

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายโรงพยาบาลเอกชน

ปริญญานิพนธ์
ของ
แสนศักดิ์ โชคประเสริฐนาม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
ตุลาคม 2551

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายโรงพยาบาลเอกชน

ปริญญานิพนธ์
ของ
แสนศักดิ์ โชคประเสริฐนาม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
ตุลาคม 2551
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายโรงพยาบาลเอกชน

บทคัดย่อ
ของ
แสนศักดิ์ โชคประเสริฐนาม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
ตุลาคม 2551

แสนศักดิ์ โชคประเสริฐนาม. (2551). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกกำลังกาย*
โรงพยาบาลเอกชน. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตรการกีฬา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม :
รองศาสตราจารย์ ทวีพงษ์ กลิ่นหอม, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี ศุภวิบูลย์.

ปรินญาณิพนธ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถาน
ออกกกำลังกายในโรงพยาบาลเอกชน โดยมีประชากร คือ บุคลากรในสถานออกกกำลังกาย และ
ผู้ให้บริการสถานออกกกำลังกายในโรงพยาบาลเอกชน ประกอบไปด้วย บุคลากรสถานออกก
ภายในโรงพยาบาล (แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิก) จำนวน 20 คน และผู้ให้บริการ
สถานออกกกำลังกายในโรงพยาบาล จำนวน 200 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการเปิดตาราง
Krejcie & Morgan ได้ขนาดตัวอย่างจากกลุ่มบุคลากรจำนวน 19 คน และผู้ให้บริการจำนวน
132 คน ตามลำดับ หลังจากนั้นจึงใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด
แบบสอบถามผ่านการทดสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน นำผล
ที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) และทดสอบความเชื่อมั่น
โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำแบบสอบถามมา วิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha
Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง พบว่า ทุกข้อ
มีความตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในระดับ 0.6 – 1.0 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ทั้งฉบับที่ 0.9443 สถิติ
ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรและผู้มาใช้บริการสถานออกกกำลังกายในโรงพยาบาลประเมินให้
ทุกข้อ อยู่ในระดับมาก เมื่อนำตัวชี้วัดมาจัดลำดับความสำคัญแล้ว สรุปได้ว่า สถานออกก
ภายในโรงพยาบาลเอกชน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ดังนี้ คือ เป็นสถานที่ที่มีผู้บริหารที่มี
ภาวะผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความเข้าใจพนักงานในองค์กรสูง การจัดการบริหารเน้น
ความร่วมมือของทุกคนในสถานออกกกำลังกาย เน้นความปลอดภัย มีความพร้อมของสถานที่
ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของที่จอดรถ การคำนึงถึงสุขอนามัย อากาศถ่ายเทและแสงสว่าง สำหรับ
กลยุทธ์ทางการตลาดจะมุ่งเน้น ในด้านการเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีของคนในองค์กรและตัวลูกค้า
ดังนั้น การเติบโตของกิจการอย่างยั่งยืนของสถานออกกกำลังกายในโรงพยาบาลจะเกิดขึ้น ต้อง
อาศัยการร่วมแรงร่วมใจของสมาชิกทุกคนในองค์กร ผู้บริหารมีหน้าที่ต้องสำรวจคุณลักษณะ
อันพึงประสงค์ดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ เพราะงานดังกล่าวไม่ได้ใช้ต้นทุนสูง แต่ได้รับผลตอบแทน
ที่คุ้มค่า ทั้งในแง่ของการสร้างความพึงพอใจของพนักงาน และสมาชิกทุกคน อีกทั้งยังสามารถ
ก่อให้เกิดการประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของสถานออกกกำลังกายได้เป็นอย่างดี

DESIRABLE CHARACTERISTICS OF FITNESS CENTER IN PRIVATE HOSPITAL

AN ABSTRACT

BY

SANSAK CHOKPRASERTNAM

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Science Degree in Sport Management
at Srinakharinwirot University
October 2008

Sansak Chokprasertnam. (2008). *Desirable Characteristics of Fitness Center in Private Hospital*. Master Thesis, M.S. (Sport Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc Prof. Taweepong Klinhom, Assist. Prof. Dr. Mayuree Supavibul,

The objective of the Thesis was to study on the Desirable Characteristics of Fitness Center in Private Hospital. The population selected to Thesis comprised those who used the services of the fitness at Private Hospital including those doctors, nurses and outside members (i.e. non hospital officers). The size of the sample population used in this Thesis was 200 people. The author sought the sample size by using Krejcie & Morgan Table and was recommended with 19 officers and 132 members with the sample, then applied the simple random sampling with the population.

This Thesis was developed with questionnaire written by the author and applied the rating scale of five to one; five represented the highest score while one represented the lowest score. The questionnaire was qualified by five specialists and the results were tested with the Index of Concordance (IOC) to further support the confidence level. The questionnaire was taken with the sample of size of 30 who were non fitness members at the time to seek the Alpha Coefficient of Cronbach. With such sample, applying IOC, it was found that all the questions had the Reliability and Face Validity at the score of 0.6 – 1.0 while the Alpha Coefficient was at 0.9443. The statistics being used with this analysis were Percentage, Arithmetic Means and Standard Deviation.

The research result indicated that the members who came to use the services in the Fitness Center required high scoring in most categories. Applying the key indicators with the research results to come up with key important attributes in rank, the author concluded that Desirable Characteristics of Fitness Center in Private Hospital should contain the following: Fitness Center should be equipped with a high at stake in leadership caliber whom was capable of demonstrating his interpersonal effectiveness skills with all stakeholders including also extending high degree of understanding with employees under his leadership. On the management style, the research results focused on: the team collaboration; the safety and security around the Fitness Center (which should include matters like: hygiene gym; safe, clean, well lit and the place that provided with sufficient parking spaces). For the marketing strategies, the results indicated that the Fitness Center should focus to have a campaign to promote positive

relationship between the members and the Fitness employees. Therefore, the sustainability of the Fitness Center in Private Hospital depends upon the high collaborative among employees, which is the main and clear responsibility of the Fitness Management to regularly revisit to ensure those leading factors are there. As a matter of fact, implementing the strategy to keep high spirit teamwork required low investment in capital and should yield high values and satisfaction between employees and members. In addition to the above, the positive results not only favor the Fitness Center itself upon implementing that strategy, but could also be leverage further with outside stakeholders to promote the Fitness Center in Private Hospital.

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเป็นเพราะ ผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ทวีพงษ์ กลิ่นหอม ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี ศุภวิบูลย์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษา ให้ความรู้ ความเข้าใจ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สาส์ สุภาภรณ์ ประธานกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล ตั้งสัจพจน์ กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม ที่ให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงงานวิจัยจนทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ ในการทำวิจัย และรู้ถึงคุณค่าของงานวิจัยที่จะช่วยพัฒนาสังคมให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความ เมตตา กรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้

กราบขอบพระคุณ ดร.นายแพทย์ ฌกาจ ผ่องอักษร อาจารย์สิทธา พงษ์พิบูลย์ รองศาสตราจารย์ ดร.สาส์ สุภาภรณ์ คุณวรพงศ์ วงษ์อำมาตย์ และคุณกิงแก้ว เอื้อดุลย์ธรรม ที่ได้ให้คำแนะนำในการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลัง กายในโรงพยาบาลเอกชน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ขอขอบพระคุณ ครู อาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ทั้งที่ผู้วิจัยได้เข้าพบและไม่มีโอกาส ได้เข้าพบในระหว่างการดำเนินการวิจัย ขอขอบคุณสมาชิกและเจ้าหน้าที่ไวทลไลฟ์ ฟิตเนส ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมืออย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่งผลให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สำคัญที่สุด กราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อบุคคลที่มีคุณค่าอย่างยิ่งของผู้วิจัย คุณพ่อ สมศักดิ์ โชคประเสริฐนาม คุณแม่สุนีย์ สนามน้อย ที่ได้ให้กำเนิด เลี้ยงดู อบรมสั่งสอนมาโดยตลอด กราบขอบพระคุณอาจารย์ วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย ที่ให้คำปรึกษา ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ ผู้วิจัยมาโดยตลอด ขอขอบคุณญาติ พี่น้องและเพื่อนๆ ร่วมงานทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจให้โดย ตลอด

ผู้วิจัยขออุทิศคุณงามความดีนี้ แต่ผู้มีพระคุณทุกท่าน ขอกราบขอบพระคุณท่าน เป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้

แสนศักดิ์ โชคประเสริฐนาม

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร	7
เป้าหมายขององค์กร	23
คุณภาพการให้บริการ	24
เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ	25
อุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกาย และสิ่งอำนวยความสะดวก	27
ความพร้อมของอาคารสถานที่	30
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตลาด	31
โรงพยาบาลเอกชน	42
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย	48
3 วิธีดำเนินการวิจัย	62
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	62
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62
การหาคุณภาพเครื่องมือ	63
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	65
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	65
สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	66

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	85
สรุปผลการวิจัย	85
อภิปรายผล	87
ข้อเสนอแนะ	88
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	89
 บรรณานุกรม	90
 ภาคผนวก	96
ภาคผนวก ก	97
ภาคผนวก ข	106
ภาคผนวก ค	108
ภาคผนวก ง	114
 ประวัติย่อผู้วิจัย	116

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 หน้าที่ของผู้บริหาร	22
2 ตารางออกกำลังกาย และ แอโรบิกในสัปดาห์	46
3 แสดงคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	68
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถาน ออกกำลังกาย โดยรวมและรายด้าน	71
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถาน ออกกำลังกายด้านการบริหาร โดยรวมและรายข้อ	72
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถาน ออกกำลังกายด้านการบริหาร โดยรวมและรายข้อ	73
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถาน ออกกำลังกายด้านการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	74
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถาน ออกกำลังกายด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร โดยรวมและรายข้อ	75
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถาน ออกกำลังกายด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ	76
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออก กำลังกายด้านความพร้อมของสถานที่ โดยรวมและรายข้อ	77
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออก กำลังกายด้านกลยุทธ์การตลาด โดยรวมและรายข้อ	78
12 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จำแนก ตามเพศ	79
13 ตารางแสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จำแนกตามอายุ	80
14 ตารางแสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา	81
15 ตารางแสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จำแนกตามระดับเวลาในการใช้บริการ	82
16 ตารางแสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จำแนกตามรายได้ส่วนตัว	83

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 ตารางแสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จำแนกตามสถานะผู้ใช้บริการ	84

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2 หลักในการบริหาร	19
3 ความหมายของคำว่าตลาด	32

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์ สังคมโลกมีความเป็นพลวัต มีการแข่งขันกันทั้งในภาคธุรกิจ และการใช้ชีวิตประจำวัน ทำให้คนในยุคนี้สะสมความตึงเครียดและขาดการออกกำลังกาย ผลที่ตามมาทำให้ต้องใช้จ่าย เป็นจำนวนมากไปกับการรักษาพยาบาล เมื่อมีปริมาณผู้ป่วยมากขึ้น ทั้งหน่วยงานราชการและเอกชนได้ตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพ จนทำให้โรงพยาบาลหลายแห่งได้เปิดสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลขึ้นเพื่อรองรับผู้ป่วย และพยายามสร้างภูมิคุ้มกันทางด้านสุขภาพมากกว่าการที่จะไปเน้นการรักษาเยียวยาที่ปลายเหตุ กระแสของการให้ความสำคัญกับการกระตุ้นให้เอาใจใส่สุขภาพได้เริ่มแพร่ขยายออกไปมากยิ่งขึ้น เพราะถือเป็นการป้องกันโรคภัยต่าง ๆ ที่เป็นผลพวงของพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันที่ไม่ดี

สำหรับประเทศไทยก็มีสภาพเช่นเดียวกับประเทศอื่นๆ ที่รับกระแสวัฒนธรรมการบริโภคของชาวตะวันตก โดยขาดการตระหนักว่าในเวลาต่อมาจะเป็นการทำลายสุขภาพของประชาชนในประเทศ และเมื่อกระแสความสนใจต่อสุขภาพเกิดขึ้น ทางภาครัฐ ได้กลับมาทบทวนและตระหนักถึงการใส่ใจดูแลสุขภาพของคนในประเทศกันอย่างเร่งด่วน โดยพื้นฐานที่ว่าประเทศจะพัฒนาได้ต้องเกิดจากทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ หากประเทศใดที่มีคนในสังคมมีปัญหาเรื่องการเจ็บป่วย โอกาสของการพัฒนาประเทศก็จะลดลง และรายได้ของชาติส่วนใหญ่ก็จะหมดไปกับงานทางด้านสาธารณสุข จากงานวิจัยของ อัญชลี พิษณุางกูร (สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2550 , จาก <http://www.positioningmag.com/magazine/Details.aspx?id=29661&menu=magazine,businEssdata>) พบว่า คนไทยพยายามที่จะดูแลสุขภาพมากขึ้น ไม่ต้องการป่วยฟรีๆ เนื่องจากค่ารักษาพยาบาลสูง เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้คนออกกำลังกายมากขึ้น นอกจากเพื่อให้ร่างกายแข็งแรงแล้ว ยังต้องการให้ตนเองดูดี นั่นคือ ใส่ใจในความงามอย่างมาก

จากการที่ภาครัฐและประชาชนในประเทศให้ความสนใจ ในเรื่องสุขภาพกันอย่างแพร่หลาย ทำให้ธุรกิจด้านการให้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล (Health Club Center) มีอัตราการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลสถิติอุตสาหกรรมจะเห็นว่าจำนวนศูนย์ออกกำลังกายในสหรัฐอเมริกา ระหว่าง ปี 2530 – 2547 มีอัตราการเติบโตเฉลี่ย 5.9% โดยชาวอเมริกัน และชาวอังกฤษที่เป็นสมาชิกคิดเป็น 13.5% และ 5.7% ตามลำดับ ขณะที่ประเทศอังกฤษในช่วง ปี 2530 – 2545 มีอัตราการเติบโตเฉลี่ยที่ 11% ตามลำดับ (สืบค้นเมื่อ 12 กันยายน 2550, จาก <http://kelive.kimeng.co.th/kelive/userview/DetailPage.jsp?cntry=TL&lang=th&cat=SF&contId=>

2840) สำหรับในประเทศไทยเองถึงแม้จะยังไม่มีการสำรวจล่าสุดมีการสำรวจธุรกิจด้านการให้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลอย่างเด่นชัด แต่ก็มีผลวิจัยที่เทียบเคียงถึงอุปสงค์ของธุรกิจประเภทนี้ โดยผลวิจัยของ โอจิลลี่ และ แมทเธอร์ (Ogilvy ; & Mather) (พรณี ชัยกุล. อ้างอิงจาก Ogilvy ; & Mather. www.ogilvy.com สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2550) ซึ่งทำการสำรวจเก็บข้อมูลชายหญิง 18 – 55 ปี 300 ราย ในเขตกรุงเทพฯ ที่ใส่ใจดูแลสุขภาพในระดับค่อนข้างมาก ถึงมากที่สุด ทำการสุ่มจากประชากรเกือบ 5,000 คน ที่มีรายได้ครอบครัวไม่ต่ำกว่า 25,000 บาท เพื่อเจาะลึกเกี่ยวกับวิถีชีวิตและพฤติกรรมของผู้บริโภคเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ใน 3 ประเด็นหลัก คือ การออกกำลังกาย การดูแลสุขภาพ และ การรับประทานอาหาร แม้การวิจัยครั้งนี้จะไม่เลือกคนทั้งประเทศมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง แต่ใช้คนกรุงเทพฯ มา เป็น Trend Setter ผลการวิจัยที่น่าสนใจพบว่า โรงพยาบาลหลายแห่งได้หันมาสนใจให้บริการสถานออกกำลังกายขึ้นในโรงพยาบาล โดยนำเสนอแบบ Check-up Package หลายรูปแบบและหลายระดับราคา เช่น ช่วง Off-hour ราคาจะต่ำกว่าช่วง Peak-hour คือ หลังเลิกงาน เป็นกลยุทธ์เพื่อกระจายความหนาแน่นของลูกค้า และเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้บริโภค ซึ่งไม่ได้ทำงานประจำ นอกจากนี้แนวทางของแพทย์ทางเลือกซึ่งไม่ใช่ยาและสารเคมี เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่จะเติบโตอย่างมีนัยสำคัญ และคาดว่าโรงพยาบาลหลายแห่งซึ่งอยู่ในรูปแบบของเครือข่ายจะขยายตัวมากขึ้น ซึ่งเกื้อหนุนให้การลงเม็ดเงินด้านการตลาดมีความคุ้มค่า

สำหรับชีวิตประจำวันของคนกรุงเทพฯ ที่เร่งรีบทำให้มีปัญหาด้านสุขภาพ ประกอบกับกระแสแรงค้ำให้คนหันมาตระหนักถึงปัญหาสุขภาพและส่งเสริมการรักษาสุขภาพ ทำให้คนไทยหันมาเป็นออกกำลังกายกันมากขึ้น ในขณะที่จะพบว่า มีบริษัทจากต่างประเทศเป็นจำนวนมากได้นำรูปแบบสถานออกกำลังกายที่มีความทันสมัยและเป็นที่ยอมรับในระดับสากลเข้ามาสู่ประเทศไทย โดยวิธีการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างจากรูปแบบสถานออกกำลังกายที่มีอยู่แต่เดิมที่เน้นการให้บริการในด้านการออกกำลังกายเพียงอย่างเดียว และส่วนใหญ่สถานออกกำลังกายของประเทศไทยยังอยู่รวมกับการให้บริการอื่นๆ เช่น สถานออกกำลังกายในโรงแรมต่างๆ นอกจากนี้สถานออกกำลังกายสมัยใหม่ที่เข้ามาเปิด ยังมีจุดเด่นในการสร้างความแตกต่าง ทั้งในด้านขนาดของสถานออกกำลังกาย ที่มีพื้นที่กว้างขวาง อุปกรณ์ทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงระบบการวางแผนในการทำงานและการคัดเลือกบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและฝึกสอนการออกกำลังกาย ซึ่งเป็นกำลังสำหรับความสำเร็จของศูนย์ออกกำลังกาย เพราะสามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจและตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกสถานออกกำลังกายของลูกค้า

สถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล เป็นรูปแบบธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ ในประเทศไทย ที่มีผู้สนใจไปใช้บริการเป็นจำนวนเพิ่มขึ้น สมาชิกที่มาใช้บริการมีหลายระดับ หลายประเภททำให้ธุรกิจนี้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ความต้องการทางด้านสุขภาพอนามัย และสังคมกำหนดหน้าที่ของโรงพยาบาลเปลี่ยนไปด้วย ประชาชนมีความรู้ ต้องการที่จะได้รับการพยาบาล ที่มีมาตรฐานและมีคุณภาพ โดยสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลเอกชน ประเทศไทยที่ให้บริการ ด้าน

การออกกำลังกายนั้น มีระบบการบริหารจัดการที่มีความแตกต่างกัน ในด้าน รูปแบบการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป้าหมายขององค์กร อุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกาย สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงความพร้อมของอาคารสถานที่ บุคลากรจะมีแตกต่างกับสถานออกกำลังกาย ในโรงพยาบาลเอกชนในต่างประเทศ ซึ่งจะมีมาตรฐานที่ค่อนข้างใกล้เคียงกัน ในต่างประเทศ สถานออกกำลังกายจะมีการแบ่งส่วนของช่วงอายุ เพศ และความสนใจของผู้มาใช้บริการอย่างชัดเจน เนื่องจากกระแสดูแลเอาใจใส่ตนเองของคนต่างประเทศในแต่ละกลุ่มมีสูง ทำให้สามารถ ทำการตลาดเจาะจงเฉพาะกลุ่มได้ ความพร้อมของอุปกรณ์ โปรแกรมสร้างสุขภาพแบบครบวงจร และการใช้หลักการตลาดต่างก็ช่วยเสริมสร้างให้สถานออกกำลังกายในต่างประเทศ มีอัตราการเจริญเติบโตของกิจการอย่างต่อเนื่อง (สืบค้นเมื่อ 18 พฤศจิกายน 2550, จาก www.palosfitness.com; www.gottliebfitness.org/) ส่วนความพร้อมของ สถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลเอกชน ประเทศไทยยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้ของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการ รวมถึงความต้องการในบริการด้านต่าง ๆ ของสมาชิกของสถานออกกำลังกาย ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ยังไม่มีการศึกษาทางด้านการบริหารจัดการ สถานออกกำลังกาย ในโรงพยาบาลเอกชน มาก่อน

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ที่ประสบการณ์การทำงานในสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล เห็นว่า การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล รวมถึงการพัฒนาเป็นพื้นฐานในการสร้างมาตรฐาน หรือรูปแบบในการจัดการสถานออกกำลังกาย ในโรงพยาบาลให้กับภาคเอกชนหรือหน่วยงานราชการ และผู้ที่ให้ความสนใจในการดำเนินการเตรียมการจัดตั้งสถานออกกำลังกาย และจัดการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล เพื่อให้ได้ทราบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล เพื่อใช้เป็นแบบอย่างของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลเพื่อสร้างเสริมสุขภาพแก่ผู้ให้บริการได้อย่างแท้จริง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลเอกชน

ความสำคัญของการวิจัย

ทำให้ทราบถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดสถานออกกำลังกาย ให้มีรูปแบบการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และเพื่อเป็นแนวทางการศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในสถานออกกำลังกาย และผู้ให้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ซึ่งมีจำนวนประชากร ที่เป็นบุคลากร สถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล (แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิก) จำนวน 20 คน และผู้ให้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จำนวน 200 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จำนวน 19 คน และผู้ให้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จำนวน 132 คน เก็บข้อมูลจากในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โดยการเปิดตาราง Krejcie & Morgan (1970) และใช้การสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย (Simple Random Sampling: SRS)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระจำแนกตาม คุณลักษณะส่วนบุคคล ของบุคลากร ในสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล และผู้ให้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล บำรุงราษฎร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการให้บริการ และรายได้ส่วนตัว
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ในด้านการบริหาร เป้าหมายขององค์กร รูปแบบการให้บริการ เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ อุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายและสิ่งอำนวยความสะดวก ความพร้อมของอาคารสถานที่ และกลยุทธ์ทางการตลาด

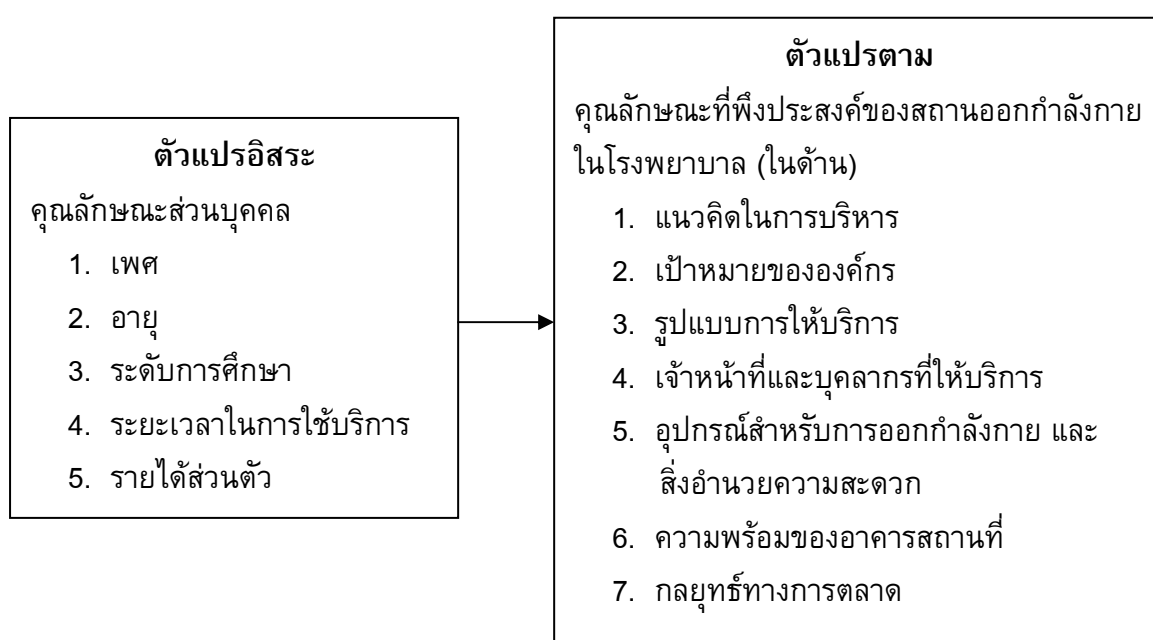
นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ หมายถึง ลักษณะที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความสำเร็จของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ในด้านการบริหาร เป้าหมายขององค์กร รูปแบบการให้บริการ เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ อุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายและสิ่งอำนวยความสะดวก ความพร้อมของอาคารสถานที่ และกลยุทธ์ทางการตลาด
2. สถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลเอกชน หมายถึง สถานออกกำลังกาย ในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ซึ่งเป็น สถานประกอบการธุรกิจที่ให้บริการกิจกรรมการออกกำลังกาย หลากๆ ชนิด ให้แก่ ผู้ใช้บริการ มีอุปกรณ์ออกกำลังกาย และอำนวยความสะดวกด้านบุคลากร ที่ให้บริการ จัดกิจกรรมต่างๆ ให้แก่สมาชิก โดยเก็บค่าใช้บริการเป็นรายวัย รายเดือน รายปี หรือตลอดชีพ
3. บุคลากรในสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล ได้แก่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและฝึกสอนการออกกำลังกาย ซึ่งประกอบด้วย ผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล (Personal Training) ที่ทำหน้าที่

จัดโปรแกรมการออกกำลังกายแนะนำการใช้เครื่องมือ ฝึกสอนการออกกำลังกายแก่สมาชิก และ
ผู้นำการเต้นแอโรบิก (Aerobic Instructor) ที่ทำหน้าที่การสอนการออกกำลังกายในรูปแบบการเต้น
แอโรบิก

4. การตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพ ได้แก่ ความใส่ใจต่อสุขภาพของผู้มารับ
บริการ วัดได้จากความถี่ในการมาออกกำลังกาย มาหาแพทย์ การใส่ใจในเรื่องความสมดุลของ
น้ำหนักและการรับประทานอาหาร รวมถึงการหลีกเลี่ยงสิ่งเสพติด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นแนวทางสนับสนุนการศึกษาวิจัย ซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร
2. เป้าหมายขององค์กร
3. คุณภาพการให้บริการ
4. เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ
5. อุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกาย และสิ่งอำนวยความสะดวก
6. ความพร้อมของอาคารสถานที่
7. แนวคิดทฤษฎีกับการตลาด
8. โรงพยาบาลเอกชน
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 9.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 9.2 งานวิจัยในประเทศ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

1.1 ความหมายและลักษณะของการบริหาร

มีผู้ให้คำจำกัดความของการบริหารไว้แตกต่างกันมากมาย ซึ่งแต่ละคนก็พยายามจะอธิบายให้เข้าใจโดยง่าย คำจำกัดความ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยแพร่หลาย การบริหาร คือ ศิลปะของการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่นและเราจะเห็นได้จากความจริงที่ว่า ผู้จัดการ หรือ ผู้บริหารจะบรรลุถึงเป้าหมายของเขาได้โดย “เตรียมการให้ผู้อื่นทำงาน มิใช่ตนเองต้องทำเอง โดยลำพัง

มีการใช้คำที่มีความหมายเหมือนกัน กับคำว่า “การบริหาร” (Administration) และ “การจัดการ” (Management) ซึ่งทั้งสองคำนี้บางท่านพยายามแยกความหมายว่า การบริหาร เน้นไปในเรื่องเกี่ยวกับนโยบาย ส่วนคำว่า การจัดการเน้นเกี่ยวกับการปฏิบัติและการนำไปใช้ บางท่านเห็นว่าในทางราชการควรใช้ Administration ส่วนในทางธุรกิจใช้ Management

การบริหารหรือการจัดการคือ ศิลปะของการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไป โดยอาศัยบุคคลอื่นๆ ซึ่งต้องอาศัยทั้งวิทยาศาสตร์และศิลปะ ในการกระทำที่เป็นวิทยาศาสตร์ หมายถึง เป็น วิทยาศาสตร์ (Social Sciences) มิใช่วิทยาศาสตร์พิสุทธิ์ (Pure Natural Sciences) การบริหาร เป็นศาสตร์ซึ่งเกิดจากการศึกษาการทำงานจริงๆ และนำความรู้ ประสบการณ์ การสังเกตผล ของการกระทำต่างๆ ในการทำงานนั้นมาจัดเป็นระเบียบมีการทดลองปฏิบัติ และแก้ไขวิธีการ ต่างๆ เพื่อให้ได้วิธีการที่ดีที่สุดที่เป็นเชื่อถือได้ก่อนที่จะเกิดขึ้น จากการบริหารงานของเขาใน อนาคต ส่วนที่ว่าเป็นศิลปะนั้น คือการ บริหารหรือการจัดการควรมีลักษณะยืดหยุ่นได้ เพราะ ต้องทำงานเกี่ยวกับคน เช่น ในการสั่งงานหรือในการมอบหมายงานจะต้องมีการสื่อสาร และ ประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ มีการจูงใจ ฯลฯ (สมคิด บางโม. 2550)

คุนซ์ และ โดแนลด์ (Koontz ; & O Donnell. 1993) ได้ให้ความหมายการบริหาร คือ การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของเป็นอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานนั้น และการปฏิบัติงานนั้น ต้องมีกระบวนการของการ วางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ ลดการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกของ องค์การและใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ (สมยศ นาวีการ. 2536) และได้กล่าวถึงการบริหารว่า เป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลด้วยบุคคลอื่น

รอบบินส์ และ คุล์เทอร์ (Stephen and Coulter 2004) ได้ให้ความหมายของ การบริหารว่า เป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการจัดสรรทรัพยากรการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารนั้น เป็นกระบวนการบรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์การ โดยอาศัยการดำเนินงานร่วมกันของหน้าที่ 5 ประการ คือ การวางแผน (Planning) การ จัดองค์การ (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การอำนวยการ (Directing) และการ ควบคุม (Controlling) และกระบวนการทำงานประกอบด้วย การวางแผนและการตัดสินใจ การจัด

องค์การ การเป็นผู้นำ และการควบคุมทรัพยากรการบริหาร (คน เงิน สิ่งของ ข้อมูลข่าวสาร) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สมพงษ์ เกษมสิน (2540) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ คือ มีการใช้ศาสตร์และศิลป์ นำเอาทรัพยากรบริหาร (Administrative Resource) มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (Process of Administrative) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และกล่าวว่าการบริหารมีลักษณะเด่นเป็นสากลอยู่หลายประการ คือ

1. การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
2. การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ
3. การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
4. การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ
5. การบริหารเป็นการดำเนินงานร่วมกันของกลุ่มบุคคล
6. การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคล ฉะนั้นจึงต้องอาศัยความร่วมมือ

ร่วมใจ (Collective mind) เพื่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (Group Cooperation) อันจะนำไปสู่พลังร่วมใจของกลุ่ม (Group Effort) ที่จะทำให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์

6.1 การบริหารมีลักษณะเป็นการร่วมมือกัน ดำเนินการอย่างมีเหตุผล (Rational)

6.2 การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน กับ วัตถุประสงค์ที่กำหนด

6.3 การบริหารไม่มีตัวตน (Intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของ มนุษย์

สุรชาติ ฅ นหนองคาย (2540) เสนอว่า การบริหารงาน (Administration) และการจัดการ (Management) เป็นคำที่ใช้แทนกันได้ แต่มีผู้รู้บางท่านพยายามแยกให้เห็นความแตกต่างระหว่างคำสองคำนี้ เช่น การบริหารนั้นมุ่งเน้นเกี่ยวกับนโยบาย ส่วนการจัดการเป็นการนำเอานโยบายไปปฏิบัติ หรือบางครั้งแบ่งแยกทั้งสองคำตามความแตกต่างของสาขางานที่เกี่ยวข้อง แต่ในปัจจุบันได้พยายามลดความแตกต่างของทั้งสองคำเพื่อสื่อความหมายเดียวกัน เป็นการบริหารจัดการ และได้ผู้ปฏิบัติงาน ในอันที่จะทำให้งานสำเร็จบรรลุ วัตถุประสงค์ เดียวกันนั่นเอง และเป็นหน้าที่ของผู้บริหารในอันจะกระทำการใดๆ ให้มีการร่วมมือกันทำงานอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ โดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุด

จากข้อมูลข้างต้น มีผู้เชี่ยวชาญได้ให้คำจำกัดความ และความหมายของการบริหารไว้แตกต่างกัน ซึ่งมีหลายแนวคิด โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการศูนย์สุขภาพในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

สมชาติ โตรักษา (2551) การบริหารโรงพยาบาลนั้น จำเป็นต้องมีการบริหารที่ดี ซึ่งผู้บริหารจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดในการบริหาร เพราะการบริหารเป็นทั้งศาสตร์

และศิลป์ (Science and Art) ที่จะช่วยให้การบริหารโรงพยาบาลประสบความสำเร็จ กล่าวคือ การบริหารเป็นศาสตร์ เนื่องจากมีหลักวิชาการด้านการบริหารที่ระบุไว้อย่างแน่นอน ชัดเจน สามารถพิสูจน์ให้เห็นจริงได้ และเป็นศิลป์ เนื่องจากการนำไปใช้ให้เกิดผลดีนั้น จำเป็นต้องอาศัย การฝึกและทดลองใช้ซ้ำแล้วซ้ำอีก ในสถานการณ์ต่างๆ จนเชี่ยวชาญ สามารถใช้งานได้ทันที อย่างเหมาะสม เกิดความสง่างาม และเป็นที่ชื่นชมต่อผู้พบเห็นและผู้เกี่ยวข้อง

การบริหาร (Management) คือ กระบวนการที่ทำให้ “งาน” สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ สูงสุดและสูงยิ่งขึ้น(Management is the working process to achieve the most efficiency outcome of work and the better) จากความหมายดังกล่าวนี้ การบริหาร จึงมีหลักสำคัญ 5 ประการ คือ

1. การบริหารมุ่งที่ **“งานเป็นหลัก”** โดยการที่จะบริหารอะไรนั้น ต้องระบุให้ ชัดเจนว่า สิ่งที่จะให้บริหารนั้น มีงานอะไรบ้าง เช่น การบริหารคน เป็นการทำให้ “งาน”ทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับการทำให้คนทำงานอย่างทุ่มเท ทำอย่างสุดความสามารถ และเกิด ประสิทธิภาพสูงสุดตามศักยภาพที่คนนั้นหรือกลุ่มคนเหล่านั้นมีอยู่ รวมถึงการทำงานได้สำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและสูงยิ่งขึ้น ซึ่งงานดังกล่าว ได้แก่ งานจัดหาคน งานใช้คน งานจูงใจคน งานควบคุมคน งานพัฒนาคน งานจำหน่ายคน และงานแก้ปัญหาเกี่ยวกับคน
2. การบริหารมุ่งที่จะทำให้ **“สิ่งที่จะให้บริหารเกิดประสิทธิผลสูงสุดตาม ศักยภาพที่มีอยู่”** เช่น การบริหารคน ก็มุ่งที่จะทำให้คนมีผลงานสูงที่สุดเท่าที่คนนั้น หรือกลุ่มคน เหล่านั้นในทีมงาน มีความสามารถที่จะกระทำได้
3. การบริหารมุ่งที่จะทำให้ **“งานสำเร็จ”** โดยเป็นการบริหารที่ให้ได้ผลงานตาม เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือตั้งใจไว้ อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ และก่อให้เกิดผลดีทั้ง ระยะสั้นและระยะยาวอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
4. การบริหารมุ่งที่จะทำให้ **“ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูง”** โดยเป็น การบริหารที่ให้ได้ผลงานมาก ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือตั้งใจไว้โดยใช้ ทรัพยากรน้อย
5. การบริหารมุ่งที่จะทำให้ **“ผลการดำเนินงานดียิ่ง ขึ้นไป”** โดยผู้บริหาร จะต้องถือปรัชญาที่ว่า “There is always a better way and, the best way never achieved” กล่าวคือ จะมีสิ่งที่ดีกว่าอยู่เสมอในอนาคต

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การบริหารเป็นกระบวนการที่ทำให้ “งาน” สำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพสูงสุดตามเป้าหมายขององค์กร และให้ผลการดำเนินงานดียิ่งขึ้น

1.2 วิวัฒนาการของการบริหาร

การบริหารมีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มีสิ่งมีชีวิตทั้งมนุษย์ และสัตว์เกิดขึ้นในโลก เนื่องจากต้องมีการแข่งขันและการต่อสู้กันเพื่อการอยู่รอด ก่อให้เกิดการรวมกลุ่มกันเป็นหมู่เหล่า การรวมกันจัดตั้งเป็นเมือง เป็นประเทศต่างๆ เป็นต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้ ล้วนแต่ต้องมีการบริหารร่วมด้วยเสมอ และได้มีวิวัฒนาการอย่างต่อเนื่องตลอดมา วิวัฒนาการของการบริหารในมวลมนุษยชนแบ่งออกเป็น 2 ช่วงใหญ่ๆ ดังนี้

1.2.1 การบริหารในช่วงที่ผ่านมา วิวัฒนาการของการบริหารในช่วงนี้ ได้แบ่งออกเป็น 5 ยุค ดังนี้

1.2.1.1 ยุคโบราณ (Primitive Management) ยุคนี้เริ่มนับตั้งแต่มีมนุษย์เกิดขึ้นในโลก มีการบริหารตามวิถีทางของธรรมชาติจากการเรียนรู้ การสังเกต การทดลองทำ และถ่ายทอดต่อกันมา มีความเกี่ยวข้องกับความเชื่อ ประเพณี วัฒนธรรม และศาสนา รูปแบบการบริหารในยุคนี้ ปรากฏออกมาในลักษณะของผู้นำการปกครอง การก่อสร้างต่างๆ การสงคราม การล่าสัตว์ เป็นต้น

1.2.1.2 ยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม (Industrial Revolution Management) ในช่วงปี ค.ศ. 1700 – 1850 มีการเปลี่ยนแปลงจากการผลิตสิ่งของขึ้นใช้เอง มาเป็นการผลิตเพื่อการค้า โดยเริ่มต้นในทวีปยุโรป การบริหารในยุคนี้มีวิวัฒนาการมากในด้านการบริหารคน เช่น การสรรหา การฝึกอบรม การพัฒนาคน การบริหารเงิน การบริหารค่าตอบแทน ในการทำงาน มีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการผลิตสินค้า มีการพัฒนาแนวคิดและหลักการทางเศรษฐศาสตร์มาใช้ในอุตสาหกรรมต่างๆ มีการเคลื่อนย้ายแรงงานจากชนบทเข้าสู่เมืองเพื่อทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม มีอุบัติเหตุและอันตรายจากการทำงานมากขึ้น คนงานและครอบครัวมีความเครียดมากขึ้น

1.2.1.3 ยุควิทยาศาสตร์การบริหาร (Scientific Management) ในช่วงปี ค.ศ. 1850 – 1920 การบริหารได้มีวิวัฒนาการอย่างรวดเร็วในสหรัฐอเมริกาและยุโรป มีการพัฒนาการทำงานให้เป็นระบบตามหลักวิทยาศาสตร์ เฟรดเดอริก วินสโลว์ เทเลอร์ (Frederick Winslow Taylor) ถือเป็นบิดาแห่งการบริหารยุคนี้ มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงาน ในแง่มุมต่างๆ มีการแบ่งงานเป็นส่วนๆ มีระบบการพัฒนาคอนอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และในเวลาเดียวกัน เฮนรี เฟย์โวล (Henri Fayol) ชาวฝรั่งเศสได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยด้านการบริหาร และได้สรุปเป็นหลักการบริหารที่สำคัญ 2 ด้าน ดังนี้

1.2.2.3.1 หลักการพื้นฐานของการบริหาร (Basic Principles of Management) มี 14 ประการ คือ การแบ่งส่วนงาน (Division of Work) อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) ระเบียบวินัย (Discipline) เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) ทิศทางการดำเนินงานที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Unity of Direction) การประสานผลประโยชน์ส่วนตนให้เป็นประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก (Subordination of Individual

to General Interest) การให้ผลประโยชน์ตอบแทน (Remuneration) การรวมไว้ส่วนกลาง (Centralization) สายการบังคับบัญชา (Scalar chain) คำสั่ง (Order) ความเสมอภาพ (Equity) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Stability of Tenure) ความริเริ่ม (Initiative) และความสมัครสมานสามัคคี (Sprit de Corps)

1.2.2.3.2 หน้าที่พื้นฐานของการบริหาร (Basic Function of Management) มี 5 ประการ คือ การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การสั่งการ (commanding) การประสานงาน (Coordinating) และ การควบคุมงาน (Controlling)

นอกจากนี้ ในยุคนี้ยังมีการพัฒนาด้านจิตวิทยาการบริหาร (Management Psychology) การพัฒนาผังควบคุมกำกับการที่เรียกว่า “GANTT Chart” เพื่อกำหนดและติดตามการทำงาน การพัฒนาวิธีทำงานที่ดีที่สุด (One best way to do the work.) แต่แนวคิดหลักยังเป็นการมองว่า “คน” เป็นเครื่องจักรทางชีวภาพ (Biological Machine) ซึ่งทำให้เกิดปัญหาตามมามากมาย และนำไปสู่วิวัฒนาการในยุคมนุษย์สัมพันธ์การบริหาร

1.2.1.4 ยุคมนุษย์สัมพันธ์การบริหาร (Human Relation Management) ในช่วงปี ค.ศ.1920 – 1960 เป็นการบริหารที่มุ่งให้ความสำคัญกับ “คน” มากขึ้น ถือว่าคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่งสำหรับองค์การ คนมีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด จอร์จ เอลตัน มาโย (George Elton Mayo) ชาวออสเตรเลีย ได้รับการยกย่องว่า เป็นบิดาแห่งการแรงงานสัมพันธ์ (Father of Employee Human Relations) เขาได้ศึกษาวิจัยสิ่งที่มีอิทธิพลต่อสมรรถภาพในการทำงานของ คนงาน ผลงานที่สร้างชื่อเสียงให้เขามาก คือ The Hawthorne Experiments ซึ่งทำการทดลองที่บริษัทเวสเทิร์นอิเล็กทริก (Western Electric Company) เมืองฮาวธอร์น (Hawthorne) รัฐชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ. 1927 – 1932 เขาสรุปไว้ว่า สิ่งที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อสมรรถภาพในการทำงานของคนงาน คือ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในองค์การ จึงเสนอแนะให้นำศาสตร์ด้านสังคมวิทยา จิตวิทยา ปรัชญา และ ศิลปะมาประยุกต์ใช้ในการบริหาร แนวคิด และ ทฤษฎีทางการบริหารที่พัฒนาขึ้นในยุคนี้ ได้แก่ ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ ดักกลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor) ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

1.2.1.5 ยุคการบริหารตามสถานการณ์ (Situation Management) เริ่มตั้งแต่ ค.ศ. 1960 เมื่อมีการพัฒนาคอมพิวเตอร์และนำมาประยุกต์ในงานต่างๆ อย่างกว้างขวาง ก่อให้เกิด “ข้อมูลข่าวสาร” ที่สามารถนำมาวิเคราะห์และรายงานผลได้อย่างรวดเร็ว การบริหารในยุคนี้มุ่งให้ความสนใจในการวิเคราะห์สถานการณ์ (Situation Analysis) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอย่างครบถ้วนและรวดเร็ว ที่นำไปสู่การตัดสินใจและดำเนินการอย่างฉับไว ล้ำหน้า คู่แข่งขัน รวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างคล่องตัว มีประสิทธิภาพสูง และยังมีการเชื่อมต่อข้อมูลไปทั่วโลกผ่านทางระบบดาวเทียม ทำให้มีข้อมูลเพื่อการบริหารงานมากขึ้น มีการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารเพื่อการบริหารงาน (Management Information System - MIS) กันอย่างกว้างขวาง และยังมีพัฒนาคอมพิวเตอร์ส่วนตัว (Personal Computer - PC) ให้มีขีด

ความสามารถสูงขึ้น ขนาดเล็กลง ใช้งานง่ายขึ้น และสามารถเชื่อมต่อกับแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้โดยสะดวก ทำให้การบริหารในยุคนี้จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Technology - IT) มาเป็นพื้นฐานของการทำงาน

จะเห็นได้ว่า การบริหารนั้นได้มีวิวัฒนาการในมวลมนุษยชาติมานานนับพันๆ ปี มีการสร้างสมองค์ความรู้ และถ่ายทอดสืบต่อกันมาเป็นเวลายาวนาน เนื่องจากการบริหารจำเป็นต้องพิสูจน์ด้วย “การกระทำ” มิใช่เพียงแต่คิด ดังนั้น หลักการและแนวทางการบริหารในอดีตจึงเป็นพื้นฐานของการบริหารในปัจจุบัน ทฤษฎีและหลักการบริหารใหม่ๆ จะมาเสริม หรือมาช่วยให้ทฤษฎีและแนวทางการบริหารเดิมมีความสมบูรณ์ขึ้น และจะยังคงมีวิวัฒนาการต่อไปในอนาคตอย่างต่อเนื่องตลอดไป

การบริหารงานสมัยใหม่ ด้วยสภาวะโลกาภิวัตน์ (Globalization) ของโลกปัจจุบัน การบริหารงานสมัยใหม่จึงใช้หลักการและแนวทาง ดังต่อไปนี้ คือ 1) ใช้เทคโนโลยีด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน (Real Time) อยู่เสมอ 2) บริหารงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน (All Time) 3) วิเคราะห์สภาวะการณ์ที่เกี่ยวข้องตลอดเวลา (Always Situation Analysis) 4) ใช้งานเป็นหลัก (Focus on Working) โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา 5) ใช้ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Customer Centered) 6) พัฒนาภาวะผู้นำในผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ และทุกคน (Leadership Everyone) 7) มุ่งพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement - CQI) 8) ทำงานเป็นทีมเดียวกัน (working as a Team) 9) ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่ทันสมัย (Modern Vision) กว้างไกล ชัดเจน และถูกต้อง 10) ควบคุมคุณภาพ ณ จุดปฏิบัติงาน (Quality Every-time) (สมคิด บางโม. 2550: 28 – 39)

1.3 ความสำคัญของการบริหาร

ธุรกิจต่างๆ จำเป็นต้องมีการบริหารงาน ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถให้บริการแก่สังคมตามที่สังคมต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั่วๆ ไป แล้วการบริหารจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ธุรกิจ ดังนี้

1. ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายคือมีผลกำไร โดยถือหลักประหยัด แต่ให้ได้ผลผลิตมากที่สุด
 2. การบริหารงานช่วยให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงาน คือ ได้ประโยชน์สูงสุดและสำเร็จตามความคาดหวัง
 3. ช่วยพยุงและส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจของชาติ
 4. เป็นเครื่องชี้ถึงความเสื่อม หรือความเจริญขององค์กรและของสังคม
- ในอนาคต
5. เนื่องจากการแข่งขันกันมากขึ้นจึงต้องอาศัยหลักการบริหารมาใช้ปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ

กระบวนการบริหาร เป็นปัจจัยการบริหารประการหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าปัจจัยการบริหารด้านอื่นๆ เพราะผู้บริหารจะต้องนำมาใช้บริหารจัดการปัจจัยด้านกำลังคน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างเหมาะสม และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ทัมทิม วงศ์ประยูร. 2542)

ลูเธอร์ กิลlick และ ลินดอลส์ เออร์วิค (สมพงษ์ เกษมสิน. 2540 ; อ้างอิงจาก (Luther, Gillick ; & Lyndall, Urwick) ได้สรุปกระบวนการบริหารไว้ว่า กระบวนการบริหารย่อมประกอบด้วย ขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการ หรือเรียกกันย่อๆ ว่า (POSDCoRB Model) ซึ่งอธิบายตามความได้ ดังนี้

P = Planning หมายถึงการวางแผน อันเป็นการคาดการณ์ในอนาคต ซึ่งจะต้องคำนึงถึงนโยบาย (Policy) ทั้งนี้ เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้มีความสอดคล้องต้องกันในการดำเนินงาน การวางแผนเป็นเรื่องเกี่ยวกับใช้ความรู้ในทางวิทยาการและวิจารณ์ญาณ วิจัยเหตุการณในอนาคตแล้วกำหนดวิธีการ โดยถูกต้องอย่างมีเหตุผลเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปโดยถูกต้องสมบูรณ์

O = Organizing หมายถึง การจัดส่วนราชการ หรือองค์การ ซึ่งกรณีศึกษาบางแห่งก็พิจารณาไปกับการปฏิบัติงาน หรือ วิธีการจัดการด้วย เรื่องการจัดแบ่งส่วนงานนี้จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น การจัดแบ่งงาน (Division of work) เป็นกรม กอง แผนก โดยอาศัย ปริมาณงาน คุณภาพของงาน หรือจัดตามลักษณะของงานเฉพาะอย่าง (Specialization) นอกจากนี้อาจพิจารณา ในแง่ช่วงของการควบคุม (Span of Control) และพิจารณาในแง่ของหน่วยงาน เช่น หน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) และหน่วยงานช่วยหรือหน่วยงานอนุกร (Auxiliary) เป็นต้น นอกจากนี้ ในการศึกษาเรื่อง การจัดองค์การนี้ ยังได้ศึกษาถึงการแก้ไขอุปสรรคข้อขัดข้อง ตลอดจนการปรับปรุงองค์การบริหาร (Administrative Reorganization) ให้ดีขึ้นด้วย

S = Staffing หมายถึง การจัดบุคคล และเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง หมายถึง การจัดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลเพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงานให้เหมาะสม (Competent Man for Competent job) ก็นรวมถึงการที่จะเสริมสร้างและธำรงไว้ ซึ่งสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานของคนงานและพนักงาน

D = Directing หมายถึง การศึกษาวิธีการอำนวยการ รวมทั้งการควบคุมงาน และนิเทศงาน ตลอดจนศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) และการจูงใจ (Motivation) เป็นต้น การอำนวยการในที่นี้รวมถึงการวินิจฉัยสั่งการ (Decision Making) ซึ่งเป็นหลักอันสำคัญยิ่งอย่างหนึ่ง ของการบริหารงาน และขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานมากกว่า การที่จะอำนวยการให้ภารกิจดำเนินไปด้วยดีได้ จำต้องมีการ ตัดสินใจที่ดี และมีการสั่งการที่ถูกต้องเหมาะสม กับแต่ลักษณะของการตัดสินใจ

Co = Coordinating หมายถึง การร่วมมือประสานงาน เพื่อการดำเนินงาน เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและราบรื่น ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการที่จะช่วยให้การประสานงานดีขึ้น เพื่อช่วยแก้ปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน การร่วมมือประสานงาน เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในการบริหาร เพราะเป็นกิจวัตรประจำวันที่จะต้องพึงกระทำในการปฏิบัติงาน และเป็นสิ่งที่มีอยู่ในหน่วยงานของตน เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในอันที่จะช่วย ให้เกิดความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

R = Reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงาน ตลอดรวมถึง การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบด้วย อันที่จริงการรายงานนี้มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร (Communication) อยู่มาก การรายงานโดยทั่วไป หมายถึง วิธีการของสถาบันหน่วยที่เกี่ยวข้องการให้ข้อเท็จจริง หรือข้อมูลแก่ผู้สนใจ มาติดต่อสอบถามผู้บังคับบัญชาและหรือผู้ร่วมงาน ความสำคัญของรายงานนั้น อยู่ที่จะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความจริง

B = Budgeting หมายถึง การงบประมาณ โดยศึกษาให้ทราบถึงระบบ และกรรมวิธีในการบริหาร เกี่ยวกับงบประมาณและการเงิน ตลอดจนการใช้วิธีการงบประมาณ เป็นแผนงาน เป็นเครื่องมือในการควบคุมงาน วิธีการบริหารงบประมาณ โดยทั่วไป มักดำเนินการหมุนเวียนคล้ายคลึงกันอย่างที่เรียกว่า วงจรงบประมาณ (Budget Cycle) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. การเตรียมขออนุมัติงบประมาณ
2. การพิจารณาให้ความเห็นชอบ
3. การใช้จ่ายงบประมาณ
4. การตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ

นอกจากลำดับขั้นกระบวนการบริหารตามแนว POSDCoRB Model ที่กล่าวมาแล้วนี้ กระบวนการบริหารนั้นน่าจะเพิ่มนโยบาย (Policy) และอำนาจหน้าที่ (Authority) เข้าไปด้วย โดยเรียกย่อๆ ว่า POSDCoRB ซึ่งในกรณีนี้อาจพิจารณาได้ว่าแผนงาน ตามแนวเสนอของศาสตราจารย์ ลินดอลส์ เออร์วิค นั้น น่าจะได้รวมนโยบายเข้าไว้ด้วยกัน ส่วนอำนาจหน้าที่นั้น น่าจะจัดรวมไว้ในเรื่องของการจัดองค์การ เพราะการบรรจุแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้มีตำแหน่งหน้าที่ใดๆ ย่อมจะต้องมีอำนาจหน้าที่อยู่แล้ว แต่ถ้าแยกพิจารณาอำนาจหน้าที่ ในลักษณะของทรัพยากรการบริหาร ก็จะเห็นเด่นชัดว่า อำนาจหน้าที่เป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารเป็นอันมาก

เทอร์รี่ (วีระพจน์ อ้นองอาจ. 2550: 13 ; อ้างอิงจาก Terry. 1976) สรุปกระบวนการบริหารจัดการ (Management Process) ในรูปแบบของ “POAC Model” ไว้ดังนี้

1. P = Planning (การวางแผน)
2. O = Organizing (การจัดองค์การ)
3. A = Actuating (การกระตุ้น)

4. C = Controlling (การควบคุม)

แกรี เดรสเลอร์ (วีระพจน์ อ่อนองอาจ. 2550: 13 ; อ้างอิงจาก Terry. Gary, Dessier. 1977) ได้กล่าวว่า กระบวนการบริหารมี 5 ประเภท คือ

1. การวางแผนงาน หมายถึง การตั้งเป้าหมาย การพัฒนา กฎระเบียบ ขั้นตอนการดำเนินงาน และการคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต
 2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การแบ่งงานออกเป็นฝ่ายต่างๆ มีการกระจายอำนาจ การกำหนดช่วงการบังคับบัญชา สายการบังคับบัญชา การติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่างๆ หรือหน่วยงานสาขา
 3. การบริหารงานบุคคล (Staffing) หมายถึง การกำหนดคุณสมบัติบุคคล การสรรหา การคัดเลือก การตั้งมาตรฐานในการทำงาน การประเมินผลปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และพัฒนา
 4. การเป็นผู้นำหรือผู้บริหาร (Leadership) หมายถึง การทำให้บุคคลทำงาน การรักษาขวัญและกำลังใจ การสร้างแรงจูงใจ และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
 5. การควบคุมกำกับ (Controlling) หมายถึง การตั้งมาตรฐาน และการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับมาตรฐาน เพื่อให้ปฏิบัติถูกต้อง
- แฮนรี ฟาโยล์ (วีระพจน์ อ่อนองอาจ. 2550: 13 ; อ้างอิงจาก Henri, Fayol) ได้สรุปสาระสำคัญของหลักการบริหารไว้ ดังนี้

1. **หน้าที่ทางการบริหาร (Management Function)** ซึ่งประกอบด้วย หน้าที่การบริหาร 5 ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordination) และการควบคุม (Controlling)
2. **ผู้บริหารจะต้องมีคุณลักษณะ พร้อมด้วยความสามารถทางร่างกาย จิตใจไหวพริบ การศึกษาหาความรู้ เทคนิคในการทำงานและประสบการณ์ต่างๆ**
3. **หลักการบริหาร (Management Principles)** ซึ่งมีหลักทั่วไปที่ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร 14 ข้อ ได้แก่ 1) หลักที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) 2) หลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว (Unity of Command) 3) หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Unity of Direction) 4) หลักของการสร้างไว้ซึ่งสายงาน (Scalar Chain) 5) หลักของการแบ่งงานกันทำ (Division of Work or Specialization) 6) หลักเกี่ยวกับมีระเบียบวินัย (Discipline) 7) หลักของการถือประโยชน์ตอบแทน (Remuneration) 8) หลักของการให้ผลประโยชน์ตอบแทน (Remuneration) 9) หลักของการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง (Centralization) 10) หลักของความมีระเบียบเรียบร้อย (Order) 11) หลักของความเสมอภาพ (Equity) 12) หลักของความมีเสถียรภาพของการว่าจ้างทำงาน (Stability of Tenure) 13) หลักของความคิตรีเริ่ม (Intensive) 14) หลักของ

ความสามัคคี (Esprit)

สโตนเนอร์ และ แวนเคิล (James, A.F. Stoner. 1986) ได้กล่าวว่า กระบวนการบริหารมี 4 ประการ คือ

1. การวางแผน จะบอกวัตถุประสงค์ และวิธีการที่ดีที่สุดที่จะบรรลุวัตถุประสงค์รวมทั้งทรัพยากรและกำลังคนที่ต้องใช้ การวัดความก้าวหน้าของงาน
2. การจัดองค์การหลังจากวางแผนงานแล้วโครงการจะต้องมีการออกแบบองค์การและจัดคนเข้าทำงาน ให้เหมาะสมกับงาน เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. การผู้นำหรือผู้บริหาร เป็นผู้บริหารที่จะทำให้สมาชิกรวมตัวกันเพื่อทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์
4. การควบคุมกำกับเป็นหน้าที่สุดท้ายของผู้บริหารเพื่อให้แน่ใจว่า กิจกรรมที่สมาชิกทำได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งมี 3 ขั้นตอน คือ การตั้งมาตรฐาน การวัดการทำงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย และการแก้ไขปรับปรุงให้เป็นไปตามเป้าหมาย

กริฟฟิน (Griffin. 1996) ได้กล่าวถึง กระบวนการบริหาร ประกอบด้วยหน้าที่ 4 ประการ คือ 1) การวางแผนและการตัดสินใจ (Planning and Decision Making) 2) การจัดองค์การ (Organization) 3) การเป็นผู้นำหรือผู้บริหาร (Lending) 4) การควบคุมกำกับ (Controlling)

สมพงษ์ เกษมสิน (2540) ได้สรุปกระบวนการบริหารไว้เป็นขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการคาดการณ์ (Forecasting) การกำหนดวัตถุประสงค์ (Set objective) การพัฒนากลวิธี (Develop Strategies) ในการวางแผน โดยจำแนกแผนออกเป็นโครงการ (Program) ให้สอดคล้องและทันกับเหตุการณ์ อยู่เสมอ หรือกล่าวโดยสรุป คือ เป็นการเตรียมการขั้นแรกในการที่จะปฏิบัติงานนั่นเอง
2. การจัดองค์การ (Organization) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดโครงสร้างขององค์การ การสร้างขอบเขตของงานและความสัมพันธ์ของงานต่างๆ (Delineate Relationship) การกำหนดตำแหน่งหน้าที่ (Create Position Descriptions) ตลอดจนการกำหนดคุณสมบัติที่ต้องการตำแหน่งนั้นๆ กล่าวโดยสรุปการดำเนินงานขั้นนี้เป็นการจัดงานให้ประสานสอดคล้องเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ไว้
3. การเจ้าหน้าที่ เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวกับการเลือกสรร ปฐมนิเทศการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคคล เพื่อให้บุคคลที่ดำรงตำแหน่งต่างๆ มีความรู้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบที่มี ซึ่งอาจสรุปกระบวนการขั้นนี้ได้ว่า เป็นการเลือกสรรบุคคล เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งที่กำหนดไว้
4. การอำนวยการ (Directing) การบริหาร ขั้นนี้ เป็นหน้าที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ (Decision Making) มอบหมายหน้าที่การงาน (Delegation) การจูงใจ (Motivation) การประสานงาน (Participation) ในการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทาง

สร้างสรรค์ ความเจริญก้าวหน้าแก่องค์กรอันอาจกล่าวได้ว่าเป็นการดำเนินการเพื่อให้ภารกิจของ องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

5. การควบคุม (Controlling) ในการควบคุมงานนั้น จะต้องกำหนดระบบรายงาน (Establish Reporting System) พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานแก้ไขข้อบกพร่อง ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปโดยถูกต้อง ความมุ่งหมายสำคัญของการควบคุมงานก็คือ ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และหากไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ก็จักได้ทราบอุปสรรคข้อขัดข้องได้ ซึ่งถ้าแบ่งงานเป็นขั้นตอนด้วยแล้ว ก็เป็นความสะดวกที่จะแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นตั้งแต่ต้น ก่อนที่เหตุเหล่านี้จะลุกลามเสียหายมากมายจนเกินแก้

คูนท์ และ โดแนลด์ (Koontz ; & O Donnell. 1993) ได้สรุปว่า กระบวนการบริหารควรมี 5 ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การอำนวยการและภาวะผู้นำ (Directing and Leadership) และการควบคุมกำกับ (Controlling)

ปียริดา ตริเตช (2536) ได้สรุปกระบวนการบริหารไว้ ดังต่อไปนี้

1. การวางแผน เกี่ยวข้องกับการเลือกและกำหนดวัตถุประสงค์ (Objectives) รวมถึงการคิดค้น เพื่อให้ได้มา ซึ่งเป็นกลยุทธ์ (Strategies) นโยบาย (Policies) โครงการ (Programs) และวิธีการดำเนินการ (Procedures) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว

2. การจัดองค์การเกี่ยวข้องกับการกำหนดบทบาท (Roles) และกิจกรรม (Activates) ของ แต่ละบุคคลในองค์การ (หน่วยงาน) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ การรวมกิจกรรม (งาน) ที่คล้ายคลึงกันเข้าด้วยกัน การกระจายอำนาจหน้าที่และการประสานงานกันระหว่างฝ่ายต่างๆขององค์การ ก่อให้เกิดโครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) ซึ่งเป็นเครื่องมือ (Tool) ที่ช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การดังกล่าว

3. การบริหารงานบุคคลเกี่ยวข้องกับการบุคลากรและตำแหน่งต่างๆ ที่มีอยู่ในโครงสร้างขององค์การ ช่วยกำหนดสมบัติของบุคลากรที่จะทำให้งานเสร็จ รวมถึงการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน ในตำแหน่งที่ว่างการกำหนดค่าตอบแทนและการฝึกอบรมบุคคล เพื่อเพิ่มพูนสมรรถภาพการทำงาน

4. การอำนวยการและภาวะผู้นำ เกี่ยวข้องกับการที่ผู้บริหารชี้แนะให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบถึงกฎระเบียบ วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์การ ทำให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาเริ่มคุ้นเคยกับโครงสร้างขององค์การ ความสัมพันธ์ของฝ่ายต่างๆ ในองค์การ ตลอดจนการให้ และคำแนะนำในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีเทคนิคในการจูงใจ ให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความมั่นใจในการทำงาน

5. การควบคุมงาน คือ การวัด และการปรับปรุงแก้ไขการทำงาน ของ ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ถูกต้องกับแผนงาน และวัตถุประสงค์ในกรณีที่มิข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ซึ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมงานมีหลายอย่าง เช่น งบประมาณ เป็นการควบคุมทางการเงิน

การทำรายงาน เป็นการควบคุมการปฏิบัติงาน เป็นต้น การบังคับให้เหตุการณ์ทุกอย่างเป็นไปตามแผน คือ การกำหนดบุคลากรที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่เบี่ยงเบนไปจากแผนงาน และกำลังดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเหตุการณ์นั้นๆ โดยหน้าที่ในการบริหารที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

5.1 การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดวิธีทางที่จะปฏิบัติไว้เป็นการล่วงหน้า (Predetermine a Course Action) ซึ่งจะทำให้เกิดผลสำเร็จตามความสำเร็จตามความต้องการ

5.2 การจัดองค์การ (Organization) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการกำหนดจัดเตรียมและจัดความสัมพันธ์ กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3 การจัดคนเข้าทำงาน หมายถึง การคัดเลือก บรรจุเข้าทำงาน และธำรงรักษาให้มีคนงานที่มีประสิทธิภาพในตำแหน่งต่างๆ ภายในองค์การ

5.4 การสั่งการ (Directing) หมายถึง ความพยายาม ที่จะทำให้การกระทำต่างๆ ของทุกฝ่ายในองค์การ เป็นไปในทางที่จะส่งเสริมให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

5.5 การควบคุม (Controlling) หมายถึง การบังคับหรือการกำกับให้การทำงานต่างๆ เป็นไปตามแผน

สมชาติ โตรักษา (2551) หลักการบริหาร คือ กลุ่มกิจกรรมหลัก 8 กิจกรรม คือ การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน การวางแผนงาน (Planning) การดำเนินงานตามแผน (Implementing) การประเมินผลการดำเนินงาน (Evaluating) การนำสิ่งที่ได้จากการดำเนินงานไปใช้ประโยชน์ (Utilizing) การติดตาม ประสานงาน และการควบคุม (Monitoring Coordinating and Controlling) ข้อมูลข่าวสาร (Information) และการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (Continuity) ซึ่งสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน ดัง ภาพประกอบ 2

1.5 การวิเคราะห์ผลกระทบของการดำเนินงานที่ผ่านมาทั้งระยะสั้นและระยะยาวใน 5 ด้าน คือ ผลกระทบต่อผู้มารับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารขององค์กร ชุมชน และประเทศชาติ

1.6 การวิเคราะห์แนวโน้มในอนาคต ใน 4 ด้าน คือ ด้านอุปสงค์ และอุปทาน (Demand and Supply) ด้านเทคโนโลยี ด้านองค์กร และด้านการเงิน

ทั้งนี้ ผลสรุปของการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน คือ ผู้บริหารจะต้องทำอะไร ในอนาคตจึงจะทำให้งานที่จะบริหารมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และควรจะทำอย่างไร มีปัจจัยเงื่อนไข ข้อจำกัดอะไรบ้าง เป็นต้น

2. การวางแผนงาน เป็นกระบวนการกำหนดแนวทาง วิธีการ และทรัพยากรที่จะใช้ในการทำงานในอนาคต ในสิ่งต่อไปนี้ คือ 1) จะทำอะไร (What to do?) โดยระบุกิจกรรม ปริมาณ และเป้าหมายให้ชัดเจน 2) จะทำที่ไหน (Where to do?) 3) จะทำเมื่อไร (When to do?) 4) จะทำกับใครและจะทำโดยใคร (Who to do?) 5) ทำไมจึงต้องทำและทำไมจึงเลือกทำวิธีนี้ (Why to do?) 6) จะทำอย่างไร (How to do?) 7) จะใช้ทรัพยากรเท่าไร (How much resources to utilize?) ซึ่งผลสรุปของการวางแผนงานที่ได้ คือ ได้แผนการทำงานที่แน่นอน ชัดเจน และสามารถนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสม

3 การดำเนินงานตามแผน เป็นกระบวนการนำแผนงานที่ได้กำหนดไว้ ไปดำเนินการให้ได้ผลดีที่สุด ประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญ คือ การเตรียมการก่อนดำเนินการ เริ่มต้นดำเนินงาน การติดตามงาน และการแก้ปัญหาในการทำงาน

4. การประเมินผลการดำเนินงาน เป็นกระบวนการวิเคราะห์และสรุปผล การดำเนินงาน ทั้ง ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ว่า ได้อะไร เท่าใด และเพราะอะไร ในสิ่งต่อไปนี้ คือ 1) ผลงานทางตรง (Direct Outcomes) ใน 4 ด้าน คือ ความตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Relevancy) ความพอเพียงของการดำเนินงาน (Adequacy) ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพของการดำเนินงาน 2) ผลงานทางอ้อม (Indirect Outcomes) 3) ประสิทธิภาพที่ได้รับ 4) ข้อเสนอแนะในการนำผลที่ได้จากการดำเนินงานไปใช้ประโยชน์

5. การนำสิ่งที่ได้จากการดำเนินงานไปใช้ประโยชน์ เป็นกระบวนการนำสิ่งที่ได้รับจากการดำเนินงานตั้งแต่ต้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด คู่กับที่ได้ลงทุนลงแรงไป ในประเด็นของการพัฒนาคน การพัฒนางานที่ทำ การพัฒนางานอื่นๆ การพัฒนาหน่วยงาน การพัฒนาองค์กร การเผยแพร่ผลงาน การแลกเปลี่ยนผลงาน/ประสบการณ์กับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น เป็นต้น

6. การติดตาม การประสานงาน และการควบคุม เป็นกระบวนการทำให้กิจกรรมทั้งหลายดำเนินไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม ไม่ซ้ำซ้อน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบด้วยการจัดระบบการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว แน่นหนา คล่องตัวตลอดเวลาทั้งภาวะปกติ และภาวะเร่งด่วน การเฝ้าระวัง การติดตามการดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุม

การดำเนินงาน และการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน

7. ข้อมูลข่าวสาร เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลาทั้งภายนอกและภายใน จำเป็นต้องจัดกระบวนการในการทำให้ข้อมูลข่าวสารทั้งหลายเชื่อมโยงกันอย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว และแน่นอนตลอดเวลา แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทรัพยากร (ได้แก่ คน เงิน สิ่งของ มาตรฐานการปฏิบัติงานหรือวิธีปฏิบัติ และลูกค้า) และข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการดำเนินงาน ทั้งด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์การดำเนินงาน

8. การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เป็นกระบวนการในการพิจารณาเมื่อได้ ดำเนินงานมาจนครบถ้วนแล้ว ว่า จะดำเนินงานต่อไปหรือไม่ ถ้าไม่ดำเนินงานต่อไปก็จะเข้าสู่ กิจกรรม “การสิ้นสุดของโครงการ” (End of Program - EOP) แต่ถ้าจะดำเนินงานต่อไปก็จะเข้าสู่ กิจกรรมที่ 1 คือ การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของงานนั้นในการดำเนินงานหรือการบริหาร รอบต่อไป

ดังนั้น การบริหารเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่งต่อการทำงานทุกประเภท ผู้ที่ ต้องการที่จะให้งานเกิดประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลประโยชน์สูงสุดต้องใช้หลักการบริหาร และต้องหมั่นฝึกฝนตนเองอยู่เสมอ ให้มีทักษะ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์สูง สามารถ ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและถูกใจในทุกๆ สถานการณ์ ก่อให้เกิดผลดีต่อทุกๆ ฝ่ายที่ เกี่ยวข้องทั้งด้านส่วนตัวและส่วนรวม ซึ่งต้องอาศัยคุณธรรมและจริยธรรมที่ดีเป็นพื้นฐาน โดย ผสมผสานการบริหาร การพัฒนา และการแก้ปัญหาให้เป็นเรื่องเดียวกัน ใช้งานเป็นศูนย์กลาง ก่อให้เกิดการพัฒนาตนเอง พัฒนาบุคคลที่เกี่ยวข้อง พัฒนาสังคม และพัฒนาประเทศชาติโดย ส่วนรวม จึงสามารถกล่าวได้ว่า การบริหารงานที่ดีจะนำไปสู่การพัฒนาที่มั่นคงและยั่งยืน

1.5 หน้าที่ของผู้บริหาร

หน้าที่ของผู้บริหาร (Management Tasks) คือ สิ่ง que ผู้บริหารต้องกระทำ โดย ถ้าแบ่งตามแนวคิดของปรมาจารย์ทางการบริหารที่สำคัญ 3 ท่าน คือ กุลิค และ เออร์วิคค์ (Gulick ; & Urwick) คูนท์ (Koontz) และ เฮนรี ฟาโย (Henry, Fayol) สรุปได้ ดังตาราง 1

ตาราง 1 หน้าที่ของผู้บริหาร

Gillick ; & Urwick	Koontz	Fayol
1. Planning	1. Planning	1. Planning
2. Organizing	2. Organizing	2. Organizing
3. Staffing	3. Staffing	3. Commanding
4. Directing	4. Leading	4. Coordinating
5. Coordinating	5. Controlling	5. Controlling
6. Reporting		
7. Budgeting		

ที่มา : สมคิด บางโม (2550)

หน้าที่ของผู้บริหารเหล่านี้สามารถนำมารวมกันได้เป็นหน้าที่ 3 ประการ ดังนี้

1. หน้าที่ในการบริหาร หน้าที่ในการบริหารงาน หน่วยงาน และองค์การที่ตนรับผิดชอบ ได้แก่ การวางระบบการปฏิบัติงาน การควบคุมให้ปฏิบัติตามระบบที่วางไว้ และการพัฒนาระบบงานและการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

2. หน้าที่ในการพัฒนา หน้าที่ในการพัฒนางาน หน่วยงาน และองค์การที่ตนรับผิดชอบและปฏิบัติงานอยู่ ได้แก่ การวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง การวางแผนพัฒนา การดำเนินงานตามแผนพัฒนา การประเมินผลการพัฒนา และการนำสิ่งที่ได้จากการดำเนินงานพัฒนาทั้งหลายไปก่อให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวาง ต่อเนื่อง และยั่งยืน

3. หน้าที่ในการแก้ปัญหา หน้าที่ในการแก้ปัญหาของงาน หน่วยงาน และองค์การที่ตนรับผิดชอบ และปฏิบัติงานอยู่ ได้แก่ การป้องกันมิให้เกิดปัญหา การทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ลุกลามต่อไป และการปรับเปลี่ยนปัญหาให้เป็นโอกาส

ดังนั้น ผู้บริหารจึงมีหน้าที่หลักในการบริหาร การพัฒนา และการแก้ปัญหาในงาน หน่วยงาน และองค์การที่ตนรับผิดชอบให้ดีที่สุดและมีประสิทธิภาพที่สุดเท่าที่จะทำได้ สามารถกล่าวได้ว่าการบริหารงานมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ของศูนย์สุขภาพในโรงพยาบาลเอกชน โดยใช้แนวคิด หรือวิธีการบริหารของผู้เชี่ยวชาญที่ได้กล่าวในข้างต้น

สรุปจากแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานข้างต้นนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดในการบริหารของ ลูเธอร์ กูคิต และ ลินดอลส์ เออร์วิค มาเป็นแนวทางในการบริหารงานศูนย์สุขภาพใน

โรงพยาบาลเอกชนเนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าองค์ประกอบต่างๆ มีความเกี่ยวข้องและสอดคล้องกับการบริหารงานศูนย์สุขภาพในโรงพยาบาลเอกชนได้ครอบคลุมในหัวข้อต่างๆ อย่างครบถ้วน

2. เป้าหมายขององค์กร

การกำหนดวัตถุประสงค์คือการเปลี่ยนหรือแปลความหมายของวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กร ให้เป็นเป้าหมายในการดำเนินงานที่มีความเฉพาะเจาะจง สามารถวัดได้อย่างชัดเจน การกำหนดวัตถุประสงค์คือการตั้งเป้าหมายหรือสิ่งที่ต้องการไว้ ซึ่งองค์กรจะต้องใช้ความพยายามในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ความท้าทายในการลดช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างวัตถุประสงค์ที่ต้องการกับความสามารถในการดำเนินงานขององค์กร จะเป็นสิ่งผลักดันให้องค์กรมีความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น พร้อมทั้งเกิดความเร่งรีบที่จะพัฒนาผลผลการดำเนินงานทั้งทางด้านการเงินและการดำเนินงาน อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการกระทำต่าง ๆ มากขึ้น ดังนั้นการตั้งวัตถุประสงค์ขององค์กรควรมีระยะเวลากำกับไว้ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

การกำหนดวัตถุประสงค์เป็นสิ่งที่ผู้บริหารทุกระดับชั้นขององค์กรจะต้องทำ เนื่องจากทุกหน่วยงานภายในองค์กรต่างต้องการเครื่องมือที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพในการวัดผลการดำเนินงานของตนเอง เพื่อที่จะสามารถระบุได้ว่าหน่วยงานแต่ละแห่ง ได้มีส่วนร่วมในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ โดยรวมของทั้งองค์กรมากน้อยเพียงใด โดยปกติวัตถุประสงค์ขององค์กรจะถูกจัดสรรและกระจายไปเป็นวัตถุประสงค์ย่อยสำหรับ แต่ละหน่วยงาน โดยที่ผู้บริหาร โดยที่ผู้บริหารระดับต่าง ๆ ลงมาจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์ในหน่วยงานของตน ทำให้แต่ละส่วนหรือหน่วยงานขององค์กรจะปฏิบัติงานเพื่อมุ่งสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเดียวกันทั้งองค์กร

สำหรับเป้าหมายขององค์กรจะมีความสัมพันธ์กับด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 เป้าหมายขององค์กร (Goals of the Company)

เป้าหมายขององค์กรคือ เป้าหมายระยะยาวและแผนการกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นตัวบอกให้รู้ถึงจุดมุ่งหมายใน 5 ถึง 7 ปี ข้างหน้า วัตถุประสงค์ในการศึกษา ถึงเป้าหมายขององค์กร เพื่อกำหนดทิศทางและขอบเขตการวิเคราะห์ระบบ

2.2 โครงสร้างขององค์กร (Organizational Structure)

การศึกษาถึงโครงสร้างองค์กรนั้น เพื่อต้องการให้ทราบถึงหลักการการบริหารงาน และทิศทางขององค์กร นอกจากจะได้ทราบว่าใครเป็นใคร ทำหน้าที่อะไร จะได้นำเสนอข้อมูลตาม ที่แต่ละระบบต้องการ

2.3 วัตถุประสงค์ (Objectives and Purposes)

ในองค์กรแบ่งเป็นแผนกหรือหน่วยงานย่อยๆ ซึ่งในแต่ละแผนก แต่ละหน่วยงาน ก็มีวัตถุประสงค์ของตนเองโดยต้องสอดคล้องกันและสนับสนุนเป้าหมายขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวัตถุประสงค์ของแต่ละแผนก คือ เพื่อเป็นแนวทางให้รู้ทิศทางของการไหล (รับ/ส่ง) ของข้อมูล

2.4 นโยบาย (Policies)

นโยบายเป็นกฎในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งต้องทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การศึกษาถึงนโยบายขององค์กรนั้น เพื่อให้ทราบถึงความต้องการระบบสารสนเทศขององค์กร (ไม่ปรากฏนาม. สืบค้นเมื่อ 14 มีนาคม 2551, จาก http://www.geocities.com/S_Analysis/serway_new.html)

การกำหนดทิศทางขององค์กรที่ดีและชัดเจนย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป เนื่องจากองค์กร จะมีความชัดเจนในการดำเนินธุรกิจ และมีเป้าหมายที่ชัดเจน บรรลุได้ และวัดผลได้ ซึ่งทำให้การกำหนดกลยุทธ์มีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้ ดังนั้นในการจัดการเชิงกลยุทธ์ ถ้าขาดเสียสิ้นการกำหนดทิศทางขององค์กรที่ดีและชัดเจนแล้ว องค์กรประกอบอื่นๆ ย่อมไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. คุณภาพการให้บริการ

3.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิรวัฒน์ (2539: 14) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกับการต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัด ความต้องการของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และคณะ (2543: 45) ได้กล่าวว่า คุณภาพ คือภาวะที่เกื้อกูลต่อผู้ใช้บริการหรือ ลูกค้า ด้วยการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างเหมาะสมตามวิชาชีพและความรู้ที่ทันสมัย โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ คือ ไม่มีปัญหา (Zero Defect) คือ การไม่มีความเสี่ยง ไม่มีภาวะแทรกซ้อน ทำในสิ่งที่ถูกต้อง อย่างเหมาะสม ตั้งแต่เริ่มแรก ลูกค้าพอใจ (Response to Customer's Need & Expectation) ความพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการที่จำเป็น (Need) ของตนได้รับการตอบสนอง ได้รับมาตรฐาน (Professional Standard) เป็นการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดขึ้นจากความรู้ที่ทันสมัย เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจของสังคมและสถานคุณภาพชีวิต (Quality of Life) เป็นผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ของระบบบริการ

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ (2543: 3) ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึง การทำตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3.2 องค์ประกอบของการบริการ

องค์ประกอบของการบริการ ได้แก่ เวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา และแรงงานมนุษย์ ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้ (นลินี ขันธีรวิทย์. 2547: 14)

1. เวลา ผู้ให้บริการจะต้องให้เวลาในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งจะมากน้อยขึ้นอยู่กับขั้นตอนและกระบวนการในการบริการที่แตกต่างกันไปตามลักษณะ
2. สถานที่ จะต้องมีส่วนในการให้บริการ โดยทั่วไปแบ่งออกเป็นสามลักษณะคือ สถานที่ของผู้ให้บริการ (Service Provider Place) สถานที่ของผู้ใช้บริการ (Customer's Place) และสถานที่ที่ไม่ใช่ทั้งของผู้ใช้และผู้ให้บริการ (Meeting Place)
3. รูปแบบ จะแตกต่างกันไปตามขั้นตอนการผลิตหรือการสร้างให้เกิดการบริการ โดยแบ่งออกเป็นสองลักษณะคือ เน้นที่ผลิตภัณฑ์ และเน้นที่การให้บริการ
4. ลักษณะทางจิตวิทยา คือ มีการดึงดูดความสนใจ เป็นมิตร และทำให้ผู้ใช้บริการอยากเข้าใช้บริการ ซึ่งเป็นลักษณะที่สร้างได้ยากเพราะต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการจัดรูปแบบทางจิตวิทยาที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด
5. แรงงานมนุษย์สัมพันธ์ การบริการทุกอย่างต้องอาศัยแรงงานมนุษย์เป็นหลักและใช้สินค้าและเครื่องจักร เครื่องมือต่าง ๆ ช่วยเสริมให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

4. เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ

การดำเนินงานทางด้านการบริการออกกำลังในสถานโรงพยาบาลเป็นงานทางด้านการบริการประเภทหนึ่งที่มีฝ่ายเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน คือ ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าของ พนักงาน หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริการทางด้านออกกำลังกาย อีกฝ่ายหนึ่ง คือ ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการในสถานออกกำลังกาย

4.1 บุคลากรผู้ให้บริการ

บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึงบุคคลที่ปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบของแต่ละลักษณะงาน โดยที่ American College of Sports Medicine (1997) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของบุคลากรด้านต่าง ๆ ไว้ ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูง (Executive Director) เป็นผู้ได้รับความรับผิดชอบจากองค์กรหรือหน่วยงานในการปฏิบัติงานทางด้านการกำหนดนโยบาย แผนงาน และควบคุมให้เป็นไปตามที่ต้องการ
2. ผู้รับผิดชอบทางด้านกิจกรรมทางกาย (Director of Physical Activity) เป็นบุคลากรที่รับผิดชอบทางด้านกิจกรรมทางกายหรือการออกกำลังกาย โดยต้องเป็นผู้มีความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา พลศึกษา การปฐมพยาบาล เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ
3. ผู้ฝึกสอนหรือผู้นำการออกกำลังกาย (Physical Activity Instructors) เป็นผู้ที่รับผิดชอบทางการสอน แนะนำ และกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการได้ออกกำลังกายอย่างถูกต้องเหมาะสม บุคคลเหล่านี้ควรเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน อย่างน้อยได้รับการศึกษามา

จากสถาบันที่เกี่ยวข้อง 2 ปี นอกจากนี้ควรมีความรู้ที่จะสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับสมาชิก เช่นการปฐมพยาบาล หือการช่วยชีวิต (CPR) เป็นต้น

4. พนักงานฝ่ายสนับสนุน (Support Staff) เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในแต่ละส่วนที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกาย เช่น แม่บ้าน พนักงานต้อนรับ ผู้ดูแลเด็ก พนักงานทำความสะอาด เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องมีบุคลากรที่กฎหมายกำหนดไว้ด้วย เช่น ผู้ช่วยเหลือชีวิตทางน้ำ (Lifeguard) นักโภชนาการ นักกายภาพบำบัด

5. บุคลากรฝ่ายการแพทย์ (Medical Liaison Personal) ควรจัดให้มีบุคคลเหล่านี้เพื่อป้องกันและรองรับเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้ใช้บริการทั้งจากการออกกำลังกายและเหตุการณ์ร้ายแรงที่อาจเกิดขึ้นในสถานบริการ

6. ผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ (Coordinator) เช่น ช่างซ่อมบำรุงเพื่อทำหน้าที่ในการดูแลรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ในกรณีเกิดการชำรุดเสียหาย นอกนั้น อาจจะเป็นคนขับรถยนต์ เป็นต้น

4.2 ผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล การที่สถานบริการใดมีจำนวนผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก นั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่าการจัดบริการของสถานบริการนั้นสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เหตุผลที่ผู้ให้บริการเลือกให้บริการของสถานบริการออกกำลังกายนั้นมีสาเหตุมาจาก อยู่ภาวะเสี่ยงทางด้านสุขภาพ ต้องการลดน้ำหนัก หรือสร้างความแข็งแรงของร่างกาย รวมถึงได้รับการชักชวนจากคนรู้จัก (Grantham ; et al. 1997) ผู้ที่มาออกกำลังกายนั้นอาจมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน (รุ่งชัย ชวนไชยกุล. 2536) ได้แบ่งลักษณะของผู้ที่มาออกกำลังกายไว้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (Health – related Fitness) เป็นกลุ่มประชาชนทั่วไป มีจำนวนมากที่สุดมาออกกำลังกายเพื่อให้สุขภาพแข็งแรง หรือเพื่อคุณภาพในการดำรงชีวิตประจำวันและการทำงานที่ดีขึ้นไม่มีรูปแบบการออกกำลังกาย ระยะเวลา ความถี่ ความหนัก และความสม่ำเสมอที่แน่นอน

2. กลุ่มนันทนาการ (Recreational Fitness) มาออกกำลังกายเพื่อความสนุกสนาน ความสวยงามของร่างกาย หรือเพื่อการพักผ่อนเครียด (Relaxation) กลุ่มนี้จึงเป็นพวกรักสวยรักงาม กลุ่มนักธุรกิจ ซึ่งกำลังเพิ่มจำนวนมากยิ่งขึ้น กลุ่มนี้มีความสม่ำเสมอในการออกกำลังกายพอสมควร เมื่อออกกำลังกายนานๆ ก็ได้รับผลในการเพิ่มสมรรถภาพทางกายด้วย

3. กลุ่มนักกีฬา (Performance fitness) เป็นกลุ่มที่มาออกกำลังกาย เพื่อจุดประสงค์ที่แน่นอนอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อการแข่งขัน เพื่อชัยชนะ จึงมีรูปแบบการออกกำลังกายที่แน่นอนในแต่ละกีฬาแต่ละประเภท ซึ่งผลการฝึกก็จะมีผลเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาที่แตกต่างกันออกไป

5. อุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกาย และสิ่งอำนวยความสะดวก

ศูนย์สุขภาพจะต้องมีอุปกรณ์ออกกำลังกายที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ออกกำลังกาย ทั้ง 2 กลุ่ม เมื่อออกกำลังกายไปแล้วช่วงหนึ่ง จะรู้สึกถึงกล้ามเนื้อที่กระชับขึ้น หัวใจแข็งแรงขึ้น สามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้สบายๆ ไม่เหน็ดเหนื่อย เมื่อออกกำลังกายแบบฝึกหัวใจและระบบไหลเวียนเลือดแล้ว ควรจะออกกำลังกายแบบเสริมสร้างความแข็งแรงของกล้ามเนื้อควบคู่กันไป ด้วยโดยอาจจะสลับกันวันเว้นวัน เช่น วันจันทร์ พุธ ศุกร์ ออกกำลังกายแบบฝึกฝนและระบบไหลเวียนเลือด ส่วนวันอังคาร พฤหัสบดี เสาร์ ออกกำลังกายแบบเสริมสร้างความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ เป็นต้น (รุ่งชัย ชวนไชยกุล. 2536)

5.1 อุปกรณ์ที่ออกแบบมาเพื่อฝึกกระบบออกกำลังกายแบบฝึกหัวใจและระบบไหลเวียนเลือด ได้แก่ เครื่องวิ่ง (Treadmill) จักรยานแบบปั่นอยู่กับที่ (Stationary Bicycle) กรรเชียงบก (Rower Machine) เครื่องปีนเขา (Stepper/Stair Climber) เครื่องก้าวเดินแบบผสมผสาน (Elliptical/Cross-trainer) และจักรยานวัดงานด้วยมือ (Arm Ergometers)

5.1.1 เครื่องวิ่ง (Treadmill)

เป็นอุปกรณ์ออกกำลังกายที่ใช้ในการฝึกความทนทานของหัวใจและระบบไหลเวียนโลหิต และกล้ามเนื้อทุกส่วนของร่างกาย เช่น แขน ขา และลำตัว การออกกำลังกายด้วยเครื่องวิ่งไม่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ผู้ที่มีปัญหาเรื่องข้อต่อต่างๆ และผู้ที่มีน้ำหนักตัวมาก เพราะมีแรงกระแทกสูงขณะออกกำลังกายด้วยการวิ่ง แต่สามารถลดแรงกระแทกในการออกกำลังกายได้โดยการออกกำลังกายด้วยวิธีการเดินบนเครื่องวิ่งแทนการวิ่ง ก็จะช่วยลดการบาดเจ็บที่เกิดจากแรงกระแทกได้

5.1.2 จักรยานแบบปั่นอยู่กับที่ (Stationary Bicycle) สามารถแบ่งประเภทของจักรยานแบบปั่นอยู่กับที่ได้เป็น 2 ประเภท คือ

5.1.2.1 จักรยานแบบนั่งปั่น (Upright Bike) จักรยานแบบนั่งปั่น เป็นจักรยานที่ไม่มีพนักพิงหลังเหมาะสำหรับบุคคลที่ไม่มีปัญหาเรื่องการบาดเจ็บที่บริเวณหลัง เพราะมีพนักพิงสำหรับรองรับน้ำหนักที่บริเวณหลัง

5.1.2.2 จักรยานแบบเอนปั่น (Recumbent Bike) จักรยานแบบเอนปั่นเป็นจักรยานที่มีพนักพิง เหมาะสำหรับผู้สูงอายุ ผู้ที่มีน้ำหนักตัวมาก และผู้ที่มีปัญหาด้านการบาดเจ็บที่บริเวณหลัง เพราะมีพนักพิงสำหรับรองรับน้ำหนักที่บริเวณหลัง

5.1.3. กรรเชียงบก (Rower Machine) เป็นอุปกรณ์ที่ออกจำลองการออกกำลังกายให้เหมือนกับการพายเรือกรรเชียง ใช้ในการฝึกความทนทานของหัวใจ และระบบไหลเวียนเลือด และกล้ามเนื้อทุกส่วนของร่างกาย เช่น กล้ามเนื้อแขน กล้ามเนื้อขา กล้ามเนื้อท้องและหลัง

5.1.4 เครื่องปีนเขา (Stepper/Stair Climber) เป็นอุปกรณ์ที่ออกแบบ จำลองการออกกำลังกายให้เหมือนกับการเดินขึ้นบันได ใช้ในการฝึกความทนทานของหัวใจ และระบบไหลเวียนเลือด เพิ่มความแข็งแรงและกระชับให้กับกล้ามเนื้อขาและสะโพก

5.1.5 เครื่องก้าวเดินแบบผสมผสาน (Elliptical/Cross-trainer) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกความทนทานของหัวใจและระบบไหลเวียนเลือด และกล้ามเนื้อแขน กล้ามเนื้อลำตัวช่วงบน

5.1.6 จักรยานวัดงานด้วยมือ (Arm Ergometers) เป็นอุปกรณ์ที่ผสมผสาน การเคลื่อนไหวของการปั่นจักรยานกับการวิ่งบนเครื่องวิ่งเข้าด้วยกัน เป็นอุปกรณ์ที่ไม่มีแรงกระแทกต่อข้อต่อเหมาะสำหรับผู้ที่มีความข้อต่อต่างๆ การออกกำลังกายชนิดนี้จะสูญเสียพลังงานหรือแคลอรี มากกว่าอุปกรณ์ชนิดอื่น เพราะเป็นการเคลื่อนไหวทุกส่วนของร่างกาย

5.2 ส่วนอุปกรณ์ออกกำลังกายที่ออกแบบเพื่อฝึกความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ มี 2 ประเภท คือ เครื่องฝึกกล้ามเนื้อเฉพาะส่วน (Machine) โดยแบ่งออกเป็น แบบสถานีเดียว (Single Station) และแบบสถานีรวม (Multi Station) และเครื่องฝึกแบบฟรีเวท (Free Weight)

5.3 การออกกำลังกายด้วยเวทเทรนนิ่ง (Weight Training) มี 2 ประเภท คือ

5.3.1 เครื่องฝึกกล้ามเนื้อเฉพาะส่วน (Machine) แยกออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

5.3.1.1 แบบสถานีเดียว (Single Station) หมายถึง เครื่องฝึกยกน้ำหนักที่เน้นการฝึกกล้ามเนื้อเฉพาะส่วน มี 1 สถานี สามารถเล่นหรือฝึกกล้ามเนื้อได้เพียงท่าเดียว ได้ประโยชน์กับกลุ่มกล้ามเนื้อกลุ่มเดียว และเล่นได้คนเดียว (ครั้ง 1 คน) เช่น ต้องการฝึกกล้ามเนื้อต้นแขนด้านหน้า ต้องใช้เครื่องที่ออกแบบมาให้ฝึกท่า อาร์มเคิร์ล ไม่สามารถใช้สถานีนี้เพื่อฝึกท่าอื่น หรือกล้ามเนื้ออื่นได้

5.3.1.2 แบบสถานีรวม (Multi Station) หมายถึง เครื่องฝึกยกน้ำหนักที่เน้นการฝึกกล้ามเนื้อเฉพาะส่วนเช่นกัน ในหนึ่งเครื่องมีตั้งแต่ 2 สถานีขึ้นไป สามารถฝึกกล้ามเนื้อได้ประโยชน์เหมือนกันกับสถานีเดียว เช่น สถานีรวม 1 เครื่อง อาจจะออกแบบมาให้มี 4 สถานีฝึกแต่ละสถานีสามารถฝึกได้ 2 ท่า สถานีที่ 1 สำหรับฝึกกล้ามเนื้อ 2 ชนิด คือ สามารถฝึกได้ทั้งต้นแขนด้านหน้า ในท่าอาร์มเคิร์ล และต้นแขนด้านหลัง ในท่า ไทรเซ็ปส์เอ็กซ์เทนชัน สถานีที่ 2 สำหรับฝึกกล้ามเนื้อ 2 ชนิด คือ กล้ามเนื้อต้นขาด้านหน้า และต้นขาด้านหลัง เป็นต้น

5.3.2 เครื่องยกน้ำหนักแบบอิสระ (Free Weight) หมายถึง การออกกำลังกายด้วยท่าทางปกติ เช่น กางเขน ยกขึ้น-ลง หรือการเตะเหวี่ยงอวัยวะต่างๆ โดยมีตุ้มน้ำหนักเป็นแรงถ่วง การออกกำลังกายแบบนี้ผู้เล่นจะสามารถออก ท่าทางได้ทุกทิศทางโดยอิสระตุ้มน้ำหนัก คือ ดัมเบล และบาร์เบล แม้ว่า เครื่องยกน้ำหนักแบบอิสระ จะมีข้อดีในเรื่องของความง่ายและอิสระก็ตาม การออกกำลังกายด้วย เครื่องยกน้ำหนักแบบอิสระ ก็มีข้อเสียในเรื่องความปลอดภัยและการควบคุมการเคลื่อนไหว ถ้าต้องการฝึกกล้ามเนื้อเฉพาะที่จริงๆ จำทำให้ควบคุมท่าทางได้ยากกว่าการฝึกโดยเครื่องฝึกแบบสถานี (กรีนันท์ แก่นจันทร์หอม. 2537)

กลุ่มกล้ามเนื้อ สามารถแบ่งเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ

1. กล้ามเนื้อส่วนบน (Upper Body) คือ กล้ามเนื้อส่วนตั้งแต่เอวขึ้นไปจนถึง

ศีรษะ

2. กล้ามเนื้อส่วนล่าง (Lower Body) คือ กล้ามเนื้อส่วนตั้งแต่เอวลงมาถึงเท้า กล้ามเนื้อที่ผู้ชายนิยมฝึก เพื่อรูปร่างและสรีระที่ดีสมชายตรี คือ กล้ามเนื้อหน้าอก กล้ามเนื้อหลัง กล้ามเนื้อหัวไหล่ กล้ามเนื้อทั้งด้านและด้านหลัง แขนส่วนล่างและกล้ามเนื้อหน้าท้อง ส่วนกล้ามเนื้อขาผู้ชายจะไม่เน้นมากเท่ากับผู้หญิง

ส่วนกล้ามเนื้อผู้หญิงนิยมฝึก คือ กล้ามเนื้อก้น สะโพก กล้ามเนื้อต้นขา ทั้ง ด้านนอกด้านในและด้านหลัง และกล้ามเนื้อน่อง ซึ่งก็คือ “Lower Body”

กลุ่มกล้ามเนื้อหลักของร่างกายมี ดังนี้ (อรรถวรรณ์ เหล่าฤทธิ์. 2540)

1. กล้ามเนื้อหน้าอก (Chest)
2. กล้ามเนื้อหลัง (Back)
3. กล้ามเนื้อหัวไหล่ (Shoulder)
4. กล้ามเนื้อแขน
 - 4.1 ต้นแขนด้านหน้า (Biceps)
 - 4.2 ต้นแขนด้านหลัง (Triceps)
 - 4.3 แขนส่วนล่าง (Forearms)
5. กล้ามเนื้อขา
 - 5.1 ต้นขาด้านหน้า (Quadriceps)
 - 5.2 ต้นขาด้านหลัง (Hamstring)
 - 5.3 น่อง (Gastronome)
6. กล้ามเนื้อท้อง (Abdominal)

5.4 สิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งประกอบไปด้วยอุปกรณ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

5.4.1 ซาวน่า “ซาวน่า” เป็นคำมาจากภาษาฟินแลนด์ ซึ่งหมายถึงหลุม หรือ โพรงหิมะปกคลุม เพื่อคนและสัตว์ป่ามาใช้เป็นที่หลบภัยหรือพักนอน ชาวฟินแลนด์ ได้นำมา ดัดแปลงสร้างเป็นกระท่อมลึกลงไปใต้ดิน เพื่อทำเป็นที่อบตัวด้วยไอร้อน ซึ่งได้จากการเผาหิน ให้เป็นตัวกระจายความร้อน

ซาวน่าในปัจจุบันมาอยู่ในตัวตึก แต่ยังคงแบบห้องที่สร้างด้วยไม้เอาไว้สำหรับ ประโยชน์ของซาวน่า จากการแผ่กระจายความร้อนจากหินที่เผา ทำให้หลอดเลือดใต้ผิวหนัง ขยายตัวมีเลือดมาเลี้ยงมากขึ้น เพื่อระบายความร้อนออกจากร่างกาย และรูขุมขนจะเปิดกว้างขึ้น ช่วยให้สิ่งสกปรกที่สะสมในรูขุมขนใต้ผิวหนังถูกขับออกมา หลังจากนั้น อาจอาบน้ำเย็นจัดทันที หรือจะแช่ตัวในอ่างน้ำเย็นก็ได้ รูขุมขนที่ขยายตัวจะหดกลับทันที ทำให้รู้สึกว่ ผิวหนังสะอาด สดชื่น และเนียนกว่าการอาบน้ำปกติธรรมดา เลือดในร่างกายมีการไหลเวียนมากขึ้น โดยไม่ถูก ใช้งานแบบหักโหม และกล้ามเนื้อไม่เหนื่อยล้า ความพร้อมของ ห้องสปา และ ซาวน่า ควรมี การดำเนินการ ดังนี้ 1) จัดเจ้าหน้าที่แนะนำการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ 2) จัดสถานที่ให้เหมาะสม กับการใช้บริการ

5.4.2 สถานที่พักผ่อน สถานที่ออกกำลังกายในโรงพยาบาล ควรมีการจัดสถานที่สำหรับผู้ใช้บริการได้พักผ่อน เช่น ห้องชมโทรทัศน์ ห้องอ่านหนังสือ ห้องนั่งเล่น ห้องเล่นเกม

5.4.3 สิ่งอำนวยความสะดวกเสริม เป็นการให้บริการให้ผู้ให้บริการได้รับความสะดวก เมื่อมาใช้บริการ ควรจัดให้มีสถานที่ให้บริการแก่สมาชิก เช่น ลีคเกอร์ ห้องอาบน้ำ ห้องน้ำ ห้องปฐมพยาบาล ตู้น้ำดื่ม ฯลฯ

6. ความพร้อมของอาคารสถานที่

ในปัจจุบันสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล ต้องการความพร้อมของอาคารสถานที่มากยิ่งขึ้น เพราะเป็นแหล่งที่มีการจัดการในเรื่องของสถานที่ อุปกรณ์ บุคลากร และกิจกรรมออกกำลังกาย ความพร้อมของอาคารสถานที่จะต้องพิจารณา ดังนี้ (ชัยสิทธิ์ ลีชนะวานิชพันธ์. 2536)

1. ห้องบริหารกาย เป็นสถานที่มีอุปกรณ์ในการออกกำลังกายหลากหลาย เช่น Free weight, Bench press, Incline bench, Supine bench, Cable crossover, Pull up-Pull down system, Abdominal system, Dumbbell, Olympic-style bar and plate เป็นต้น เป็นสถานที่ที่มีผู้ให้ความสนใจใช้กันมาก ความพร้อมของห้องต้องเป็นที่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ อาจมี โทรทัศน์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ เพื่อบริการด้วย

การดำเนินงานของสถานบริการควรปฏิบัติ ดังนี้

1. ควรมีการแนะนำวิธีใช้อุปกรณ์ในการออกกำลังกายแก่ผู้ใช้บริการ
2. ควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างใกล้ชิดเมื่อมีผู้ใช้บริการ
3. ควรมีการกำหนดโปรแกรมออกกำลังกายที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ
4. ควรมีกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อจัดให้ผู้ให้บริการ เช่น การฝึกตัวต่อตัวกับผู้ฝึกสอน การฝึกเป็นกลุ่มคณะ การฝึกแบบวงจร (Circuit-training) เป็นต้น

5. เจ้าหน้าที่ควรมีการกระตุ้นผู้ออกกำลังกายให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. ห้องออกกำลังกาย เป็นห้องที่จัดไว้สำหรับการออกกำลังกาย ประเภทเดินแอโรบิก โยคะ หรือลีลาศ เป็นต้น สภาพภายในห้องควรมีการติดตั้งกระจก ระดับเสียงควรอยู่ในระดับ 70 – 80 เดซิเบล พื้นควรปูด้วยไม้ปาเก้ ห้ามนำอาหาร และเครื่องดื่มเข้า ควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ประกอบการออกกำลังกาย เช่น เครื่องเสียง เสื้อออกกำลังกาย ลูกน้ำหนัก ท่อ แทนเดิน แผ่นสไลด์ ลูกบอล ให้พร้อมสำหรับการใช้งาน

การดำเนินงานของห้องออกกำลังกายควรปฏิบัติ ดังนี้

1. กำหนดโปรแกรมการออกกำลังกายที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ
2. มีโปรแกรมที่หลากหลาย อาทิ การเดินแอโรบิก ควรมีจังหวะการเดิน Hi-impact, Low-impact, Step, Stretching เป็นต้น
3. การออกกำลังกายควรเป็นไปตามขั้นตอนที่ถูกต้อง

4. มีการบันทึกจำนวนผู้ใช้บริการ

7. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตลาด

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตลาดแบ่งการศึกษาออกเป็น 5 หัวข้อ คือ ความหมายของการตลาด การกำหนดตลาดเป้าหมาย การแบ่งส่วนตลาด การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด การกำหนดส่วนผสมของเครื่องมือทางการตลาด (Four P's) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

7.1 ความหมายของการตลาด

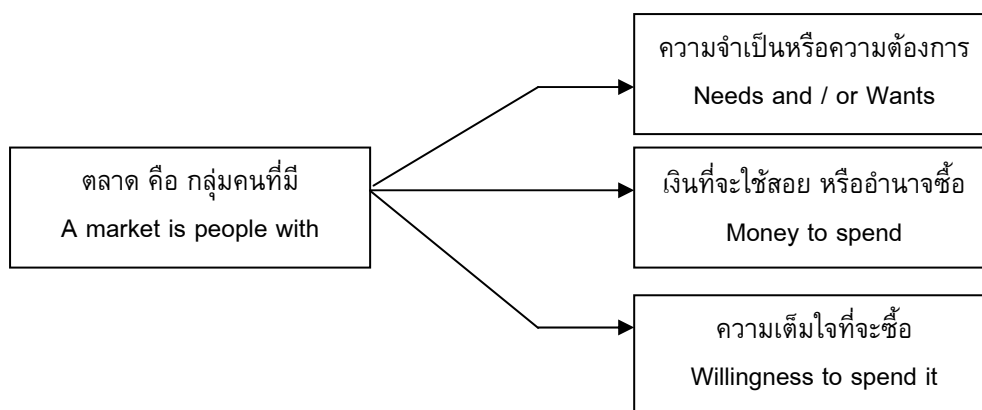
คำว่า “การตลาด” (Marketing) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันมากมายหลายทฤษฎี เพื่อประโยชน์ในแง่การศึกษา ความหมายและแนวคิดของการตลาด จึงขอนำคำจำกัดความและแนวความคิดของนักการตลาดต่างๆ เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้

ฮุสเทด เวอร์เบล และ โลรี (พิบูล ทิปะपाल. 2534: 4 ; อ้างอิงจาก Husted, Verble ; & Lowry. 1985: 5) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับความหมายของการตลาด โดยมองการตลาดเน้นหนักในด้านของการดำเนินงานและข้อคิดเห็นว่า องค์การที่ประสบผลสำเร็จนั้น ใช้หลักการดำเนินงานที่มุ่งเน้นที่ลูกค้า หรือตลาดเป็นสิ่งสำคัญ (Marketing Driven) ซึ่งประกอบด้วยการดำเนินงานอย่างกว้างๆ เป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. กำหนดความต้องการของลูกค้าให้ได้ว่าลูกค้าต้องการสินค้าอะไร
2. แจ้งบอกประโยชน์ของสินค้าให้ลูกค้าทราบ
3. นำผลิตภัณฑ์ออกจำหน่ายในตลาดที่เหมาะสม

สแตนตัน (พิบูล ทิปะपाल. 2534: 149 ; อ้างอิงจาก Stanton. 1981: 65) ได้ให้นิยามของคำว่า “ตลาด” ในความหมายของการตลาดไว้ว่า ตลาด หมายถึง กลุ่มคน ซึ่งมีความต้องการ ในสินค้าและบริการที่เสนอขาย มีเงินที่จะซื้อ และมีความเต็มใจที่จะใช้เงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการตามความต้องการของเขา ดังนั้น ตามความหมายนี้ กลุ่มคนที่จะเรียกว่า “ตลาด” ได้จะต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ นั่นคือ

1. คนที่มีความต้องการ (People with needs)
2. มีอำนาจในการซื้อ (Purchasing power)
3. มีความเต็มใจที่จะซื้อ (Willingness to spend it)



ภาพประกอบ 3 ความหมายของคำว่า ตลาด

ที่มา : (พิบูล ที่ปะปาล. 2534: 149 ; อ้างอิงจาก Stanton. 1981)

แอสซ็อล (พิบูล ที่ปะปาล. 2537: 11 ; อ้างอิงจาก Assael. 1990: 4) ได้ให้ความหมายของการตลาด หมายถึง การดำเนินกิจกรรมทุกชนิด ที่กระทำโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สามารถกำหนดความต้องการของลูกค้าได้ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้านั้น โดยทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจด้วย

กระบวนการกำหนดความต้องการของลูกค้า และการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพอใจ จุดมุ่งเน้นที่สำคัญของกระบวนการตลาด (Marketing Process) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 อย่าง คือ “องค์การการตลาด” (Marketing Organization) และ “ลูกค้า” (Customers) องค์การตลาดจะต้องกำหนดหรือระบุความต้องการของลูกค้าให้ได้ก่อน แล้วจึงหาวิธีดำเนินการพัฒนากลยุทธ์และแนวทางการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น และเมื่อไรก็ตามที่ฝ่ายการตลาดได้นำกลยุทธ์ไปใช้ปฏิบัติ ก็จำเป็นจะต้องประเมินผลเสมอ โดยอาศัยข้อมูลการตอบสนองของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งข้อมูลการตอบสนองของลูกค้าสามารถหาได้จากจำนวนการซื้อ และจากการที่สำรวจทัศนคติ และเจตจำนงของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ ขอบข่าย 3 ประเด็นดังกล่าว อันได้แก่ การกำหนดความต้องการของลูกค้า (Need Definition) การกำหนดกลยุทธ์การตลาด (Marketing Strategies) และข้อมูลป้อนกลับของการตลาด (Marketing Feedback) จึงประกอบเป็นบทบาทพื้นฐานที่สำคัญของฝ่ายการตลาดในบริษัท

7.2 ผู้บริโภคคือผู้กำหนดกลยุทธ์การตลาด

เมื่อการตลาดเป็นการมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หน้าที่ของธุรกิจจึงต้องผลิต หรือจัดหาผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคต้องการ มีราคาเหมาะสม หาซื้อง่าย และมีการสื่อสารเพื่อให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของธุรกิจ

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค และความต้องการของผู้บริโภค จึงเป็นสิ่งจำเป็น ในการกำหนด นโยบายและกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจ แต่ปัจจุบันพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนไปเนื่องด้วยอิทธิพลของโลกาภิวัตน์ การรับข่าวสารจากสื่อได้ง่าย และสภาพสังคมที่เปลี่ยนไปมีผลทำให้ค่านิยมรูปแบบการดำเนินชีวิตทัศนคติ และความต้องการของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงมีผลต่อความต้องการสินค้าและบริการ ได้แก่

7.2.1 ผู้บริโภคมีการศึกษาที่ดีขึ้น

การศึกษากลายเป็นความจำเป็นของบุคคลที่ต้องเรียนรู้เพื่อให้สามารถอยู่ และแข่งขัน กับคนอื่นในสังคมได้การศึกษาที่สูงขึ้นของคนไทยนี้ ทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิตของคนไทย ทัศนคติ และพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป เช่น ชอบความทันสมัยชอบความสะดวกสบาย และต้องการความก้าวหน้า รถยนต์ โทรศัพท์มือถือ บัตรเครดิต และสถานศึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินชีวิต

7.2.2 ขนาดของครอบครัวเปลี่ยนไป

คนไทยแต่งงานช้าลง มีลูกช้า และมีจำนวนบุตรน้อยคน ครอบครัวจึงมีขนาดเล็ก พ่อแม่ยุคใหม่จึงมีความพร้อมที่จะส่งเสริมและพัฒนาลูกได้ดีกว่าในอดีต พ่อแม่สามารถซื้อเสื้อผ้า ของเล่น และสินค้านานาชนิดให้แก่ลูกได้ โดยลูกจะเป็นศูนย์กลาง ของครอบครัว นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงขนาดของครอบครัวมีผลทำให้เกิดความต้องการ ที่อยู่อาศัยที่มีขนาดเล็ก เช่น ทาวเฮ้าส์ และคอนโดมิเนียมจึงเกิดขึ้น

7.2.3 บทบาทของผู้หญิงเปลี่ยนไป

ผู้หญิงมีการศึกษามากขึ้นกว่าในอดีต ความจำเป็นที่ผู้หญิง จะต้องพึ่งผู้ชายลดลง เพราะผู้หญิงสามารถทำงานมีรายได้ และพึ่งตนเองได้มากขึ้น มีโอกาสได้ทำงานในตำแหน่งสูงมากขึ้น การแต่งงานของผู้หญิงจึงช้าลง ขณะที่การหย่าร้าง และการไม่แต่งงานมีมากขึ้น ผู้หญิงสามารถอยู่คนเดียวได้ มีผลิตภัณฑ์เพื่อผู้หญิงทำงานมากขึ้น เช่น เครื่องสำอาง เสื้อผ้า และรถยนต์สำหรับผู้หญิงทำงานจึงเกิดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้หญิงทำงานซึ่งแตกต่างจากเดิมที่ผู้หญิงจะเป็นแม่บ้าน โอกาสที่ผู้หญิงจะใช้ผลิตภัณฑ์เหล่านี้ จึงมีน้อย

7.2.4 ห่วงใยสุขภาพมากขึ้น

การศึกษาที่สูงขึ้นทำให้ผู้บริโภครู้จักที่จะแสวงหาความรู้ เพื่อดูแล สุขภาพของตนมากขึ้น ผู้บริโภคจะสนใจอาหารเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกาย และการพักผ่อน จึงเกิดผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ เช่น ผลิตภัณฑ์ลดความอ้วน อาหารเสริม วิตามิน อาหารชีวจิต สถานออกกำลังกาย และสถานที่พักผ่อน ตลอดจนผลิตภัณฑ์ที่ช่วยชะลอความแก่ไม่ว่า จะเป็นผลิตภัณฑ์สำหรับเส้นผม ผิวหนัง หรือสุขภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพของผู้บริโภค

7.2.5 ผู้บริโภคมีอายุยืนขึ้น

ความเจริญทางด้านแพทย์ ทำให้ผู้บริโภคมีอายุยืนขึ้น กลุ่มผู้สูงอายุ กลายเป็นกลุ่มเป้าหมายกลุ่มใหม่ของธุรกิจ มีผลิตภัณฑ์สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ เช่น ผ้าอ้อมสำหรับ ผู้สูงอายุ

นมแคลเซียมสูง เสื้อผ้าสำหรับผู้สูงอายุ มีกิจกรรมบันเทิงสำหรับผู้สูงอายุ ธุรกิจท่องเที่ยว สำหรับผู้สูงอายุ หรือแม้แต่บริการดูแลผู้สูงอายุ

7.2.6 การใช้เครดิตมีมากขึ้น

ผู้บริโภคพอใจที่จะใช้บัตรเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการต่างๆ เพราะธุรกิจยอมรับการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต มีการแบ่งชำระเป็นงวดๆ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้บริโภค เกิดรูปแบบของการซื้อขายสินค้าทางไปรษณีย์และทางอินเทอร์เน็ต โดยผู้บริโภคสามารถชำระเงินผ่านบัตรเครดิต

7.2.7 การดำเนินชีวิตเปลี่ยนไป

ปัญหาการจราจรทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในเมือง เปลี่ยนไป เพราะผู้บริโภคใช้เวลาส่วนหนึ่งจะอยู่บนถนน ผู้บริโภคจึงต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีความเรียบง่าย สะดวก รวดเร็ว จึงเกิดอาหารจานด่วน (Fast Food) อาหารกึ่งสำเร็จรูป (Instant Food) อาหารสำเร็จรูป (Prepared Food) อาหารกล่องแช่แข็ง (Frozen Food) เพราะผู้บริโภค มีเวลาน้อยในการเตรียมอาหาร สินค้าที่ใช้แล้วทิ้ง (Disposable Products) เช่น ผ้าอ้อมสำหรับเด็ก ซึ่งแม่บ้านใช้แล้วทิ้งโดยไม่ต้องซัก สินค้าอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องซักผ้า เครื่องล้างจาน เต้าไมโครเวฟ หม้อหุงข้าว ฯลฯ

ผู้บริโภคต้องการความสะดวกในการซื้อสินค้าจึงเกิดร้านสะดวกซื้อ (Convenience Store) หรือผู้บริโภคต้องการไปซื้อแห่งเดียวได้สินค้าทุกอย่าง จึงเกิดศูนย์การค้า และห้างสรรพสินค้า (Super Store) นอกจากนี้ ธุรกิจยังพยายามอำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภค เกิดบริการซื้อสินค้าทางไปรษณีย์ ซื้อสินค้าทางโทรศัพท์ และซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต มีบริการส่งอาหารถึงที่ บริการทำความสะอาด บริการดูแลสนามหญ้า ฯลฯ ให้แก่ผู้บริโภค ที่มีเวลาน้อย

7.2.8 ทักษะเกี่ยวกับเพศสัมพันธ์เปลี่ยนแปลงไป

ผู้บริโภคสามารถหาเพื่อนทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ สามารถเที่ยวเตร่ และหาความสุขจากการสังสรรค์ เกิดธุรกิจบันเทิง สถานเริงรมย์ คลับ บาร์ และเครื่องดื่มของมึนเมาเพิ่มขึ้น

7.2.9 มีความทะเยอทะยาน และมีการแข่งขันสูงขึ้น

คนไทยเปลี่ยนจากความนอบน้อม เป็นความทะเยอทะยาน และมีการแข่งขัน โดยมีเป้าหมาย เพื่อการดำเนินชีวิตที่ดีขึ้น มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถเพื่อการแข่งขัน และช่วยให้ประสบความสำเร็จในชีวิต มีธุรกิจที่ช่วยพัฒนาความรู้ พัฒนาบุคลิกภาพ มีหนังสือ นิตยสาร เทป วีดีโอ โรงเรียนสอนภาษา และสอนคอมพิวเตอร์สำหรับพัฒนาความรู้ จึงมีมากขึ้น นอกจากนี้ ผู้บริโภคยังต้องการสินค้า ราคาแพง เช่น เสื้อผ้า นาฬิกา บ้าน รถยนต์ หรือของตกแต่งที่เน้นถึงความโก้หรู เพื่อแสดงออกถึงสถานะภาพ ทางสังคม และการประสบความสำเร็จในชีวิต

7.2.10 กล้าเรียกร้องสิทธิ และกล้าแสดงออกมากขึ้น

มีการตั้งกลุ่มพิทักษ์ผลประโยชน์ มีการแสดงความคิดเห็น และมีการเสนอความคิดต่อการพัฒนาสังคม ผู้บริโภคเรียกร้องต้องการ สินค้าที่ดี และไม่ทำลายสภาพแวดล้อม ธุรกิจจึงต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ดี ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค และไม่ทำลายสภาพแวดล้อม เช่น ผลิตภัณฑ์ ที่ไม่มีการทำลายบรรยากาศโลก ผลิตภัณฑ์ ธรรมชาติที่ย่อยสลายได้ เพื่อใช้ทดแทนการใช้พลาสติก เป็นต้น

จากสภาพสังคมและวัฒนธรรมที่เปลี่ยนไปนี้เอง ธุรกิจจึงต้องศึกษาความต้องการของผู้บริโภค และเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ยิ่งปัจจุบันการสื่อสารทำให้ผู้บริโภคได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วและรับรู้ข่าวสารได้ง่ายขึ้น การตลาดในปัจจุบันจึงทำได้ยากขึ้น ธุรกิจจะต้องตื่นตัวตลอดเวลา ศึกษา สนใจ และเข้าใจผู้บริโภค จึงจะประสบความสำเร็จได้ (พิบูล ที่ปะปาล. 2547)

7.3 กลยุทธ์ทางการตลาด

การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เป็นการกำหนดแนวทางหลักในการใช้เครื่องมือทางการตลาด เพื่อให้ธุรกิจบรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาด ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น

7.3.1 การกำหนดกลยุทธ์เข้าสู่ตลาดใหม่

สำหรับธุรกิจที่เริ่มดำเนินการ หรือธุรกิจที่มีการขยายตลาดเข้าสู่ตลาดใหม่ กลยุทธ์ที่เหมาะสม ได้แก่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง และกลยุทธ์ตลาดย่อย เพื่อให้ธุรกิจสามารถสร้างตลาดใหม่ได้ง่าย และหลีกเลี่ยงการแข่งขัน

7.3.2 การกำหนดกลยุทธ์แข่งขันในตลาดเดิมโต

เมื่อธุรกิจเข้าสู่ตลาดแล้วช่วงหนึ่ง ถ้าธุรกิจประสบความสำเร็จจะเริ่มมีคู่แข่งเข้ามาในตลาด กลยุทธ์แข่งขันจึงมีความจำเป็นเพื่อขยายตลาด รักษาตลาด และกีดกันคู่แข่งออกไปตลาด กลยุทธ์แข่งขันทางการตลาด ได้แก่ กลยุทธ์การตั้งรับ กลยุทธ์การโจมตี กลยุทธ์ดีด้านข้าง และกลยุทธ์การโจมตีแบบกองโจร ตลอดจนกลยุทธ์การสร้างตราสินค้า เพื่อให้สามารถสร้างความแข็งแกร่งให้แก่ธุรกิจ

7.3.3 การกำหนดกลยุทธ์ในช่วงตลาดเดิมโตเต็มที่

เมื่อธุรกิจเริ่มอิ่มตัว และมีสินค้าใหม่ที่เหนือกว่า ทันสมัยกว่าเข้ามาในตลาด ยอดขาย และกำไรของธุรกิจจะเริ่มลดลง กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจ จึงต้องใช้กลยุทธ์ยืดวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์เจาะตลาดเพิ่มมากขึ้น และกลยุทธ์ขยายไปสู่ตลาดใหม่ เพื่อรักษารายได้ของธุรกิจต่อไป ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ผู้กำหนดกลยุทธ์ต้องพิจารณาถึงความผันแปรของปัจจัยต่างๆ ทางการตลาด สถานะทางการตลาด เพื่อใช้ทรัพยากร กำลังคน และเงินทุนของธุรกิจให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ประดิษฐ์ จุมพลเสถียร. 2547)

7.4 แผนกลยุทธ์ทางการตลาด

7.4.1 กำหนดวัตถุประสงค์การตลาดและกลยุทธ์ (Setting Market Objectives and Strategies) วัตถุประสงค์การตลาดและกลยุทธ์จัดว่า เป็นแกนสำคัญยิ่งของการทำแผนตลาด วัตถุประสงค์การตลาด (Marketing Objectives) เพื่อบอกว่า ในการบรรลุยอดขายที่ตั้งไว้นั้นต้องการอะไรบ้าง กลยุทธ์การตลาด (Marketing Strategies) จะอธิบายว่า เราจะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้อย่างไร วัตถุประสงค์การตลาดเป็นข้อความที่จะบอกถึงความต้องการของหน่วยธุรกิจว่า ต้องการบรรลุถึงผลลัพธ์อะไรบ้าง

วัตถุประสงค์ทางการตลาดที่ดีจะมีลักษณะ ดังนี้

1. มีความเฉพาะเจาะจง (Be Specific) วัตถุประสงค์จะต้องมีเป้าหมายที่แน่นอนเฉพาะ มิใช่กำหนดลักษณะกว้างๆ
2. สามารถวัดได้ (Measurable) โดยวัดได้เป็นตัวเลขเชิงปริมาณได้
3. สัมพันธ์กับเงื่อนไขเวลา (Relate to a specific time period) แผนการตลาดมักมีการกำหนดเวลาที่ชัดเจน เช่น ภายใน 1 ปี หรือ 6 เดือนข้างหน้า เป็นต้น
4. เน้นพฤติกรรมของตลาดเป้าหมาย (Focus on affecting target market behavior) เช่น ส่งเสริมให้มีการลองซื้อครั้งแรก หรือมีการซื้อซ้ำ หรือซื้อมากขึ้น เราจะพัฒนาวัตถุประสงค์การตลาดอย่างไร

ขั้นที่ 1 ทบทวนยอดขาย (Review Sales Objectives) เนื่องจากวัตถุประสงค์ทางการตลาดจะมีผลต่อตลาดเป้าหมาย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านการขาย วัตถุประสงค์ทางการตลาด จึงต้องเป็นสิ่งที่วัดได้ และตัวเลขต่างๆ ที่กำหนดไว้ในเชิงปริมาณต้องมีขนาดใหญ่เพียงพอที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายด้านการขายได้

ขั้นที่ 2 ทบทวนตลาดเป้าหมาย (Review target market) ขนาด และศักยภาพของตลาดเป้าหมาย ตลอดจนฐานข้อมูลลูกค้าปัจจุบัน เป็นสิ่งที่ต้องสามารถคาดคะเนได้ ข้อมูลเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็น เพราะวัตถุประสงค์ทางการตลาดแต่ละข้อล้วนมีผลกระทบต่อพฤติกรรมตลาดเป้าหมายทั้งสิ้น การทบทวนตลาดเป้าหมายจะทำ เพื่อจะได้ทราบจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบดังกล่าว

ขั้นที่ 3 ทบทวนปัญหาและโอกาสทางการตลาด (Review of Problems and Opportunities) การแก้ไขปัญหาและขานรับต่อโอกาสทางการตลาด เป็นฐานในการกำหนดวัตถุประสงค์ทางการตลาดอยู่แล้ว เช่น ถ้าพบว่า อัตราการลงใช้สินค้าใหม่จากกลุ่มลูกค้าปัจจุบันต่ำ แต่ตัวเลขดังกล่าวกลับสูงสำหรับกลุ่มลูกค้าใหม่ เราอาจกำหนดวัตถุประสงค์มุ่งไปยังลูกค้าใหม่ ขณะเดียวกันถ้าอัตราการซื้อซ้ำของกลุ่มเป้าหมายยังต่ำ เมื่อเทียบกับสินค้าคู่แข่งชั้นเราอาจกำหนดวัตถุประสงค์ทางการตลาดมุ่งไปที่ลูกค้ากลุ่มเดิมในปัจจุบัน

ขั้นที่ 4 การกำหนดเกณฑ์หรือหลักการที่สอดคล้องกัน (Formulate a Rationale) เกณฑ์หรือหลักการที่กำหนดเพื่อจะได้ประเมินว่า วัตถุประสงค์ทางการตลาดที่ตั้งไว้นั้น

สามารถบรรลุเป้าหมายของการขายหรือไม่ มีความสอดคล้อง และเป็นเหตุเป็นผลมากน้อยเพียงใด
วัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งจะสอดคล้องหรือสนับสนุนวัตถุประสงค์ด้านอื่นๆ หรือเป้าหมายรวม
หรือไม่ ตัวอย่างแสดงการพัฒนาวัตถุประสงค์ทางการตลาด และความสอดคล้องของสินค้าอุปโภค
บริโภค

กลยุทธ์การตลาด (Marketing Strategies)

กลยุทธ์การตลาดจะบอกรายละเอียดว่าวัตถุประสงค์ทางการตลาดแต่ละอย่าง
นั้น เราจะใช้วิธีการอย่างไร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ในขณะที่วัตถุประสงค์ทางการตลาด
ที่เรากำหนดนั้น ต้องมีความเฉพาะกำหนดขอบเขตต่างๆ ชัดเจน และเกี่ยวเนื่องกับพฤติกรรม
การซื้อของบริโภคนั้น กลยุทธ์การตลาดกลับมีความหมายกว้างกว่า และจะเป็นตัวกำหนดทิศทาง
ของแผนตลาด กำหนดการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ของสินค้า (Product Positioning) กลยุทธ์
การตลาด และยังจะใช้เป็นกรอบอ้างอิงในการพัฒนาโปรแกรมด้วยส่วนผสมการตลาด (Marketing
Mix) อีกด้วย ธุรกิจสามารถกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ มากกว่า 1 กลยุทธ์ โดยพิจารณาจากหัวข้อ
ต่างๆ ดังนี้ (อดุลย์ จาตุรงกุล. 2545)

1. กลยุทธ์การสร้างตลาดหรือแย่งชิงส่วนตลาด (Build the market or steal market share) ในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดในแผนการตลาดนั้น เราต้องมีการ
ตัดสินใจอย่างชัดเจนว่า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายยอดขายรวมนั้น เราจะใช้กลยุทธ์อย่างไร ระหว่าง
กลยุทธ์การสร้างตลาด (Build the market) และกลยุทธ์แย่งส่วนครองตลาด (Steal share) จากคู่แข่ง

การสร้างตลาด (Build Market) เหมาะกับสถานการณ์สำหรับประเภทสินค้า
ใหม่ ขณะที่ยังมีขนาดเล็ก และศักยภาพของผู้ซื้อยังมีสูง ขณะที่คู่แข่งยัง
ไม่มาก บริษัทที่ลงสู่ตลาดนี้ และใช้วิธีการสร้างตลาดขึ้นมา ส่วนใหญ่จะเป็นผู้นำตลาดนี้

การแย่งชิงส่วนตลาด (Steal Market Share) เป็นการแย่งส่วนตลาดจาก
คู่แข่ง ด้วยการเสนอสินค้าหรือข้อเสนอที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าคู่แข่ง นั้นหมายความว่า
กลุ่มเป้าหมายของเราดีกว่ากลุ่มเป้าหมายของคู่แข่งนั้น มีความใกล้เคียงกัน และต้องสื่อสารให้
กลุ่มเป้าหมายกลุ่มนี้ทราบถึงประโยชน์และคุณค่าต่างๆ ของสินค้าเราซึ่งเหนือกว่าคู่แข่ง

2. กลยุทธ์ระดับชาติ ระดับภูมิภาค และกลยุทธ์เฉพาะท้องถิ่น (National, Regional and Local Marketing Strategies) กลยุทธ์ดังกล่าวจะช่วยให้กิจการตัดสินใจว่า จะใช้
กลยุทธ์การตลาดระดับต่างๆ หรือจะใช้กลยุทธ์แบบผสมผสานระหว่างระดับชาติกับระดับท้องถิ่น

3. กลยุทธ์ฤดูกาลขาย (Seasonality Strategies) กิจการต้องตัดสินใจการใช้
งบประมาณการตลาดและโฆษณาให้สอดคล้องกับช่วงการขาย ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละช่วง
ของปีด้วย

4. กลยุทธ์คู่แข่ง (Competitive Strategies) เมื่อเราพิจารณาแล้วเห็นว่า
คู่แข่งโดยตรงของเรามีผลต่อขนาดส่วนครองตลาดที่ลดลง หรือคู่แข่งก้าวมารุกล้ำตำแหน่ง

ผลิตภัณฑ์ (Unique Positioning) ของเราแล้ว เราจำเป็นต้องพัฒนากลยุทธ์การตลาดเพื่อการแข่งขันในแผนของเรา

5. กลยุทธ์เพื่อตลาดเป้าหมาย (Target Market Strategies) จากการที่มีการกำหนดตลาดเป้าหมายอย่างชัดเจน เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักและกลุ่มเป้าหมายรอง เราต้องมีการพิจารณาว่า จะเข้าถึง หรือมุ่งเน้นตลาดเป้าหมายเหล่านี้ได้อย่างไร

6. กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ (Product Strategies) การพิจารณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้นจะมีการพิจารณากลยุทธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ กลยุทธ์ทางการขยายสายผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และกลยุทธ์การเลิกผลิตภัณฑ์ หรือการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่อ่อนแอ การใช้กลยุทธ์เพื่อฟื้นฟูผลิตภัณฑ์ หรือยืดอายุของสายผลิตภัณฑ์

7. กลยุทธ์ตราयीหือ (Branding Strategies) ธุรกิจจะต้องทำการตัดสินใจเกี่ยวกับชื่อยี่ห้อ ตราयीหือ เอกลักษณ์หรือตัวบ่งชี้แสดงตัวสินค้า

8. กลยุทธ์การบรรจุภัณฑ์ (Packaging Strategies) การตัดสินใจรูปแบบบรรจุภัณฑ์และประเภทวัสดุของบรรจุภัณฑ์มักจะใช้กับสินค้าอุปโภคบริโภคที่พัฒนามาใหม่ หรือเมื่อมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสินค้าใหม่

9. กลยุทธ์ราคา (Pricing Strategies) เราต้องกำหนดว่าจะตั้งราคาแบบใด กลยุทธ์ราคาสูง หรือราคาที่สอดคล้องกับตลาดหรือคู่แข่ง หรือตำแหน่งผลิตภัณฑ์ของสินค้านั้นหรือไม่

10. กลยุทธ์กระจายสินค้า และการครอบคลุมตลาด (Distribution of Product/ Coverage Strategies) การตัดสินใจมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับประเภทของสินค้าว่าเป็นสินค้าอุปโภคบริโภค หรือสินค้าองค์กร หรือสินค้าบริการ สินค้าอุปโภคบริโภคและสินค้าอุตสาหกรรม สินค้าองค์กรต้องพิจารณาว่า จะวางจำหน่ายที่จุดใดจึงจะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ด้วยรูปแบบของร้านค้า หรือจุดจำหน่ายสินค้าอย่างไร ธุรกิจค้าปลีกและบริการมักจะตัดสินใจว่า วัตถุประสงค์การตลาดที่ตั้งไว้นั้นจะบรรลุโดยใช้ช่องทางการขายที่มีอยู่หรือไม่ จำเป็นต้องเพิ่มร้านค้าใหม่ๆ หรือช่องทางใหม่ๆ หรือไม่

11. กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion Strategies) กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดจะต้องประสานกับแผนการตลาดโดยรวม และกำหนดแผนการส่งเสริมการตลาดที่เฉพาะเจาะจง

12. กลยุทธ์การใช้จ่ายทางการตลาด (Spending Strategies) กลยุทธ์ดังกล่าวจะบอกรายละเอียดค่าใช้จ่ายทางการตลาดนั้นว่า มีการใช้อย่างไร เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาดอะไรบ้าง ต้องการเพิ่มยอดขายของตราयीหือ ยอดขายของร้านค้า หรือยอดขายในเขตการขาย หรือใช้จ่ายไปเพื่อดึงดูดลูกค้าให้ๆ ให้มาลองใช้ หรือลองซื้อสินค้าตราयीหือของเรา ในการตัดสินใจเรื่องค่าใช้จ่ายนี้ เราต้องพิจารณาว่าจะใช้ในระดับใด สำหรับตราयीหือตัวใด หรือตลาดใดหรือเขตการขายใด การพิจารณาค่าใช้จ่ายโดยรวม จัดว่าเป็นสิ่งจำเป็นเช่นกัน ค่าใช้จ่ายที่อยู่

ในแผนนั้น สอดคล้องกับตัวเลขค่าใช้จ่ายในอดี้อย่างไร เพิ่มขึ้นหรือลดลงด้วยเหตุผลอะไร รายละเอียดของค่าใช้จ่ายและงบประมาณจะปรากฏอยู่ในส่วนงบประมาณของแผนการตลาด

13. กลยุทธ์การใช้พนักงานขายและการปฏิบัติการของพนักงานขาย (Personal Selling / Operation Strategies) เมื่อพิจารณาว่าโครงสร้างการขาย และการบริหารงานขายมีความเหมาะสมมากเพียงต่อแผนการตลาด

14. กลยุทธ์ข่าวสารที่สื่อทางโฆษณา (Advertising Message Strategies) นักการตลาดต้องทราบถึงจุดเน้นที่จะส่งข่าวสารไปยังผู้บริโภค และจะใช้โฆษณาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาดอย่างไร

15. กลยุทธ์การใช้สื่อโฆษณา การเลือกสื่อโฆษณามีความสำคัญยิ่ง เพราะจะเป็นทิศทางในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดอื่นๆ เช่น กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์คู่แข่ง และกลยุทธ์การใช้จ่ายทางการตลาด

16. กลยุทธ์การบริหารและการจัดการสินค้า (Merchandising Strategies) กลยุทธ์นี้จะกล่าวถึงการกำหนดรูปแบบและการจัดการของสถานที่และจุดที่แสดงสินค้า แผ่นพับโฆษณา เอกสารการขาย บุคลากร ณ จุดขาย การจัดงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนการขาย

17. กลยุทธ์การให้ข่าวสาร (Publicity) เราต้องพิจารณาว่าการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์นั้นมีความจำเป็นต่อกิจการของเราหรือไม่ ถ้าเป็นเรื่องจำเป็นควรกำหนดกลยุทธ์ดังกล่าวในแผนการตลาดด้วย

18. กลยุทธ์การวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ธุรกิจต่าง ๆ ล้วนแต่ต้องการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง พร้อมๆ กับยอดขายที่เพิ่มขึ้น การทำวิจัยและพัฒนาเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสำเร็จทางธุรกิจ แม้ว่า จะต้องใช้การวางแผน การทดสอบ และการดำเนินงาน ตลอดจนเรื่องค่าใช้จ่ายต่างๆ แต่จะทำให้ธุรกิจเรายืนอยู่แถวหน้าในอุตสาหกรรมได้ และสามารถต่อสู้กับคู่แข่ง ถ้าเรากำหนดว่าจะการวิจัยและพัฒนา เราต้องทราบว่า จะทำการวิจัยและทดสอบอะไรบ้าง เช่น สินค้าใหม่ บรรจุภัณฑ์ใหม่ หรือประชาสัมพันธ์ใหม่ของโปรแกรมการตลาดต่างๆ

19. กลยุทธ์การหาข้อมูลทางการตลาด (Marketing Research Strategies) ธุรกิจใช้วิจัยตลาด เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาที่เฉพาะทางการตลาดบางอย่าง ขณะเดียวกัน มักจะช่วยเพิ่มยอดขายและบรรลุถึงวัตถุประสงค์อีกด้วย อีกทั้งใช้การวิจัย เพื่อการศึกษาและติดตามพฤติกรรมของผู้บริโภค และใช้ข้อมูล เพื่อเป็นฐานในการเปรียบเทียบการดำเนินงานของเรา เมื่อเทียบกับคู่แข่ง

การกำหนดกลยุทธ์ (Strategic formulation) แบ่งออกเป็น

1. Overall Cost Leadership (กลยุทธ์การเป็นผู้นำทางด้านต้นทุน) ธุรกิจทำงานอย่างหนักเพื่อให้บรรลุต้นทุนการผลิตและการจัดจำหน่ายที่ต่ำที่สุด เพื่อสามารถ

กำหนดราคาต่ำกว่าคู่แข่งและได้ส่วนแบ่งตลาดที่ใหญ่กว่า บริษัทที่ปฏิบัติตามกลยุทธ์นี้ ต้องเชี่ยวชาญด้านวิศวกรรม การจัดซื้อ การผลิตและการจัดจำหน่ายเชิงกายภาพ (Physical distribution) แต่มีทักษะด้านการตลาดต่ำ Texas Instruments เป็นผู้นำในการใช้กลยุทธ์นี้ ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ บริษัทอื่นๆ จะแข่งขันกันลดต้นทุนและทำร้ายบริษัทที่ฝากอนาคตไว้ที่ต้นทุน

2. Differentiation (กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง) ธุรกิจเน้นการบรรลุถึงการปฏิบัติงานที่โดดเด่นในพื้นที่ ที่ลูกค้าคำนึงถึงประโยชน์สินค้าเป็นสำคัญ และตลาดส่วนใหญ่เห็นคุณค่า บริษัทพยายามสร้างจุดแข็งเหล่านั้น เพื่อสนับสนุนเอื้ออำนวยต่อการสร้างความแตกต่าง ดังนั้นบริษัทที่แสวงหาความเป็นผู้นำทางด้านคุณภาพ เป็นต้น ต้องทำสินค้าด้วยส่วนประกอบที่ดีที่สุดประกอบเข้าเป็นสินค้าอย่างชำนาญ ทำการตรวจสอบอย่างละเอียดและสื่อสารคุณภาพสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

3. Focus (กลยุทธ์การมุ่งเน้นตลาดเฉพาะส่วน) ธุรกิจอาจมุ่งเน้นที่ส่วนตลาดแคบๆ เพียง 1 ส่วนหรือมากกว่านั้น บริษัทรู้จักส่วนตลาดเหล่านี้เป็นอย่างดี และติดตามว่าจะให้กลยุทธ์นี้เอนเอียงไปทาง Cost Leadership หรือ Differentiation ภายในส่วนที่เป็นตลาดเป้าหมาย (พิบูลย์ ธีปะปาล. 2547)

การกำหนดส่วนผสมของเครื่องมือทางการตลาด

กลยุทธ์ทางการตลาดจะเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ย่อย หรือในการกำหนดส่วนผสมของเครื่องมือทางการตลาด (4P's) ส่วนผสมของเครื่องมือทางการตลาดที่มีศักยภาพจะเป็นตัวผลักดันให้ธุรกิจบรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาด

ในการกำหนดส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาความต้องการของผู้บริโภคว่าสิ่งที่ธุรกิจนำเสนอ นั้น ผู้บริโภคต้องการหรือไม่ และเปรียบเทียบ กลยุทธ์การตลาดของคู่แข่งกัน เพื่อหาทางสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

รายการ	องค์ประกอบของเครื่องมือทางการตลาด
ผลิตภัณฑ์	- ประโยชน์หลัก : คุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ที่ต้องมี เช่น สบู่ต้องทำความสะอาด สะอาดผิว ผงซักฟอก ต้องทำความสะอาดผ้า รถยนต์ ช่วยในการเดินทางให้ถึงจุดหมาย - ประโยชน์รอง : คุณสมบัติที่เสริมประโยชน์หลัก ทำให้ผลิตภัณฑ์ทำหน้าที่ตอบสนองความต้องการผู้บริโภคได้ดีขึ้น เช่น สบู่ช่วยถนอมผิว ผงซักฟอก ทำให้เสื้อผ้ามีกลิ่นหอม รถยนต์ที่เสริมความปลอดภัยในการเดินทาง - ลักษณะภายนอกของผลิตภัณฑ์ : ส่วนที่ผู้บริโภคเห็นและสัมผัสได้ ตรา ยี่ห้อ หีบห่อ ขนาด การออกแบบ สี รูปทรง น้ำหนัก รวมถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ - ส่วนเสริมของผลิตภัณฑ์ : สิ่งที่ธุรกิจมอบให้แก่ผู้บริโภคเพิ่มเติม เช่น บริการหลังการขาย การคุ้มครอง การรับประกัน บริการส่งถึงที่ การให้เครดิต
ราคา	- ราคามาตรฐานของสินค้า : สูงกว่าราคาตลาด เท่ากับราคาตลาด ต่ำกว่าราคาตลาด - นโยบายราคา : ราคาเดียว ราคายืดหยุ่นได้ - ส่วนลด : ส่วนลดการค้า ส่วนลดจากการซื้อปริมาณมาก ส่วนลดเงินสด ส่วนลดเมื่อซื้อนอกฤดูกาล
การจัดจำหน่าย	- ช่องทางการจำหน่าย : การขายตรง การขายผ่านคนกลาง - การกระจายสินค้า : การขนส่ง ท่าเลที่ตั้งของคลังสินค้า การควบคุมสินค้าคงคลัง การขนส่ง
การสื่อสาร	- การโฆษณา : สารที่จะส่งให้ผู้บริโภค การเลือกสื่อโฆษณา - การประชาสัมพันธ์ : การส่งข่าว กิจกรรมประชาสัมพันธ์ผู้บริโภค กิจกรรมด้านสังคม - การส่งเสริมการขาย : การลดราคา การแจกของแถม การชิงโชค การสาธิต การแจกสินค้าตัวอย่าง - การขายโดยใช้พนักงานขาย : โครงสร้างพนักงานขายการอบรม การใช้สิ่งจูงใจ เครื่องมือช่วยขาย

นอกจากกลยุทธ์การตลาด ยังต้องคำนึงถึง

1. ความสอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจ เช่น ถ้ากลยุทธ์ธุรกิจที่องค์กรเลือกใช้ คือ การสร้างความแตกต่าง กลยุทธ์การตลาดจะต้องมีความจำเป็นในการออกตลาด และสามารถครอบคลุมตลาดได้กว้างขวาง
2. การแบ่งส่วนตลาด (Segmentation) ต้องมีการแบ่งส่วนตลาดของธุรกิจให้ชัดเจน โดยอาจจะแบ่งตามอายุ เพศ การศึกษา หรือตามประโยชน์ใช้สอยของสินค้านั้น
3. กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Target) ต้องมีการกำหนดให้ชัดเจนว่ากลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่องค์กรจะขายสินค้าให้คือกลุ่มใด
4. ตำแหน่งของสินค้า (Positioning) พิจารณาว่าสินค้าของเราจะอยู่ในตำแหน่งใดในการแข่งขันกับสินค้าของกลุ่มคู่แข่ง
5. การจัดส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mixed) ประกอบด้วย 4P (Product, Price, Place และ Promotion) การวางกลยุทธ์สำหรับส่วนผสมทางการตลาดจะต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับการแบ่งส่วนตลาด กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และตำแหน่งของสินค้า (S.T.P.)
 - 5.1 ผลิตภัณฑ์ (Product) ลักษณะของผลิตภัณฑ์จะต้องมีการออกแบบให้สอดคล้องกับ STP เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบมามีคุณภาพและคุณลักษณะถูกต้องเหมาะสมและตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งอาจจะต้องมีการสำรวจความต้องการของลูกค้าประกอบไปด้วย
 - 5.2 ราคา (Price) การสร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้าจะช่วยให้สามารถตั้งราคาในระดับสูงได้
 - 5.3 สถานที่ (Place) ร้านค้าหรือสถานที่ขายตลาดจนช่องทางการจำหน่ายเป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะต้องจัดให้เหมาะสม
 - 5.4 การส่งเสริมการจำหน่าย (Promotion) สามารถสร้างความสนใจ ความน่าเชื่อถือ และความต้องการในสินค้าให้สูงขึ้น และประสบความสำเร็จในการออกตลาด

8. โรงพยาบาลเอกชน

โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล เปิดบริการเมื่อ 17 กันยายน 2523 เป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในเอเชียที่ได้รับการรับรองคุณภาพระดับสากล ในการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาด 554 เตียง โดยทีมงานบริหารจากนานาชาติ พร้อมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญกว่า 900 คน โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ตั้งอยู่ใน ย่านธุรกิจ ของกรุงเทพมหานคร มีให้บริการจำนวน 850,000 คนต่อปี เป็นผู้ใช้บริการชาว ต่างประเทศกว่า 300,000 คนต่อปี จาก 154 ประเทศทั่วโลก โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ได้รับการนำเสนอ บริการทางการแพทย์ในรายการ ชื่อนำ เช่น CBS's 60 Minutes, NBC's Today Show, Time,

Newsweek ฯลฯ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เป็นบริษัทมหาชนจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้ถือหุ้นหลักประกอบด้วยธนาคารกรุงเทพ (ธนาคารที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย) และตระกูลโสภณพนิช ซึ่งเป็นตระกูลที่ได้รับความนิยมในการบริหารธุรกิจมากที่สุดตระกูลหนึ่งของประเทศไทย บริษัท บำรุงราษฎร์ เมดิคอล เซ็นเตอร์ จำกัด (บริษัทที่ดำเนินการบริหารโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ กรุงเทพฯ) ถือหุ้นโดยบริษัท โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 97.5% และ บริษัท International Finance Corporation (IFC) ซึ่งเป็นแผนกการบริหารส่วนหนึ่งของธนาคารโลก ถือหุ้นอยู่อีกจำนวน 2.5%

พันธกิจ

เราให้บริการทางการแพทย์รักษาพยาบาลอย่างเอื้ออาทรและได้มาตรฐานระดับโลก

หลักการปฏิบัติ

1. เป้าหมายหลักในการทำงานของเราคือทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
2. เรามุ่งมั่นในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และระบบสวัสดิการที่ดีต่อ

พนักงานของเรา

3. เราปรับปรุงคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง
4. เรามุ่งมั่นที่จะพัฒนานวัตกรรมทางการแพทย์ และการแพทย์อย่างต่อเนื่อง

เพื่อก้าวไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาชีพ

5. เราให้บริการแบบไทย แก่ผู้ป่วยทุกชาติ ภาษา และวัฒนธรรมอย่างเท่าเทียมกัน
6. เรามุ่งมั่นที่จะพัฒนาการบริการทุกขั้นตอนให้ได้มาตรฐานระดับโลก
7. เราปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยความซื่อสัตย์ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันและคงไว้

ซึ่งจริยธรรม

8. เราทำงานร่วมกันเป็นทีมและแลกเปลี่ยนสิ่งที่เรียนรู้แก่กันและกัน
 9. เราปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีของชาติ
 10. เราให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
- เนื่องจากจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น จึงได้มีการขยายกิจการโดยสร้าง อาคารโรงพยาบาล

บำรุงราษฎร์ เปิดดำเนินการเมื่อปี 2540 ทำให้ปัจจุบัน โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เป็น

1. โรงพยาบาลเอกชนที่ใหญ่ที่สุดในภาคพื้นเอเชียอาคเนย์
2. อาคารสูง 12 ชั้น รวมที่จอดรถชั้นใต้ดิน
3. ระบบป้องกันอัคคีภัยและความปลอดภัยมาตรฐานสหรัฐอเมริกา
4. พื้นที่รวม 1,000,000 ตารางฟุต
5. ลานจอดเฮลิคอปเตอร์มาตรฐานสากล

จำนวนผู้ใช้บริการและรายรับ

1. ผู้ใช้บริการมากกว่า 1 ล้านคนต่อปี
2. มีผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมากกว่า 430,000 คนต่อปี จาก 154 ประเทศทั่วโลก

นับเป็นสถานพยาบาลนานาชาติที่ใหญ่ที่สุดในเอเชีย

3. มีรายได้มากกว่า 7,000 ล้านบาท (จากรายงานประจำปี พ.ศ. 2549)

บุคลากรและเจ้าหน้าที่

1. มีพนักงานกว่า 3,100 คน
2. บริหารงานโดยทีมบริหารมืออาชีพจากสหรัฐอเมริกาและอีกหลายประเทศ ซึ่งล้วนมีความชำนาญในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ
3. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญและทันตแพทย์กว่า 900 ท่าน ซึ่งส่วนใหญ่ผ่านการฝึกอบรมและได้รับวุฒิปริญญาบัตรจากต่างประเทศ

มาตรฐานคุณภาพ

1. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกในประเทศไทยที่ได้รับการประกาศ รับรองคุณภาพโรงพยาบาลไทย (Hospital Accreditation-HA) โดยมาตรฐานองค์กรคุณภาพของสหรัฐฯ และแคนาดา และเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองเป็นครั้งที่ 2
2. โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในเอเชียและในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลระดับสากลของ Joint Commission International (JCI) ซึ่งเป็นองค์กรอิสระระหว่างประเทศในการตรวจสอบและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยเฉพาะเป็นธุรกิจโรงพยาบาลแห่งแรกที่ได้รับรางวัลบริษัทที่มีเงินลงทุนขนาดเล็กยอดเยี่ยมจากผลการสำรวจของนิตยสาร Asia money ประจำปี 2546
3. ห้องปฏิบัติการของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 15189 นับเป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานของห้องปฏิบัติการในระดับโลก (<http://www.bumrungrad.com/thailand-hospital-th/About-Us> สืบค้นเมื่อ 14 มีนาคม 2551)

ไวทัลไลฟ์ เวลเนส เซ็นเตอร์ (Vital Life Wellness Center)

เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2547 โดยทีมแพทย์ ผู้บริหาร ไวทัลไลฟ์ เวลเนส เซ็นเตอร์ (Vital Life Wellness Center) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล บำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล

วัตถุประสงค์ของการเปิดให้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ คือ เป็นสถานออกกำลังกายที่ให้บริการแบบครบวงจรที่มีทีมแพทย์ พยาบาล ผู้เชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาให้การดูแลอย่างใกล้ชิด รวมถึงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย พร้อมทั้งโปรแกรมการทดสอบสมรรถภาพร่างกาย (Bio-Physical Age Assessment Program) และการจัดโปรแกรมการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับผู้มีปัญหาสุขภาพ และบุคคลทั่วไป

บุคลากรของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ Vital Life ประกอบด้วยทีมแพทย์ที่ได้รับการศึกษาทางด้าน Functional and Anti-Aging Medical เวชศาสตร์การกีฬา นักโภชนาการบำบัด พยาบาล

และเจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้วยกันเป็นทีมเพื่อดูแลสุขภาพของผู้ใช้บริการให้ดีที่สุด

ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ Vital Life ตั้งอยู่ในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ซึ่งเพียบพร้อมไปด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัย นำเข้าจากต่างประเทศ ตลอดจนทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทุกสาขา เพื่อความเป็นหนึ่งในการบริการด้านสุขภาพ ทำให้ลูกค้ามั่นใจในคุณภาพการตรวจวินิจฉัยที่แม่นยำ และได้รับการรักษาที่ต่อเนื่อง

ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ Vital Life จะส่งตัวอย่างเลือดของลูกค้าไปยังห้องปฏิบัติการทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ได้รับมาตรฐานจากJCI โดยใช้เทคโนโลยี และเทคนิคที่ทันสมัย โดยมีโปรแกรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ เช่น Anti-Aging, Weight-Loss, Vitality Program, Wellness Program และโปรแกรมด้านความสวยความงาม เช่น การฉีด Botox, สลาย และกำจัดเซลล์ไขมัน การนวดหน้า นวดตัว ฯลฯ

ไวทัลไลฟ์ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ (Vital Life Fitness Center)

เป็นสถานออกกำลังกายแนว Medical Fitness ตั้งอยู่ชั้น G อาคาร Residence ของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ สถานที่นี้เหมาะสำหรับผู้มีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ และบุคคลทั่วไปที่รักการออกกำลังกาย โดยจะมี Instructor คอยดูแล เพื่อให้ลูกค้าได้ออกกำลังกายได้ถูกวิธี และปลอดภัยต่อสุขภาพ ด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและได้มาตรฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน และบุคลากรที่มีความรู้ในด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาโดยตรง โดยอยู่ภายใต้การดูแลจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. เครื่องบริหารและเพิ่มความแข็งแรงหัวใจ (Cardiovascular) ได้แก่
 - 1.1 เครื่องวิ่ง (Treadmill)
 - 1.2 จักรยานแบบปั่นอยู่กับที่ (Stationary Bicycle)
 - 1.3 เครื่องก้าวเดินแบบผสมผสาน (Elliptical / Cross-Trainer)
 - 1.4 จักรยานวัดงานด้วยมือ (Arm Ergometers)
 - 1.5 จักรยานแบบนั่งปั่น (Upright Bike)
 - 1.6 จักรยานแบบเอนปั่น (Recumbent Bike)
2. เครื่องฝึกกล้ามเนื้อเฉพาะส่วน (Weight Machine)
 - 2.1 แบบสถานีเดียว (Single Station)
 - 2.2 แบบสถานีรวม (Multi Station)
3. เครื่องยกน้ำหนักแบอิสระ (Free Weight)
 - 3.1 Dumbbells
4. เครื่องสั่นโดยใช้คลื่นความถี่ (Vibration Machine/ Power Plate)
5. สถานีทดสอบสมรรถภาพร่างกาย (Bio-Physical Age Assessment

Program) ประกอบไปด้วยอุปกรณ์ทดสอบ 8 สถานี

5.1 อุปกรณ์ทดสอบสมรรถภาพหัวใจ (Aerobics)

5.2 อุปกรณ์ทดสอบความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ (Grip Strength)

5.3 อุปกรณ์ทดสอบปฏิกิริยาการตอบสนอง (Reaction Time)

5.4 อุปกรณ์ทดสอบความจุปอด (Lung Function)

5.5 อุปกรณ์ทดสอบการทรงตัว (Closed Eye Balance)

5.6 อุปกรณ์ทดสอบความอ่อนตัว (Sitting Trunk Flexion)

5.7 อุปกรณ์ทดสอบแรงระเบิดของกล้ามเนื้อด้วยการกระโดดสูง (Sergeant Jump)

5.8 อุปกรณ์ทดสอบความทนทานของกล้ามเนื้อหน้าท้อง (Sit up)

6. ห้องแอโรบิก (Aerobic Studio)

ตาราง 2 ตารางออกกำลังกาย และแอโรบิก ในสัปดาห์

Exercise & Aerobics Schedule							
TIME	MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY	SATURDAY	SUNDAY
07.00 - 07.45	Body Pump Up	Morning Aerobics	Basic Step	Basic Aerobics	Body Balance	Pilates	Tai Chi
14.30 - 15.30	Body Dep_valuen	Muscles Pump up	Pilates	Fitness Ball Class	Body Pump - up	Core Stability training	Exercise for Seniors
18.00 - 19.00	Inter Aerobics	H.A.B.I.T. class	Kung Fu Fighting Class	Aero-Boxing	Aero Flex	Yoga	Basic Kick Boxing
19.00 - 19.40	Abs. & Stretching	Super Abs. & Stretching	Basic Massage	Basic Latin Dance	Body Toning up	Abs. & Toning up	Total Stretching

7. อุปกรณ์เสริมในการออกกำลังกาย

7.1 Medicine Balls

7.2 Small Dumbbells

7.3 Small Barbells

7.4 Mat

7.5 Elastic Band

7.6 Stepper

สิ่งอำนวยความสะดวก

1. ห้องซาวน่า (Infrared Sauna)
2. จุดพักผ่อน (Relax Area)
3. ห้องอาบน้ำ (Restroom)
4. ตู้เก็บของส่วนบุคคล (Personal Locker Room)
5. ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า (Changing Room)
6. เคาน์เตอร์เครื่องดื่ม (Juice Bar)

ประเภทสมาชิก

1. รายปี (Full Time)
2. รายปีแบบจำกัดเวลา (Off-Peak) (09.30-16.00)
3. รายปีแบบกลุ่ม 2 คนขึ้นไป (Group Membership)
4. ราย 6 เดือน (Six Months)
5. ราย 3 เดือน (Three Months)
6. รายเดือน (Months)
7. รายสัปดาห์ (Weekly)
8. รายวัน (Day Pass)

เวลาทำการ : 06.30 – 21.30 Everyday

Tel : 02-6672619

รูปแบบของการให้บริการ

สมาชิกของทาง Vital Life Fitness จะได้รับการทดสอบสมรรถภาพทางร่างกาย (Bio-Physical Age Assessment Program) โดยมีทั้งหมด 8 สถานี ได้แก่ Vo2 max, Grip Strength, Reaction Time, Lung Function, Closed Eye Balance, Sitting Trunk Flexion, Sergeant Jump, Sit up ก่อนทำการทดสอบลูกค้า จะต้องตอบแบบสอบถาม เพื่อเช็คประวัติการรักษาและปัญหาสุขภาพเบื้องต้นจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ รวมถึงการตรวจสอบความดันโลหิต น้ำหนัก ส่วนสูง ปริมาณไขมันในร่างกาย มวลกระดูก ปริมาณกล้ามเนื้อ ปริมาณน้ำในร่างกาย และอัตราการเผาผลาญ หลังจากทำการทดสอบเสร็จจะนัดให้ลูกค้ามาพบแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ด้านเวชศาสตร์การกีฬาเพื่อประเมินผล และแนะนำการโปรแกรมการออกกำลังกายที่ถูกต้อง และเหมาะสมกับคนแต่ละคน

10. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ชาร์ล บูเชอร์ และมาร์ช โครที (Charles, Bucher ; & March, Krotee. 2002) การจัด การด้านสถานที่ควรแบ่งพื้นที่และแยกออกจากกันอย่างชัดเจน เช่น ส่วนของโรงยิม สระว่ายน้ำ สระกระโดด ห้องล็อกเกอร์ โดยเฉพาะส่วนของคนพิการ เพื่อรองรับผู้ใช้บริการทั้งผู้หญิงและชาย มีพื้นที่อย่างน้อย 2500 ตารางฟุต สำหรับวางอุปกรณ์ฝึกกล้ามเนื้อ และอุปกรณ์ฟรีเวท

บทความของ โคลิน มิลเนอร์ (Colin. 2006) เรื่อง “ทำไมศูนย์สุขภาพในโรงพยาบาล จึงประสบความสำเร็จ” กล่าวไว้ว่า ศูนย์สุขภาพในโรงพยาบาล อีส เซฟเฟอร์สัน เจนเนอร์ มั่นใจว่า ในอนาคตธุรกิจของโรงพยาบาลจะมุ่งเน้นไปตลาดกลุ่มผู้สูงอายุ ศูนย์สุขภาพโรงพยาบาลอื่นๆ ได้ เริ่มหันไปเจาะตลาดกลุ่มผู้สูงอายุเพื่อที่จะสร้างกลุ่มลูกค้าของตนขึ้นมา สมาคม Medical Fitness ได้ทำการวิจัยเรื่องการครอบงำในส่วนแบ่งการตลาดนี้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ในศูนย์สุขภาพประมาณ 55 แห่ง ที่อยู่ในตลาด ร้อยละ 43 เป็นศูนย์สุขภาพในโรงพยาบาลได้เลือกเอาตลาดกลุ่มผู้สูงอายุ เนื่องจากว่าคนทางอเมริกาเหนือมากกว่า 100 ล้านคนมักจ่ายป่วยเรื้อรัง และมีปัญหาสุขภาพ และ เนื่องจากศูนย์สุขภาพในโรงพยาบาลเหล่านี้จัดสรรพื้นที่ที่ดีให้ผู้สูงอายุที่ต้องการความเชื่อถือ และ ไว้วางใจ มีการสอนวิธีปฏิบัติและโปรแกรมพิเศษต่างๆ ตามคำแนะนำของแพทย์ ด้วยจำนวนประชาชน ที่มีความห่วงใยในสุขภาพมากขึ้นทำให้มีจำนวนผู้เข้ามาเล่นมาเพิ่มมากขึ้นถึง 160 ล้านคนในปี 2040 นอกเหนือจากนั้น ร้อยละ 80 ของชาวอเมริกันสูงอายุส่วนใหญ่เป็นคนมีฐานะดี และ ร้อยละ 55 มีรายได้ของตนเอง บริษัท American Sports Data ได้กล่าวว่า สำหรับคนสูงอายุแล้ว สาเหตุ สำคัญๆ ในการออกกำลังกาย คือ การดูแลสุขภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรคเกี่ยวกับหลอดเลือด หัวใจและโรคหัวใจ ทางสมาคม Medical Fitness Association's Membership and Demographic Surveys ได้สนับสนุนความคิดนี้โดยรายงานว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่คำนึงถึงการฟื้นฟูสุขภาพเป็น ปัจจัยหลัก และเพื่อการรักษาสุขภาพเป็นปัจจัยที่ 2 ในการเข้าเล่นที่ศูนย์สุขภาพ ในช่วงอายุ 50 ปี ขึ้นไป ความเสี่ยงสำหรับเจ็บป่วยมีมากขึ้นเป็น 2 เท่าในทุกๆ 5 – 7 ปี

The Alliance for Aging Research (2006) ซึ่งเชื่อว่า สภาวะการเจ็บป่วยเรื้อรังคุกคาม สุขภาพของชาติได้รายงานไว้ว่า ร้อยละ 80 ของผู้สูงอายุชาวอเมริกัน มีความเชื่อว่าการออกกำลังกายเป็นประจำเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในการมีสุขภาพดีเมื่อพวกเขาอายุมากขึ้นเรื่อยๆ โดลาส ริบลีย์ ซึ่งเป็นผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพ แอกรอน เจนเนอร์รอล ซึ่งมีสมาชิกมากกว่า ร้อยละ 50 จากจำนวนสมาชิกกว่า 8,000 คน เป็นผู้สูงอายุ กล่าวไว้ว่า สมาชิกของทางศูนย์สุขภาพขึ้นชอบ ที่พนักงานมีความชำนาญในการดูแลพวกเขา ดังนั้น พนักงานของศูนย์ สุขภาพทุกคนจะต้องมี การเรียนทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬามากน้อย 4 ปี ความชำนาญของพนักงาน โปรแกรมต่างๆ และการให้บริการในระดับสูง เป็นวิธีการที่จะดึงดูดและรักษาจำนวนสมาชิกที่เป็นผู้สูงอายุเหล่านี้ได้ ด้านสภาพแวดล้อม ทิม บราเซย์ ผู้จัดการแผนกบริการลูกค้า กล่าวว่า คุณเพียงแต่ต้องสร้าง สภาพแวดล้อมที่ถูกต้อง การจัดวางอุปกรณ์อำนวยความสะดวกก็เป็นสิ่งสำคัญ แจน มอนทากูย์ ประธานของ Montagre, Eippert and Associates ซึ่งเป็นบริษัทที่มีความชำนาญเกี่ยวกับเรื่อง

สุขภาพของผู้สูงอายุ กล่าวว่า ทางแพทย์เองก็จะรู้สึกสบายใจเวลาที่จะแนะนำให้คนไข้เข้ามาเล่นที่ศูนย์สุขภาพถ้าทางศูนย์สุขภาพมีโปรแกรมพักผ่อน การบำบัดโรคทางร่างกาย การพักผ่อนโรคหัวใจ อาชีวบำบัด และบริการอื่นๆ แบบครบวงจร ซึ่งแพทย์จะรู้สึกลำบากใจในการที่จะแนะนำให้คนไข้เข้ามาเล่นที่ศูนย์สุขภาพถ้าทางศูนย์สุขภาพมีโปรแกรมพักผ่อน การบำบัดโรคทางร่างกาย การพักผ่อนโรคหัวใจ อาชีวบำบัดและบริการอื่นๆ แบบครบวงจร ซึ่งแพทย์จะรู้สึกลำบากใจในการที่จะแนะนำให้คนไข้ไปเล่นตามสถานที่ออกกำลังกายอื่นๆ ถ้าสถานที่นั้นไม่ได้ยืนยันว่า มีโปรแกรมที่เหมาะสมกับคนไข้พิเศษของเขา และมีเครื่องมือ หรือโปรแกรมที่ไม่เหมาะสมกับอายุของไข้ การตลาดสำหรับกลุ่มคนวัยนี้เราต้องมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ โปรแกรมที่จะประสบความสำเร็จมากที่สุด คือ โปรแกรมพิเศษสำหรับโรคข้อต่ออักเสบ รองลงมาคือการนัดพบ และ โยคะ โปรแกรมเหล่านี้ ตอบสนองลูกค้าขึ้นชอบ และทางเลือกในการบำบัดรักษา จาก การวิจัยแสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้สูงอายุเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพ พวกเขาจะเป็นสมาชิกไปนานถึง 4.7 ปี มากกว่ากลุ่มคนวัยหนุ่มสาวคนที่ค่อนข้างสูง วันนี้ต้องการโปรแกรมที่เป็นพิเศษ เพื่อเหตุผลดังต่อไปนี้ เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบสวัสดิการให้มีความสมดุล มีความประสานกัน ในเรื่องของ การมองเห็น การได้ยิน และกล้ามเนื้อ สภาพการเจ็บป่วยที่สำคัญส่งผลต่อความสามารถในการ ออกกำลังกายและความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในศูนย์สุขภาพ จะต้องไม่ก่อให้เกิดภาพ หรือ ความรู้ดังต่อไปนี้ การขาดซึ่งโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ชั้นเรียนการออกกำลังกาย ซึ่งไม่เหมาะสม และไม่ปลอดภัย สำหรับผู้สูงอายุเช่น การเคลื่อนไหว พื้น และอุณหภูมิ เป็นต้น กระบวนการในการจัดการที่ไม่มีความเฉพาะเจาะจง สำหรับผู้สูงอายุ อุปกรณ์ในการออกกำลังกายที่ไม่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ สิ่งนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงใหม่ ชับซ้อน และอย่างรวดเร็ว ถ้าคุณทำผิดพลาดในครั้งแรก สมาชิกผู้สูงอายุอาจจะไม่กลับมาอีกเลย ดังนั้นต้องระมัดระวังในการวางแผน และการนำไปใช้ให้ถูกต้องเพราะเป็นปัจจัยหลักที่นำไปสู่ความสำเร็จได้

โคลแมน (Coleman. 2006) เรื่อง *Marketing Your Fitness Center to the Medical Community* กล่าวว่า ศูนย์สุขภาพในโรงพยาบาลต้องมีการกำหนดเป้าหมายทางการตลาดให้แน่ชัด ก่อนที่จะเริ่มส่งเสริมกิจกรรมทางการตลาด ซึ่งศูนย์สุขภาพในโรงพยาบาลสามารถช่วยชุมชนและเพิ่มสมาชิกได้โดยการแนะนำจากกลุ่มคนทางการแพทย์ เราควรจะเปลี่ยนความคิดจากการรักษาพยาบาล มาเป็นป้องกันการเกิดโรคต่างๆ ด้วยการออกกำลังกาย มีผู้ป่วยที่มีปัญหาเกี่ยวกับ ระบบหัวใจและปอด ผู้ป่วยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะมีพยาบาลคอยดูแลอย่างใกล้ชิด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้ผู้ป่วยเหล่านี้เพื่อมาออกกำลังกายต้องได้รับการดูแล เป็นพิเศษ และต้องได้รับการดูแลจากผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ที่ได้รับการฝึกฝนมาแล้ว ปัญหาที่พบได้บ่อยครั้ง คือ การที่แพทย์หลายคน อาจจะเห็นการออกกำลังกาย นอกจากแบบแผนการรักษาด้วยยาแบบเดิม และไม่ใช้ส่วนหนึ่งของการรักษาอย่างต่อเนื่องและการไม่มีเวลาเพียงพอในการออกกำลังกาย ดังนั้นจึงให้ความรู้และแนะนำให้เปลี่ยนแปลงการใช้ชีวิตประจำวัน

วารสารบอดีไลฟ์คอลัมน์คลับโพรไฟล์ (สุภิญญา บุญนำ. 2547 ; อ้างอิงจากวารสารบอดีไลฟ์คอลัมน์คลับโพรไฟล์) กล่าวว่า ธุรกิจด้านการทำศูนย์สุขภาพน่าสนใจมากทุกวัน แต่ไม่ได้หมายความว่า การทำศูนย์สุขภาพที่กว้างมีไว้เพียง เพื่อรองรับสมาชิกที่มีจำนวนมากได้เท่านั้น บางครั้งศูนย์สุขภาพที่มีขนาดเล็กกลับสร้างผลกำไรได้มากกว่ากำลังกายเพียงอย่างเดียว จากนั้น จึงกลับบ้าน แต่สิ่งที่ศูนย์สุขภาพ แมคโดนัลด์ มีแนวคิดในการทำศูนย์สุขภาพให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของสมาชิก คือ สมาชิกสามารถที่จะทำกิจกรรมต่างๆ ภายในศูนย์ฯ ได้เป็นระยะเวลานานเท่าที่ต้องการ คือ เข้ามาเพื่อออกกำลังกายเพียง 30 – 45 นาทีเท่านั้น จากนั้นสมาชิกจะเดินไปรอบๆ เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับสมาชิกคนอื่นๆ และนั่งพักผ่อนคลายอิริยาบถต่างๆ จนพึงพอใจแล้วจึงกลับบ้าน ดังนั้น การบริหารจัดการศูนย์สุขภาพไม่ได้กำหนดอยู่ที่ขนาดเพียงอย่างเดียว ต้องคำนึงถึงพฤติกรรมของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของศูนย์ด้วยเช่นกัน

10.1 งานวิจัยต่างประเทศ

ยามากูชิ และ โอคาตะ (Yamaguchi ; & Okada. 1988) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกับศูนย์สุขภาพ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่า แม้ว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายจะเพิ่มมากขึ้น แต่ความตั้งใจที่จะเข้าร่วมโปรแกรมกีฬายังมีน้อย วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ ก็เพื่อตรวจสอบปัจจัยในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์สุขภาพตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ปัจจัยต่างๆ มีดังนี้ 1) ความพึงพอใจในอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ และ 3) ความพึงพอใจในกิจกรรมการออกกำลังกาย ข้อมูลนี้ได้มาจากสมาชิก 186 คน ของศูนย์สุขภาพเอกเซน (5 สาขา) ในโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ทดสอบสมมติฐาน เพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์สุขภาพ คือ ความพึงพอใจในกิจกรรมการออกกำลังกาย ประมาณ 23 เปอร์เซนต์ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกศูนย์สุขภาพ ได้พิจารณาจากการจัดการที่ดี

โอกูระ และ ยามากูชิ (Ogura ; & Yamaguchi. 1988) ได้ศึกษาถึงสาเหตุของการออกจากความเป็นสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย : กรณีศึกษา จากการจัดการพบว่า จำนวนศูนย์ออกกำลังกายในญี่ปุ่น มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในเวลา 5 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากความตื่นตัวทางด้านสุขภาพ แต่อย่างไรก็ตาม จำนวนการออกจากความเป็นสมาชิกกลายเป็นปัญหาสำคัญสำหรับศูนย์ออกกำลังกาย วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ของการเข้าเป็นสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายกับการออกจากความเป็นสมาชิก ข้อมูลได้จากศูนย์ออกกำลังกายในโตเกียวประมาณ 3,000 คน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยสมาชิกใหม่ (n = 236) ซึ่งเข้าเป็นสมาชิกในศูนย์ออกกำลังกายภายในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2530 แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม ตามความถี่ของการใช้บริการในช่วง 2 เดือนแรก กลุ่มที่ 1 ใช้ระดับน้อย (0 – 1 ครั้ง) กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้ระดับกลาง (2 – 5 ครั้ง) และกลุ่มที่ 3 ผู้ใช้ระดับมาก (6 – 31 ครั้ง) ค่าเฉลี่ยของ

ระดับการออกจากการเป็นสมาชิก พบว่า ระดับการออกจากการเป็นสมาชิกของกลุ่มผู้ใช้ระดับน้อยที่จะสูงที่สุดใน 3 กลุ่ม ส่วนความถี่ของผู้ใช้บริการระดับมากแสดงให้เห็นระดับความคงที่อย่างต่อเนื่อง ทำให้พิจารณาได้ว่า ความถี่ในการมาใช้บริการระหว่าง 2 เดือนแรก เป็นส่วนหนึ่งที่นำไปสู่การตัดสินใจออกจากการเป็นสมาชิกในศูนย์ออกกำลังกาย โอกูระ และ ยามาгуชิ (Ogura; & Yamaguchi. 1988) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย : ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่า แม้ว่า การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายจะเพิ่มมากขึ้น แต่ความตั้งใจที่จะเข้าร่วมกับโปรแกรมกีฬายังมีน้อย

วัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ ก็เพื่อตรวจสอบปัจจัยในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกายตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ปัจจัยต่างๆ มีดังนี้

1. ความพึงพอใจ ในอุปกรณ์อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่
3. ความพึงพอใจในกิจกรรมการออกกำลังกาย

ข้อมูลเหล่านี้ได้มาจากสมาชิก 186 คน ของศูนย์ออกกำลังกายเอกชน (5 สาขา) ในโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม ทดสอบสมมติฐานเพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกาย คือ ความพึงพอใจในกิจกรรมการออกกำลังกาย ประมาณ 23 เปอร์เซ็นต์ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกาย ส่วนใหญ่พิจารณาจากการจัดการที่ดีของศูนย์ออกกำลังกาย

เนเบอร์เกอร์ และคณะ (Neuberger ; et al. 1994) ทำการศึกษานโยบายการออกกำลังกายและการเล่นแอโรบิกของคนไข้นอกที่เป็นโรคไขข้ออักเสบ โดยศึกษาจากพฤติกรรมของคนไข้จำนวน 100 คน โดยการใช้มาตรวัดในการออกกำลังกาย เพื่อวัดความแข็งแรงของคนไข้ และวัดซ้ำในช่วง 7 วัน โดยอาศัยอุปกรณ์ออกกำลังกายที่เรียกว่า จักรยานวัดงาน (Bicycle Ergometer Testing) กำหนดค่าความแปรปรวนในการวัดไว้ที่ร้อยละ 20 และพบว่า มีผลการทดลองที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสำหรับผู้ที่ออกกำลังกายอย่างต่อเนื่อง กับผู้ที่ออกกำลังกายไม่ต่อเนื่อง

บาร์ตัน และคณะ (Burton ; et al. 2005) ศึกษาความสัมพันธ์ของสถานะสุขภาพกับการมีส่วนร่วมของการเข้าฟิตเนส และผลิตภาพที่เกิดจากมาตรวัดทั้งสองส่วน โดยวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ก็เพื่อค้นหาและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลิตภาพในการทำงาน (Productivity) กับการมีส่วนร่วมของการเข้าฟิตเนส โดยพัฒนาเครื่องมือที่เรียกว่า (Work Limitations Questionnaire : WLQ) เป็นแบบสอบถามเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ด้วยสถิติ การถดถอยโลจิสติกเชิงพหุ โดยควบคุมตัวแปรด้าน ความเสี่ยงเชิงสุขภาพ อายุ เพศ และตำแหน่งในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ไม่พบความสัมพันธ์ในระหว่างการมีส่วนร่วมเข้าฟิตเนส กับผลิตภาพในการทำงาน แต่ถ้าต้องการเน้นผลิตภาพของงานในระยะสั้น การเข้าฟิตเนสสามารถส่งผลได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชอว์ลิน และคณะ (Chao, Lin ; et al. 2007) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีบุคลิกภาพเปิดเผย และแรงจูงใจในการใช้เวลาว่าง โดยศึกษาจากความสัมพันธ์ในการเข้าร่วมฟิตเนสเซนเตอร์ โดยศึกษาจากกลุ่มคนได้หวั่น กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 424 คน โดยอาศัยแบบสอบถาม ข้อค้นพบแสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างบุคลิกภาพที่เปิดเผยกับมิติต่างๆ 4 ด้าน ที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการใช้เวลาว่าง สถิติปัญญาไหวพริบในการเข้าสังคม ความสามารถในการเป็นผู้นำ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอให้เข้าร่วมใช้บริการฟิตเนสเซนเตอร์ เพื่อสร้างการมีบุคลิกภาพเปิดเผย และแรงจูงใจในการใช้เวลาว่าง ดังกล่าว

10.2 งานวิจัยในประเทศ

กองส่งเสริมพลศึกษาและสุขภาพ (2528) ได้ทำการวิจัยเรื่อง *การเล่นกีฬาและออกกำลังกายของประชาชนในกรุงเทพมหานคร* โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาสภาพการเล่นกีฬาและออกกำลังกายของประชาชน ในกรุงเทพมหานครและเสนอข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมกีฬา และออกกำลังกายให้เป็นโดยมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตัวอย่างของประชากรของการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนชายและหญิง ทุกระดับอายุ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 657 คน เครื่องที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเชิงสำรวจที่ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพโดยทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ความสนใจที่มีต่อการออกกำลังกาย ลักษณะ หรือรูปแบบของการเล่นกีฬาและออกกำลังกาย ตลอดจนเหตุผลของการเข้าร่วมและไม่เข้าร่วมกิจกรรมการกีฬาและการออกกำลังกาย ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

1. ประเภทกีฬา/การออกกำลังกาย ที่ประชาชนชายและหญิง มีความสนใจมากที่สุด คือ ฟุตบอล
 2. กิจกรรมกีฬา / การออกกำลังกาย ที่ประชาชนชายและหญิงปฏิบัติเป็นประจำมากที่สุด คือการเล่นกายบริหารและการวิ่งเหยาะ
 3. วันและเวลาที่ใช้ในการเล่นกีฬา / ออกกำลังกายของประชาชนชายและหญิง ส่วนใหญ่เล่นในช่วงเวลาเย็น ครั้งละนานกว่า 1 ชั่วโมงตามลำดับ และเล่นสัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง โดยไม่กำหนดวันแน่นอน
 4. เหตุผลในการเล่นกีฬา / ออกกำลังกายของประชาชนชายและหญิง คือ ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพแข็งแรง
 5. เหตุผลของการไม่เล่นกีฬา/ออกกำลังกายของชายและหญิง คือ ไม่มีเวลาดูแลครอบครัว
- รัตนภรณ์ ทันทกาญจนพันธ์ (2530) ทำการวิจัยเรื่อง *ความต้องการบริการออกกำลังกายของข้าราชการตำรวจ กองปราบปรามสามยอด* พบว่า

1. ต้องการมาเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวก เพื่อบริการแก่สมาชิกอย่างเพียงพอ

2. ต้องการมากให้จัดบุคลากรผู้มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านมาให้คำแนะนำในการออกกำลังกาย

3. ต้องการให้กองปราบปรามสามยอดจัดสวัสดิการสำหรับนักกีฬา เป็นฝ่ายสนับสนุน งบประมาณทั้งหมดและสมาชิกที่ใช้บริการควรเสียค่าบำรุงเป็นรายเดือน หรือรายปี

4. ต้องการมากเกี่ยวกับบริการด้านเทคนิคและทักษะการออกกำลังกาย

5. ต้องการบริการกิจกรรมประเภทกายบริหาร

6. ต้องการออกกำลังกายในช่วงเวลา 16.30 น. – 18.30 น. ในวันธรรมดา ในวันเสาร์ และอาทิตย์ ต้องการช่วงเวลา 07.00 – 08.00 น. มากที่สุด

เพชรรัตน์ หิรัญชาติ (2530) ทำการวิจัยเรื่อง *ความต้องการการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพและสมรรถภาพทางกายของบุคลากรในหน่วยงานเอกชน ในกรุงเทพฯ* ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของหน่วยงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความต้องการจัดบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพทางกายด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านผู้ให้บริการออกกำลังกาย ได้แก่ ความต้องการบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกฝ่าย ความต้องการบุคลากรที่มารยาทเรียบร้อย มีน้ำใจนักกีฬา มีศีลธรรมจรรยาบรรณสูง อารมณ์มั่นคงและประพฤติดี ความต้องการบุคลากรเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง ทั้งร่างกายและจิตใจ

2. ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความต้องการสถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย และทำความสะอาดร่างกายอย่างเพียงพอ และถูกสุขลักษณะ ความต้องการสถานที่ออกกำลังกายของบุคลากรควรแยกเป็นสัดส่วน เช่น สนามบอล สนามแบดมินตัน เป็นต้น

3. ด้านการทดสอบสมรรถภาพทางกาย ได้แก่ ความต้องการจัดบริการตรวจโรคด้วยการเอกซเรย์ (X-Ray) เป็นประจำทุกปี ความต้องการสถานที่สำหรับฝึกกิจกรรมสร้างเสริมสมรรถภาพ

4. ด้านวิชาการ ได้แก่ ความต้องการความรู้เกี่ยวกับโภชนาการ หลักการปฐมพยาบาลและความปลอดภัย ความต้องการความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและทักษะการออกกำลังกาย

5. ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย ได้แก่ ว่ายน้ำ แบดมินตัน ศิลปะป้องกันตัว

6. ด้านช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ได้แก่ ต้องการออกกำลังกายวันเสาร์ อาทิตย์ และต้องการออกกำลังกายช่วงเวลา 16.00 – 18.00 น. และ 18.00 – 20.00 น. ของทุกวัน

เกี่ยวกับความต้องการรูปแบบของกิจกรรมที่ให้จัดบริการด้านการออกกำลังกายมีความต้องการทุกรูปแบบกิจกรรม โดยจัด 1 – 2 ครั้ง ภายใน 1 ปี นอกจากกิจกรรมกายบริหารและกิจกรรมเข้าจังหวะ 6 ครั้งขึ้นไปภายใน 1 ปี

การเปรียบเทียบความต้องการการจัดบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพและสมรรถภาพทางกายระหว่างบุคลากรชายและหญิง ปรากฏว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นความต้องการด้านกิจกรรมการออกกำลังกายแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน ปรากฏว่า บุคลากรทั้ง 10 ประเภทของหน่วยงาน เอกชนในกรุงเทพฯ มีความต้องการการบริการด้านกรออกกำลังกายเพื่อสุขภาพและสมรรถภาพกายทั้ง 6 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทองสุข สัมปหังสิต (2531) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้เวลาว่างด้วยการออกกำลังกายของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พบว่า

1. นิสิตส่วนมากใช้เวลาว่างด้วยการออกกำลังกาย และจะออกกำลังกายในวันที่มีการเรียนการสอน โดยจะออกกำลังกายในช่วง 16.00 – 18.00 น. นิสิตส่วนมากจะใช้โรงฝึกพลศึกษาเป็นสถานที่ออกกำลังกาย

2. นิสิตชายมีความสนใจกิจกรรมกีฬาฟุตบอลมากที่สุด ส่วนนิสิตหญิงมีความสนใจกิจกรรมกีฬาวูตวายน้ำมากที่สุด

3. นิสิตหญิงเข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกายน้อยที่สุด

4. นิสิตปัญหาการออกกำลังกายด้านสถานที่ คือ โรงฝึกพลศึกษามีอากาศร้อนอบอ้าวด้านอุปกรณ์นิสิตเห็นว่าอุปกรณ์การออกกำลังกายไม่เพียงพอต่อความต้องการ ส่วนปัญหาส่วนตัวของนิสิตนั้น ส่วนมากจะมีปัญหาเวลาว่างไม่เพียงพอที่จะออกกำลังกาย และมีภาระด้านการเรียนมาก

5. ความต้องการบริการออกกำลังกายในด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกของนิสิตชายและหญิงไม่แตกต่างกัน ซึ่งนิสิตส่วนมากมีความต้องการด้านดังกล่าวมาก

6. ความต้องการบริการการออกกำลังกายในด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกของนิสิตชายและหญิงไม่แตกต่างกัน ซึ่งนิสิตส่วนมากต้องการให้บุคลากรคอยแนะนำและให้บริการต่างๆ มาก

7. ความต้องการบริการการออกกำลังกายในด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกของแต่ละคณะ พบว่า นิสิตพลศึกษา มีความต้องการการแตกต่างกับนิสิตคณะวิทยาศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งนิสิตคณะพลศึกษามีความต้องการด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านิสิตคณะวิทยาศาสตร์ ส่วนคณะอื่นๆ มีความต้องการใกล้เคียงกัน

8. ความต้องการบริการการออกกำลังกายในด้านบุคลากรของแต่ละคณะ พบว่า นิสิตคณะ พลศึกษามีความต้องการแตกต่างจากนิสิตคณะมนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ และสังคมศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งนิสิตคณะพลศึกษาต้องการให้บุคลากรคอยแนะนำและบริการด้านต่างๆ นอกนั้นมีความต้องการใกล้เคียงกัน

ฉัตรฤดี สุบรรณ ณ อยุธยา (2533) ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการออกกำลังกายของอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า

1. ความต้องการออกกำลังกายของอาจารย์อยู่ในระดับมาก
 2. ความต้องการออกกำลังกายของอาจารย์ที่ทำงานอยู่ใน กรุงเทพมหานคร กับต่างจังหวัดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านรูปแบบของการจัดกิจกรรมต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความต้องการออกกำลังกายของอาจารย์ที่ปฏิบัติงานต่างกลุ่มต่างๆ รวม 7 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสามัญ เกษตรกรรม อุตสาหกรรม พาณิชยกรรม คหกรรม ศิลปกรรม และ สนับสนุนการสอน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านรูปแบบของการจัดกิจกรรมเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของรายคู่ พบว่า กลุ่มคหกรรมแตกต่างจากกลุ่ม เกษตรกรรม และกลุ่มอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บริษัท ศรีเจริญบ้านและที่ดินจำกัด (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่อง *การศึกษาความเป็นไปได้โครงการ Sport Complex หมู่บ้านศรีเจริญวิลล่า (แนวทางการบริหาร)* พบว่า

1. บุคคลควรเป็นผู้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ดีต่อกิจกรรมกีฬา และมีความสามารถในการสอน และแนะนำผู้อื่นได้ บุคลิกภาพและแนะนำผู้อื่นได้ บุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์และมีความพร้อมต่อการให้บริการอื่นๆ

2. อุปกรณ์ที่มีในสปอร์ตคอมเพล็กซ์ ได้แก่

2.1 เทนนิส ควรมีเก้าอี้สนาม เครื่องยิงลูกเทนนิส ป้ายบอกคะแนน เก้าอี้กรรมการตัดสิน
 2.2 แบดมินตัน ควรมีเก้าอี้กรรมการตัดสิน คอร์ตยาง ป้ายบอกคะแนน
 2.3 สระว่ายน้ำ ควรมีเครื่องดูดทำความสะอาด ชูชีพ ลู่สำหรับนักแข่ง
 นาฬิกาจับเวลา คิกบอร์ด สไลเดอร์ และกระดานกระโดดน้ำสำหรับเด็ก แป้นสตาร์ระดับมาตรฐาน
 2.4 สนุกเกอร์ ควรมีไม้คิวและโต๊ะคุณภาพดี คอมพิวเตอร์ที่ควบคุมระบบไฟ
 ประจำโต๊ะและคิดเงิน
 2.5 ห้องฝึกว่ายน้ำหนักควรมีเครื่องเสียงชั้นดี วิทยุและโทรทัศน์ขนาดใหญ่
 เครื่องให้จังหวะเบาะรอง กระจก

2.6 ห้องเกมในร่ม ควรมีหมากรุก สแคร็บเบิ้ล ไฟ เกมคอมพิวเตอร์

2.7 เปตองควรมีป้ายบอกคะแนน ลูกเปตองชนิดไม่เป็นสนิม

2.8 เทเบิลเทนนิส ควรมีไม้อย่างดี เครื่องยิงลูก ฉากกัน โต๊ะอย่างดี

2.9 กอล์ฟ ควรมีแผ่นรองตี เครื่องวางลูกอัตโนมัติ

2.10 การแบ่งโซนอาคารสถาน ควรกำหนด ดังนี้ โซนกีฬาและสิ่งอำนวยความสะดวก สุขภาพ โซนศูนย์อำนวยความสะดวก โซนศูนย์ข่าวสารธุรกิจ โซนันทนาการและอาหาร โซนที่พักอาศัย

3. รายได้ของสถานบริการกีฬาและสุขภาพอื่นๆ ส่วนใหญ่ โดยเฉพาะสนามกีฬา เฉพาะแต่ละประเภท ศูนย์กีฬาและสุขภาพขนาดใหญ่จะมีค่าบำรุงเป็นรายเดือน ศูนย์กีฬาและ

สุขภาพมีรายได้จากหมวดต่างๆดังนี้ ค่าสมาชิก ค่าบำรุงรายปีหรือรายเดือน ค่าบริการสนามและอุปกรณ์ค่าบริการอื่นๆ เช่น อาหาร เครื่องดื่ม บริการสอน สรุป รายได้ของสปอร์ตคอมเพล็กซ์ มีดังนี้ ค่าเช่าช่วงดำเนินการ ค่าบริการสนาม การจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม การบริการพิเศษ เช่นการ บริการด้านการสื่อสาร การบริการที่พักอาศัย ค่าสมาชิกและค่าบำรุงรายปี

4. ด้านการจัดการ การแบ่งส่วนกาดำเนินงาน แบ่งเป็น ส่วนให้เช่าช่วงดำเนินงาน ได้แก่ ภัตตาคาร เสริมสวย จำหน่ายอุปกรณ์กีฬาขนาดแผนโบราณ บริการซักรีดเสื้อผ้า ค็อกเทลเลาจน์

ส่วนที่ดำเนินงานด้วยตัวเอง ได้แก่ ที่พักอาศัย ศูนย์ข่าวสารธุรกิจ ศูนย์กีฬา ศูนย์อำนวยการ องค์การบริหาร ควรประกอบด้วย คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการดำเนินงาน คณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ประกอบด้วยฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายกีฬา ศูนย์ข่าวสารธุรกิจ ฝ่ายบริการ ฝ่ายที่พักอาศัย

การบริการเฉพาะฝ่ายกีฬา ควรแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบ สมาชิกควรแบ่งเป็น บุคคล ครอบครัว หรือนิติบุคคล การจัดเวลาของบุคลากรควรจัดเป็นช่วงเวลา(กะ) เช่น 8.00 – 14.00 และ 14.00 – 20.00 น. เพื่อให้บริการสมาชิกได้ตลอดวัน ผู้มีสิทธิ์ใช้บริการ ได้แก่ สมาชิก แขกที่สมาชิกพามาใช้บริการ บุคคลสำคัญอื่น

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน แผ่นพับ วารสาร การสร้างทีมนักกีฬาของตัวเอง ให้การสนับสนุนการใช้สนามเพื่อการแข่งขันแก่สมาคมกีฬา จัดกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะวันสำคัญ แนวทางการส่งเสริมสมาชิกสัมพันธ์ ควรจัดกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเป็นเอกภาพให้แก่ สมาชิกและการเข้าใจให้สมาชิกเข้ามาใช้บริการ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การตั้งกลุ่มสนใจและชมรมกีฬา การจัดกิจกรรมการแข่งขันกีฬาแต่ละประเภทอย่างต่อเนื่อง จัดทำระเบียบบสสมแต้มกิจกรรมบางประเภท จัดกิจกรรมนันทนาการในโอกาสสำคัญ การจัดทำบอร์ดเกียรติยศเพื่อเชิดชูสมาชิกที่มีผลงานดีเด่น

ฉลองชัย ม่ายโคกสูง (2537) ได้ศึกษา ความต้องการรับบริการทางด้านการออกกำลังกายของนักศึกษา และบุคลากรในมหาวิทยาลัยของแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัยของแก่นจำนวน 766 คน ที่กำลังศึกษาและทำงานสังกัดทุกคณะในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2534 – 2535 ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาและทำงานสังกัดทุกคณะในมหาวิทยาลัยของแก่น มีความต้องการร่วมบริการทางด้านการออกกำลังกาย 1) ระหว่างนักศึกษากับบุคลากร 2) ระหว่างนักศึกษาชายกับหญิง 3) ระหว่างบุคลากรชายกับบุคลากรหญิง 4) ระหว่างช่วงอายุของนักศึกษาชาย 5) ระหว่างช่วงอายุของนักศึกษาหญิง 6) ระหว่างช่วงอายุของบุคลากรชาย พบว่า มีความต้องการรับบริการโดยส่วนร่วม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วีระวัฒน์ ปัญญาบุรพา (2537) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังในการจัดการบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพของสมาชิกศูนย์สุขภาพในกรุงเทพมหานคร

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังในการจัดการบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพของสมาชิกชายและหญิงของศูนย์สุขภาพในกรุงเทพมหานคร โดยส่งแบบสอบถามไปยังสมาชิกที่มาใช้บริการของศูนย์สุขภาพ จำนวน 360 คน พบว่า

1. สมาชิกชายและหญิงมีความคาดหวังในการจัดการบริการด้านการออกกำลังกาย ด้านช่วงวัน-เวลาในการออกกำลังกาย ในระดับมาก คือ วันธรรมดา(จันทร์ – ศุกร์) ช่วงเวลาเย็น หลังเลิกงาน ด้านกิจกรรมในการออกกำลังกาย คือ การวิ่ง ว่ายน้ำ ส่วนด้านวิชาการ (ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย) ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ

2. เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความคาดหวังในการจัดการบริการด้านการออกกำลังกายของสมาชิกชายกับหญิง พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกือบทุกข้อ

สายนต์ กุฎาคาร (2538) ทำการวิจัยเรื่อง *ความต้องการในการใช้บริการการออกกำลังกายของผู้มาใช้บริการศูนย์ฝึกกีฬา การกีฬาแห่งประเทศไทย* ได้ผลสรุปว่า ความต้องการในการใช้บริการออกกำลังกายของผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ฝึกกีฬา การกีฬาแห่งประเทศไทย

1. ความต้องการด้านช่วงเวลาในการออกกำลังกายของประชาชนผู้มาใช้บริการออกกำลังกาย ณ ศูนย์ฝึกกีฬาแห่งประเทศไทย ต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ช่วงเวลา 16.00 – 19.00 น. อาจเนื่องจากผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบภารกิจ เช่น ทำงาน เรียนหนังสือ จึงจำเป็นต้องหาเวลาว่างในแต่ละวันมาออกกำลังกาย โดยจะเป็นช่วงเวลาที่ว่างจากการทำงาน

2. ความต้องการด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของประชาชนผู้มาใช้บริการการออกกำลังกาย ณ ศูนย์ฝึกกีฬาแห่งประเทศไทย ต้องการมากให้ภายในสถานที่ออกกำลังกายมีแสงสว่างเพียงพอ และมีความต้องการปานกลาง ได้แก่ สถานที่พักผ่อนก่อน และหลังออกกำลังกายเพียงพอ ต้องการให้บริเวณศูนย์กีฬามีความสวยงาม และร่มรื่นต้องการให้สถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งกายและห้องน้ำมีเพียงพอ ความต้องการให้สถานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มเพียงพอ และได้มาตรฐาน ต้องการให้มีอุปกรณ์ที่ไว้บริการในการออกกำลังกายทันสมัยได้มาตรฐาน ต้องการให้มีเครื่องทำน้ำเย็นบริการเพียงพอ ต้องการให้มีตู้สำหรับเก็บสิ่งของและอุปกรณ์ต่างๆ ไว้บริการเพียงพอ และต้องการมีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการเพียงพอ

3. ความต้องการด้านผู้ฝึกสอนของประชาชน ผู้มาใช้บริการออกกำลังกาย ณ ศูนย์ฝึกกีฬา การกีฬาแห่งประเทศไทย มีความต้องการมาก ได้แก่ ต้องการให้ผู้ฝึกสอนแต่งกายเหมาะสมต้องการให้ผู้ฝึกสอนมีความสามารถในการตัดสินใจ ต้องการให้ผู้ฝึกสอนแต่งกายเหมาะสมต้องการให้ผู้ฝึกสอนมีความสามารถในการตัดสินใจ ต้องการให้ผู้ฝึกสอนมีการแนะนำแนวทางเพื่อพัฒนาทักษะของผู้มาใช้บริการ ต้องการให้ผู้ฝึกสอนมีความสม่ำเสมอและตรงต่อเวลา ต้องการให้ผู้ฝึกสอน มีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่เหมาะสม ต้องการให้ผู้ฝึกสอนเสียสละเวลาให้แก่ผู้บริการเพียงพอ และมีความต้องการปานกลาง ได้แก่ ต้องการจำนวนผู้ฝึกสอนให้เหมาะสม

กับจำนวนผู้มาใช้บริการ ต้องการให้ผู้ฝึกสอนมีความสนใจและเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการเพียงพอ ต้องการให้ผู้ฝึกสอนมีการสาธิตกิจกรรมให้ผู้มาใช้บริการดูเพียงพอ

4. ความต้องการด้านการจัดการของประชาชนผู้มาใช้บริการการออกกำลังกาย ณ ศูนย์ฝึกกีฬา การกีฬาแห่งประเทศไทย มีความต้องการปานกลาง ได้แก่ ต้องการการจัดหน้าทีในการให้บริการและให้คำแนะนำเพียงพอ ต้องการการจัดระบบเสียงตามสายที่เหมาะสม ต้องการให้อัตราค่าบำรุงที่เรียกเก็บจากผู้มาใช้บริการเหมาะสม ต้องการประชาสัมพันธ์ในการบริการที่เหมาะสมต้องการห้องปฐมพยาบาล แพทย์ และอุปกรณ์ในการปฐมพยาบาลที่เพียงพอ ต้องการให้สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฝึกกีฬาได้สะดวก ต้องการให้มีการประเมินผลต้นสมรรถภาพหลังการฝึกซ้อมที่เหมาะสม ต้องการให้จัดเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยแก่สมาชิก และทรัพย์สินที่เหมาะสมต้องการให้มีการตรวจร่างกายก่อนฝึกและหลังฝึกที่เหมาะสม ต้องการให้มีการเผยแพร่เอกสารให้ความรู้ หรือหนังสือคู่มือเกี่ยวกับการออกกำลังกายที่เหมาะสม

ผดุงสิทธิ์ สามารถ (2539) ได้ศึกษา ความต้องการบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกายของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล เพื่อเปรียบเทียบความต้องการบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกายของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรกับข้าราชการตำรวจชั้นประทวน และเปรียบเทียบความต้องการบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกายของข้าราชการตำรวจในสายงานอำนวยการ สายงานสืบสวน สายงานสอบสวน สายงานป้องกัน และปราบปราม และสายงานจราจรกลุ่มตัวอย่าง ได้จากกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนได้ จำนวน 500 คน พบว่า ความต้องการบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกายของข้าราชการตำรวจ มีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านรูปแบบของการจัดกิจกรรม ด้านสถานที่อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกกำลังกาย ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย และด้านช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ความต้องการรับบริการเกี่ยวกับการออกกำลังกายของข้าราชการตำรวจที่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านช่วงเวลาในการออกกำลังกายเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า สายงานอำนวยการแตกต่างจากสายงานจราจร

อัญชนา พานิช (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการในการออกกำลังกายของ นักศึกษาสถาบันราชภัฏกลุ่มตะวันตก เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการในการออกกำลังกายของนักศึกษาสถาบันราชภัฏกลุ่มภาคตะวันตก ระหว่างนักศึกษาเพศชายกับหญิง โดยศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการทดสอบสมรรถภาพทางกาย กลุ่มอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษาสถาบันราชภัฏ กลุ่มภาคตะวันตก จำนวน 676 คน เป็นนักศึกษาเพศชาย 207 คน และนักศึกษาเพศหญิง 469 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน พบว่า

1. นักศึกษาสถาบันราชภัฏกลุ่มภาคตะวันตก มีความต้องการในการออกกำลังกายอยู่ในระดับมาก
2. นักศึกษาสถาบันราชภัฏกลุ่มภาคตะวันตกระหว่างเพศชายและหญิง มี

ความต้องการในการออกกำลังกายไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. อติศักดิ์ บุญมา (2545) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการในการออกกำลังกายของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี ระหว่างข้าราชการครูชายกับหญิง โดยศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวันและเวลา ด้านบริการและวิชาการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกิจกรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 438 คน ซึ่งกำลังปฏิบัติราชการอยู่ในปีการศึกษา 2544 ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี มีความต้องการในการออกกำลังกายอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบ พบว่า ข้าราชการครูชายกับหญิง มีความต้องการในการออกกำลังกายไม่แตกต่างกัน อย่างปัจจัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นคร บุญคง (2545) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการรับบริการทางด้านการออกกำลังกายของนักศึกษา และบุคลากรในมหาวิทยาลัยสยาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษา และบุคลากรในมหาวิทยาลัย จำนวน 1781 คน เป็นนักศึกษาชาย 733 คน หญิง 942 คน บุคลากรชาย 53 คน หญิง 53 คน ซึ่งกำลังศึกษาและทำงานสังกัดคณะหรือหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2545 โดยแยกศึกษา 5 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการทดสอบสมรรถภาพทางกาย และด้านชนิดกิจกรรมและช่วงเวลา ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัยสยาม ส่วนใหญ่มีความต้องการรับบริการทางด้านการออกกำลังกายอยู่ในระดับมาก
2. ความต้องการรับบริการทางด้านการออกกำลังกายระหว่างนักศึกษาชาย และหญิง ด้านวิชาการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการทดสอบสมรรถภาพทางกาย ด้านชนิดกิจกรรมและช่วงเวลาไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นในด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ความต้องการรับบริการทางด้านการออกกำลังกายระหว่างบุคลากรชาย และหญิงในด้านวิชาการ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านชนิดกิจกรรมและช่วงเวลาไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในด้านทดสอบสมรรถภาพทางกาย
4. นักศึกษาและบุคลากรมีความต้องการรับบริการทางด้านการออกกำลังกายโดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในด้านทดสอบสมรรถภาพทางกาย

สมปอง จันทร (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้ศูนย์กีฬาสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี พบว่า หลักการให้บริการด้านกีฬาแก่ผู้เล่นกีฬา ได้แก่

1. ต้องมีอุปกรณ์กีฬาให้สมาชิก ผู้เล่น ได้ยืมใช้หรือให้บริการเช่า
2. สถานที่เล่นกีฬาต้องตั้งอยู่ในทำเลที่มีบรรยากาศเหมาะสม อากาศบริสุทธิ์ มีอาณาบริเวณกว้างขวางเหมาะสมกับกีฬานั้นๆ

3. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ แก่ผู้เล่น ผู้ชม เช่น ตู้เก็บอุปกรณ์กีฬา ห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย ที่จอดรถ ห้องพักเพื่อผ่อนคลายอิริยาบถ ก่อนและหลังเล่นหรือชมกีฬา ห้องน้ำ ฯลฯ

4. มีการรับสมัครสมาชิกสำหรับผู้ใช้บริการเสมอ

5. จัดให้มีแพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด ตลอดจนยา และ อุปกรณ์ ในการปฐมพยาบาล

6. จัดให้มีครูฝึกเพื่อแนะนำระเบียบ วิธีการเล่นกีฬานั้นๆ ให้ถูกต้อง

7. มีการประชาสัมพันธ์ โฆษณาสำหรับการแข่งขันกีฬา นัดสำคัญให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบได้เข้าแข่งขัน หรือเข้าชม

8. ด้านส่งเสริมกิจกรรมการกีฬานั้นควรจัดให้มีการแข่งขันระหว่างสมาชิก ผู้เล่นอื่นๆ อย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อประสานความสามัคคีและกระตุ้นให้สมาชิกได้ตื่นตัว จัดทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์ถึงกิจการสโมสร สมาคมของผู้จัดการแข่งขันได้อีกด้วย

9. มีเอกสาร ข่าวสารปรากฏในหนังสือพิมพ์เพื่อเผยแพร่กิจกรรมกีฬานั้นๆ
 สุกัญญา บุญนำ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดการศูนย์สุขภาพ เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการจัดการ และความคิดเห็น ในการจัดการศูนย์สุขภาพเอกชน ในเขตกรุงเทพฯ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และขนาดพื้นที่ ด้านอุปกรณ์ออกกำลังกายและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรม ที่ให้บริการด้านการเงิน กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ของศูนย์สุขภาพเอกชน จำนวน 211 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ศูนย์สุขภาพขนาดกลางและขนาดใหญ่ มีระดับความคิดเห็นทุกด้านอยู่ ระดับมาก ยกเว้น ด้านการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง เช่น การจัด กิจกรรมกีฬา เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างศูนย์สุขภาพ และการจัดโปรโมชั่นใหญ่ๆ

สุรพร โรจนศิริ (2547) ได้ทำการศึกษา ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการบริการ จัดการการออกกำลังกายในศูนย์ออกกำลังกายฟิตเนส เฟริสท์ (ประเทศไทย) ปี พ.ศ. 2546 ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกที่มาใช้บริการมีความคิดเห็น ดังนี้

1. ด้านบุคลากรการประเมินในระดับมาก คือ ผู้ฝึกสอนมีชุดแต่งกายที่ถูกต้อง และเหมาะสมกับชนิดกีฬา มีบุคลิกภาพที่ดีทั้งমনเวลา และนอกเวลาสอนกิจกรรม ผู้ฝึกสอนใจกว้าง สุภาพ มีการจัดอบรมผู้ฝึกสอน พนักงานในส่วนต่างๆ อยู่เป็นประจำ เพื่อให้ผู้ฝึกสอนหรือพนักงาน ตระหนักถึงการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

2. ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมาก นั่นคือ บริเวณ มีความสะอาดเรียบร้อย อุปกรณ์ออกกำลังกายมีอย่างเพียงพอ ที่จอดรถและพื้นที่อื่นๆ มีอย่าง เพียงพอ แต่จากการเปรียบเทียบค่าร้อยละ พบว่า อุปกรณ์ในห้องออกกำลังกายและเครื่องมือ ที่ช่วยเสริมการออกกำลังกายมีความสะอาดเรียบร้อยมีค่าร้อยละน้อยที่สุด

3. สมาชิกที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อการบริการจัดการการออกกำลังกายภายในศูนย์ออกกำลังกาย ด้านการจัดการ ในระดับมาก นั่นคือ มีการกำหนดช่วยเวลาการปิด-เปิด

ที่เหมาะสม การบริการของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม มีการคัดเลือกเจ้าหน้าที่รับสมัครสมาชิกหลายขั้นตอนและผ่านการฝึกอบรมในด้านต่างๆ สมาชิกที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการออกกำลังกายด้านการบริการในระดับมาก โดยศูนย์ออกกำลังกายมี นโยบายและมาตรฐานที่ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

สรุปผลจากการวิจัยจะพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกาย ในโรงพยาบาลเอกชน จำเป็นจะต้องพิจารณาในปัจจัยหลายๆ อย่างประกอบกัน โดยเฉพาะในส่วน ของแนวคิดในการบริหาร เป้าหมายขององค์กร รูปแบบการให้บริการ คุณภาพของ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการ รวมถึงอุปกรณ์สำหรับออกกำลังกาย และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ ยังรวมถึงปัจจัยในเรื่องความพร้อมของสถานที่ และการใช้กลยุทธ์ทางการตลาด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การหาคุณภาพเครื่องมือ
4. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

จำนวนประชากรที่เป็นบุคลากรสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล (แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิก) จำนวน 20 คน และผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จำนวน 200 คน

1.2 การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จำนวน 19 คน และผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จำนวน 132 คน เก็บข้อมูลจากในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โดยการเปิดตาราง Krejcie & Morgan (1970) (ติดตามในภาคผนวก)

จากประชากร บุคลากรสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล (แพทย์ พยาบาล) จำนวน 20 คน กำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 19 คน และจากประชากร ผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลและเจ้าหน้าที่เป็นสมาชิกประจำ จำนวน 200 คน กำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 132 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 151 คน โดยเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามที่มี 3 ตอน และมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกคำตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล โดยมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นชนิดปลายปิด (Close – Ended Questionnaires) เพื่อวัดในเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ในด้าน สถานที่ รูปแบบของการให้บริการ กลยุทธ์การตลาด และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับดังนี้ (ถาวร เสงี่ยมด. 2550: 189)

ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นด้วยมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยอิสระ

2.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล เพื่อนำมาเป็นข้อมูลศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดประเด็นสภาพ และความต้องการในการออกกำลังกายที่ต้องการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

2. นำข้อมูลมาสร้างเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ผู้ควบคุมปริญาานิพนธ์ตรวจสอบเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจหาคุณภาพของเครื่องมือ

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

นำแบบสอบถามไปหาผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน (รายชื่อผู้เชี่ยวชาญติดตามได้ที่ภาคผนวก) ตรวจสอบเพื่อพิจารณาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ทั้งฉบับ โดยคำนวณค่าที่ได้จากความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญในประเด็นที่เกี่ยวกับความครอบคลุมของเนื้อหา ความสอดคล้องของเนื้อหาที่แตกเป็นหมวดและความสอดคล้องระหว่างเนื้อหา จุดมุ่งหมาย น้ำหนัก ความตรงตามเนื้อหา รายข้อ (Item Content Validity) และความตรงตาม

เนื้อหาของเครื่องมือ (Test Content Validity) พิจารณาเนื้อหาตรง (Pertinent/Relevant) กับสิ่งที่ต้องการจะวัดหรือไม่ และมีความครบถ้วนครอบคลุมเนื้อหาเพียงใด โดยมีขั้นตอนการตรวจสอบ ดังนี้

1. ให้ผู้เชี่ยวชาญ เทียบแผนผังการสร้างคำถาม กับแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
2. ให้ผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาข้อคำถามเทียบวัตถุประสงคในการวัด โดยให้คะแนน ดังนี้

- +1 หมายความว่า แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด
 0 หมายความว่า ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด
 -1 หมายความว่า แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัด

หลังจากนั้น นำคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมาหาค่า IOC (Index of Congruence) รายข้อจากสูตร

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

เมื่อ

IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
R	แทน	คะแนนความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
N	แทน	จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

การตัดสินใจดัชนีความสอดคล้องมีเกณฑ์ดังต่อไปนี้ ถ้า ค่า IOC มีค่ามากกว่า 0.5 แสดงว่า ข้อคำถามนั้นวัดหรือเป็นตัวแทนของวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด หากได้ต่ำกว่า 0.5 แสดงว่า ข้อคำถามนั้นไม่เป็นตัวแทนของวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด จากขั้นตอนดังกล่าว จึงเชื่อได้ว่า มาตรการที่สร้างขึ้นจะมีความตรงตามเนื้อหา (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2544: 240 – 247 ; สุมาลี จันทรชลอ. 2542: 120 – 130 ; เยาวดี วิบูลย์ศรี. 2540: 124 – 140 ; และ อุทุมพร จามรมาน. 2541: 67 – 68)

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถาม แล้วพบว่า ทุกข้อมีความตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในระดับ 0.6 – 1.0 ไม่พบว่า จะต้องตัดข้อคำถามในข้อใดออก หลังจากนั้นผู้วิจัย จึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปปรึกษา อาจารย์ ผู้ควบคุมปริญญาโทฯ ตรวจสอบแก้ไขรูปแบบข้อคำถามอีกครั้ง ก่อนดำเนินการทดลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมายได้แก่บุคลากร และผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกายใน โรงพยาบาลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) ค่าของ α ไว้ว่าต้อง ≥ 0.8 (Feldt ; et al. 1987: 93 – 103) ซึ่งผลที่ได้จากการทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรการวัดโดย

วิธีการนี้ จะช่วยให้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้สูงขึ้น รวมทั้งช่วยให้ผู้วิจัยในการตัดรายการ คำถามที่มีค่าความเชื่อถือได้ต่ำออกไป (Alpha If Item Deleted หากค่าใดมีค่า อัลฟา ต่ำกว่า 0.8) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2544: 248 – 257 ; สุมาลี จันทรชลอ. 2542: 94 – 113 ; เยาวดี วิบูลย์ศรี. 2540: 101 – 121 ; และ อุทุมพร จามรมาน. 2541: 68) ผลการประเมินคุณภาพข้อมูล สามารถติดตามได้ที่ภาคผนวก

4. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 1.1 หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน
 - 1.2 หนังสือขอเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างถึงผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงพยาบาล
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่าง
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องแล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามไปยังแต่ละฝ่าย มีการติดต่อประสานงานกับแต่ละฝ่ายเพื่อช่วยแจกบุคลากรสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล และผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล แล้วช่วยรวบรวมข้อมูลให้ และหลังจากนั้น ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาข้อมูลมาวิเคราะห์ ดังนี้

1. นำข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง
2. นำข้อมูลคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล ตามความคิดเห็นของบุคลากรสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียงโดยการแปลความหมายใช้เกณฑ์การประเมินผล โดยอิงเกณฑ์เฉลี่ยเมื่อทำการวิเคราะห์แปลผล ดังนี้ (สุชาติ โสมประยูร ; และ วรณี โสมประยูร. 2549)

4.21 – 5.00	หมายถึง	ประเมินเห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	ประเมินเห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ประเมินเห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	ประเมินเห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	ประเมินเห็นด้วยน้อยที่สุด

3. นำข้อมูลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ แต่ละด้านมาสรุปแล้ว นำเสนอในรูปแบบของความเรียง

สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

2.1 การหาค่าความตรงตามเนื้อหา (Face Validity) โดยอาศัยการตัดสินใจผู้ทรงคุณวุฒิ และวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบารค

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลเอกชน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูล และการแปลผลตามลำดับ ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอในรูปของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงตามหัวข้อเป็น 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เป็นรายด้าน ของสถานออกกำลังกายโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการใช้บริการ และรายได้ส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการนำค่าสถิติเบื้องต้นเพื่อนำเสนอ คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 151 คน ผลการวิเคราะห์ประกอบไปด้วย

ตาราง 3 แสดงคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 151)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	52	34.44
1.2 หญิง	99	65.56
2. อายุ		
2.1 ตั้งแต่ 18 – 30 ปี	69	45.70
2.2 ตั้งแต่ 31 – 40 ปี	48	31.79
2.3 ตั้งแต่ 41 – 50 ปี	23	15.23
2.4 ตั้งแต่ 51 – 60 ปี	7	4.64
2.5 ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	4	2.64
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	103	68.21
3.2 สมรส	44	29.14
3.3 แยกกันอยู่	4	2.65
4. การศึกษา		
4.1 มัธยมศึกษา	13	8.61
4.2 อนุปริญญา	12	7.95
4.3 ปริญญาตรี	90	59.60
4.4 สูงกว่าปริญญาตรี	36	23.84
5. รายได้		
5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	22	14.57
5.2 ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท	64	42.38
5.3 ตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท	5	3.31
5.4 ตั้งแต่ 30,001 – 40,000 บาท	16	10.60
5.5 มากกว่า 40,000 บาท	44	29.14

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. สถานะผู้ตอบ		
6.1 แพทย์ และ พยาบาล	19	12.58
6.2 สมาชิกประจำ และ สมาชิกทั่วไป	132	87.42
7. ระยะเวลาของการเป็นสมาชิก		
7.1 น้อยกว่า 1 ปี	54	35.76
7.2 ตั้งแต่ 1 – 2 ปี	61	40.40
7.3 ตั้งแต่ 3 – 4 ปี	22	14.57
7.4 ตั้งแต่ 5 – 6 ปี	13	8.61
7.5 ตั้งแต่ 7 – 8 ปี	1	0.66
8. เวลาออกกำลังกายเฉลี่ยต่อวัน		
8.1 น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	36	23.84
8.2 จำนวน 1 ชั่วโมง	64	42.38
8.3 จำนวน 2 ชั่วโมง	40	26.49
8.4 จำนวน 3 ชั่วโมง	6	3.97
8.5 จำนวน 4 ชั่วโมง	3	1.99
8.6 ตั้งแต่ 4 ชั่วโมงขึ้นไป	2	1.33
9. จำนวนครั้งในการมาออกกำลังกายต่อสัปดาห์		
9.1 น้อยกว่า 1 ครั้ง	21	13.91
9.2 จำนวน 1 ครั้ง	13	8.61
9.3 จำนวน 2 ครั้ง	31	20.53
9.4 จำนวน 3 ครั้ง	36	23.84
9.5 จำนวน 4 ครั้ง	35	23.18
9.6 ตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป	15	9.93

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10. การพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพ ต่อปี		
10.1 ไม่เคยไปพบเลย	27	17.88
10.2 จำนวน 1 ครั้ง	110	72.85
10.3 จำนวน 2 ครั้ง	9	5.96
10.4 จำนวน 3 ครั้ง	1	0.66
10.5 จำนวน 4 ครั้ง	1	0.66
10.6 ตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป	3	1.99
11. การเอาใจใส่ในเรื่องโปรแกรมออกกำลังกาย		
11.1 น้อย	9	5.96
11.2 ปานกลาง	53	35.10
11.3 มาก	62	41.06
11.4 มากที่สุด	27	17.88
12. การเอาใจใส่ในเรื่องการรับประทานอาหาร		
12.1 น้อย	14	9.27
12.2 ปานกลาง	54	35.76
12.3 มาก	62	41.06
12.4 มากที่สุด	21	13.91
13. การเอาใจใส่ในเรื่องการเลียงยาเสพติด		
13.1 น้อย	6	3.97
13.2 ปานกลาง	11	7.28
13.3 มาก	32	21.20
13.4 มากที่สุด	102	67.55

จาก ตาราง 3 คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.56 มีอายุระหว่าง 18 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.70 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 68.21 การศึกษาส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.60 มีรายได้ต่อเดือน

ประมาณ 10,001-20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 42.38 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ กลุ่มสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 87.42 สำหรับระยะเวลาการเป็นสมาชิกส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 1 – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.40 สำหรับคำถาม ในเรื่องความใส่ใจต่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ระยะเวลาในการออกกำลังกายโดยเฉลี่ย 1 ชั่วโมง ต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 42.38 จำนวนครั้ง ในการออกกำลังกายต่อสัปดาห์คิดเป็น 3 ครั้ง และ 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.84 และ 23.18 ตามลำดับ โดยสมาชิกคิดเป็นร้อยละ 72.85 จะไปพบแพทย์ปีละครั้ง สมาชิกให้ความเอาใจใส่ในเรื่องโปรแกรมออกกำลังกาย การรับประทานอาหารตามโภชนา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.06 และ 41.06 ตามลำดับ และให้ความเอาใจใส่ในการเลี้ยงต่อยาเสพติดในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.55

สำหรับการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามให้การประเมินในแต่ละด้านในระดับคุณภาพที่แตกต่างกัน (โดยที่ 5 คะแนน คือคะแนนของระดับความสำคัญสูงสุด และ 1 คือระดับความสำคัญน้อยที่สุด) ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลเอกชน

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกาย โดยรวมและรายด้าน (N = 151)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านการบริหาร	4.15	0.53	มาก
ด้านเป้าหมาย	4.13	0.60	มาก
ด้านการให้บริการ	4.00	0.70	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร	4.19	0.63	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	0.79	มาก
ด้านความพร้อมสถานที่	4.12	0.65	มาก
ด้านกลยุทธ์การตลาด	3.76	0.74	มาก
รวม	4.05	0.66	มาก

จาก ตาราง 4 ผู้ใช้บริการประเมินระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกาย ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกกำลังกาย
ด้านการบริหาร โดยรวมและรายข้อ (N = 151)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. สถานออกกกำลังกายในโรงพยาบาลจำเป็นต้องมีการ คาดการณ์ในอนาคตและต้องมีนโยบายที่ชัดเจน	4.08	0.72	มาก
2. สถานออกกกำลังกายในโรงพยาบาลต้องจัดบุคลากร และ เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่ง หน่วยงานที่กำหนดไว้	4.15	0.75	มาก
3. สถานออกกกำลังกายในโรงพยาบาลต้องเสริมสร้างและ สร้างไว้ซึ่งสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.28	0.67	มากที่สุด
4. พนักงานในสถานออกกกำลังกายในโรงพยาบาลต้องการ ผู้บริหาร ซึ่งมีภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ และการจูงใจ	4.33	0.73	มากที่สุด
5. สถานออกกกำลังกายในโรงพยาบาล ต้องมีการร่วมมือ ประสานงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วย ความเรียบร้อย	4.23	0.64	มากที่สุด
6. สถานออกกกำลังกายในโรงพยาบาล ต้องมีการรายงาน ผลการปฏิบัติงาน แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.95	0.76	มาก
7. สถานออกกกำลังกายในโรงพยาบาล ต้องศึกษาให้ ทราบถึงระบบ และกรรมวิธีในการบริหาร เกี่ยวกับ งบประมาณและการเงิน ตลอดจนวิธีการใช้งบประมาณ	4.02	0.80	มาก
รวม	4.15	0.53	มาก

จาก ตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของสถาน
ออกกกำลังกายด้านการบริหารในทุกด้านอยู่ในระดับมาก และมากที่สุดในด้านพนักงานในสถาน
ออกกกำลังกายในโรงพยาบาล ต้องการผู้บริหารซึ่งมี ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ และการจูงใจ
สถานออกกกำลังกายในโรงพยาบาลต้องเสริมสร้างและสร้างไว้ ซึ่งสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน และสถานออกกกำลังกายในโรงพยาบาล ต้องมีการร่วมมือประสานงาน เพื่อให้
การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกกำลังกาย
ด้านการบริหาร โดยรวมและรายข้อ (N = 151)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านเป้าหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. สถานออกกกำลังกายมีเป้าหมายระยะยาว และแผนการ กลยุทธ์ที่กำหนดไว้	4.12	0.69	มาก
2. สถานออกกกำลังกายพยายามที่จะทำตามเป้าหมาย ระยะยาวและแผนการกลยุทธ์ ให้บรรลุวัตถุประสงค์	4.09	0.69	มาก
3. แต่ละหน่วยงานมีวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกัน และ สนับสนุนเป้าหมายขององค์กร	4.17	0.70	มาก
รวม	4.13	0.60	มาก

จาก ตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออก
กกำลังกายด้านเป้าหมาย ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่รับการประเมินมากที่สุด ได้แก่
เรื่องแต่ละหน่วยงาน มีวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกัน และสนับสนุนเป้าหมายขององค์กร

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกาย
ด้านการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ (N = 151)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. สถานออกกำลังกาย แห่งนี้เน้นความปลอดภัยของ การออกกำลังกายเป็นสำคัญ	4.28	0.70	มากที่สุด
2. สถานออกกำลังกาย แห่งนี้ มีจุดเด่นในด้านการบริการ ดูแล รักษา ฟิตเนส หรือบำบัด	4.07	0.72	มาก
3. สถานออกกำลังกาย แห่งนี้ มีการทดสอบสมรรถภาพ ทางกาย ก่อนและหลังให้โปรแกรมออกกำลังกาย	3.94	0.93	มาก
4. สถานออกกำลังกาย แห่งนี้ มีการให้บริการครูฝึก ส่วนตัว (Personal Trainer) ให้กับสมาชิกอย่างทั่วถึง	3.93	1.04	มาก
5. สถานออกกำลังกาย แห่งนี้ มีการศึกษาความต้องการ ของสมาชิกและพยายามจัดกิจกรรมให้ตอบสนองต่อ ความต้องการดังกล่าว	3.93	0.87	มาก
6. สถานออกกำลังกาย แห่งนี้ มีการจัดกิจกรรมที่ หลากหลาย ในแต่ละช่วงเวลา และสอดคล้องกับ ความต้องการของสมาชิก	3.86	0.95	มาก
รวม	4.00	0.70	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกาย
ด้านการให้บริการ ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก และมากที่สุดในด้านสถานออกกำลังกาย แห่งนี้
เน้นความปลอดภัยของการออกกำลังกายเป็นสำคัญ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกาย
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร โดยรวมและรายข้อ (N = 151)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. เจ้าหน้าที่และบุคลากรในสถานออกกำลังกายมีความสามารถในการให้ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายได้เป็นอย่างดี	4.24	0.76	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่และบุคลากรในสถานออกกำลังกาย มีส่วนช่วยให้กิจกรรมที่จัดขึ้นมีความน่าสนใจ	4.11	0.74	มาก
3. เจ้าหน้าที่และบุคลากรในสถานออกกำลังกาย มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี	4.34	0.71	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่และบุคลากรในสถานออกกำลังกาย ให้ความสนใจและตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นกับสมาชิกได้อย่างทันที	4.15	0.76	มาก
5. เจ้าหน้าที่และบุคลากรในสถานออกกำลังกายทุกท่าน มีวุฒิการศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา	4.11	0.80	มาก
รวม	4.19	0.63	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก และมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรในสถานออกกำลังกาย มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี และเจ้าหน้าที่ และบุคลากรในสถานออกกำลังกายมีความสามารถในการให้ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ (N = 151)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. อุปกรณ์การออกกำลังกาย มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของสมาชิก	3.89	1.03	มาก
2. มีการจัดการกับสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานออกกำลังกายอย่างเพียงพอ	3.94	0.93	มาก
3. อุปกรณ์มีเพียงพอ และอยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน	4.01	0.93	มาก
4. สถานออกกำลังกายมีการจัดอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเป็นสัดส่วน และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.12	0.79	มาก
5. มีการวางแผนและจัดการซ่อมบำรุงอุปกรณ์การออกกำลังกายอย่างต่อเนื่อง และเน้นความปลอดภัยสมาชิกที่มาใช้บริการ	4.04	0.84	มาก
รวม	4.00	0.79	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ได้รับการประเมินสูงสุดได้แก่ สถานออกกำลังกายมีการจัดอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเป็นสัดส่วน และเป็นระเบียบเรียบร้อย

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลัง
กายด้านความพร้อมของสถานที่ โดยรวมและรายข้อ (N=151)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความพร้อมสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. สถานออกกำลังกาย อยู่ในทำเลที่มีการคมนาคม สะดวกสบายทำให้สมาชิกสามารถเดินทางมาถึงโดยสะดวก	4.11	0.86	มาก
2. สถานออกกำลังกายมีความพร้อมด้านที่จอดรถ และ ระบบรักษาความปลอดภัยให้แก่สมาชิก	4.15	0.71	มาก
3. สถานออกกำลังกาย คำนึงหลักสุขอนามัย แสงสว่าง ของสถานที่ และมีอากาศถ่ายเทได้ดี	4.15	0.75	มาก
4. สถานออกกำลังกาย มีการเตรียมพร้อม ในส่วนของ เจ้าหน้าที่ช่วยชีวิต และอุปกรณ์ที่จะช่วยชีวิตสมาชิก เบื้องต้น เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือการบาดเจ็บในขณะออก กำลังกาย	4.06	0.82	มาก
รวม	4.12	0.65	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออก
กำลังกายด้านความพร้อมของสถานที่ ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ได้รับการประเมิน
สูงสุดได้แก่ สถานออกกำลังกายมีความพร้อมด้านที่จอดรถ และระบบรักษาความปลอดภัย
ให้แก่สมาชิก และสถานออกกำลังกาย คำนึงหลักสุขอนามัย แสงสว่าง ของสถานที่ และมี
อากาศถ่ายเทได้ดี

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกาย
ด้านกลยุทธ์การตลาด โดยรวมและรายข้อ (N = 151)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านกลยุทธ์การตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. สถานออกกำลังกาย มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมของสถานออกกำลังกายให้แก่ผู้ที่สนใจอย่างต่อเนื่อง	3.80	0.80	มาก
2. สถานออกกำลังกาย มีการจัดการส่งเสริมการตลาดที่หลากหลายให้แก่สมาชิกเก่าและใหม่	3.71	0.86	มาก
3. สถานออกกำลังกาย มีการให้ส่วนลดพิเศษกับสมาชิกที่ต่ออายุ และหาสมาชิกใหม่	3.81	0.90	มาก
4. สถานออกกำลังกาย พยายามหาวิธีกระตุ้นให้สมาชิกได้เข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.75	0.99	มาก
5. สถานออกกำลังกายมีการจัดกิจกรรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกและเจ้าหน้าที่	3.86	0.86	มาก
6. สมาชิกในสถานออกกำลังกาย จะได้รับสิทธิพิเศษอื่นๆ จากการที่เข้าร่วมโครงการโรงพยาบาลสมำเสมอ	3.65	1.02	มาก
7. สถานออกกำลังกายส่งข่าวคราว และติดตามสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ	3.68	0.93	มาก
8. สถานออกกำลังกายกำหนดอัตราค่าสมาชิกเป็น พิเศษสำหรับบุคลากรในโรงพยาบาล	3.79	0.95	มาก
รวม	3.76	0.74	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายด้านกลยุทธ์การตลาดในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทุกรายการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 12 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกาย ในโรงพยาบาล	ชาย		หญิง	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
แนวคิดในการบริหาร	4.07	0.55	4.19	0.52
เป้าหมายองค์กร	4.10	0.57	4.14	0.62
รูปแบบการให้บริการ	3.97	0.65	4.02	0.73
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ	4.22	0.56	4.17	0.66
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	0.73	3.94	0.82
ด้านความพร้อมของสถานที่	4.14	0.61	4.10	0.67
ด้านกลยุทธ์ทางการตลาด	3.83	0.66	3.72	0.78

จากตาราง 12 จากผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน จะประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล ในระดับคะแนนที่ใกล้เคียงกัน

ตาราง 13 ตารางแสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของสถานออกกำลังกาย	18 – 30 ปี			31 – 40 ปี			41 – 50 ปี			51 – 60 ปี			60 ขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
แนวคิดในการบริหาร	4.12	0.56	มาก	4.23	0.52	มากที่สุด	3.98	0.43	มาก	4.35	0.63	มากที่สุด	4.18	0.56	มาก
เป้าหมายองค์กร	4.03	0.62	มาก	4.23	0.50	มากที่สุด	4.04	0.67	มาก	4.38	0.71	มากที่สุด	4.50	0.58	มากที่สุด
รูปแบบการให้บริการ	3.85	0.81	มาก	4.16	0.59	มาก	4.07	0.56	มาก	3.90	0.58	มาก	4.46	0.53	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ	4.07	0.71	มาก	4.32	0.53	มากที่สุด	4.25	0.53	มากที่สุด	4.09	0.59	มาก	4.50	0.58	มากที่สุด
ด้านอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.81	0.81	มาก	4.23	0.71	มากที่สุด	4.11	0.68	มาก	3.83	1.09	มาก	4.10	0.81	มาก
ด้านความพร้อมของสถานที่	3.95	0.74	มาก	4.31	0.46	มากที่สุด	4.23	0.65	มากที่สุด	3.93	0.43	มาก	4.38	0.72	มากที่สุด
ด้านกลยุทธ์ทางการตลาด	3.66	0.78	มาก	3.97	0.57	มาก	3.84	0.65	มาก	2.84	0.79	ปานกลาง	4.00	1.02	มาก
รวม	3.93	0.55	มาก	4.21	0.40	มากที่สุด	4.08	0.47	มาก	3.90	0.29	มาก	4.30	0.64	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันจะประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน โดยระดับการประเมินภาพรวม ส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับมาก ยกเว้นกลุ่มที่มีอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป จะประเมินในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านจะพบว่าส่วนใหญ่จะประเมินระดับมาก ยกเว้น ผู้มีอายุ 51 – 60 ปี จะประเมินคุณลักษณะด้านกลยุทธ์ทางการตลาดในระดับปานกลาง กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี จะประเมิน แนวคิดในการบริหาร เป้าหมายองค์กร ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพร้อมของสถานที่ ในระดับมากที่สุด และผู้มีอายุ 60 ขึ้นไป จะประเมินคุณลักษณะด้านเป้าหมายองค์กร และ รูปแบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความพร้อมของสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 14 ตารางแสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของสถานออกกำลังกาย	มัธยมปลาย			อนุปริญญา			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
แนวคิดในการบริหาร	4.07	0.42	มาก	3.82	0.51	มาก	4.20	0.53	มาก	4.15	0.57	มาก
เป้าหมายองค์กร	4.05	0.40	มาก	4.06	0.53	มาก	4.18	0.62	มาก	4.04	0.63	มาก
รูปแบบการให้บริการ	3.82	0.68	มาก	3.57	0.61	มาก	3.98	0.72	มาก	4.27	0.62	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ที่ให้บริการ	4.00	0.63	มาก	4.33	0.39	มากที่สุด	4.08	0.64	มาก	4.49	0.55	มากที่สุด
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	0.88	มาก	4.20	0.79	มาก	3.86	0.77	มาก	4.28	0.75	มากที่สุด
ด้านความพร้อมของ สถานที่	4.10	0.72	มาก	4.10	0.71	มาก	4.03	0.63	มาก	4.33	0.62	มากที่สุด
ด้านกลยุทธ์ทางการตลาด	3.75	0.55	มาก	3.70	0.80	มาก	3.74	0.77	มาก	3.82	0.72	มาก
รวม	3.97	0.50	มาก	3.97	0.46	มาก	4.01	0.51	มาก	4.20	0.48	มาก

ตาราง 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน โดยระดับการประเมินภาพรวมของทุกช่วงระดับการศึกษาจะอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน จะพบว่า อนุปริญญา จะประเมินด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ ในระดับมากที่สุด และกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรีจะประเมินรูปแบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพร้อมของสถานที่ ในระดับมากที่สุด

ตาราง 15 ตารางแสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จำแนกตามระดับเวลาในการใช้บริการ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของสถานออกกำลังกาย	น้อยกว่า 1 ปี			1 – 2 ปี			3 – 4 ปี			5 – 6 ปี			7 – 8 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
แนวคิดในการบริหาร	4.08	0.51	มาก	4.15	0.53	มาก	4.35	0.40	มากที่สุด	4.11	0.77	มาก	3.71	-	มาก
เป้าหมายองค์กร	3.96	0.60	มาก	4.30	0.57	มากที่สุด	4.15	0.46	มากที่สุด	3.97	0.82	มาก	4.00	-	มาก
รูปแบบการให้บริการ	3.86	0.73	มาก	4.20	0.69	มาก	4.09	0.49	มาก	3.55	0.67	มาก	3.33	-	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ที่ให้บริการ	4.20	0.65	มาก	4.24	0.67	มากที่สุด	4.30	0.48	มากที่สุด	3.82	0.33	มาก	3.00	-	ปานกลาง
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	0.85	มาก	4.12	0.83	มาก	3.82	0.50	มาก	3.75	0.64	มาก	2.60	-	ปานกลาง
ด้านความพร้อมของ สถานที่	4.10	0.68	มาก	4.22	0.70	มากที่สุด	4.00	0.55	มาก	4.00	0.25	มาก	3.00	-	มาก
ด้านกลยุทธ์ทางการตลาด	3.64	0.75	มาก	3.85	0.77	มาก	3.77	0.71	มาก	3.78	0.64	มาก	4.00	-	มาก
รวม	3.98	0.51	มาก	4.15	0.53	มาก	4.07	0.34	มาก	3.85	0.48	มาก	3.38	-	มาก

ตาราง 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับเวลาในการใช้บริการแตกต่างกัน จะประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน โดยระดับการประเมินภาพรวมส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน จะพบว่า ผู้มีระดับผู้มีระดับเวลาในการใช้บริการ 1 – 2 ปี จะประเมินเป้าหมายองค์กร ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ และด้านความพร้อมของสถานที่ ในระดับมากที่สุด ผู้มีระดับผู้มีระดับเวลาในการใช้บริการ 3 – 4 ปี จะประเมินคุณลักษณะด้านแนวคิดในการบริหาร และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้มีระดับผู้มีระดับเวลาในการใช้บริการ 7 – 8 ปี จะประเมินคุณลักษณะด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ และด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง

ตาราง 16 ตารางแสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จำแนกตามรายได้ส่วนตัว

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของสถานออกกำลังกาย	ต่ำกว่า 10,000 บาท			10,001-20,000 บาท			20,001-30,000 บาท			30,001-40,000 บาท			มากกว่า 40,000 บาท		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
แนวคิดในการบริหาร	4.08	0.49	มาก	4.12	0.50	มาก	4.06	0.88	มาก	4.31	0.48	มากที่สุด	4.17	0.59	มาก
เป้าหมายองค์กร	4.03	0.42	มาก	3.98	0.67	มาก	4.20	0.84	มาก	4.35	0.48	มากที่สุด	4.30	0.52	มากที่สุด
รูปแบบการให้บริการ	3.89	0.38	มาก	3.95	0.80	มาก	3.50	0.81	มาก	3.81	0.74	มาก	4.26	0.58	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ	3.86	0.45	มาก	4.05	0.71	มาก	4.12	0.27	มาก	4.15	0.45	มาก	4.58	0.48	มากที่สุด
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93	0.67	มาก	3.90	0.80	มาก	4.12	0.84	มาก	4.01	0.84	มาก	4.17	0.81	มาก
ด้านความพร้อมของสถานที่	4.10	0.63	มาก	3.96	0.71	มาก	4.10	0.55	มาก	4.09	0.49	มาก	4.36	0.57	มากที่สุด
ด้านกลยุทธ์ทางการตลาด	3.89	0.49	มาก	3.69	0.75	มาก	3.43	1.21	มาก	3.56	0.71	มาก	3.89	0.76	มาก
รวม	3.97	0.39	มาก	3.95	0.55	มาก	3.93	0.60	มาก	4.04	0.47	มาก	4.25	0.43	มากที่สุด

ตาราง 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ส่วนตัวแตกต่างกัน จะประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน โดยระดับการประเมินภาพรวมของทุกช่วงรายได้ส่วนตัว จะอยู่ในระดับมาก ยกเว้นกลุ่ม ที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ที่ประเมินในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน จะพบว่าผู้มีรายได้ส่วนตัว 30,001 – 40,000 บาท จะประเมินคุณลักษณะแนวคิดในการบริหาร และเป้าหมายองค์กร ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้มีรายได้ส่วนตัวมากกว่า 40,000 บาท จะประเมินคุณลักษณะด้านเป้าหมายองค์กร รูปแบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความพร้อมของสถานที่ ในระดับมากที่สุด

ตาราง 17 ตารางแสดงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จำแนกตามสถานะผู้ใช้บริการ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของสถานออกกำลังกาย	แพทย์			พยาบาล			เจ้าหน้าที่			สมาชิก		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
แนวคิดในการบริหาร	4.55	0.45	มากที่สุด	4.25	0.32	มากที่สุด	4.17	0.57	มาก	4.05	0.51	มาก
เป้าหมายองค์กร	4.24	0.76	มากที่สุด	4.28	0.47	มากที่สุด	4.09	0.59	มาก	4.13	0.62	มาก
รูปแบบการให้บริการ	4.45	0.39	มากที่สุด	4.03	0.70	มาก	3.89	0.72	มาก	4.08	0.70	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ	4.86	0.22	มากที่สุด	4.28	0.57	มากที่สุด	4.05	0.59	มาก	4.26	0.66	มาก
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.86	0.90	มาก	3.85	1.04	มาก	3.88	0.75	มาก	4.20	0.74	มาก
ด้านความพร้อมของสถานที่	4.36	0.84	มากที่สุด	4.06	0.49	มาก	3.99	0.60	มาก	4.25	0.69	มากที่สุด
ด้านกลยุทธ์ทางการตลาด	4.16	0.80	มาก	3.79	0.75	มาก	3.76	0.67	มาก	3.69	0.81	มาก
รวม	4.35	0.56	มากที่สุด	4.08	0.55	มาก	3.98	0.50	มาก	4.09	0.48	มาก

ตาราง 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีสถานะผู้ใช้บริการแตกต่างกัน จะประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน โดยระดับการประเมินภาพรวมของบุคลากรทุกกลุ่มจะอยู่ในระดับมาก ยกเว้น กลุ่มแพทย์ ที่ประเมินในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านจะพบว่าบุคลากรกลุ่มแพทย์ จะประเมินคุณลักษณะทุกด้านในระดับมากที่สุด ยกเว้น ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกลยุทธ์ทางการตลาด ที่ประเมินระดับมาก สำหรับกลุ่มพยาบาล จะประเมินคุณลักษณะแนวคิดในการบริหาร เป้าหมายองค์กร และด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ให้บริการ ในระดับมากที่สุด และกลุ่มสมาชิกทั่วไป จะประเมินคุณลักษณะด้านความพร้อมของสถานที่ ในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลเอกชน มีวัตถุประสงค์งานวิจัย เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกาย ในโรงพยาบาลเอกชน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบเบื้องต้นโดยการปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา หาค่าความตรงเชิงเนื้อหา โดยอาศัยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน และหาค่าความเชื่อถือได้โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างชุดของข้อคำถาม (Internal Consistency) ด้วยวิธีการของ ครอนบาค อัลฟา อยู่ในช่วง .8224 – .9464 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับคือ .9443 ซึ่งถือว่า แบบสอบถามมีคุณภาพทั้งในด้านความตรงและความเชื่อถือได้ ผู้วิจัยได้ นำแบบสอบถามที่ได้ไป เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการวิจัย คือ บุคลากรสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำนวน 19 คน และผู้ใช้บริการ สถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จำนวน 132 คน ใช้วิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการเปิดตาราง Krejcie & Morgan (1970) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 151 คน โดย สำหรับวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling :SRS) โดยเก็บข้อมูลในระหว่างเดือน มกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2551 หลังจากที่ได้แบบสอบถามมาแล้วผู้วิจัยได้ ทำการคัดข้อมูลที่ขาดความสมบูรณ์ออก และได้ป้อนข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกาย ในโรงพยาบาลเอกชน สรุปผล ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (65.56 %) มีอายุ ระหว่าง 18-30 ปี (45.70 %) มีสถานภาพโสด (68.21 %) การศึกษาส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรี (59.60 %) มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 10,001 – 20,000 บาท(42.38 %) โดยบุคลากร และผู้มาใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลส่วนใหญ่ คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ ที่เป็นสมาชิกประจำ (48.34 %) สำหรับระยะเวลาการเป็นสมาชิกส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 1 – 2 ปี (40.40 %)

2. เมื่อสอบถามถึง เรื่อง ความใส่ใจต่อสุขภาพของบุคลากรและผู้มาใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล พบว่า ระยะเวลาในการออกกำลังกายโดยเฉลี่ย 1 ชั่วโมง ต่อวัน (42.38 %) จำนวนครั้งในการออกกำลังกายต่อสัปดาห์คิดเป็น 3 ครั้ง และ 4 ครั้ง (23.84 และ 23.18 %) ตามลำดับ โดยสมาชิก ร้อยละ 72.85 จะไปพบแพทย์ปีละครั้ง สมาชิกให้ความสนใจใส่

ในเรื่องโปรแกรมออกกำลังกาย การรับประทานอาหารตามโภชนา อยู่ในระดับมาก (41.06 %) และให้ความเอาใจใส่ในการเลี้ยงดูยาเสพติดในระดับมากที่สุด (67.55 %)

3. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลเอกชน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรและผู้มาใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลประเมินให้ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยคะแนนเฉลี่ยเจ้าหน้าที่ และบุคคลที่ให้บริการจะได้รับการประเมินสูงสุด (Mean = 4.19 S.D. = 0.60) และกลยุทธ์ทางการตลาดจะได้รับการประเมินต่ำสุด (Mean = 3.76 S.D. = 0.74) เมื่อจำแนกการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกาย ออกเป็นรายด้าน จะพบว่า

3.1 การประเมินในด้านการบริหาร บุคลากรและผู้มาใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล จะเน้นในเรื่อง พนักงานในสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล ต้องการผู้บริหาร ซึ่งมี ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) และการจูงใจ (Motivation) มากที่สุด (Mean = 4.33) การประเมินในด้านเป้าหมายขององค์กร บุคลากรและผู้มาใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลจะเน้นในเรื่อง แต่ละหน่วยงานมีวัตถุประสงค์ซึ่งสอดคล้องกัน และสนับสนุนเป้าหมายขององค์กร มากที่สุด (Mean = 4.17)

3.2 การประเมินในด้านการให้บริการ บุคลากรและผู้มาใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลจะเน้นในเรื่องสถานออกกำลังกายที่เน้นความปลอดภัยของการออกกำลังกาย เป็นสำคัญ (mean = 4.28) การประเมินในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร บุคลากรและผู้มาใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลจะเน้นในเรื่อง เจ้าหน้าที่และบุคลากรในสถานออกกำลังกาย มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี (Mean = 4.34)

3.3 การประเมินในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากรและผู้มาใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลจะเน้นในเรื่องสถานออกกำลังกายมีความพร้อมด้านที่จอดรถ และระบบรักษาความปลอดภัยให้แก่สมาชิก และสถานออกกำลังกาย คำนึงหลักสุขอนามัย แสงสว่างของสถานที่ และมีอากาศถ่ายเทได้ดี (Mean = 4.15)

3.4 การประเมินในด้านกลยุทธ์ทางการตลาด บุคลากรและผู้มาใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลจะเน้นในเรื่อง สถานออกกำลังกายมีการจัดกิจกรรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกและเจ้าหน้าที่ (Mean = 3.86)

4. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า

4.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน จะประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน โดยทั้งเพศชายและหญิงจะประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล อยู่ในระดับมากทุกด้าน

4.2 บุคลากรและผู้มาใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลที่มีอายุแตกต่างกัน จะประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน โดยระดับการประเมินภาพรวมของทุกช่วงอายุจะอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน จะพบว่า ผู้มีอายุ 51 – 60 ปี จะประเมินคุณลักษณะด้านกลยุทธ์ทางการตลาดในระดับปานกลาง และผู้มีอายุ 60 ขึ้นไป จะประเมินคุณลักษณะด้านเป้าหมายองค์กร และ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

4.3 บุคลากรและผู้มาใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน โดยระดับการประเมินภาพรวมของทุกช่วงระดับการศึกษา จะอยู่ในระดับมา

4.4 บุคลากรและผู้มาใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลที่มีระดับเวลาในการใช้บริการแตกต่างกัน จะประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลในระดับเดียวกัน โดยระดับการประเมินภาพรวมของทุกช่วงระดับเวลา ในการใช้บริการจะอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านจะพบว่า ผู้มีระดับเวลาในการใช้บริการ 7 – 8 ปี จะประเมินคุณลักษณะด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ที่ให้บริการ และด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง

4.5 บุคลากรและผู้มาใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล ที่มีรายได้ส่วนตัวแตกต่างกัน จะประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน โดยระดับการประเมินภาพรวมของทุกช่วงรายได้ส่วนตัว จะอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านจะพบว่าผู้มีรายได้ส่วนตัว 20,001 – 30,000 บาท จะประเมินคุณลักษณะด้านกลยุทธ์ทางการตลาดในระดับปานกลาง

4.6 บุคลากรและผู้มาใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลที่มีสถานภาพแตกต่างกัน จะประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน โดยระดับการประเมินภาพรวมของบุคลากรทุกกลุ่มจะอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านจะพบว่า บุคลากรกลุ่มแพทย์ จะประเมินคุณลักษณะด้านแนวคิดในการบริหาร และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรและผู้มาใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จะมีความคิดเห็นในระดับเดียวกัน เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล เพราะทุกคนตระหนักและประเมินความสำคัญของคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้อยู่ในระดับที่สูง ถ้าจะประเมินตามตัวชี้วัดจะพบว่า บุคลากรและผู้มาใช้บริการสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลต่างก็ให้ความสำคัญต่อเรื่องเจ้าหน้าที่และบุคคลที่ให้บริการ เนื่องจากสถานออกกำลังกายดังกล่าว มีคุณค่าหลัก

อยู่ที่การให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และคณะ (2543, 45) ที่เสนอว่า คุณภาพบริการ คือ การทำตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมาตรฐานดังกล่าวจะมีแตกต่างกันไปตามความต้องการของคุณลักษณะของผู้มารับบริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ แกรนธัม และคณะ (Grantham ; et al. 1997) ที่เสนอว่า การจัดบริการของสถานบริการนั้นสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นเหตุผลหลักที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการของสถานบริการออกกกำลังกาย

นอกจากนั้น ผลจากการวิจัยยังพบว่า หากนำตัวชี้วัดมาจัดลำดับความสำคัญแล้ว จะสามารถสรุปได้ว่า สถานออกกกำลังกายในโรงพยาบาลเอกชน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ คือ เป็นสถานที่ที่มีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความเข้าใจพนักงานในองค์กรสูง การจัดการบริหารเน้นความร่วมมือของทุกคนในสถานออกกกำลังกาย เน้นความปลอดภัย มีความพร้อมของสถานที่สูง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของที่จอดรถ การคำนึงถึงสุขอนามัย อากาศถ่ายเท และแสงสว่าง และกลยุทธ์ทางการตลาด ที่สถานออกกกำลังกายในโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ใช้การมุ่งเน้นไปที่การเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีของคนในองค์กรและตัวลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกกำลังกายในโรงพยาบาล ในมุมมองของบุคลากรและผู้มาใช้บริการสถานออกกกำลังกายในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ นั้น จะมีความคิดเห็นในระดับเดียวกันผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประเมินอยู่ในระดับดี ดังนั้นผู้บริหารสถานออกกกำลังกายดังกล่าวจึงต้องเน้นพิจารณาถึงจุดแข็งที่ตนมีอยู่ ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ได้รับการประเมินสูง ได้แก่ การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่าง ผู้บริหาร ทีมงาน และสมาชิก การทำงานที่เน้นความร่วมมือ ให้มีความสำคัญกับลูกค้าและสมาชิกเป็นเสมือนหุ้นส่วนขององค์กร ก่อให้เกิดการมาใช้บริการซ้ำในปีต่อไป ไป ก่อให้เกิดความประทับใจแก่สมาชิกจนช่วยบอกต่อถึงคุณภาพในบริการ โดยที่สถานออกกกำลังกายในโรงพยาบาล ไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงงบประมาณ

ข้อได้เปรียบที่สำคัญอีกประการหนึ่งของสถานออกกกำลังกาย ในโรงพยาบาล บำรุงราษฎร์ ได้แก่ เรื่องความพร้อมของสถานที่ เนื่องจากมุมมองของสมาชิกเห็นว่า เป็นสถานออกกกำลังกายที่โดดเด่นในเรื่องของสุขอนามัย และความพร้อมของที่จอดรถ ส่วนปัจจัยด้านที่ได้รับการประเมินระดับน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องกลยุทธ์การตลาด ซึ่งผู้บริหารสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุง เพื่อทำวิจัยการตลาด วางแผนการตลาด ในการขยายกลุ่มสมาชิกให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

แต่อย่างไรก็ดี ในโลกแห่งความเป็นพลวัตที่มีการแข่งขันสูง ผู้บริหารจำเป็นต้องพิจารณาผลการประเมินที่ได้เพียงระดับปานกลาง ที่เกิดจากการแยกพิจารณาตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ถึงแม้ว่า ในเชิงบริหารสถานออกกกำลังกายในโรงพยาบาล อาจจะไม่สามารถดำเนินกิจการเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของทุกคนได้ แต่ถ้การปรับปรุงดังกล่าว ไม่ได้ใช้

งบประมาณที่มากจนเกินไป ก็ควรที่จะอยู่ในการพิจารณาของผู้บริหาร อาทิเช่น การปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าวัย 51 – 60 ปี

การปรับเปลี่ยนการให้บริการ เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ให้สอดคล้องกับลูกค้าที่ใช้บริการ นานกว่า 6 ปี เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้อาจจะรู้สึกจำเจกับบริการแบบเดิมๆ ที่ได้รับ ผู้วิจัยเสนอว่า ควรให้สิทธิพิเศษ หรือจัดบริการพิเศษให้กับลูกค้าเก่าแก่กลุ่มนี้ ควรปรับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลเป็นพิเศษ สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ออกกำลังกายมากกว่า 4 ชั่วโมงต่อวัน เพราะกลุ่มลูกค้าดังกล่าวมีความต้องการที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ

การเติบโตของกิจการอย่างยั่งยืนของสถานออกกำลังกาย ในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จะเป็นไปได้ โดยอาศัยการร่วมแรงร่วมใจของสมาชิกทุกคน ผู้บริหาร จึงจำเป็นต้องสำรวจคุณลักษณะอันพึงประสงค์ดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ เพราะงานดังกล่าวไม่ได้ใช้ต้นทุนสูง แต่ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า ทั้งในเรื่องของความพึงพอใจของพนักงาน สมาชิกทุกคน และยังสามารถก่อให้เกิดการประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของสถานออกกำลังกายได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาไปที่สถานออกกำลังกายโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เท่านั้น ดังนั้น ผู้ที่สนใจอาจจะนำไปพัฒนาต่อยอดโดยศึกษากับโรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ ในแง่ของการขยายกลุ่มประชากร หรือ ในเชิงเปรียบเทียบก็ได้
2. งานวิจัยดังกล่าวมีลักษณะเป็นแบบภาคตัดขวาง (Cross-Sectional Study) ผู้สนใจศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในลักษณะของช่วงเวลาระยะยาว (Longitudinal Study) ก็จะได้ข้อมูลในมุมมองที่แตกต่างกันออกไป
3. สถิติที่ใช้ในการสรุปอ้างอิงที่ใช้วิธีการแยกวิเคราะห์ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เป็นรายด้าน ผู้สนใจจะนำงานของผู้วิจัยไปต่อยอด อาจจะเลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์ขั้นสูง อาทิ การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis)

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กองส่งเสริมพลศึกษาและสุขภาพ. (2528). *การเล่นกีฬาและออกกำลังกายของประชาชนในกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ ; สมเกียรติ โพธิ์สัตย์ ; ยุพิน อังสุโรจน์ ; จารุวรรณ ธาดาเดช ; และศรานุช ไตรมศักดิ์. (2543). *โครงการวิจัยและพัฒนาเครื่องชี้วัดคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ในโครงการ Hospital Accreditation ระยะที่ 1*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขและสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- ฉลองชัย ม่านโคกสูง. (2537). *ความต้องการรับบริการทางด้านการออกกำลังกายของนักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัยขอนแก่น*. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ฉัตรฤดี สุพรรณ ณ อรุณา. (2533). *ความต้องการการออกกำลังกายของอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยสิทธิ์ ลิขณะวานิชพันธ์. (2536). *เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในศูนย์บริหารกายและสุขภาพ*. วิทยาศาสตร์การกีฬายุคกับศูนย์บริหารกายและสุขภาพ. กรุงเทพฯ: การกีฬาแห่งประเทศไทย.
- ถิรนนท์ แก่นจันทน์หอม. (2537). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถภาพทางกาย กับอัตมโนทัศน์ของนักเรียนโรงเรียนกีฬาจังหวัดสุพรรณบุรี*. กรุงเทพฯ: สมาคมกีฬาเวชศาสตร์แห่งประเทศไทย.
- ถาวร เส็งเอียด. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด. (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทองสุข สัมปหังสิต. (2531). *การใช้เวลาว่างด้วยการออกกำลังกายของนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ทัมทิม วงศ์ประยูร ; และคณะ. (2542). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อักษรสยามการพิมพ์.
- นคร บุญคง. (2545). *ความต้องการรับบริการทางด้านการออกกำลังกายของนักศึกษาและบุคลากร ในมหาวิทยาลัยสยาม กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- นลินี ชันธีวิทย์. (2547). ความคาดหวังและแนวโน้มพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการ
สถานบริหารร่างกายในอาคารไอเอฟซีที่ ทาวเวอร์ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่.
ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. (สาขาวิชาการตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บริษัท ศรีเจริญบ้านและที่ดินจำกัด. (2533). การศึกษาความเป็นไปได้โครงการ Sport
Complex หมู่บ้านศรีเจริญวิลล่า (แนวทางการบริหาร). ใน เอกสารแนะนำหมู่บ้าน.
กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ประดิษฐ์ จุมพลเสถียร. (2547). กลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาด ทำอย่างไรให้ชนะใน
สงครามการตลาด. กรุงเทพฯ: พราวเพรส (2002).
- ปิยธิดา ศรีเดช. (2536). หน่วยที่ 11 หลักการบริหารการเงินและงบประมาณสาธารณสุข.
ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการเงิน หน่วยที่ 11. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- ผดุงสิทธิ์ สามารถ. (2539). ความต้องการบริหารเกี่ยวกับการออกกำลังกายของข้าราชการ
สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พิบูล ทีปะปะปาล. (2537). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- . (2534). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: เบลโล่การพิมพ์.
- . (2547). กลยุทธ์การตลาด : การตลาดสมัยใหม่ (MARKETING STRATEGY:
CONTEMPORARY MARKETING). กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- เพชรรัตน์ หิรัญชาติ. (2530). ความต้องการการจัดด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพ
และสมรรถภาพทางกายของบุคลากรในหน่วยงานเอกชน ในกรุงเทพมหานครตาม
การรับรู้ของตนเอง. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เยาวดี วิบูลย์ศรี. (2540). การวัดผลและการสร้างแบบสอบถามผลสัมฤทธิ์. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนภรณ์ ทันทกาญจน์พันธ์. (2530). ความต้องการบริการออกกำลังกายของข้าราชการ
ตำรวจกองปราบปรามสามยอด. ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รุ่งชัย ชวนไชยกุล. (2536). หลักการออกกำลังกาย. วิทยาศาสตร์การกีฬาประยุกต์กับศูนย์
บริหารกายและสุขภาพ. การกีฬาแห่งประเทศไทย.
- วีรพงษ์ เจริญจิรวัฒน์. (2539). คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
(ไทย-ญี่ปุ่น).

- วีระพจน์ อ้นองอาจ. (2550). การศึกษาการจัดการศูนย์สุขภาพในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. ปรินซ์คิปส์ศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทางการกีฬา. นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- วีระวัฒน์ ปัญญาบุรพา. (2537). ความคาดหวังในการจัดการบริหารด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพของสมาชิกศูนย์สุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สมคิด บางโม. (2550). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ วิทยพัฒน์จำกัด.
- สมชาติ โตรักษา. (2551). หน่วยที่ 1 หลักการบริหารโรงพยาบาล. ใน เอกสารการสอน ชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล หน่วยที่ 1. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมปอง จันทรี. (2545). ความพึงพอใจของผู้มาใช้ศูนย์กีฬา สโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี. วิทยานิพนธ์ ปรินซ์คิปส์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทางการกีฬา. นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2540). การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2536). การบริหาร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สายัณต์ กุฎาคาร. (2538). ความต้องการในการใช้บริการการออกกำลังกายของผู้ใช้บริการ ศูนย์ฝึกกีฬา การกีฬาแห่งประเทศไทย. ปรินซ์คิปส์ คศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2541). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ เลียงเชียง.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้า พรินต์ติ้ง จำกัด.
- สุชาติ โสมประยูร ; และ วรณี โสมประยูร. (2549). การทำวิจัยและวิทยานิพนธ์ (เทคนิค และประสบการณ์งานวิจัยทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ บริษัทพัฒนาคุณภาพวิชาการ จำกัด.
- สุมาลี จันทรชลอ. (2542). การวัดและประเมินผล. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.
- สุกัญญา บุญนำ. (2547). การศึกษาการจัดการศูนย์สุขภาพเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปรินซ์คิปส์ศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- สุรชาติ ณ หนองคาย. (2540). หลักการบริหารและพัฒนาองค์การสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

- สุริพร โรจนศิริ. (2547). *ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการบริหารการจัดการ การออกกำลังกายในศูนย์ออกกำลังกาย ฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) ปี พ.ศ. 2546*. วิทยาลัยนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรรวรรณ์ เหล่าฤทธิ์. (2540). *ผลของการฝึกด้วยน้ำหนักที่มีต่อความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ และสัดส่วนร่างกายของนิสิตหญิง ระดับมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: สมาคมกีฬา เวชศาสตร์แห่งประเทศไทย.
- อัญญา พานิช. (2544). *ความต้องการในการออกกำลังกายของนักศึกษาศาสนาวันทก*. วิทยาลัยนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อดิศักดิ์ บุญมา. (2545). *ความต้องการในการออกกำลังกายของข้าราชการครูสังกัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยาลัยนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อดุลย์ จาตุรงกุล. (2545). *กลยุทธ์การตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อนุวัฒน์ สุขชาติกุล ; และคณะ. (2543). *ขั้นตอนการทำการกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ รูปแบบ สำหรับการบริการสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- อุทุมพร จามรมาน. (2541). *การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดลักษณะผู้เรียน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ฟันี่พับลิชชิง.
- American College of Sports Medicine. (1997). *ACSM's Health/Fitness Facility Standard and Guideline*. Chicago: Human Kinetic.
- Bucher, C.A. ; & Krotee, M.L. (2002). *Management of Physical Education and Sport*.
- Burton, W. N. ; McCalister, K.T. ; Chin-Yu, C. ; & Dee, W.E. (2005, April). The Association of Health Status, Worksite Fitness Center Participation, and Two Measures of Productivity. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*. 47(4): 343 – 351.
- Chao, Lin Y. ; Lien, Chen. S. ; Tse, Wang S.; & Sung, Cheng M. (2007, November). The Relationship Between Extroversion and Leisure Motivation : Evidence form Fitness Center Participation. *Social Behavior and Personality : An International Journal*.
- Colin, M. (2006). Promoting Exercise for Elders Expert tips on What Motivates Seniors to get Moving. *DOC News*. 4(6).

- Coleman, L.F. (2006). Marketing your Fitness Center to the Medical Community
Understanding Where Referrals Come from and What Obstacles you
may Encounter will help you Grow your Memberships. *Fitness Management*.
19(13): 30 – 32.
- Feldt, L.S. ; Woodruff, D.J. ; & Salih, Fathi A. (1987). Statistical Inference for Coefficient
Alpha. *Applied Psychological Measurement*. 11.
- Griffin, Ricky W. (1996). *Management*. 5th ed. New Jersey: Illinois Palo Alto
Princeton.
- Koontz, H. ; & O Donnell. (1993). *Essentials of Management*. New York: McGraw
Hill. Book Company.
- Krejcie, R.V. ; & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities.
Psychological Measurement. pp. 607 – 610.
- Neuberger, Budesheim G. ; Vogel, K. ; & Ruth, H. (1994, January-February).
Determinants of Exercise and Aerobic Fitness in Outpatients with Arthritis.
Nursing Research. 43(1):11-17.
- Ogura, O. ; & Yamaguchi, Y. (1988). *A Longitudinal Study of Dropouts from a Fitness
Club : A Case Study of Management Perspective*. Abstract New Horizons of
Human Movement.
- Schwartz, David. (1980). *Introduction to Management : Principle, Participle and
Process*. New York: Harcourt Brace Pranarich, Inc.
- Stephen, P. ; & Coulter, M. (2004). *Management*. 8th ed. New Jersey:
Prentice-Hall Inc.
- Stoner, James A.F. ; & Ankle, W. (1986). *Management*. 3rd ed. New Jersey:
Prentice Hall, Inc.
- William, C. Grantham; et al. (1997). *Health Fitness Management*. Chicago: Human
Kinetic.
- Yamaguchi, Y. ; & Okada, K. (1988). *A Study of Adherence to Fitness Club : A User's
Perspective*. Abstract New Horizons of Human Movement.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง : คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลเอกชน

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย เพื่อใช้ประกอบการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา : การจัดการทางการกีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ดังนั้นจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง หน้าคำตอบหรือเขียนคำตอบที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิด เห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ

☐

ตั้งแต่ 18 – 30 ปี

☐

ตั้งแต่ 31 – 40 ปี

☐

ตั้งแต่ 41 – 50 ปี

☐

ตั้งแต่ 51 – 60 ปี

☐

มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพ

☐

โสด

☐

สมรส

☐

แยกกันอยู่

☐

หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐

มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.

☐

อนุปริญญา /ปวส.

☐

ปริญญาตรี

☐

สูงกว่าปริญญาตรี

☐

อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. รายได้ต่อเดือน

☐

ต่ำกว่า 10,000 บาท

☐

ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท

☐

ตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท

☐

ตั้งแต่ 30,001 – 40,000 บาท

☐

มากกว่า 40,000 บาท

6. สถานะของผู้เข้ามาใช้บริการ

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ☐ แพทย์ | ☐ พยาบาล |
| ☐ เจ้าหน้าที่ | ☐ สมาชิกผู้มาใช้บริการ |

7. ระยะเวลาของการเป็นสมาชิกในการเข้ามาใช้บริการสถานออกกำลังกาย

- | | |
|--|---|
| ☐ น้อยกว่า 1 ปี | ☐ ตั้งแต่ 1 – 2 ปี |
| ☐ ตั้งแต่ 3 – 4 ปี | ☐ ตั้งแต่ 5 – 6 ปี |
| ☐ ตั้งแต่ 7 – 8 ปี | ☐ มากกว่า 8 ปี |
| ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

8. ท่านให้ความใส่ใจต่อสุขภาพของท่านในระดับใด

8.1 ระยะเวลาในการออกกำลังกายโดยเฉลี่ยต่อวัน

- | | |
|--|--|
| ☐ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | ☐ จำนวน 1 ชั่วโมง |
| ☐ จำนวน 2 ชั่วโมง | ☐ จำนวน 3 ชั่วโมง |
| ☐ จำนวน 4 ชั่วโมง | ☐ มากกว่า 5 ชั่วโมง |
| ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

8.2 จำนวนครั้งในการมาออกกำลังกาย ต่อสัปดาห์

- | | |
|--|--|
| ☐ น้อยกว่า 1 ครั้ง | ☐ จำนวน 1 ครั้ง |
| ☐ จำนวน 2 ครั้ง | ☐ จำนวน 3 ครั้ง |
| ☐ จำนวน 4 ครั้ง | ☐ มากกว่า 5 ครั้ง |
| ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

8.3 ในระยะเวลา 1 ปี ท่านไปพบแพทย์เพื่อตรวจเช็คสุขภาพร่างกายบ่อยเพียงใด
(ไม่รวมการไปพบในยามเจ็บป่วยและประสบอุบัติเหตุ)

- | | |
|--|--|
| ☐ ไม่เคยไปพบเลย | ☐ จำนวน 1 ครั้ง |
| ☐ จำนวน 2 ครั้ง | ☐ จำนวน 3 ครั้ง |
| ☐ จำนวน 4 ครั้ง | ☐ มากกว่า 4 ครั้ง |
| ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ประเมิน ตามระดับความเอาใจใส่ของท่าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านที่ประเมิน	ระดับความเอาใจใส่				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8.4 ท่านให้ความเอาใจใส่ในเรื่องของการควบคุม น้ำหนักในระดับใด					
8.5 ท่านให้ความเอาใจใส่ในเรื่องของการรับประทานอาหารและโภชนาการในระดับใด					
8.6 ท่านให้ความเอาใจใส่ในเรื่องของการหลีกเลี่ยงยา เสพติดในระดับใด					

ส่วนที่ 2 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ประเมินความสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถาน
ออกกำลังกายในโรงพยาบาลและข้อเสนอแนะอื่นๆ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านที่ประเมิน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านแนวคิดในการบริหาร					
1. สถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลจำเป็นต้องมี การคาดการณ์ในอนาคตและต้องมีนโยบาย (Policy) ที่ชัดเจน					
2. สถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลต้องจัดบุคคล และเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการ จัดแบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้					
3. สถานออกกำลังกายในโรงพยาบาลต้อง เสริมสร้างและธำรงไว้ ซึ่งสัมพันธภาพ ใน การปฏิบัติงานของพนักงาน					
4. พนักงานในสถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล ต้องการผู้บริหารซึ่งมี ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ และการสนใจ					
5. สถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล ต้องมีการ ร่วมมือประสานงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไป ด้วยความเรียบร้อย					
6. สถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล ต้องมีการ รายงานผลการปฏิบัติงาน แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง					
7. สถานออกกำลังกายในโรงพยาบาล ต้องศึกษาให้ ทราบถึงระบบ และกรรมวิธีในการบริหาร เกี่ยวกับ งบประมาณและการเงิน ตลอดจนวิธีการใช้ งบประมาณ					

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านที่ประเมิน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเป้าหมายขององค์กร					
1. สถานออกกำลังกายมีเป้าหมายระยะยาว และแผนการกลยุทธ์ที่กำหนดไว้					
2. สถานออกกำลังกายพยายามที่จะทำตามเป้าหมายระยะยาวและแผนการกลยุทธ์ให้บรรลุวัตถุประสงค์					
3. แต่ละหน่วยงานมีวัตถุประสงค์ซึ่งสอดคล้องกัน และสนับสนุนเป้าหมายขององค์กร					
ด้านรูปแบบการให้บริการ					
1. สถานออกกำลังกาย แห่งนี้ เน้นความปลอดภัยของการออกกำลังกายเป็นสำคัญ					
2. สถานออกกำลังกาย แห่งนี้ มีจุดเด่นในด้านการบริการ ดูแล รักษา ฟันฟู หรือบำบัด					
3. สถานออกกำลังกาย แห่งนี้ มีการทดสอบสมรรถภาพทางกาย ก่อนและหลังให้โปรแกรมออกกำลังกาย					
4. สถานออกกำลังกาย แห่งนี้ มีการให้บริการครูฝึกส่วนตัว (Personal Trainer) ให้กับสมาชิกอย่างทั่วถึง					
5. สถานออกกำลังกาย แห่งนี้ มีการศึกษาความต้องการของสมาชิกและพยายามจัดกิจกรรมให้ตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว					
6. สถานออกกำลังกาย แห่งนี้ มีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย ในแต่ละช่วงเวลา และสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก					

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านที่ประเมิน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่และบุคลากรในสถานออกกำลังกายมีความสามารถในการให้ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายได้เป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่และบุคลากรในสถานออกกำลังกายมีส่วนช่วยให้กิจกรรมที่จัดขึ้นมีความน่าสนใจ					
3. เจ้าหน้าที่และบุคลากรในสถานออกกำลังกาย มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี					
4. เจ้าหน้าที่และบุคลากรในสถานออกกำลังกาย ให้ความสนใจและตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นกับสมาชิกได้อย่างทันที					
5. เจ้าหน้าที่และบุคลากรในสถานออกกำลังกายทุกท่านมีวุฒิการศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา					
ด้านอุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกาย และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อุปกรณ์การออกกำลังกายมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของสมาชิก					
2. มีการจัดการกับสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานออกกำลังกายอย่างเพียงพอ					
3. อุปกรณ์มีเพียงพอ และอยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน					
4. สถานออกกำลังกายมีการจัดอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเป็นสัดส่วน และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
5. มีการวางแผนและจัดการซ่อมบำรุงอุปกรณ์การออกกำลังกายอย่างต่อเนื่อง และเน้นความปลอดภัยสมาชิกที่มาใช้บริการ					

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านที่ประเมิน	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความพร้อมของอาคารสถานที่					
1. สถานออกกำลังกาย อยู่ในทำเลที่มีการคมนาคมสะดวกสบายทำให้สมาชิกสามารถเดินทางมาถึงโดยสะดวก					
2. สถานออกกำลังกายมีความพร้อมด้านที่จอดรถและระบบรักษาความปลอดภัยให้แก่สมาชิก					
3. สถานออกกำลังกาย คำนึงหลักสุขอนามัย แสงสว่าง ของสถานที่ และมีอากาศถ่ายเทได้ดี					
4. สถานออกกำลังกาย มีการเตรียมพร้อม ในส่วนของเจ้าหน้าที่ช่วยชีวิต และอุปกรณ์ที่จะช่วยชีวิตสมาชิกเบื้องต้น เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือการบาดเจ็บในขณะออกกำลังกาย					
ด้านกลยุทธ์ทางการตลาด					
1. สถานออกกำลังกาย มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมของสถานออกกำลังกายให้แก่ผู้ที่สนใจอย่างต่อเนื่อง					
2. สถานออกกำลังกาย มีการจัดการส่งเสริมการตลาดที่หลากหลายให้แก่สมาชิกเก่าและใหม่					
3. สถานออกกำลังกาย มีการให้ส่วนลดพิเศษกับสมาชิกที่ต่ออายุ และหาสมาชิกใหม่					
4. สถานออกกำลังกาย พยายามหาวิธีกระตุ้นให้สมาชิกได้เข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง					
5. สถานออกกำลังกายมีการจัดกิจกรรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกและเจ้าหน้าที่					
6. สมาชิกในสถานออกกำลังกาย จะได้รับสิทธิพิเศษอื่นๆจากการที่เข้าร่วมโครงการโรงพยาบาลสมำเสมอ					
7. สถานออกกำลังกายส่งข่าวคราว และติดตามสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ					
8. สถานออกกำลังกายกำหนดอัตราค่าสมาชิกเป็นพิเศษสำหรับบุคลากรในโรงพยาบาล					

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ดร. นายแพทย์ ฌกาจ ผ่องอักษร

ภาควิชา เวชศาสตร์ฟื้นฟู
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

รองศาสตราจารย์ ดร.สาลี สุภาภรณ์

ภาควิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
Ed.D (Sport Pedagogy) University of
Massachusetts

อาจารย์ สิทธา พงษ์พิบูลย์

Clinical Executive Physiologist
อาจารย์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นายวรพงษ์ วงศ์อำมตย์

ผู้จัดการ, Vital Life Fitness
โรงพยาบาล บำรุงราษฎร์ จำกัด (มหาชน)
ปริญญาโท (MPA) NIDA, National
Institute of Development Administration
สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน (Public
and Private Management)

นางกิงแก้ว เอื้อดุษยธรรม

Group Treasurer; Siam Polyethylene
Co., Ltd. (The Siam Cement and the
Dow Chemical Joint Venture Group of
Companies)
MBA. Ashland University, Ashland,
Ohio USA

ภาคผนวก ค

ผลการตรวจสอบความตรงทางเนื้อหา และค่าความเชื่อมั่น

ค่าความตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ (N = 5)

ข้อคำถามเกี่ยวกับ	Mean	Std. Deviation	ผลการวิเคราะห์
การบริหารข้อที่ 1	0.6	0.55	คงไว้
การบริหารข้อที่ 2	1	0.00	คงไว้
การบริหารข้อที่ 3	1	0.00	คงไว้
การบริหารข้อที่ 4	1	0.00	คงไว้
การบริหารข้อที่ 5	0.6	0.55	คงไว้
การบริหารข้อที่ 6	1	0.00	คงไว้
การบริหารข้อที่ 7	1	0.00	คงไว้
การบริหารข้อที่ 8	1	0.00	คงไว้
เป้าหมายข้อที่ 1	1	0.00	คงไว้
เป้าหมายข้อที่ 2	1	0.00	คงไว้
เป้าหมายข้อที่ 3	0.6	0.55	คงไว้
เป้าหมายข้อที่ 4	1	0.00	คงไว้
การให้บริการข้อที่ 1	1	0.00	คงไว้
การให้บริการข้อที่ 2	1	0.00	คงไว้
การให้บริการข้อที่ 3	1	0.00	คงไว้
การให้บริการข้อที่ 4	0.6	0.89	คงไว้
การให้บริการข้อที่ 5	0.6	0.55	คงไว้
การให้บริการข้อที่ 6	0.6	0.55	คงไว้
เจ้าหน้าที่ข้อที่ 1	0.6	0.55	คงไว้
เจ้าหน้าที่ข้อที่ 2	1	0.00	คงไว้
เจ้าหน้าที่ข้อที่ 3	1	0.00	คงไว้
เจ้าหน้าที่ข้อที่ 4	1	0.00	คงไว้
เจ้าหน้าที่ข้อที่ 5	1	0.00	คงไว้

ค่าความตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ (N = 5) (ต่อ)

ข้อคำถามเกี่ยวกับ	Mean	Std. Deviation	ผลการวิเคราะห์
สิ่งอำนวยความสะดวกข้อที่ 1	1	0.00	คงไว้
สิ่งอำนวยความสะดวกข้อที่ 2	1	0.00	คงไว้
สิ่งอำนวยความสะดวกข้อที่ 3	1	0.00	คงไว้
สิ่งอำนวยความสะดวกข้อที่ 4	1	0.00	คงไว้
สิ่งอำนวยความสะดวกข้อที่ 5	1	0.00	คงไว้
สิ่งอำนวยความสะดวกข้อที่ 6	1	0.00	คงไว้
ความพร้อมสถานที่ข้อที่ 1	0.6	0.55	คงไว้
ความพร้อมสถานที่ข้อที่ 2	1	0.00	คงไว้
ความพร้อมสถานที่ข้อที่ 3	1	0.00	คงไว้
ความพร้อมสถานที่ข้อที่ 4	1	0.00	คงไว้
ความพร้อมสถานที่ข้อที่ 5	1	0.00	คงไว้
กลยุทธ์การตลาดข้อที่ 1	0.6	0.55	คงไว้
กลยุทธ์การตลาดข้อที่ 2	1	0.00	คงไว้
กลยุทธ์การตลาดข้อที่ 3	1	0.00	คงไว้
กลยุทธ์การตลาดข้อที่ 4	0.6	0.55	คงไว้
กลยุทธ์การตลาดข้อที่ 5	0.6	0.55	คงไว้
กลยุทธ์การตลาดข้อที่ 6	0.6	0.55	คงไว้
กลยุทธ์การตลาดข้อที่ 7	1	0.00	คงไว้
กลยุทธ์การตลาดข้อที่ 8	1	0.00	คงไว้

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (N = 30)

ข้อคำถามเกี่ยวกับ	α if item deleted	ผลการวิเคราะห์
การบริหารข้อที่ 1	.7753	คงไว้
การบริหารข้อที่ 2	.8224	ตัดออก
การบริหารข้อที่ 3	.7642	คงไว้
การบริหารข้อที่ 4	.7580	คงไว้
การบริหารข้อที่ 5	.7535	คงไว้
การบริหารข้อที่ 6	.7416	คงไว้
การบริหารข้อที่ 7	.7542	คงไว้
การบริหารข้อที่ 8	.7902	คงไว้
ค่า Alpha รวม = .7943	ค่า Alpha ใหม่ =	.8224
เป้าหมายข้อที่ 1	.7343	คงไว้
เป้าหมายข้อที่ 2	.6810	คงไว้
เป้าหมายข้อที่ 3	.7724	คงไว้
เป้าหมายข้อที่ 4	.8565	ตัดออก
ค่า Alpha รวม = .8160	ค่า Alpha ใหม่ =	.8565
การให้บริการข้อที่ 1	.8948	คงไว้
การให้บริการข้อที่ 2	.8620	คงไว้
การให้บริการข้อที่ 3	.8824	คงไว้
การให้บริการข้อที่ 4	.8874	คงไว้
การให้บริการข้อที่ 5	.8582	คงไว้
การให้บริการข้อที่ 6	.8740	คงไว้
ค่า Alpha รวม = .8957		

ข้อคำถามเกี่ยวกับ	α if item deleted	ผลการวิเคราะห์
เจ้าหน้าที่ข้อที่ 1	.8898	คงไว้
เจ้าหน้าที่ข้อที่ 2	.9074	คงไว้
เจ้าหน้าที่ข้อที่ 3	.9053	คงไว้
เจ้าหน้าที่ข้อที่ 4	.8965	คงไว้
เจ้าหน้าที่ข้อที่ 5	.9198	คงไว้

ค่า Alpha รวม = .9217

ข้อคำถามเกี่ยวกับ	α if item deleted	ผลการวิเคราะห์
สิ่งอำนวยความสะดวกข้อที่ 1	.8967	คงไว้
สิ่งอำนวยความสะดวกข้อที่ 2	.9464	ตัดออก
สิ่งอำนวยความสะดวกข้อที่ 3	.9045	คงไว้
สิ่งอำนวยความสะดวกข้อที่ 4	.9099	คงไว้
สิ่งอำนวยความสะดวกข้อที่ 5	.9033	คงไว้
สิ่งอำนวยความสะดวกข้อที่ 6	.9143	คงไว้

ค่า Alpha รวม = .9267

ค่า Alpha ใหม่ =

.9464

ความพร้อมสถานที่ข้อที่ 1	.9138	ตัดออก
ความพร้อมสถานที่ข้อที่ 2	.8668	คงไว้
ความพร้อมสถานที่ข้อที่ 3	.8716	คงไว้
ความพร้อมสถานที่ข้อที่ 4	.8584	คงไว้
ความพร้อมสถานที่ข้อที่ 5	.8927	คงไว้

ค่า Alpha รวม = .9030

ค่า Alpha ใหม่ =

.9138

ข้อคำถามเกี่ยวกับ	α if item deleted	ผลการวิเคราะห์
กลยุทธ์การตลาดข้อที่ 1	.9145	คงไว้
กลยุทธ์การตลาดข้อที่ 2	.9224	คงไว้
กลยุทธ์การตลาดข้อที่ 3	.9183	คงไว้
กลยุทธ์การตลาดข้อที่ 4	.9094	คงไว้
กลยุทธ์การตลาดข้อที่ 5	.9173	คงไว้
กลยุทธ์การตลาดข้อที่ 6	.9138	คงไว้
กลยุทธ์การตลาดข้อที่ 7	.9210	คงไว้
กลยุทธ์การตลาดข้อที่ 8	.9202	คงไว้
ค่า Alpha รวม =	.9268	
ค่า Alpha ของแบบสอบถามทั้งฉบับ =	.9443	

ผลจากการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น ในระดับสูง อยู่ในช่วง .8224 - .9464 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับคือ .9443 โดยมีข้อคำถามที่ถูกตัดออกจำนวน 4 ข้อ หลังจากได้แบบสอบถามที่ได้ทั้งความตรงแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ภาคผนวก ง

ตารางกำหนดขนาดตัวอย่าง

ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ R. V. Krejcie และ D.W. Morgan

ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง
10	10	220	140	1,200	291
15	14	230	144	1,300	297
20	19	240	148	1,400	302
25	24	250	152	1,500	306
30	28	260	155	1,600	310
35	32	270	159	1,700	313
40	36	280	162	1,800	317
45	40	290	165	1,900	320
50	44	300	169	2,000	322
55	48	320	175	2,200	327
60	52	340	181	2,400	331
65	56	360	186	2,600	335
70	59	380	191	2,800	338
75	63	400	196	3,000	341
80	66	420	201	3,500	345
85	70	440	205	4,000	351
90	73	460	210	4,500	354
95	76	480	214	5,000	357
100	80	500	217	6,000	361
110	86	550	226	7,000	364
120	92	600	234	8,000	367
130	97	650	242	9,000	368
140	103	700	248	10,000	370
150	108	750	254	15,000	375
160	113	800	260	20,000	377
170	118	850	265	30,000	378
180	123	900	269	40,000	380
190	127	950	274	50,000	381
200	132	1,000	278	75,000	382
210	136	1,100	285	100,000	384

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายแสนศักดิ์ โชคประเสริฐนาม
วัน เดือน ปีเกิด	5 กันยายน 2523
สถานที่ปัจจุบัน	สุขุมวิท ซอย 1 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	ครูสอนนอกกำลังกาย
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ไวท์ลไลฟ์ ฟิตเนสเซ็นเตอร์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จาก โรงเรียนอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว
พ.ศ. 2546	ปริญญาบัณฑิต สาขา วิทยาศาสตร์การกีฬา จาก สถาบันพลศึกษา จังหวัดชลบุรี
พ.ศ. 2551	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิทยาศาสตร์การกีฬา (การจัดการทางการกีฬา) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร