

พฤติกรรมการใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

วงศ์กร เสืองามเอี่ยม^{1*}, วรยา จิราธนกุล¹ และกิตติพงษ์ ภูพัฒน์วิบูลย์¹

¹สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

*wongkorn39@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม และเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ใช้บริการประจำ และผู้ที่ใช้งานเป็นครั้งคราว จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของครอนบราคเท่ากับ.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง ด้วยการวิเคราะห์ T-test Two Independent-Sample การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Anova และวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference)

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า (1) พฤติกรรมการใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 4.22$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ทุกประเด็น ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ $\bar{X} = 4.22$ ด้านราคา $\bar{X} = 4.12$ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย $\bar{X} = 4.19$ ด้านส่งเสริมการตลาด $\bar{X} = 4.35$ ด้านการส่งเสริมและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ $\bar{X} = 4.18$ ด้านกระบวนการ $\bar{X} = 4.18$ และ ด้านบุคลากร $\bar{X} = 4.28$ และ (2) พฤติกรรมการใช้บริการสถานที่ออกกำลังกาย ฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ที่มีเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกันมีพฤติกรรมในการเข้า ใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

คำสำคัญ: พฤติกรรมการใช้บริการ สถานที่ออกกำลังกาย

Behavior of using fitness club facilities in Sam Ngam Subdistrict, Don Tum District, Nakhon Pathom Province.

Wongkorn Sueangam-iam^{1*}, Woraya Jiratanakul¹ and Kittipong Pooputwibul¹

¹Business Computer major, Faculty of Management Science, Nakhonpathom Rajabhat University

*wongkorn39@gmail.com

Abstract

The objective of this research was to study the behavior of using fitness club facilities in Sam Ngam Subdistrict, Don Tum District, Nakhon Pathom Province, and to compare the behavior of service users who choose to use fitness club facilities in Sam Ngam Subdistrict, Don Tum District, Nakhon Pathom Province, categorized by personal information. The sample groups used in the research were regular service users and occasional users, totaling 400 people, using simple random sampling. The research tool used was a 5-level Likert scale questionnaire, with a Cronbach's alpha reliability coefficient of .96. Statistical analyses used included mean Average, standard deviation, comparison of differences between male and female genders using the Two Independent-Sample T-test, analysis of variance ANOVA, and pairwise comparison analysis using the LSD (Least Significant Difference) method.

The research findings can be summarized as follows: (1) the behavior of using fitness club facilities in Sam Ngam Subdistrict, Don Tum District, Nakhon Pathom Province, overall was found to be high $\bar{X} = 4.22$ When considering individual aspects, it was found to be high in every aspect as follows: product aspect $\bar{X} = 4.22$, price aspect $\bar{X} = 4.12$, distribution channel aspect $\bar{X} = 4.19$, marketing promotion aspect $\bar{X} = 4.35$, physical feature creation and presentation aspect $\bar{X} = 4.18$, process aspect $\bar{X} = 4.18$, and personnel aspect $\bar{X} = 4.28$. Moreover, (2) the behavior of using fitness club facilities in Sam Ngam Subdistrict, Don Tum District, Nakhon Pathom Province, differed among individuals with different genders, ages, family statuses, educational levels, and incomes.

Keywords: Behavior of using exercise facilities, Fitness center

1. บทนำ

การพัฒนาคนเป็นจุดมุ่งหมายหลักของการพัฒนาประเทศเพราะคนเป็นปัจจัยชี้วัดความสำเร็จของ การพัฒนาในทุก ด้านปัจจัยด้านสุขภาพของคนจึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะต้องนำมาพิจารณาวางแผนจัดการให้มี ความพร้อมการพัฒนาร่างกาย เป็นการพัฒนาด้านอวัยวะและการทำงานของส่วนประกอบของร่างกายให้ แข็งแรงสมบูรณ์ได้รับกิจกรรมทางกายที่ถูกต้อง การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ และถูกต้องจะทำให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งใน ด้านของผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจด้านนี้ รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้มีภูมิคุ้มกันโรครุนแรง เพราะช่วย ทำให้อวัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย มีความแข็งแรง สามารถลดปัญหาสุขภาพด้วยโรคที่สามารถป้องกันได้ด้วยการออกกำลังกาย [1] ได้กำหนดให้มียุทธศาสตร์ แนวทางที่ 1 การสร้างการรับรู้ด้านประโยชน์การออกกำลังกายและการกีฬาขึ้นพื้นฐานให้กับเด็กและเยาวชน ประชาชน ทุก เพศทุกวัย ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส แนวทางที่ 2 การสร้างความตระหนัก และความต้องการใน การออกกำลังกาย และกีฬาขึ้นพื้นฐานให้กับเด็กและเยาวชนประชาชนทุกเพศทุกวัย ผู้สูงอายุผู้พิการ และ ผู้ด้อยโอกาส แนวทางที่ 3 การส่งเสริม

และสนับสนุนกีฬาตาม ความถนัดหรือความสนใจเฉพาะและการจัดการ แข่งขันกีฬาให้กับเด็กและเยาวชนเพื่อกระตุ้น ความต้องการในการต่อยอดสู่ความเป็นเลิศ แนวทางที่ 4 การ สนับสนุนการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน สถานที่ ออกกำลังกาย และ สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการออกกำลังกาย การเล่นกีฬา และนันทนาการของเด็กและเยาวชน ประชาชนทุกเพศทุกวัย ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส แนวทางที่ 5 การพัฒนาองค์ความรู้ ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มาช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตาม แผนการส่งเสริมและพัฒนา กีฬาขั้นพื้นฐาน แนวทางที่ 6 การบูรณาการ ความร่วมมือกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการขับเคลื่อนกีฬาขั้นพื้นฐาน แนวทางที่ 7 การจัดทำ ระบบการ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการกีฬา เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานด้านกีฬา ขั้นพื้นฐาน แนวทางที่ 8 การเตรียมความพร้อมป้องกัน และแก้ไขปัญหาที่เกิดจากโรคติดต่ออุบัติใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาและการขับเคลื่อนการกีฬา ขั้นพื้นฐาน ทั้งนี้เพราะการออกกำลังกายหรือการเล่นกีฬาจะทำให้สุขภาพ พลานามัยแข็งแรง ลดค่าใช้จ่ายในการ รักษาพยาบาล ลดปัญหาสังคม สามารถใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา ยาเสพติดและอบายมุข โดยมีการสร้างโอกาสการ เข้าถึงกิจกรรมการออกกำลังกายและการเล่นกีฬา และมีการจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง

การออกกำลังกายเป็นการกิจกรรมที่ส่งเสริมพัฒนาการทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์สังคม และสติปัญญา ทำให้มี สุขภาพ พลานามัยสมบูรณ์ฝึกฝนให้บุคคลมีน้ำใจนักกีฬา รู้จักอดทนอดกลั้น ทางด้านสังคม เมื่อมีการเล่นกีฬาจะทำให้ รู้จัก การอยู่ร่วมกัน สื่อสารกัน สร้างความสัมพันธ์ในสังคม [2] จากความสำคัญของการออกกำลังกายดังกล่าว กำหนดให้การออก กายกำลังกายเป็นยุทธศาสตร์ของชาติที่ต่างก็ให้ความสำคัญกับการออกกำลังกายซึ่งการกำหนดให้การออกกำลังกายเป็นวาระที่ สำคัญของประเทศตลอดจนการมีนโยบายและแผนระดับชาติที่ชัดเจนที่นั้น มีส่วนช่วยให้การดำเนินงานการสนับสนุนตลอดจน การ ประสานงานระหว่างฝ่ายระหว่างองค์กรมีความสอดคล้องและมีทิศทางที่เป็นไปในทางเดียวกัน อำเภอดอนตูม จังหวัด นครปฐมซึ่งเป็นพื้นที่เป้าหมายของการศึกษาคั้งนี้มีประชากรอาศัยอยู่ถึง 48,625 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2566) โดยชุมชนมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้ 1. สร้างลานกีฬาต้านยาเสพติด ในแต่ละชุมชนเพื่อให้เยาวชนและประชาชนทั่วไป ใช้เวลาว่าง ให้เป็นประโยชน์ ลดปัญหาอาชญากรรม และเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทักษะด้านกีฬา 2. พิฒเนสฟิตคลับ ศูนย์บริการด้านสุขภาพแบบครบวงจร เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าถึงการบริการด้านสุขภาพอนามัย เรียนรู้ประเภทของ กีฬาชนิดต่าง ๆ และมีที่ฝึกซ้อม เป็นต้น

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีการรณรงค์ให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการออกกำลังกาย แต่ก็มีประชาชนเพียงจำนวน น้อยเท่านั้นที่ดำเนินการตามวัตถุประสงค์มีผลทำให้ นโยบายเกี่ยวกับการออกกำลังกายไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ดังนั้นพิฒเนสจึงถือเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการออกกำลังกาย เพราะเป็นสถานที่ออกกำลังกายอีกรูปแบบหนึ่งที่มีอุปกรณ์ใน การออกกำลังกายอย่างครบถ้วน และมีหลากหลายรูปแบบให้เลือกใช้บริการดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในรายงานวิจัย พฤติกรรมการเข้าใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม งานวิจัยนี้จะสามารถ นำไปสร้างประโยชน์ ให้เจ้าของธุรกิจนำไปปรับปรุงการบริการสถานที่ฟิตเนส เพื่อให้ประชาชนและผู้มาใช้บริการ สามารถใช้ บริการฟิตเนสได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจที่นำไปปรับและพัฒนา เพื่อให้บริการได้ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ตามพฤติกรรมการใช้งาน โดยจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยการให้บริการ ปัจจัยด้านพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการฟิตเนสของกลุ่มประชากรในตำบลสามง่าม อำเภอ ดอนตูม จังหวัดนครปฐม

2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัด นครปฐม

2.2 เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัด นครปฐม

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 ทราบถึงพฤติกรรมของคนในชุมชนในการตัดสินใจใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

3.2 ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าของฟิตคลับ ของประชาชนอำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

3.3 เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสุขภาพในชุมชนทุกช่วงวัย เพื่อให้ประชาชนสามารถปฏิบัติกิจกรรมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 พฤติกรรมกรเข้าใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม จำแนกตาม ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีพฤติกรรมการใช้งานแตกต่างกัน

4.2 เปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศที่มีพฤติกรรมการใช้งานแตกต่างกัน

5. การทบทวนวรรณกรรม

5.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรออกกำลังกาย

พฤติกรรมกรออกกำลังกาย หมายถึง พฤติกรรมโดยรวมของการออก กำลังกายที่แสดงถึง ความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติในการแสดงออกในการกระทำหรือในกิจกรรมทุกอย่างของมนุษย์เป็น กิจกรรมการเคลื่อนไหวร่างกายอย่างมีระบบแบบแผน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับเพศ วัย และสภาพร่างกายของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งภายนอก และภายในที่มากระตุ้น ซึ่งอาจสังเกตได้โดยตรง โดยอ้อม โดยมีกร กำหนดความถี่ ความนาน ความแรง ระยะเวลาอบอุ่นร่างกาย และระยะผ่อนคลายร่างกายที่ถูกต้อง จนเป็นผลให้ส่วนของร่างกายนั้นมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น จนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างเป็นสุข และมีคุณภาพ [3]

การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอและถูกต้องตามหลักการออกกำลังกาย จะทำให้ร่างกายได้รับประโยชน์ มีสุขภาพแข็งแรง และมีสมรรถภาพทางกายที่ดี โรคภัยไข้เจ็บก็จะไม่บังเกิดกับร่างกาย และยังมีส่วนช่วยให้ขณะออกกำลังกาย จะไม่ได้รับบาดเจ็บ ต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ของแต่ละบุคคล และสภาพของร่างกาย หลักการ ออกกำลังกายที่ดีจะต้องคำนึงถึงคือ ความหนัก ความนาน และความบ่อยของการออกกำลังกาย โดยไม่เคร่งเครียดหรือไม่มีการแข่งขัน และต้องมียุทธการอบอุ่นร่างกาย ระยะฝึกฝน และระยะผ่อนคลาย ให้เหมาะสมกับสภาพร่างกายของแต่ละบุคคล รวมทั้งเวลาที่เหมาะสม แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรออกกำลังกายของตน สามารถสรุปได้ว่าเป็นกิจกรรมการ เคลื่อนไหวร่างกายอย่างมีระบบแบบแผน ที่แสดงถึงความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติกรออกแรงเคลื่อนไหวร่างกายอย่างมีระบบ มีขั้นตอน สม่่าเสมอ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับเพศ วัย และสภาพร่างกายของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ จนเป็นผลให้ส่วนของร่างกายนั้นมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น [4]

5.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง กระบวนการหรือพฤติกรรมในการ ตัดสินใจซื้อใช้และประเมินผลการใช้สินค้าหรือ บริการของผู้ซื้อ ทั้งที่เป็นปัจเจกบุคคลและกลุ่มบุคคล อันจะมีความสำคัญต่อการซื้อสินค้าและบริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

(WACHIRA THONGSUK, 2022) [5] ได้กล่าวถึง Martin Fishbein และ Icek Ajzen ว่าเป็นผู้คิดค้นทฤษฎีของการกระทำที่มีเหตุผล (Theory of reasoned action) ซึ่งเป็นหนึ่งในทฤษฎีที่นำมาศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคที่มุ่งเน้นไปที่ความสัมพันธ์ ระหว่างการตลาดและทัศนคติที่มีอยู่ก่อนหน้าของผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อตามทฤษฎีของการกระทำที่มีเหตุผล เชื่อว่าผู้บริโภคกระทำพฤติกรรมที่พวกเขาเชื่อว่า จะสร้างหรือให้ผลลัพธ์เฉพาะ คั้นเคย หรืออื่นๆ ด้วยเหตุนี้ การตัดสินใจอย่างมีเหตุผลจึงเป็นองค์ประกอบหลักของสิ่งที่ผลักดันให้ผู้บริโภค ตัดสินใจซื้อ

(Siriwan Sererirat et al, 2003) [6] ได้อธิบายถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Customer Behavior Analysis) ว่าเป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรซื้อและการบริโภคของผู้บริโภคทั้งที่เป็นบุคคล กลุ่มบุคคลหรือ

องค์กรเพื่อให้ทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการซื้อ การบริโภค การเลือกบริการ แนวคิด หรือประสบการณ์ที่จะทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจ

แนวคิดหลักที่นำเสนอในทฤษฎีพฤติกรรมของผู้บริโภค คือ โดยทั่วไปแล้วพฤติกรรมการซื้อซ้ำ ๆ ที่เชื่อถือได้และมีแนวโน้มที่จะสร้างกิจวัตรการซื้อที่คุ้นเคยเพื่อประหยัดเวลาและทำให้กระบวนการตัดสินใจง่ายขึ้น ในการตอบคำถามนี้ ทฤษฎีพยายามที่จะระบอบองค์ประกอบของกระบวนการตัดสินใจนั้น และสังเกตการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกิดขึ้น และไม่ว่าสิ่งเหล่านั้นจะเติบโตมาจากสภาพแวดล้อมทางการค้า และสังคมที่แปรปรวนใด ๆ ก็ตามอาจมีอิทธิพลหรือไม่ตามทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคนี้ การเลือกตราสินค้าที่ ผู้ซื้อต้องการจะเกิดขึ้นจากแรงจูงใจ ทางเลือกอื่นหรือแนวทางการดำเนินการ และบุคคลที่สามผู้โน้มน้าว การตัดสินใจที่ตรงกับแรงจูงใจกับทางเลือกเหล่านั้น

5.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์ ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึงวิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับ ประชากร ทั้งนี้เพราะคำว่า “Demo” หมายถึง “People” ซึ่งแปลว่า “ประชาชน” หรือ “ประชากร” ส่วนคำว่า “Graphy” หมายถึง “Writing Up” หรือ “Description” ซึ่งแปลว่า “ลักษณะ” ดังนั้น เมื่อแยก พิจารณาจากรากศัพท์คำว่า “Demography” น่าจะมีความหมายตามที่กล่าวข้างต้น คือ วิชาที่เกี่ยวกับ ประชากรนั่นเอง ประกอบด้วย เพศ , อายุ , ขนาด ครอบครัว , สถานภาพครอบครัว , รายได้ , อาชีพ และการศึกษา สิ่งเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่ง ส่วนตลาด มีการนำสถิติที่ วัดได้ของประชากรมาเป็นตัวช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย อีกทั้งยังง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ๆ

5.4 แนวคิดเชิงทฤษฎีของการให้บริการ

คำว่า “บริการ” หรือ “Service” นั้น เป็นคำที่ทุกคนมักจะได้ยินและได้พบเห็นอยู่จนเป็นปกติในชีวิตประจำวัน เนื่องจากองค์กรทุกแห่งต่างก็พากันให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าให้ดีที่สุดเพื่อหวังช่วงชิง “ความผูกพัน” Engagement” และ “ความภักดี Loyalty” ของลูกค้ามาเป็นขององค์กรตนเองให้ได้ในยุคที่ธุรกิจจำเป็นต้องแข่งขันกันอย่างดุเดือดในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา องค์กรธุรกิจต่างๆพยายามปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น โดยหวังจะให้การบริการนั้นช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ให้กับองค์กรของตนเองการปรับปรุงพัฒนาการบริการขององค์กรให้ดีขึ้นนั้น ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับความหมายและองค์ประกอบของ “การบริการ” และตระหนักถึงความสำคัญของการบริการที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจซึ่งมีอิทธิพลต่อ “ความผูกพัน Engagement” และ “ความภักดี Loyalty” ของลูกค้าที่มีต่อองค์กร

การบริการ คือ การอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็น “ผลงาน” ที่เกิดขึ้นจาก “การกระทำ” ของ “บุคลากรหนึ่งคน” หรือ “ความร่วมมือ” จาก “บุคลากรหลายคน” โดยมี “วัตถุประสงค์ สิ่งของ และ กระบวนการ” เป็นเครื่องมือ และมีวัตถุประสงค์ในการสร้าง “ความพึงพอใจ” ให้กับลูกค้า [7]

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี คือ การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราจะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย

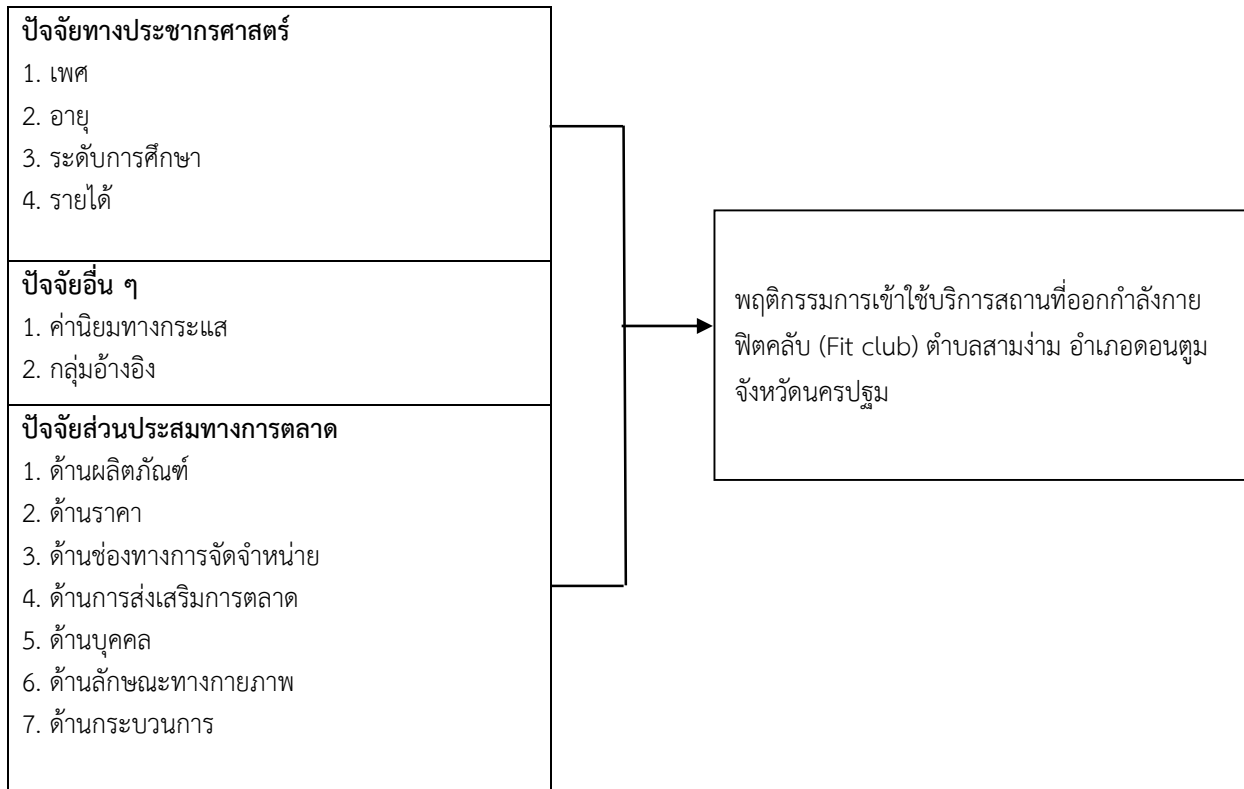
6. ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตของประชากร คือ กลุ่มวัยหนุ่มสาว ในตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ที่ใช้เข้ามาใช้บริการ สถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ (Fitclub) ซึ่งเป็นสถานที่ออกกำลังกายแบบครบวงจร ซึ่งมีความหลากหลาย ในหลาย ๆ ด้าน จากความแตกต่างกัน จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้สุ่มเจาะจงโดยผู้วิจัยเลือกการสุ่มแบบง่าย ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ การเก็บข้อมูล จะผ่านแบบสอบถามออนไลน์ (Online questionnaire) โดยจะเริ่มดำเนินการวิจัยในช่วงเดือนเมษายน ถึงเดือนพฤษภาคม พุทธศักราช 2566 ขอบเขตด้านตัวแปรต้น ประกอบด้วยปัจจัยประชากรศาสตร์พฤติกรรมในการเลือกเข้าใช้ ส่วนต่อมา ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ และปัจจัยอื่น ๆ การเข้าใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ (Fitclub) ของวัยหนุ่มสาว ในตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

7. กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

8. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการฟิตคลับ (Fitclub) ของประชากร ในตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม ตามแนวทางที่ได้จากทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

9. ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมในการใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม เป็นการนำเสนอผลการวิจัยโดยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมในการเข้าใช้ฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ จำนวน 400 คน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และพฤติกรรมในการเข้าใช้สถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ในภาพรวม

ประเด็นการประเมิน	\bar{X}	S.D.	(n=400)
			ระดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.22	0.529	มาก
ด้านราคา	4.12	0.569	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.19	0.629	มาก
ด้านส่งเสริมการตลาด	4.35	0.565	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.18	0.554	มาก
ด้านกระบวนการ	4.18	0.546	มาก
ด้านบุคลากร	4.28	0.521	มาก
ภาพรวม	4.22	0.472	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจ และพฤติกรรมในการเข้าใช้สถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ (Fitclub) สาขาตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกรายด้านอยู่ในระดับมากทุกประเด็นเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านส่งเสริมการตลาด (\bar{X} =4.35) ด้านบุคลากร (\bar{X} =4.28) ด้านผลิตภัณฑ์ (\bar{X} = 4.22) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (\bar{X} =4.19) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (\bar{X} =4.18) ด้านกระบวนการ (\bar{X} =4.18) และด้านราคา (\bar{X} =4.12)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมในการเข้าใช้ Fitclub สาขาตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ

ประเด็นพิจารณา	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านผลิตภัณฑ์	4.25	0.54	4.18	0.51	1.343	.180
ด้านราคา	4.15	0.57	4.09	0.56	1.212	.226
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.28	0.62	4.11	0.62	2.688	.007*
ด้านส่งเสริมการตลาด	4.34	0.51	4.35	0.60	-.105	.916
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.22	0.55	4.13	0.55	1.727	.085
ด้านกระบวนการ	4.21	0.53	4.15	0.55	1.152	.250
ด้านบุคลากร	4.32	0.51	4.24	0.52	1.506	.133
รวม	4.25	0.47	4.18	0.46	1.633	.103

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า พฤติกรรมในการเข้าใช้ฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมในการเข้าใช้ฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

10. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมในการเข้าใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ และเปรียบเทียบ

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามเพศ ซึ่งสรุปผลได้ดังนี้

จากการวิเคราะห์พบว่าระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมในการเข้าใช้สถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกรายด้านอยู่ในระดับมากทุกประเด็นเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และด้านราคา

พฤติกรรมในการเข้าใช้ฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมในการเข้าใช้ฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

11. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเข้าใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม สามารถอภิปรายผลในประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

พฤติกรรมการเข้าใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยด้านส่งเสริมการตลาด และรองลงมาด้านบุคลากรแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการของพนักงานที่มีมารยาท พุดจาสุภาพ ไพเราะ และพนักงานมีความเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส และพนักงานมีความรู้เชี่ยวชาญในการออกกำลังกาย สามารถให้คำแนะนำได้ดี และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือผู้ให้บริการได้อย่างดี จึงทำให้พฤติกรรมการเข้าใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม การวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีหลักในการให้บริการที่ดีของ (Kaitisa, 2022) [8] ที่ให้ความหมายว่า หลักการการบริการที่ดี คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลัง ความสำเร็จของทุกงานมักจะมิงงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็งานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็น “การบริการที่ดี”

เปรียบเทียบพฤติกรรมการเข้าใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม พบว่าพฤติกรรมการเข้าใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการเข้าใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอยู่ 2 ประเด็นคือด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสถานที่ออกกำลังกายมีความสะดวกในการไปใช้บริการออกกำลังกายทำให้ผู้ให้บริการ รู้สึกสะดวกต่อการเดินทางในการเลือกใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม และการจัดเรียงอุปกรณ์และเครื่องออกกำลังกายเป็นระเบียบทำให้สะดวกต่อการใช้งานส่วนหนึ่งที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ เป็นเพราะสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม เป็นสถานที่ออกกำลังกายในตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Public Health Committee, 2019) [9] ให้คำนิยามว่า สถานที่ออกกำลังกาย หมายถึง “สถานประกอบการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่มีสถานที่ อุปกรณ์หรือเครื่องมือสำหรับการออกกำลังกาย บุคลากรผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มุ่งให้การเสริมสร้างสุขภาพและการป้องกันโรค ไม่ว่าจะสถานประกอบการนั้นจะให้บริการเพื่อความมุ่งหมายอื่นหรือไม่ก็ตาม”

เช่นเดียวกับ (Department of Business Development, Ministry of Commerce, 2019) [10] ที่ให้คำนิยามว่า ปัจจุบันนี้กระแสด้านสุขภาพและฟิตเนส กำลังเป็นที่นิยมอย่างมาก ท่ามกลางสังคมเมืองที่มากขึ้น รูปแบบหนึ่งของการออกกำลังกายที่กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบันคือการออกกำลังกายใน “ฟิตเนส” กระแสของการออกกำลังกายยังได้สร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับหลาย ๆ ธุรกิจอย่างต่อเนื่อง วันนี้เราจึงถือโอกาสพาผู้อ่านมาทำความรู้จักกับธุรกิจฟิตเนส

12. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

ในการศึกษาพฤติกรรมการเข้าใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม จากการศึกษาที่เกี่ยวข้องและจากผลการวิเคราะห์ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้ง ดังนี้

เครื่องออกกำลังกายควรมีความหลากหลายที่มากกว่าของรายการในการเลือกใช้เครื่องออกกำลังกาย ควรมีผ้าเช็ดตัวที่สามารถให้บริการได้เพียงพอ อัตราค่าบริการที่จอตลอดและค่าธรรมเนียมแรกเข้าควรมีความเหมาะสม ดังนั้น การออกกำลังกายจะช่วยให้ผู้เข้าใช้บริการได้รับ การบริการที่ดีและอุปกรณ์ เครื่องออกกำลังกายที่ทันสมัยเพิ่มมากขึ้น

13. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้เข้าใช้บริการในเขต ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม การศึกษาในครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในกลุ่มของกลุ่มคนออกกำลังกายทุกคนที่ออก กายออกกำลังกายประจำและออกกำลังกายบ้าง บางเวลา เพราะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการออกกำลังกาย เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการบริการและสถานที่ให้กับ ผู้ประกอบการฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม และครั้งนี้เป็นปัจจัยด้านการบริการ การศึกษาในครั้งต่อไปควร ทำการศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับอัตลักษณ์และจุดเด่นของการให้บริการประเภทสถานที่ออกกำลังกายฟิตคลับ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม และควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่ต่างกับการวิจัยในครั้งนี้

14. เอกสารอ้างอิง

- [1] Department of Physical Education. (2012). Aerobic Dance. Bangkok: Ministry of Tourism and Sports.
- [2] Sports Authority of Thailand. (2022). Title of the Chapter. In Title of the Book (p. 58). Bangkok: Publisher.
- [3] Suthep Phinyosawatsagul, (2017) Physical activity behaviors of physical education teachers in secondary schools under the jurisdiction of the Educational Area Office District 39. Master's thesis, Ramkhamhaeng University.
- [4] Sunanta Thangthong (2010) (2010). Factors associated with exercise behavior among hospital staff at Wangsai Phoon Hospital, Pichit Province. Master's thesis, Kasetsart University.
- [5] WACHIRA THONGSUK. (2022). Consumer behavior Bangkok : Talka Talka Digital Media Co.,Ltd.
- [6] Siriwan Sererirat et al. (2003). consumer behavior (Customer Behavior Analysis). Retrieved 7 April 2023. From http://mslib.kku.ac.th/elib/multim/book/Marketing2557/ONCHUMA%20%20JAPRUNG/05_ch2.pdf
- [7] Natham Satiwat.(2019). Services. Bangkok: HRDS (Thailand) Company Limited. HRDS (Thailand) Ltd.
- [8] Kaitisa. (2022). Principles of good service. Nakhon Si Thammarat: Banpansara balcony.
- [9] Public Health Committee (2019). Definition of exercise facility. Retrieved on 5 April 2023 from https://dopah.anamai.moph.go.th/th/link-dopah/download?id=23735&mid=29696&mkey=m_document&lang=th&did=7105
- [10] Department of Business Development, Ministry of Commerce. (2019). Fitness business. Retrieved on April 5,2023 from https://www.dbd.go.th/download/document_file/Stastic/2562/T26/T26_201905.pdf