา

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดีเพราะได้รับความเมตตากรุณาเป็นอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร. คุณัตว์ พิพรชัยกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของสารนิพนธ์ตั้งแต่เริ่มจนสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ทวีพงษ์ กลิ่นหอม ประธานกรรมการสอบปากเปล่า รองศาสตราจารย์ ดร. พันธุ์วิภา ขวัญบูรณาจันทร์ กรรมการสอบปากเปล่า

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน รองศาสตราจารย์ ทวีพงษ์ กลิ่นหอม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มยุรี ศุภวิบูลย์ และอาจารย์ ดร. ปรางทิพย์ ขุวานนท์ ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการจัดทำสารนิพนธ์ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ และมีคุณค่าทางวิชาการ อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำวิจัยในครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำภาควิชาวิทยาศาสตร์การกีฬามหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ผู้วิจัย ตลอดระยะเวลาในการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิตการกีฬา และเป็นแบบฉบับของอาจารย์ที่ทุ่มเท ให้กับลูกศิษย์ และงานด้านวิชาการอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย และขอขอบคุณ คุณพัฒนศักดิ์ เมืองจันทร์ ที่ให้ความร่วมมือ เป็นผู้ช่วยในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณสมาชิกศูนย์ ออกกำลังกายประจำโรงแรมเจดับบลิวเมริออท กรุงเทพฯ ที่มาเป็นกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ และ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ไม่สามารถเอ่ยนามได้ในที่นี้ที่มีส่วนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณพ่อ พ.ต.ท. วุฒิชัย หอมยก และคุณแม่จินดา หอมยก ที่ให้กำเนิดเลี้ยงดู และอบรมสั่งสอนให้เป็นคนดี จนประสบความสำเร็จในทุกวันนี้ ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือทุกด้านในการศึกษามาตั้งแต่เริ่มต้น ดังนั้นคุณค่าและประโยชน์ของการศึกษานี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพ

สมชาย หอมยก

สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	2
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	2
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	6
	ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์ออกกำลังกาย.....	22
	ข้อมูลศูนย์ออกกำลังกาย โรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพฯ.....	27
	ความสำคัญของการออกกำลังกาย.....	33
	มาตรการประกันคุณภาพของการบริการ.....	38
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
	งานวิจัยต่างประเทศ.....	43
	งานวิจัยในประเทศ.....	46
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	53
	การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	53
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	53
	วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	55
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
	การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
สังเขปจุดมุ่งหมาย และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	66
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	66
อภิปรายผล.....	67
ข้อเสนอแนะ.....	71
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	77
ภาคผนวก ก. แบบประเมินคุณภาพของการบริการ.....	78
ภาคผนวก ข. รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม.....	86
ภาคผนวก ค. หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย.....	88
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	93

สารบัญตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และ สถานภาพครอบครัว.....	57
2	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินคุณภาพ ของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย โดยภาพรวมในแต่ละด้าน.....	59
3	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินคุณภาพ ของการบริการต่อ สมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ด้านบุคลากร.....	60
4	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินคุณภาพ ของการบริการสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ด้านตารางโปรแกรม.....	61
5	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินคุณภาพ ของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า.....	62
6	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินคุณภาพ ของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ด้านอาคารสถานที่.....	63
7	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินคุณภาพ ของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย.....	64
8	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินคุณภาพ ของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ด้านแผนกดูแลเด็ก.....	65

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวความคิดการประเมินคุณภาพของการบริการ.....	5
2	แสดงตารางเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ.....	12
3	แผนภูมิแสดงความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้บริโภค.....	17
4	อัตราค่าสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย (มกราคม ปี พ.ศ.2550-2551).....	27
5	ขั้นตอนการพัฒนารูปแบบของมาตรการวัดการประเมินคุณภาพของการบริการสำหรับ ศูนย์ออกกำลังกาย.....	40

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันคนไทยหันมาเอาใจใส่ในเรื่องของการออกกำลังกายมากขึ้นอันเนื่องมาจากการรณรงค์ของภาครัฐและภาคเอกชน ทำให้การออกกำลังกายเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประชาชนชาวไทยและได้รับกระแสตอบรับมากขึ้นเรื่อยๆ จะเห็นได้จากตามสวนสาธารณะต่างๆ ที่มีประชาชนมาออกกำลังกายมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเดิน (Walk) วิ่ง (Run) เต้นแอโรบิก (Aerobic Dance) โยคะ (Yoga) เป็นต้น โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงเช้า และ ช่วงเย็นของทุกสวนสาธารณะและสนามกีฬาต่างๆ รวมถึงตามสถานที่ราชการ ห้างสรรพสินค้าบางแห่งก็มีลานเดินแอโรบิกเพื่อให้ประชาชนหันมาออกกำลังกาย และได้รับการตอบรับจากประชาชนมาร่วมกันออกกำลังกายเป็นจำนวนมาก ประชาชนสามารถใช้บริการโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆทั้งสิ้น แต่ก็มีประชาชนบางกลุ่มที่มีกำลังทรัพย์หันไปออกกำลังกายตามสถานบริหารร่างกายต่างๆ อันเนื่องมาจาก เวลา สถานที่ ความพร้อมของอุปกรณ์และมีผู้เชี่ยวชาญที่คอยให้คำแนะนำ เช่นในโรงแรมชั้นนำทั่วไปก็มีการเปิดให้บริการทางด้านการออกกำลังกายที่เรียกว่า ศูนย์ออกกำลังกาย (Fitness center) เพื่อรองรับสำหรับสมาชิกและแขกผู้เข้าพักในโรงแรม ซึ่งภายในศูนย์ออกกำลังกายได้จัดเตรียมอุปกรณ์ไว้สำหรับการออกกำลังกายอย่างครบถ้วน เช่น อุปกรณ์ยกน้ำหนัก (Weight) ลูกกลิ้งสำหรับวิ่ง (Treadmill) สระว่ายน้ำ (Swimming Pool) บางแห่งมีสนามเทนนิส (Tennis Court) สนามแบดมินตัน (Badminton Court) และอื่นๆอีกมากมาย นอกจากนี้แล้วศูนย์ออกกำลังกายยังมีผู้เชี่ยวชาญด้านการออกกำลังกาย (Instructor) คอยให้คำแนะนำในการใช้อุปกรณ์การออกกำลังกาย และทำทางการออกกำลังกายที่ถูกต้องวิธี เช่น การเดินแอโรบิก การสอนโยคะ และวิธีการใช้อุปกรณ์การออกกำลังกาย เป็นต้น

เนื่องจากศูนย์ออกกำลังกายกำลังเป็นที่นิยมอย่างมาก ทำให้มีการแข่งขันทางการตลาดมากขึ้น เพื่อให้ได้มาซึ่งจำนวนลูกค้าและผลกำไรจากการประกอบการ เช่น บางแห่งมีสถานที่กว้างขวาง อุปกรณ์มีความหลากหลายและมากเพียงพอต่อการให้บริการ บางแห่งเน้นการบริการความหรูหรา ความสวยงามของสถานที่ มีรูปแบบการออกกำลังกายที่หลากหลาย เป็นต้น สิ่งต่างๆเหล่านี้ ล้วนเป็นปัจจัยในการตัดสินใจให้ผู้เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และเลือกที่จะใช้บริการต่อไป ดังนั้นศูนย์ออกกำลังกายทั้งหลายจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารและการจัดการ เพื่อทำให้เกิดคุณภาพของการบริการที่ดีขึ้นคุณภาพของการบริการได้ถูกยอมรับว่าเป็นองค์ประกอบหลักที่จะส่งผลต่อการรักษาซึ่งสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกายและส่งผลกระทบต่อผลกำไรในระยะยาวของศูนย์ออกกำลังกายด้วย “การลงทุนด้านการตลาดเพื่อหายุทธวิธีคงรักษาไว้ซึ่งลูกค้าที่มีอยู่แล้วในปัจจุบันย่อมดีกว่าการลงทุนด้านการตลาดเพื่อมองหาลูกค้าใหม่และเพื่อทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ คุณภาพของการบริการจะต้องอยู่ในระดับที่ตอบรับหรือ

มีมากกว่าความคาดหวังของลูกค้าได้” (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ. 2541)

จะเห็นได้ว่าคุณภาพของการบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งจึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ และเราควรมีมาตรวัดการประเมินคุณภาพเกี่ยวกับการบริการให้อยู่ในเกณฑ์ที่พึงพอใจและตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าหรือสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายจากประสบการณ์การทำงานในศูนย์ออกกำลังกายประจำโรงแรมที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ และจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายในประเทศไทยยังไม่ระบุแน่ชัดเกี่ยวกับมาตรวัดคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย โดยส่วนใหญ่มักเป็นงานวิจัยที่กล่าวถึงการสอบถามเกี่ยวกับสภาพ ปัญหา และความต้องการ ตามทัศนคติหรือความคิดเห็นของสมาชิกต่อศูนย์ออกกำลังกายทั้งภาครัฐและเอกชน จึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการศึกษามาตรวัดการประเมินคุณภาพของการบริการ (Service Quality Assessment Scale : SQAS) แลม ชาง และเจนเซนต์ (Lam, Zhan & Jensen, 2005) โดยมาตรวัดการประเมินคุณภาพของการบริการได้ออกแบบมาเพื่อประเมินคุณภาพของการบริการในศูนย์ออกกำลังกายในประเทศสหรัฐอเมริกา ดังนั้นหากได้นำมาตรวัดดังกล่าวมาใช้ในประเทศไทยอาจทำให้เราทราบถึงข้อแตกต่างของผลการวิจัยที่ได้ทำไว้แล้วในต่างประเทศเพื่อที่จะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ และเกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อศึกษาคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายตามมาตรวัดการประเมินคุณภาพของการบริการ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพของการบริการที่มีต่อสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกายโรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพฯ และนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ตามมาตรวัดการประเมินคุณภาพของการบริการ เป็นการศึกษาคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ตามทฤษฎีของ แลม ชาง และ เจนเซนต์. (2005) ซึ่งแบ่งคุณภาพของการบริการได้ 6 ด้านดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|---------------------|
| 1. ด้านบุคลากร | 2. ด้านตารางโปรแกรม |
| 3. ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า | 4. ด้านอาคารสถานที่ |
| 5. ด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย | 6. ด้านแผนกดูแลเด็ก |

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายประจำโรงแรม เจดับบลิวแมริออท กรุงเทพฯ โดยไม่คำนึงถึงระยะเวลาการเป็นสมาชิกแต่ยังคงสภาพการเป็นสมาชิก โดยแบ่งเป็นเพศชาย 272 คน เพศหญิง 205 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 477 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายประจำโรงแรม เจดับบลิวแมริออท กรุงเทพฯ โดยไม่คำนึงถึงระยะเวลาการเป็นสมาชิกแต่ยังคงสภาพการเป็นสมาชิก โดยแบ่งเป็นเพศชาย 150 คน เพศหญิง 115 คน รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 265 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

- ตัวแปรที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งในที่นี้หมายถึง สมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. วุฒิการศึกษา
4. สถานภาพครอบครัว

- คุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย แบ่งคุณภาพการบริการได้ 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากร
2. ด้านตารางโปรแกรม
3. ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า
4. ด้านอาคารสถานที่
5. ด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย
6. ด้านแผนกดูแลเด็ก

นิยามศัพท์เฉพาะ

ศูนย์ออกกำลังกาย

หมายถึง ศูนย์ออกกำลังกายโรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพฯ โดยใช้ชื่อเจดับบลิวเฮลท์คลับ แอนด์ สปา กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นสถานที่ให้บริการเกี่ยวกับอุปกรณ์การออกกำลังกาย โดยมีบุคลากรคอยให้คำแนะนำในการออกกำลังกายรวมทั้งมีการให้บริการเกี่ยวกับห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า สปา ห้องอบไอน้ำ ห้องซาวน่า สระว่ายน้ำ อ่างน้ำวนทั้งร้อนและเย็น ศูนย์บริการความงาม บาร์เครื่องดื่ม และอาหารว่างเพื่อสุขภาพ (เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับงานวิจัยอื่นที่นำมาใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงจะใช้คำว่าศูนย์สุขภาพแทน)

สมาชิก

หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายโรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพฯ โดยสมัครเข้าเป็นสมาชิกและไม่คำนึงถึงระยะเวลาการเป็นสมาชิกแต่ยังคงสภาพการเป็นสมาชิก และเข้ามาใช้บริการศูนย์ออกกำลังกาย อย่างน้อย 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ (ตรวจเช็คจากทะเบียนประวัติการเข้ามาใช้บริการศูนย์ออกกำลังกาย)

คุณภาพของการบริการ

หมายถึง คุณภาพของการบริการของศูนย์ออกกำลังกาย และมีรูปแบบของการบริการที่สามารถวัดได้โดยใช้มาตรการประเมินคุณภาพของการบริการตามทฤษฎีของ แลม ชาง และเจนเซนต์. (2005) ซึ่งแบ่งคุณภาพของการบริการได้ 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากร หมายถึง พนักงาน หรือ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ออกกำลังกาย ที่มีหน้าที่ให้บริการสมาชิก หรือลูกค้าที่มาใช้บริการซึ่งประกอบด้วย ครูฝึก พนักงานประจำห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า และสระว่ายน้ำ พนักงานต้อนรับ และพนักงานนวด
2. ด้านตารางโปรแกรม หมายถึง กิจกรรมการออกกำลังกายที่ทางศูนย์ออกกำลังกายจัดขึ้นให้สำหรับสมาชิก เช่น โยคะ แอโรบิก มวยไทย เป็นต้น ตามตารางเวลาในแต่ละวัน เพื่อให้บริการและเพิ่มความหลากหลายของการออกกำลังกายสำหรับสมาชิก และแขกของโรงแรม
3. ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าหมายถึง ห้องที่ให้บริการโดยแยกชาย-หญิง ซึ่งประกอบด้วย ตู้เก็บสัมภาระต่างๆ ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว ห้องพักผ่อนดูโทรทัศน์ ห้องส้วม ห้องอบแบบเปียก และอบแบบแห้ง อ่างน้ำวนทั้งแบบร้อนและแบบเย็น และอื่นๆที่จัดให้บริการเช่น ผ้าเช็ดตัว สบู่ ยาสระผม ครีมหาผิว แป้งทาตัว เป็นต้น
4. ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ศูนย์ออกกำลังกายของโรงแรม ที่ตั้งอยู่บริเวณชั้น 6 ประกอบด้วยบริเวณที่นั่งพักผ่อน สระว่ายน้ำ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า และห้องออกกำลังกาย มีลานจอดรถทั้งหมด 7 ชั้น มีพนักงานรักษาความปลอดภัย มีกล้องวงจรปิด มีทางเข้าออกตัวอาคารได้ 2 ทาง คือ

ด้านหน้าโรงแรม และบริเวณชั้น 2 ซึ่งเป็นจุดเชื่อมต่อลานจอดรถ โดยมีลิฟท์ทั้ง 2 ทาง มีระบบควบคุมแสงสว่าง และเครื่องปรับอากาศในการถ่ายเทอากาศภายในโรงแรม

5. ด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการออกกำลังกาย ประกอบด้วยเครื่องสำหรับบริหารกล้ามเนื้อหัวใจ และอบอุ่นร่างกาย รวมทั้งมีไว้สำหรับออกกำลังกายแบบเผาผลาญไขมันซึ่งได้แก่ ลูกกลสำหรับวิ่ง จักรยาน เครื่องเหยียบขึ้นลง เครื่องดัดกรรเชียง เครื่องสำหรับบริหารกล้ามเนื้อแบบใช้แรงต้าน เป็นต้น

6. ด้านแผนกดูแลเด็ก หมายถึง ศูนย์ออกกำลังกายของโรงแรมซึ่งทางศูนย์ออกกำลังกายยังไม่มีด้านแผนกดูแลเด็ก แต่ทางสมาชิกเห็นสมควรว่าจำเป็นต้องมีด้านแผนกดูแลเด็กอยู่ในระดับใด โดยการประเมินคุณภาพของการบริการด้านแผนกดูแลเด็ก

กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการสร้างกรอบ และกำหนดเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ดังในภาพประกอบที่ 1

การประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิก ศูนย์ออกกำลังกาย
- สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ วุฒิการศึกษา อายุ สถานภาพครอบครัว - คุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย โดยภาพรวม และในแต่ละด้าน 1. ด้านบุคลากร 2. ด้านตารางโปรแกรม 3. ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า 4. ด้านอาคารสถานที่ 5. ด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย 6. ด้านแผนกดูแลเด็ก

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดการประเมินคุณภาพของการบริการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์ออกกำลังกาย
3. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์ออกกำลังกาย โรงแรมเจดับบลิวเมริออท กรุงเทพฯ
4. ความสำคัญของการออกกำลังกาย
5. มาตรฐานวัดการประเมินคุณภาพของการบริการ

งานวิจัย

1. งานวิจัยต่างประเทศ
2. งานวิจัยในประเทศ

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

“การบริการ” นั้น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

พิษณุ จงสถิตย์วัฒนา และคณะ. (2528 : 279) ให้ความหมายไว้ว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่กลุ่มหนึ่งสามารถยื่นให้กับอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้เป็นผลของการเป็นเจ้าของสิ่งใด ๆ ผลผลิตอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้ ตัวอย่างการบริการ เช่น การเช่าห้องพักโรงแรม การฝากเงินหรือกู้เงินจากธนาคาร การท่องเที่ยว การไปพบแพทย์ การตัดผม การซ่อมรถยนต์ การซักกรีดเสื้อผ้า การปรึกษาทนายความ ตลอดจนการสื่อสาร เป็นต้น

โดนัลด์ คอดเวล. (สุมนา อยู่โพธิ์. 2536 : 1; อ้างอิงจาก Donald Codwell. 1986) ได้ให้ความหมายของ “การบริการ” หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่มีไว้เพื่อการขาย หรือจัดขึ้นร่วมกับการขายสินค้า เช่น การบริการที่เกี่ยวข้องกับเครื่องถ่ายเอกสารที่บริษัทจัดจำหน่ายนอกจากจะมีการติดตั้งแล้วยังมีบริการการซ่อมบำรุง การให้เช่าและการฝึกอบรมให้บุคลากรรู้จักใช้เครื่องมือ และวิธีใช้ เป็นต้นโดยทั่วไป การบริการไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ชิ้นนั้นเท่านั้น แต่อาจมีบริการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการใช้ การแลกเปลี่ยนและการจัดหาบุคคลที่ใช้อุปกรณ์มาให้ เป็นต้น

ดังนั้นเมื่อรวมความแล้วการบริการจึง หมายถึง กิจกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกหรือผลประโยชน์ที่เอื้อให้ โดยเป็นได้ทั้งบริการที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์

2. ความสำคัญของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541) กล่าวว่า การบริการมีความสำคัญดังต่อไปนี้

2.1. ด้านเศรษฐกิจ ภาวะการแข่งขันของระบบธุรกิจทำให้เกิดการบริการลักษณะใหม่ออกมา บริการลูกค้าหรือผู้บริโภคมากขึ้น และมีความเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มลูกค้า คือ สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคได้มากยิ่งขึ้นเช่นเดียวกัน ทำให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกสบายความรวดเร็ว และได้รับสิ่งที่ดีมีคุณภาพสูง การบริการจึงเพิ่มความหลากหลาย มีการแข่งขันกันในเชิงคุณภาพ และประสิทธิภาพ ซึ่งการขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการทำให้เกิดการจ้างงานเพิ่มขึ้น การลงทุนเพิ่มขึ้น รายได้ของประชาชนเพิ่มขึ้น เกิดการขยายตัวทางธุรกิจและเศรษฐกิจมีเสถียรภาพ

2.1.1. ส่งเสริมการจ้างงาน การพัฒนาของอุตสาหกรรมบริการทำให้มีการสร้างงานเพิ่มขึ้น เกิดอาชีพลักษณะใหม่ ๆ เช่น การบริการเกี่ยวกับระบบข้อมูลข่าวสาร หรือการบริการให้เช่าเครื่องใช้สำนักงาน เป็นต้น ซึ่งมีผลทำให้คนมีงานทำ ขยายตลาดแรงงาน ขณะเดียวกันก็มีการขยายการลงทุน

2.1.2. ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ทั้งในส่วน of ประชาชนและระดับประเทศ เช่น การที่สังคมไทยมีรายได้เพิ่มขึ้นจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นอกจากรายได้ที่เกิดขึ้นกับการใช้บริการที่พักและบริการด้านอาหาร และยังสามารถกระจายรายได้ไปสู่ท้องถิ่นโดยการขายสินค้าที่ระลึกแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งทำให้ประชาชนมีอำนาจการซื้อเพิ่มมากขึ้น

2.2. ด้านสังคม ผลจากการแข่งขันของตลาดสินค้า การผลิตและการบริการ ทำให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์ โดยสามารถเลือกซื้อสินค้าที่มีคุณภาพ และรูปแบบที่มีความหลากหลายตามกลไกของการตลาดเมื่อผู้บริโภคมีสินค้าและบริการให้เลือกมาก ราคาสินค้าไม่แพงเกินไปขณะที่คุณภาพสินค้าสูงขึ้นนั้น จะส่งผลให้ฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนในฐานะผู้บริโภคดีขึ้น มีคุณภาพชีวิตที่ดี บริการที่มีคุณภาพและมีความสะดวกรวดเร็ว ทำให้การติดต่อสื่อสารและการคมนาคมได้รับการพัฒนา ช่วยให้การติดต่อของภาคธุรกิจและประชาชนได้รับความสะดวก และประหยัดค่าใช้จ่าย เป็นการช่วยลดต้นทุนการผลิตของภาคธุรกิจและลดค่าใช้จ่ายของประชาชนโดยทั่วไป

2.3. ด้านวัฒนธรรม โดยภาพรวมจะเห็นว่าการบริการมีผลดีต่อสังคมที่เห็นได้ชัดในเชิงวัตถุ สำหรับในด้านจิตใจจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้ก้าวหน้าและทัดเทียมกัน เพื่อมิให้เกิดภาวะสังคมที่เคร่งเครียด ซึ่งหากสามารถพัฒนาด้านจิตใจควบคู่กับความก้าวหน้าในด้านวัตถุที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ดี ประชาชนจะมีแนวโน้มไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีในอนาคต

การบริการทำหน้าที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ได้สร้างแบบแผนหรือวิถีการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่สอดคล้องกับสถานการณ์

ทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีอยู่ระหว่างการเปลี่ยนแปลงนี้ ความเคร่งเครียดในการดำเนินชีวิต ความสะดวกสบายในเชิงวัตถุประกอบกับรายได้ที่อาจหาได้มากขึ้น จึงทำให้เกิดอำนาจการซื้อมากขึ้น นำไปสู่ค่านิยมใหม่ เกิดความต้องการอย่างใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น อาทิ ความต้องการพักผ่อนหย่อนใจด้านการท่องเที่ยว การเล่นกีฬานันทนาการ หรือมีความต้องการบริการที่ทำหน้าที่ทดแทนสิ่งที่ขาดหายไป เช่น ความต้องการบริการดูแลเด็ก คนชรา ผู้ป่วย หรือแม้กระทั่งสัตว์เลี้ยง กรณีที่เจ้าของบ้านไม่อยู่ เป็นบริการที่มีขึ้นแทนบทบาทของครอบครัว ซึ่งไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ (คณิต เขียววิชัย. 2537 : 14-15)

การบริการนับวันจะทวีความสำคัญขึ้นเรื่อย ๆ แม้จะเริ่มต้นเป็นเพียงส่วนประกอบที่เพิ่มเข้าไปกับการขายสินค้า จนเป็นส่วนที่รวมไปกับสินค้าที่ขาดมิได้ เช่น การบริการด้านเทคนิค การซ่อมและบำรุงรักษา การอบรมลูกค้าเรื่องความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ หรือการบริการให้คำปรึกษา และขณะนี้ภาคบริการเน้นการปรับปรุงเทคนิคในรูปแบบที่เหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งในอนาคตคาดการณ์ว่าอุตสาหกรรมการผลิตจะถูกจัดเป็นเพียงส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการเท่านั้น

3. ลักษณะการบริการ

จินตนา บุญบงการ. (2537 : 28-29) กล่าวว่า หากเปรียบเทียบอุตสาหกรรมบริการกับอุตสาหกรรมที่ไม่มีการผลิตสินค้าออกมาในรูปของผลิตภัณฑ์ แม้ว่าตลอดช่วงเวลาที่ผ่านมาได้ถือว่าการบริการเป็นส่วนหนึ่งของการผลิตก็ตาม แต่ในโลกปัจจุบันนี้อาชีพการบริการกลับมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมมากยิ่งขึ้น เช่น อาชีพธุรกิจการซื้อขายมิได้มีจุดประสงค์เพียงแต่ขายสินค้าได้เท่านั้น หากยังต้องบริการลูกค้าให้ถูกใจ ด้วยท่าทีที่ให้ความสำคัญต่อลูกค้าและการมีมารยาทที่ดี นอกจากนี้สินค้าบางอย่างต้องมีอะไหล่ให้บริการ มีการแนะนำการใช้ รับประกันคุณภาพ และให้บริการซ่อมแซมหรือลักษณะธุรกิจที่ให้บริการโดยตรงในด้านการบันเทิง เช่น คลับ บาร์ ด้านการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร การบริการเพื่อสุขภาพ เช่น โรงพยาบาล สนามกีฬา สระว่ายน้ำ การบริการเกี่ยวกับการเสริมสวย การศึกษา การคมนาคม การขนส่ง การบริการทำความสะอาด เหล่านี้ล้วนเป็นคุณลักษณะของงานบริการ ซึ่งแยกออกจากอุตสาหกรรมผลิต จนนักเศรษฐศาสตร์เรียกงานลักษณะนี้อีกชื่อหนึ่งว่า “อุตสาหกรรมไร้ควัน” (นิรันดร์ อุดมจันทร์. 2531 : 5)

“การบริการ” ซึ่งเป็นสินค้าหรือผลผลิตของอุตสาหกรรมบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังนี้

3.1. เป็นสาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถรู้ล่วงหน้าได้ว่า จะได้รับอะไรจนกว่าจะเกิดกิจกรรมการบริการขึ้น การตัดสินใจรับบริการหรือการซื้อบริการจึงขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ เชื่อใจ หรือคิดว่าน่าจะได้รับสิ่งที่ดีเป็นที่พอใจ เมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าประเภทอื่นที่มีรูปลักษณะของผลิตภัณฑ์ คล้ายคลึงกันผู้ซื้อหรือผู้บริโภคสามารถหยิบจับ ตรวจสอบตัวสินค้า หรือดูตัวอย่างสินค้าได้ แต่การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบาย และอาจได้รู้จากประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้เคยใช้บริการมาแล้ว ซึ่งอาจไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการทุกคน

3.2. เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ ก่อนที่จะตกลงใจซื้อเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐาน ไม่สามารถถ่ายโอนการเป็นเจ้าของได้ เพราะเป็นความสามารถเฉพาะตัว จดทะเบียนเป็นสิทธิไม่ได้ และไม่ได้เกิดจากการประดิษฐ์คิดค้น ผู้ซื้อบริการหรือผู้บริโภคอยู่ในกระบวนการของการบริการด้วยการขายสินค้าประเภทนี้จึงเป็นภารกิจหลักของผู้ทำหน้าที่ในการส่งเสริมการขาย เช่น งานด้านการขาย การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ที่ต้องการเน้นให้เห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการบริการมากกว่าตัวสินค้าหรือการบริการเอง

3.3. แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Insurability) สิ่งที่น่าทึ่งก็คือ การบริการมีอาจแยกออกจากตัวบุคคลผู้ทำหน้าที่บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ และลักษณะของการบริการบางอย่างต้องทำเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่การให้บริการจนถึงสิ้นสุดการบริการ เช่น การบริการเสริมสวย และการที่การบริการมีลักษณะแบ่งแยกไม่ได้ จึงทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตของการให้บริการ ซึ่งในบางกรณีอาจทำได้เฉพาะการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจมีบางกรณีอาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ให้หรือผู้ขายบริการและผู้รับหรือผู้ซื้อบริการ เช่น การจัดการท่องเที่ยว ซึ่งมีตัวแทนหรือสำนักงานจัดการท่องเที่ยว ตัวแทนหรือนายหน้าขายประกัน ตัวแทนขายเครื่องสำอาง เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ต่างทำหน้าที่ส่งเสริมการขายบริการให้แก่ผู้อื่น

3.4. มีลักษณะที่แตกต่างกัน หรือมีความเป็นอเนกพันธ์ (Heterogeneity) เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานในการบริการให้เป็นอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงานแล้วก็ตาม เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการให้เช่ารถยนต์ การบริการเกี่ยวกับการประกันชีวิต เป็นต้น นอกจากนี้การคาดหวังต่อคุณภาพของผลงานที่ออกมายังทำได้ยากอีกเช่นกัน แม้ผู้ให้บริการจะเป็นบุคคลคนเดียวกัน เพราะการให้บริการอาจต่างกันถ้าเป็นเรื่องของต่างวาระ ในส่วนของผู้รับบริการหรือผู้ซื้อบริการก็เช่นเดียวกัน การที่จะตัดสินใจว่าบริการใดดีกว่าบริการใดก็ได้ลำบากเพราะการบริการบางประเภทไม่สามารถคาดหมายได้ล่วงหน้า เช่น การฟัง การแสดงดนตรี ผู้ให้บริการไม่สามารถทำนายได้ว่าการแสดงดนตรีจะมีความไพเราะเป็นที่ถูกใจของผู้ฟังซึ่งเป็นผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด ดังนั้นในอุตสาหกรรมบริการจึงให้ความสำคัญต่อการกำหนดแผนการให้บริการมากเป็นพิเศษ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะสามารถบริการได้เป็นอย่างดี มีคุณภาพ และมีความสม่ำเสมอ

3.5. มีลักษณะที่ไม่คงทนและมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา (Perishability and fluctuating demand) การบริการมีลักษณะไม่คงทนและไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ เช่น การจัดสำรับที่นั่งสำหรับรองรับการเดินทางท่องเที่ยว หรือการเตรียมการจัดห้องพักรับรองที่ว่างให้มีความพร้อมสำหรับการบริการแขกที่จะมาใช้บริการ การจัดเตรียมการบริการลักษณะนี้จะต้องดำเนินการไว้ แต่อาจไม่มีผู้มารับบริการก็ได้ การจัดเตรียมเช่นนี้เป็นลักษณะของการสูญเสียเปล่าแต่เป็นสิ่งที่ต้องทำ เพราะไม่สามารถคาดเดาความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ความต้องการของผู้ใช้บริการมีมากน้อยแตกต่างกันไปตามช่วงฤดูกาลและเวลา เช่น การโดยสารรถประจำทางหรือรถไฟที่มักจะมีผู้ใช้บริการมากในช่วงเช้าและเย็น สวนสนุกจะมีผู้

มาเที่ยวมากเป็นพิเศษในช่วงปิดภาคเรียน โรงแรมหรือที่พักแรมในบริเวณที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวจะมีผู้เข้าพักมากในช่วงเทศกาลพิเศษ เช่น วันหยุดติดต่อกันหลายวัน เป็นต้น การรักษาความสมดุลของตลาดในอุตสาหกรรมบริการจึงต้องดำเนินการกระตุ้น เพื่อให้เกิดความต้องการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยการวางแผนการขาย การกำหนดราคา การส่งเสริม และการบริการ เช่น การลดอัตราค่าที่พัก การจัดรายการแสดงพิเศษ หรือการจัดของสมนาคุณในช่วงเทศกาลสำคัญ เป็นต้น

3.6. ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ ความแตกต่างพื้นฐานของอุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมประเภทอื่นอยู่ที่การไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ ผู้ใช้บริการแสดงความต้องการหรือใช้สิ่งอำนวยความสะดวก โดยการจ่ายค่าบริการการใช้ หรือค่าเช่าบริการตามรายการ เช่น การใช้บริการห้องพักของโรงแรม บริการบัตรเครดิต ซึ่งหากเป็นการซื้อสินค้าที่มีรูปลักษณะของผลิตภัณฑ์ ผู้ซื้อจะมีสิทธิ์เป็นเจ้าของสินค้าหรือเช่าสินค้านั้นได้ในเวลาหนึ่ง ความแตกต่างระหว่างอุตสาหกรรมการผลิตและอุตสาหกรรมบริการจึงอยู่ที่ตัวสินค้าที่นำออกขายหรือให้บริการแก่ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ให้บริการ

สุมนา อยู่โพธิ์. (2536 : 13-15) กล่าวว่า บุคลากรจะทำงานให้องค์กรใดก็ต้องแน่ใจว่าองค์กรนั้นมีสภาพแวดล้อมที่เป็นบวกต่อตน องค์กรนั้นทำให้ตนมีความรู้สึกว่าได้รับการเอาใจใส่และผลที่ได้เป็นสิ่งที่ตนต้องการ โดยภาพรวมแล้วบุคลากรที่จะทำงานได้ดีต้องได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมในทักษะสำคัญ ๆ 3 ด้านที่เรียกว่า ไตรลักษณ์การบริการ คือ

1. ทักษะที่เกี่ยวกับการทำงาน
2. ทักษะในเรื่องเจตคติที่จำเป็นในการทำงานกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน
3. ทักษะเรื่องความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท

หากหันมาพิจารณา ไตรลักษณ์การบริการ ที่เน้นการติดต่อสัมพันธ์สูงระหว่างลูกค้ากับพนักงาน ผู้รับบริการจะคำนึงถึงการบริการใน 3 เรื่อง คือ

1. การจัดการองค์กร
2. การขายสิ่งที่ทำได้
3. การสนองความต้องการต่อลูกค้า

เป็นที่ชัดเจนว่าลูกค้ามีความคาดหวังสิ่งต่างๆ จากพนักงานที่ตนติดต่อมากมาย งานที่พนักงานรับผิดชอบจึงมีความซับซ้อน ผู้เชี่ยวชาญการตลาดให้แนวคิดที่พนักงานจะต้องแสดงความสามารถทั้งด้านการจัดการและการตลาด เพื่อเป็นส่วนสนับสนุนทักษะในด้านเทคนิคหรือการผลิต เพื่อให้สมดุลกับสิ่งที่ทำได้ ทักษะทางด้านเทคนิคมีความชัดเจนและเห็นได้ ประเมินผลได้ง่าย เช่น พนักงานซื้อขายหุ้นรู้ว่าจะซื้อหุ้นอย่างไร ช่างผมรู้ว่าจะตัดผมอย่างไร พนักงานขับรถรู้วิธีการขับรถ ส่วนทักษะในการจัดการและการตลาดที่ต้องเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับจิตวิสัยมากขึ้น โดยภาพรวมแล้วปัจจัยด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถที่เพิ่มเติมจากทักษะด้านเทคนิค มีดังนี้

4.1. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) บุคลากรที่ทำหน้าที่บริการต้องทำงาน 2 ด้าน คือ การใช้เทคโนโลยีเพื่อบริการลูกค้า และการติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ทักษะพนักงานจึงต้องมีทั้งด้านเทคนิคและด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จะมีอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้ เป็นลักษณะการทำงานที่ได้ทั้งงานและน้ำใจ ส่วนสิ่งใดจะมากกว่ากันก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน งานใดที่ต้องติดต่อโดยตรงกับลูกค้าอาจจะใช้ทักษะด้านความสัมพันธ์มากกว่าด้านเทคนิค เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหาร ที่ต้องสัมผัสกับแขกมากกว่าพนักงานคิดเงินที่เคาน์เตอร์ สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือความสามารถพิเศษในการทำงานกับคนอื่น นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นในกรณีพิเศษต่าง ๆ เช่น ลูกค้าห้างสรรพสินค้าที่เป็นผู้สูงอายุ ต้องการความช่วยเหลือพิเศษมากกว่าลูกค้าทั่วไป ความช่วยเหลือพิเศษจากพนักงานก็ควรมี เปรียบเหมือนแพทย์ที่ดูแลคนไข้ที่มีความรุนแรงต่างกันหรือเรียกรื่องสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน

4.2. ทักษะการปรากฏตัว (Appearance) บรรยาการขององค์กรเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการต่อไป บรรยาการในที่นี้ไม่เพียงเกิดจากการกระทำของพนักงานเท่านั้น แต่รวมถึงปัจจัยทางกายภาพอื่น ๆ ด้วย เช่น การจัดพื้นที่ ความสะอาด การจัดวางเฟอร์นิเจอร์ สิ่งเหล่านี้สามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรได้ การแต่งกายของพนักงานก็มีความสำคัญต่อองค์กร ข้อควรคำนึงคือ ต้องทำให้ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า เช่น การบริการบางลักษณะลูกค้าต้องการความเป็นกันเอง พนักงานก็แต่งตัวง่าย ๆ อาจสวมเสื้อยืด กางเกงยีนส์ แต่งงานบางลักษณะ เช่น โรงพยาบาล ควรสวมเครื่องแบบของพยาบาล เพื่อให้ผู้รับบริการแยกแยะบุคคลได้ นอกจากนั้นก็ต้องคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายของลูกค้าด้วย ลูกค้าที่อายุมากขึ้นมักมีความต้องการการแต่งกายที่เป็นพิธีการ นอกจากนั้น ลักษณะท่าทางที่แสดงออกของผู้ให้บริการ เช่น การยิ้ม กริยามารยาทต้องเป็นการแสดงออกจากจิตใจไม่ใช่การเสแสร้ง

4.3. ทักษะการร่วมสร้างสรรค์งาน (Coproducton Skills) ในอุตสาหกรรมบริการ ลูกค้าจะถูกปฏิบัติประหนึ่งเป็นพนักงานของบริษัท กล่าวคือ ลูกค้าเป็นผู้ผลิตและช่วยผลิตให้แก่พนักงาน ตัวอย่างเช่น การซื้อสินค้าไว้ในห้างสรรพสินค้าที่ลูกค้าถือของมาที่พนักงานรับเงิน ลูกค้าเดิมข้อความในใบฝากเงินที่ธนาคาร ลูกค้าทำความสะอาดโต๊ะด้วยตนเองที่ร้านอาหารจานด่วนแขกเดินเข้ามาของห้องพักที่เคาน์เตอร์โรงแรม เป็นต้น จากตัวอย่างที่กล่าวไปแล้วแสดงถึงความแตกต่างของความคาดหวังที่จะเกิดขึ้นจากความแตกต่างของผู้รับบริการ และสิ่งนี้จะช่วยให้พนักงานเลือกแนวปฏิบัติต่อลูกค้าแต่ละคนแต่ละสถานการณ์ แตกต่างกันไปและหลักต่าง ๆ ก็ใช้ในการเตรียมบุคลากรใหม่เพื่อทำงานให้เหมาะกับลูกค้าในแต่ละสถานการณ์ได้ ลักษณะนิสัยของผู้ให้บริการที่ต้องมีคือความอดทนต่อความไม่ชัดเจน (เพราะลูกค้ามีความแตกต่างกันและยังมีความต้องการแตกต่างกัน) มีความเพียรพยายาม (เพราะลูกค้าบางคนต้องใช้เวลานานในการเข้าใจบางสิ่งบางอย่าง) และต้องมีความอดกลั้น (เพราะลูกค้าบางคนจะตำหนิพนักงานทั้ง ๆ ที่พนักงานเป็นฝ่ายถูก) ซึ่งลักษณะนิสัยดังกล่าวเป็นสิ่งที่มิประโยชน์ในองค์กรบริการอาชีพ ทักษะการร่วมสร้างสรรค์งานเป็นทักษะที่มีความสำคัญ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่ว่าด้านใด มักมีความใกล้ชิดกัน และจะต้องกำหนดว่าการบริการลักษณะใดที่ผู้รับบริการปรารถนาและช่วยเหลือให้ข่าวสาร แก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการอาชีพต้องทำงานบริการให้ใช้เวลาน้อยที่สุด เพื่อสนองความต้องการ

ของผู้รับบริการ และพึงตระหนักว่าการทำสิ่งผิด ๆ กับผู้รับบริการในช่วงการพบปะกันจะทำให้เกิดค่าใช้จ่ายและความสูญเสียขึ้นกับการดำเนินงานบริการ

4.4. ทักษะการขาย (Sales) บุคลากรที่ติดต่อกับผู้รับบริการควรมีทักษะในการขายด้วย เนื่องจากบริษัทหรือองค์กรต่าง ๆ ไม่สามารถหาเจ้าหน้าที่ที่แยกกันทำหน้าที่ขายอย่างหนึ่งและอีกฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่บริการ นอกจากนั้นหน้าที่ทั้งสองอย่างก็ผสมผสานกันอยู่ จึงกล่าวได้ว่าที่ใดมีการพบปะกับผู้รับบริการ นั่นคือโอกาสในการขาย การบริการหรือผลิตภัณฑ์ขององค์กรให้มากขึ้น

4.5 ทักษะการใช้ภาษาและการติดตามผลตนเอง (Nonverbal and Self-Monitoring Skills) ทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาพูดเป็นลักษณะเด่นในทักษะที่ได้กล่าวไปแล้ว แต่ในการขายพบว่าทักษะการสื่อสารโดยการตีความจากการไม่ได้พูดมีระดับการขายได้สูงกว่า บุคลากรที่สามารถปรับปรุงพฤติกรรมของตนได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือผู้ที่รู้ว่าจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างไรเมื่อติดต่อกับลูกค้า แต่ละคนจะประสบความสำเร็จในการขาย การใช้ภาษาของบุคลากรต้องเก็บเอาสิ่งสำคัญ ๆ ที่ผู้รับบริการแสดงออกแล้วปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองให้เหมาะสม เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงสีหน้า หรืออื่น ๆ ให้ถูกกาลเทศะ ตามสิ่งบ่งบอกจากผู้รับบริการ การใช้ภาษาและการรู้จักติดตามผลตนเอง จะช่วยให้บุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการได้

5. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

สุมนา อยู่โพธิ์. (2536 : 114-122) ได้เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการดังนี้

ความคาดหวังของผู้รับบริการ	พฤติกรรมของผู้ให้บริการ
ช่วยเหลือ และอนุเคราะห์	ความร่วมมือ และทำงานเป็นทีม
ให้ความเคารพ	ความซื่อสัตย์สุจริต
ความสะอาดสบาย	ความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน
เห็นอกเห็นใจ	ทักษะต่างๆ ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
บริการในเวลารวดเร็ว	ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ
บริการตามลำดับที่สั่ง	ความสามารถในการจัดลำดับก่อน หลัง
บริการด้วยความราบรื่น	ความคิดริเริ่ม และการจงใจ
ความเข้าใจ และมีข่าวสารข้อมูล	ทักษะในการพูด และเขียน
ความซบซึ้ง	ความคิดริเริ่ม และการจงใจ
การยอมรับนับถือ	ทักษะในการพิจารณา และการตัดสินใจ
บริการด้วยมิตรภาพ	ความกระตือรือร้น

ภาพประกอบ 2 แสดงการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

บริษัทที่ดำเนินธุรกิจบริการต่างมุ่งหวังที่จะให้ธุรกิจของตนโดดเด่นและมีชื่อเสียง และผลจากการวิจัยความสำเร็จของบริษัทชั้นนำในด้านบริการในประเทศอเมริกาพบสิ่งที่บริษัทขอเชื่อมโยงได้ทำมีดังต่อไปนี้

1. ยอมรับว่าความสัมพันธ์กับผู้รับบริการจะดีได้ เกิดจากความสัมพันธ์กับพนักงานที่ดีก่อน
2. สร้างความตระหนักในการบริการผู้รับบริการในจิตใจพนักงาน สอนความจำเป็นในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าจากสิ่งที่พนักงานคิด โดยมีจุดมุ่งหมายที่ว่าลูกค้า คือ ผู้จ่ายเงินที่ยิ่งใหญ่ที่สุด
3. สนับสนุนระบบการพัฒนาและการปฏิบัติงานที่จำเป็นเพื่อสอนและดักย่ำพฤติกรรมที่คาดหวัง
4. ยอมรับว่าทุกสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กรมีผลต่อการบริการลูกค้า สร้างเครือข่ายของระบบสนับสนุนให้ครอบคลุมทั้งองค์กร
5. กำหนดมาตรฐานการทำงานให้ชัดเจน แปลความคิดให้เป็นพฤติกรรม
6. พนักงานที่ได้รับตำแหน่งใหม่ต้องผ่านการฝึกอบรมให้มีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน
7. นิยามบทบาทของผู้จัดการและผู้ควบคุมด้วยความรอบคอบเพื่อสร้างเสริมการบริการให้เป็นเลิศ
8. ให้รางวัลทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมในสิ่งที่ได้รับการยอมรับต่อพฤติกรรมที่ดีของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่ามีความสำคัญ และได้รับการชื่นชมยินดี
9. ใช้การวัดด้านปริมาณในการติดตามประสิทธิผลการบริการ การปฏิบัติของพนักงาน
10. สร้างระบบการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า บริษัทชั้นนำประสบความสำเร็จเพราะมีนโยบาย และการปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้การบริการของตนสู่ความเป็นเลิศ บริษัทญี่ปุ่นหลายแห่งที่ประสบความสำเร็จในตลาดโลกได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรหรือคนมากกว่าระบบอื่นๆ เช่น บริษัทมัตสึชิตาอิเล็กทรอนิกส์ (Matsushita Electric- Panasonic) ซึ่งพนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานสูงมาก โดยมีหลักในการจัดการบุคลากรดังต่อไปนี้ ให้ความสำคัญ ให้รางวัล การสื่อสาร ความมีอัธยาศัย การอภิปราย การเจรจาต่อรอง มติเอกฉันท์ ความรักดีต่อพนักงาน การมีสังคม การฝึกอบรม มีการสั่งการน้อย การคิดในระยะยาว ความหวังในอนาคตเสรีภาพในการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ การจ้างงานถาวร สภาพการณ์ที่มั่นคง ให้ความสำคัญชอบที่มีความชัดเจน การต้อนรับพนักงานใหม่เป็นพิเศษ ยิ้มแย้มอยู่เสมอ ให้การขอบคุณและความยินดี คิดให้ตลอดและพิจารณาถี่ถ้วน ยอมรับวิกฤตการณ์ช่วยเหลือผู้ที่เกษียณไปแล้ว การอุทิศตน การกำหนดจิตใจ การมีวินัย และการทำงานด้านความอดุสาหะ

6. ขบวนการจัดการงานบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541) การจัดการ คือ กระบวนการเกี่ยวกับการวางแผนการจัดระบบงาน การนำ และการประเมินผล โดยมีรายละเอียดดังนี้

6.1. การวางแผน (Planning) หมายถึง วิธีการที่จำเป็นที่จะไปสู่ความสำเร็จตามที่ได้กำหนดไว้แล้ว เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นก่อนจะดำเนิน การวางแผนรวมถึงการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย และกำหนดว่าเป้าหมายและวัตถุประสงค์ เหล่านั้นจะสำเร็จได้อย่างไร วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับผลกำไร การเจริญเติบโตส่วนแบ่งทางการตลาด ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความตระหนักทางสังคม

ตัวอย่างวัตถุประสงค์ในกิจการกีฬา เช่น

1. การแสวงหาผลกำไรที่เพิ่มขึ้นเพื่อเป็นทีมมืออาชีพ
2. ตัดสินใจให้เหมาะในการมีผู้อุปถัมภ์ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของสโมสรสุขภาพ
3. สร้างเป้าหมายเพื่อเพิ่มจำนวนนักกีฬาที่จบการศึกษามหาวิทยาลัย
4. การพัฒนาแผนการตลาดที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การส่งเสริมหรือซื้อ

ผลิตภัณฑ์ที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

เป้าหมายและวัตถุประสงค์สะท้อนให้เป็นถึงปรัชญาขององค์กร ที่จะต้องพัฒนาอย่างถ่องแท้ และระมัดระวังเพื่อให้แน่ใจว่าเหมาะสมกับภาพลักษณ์ที่ต้องการ การทำงานไม่มีแผนเปรียบเทียบกับเหมือนการเล่นเรือโดยไม่มีจุดหมาย การวางแผนช่วยให้การใช้เวลาดำเนินงานสั้นลง และการทำงานราบรื่นขึ้น ตลอดจนมีโอกาสสำเร็จมากขึ้น อย่างไรก็ตามการวางแผนอย่างเดียวไม่เพียงพอ เพราะการดำเนินงานตามแผนมีความจำเป็นและสำคัญยิ่ง

6.2. การจัดระบบงาน (Organizing) การจัดระบบงาน หมายถึง การวิเคราะห์งานทั้งหมดในกระบวนการวางแผนออกเป็นงานเฉพาะและสร้างความสัมพันธ์แบบทางการระหว่างงานเหล่านี้ และกำหนดให้บุคคลต่าง ๆ รับดำเนินงานดังกล่าว ในขณะที่กระบวนการจัดระบบงานที่ได้โดยการตรวจสอบโครงสร้างของทีมกีฬาที่มีส่วนร่วมมีบทบาทอยู่ผู้ฝึกสอนเป็นผู้จัดการ และผู้เล่นมีความรับผิดชอบเฉพาะตำแหน่งของตน เช่น ฟุตบอล มีตำแหน่งกองกลาง กองหลัง กองหน้า ผู้รักษาประตู หรือ ตะกร้อ มีผู้เล่นฟรอนท์ฮาล์ฟ หน้าขวา เป็นต้น ทั้งผู้เล่นและผู้ฝึกสอนต่างเข้าใจและเคารพความคิดของการเล่นในตำแหน่ง เช่นเดียวกับความจำเป็นในการปรับและทดแทนตำแหน่งของผู้อื่นเมื่อมีความจำเป็น แล้วความคิดนี้ นำมาใช้ในองค์กรได้ เช่น ผู้จัดการมีตำแหน่ง และสมาชิกมีความรับผิดชอบเฉพาะและขึ้นตรงต่อบุคคลบางคนตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา (Hierarchy) ตัวอย่างในการกีฬาของวิทยาลัย ที่มีผู้จัดการ และฝ่ายธุรกิจ และผู้จัดการฝ่ายตลาดอาจารย์งานเรื่องต่าง ๆ ต่อผู้อำนวยการสมาคมกีฬา ขณะที่ผู้อำนวยการกีฬาอาจารย์งานโดยตรงต่อรองประธานหรือประธานสมาคม แผนภูมิองค์กรสามารถช่วยในการแปลความหมาย ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน ปัจเจกชน และการสื่อสารในแนวตั้งและแนวนอน

6.3. การนำ (Leading) การนำเกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ (Leadership) การนำ หมายถึง กระบวนการระหว่างบุคคลที่มีอิทธิพลต่อสมาชิกเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ส่วนภาวะผู้นำ คือ ศูนย์กลางการปฏิบัติตามแผนผู้นำที่ดีจะสร้างบรรยากาศที่สมาชิกขององค์กรถูกจูงใจให้ทำงานในระดับที่เหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้นำที่มีประสิทธิผลมีความเข้าใจในธรรมชาติมนุษย์ และมีทักษะในการติดต่อกับบุคคลอื่นเป็นอย่างดี พนักงานที่มีความสามารถในการผลิตประกอบด้วยพนักงานที่รู้สึกว่าคุณได้รับการชื่นชม ความเคารพและรางวัล จากผลงานที่ตนทำตามเป้าหมายขององค์กร ความรู้เรื่องหลักจิตวิทยาและสังคมวิทยา จะช่วยให้ผู้จัดการศึกษาเข้าใจธรรมชาติมนุษย์ในสถานการณ์ทางธุรกิจ ในธุรกิจกีฬา ผู้จัดการจะแสดงภาวะผู้นำโดยการสร้างการมีสุขภาพดี การให้แรงจูงใจด้านการเงินแก่พนักงานที่หาสมาชิกเพิ่มเติม การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า การจัดการที่เปิดเผยและเป็นไปในทางบวก การสร้างบรรยากาศที่สมาชิกถูกส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในองค์กรเป็นบันไดขั้นแรกในการพัฒนาคุณภาพที่ดีของภาวะผู้นำ

6.4. การประเมินผล (Evaluation) การประเมินผลรวมถึงการประเมินระดับที่องค์กร หน่วยต่าง ๆ และพนักงานได้รับความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ การประเมินผลนั้นผู้จัดการจะเปรียบเทียบผลต่าง ๆ กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หน้าที่การประเมินผลมีความสำคัญมากเพราะข่าวสารที่ได้รับจากกระบวนการประเมินผลแสดงให้เห็นประสิทธิผลของกระบวนการวางแผน การจัดองค์กร และการเป็นผู้นำ ข้อมูลเหล่านี้อาจใช้ในการรักษาสภาพปรับปรุง หรือหยุดวิธีการต่าง ๆ หรือแผนงานและการปฏิบัติการ

ตัวอย่างในกิจการกีฬาและการสร้างสมรรถภาพทางกาย เทคนิคการประเมินผลรวมถึงดังต่อไปนี้

1. การแจกแจงเครื่องมือในการจัดระดับความพอใจของผู้อุปถัมภ์สโมสรกอล์ฟ
2. การเปรียบเทียบผู้ชมบาสเก็ตบอลต้นฤดู และปลายฤดู
3. รายงานจำนวนนักกีฬาที่ยังศึกษาอยู่ในวิทยาลัย
4. การเปรียบเทียบจำนวนผู้อุปถัมภ์ใหม่ ๆ ในกิจการสวนน้ำแต่ละปี

กระบวนการจัดการงานบริการสำหรับบุคคลและครัวเรือนมีขั้นตอนของการจัดการเช่นเดียวกับงานธุรกิจอื่น นั่นคือมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

6.4.1. การกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่สำคัญ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ และเป็นแนวทางให้ผู้ร่วมงานได้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและสอดคล้องกัน เช่น บริษัทบริการทำความสะอาดบ้านจะต้องมีเป้าหมายของบริษัทเกี่ยวกับยอดขายของบริษัท ว่าต้องการยอดขายปีละเท่าไร โดยจะต้องคำนึงถึงศักยภาพของบริษัท และความเป็นไปได้

6.4.2. การวางแผนการดำเนินงาน ถ้ามีคนร่วมงานหลายคน การวางแผนอย่างเป็นระบบ และเขียนอย่างชัดเจน มีความจำเป็นยิ่ง เพราะช่วยทำให้การทำงานเป็นไปตามขั้นตอนที่ต้องการ และสามารถตรวจสอบได้ การวางแผนนี้ช่วยให้ผู้ดำเนินงานรู้ว่าจะต้องทำอะไร ทำไม่ ต้องทำ จะทำเมื่อไร

ใครเป็นคนทำ ทำที่ไหน ทำอย่างไร และต้องทำให้เสร็จเมื่อไร การวางแผนจะต้องทำอย่างรอบคอบ และคำนึงถึงความเป็นไปได้ เช่น ในกรณีของบริษัทบริการทำความสะอาดบ้าน ควรมีการวางแผนการทำงานเป็นขั้นตอน ระยะเวลาของการทำงานแต่ละชิ้น หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละงาน ตลอดจนวัสดุและอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการทำความสะอาด ถ้ามีงานเข้ามาจะต้องจัดตารางเวลาที่ต้องไปทำความสะอาดแต่ละแห่ง สำรวจบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมและพอเพียง

6.4.3. การจัดบุคลากร ถ้าเป็นธุรกิจในครัวเรือนการทำงานมักไม่ได้กำหนดหน้าที่ที่แน่นอน แต่ถ้าเป็นธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ มีบุคลากรทำงานด้วยหลายคน จำเป็นต้องมีการกำหนดหน้าที่ที่ชัดเจนและแน่นอน เพื่อง่ายต่อการทำงานและควบคุม การกำหนดบุคคลให้ทำงานที่ตรงกับความสามารถและความถนัดจะช่วยให้การทำงานได้ผลดี เช่น การบริการทำความสะอาดบ้าน เมื่อวางแผนและจัดบุคลากรรับผิดชอบงานแต่ละหน้าที่

6.4.4. การวินิจัยสั่งการ เป็นการนำแผนมาปฏิบัติโดยการสั่งงานที่ชัดเจน อาจสั่งงานเป็นเอกสารหรือปากเปล่า ถ้าเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ควรสั่งงานเป็นเอกสารมากกว่า เพื่อป้องกันความผิดพลาด

6.4.5. การประสานงาน การทำงานร่วมกันหลายคนหรือหลายฝ่ายจำเป็นต้องมีการประสานงาน เพื่อให้งานนั้นมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ถ้าต่างคนต่างทำ อาจไม่บรรลุผลที่ต้องการ

6.4.6. การควบคุม ระหว่างการปฏิบัติงานควรมีการตรวจสอบงานเป็นระยะ ๆ ว่าเป็นไปตามที่กำหนดไว้หรือไม่ หากไม่เป็นไปตามแผน เช่น การทำงานล่าช้ากว่ากำหนด หรือผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานนั้นได้ ควรแก้ไขทันทีก่อนที่จะสายเกินไป

6.4.7. การประเมินผล การประเมินผลงานที่ได้ทำไปแล้วเป็นการหาข้อผิดพลาดในการทำงาน เพื่อหาช่องทางในการปรับปรุงกิจการหรือพัฒนาธุรกิจให้เจริญขึ้น การจัดการเป็นหัวใจที่สำคัญของการทำธุรกิจ ไม่ว่าธุรกิจที่ทำนั้นมีขนาดใดก็ตามควรทำงานให้เป็นระบบ มีการจัดการที่ดี ถึงแม้จะเป็นธุรกิจขนาดเล็กสุดหรือธุรกิจในครัวเรือนที่มีผู้บริหารเพียงคนเดียวหรือสองคน ซึ่งมักมีหน้าที่ทุกอย่าง ตั้งแต่การตลาด การเงิน และการผลิต ก็ควรจะมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน วางแผนงานล่วงหน้า ปฏิบัติตามแผน ตรวจสอบผลงาน และประเมินผลงาน ซึ่งจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จและสามารถขยายกิจการได้ในโอกาสต่อไป

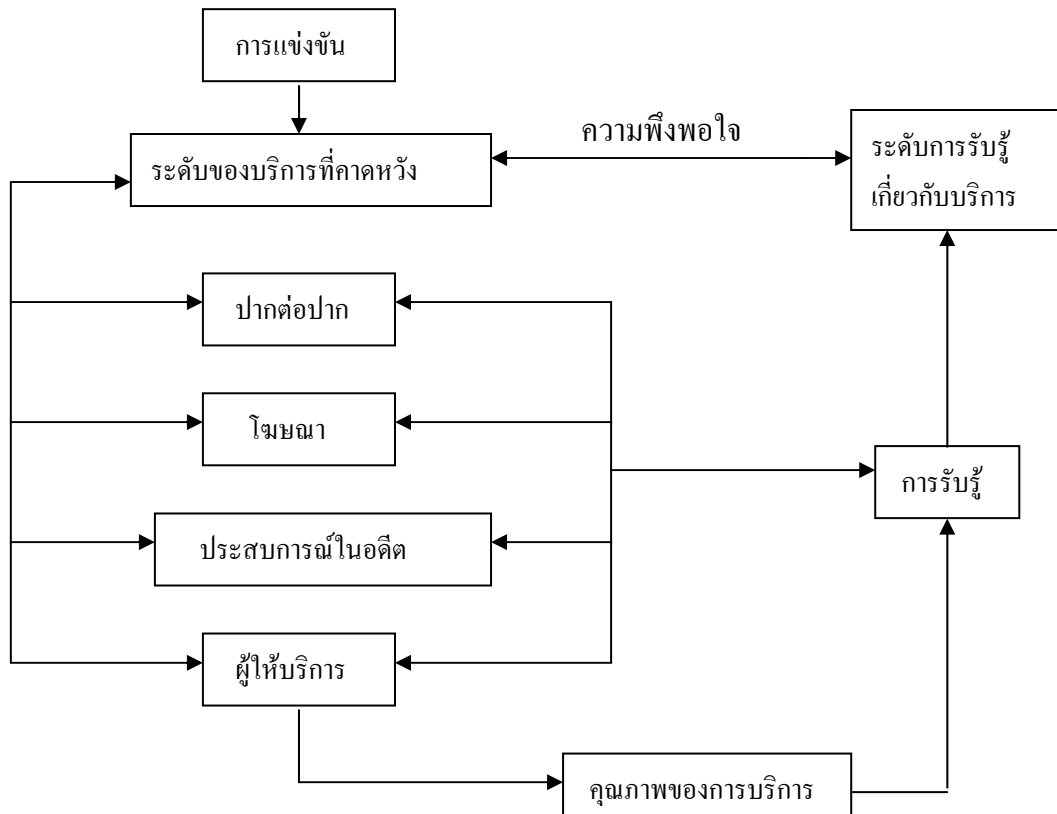
พฤติกรรมผู้บริโภคแบ่งออกเป็น 3 ช่วง (phase) ด้วยกัน คือ

1. ก่อนบริโภค (preconsumption)
2. การบริโภค (consumption)
3. หลังบริโภค (postconsumption)

ดังนั้น ในการวางแผนการตลาดเพื่อเพิ่มปริมาณการขาย จึงควรวางแผนให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในช่วงต่าง ๆ เนื่องจากธุรกิจบริการเป็นการให้บริการแก่ลูกค้า ในช่วงแรกซึ่งเป็นช่วงก่อนการบริโภคจะต้องมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ใช้เทคนิคเกี่ยวกับการตลาด และในช่วงที่สอง

ซึ่งเป็นช่วงการบริโภค เมื่อผู้บริโภคได้ซื้อบริการ และบริโภคบริการนั้นแล้ว จะเกิดความพอใจหรือไม่พอใจต่อการบริการ จะมีข้อมูลย้อนกลับในช่วงสุดท้ายคือหลังการบริโภค ผู้บริโภคอาจจะมีการติชมซึ่งของมูลนี้จะช่วยในการปรับปรุงกลยุทธ์

ดังได้กล่าวแล้วว่าธุรกิจบริการเน้นที่ความพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้บริโภค ดังแสดงในแผนภูมิต่อไปนี้



ภาพประกอบ 3 แผนภูมิแสดงความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้บริโภค

แผนภูมิแสดงความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้บริโภค

ผู้บริโภคจะมีความคาดหวังเกี่ยวกับงานบริการที่ระดับหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องมาจากการแข่งขันในตลาด ปากต่อปากที่บอกต่อ ๆ กัน จากโฆษณา จากประสบการณ์ของผู้บริโภคในอดีต และจากผู้ให้บริการ สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้บริโภคหรือลูกค้าคาดหวังสิ่งที่จะได้รับเมื่อซื้อบริการ ดังนั้นลูกค้าจะมีการรับรู้จากการบริโภคบริการ และรับรู้ถึงการบริการที่ระดับหนึ่ง ความพึงพอใจจึงเกิดขึ้นเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับสิ่งที่เขาได้รับ ถ้าสิ่งที่เขาได้รับอยู่ในระดับที่สูงกว่าระดับที่เขาคาดหวังจะทำให้ผู้บริโภคเกิดความพอใจมาก ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งที่ผู้บริโภคได้รับอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าระดับที่เขาคาดหวังจะทำให้ผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจในอุตสาหกรรมบริการ การบอกปากต่อปากมีบทบาทสำคัญมากที่ทำให้

ผู้บริโภครอคาดหวังในระดับหนึ่ง ดังนั้นควรสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ดังคำกล่าวที่ว่า “ลูกค้าคือราชาของผู้ขาย”

7. การบริการธุรกิจกีฬาและศูนย์ออกกำลังกาย

ธุรกิจกีฬา แบ่งออกได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

1. สินค้าหรือผลิตภัณฑ์

2. กิจกรรมที่เป็นการบริการ หรือกิจกรรมการส่งเสริมกีฬาให้เป็นธุรกิจในส่วนสินค้าหรือผลิตภัณฑ์เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย การผลิต การตลาด และการบริการ ส่วนกิจกรรมการบริการ มีกิจกรรมหลายประการ เช่น

- การบริการกิจกรรมการออกกำลังกายในศูนย์ออกกำลังกาย
- การบริการกิจกรรมในค่ายพักแรมทางกีฬา นันทนาการ รีสอร์ท สนามกอล์ฟ
- การบริการกิจกรรมกีฬาในสถานฝึกกีฬา

ซึ่งเป็นธุรกิจกีฬาที่เป็นการบริการโดยตรง ส่วนกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมให้กีฬาหรือการออกกำลังกายเป็นธุรกิจ เช่น การสื่อสารมวลชนทางกีฬา กิจกรรมการท่องเที่ยวทางการกีฬา เป็นต้น

ธุรกิจต้องเน้นการบริการเนื่องจากธุรกิจกีฬาเป็นทั้ง

1. ผลิตภัณฑ์หรือสินค้า
2. ตัวกิจกรรม
3. สถานที่

ซึ่งทั้ง 3 ส่วนนั้นใช้ตัวคนเป็นผู้ติดต่อกับผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ซึ่งต้องการการบริการหรือการให้ความช่วยเหลือแนะนำ และการบริการนั้นต้องเป็นการให้บริการที่เยี่ยมยอดหรือเป็นเลิศเพื่อให้ธุรกิจกีฬาประสบความสำเร็จและเนื่องจากธุรกิจบริการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ กลวิธีการสร้างบริการให้เป็นเลิศต้องดำเนินการดังนี้

1. องค์กรจะต้องดำรงไว้ซึ่งการมีวัฒนธรรมการบริการที่ดี และต้องมีการแพร่ขยายให้ทั่วทั้งองค์กร หากมีสิ่งไม่ดียังมีก็ไม่ปล่อยปะละเลย

2. การบริการด้านคุณภาพ คือ การทำสิ่งต่าง ๆ ที่ถูกต้องเหมาะสม ลงตัว

3. การบริการเป็นพันธสัญญาที่ต้องมีให้ลูกค้า โดยมีการบริการที่สม่ำเสมอ มีมาตรฐานเสมอต้นเสมอปลาย

4. ยึดมั่นว่าการบริการคือพันธสัญญาหรือพันธหน้าที่ ผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่เชื่อมั่นว่าการบริการเป็นภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่มีหน้าที่ให้การบริการที่เป็นมาตรฐาน และสม่ำเสมอ มีความเสมอต้นเสมอปลาย

5. เลือกคนที่เหมาะสมในการให้บริการ จงเลือกคนที่มีทักษะและเจตคติในงานบริการ ให้การดูแลเอาใจใส่บุคคลชนิตเอาใจเขามาใส่ใจเรา คนที่จะทำหน้าที่ให้บริการได้ดี มีลักษณะดังนี้

- ให้ความสำคัญในการพูดจากับลูกค้าทุกคนอย่างเพียงพอและเต็มอกเต็มใจ
- ทำทางเป็นคนนุ่มนวล ผ่อนคลาย และใจเย็น
- ยิ้มแย้มแจ่มใส น้ำเสียงนุ่มนวล
- มีความกระตือรือร้นและมีความอ่อนน้อม
- มีปฏิภาณไหวพริบดี และมีความอดกลั้นต่อทุกสถานการณ์

6. จัดโครงสร้างองค์การให้เกื้อกูลและส่งเสริมงานบริการ โดยดำเนินการ ดังนี้

6.1. จัดโครงสร้างองค์การแบบปิรามิดหัวกลับ คือ รับฟังความคิดเห็นของพนักงานที่ติดต่อสัมผัสกับลูกค้าเป็นกิจวัตร ให้อำนาจไว้ในมือบุคลากรระดับล่างที่บริการลูกค้า ใช้ความคิดริเริ่มการวินิจฉัย ตัดสินใจภายในกรอบของกลยุทธ์การบริการของบริษัทด้วยตนเอง

6.2. การหมุนเวียนงาน เพื่อแก้ปัญหาการไม่เข้าใจในกลุ่มพนักงานแต่ละฝ่ายในองค์การ การหมุนเวียนงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้ย้ายไปทำงานอื่น ๆ ในบริษัท เพื่อให้พนักงานเข้าใจงานแต่ละส่วน หรืองานคนอื่นมากยิ่งขึ้น และพนักงานคนอื่นก็เข้าใจงานของตนเอง

6.3. การปรับแต่งหรือเปลี่ยนแปลงงาน คือ ไม่วางโครงสร้างงานต่าง ๆ ไว้ตายตัว แต่ควรเป็นโครงสร้างที่สามารถปรับแต่งใหม่ให้ไปในทางสร้างสรรค์ และบรรลุผลตามกลยุทธ์การบริการ และควรปรับแต่งเปลี่ยนแปลงงานให้เหมาะสมกับทักษะของพนักงานแต่ละคน

6.4. การส่งเสริมคุณค่างาน หมายถึง การเพิ่มเติมภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่มีอยู่แล้วหรือหาวิธีการทำงานที่มีอยู่แล้วให้น่าสนใจ หรือมีคุณค่ามากขึ้น เช่น การยกเลิกขั้นตอนกรรมวิธีที่ยุ่งยาก และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ การให้พนักงานร่วมกันหาวิธีการทำงานของตนเอง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

6.5. การให้ความสำคัญแก่พนักงานทุกคน ไม่ว่าผู้ที่พบปะลูกค้า หรือผู้สนับสนุนอยู่เบื้องหลังบุคลากรทุกคนต้องได้รับการยอมรับ และมีโอกาสในการได้รับความก้าวหน้าอย่างเหมาะสม

6.6. พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และมีทักษะตามที่องค์กรต้องการ

7. การบริการศูนย์ออกกำลังกาย จากการเติบโตของนักท่องเที่ยวที่ต้องการใช้เวลาว่างเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะเรื่องระหว่างวันหยุดพักผ่อนของตน กิจกรรมเพื่อสุขภาพ โรงแรมและสถานที่ตากอากาศจึงได้กลายเป็นสิ่งตอบสนองคนที่ต้องการสร้างเสริมสุขภาพ และเพิ่มเติมคุณภาพชีวิต โดยมีกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การสร้างสมรรถภาพร่างกาย การให้อาหารที่ลดพลังงาน (แคลอรี) การผ่อนคลายความตึงเครียด การสร้างความพึงพอใจ และการบริการการดูแลรักษาที่พร้อมเพรียง การใช้เวลาว่างเพื่อสุขภาพได้เจริญเติบโตอย่างชัดเจนตั้งแต่ต้นทศวรรษที่ 1980 ตั้งแต่เดิมเป็นกิจกรรมสำหรับผู้มีรายได้แต่ปัจจุบันเป็นสิ่งที่มิได้สำหรับทุก ๆ คน และจัดขึ้นในโรงแรมและสถานที่ตากอากาศทั่วไป

7.1. ประเภทของศูนย์ออกกำลังกาย แบ่งได้ 2 ประเภท ดังนี้

7.1.1. สถานที่ตากอากาศเพื่อสุขภาพโดยเฉพาะ เป็นสถานที่ที่แขกเข้ามาพักประมาณ 1 สัปดาห์เพื่อเหตุผลด้านสุขภาพ เช่น ลดน้ำหนัก ลดความตึงเครียด ผ่อนคลาย และรักษารูปร่าง ซึ่งศูนย์ออกกำลังกาย แต่ละแห่งต่างก็มีปรัชญาของตนเองและมีโปรแกรมแตกต่างกันออกไป แต่โดยมากศูนย์ออกกำลังกายจะมุ่งไปที่การออกกำลังกายและการควบคุมอาหาร อย่างไรก็ตาม ศูนย์ออกกำลังกายหลายแห่งอาจให้บริการด้านการรักษาสุขภาพ บริการเสริมความงาม การผ่อนคลายและการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของแขก เช่น การปรุงอาหารเพื่อสุขภาพ การรักษาความเครียด เป็นต้น ศูนย์ออกกำลังกายหลายแห่งจะไม่อนุญาตให้สูบบุหรี่และดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ ส่วนที่พักมีตั้งแต่ห้องพักแบบธรรมดาจนถึงห้องพักแบบพิเศษ และรายการอาหารจะมีทั้งอาหารมังสวิรัต และอาหารสั่งตามรายการ

7.1.2. ศูนย์ออกกำลังกายในสถานที่ตากอากาศหรือโรงแรมทั่วไป มักมีการดำเนินงานในลักษณะของการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่แขกที่ต้องการออกกำลังกายเมื่อเข้าพักในสถานที่ตากอากาศหรือในโรงแรม นอกจากนี้แล้วอาจมีบริการเพิ่มเติม เช่น การแต่งหน้า การขัดผิว การอบไอน้ำ หรือสมุนไพร และกิจกรรมอื่น ๆ เช่น กอล์ฟ เทนนิส และสกี ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการต้องการสร้างความแข็งแรงให้ร่างกายในเวลาสั้นๆ ผู้ที่มาใช้บริการจากศูนย์ออกกำลังกายในสถานที่ตากอากาศหรือในโรงแรม มักมีจุดมุ่งหมายเช่นเดียวกับผู้ที่ใช้บริการในสถานที่ตากอากาศเพื่อสุขภาพ โดยเฉพาะ เพียงแต่ผู้ที่ใช้บริการในศูนย์ออกกำลังกาย ในสถานที่ตากอากาศหรือในโรงแรมจะมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการด้านสุขภาพเป็นเรื่องรองจากการพักผ่อนหย่อนใจในกิจกรรมอื่น นอกเหนือจากศูนย์ออกกำลังกายทั้ง 2 ประเภทข้างต้นแล้ว ในปัจจุบันยังมีการดำเนินกิจการศูนย์ออกกำลังกายในรูปแบบอื่นอีก เช่น ศูนย์ออกกำลังกายภายในโรงพยาบาล ศูนย์ออกกำลังกายเพื่อการลดน้ำหนัก และศูนย์ออกกำลังกายตามแนวธรรมชาติบำบัด เป็นต้น

7.2. กระบวนการจัดบริการศูนย์ออกกำลังกาย การจัดบริการศูนย์ออกกำลังกาย ต้องพิจารณาประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันเป็นกระบวนการ โดยมีแนวทางดังต่อไปนี้

7.2.1. การตรวจสอบตลาด ในการเริ่มต้นกิจการศูนย์ออกกำลังกายผู้ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจลักษณะและพฤติกรรมของประชากรก่อน เพื่อสนองความต้องการและความสนใจของกลุ่มเป้าหมายได้ถูกต้อง นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาว่าจะมีสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ อะไรบ้างที่จำเป็น เช่น ห้องอบไอน้ำ อ่างน้ำวน ส่วนเรื่องของผู้รับบริการมีหลายระดับ การตรวจสอบความต้องการของแต่ละระดับ แต่ละกลุ่มก็มีความจำเป็น เช่นกลุ่มที่ต้องการประชุม กลุ่มครอบครัว การออกแบบอุปกรณ์และห้องออกกำลังกายต้องมีความเพียงพอกับกลุ่มเป้าหมายและง่ายต่อการขายตลาด เช่น มีอุปกรณ์เพื่อคู่แต่งงาน แทนที่จะมีไว้เพียงคนเดียวคนหนึ่ง การจัดศูนย์ออกกำลังกายจึงต้องทำให้เกิดความพึงพอใจและแปลกตาแก่แขก ไม่ลดภาพลักษณ์ของกิจการและสร้างตลาดใหม่ ๆ ที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ

7.2.2. การพัฒนาแนวคิด การได้รับความคิดเห็นในการวางแผนช่วยให้เกิดแนวคิดที่จะเลือกทำสิ่งต่างๆ ได้ โดยอาจมีการจัดสัมมนา การดูงานศูนย์ออกกำลังกายอื่น ๆ การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน และสอบถามแขก ก็จะได้ข้อมูลต่าง ๆ ในขั้นตอนนี้ผู้ให้บริการต้องใจกว้างและมีความคิดริเริ่มอย่าลอกเลียนสิ่งที่ไปพบเห็น หรือทำในสิ่งที่มีอยู่แล้ว แต่ต้องสร้างศูนย์ออกกำลังกายให้ตรงกับความต้องการตลาด

7.2.3. การกำหนดวัตถุประสงค์ระยะที่กำลังพัฒนาแนวคิดก็ควรกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าต้องการอะไรในการจัดบริการศูนย์ออกกำลังกาย ศูนย์ออกกำลังกายต้องดำเนินงานให้สอดคล้องกันระหว่างเป้าหมายปรัชญา และยุทธศาสตร์การตลาด เนื่องจากศูนย์ออกกำลังกาย บางแห่งเน้นเป็นแหล่งสร้างกำไรเป็นส่วนประกอบของรายได้หลัก

7.2.4. การตรวจสอบทางเลือกต่าง ๆ ผู้ให้บริการต้องระลึกเสมอว่าแต่ละคนมีความสนใจแตกต่างกัน การเลือกกิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวกจึงต้องพิจารณาว่าจัดขึ้นเพื่อคนกลุ่มใด

7.2.5. การวางแผนสิ่งอำนวยความสะดวก โดยดูจากความต้องการและความรู้สึกของผู้รับบริการ และต้องพิจารณาว่าพนักงานมีความสามารถในการควบคุมดูแลมากน้อยเพียงใดถ้าต้องใช้คนจากภายนอกมาให้การสนับสนุนก็ต้องไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในหน้าที่

7.2.6. การกำหนดค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายมีในหลายกรณี เช่น ค่าก่อสร้าง ค่าสถาปนิก ภัณฑนากร ทุนการเปิดตัว การดำเนินงาน การตลาด สาธารณูปโภค พัสตุ เป็นต้น

7.2.7. การสร้างความมั่นคงด้านการเงิน ผู้ลงทุนส่วนมากไม่เข้าใจเรื่องศูนย์ออกกำลังกาย จึงต้องมีการจัดหารายละเอียดต่าง ๆ ในด้านแผนธุรกิจ การตลาด การศึกษาความเป็นไปได้ เพื่ออธิบายผลตอบแทนต่าง ๆ ให้ชัดเจน เช่น รายได้ทั้งหมด ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ระยะเวลาคืนทุน ผลตอบแทนรายปี การบริการศูนย์ออกกำลังกายที่รับผิดชอบโดยผู้มีประสบการณ์ จึงเป็นเครื่องประกัน และช่วยให้ผู้ให้ทุนมั่นใจได้

7.2.8. การกำหนดระยะเวลาดำเนินงาน เป็นการดำเนินการสำคัญที่มีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น เวลาเริ่มสร้าง เวลาเปิดใช้ ผู้รับผิดชอบแต่ละเรื่อง เช่น เวลาที่ดีที่สุดในการดำเนินการตลาด หรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ช่วงการเลือกพนักงาน ระยะเวลาในการฝึกอบรมพนักงาน เป็นต้น

7.2.9. การดำเนินงาน ควรทำอย่างเป็นระบบและมีการผสมผสานทุก ๆ หน่วยงาน ย่อยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุปแล้ว ศูนย์ออกกำลังกายจะเน้นการจัดบริการเพื่อให้ประชาชนได้ใช้เวลาว่างอย่างมีคุณภาพ และเป็นประโยชน์ต่อตนเอง ซึ่งผู้ให้บริการควรคำนึงถึงคุณภาพของบริการที่จัดให้ รวมทั้งรูปแบบของกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และมีโอกาสกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541)

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์ออกกำลังกาย

1. ข้อมูลเบื้องต้น

ศุภัญญา พาณิชเจริญนาม และสืบสาย บุญวีรบุตร. (2538) ได้กล่าวว่าในปัจจุบันสถานบริหารร่างกาย นับว่าเป็นสถานที่ที่ผู้คนสนใจนิยมและให้ความสำคัญกันมากขึ้น ตามประเทศต่าง ๆ และในประเทศไทย เนื่องจากเป็นที่ที่สามารถออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาต่างๆ ได้หลายๆ ประเภท เช่น เต้นแอโรบิก วายน้ำ สควอต เทนนิส กอล์ฟ ฟุตบอล ปิงปอง แบดมินตัน โยคะ ลีลาศ การฝึกยกน้ำหนัก เมื่อที่ผู้คนต่างให้ความสำคัญของการออกกำลังกายกันมากขึ้น จึงทำให้มีสถานบริหารร่างกายเกิดขึ้นมากมาย ในสังคมเมืองใหญ่ ๆ ทั้งสาขาของต่างประเทศที่มาเปิดในเมืองไทยมากขึ้น หรือของคนไทยเอง ธุรกิจสถานบริหารร่างกายนี้ จัดได้ว่าเป็นธุรกิจขายบริการชนิดหนึ่งในด้านบริการด้านสุขภาพและยังเป็นธุรกิจที่ติดอันดับ 1 ใน 50 อันดับของธุรกิจขนาดย่อมยอดนิยมที่น่าสนใจลงทุน ผลจากการวิจัยของฝ่ายวิจัยของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในปี 2527 อีกด้วย

ประวัติความเป็นมาของศูนย์ออกกำลังกายในประเทศไทย

สถานบริหารร่างกายที่เกิดขึ้นแห่งแรกในประเทศไทย คือ “สถานบริหารร่างกายโจแอนดรู” (Joanne Drew Fitness Center) เปิดเมื่อปี พ.ศ. 2511 โดยเป็นสาขาหนึ่งของสถานบริหารร่างกายนานาชาติ (The International Joanne Drew Group) ซึ่งเป็นสถานบริหารร่างกายที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั่วโลก เฉพาะในเอเชีย มีสาขาอยู่ 17 แห่ง ในประเทศต่าง ๆ ได้แก่ ฮองกง ศรีลังกา มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย และประเทศไทย นอกจากนี้สถานบริหารร่างกายในกลุ่มนี้ทั้งหมดยังเป็นสมาชิกของ สมาคมสมรรถภาพนานาชาติ (International Physical Fitness Association) ที่สามารถเปลี่ยนและใช้บริการในสถานบริหารร่างกายโจแอนดรู และในขณะเดียวกันลูกค้าหรือสมาชิกที่เดินทางไปต่างประเทศก็สามารถเข้ารับบริการในสถานบริหารร่างกายอื่น ๆ ที่เป็นสมาชิกของสมาคมสมรรถภาพนานาชาติ นี้ได้เช่นกัน สถานบริหารร่างกายโจแอนดรูนี้เปิดดำเนินงานครั้งแรกที่ชั้น 2 ตึกนายเลิศ ถนนสุขุมวิท (ต่อมาจนถึงเดือนพฤศจิกายน 2526 จึงได้ย้ายมาเปิดอาคารใหม่ที่ ซอยพร้อมศรี 1 สุขุมวิท 39) หลังจากที่สถานบริการร่างกายโจแอนดรู เปิดดำเนินงานมาได้ราว 8 ปี ในเดือนสิงหาคม 2519 สถานบริหารร่างกายแห่งที่ 2 ก็ได้เปิดดำเนินการคือ “สถานบริการร่างกายเวิลด์คลับ” (World Club) โดยมีนายสุเมธ สุเมตติกุล เป็นผู้อำนวยการจัดตั้งขึ้นในรูปแบบของบริษัท เวิลด์ ฟิกเกอร์เซ็นเตอร์ แอนด์ เฮลท์คลับ (World Figure Center and Health Club) เป็นสาขาหนึ่งในจำนวน 1,100 แห่งทั่วโลกของสมาคมสมรรถภาพนานาชาติ เช่นเดียวกับสถานบริการร่างกายโจแอนดรู สถานบริหารร่างกายเวิลด์คลับ เปิดดำเนินการขึ้นที่ บริเวณศูนย์การค้าบางกอกบazaar ถนนราชดำริ นับเป็นสถานบริหารร่างกายที่เป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมสูงสุดของผู้บริโภคตลอดมาจนมีการขยายกิจการเพิ่มขึ้น เพิ่มห้องบริการอีก 10 คูหา ในปี พ.ศ. 2525 เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของสมาชิกที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

เมื่อบริการของสถานบริหารร่างกายได้เป็นที่นิยมขยายกว้างขวางขึ้น ผู้ประกอบการรายใหม่ ๆ ก็ได้เข้ามาเพิ่มขึ้นเป็นธรรมดา ในปี พ.ศ. 2524 ซึ่งเป็นช่วงที่สถานบริหารร่างกายเวลด์คลับได้รับความนิยมจากผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก จนสถานที่ในการบริการค่อนข้างคับแคบเกินไป สถานบริหารร่างกายแห่งใหม่จึงได้เกิดขึ้นอีกในกรุงเทพมหานครแห่งที่ 3 คือ “สถานบริหารร่างกาย สยามเฮลท์คลับ” (Siam Health Club) โดยเลือกทำเลที่ตั้งในซอย จุฬาลงกรณ์ 12 บริเวณใกล้เคียงสนามกีฬาแห่งชาติ หลังจากสถานบริหารร่างกายทั้งสามนี้ได้เข้ามาสร้างสรรค์ความต้องการและทำให้ผู้บริโภคเห็นความสำคัญของการรักษาสุขภาพ พละนาถของร่างกายด้วยการบริหารร่างกายแล้ว สถานบริหารร่างกายจึงเป็นที่นิยมกันมากขึ้น และตลาดขยายกว้างขึ้นเป็นลำดับ จึงเป็นโอกาสให้สถานบริการร่างกายคู่แข่งใหม่ ๆ เกิดขึ้นตามมาเรื่อย ๆ ได้แก่ “สถานบริหารร่างกาย สปอร์ตเอ็กซ์” (Sport-X Fitness) ซึ่งเปิดบริการเมื่อปี พ.ศ. 2526 โดยมุ่งออกไปจับทำเลชานเมือง ย่านบางกระบือ เป็นที่ตั้งจนถึงปัจจุบัน สถานบริหารร่างกาย สปอร์ตเอ็กซ์ ก็นับว่าเป็นสถานบริหารร่างกายที่ประสบความสำเร็จแห่งหนึ่งในตลาดสถานบริหารร่างกายขณะนี้ได้เตรียมซื้อที่ข้างเคียงไว้แล้ว สำหรับขยายสถานที่ให้บริการให้ใหญ่เป็นสองเท่า โดยคาดว่าจะขยายเสร็จสิ้นในปี พ.ศ. 2528

นับตั้งแต่กิจการสถานบริหารร่างกายได้เริ่มขึ้นในประเทศไทยเป็นต้นมา ช่วงปี พ.ศ. 2527 เป็นปีที่สถานบริหารร่างกายเกิดขึ้นใหม่มากที่สุด กล่าวคือ เป็นช่วงที่ตลาดสถานบริหารร่างกายได้รับความนิยมเป็นโตขึ้นมาก ทั้งนี้เหตุผลหนึ่งเนื่องมาจาก คาราสหรัฐอเมริกา คือ เจน ฟอนด์ ได้นำเอาการบริหารร่างกายมาประกอบกับดนตรีและการออกกำลังกายแบบแอโรบิก ซึ่งเรียกการบริหารร่างกายดังกล่าวนี้ว่า “การเต้นแอโรบิก” (Aerobic Dance) ซึ่งเป็นการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพและทรวดทรงที่ได้รับการกล่าวขวัญและเป็นที่นิยมกันมาก ขณะเดียวกัน เจน ฟอนด์ ก็ได้เปิดสโมสรสุขภาพ ผลิตหนังสือและวิดีโอเทป เกี่ยวกับการบริหารร่างกายดังกล่าวออกขาย ซึ่งมียอดขายสูงสุดในอเมริกา และได้แพร่เข้ามาเป็นที่ต้นตัวของผู้บริโภคชาวไทยด้วยเช่นกัน ในสถานบริหารร่างกายต่าง ๆ ได้นำเอาการบริหารร่างกายโดยการเต้นแอโรบิกนี้เข้าไปฝึกสอนเป็นบริการหลักที่สำคัญตัวหนึ่ง ผู้บริโภคจำนวนมากจึงหันเข้าหาสถานบริหารร่างกายเพื่อออกกำลังกายโดยการเต้นแอโรบิกนี้กันมากขึ้น สถานบริหารร่างกายที่เกิดขึ้นในปี 2527 นี้ มีทั้งสถานบริหารร่างกายทั่วไปและสถานบริหารร่างกายที่เปิดขึ้นในโรงแรมชั้นหนึ่งต่าง ๆ หลายแห่ง สถานบริหารร่างกายที่เปิดขึ้นอิสระนั้น ได้แก่ “สถานบริหารร่างกายลิปสติก” (Lipstick Fitness) ซึ่งเป็นสถานบริหารร่างกายขนาดเล็ก ขยายตัวมาจากการเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเสริมสวย การขัดผิว บำรุงผิว เปิดบริการขึ้นในซอยบ้านบาตร ถนนบำรุงเมือง นอกจากนี้ยังมีสถานบริหารร่างกายขนาดเล็ก ๆ อีกหลายแห่ง ซึ่งเปิดขึ้นในตรอก ซอย หรือหมู่บ้านต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าจำนวนไม่มากในบริเวณใกล้เคียงเท่านั้น (สุกัญญา พาณิชเจริญนาม และสืบสาย บุญวิรุบุตร. 2540)

สถานบริหารร่างกายอีกประเภทหนึ่ง คือ สถานบริหารร่างกายที่เปิดขึ้นในโรงแรมชั้นหนึ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจแยกลักษณะการดำเนินงานเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. เป็นของโรงแรม เจ้าของโรงแรมทำเอง เช่น โรงแรมแอมบาสเดอร์

2. เป็นสถานบริหารร่างกายนานาชาติ ซึ่งมีชื่อเสียงอยู่แล้ว เข้าร่วมกับทางโรงแรมเพื่อเปิดบริการขึ้นในบริเวณของโรงแรม เช่น คลากแฮทช์ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ (Clark Hatch Physical Fitness Center) เปิดบริการในโรงแรมฮิลตัน (Hillton Hotel) และเมดิฟิต คลับ (The Medifit Club) ซึ่งเปิดบริการในโรงแรมบางกอกเพนินินซูล่า (Bangkok peninsula Hotel) เป็นต้น โรงแรมที่มีการเปิดสถานบริการร่างกาย หรือ มักเรียกว่า ศูนย์ออกกำลังกายขึ้นภายในโรงแรมเป็นแห่งแรก คือ โรงแรมแอมบาสเดอร์ กล่าวคือเปิดขึ้นมาเป็นเวลา 3 ปีแล้ว เริ่มขึ้นในปี 2525 ส่วนโรงแรมชั้นหนึ่งอื่น ๆ ส่วนใหญ่เพิ่งเริ่มเปิดกันมากในช่วงปี 2527 หรือต้นปี 2528 โรงแรมชั้นหนึ่งที่มีบริการของสถานบริหารร่างกายภายในโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ โรงแรมดุสิตธานี โรงแรมบางกอกเพนินินซูล่า โรงแรมนิวอิมพีเรียล โรงแรมรามาดา-กาเด็นท์ โรงแรมแอมบาสเดอร์ โรงแรมโอเรียลเต็ล โรงแรมฮิลตัน อินเตอร์เนชั่นแนล และโรงแรมไฮแอทเซ็นทรัล พลาซ่า โดยทั้งนี้ สถานบริหารร่างกายในโรงแรมนั้น ยังมีลักษณะการรับสมัครลูกค้าหรือสมาชิกที่ต่างกันเป็น 2 ลักษณะ คือ รับเฉพาะแขกของโรงแรมที่มาพักเช่น โรงแรมดุสิตธานี โรงแรมนิวอิมพีเรียล และรับทั้งแขกของโรงแรมที่มาพัก และสมาชิกที่เป็นบุคคลภายนอกด้วย ได้แก่ โรงแรมแอมบาสเดอร์ โรงแรมไฮแอทเซ็นทรัล พลาซ่า โรงแรมฮิลตัน อินเตอร์เนชั่นแนล โรงแรมบางกอกเพนินินซูล่า โรงแรมโอเรียลเต็ล โรงแรมรามาดา-กาเด็นท์ นอกจากนี้สถานบริหารร่างกายทั้งหมดที่ได้กล่าวมาแล้วนี้ยังจะมีสถานบริการร่างกายเปิดขึ้นใหม่อีกหลายแห่งทั้งในรูปของสถานบริหารร่างกายในโรงแรมและสถานบริหารร่างกายภายนอกโรงแรมเพิ่มขึ้นอีกจำนวนมากในปัจจุบัน ทั้งนี้สถานบริหารร่างกายได้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นอย่างมากมาเรื่อย ๆ เช่น เครื่องออกกำลังกายที่ทันสมัยโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ห้องออกกำลังกายที่รองรับแรงกระแทก ขึ้นเรียนในแต่ละกิจกรรมที่มีให้เลือกมากมาย รวมถึงความบันเทิงและการผ่อนคลาย สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นจุดเด่นของแต่ละที่ ที่จะชักชวนให้มาใช้บริการ ในสถานที่นั้น ๆ สถานบริหารร่างกายที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันนี้ก็มีหลายแห่งด้วยกันทั้งที่เปิดมานานแล้วและเพิ่งเปิดใหม่ เช่น สลิมเมอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล (Slimmer International) แคลิฟอเนีย ฟิตเนส เซ็นเตอร์ (California Fitness Center) ฟิตเนส เฟิร์ส (Fitness First) มัสเชิล แอน มัสเชิล (muscle and muscle) ฟิลิป เวนส์ (Philip Vain) ราชพฤกษ์คลับ (Rajpruek Club) เป็นต้น

2. ประเภทของการบริการประจำศูนย์ออกกำลังกาย

2.1. การบริหารร่างกายเดี่ยว หรือ การออกกำลังกายที่ไม่ต้องการใช้ออกซิเจนเป็นส่วนประกอบในการสร้างพลังงาน (Anaerobic exercise) ซึ่งดีในแง่ทำให้กล้ามเนื้อแข็งแรงเฉพาะส่วน การออกกำลังกายในลักษณะนี้จะมีครูฝึกเป็นผู้ควบคุมและแนะนำการออกกำลังกายในการบริหารร่างกาย ซึ่งครูฝึกจะพิจารณาให้เหมาะสมกับสมรรถภาพทางกาย และรูปร่างสัดส่วนของผู้บริโภค ลักษณะของ

สถานที่การบริการร่างกายประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็นห้องปรับอากาศสมบูรณ์แบบ พนักห้องจะเป็นกระจกเงาอย่างน้อย 1 ด้าน ภายในห้องจะมีอุปกรณ์การบริหารร่างกายประเภทต่าง ๆ มากมาย ให้ผู้บริโภคเลือกใช้เพื่อบริหารร่างกาย โดยแบ่ง 2 ประเภทใหญ่ คือ

2.1.1. เครื่องยกน้ำหนักประเภทเสริมสร้างกล้ามเนื้อ คืออุปกรณ์การบริหารร่างกายเพื่อสร้างสมรรถภาพทางกาย (Conditioning Exercise) เพื่อสร้างความแข็งแรงของกล้ามเนื้อส่วนสำคัญต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น Seated Knee Flexion Machine ช่วยเสริมสร้างกล้ามเนื้อต้นขาด้านหลังและน่อง Seated Fly Machine ช่วยเสริมสร้างกล้ามเนื้อหน้าอก Shoulder Press Machine ช่วยเสริมสร้างกล้ามเนื้อหัวไหล่ เป็นต้น

2.1.2. เครื่องเสริมสร้างระบบการไหลเวียนและหายใจ คืออุปกรณ์การบริหารร่างกายเพื่อเสริมสร้างระบบการไหลเวียนภายในร่างกาย (Circulatory Activities) โดยการใช้กล้ามเนื้อกลุ่มใหญ่ออกกำลังกายซึ่งใช้เวลานานกว่ากิจกรรมการเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย การออกกำลังกายแบบนี้จะช่วยกระตุ้นระบบการหายใจ และระบบการไหลเวียนโลหิตของร่างกายให้ทำงานได้ดีขึ้น เช่น Stepper, Treadmill, Rowing และ Bicycle ที่ช่วยเสริมสร้างระบบการเดินหัวใจและการหายใจ ทำให้สุขภาพแข็งแรง

2.2. การบริหารร่างกายเป็นหมู่ประกอบดนตรี หรือ การเต้นแอโรบิก (Aerobic Dance) การบริการส่วนนี้เป็นที่นิยมของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในหมู่ผู้หญิงที่นิยมใช้การเต้นประกอบจังหวะดนตรีเพื่อลดความอ้วน หรือ ควบคุมน้ำหนักตัว เนื่องจากการออกกำลังกายที่สนุกสนานและสวยงาม การเต้นแบบแอโรบิก เป็นการเต้นที่มีการผูกโยงกับการเต้นรำ ได้อย่างกลมกลืน จึงมีคุณค่าด้านนันทนาการเชิงศิลป์ และมีประโยชน์ต่อสุขภาพ เพราะเป็นการเต้นที่ต่อเนื่องรวมเอาการบริหารร่างกายทุกสัดส่วนไว้ด้วยกัน ซึ่งวิธีการออกกำลังกายด้วยวิธีแอโรบิก คือ การออกกำลังกายที่ต้องทำต่อเนื่องไม่หนักหน่วง แต่จะเน้นเรื่องของเวลา โดยจะต้องมีการออกกำลังกายมากกว่า 20 นาทีขึ้นไปเพื่อให้ร่างกายดึงเอาไขมันมาเผาผลาญพลังงาน นอกจากนี้ยังเป็นการออกกำลังกายที่ต้องใช้ออกซิเจนเป็นส่วนประกอบ ในการสร้างพลังงาน เป็นการเพิ่มสมรรถภาพของระบบหายใจและไหลเวียนของโลหิต และเสริมสร้างความแข็งแรงให้แก่กล้ามเนื้อต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้ร่างกายสามารถสร้างกล้ามเนื้อและเคลื่อนไหวได้อย่างรวดเร็วคล่องแคล่วมีประสิทธิภาพ ผลที่ได้คือการลดไขมัน วิธีการออกกำลังกายแบบแอโรบิกมีหลายวิธี คือ เดินเร็ว วิ่ง ว่ายน้ำ กระเชียงบก การลีลาศแบบต่อเนื่อง เต้นแอโรบิกประกอบดนตรีบนบก และแอโรบิกในน้ำ (Aqua Aerobic) ซึ่งเป็นวิธีการออกกำลังกายที่ไร้ขีดจำกัด เหมาะสำหรับทุกเพศทุกวัยและเอื้อต่อผู้ที่มีปัญหาทางด้านสุขภาพที่ไม่สามารถออกกำลังกายด้วยวิธีอื่นได้ เช่น ผู้มีปัญหาเรื่องข้อต่อ ผู้มีน้ำหนักมาก สตรีมีครรภ์ หรือ ผู้ป่วยหลังผ่าตัด เป็นต้น

2.3. ซาวน่า (Sauna) เป็นคำมาจากภาษาฟินนิชของชาวฟินแลนด์ มีต้นกำเนิดจากประเทศฟินแลนด์ ซึ่งเป็นการอบร่างกายด้วยควันอยู่ในห้องที่สร้างด้วยไม้ขนาดประมาณ 12 x 18 ฟุต ปกติอุณหภูมิประมาณ 200-210 องศาฟาเรนไฮต์ (อุณหภูมิพอเหมาะควรเป็น 180-190 องศาฟาเรนไฮต์)

ความร้อนนี้เกิดจากเตาซึ่งเผาถ่านหินจนร้อน และเพื่อให้ในห้องมีอุณหภูมิสูงขึ้น อาจใช้การรดน้ำลงบนหินเพื่อให้ไอร้อนระเหยออกมา บางครั้งอาจมีการผสมน้ำด้วยการบูร หรือ พิมเสน เพื่อเพิ่มกลิ่นหอมและความสดชื่นภายในห้อง ซึ่งประโยชน์ที่ได้การเข้าห้องซาวน่า เป็นการช่วยให้ร่างกายมีความสดชื่นหายเหนื่อยเร็วขึ้น จัดความปวดเมื่อย เพิ่มความต้านทานให้กับร่างกาย ทำให้ไม่เป็นหวัดได้ง่าย ช่วยให้หัวใจและระบบไหลเวียนโลหิตสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดีขึ้น ละลายไขมัน ใต้ผิวหนังและช่วยผ่อนคลายความเครียด สร้างความกระปรี้กระเปร่า

2.4. ห้องอบไอน้ำ (Steam) เป็นการอบเปียก โดยใช้ไอน้ำที่มีอุณหภูมิสูงพอเหมาะ พ่นเข้าไปภายในห้อง จะช่วยให้รูขุมขนมีการเปิดขยายเพื่อช่วยไล่สิ่งสกปรกต่าง ๆ ออกจากร่างกาย ซึ่งประโยชน์ทำให้กล้ามเนื้อมีการผ่อนคลาย และจัดสิ่งสกปรกออกจากร่างกายได้ง่าย ในบางแห่งอาจใช้ร่วมกับถุงสมุนไพร เพื่อประโยชน์เรื่องการอบผิว ซึ่งเป็นการให้บริการด้านความงามอีกด้วย

2.5. อ่างน้ำวน (Whirlpool) มีลักษณะเป็นอ่างอาบน้ำ เนื้อที่ประมาณ 18 ตารางฟุต มีช่องน้ำพุประมาณ 6 ช่อง สามารถให้บริการได้ครั้งละ 1-3 คน น้ำภายในอ่างสามารถปรับอุณหภูมิเป็นน้ำธรรมดา น้ำอุ่น และน้ำร้อน ได้ตามต้องการ น้ำที่ฟุ้งออกมาสามารถนวดตัวได้ ซึ่งจะช่วยให้กล้ามเนื้อได้มีการผ่อนคลาย กระตุ้นเซลล์ผิวหนังให้สดชื่น และระบบไหลเวียนโลหิตในร่างกายทำงานได้ดีขึ้น

2.6. การนวดตัว (Massage) เป็นการบริการอีกอย่างหนึ่งของศูนย์ออกกำลังกายทั่ว ๆ ไป ซึ่งเป็นการปฏิบัติต่อเนื้อเยื่ออ่อน ของร่างกายอย่างมีแบบแผน เพื่อให้หายจากความเจ็บปวดเมื่อยล้า และฟื้นฟูสมรรถภาพของร่างกาย ซึ่งประโยชน์ของการนวดตัว จะช่วยให้ร่างกายเกิดการเผาผลาญอาหาร ในกล้ามเนื้อได้มีการผ่อนคลาย ลดการบวมและครั้งของโลหิตดำที่ได้รับอันตราย ทำให้การไหลเวียนของโลหิตดีขึ้น และร่างกายได้รับการผ่อนคลาย ลดความตึงเครียดทางสมองและจิตใจ

2.7. สระว่ายน้ำ (Swimming Pool) เน้นการว่ายน้ำเพื่อสุขภาพ ถ้าเป็นสระในร่มจะเป็นสระว่ายน้ำอุ่น มีรูปทรงสี่เหลี่ยมผืนผ้า วงรี หรือวงกลม อาจมีระบบน้ำวนในตัวเพื่อการนวดตัว และเพื่อการบริหารในน้ำแบบมีแรงต้าน

2.8. ห้องกีฬาในร่ม เช่น เทเบิลเทนนิส สควอช และเกมต่าง ๆ

2.9. ห้องให้คำปรึกษาและแนะนำด้านสุขภาพ จะมีนักวิชาการและผู้ชำนาญการออกกำลังกายคอยดูแลให้คำปรึกษาแนะนำด้านสุขภาพ รวมทั้งการใช้อุปกรณ์ในการออกกำลังกายต่าง ๆ

นอกจากบริการหลัก ๆ ดังกล่าว ศูนย์ออกกำลังกายบางแห่งยังมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้วยการนำท่าเต้นที่เป็นที่นิยมจากต่างประเทศ มาประยุกต์ให้เข้ากับผู้บริโภคชาวไทย เช่นการเต้น “Moythai Combat” ซึ่งเป็นการประยุกต์ท่ามวยไทย ให้เข้ากับดนตรีสากล เป็นต้น และมีการขยายส่วนผสมผลิตภัณฑ์ด้วยการขยายบริการไปสู่สถานเสริมความงาม รวมทั้งการให้บริการด้านบริการนวดหน้า อาบน้ำแร่ แช่น้ำนม เป็นต้น เพื่อเป็นการให้บริการแก่ผู้บริโภคได้ครบวงจร กล่าวคือ เมื่อผู้บริโภคมีการใช้บริการด้านการออกกำลังกายเรียบร้อยแล้วจะสามารถใช้บริการของสถานเสริมความงาม เพื่อไปงานเลี้ยง หรือ ทำภารกิจอื่นได้ ซึ่งเป็นการบริการที่สามารถเพิ่มยอดขาย และทำกำไรให้แก่ศูนย์ออกกำลังกายได้

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์ออกกำลังกายโรงแรม เจดับบลิวแมริออท กรุงเทพฯ

ศูนย์ออกกำลังกายใช้ชื่อ เจดับบลิว เฮลท์คลับ แอนด์ สปา (JW's Health Club & Spa) อยู่บริเวณชั้น 6 ของโรงแรมซึ่งตั้งอยู่บนถนนสุขุมวิท ซอย 2 มีเนื้อที่มากถึง 20,000 ตารางฟุต มีลานจอดรถ 7 ชั้น และมีทางเข้าเชื่อมต่อกับลานจอดรถบริเวณชั้น 2 ของโรงแรมเพื่อเข้ามายังศูนย์ออกกำลังกาย เปิดให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 05.30 – 23.00 น.
อัตราค่าสมาชิก

	1 ปี	6 เดือน	3 เดือน	1 เดือน	1 สัปดาห์
บุคคลทั่วไป	38,000	29,000	19,000	7,000	3,000
กลุ่ม 2 – 4 คน	35,000/คน				
กลุ่ม 5 ขึ้นไป	33,000/คน				
สำหรับผู้เดินทางบ่อย	39,500 (สามารถหยุดได้ไม่เกิน 4 เดือน)				
ต่อสมาชิก 1 ปี	31,500/ปี				
ต่อสมาชิก 2 ปี	22,500/ปี				
ช่วงเวลาที่กำหนด	22,500	16,500	11,500	5,500	

ภาพประกอบ 4 อัตราค่าสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย (มกราคม ปีพ.ศ.2550-2551)

ศูนย์ออกกำลังกายของโรงแรมมีการบริการห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า สปา โดยประกอบด้วยห้องอบตัวแบบเปียกและแบบแห้ง มีสระว่ายน้ำ อ่างน้ำวนทั้งร้อนและเย็น มีศูนย์บริการความงาม บาร์เครื่องดื่ม อาหารว่างเพื่อสุขภาพ มีบริการนวดตัวหลากหลายรูปแบบตามความต้องการ

บุคลากรประจำศูนย์ออกกำลังกาย

ศูนย์ออกกำลังกายแห่งนี้มีบุคลากรให้บริการสมาชิก (Member) และแขกโรงแรม (Hotel guest) ที่เข้ามาใช้บริการรวมทั้งสิ้น 33 คน ประกอบไปด้วย

- ครูฝึก (Instructor)	จำนวน	7	คน
- พนักงานบริการทั่วไป (Attendant)	จำนวน	10	คน
- พนักงานต้อนรับ (Receptionist)	จำนวน	4	คน
- พนักงานบริการนวด (Spa Therapist)	จำนวน	12	คน

ซึ่งบุคลากรทุกต้องมีความรู้ความสามารถตรงกับสายงาน เช่น ครูฝึกทุกคนต้องได้รับการผ่านงานและมีประสบการณ์ทางด้านการให้บริการในศูนย์ออกกำลังกาย รวมถึงการดูแลในเรื่องของความสะอาดความพร้อมและความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์การออกกำลังกาย

พนักงานบริการทั่วไป เป็นผู้ดูแลในเรื่องของความสะอาดเรียบร้อยภายในศูนย์ ออกกำลังกาย มีการจัดวางของต่างๆ ที่ต้องใช้ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ เช่น การจัดวางผ้าเช็ดมือ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ตามชั้นวางให้พร้อม การตรวจเช็คปริมาณของสบู่เหลว ยาสระผม ครีมนวด ครีมนวดผม แปรงทาสี เป็นต้น รวมไปถึงความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์ออกกำลังกายตามจุดต่างๆ นอกจากนี้ยังเป็นผู้คอยสอดส่องในเรื่องความปลอดภัย และคอยดูแลรักษากระบะเปียกภายในห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า

พนักงานต้อนรับ ทุกคนสามารถช่วยเหลือสมาชิก และแขกโรงแรมที่ต้องการทราบข้อมูล เกี่ยวกับโรงแรมและรายละเอียดเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย การให้บริการเกี่ยวกับการนวด (Massage) การตรวจเช็คสมาชิกและแขกโรงแรมก่อนที่จะเข้ามาใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายโดยการ รับ แลกบัตรสมาชิก (Member Card) หรือบัตร โรงแรม (Key Card) เพื่อที่จะได้รับกุญแจห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า เพื่อป้องกันการแอบอ้างเข้ามาใช้ศูนย์ออกกำลังกาย

พนักงานบริการนวด ทุกคนจะต้องมีความรู้และทักษะของการนวดที่หลากหลาย รวมไปถึง ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Product) ของการนวดต่างๆ ทำให้สมาชิกและแขกโรงแรมที่เข้ามาใช้บริการ รับรู้ถึงความรู้สึกสบาย ผ่อนคลายหลังจากที่ได้รับการนวด

ตารางโปรแกรม

ศูนย์ออกกำลังกายได้จัดกิจกรรมเพื่อให้บริการสำหรับสมาชิกและแขกที่เข้ามาพักในโรงแรม โดยเริ่มตั้งแต่ศูนย์ออกกำลังกายเปิดบริการ 05.30-23.00 น. ของทุกวัน กิจกรรมแรกของวันจันทร์ – ศุกร์ เริ่มเวลา 06.15 น. ส่วนวันเสาร์ และอาทิตย์ เริ่มเวลา 9.30 น. กิจกรรมสุดท้ายของทุกวันสิ้นสุดเวลา ประมาณ 20.30 น.

โดยมีรายละเอียดของกิจกรรมการออกกำลังกายดังนี้

1. โยคะ (Yoga) เป็นกิจกรรมที่ประกอบด้วยการเคลื่อนไหวของร่างกายผสมผสานกับการ เล่นกีฬา ซึ่งทางศูนย์ออกกำลังกายได้มีประเภทของ yoga ที่จัดไว้ตามตารางกิจกรรมดังต่อไปนี้

- Ingengar Yoga เน้นการยืดเหยียดกล้ามเนื้อ
- Hatha Yoga เน้นความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ
- Lama Yoga เน้นการยืดเหยียดที่มากกว่าปกติ เป็นท่าซูด
- Pilates เน้นความแข็งแรงของหน้าท้องและหลังส่วนล่าง
- Yogilates Ball เน้นความแข็งแรงของหน้าท้องและหลังส่วนล่าง โดยมีบอลเป็นตัวช่วยในการออกกำลังกาย

- Khundhalini Yoga เน้นลมปราณกำหนดลมหายใจกับท่วงท่าที่เคลื่อนไหว
- Lila Yoga เน้นการผสมผสานระหว่างการยืดเหยียด และการบิดตัวที่มากกว่า

- Raja Dhi raga Yoga เน้นลมปราณการฝึกสมาธิ

- Dantien Yoga เน้นการผสมผสานระหว่าง โยคะ และไทชิ

2. แอโรบิก ดานซ์ (Aerobic Dance) เป็นการออกกำลังกายที่มีการเคลื่อนไหวประกอบเสียงดนตรี ซึ่งมีความยากง่ายของท่าที่เต้น โดยศูนย์ออกกำลังกายได้จัดระดับความยากง่ายออกเป็น 3 ระดับ คือ

2.1. Hi Impact เป็นจังหวะเพลงเร็ว ที่มีความยากและใช้ท่าประกอบการเต้นหลายท่า

2.2. Low Impact เป็นจังหวะเพลงที่มีความเร็วปานกลางจนถึงเร็ว ท่าที่ใช้มีความยากง่ายสลับกัน

2.3. Aerobic Dance Beginner เป็นจังหวะเพลงช้า ท่าง่าย เหมาะสำหรับผู้เริ่มต้นใหม่

3. สเต็ป แอโรบิก (Step Aerobic) คือการออกกำลังกายและการเต้นประกอบเสียงเพลงที่มีแท่นเหยียบ ขึ้น-ลง เพลงที่ใช้มีจังหวะไม่เร็วจนเกินไป สมาชิกและแขกโรงแรมสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ ส่วนระดับความยากง่ายนั้นก็เหมือนกับการเต้น Aerobic Dance

4. การออกกำลังกายประกอบเสียงเพลง ประเภทการฝึกด้วยน้ำหนักเบาๆ ซึ่งได้แก่ Body strong, Body metric, Body perfect, Body toning และ New Body ซึ่งแต่ละกิจกรรมก็จะมี ความแตกต่างของลักษณะการสอนของผู้สอนที่แตกต่างกันแต่เป้าหมายเหมือนกัน คือช่วยทำให้กล้ามเนื้อ กระชับได้สัดส่วน เหมาะสำหรับสุภาพสตรี และผู้ชายที่ไม่ชอบการออกกำลังกายโดยการยกน้ำหนัก

5. การออกกำลังกายที่เน้นเฉพาะส่วน ซึ่งได้แก่ หน้าท้อง สะโพกและขา ประกอบด้วย Flat Tummy, Abs work, Abs/Hip/Thigh และ Abs on Ball สำหรับทำให้กล้ามเนื้อหน้าท้อง กล้ามเนื้อ สะโพก และกล้ามเนื้อต้นขา มีความกระชับและใช้เวลาน้อย คือ 30 นาที เหมาะสำหรับผู้ที่ไม่มีเวลาในการออกกำลังกายน้อย

6. ลาติน ดานซ์ (Latin Dance) และแจ๊ส ดานซ์ (Jazz Dance) เป็นการเต้นเพื่อสุขภาพคล้ายๆ การเต้นแบบลีลาส และแดนเซอร์(Dancer) มีลักษณะสนุกสนานและแปลกใหม่ ทำให้ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม ได้เรียนรู้การเต้นแบบใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา

7. มวยไทย (Thai Boxing) และ พาวเวอร์คอมแบท (Power Combat)

- มวยไทยเป็นการสอนศิลปะป้องกันตัวแบบไทย ประกอบด้วยการเตะและต่อย การเคลื่อนไหวต่างๆ เหมาะสำหรับผู้ที่สนใจอยากได้ศิลปะการป้องกันตัว และได้รับความนิยมนอย่างมาก สำหรับชาวต่างชาติที่เข้ามาพักในโรงแรม

- พาวเวอร์คอมแบทเป็นการผสมผสานระหว่างการออกแบบดนตรี จังหวะ เสียงเพลงที่มีความสนุกสนาน ศิลปะป้องกันตัวที่นำมาประยุกต์ได้แก่ มวย ยูโด เทควันโด ไทชิ และมวยไทย

8. การออกกำลังกายด้วยน้ำหนัก (Weight Training) ซึ่งได้แก่ การยกน้ำหนักเพื่อบริหารกล้ามเนื้อส่วนต่างๆ ของร่างกาย

9. การออกกำลังกายในน้ำ (Aqua-Aerobic / Water – Aerobic / Hydro-Aerobic) เป็นการนำหลักการออกกำลังกายเพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพ (Therapeutic Exercise) มาใช้กับกลุ่มบุคคลที่ต้องการออกกำลังกายแต่มีข้อจำกัดคือ มีแรงกระแทกต่ำ เพราะการออกกำลังกายในน้ำเป็นการออกกำลังกายที่มีแรงกระแทกต่ำถึงไม่มีเลย เป็นการนำแรงต้านของน้ำ และการลอยตัวในน้ำมาใช้เพิ่มความหนักของงาน แต่อย่างไรก็ตามสามารถจัดปรับลักษณะการออกกำลังกายเพื่อสร้างความหลากหลายให้กับบุคคลทั่วไปที่ต้องการออกกำลังกายในน้ำได้ด้วย

ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า (Rocker Room)

ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของผู้ชาย และส่วนของผู้หญิง โดยแบ่งเป็นสัดส่วนดังนี้

- ห้องพักผ่อนเพื่อการผ่อนคลาย (Relaxation Room) หรือห้องพักผ่อนซึ่งจัดให้มีทีวี และเก้าอี้สำหรับวางเท้า ให้สมาชิกและแขกโรงแรมได้นั่งพักผ่อนประกอบกับแสงไฟที่สลัวๆ ปรับได้ตามความพึงพอใจ

- ห้องสุขา (Rest Room) เป็นห้องที่รวมไปถึงบริเวณอ่างล้างหน้า มีการจัดชุดอุปกรณ์โกนหนวด ครีมนวด และน้ำยาบ้วนปาก

- ห้องสำหรับผ่อนคลาย (Spa Room) ประกอบไปด้วย

1. ห้องอบไอน้ำหรือห้องเปียก (Steam Room) เป็นห้องที่มีไอน้ำพ่นออกมาตลอดเวลาโดยการทำงานของเครื่องจักรในระดับของอุณหภูมิที่ 45 – 47 องศาเซลเซียส ซึ่งเป็นอุณหภูมิที่เหมาะสมสำหรับการผ่อนคลายกล้ามเนื้อและเพิ่มระบบไหลเวียนโลหิตไม่ควรสูงหรือต่ำเกินไป และวิธีการใช้ห้องอบไอน้ำอันดับแรกควรอาบน้ำชำระร่างกายให้สะอาดก่อนและหลังจากนั้นเข้าไปนั่งในห้องอบไอน้ำประมาณ 5 นาที ออกมาอาบน้ำอีกครั้งแล้วจึงเข้าไปนั่งใหม่ ตอนนี้ให้เพิ่มเวลาเป็น 10 นาทีออกมาอาบน้ำแล้วจึงเข้าไปนั่งอีกครั้งหนึ่งตอนนี้ให้เพิ่มเวลาเป็น 15 นาที จากนั้นออกมาอาบน้ำ การใช้ห้องอบไอน้ำจำเป็นจะต้องแบ่งเป็นช่วงเวลา เพราะเป็นการปรับสมดุลของระบบไหลเวียนโลหิตและการใช้แต่ละครั้งไม่ควรเกินเวลา 15 นาที เพราะอาจทำให้เกิดอาการหน้ามืด เวียนศีรษะได้เพราะร่างกายสูญเสียน้ำและเกลือแร่ภายในร่างกายทำให้เลือดข้นเป็นการเพิ่มการทำงานของหัวใจให้สูงขึ้น อาจเป็นการทำให้เลือดไปเลี้ยงสมองไม่เพียงพอจึงเกิดอาการดังกล่าวได้ และในห้องอบไอน้ำสามารถนำสมุนไพร เช่น การบูร พิมเสน หรือมะกรูด มาใส่ในห้องเพื่อไว้เพิ่มความหอมและความสดชื่นได้

2. ห้องอบแบบแห้ง (Sauna Room) เป็นห้องที่ใช้เตาเผาถ่านหินเป็นตัวทำความร้อน ซึ่งเรามีอุปกรณ์ควบคุมความร้อนอยู่ทางด้านนอก ซึ่งอุณหภูมิที่เหมาะสมควรจะอยู่ที่ 10-100 องศาเซลเซียส

จะตั้งไว้ที่อุณหภูมิ 50 องศาเซลเซียส ถ้าผู้ใช้บริการต้องการเพิ่มหรือลดอุณหภูมิก็สามารถปรับระดับเครื่องควบคุมอุณหภูมิได้นอกได้ วิธีการใช้ห้องอบแบบแห้งก็เหมือนเช่นเดียวกับห้องอบไอน้ำหรือห้องเปียก กล่าวคือไม่ควรเกิน 15 นาที ในห้องอบแบบแห้งเราจะมีถังไม้ไผ่ที่ใส่น้ำที่ผสมการบูร พิมเสนไว้ให้ผู้ใช้บริการตักใส่ในเผาถ่านหินเพื่อเพิ่มอุณหภูมิให้สูงขึ้นและเป็นการเพิ่มความหอมสดชื่น

3. อ่างนํ้าวน (Whirlpool) เราจะมี 2 แบบ คือ

3.1. อ่างนํ้าวนแบบร้อน (Hot) ควรมีอุณหภูมิอยู่ที่ 38-40 องศาเซลเซียส ไม่ควรมากหรือน้อยกว่านี้ ซึ่งมีไว้ให้ลูกค้านั่งแช่เพื่อผ่อนคลายโดยน้ำที่พุ่งออกมาสามารถใช้ในส่วนต่างๆ ของร่างกายได้ตามต้องการ

3.2. อ่างนํ้าวนแบบเย็น (Cold) ควรมีอุณหภูมิ อยู่ที่ 8-10 องศาเซลเซียส ไม่ควรมากหรือน้อยกว่านี้ ซึ่งมีไว้ให้ลูกค้าได้ลงไปแช่เพื่อปรับอุณหภูมิให้ร่างกายหลังจากที่เข้าไปใช้ห้องอบแบบแห้ง หรือห้องอบไอน้ำ หรืออ่างนํ้าวนแบบร้อน เพื่อเป็นการปรับความสมดุลให้ร่างกาย

- ตู้เก็บสัมภาระ (Locker Box) เป็นตู้เก็บสัมภาระที่มีขนาดกว้างขวางเพื่อรองรับการเก็บสัมภาระได้อย่างเต็มที่ และมีกุญแจเพียงดอกเดียวในการเปิด และปิดตู้เก็บสัมภาระเพื่อความปลอดภัยต่อทรัพย์สินของผู้เข้ามาใช้บริการ

- ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าหรือห้องแต่งตัว (Changing Room) เป็นห้องที่เราจัดอุปกรณ์ต่างๆ ให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ เช่น ครีมแต่งผม สเปรย์แต่งผม หวีพลาสติก ไดรเป่าผม ลำโพงปรับอากาศ ทีวี กระจก น้ำหอม เป็นต้น

- ห้องอาบน้ำ (Shower Room) ในห้องอาบน้ำเราจัดให้มีทั้งหมด 6 ห้อง ทั้งชายและหญิง ภายในห้องอาบน้ำได้จัดให้มี เเจลอาบน้ำและแชมพู มีฝักบัวที่สามารถปรับอุณหภูมิ น้ำร้อนและเย็นตามความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการได้

อาคารสถานที่

ศูนย์ออกกำลังกายตั้งอยู่บริเวณชั้น 6 ของโรงแรม ประกอบด้วยบริเวณนั่งพักผ่อน สระว่ายน้ำ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า และห้องออกกำลังกาย แบ่งเป็นส่วนๆ เช่น ส่วนต้อนรับลูกค้า ห้องอาหาร ศูนย์ออกกำลังกาย ลานจอดรถมีทั้งหมด 7 ชั้น มีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลโดยใช้บัตรเข้า-ออก มีกล้องวงจรปิด การเข้าออกอาคารเข้าได้ 2 ทาง คือด้านหน้าโรงแรม และบริเวณชั้น 2 ซึ่งเป็นจุดเชื่อมต่อลานจอดรถ โดยมีลิฟท์ทั้ง 2 ทาง มีระบบควบคุมแสงสว่าง และเครื่องปรับอากาศในการถ่ายเทอากาศภายในโรงแรม

อุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย

ศูนย์ออกกำลังกายมีอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย ประกอบด้วย

1. อุปกรณ์สำหรับเพิ่มระบบไหลเวียนโลหิต (Cardiovascular Machine) มีไว้สำหรับอบอุ่นร่างกาย (Warm up) การบริหารร่างกายโดยเพิ่มความแข็งแรงของกล้ามเนื้อหัวใจ หรือการเผาผลาญไขมัน และการคลายอุ่น (Cool down) ซึ่งประกอบไปด้วยอุปกรณ์ต่างๆดังนี้

1.1. ลูกกลสำหรับวิ่ง (Tread mill)	6 เครื่อง
1.2. จักรยาน (Bicycle)	4 เครื่อง
1.3. เครื่องเหยียบขึ้นลง (Stepper Machine)	2 เครื่อง
1.4. เครื่องก้าวไปข้างหน้า และหลังพร้อมมือโยก (Cross Training Machine)	6 เครื่อง
1.5. เครื่องดึงกรรเชียง (Rowing Machine)	2 เครื่อง
1.6. เครื่องแกว่งขาพร้อมมือโยก (Ark Training)	2 เครื่อง

2. ส่วนของอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกายเพื่อเพิ่มความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ โดยเป็นเครื่องออกกำลังกายด้วยน้ำหนักที่มีลักษณะจำกัดช่วงการเคลื่อนไหว ซึ่งประกอบด้วย

2.1. อุปกรณ์สำหรับบริหารกล้ามเนื้อขา	6 เครื่อง
2.2. อุปกรณ์สำหรับบริหารกล้ามเนื้ออก	2 เครื่อง
2.3. อุปกรณ์สำหรับบริหารกล้ามเนื้อหลังส่วนบนและล่าง	7 ตัว
2.4. อุปกรณ์สำหรับบริหารกล้ามเนื้อหัวไหล่	1 ตัว
2.5. อุปกรณ์สำหรับบริหารกล้ามเนื้อแขน	2 ตัว
2.6. อุปกรณ์สำหรับบริหารกล้ามเนื้อหน้าท้อง	2 ตัว

3. ส่วนของอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกายเพื่อเพิ่มความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ โดยเป็นอุปกรณ์การออกกำลังกายด้วยน้ำหนักที่ไม่มีการจำกัดช่วงการเคลื่อนไหว ซึ่งได้แก่ ดัมเบล (Dumbbell) และ บาร์เบล (Barbell)

4. ห้องทำกิจกรรม (Aerobic Room) ซึ่งเป็นห้องที่ใช้สำหรับประกอบกิจกรรมต่างๆ เช่น การเดินแอโรบิก การสอนโยคะ การสอนมวยไทย เป็นต้น ขนาดของห้องมีความจุประมาณ 15 คน มีระบบควบคุมอุณหภูมิ แสงไฟ และอุปกรณ์เครื่องเสียง

แผนกดูแลเด็ก

ศูนย์ออกกำลังกายของโรงแรมเจดับบลิวเมริออท กรุงเทพฯ ไม่มีแผนกดูแลเด็กโดยตรง แต่ทางศูนย์ออกกำลังกายมีสระว่ายน้ำสำหรับเด็กเพื่อไว้สำหรับบริการผู้มาใช้บริการที่เป็นครอบครัวและมีเด็กเล็กมาด้วย ซึ่งการบริการก็จะเหมือนกับแขกทั่วไปที่มาใช้บริการในศูนย์ออกกำลังกายของโรงแรม

ซึ่งจะอนุญาตให้เด็กที่อายุต่ำกว่า 16 ปีใช้ได้เฉพาะที่สระว่ายน้ำเท่านั้น แต่ถ้าในกรณีที่ผู้มาใช้บริการที่เป็นครอบครัวและมีเด็กเล็กมาด้วยต้องการให้เด็กเล็กลงมาใช้บริการที่สระว่ายน้ำโดยไม่มีพ่อแม่ลงมาดูแล ทางโรงแรมจะมีบริการ Baby sister ซึ่งแผนกแม่บ้าน (House Keeper) จะจัดหาพนักงานมาดูแลเด็กให้ บริการนี้เฉพาะสำหรับผู้ที่เป็นลูกค้าของโรงแรมเท่านั้น

ความสำคัญของการออกกำลังกาย

ในทศวรรษที่ผ่านมา นักพลศึกษาและแพทย์ที่ศึกษาเกี่ยวกับการกีฬาเพื่อสุขภาพทั่วโลก ได้ให้ความสนใจต่อการกีฬาเพื่อส่งเสริมสุขภาพพลานามัยของประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ แทนการเน้นกีฬาเพื่อการแข่งขันเพื่อความชนะเลิศ ความสำคัญของการกีฬามีหลายประการ ดังนี้

1. ประโยชน์และคุณค่าจากการออกกำลังกาย

1.1. ลดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ และจิตใจของประชากรให้บรรเทาเบาบางลงไปได้ โดยการ

- 1.1.1. สร้างเสริมสุขภาพร่างกายของประชากรให้แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ สมรรถภาพร่างกายดีทำงานหนัก ๆ ได้ เป็นให้การเพิ่มประสิทธิภาพงานและเพิ่มผลผลิตได้
- 1.1.2. สร้างสภาพจิตใจของประชากรได้ดี มีความอดทน ขยันขันแข็ง จริ่งจ๋งต่ออาชีพ มีอารมณ์หนักแน่นไม่โกรธง่าย ซึ่งจะช่วยลดปัญหาอาชญากรรมในสังคมได้
- 1.1.3. สร้างคุณภาพทางจิตใจให้แก่ประชากร กีฬาทำให้เกิดความเห็นอกเห็นใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมถึงการมีน้ำใจนักกีฬา การทำงานเป็นกลุ่ม การเป็นผู้นำผู้ตาม การรู้จักแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า การใช้ไหวพริบ

1.1.4. สร้างระเบียบในสังคม คนในชาติมีระเบียบวินัย เคารพกฎเกณฑ์กติกา เมื่อคนได้เล่นกีฬาอย่างทั่วถึงและจริงจัง สังคมก็มีระเบียบวินัยเพิ่มขึ้น

1.2. ช่วยให้การคัดเลือกนักกีฬา เพื่อเป็นตัวแทนระดับต่าง ๆ ไปแข่งขันทำได้ง่ายขึ้น และมีโอกาสเลือกคนดีมีฝีมือไปพัฒนาความสามารถ เพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศ

1.3. ฝึกคุณสมบัติการเป็นผู้จัดการ การบริการ การกีฬา ความสามารถในการตัดสินใจของผู้ตัดสิน และผู้เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน จะได้แสดงความสามารถในการจัดการหรือบริหารงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

1.4. สร้างความสนุกสนานตื่นเต้น ความพึงพอใจในเกมการแข่งขันให้แก่ผู้ชม

1.5. เป็นเครื่องชี้วัดระดับการพัฒนาประเทศ เพราะการแข่งขันกีฬางานประเภทต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ต้องมีศิลปะและวิทยาศาสตร์มาเกี่ยวข้องในการฝึกซ้อม ต้องใช้แพทย์ และผู้ฝึกสอนที่มีความรู้เฉพาะกีฬา ใช้อุปกรณ์และสนามที่ได้มาตรฐาน กีฬาจึงเป็นเครื่องวัดความเจริญก้าวหน้าของประเทศ

1.6. กีฬาเป็นเครื่องมือทางการเมือง เพื่อเชื่อมสัมพันธภาพระหว่างประเทศ เช่น การส่ง นักกีฬาไปแข่งขันเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์กับประเทศอื่น ๆ ก่อนที่จะมีความสัมพันธ์ทางการทูตในลำดับต่อไป

1.7. กีฬาช่วยพัฒนาตัวผู้เล่นกีฬา ให้มีบุคลิกภาพที่พึงปรารถนาหลายประการ คือ

- 1.7.1. ชอบเข้าสังคมและมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง
- 1.7.2. ชอบเป็นผู้นำ
- 1.7.3. มีความสามารถในการปรับปรุงตัวสูง ต้องการเกียรติยศ ตำแหน่ง
- 1.7.4. มีความเข้มแข็งในการแข่งขันต่าง ๆ
- 1.7.5. ร่างกายมีความอดทนต่อความเจ็บปวดสูง
- 1.7.6. ชอบความเข้มแข็งอดทน
- 1.7.7. มีระเบียบวินัย โดยเฉพาะนักกีฬาประเภททีม
- 1.7.8. มีความผูกพันต่อกลุ่ม
- 1.7.9. ชอบช่วยเหลือผู้อื่น
- 1.7.10. อ่อนน้อมถ่อมตน ควบคุมอารมณ์ตนเองได้
- 1.7.11. มีความเปิดเผย
- 1.7.12. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- 1.7.13. มีความสามารถในการเรียนรู้สูงกว่าผู้ไม่เล่นกีฬา
- 1.7.14. มีความตั้งใจแน่วแน่ที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ
- 1.7.15. ช่วยให้ผู้เล่นกีฬามีการตัดสินใจดีขึ้นเพราะระบบประสาทและกล้ามเนื้อ

มีความสัมพันธ์กัน

1.8. การเล่นกีฬาเป็นการออกกำลังกาย ที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลตั้งแต่เกิดจนถึง วัยชรา โดยเฉพาะการออกกำลังกายสำหรับเด็กในวัยเรียน จะช่วยส่งผลให้เด็กได้รับการพัฒนาในด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญา

2. ความสำคัญต่อร่างกาย

การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ช่วยให้อวัยวะแข็งแรง อวัยวะภายใน ตลอดจนหัวใจทำงาน ได้ดีขึ้น รูปร่าง ทรวดทรงดี การเคลื่อนไหวขั้นมูลฐาน เช่น วิ่ง กระโดด ปา ฯลฯ เป็นไปอย่างคล่องแคล่ว และทำให้รู้จักนำทักษะการเคลื่อนไหวไปใช้เล่นกีฬาในยามว่าง

2.1. ผลการเล่นกีฬาต่อระบบกล้ามเนื้อ เมื่อมีการเล่นกีฬาอย่างสม่ำเสมอจะมีผลต่อระบบกล้ามเนื้อ ดังนี้

- 2.1.1. กล้ามเนื้อมีขนาดใหญ่ขึ้น เพราะมีการเพิ่มโปรตีนในแต่ละเส้นใยกล้ามเนื้อ

2.1.2. เพิ่มการกระจายของหลอดเลือดฝอย โดยเฉพาะการฝึกความทนทานจะทำให้กล้ามเนื้อสามารถรับออกซิเจนได้มากขึ้น

2.1.3. มีการสะสมสารต่าง ๆ เช่น ไกลโคเจน วิตามิน กลีเซอเร่ เอ็นไซม์มากขึ้น ซึ่งสารอาหารเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต

2.1.4. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพราะร่างกายแข็งแรง จิตใจเบิกบาน

2.2 ผลของการเล่นกีฬาต่อระบบหายใจ

2.2.1. ทรวงอกขยายใหญ่ขึ้น มีกล้ามเนื้อในการหายใจแข็งแรงขึ้น

2.2.2. ปอดมีขนาดใหญ่ขึ้น มีหลอดเลือดฝอยเพิ่มขึ้น พื้นที่แลกเปลี่ยนก๊าซเพิ่มขึ้น

2.2.3. ความจุของปอด และความสามารถในการหายใจสูงสุดต่อนาทีเพิ่มขึ้น

2.2.4. เพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานเมื่อเทียบกับคนทั่วไป ปอดรับออกซิเจนได้มากขึ้นจากอากาศที่ผ่านปอดจำนวนเท่ากันในขณะที่เกิดอัตราการหายใจน้อยกว่า

2.3. ผลของการเล่นกีฬาต่อระบบไหลเวียนของเลือด

2.3.1. หัวใจมีขนาดใหญ่ขึ้น โดยเฉพาะในการฝึกความทนทาน ซึ่งเป็นการฝึกความสามารถในการทำงานติดต่อกันได้นานโดยไม่เมื่อยล้า ปริมาตรหัวใจคนปกติเฉลี่ยประมาณ 10 มิลลิิตรต่อน้ำหนักตัว 1 กิโลกรัม ส่วนนักกีฬาที่สมบูรณ์ปริมาตรหัวใจอาจมากกว่า 15 มิลลิิตรต่อน้ำหนักตัว 1 กิโลกรัม นอกจากนี้การออกกำลังกายจะทำให้หลอดเลือดฝอยกระจายเพิ่มขึ้น ทำให้หัวใจรับออกซิเจนได้มากขึ้น

2.3.2. หลอดเลือด มีความยืดหยุ่นเพิ่มขึ้น

2.3.3. เพิ่มปริมาณเม็ดเลือดแดง และฮีโมโกลบิน(Hemoglobin : สารสีแดงในเม็ดเลือดแดง เป็นโปรตีนและมีธาตุเหล็กเป็นองค์ประกอบ)

2.3.4. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน คนที่เป็นนักกีฬามักจะพักอัตราการเต้นของหัวใจจะต่ำลง (40-60 ครั้งต่อนาที คนปกติ 70-80 ครั้งต่อนาที) ความดันเลือดขณะหัวใจบีบตัวลดลง ระหว่างออกกำลังกายปริมาณสับเลือดต่อนาทีจะสูงขึ้น ถ้าเพิ่มงานมากขึ้นจะสามารถทำงานได้มากกว่า

2.4. ผลของการเล่นกีฬาต่อระบบอื่น ๆ

2.4.1. ระบบประสาทเสถียรทำงานสมดุลกัน (เช่น ระบบหายใจ การไหลเวียนของเลือด การย่อยอาหาร และการขับถ่าย) การทำงานของอวัยวะเหล่านี้ดีขึ้น

2.4.2. ต่อมหมวกไตเจริญขึ้น มีฮอร์โมนสะสมมากขึ้น

2.4.3. ตับเพิ่มปริมาณและน้ำหนั มีไกลโคเจนและสารที่จำเป็นในการออกกำลังกายไปสะสมมากขึ้น

3. ความสำคัญต่อจิตใจ

3.1 ด้านจิตใจและอารมณ์ การออกกำลังกายช่วยให้เกิดความสุขสนุกสนาน ผ่อนคลาย ความเครียดป้องกันการก้าวร้าว ชดเชยความผิดหวังและกระวนกระวายใจไปในทางที่ถูก

3.2 ด้านสังคม การออกกำลังกายและการเล่นกีฬาเปิดโอกาสให้ผู้เล่นได้ฝึกคุณธรรม ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของการเล่น รู้จักหน้าที่ รู้แพ้ รู้ชนะ รู้อภัย เคารพกลุ่ม รู้จักการแข่งขัน และเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

3.3 ด้านสติปัญญา มีการพัฒนาการเรียนรู้ ทำให้มีความคิดสร้างสรรค์ รู้ถึงความสามารถ และขีดจำกัดของตนเอง รู้จักใช้ไหวพริบในการตัดสินใจ รู้จักปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างเฉลียวฉลาด

4. ความสำคัญต่อสังคม

วิลเบิร์ต มาร์เซลล์ ลีโอนาร์ด ที่ 2 (Wilbert Marcellus Leonard 2) กล่าวถึงระบบสังคมที่ส่วนต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กัน ตั้งแต่ปัจเจกชน กลุ่ม และสถาบัน โดยสถาบันการใช้เวลาว่างและกีฬา มีไว้เพื่อออกกำลังกาย ลดความตึงเครียด การทำให้เพลิดเพลิน และสร้างความบันเทิง

4.1. ความสำคัญต่อความสัมพันธ์กับสถาบันทางสังคม มีดังนี้

4.1.1. ครอบครัว กีฬาอบรมขัดเกลาเด็ก ๆ และให้การสนับสนุนการแก้ครอบครัว ในทางกลับกัน ครอบครัวจะสร้างผู้เล่นกีฬา การส่งเสริมจากพ่อแม่เป็นการสนับสนุนทางการเงินด้านการขนส่ง ค่าใช้จ่าย และเครื่องมือเครื่องใช้

4.1.2. การศึกษา กีฬาทำให้เกิดน้ำใจและความสามัคคีในโรงเรียนและเป็นทางออกของพลังงานวัยรุ่น กีฬายังป้องกันการทำความผิดได้อีกด้วย การศึกษาทำให้กีฬามีความถูกต้อง มีการให้รางวัล การแข่งขัน การชุมนุม และการฝึกพื้นฐานเพื่อเป็นนักกีฬาชั้นนำ

4.1.3 เศรษฐกิจ กีฬาทำให้เกิดผลประโยชน์ทางอ้อมแก่ธุรกิจต่าง ๆ เช่น ภัตตาคาร บาร์โรงแรม และการขนส่ง สร้างกำไรให้แก่ธุรกิจวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สร้างกำไรให้ผู้ผลิตสัญลักษณ์ของทีม ส่วนเศรษฐกิจก็สนับสนุนกีฬา เช่น การซื้อตั๋วชมการแข่งขัน ผู้ผลิตสินค้าที่มีสัญลักษณ์ของทีมก็จะได้รับความนิยมชมชอบจากประชาชน

4.1.4. การเมือง กีฬาส่งเสริมความรักชาติ จากการที่มีธงชาติขึ้นสู่ยอดเสา หรือการบรรเลงเพลงชาติเมื่อมีการมอบรางวัลให้ผู้เล่นเลิศ นอกจากนี้กีฬายังสร้างค่านิยมทางการเมืองจากความเชื่อของนักกีฬาอีกด้วย

4.1.5. ศาสนา กีฬาใช้ประโยชน์จากผู้สนับสนุนศาสนา เสริมสร้างศีลธรรมตามประเพณีจากความเชื่อของการเล่นกีฬา นอกจากนี้ยังมีองค์กรของผู้สอนศาสนาเกี่ยวกับการกีฬา และโบสถ์ยังช่วยเป็นผู้ให้เงินแก่สโมสรกีฬา การเทศน์และการเขียนให้เห็นความสำคัญของกีฬา

นอกจากนี้กีฬาช่วยให้สังคมมีความพอใจในสิ่งจำเป็นหรือสิ่งที่สังคมขาดไม่ได้ในลักษณะต่อไปนี

1. กีฬาสะท้อนให้เห็นกลุ่มของค่านิยม ความคิดที่สำคัญและเป็นที่ปรารถนาของสมาชิก ในสังคม ซึ่งค่านิยมที่เป็นเอกฉันท์ส่งเสริมการบูรณาการ และความคิดร่วมกัน
2. การเล่นกีฬาส่งเสริมความชัดเจนในการแบ่งชั้นของสังคม คือ
 - การเล่นกีฬาช่วยให้เกิดสถานภาพและการยอมรับโดยผ่านสื่อสาธารณะ การให้ทุน การจ่ายเงินสนับสนุน
 - กีฬาบางครั้งใช้แสดงฐานะและการบริโภคต่อสาธารณชน เช่น การเป็นสมาชิกสโมสรต่าง ๆ

3. กีฬาทำให้เกิดหนทางของการเคลื่อนไหวทางสังคม เช่น มีรายได้ประจํามากมาย การมีอาชีพนักกีฬา การทำงานได้สะดวกขึ้น โดยเฉพาะงานประชาสัมพันธ์

4.2. ความสำคัญต่อหน้าที่ที่มีต่อสังคม มี 5 ประการ คือ

4.2.1. หน้าที่ด้านความรู้สึกของสังคม หมายถึง กีฬามีผลต่อสภาพทางจิตวิทยาและสังคมของปัจเจกชน โดยมีมิติที่สัมพันธ์กัน 3 ประการ คือ

1. หน้าที่ในการผ่อนคลาย มีแนวคิดจากด้านจิตวิเคราะห์ที่มองกีฬาเป็นแบบทางกายภาพที่ ความขัดข้องใจ ความขัดแย้ง ความวิตกกังวล ความตึงเครียด และความก้าวร้าว ถูกปฏิบัติอยู่ในวิถีทางที่สังคมยอมรับได้

2. ความรู้สึกเป็นเจ้าของ โดยเฉพาะในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ต้องสร้างความรักหวงแหนความรู้สึกได้วางใจระหว่างเพื่อน และอำนวยความสะดวกแก่โครงข่ายของสังคม

3. การมีพิธีกรรม การเล่นกีฬาต้องเป็นไปตามกฎ ซึ่งจะทำให้บุคคลต่าง ๆ นานาใช้ในชีวิตจริงได้

4.2.2. หน้าที่ในการบูรณาการ เน้นการรวมกลุ่มของปัจเจกชนจนเป็นกลุ่มที่เหนียวแน่น ผู้ชมและผู้เล่นอาจรวมกันเป็นเครือข่ายตามขอบเขตของทีม เช่น โรงเรียน เมือง ภาค หรือประเทศ ส่วนคู่แข่งก็เป็นบุคคลภายนอกกลุ่ม ส่วนภายในกลุ่มมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ และมีมิตรภาพ คนในกลุ่มและนอกกลุ่มจะแข่งขันกัน การแข่งขันจะแบ่งผู้สนับสนุนกีฬาเป็น 2 ฝ่าย การบูชาทีมของตนจะเห็นได้ตั้งแต่ความชื่นชมอย่างสูงจนถึงการต่อต้าน และจะมีการแต่งตัว ป้ายเล็ก ๆ ผ้าคลุม และสิ่งอื่น ๆ ที่แสดงถึงการอุทิศต่อกีฬา

4.2.3. หน้าที่ในทางการเมือง กีฬาเป็นเครื่องมือที่แสดงอำนาจ แม้จะมีความเชื่อว่าการกีฬาควรปราศจากการเมือง แต่สิ่งทั้งสองก็ไม่ได้อิสระจากกัน บางประเทศทุ่มเทงบประมาณจำนวนมากเพื่อการกีฬาทั้ง ๆ ที่ตนเองไม่ใช่มหาอำนาจ ก็เนื่องมาจากประเทศนี้รับรู้ว่าการมีนักกีฬาที่เหนือชาติอื่น คือ

ลักษณะความเข้มแข็งของชาติในด้านเศรษฐกิจและการเมือง การคว่ำบาตรไม่เข้าแข่งขันกีฬาหลายๆ ครั้งของประเทศต่าง ๆ แสดงถึงการลดความสำคัญของศักดิ์ศรีแห่งกีฬา

4.2.4. หน้าที่ในการเปลี่ยนแปลงสถานภาพ กีฬาเป็นผู้ยกระดับสถานภาพเป็นช่องทางให้ชนกลุ่มน้อยมีโอกาสได้รับสถานภาพใหญ่ ๆ จากวิธีการและหนทางที่ดี เช่น เป็นนักกีฬาอาชีพ

4.2.5. หน้าที่ในการอบรมขัดเกลา บุคคลได้รับการอบรมขัดเกลาเพื่อให้เป็นสมาชิกของสังคม และกีฬาก็สามารถมีส่วนร่วมอบรมขัดเกลาสมาชิกให้มีคุณสมบัติตามที่สังคมต้องการได้ เช่น ความเป็นผู้นำ การร่วมมือ การเคารพกฎเกณฑ์ ความมีน้ำใจนักกีฬา การควบคุมตนเอง แรงขับเพื่อความสำเร็จ การมุ่งเรื่องของกลุ่ม การเคารพคู่ต่อสู้ และการไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541)

มาตรการวัดการประเมินคุณภาพของการบริการ

1. มาตรการวัดการประเมินคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรม

คุณภาพของการบริการถือว่าเป็นองค์ประกอบหลักที่จะส่งผลต่อการรักษาซึ่งสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกาย และส่งผลต่อกำไรในระยะยาวของศูนย์ออกกำลังกายด้วย เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจคุณภาพของการบริการและกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นกระบวนการในการประมวลผลคุณภาพการบริการซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้มีอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังต่างๆ จากลูกค้า

มาตรการวัดการประเมินคุณภาพการบริการนั้นได้ถูกพัฒนาปรับปรุงมาเรื่อยๆ โดยเริ่มจากมาตรวัดของ พาราสุรามาน ไชธัมม์ และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1988) ที่มีตัวย่อว่า SERVQUAL เป็นมาตรการวัดการประเมินคุณภาพการบริการในหลายอุตสาหกรรมโดยมี 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. สิ่งที่จับต้องได้
2. ความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองได้
4. มีการรับประกัน
5. ความรู้สึกร่วม

ปี 1995 คิม และคิม. (Kim & Kim. 1995) ได้พิจารณามาตรการวัดการประเมินคุณภาพการบริการ ชื่อว่า QUESC โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในประเทศเกาหลีใต้ และได้สรุปแบบวัดออกเป็น 11 ปัจจัยดังนี้ คือ

1. สภาพแวดล้อม
2. ทักษะของพนักงาน

3. ความน่าเชื่อถือ
4. ข้อมูลต่างๆ
5. โปรแกรม
6. วิทยาลัยส่วนบุคคล
7. สิทธิพิเศษ
8. ราคา
9. ความสบายใจ
10. การสร้างแรงจูงใจ
11. ความสะดวกสบาย

อย่างไรก็ตามในปี 2000 ปาปาดีมิตริอูว์ และคาร์ทีโรลิโอติส. (Papadimitriou & Karteroliotis. 2000) ไม่สนับสนุนมาตรการวัดการประเมินคุณภาพการบริการที่ คิมและคิม คิดค้นขึ้น และได้สร้าง มาตรการวัดการประเมินคุณภาพการบริการขึ้นมาใหม่แทนโดยใช้ศูนย์ออกกำลังกายในประเทศกรีก ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย คือ

1. คุณภาพของผู้ให้คำแนะนำ
2. ความน่าดึงดูดของอุปกรณ์การใช้งาน
3. ตารางโปรแกรมของศูนย์ออกกำลังกาย
4. บริการอื่นๆ

2. มาตรการวัดการประเมินคุณภาพการบริการสำหรับศูนย์ออกกำลังกาย

มาตรการวัดการประเมินคุณภาพการบริการดังที่กล่าวมาในหัวข้อ1. ไม่สามารถวัดคุณภาพ การบริการในศูนย์ออกกำลังกายได้ เนื่องจากแบบวัดมีหลักค่อนข้างกว้างเกินไป ซึ่งเหมาะสำหรับการวัด คุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมบริการที่ไม่ใช่ศูนย์ออกกำลังกาย แลม ชาง และเจนเซน.

(Lam, Zhang & Jensen. 2005) ได้กล่าวว่า ในการออกแบบมาตรการวัดการประเมินคุณภาพการบริการนั้น จำเป็นที่จะต้องเลือกกลุ่มของปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริการซึ่งมีทั้งที่เป็นเนื้อหาที่สามารถ อธิบายได้ และมีความสัมพันธ์กับการจัดการของศูนย์ออกกำลังกาย จุดมุ่งหมายของการคิดค้นมาตรวัด การประเมินคุณภาพการบริการ สามารถแยกออกได้เป็น 2 ส่วนด้วยกันคือ

2.1. การค้นคว้าจะต้องถูกออกแบบมาเพื่อให้รายละเอียดของแต่ละหัวข้อสามารถนำมา เป็นแบบประเมินคุณภาพการบริการ (SQAS) เพื่อสามารถประเมินคุณภาพการบริการในศูนย์ออกกำลัง กายได้ จุดหลักคือจะต้องระบุขอบเขตคุณภาพการบริการ ในหลายๆ มุมมอง

2.2. หัวข้อต่างๆ ของ SQAS จะถูกประเมินโดยการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เกี่ยวกับการ บริการ การทดสอบตัวแปร รวมถึงการหาความน่าเชื่อถือ เช่นเดียวกับเครื่องมือที่ใช้ในการวัดในการวิจัย ที่มีอยู่ในปัจจุบัน องค์ประกอบที่สำคัญ 6 ปัจจัย คือ

- | | |
|-------------------------------|-----------------|
| 1. บุคลากร | 2. ตารางโปรแกรม |
| 3. ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า | 4. อาคารสถานที่ |
| 5. อุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย | 6. แผนกดูแลเด็ก |

ทั้ง 6 ปัจจัยนี้ สามารถจัดเป็นกลุ่มให้อยู่ภายใต้ปัจจัยใหญ่ๆ 3 ปัจจัย คือ

1. บุคลากร
2. ตารางโปรแกรม
3. สิ่งอำนวยความสะดวก

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ แลม ชาง และเจนเซนส์. (2005) ได้นำเสนอตาราง ขั้นตอนการพัฒนาแบบการประเมินคุณภาพของการบริการสำหรับศูนย์ออกกำลังกาย

แบบวัดและ ประเมินผล	จำนวน ปัจจัย	โครงสร้าง 3 ปัจจัย		
		บุคลากร	ตารางโปรแกรม	สิ่งอำนวยความสะดวก
เฮลลาคูโรล สก็อต และ เฮลวูด ฟาเมอร์. (Chelladurai, Scott & Haywood Farmer. 1987) SAFS	6	* ความเชี่ยวชาญ (ความรู้และทักษะ) * สมาชิก	*คุณภาพของ ตารางโปรแกรม	*สิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งแวดล้อม * สินค้า
พาราสุรามาน ไซธัมล์ และเบอร์รี่. (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1988) SERVQUAL	5	* ความน่าเชื่อถือ * ความเข้าใจความรู้สึก ของคนอื่น * การให้คำปรึกษา * การรับประกัน	---	* อุปกรณ์
แมกคูกอลและลีฟคิว. (Mc.Dougall& Levesque. 1994)	4	*การบริการ(ความอบอุ่น) * การแสดงออก (ปฏิบัติอย่างถูกต้อง)	---	* สถานที่ *ความน่าสนใจของสิ่ง อำนวยความสะดวกเช่น อุปกรณ์
รัสท์ และ โอริเวอร์. (Rust & Oliver.1994)	3	*การให้บริการ	---	*สภาพแวดล้อมของการ บริการ * สินค้าของการบริการ

แบบวัดและ ประเมินผล	จำนวน ปัจจัย	โครงสร้าง 3 ปัจจัย		
		บุคลากร	ตารางโปรแกรม	สิ่งอำนวยความสะดวก
คิม และคิม. (Kim & Kim. 1995)	11	*ทัศนคติขอ พนักงาน *ความน่าเชื่อถือ ของพนักงาน *หลักการพิจารณา ส่วนบุคคล	* ตารางโปรแกรม *ข้อมูลประจำศูนย์ ออกกำลังกาย	* ราคา * ความพึงพอใจ *ความน่าสนใจของสิ่ง อำนวยความสะดวก * สภาพแวดล้อม * สิทธิพิเศษ * ความสะดวกสบาย
ฮาวเวิร์ท เมอร์เรย์ คิว เลย์. (Hawat, Murray & Crilley.1999)	3	*บุคลากร (มีมนุษยสัมพันธ์, มีความรู้)	* การดูแลเด็ก	* ที่จอดรถ
ปาปาติมิทริโอ และ คาร์ทีโรลิโอติส. (Papadimitriou & Karteroliotis. 2000)	4	*คุณภาพของผู้ให้ คำแนะนำ	*การจัดตาราง โปรแกรมให้ เหมาะสม	*ความดึงดูดและการใช้งาน ของสิ่งอำนวยความสะดวก * การบริการอื่นๆ
เบคคี่ และ โครนิน. (Brady & Cronin. 2001)	3	*ทัศนคติ, ทักษะ ความรู้	---	* อาคารสถานที่ต่างๆ * คุณภาพของอุปกรณ์
แลม ชาง และเจน เซน. (Lam, Zhang & Jensen. 2005) SQAS	6	* บุคลากร	* ตารางโปรแกรม * แผนกดูแลเด็ก	*อาคารสถานที่ * อุปกรณ์สำหรับบริหาร ร่างกาย * ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า

ภาพประกอบ 5 (ต่อ) ขั้นตอนการพัฒนารูปแบบของมาตราวัดการประเมินคุณภาพของการบริการสำหรับ
ศูนย์ออกกำลังกาย

* ข้อสังเกต เครื่องหมายขีด (-) แปลว่าไม่พบองค์ประกอบของโปรแกรมในแบบประเมินนั้นๆ
ซึ่งไม่ได้ออกแบบมาใช้สำหรับศูนย์ออกกำลังกาย และการกีฬา

รูปแบบมาตราวัดการประเมินคุณภาพการบริการ แลม ชาง และเจนเซน. (2005)
เสนอให้มี 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านบุคลากร

- 1.1. ความรู้และทักษะของพนักงาน
- 1.2. บุคลิกภาพการแต่งกายมีความเรียบร้อย
- 1.3. ความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือ
- 1.4. ความอดทนต่อปัญหาที่เกิดขึ้น
- 1.5. การพูดคุยสื่อสารกับสมาชิก
- 1.6. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับสมาชิก
- 1.7. มีความอ่อนน้อมถ่อมตน
- 1.8. ความพร้อมที่จะให้คำแนะนำ
- 1.9. ความเต็มใจในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านตารางโปรแกรม

- 2.1. กิจกรรมมีความหลากหลาย
- 2.2. กิจกรรมมีความเหมาะสม ตามระดับความสามารถของสมาชิก
- 2.3. สมาชิกสะดวกในเข้าร่วมกิจกรรมตามตารางเวลา
- 2.4. กิจกรรมที่จัดมีคุณภาพ
- 2.5. ขนาดของกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมเหมาะสม
- 2.6. ความไพเราะของดนตรีประกอบกิจกรรม
- 2.7. มีพื้นที่ในการจัดกิจกรรมเพียงพอ

3. ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า

- 3.1 จำนวนตู้เก็บสัมภาระมีจำนวนเพียงพอกับสมาชิก
- 3.2. ตู้เก็บสัมภาระมีการดูแลรักษาอยู่ในสภาพดี
- 3.3. ห้องอาบน้ำมีความสะอาด
- 3.4. มีความสะดวกต่อการใช้บริการ
- 3.5. มีความปลอดภัย

4. ด้านอาคารสถานที่

- 4.1. สะดวกต่อการมาใช้บริการ
- 4.2. ช่วงเวลา เปิด-ปิด ทำการเหมาะสม
- 4.3. สถานที่จอดรถเพียงพอ
- 4.4. ทางเข้าสู่ตัวอาคารสถานที่ที่มีความสะดวก
- 4.5. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย
- 4.6. ระบบควบคุมการถ่ายเทอากาศ
- 4.7. ระบบควบคุมแสงสว่าง

5. ด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย

- 5.1. สภาพแวดล้อมทำให้มีความพึงพอใจ
- 5.2. อุปกรณ์มีความทันสมัย
- 5.3. อุปกรณ์มีสัญลักษณ์และคำแนะนำเพียงพอ
- 5.4. อุปกรณ์บริหารร่างกายมีความหลากหลาย
- 5.5. มีอุปกรณ์เพียงพอต่อจำนวนสมาชิกที่มาใช้บริการ
- 5.6. มีการดูแลรักษาอุปกรณ์อยู่เสมอ

6. ด้านแผนกดูแลเด็ก

- 6.1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการดูแลเด็ก
- 6.2. อุปกรณ์เด็กเล่นที่จัดไว้มีความสะอาด
- 6.3. บริการดูแลเด็กมีตลอดเวลาทำการของศูนย์ออกกำลังกาย
- 6.4. มีพื้นที่เพียงพอสำหรับเด็ก
- 6.5. สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัย
- 6.6. ความหลากหลายของประสบการณ์ที่จัดทำให้

จากองค์ประกอบทั้ง 6 สามารถสรุปผลได้ว่า องค์ประกอบดังกล่าวจะเป็นตัวแสดงคุณสมบัติเชิงสถิติที่แสดงความน่าเชื่อถือได้และแสดงความไม่แปรเปลี่ยนของปัจจัยที่บันทึกเข้าไปทั้ง 40 องค์ประกอบ หรือแบ่งแยกเป็น 6 ด้านนี้ยังสามารถถูกนำไปใช้ประเมินคุณภาพการบริการในศูนย์ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพต่างๆ ที่มีปัจจัยแตกต่างกันได้อย่างดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

ปาปาดีมิทริอู และ คาร์ทีโรลิโอติส. (Papadimitriou & Karteroliotis. 2000 : บทคัดย่อ) เนื่องจากการแข่งขันในภาคบริการเอกชนในธุรกิจฟิตเนส การแข่งขันเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทำให้มีการเพิ่มความต้องการคุณภาพการบริการมากขึ้น ผู้ประกอบการจะต้องมีความสามารถที่จะตอบสนองความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย การศึกษาเช่นนี้ใช้การวิเคราะห์สำรวจศูนย์ออกกำลังกายเพื่อที่จะวินิจฉัยโครงสร้าง QUESC ซึ่งเป็นเครื่องมือที่คิดค้นโดย คิมและคิม. (Kim & Kim. 1995) เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความคาดหวังในคุณภาพการบริการของลูกค้าในศูนย์ออกกำลังกาย และกลุ่มตัวอย่างประกอบไปด้วยสมาชิก 481 คน ในศูนย์ออกกำลังกายเอกชนที่เมืองปราตาส ประเทศกรีซ ผลของการทดลองไม่สอดคล้องกับตัวแปร 11 ตัว ในโครงสร้างของ QUESC ในอีกทางหนึ่งผลการทดลองนี้ทำให้เกิดโครงสร้างใหม่ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ปัจจัยในการวัดความคาดหวังคุณภาพการบริการ ได้แก่

1. คุณภาพของบุคลากร

2. ด้านอุปกรณ์

3. ด้านตารางโปรแกรม (ความหลากหลายและเพียงพอต่อความคาดหวัง)

4. บริการอื่นๆ

ปีเตอร์. (Peter. 1999 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของสมาชิกศูนย์ ออกกำลังกายโดยการส่งแบบสอบถามไปยังสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย จำนวน 770 ชุด แต่ได้รับการตอบ เพียง 138 ชุด การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัย 4 ด้าน ซึ่งพบว่า ด้านการบริการได้ค่าอัลฟา 0.7842 ด้าน ช่วงเวลาได้ค่าอัลฟา 0.7527 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้ค่าอัลฟา 0.7471 และด้านบรรยากาศได้ค่าอัลฟา 0.7842 ทั้งนี้ค่าอัลฟา ดังกล่าวทำให้ทางศูนย์ออกกำลังกายจำเป็นต้องเอาใจใส่ในด้านบรรยากาศภายใน ศูนย์ออกกำลังกายมากขึ้น

เจเน็ท เอ็ม. รินท์จิม่า. (Rintjema. 1998 : บทคัดย่อ) การวัดคุณภาพการบริการได้ถูกศึกษา อย่างลึกซึ้งด้วยการวิจัยโดยเฉพาะนำทีมวิจัย ชินรัมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ ซึ่งถือเป็นผู้นำในสาขานี้ จากบทวิจารณ์ในธุรกิจศูนย์ออกกำลังกาย พบว่าการวิจัยในหัวข้อ คุณภาพการบริการจากทีมวิจัยเหล่านี้ ไม่ได้ถูกตีพิมพ์จุดประสงค์ของการศึกษานี้เพื่อกำหนดมาตรฐานวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจสถานบริการ ศูนย์ออกกำลังกายโดยใช้ กิงหวูดฟิตเนส เป็นองค์กรเอกชนในการศึกษา มีการใช้หลักการ 2 แบบ ในการเก็บข้อมูล

1. เก็บข้อมูลทางโทรศัพท์

2. เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์สมาชิกที่กำลังออกจากศูนย์ออกกำลังกาย

โดย 2 ข้อได้ออกแบบสำหรับวัดคุณภาพการบริการในมิติของการรับรองคุณภาพและความ ไว้วางใจโดยจำนวนสมาชิก 544 คนที่ถูกคัดเลือกให้เก็บข้อมูลทางโทรศัพท์ 190 คน (35 %) ตอบแบบ สอบถามสมบูรณ์ ผลลัพธ์ชี้ให้เห็นว่าไม่มีความแตกต่างในการให้คะแนนคุณภาพการบริการระหว่าง สมาชิกที่เป็นเพศชายกับเพศหญิง ผลลัพธ์จากการเก็บข้อมูลสมาชิกที่ออกจากศูนย์ออกกำลังกายจาก สมาชิก 174 คน หลังจากเสร็จจากการออกกำลังกาย ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่าไม่มีความแตกต่างในการ ให้คะแนนการบริการระหว่างเพศชายและหญิง เป็นสิ่งจำเป็นที่สถานออกกำลังกายทั้งสาธารณะและ เอกชนจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของการทำวิจัยคุณภาพการบริการจากสมาชิก องค์กรที่ไม่มี การสอบถามความต้องการของลูกค้ามีโอกาสที่จะสูญเสียสมาชิกให้กับคู่แข่งขึ้นที่มีการศึกษาความ ต้องการและออกแบบโปรแกรมการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก

ยามากุชิ และ โอคาเดะ. (Yamaguchi & Okada. 1988 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการ เข้าร่วมเป็นสมาชิกกับศูนย์ออกกำลังกายตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยทำการศึกษาจากสมาชิกจำนวน 186 คน ของศูนย์ออกกำลังกายเอกชนจำนวน 5 สาขา ในโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น โดยการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ผลต่อ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายวัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ เพื่อพิจารณาปัจจัยในการเข้า เป็นสมาชิก ในศูนย์ออกกำลังกาย ตามการรับรู้ของผู้มาใช้บริการซึ่งปัจจัยต่าง ๆ มีดังนี้

1. ความพึงพอใจในอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจในกิจกรรมการออกกำลังกาย

นอกจากนี้ยังพบว่า การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายจะเพิ่มมากขึ้น แต่ความตั้งใจที่จะเข้าร่วมกับโปรแกรมกีฬายังมีน้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ทดสอบสมมติฐานเพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมเป็นสมาชิก ศูนย์ออกกำลังกายคือความพึงพอใจในการออกกำลังกาย ประมาณ 23 เปอร์เซ็นต์ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกายได้พิจารณาการจัดการที่ดี

โอกูระ และยามากุชิ. (Ogura & Yamaguchi. 1988: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาถึงสาเหตุของการออกจากการเป็นสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกาย : กรณีศึกษาจากการจัดการ พบว่าจำนวนของศูนย์ออกกำลังกายในญี่ปุ่นมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในเวลา 5 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากความตื่นตัวทางด้านสุขภาพ อย่างไรก็ตามจำนวนการออกจากการเป็นสมาชิกกลายเป็นปัญหาสำคัญสำหรับศูนย์ออกกำลังกาย วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ของการเข้าเป็นสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกายในเดือนพฤษภาคม 2530 แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่มตามความถี่ของการใช้บริการ ในช่วง 2 เดือนแรก กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้ระดับน้อย (0-1 ครั้ง) กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้ระดับกลาง (2-5 ครั้ง) และกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้ระดับมาก (6-31 ครั้ง) ค่าเฉลี่ยของระดับของการออกจากการเป็นสมาชิกที่ศึกษามา พบว่าระดับของการออกจากการเป็นสมาชิกของกลุ่มผู้ใช้ระดับน้อยสูงที่สุดใน 3 กลุ่ม ความถี่ของผู้ใช้ระดับมากแสดงให้เห็นระดับความคงที่อย่างต่อเนื่องจะเห็นได้ว่า ความถี่ของการมาใช้บริการระหว่าง 2 เดือนแรก เป็นสิ่งในการตัดสินใจออกจากการเป็นสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกาย

งานวิจัยภายในประเทศ

พนิดา พนิตธำรง (2547 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านราคา และด้านการจัดจำหน่าย ผู้บริโภคมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และพบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาดผู้บริโภคมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง
2. ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้บริโภคที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดจำหน่าย มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ผู้บริโภคที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวม ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการจัดจำหน่าย มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

8. ผู้บริโภคที่มีรูปแบบผู้มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวม และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

9. ผู้บริโภคที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวม และด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

10. ผู้บริโภคที่มีช่วงวันที่มาใช้บริการต่อกัน มีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวม และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

11. ผู้บริโภคที่มีช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านราคา และด้านการจัดจำหน่าย มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

12. ผู้บริโภคที่มีรูปแบบการออกกำลังกายที่ชื่นชอบต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center โดยรวม ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สุกัญญา ดอกพุด (2546 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะของผู้ที่นิยมออกกำลังกาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการใช้บริการสถานบริหารร่างกาย (Fitness Center) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่นิยมออกกำลังกายมีทัศนคติที่ดีต้องการใช้บริการสถานบริหารร่างกายในด้านผลิตภัณฑ์ สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด และสำหรับด้านราคามีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ในการเปรียบเทียบ ทักษะของผู้ที่นิยมออกกำลังกายที่มีต่อการใช้บริการสถานบริหารร่างกาย พบว่าผู้ที่นิยมออกกำลังกายที่มีอาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ความถี่ในการออกกำลังกายต่อสัปดาห์ สถานที่ในการออกกำลังกายประจำ และลักษณะค่าใช้จ่ายในการออกกำลังกาย มีทัศนคติต่อการใช้บริการสถานบริหารร่างกายโดยรวมแตกต่างกัน สำหรับผู้ที่นิยมออกกำลังกายที่มีเพศ อายุ เหตุผลในการออกกำลังกายและ ประสบการณ์ในการใช้บริการ มีทัศนคติต่อการใช้บริการสถานบริหารร่างกายโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

มนตรี อารีย์ (2542 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง สภาพและความต้องการในการออกกำลังกาย ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตจังหวัดสมุทรปราการและกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตจังหวัดสมุทรปราการและกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีรายได้ต่อเดือน มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 15,000 บาท เหตุผลในการออกกำลังกาย ส่วนใหญ่ คือ เพื่อสุขภาพ เพื่อผ่อนคลายความเครียด เพื่อให้มีบุคลิกภาพดี เพื่อลดน้ำหนักและเพื่อเข้า สังคม มักออกกำลังกายในช่วงเย็นวันธรรมดาและวันหยุด โดยออกกำลังกายเฉลี่ย 2 วันต่อสัปดาห์ ออกกำลังกายครั้งละ 45-60 นาที ละ 15-30 นาที ทำออกกำลังกายส่วนใหญ่มักทำร่วมกับเพื่อน โดยมี ค่าใช้จ่ายเป็นค่าเครื่องดื่มน้ำ ค่าอุปกรณ์ และค่าเช่าสถานที่ มีการติดตามข่าวสารการกีฬาเป็นบางครั้งจากสื่อ ประเภท โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ นิตยสารหรือวารสาร ความผิดปกติในด้านสุขภาพที่พบบ่อย ๆ คือ ปวดหลัง เหนื่อยง่าย เวียนศีรษะ ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ ปวดเข่า วิดกกังวล เครียด นอกจากนี้ยัง ต้องการสถานที่ออกกำลังกายที่มีความพร้อมในด้านสุขอนามัย ห้องแต่งตัว ห้องน้ำที่เป็นสัดส่วนและเพียงพอ โดยปกติมักจะไปออกกำลังกายที่สนามกีฬา หรือสถานที่ออกกำลังกายของเอกชน ที่บ้าน และ สวนสาธารณะ และความต้องการการออกกำลังกายมักจะเกิดขึ้นเมื่อรู้สึกว่าการออกกำลังกายอ่อนแอ อ้วน รู้สึกเจ็บโรค รู้สึกเครียดและต้องการรักษารูปร่างทรวดทรง

ประนอม รอดทัศน (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการบริการการ ออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต การวิจัยครั้งนี้มีความ มุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการการบริการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพบุคลากร และนักศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 2,855 คน ได้รับข้อมูลกลับคืนมา 2,678 ชุด เป็นบุคลากร 565 คน นักศึกษา 2,203 คน คิดเป็นร้อยละ 97 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ โดยการหาค่าร้อยละมัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ ค่าที (t-test) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยรังสิต มีความต้องการบริการการออกกำลังกายในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความต้องการสนามอุปกรณ์การออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬาต่างๆ ที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ควรมีจุดบริการน้ำดื่มที่ถูกต้องลักษณะ ภายในบริเวณสถานที่ออกกำลังกายมากที่สุด
2. ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย ต้องการออกกำลังกายในกิจกรรมมากตามลำดับ ได้แก่ กิจกรรมประเภทฟุตบอล แบดมินตัน บาสเกตบอล วอลเลย์บอล วายน้ำ และเทนนิส
3. ด้านการทดสอบสมรรถภาพ ต้องการอุปกรณ์ที่ใช้ในการทดสอบสมรรถภาพทางกายที่ได้มาตรฐาน และต้องการให้มีการทดสอบสมรรถภาพทางกายของนักกีฬา
4. ด้านบุคลากร ต้องการบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีบุคลิกภาพที่ดี มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ
5. ด้านวิชาการ ต้องการหนังสือ ตำรา เอกสารหรือคู่มือเกี่ยวกับหลักการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เพื่อให้สมาชิกได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ โดยทั่วถึงกัน
6. ด้านรูปแบบของตารางโปรแกรม ต้องการให้มีการจัดการแข่งขันกิจกรรมกีฬาย่อยๆ
7. การเปรียบเทียบความต้องการบริการการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพระหว่างบุคลากรกับนักกีฬา และระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นำชัย เตมศิริเกียรติ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา พฤติกรรมของลูกค้านในการใช้บริการศูนย์ออกกำลังกาย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้านิยมใช้บริการที่ห้องออกกำลังกายมากกว่าบริการชนิดอื่น โดยมาใช้บริการสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง ในช่วงเวลา 17.00-19.00 น. ซึ่งใช้เวลาในการออกกำลังกายต่อครั้ง 1-2 ชั่วโมง และใช้เวลาพักผ่อนก่อนและหลังออกกำลังกายต่อครั้งไม่เกิน 20 นาที โดยการอ่านหนังสือพิมพ์ นอกจากนี้ยังพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการสมัครสมาชิกประเภท 1 ปี โดยใช้จ่ายเฉลี่ยปีละ 4,000-6,000 บาท ปกติลูกค้าจะมาใช้บริการโดยใช้รถยนต์ส่วนตัวและมาใช้บริการคนเดียว ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายของลูกค้ามากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ โดยจะต้องอยู่ใกล้บ้าน หรือ ที่ทำงาน อยู่ในแหล่งชุมชนและมีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

วีระวัฒน์ ปัญญาบุรพา (2537 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องความคาดหวังในการจัดการบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพของสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกชายสมาชิกหญิงมีความคาดหวังในการจัดการบริการด้านการออกกำลังกาย ด้านช่วงวัน-เวลาในการออกกำลังกายในระดับมาก คือ วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ช่วงเวลาเย็นหลังเลิกงาน (16.30-19.00 น.) ด้านกิจกรรมในการออกกำลังกายคือ การวิ่ง วายน้ำ ส่วนด้านวิชาการ (ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย) ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ

และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความคาดหวังในการจัดการบริการด้านการออกกำลังกายของสมาชิกชายกับสมาชิกหญิงพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกือบทุกข้อ

สุปราณี ขวัญบุญจันทร์ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการการบริการการออกกำลังกายของบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความต้องการการออกกำลังกายของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแตกต่าง โดยใช้ค่าที (T-Test) และค่าเอฟ (F-Test) และทดสอบความแตกต่างของคะแนนเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบของนิวแมน-คูลส์ (New Men-kuel Method) ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความต้องการบริการออกกำลังกายในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ต้องการสถานที่ออกกำลังกายตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมอยู่ใกล้ไปมาสะดวก อุปกรณ์พลศึกษาที่เพียงพอ ตามสัดส่วนกับจำนวนผู้ใช้บริการ และอุปกรณ์กีฬาที่มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

2. ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย ได้แก่ ต้องการกิจกรรมประเภท เทเบิลเทนนิส วายน้ำ แบดมินตัน เปตอง ลีลาศ กายบริหาร เทนนิส และกิจกรรมเข้าจังหวะ

3. ด้านทดสอบสมรรถภาพทางกาย ได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้ในการทดสอบสมรรถภาพทางกายมีเพียงพอและ ได้มาตรฐาน มีการทดสอบสมรรถภาพทางกายของบุคลากรเป็นประจำ และสถานที่สำหรับฝึกกิจกรรมสร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย

4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ ความต้องการบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีบุคลิกภาพที่ดี มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ

5. ด้านวิชาการ ได้แก่ ต้องการหนังสือ ตำรา เอกสาร หรือคู่มือ เกี่ยวกับหลักการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เพื่อให้สมาชิกได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอโดยทั่วถึงกัน สมาชิกมีการประเมินผลการออกกำลังกายของตนเองเป็นประจำ เพื่อจะได้หาทางปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป และมีภาพยนตร์หรือเทปโทรทัศน์เกี่ยวกับกีฬาเสมอๆ

6. ด้านช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ได้แก่ ต้องการออกกำลังกายในวันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันศุกร์ โดยวันธรรมดาต้องการออกกำลังกายในช่วงเวลา 16.30-18.30 น. และวันเสาร์ วันอาทิตย์ ต้องการออกกำลังกายในช่วงเวลา 8.00-10.00 น. และ 16.30-18.30 น.

7. การเปรียบเทียบความต้องการบริการการออกกำลังกายรวมทั้ง 5 ด้าน คือ สถานที่อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมการออกกำลังกาย การทดสอบสมรรถภาพทางกาย บุคลากรผู้ให้บริการ และวิชาการของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ระหว่างบุคลากรชายกับหญิง ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. การเปรียบเทียบความต้องการบริการการออกกำลังกายรวมทั้ง 5 ด้าน คือ สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมการออกกำลังกาย การทดสอบสมรรถภาพทางกาย บุคลากรผู้ให้บริการ และวิชาการ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ระหว่างบุคลากรที่เป็น โสัดกับ สมรส ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. การเปรียบเทียบความต้องการบริการการออกกำลังกายรวมทั้ง 5 ด้าน คือ สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมการออกกำลังกาย การทดสอบสมรรถภาพทางกาย บุคลากรผู้ให้บริการ และวิชาการ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำแนกตามอายุ ปรากฏว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนำผลมาทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความแตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี 31-40 ปี และ 21-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความแตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และ 21-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .50 มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ควรมีหน่วยงานใหม่ขึ้นมารับผิดชอบการจัดการและการให้บริการการออกกำลังกายโดยหน่วยงานใหม่นี้จะเปิดรับบุคลากรให้เป็นสมาชิกและเก็บเงินจากสมาชิกด้วย นอกจากนี้ ต้องมีหน้าที่ดูแลรักษา สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก และควรจะต้องมีครูฝึกที่ชำนาญ เพื่อที่จะคอยให้คำแนะนำ และช่วยเหลือการออกกำลังกายของสมาชิก

สกล เจริญวงศ์ (2532 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกกำลังกายของ ประชาชนที่ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอในกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่ออกกำลังกายอย่าง สม่ำเสมอในกรุงเทพมหานครกลุ่มอายุ 21 – 30 ปี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35 และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 21.8 และจำแนกตามอาชีพพบว่า กลุ่มนักเรียนนักศึกษาที่มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.8 และกลุ่มอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.5 ในด้านการศึกษาพบว่า ผู้ที่มี การศึกษาระดับมัธยมปลายมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.5 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.5 และประชาชนที่มีอายุและอาชีพต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกกำลังกาย แตกต่างกัน

เพชรรัตน์ หิรัญชาติ (2529 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการ การจัดบริการด้าน การออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพและสมรรถภาพทางกายของบุคลากร ในหน่วยงานเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ผู้การวิจัยพบว่าบุคลากรของหน่วยงานเอกชน ในกรุงเทพมหานครมีความต้องการ ในด้านต่าง ๆ คือ ด้านผู้ให้บริการออกกำลังกายได้แก่ ต้องการบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกฝ่าย บุคลากรที่มีมารยาทที่เรียบร้อย มีน้ำใจนักกีฬา มีศีลธรรมจรรยาสูง อารมณ์มั่นคงและประพฤติดี มีบุคลิกภาพดี มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ต้องการสถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย และความสะดวกอย่างเพียงพอ และ ถูกสุขลักษณะ มีการแยกเป็นสัดส่วน ด้านการทดสอบสมรรถภาพทางกาย ได้แก่ ต้องการให้จัดบริการ ตรวจโรคด้วยการเอกซเรย์ เป็นประจำ และสถานที่สำหรับฝึกกิจกรรมสร้างเสริมสมรรถภาพ

ด้านวิชาการ ได้แก่ ต้องการความรู้เกี่ยวกับโภชนาการ หลักการปฐมพยาบาลและความปลอดภัย ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและทักษะการออกกำลังกาย ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย ได้แก่ ว่ายน้ำ แบดมินตัน ศิลปะป้องกันตัว ด้านช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ได้แก่ วันเสาร์และวันอาทิตย์ ช่วงเวลา 16.00-18.00 น. ของทุกวัน การเปรียบเทียบความต้องการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพและสมรรถภาพทางกายระหว่างบุคลากรเพศชายและหญิงพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้น ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย การวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า บุคลากรมีความต้องการการบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพและสมรรถภาพทางกายทั้ง 6 ด้านไม่ต่างกัน

พิพากร รังคสิริ (2527: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง การตลาดของศูนย์ออกกำลังกายในเขตกรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า ท่าเลที่ตั้งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจประเภทนี้ กลยุทธ์ทางการตลาดที่นำมาใช้ได้แก่ การส่งเสริมการขาย การสร้างความหลากหลายของบริการ การพัฒนาการบริการ การแบ่งส่วนตลาด และการสร้างความแตกต่าง หรือคุณค่าทางใจในการบริการ ในส่วนของการกำหนดราคาจะพิจารณาถึงราคาตลาด กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และตำแหน่งทางการแข่งขันที่ตั้งไว้ วิธีการหาลูกค้าทำได้โดยการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การสาธิต การใช้พนักงานขาย รวมไปถึงสมาชิกแนะนำลูกค้าใหม่ นอกจากนี้ยังพบว่าธุรกิจประเภทนี้มีลักษณะของความไม่สม่ำเสมอของอุปสงค์หรือจำนวนผู้เข้าใช้บริการเป็นลักษณะตามฤดูกาลอีกด้วย

เหตุผลที่สำคัญในการเข้ามาใช้บริการของลูกค้าหรือสมาชิก คือ เพื่อรักษาสุขภาพให้แข็งแรง และรองลงมาคือ เพื่อลดน้ำหนักตัว ซึ่งผลที่ได้รับถือเป็นที่น่าพอใจภายหลังการใช้บริการ ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกสถานบริหารร่างกายที่สำคัญที่สุดคือ การตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน สำหรับผู้บริโภคทั่วไปที่มีได้เป็นสมาชิกหรือลูกค้าของสถานบริหารร่างกาย ประมาณครึ่งหนึ่งของผู้ตอบทั้งหมด มีความสนใจในการบริการของสถานบริหารร่างกาย แต่มีผู้ตอบจำนวนน้อยที่คาดว่าจะสมัครเข้าใช้บริการ เนื่องจากว่า การไม่มีเวลาว่างเพียงพอ ส่วนผู้บริโภคที่ตอบว่าไม่สนใจบริการสถานบริหารร่างกายนั้น เหตุผลที่สำคัญคือ เห็นว่าเป็นการออกกำลังกายที่สิ้นเปลืองเกินไป

สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรุปจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถทำให้เราทราบถึงความต้องการการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายทั้งภาครัฐและเอกชน รวมไปถึงความคาดหวัง และทัศนคติของผู้ที่นิยมการออกกำลังกายภายในศูนย์ออกกำลังกาย ทำให้ผู้วิจัยเดิมเป็นแนวทางในการทำวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาผลหรือสิ่งส่งเสริมการบริการให้กับสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายเพื่อให้สมาชิกศูนย์ออกกำลังกายได้รับความพึงพอใจตามความคาดหวังของสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายซึ่งเป็นการนำไปสู่การกลับมาใช้บริการอีก และก่อให้เกิดการมีชื่อเสียงที่ดีขึ้นต่อไปในอนาคตของศูนย์ออกกำลังกายชั้นนำ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย โรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพฯ จำนวนทั้งหมด 477 คน โดยแบ่งเพศชาย 272 คน และเพศหญิง 205 คน (งานทะเบียนประวัติ สมาชิกศูนย์ออกกำลังกายประจำโรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพฯ ช่วงเดือน ตุลาคม 2549)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายประจำโรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพฯ โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีของ ทาโร่ ยามาเน่ (ประคอง กรรณสูตร. 2538: 10 ; อ้างอิงจาก Yamana. 1967) โดยได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 265 คน โดยแบ่งเป็นเพศชาย 150 คน และเพศหญิง 115 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบมาตราวัดการประเมินคุณภาพของการบริการ Service Quality Assessment Scale หรือเรียกย่อว่าแบบสอบถาม SQAS (แลม ชาง และเจนเซนส์. 2005) โดยแบ่งได้ 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1. เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2. เป็นมาตราวัดการประเมินคุณภาพการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 40 ข้อ โดยแบ่งคุณภาพของการบริการได้ 6 ด้าน ดังนี้

- | | |
|---------------------|---------------|
| 1. ด้านบุคลากร | มีจำนวน 9 ข้อ |
| 2. ด้านตารางโปรแกรม | มีจำนวน 7 ข้อ |

3. ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า	มีจำนวน 5 ข้อ
4. ด้านอาคารสถานที่	มีจำนวน 7 ข้อ
5. ด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย	มีจำนวน 6 ข้อ
6. ด้านแผนกดูแลเด็ก	มีจำนวน 6 ข้อ
รวมทั้งสิ้น	40 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
“มากที่สุด”	5
“มาก”	4
“ปานกลาง”	3
“น้อย”	2
“น้อยที่สุด”	1

และได้แบ่งระดับของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับดังนี้ โดยใช้วิธีการคำนวณช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการหาค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 82) จะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.80 คือ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} = \frac{5 - 1}{5} = .80$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับคะแนนของระดับความคิดเห็น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ศูนย์ออกกำลังกายมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ศูนย์ออกกำลังกายมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ น้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ศูนย์ออกกำลังกายมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ศูนย์ออกกำลังกายมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ มาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ศูนย์ออกกำลังกายมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิดและมาตรฐานวัดการประเมินคุณภาพการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายจากหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ศึกษามาตรฐานวัดการประเมินคุณภาพการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายเพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล และผู้วิจัยได้เลือกใช้มาตรฐานวัดการประเมินคุณภาพการบริการตามทฤษฎีของ แลม ชาง และเจนเซนต์. (2005) นำมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจแนะนำ และแก้ไขให้เหมาะสม

3. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ทำการตรวจสอบ เพื่อหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม และนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์

3. วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาคุณภาพของเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ตรวจและแก้ไขให้เหมาะสมโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ข) พิจารณาตรวจสอบโดยหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้วิธีของโรวินลลี (Rovinelli) และแฮมเบิลตัน (R.K. Hambleton) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 62-66) และนำมาปรับปรุง แก้ไขเพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ

2. หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดสอบ (Try Out) กับสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ของครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยภาพรวมทั้งหมดเท่ากับ 0.95 และในแต่ละด้านได้ค่าความเชื่อมั่น ด้านบุคลิกภาพเท่ากับ 0.93 ด้านตารางโปรแกรมเท่ากับ 0.89 ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าเท่ากับ 0.89 ด้านอาคารสถานที่เท่ากับ 0.86 ด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกายเท่ากับ 0.93 และด้านแผนกดูแลเด็กเท่ากับ 0.89

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขแบบสอบถาม

2. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขอความอนุเคราะห์ต่อผู้จัดการศูนย์ออกกำลังกายในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. นำแบบสอบถามไปยังศูนย์ออกกำลังกาย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

4. รับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

5. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

5. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำ และวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อคัดเลือกรูปแบบที่สมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์
2. หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean : M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ในการแปลความหมาย ดังนี้

n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
M	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และสถานภาพครอบครัว

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การประเมินคุณภาพของ การบริการด้านบุคลากร ด้านตารางโปรแกรม ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย และด้านแผนกดูแลเด็กเป็นรายชื่อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
1.1 ชาย	125	56.80
1.2 หญิง	95	43.20
รวม	220	100

ตาราง 1 (ต่อ)

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	24	10.90
2.2 25-35 ปี	39	17.70
2.3 36-45 ปี	46	20.90
2.4 46-55 ปี	52	23.60
2.5 มากกว่า 55 ปี ขึ้นไป	59	26.80
รวม	220	100
3.วุฒิการศึกษา		
3.1 ปวช./อนุปริญญา	24	10.90
3.2 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	75	34.10
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	105	47.70
3.4 อื่นๆ	16	7.30
รวม	220	100
4. สถานภาพครอบครัว		
4.1 โสด	135	61.40
4.2 สมรส	76	34.50
4.3 หย่าร้าง	7	3.20
4.4 แยกกันอยู่	2	0.90
รวม	220	100

จากตาราง 1 แสดงถึงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. เพศ

สมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ส่วนใหญ่เป็นเพศชายโดยมี สมาชิกชาย คิดเป็นร้อยละ 56.80 อีกร้อยละ 43.20 เป็นเพศหญิง

2. อายุ

สมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ที่มีอายุมากกว่า 55 ปี ขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

26.80 รองลงมามีอายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.60 และอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.90 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.70 และอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.90 ตามลำดับ

3. วุฒิการศึกษา

สมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.70 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 34.10 ระดับ ปวช./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 10.90 และระดับอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามลำดับ

4. สถานภาพครอบครัว

สมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ที่อยู่ในสถานภาพโสดมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.40 รองลงมาอยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 34.50 สถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.20 และ สถานภาพแยกกันอยู่คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย โดยภาพรวม และในแต่ละด้าน ด้านบุคลากร ด้านตารางโปรแกรม ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย และด้านแผนกดูแลเด็ก ตาราง 2 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย โดยภาพรวม

การประเมินคุณภาพการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย	M	SD	แปลผล
1. ด้านบุคลากร	3.95	0.69	มาก
2. ด้านตารางโปรแกรม	3.48	0.62	มาก
3. ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า	3.81	0.76	มาก
4. ด้านอาคารสถานที่	3.77	0.65	มาก
5. ด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย	3.77	0.67	มาก
6. ด้านแผนกดูแลเด็ก	2.59	0.76	น้อย
รวม	3.56	0.48	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่าการประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก ($M=3.56$) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง ($M= 3.95$) รองลงมาด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ($M= 3.81$) ส่วนด้านอาคารสถานที่ กับด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย อยู่ในระดับมากเท่ากัน ($M= 3.77$) ด้านตารางโปรแกรม

อยู่ในระดับมาก ($M = 3.48$) และด้านสุดท้าย คือด้านแผนกดูแลเด็กพบว่าการประเมินคุณภาพบริการ
อยู่ในระดับน้อย ($M = 2.59$)

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินคุณภาพของการบริการต่อ
สมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	M	SD	ระดับการประเมินคุณภาพ ของการบริการต่อสมาชิก ศูนย์ออกกำลังกาย
1. ความรู้และทักษะของพนักงาน	3.79	0.71	มาก
2. บุคลิกภาพการแต่งกายมีความเรียบร้อย	4.12	0.79	มาก
3. ความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือ	4.00	0.97	มาก
4. ความอดทนต่อปัญหาที่เกิดขึ้น	3.84	0.91	มาก
5. การพูดคุยสื่อสารกับสมาชิก	3.87	0.89	มาก
6. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับสมาชิก	3.73	0.93	มาก
7. มีความอ่อนน้อมถ่อมตน	4.32	0.71	มากที่สุด
8. ความพร้อมที่จะให้คำแนะนำ	4.00	0.89	มาก
9. ความเต็มใจในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.90	0.87	มาก
รวม	3.95	0.69	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่าระดับการประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย
ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($M = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในด้านบุคลากรมีความ
อ่อนน้อมถ่อมตน อยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.32$) รองลงมา คือ บุคลิกภาพการแต่งกายมีความเรียบร้อย
อยู่ในระดับมาก ($M = 4.11$) ความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือและ ความพร้อมที่จะให้คำแนะนำ
มีค่าเท่ากัน อยู่ในระดับเท่ากัน ($M = 4.00$) และความตั้งใจที่จะบริการอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก
($M = 3.90$) การพูดคุยสื่อสารกับสมาชิก อยู่ในระดับมาก ($M = 3.87$) ความอดทนต่อปัญหาที่เกิดขึ้น
อยู่ในระดับมาก ($M = 3.84$) ความรู้ และทักษะของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ($M = 3.79$) และอันดับ
สุดท้ายคือ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับสมาชิก อยู่ในระดับมาก ($M = 3.73$)

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินคุณภาพของการบริการสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ด้านตารางโปรแกรม

ด้านตารางโปรแกรม	M	SD	ระดับการประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย
1. กิจกรรมมีความหลากหลาย	3.46	0.84	มาก
2. กิจกรรมมีความเหมาะสมตามระดับความสามารถของสมาชิก	3.51	0.76	มาก
3. สมาชิกสะดวกในเข้าร่วมกิจกรรมตามตารางเวลา	3.33	0.76	ปานกลาง
4. กิจกรรมที่จัดมีคุณภาพ	3.64	0.80	มาก
5. ขนาดของกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมเหมาะสม	3.56	0.81	มาก
6. ความไพเราะของดนตรีประกอบกิจกรรม	3.35	0.75	ปานกลาง
7. พื้นที่ในการจัดกิจกรรมเพียงพอ	3.50	0.85	มาก
รวม	3.48	0.62	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่าระดับการประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ด้านตารางโปรแกรม อยู่ในระดับ มาก ($M=3.48$) เพื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในด้านกิจกรรมที่จัดมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($M=3.64$) รองลงมา คือ ขนาดของกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($M=3.56$) กิจกรรมมีความเหมาะสมตามระดับความสามารถของสมาชิก ($M=3.51$) และมีพื้นที่ในการจัดกิจกรรมเพียงพออยู่ในระดับมาก ($M=3.50$) กิจกรรมมีความหลากหลาย อยู่ในระดับมาก ($M=3.46$) ความไพเราะของดนตรีประกอบกิจกรรม อยู่ในระดับปานกลาง ($M=3.35$) และระดับสุดท้าย คือ สมาชิกสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรมตามตารางเวลา อยู่ในระดับปานกลาง ($M=3.33$)

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า

ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า	M	SD	ระดับการประเมินคุณภาพ ของการบริการต่อสมาชิก ศูนย์ออกกำลังกาย
1. จำนวนผู้เก็บสัมภาระมีจำนวนเพียงพอกับสมาชิก	3.63	0.87	มาก
2. ผู้เก็บสัมภาระมีการดูแลรักษาอยู่ในสภาพดี	3.85	0.91	มาก
3. ห้องอาบน้ำมีความสะอาด	3.80	1.00	มาก
4. มีความสะดวกต่อการใช้บริการ	3.94	0.90	มาก
5. มีความปลอดภัย	3.85	0.97	มาก
	3.81	0.76	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่าระดับการประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า อยู่ในระดับ มาก (M= 3.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า มีความสะดวกต่อการใช้บริการอยู่ในระดับ มาก (M= 3.94) รองลงมา คือ ผู้เก็บสัมภาระมีการดูแลรักษา อยู่ในสภาพดี และมีความปลอดภัยมีค่าเท่ากันอยู่ในระดับมาก (M= 3.85) ห้องอาบน้ำมีความสะอาด อยู่ในระดับมาก (M= 3.80) และอันดับสุดท้าย คือ จำนวนผู้เก็บสัมภาระมีจำนวนเพียงพอกับสมาชิก อยู่ในระดับมาก (M= 3.63)

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ด้านอาคารสถานที่

ด้านอาคารสถานที่	M	SD	ระดับการประเมินคุณภาพ ของการบริการต่อสมาชิก ศูนย์ออกกำลังกาย
1. สะดวกต่อการมาใช้บริการ	4.11	0.85	มาก
2. ช่วงเวลา เปิด-ปิด ทำการเหมาะสม	4.31	0.74	มากที่สุด
3. สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.10	1.05	ปานกลาง
4. ทางเข้าสู่ตัวอาคารสถานที่มีความสะดวก	3.70	0.87	มาก
5. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย	3.91	0.80	มาก
6. ระบบควบคุมการถ่ายเทอากาศ	3.58	0.94	มาก
7. ระบบควบคุมแสงสว่าง	3.78	0.85	มาก
รวม	3.78	0.66	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่าระดับการประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก ($M=3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในด้านช่วงเวลา เปิด-ปิด ทำการเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.31$) รองลงมาคือ สะดวกต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($M=4.11$) สถานที่จอดรถมีความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ($M=3.91$) และ ระบบควบคุมแสงสว่าง อยู่ในระดับมาก ($M=3.77$) ทางเข้าสู่ตัวอาคารสถานที่มีความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($M=3.70$) ระบบควบคุมการถ่ายเทอากาศ อยู่ในระดับมาก ($M=3.58$) และลำดับสุดท้ายคือ สถานที่จอดรถเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ($M=3.10$)

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย

ด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย	M	SD	ระดับการประเมินคุณภาพ ของการบริการต่อสมาชิก ศูนย์ออกกำลังกาย
1. สภาพแวดล้อมทำให้มีความพึงพอใจ	3.85	0.80	มาก
2. อุปกรณ์มีความทันสมัย	3.75	1.00	มาก
3. อุปกรณ์มีสัญลักษณ์และคำแนะนำเพียงพอ	3.79	0.80	มาก
4. อุปกรณ์บริหารร่างกายมีความหลากหลาย	3.85	0.78	มาก
5. มีอุปกรณ์เพียงพอต่อจำนวนสมาชิกที่มารับบริการ	3.47	0.75	มาก
6. มีการรักษาอุปกรณ์อยู่เสมอ	3.90	0.82	มาก
รวม	3.77	0.67	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่าระดับประเมินคุณภาพการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายด้านอุปกรณ์บริหารร่างกาย อยู่ในระดับ มาก ($M=3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการดูแลรักษาอุปกรณ์อยู่เสมออยู่ในระดับ มาก ($M=3.90$) รองลงมาคือ อุปกรณ์บริหารร่างกายมีความหลากหลายอยู่ในระดับมาก ($M=3.85$) สภาพแวดล้อมทำให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($M=3.85$) อุปกรณ์มีสัญลักษณ์คำแนะนำเพียงพออยู่ในระดับมาก ($M=3.79$) อุปกรณ์มีความทันสมัยอยู่ในระดับมาก ($M=3.75$) และอันดับสุดท้ายคือมีอุปกรณ์เพียงพอต่อจำนวนสมาชิกที่มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($M=3.47$)

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ด้านแผนกดูแลเด็ก

ด้านแผนกดูแลเด็ก	M	SD	ระดับการประเมินคุณภาพ ของการบริการต่อสมาชิก ศูนย์ออกกำลังกาย
1.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการดูแลเด็ก	2.61	0.85	น้อย
2. อุปกรณ์เด็กเล่นที่จัดไว้มีความสะอาด	2.56	0.78	น้อย
3. บริการดูแลเด็กมีตลอด เวลาทำการของศูนย์ฯ	2.58	0.79	น้อย
4.มีพื้นที่เพียงพอสำหรับเด็ก	2.55	0.74	น้อย
5. สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัย	2.65	0.87	ปานกลาง
6.ความหลากหลายของประสบการณ์ที่จัดหาให้	2.60	0.77	น้อย
	2.59	0.76	น้อย

จากตาราง 8 แสดงว่าระดับการประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย
 อยากให้มีด้านแผนกดูแลเด็กโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย (M= 2.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
 อยากให้สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัยอยู่ในระดับ ปานกลาง (M= 2.65) รองลงมาคือ อยากให้มี
 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการดูแลเด็กอยู่ในระดับน้อย (M= 2.61) อยากให้มีความหลากหลาย
 ของประสบการณ์ที่จัดหาให้ อยู่ในระดับน้อย (M= 2.60) อยากให้มีการบริการดูแลเด็กมีตลอดเวลาทำการ
 ของศูนย์ออกกำลังกาย อยู่ในระดับน้อย (M= 2.58) อยากให้อุปกรณ์เด็กเล่นที่จัดไว้มีความสะอาด
 อยู่ในระดับน้อย (M= 2.56) และอันดับสุดท้าย คือ อยากให้มีพื้นที่เพียงพอสำหรับเด็ก อยู่ในระดับน้อย
 (M= 2.55)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมีจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายตามมาตรฐานการประเมินคุณภาพของการบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านตารางโปรแกรม ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย และด้านแผนกดูแล โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยจาก 477 คน (ชาย 272 คน หญิง 205 คน) ซึ่งเป็นสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกาย ประจำโรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพฯ ทั้งหมดและคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างให้เหลือเพียง 265 คน (ชาย 150 คน หญิง 115 คน) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean : M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผลการประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 คน สรุปผลโดยภาพรวมได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

1. สมาชิกศูนย์ออกกำลังกายที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 และเพศหญิงจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 โดยส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 สำหรับวุฒิการศึกษาของสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 และสถานภาพครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพครอบครัวโสด จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 61.40
2. สมาชิกศูนย์ออกกำลังกายได้ประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย โดยภาพรวมพบว่า ทั้ง 5 ด้านผลการประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายอยู่ในระดับมาก ทั้งหมด ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านตารางโปรแกรม ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย ส่วนด้านแผนกดูแลเด็กผลการประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายอยู่ในระดับน้อย

อภิปรายผล

1. เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมตามมาตรฐานการประเมินคุณภาพของการบริการ พบว่าการประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายอยู่ในระดับมาก แสดงว่าศูนย์ออกกำลังกายมีคุณภาพของการบริการที่ดีตามความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อศูนย์ออกกำลังกายดังที่ สุมณา อยู่โพธิ์ (2536 : บทคัดย่อ) กล่าวว่าผู้ที่มาใช้บริการมีความคาดหวังที่จะได้รับความช่วยเหลือ ให้ความเคารพ เกิดความสะดวกสบาย มีความรวดเร็วในการบริการ มีความราบรื่น มีความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ และมีการสื่อสารที่แม่นยำตรงกับความจริง ส่วนผู้ให้บริการนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการด้วยการทำงานเป็นทีมในการบริการ มีความสามารถ มีทักษะที่ดีในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการ มีความน่าเชื่อถือ มีความริเริ่ม มีการจงใจลูกค้าที่ดี มีความกระตือรือร้น เป็นต้น ดังนั้นผลการประเมินคุณภาพของการบริการของสมาชิกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นับว่าเป็นการชี้ให้เห็นคุณภาพของการบริการของศูนย์ออกกำลังกายทั้ง 5 ด้าน โดยพิจารณาผลของการประเมินคุณภาพของการบริการของสมาชิกโดยเริ่มจาก ด้านบุคลากรพบว่าสมาชิกประเมินผลของการบริการอยู่ในระดับมาก แสดงว่าผลของการบริการด้านบุคลากรอยู่ในระดับที่ดี รองลงมาคือบริการด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า พบว่าสมาชิกประเมินผลของการบริการอยู่ในระดับมาก แสดงว่าผลของการบริการห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าอยู่ในระดับที่ดี ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกายพบว่า สมาชิกประเมินผลของการบริการอยู่ในระดับมาก แสดงว่าผลของการบริการด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกายอยู่ในระดับที่ดี ด้านตารางโปรแกรมพบว่า สมาชิกประเมินผลของการบริการอยู่ในระดับมาก แสดงว่าผลของการบริการด้านตารางโปรแกรมอยู่ในระดับที่ดี โดยทั้ง 5 ด้านจากการประเมินคุณภาพของการบริการของสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายอยู่ในระดับมาก ดังนั้นควรนำผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการมาปรับปรุง และพัฒนาองค์กรในแต่ละด้านให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้ผลของการประเมินคุณภาพของการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนด้านแผนกดูแลเด็กพบว่า การประเมินคุณภาพของการบริการอยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่าสมาชิกยังไม่เล็งเห็นถึงความสำคัญในการนำบุตรหลานมาเข้าร่วมกิจกรรมการออกกำลังกาย และมีปัจจัยทางด้านกฎข้อห้ามของศูนย์ออกกำลังกายที่ไม่อนุญาตให้เด็กอายุต่ำกว่า 16 ปีเข้ามาใช้บริการรวมถึงค่าใช้จ่ายที่จะต้องเพิ่มขึ้นในการพาเด็กเข้ามาสมัครเป็นสมาชิก จากปัจจัยดังกล่าวทำให้ด้านแผนกดูแลเด็กยังไม่จำเป็นที่จะต้องจัดให้มีขึ้น

2. พิจารณาในแต่ละด้านตามมาตรฐานการประเมินคุณภาพของการบริการ พบว่า

2.1 คุณภาพการบริการด้านบุคลากร

จากการศึกษา พบว่าโดยภาพรวมคุณภาพของการบริการด้านบุคลากรของศูนย์ออกกำลังกาย อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากร มีความรู้มีทักษะในเกณฑ์ที่ดี รวมถึงบุคลิกภาพ การแต่งกายมีความเหมาะสม มีความตั้งใจและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหา

เฉพาะหน้าได้ดี รวมถึงการมีความสุขภาพอ่อนนุ่มถ่อมตนต่อผู้ที่มาใช้บริการเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยามากุชิ และโอกาคะ (1988) ที่กล่าวว่าสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกายจะเข้าร่วมกิจกรรมและปัจจัยที่ทำให้เกิดความสนใจของสมาชิกในศูนย์ออกกำลังกายนั้นจะต้องประกอบด้วยความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วย และพบว่าบริการที่ดีของบุคลากรมีผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมการออกกำลังกาย ซึ่งจะต้องประกอบด้วย การมีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพที่ดี สุขภาพสมบูรณ์ และมีความแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ (ประนอม รอดทัศนาศ : 2541)

2.2 คุณภาพการบริการด้านตารางโปรแกรม

จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการบริการด้านตารางกิจกรรมของศูนย์ออกกำลังกายอยู่ในระดับมาก ตารางโปรแกรมนั้นเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่จะเป็นแรงจูงใจแก่สมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมของศูนย์ออกกำลังกาย ตารางโปรแกรมนั้นจะต้องมีองค์ประกอบที่เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ดีไม่ว่าจะเป็นด้านความหลากหลายของกิจกรรม มีความเหมาะสมกับสมาชิกเช่น ความยากง่ายของกิจกรรมมีความเหมาะสมกับระดับความสามารถของสมาชิก สามารถแบ่งระดับความยากง่ายของกิจกรรม รวมถึงมีความสะดวกในเรื่องของเวลา สมาชิกสามารถเข้าร่วมกิจกรรมตามตารางเวลาที่เหมาะสมกับตนเอง กิจกรรมที่จัดให้มีประโยชน์ต่อสมาชิก สนุกสนานไปกับเสียงดนตรี และยังมีพื้นที่ในการจัดกิจกรรมเพียงพอต่อความต้องการจากองค์ประกอบดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าศูนย์ออกกำลังกาย มีความเหมาะสมของตารางกิจกรรม ดังคำกล่าวของ สุมณา อยู่โพธิ์ (2536 : บทคัดย่อ) ผู้บริโภคจะรู้สึกพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองที่ดีตรงตามความคาดหวังของตนเอง ซึ่งตารางกิจกรรมของศูนย์ออกกำลังกายก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการ และความพึงพอใจของสมาชิก

2.3 คุณภาพการบริการด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า

จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการบริการด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าของศูนย์ออกกำลังกาย อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าไม่ว่าจะเป็นจำนวนตู้เก็บสัมภาระที่เพียงพอต่อสมาชิก ตู้เก็บสัมภาระมีการดูแลและรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งานและมีความปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา ในส่วนของห้องอาบน้ำมีความสะอาดถูกสุขอนามัย มีความสะดวกต่อการให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความปลอดภัยต่อตัวเองและสัมภาระที่ติดตัวมาด้วย นอกเหนือจากปัจจัยของการบริการด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าที่ได้กล่าวมาแล้ว ทั้งเป็นไปตามมาตรฐานวัดการประเมินคุณภาพของการบริการ และศูนย์ออกกำลังกายยังมีการให้บริการ ตู้เก็บสัมภาระ มีบริการผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดหน้า ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดร่างกาย เช่น ครีมหาผิว เจลไส้ผม แป้งทาตัวเป็นต้น รวมทั้งห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ห้องอบไอน้ำ ห้องอบแบบแห้ง อ่างน้ำวน ห้องอาบน้ำ ห้องส้วม ทุกห้องจะต้องมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้สมาชิกมีการประเมินผลของการบริการอยู่ในระดับมาก ในด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าของศูนย์ออกกำลังกาย โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนตรี อารีย์ (2542 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง สภาพและความต้องการในการออกกำลังกายของพนักงานธนาคาร

กรุงเทพมหานครและกรุงเทพมหานคร พบว่าต้องการสถานที่ออกกำลังกายที่มีความพร้อมในด้านสุขอนามัย ห้องแต่งตัว ห้องน้ำที่เป็นสัดส่วนเพียงพอ

2.4 คุณภาพการบริการด้านอาคารสถานที่

จากการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมคุณภาพการบริการด้านอาคารสถานที่ของศูนย์ออกกำลังกาย อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการบริการของอาคารสถานที่ ได้แก่ ความสะดวกต่อการมาใช้บริการของอาคารสถานที่ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ตั้งของโรงแรมที่เป็นจุดศูนย์กลางของเมือง ตำแหน่งอยู่ในย่านธุรกิจ มีการคมนาคมที่สะดวกสบาย สามารถเดินทางมายังโรงแรมได้ง่าย สถานที่ตั้งไม่ซับซ้อน มีความโดดเด่นของตัวอาคารง่ายต่อการมาใช้บริการ ช่วงเวลาเปิด-ปิด มีความเหมาะสม สมาชิกสามารถมาใช้บริการได้ทันเวลา ซึ่งศูนย์ออกกำลังกาย มีเวลาเปิด-ปิด ตั้งแต่เวลา 05.30 - 23.00 น. ของทุกวัน ส่วนสถานที่จอดรถพบว่า อยู่ในระดับที่ปานกลาง อาจจะส่งผลเนื่องจากโรงแรมมีการจัดประชุมสัมมนาทำให้มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ส่วนที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย บางส่วน ส่วนทางเข้าสู่ตัวอาคารมีความสะดวก เนื่องจากสถานที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ และสามารถเข้า-ออกได้ง่าย ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถของโรงแรมได้มีการจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยไว้ดูแลตลอดเวลา มีระบบกล้องวงจรปิดติดตั้งทุกชั้น ทำให้สถานที่จอดรถมีความปลอดภัยสูง มีระบบควบคุมแสงสว่างและการถ่ายเทอากาศที่ดี โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นานชัย เตมศิริเกียรติ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้านในการใช้บริการศูนย์ออกกำลังกาย ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายของลูกค้านมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ โดยจะต้องอยู่ใกล้บ้าน หรือที่ทำงาน อยู่ในแหล่งชุมชน มีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย

2.5 คุณภาพการบริการด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย

จากการศึกษาด้านนี้พบว่า โดยภาพรวมของคุณภาพการบริการด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกายของศูนย์ออกกำลังกายอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ ตามมาตรวัดการประเมินคุณภาพการบริการด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย พบว่าสภาพแวดล้อมทำให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อุปกรณ์แต่ละชนิดมีความทันสมัยต่อการใช้งานและมีคำแนะนำอย่างละเอียด รวมถึงยังมีการดูแลรักษาอุปกรณ์อยู่ตลอดเวลา เพื่อจะได้มีอุปกรณ์พร้อมใช้งาน และไม่เป็นอันตรายต่อผู้ให้บริการ ดังนั้นอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกายจึงมีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งที่ศูนย์ออกกำลังกายจะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี กล่าวคือจะต้องมีการเลือกอุปกรณ์ที่มีความทนทานและมีหลากหลาย สามารถใช้บริหารร่างกายได้ครบทุกส่วนสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประนม รอดทัศน (2541) ที่ได้ทำการศึกษาความต้องการการบริการออกกำลังกายของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เกี่ยวกับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการออกกำลังกาย ฉะนั้นคุณภาพการบริการด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกายมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้นั้นยังรวมถึง

ความทันสมัยตามกาลเวลาที่สามารถดึงดูดความสนใจ สร้างความแปลกใหม่ รวมถึงให้ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

2.6 คุณภาพการบริการด้านแผนกดูแลเด็ก

เนื่องจากทางศูนย์ออกกำลังกายไม่ได้จัดให้มีด้านแผนกดูแลเด็ก ดังนั้นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการของสมาชิกที่มีต่อด้านแผนกดูแลเด็กอยู่ในระดับน้อย และพบว่า ในด้านแผนกดูแลเด็กจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการดูแลเด็ก อุปกรณ์เด็กเล่นที่จัดให้มีความสะอาด การบริการดูแลเด็กมีตลอดเวลาทำการศูนย์ออกกำลังกาย มีพื้นที่เพียงพอสำหรับเด็กและความหลากหลายของประสบการณ์ที่จัดหาให้ อยู่ในระดับน้อย และสภาพแวดล้อมมีความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะศูนย์ออกกำลังกายยังไม่เน้นความสำคัญในการให้บริการด้านแผนกดูแลเด็ก อีกปัจจัยหนึ่งศูนย์ออกกำลังกายมีสมาชิกเพศชายมากกว่าเพศหญิงอยู่ในสถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่ ประกอบกับกฎระเบียบของศูนย์ออกกำลังกายไม่อนุญาตให้เด็กที่มีอายุต่ำกว่า 16 ปี เข้ามาใช้บริการ และยังรวมถึงค่าใช้จ่ายในการเป็นสมาชิกที่จะต้องเพิ่มขึ้น

การวิจัยในครั้งนี้ผลของการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของการบริการที่มีต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านตารางโปรแกรม ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย สมาชิกศูนย์ออกกำลังกายได้ประเมินอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านแผนกดูแลเด็กอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นการที่เราได้รับทราบผลจากการวิจัยทำให้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยต่อผู้จัดการศูนย์ออกกำลังกาย และได้ทำการปรับปรุงการบริการตามผลการวิจัยที่ได้ทำให้การบริการของบุคลากรที่จะต้องเอาใจใส่และสวมจิตวิญญาณในการให้บริการที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ด้านตารางโปรแกรม ด้านห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย และด้านแผนกดูแลเด็ก จะต้องทำให้ดีขึ้นกว่าเดิมให้อยู่ในระดับมากที่สุดเพื่อให้สมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย หรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้รับความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการเกิดความประทับใจแล้วกลับมาใช้บริการอีก เพื่อเพิ่มรายได้ลดค่าใช้จ่ายเป็นการรักษาระดับและเพิ่มมาตรฐานการบริการของศูนย์ออกกำลังกายให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ดังต่อไปนี้

1. จากผลการศึกษาครั้งนี้เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามทฤษฎีของ แลม ชาง และเจนเซินต์ (2005) โดยใช้มาตราวัดการประเมินคุณภาพของการบริการ (Service Quality Assessment Scale : SQAS) พบว่าคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายโดยภาพรวมในด้านต่างๆ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก จึงส่งผลให้เราสามารถรู้และนำผลของการวิจัยมาแจ้งให้ผู้จัดการศูนย์ออกกำลังกายให้รับทราบผลจากการศึกษาวิจัยเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาแก้ไของค์กร หรือสถานประกอบการนั้นๆ มาก่อให้เกิดประโยชน์ และปรับปรุงการบริการทุกๆด้านให้อยู่ในระดับมากที่สุดให้สูงขึ้นกว่าเดิม
2. นำผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้มาแจ้งให้สมาชิกศูนย์ออกกำลังกายหรือผู้ประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายได้รับทราบผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย เพื่อแสดงให้เห็นคุณค่า หรือความเอาใจใส่ต่อคำแนะนำจากสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายในครั้งนี้อย่างมีเหตุและผลตามความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงการประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายโดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายตามสถานที่ต่างๆ ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และในเขตต่างจังหวัดทั่วประเทศ
2. ควรนำมาตราวัดการประเมินคุณภาพของการบริการ (Service Quality Assessment Scale : SQAS) แลม ชาง และเจนเซินต์ (Lam, Zhan & Jensen. 2005) ไปใช้กับศูนย์ออกกำลังกายที่มีแผนกดูแลเด็กอยู่แล้ว หรือศูนย์ออกกำลังกายที่ต้องการจะสร้างแผนกดูแลเด็ก ซึ่งง่ายต่อการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งต่อไป
3. ควรมีศึกษาถึงปัญหา หรืออุปสรรคที่เป็นสาเหตุทำให้สมาชิกศูนย์ออกกำลังกายไม่สามารถประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายในทุกๆด้าน ได้อย่างเต็มที่

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- คณิต เจียววิชัย. (2537). *หลักนันทนาการ*. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร มปป.
- จินตนา บุญบงการ. (2537). *การขยายบริการ*. วารสารจุฬาลงกรณ์. ธุรกิจปริทัศน์. ปีที่16 ฉบับที่ 60 มิ.ย. : 28-29.
- ทิพภากร รังคศิริ. (2527). *การตลาดของสถานบริการร่างกายในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปรินิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิรันดร์ อุดมฉันท. (2531). *กลยุทธ์มัดใจลูกค้าด้วยงานบริการชั้นเยี่ยม*. กรุงเทพฯ : อินทยาง
- นำชัย เตมศิริเกรียติ. (2538). *พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการศูนย์สปอร์ตคลับในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่*
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประคอง วรรณสูตร. (2538). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ประนอม รอดทัศน. (2541). *ความต้องการบริการการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรและ นักศึกษามหาวิทยาลัยรังสิต*. ปทุมธานี. ปรินิพนธ์
- พนิดา พนิตธารง. (2547). *ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อสถานออกกำลังกาย Clark Hatch Fitness Center*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิษณุ จงสถิตวัฒนา และคณะ. (2528). *การบริหารการตลาด*. บทความและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพชรรัตน์ หิรัญชาติ. (2532). *ความต้องการการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพและ สมรรถภาพทางกายของบุคลากรในหน่วยงานเอกชนในกรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของตนเอง*. ปรินิพนธ์ ค.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถ่ายเอกสาร.
- มนตรี อารีย์. (2542). *สภาพและความต้องการในการออกกำลังกายของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาใน เขตจังหวัดสมุทรปราการและกรุงเทพมหานคร*. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2538). องค์การและการจัดการ. เอกสารการสอนชุดวิชา หน่วยที่ 1-5.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

.....(2538). องค์การและการจัดการ. เอกสารการสอนชุดวิชา หน่วยที่ 9-15. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ :

บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2540) สถิติวิทยาทางการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2524). หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :

นักพิมพ์เรือนอักษร.

.....(2541). การวิจัยเชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

วีรยา ภัทรอาชาชัย. (2539). หลักการวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อินเตอร์-เทค พรินติ้ง.

วิระวัฒน์ ปัญญาบุรพา. (2537). ความคาดหวังในการจัดการบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริม

สุขภาพของสมาชิกศูนย์สุขภาพในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พลศึกษา)

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและไซ

เท็กซ์จำกัด.

สกล เจริญวงศ์. (2532). ความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกกำลังกายของประชาชนที่ออกกำลังกายอย่าง

สม่ำเสมอในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุกัญญา ดอกพุ่ม. (2546). ทักษะคติของผู้ที่นิยมออกกำลังกายในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการใช้บริการ

สถานบริการร่างกาย(Fitness Center). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุกัญญา พานิชเจริญนาม และสืบสาย บุญวิบุตร. (2540). ผู้นำแอโรบิกด้านซันซัมย์. เอกสาร

ประกอบการบรรยาย. ถ่ายเอกสาร.

สุปราณี ขวัญบุญจันทร์. (2534). รายงานการวิจัยความต้องการบริการการออกกำลังกายของบุคลากร

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: ภาควิชาพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุนนา อยู่โพธิ์. (2536). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร

- Brady, M.K., & Cronin, J., Jr. (2001). Some new thought on conceptualizing perceived service quality .
A hierarchial approach. *Journal of Marketing*. 65(3): 33-49.
- Chelladurai, P., Scott, F.L., & Haywood-Farmer, J. Z.(1987). Dimensions of fitness. Development of a
model. *Journal of Sport Management*, I. 159-172.
- Codwell, Donald.(1986). *The Marketing of Service*. London: William Heinmann Ltd.
- Dimitra A. Papadimtriou and Kostantinos Karteroliotis. (2000). *The Service Quality Expectations
in Private Sport and Fitness Centers: A Reexamination of the Factor Structure*. Sport
Marketing Quarterly. University of Athens.
- Eddie T.C. Lam, Jumes J. Zhang and Barbara E. Jensen. (2005). Service Quality Assessment Scale.
Measurement in physical education and exercise. 9(2) : 79-111
- Howat, G., Absher, J., Crilley, G.,& Milne, I.(1996) Measuring customer service quality in sport and
leisure centers. *Centers. Managing Leisure*, I : 77-89
- Howat, G., Murray, D., & Crilley, G. (1999). The relationships between Service Problems and
Percepcenter of service quality, satisfaction, and behavioral intentions of Australian public
sports and leisure center customers. *Journal of Park and Recreation Administration*, 17(2) :
42-64
- Kim, D., & Kim, S.Y. (1995). QUESC. An instrument for assessing the service Quality of sport centers in
Korea. *Journal of Sport Management* : 9. 208-220.
- Lam, Zhang & Jensen. (2005). Service Quality Assessment Scale(SQAS): An Instrument for Evaluating
Service Quality of Health-Fitness Clubs. *Measurement In Physical Education And Exercise
Science*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- McDougall, G. H. G., & Levesque, T.J. (1994) A revised view of service Quality dimensions :
An empirical investigation. *Journal of Professional Services Marketing*. 11, 189-209.
- Papadimitriou, D. A., & Karteroliotis, K. (2000). The service quality expectations in private sport and
fitness centers. A reexamination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly* :
157-164.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SEEVQUAL. A multiple-item scale for
measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* : 64, 12-36.
- Peter, Christiaan Michael. (1999). *Health club member survey*. Master Abstracts
International. Issue 37-05, 66.
- Rintjema, J.M. (1998). *An Evaluation of Service Quality at A Private Fitness Club*. The University
of New Brunswick.

Rust, R.T., & Oliver, R.L. (1994). *Service quality*. Insights and managerial implications from the frontier.

In R.T. Rust & R.L. Oliver (Eds.), *Service quality . New directions in theory and practice* (pp.1-19). Thousand Oaks: CA: Sage.

Ogura, O., and Yamaguchi, Y. (1988). A longitudinal study of dropout from a fitness club: A case study a management perspective. *Abstracts New Horizons of Human Movement*. 129.

Yamaguchi, Y., and Okada, K. (1988). A study of adherence to a fitness club: A user's perspective. *Abstracts New Horizons of Human Movement*. 128.

Yamane, Taro. (1976). *Statistics : An Introductory analysis*. 2 nd ed. New York.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบประเมินคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย
โรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพฯ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
การศึกษาคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย
โรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพฯ

คำชี้แจงเบื้องต้น

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายโรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพฯ และนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ความเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ดังนั้นจึงขอความกรุณาจากท่านสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายโปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ผลการวิจัยเป็นไปอย่างถูกต้อง เพื่อประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ และผู้วิจัยขอขอบพระคุณต่อท่านสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายเป็นอย่างสูงไว้

ณ โอกาสนี้ด้วย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับมาตราวัดการประเมินคุณภาพการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม Service Quality Assessment Scale (SQAS)

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในวงเล็บหน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 25

() 25-35 ปี

() 36-45 ปี

() 46-55 ปี

() มากกว่า 55

3. วุฒิการศึกษา

- () ปวช./อนุปริญญา () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
() สูงกว่าปริญญาตรี () อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. สถานภาพครอบครัว

- () โสด () สมรส
() หย่าร้าง () แยกกันอยู่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับมาตรฐานวัดการประเมินคุณภาพการบริการต่อสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม Service Quality Assessment Scale (SQAS)

ข้อแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

ขอให้ท่านพิจารณาข้อความในแต่ละข้อว่า ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพของการบริการในแต่ละด้านโดยกาเครื่องหมายถูก (/) ลงในช่องมีหรือไม่มี

ถ้าท่านเห็นว่า “มี” แสดงว่าศูนย์ออกกำลังกายเจด็บบลิวแมริออท กรุงเทพฯ มีการให้บริการทางด้านนี้ และให้ท่านพิจารณาคุณภาพในการบริการว่าอยู่ในระดับใด โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

- “มากที่สุด” หมายถึง ศูนย์ออกกำลังกายมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ มากที่สุด
“มาก” หมายถึง ศูนย์ออกกำลังกายมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ มาก
“ปานกลาง” หมายถึง ศูนย์ออกกำลังกายมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ ปานกลาง
“น้อย” หมายถึง ศูนย์ออกกำลังกายมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ น้อย
“น้อยที่สุด” หมายถึง ศูนย์ออกกำลังกายมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ถ้าท่านเห็นว่า “ไม่มี” แสดงว่าที่ศูนย์ออกกำลังกายเจด็บบลิวแมริออท กรุงเทพฯ ไม่มีการให้บริการทางด้านนี้ ซึ่งท่านเห็นสมควรว่าจำเป็นต้องมีการให้บริการทางด้านนี้น้อยเพียงใด โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- “มากที่สุด” หมายถึง ศูนย์ออกกำลังกายควรจัดให้มีการบริการทางด้านนี้อยู่ในระดับ มากที่สุด
“มาก” หมายถึง ศูนย์ออกกำลังกายควรจัดให้มีการบริการทางด้านนี้อยู่ในระดับ มาก
“ปานกลาง” หมายถึง ศูนย์ออกกำลังกายควรจัดให้มีการบริการทางด้านนี้อยู่ในระดับ ปานกลาง
“น้อย” หมายถึง ศูนย์ออกกำลังกายควรจัดให้มีการบริการทางด้านนี้อยู่ในระดับ น้อย
“น้อยที่สุด” หมายถึง ศูนย์ออกกำลังกายควรจัดให้มีการบริการทางด้านนี้อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตัวอย่างที่ 1 ในกรณีที่ท่านเห็นว่าศูนย์ออกกำลังกายเจดีย์บลิวเมรือท กรุงเทพฯ “มี” การให้บริการทางด้านนี้ และบุคลากรมีความรู้และทักษะอยู่ในระดับมาก

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น		ระดับความคิดเห็น				
	มี	ไม่มี	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
บุคลากร ความรู้และทักษะของพนักงาน	/			/			

แปลความได้ว่า : แสดงว่าศูนย์ออกกำลังกายเจดีย์บลิวเมรือท กรุงเทพฯ มีการให้บริการในด้านนี้และศูนย์ออกกำลังกายมีบุคลากรที่มีความรู้และทักษะของพนักงานอยู่ในระดับมาก

ตัวอย่างที่ 2 ในกรณีที่ท่านเห็นว่าศูนย์ออกกำลังกายเจดีย์บลิวเมรือท กรุงเทพฯ “ไม่มี” การให้บริการทางด้านนี้ และเห็นสมควรว่าจำเป็นต้องมีการให้บริการในด้านนี้อยู่ในระดับมาก

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น		ระดับความคิดเห็น				
	มี	ไม่มี	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
แผนกดูแลเด็ก เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในการดูแลเด็ก		/		/			

แปลความได้ว่า : แสดงว่าศูนย์ออกกำลังกายเจดีย์บลิวเมรือท กรุงเทพฯ ไม่มีการให้บริการทางด้านนี้และทางศูนย์ออกกำลังกายควรจัดให้มีการบริการทางด้านนี้อยู่ในระดับมาก

คุณภาพการบริการของศูนย์ออกกำลังกาย

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น		ระดับความคิดเห็น				
	มี	ไม่มี	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>บุคลากร</u>							
1. ความรู้และทักษะของพนักงาน							
2. บุคลิกภาพการแต่งกายมีความเรียบร้อย							
3. ความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือ							
4. ความอดทนต่อปัญหาที่เกิดขึ้น							
5. การพูดคุยสื่อสารกับสมาชิก							
6. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับสมาชิก							
7. มีความอ่อนน้อมถ่อมตน							
8. ความพร้อมที่จะให้คำแนะนำ							
9.ความเต็มใจในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ							
<u>ตารางโปรแกรม</u>							
1. กิจกรรมมีความหลากหลาย							
2. กิจกรรมมีความเหมาะสม ตามระดับความสามารถของสมาชิก							
3. สมาชิกสะดวกในเข้าร่วมกิจกรรมตามตารางเวลา							
4. กิจกรรมที่จัดมีคุณภาพ							
5. ขนาดของกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมเหมาะสม							
6. ความไพเราะของดนตรีประกอบกิจกรรม							
7. มีพื้นที่ในการจัดกิจกรรมเพียงพอ							
<u>ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า</u>							
1. จำนวนตู้เก็บสัมภาระมีจำนวนเพียงพอกับสมาชิก							
2. ตู้เก็บสัมภาระมีการดูแลรักษาอยู่ในสภาพดี							
3. ห้องอาบน้ำมีความสะอาด							
4. มีความสะดวกต่อการใช้บริการ							
5. มีความปลอดภัย							

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น		ระดับความคิดเห็น				
	มี	ไม่มี	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>อาคารสถานที่</u>							
1. สะดวกต่อการมาใช้บริการ							
2. ช่วงเวลา เปิด-ปิด ทำการเหมาะสม							
3. สถานที่จอดรถเพียงพอ							
4. ทางเข้าสู่ตัวอาคารสถานที่มีความสะดวก							
5. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย							
6. ระบบควบคุมการถ่ายเทอากาศ							
7. ระบบควบคุมแสงสว่าง							
<u>อุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย</u>							
1. สภาพแวดล้อมทำให้มีความพึงพอใจ							
2. อุปกรณ์มีความทันสมัย							
3. อุปกรณ์มีสัญลักษณ์และคำแนะนำเพียงพอ							
4. อุปกรณ์บริหารร่างกายมีความหลากหลาย							
5. มีอุปกรณ์เพียงพอต่อจำนวนสมาชิกที่มาใช้บริการ							
6. มีการดูแลรักษาอุปกรณ์อยู่เสมอ							
<u>แผนกดูแลเด็ก</u>							
1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการดูแลเด็ก							
2. อุปกรณ์เด็กเล่นที่จัดไว้มีความสะอาด							
3. บริการดูแลเด็กมีตลอดเวลาทำการของศูนย์ ออกกำลังกาย							
4. มีพื้นที่เพียงพอสำหรับเด็ก							
5. สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัย							
6. ความหลากหลายของประสบการณ์ที่จัดทำให้							

Pattern Matrix of the Six-Factor Service Quality Assessment Scale

I. Staff

1. Possession of required knowledge/skills
2. Neatness and dress
3. Willingness to help
4. Patience
5. Communication with members
6. Responsiveness to complaints
7. Courtesy
8. Provision of individualized attention by instructors
9. Provision of consistency of service

II. Program

1. Variety of programs
2. Availability of programs at appropriate level
3. convenience of program time/schedule
4. Quality/content of programs
5. Appropriateness of class size
6. Background music (if any)
7. Adequacy of space

III. Locker Room

1. Availability of lockers
2. Overall maintenance
3. Shower cleanliness
4. Accessibility
5. Safety

IV. Physical Facility

1. Convenience of location
2. Hours of operation
3. Availability of parking
4. Accessibility to building
5. Parking lot safety
6. Temperature control
7. Lighting control

V. workout Facility

1. Pleasantness of environment
2. Modern-looking equipment
3. Adequacy of signs and directions
4. Variety of equipment
5. Availability of workout facility/equipment
6. Overall maintenance

VI. Child Care

1. Quality of staff
2. Cleanliness of equipment
3. Hours of operation
4. Adequacy of space
5. Safety of environment
6. Diversity of experience provided

Note. For clarity purpose, only factor coefficients .35 or higher are shown. $N = 601$.

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

- | | |
|---|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ทวีพงษ์ กลิ่นหอม | ประจำภาควิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี ศุภวิบูลย์ | ประจำภาควิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. อาจารย์ ดร.ปรางทิพย์ ยวนนนท์ | ประจำภาควิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |

ภาคผนวก ค.

หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – สกุล

นายสมชาย หอมยก

วันเดือนปีเกิด

19 มกราคม 2515

สถานที่เกิด

เขตป้อมปราบ กรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

บ้านเลขที่ 37/1875 หมู่ที่ 4 ต.คลองสาม

อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2530

มัธยมศึกษาตอนต้น

จากโรงเรียนปทุมวิไล จังหวัดปทุมธานี

พ.ศ.2533

มัธยมศึกษาตอนปลาย

จากโรงเรียนแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ.2535

ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง (ปก.ศ.สูง พลศึกษา)

วิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดสุโขทัย

พ.ศ.2537

วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.วิทยาศาสตร์การกีฬา)

มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ.2551

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ