

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	คุณภาพบริการของสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ในจังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นายยุทธนา ชันดิยะ
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต	สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	อาจารย์ ดร. นิ่มอนงค์ งามประภาสม ประธานกรรมการ อาจารย์สามารถ ศรีจ้านงค์ กรรมการ รองศาสตราจารย์มนัส ยอดคำ กรรมการ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่ดำเนินงานโดยภาครัฐและภาคเอกชน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสร้างแบบสอบถาม การสังเกตทั้งแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างของสมาชิกสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพภาครัฐและภาคเอกชน ส่วนใหญ่มีความแตกต่างทางด้านเพศและอาชีพ ส่วนปัจจัยที่สอดคล้องกัน ได้แก่ อายุ สถานะสุขภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยสมาชิกทั้งสองกลุ่มส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยทำงาน มีสถานะสุขภาพดี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,001 บาท พฤติกรรมออกกำลังกายของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกส่วนใหญ่ทั้งสองแห่งเหมือนกัน คือ ออกกำลังกาย 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้เวลาช่วง 17:00-21:00 น. และออกกำลังกายในวันธรรมดามากกว่าวันหยุด สมาชิกสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพภาครัฐเลือกกิจกรรมออกกำลังกายด้วยการเดิน แอโรบิค ส่วนสมาชิกภาคสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพภาคเอกชนเลือกการบริหารกล้ามเนื้อ และกลุ่มตัวอย่างสมาชิกส่วนใหญ่ทั้งสองแห่งเลือกเป็นสมาชิกเพียงแห่งเดียว

เหตุผลที่สมาชิกเลือกใช้สถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพภาครัฐเพราะมีความเป็นมาตรฐานของสถานที่ออกกำลังกาย มีบริการออกกำลังกายหลายประเภทแต่ขาดการอำนวยความสะดวก อัตราค่าบริการต่ำแต่ต้องชำระค่าบริการตามที่เลือก มีบริเวณสถานที่กว้างขวางแต่มีที่ตั้งห่างจากตัวเมือง ได้รับการส่งเสริมการขายหลายวิธี ส่วนสมาชิกในสถานบริการออกกำลังกายภาคเอกชนเลือกเพราะ มีอุปกรณ์ออกกำลังกายที่ทันสมัย การได้รับการอำนวยความสะดวกเมื่อ

มาใช้บริการ ถึงแม้อัตราค่าบริการสูงแต่สามารถใช้บริการได้ตลอดอายุสมาชิกโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม ที่ตั้งใกล้ชุมชนและมีการส่งเสริมการขายหลายวิธี

ความพึงพอใจของสมาชิกนั้น พบว่า สมาชิกสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพภาครัฐ มีความพึงพอใจกับสถานที่ที่มาตรฐาน แต่เจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัดและขาดการอำนวยความสะดวก มีการบริการตามที่แจ้งให้สมาชิกทราบและส่งผลที่ดีต่อสุขภาพเมื่อมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่บางส่วนคือผู้ฝึกสอนมีความสามารถและสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ เช่น กีฬาเทนนิส วายน้ำ และสมาชิกได้รับความเสมอภาคจากการบริการ ส่วนสมาชิกสถานบริการออกกำลังกายภาคเอกชนมีความพึงพอใจกับการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีเจ้าหน้าที่บริการเพียงพอ มีการอำนวยความสะดวก ให้บริการตามที่แจ้งแก่สมาชิกและให้ผลที่ดีต่อสุขภาพเมื่อมาใช้บริการเช่นกัน เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ ผู้ฝึกสอนมีความสามารถและมีบุคลิกภาพที่ดี และสมาชิกได้รับความเสมอภาคจากการบริการเช่นกัน ส่วนคุณภาพบริการเชิงเทคนิคจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องแล้วพบว่า ยังไม่มีเกณฑ์มาตรฐานสำหรับกิจการประเภทสถานบริการออกกำลังกาย ควรมีหน่วยงานระดับชาติเพื่อกำหนดมาตรการควบคุมสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพให้คำนึงถึงความปลอดภัยและสุขภาพของสมาชิกต่อไป

<b>Thesis Title</b>	Service Quality of Fitness Centers in Chiang Mai Province	
<b>Author</b>	Mr. Yutthana Khuntiya	
<b>M.Ed.</b>	Health Promotion	
<b>Examining Committee</b>		
	Lect. Dr. Nimanong	Ngampraphasom
		Chairperson
	Lect. Samart	Srijumnong
		Member
	Assoc. Prof. Manas	Yodcome
		Member

### Abstract

The purpose of the study was to investigate service quality of fitness centers in Chiang Mai Province operated by public agency and a private one. The study employed quantitative as well as qualitative research methods using questionnaire, participant and non-participant observations, and in-depth interview. The findings are:

Members of the government-run and private-run fitness centers differed in their sex and occupation and did not differ in age, health status, educational attainment, and income. They both were at working age, had good health status, with college education, and had more than 15,001 Baht annual income. Physical exercise behavior of the members of both kinds was the same. They exercised more than 3 times a week, more than 30 minutes at a time, and during 5-9 p.m. on weekdays rather than weekends or holidays. Regarding type of exercise, most members of the government-run center liked to do aerobic dance while most of their counterparts in the private one preferred using equipment. Most members of both places were one-club only member.

The reason why the people chose to belong to a government center were quality standard of the center, exercise options, low service fee, pay only to the specific services needed, convenience, spaciousness of the facilities, and variety of promotions. Those members of the private center chose the place because of its modern equipment, convenience, though service fee was high but was of a life-long membership, and being located in the municipal areas.

Concerning satisfaction, members in the government center were satisfied with the standard quality of the facilities though with inadequate staff, and less convenience, the center's actualization of the things promised to the members, and with the effect of the exercise on their health. They were reportedly satisfied with the staff being able to respond to their needs, certain sport trainers' competence, and the staff equally treating them. The members of the private center were satisfied with its modern equipment, adequate staff, facilitation, living up with the promise, effects on their health, trainers' competence and good personality, and members' being equally treated. Concerning technical aspects of the service quality, it was found that there was no quality standard for this kind of enterprise. It was recommended that there should be a national agency issuing quality standard and enforcing the regulations to assure the service recipients' security and health.