

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนส



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ

มิถุนายน 2558

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนส



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ

มิถุนายน 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนส



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ

มิถุนายน 2558

กฤษฎา สุราไฟ. (2558). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนส.

ปริญญาานิพนธ์ ปร.ด. (วิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม:

รองศาสตราจารย์ ดร.สาลี สุภาภรณ์ อาจารย์ ดร.อุษากกร พันธุ์วานิช.

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา (1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนส และ (2) ศึกษาความสำเร็จในการทำงานเป็นผู้สอนในฟิตเนสใน 3 ประเด็น ได้แก่ ตัวชี้วัดความสำเร็จ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ และแนวทางในการเตรียมความพร้อมตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ฝึกสอนฟิตเนส 40 คน และผู้บริหารงานฟิตเนส 20 คน รวม 60 คน (ชาย 53 คนและหญิง 7 คน) จากโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประสบการณ์ในการทำงานฟิตเนสของโรงแรมอย่างน้อย 3 ปี สนใจและเห็นหนังสือแสดงความยินยอมเพื่อเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการบรรยายเหตุการณ์สำคัญ การสัมภาษณ์ การกระตุ้นความจำด้วยภาพถ่ายและการเขียนแผนที่ความคิด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการเปรียบเทียบความคงที่ของข้อมูลและตรวจสอบความเชื่อถือได้ด้วยวิธีการสามเส้า ผลการวิจัย สรุปได้ 5 ประเด็น คือ ประเด็นที่ 1 ปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสทำงานประสบความสำเร็จ ได้แก่ (1) มีความรู้ดี สามารถสอนกิจกรรมต่าง ๆ ได้ (2) รักงานฟิตเนส (มีจิตอาสา มีสุขภาพและบุคลิกภาพที่ดี) (3) ผู้บริหารสนับสนุน ทำงานเป็นทีมและเรียนรู้อยู่เสมอ (4) มีสวัสดิการดีและมีผลตอบแทนที่เหมาะสม (5) มีโอกาสก้าวหน้าสูง และ (6) มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ที่ดี ประเด็นที่ 2 ปัจจัยที่เป็นปัญหาในการทำงานอาชีพครูฝึกสอนในฟิตเนส ได้แก่ (1) ขาดความเป็นมืออาชีพ (ขาดทักษะด้านภาษา การสื่อสารและการให้บริการลูกค้า) (2) ขาดจริยธรรมในวิชาชีพ (ความซื่อสัตย์ ความตรงต่อเวลา การพัฒนาตนเอง) (3) ขาดความพร้อม (ทำงานนอกเวลามาก) (4) ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าทุกคน (5) ผู้ฝึกสอนไม่พอช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก และ (6) อุปกรณ์และเครื่องมือออกกำลังกายชำรุด/ไม่เพียงพอ ประเด็นที่ 3 ตัวชี้วัดความสำเร็จ ประกอบด้วย (1) ความก้าวหน้าดี (2) รายได้ดี (3) ความสนุกกับการทำงานและสุขภาพที่ดี (4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (5) ความมั่นใจในการใช้ต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และ (6) คุณภาพชีวิตดี ประเด็นที่ 4 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่ (1) มีความรู้ในอาชีพ (2) มีความสามารถในการสอน (3) บุคลิกภาพและสุขภาพดี และ (4) เป็นผู้ให้และให้บริการด้วยความเต็มใจ ประเด็นที่ 5 แนวทางในการเตรียมความพร้อม ประกอบด้วย (1) มีการศึกษาตลอดชีวิต (2) เรียนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ และ (3) ฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้มากขึ้น กล่าวโดยสรุป ผู้ที่ต้องการทำงานให้ประสบ

ความสำเร็จในตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนสของโรงแรม ต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับศาสตร์ด้านการออกกำลังกายและสุขภาพ สามารถสอนและสื่อสารได้ดีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ ต้องเป็นผู้ที่รักงานบริการและมีจริยธรรมในวิชาชีพ



FACTORS RELATED TO JOB SUCCESSFULNESS IN FITNESS INSTRUCTOR
CAREERS



Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Doctor of Philosophy degree in Sport Science and Health
at Srinakharinwirot University

June 2558

Kritsada Surumpai. (2558) Factors Related to Job Successfulness in Fitness Instructor Careers. Dissertation, Ph.D. (Sports Sciences and Health). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee:
Assoc. Prof. Dr. Salee Supaporn, Lect. Dr. Usakorn Punvanich.

The purpose of this study was (1) to determine factors related to working successfulness of fitness instructors and (2) to identify successful fitness instructors in three areas namely successful indicators, required characteristics, and ways to develop readiness as perceived by participants. Sixty participants, 40 fitness instructors and 20 fitness administrators (53 M, 7F), from 4-5 star hotels in Bangkok area signed consent forms and volunteered to participate in this study. They had at least 3 years of experiences working in hotel-fitness center. Data were collected through critical incidence, interview, stimulated recall with pictures and concept mapping. Data were analyzed using a constant comparison and triangulated across methods. Findings indicated 5 themes. Theme I, factors that promoted fitness instructors to achieve in the career included (1) knowledgeable and be able to teach various activities (2) love fitness tasks (service mind, healthy and good personality) (3) support from administrators, team working and life-long training (4) proper welfare and benefits (5) high opportunity on getting promotion and (6) having good facility and equipment. Theme II, factors that inhibited fitness instructors to work successfully in their careers involved with (1) lack of professional skills (inadequate language skills, poor communication and services) (2) lack of professional ethics (royalty, punctual and self improvement), (3) lack of readiness (doing too much part time job), (4) unable to please all members, (5) lack of instructors during peak time, and (6) broken and inadequate facility and equipment. Theme III, successful indicators included (1) good promotion, (2) well income, (3) having fun in working and healthy, (4) members' satisfaction, (5) confidence in communication with foreign language, English in particularly, and (6) good quality of life. Theme IV, required characteristics involved with (1) knowledgeable in the career, (2) effective teaching, (3) good personality and healthy, and (4) offering and having service mind. Theme V, ways to develop readiness included (1) life long education, (2) learning

related career courses, and (3) doing more internship. In summary, persons who want to work successfully as fitness instructors of the hotel must be knowledgeable in science of exercise and health, teach and communicate well in both Thai and English. Further, they should have service mind and professional ethics.



ประกาศคุณประการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สาลี สุภาภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ ดร.อุษากร พันธุ์วานิช อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และอาจารย์ประจำภาควิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารโรงแรมและผู้จัดการฟิตเนส ทุกท่านที่ได้อนุญาตให้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้บริหารและผู้ฝึกสอนฟิตเนส ที่ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงการให้สัมภาษณ์ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อีกมากมาย ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

คุณประโยชน์ของงานวิจัยนี้ขอมอบแด่บิดา มารดาและบูรพาจารย์ที่ช่วยประสาทความรู้ ด้วยความเมตตา และมอบแด่ผู้ที่ให้การสนับสนุนในการวิจัยตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มตัวอย่าง และบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่ได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งมีส่วนอำนวยความสะดวก และสนับสนุนงานวิจัยนี้ในด้านต่าง ๆ กัน ทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ว่าที่ร้อยตรี กฤษดา สุร่าไพ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
คำถามการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
การสอนกีฬาและพลศึกษา.....	9
มาตรฐานของโรงแรมและฟิตเนสเซ็นเตอร์.....	12
องค์ประกอบสำคัญของผู้ฝึกสอนฟิตเนส.....	23
การฝึกอบรมด้านการประกอบอาชีพในฟิตเนส.....	28
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ.....	33
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน	40
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	49
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
กลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	57
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	59
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

3 (ต่อ)

หน้า

การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล.....	61
---	----

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง.....	62
ผลการวิจัย.....	66
ผลการวิจัยระยะที่ 1.....	66
1. ปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสทำงานประสบความสำเร็จ.....	68
2. ปัจจัยที่เป็นปัญหาในการทำงานอาชีพครูฝึกสอนในฟิตเนส	78
ผลการวิจัยระยะที่ 2.....	84
1. ตัวชี้วัดความสำเร็จ.....	87
2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์.....	97
3. แนวทางในการเตรียมความพร้อม.....	101
สรุปผลการวิจัย.....	107

5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ..... 109

ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	109
คำถาม/สมมุติฐานของการวิจัย.....	109
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	109
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	110
อภิปรายผล.....	111
อภิปรายผลการวิจัยระยะที่ 1.....	111
อภิปรายผลการวิจัยระยะที่ 2.....	118
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	124
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	125

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	126
ภาคผนวก.....	135
ภาคผนวก ก แบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญ	136
ภาคผนวก ข แผนที่ความคิด (Concept Map).....	139
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์ผู้ฝึกสอนฟิตเนส.....	141
ภาคผนวก ง การกระตุ้นความจำ (Stimulated Recall)	143
ภาคผนวก จ หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัยของผู้ฝึกสอนฟิตเนส	146
ประวัติผู้วิจัย.....	149

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 อัตราค่าสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย โรงแรม เจดลับบิว แมริออท กรุงเทพฯ	18
2 เปรียบเทียบหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ฝึกสอนฟิตเนส ปี 2010, 2011, 2012, และ 2013.....	29
3 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหารฟิตเนส.....	63
4 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส.....	64
5 ผลการวิจัยระยะที่ 1.....	67
6 คุณลักษณะของผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ระยะที่ 2.....	85
7 ผลการวิจัยระยะที่ 2.....	87



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โครงสร้างบุคลากรประจำฟิตเนสเซ็นเตอร์.....	19
2 โมเดลความสำเร็จในอาชีพ.....	36
3 สรุปผลการวิจัย.....	108



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การดูแลสุขภาพมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมประเทศชาติ ผู้ที่มีสุขภาพพื้นฐานและสมรรถภาพทางกายที่ดีทำให้มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้เจริญก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว การส่งเสริมสุขภาพจึงเป็นกระบวนการหลักในการเพิ่มขีดความสามารถประชาชน ในการควบคุมดูแลและพัฒนาสุขภาพของภาครัฐจึงเล็งเห็นความสำคัญของการออกกำลังกาย จึงกำหนดยุทธศาสตร์ของชาติผ่านแผนพัฒนาฉบับต่าง ๆ ได้แก่การกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ.2554-2563) แผนพัฒนากีฬาแห่งชาติ (พ.ศ.2555-2559) รวมไปถึงแผนยุทธศาสตร์ของกรมอนามัย พ.ศ. 2553-2556 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2554) ที่ต่างให้ความสำคัญกับการออกกำลังกาย โดยกำหนดให้การออกกำลังกายเป็นวาระสำคัญของประเทศ ตลอดจนการมีนโยบายและแผนระดับชาติที่ชัดเจน เช่น มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การสนับสนุน ตลอดจนการประสานงานระหว่างฝ่าย ระหว่างองค์กรมีความสอดคล้องและมีทิศทางไปในทางเดียวกัน ซึ่งสิ่งที่สะท้อนให้เห็นเป็นรูปธรรม ได้แก่ กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ มากมายที่เกิดขึ้น โดยผ่านความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ภาคีเครือข่ายและชุมชน การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพมีให้เลือกหลายรูปแบบ เช่น การออกกำลังกายเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพความแข็งแรงอดทนของหัวใจและปอด หรือเรียกโดยรวมว่า การออกกำลังกายแบบแอโรบิก ได้แก่ การเดิน การวิ่งเหยาะ การขี่จักรยาน การเต้นแอโรบิก เป็นต้น การออกกำลังกายเพื่อเสริมสร้างความแข็งแรงและความอดทนของกล้ามเนื้อ รูปแบบกิจกรรมนี้ต้องใช้ความต้านทานมากระตุ้นกล้ามเนื้อ ได้แก่ การฝึกยกน้ำหนัก การฝึกความแข็งแรงด้วยยางยืด และการฝึกออกกำลังกายเพื่อเสริมสร้างความยืดหยุ่นของกล้ามเนื้อ ได้แก่ การฝึกโยคะ การยืดเหยียดกล้ามเนื้อ (เจริญ กระบวนรัตน์. 2550) ซึ่งการเลือกรูปแบบของการออกกำลังกายแต่ละอย่างนั้นเหตุผลหนึ่งก็เนื่องมา จากความสนใจและความชอบของแต่ละบุคคล

หน่วยงานภาครัฐได้มีการรณรงค์ ส่งเสริมให้ประชาชนมีการออกกำลังกายในชีวิตประจำวันให้มากขึ้น ส่งผลให้มีบุคคลในวัยต่าง ๆ สนใจและให้ความสำคัญในเรื่องการดูแลสุขภาพมากขึ้น โดยเฉพาะคนในกรุงเทพมหานครที่วิถีชีวิตแต่ละวันมีแต่ความเร่งรีบ จำเป็นต้องเลือกสถานที่ออกกำลังกายที่สะดวก เช่น ใกล้ที่ทำงาน เสียเวลาเดินทางน้อย เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ ธุรกิจสถานบริการออกกำลังกายที่เรียกว่าฟิตเนสหรือฟิตเนสเซ็นเตอร์ (Fitness Center) จึงได้รับความนิยมจากประชาชนในกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้น มีการเพิ่มปริมาณของฟิตเนสในสถานที่ต่าง ๆ เช่น โรงแรม หมู่บ้านจัดสรร คอนโดมิเนียม บริษัทและสำนักงานต่าง ๆ ซึ่งสถานออกกำลังกายใน

ปัจจุบันสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (1) สโมสร เป็นศูนย์กีฬาที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ มีกีฬาเกือบทุกประเภททั้งกลางแจ้งและในอาคาร พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก (2) ศูนย์กีฬา เป็นศูนย์ออกกำลังกายขนาดกลางโดยมากจะอยู่ในโรงแรมหรืออาคารสำนักงานขนาดใหญ่มีกีฬากลางแจ้งและในอาคารบางประเภทไว้บริการ (3) ฟิตเนสเซ็นเตอร์ เป็นศูนย์ออกกำลังกายที่มีขนาดเล็ก เน้นการออกกำลังกายเฉพาะและให้ความสะดวกสบายในการเดินทาง มีที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน และ (4) ศูนย์บริการเฉพาะ ที่รวบรวมบริการการออกกำลังกายเฉพาะอย่าง รวมถึงการออกกำลังกายเฉพาะส่วนและควบคุมน้ำหนัก จะมีกลุ่มลูกค้าเฉพาะเจาะจง (เกษศิริพันธ์ กิตติพงษ์ภากรณ์. 2553)

ความตระหนักและสนใจด้านการดูแลสุขภาพทำให้บุคคลแสวงหาสถานที่ออกกำลังกายกันมากขึ้น ส่งผลให้ความต้องการบริการด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้น เมื่อพิจารณาจากสถานที่ให้บริการทั้ง 4 ประเภท พบว่ามีการพัฒนาด้านรูปแบบให้มีความทันสมัย สถานที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้น มีการเพิ่มเติมอุปกรณ์หรือกิจกรรมการออกกำลังกายให้มีความหลากหลายตอบสนองความต้องการมากขึ้น อีกทั้งยังมีผู้ประกอบการรายใหม่เกิดขึ้นในธุรกิจ ทำให้ตลาดมีการขยายตัวมีแนวโน้มในการแข่งขันที่สูงขึ้น ซึ่งเห็นได้จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนฟิตเนสในกรุงเทพมหานครและคาดว่าจะมีอัตรา หรือการเติบโตมากขึ้นในปีปัจจุบัน แสดงให้เห็นว่าธุรกิจการบริการด้านสุขภาพได้รับความสนใจและเป็นที่นิยมมากยิ่งขึ้น ทำให้อาชีพผู้ฝึกสอนในฟิตเนสเป็นที่ยอมรับและเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

จากการสำรวจความนิยมของประชาชนในธุรกิจด้านสุขภาพและฟิตเนสประจำปีของวิทยาลัยเวชศาสตร์การกีฬาสหรัฐอเมริกา วอเตอร์ (Walter. 2013) พบว่าผู้ฝึกสอนฟิตเนสได้รับความนิยมมากขึ้น และที่สำคัญผลการวิจัยพบว่าผู้ฝึกสอนออกกำลังกายมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการฝึก และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ซึ่งเป็นแบบอย่างที่สำคัญที่กระตุ้นให้เกิดการออกกำลังกายที่เพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาในการเปรียบเทียบผลของการฝึกออกกำลังกายร่วมกับผู้ฝึกสอนกับการฝึกด้วยตัวเอง พบว่าผู้ที่รับการฝึกพร้อมกับผู้ฝึกสอนสามารถออกกำลังกายได้ในระดับที่ดีกว่าการฝึกด้วยตัวเอง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การฝึกออกกำลังกายภายใต้การดูแลนั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพของการออกกำลังกายที่ดีกว่าการฝึกออกกำลังกายด้วยตัวเอง (Ratamess et al. 2008) เช่นเดียวกันกับ มาลอฟและมาเซตติ (Malooof et al. 2001; Mazetti et al. 2000) ได้ให้ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาว่า การฝึกออกกำลังกายภายใต้การให้คำแนะนำของผู้ฝึกสอนฟิตเนสนั้นจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกได้รับประโยชน์หลายด้าน เช่น การสร้างแรงจูงใจ รวมไปถึงความปลอดภัยจากการฝึก จึงชี้ให้เห็นว่าครูฝึกสามารถเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งถือได้ว่าผู้ฝึกสอนถือเป็นผู้นำรวมถึงเป็นสื่อกลางในการรวบรวมกิจกรรมด้านสุขภาพและสมรรถภาพทางกายไว้ด้วยกัน และคาดว่าในอนาคตจะถูกจัดเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญในการส่งเสริมสุขภาพและคาดว่าจะมีแนวโน้มขยายตัวมากขึ้นในอนาคต (Malek et al. 2002)

ในประเทศไทยผู้ฝึกสอนฟิตเนส (Fitness Instructor) ถือเป็นหัวใจสำคัญและเป็นที่ต้องการของธุรกิจการบริการด้านสุขภาพ เพราะนอกจากจะต้องเป็นผู้มีความรู้เชิงสุขภาพในหลาย ๆ แล้วยัง

ต้องสามารถให้คำแนะนำวิธีการออกกำลังกายแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง นอกจากนั้น ผู้ฝึกสอนฟิตเนสยังต้องมีความรู้และมีทักษะในเรื่องเทคนิคการขายเพื่อขายโปรแกรมการออกกำลังกายให้กับสมาชิกใหม่ด้วย (เกษศิริรินทร์ กิตติพงษ์ภากรณ์. 2553; Gayle; & Michael. 2000; Triplett et al. 2009) ดังนั้น ความสำเร็จในการทำงานอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสจึงเป็นประเด็นที่ควรทำการศึกษาเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้ที่สนใจและต้องการประกอบอาชีพนี้

ปัจจัยเกื้อหนุนสำคัญหลายอย่างที่มีความสัมพันธ์ความสำเร็จในการทำงานในฐานะผู้ฝึกสอนฟิตเนส เช่น สถานที่ปฏิบัติงาน ความสะดวกในการเดินทาง สัมพันธภาพกับผู้ใช้บริการ เพื่อนร่วมงานรวมถึงหัวหน้างานและผู้บริหาร ลักษณะของงานที่ทำ ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ รายได้ต่อเดือน และความสามารถในการปรับตัวและเพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ การศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์การกีฬามีความสำคัญต่อผู้ฝึกสอนในฟิตเนส เพราะสามารถช่วยลดปัญหาจากการบาดเจ็บจากการฝึกที่ไม่ถูกต้อง สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ มาเล็ค (Malek et al. 2002) กล่าวได้ว่าปัจจัยดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่ออาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสให้สามารถประกอบอาชีพได้อย่างเต็มภาคภูมิ ในขณะเดียวกัน พบว่ายังมีปัจจัยด้านปัญหาที่เป็นอุปสรรคเกี่ยวข้องส่งผลต่อการทำงานรวมถึงระยะเวลาทำงานได้ยาวนานขึ้น สอดคล้องกับ การศึกษาถึงขวัญกำลังใจและความท้อถอยในการปฏิบัติงานของครูฝึกฟิตเนส พบว่า การปฏิบัติงานโดยการเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน มีขอบเขตของการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รายได้อยู่ในระดับที่พึงพอใจจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ (ณรงฤทธิ์ นิ่มมาก. 2554)

ความสำเร็จเป็นปัจจัยสำคัญของการทำงานทุกอาชีพรวมทั้งครูสอนในฟิตเนสด้วย ทั้งนี้ เพราะความสำเร็จจะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน จากแนวความคิดว่าองค์ประกอบสำคัญที่เป็นปัจจัยช่วยให้การทำงานใดๆ สำเร็จได้โดยง่าย คือ คน (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) ปัจจุบันปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้สามารถทำงานสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น มีเพิ่มอีก เช่น ข้อมูลสารสนเทศ (Information) และเทคโนโลยี (Technology) หรือสามารถกล่าวถึงปัจจัยเกื้อหนุนดังกล่าวโดยรวมในปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านการบริหาร ที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2539) และในขณะเดียวกันปัญหาที่เกิดจากการประกอบอาชีพถือว่าเป็นปัจจัยอุปสรรคต่อความสำเร็จที่ทุกอาชีพต้องมีความเข้าใจเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการ รวมถึงการพัฒนาทักษะในการตัดสินใจและแก้ปัญหาที่ดี มีมุมมองในทางบวกในการจัดการกับสถานการณ์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของอาชีพที่เกิดขึ้น (Lyubomirsky et al. 2005; Seligman. 1998) ปัจจัยเกื้อหนุนต่อความสำเร็จที่สำคัญ เช่น รายได้ สถานะทางสังคม และความพึงพอใจและความสุขในชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้าในองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับ (Boehm; & Lyubomirsky. 2008; Lyubomirsky et al. 2005) ที่พบว่าความสุขเป็นปัจจัยสำคัญด้านหนึ่งที่ทำให้บุคคล ประสบความสำเร็จในอาชีพ และก่อให้เกิด

พฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จในอาชีพอีกเป็นจำนวนมาก เช่น พฤติกรรมการมุ่งสู่เป้าหมาย ความสามารถในการตัดสินใจและจัดการกับงานที่ท้าทาย ทักษะทางสังคม เป็นต้น ความสำเร็จในอาชีพเกิดจากการสั่งสมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงได้รับปัจจัยเกื้อหนุนสำคัญ

(สมชาย หิรัญกิตติ. 2539; Judge et al. 1995) เมื่อเกิดความสำเร็จในอาชีพจะทำให้มีฐานะและตำแหน่งอันนำไปสู่ความสามารถในการยกระดับคุณภาพชีวิตรวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการด้านจิตใจในการได้รับ การยอมรับจากสังคม เป็นกำลังผลักดันให้ผู้ประกอบอาชีพมีความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนและทุ่มเททำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อความคาดหวังในความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต (Judge et al.1999) การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพผู้ฝึกสอน ฟิตเนส จะเป็นข้อมูลในการพัฒนาโอกาสและสนับสนุนให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสมีโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ โดยจะเป็นประโยชน์ต่อบุคคล ในการวางแผนพัฒนาอาชีพและพัฒนาตนเอง

การที่จะอธิบายถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในอาชีพนั้น บุคคลที่ทำอาชีพนั้นเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเองว่าประสบความสำเร็จในอาชีพหรือไม่ มิใช่การตัดสินใจใช้บรรทัดฐานของผู้อื่น และเมื่อบุคคลใดที่รู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในอาชีพแล้วย่อมทำให้บุคคลผู้นั้นรู้สึกถึงความพึงพอใจในการดำเนินชีวิตและมีความสุขในการทำงาน ตลอดจนการทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อให้มีระดับผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (Nahavadi. 1999; Steers. 1991) ซึ่งพฤติกรรมในการตัดสินใจของบุคคลแต่ละคนนั้น มีความแตกต่างกัน เนื่องจากการแสวงหาทางเลือกและการประเมินทางเลือก ย่อมขึ้นอยู่กับค่านิยม การรับรู้ บุคลิกภาพ ซึ่งเป็นคุณลักษณะทางของแต่ละบุคคลผู้ตัดสินใจโดยสามารถวัดความสำเร็จในอาชีพในแต่ละด้าน เช่น ความสำเร็จด้านการทำงาน (Job success) ความสำเร็จด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal success) ความสำเร็จด้านการเงิน (Financial success) ความสำเร็จด้านความก้าวหน้า (Hierarchical success) เป็นต้น (DuBrin. 1994; Gattiker; & Larwood. 1986) อนึ่ง องค์ประกอบของความสำเร็จแต่ละสาขาอาชีพย่อมมีความแตกต่างกันและมีปัจจัยเกื้อหนุนที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของงาน

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่เปิดสอนสาขาพลศึกษา วิทยาศาสตร์สุขภาพ ตลอดจนวิทยาศาสตร์การกีฬาและการออกกำลังกาย นิยมส่งนิสิต นักศึกษาในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพไปฝึกประสบการณ์อาชีพในหน่วยงานของรัฐบาลและเอกชนที่ให้บริการด้านฟิตเนสและการออกกำลังกายมากขึ้นทุกปี (อนุศักดิ์ ตั้งปณิธานวัฒน์ และจารึก สระอิส. 2553) อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่านิสิต นักศึกษาเหล่านี้เมื่อสำเร็จการศึกษาและกลับไปประกอบอาชีพผู้ฝึกสอนในฟิตเนส มีเพียงจำนวนน้อยที่ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ ส่วนหนึ่งเลิกประกอบอาชีพในฟิตเนสไปก่อนวัยอันสมควร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนส ว่ามีปัจจัยเกื้อหนุนและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคอะไรบ้าง โดยศึกษาในมุมมองของผู้บริหารและผู้ฝึกสอนฟิตเนส ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการประกอบอาชีพอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนส และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพการทำงานให้ประสบความสำเร็จในอาชีพ รวมถึงเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนา และสนับสนุนให้หน่วยงาน

สถาบันการศึกษาที่ทำหน้าที่ผลิตนิตนศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ สามารถผลิตบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามวัตถุประสงค์ของอาชีพ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนส
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตัวชี้วัดความสำเร็จในการประกอบอาชีพ และแนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อทำงานตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนส ตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่เป็นปัญหาให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสไม่ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ
2. เพื่อให้ทราบถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ แนวทางการเตรียมความพร้อมของผู้ฝึกสอนฟิตเนสรวมถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ
3. เพื่อเป็นองค์ความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสในประเทศและเป็นการเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้ฝึกสอนฟิตเนส และผู้ที่มีความสนใจต่อไป

คำถามการวิจัย

ระยะที่ 1

1. ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพมีอะไรบ้าง
2. ปัจจัยใดบ้างที่เป็นปัญหาทำให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสไม่ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ

ระยะที่ 2

1. อะไรคือตัวชี้วัดความสำเร็จในการประกอบอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนส
2. คุณลักษณะสำคัญที่พึงประสงค์ของผู้ฝึกสอนฟิตเนสมีอะไรบ้าง
3. แนวทางในการเตรียมความพร้อมเพื่อให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพมีอะไรบ้าง

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ฝึกสอน และผู้บริหารในฟิตเนสตามสถานประกอบการด้านการออกกำลังกายหรือฟิตเนสเซ็นเตอร์ในโรงแรมระดับมาตรฐาน สี่ดาว และห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 60 คน เป็นเพศชายและเพศหญิง ซึ่งมีประสบการณ์ในการในการทำงานอย่างน้อย 3 ปี โดยใช้วิธีคัดเลือกตามความสมัครใจ กลุ่มตัวอย่างรับทราบข้อตกลงและเงื่อนไขในการวิจัยและทุกคนเซ็นหนังสือแสดงความยินยอมเพื่อเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยระยะที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส 40 คน (ชาย 35 คน หญิง 5 คน) และผู้บริหารงานฟิตเนส อีก 20 คน (ชาย 18 คน หญิง 2 คน) ซึ่งผู้บริหารฟิตเนสได้แก่ตำแหน่ง ผู้จัดการ (Manager) ผู้ช่วยผู้จัดการ (Assistant Manager) หัวหน้างาน (Supervisor) และ ผู้ช่วยหัวหน้างาน (Assistant Supervisor) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 60 คน (ชาย 53 คน หญิง 7 คน) ทุกคนทำงานในตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนสหรือผู้บริหารงานฟิตเนสของโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย 3 ปี คัดเลือกจากอาสาสมัครที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ กลุ่มตัวอย่างสมัครใจ รับทราบข้อตกลงและเงื่อนไขในการวิจัย ตลอดจนเซ็นหนังสือแสดงความยินยอมเพื่อเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยมีเงื่อนไขว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างไม่ประสงค์จะเข้าร่วมในการวิจัยอีกต่อไปจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม ก็สามารถถอนตัวได้ทันทีแม้ว่าโครงการวิจัยจะยังไม่เสร็จสิ้นก็ตาม

การวิจัยระยะที่ 2 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ฝึกสอนในฟิตเนสของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 20 คน มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 3-15 ปี สำหรับการศึกษา ระยะที่ 1 คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยรับสมัครผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่ทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 40 คน ตามความสมัครใจ เพื่อให้ตอบแบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส จากนั้นให้ผู้ฝึกสอนกลุ่มเดิมสมัครเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยระยะที่ 2 ได้กลุ่มตัวอย่าง 20 คน ชาย 16 คน หญิง 4 คน อายุระหว่าง 25-41 ปี ทุกคนสมัครใจ รับทราบข้อตกลงในการวิจัยและทุกคนเซ็นหนังสือแสดงความยินยอมเพื่อเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยมีข้อแม้ว่าหากผู้ใดไม่ประสงค์จะเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยอีกต่อไปแม้ว่าโครงการวิจัยจะยังไม่เสร็จสิ้นก็สามารถถอนตัวได้

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การวิจัยระยะที่ 1 กลุ่มตัวอย่างต้องเป็นผู้บริหารฟิตเนสและผู้ฝึกสอนฟิตเนส ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานในสถานประกอบการด้านการออกกำลังกายหรือฟิตเนสของโรงแรม 4-5 ดาว มาแล้วอย่างน้อย 3 ปี ทั้งนี้ไม่นับเวลาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

การวิจัยระยะที่ 1 ใช้วิธีการคัดเลือกผู้ฝึกสอนฟิตเนส ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสถานประกอบการด้านการออกกำลังกายมาแล้ว 3 ปี จำนวน 40 คน และผู้บริหารฟิตเนส จำนวน 20 คน

2. การวิจัยระยะที่ 2 กลุ่มตัวอย่างต้องเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส จำนวน 20 คน (มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี 10 คน และมากกว่า 5 ปี 10 คน รวม 20 คน) และเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยระยะที่ 1 มาแล้ว

3. กลุ่มตัวอย่างรับทราบเงื่อนไขในการวิจัยและเซ็นหนังสือแสดงความยินยอมเพื่อยืนยันการเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่าง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้ฝึกสอนฟิตเนส หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสอน การฝึก การแนะนำเทคนิคทางกีฬาและการออกกำลังกายด้วยความรู้ความชำนาญ การออกแบบโปรแกรมการออกกำลังกายและวางแผนการฝึกให้กับผู้รับบริการและให้การดูแลรับผิดชอบตลอดระยะเวลาการฝึกเพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ต้องการ (เจริญ กระบวนรัตน์. 2548; สนธยา สิละมาต. 2547)

2. ฟิตเนส ในการวิจัยนี้ คือ ฟิตเนสที่ตั้งอยู่ในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีผู้ฝึกสอนฟิตเนสไม่น้อยกว่า 4 คนคอยให้บริการด้านการออกกำลังกายและการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในฟิตเนสนั้น มีวันและเวลาในการเปิดทำการที่แน่นอน

3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ฝึกสอนฟิตเนส หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ทางวิชาการและการเผยแพร่ความรู้ มีทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ที่เป็นมาตรฐาน มีบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงานรวมถึงสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขด้วยคุณธรรมและจริยธรรม (เกษศิริรินทร์ กิตติพงษ์ภากรณ์. 2553)

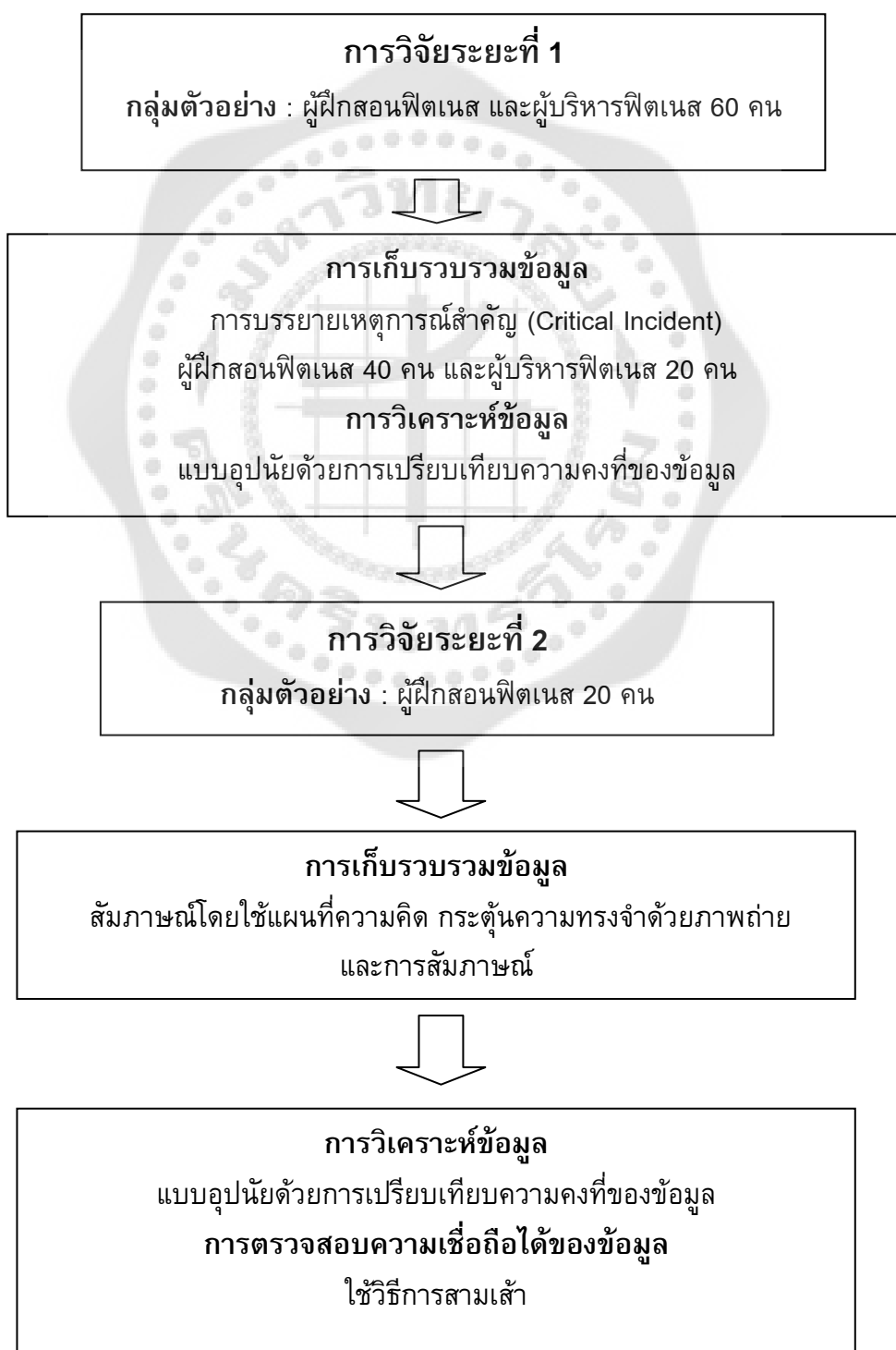
4. ผู้บริหารฟิตเนส หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งบริหาร หัวหน้างาน ในสถานบริการด้านการออกกำลังกายทุกระดับ ตามโครงสร้างของสถานบริการซึ่งได้แก่ ผู้นิเทศก์หรือกำกับการทำงาน (Supervisor) ผู้ช่วยผู้จัดการ (Assistant Manager) และ ผู้จัดการ (Manager)

5. โรงแรม 4-5 ดาว หมายถึง โรงแรมที่มีขนาดใหญ่หรูหรา มีมาตรฐานสากลในทุกๆ ด้าน คือ ทั้งห้องพัก ห้องอาหาร การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มีองค์ประกอบสำคัญตามหลักสากล คือ (1) สถานที่ตั้ง (2) โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟท์ และทางสัญจรภายในอาคาร (3) ห้องพักแบบมาตรฐาน (4) ห้องพักแบบ Suite และ Executive Floor (5) ห้องอาหาร คอฟฟี่ชอป บาร์ และครัว (6) ส่วนบริการด้านสันทนาการ (7) ส่วนบริการด้านธุรกิจ และห้องประชุม (8)

บุคลากร และการบริการ (9) ระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป (10) ทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม (11) พนักงาน และ (12) คุณลักษณะเสริมอื่นๆ (สมาคมโรงแรมไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว. 2545)

6. ปัจจัยที่ทำให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสทำงานประสบความสำเร็จ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลหรือปัจจัยภายนอกจากสิ่งแวดล้อม ที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน ความต้องการและการสนใจในการทำงาน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2539)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ประกอบด้วยเอกสาร วารสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยจากทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อนำมาประกอบการศึกษา โดยแบ่งเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. การสอนกีฬาและพลศึกษา
2. มาตรฐานของโรงแรมและฟิตเนสเซ็นเตอร์
3. องค์ประกอบสำคัญของผู้ฝึกสอนฟิตเนส
4. การฝึกอบรมด้านการประกอบอาชีพในฟิตเนส
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ
6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน
7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การสอนกีฬาและพลศึกษา

การเป็นผู้ฝึกสอนกีฬาเป็นงานที่มีความซับซ้อนเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายด้าน เช่น ร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสภาพความเป็นอยู่ สันธยา สีละมาต (2555) กล่าวว่า การที่จะประสบความสำเร็จในการเป็นผู้ฝึกสอนในฟิตเนสและในการสอนออกกำลังกายผู้ฝึกสอนมีหน้าที่หลายอย่าง องค์ประกอบที่สำคัญของการเป็นผู้ฝึกสอนในการที่จะเป็นผู้ที่มีความชำนาญในด้านการฝึกสอนจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้หลายด้าน ขณะเดียวกันก็ต้องสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ที่มีอยู่หลากหลายให้เหมาะสม

สันธยา สีละมาต (2555) อธิบายว่าการฝึกสอนกีฬาเป็นวิทยาศาสตร์สังคมประยุกต์ ผู้ฝึกสอนจะต้องมีความเป็นนักวิทยาศาสตร์ ขณะเดียวกันก็ต้องมีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ให้เข้ากับสังคม เพราะผู้ฝึกสอนเกี่ยวข้องกับงานหลายด้าน การจะเป็นผู้ฝึกสอนกีฬาที่ประสบความสำเร็จจึงจำเป็นต้องมีองค์ความรู้ที่หลากหลาย เป็นผู้ที่มีแนวคิดหลักการ และการบริหารจัดการที่ดี การทำหน้าที่หลายอย่างในการเป็นผู้ฝึกสอนต้องการความรู้ที่เฉพาะมาช่วยในการตัดสินใจปฏิบัติ ความรู้จึงเป็นกุญแจสำคัญที่ผู้ฝึกสอนจะนำมาใช้ในการฝึกสอนกีฬาเพื่อให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและปลอดภัย การเข้าถึงจิตใจของนักกีฬาก็เป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญในการทำหน้าที่ซึ่งถือเป็นความสามารถการอ่านใจ เข้าใจในความรู้สึกนึกคิด และอารมณ์ของผู้รับการฝึก และบอกให้ทราบถึงความรู้สึกของผู้ฝึกสอน เข้าใจถึงความสนุกสนาน ความวิตกกังวล และอารมณ์ของนักกีฬา การจะเป็นผู้ฝึกสอนที่ประสบความสำเร็จต้องมีทักษะอย่างน้อย 4 ประการ ดังนี้

1. การสอนเทคนิคและทักษะ คือความเข้าใจและความชำนาญในการปฏิบัติกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่งที่เฉพาะและเกี่ยวข้องกับวิธีการ กระบวนการ การปฏิบัติ และเทคนิค การพัฒนาทักษะให้กับนักศึกษา เป็นงานที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้ฝึกสอนจะต้องทำ

2. การทำงานร่วมกับผู้อื่น ผู้ฝึกสอนจะต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่น การให้แรงจูงใจ และการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทักษะการทำงานที่มีความสำคัญมากที่สุดในการที่จะสร้างความสามัคคี

3. ความคิดสร้างสรรค์ ผู้ฝึกสอนจะต้องเป็นผู้ที่มีโลกทัศน์กว้างไกล จะต้องมีความมุ่งมั่นในหลายแง่มุม เพื่อที่จะเพิ่มเติมในสิ่งที่ขาดหายไปให้นักศึกษาเป็นผู้ที่มีความสมบูรณ์ที่สุด

4. การบริหารจัดการ การบริหารจัดการเป็นกระบวนการวางแผน จัดการ การเป็นผู้นำและควบคุมการฝึกซ้อมเพื่อให้ดำเนินไปสู่เป้าหมาย การวางแผนจะเป็นตัวกำหนดให้ผู้ฝึกสอนทราบว่า จะต้องทำอะไร ขณะที่การจัดการจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมที่ปฏิบัติ บุคคลที่จะปฏิบัติ นอกจากนี้ในการบริหารจัดการสอนผู้ฝึกสอนยังต้องมีความสามารถในการควบคุมการฝึกให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้

ดังนั้นการที่จะเป็นผู้ฝึกสอนที่ประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องมีความชำนาญในการสอน รวมถึงมีความเชี่ยวชาญในรูปแบบและวิธีการสอนที่หลากหลาย โดยเฉพาะการสอนรูปแบบใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพ

การสอน (Pedagogy)

การสอนเป็นทั้งศิลปะศาสตร์และวิทยาศาสตร์ เป็นการนำเอาความรู้มาประยุกต์ใช้กับการสอนเพื่อให้สัมพันธ์กับชีวิตมนุษย์ ดังนั้นครูพลศึกษาแต่ละคนต้องมีการวางแผนการเรียนการสอน นั่นคือ ตั้งเป้าหมายของการเรียน การตั้งจุดมุ่งหมายในการสอน การเลือกใช้อุปกรณ์สื่อการเรียน การสอนและการวัดประเมินผลตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ การสอนที่ดีจะเป็นกระบวนการสร้างผลผลิตของทักษะการเคลื่อนไหวที่ก้าวหน้า การสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นอย่างกว้างขวางกระบวนการสอนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อประสิทธิภาพการจัดการศึกษา เพราะการสอน คือ วิธีการที่ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ ความเข้าใจ สามารถแก้ปัญหาได้ มีความรู้สึกที่ดีต่อการเรียน (ธวัช วีระศิริวัฒน์, 2538)

วาสนา คุณาอภิสิทธิ์ (2539) กล่าวว่า การสอน คือ วิธีการที่ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการแก้ปัญหา ความสนุกสนาน และความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งที่เรียน การสอนไม่ใช่เป็นเพียงการให้หรือถ่ายทอดเพียงอย่างเดียว แต่การสอนยังเป็นการแลกเปลี่ยนด้วย เช่น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน เป็นต้น การสอนจึงต้องใช้หลัก และวิธีการที่ดีมีประสิทธิภาพประกอบกับความถูกต้อง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยเสริมให้ครูสามารถสอนนักเรียนให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างสมบูรณ์

สาลี สุภาภรณ์ (2542) อธิบายว่า การสอน (Pedagogy) หมายถึง การบวนการทั้งในและนอกห้องเรียน ห้องฝึก โรงยิม หรือสนามกีฬาซึ่งผู้สอนพลศึกษาและกีฬาทั้งหลายกระทำเพื่อให้การ

สอนหรือการโค้ชของตนเกิดประสิทธิภาพสูงสุด การสอน และการโค้ชประกอบไปด้วยการเตรียม หรือการวางแผนการสอนในแต่ละวัน สัปดาห์ เดือนหรือปี การเตรียมอุปกรณ์สถานที่สำหรับการ เรียนการสอน การเลือกวิธีการสอนเพื่อถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เรียน การคิดแบบฝึกทักษะแบบต่างๆ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การให้ข้อมูลแก่ผู้เรียนว่าผู้เรียนปฏิบัติทักษะ หรือกิจกรรมดังกล่าวได้ผลดีมาน้อยเพียงใดตลอดจนการประเมินผลการสอนระยะสั้น (รายวัน) และระยะยาว (รายสัปดาห์ เดือนหรือฤดูการแข่งขัน)

สรุปได้ว่า การสอนเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ และมีประสบการณ์ ในการฝึกตามวัตถุประสงค์ และเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน อย่างไรก็ตามผู้เรียนยังต้องใช้ความ พยายามในการจดจำทักษะการเคลื่อนไหวว่ามีขั้นตอนอย่างไร การควบคุมการทำงานของกล้ามเนื้อ และการประสานสัมพันธ์ระหว่างกล้ามเนื้อจำเป็นจะต้องอาศัยการฝึกและระยะเวลาที่เหมาะสม จึงจะ เกิดการพัฒนาและการเรียนรู้ ซึ่งการสอนทักษะอาจส่งผลต่อความเบื่อหน่ายและขาดความสนใจของ ผู้เรียน ผู้สอนจึงมีความจำเป็นที่จะต้องประยุกต์ความรู้และใช้วิธีการสอนที่หลากหลายให้เหมาะสม กับการเรียนสอดคล้องกับ สาลี สุภาภรณ์ (2547) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเรียนรู้และปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับการเรียนวิชาต้นเทียนโยคะ ของนักเรียนในระดับอุดมศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการ เรียนรู้ได้ดีขึ้นอยู่กับ วิธีการสอน และการให้ข้อมูลย้อนกลับที่เหมาะสมจะทำให้เกิดการเรียนรู้ที่เร็ว ขึ้น

วิธีการสอน

วิธีการสอนและการฝึกนับว่าเป็นหัวใจในการสอนของผู้ฝึกเพราะเป็นตัวเชื่อมระหว่าง ประสบการณ์และเนื้อหาในการสอน เพื่อให้ผู้เรียนได้มีการเรียนรู้ หรือมีพฤติกรรมตามจุดมุ่งหมาย ของการสอนที่ได้วางไว้ ผู้ฝึกสอนจะต้องสามารถเลือกวิธีการสอนเพื่อถ่ายทอดให้เหมาะสมกับความ ต้องการ ความสนใจ ประสบการณ์ และสภาพการณ์ในการฝึก การเรียนรู้จึงจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และได้ผลดี (Rink. 2006) การสอนพลศึกษามีความแตกต่างจากการสอนวิชาอื่นๆในห้องเรียน เนื่องจากธรรมชาติของกีฬานั้นจะต้องมีการเคลื่อนไหวในรูปแบบที่แตกต่างตามทักษะที่ฝึกและชนิด ของกีฬา ธวัช วีระศิริวัฒน์ (2538) กล่าวว่า ผู้สอนที่ดีควรเลือกวิธีการสอนแบบต่างๆ ที่มีอยู่มา ดัดแปลงให้เหมาะสมกับลักษณะทางกายภาพของการฝึก วิธีการสอนพลศึกษาที่สำคัญเช่น การสอน แบบบรรยาย การสอนแบบอธิบายสาธิต การสอนแบบให้ผู้เรียนทำการฝึกหัดด้วยตนเอง เป็นต้น

ริงค์ (Rink. 2006) ได้กล่าวถึงวิธีการสอนไว้หลายแบบได้แก่ การสอนโดยตรง (Direct Teaching) การสอนแบบฝึกหัด (Practice Style) การสอนแบบเพื่อนสอนเพื่อน (Peer Teaching) การสอนแบบร่วมมือร่วมใจ (Cooperative Teaching) เป็นต้น วิธีสอนกิจกรรมกีฬาหรือการ เคลื่อนไหวแบบต่าง ๆ จะประกอบด้วยการอธิบายและสาธิตทักษะการเคลื่อนไหว ตลอดจนให้ ผู้เรียนทำการฝึกหัดเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติทักษะต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง การสอนกีฬาและ การออกกำลังกายจึงต้องรู้จักเลือกใช้วิธีสอนที่เหมาะสม จากการวิจัยของสาลี สุภาภรณ์และ

เอกลักษณ์ พุฒินสมบัติ (2550) พบว่าการสอนโยคะด้วยวิธีการสอนแบบโดยตรงกับแบบเพื่อนสอนเพื่อนใช้ได้ผลดีพอๆกัน แต่การสอนแบบเพื่อนสอนเพื่อนนักเรียนมีความสุขสนุกสนานกับกิจกรรมการเรียนการสอนมากกว่าวิธีสอนโดยตรงเพราะได้ฝึกหัดร่วมกับเพื่อน ๆ เช่นเดียวกัน การศึกษาของ สาลี สุภาภรณ์ (2553) พบว่าการเรียนกีฬาแบดมินตันโดยวิธีแทคติกคอล ทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในทักษะได้อย่างชัดเจน และใช้ในการเล่นเกมส์ได้จริง รวมถึงสร้างเจตคติในการเรียนที่ดีและสนใจให้นักเรียนเข้าร่วมในการทำกิจกรรม นักเรียนจึงชอบการเรียนรู้ด้วยวิธีแทคติกคอลมากกว่าการสอนแบบโดยตรงที่เน้นการอธิบาย สาธิต และฝึกทักษะ เพราะวิธีสอนแบบแทคติกคอลเน้นการเล่น เกมและฝึกทักษะผ่านการเล่น

การวิจัยของสาลี สุภาภรณ์ (2557) ที่ศึกษาหลักสูตรการฝึกครูโยคะในอาศรมประเทศอินเดีย พบว่าผู้ที่เรียนเพื่อเป็นครูโยคะต้องเรียนทั้งทฤษฎีและฝึกปฏิบัติทักษะท่าโยคะต่าง ๆ รวมทั้งฝึกทักษะการสอนในรูปของบทเรียนย่อย (Micro Lesson) รวม 264 ชั่วโมง กล่าวได้ว่า การสอนกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นทักษะการเคลื่อนไหว มีความจำเป็นต้องให้ผู้เรียนมีเวลาสำหรับฝึกปฏิบัติกิจกรรม เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถทำกิจกรรมที่ครอบคลุมหมายได้อย่างถูกต้อง การเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส จึงต้องเรียนรู้วิธีการสอนที่หลากหลายและเลือกใช้ให้เหมาะกับกิจกรรมที่ต้องสอนซึ่งได้แก่ แอโรบิก เวทเทรนนิ่ง (Weight Training) เทนนิส วูวี่น้ำ มวยไทย ยืดเหยียดกล้ามเนื้อ และโยคะ เป็นต้น

2. มาตรฐานของโรงแรมและฟิตเนสเซ็นเตอร์

มาตรฐานของโรงแรม

ธุรกิจโรงแรม จัดเป็นธุรกิจภาคบริการประเภทหนึ่งที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในอุตสาหกรรมบริการ (Hospitality Industry) ที่มีรายได้หลักจากการขายห้องพักและบริการ โดยในแผนพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2554) ได้ระบุบทบาทสำคัญของธุรกิจโรงแรมและภาคการว่า กลุ่มธุรกิจโรงแรมและภาคการมีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย และมีส่วนสร้างมูลค่าให้ธุรกิจอื่นๆ เช่น เฟอร์นิเจอร์ อาหาร สมุนไพร ธุรกิจสปาและสุขภาพ การค้าของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง บริการด้านโลจิสติกส์ และการจ้างงานในระดับต่างๆ เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2550) ได้จัดทำโครงสร้างมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวและโรงแรม (Hotel) โดยกำหนดมาตรฐานให้ธุรกิจโรงแรมประกอบด้วย 12 องค์ประกอบหลักหรือ 12 หมวด (สัญญาพรนภัส แฝงสม. 2556; พันธ์กร สิมะขจรบุญ. 2554; เมทินี วงศ์ธราวัฒน์. 2554) คือหมวดต่าง ๆ ดังนี้

หมวดที่ 1. สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ

หมวดที่ 2. โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟท์ และทางสัญจรภายในอาคาร

หมวดที่ 3. ห้องพักแบบมาตรฐาน (Standard) ทั้งนี้รวมถึงทางเดิน ระเบียง และห้องน้ำด้วย

หมวดที่ 4. ห้องพักแบบซูทและเอกซ์คิวทีฟ (Suite & Executive)

หมวดที่ 5. ห้องอาหาร คอฟฟี่ชอป บาร์ และครัว

หมวดที่ 6. ส่วนบริการด้านสันตนาการ: ฟิตเนสเซ็นเตอร์, ห้องอบซาวน่า, ห้องอบไอน้ำ, สปา, ห้องนวด, และสระว่ายน้ำ

หมวดที่ 7. ส่วนบริการด้านธุรกิจ: ห้องประชุม และศูนย์กลางธุรกิจ (Business Center)

หมวดที่ 8. บุคลากร และการบริการ

หมวดที่ 9. ระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป

หมวดที่ 10. ทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม

หมวดที่ 11. ส่วนของพนักงาน

หมวดที่ 12. คุณลักษณะเสริมอื่นๆ

ระดับมาตรฐานของโรงแรม สมาคมยานยนต์ในประเทศอังกฤษ หรือ Automobile Association (AA) และราชยานยนต์สโมสร หรือ Royal Automobile Club (RAC) สมาคมโรงแรมไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (2545) ได้จัดระดับมาตรฐานโรงแรมไทยเพื่อรับรองคุณภาพของโรงแรมออกเป็น 5 ระดับ (Ivana et al. 2011; Phusit; & Rawida. 2013; Zhen; & Zhu. 2006) คือ

กลุ่มดาวเดียว หมายถึง โรงแรมที่มีขนาดเล็ก สิ่งอำนวยความสะดวก และเฟอร์นิเจอร์พอใช้ มีห้องน้ำ ห้องส้วมเพียงพอ ในลักษณะของการใช้ร่วมกัน มีบริการอาหาร และเครื่องดื่มสำหรับผู้มาพักเท่านั้น บรรยากาศเป็นกันเอง

กลุ่มสองดาว หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งไว้อย่างมีระดับ ห้องพักสูงกว่าระดับดาวเดียว ห้องพักกว้างขึ้น มีห้องน้ำในตัว อาหารมีครบครันขึ้น ไม่บริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับบุคคลภายนอก

กลุ่มสามดาว หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งไว้อย่างดี ห้องพักกว้างขึ้นมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากขึ้น มีห้องน้ำที่มีอ่างอาบน้ำ มีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับบุคคลภายนอก

กลุ่มสี่ดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ ตกแต่งดีเป็นพิเศษ มาตรฐานสูงในด้านบริการ และความสะดวกสบาย มีห้องอาหารมากกว่า 1 ห้อง

กลุ่มห้าดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรู มีมาตรฐานสากลระดับสูงในทุกๆ ด้าน คือ ทั้งห้องพัก ห้องอาหาร การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

สัญลักษณ์การจัดแบ่งระดับมาตรฐานโรงแรม – ใช้สัญลักษณ์รูปดาวห้าแฉก (★) เป็นสัญลักษณ์การแบ่งระดับมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย โดยจัดแบ่งมาตรฐานเป็น 5 ระดับดังนี้

- | | |
|-------------------------------|------------------------------|
| ก. รูปดาวห้าแฉกหนึ่งดวง (★) | หมายถึง มาตรฐานระดับหนึ่งดาว |
| ข. รูปดาวห้าแฉกสองดวง (★★) | หมายถึง มาตรฐานระดับสองดาว |
| ค. รูปดาวห้าแฉกสามดวง (★★★) | หมายถึง มาตรฐานระดับสามดาว |
| ง. รูปดาวห้าแฉกสี่ดวง (★★★★) | หมายถึง มาตรฐานระดับสี่ดาว |
| จ. รูปดาวห้าแฉกห้าดวง (★★★★★) | หมายถึง มาตรฐานระดับห้าดาว |

การจัดแบ่งระดับมาตรฐานโรงแรมโดยเรียงลำดับมาตรฐานจากน้อยที่สุดคือ 1 ดาว (★) ไปหาระดับมาตรฐานมากที่สุดคือ 5 ดาว (★ ★ ★ ★ ★) ดังนั้นในโรงแรมระดับมาตรฐานสี่ดาว และระดับห้าดาวจะมีมาตรฐานในการให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีสถานที่ซึ่งเป็นมาตรฐานสากล เช่น ฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่ตั้งอยู่ในโรงแรมที่มีมาตรฐานจะต้องมีการจัดบริการในด้าน อุปกรณ์และสถานที่ตามมาตรฐานเดียวกันทั่วโลกตามที่กำหนดไว้ รวมถึงการบริการตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ด้วย (Marriott. 2013)

ฟิตเนสเซ็นเตอร์

ฟิตเนสเซ็นเตอร์ของโรงแรมประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์สำหรับออกกำลังกายเพื่อสุขภาพต่าง ๆ ได้แก่ อุปกรณ์การฝึกความอดทนของหัวใจการไหลเวียนเลือด (Cardiovascular Equipment) อุปกรณ์ฝึกความแข็งแรงของกล้ามเนื้อชนิดใช้แรงต้านแยกเป็นสถานี (Resistance Circuit Equipment) อุปกรณ์การฝึกด้วยน้ำหนักแบบฟรีเวท (Free-weight Equipment) และห้องสตูดิโอ (Studio) เพื่อฝึกกิจกรรมการออกกำลังกาย เช่น แอโรบิก โยคะ ไท้จี้ ฟิตบอล และ มวยไทย เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ สำหรับผู้ที่มาใช้บริการในการออกกำลังกาย เช่น ห้องล็อกเกอร์ บริเวณเคาท์เตอร์ต้อนรับ บริการด้านกีฬา เช่น สนามเทนนิส สระว่ายน้ำ บริการด้านสุขภาพและเพื่อผ่อนคลาย เช่น นวดและสปา รวมถึงสถานที่สำหรับกิจกรรมนันทนาการอื่น ซึ่งจะเปิดให้บริการแก่สมาชิกและผู้เข้าพักในโรงแรม การบริการภายในสถานประกอบกิจการชนิดนี้จะมีการบริการตลอด 24 ชั่วโมงสำหรับผู้เข้าพัก และบริการเป็นช่วงเวลาสำหรับสมาชิก สำหรับอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีไว้บริการสมาชิกและแขกโรงแรมในฟิตเนสเซ็นเตอร์มีหลากหลายดังต่อไปนี้

อุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย

ฟิตเนสเซ็นเตอร์ของโรงแรมจะมีอุปกรณ์มาตรฐานสำหรับการบริหารร่างกายและการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (American College of Sport Medicine. 2012; Marriott. 2013; Steven. 2002) อุปกรณ์จำแนกได้เป็นหลายกลุ่มดังนี้

1. อุปกรณ์สำหรับฝึกเพื่อพัฒนาระบบหัวใจและการไหลเวียนเลือด (Cardiovascular Machine) ผู้ใช้บริการสามารถใช้อุปกรณ์เหล่านี้เพื่ออบอุ่นร่างกาย (Warm up) เพื่อการบริหารร่างกายหรือออกกำลังกายและเพื่อการคลายอุ่น (Cool down) อุปกรณ์ในฟิตเนสของโรงแรมมาตรฐาน 4-5 ดาวจะมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1. ลูกลสำหรับวิ่ง (Treadmill)
- 1.2. จักรยาน (Bicycle)
- 1.3. เครื่องเหยียบขึ้นลง (Stepper Machine)

1.4. เครื่องก้าวไปข้างหน้า และหลังพร้อมมือโยก (Cross Training Machine)

1.5. เครื่องดึงกรรเชียง (Rowing Machine)

1.6. เครื่องแกว่งขาพร้อมมือโยก (Ark Training)

2. อุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกาย เพื่อเพิ่มความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ โดยเป็นเครื่องออกกำลังกายด้วยน้ำหนักที่มีลักษณะจำกัดช่วงการเคลื่อนไหว อุปกรณ์ฝึกความแข็งแรงของกล้ามเนื้อด้วยแรงต้านที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ มีดังนี้

2.1 อุปกรณ์ประเภทกำหนดตำแหน่งการฝึก (Fixed - position Weight Stack) แต่ละชั้นมีความปลอดภัยและใช้เพื่อการบริหารร่างกายเฉพาะส่วน

2.2 อุปกรณ์ประเภทปฏิบัติการตามหน้าที่พื้นฐานของการเคลื่อนไหว (Functional Fitness-based Weight Stack) อุปกรณ์ชนิดนี้ไม่มีการกำหนดท่าฝึกและมุมของการเคลื่อนไหว

2.3 อุปกรณ์ฝึกความต้านทานที่เลือกแรงต้านได้ (Alternative Resistance) เป็นอุปกรณ์พวกไฮดรอลิก (Hydraulics) จำพวกนิวแมติก (Pneumatic) ซึ่งสามารถเลือกทำการฝึกเพื่อบริหารกล้ามเนื้อส่วนต่าง ๆ ได้แก่

2.3.1 อุปกรณ์สำหรับบริหารกล้ามเนื้อขา

2.3.2 อุปกรณ์สำหรับบริหารกล้ามเนื้ออก

2.3.3 อุปกรณ์สำหรับบริหารกล้ามเนื้อหลังส่วนบนและล่าง

2.3.4 อุปกรณ์สำหรับบริหารกล้ามเนื้อหัวไหล่

2.3.5 อุปกรณ์สำหรับบริหารกล้ามเนื้อแขน

2.3.6 อุปกรณ์สำหรับบริหารกล้ามเนื้อหน้าท้อง

3. อุปกรณ์สำหรับบริหารร่างกายเพื่อเพิ่มความแข็งแรงของกล้ามเนื้อเป็นอุปกรณ์การออกกำลังกายด้วยน้ำหนักที่ไม่มีการจำกัดช่วงการเคลื่อนไหวหรือเรียกว่า ฟรีเวท (Free Weight) ซึ่งได้แก่

3.1 ดัมเบล (Dumbbell) และ บาร์เบล (Barbell)

3.2 ม้าฝึยกน้ำหนักและอุปกรณ์ประกอบ (Benches and Support Machines)

3.3 แผ่นน้ำหนัก (Plate-loaded Machines)

4. อุปกรณ์ให้ความเพลิดเพลินในขณะที่ฝึกความอดทนของหัวใจและการไหลเวียนของโลหิต มีดังนี้

4.1 ระบบภาพทิวทัศน์ส่วนบุคคล (Personal Viewing System: PVS) เป็นระบบที่มีจอภาพขนาดกลาง 13-15 นิ้ว ติดตั้งไว้บริเวณหน้าปัดของอุปกรณ์ฝึก ผู้ฝึกสามารถปรับเปลี่ยนสถานที่ได้

4.2 ระบบเชื่อมต่อระหว่างเสียงและภาพ (Interconnected Audiovisual Entertainment System) เป็นระบบเชื่อมต่อระหว่างทีวี และช่องสถานีวิทยุ

4.3 ระบบการปรับเสียงและภาพส่วนบุคคล (Personal Tuner Audiovisual System) เป็นระบบที่ผู้ฝึกสามารถปรับเสียงและภาพจากทีวีและวิทยุได้

5. อุปกรณ์ออกกำลังกายเฉพาะส่วน มีดังนี้

5.1 เครื่องสั่นร่างกายทุกส่วน (Whole Body Vibration Machines: WBV) เป็นอุปกรณ์เสริมสร้างสมรรถภาพของร่างกาย กระชับสัดส่วน ช่วยในการกระตุ้นและผ่อนคลายกล้ามเนื้อ

5.2 อุปกรณ์พิลาทิส (Pilates Equipment) เช่น ชิงช้าสูง ถึงรูปทรงกระบอกล บันได และลูกบอลขนาดต่าง ๆ เป็นต้น

6. ห้องสตูดิโอ (Studio) เป็นห้องที่ใช้สำหรับประกอบกิจกรรมต่าง ๆ เช่น เต้นแอโรบิก ฟิตโยคะ ฟิตมวยไทย เป็นต้น ขนาดของห้องมีความกว้างแตกต่างกันไปในแต่ละโรงแรม โดยปกติห้องสตูดิโอสามารถจุคนที่มาออกกำลังกายได้ประมาณ 10 คนหรือมากกว่า ภายในห้องจะมีระบบควบคุมอุณหภูมิ แสงไฟ และอุปกรณ์เครื่องเสียงรวมทั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่จำเป็น เช่น เบาะโยคะ ลูกพิตบอลสำหรับออกกำลังกาย พิตเนสระดับมาตรฐานส่วนใหญ่จะมีขวดน้ำดื่ม และผ้าเช็ดหน้าไว้บริการร่วมด้วย

ฟิตเนสเซ็นเตอร์ได้จัดกิจกรรมเพื่อให้บริการสำหรับสมาชิกและแขกที่เข้ามาพักในโรงแรมส่วนใหญ่ฟิตเนสในกรุงเทพฯ จะเปิดให้บริการในช่วงเวลา 05.30 - 23.00 น. ของทุกวัน โดยกิจกรรมออกกำลังกายจะจัดให้มีตามช่วงเวลา เริ่มตั้งแต่ วันจันทร์ - วันอาทิตย์ โดยมีตัวอย่างของกิจกรรมการออกกำลังกายดังนี้

1. การออกกำลังกายที่ช่วยเสริมสร้างความแข็งแรง อดทนของระบบไหลเวียนเลือดและระบบหายใจ เช่น แอโรบิกแดนซ์ (Aerobic Dance) สเต็ป แอโรบิก (Step Aerobic) บอดี้แจม (Body Jam) บอดี้คอมแบท (Body combat) ซุมบา แดนซ์ (Zumba Dance) เป็นต้น

2. การออกกำลังกายที่ช่วยเสริมสร้างความแข็งแรงอดทนของกล้ามเนื้อ เช่น การฝึกพิลาทิส (Pilates) โยคะลาทิส (Yogalates) บอดี้ปั๊ม (Body Pump) เวทเทรนนิ่ง (Weight Training) มวยไทย (Thai Boxing) เป็นต้น

3. การออกกำลังกายที่ช่วยเสริมสร้างความอ่อนตัวและความยืดหยุ่นของกล้ามเนื้อ เช่น โยคะ (Yoga) ซึ่งฟิตเนสได้จัดให้กิจกรรมการฝึกโยคะที่มีความหลายไว้ตามตารางกิจกรรม เช่น หะฐะโยคะ (Hatha Yoga) ไอเอนกะโยคะ (Ingengar Yoga) คუნดาลินีโยคะ (Khundalini Yoga) และโฟลว์โยคะ (Flow yoga) เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวก

1. ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า (Rocker Room) ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าแบ่งการบริการออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของผู้ชาย และส่วนของผู้หญิง โดยแบ่งเป็นสัดส่วนดังนี้

1.1 ห้องเพื่อการผ่อนคลาย (Relaxation Room) หรือห้องพักผ่อนซึ่งจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยทีวี เก้าอี้และที่พักรักษา ให้สมาชิกและแขกโรงแรมได้นั่งพักผ่อน ประกอบกับแสงไฟ และระบบปรับอากาศที่สามารถ ปรับได้ตามความพอใจ

1.2 ห้องอาบน้ำ (Bath Room) และห้องสุขา (Rest Room) เป็นห้องที่รวมไปถึงบริเวณอ่างล้างหน้า มีการจัดชุดอุปกรณ์ โกนหนวด ครีมอาบน้ำ แชมพู สบู่ล้างมือ และน้ำยาบ้วนปาก

1.3 ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าหรือห้องแต่งตัว (Changing Room) เป็นห้องที่มีการจัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ เช่น ครีมแต่งผม สเปรย์แต่งผม หรือ ไดรเป่าผม สำลี ไม้ปัดหู ทิชชู แป้ง น้ำหอม เป็นต้น

1.4 ตู้เก็บสัมภาระ (Locker Box) เป็นตู้เก็บสัมภาระที่มีขนาดกว้างเพื่อรองรับการเก็บสัมภาระได้อย่างเต็มที่ และผู้ใช้บริการต้องแลกบัตรสมาชิกเพื่อรับกุญแจในการเปิด และปิดตู้เก็บสัมภาระเพื่อความปลอดภัยต่อทรัพย์สินของผู้เข้ามาใช้บริการ

2. ห้องสำหรับผ่อนคลาย (Relax Room) (American College of Sport Medicine. 2012) ประกอบไปด้วย

2.1 ห้องอบไอน้ำหรือห้องเปียก (Steam Room) เป็นห้องที่มีไอน้ำพ่นออกมาตลอดเวลา ระดับของอุณหภูมิที่ 100-110 องศาฟาเรนไฮต์ ซึ่งเป็นอุณหภูมิที่เหมาะสมสำหรับการผ่อนคลายกล้ามเนื้อและเพิ่มระบบไหลเวียนโลหิต ในห้องอบไอน้ำสามารถนำสมุนไพร เช่น การบูร พิมเสน หรือมะกรูด มาใส่ในห้องเพื่อเพิ่มความหอมและความสดชื่นได้

2.2 ห้องอบแบบแห้ง (Sauna Room) เป็นห้องที่ใช้เตาเผาถ่านหินเป็นตัวทำความร้อน ซึ่งมีอุปกรณ์ควบคุมความร้อนอยู่ทางด้านนอก อุณหภูมิที่เหมาะสมควรจะอยู่ที่ 160-170 องศาฟาเรนไฮต์ หากผู้ใช้บริการต้องการเพิ่มหรือลดอุณหภูมิก็สามารถปรับระดับเครื่องควบคุมอุณหภูมิทางด้านนอกได้ ในห้องอบแบบแห้งจะมีถังไม้ไผ่สำหรับใส่ไม้ที่ผสมการบูร พิมเสน ไว้ให้ผู้ใช้บริการตักใส่ในเตาถ่านหินเพื่อเพิ่มอุณหภูมิให้สูงขึ้นและเป็นการเพิ่มความหอมสดชื่นอีกด้วย

2.3 อ่างน้ำวน (Whirlpool) จะมี 2 แบบ (American College of Sport Medicine. 2012) คือ

2.3.1 อ่างน้ำวนแบบร้อน (Hot) มีอุณหภูมิมาตรฐานอยู่ที่ 102-105 องศาฟาเรนไฮต์ ไม่ควรมากหรือน้อยกว่านี้ ซึ่งมีไว้ให้ลูกค้านั่งแช่เพื่อผ่อนคลายโดยน้ำที่พุ่งออกมาสามารถใช้นวดส่วนต่าง ๆ ของร่างกายได้ตามต้องการ

2.3.2 อ่างน้ำวนแบบเย็น (Cold) มีอุณหภูมิมาตรฐานอยู่ที่ 46-50 องศาฟาเรนไฮต์ ไม่ควรสูงหรือต่ำกว่านี้ ซึ่งมีไว้ให้ลูกค้าได้ลงไปแช่เพื่อปรับอุณหภูมิให้ร่างกายหลังจากที่เข้าไปใช้ห้องอบแบบแห้ง ห้องอบไอน้ำ หรืออ่างน้ำวนแบบร้อน เพื่อเป็นการปรับความสมดุลให้ร่างกาย

3. ห้องสำหรับเด็ก (Kid's Club) จัดไว้สำหรับบริการผู้มาใช้บริการที่เป็นครอบครัวและมีเด็กเล็กมาด้วย ซึ่งการบริการก็จะเหมือนกับแขกทั่วไปที่มาใช้บริการในฟิตเนสของโรงแรม ซึ่งจะอนุญาตให้เด็กที่อายุต่ำกว่า 14 ปี เข้าไปใช้ แต่ถ้าในกรณีที่ผู้มาใช้บริการที่เป็นครอบครัวและมีเด็กเล็กมาด้วยต้องการให้เด็กเล็กลงมารับบริการโดยไม่มีพ่อแม่มาดูแล ทางโรงแรมจะมีบริการพี่เลี้ยงเด็ก (Baby Sister) ซึ่งแผนกแม่บ้าน (House Keeper) จะจัดหาพนักงานมาดูแลเด็กโดยบริการนี้จัดไว้เฉพาะผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าห้องพักของโรงแรมเท่านั้น

4. อาคารสถานที่นอกเหนือจากฟิตเนสเซ็นเตอร์ของโรงแรม นอกจากการบริการในส่วนของฟิตเนสแล้วยังมีส่วนอื่น ๆ ของโรงแรมที่ยินดีต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาใช้บริการในฟิตเนสอีกด้วย เช่น ส่วนต้อนรับลูกค้า ห้องอาหาร และส่วนอาคารจอดรถ ซึ่งมีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลโดยใช้บัตรเข้า-ออก มีกล้องวงจรปิดในการดูแลความปลอดภัยตลอดการเข้าออกจากตัวอาคารและมีจุดเชื่อมต่อกับลานจอดรถ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

อัตราค่าบริการฟิตเนสเซ็นเตอร์

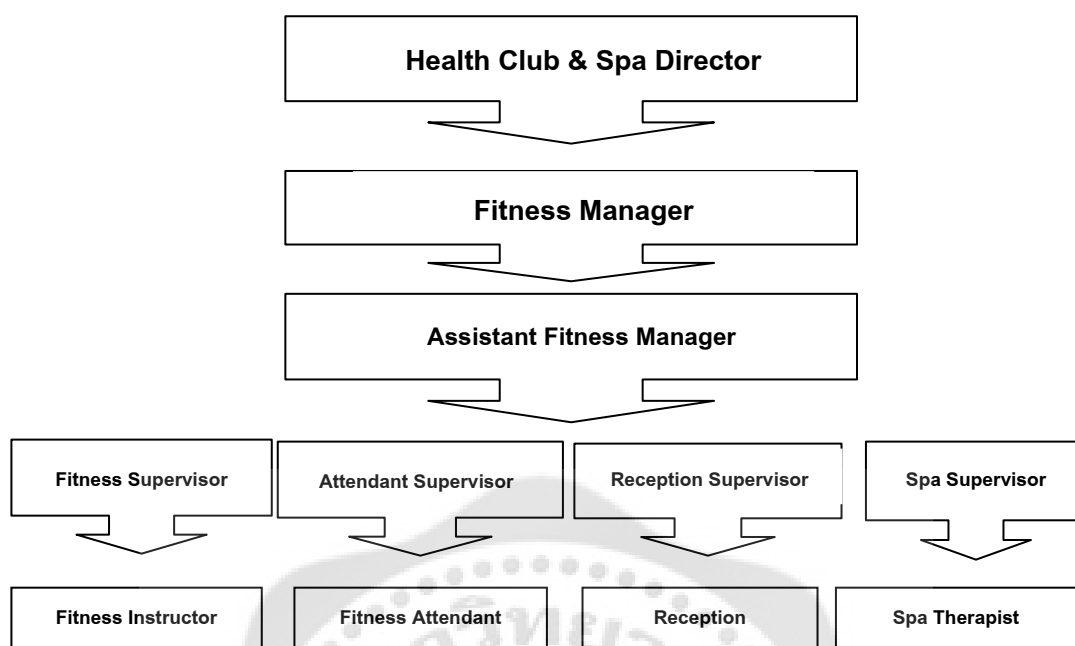
การเป็นสมาชิกของฟิตเนสเซ็นเตอร์ ส่วนมากจะมีความคล้ายคลึงกันแบ่งเป็นสมาชิกแบบประจำหรือสมาชิกรายปี และสมาชิกแบบชั่วคราวหรือสมาชิกรายเดือนหรือรายวัน ซึ่งอัตราค่าบริการก็จะแตกต่างกันตามลักษณะของโครงสร้าง และมาตรฐานของการให้บริการโดยจะยกตัวอย่างดังแสดงในตาราง 2.1 ดังนี้

ตาราง 1 อัตราค่าสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายโรงแรม เจดับบลิว แมริออท กรุงเทพฯ (มกราคม ปี พ.ศ.2557) (Marriott. 2013)

ประเภทสมาชิก	1 ปี	6 เดือน	3 เดือน	1 เดือน
บุคคลทั่วไป	40,500	21,000	11,000	5,200
กลุ่ม 2 คนขึ้นไป	34,000			
กลุ่ม 10 คนขึ้นไป	27,000			
สมาชิกสำหรับผู้เดินทาง	43,000	(สามารถเว้นช่วงสมาชิกได้ไม่เกิน 6 เดือน)		
สมาชิกรายครั้ง	1 ครั้ง	10 ครั้ง	20 ครั้ง	40 ครั้ง
	650	5,500	9,000	14,000

บุคลากรประจำฟิตเนสเซ็นเตอร์

บุคลากรด้านการออกกำลังกายประจำฟิตเนสเซ็นเตอร์ ตามมาตรฐานเกี่ยวกับการให้บริการสมาชิก (Membership) และแขกโรงแรม (Hotel Guest) ที่เข้ามาใช้บริการ ประกอบไปด้วยบุคลากรด้านกายภาพดังนี้ (American College of Sport Medicine. 2012; Marriott. 2013) คือ



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างบุคลากรประจำฟิตเนสเซ็นเตอร์ (American College of Sport Medicine. 2012; Marriott. 2013)

คุณสมบัติของผู้ฝึกสอนฟิตเนส

การกำหนดคุณสมบัติหรือคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง เพื่อให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้น ๆ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยเฉพาะอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนส องค์การต่าง ๆ ทั่วทุกประเทศที่มีการทำงานเกี่ยวข้องกับการออกกำลังกายและสุขภาพ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการกำหนดขอบเขตของความสามารถของผู้ฝึกสอนฟิตเนสเพื่อเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน คุณสมบัติของผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่สำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (American Council on Exercise. 2003; Chang; & Kim. 2003; Deana et al. 2008) ประกอบด้วย

1. สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีหลักสูตร 4 ปี สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา พลศึกษาและวิทยาศาสตร์สุขภาพหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง
2. ผ่านการฝึกอบรมและได้รับประกาศนียบัตรรับรองเกี่ยวกับการเป็นเจ้าหน้าที่ประจำสถานประกอบการเพื่อการออกกำลังกายด้านสุขภาพ ผู้ฝึกสอนฟิตเนส ครูฝึกส่วนบุคคล จากหน่วยงานของรัฐบาล หรือหน่วยงานที่ได้รับการอนุญาตให้ออกใบรับรอง เช่น ACSM, NSCA, ACE, NASM
3. มีประสบการณ์การทำงานในสถานประกอบการเพื่อการออกกำลังกายด้านสุขภาพหรือธุรกิจสุขภาพหรือเป็นผู้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพและอุปกรณ์ฟิตเนส

4. มีความรู้เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย การจัดโปรแกรมและกิจกรรมการออกกำลังกาย และวิธีการปฏิบัติกิจกรรม

5. มีความสามารถในการเป็นผู้นำกิจกรรมการออกกำลังกาย เช่น แอโรบิก โยคะ พิลาทิส เป็นต้น

6. มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

7. ผ่านการฝึกอบรม การฝึกภาคปฏิบัติทางด้านการปฐมพยาบาล และได้ประกาศนียบัตรทางด้านการช่วยชีวิตเบื้องต้น (CPR)

8. ผ่านการฝึกประสบการณ์ และได้รับการรับรองการฝึกงานในด้านธุรกิจสุขภาพและธุรกิจฟิตเนส

ความสามารถ หรือศักยภาพ (Competency) คือ คุณลักษณะทั้งในด้านทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นกรอบมาตรฐานและความสามารถของอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่จำเป็น เกี่ยวข้องกับความรู้ และทักษะในการออกกำลังกายและสุขภาพที่จะต้องมี (Chang; & Kim. 2003; Deana et al. 2008; European Health & Fitness Association. 2010; Wen-Yu et al. 2010) คือ

1. บทบาทของและหน้าที่ของการเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วย

1.1 ความสามารถในการด้านความเป็นมืออาชีพและมีจริยธรรม จรรยาบรรณ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

1.2 ความสามารถในการนำเสนอให้ข้อมูลรวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวกับสุขภาพ และการออกกำลังกาย

1.3 ทักษะการสื่อสารที่จำเป็นในการพัฒนาสื่อสารในการที่จะกระตุ้นให้การออกกำลังกายมีประสิทธิภาพ (Wininger. 2007)

1.4 การสร้างเสริมสุขภาพ มีความรู้ความเข้าใจในกิจกรรมการออกกำลังกายและแนวทางในการส่งเสริมสุขภาพที่จำเป็น สอดคล้องกับนโยบายการส่งเสริมสุขภาพในประเทศ

1.5 การกำหนดโปรแกรม การวางแผนการฝึกออกกำลังกาย ตามหลักและวิธีการทางวิทยาศาสตร์การกีฬาที่ถูกต้อง และเหมาะสมกับแต่ละบุคคล

2. ความรู้ด้านกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยาการออกกำลังกาย (Francis. 2005; Wen-Yu et al. 2010)

2.1 การประยุกต์ใช้ความรู้ ระบบกล้ามเนื้อและโครงสร้างเพื่อการออกแบบโปรแกรมการออกกำลังกาย

2.2 การประยุกต์ใช้ความรู้ทางด้านชีวกลศาสตร์การเคลื่อนไหวและการออกกำลังกายเพื่อการออกแบบโปรแกรม

2.3 ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ด้าน สรีรวิทยาการออกกำลังกายและวิทยาศาสตร์การกีฬาในการกำหนดโปรแกรมการออกกำลังกาย

3. ความรู้ด้านสรีรวิทยาการออกกำลังกาย
 - 3.1 ความรู้เกี่ยวกับระบบพลังงานในร่างกาย ที่มีความจำเป็นในการออกกำลังกาย
 - 3.2 ความรู้เกี่ยวกับระบบหายใจและไหลเวียนเลือด ลักษณะทางกายวิภาคองค์ประกอบที่สำคัญของกล้ามเนื้อและการไหลเวียนเลือด
 - 3.2 ความรู้เกี่ยวกับระบบประสาทและต่อมไร้ท่อ
4. ความรู้ด้านโภชนาการ (Francis. 2005; Gayle; & Michael. 2000)
 - 4.1 การบริโภคอาหารที่เหมาะสมและอาหารที่ให้พลังงานสำหรับการออกกำลังกาย
 - 4.2 สารอาหารที่เป็นประโยชน์ต่อร่างกาย
 - 4.3 วิตามินและแร่ธาตุที่จำเป็นสำหรับร่างกาย
 - 4.4 ความรู้ที่ถูกต้องด้านโภชนาการ และการควบคุมน้ำหนัก
5. ด้านจิตวิทยาสังคมต่อสุขภาพและการออกกำลังกาย (Deana et al. 2008; Wininger. 2007)
 - 5.1 ความสามารถในการประเมินแรงจูงใจและอุปสรรคในการออกกำลังกายตระหนักถึงปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการออกกำลังกาย
 - 5.2 การพัฒนาและการใช้กลยุทธ์เพื่อกระตุ้นให้มีผู้เข้าร่วมโปรแกรมการออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้น
 - 5.2.1 กำหนดบทบาทในฐานะผู้ฝึกสอน และความรับผิดชอบต่อลูกค้า
 - 5.2.2 การส่งเสริมให้มีการออกกำลังกายอย่างต่อเนื่อง การกำหนดเป้าหมายที่เหมาะสม รวมถึงวิธีการ การให้คำแนะนำ การประเมินผลสัมฤทธิ์ของการฝึกออกกำลังกาย กระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการออกกำลังกาย
 - 5.2.3 การสอนที่มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการ
 - 5.2.4 การให้ความรู้และการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้น
6. ประเมินภาวะสุขภาพและการออกกำลังกาย: การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล (Chang; & Kim. 2003; Deana et al. 2008; Ratamess et al. 2008)
 - 6.1 ความรู้ในหลักการฝึกออกกำลังกาย ประยุกต์ใช้ความรู้ในหลักการของการฝึกการออกกำลังกายที่เหมาะสม และออกแบบโปรแกรมการออกกำลังกายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกและสอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของสมาชิก
 - 6.2 องค์ประกอบที่สำคัญของสมรรถภาพทางกายประกอบด้วย สุขสมรรถนะหรือสมรรถภาพทางกายที่เกี่ยวกับสุขภาพ (Health Related Physical Fitness) (ถนอมวงศ์ กฤตไพ์เซอร์ และกุลธิดา เจริญฉลาด. 2544; American College of Sport Medicine. 2010) ประกอบด้วย

1. องค์ประกอบของร่างกาย (Body Composition)
2. ความอดทนของระบบไหลเวียนเลือดและระบบหายใจ (Cardio – Respiratory Endurance)

3. ความแข็งแรง (Muscular Strength)
4. ความอดทนของกล้ามเนื้อ (Muscular Endurance)
5. ความอ่อนตัว (Flexibility)

ทักษะสมรรถนะ (Skill – Related Fitness) เป็นการแสดงความสามารถทางกายในทักษะกีฬาชนิดต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย

1. ความคล่องตัว (Agility)
2. การทรงตัว (Balance)
3. การทำงานที่ประสานกัน (Coordination)
4. กำลังหรือพลัง (Power)
5. เวลาปฏิกิริยา (Reaction Time)
6. ความเร็ว (Speed)

6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้ำ ประกอบด้วยความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับประวัติการออกกำลังกาย ความสามารถของลูกค้ำ เป็นต้น

6.4 ความสามารถในการให้ความรู้กับผู้ใช้บริการในการประเมินผล เช่น วัตถุประสงค์ของการออกกำลังกาย การประเมินสมรรถภาพทางกาย

6.5 ให้คำแนะนำด้านความเสี่ยงก่อนการประเมินสมรรถภาพทางกาย รวมถึงการได้รับความยินยอมในการประเมินจากสมาชิก

6.6 การตรวจประเมินสุขภาพก่อนการออกกำลังกาย

6.7 การตรวจสุขภาพจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

6.8 วิธีการและเทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต

6.9 การประเมินระดับสมรรถภาพทางกายที่เหมาะสมกับระดับความสามารถของลูกค้ำ

6.10 การบันทึกข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและถูกต้อง การวิเคราะห์ข้อมูลและปัจจัยเสี่ยง

6.11 การแจ้งผลการวิเคราะห์ รวมถึงข้อตกลงจากผลที่ได้

7. การออกแบบและการพัฒนาโปรแกรมการออกกำลังกาย (Wen-Yu at el. 2010)

7.1 การใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์ในการออกแบบโปรแกรมการออกกำลังกาย การประยุกต์หลักการฝึก ในการออกแบบโปรแกรมการออกกำลังกายที่ต้องยึดหลักการฝึกออกกำลังกายเบื้องต้นโดยใช้หลัก F+FITT เพื่อพัฒนาสมรรถภาพทางกาย (เจริญ กระบวนรัตน์. 2553; ศิริรัตน์ หิรัญรัตน์. 2548; สุกัญญา พานิชเจริญ และสืบสาย บุญวีรบุตร. 2540; American College of Sport Medicine. 2010) ประกอบด้วย

1. ความสนุกสนาน (Fun)
2. ความบ่อย (Frequency)
3. ความหนัก (Intensity)
4. ระยะเวลา (Time or Duration)
5. ชนิดของการออกกำลังกาย (Mode/Types of Activity)

7.2 มีความรู้และเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการออกกำลังกาย และการปรับตัวจากการฝึกออกกำลังกาย รวมถึงหลักความปลอดภัยในระหว่างการออกกำลังกาย

7.3 การพัฒนาและการกำหนดโปรแกรมการออกกำลังกาย ที่มีความเหมาะสมกับเป้าหมายของแต่ละบุคคล โดยคำนึงถึงหลักการทางวิทยาศาสตร์การกีฬาและการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

3. องค์ประกอบสำคัญของผู้ฝึกสอนฟิตเนส

ผู้ฝึกสอนกีฬา หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการฝึกกีฬาให้มีความพร้อมที่จะเล่นหรือแข่งขันและแสดงความสามารถทางการกีฬาได้ดีที่สุด โดยการชี้แนะ ชี้้นำการเล่นและการแข่งขัน เพื่อนำนักกีฬาไปสู่ความสำเร็จของการแข่งขันหรือเล่นกีฬา ตลอดจนการควบคุมและรับผิดชอบ มารยาท ความประพฤติ พฤติกรรมการแสดงออก คุณธรรมของนักกีฬา ถือว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นผลมาจากการสอนของผู้ฝึกสอน ความดีหรือความบกพร่องทั้งหมดที่นักกีฬาแสดงออกมานั้นเป็นความดีหรือความบกพร่องของผู้ฝึกสอน (ธวัช วีระศิริวัฒน์. 2538)

ผู้ฝึกสอนกีฬาที่ทำหน้าที่ในฟิตเนส หรือสถานให้บริการด้านการออกกำลังกายมีความคล้ายคลึงกับผู้ฝึกสอนกีฬาโดยทั่วไป ในลักษณะหน้าที่และความรับผิดชอบ เพียงแต่ในการสอนหรือการฝึกนั้นผู้ฝึกสอนฟิตเนสจะมีระยะเวลาที่สั้นกว่าและไม่ได้อยู่กับนักกีฬาทลอดเวลาเหมือนกับผู้ฝึกสอนกีฬาหรือโค้ช

ผู้ฝึกสอนฟิตเนส หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสอน ด้วยการอธิบาย-สาธิต ทักษะการฝึก ให้คำแนะนำเทคนิคทางกีฬาและกิจกรรมการออกกำลังกายด้วยความรู้ความชำนาญ การออกแบบโปรแกรมการออกกำลังกายและวางแผนการฝึกให้กับผู้รับบริการและให้การดูแลรับผิดชอบตลอดระยะเวลาการฝึกเพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ต้องการ รวมถึงการแนะแนว และพัฒนาทัศนคติที่ดีในด้านการออกกำลังกาย (เจริญ กระบวนรัตน์. 2548; วาสนา คุณาภิสิทธิ์. 2539; สนธยา สีละมอด. 2547) ดังนั้น การที่นักกีฬาที่ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องได้รับการฝึกซ้อมทางสมรรถภาพร่างกายและทักษะทางกีฬามาอย่างดี

วิชาชีพทางด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย เช่น สรีรวิทยาการออกกำลังกาย วิทยาศาสตร์การเคลื่อนไหว ทำให้ผู้ฝึกสอนมีความเชี่ยวชาญในการกำหนดโปรแกรมการฝึกซ้อมได้อย่างเหมาะสมกับทักษะและเทคนิคการเคลื่อนไหวของการออกกำลังกายแต่ละอย่าง สอดคล้องกับการศึกษาของ มาเล็ค และคณะ (Malek et al. 2002) ซึ่งศึกษาถึงความสำคัญของวิทยาศาสตร์การ

กีฬาในผู้ฝึกสอนฟิตเนสและพบว่าผู้ฝึกสอนที่ผ่านการศึกษาในระดับปริญญาตรีจาก วิทยาลัยเวช ศาสตร์กีฬาแห่งอเมริกา (American College of Sport Medicine, ACSM) และสมาคมสร้างเสริม สมรรถภาพทางกายและความแข็งแรงแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (National Strength and Conditioning Association, NSCA) เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญใน 5 สาขาวิชา คือ (1) โภชนาการ (2) การประเมินสุขภาพเบื้องต้น (3) การทดสอบสมรรถภาพ (4) การออกแบบโปรแกรมการออก กำลังกาย และ (5) การฝึกออกกำลังกายสำหรับบุคคลทั่วไปและบุคคลกลุ่มพิเศษ ผลจากการวิจัยยัง ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการศึกษาสำหรับผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่จะต้องสำเร็จการศึกษาในระดับ ปริญญาตรีหรือได้รับการรับรองจากสถาบันที่ได้รับการยอมรับ เช่นเดียวกับ ชาง และคิม (Chang; & Kim. 2003) ที่ได้ทำการศึกษาความสามารถของครูฝึกออกกำลังกายในฟิตเนส ผลการศึกษา พบว่า ครูฝึกออกกำลังกายมีองค์ประกอบด้านความสามารถทั้งหมด 37 ด้าน โดยแบ่งเป็น 7 หัวข้อ ดังนี้

1. คุณสมบัติส่วนบุคคล
2. ความเป็นมืออาชีพ
3. ความสามารถ
4. ความสามารถด้านการบริหาร
5. การศึกษาและบริการ
6. ความสามารถด้านการสอน
7. การบริการ

จากผลการวิจัยทำให้เข้าใจถึงความสามารถของครูฝึกออกกำลังกายในแต่ละด้านเพิ่มขึ้น รวมถึงยังเป็นประโยชน์ในการพัฒนาโปรแกรมของครูฝึกออกกำลังกาย อย่างไรก็ตาม ฟรานซิส (Francis. 2005) ศึกษาพบว่า คุณสมบัติของผู้ฝึกสอนกีฬาที่สำคัญที่ได้รับการรับรองโดยสถาบัน (Athletic Trainers Association, NATA) จะต้องเป็นผู้ได้รับการศึกษาในระดับสูง ที่มีทักษะความรู้ และเป็นผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพการดูแลสุขภาพและความแข็งแรงของร่างกาย ในฐานะส่วนหนึ่งของ สมาชิกที่ทำการดูแลสุขภาพนักกีฬา จะต้องเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญใน 5 สาขาดังนี้ (1) การป้องกัน การบาดเจ็บทางกีฬา (2) การประเมินผลและการดูแลการบาดเจ็บจากกีฬา (3) การฟื้นฟูการ บาดเจ็บจากการกีฬา (4) การบริหารจัดการด้านสุขภาพ และ (5) การให้คำปรึกษา ซึ่งผู้ฝึกสอนกีฬา มีอิทธิพลอย่างมากสำหรับนักกีฬายาวชนและเป็นตัวอย่างด้วยพื้นฐานของการเป็นผู้มีสุขภาพที่ดี

ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาและสรีรวิทยาการออกกำลังกายมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้าง เสริมสุขภาพของบุคคลทั่วไปให้มีสุขภาพแข็งแรงสามารถใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างมีความสุข และ สามารถนำเข้ามาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาความสามารถของนักกีฬา ให้เต็มศักยภาพรวมถึงการ โค้ชหรือการฝึกสอน โดยยึดหลักการฝึกเบื้องต้นคือ ความหนัก ความนาน ความถี่ และชนิดของการ ออกกำลังกาย การประยุกต์หลักการฝึกซ้อมเบื้องต้นทางสรีรวิทยาการออกกำลังกายไปใช้กับผู้ออก กำลังกาย โดยการสร้างสรรค์โปรแกรมฝึกซ้อมให้เหมาะสมและสร้างแรงจูงใจไม่ให้เกิดความเบื่อ หน่ายจากการออกกำลังกาย ผู้ฝึกสอนจึงจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานทางสรีรวิทยาการออก

กำลังกายเป็นอย่างดี รวมถึงมีพื้นฐานทางสังคมศาสตร์ที่จะช่วยให้ผู้ฝึกสอนเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ซึ่งมีความแตกต่างระหว่างบุคคล รวมทั้งธรรมชาติของร่างกายที่ตอบสนองต่อการฝึกซ้อมในรูปแบบต่าง ๆ สอดคล้องกับ รัชนี ขวัญบุญจัน และถนอมวงศ์ กฤษณ์เพ็ชร (2553) ที่ศึกษาความต้องการใช้วิทยาศาสตร์การกีฬาเพื่อพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นเลิศของนักกีฬาทีมชาติไทย และพบว่ามีความต้องการใช้วิทยาศาสตร์การกีฬาเพื่อพัฒนาศักยภาพของนักกีฬาในสาขาวิชา เวชศาสตร์การกีฬา สรีรวิทยาการกีฬา จิตวิทยาการกีฬา โภชนาการกีฬา ชีวกลศาสตร์กีฬาและเทคโนโลยีการกีฬา รวมถึงมีความต้องการงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของแต่ละชนิดกีฬา แบบทดสอบสมรรถภาพทางกายที่เหมาะสม สรุปการใช้วิทยาศาสตร์กีฬากับสมาคมกีฬาของประเทศไทยยังมีปัญหาและอุปสรรคเนื่องจากผู้บริหารสมาคมกีฬา นักกีฬา ผู้ฝึกสอนกีฬามีทัศนคติที่ไม่ดีต่อวิทยาศาสตร์การกีฬา ขาดผู้เชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาที่มีความรู้กีฬาชนิดนั้นๆ มาดูแลทีมเป็นประจำอย่างต่อเนื่องและขาดอุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์การกีฬาที่ทันสมัย รวมถึงงบประมาณที่ไม่เพียงพอ

ปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะด้านบุคลากรที่เชี่ยวชาญการฝึกออกกำลังกาย เมื่อมีองค์กรวิชาชีพที่เล็งเห็นความสำคัญ และได้สร้างบุคลากรที่เชี่ยวชาญให้เพิ่มมากขึ้นโดยได้เริ่มกำหนดประกาศนียบัตรหรือใบรับรองในสาขาวิชาการหรือวิชาชีพ เช่น วิทยาลัยเวชศาสตร์กีฬาแห่งอเมริกา (American College of Sport Medicine, ACSM) จัดให้มีการประกาศนียบัตรการเป็นผู้นำการออกกำลังกาย ต่อมาสมาคมสร้างเสริมสมรรถภาพทางกายและความแข็งแรงแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (National Strength and Conditioning Association, NSCA) จัดให้มีการประกาศแก่บุคคลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ สร้างเสริมสมรรถนะและความแข็งแรง (Certified Strength and Conditioning Specialist, CSS) และผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล (Certified Personal Trainers, CPT) ทั้งสองโปรแกรมได้รับความนิยมแพร่หลาย และได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานของการเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนสไว้ดังนี้

กลุ่มการเสริมสร้างสุขภาพในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพด้านการออกกำลังกาย (Health/ Fitness Track) บุคลากรที่อยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่

1. ผู้สอนกลุ่มออกกำลังกาย (Group Exercise Instructor) มีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำเทคนิคการออกกำลังกาย (Exercise Leader Technical) (American College of Sport Medicine. 1998) ดังนี้

1. สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา และสำเร็จการศึกษา 2 ปี จากวิทยาลัยในสาขาสรีรวิทยาการออกกำลังกาย การเต้นรำ และกลุ่มวิชาที่เกี่ยวข้อง

2. ได้รับเกียรติบัตรเกี่ยวกับการเป็นผู้สอนการออกกำลังกายกลุ่มหรือผู้นำการออกกำลังกายจากหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. มีประสบการณ์ในการสังเกตและการสอนออกกำลังกายแบบกลุ่ม หรือฝึกประสบการณ์ในฟิตเนส จำนวน 100 ชั่วโมง

4. มีวุฒิบัตรผ่านการฝึกอบรมการช่วยชีวิตเบื้องต้น (CPR)
5. ได้รับการฝึกปฏิบัติทางด้านการปฐมพยาบาล และความรู้เทคนิคของการเป็นผู้นำออกกกำลังกาย ซึ่งจะต้องมีดังต่อไปนี้

1. ความรู้ทางด้านกายวิภาคศาสตร์และชีวกลศาสตร์
2. ความรู้ทางด้านสรีรวิทยาของการออกกกำลังกาย
3. ความรู้ทางด้านพัฒนาการของมนุษย์และช่วงอายุ
4. ความรู้ทางด้านความสามารถด้านสรีรวิทยาหรือปัจจัยเสี่ยง
5. ความรู้ทางด้านพฤติกรรมของมนุษย์หรือจิตวิทยา
6. ความรู้ทางการประเมินสุขภาพและการทดสอบสมรรถภาพทางกาย
7. ความรู้ทางด้านวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับอุบัติเหตุและความปลอดภัย
8. ความรู้ทางการจัดโปรแกรมการออกกกำลังกาย
9. ความรู้ด้านโภชนาการและการควบคุมน้ำหนัก
10. ความรู้ทางการบริหารและการจัดการโปรแกรมกิจกรรม

2. ผู้ฝึกสอนฟิตเนสหรือเจ้าหน้าที่ประจำสถานประกอบกิจการเพื่อสุขภาพด้านการออกกกำลังกาย (Fitness Instructor) มีคุณสมบัติ ดังนี้

1. สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี สาขาวิชาฟิตเนส วิทยาศาสตร์การออกกกำลังกาย หรือกลุ่มวิชาที่เกี่ยวข้องและสำเร็จการศึกษาหลักสูตร 2 ปี ที่ทำการศึกษาในรายวิชาที่มีการเสนอแนะ (อย่างต่ำ)
2. ได้รับเกียรติบัตร การเป็นผู้ฝึกสอนที่ประจำสถานประกอบกิจการเพื่อสุขภาพด้านการออกกกำลังกาย หรือผู้ฝึกสอนออกกออกกำลังกายส่วนบุคคล จากหน่วยงานรัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. มีประสบการณ์ในการทำงาน หรือฝึกงานมาก่อนหน้าอย่างน้อย 6 เดือน เกี่ยวกับการเป็นเจ้าหน้าที่สถานประกอบกิจการเพื่อสุขภาพด้านการออกกกำลังกายหรือเป็นผู้ฝึกสอนออกกออกกำลังกายส่วนบุคคล
4. มีวุฒิบัตรผ่านการฝึกอบรมการช่วยชีวิตเบื้องต้น (CPR)
5. ผ่านการฝึกปฏิบัติทางด้านการปฐมพยาบาล

สำหรับในประเทศไทยนั้นการกำหนดมาตรฐานของผู้ฝึกสอนนั้นยังไม่ได้ถูกกำหนดไว้ชัดเจน ซึ่งผู้ฝึกสอนออกกออกกำลังกายแบบกลุ่ม และผู้ฝึกสอนที่ประจำสถานประกอบกิจการเพื่อสุขภาพด้านการออกกออกกำลังกายนั้นจะมีคุณสมบัติที่ไม่แตกต่างกันเพียงแต่ในสถานบริการบางแห่งได้มีการกำหนดกรอบการปฏิบัติหน้าที่ และมีการกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นตามคำแนะนำของ วิทยาลัยเวชศาสตร์การกีฬาของอเมริกา (American College of Sport Medicine. 1998) ให้มีคุณสมบัติดังนี้

1. ได้รับการอบรมหรือถ่ายทอดความรู้ตามหลักสูตรจากกรมอนามัยและสถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานรับรอง

2. เป็นผู้มีวุฒิทางการศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาหรือพลศึกษา หรือวิทยาศาสตร์สุขภาพที่เกี่ยวข้อง ที่ผ่านการทดสอบความรู้ ทักษะและประสบการณ์และได้รับใบประกาศนียบัตรหรือใบรับรองทางด้านวิชาชีพจากกรมอนามัยและสถานศึกษาที่คณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานรับรองและความรู้ของผู้ให้คำแนะนำหรือเจ้าหน้าที่ประจำสถานประกอบการกิจการเพื่อสุขภาพด้านการออกกำลังกาย

1. ความรู้ทางด้านกายวิภาคศาสตร์และชีวกลศาสตร์
2. ความรู้ทางด้านสรีรวิทยาการออกกำลังกาย
3. ความรู้ทางการพัฒนาการของมนุษย์และช่วงอายุ
4. ความรู้ด้านความสามารถด้านสรีรวิทยาหรือปัจจัยเสี่ยง
5. ความรู้ด้านพฤติกรรมมนุษย์หรือจิตวิทยา
6. ความรู้ด้านการประเมินสุขภาพและการทดสอบทางด้านสมรรถภาพทางกาย
7. ความรู้ด้านวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับอุบัติเหตุและความปลอดภัย
8. ความรู้ด้านการจัดโปรแกรมการออกกำลังกาย
9. ความรู้ด้านโภชนาการและการควบคุมน้ำหนัก

ปัจจุบันจำนวนฟิตเนสมีมากขึ้น ทำให้มีความต้องการผู้ฝึกสอนในฟิตเนสเพิ่มขึ้นด้วย การทำหน้าที่ผู้ฝึกสอนในสโมสร ศูนย์สุขภาพ หรือศูนย์ออกกำลังกาย การกำหนดโปรแกรมสร้างเสริมสุขภาพร่างกาย โปรแกรมฟื้นฟูและแนะนำการสร้างเสริมสุขภาพทางคลินิกได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น การออกแบบโปรแกรมสำหรับฝึกลูกค้าและผู้ให้บริการในศูนย์สุขภาพตามความแตกต่างระหว่างบุคคลต้องอาศัยประสบการณ์และปัจจัยประกอบหลายด้าน ดังนั้นการที่จะประสบความสำเร็จในการเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนสได้จึงต้องอาศัยความรู้พื้นฐานทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา สรีรวิทยาและโภชนาการ เป็นต้น กิจกรรมการเคลื่อนไหวในการออกแบบโปรแกรมเป็นองค์ประกอบสำคัญ โดยจะต้องคำนึงถึงหลักของความหนัก ความบ่อย ความนาน และสนุกสนานในการออกกำลังกายแต่ละชนิด รวมถึงความเหมาะสมกับบุคคล โดยยึดหลักพื้นฐานทางทฤษฎีมาเป็นแนวในการปฏิบัติ รวมถึงการให้คำแนะนำต่าง ๆ ด้วย (ถนอมวงศ์ กฤษณ์เพ็ชร และสิทธา พงษ์พิบูลย์. 2554; Gurmeen; & Kanika. 2010)

4. การฝึกอบรมด้านการประกอบอาชีพในฟิตเนส

ผู้ฝึกสอนในฟิตเนสมีความสำคัญต่องานบริการด้านสุขภาพและการออกกำลังกาย ซึ่งไม่เพียงแต่การทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำการออกกำลังกายแต่ยังต้องให้ความรู้เกี่ยวกับกีฬาและสุขภาพ การดูแลและสุขอนามัยรวมถึงการบริหารจัดการในฟิตเนส การดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์ และนอกจากความสามารถทั่วไปที่ผู้ฝึกสอนต้องมีแล้วยังต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกและผู้ที่มาใช้บริการอีกด้วย

ปัจจุบันความต้องการธุรกิจด้านสุขภาพและการออกกำลังกายเพิ่มขึ้น ทำให้ผู้ให้บริการรวมถึงผู้ฝึกสอนฟิตเนสมีการพัฒนารูปแบบของการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการที่หลากหลายมากขึ้น คือมีการพัฒนาในเรื่องของการสอนและการใช้นวัตกรรมการให้บริการรูปแบบใหม่ กล่าวคือผู้ฝึกสอนฟิตเนสต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเป็นผู้นำกิจกรรมการออกกำลังกายต่าง ๆ รวมถึงการฝึกที่มีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ผู้ฝึกสอนฟิตเนสจะต้องมีความรู้ในการสอนและเป็นผู้นำกิจกรรมการฝึก โยคะ พิลาทิส เป็นต้น ส่วนการออกกำลังกายเฉพาะ เช่น การฝึกด้วยน้ำหนักตัว การออกกำลังกายและควบคุมน้ำหนัก การฝึกความแข็งแรง การเป็นครูฝึกส่วนบุคคล ซึ่งเป็นบริการที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน (Wen-Yu et al. 2010)

การสำรวจความนิยมหลักสูตรการเป็นผู้ฝึกสอนออกกำลังกายในด้านการออกกำลังกายของวอลเตอร์ (Walter. 2013) ซึ่งได้ทำการสำรวจความนิยมของหลักสูตรการฝึกอบรมจากผู้ฝึกสอนฟิตเนสทั่วโลก เพื่อศึกษาความแตกต่างของวิวัฒนาการของการออกกำลังกายที่มีการพัฒนาอย่างเป็นระบบกับความนิยมตามกระแสหรือแฟชั่นในการออกกำลังกาย และเป็นแนวทางในการพัฒนาต่าง ๆ สำหรับผู้ประกอบการด้านการออกกำลังกาย นอกจากนั้นยังทำให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสได้รับรู้ถึงแนวโน้มและความต้องการจากภาคธุรกิจสุขภาพ ผลการศึกษาได้รวบรวมหลักสูตรที่ได้รับความนิยมจากผู้ฝึกสอนเป็นอันดับ 1 ถึง 10 โดยเปรียบเทียบ จากปี ค.ศ. 2010 - 2013 ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 เปรียบเทียบหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ฝึกสอนฟิตเนส ปี ค.ศ. 2010, 2011, 2012, และ 2013 (Walter. 2012; Walter. 2013)

2010	2011	2012	2013
ชื่อหลักสูตร	ชื่อหลักสูตร	ชื่อหลักสูตร	ชื่อหลักสูตร
1.Educated and experienced fitness professionals	1.Educated and experienced fitness professionals	1.Educated and experienced fitness professionals	1.Educated and experienced fitness professionals
2.Children and obesity	2. Fitness programs for older adults	2. Strength training	2. Strength training
3.Personal training	3. Strength training	3. Fitness programs for older adults	3.Body weight training
4.Strength training	4. Children and obesity	4. Exercise and weight loss	4. Children and obesity
5.Core training	5.Personal training	5. Children and obesity	5. Exercise and weight loss
6.Special fitness programs for older adults	6.Core training	6. Personal training	6. Fitness programs for older adults
7.Pilates	7.Exercise and weight loss	7. Core training	7. Personal training
8.Stability ball	8.Boot camp	8.Group personal training	8. Functional fitness
9.Sport-specific training	9.Functional fitness	9.ZUMBA and other dance workouts	9. Core training
10.Balance training	10.Physical referrals	10.Functional fitness	10. Group personal training

จากตาราง 2 พบว่า หลักสูตรที่ได้รับความนิยมอันดับ 1-10 สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการฝึกอบรมที่เป็นปัจจัยสำคัญของผู้ฝึกสอนที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองในด้านการออกกำลังกาย เพื่อสะสมประสบการณ์และความรู้ให้เหมาะสมกับความต้องการในปัจจุบัน จากผลจากการสำรวจของวอลเตอร์ (Walter. 2013) หลักสูตรที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับ 1 อย่างต่อเนื่อง คือหลักสูตร การศึกษาและการฝึกประสบการณ์การเป็นผู้ฝึกสอนออกกำลังกาย (Educated and Experienced Fitness Professionals) กล่าวได้ว่า ความรู้รวมถึงการมีประสบการณ์จริงในการเป็นผู้ฝึกสอนออกกำลังกายมีความจำเป็นต่อความสำเร็จในอาชีพ (Deana et al. 2010; Evans; & Roy. 2005; Francis. 2005; Wininger. 2007) และสอดคล้องกับการศึกษาของเดียร์นา

(Deana. 2013) ที่พบว่า เหตุผลที่สำคัญในการเลือกใช้บริการผู้ฝึกสอนฟิตเนส คือ ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ด้านการออกกำลังกาย รวมถึงการมีใบรับรองหรือใบผ่านการอบรม หลักสูตรผู้ฝึกสอนออกกำลังกายจากสถาบันที่ได้รับการยอมรับอีกด้วย

การศึกษาที่ผ่านมาทำให้ทราบถึงวิวัฒนาการด้านการออกกำลังกายซึ่งเป็นที่นิยมของประชาชนทั่วโลก สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญและความสนใจในการออกกำลังกาย (Walter. 2013) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต นอกจากนี้การที่ผู้ฝึกสอนจะประสบความสำเร็จได้ยังมีปัจจัยเกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น เพศ อายุ และรายได้ กล่าวคือ ช่วงอายุเฉลี่ยและประสบการณ์ของผู้ฝึกสอนฟิตเนส ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 22-34 ปี มีประสบการณ์ด้านการสอนออกกำลังกายมากกว่า 10 ปี และผู้ฝึกสอนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 20,000 เหรียญสหรัฐต่อปี และสูงสุดมากกว่า 100,000 เหรียญสหรัฐต่อปี ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการและความเติบโตในภาคธุรกิจด้านการออกกำลังกาย ซึ่งผลจากการสำรวจนี้ทำให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสได้รับรู้ถึงโอกาสในอาชีพ และความต้องการในด้านสุขภาพและการออกกำลังกายที่มีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ความสำคัญของประกาศนียบัตรด้านการออกกำลังกาย

ความหลากหลายของหลักสูตรการฝึกอบรมด้านการออกกำลังกายและสุขภาพที่มีการรับรองจากหลายหน่วยงาน ทำให้เกิดคำถามเกี่ยวกับความจำเป็นของการได้รับการรับรอง ซึ่งไม่มีผลบังคับใช้ จากคำถามดังกล่าวอาจยังไม่มีคำตอบที่ชัดเจนแต่ในทางปฏิบัติ พบว่าหน่วยงานสถานให้บริการด้านการออกกำลังกายต่าง ๆ ยอมรับว่าการผ่านการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาในการสมัครงาน หรือใช้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ (Gayle; & Michael. 2000) ถึงแม้ว่าการผ่านการฝึกอบรมจะไม่มีผลจำเป็นเสมอในการพิจารณาเพราะในความเป็นจริงแล้วนิสิต นักศึกษาที่ได้ผ่านการศึกษาในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา พลศึกษา และวิทยาศาสตร์สุขภาพที่เกี่ยวข้อง ล้วนแต่ได้ผ่านการเรียนในรายวิชาที่ว่าด้วยการออกกำลังกาย และสุขภาพ การเป็นผู้ฝึกกีฬา การทดสอบสมรรถภาพ รวมถึงผ่านการฝึกประสบการณ์จริงในการเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนสมาแล้ว จึงถือว่ามีครบถ้วนและมีความพร้อมในการประกอบอาชีพ สอดคล้องกับการศึกษาของ จิระจินต์ มณีศรี (2549) ที่ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกปฏิบัติงานว่าเป็นกิจกรรมหลักที่ช่วยสร้างประสบการณ์วิชาชีพในสาขาวิชาที่สนใจ และเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยเตรียมความพร้อมก่อนที่จะสำเร็จการศึกษาและออกไปประกอบอาชีพ แต่สำหรับผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงความแตกต่างของการผ่านการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร หรือแม้แต่คุณภาพของสถาบันที่ได้รับสิทธิ์ให้เป็นตัวแทนในการรับรองการฝึกอบรมของผู้ฝึกสอน แต่ผู้ให้บริการมีความจำเป็นที่จะต้องใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเลือกเป็นสมาชิกหรือใช้บริการจากผู้ฝึกสอนฟิตเนส

เกลและไมเคิล (Gayle; & Michael. 2000) ได้ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้ฝึกสอนฟิตเนสเพื่อประกอบการตัดสินใจเข้าฝึกอบรมด้านการออกกำลังกายเพื่อให้ได้การรับรองสรุปได้ว่า การพิจารณาถึงความต้องการที่จะเกิดประโยชน์ต่อตัวผู้ฝึกสอน เช่น ผู้ฝึกสอนจะต้องรู้ว่าการฝึกอบรมดังกล่าวจะ

ก่อให้เกิดประโยชน์ หรือส่งผลทำให้การทำงานมีความก้าวหน้ามากขึ้น และผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่ทำงานอิสระ อาจมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการรับรองด้านความสามารถ และความรับผิดชอบทางกฎหมาย เป็นต้น การพิจารณาถึงความจำเป็นต้องสอดคล้องกับหน่วยงาน องค์กร ที่ผู้ฝึกสอนฟิตเนสทำงาน การฝึกอบรมและการได้รับการรับรองจะมีประโยชน์ขึ้นอยู่กับลักษณะของอาชีพและการนำไปใช้ เช่น ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมสามารถนำไปใช้กับบุคคลในกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ ผู้ป่วยเรื้อรัง ผู้สูงอายุ การนำเสนอทางการตลาด เช่น การนำเสนอโปรแกรมฟิตเนสระดับที่แตกต่างกัน ไปผ่านการอบรมเป็นการยืนยันการเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการออกกำลังกายของผู้ฝึกสอน ซึ่งองค์กรส่วนใหญ่มีความต้องการ เพื่อเป็นการรับรองถึงความสามารถของแต่ละบุคคล แสดงถึงการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง และเป็นประโยชน์ในการติดต่อประสานงานหรือเครือข่ายด้านสุขภาพอื่น ๆ

เกล และไมเคิล (Gayle; & Michael. 2000) ยังกล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมการเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนสว่าจะช่วยประเมินความรู้ ทักษะและความสามารถด้านการออกกำลังกายและสุขภาพ ทำให้ผู้ฝึกสอนมีความมุ่งมั่นและตระหนักถึงมาตรฐานของอาชีพ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการและรู้สึกปลอดภัยในการฝึกออกกำลังกาย สอดคล้องกับโจแอน (JoAnn. 2013) ที่กล่าวว่า ผู้ฝึกสอนฟิตเนสจะต้องมีความรับผิดชอบในเรื่องความปลอดภัย ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมาย ทำการออกแบบการฝึกที่ถูกต้องและแสดงถึงมาตรฐานของการบริการและองค์ความรู้ซึ่งจะสร้างชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร

ตัวแทนในการรับรองประกาศนียบัตรด้านการออกกำลังกายและสุขภาพ

ประกาศนียบัตรรับรองด้านการออกกำลังกายและสุขภาพ ในปัจจุบันมีการรับรองในหลายระดับหรือหลายรูปแบบซึ่งถือว่าเป็นการทำให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับมากยิ่งขึ้น สำหรับตัวแทนสถาบันหรือหน่วยงานที่ได้รับสิทธิ์ในการจัดการฝึกอบรมตามหลักสูตร และให้ใบรับรองการเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนสซึ่งเป็นที่รู้จักกันดี ได้แก่สถาบันต่อไปนี้

1. American Council on Exercise (ACE)
2. American College of Sports Medicine (ACSM)
3. Aerobics & Fitness Association of America (AFFA)
4. Cooper Institute for Aerobics Research (CIAR)
5. International Fitness Institute (IFI)
6. National Academy of Sports Medicine (NASM)
7. National Strength and Conditioning Association (NSCA)
8. National Sports Performance Association (NSPA)
9. Young Men's Christian Association (YMCA)

สถาบันที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ได้รับการรับรองจาก ACE, ACSM และ NSCA (Cohen. 1996) ซึ่งแต่ละสถาบันมีพันธกิจในการส่งเสริมสุขภาพและการออกกำลังกายสรุปได้ดังนี้

สถาบันสถาบันการออกกำลังกายแห่งชาติอเมริกา (American Council on Exercise, ACE) มีพันธกิจในการส่งเสริมกิจกรรมทางกาย การดำเนินชีวิตและการมีสุขภาพที่ดี ภายใต้ร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ เพื่อพัฒนาและป้องกันการออกกำลังกายและการฝึกที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่ง ACE ได้มีหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับผู้ฝึกสอนฟิตเนส ดังนี้ หลักสูตรผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิทยาศาสตร์การแพทย์ทางการออกกำลังกาย ผู้ฝึกสอนฟิตเนสแบบกิจกรรมกลุ่ม การบริหารจัดการสุขภาพและน้ำหนักตัว และผู้เชี่ยวชาญด้านการให้คำแนะนำปรึกษา ซึ่งผู้ฝึกสอนทุกคนจะต้องได้รับการทดสอบตามมาตรฐานขององค์กร และจะต้องผ่านการศึกษาอย่างน้อยในระดับปริญญาตรีและผ่านการฝึกอบรมการช่วยชีวิตเบื้องต้น (CPR) ประกาศนียบัตรจะมีอายุใช้งานได้ 2 ปีและผู้ฝึกสอนจะต้องทำการต่ออายุด้วยการฝึกอบรมในหลักสูตรอื่น ๆ เพื่อรักษาสภาพภายหลังจาก 2 ปี

สถาบันวิทยาลัยเวชศาสตร์กีฬาแห่งอเมริกา (American College of Sports Medicine, ACSM) มีพันธกิจในสองกลุ่มสำหรับผู้ฝึกสอน กลุ่มแรกคือผู้ที่มีสุขภาพดี ประกอบด้วยผู้ฝึกสอนในสถานให้บริการด้านการออกกำลังกาย ส่วนให้กลุ่มที่สองเกี่ยวกับการแพทย์ หรือผู้ที่มืออาชีพเกี่ยวกับการฟื้นฟูด้านสุขภาพ สมรรถภาพของผู้ป่วยโรคหัวใจและปอด เช่นเดียวกับการออกกำลังกายสำหรับผู้ที่มีผู้ป่วยเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน และยังรวมถึงหลักสูตรของการเป็นผู้นำด้านการออกกำลังกาย ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกกำลังกายและผู้จัดการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เช่นเดียวกับ (ACE) ผู้ที่สามารถจะเรียนหลักสูตรของการเป็นผู้ฝึกสอนได้จะต้องผ่านการฝึกการช่วยเหลือนชีวิตเบื้องต้น หรือ (CPR) และจะต้องมีการต่ออายุหรือสะสมหน่วยกิจในแต่ละหลักสูตรของ (ACE, ACSM และ NSCA) ซึ่งการรับรองของแต่ละองค์กรจะมีหลักสูตรที่ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน แต่จะมีความสอดคล้องในการดำเนินการกิจ ภายใต้พันธกิจในการส่งเสริม บูรณาการและการนำไปใช้ได้จริง การรักษาและการสร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย ฟิตเนส สุขภาพ และคุณภาพชีวิต

สถาบันสมาคมสร้างเสริมสมรรถภาพทางกายและความแข็งแรงแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (National Strength and Conditioning Association, NSCA) มีพันธกิจในการส่งเสริมสมรรถภาพทางกายและความแข็งแรง โดยมีหลักสูตรที่สำคัญ 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรการเป็นผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล ซึ่งหลักสูตรดังกล่าวจะครอบคลุมถึงการเป็นผู้ฝึกสอน การออกกำลังกายและความรู้ที่จำเป็นด้านสุขภาพสำหรับผู้ฝึกสอน และหลักสูตรที่ 2 คือ การเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสมรรถภาพทางกายและความแข็งแรง (The Certified Strength and Conditioning Specialist, SCS) ซึ่งจะครอบคลุมการกำหนดโปรแกรมพัฒนาสมรรถภาพและความแข็งแรงสำหรับนักกีฬา คุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับการเป็นผู้ฝึกสอนจะต้องผ่านการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์สุขภาพ และจะต้องผ่านการทดสอบตามหลักเกณฑ์ของสถาบัน

สรุปได้ว่า การที่จะประกอบอาชีพในฐานะผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่ประสบความสำเร็จได้ สิ่งสำคัญคือการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ให้บริการ (Triplett et al. 2009) ซึ่งการอบรมการเป็นผู้เชี่ยวชาญใน

แต่ละหลักสูตรของแต่ละสถาบันหรือตัวแทนที่ได้รับการรองรับจากองค์กรหลัก คือ (ACE, ACSM และ NSCA) เป็นการสร้างความเชื่อมั่นและเป็นการนำเสนอ ทำให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตรยังเป็นการประมวลความรู้ของผู้ฝึกสอนฟิตเนส ให้มีความกระชับ เฉพาะเจาะจงในแต่ละสาขาวิชาความรู้ เป็นเหมือนบทเรียนสำเร็จรูปที่ได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อรองรับความต้องการ และกำหนดแนวทางด้านการให้บริการด้านสุขภาพ อย่างไรก็ตาม ในประเทศไทยยังมีความสับสนอยู่มากในแง่ของการรับรองสำหรับผู้ฝึกสอนฟิตเนส ซึ่งยังไม่มีคำตอบที่ชัดเจนว่ามีความจำเป็นหรือไม่ โดยเฉพาะการรับรองมาตรฐานในบางหลักสูตรยังไม่สอดคล้องกับลักษณะพื้นฐานและการนำไปประยุกต์ใช้จริง การฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตรอาจกล่าวได้ว่าเป็นเพียงการกำหนดกรอบการปฏิบัติเบื้องต้นเท่านั้น อย่างไรก็ตาม การฝึกอบรมได้รับการยอมรับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาเข้ารับทำงานในตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนสของบางหน่วยงาน การผ่านการอบรมหรือมีใบรับรองจึงน่าจะเป็นความได้เปรียบในแง่ของการปฏิบัติหน้าที่ ตำแหน่งงานและรายได้จากการเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ

ความหมายของความสำเร็จในอาชีพ

ความสำเร็จ หมายถึง พฤติกรรมการทำงาน โดยใช้ความพยายามของบุคคลและกลุ่มเพื่อคงไว้ซึ่งความสามารถในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถรักษาคุณภาพ มาตรฐานตามกระแสของการเปลี่ยนแปลงของโลกได้ (สุรพล เพชรไกร. 2554)

สมชาย หิรัญกิตติ (2539) ได้กล่าวถึงความสำเร็จในอาชีพว่า ความสำเร็จในอาชีพเป็นลำดับขั้นของกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์กับงานและเป็นพฤติกรรมตรวจสอบการประเมินผลที่อยู่นอกลู่เส้นทางชีวิตของบุคคลให้ดำเนินไปตามประสบการณ์ในการทำงานลักษณะต่างๆ

สุรพล เพชรไกร (2554) กล่าวว่า ความสำเร็จในอาชีพหมายถึง การที่บุคคลใช้ความคิดและปฏิบัติเกี่ยวกับการทำงานให้ดีขึ้น การกระทำในสิ่งที่ทำได้ยากกว่าปกติและสำคัญให้สำเร็จ คนที่มีความต้องการความสำเร็จสูงมากนั้นไม่เพียงแต่จะคิดถึงเป้าหมายแห่งความสำเร็จเท่านั้น แต่จะคิดถึงสิ่งที่ต้องเผชิญอุปสรรค หรือเครื่องกีดขวาง เครื่องกั้นใดๆ ที่จะต้องเผชิญ

กัสติเกอร์ และลาร์วูด (Gattiker; & Larwood. 1986) ได้ให้ความหมายของความสำเร็จในอาชีพว่า หมายถึงการที่บุคคลพิจารณาถึงความสำเร็จในการทำงานที่เกิดขึ้นจากภายนอก เช่น ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและเกิดขึ้นจากความรู้สึกภายใน เช่น ความพึงพอใจใน ความก้าวหน้าขององค์กรและการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

ดูบริน (DuBrin. 1994) ได้ให้ความหมายของความสำเร็จในอาชีพว่า หมายถึง การประสบความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการเริ่มต้นโดยมีวัตถุประสงค์และค่านิยมส่วนบุคคล อันเป็นความเชื่อที่ทำให้เกิดการทำงาน รวมไปถึงการได้รับการฝึกฝนตามลำดับ

จัดท์ และคณะ (Judge, et al. 1995) ได้กล่าวถึงความสำเร็จในอาชีพว่าเป็นผลลัพธ์ทางบวกที่มีต่อจิตใจหรือการได้บรรลุผลสำเร็จจากประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมาในช่วงชีวิตการทำงานของบุคคล

ความหมายของความสำเร็จในอาชีพดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความสำเร็จในอาชีพหมายถึง การที่บุคคลใช้ความคิดและความสามารถในการกระทำในสิ่งที่ทำได้ยากกว่าปกติและสำคัญให้สำเร็จ (สมชาย หิรัญกิตติ. 2539; สุรพล เพชรไกร. 2554; DuBrin. 1994; Gattiker; & Larwood. 1986) มีผลลัพธ์ในทางบวกต่อการทำงาน (Judge et al. 1995) โดยเกิดเป็นความรู้สึกพึงพอใจในผลงาน มีความก้าวหน้าในงานและได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น (DuBrin. 1994; Gattiker; & Larwood. 1986; Judge et al. 1995) เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ

ทฤษฎีแรงจูงใจจากความสำเร็จ (Achievement Motivation Theory)

แมคเคลลแลนด (McClelland) ผู้คิดทฤษฎีแรงจูงใจจากความสำเร็จ ได้กล่าวถึงแนวคิดของทฤษฎีไว้ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทายให้ได้ผลดี บุคคลดังกล่าวส่วนใหญ่มิมีคุณลักษณะเฉพาะตัวดังนี้

1.1 ชอบสถานการณ์ที่ทำให้ตนมีโอกาสได้รับผิดชอบต่อผลงานที่ออกมาโดยตรง จึงไม่ชอบงานที่สถานการณ์เอื้อให้เกิดความสำเร็จได้โดยบังเอิญ เพราะถือว่าทำให้ตนพลาดโอกาสที่จะเรียนรู้ต่อการสร้างความสำเร็จด้วยตนเอง

1.2 ชอบตั้งเป้าหมายการทำงานในระดับที่ยากปานกลาง มีความเสี่ยงแต่อยู่ในขอบเขตที่คาดว่าจะสำเร็จได้ ทั้งนี้เพราะเห็นว่าความสำเร็จที่มาจากเป้าหมายง่าย ๆ ไม่มีประโยชน์อะไร ตรงข้าม ถ้ากำหนดเป้าหมายยากเกินไปก็อาจพบความสำเร็จได้น้อยมาก ความเสี่ยงต่อความสำเร็จจึงเป็นแรงจูงใจสำหรับผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูง

1.3 ต้องการได้ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานของตน ทั้งนี้เพราะต้องการใช้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อการปรับปรุงกลยุทธ์ที่จะให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้นำทางไปสู่ความสำเร็จในครั้งต่อไป รวมทั้งเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จอีกด้วย

ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูงจะมุ่งแข่งขันกับตนเองและผู้อื่นเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีขึ้น สนใจต่อการริเริ่มเป้าหมายที่แปลกใหม่และเป็นเป้าหมายระยะยาว โดยการกระทำดังกล่าวมิได้มุ่งหมายที่จะเอาใจใครหรือทำให้ใครเสียหาย แต่ที่แท้ก็เพื่อมุ่งตอบสนองแรงจูงใจภายในของตน ด้วยเหตุนี้จึงกล่าวได้ว่าผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูงตามทฤษฎีนี้เป็นตัวอย่างของผู้มีความต้องการที่ได้ทำในสิ่งที่ตนปรารถนา (Self-Actualization) และผู้ที่มีความต้องการการงอกงาม (Growth Needs) ในทฤษฎีของมาสโลว์

2. ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน (Need for Affiliation) ผู้ที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง เป็นผู้ที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้างและรักษามิตรภาพ ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กล่าวคือ เป็นคนที่รักใคร่ผูกพันต่อผู้อื่นและต้องการได้ผลตอบแทนตอบแทนจากผู้อื่น เป็นผู้มีความสามารถพิเศษในการสร้างเครือข่ายกับผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว เก่งในการติดต่อสื่อสารด้วยรูปแบบวิธีการต่าง ๆ เป็นคนที่ชอบหลีกเลี่ยงความขัดแย้งและแข่งขันกับผู้อื่น บางครั้ง ชอบผูกพันตนเองกับความต้องการของผู้อื่น ผู้มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันตามทฤษฎีนี้จึงตรงกับผู้ที่มีความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging Needs) และผู้มีความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ของทฤษฎีมาสโลว์

3. ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power) ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูงมีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่น ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูงจะพยายามสร้างสถานการณ์หรือสภาวะแวดล้อมทางสังคมขึ้น เพื่อให้ตนสามารถใช้อิทธิพลควบคุมกำกับผู้อื่น บางครั้งผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูงยอมที่จะอยู่ในตำแหน่งที่เสี่ยงอันตรายสูง ผูกพันกับการมีเกียรติศักดิ์ศรีของตน อย่างไรก็ตาม ความต้องการอำนาจสูงเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน ด้วยเหตุที่อำนาจสามารถใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน กล่าวคือ บางคนต้องการมีอำนาจเพื่อใช้เป็นเครื่องมือแสวงหาประโยชน์ส่วนตัว ในขณะที่บางคนต้องการมีอำนาจเพื่อจะใช้ในการให้บริการแก่คนอื่น และทำประโยชน์แก่องค์กรได้มากขึ้น

ทฤษฎีดังกล่าวสรุปได้ว่า คนจะเกิดแรงจูงใจเมื่อได้ค้นพบและทำงานที่ตรงกับความต้องการของตน ความต้องการความสำเร็จในการเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส อาจมีความคล้ายคลึงกันเนื่องจากงานเหล่านี้ต้องการได้ข้อมูลป้อนกลับ ต้องอาศัยความรับผิดชอบส่วนตัวสูง รวมทั้งเปิดโอกาสให้กำหนดเป้าหมายของงานได้เอง ตลอดจนการมีแรงจูงใจในการทำงานประเภทบริการสังคม งานลูกค้าสัมพันธ์ เนื่องจากงานเหล่านี้จำเป็นต้องสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น และประการสุดท้ายความต้องการอำนาจเป็นความต้องการในการมีอิทธิพลและผลกระทบต่อผู้อื่น จึงเหมาะกับงานด้านบริหาร ความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับพฤติกรรม อย่างไรก็ตาม ความต้องการเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งในหลายปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม ยังมีปัจจัยเกี่ยวข้องอื่น ๆ อีกหลายอย่างได้แก่ ค่านิยม อุดมนิสัย และทักษะของบุคคล ด้วยเหตุนี้ผู้ที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูงจึงไม่จำเป็นต้องมีแรงจูงใจสูงเสมอไป

ทฤษฎีเฮอร์ซ และวาย (X & Y) ของแมกเกรเกอร์ (McGregor. 1960)

แมกเกรเกอร์ได้ศึกษาธรรมชาติของมนุษย์และแบ่งมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งทั้งสองประเภทมีผลอย่างยิ่งต่อผู้บริหารในการหาแนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสมในการควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมกเกรเกอร์ ถูกจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีจูงใจแบบเนื้อหา (Content Theories) ทฤษฎี X กล่าวถึงธรรมชาติของมนุษย์ไว้ดังนี้ (สรพล เพชรไกร, 2554)

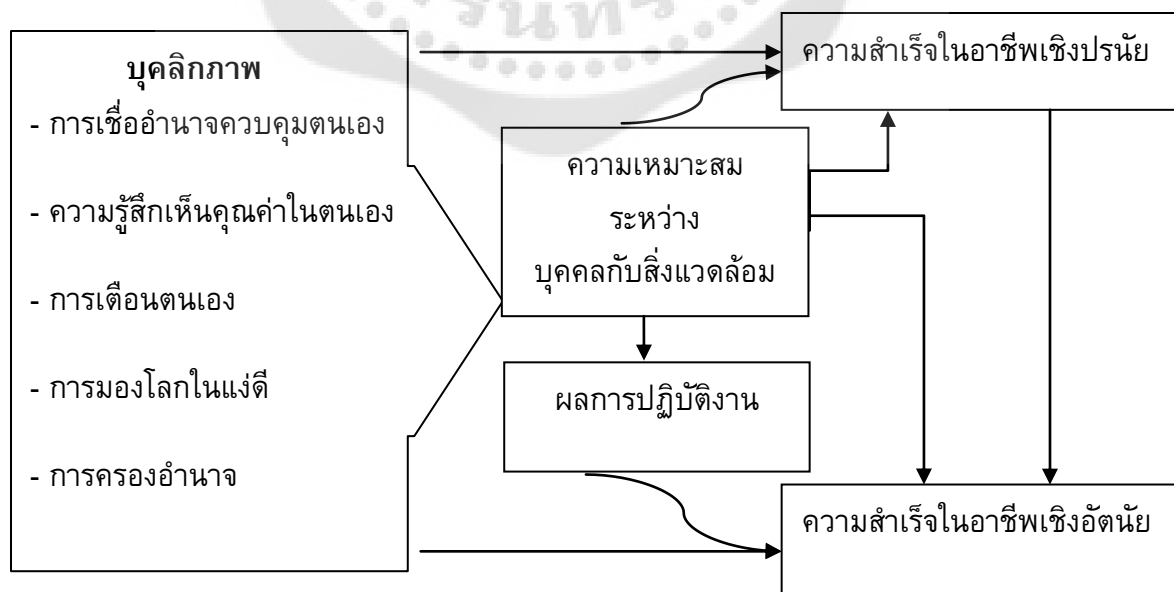
โดยปกติมนุษย์ไม่ชอบการทำงาน ถ้ามีโอกาสจะพยายามหลีกเลี่ยง หลบหลีกการทำงาน มนุษย์ค่อนข้างขี้เกียจ ต้องมีการควบคุมบังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด มีบทลงโทษเพื่อให้พวกเขามี

ความพยายามในการทำงาน มนุษย์โดยทั่วไปชอบให้มีผู้ชี้แนะ และไม่ต้องการความรับผิดชอบ ปราศจากความทะเยอทะยาน ชอบอยู่เฉยๆ มากกว่า รวมทั้งให้ความสำคัญกับความมั่นคง

บุคคลตามทฤษฎีเอ็กซ์ X ผู้บริหารจะจูงใจพนักงานได้โดยการกำหนดมาตรฐานในการควบคุม บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด มีการสั่งการโดยตรง การใช้ระเบียบและอำนาจหน้าที่คุกคาม โดยการขู่ว่าจะลงโทษ การจูงใจเน้นค่าตอบแทนด้านการเงินและผลประโยชน์อื่น ๆ วิธีการจูงใจแบบนี้เรียกว่า “วิธีการจูงใจแบบไม้แข็ง” (Stick Approach)

ทฤษฎีวาย Y กล่าวถึงธรรมชาติของมนุษย์ในทางตรงกันข้ามกับทฤษฎีเอ็กซ์ X คือ ปกติทั่วไปมนุษย์จะมีความขยัน รักในการทำงาน ใช้พลังสมองและพลังกายในการทำงานอยู่ตลอดเวลา รักอิสระ ไม่ชอบการควบคุมและการลงโทษในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ มีประสิทธิภาพเกี่ยวกับความนึกคิด ความรอบคอบ และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาขององค์กร ภายใต้สภาพเงื่อนไขของสังคมสมัยใหม่ ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งที่จำเป็น บุคคลตามทฤษฎี Y ผู้บริหารต้องใช้วิธีการจูงใจแตกต่างจากบุคคลตามทฤษฎีเอ็กซ์ X กล่าวคือ ให้บุคคลมีอิสระในการเลือกวิธีการเพื่อควบคุมและสั่งงานด้วยตนเอง ผู้บังคับบัญชาเป็นแต่เพียงผู้จัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่จะช่วยให้บุคคลเหล่านั้นสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเอง ควบคู่ไปกับการประสบความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร วิธีการจูงใจแบบนี้เรียกว่า “วิธีการจูงใจแบบไม้นวม” (Carrot Approach)

ลอว์ และเชฟเฟอร์ (Law; & Shaffer. 1999) ได้นำทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมมาใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ โดยสร้างเป็นโมเดลความสำเร็จในอาชีพขึ้น ดังแสดงในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 โมเดลความสำเร็จในอาชีพ

ที่มา: (Law; & Shaffer. 1999)

จากภาพประกอบ 2 จะเห็นได้ว่าความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัยและอัตนัย พิจารณาจาก ตัวแปรทำนายความสำเร็จในอาชีพ 3 ตัวแปร คือ (1) บุคลิกภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย การเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การเตือนตนเอง การมองโลกในแง่ดี และการครองอำนาจ (2) ความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม และ (3) ผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านบุคลิกภาพ ความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม และผลการปฏิบัติงาน สามารถทำนายความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัยได้ และตัวแปรด้านบุคลิกภาพและความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมนั้นสามารถเป็นตัวทำนายความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัยได้ นอกจากนี้ยังพบว่าความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัยสามารถทำนายความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัยได้ด้วย

ตัวแปรในการทำนายความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัยและเชิงอัตนัยยังเกี่ยวข้องกับทำนาย

4 ประเภท คือ ทุนมนุษย์ (Human Capital) การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Sponsorship) ข้อมูลส่วนบุคคล (Socio Demographic) และตัวแปรทางจิตวิทยาความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) (Eby et al. 2005; Judge et al. 1995) ซึ่งการที่จะประเมินความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัยนั้นประเมินจากระดับเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่ง ส่วนความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัยนั้นประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจในอาชีพ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวทำนายทั้ง 4 ประเภทและความสำเร็จในอาชีพพบว่า ทุนมนุษย์ (ได้แก่ จำนวนชั่วโมงการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานระดับการศึกษา การวางแผนอาชีพ สัมพันธภาพทางสังคม) และข้อมูลส่วนบุคคล (ได้แก่สถานภาพสมรส) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัย ส่วนการสนับสนุนจากองค์กร (ได้แก่ การสนับสนุนในอาชีพ โอกาสในการได้รับการฝึกทักษะหรือการฝึกอบรม) และตัวแปรทางจิตวิทยาความแตกต่างระหว่างบุคคล (ได้แก่ บุคลิกภาพด้านการมีสติ รับผิดชอบบุคลิกภาพด้านการแสดงตัว บุคลิกภาพแบบควบคุมเหตุการณ์ และการเชื่ออำนาจควบคุมภายในตนเอง) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัย

การวัดความสำเร็จในอาชีพ

การศึกษาที่ผ่านมาของ กัสติเกอร์และลาร์วูด (Gattiker; & Larwood. 1986) เกี่ยวกับการวัดความสำเร็จในอาชีพพบว่า ความสำเร็จในอาชีพสามารถวัดได้จากความรู้สึกภายในหรือเป็นความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัยใน 4 ด้าน ดังนี้คือ

1. ความสำเร็จด้านการทำงาน (Job Success) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณสมบัติของตนเองมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ได้รับข้อมูลป้อนกลับทางบวก ได้รับโอกาสในการศึกษาเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ได้รับการสนับสนุนเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ได้ทำงานที่ชอบ รวมทั้งมีความสุขในการปฏิบัติงาน
2. ความสำเร็จด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Success) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณสมบัติของตนเองได้รับความเคารพนับถือ เชื่อมั่นและยอมรับจากผู้ร่วมงาน รวมทั้งสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีเป็นที่ยอมรับของผู้ที่ร่วมงานด้วย

3. ความสำเร็จด้านการเงิน (Financial Success) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าที่ได้รับผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม เหมาะสมกับผลงานเมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพการทำงานและมีค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่พึงพอใจตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

4. ความสำเร็จด้านความก้าวหน้า (Hierarchical Success) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่ามีความพึงพอใจกับตำแหน่งที่ได้รับรวมทั้งค้ำค้ำกับการทำงาน การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามที่ตนตั้งเป้าหมายในอาชีพไว้

เกณฑ์การวัดความสำเร็จในอาชีพจำแนกได้เป็น 2 ประการ (DuBrin. 1994; Judge et al. 1995) คือ (1) ความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัย (Objective Career Success) เป็นความสำเร็จที่สามารถวัดได้อย่างเป็นปรนัย เป็นเกณฑ์ภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ เช่น เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และ (2) ความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัย (Subjective Career Success) เป็นการรับรู้ของบุคคลว่าประสบความสำเร็จในอาชีพ เช่น ความพึงพอใจในงาน พึงพอใจในอาชีพของตน

การศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ ได้กล่าวถึงความหมายของความสำเร็จในอาชีพ (Sturges. 1999) ไว้ดังนี้

1. ความสำเร็จภายใน (Internal Criteria)

- การบรรลุผลสำเร็จ เป็นความรู้สึกดีต่อการทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
- ความสำเร็จ เป็นการประสบความสำเร็จในงานที่ทำหาย มีความสร้างสรรค์ในการทำงาน และพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน
- ความสนุกสนานในการทำงาน เป็นการค้นพบความน่าสนใจในงาน
- ความมั่นคงและการพัฒนาสมดุล เป็นความรู้สึกค้ำค้ำระหว่างการทำงานทุ่มเทความรู้ความสามารถให้แก่องค์การกับสิ่งที่องค์กรมอบให้กลับมา และความสามารถในการรักษาสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัวให้ประสบความสำเร็จได้ทั้งสองด้าน

2. เกณฑ์ความสำเร็จที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Criteria)

- การยอมรับ เป็นการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับความนิยมชมชอบ การได้รับคัดเลือกให้เข้าประชุมในเรื่องที่สำคัญ
- การมีอิทธิพล เป็นความสามารถในการมีอิทธิพลต่อผู้อื่น

3. เกณฑ์ความสำเร็จภายนอก (External Criteria)

- เกณฑ์การเลื่อนขั้น เป็นความก้าวหน้าในการเลื่อนลำดับขั้นในงานที่ทำ
- เกณฑ์รางวัล เป็นเงินเดือน หรือค่าตอบแทนต่างๆ ที่บุคคลได้รับ

เกณฑ์การวัดความสำเร็จในอาชีพนอกเหนือจากที่กล่าวมายังสามารถวัดได้อีก 3 มิติคือ ความสำเร็จในอาชีพด้านวัตถุ ด้านจิตใจ และ ด้านสังคม (Lau; & Shaffer. 1999) ดังนี้

1. ความสำเร็จในอาชีพด้านวัตถุ ได้แก่ รายได้หรือเงินที่เทียบกับรางวัล และการบรรลุผลสำเร็จในงาน

2. ความสำเร็จในอาชีพด้านจิตใจ ได้แก่ การรับรู้ว่ารายได้เพียงพอและมีความพึงพอใจในอาชีพ

3. ความสำเร็จในอาชีพด้านสังคม ได้แก่ การมีสถานภาพทางสังคม การเป็นที่รู้จักในสังคม และการได้รับการยอมรับ ชื่นชมจากบุคคลอื่น

แนวความคิดที่หลากหลายเกี่ยวกับการวัดความสำเร็จในอาชีพดังกล่าวทำให้สรุปได้ยากว่า ความสำเร็จในการประกอบอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสของโรงเรณวัดอย่างไร ผลการวิจัยเรื่องนี้จะทำให้ได้ข้อสรุปที่มาจากความคิดเห็นของผู้ฝึกสอนฟิตเนสเองว่าความสำเร็จพิจารณาจากองค์ประกอบใดบ้าง เพราะวิธีที่ดีที่สุดในการตัดสินความสำเร็จในอาชีพ คือ การให้บุคคลที่ทำอาชีพนั้นเป็นผู้ตัดสินเองไม่ใช่ตัดสินโดยใช้บรรทัดฐานของผู้อื่น (Steer. 1991)

คุณลักษณะของบุคคลที่ประสบความสำเร็จ

บุคคลที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน มีคุณลักษณะสำคัญหลายประการซึ่งจากการวิจัยที่ผ่านมาสรุปได้ดังนี้ (ดนัย เทียนพุฒ. 2532; บุรณะศักดิ์ มาตหมาย. 2547; วิทยา นาควัชร. 2544)

1. มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ

ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จนั้นเป็นคุณสมบัติที่ต้องมีอยู่ในทุกคนตามธรรมชาติ ซึ่งลักษณะของการทำงานจะมีปัจจัยที่สามารถทำให้เกิดความเสี่ยงทั้งความสำเร็จและความล้มเหลวอยู่โดยไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้น ความมุ่งมั่นจึงเป็นคุณสมบัติสำคัญของการประกอบอาชีพ

2. มีความเชื่อมั่นและมีความคิดสร้างสรรค์

ความเชื่อมั่นในการทำงานบ่งบอกว่าบุคคลต้องการที่จะประสบความสำเร็จโดยมีหลักการและวิธีปฏิบัติที่เป็นหนทางนำไปสู่ความสำเร็จ เชื่อมั่นในทุกสิ่งที่กระทำลงไปว่าสามารถจะสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม การที่จะสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานก็ต้องมีความรู้พื้นฐานในอาชีพ มีความตั้งใจ และรู้จักคิดอย่างสร้างสรรค์จึงจะสามารถเพิ่มความเชื่อมั่นให้ตัวเองได้อย่างเต็มเปี่ยม

3. มีความสามารถในการตัดสินใจและมีวิสัยทัศน์ที่ดี

วิสัยทัศน์และความสามารถในการตัดสินใจเป็นสิ่งจำเป็นไม่น้อยไปกว่าปัจจัยอื่นๆ ที่จะต้องมีการแสดงออกที่โดดเด่นมากกว่าคนทั่ว ๆ ไป เพราะการตัดสินใจในการทำเรื่องใด ๆ ในแต่ละครั้งล้วนแต่หมายถึง ความสำเร็จ ความล้มเหลวของการประกอบธุรกิจแทบทั้งสิ้น ฉะนั้น ผู้ประกอบการจึงต้องมีการฝึกหัดตัดสินใจจากความรู้และประสบการณ์ที่ผ่านมา จนเกิดการสะสมเป็นวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

4. มองการเปลี่ยนแปลงคือโอกาส

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมาย การเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจที่มีทั้งถดถอยและมีความรุ่งเรืองต่างก็เป็นสิ่งที่นำมาซึ่งการที่ต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้ให้ได้ ซึ่งความพิเศษทางด้านความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล คงไม่ได้คำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นความ

เดือดร้อนเหมือนเช่นคนทั่วไปคิด แต่จะมองการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในแง่ดี ทำให้ตนมีโอกาที่จะสร้างความสำเร็จขึ้นได้

5. มีความอดทนต่อความไม่แน่นอน

การทำงานในทุกอาชีพมีปัญหาต่าง ๆ มากมาย เช่น ปัญหาการขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย ปัญหาการขาดความรู้ในสาขาอาชีพ การบริหารจัดการสมัยใหม่ ปัญหาการพัฒนาคุณภาพให้ได้มาตรฐานสากล เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวสร้างความเปลี่ยนแปลงทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ผู้ที่มีความอดทนเท่านั้นที่จะประสบความสำเร็จได้

6. เริ่มต้นทำและต้องทำให้เกิดความสำเร็จสูงสุด

คุณสมบัติในการรู้จักเริ่มต้น เป็นสิ่งสำคัญทำให้บุคคลไปถึงเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ ทั้งนี้เมื่อได้เริ่มต้นทำไปแล้วจะต้องให้ความสำคัญทุก ๆ ประเด็นของการทำงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จสูงสุด และมีความผิดพลาดน้อยที่สุด

7. ตระหนักในคุณค่าของเวลา

การทำงานในทุกอาชีพ บุคคลที่สามารถใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ได้ทุกเสี้ยววินาที ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการติดต่อ การประสานงาน การคิดหรือออกแบบงาน มีความรวดเร็ว ฉับไว ดังนั้น การเห็นคุณค่าของเวลาและใช้เวลาอย่างคุ้มค่าจึงเป็นก้าวแรกที่จะช่วยให้ทำงานประสบความสำเร็จในทุก ๆ อาชีพ

6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน

สตีเยร์และพอตเตอร์ (Steer; & Potter. 1991) ได้กล่าวถึงความสำคัญในการทำงานว่าเป็นการแลกเปลี่ยนที่มีสภาพพึ่งพาซึ่งกันและกัน โดยทั่วไปจะได้รับผลตอบแทนจากการทำงาน นอกจากนั้น การทำงานยังเป็นเครื่องแสดงสถานภาพทางสังคมและเป็นการให้ค่าของงานที่ทำอยู่ต่อตนเอง การทำงานจึงถือว่าการตอบสนองต่อความต้องการและความปรารถนาของบุคคล ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานจึงเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อม ดังที่ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2539) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำงานไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยบุคคล พิจารณาจากสิ่งที่ส่งผลต่อความต้องการ แรงจูงใจและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน และสถานที่ทำงาน ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการทำงานรวมถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล นอกจากนี้ ปัจจัยบุคคลยังรวมถึงองค์ประกอบด้านพฤติกรรม เช่น การรับรู้ ค่านิยม ทักษะ ทักษะ ความพร้อมของร่างกายและจิตใจ

2. ปัจจัยด้านบริหารจัดการ เป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความแตกต่างขององค์การ ได้แก่ จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ การบริหารจัดการ หน่วยงาน ลักษณะงาน กิจกรรมการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ระเบียบข้อบังคับ และบรรยากาศในองค์กร การบริหารจัดการเป็น

บรรยากาศในองค์กรอย่างหนึ่งโดยแต่ละองค์กรจะมีการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านการบริหารจัดการเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับสมใจ ลักษณะ (2549) ที่กล่าวว่าปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด คือ บุคลากร ซึ่งในสถานการณ์ปัจจุบัน การบริหารจัดการมีความท้าทายอย่างมาก สอดคล้องกับที่ คินนิคกีและวิลเลียม (Kinicki; & Williams. 2006) ซึ่งได้กล่าวถึงความท้าทายไว้ดังนี้

1. การจัดการเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Managing for Competitive Advantage) ความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ ความสามารถในการจัดการผลิตสินค้าหรือบริการให้บรรลุผลสำเร็จมากกว่าคู่แข่ง ซึ่งองค์กรจะต้องสร้างความสามารถที่แตกต่าง เหนือกว่าคู่แข่ง ส่งผลให้องค์กรได้เปรียบเหนือคู่แข่งอื่นในอุตสาหกรรม ซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันประกอบด้วย

1.1 ประสิทธิภาพ (Efficiency) การดำเนินงานขององค์กรโดยใช้หลักประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุด เพื่อให้โครงสร้างต้นทุนของสินค้าหรือบริการต่ำกว่าคู่แข่งมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ องค์กรในปัจจุบันจึงมุ่งประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

1.2 คุณภาพ (Quality) คือ ขอบเขตของสินค้าหรือบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการจำเป็นและความคาดหวังของลูกค้า นั่นคือ สินค้าหรือบริการขององค์กรจะต้องมีคุณภาพตามมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ลูกค้ายอมรับได้ ประเด็นการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) จึงเป็นสิ่งสำคัญขององค์กรต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด นับตั้งแต่คุณภาพการออกแบบสินค้า คุณภาพผลิตภัณฑ์ คุณภาพการนำไปใช้ และคุณภาพหลังการใช้งานของลูกค้า

1.3 นวัตกรรม (Innovation) เป็นการสรรหาและนำเสนอสิ่งคิดค้นใหม่ ๆ หรือการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการดำเนินงาน การผลิตสินค้าหรือบริการ เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่นำมาใช้ ดังนั้นถ้าองค์กรสามารถนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ ได้ดีกว่าคู่แข่งอย่างต่อเนื่องก็ย่อมเป็นที่ต้องการของลูกค้า เกิดความผูกพันหรือความจงรักภักดีในตราสินค้า (Brand Loyalty) ขององค์กร

1.4 การตอบสนองลูกค้า (Customer Responsiveness) ลูกค้ามีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร เพราะถ้าปราศจากลูกค้าองค์กรก็ไม่สามารถดำเนินงานต่อไปได้ แม้แต่องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร การตอบสนองต่อลูกค้านับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ การที่องค์กรมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ย่อมสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าที่มีต่อองค์กรทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน

2. การจัดการเรื่องความหลากหลายของแรงงาน (Managing for Diversity) ผู้จัดการในปัจจุบันจะต้องเผชิญกับความรับผิดชอบต่อนักงานที่มีความแตกต่างและความหลากหลายเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของอายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา และความสามารถ สมาชิกในองค์กรแต่

ละคนควรได้รับการปฏิบัติที่เสมอภาคและเท่าเทียมกันจากฝ่ายบริหาร เพื่อให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3. การจัดการระดับโลก (Managing for Globalization) การเผชิญกับความท้าทายการจัดการระดับโลกอันเนื่องมาจากกระแสการค้าไร้พรมแดนในยุคของโลกาภิวัตน์ การดำเนินงานขององค์กรต้องเผชิญกับการแข่งขันทั้งภายในประเทศและจากคู่แข่งต่างประเทศหรือธุรกิจระหว่างประเทศ นอกจากนี้ แนวทางการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีนโยบายการค้าระหว่างประเทศที่ประเทศต่าง ๆ มีการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจ การทำข้อตกลงระหว่างประเทศ การดำเนินนโยบายเขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) ล้วนส่งผลทำให้องค์กรจะต้องผลิตสินค้าหรือบริการให้มีคุณภาพเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

4. การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Managing for Information Technology) ในยุคปัจจุบันเผชิญกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ การดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ ในยุคของสังคมสารสนเทศ (Information Society) ต่างมีการนำเอาระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กร และเชื่อมโยงระบบข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกองค์กร มีการติดต่อซื้อขายระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (Business to Business: B2B) ระหว่างธุรกิจกับลูกค้า (Business to Customer: B2C) มีการซื้อขายผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) การใช้ระบบติดต่อผ่านทางอีเมลล์ (E-Mail) การประชุมผ่านทางระบบวีดีโอ (Video Conference) ดังนั้น การจัดการระบบฐานข้อมูลขององค์กรจะต้องประยุกต์ให้เข้ากับเทคโนโลยี สารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

5. การจัดการมาตรฐานจริยธรรม (Managing for Ethical Standards) การเผชิญกับความรับผิดชอบต่อสังคม และการจัดการอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ความท้าทายการจัดการทางด้านนี้จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม การกำหนดบทบาทขององค์กรให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนินงานในยุคนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานอยู่ในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน ตัวอย่างเช่น เมื่อชิ้นส่วนชิ้นหนึ่งของเครื่องจักรมีความบกพร่อง องค์กรก็ไม่ควรทำการส่งมอบเครื่องจักรนั้นให้กับลูกค้าเพียงเพื่อต้องการให้เสร็จทันเวลาส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า เป็นต้น การรักษาจริยธรรมเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร

6. การจัดการเป้าหมายชีวิตของตนเอง (Managing for Your Own Happiness and Life Goals) การดำเนินงานของผู้จัดการสมัยใหม่ไม่ได้เพียงแค่พิจารณาถึงการได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น การดำเนินงานขององค์กรต้องตรงกับเป้าหมายในชีวิตของตนเองด้วย ดังนั้นผู้จัดการเหล่านี้จึงต้องคำนึงถึงบุคคลกรในหน่วยงานว่าพวกเขามีความสุขในการทำงาน หรือมีความสำเร็จในชีวิตของตนเองหรือไม่ การเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์กรไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งการจัดการความขัดแย้งต่าง ๆ ภายในองค์กรเป็นภารกิจสำคัญของผู้จัดการในยุคนี้ที่จะดำเนินงานให้เกิดความสมดุลระหว่างเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายในชีวิตของบุคคล

สรุปได้ว่าการบริหารจัดการภายใต้นโยบายขององค์กรมีความสำคัญต่อความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้จัดการซึ่งเป็นผู้ตอบสนองนโยบายขององค์กร และการบริหารความท้าทายต่างๆ ที่เกิดขึ้นล้วนส่งผลต่อความสำเร็จ การรักษาสมดุล ระหว่างผลสำเร็จและความเปื้อหนาย ความกังวลในการทำงานไว้เป็นอย่างดี เพราะความรู้สึกของคนโดยทั่วไปมักจะอยู่ระหว่างผลสำเร็จกับความเปื้อหนายและความกังวล ซึ่งความเปื้อหนายอาจจะเพิ่มมากขึ้นอันเนื่องมาจากการใช้ทักษะและความท้าทายที่เกิดขึ้นไม่มีความสัมพันธ์กัน เช่น การใช้ทักษะในระดับสูงกับงานที่มีความท้าทาย หรือปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น หรืองานที่ทำไม่ตรงกับความสามารถ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เป็นสภาพแวดล้อมในองค์กรที่ครอบคลุมไปถึงสถานที่ คน ระบบการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กร สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรได้แก่ นโยบายรัฐ สังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี มีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน และเป็นสภาพแวดล้อมที่ทำให้คนอยากทำงานหรือไม่อยากทำงาน ดังนั้น สภาพแวดล้อมจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิต สภาพแวดล้อมยังรวมถึงสถานที่ ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก แสงสว่าง อุณหภูมิ และบุคลากรซึ่งได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรด้วย

ปัจจุบันปัญหาการทำงานมีความยุ่งยากมากขึ้นเนื่องจากการแข่งขันด้านเศรษฐกิจกันสูงมาก ดังนั้นการที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่นอกจากจะต้องพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพตามมาตรฐานแล้วยังต้องพิจารณาปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ ที่เอื้อต่อการทำงานด้วย สอดคล้องกับการวิจัยที่ผ่านมาของเสกสรร อรกุล (2556) ที่พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจในหน้าที่ และโอกาสก้าวหน้า ส่วนปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การเลื่อนตำแหน่งงาน เทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านความปลอดภัยในการทำงาน ในทำนองเดียวกัน กิตติพันธุ์ รอดเกื้อ (2555) พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย การพัฒนาความสามารถของบุคคล โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และการปฏิบัติงานในสังคม

ปัจจัยในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จ

การบริหารและการทำงานทุกประเภทจำเป็นจะต้องมีปัจจัยหรือทรัพยากรพื้นฐานทางการบริหาร ปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จ 4 ประการ หรือเรียกกันว่า 4 M's ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการจัดการ (Management) (ตุลา มหาพสุธานนท์. 2554)

1. คน (Man) หมายถึง บุคลากรทุกระดับในองค์กร ตั้งแต่ ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับล่าง ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรมีความสำคัญอันดับแรกที่จะผลักดันให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

2. เงิน (Money) หมายถึง เงินทุน งบประมาณ รวมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ได้รับมาจากการดำเนินงานขององค์กร ถือเป็นฟันเฟืองที่จะทำให้การดำเนินงาน การใช้คน การจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อใช้ในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย

3. วัสดุสิ่งของ (Material) หมายถึง ทรัพยากรเครื่องใช้ในสำนักงานที่จำเป็นต้องใช้ประโยชน์ในองค์กร และเพื่อการทำงานขององค์กร รวมถึงระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรและสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่างที่จะทำให้การทำงานขององค์กรเป็นไปด้วยดี มีระบบเกิดความสะดวกและบรรลุผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว

4. วิธีการ (Method) หมายถึง ขบวนการทำงานขององค์กร ตั้งแต่ระเบียบขององค์กร กฎเกณฑ์การทำงานของพนักงาน รวมทั้งขั้นตอนการดำเนินการเพื่อเพิ่มผลผลิตของผลิตภัณฑ์องค์กรซึ่งจะทำให้การดำเนินงานภายในองค์กรเป็นไปด้วยความมีระเบียบเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

สมใจ ลักษณะ (2549) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ที่อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและองค์กร ของพนักงานที่ช่วยเสริมแรงให้พนักงานมีประสิทธิภาพสูงและมีความพึงพอใจในการทำงานซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ได้แก่สภาพแวดล้อมของการทำงาน และวิธีการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ถ้าหากไม่เหมาะสม หรือบกพร่องไป จะทำให้บุคคลรู้สึกไม่พอใจในงาน ซึ่งถ้ามีพร้อมสมบูรณ์ก็ไม่สามารถสร้างความพอใจในงานได้ แต่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ เพราะเป็นปัจจัยที่ป้องกันความไม่พอใจในงานเท่านั้น ไม่ใช่ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้คนทำงาน โดยมีประสิทธิภาพ หรือผลผลิตมากขึ้นได้ ถือเป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factor) ซึ่งหากขาดปัจจัยดังกล่าวอาจมีแนวโน้มเกิดความไม่พอใจต่องานที่รับผิดชอบ ตัวอย่างปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ (Salary) หากเงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ พนักงานเก่าหรือพนักงานใหม่ได้เงินที่ไม่แตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดความไม่พอใจได้ ซึ่งบริษัทจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในการปรับเงินเดือนของพนักงานด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ สุเมธ ภิญาณคง และคณะ (2552) ที่พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับ ชมพูนุท ศรีพงษ์ (2550) ที่พบว่าผู้บริหารหากเข้าใจถึงกลยุทธ์ในการจูงใจ และสามารถนำมาใช้ประโยชน์กับพนักงานของตน โดยการให้การจูงใจที่เหมาะสมอาจเป็นรูปของเงินหรือผลตอบแทนอื่นไม่ใช่เงินนั้นจะส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงานได้ แต่ไม่ควรจะให้มากเกินไปเนื่องจากไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจัยในด้านนโยบายและการบริหาร (Company

Policies and Administrator) เป็นปัจจัยที่องค์กรจะต้องมี และเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน เช่น การบริหารงานที่ไม่เป็นระบบ การไม่ส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน รวมถึงการดำรงรักษาและให้ความมั่นคงกับบุคลากร หากแต่ในทางทฤษฎีเชื่อว่าการเพิ่มคุณภาพของปัจจัยนี้ก็ไม่ได้ทำให้พนักงานมีแนวโน้มพึงพอใจมากขึ้น ความสัมพันธ์ในหมู่พนักงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Interpersonal Relation) หากเป็นไปในด้านลบ เอาัดเอาเปรียบกัน แข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน ก็จะก่อให้เกิดความเบียดเบียน หากมีในด้านบวกมากเกินไปก็ไม่ได้ช่วยให้พนักงานมีความกระตือรือร้นมากขึ้น และยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพียงแต่เป็นข้อกำหนดที่ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจ เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน การควบคุมของหัวหน้างาน สถานะภาพในการทำงาน ความมั่นคงในงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) คือปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้คนทำงานอย่างมีความสุข มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น หรือทำให้เกิดความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น เป็นปัจจัยที่ไม่มีก็ได้หากองค์กรไม่ได้มุ่งเน้นเพิ่มระดับความพึงพอใจ หรือระดับโน้มน้าวให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น เรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยภายใน (Intrinsic Factor) ได้แก่ ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การทำงานที่สามารถแก้ปัญหาหรืออุปสรรคให้ลุล่วงไปด้วยดี ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในผลสำเร็จของงาน ทำให้เกิดกำลังใจที่จะทำงานนั้นต่อ การได้รับการยอมรับ หรือการได้รับการยกย่องในผลงาน (Recognition for Achievement) เมื่อทำงานบรรลุผลแล้วสิ่งที่จะสร้างความประทับใจคือ การได้รับการยกย่องชมเชย แสดงความยินดีจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน บุคคลทั่วๆ ไปทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ มีกำลังใจ ส่งผลกระตุ้นจูงใจในการทำงาน สอดคล้องกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ ความรับผิดชอบในงาน การได้เลื่อนตำแหน่ง ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การให้โอกาสในการเพิ่มพูนความรู้เพื่อความก้าวหน้าและเจริญเติบโตเป็นการจูงใจให้พนักงานทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีของ วิกทอร์ สตรี (2554) ที่พบว่าปัจจัยจูงใจในด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในระดับมาก เช่นเดียวกับการศึกษาของ พิทยา โภคา (2552) ที่พบว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการทำงานของบุคลากร ส่วนเพศ อายุ และสถานะภาพที่ต่างกันมีระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ความสำคัญของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) กล่าวว่า ความสำคัญของความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็นความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เกี่ยวกับการบริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการ

บริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่าง ในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่น และความเข้าใจต่อผู้อื่น ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการ

ความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องสำคัญไม่น้อยกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จ

มิลเล็ท (Millet. 1954) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานบริการ หรือคุณภาพงานว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจบริการที่ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

สรุปได้ว่า การทำหน้าที่หรือปฏิบัติงานในฐานะผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ฝึกสอนในฟิตเนส นอกจากการเป็นผู้ฝึกสอนแล้วยังต้องเป็นผู้ให้บริการด้วย หากผู้ฝึกสอนมีทักษะ มีความสามารถในด้านการให้บริการที่ดี มีความเข้าใจ รวมถึงมีความพึงพอใจที่จะให้บริการ ตลอดจนได้รับการสนับสนุน การพัฒนาตนเองจากหน่วยงาน บริษัท องค์กร ให้มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญสามารถให้บริการแก่ลูกค้าของตนได้อย่างมีคุณภาพจนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ นั่นคือความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นหากความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองจนเกิดความสมดุล จึงถือได้ว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นเป็นตัวชี้วัดถึงความสำเร็จของการเป็นผู้ฝึกสอนได้เช่นกัน

วิธีการวัดผลงาน

จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวว่า การตรวจสอบผลการดำเนินงานใดๆ จำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานเสมอ ทีมตรวจสอบต้องกำหนดเกณฑ์การวัด หรือประเมินผลงานขึ้นเพื่อใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลงานในแต่ละครั้ง โดยกำหนดเกณฑ์ในการวัด ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 2 ประการ คือ

1. การกำหนดตัวชี้วัด (Indicators) เป็นการกำหนดเกณฑ์การประเมินสัมฤทธิ์ผล และเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ ซึ่งจากการแปรทิศทาง กลยุทธ์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย

หลักการพื้นฐานของการพัฒนาตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่นิยมใช้กันทั่วไป คือ การพัฒนาตัวชี้วัด ผลกิจกรรมย่อยในกระบวนการดำเนินงาน (Activity-Base Performance Indicators) มีลำดับ ขั้นตอนการดำเนินงาน 2 ขั้นตอน คือ การจำแนกกระบวนการดำเนินงานออกเป็นกิจกรรมย่อย ๆ หลังจากนั้นจึงกำหนดตัวชี้วัดผลงานเบื้องต้น (Immediate Output Indicators) ของกิจกรรมย่อย เหล่านั้น ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เมื่อนำตัวชี้วัดผลงานกิจกรรมดังกล่าวมาประมวลเรียบเรียง ตามลำดับของกระบวนการทำงานแล้ว ก็จะได้ดัชนีชี้วัดผลงานของกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด ตัวชี้วัดเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์ในเชิงเป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกันตามระดับก่อนหลังของ กระบวนการ

2. ฐานข้อมูลและวิธีการจัดเก็บข้อมูล จำเป็นต้องใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานมี 3 กลุ่มหลัก ๆ คือ (1) ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรและผลงาน (2) ฐานข้อมูลเกี่ยวกับสถานะ และผลการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม และ (3) ฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งการจัดเก็บการ บันทึกรายงานข้อมูลเหล่านี้สามารถดำเนินการได้โดยวิธีที่แตกต่าง การตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูลเป็นเรื่องที่จำเป็นมากเพราะมักปรากฏว่าข้อมูลที่ได้จากหน่วยปฏิบัติงานไม่ตรงกัน หรือ ข้อมูลที่ได้จากหลายแหล่งมักจะไม่ตรงกัน ทั้งนี้เพราะฐานข้อมูลต่างกัน ในการประเมินจะพบคำว่า ตัวบ่งชี้ เกณฑ์ และมาตรฐานอยู่เสมอ ซึ่งตัวบ่งชี้จะเป็นตัวประกอบ ตัวแปร ค่าที่สังเกตได้ (สมหวัง พิริยานูวัฒน์. 2544) แต่มีใช้เป็นการกำหนดเกณฑ์เด็ดขาด

การกำหนดเกณฑ์เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินคุณค่าหรือความสำเร็จของกิจกรรม โดยปกติจะเป็นเกณฑ์ที่มีความเป็นปรนัย คือสามารถวัดได้ สังเกตได้โดยตรงไม่ว่าผู้ประเมินจะเป็น ใคร ถ้าประเมินโดยยึดหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานเดียวกันแล้ว การตัดสินผลการประเมินย่อมเหมือน กัน และเมื่อก้าวถึงวิธีการกำหนดเกณฑ์จะมีหลากหลายวิธีซึ่งขึ้นอยู่กับนักประเมินจะเลือกวิธีการใดให้เกิดความเหมาะสมหรือมีผลการดำเนินงานต่อไป และตัวบ่งชี้จะมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์และ มาตรฐาน ซึ่งใช้เป็นเครื่องตัดสินความสำเร็จของผลของการดำเนินงาน

สุวิมล ติรภานันท์ (2550) กล่าวว่า ลักษณะของตัวชี้วัดที่ดีควรมีความสอดคล้องกับประเด็น ที่ต้องการประเมิน และสามารถระบุถึงสถานการณ์ในประเด็นที่ต้องการประเมินได้ชัดเจน เป็น รูปธรรม สามารถวัด และสังเกตได้ และควรได้รับการยอมรับจากผู้ใช่ผลการประเมิน ในทางตรงกัน ข้ามหากตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินไม่ได้รับการยอมรับ ย่อมส่งผลต่อคุณภาพของการประเมิน ทำ ให้การประเมินนั้นล้มเหลวในที่สุด สอดคล้องกับสาคร สุขศรีวงศ์ (2552) ที่กล่าวว่า หน่วยงาน องค์กรจำเป็นต้องจัดทำตัวชี้วัดที่ครอบคลุมผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ และกำหนดค่าถ่วง น้ำหนักตามลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดแต่ละตัวก่อนที่จะมีการวัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการจัดทำ ตัวชี้วัดที่ครอบคลุมและให้น้ำหนักความสำคัญกับตัวชี้วัดแต่ละตัวอย่างเหมาะสมก็จะทำให้องค์กร สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้ทั่วถึง

ตัวชี้วัด (Indicators)

จอห์นสโตน (Johnstone. 1981) ให้ความหมายของตัวชี้วัดว่า เป็นสารสนเทศที่บ่งบอก ปริมาณเชิงสัมพันธ์ หรือสภาวะของสิ่งที่มุ่งวัดในเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยไม่จำเป็นต้องบ่งบอกสภาวะที่ เจาะจงหรือชัดเจน แต่บ่งบอกหรือสะท้อนภาพของสถานการณ์ที่เราสนใจเข้าไปตรวจสอบอย่าง กว้าง ๆ หรือให้ภาพเชิงสรุปโดยทั่ว ๆ ไป ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ในอนาคต สอดคล้องกับ ศิริชัย กาญจนะวาสี (2536) ที่กล่าวว่าตัวชี้วัด (Indicators) เป็นตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกต ได้ ซึ่งใช้บ่งบอกสถานภาพ หรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงาน หรือผลการดำเนินงาน

พิสนุ ฟองศรี (2553) กล่าวอีกว่า การกำหนดเกณฑ์ประเมิน กำหนดเกณฑ์การตัดสิน หรือการ ประเมิน จะเป็นเกณฑ์ในการตัดสินในความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของโครงการ นอกจากนั้น จอห์นสโตน (Johnstone. 1981) ยังได้แบ่งตัวชี้วัดออกเป็น 3 กลุ่ม ตามแนวคิดเชิงระบบ ได้แก่ (1) ตัวชี้วัดกลุ่มปัจจัย ตัวชี้วัดประเภทนี้ชี้สภาพปัจจัยของระบบ ได้แก่ ด้านบุคลากร เงิน ทรัพยากร อื่น ๆ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ และความต้องการหรือความพึงประสงค์ที่มีต่อระบบ เป็นต้น (2) ตัวชี้วัด กลุ่มกระบวนการ ตัวชี้วัดประเภทนี้ช่วยชี้สภาพของกระบวนการดำเนินงานของระบบ เช่น ตัวชี้วัด กลุ่มกระบวนการของระบบการศึกษาจะเป็นตัวชี้วัดเกี่ยวกับสภาพการเรียนการสอน การบริหาร เป็นต้น และ (3) ตัวชี้วัดกลุ่มผลผลิต ตัวชี้วัดประเภทนี้ช่วยชี้สภาพของผลผลิตที่ระบบได้ผลิต ออกมา ซึ่งแสดงทั้งด้านปริมาณและระดับของผลผลิต เช่น ผลผลิตของระบบการศึกษา ได้แก่ อัตรา ความสำเร็จการศึกษาในระดับต่าง ๆ การมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษา เป็นต้น

การวัดความก้าวหน้าในอาชีพของปานทิพย์ บุญยะสุด (2540) มีเกณฑ์ดังนี้ ความก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่ การได้เลื่อนขึ้นดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น มีหน้าที่และความรับผิดชอบที่สูงขึ้น ความก้าวหน้าในตำแหน่งวัดได้จากการเปรียบเทียบกับตำแหน่งที่ได้ดำรงอยู่กับระยะเวลาที่ทำงาน หรือเปรียบเทียบกับอายุของพนักงานหรืออาจเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมรุ่น

ความก้าวหน้าในเงินเดือน การได้รับเงินเดือนในอัตราที่สูงขึ้นมีส่วนสัมพันธ์ส่งเสริมและ สนับสนุนกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ผู้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ย่อมมีโอกาที่จะได้รับ เงินเดือนที่สูงขึ้น หรือมีความก้าวหน้าในเงินเดือน ทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

ความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเอง มีความสำคัญมากที่สุดที่จะก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานที่พัฒนาตนเองได้รวดเร็ว ย่อมมีความก้าวหน้าทั้งตำแหน่งหน้าที่และเงินเดือน เพราะ การได้เลื่อนตำแหน่งหรือการได้เลื่อนขึ้นเงินเดือนโดยปกติหรือพิเศษนั้น ผู้บังคับบัญชาควรมีอำนาจ พิจารณาจากความรู้ความสามารถ ความประพฤติ ตลอดจนผลงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ สอดคล้องกับ เซเบิร์ต และคณะ (Seibert, et al. 1999) ซึ่งศึกษาเรื่องบุคลิกภาพแบบลงมือทำที่ สัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพแบบลงมือทำก่อน มีผลเชิงบวกต่อ 2 ตัวชี้วัดเป้าหมายความสำเร็จในอาชีพ คือเงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่งกับความพึงพอใจใน อาชีพบุคลิกภาพแบบลงมือทำก่อนจึงเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับความสำเร็จ

นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือที่ช่วยเหลือในการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ โดยแบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ การเลื่อนแบบขั้นบันได (Job Ladders) เป็นแผนผังที่แสดงให้เห็นโอกาสที่จะก้าวหน้าจากงานหนึ่งไปยังงานอื่น ๆ ได้ทั้งในแนวนอนและการเลื่อนไปยังตำแหน่งที่สูงขึ้น (ธงชัย สันติวงษ์. 2540) โดยมีรายละเอียดต่างๆ เช่น อัตราเงินเดือน ประสบการณ์ การอบรม การโยกย้ายงาน (Job Posting) เป็นวิธีการง่าย ๆ ที่ใช้เปิดโอกาสให้พนักงานในองค์กรสามารถพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ โดยการเลื่อนขั้นหรือโยกย้ายไปทำงานที่ชอบตามระบบนี้ เมื่อมีตำแหน่งใหม่เกิดขึ้นจะมีการแจ้งให้ทราบในข่าวสารหรือติดประกาศ ซึ่งจะระบุถึงความสามารถ ประสบการณ์ และอายุงานที่จำเป็น เพื่อให้พนักงานมีสิทธิสมัครใหม่ในตำแหน่งที่เปิดได้

สรุปได้ว่า การวัดผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอจะทำให้ทราบความสามารถของตนเอง ทำให้เกิดความเข้าใจปัญหาและข้อจำกัดบางด้าน ข้อมูลที่ได้จากการวัดผลงานจะมีคุณค่ามาก ถ้านำมาวิเคราะห์ให้เห็นถึงปัญหา การที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างมีระบบ ภายใต้ตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรม สามารถวัด และสังเกตได้ ทั้งนี้การปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส นอกจากความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากความสามารถแล้วสิ่งสำคัญคือ การพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพที่สูงขึ้น ดังนั้นผู้ฝึกสอนจะต้องรับรู้ และมีความเข้าใจในศักยภาพของตนเอง เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงและแก้ไขให้มีประสิทธิภาพต่อไป

7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณลักษณะที่สำคัญของผู้ฝึกสอนฟิตเนส

คุณลักษณะของผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่ดีมีหลายประการ อย่างไรก็ตาม จากการวิจัยพบว่า คุณสมบัติที่จำเป็นต่อการทำงานในหน้าที่ผู้ฝึกสอนฟิตเนสในโรงแรมให้ประสบความสำเร็จสรุปได้ดังนี้ (กฤษณะ อิศรมาตร. 2548; สุริพร โรจนศิริ. 2547; Chang; & Kim. 2003; Deana. 2013; Evans; & Roy. 2005; Midha et al. 1999; Weimar, et al. 2004; Wininger. 2007)

1. มีบุคลิกภาพที่ดี บุคลิกภาพของผู้ฝึกสอนฟิตเนสเป็นลักษณะโดยรวมทั้งรูปลักษณ์ทางกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและพฤติกรรม (ธงชัย สันติวงษ์. 2540; สุจิตรา ธนาคันธ์. 2554; Deana. 2013; Evans; & Roy. 2005) ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และสามารถสรุปเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพทางกาย มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องดังนี้

1.1 รูปร่าง หน้าตา เป็นลักษณะภายนอกที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลรอบข้าง และผู้ใช้บริการ ผู้ที่มีรูปร่างหน้าตาดี ย่อมได้เปรียบบุคคลอื่น เมื่อประกอบกับการมีกิริยามารยาทที่ดี อ่อนน้อม มีความเป็นกันเอง มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และ มีทักษะในการพูด โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานก็มีมากขึ้น

1.2 การแต่งกาย ผู้ที่มีบุคลิกภาพดีจะต้องแต่งกายให้ถูกกาลเทศะ มีรูปแบบของเสื้อผ้าและสีที่เหมาะสม การแต่งกายเป็นเรื่องที่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ง่ายและรวดเร็ว การ

แต่งกายให้เหมาะสมกับการออกกำลังกายหรือการทำหน้าที่ผู้ฝึกสอนฟิตเนสถือเป็นการให้เกียรติสมาชิกผู้ที่เข้ามาใช้บริการ เป็นการแสดงถึงความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งโรงแรมส่วนใหญ่จะมีเครื่องแบบหรือเครื่องแต่งกายสำหรับผู้ฝึกสอนฟิตเนส กัน (สุรีพร โรจนศิริ. 2547)

1.3 ความสะอาดและสุขภาพอนามัย อวัยวะส่วนต่างๆ ของร่างกายตั้งแต่ศีรษะจรดปลายเท้าจะต้องดูแลให้สะอาดอยู่เสมอในระหว่างที่ปฏิบัติหน้าที่

1.4 กิริยาท่าทาง มีความสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับผู้พบเห็นหรือมาติดต่อ ดังนั้นบุคคลจึงควรแสดงกิริยาท่าทางที่คล่องแคล่ว รวดเร็วและให้เกียรติผู้ที่มาใช้บริการในฟิตเนส

2. บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ ช่วยส่งเสริมให้บุคลิกภาพทางกายงดงาม น่าศรัทธา และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น (Deana. 2013) บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ต่าง ๆ ได้แก่ ความโลภ โกรธ หลง ไม่ให้มีการแสดงออกจนมากเกินไป เพราะจะทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน เช่น โกรธบ่อย ๆ ก็จะแสดงออกด้วยสีหน้าหรือพฤติกรรม บ่นว่า จนทำให้ไม่มีคนอยากเข้าใกล้

2.2 มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพราะจะทำให้มีจิตมุ่งมั่นในการทำงาน ทুমเทในในการทำงานทั้งร่างกายและจิตใจและพร้อมที่จะฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ทำงานด้วยใจรักและและบางครั้งก็ช่วยทำงานโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใด ๆ

2.3 มีความสามารถในการตัดสินใจ งานผู้ฝึกสอนฟิตเนสต้องตัดสินใจและแก้ปัญหาอยู่ตลอดเวลา ผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านต่างๆ จะสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

3. บุคลิกภาพทางวาจา (สุรีพร โรจนศิริ. 2547) เกี่ยวข้องกับการพูดซึ่งสรุปได้ดังนี้

3.1 วาจาสุภาพนุ่มนวล การพูดที่ดีจะต้องพูดสุภาพนุ่มนวล และมีหางเสียง จะทำให้เป็นที่ชื่นชมรักใคร่ของคนทั่วไป และสามารถทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน

3.2 ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและจดจำได้ง่าย บุคคลที่จะต้องติดต่อพบปะกับผู้อื่น จำนวนมากจำเป็นต้องสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจและแปลความหมายได้อย่างถูกต้อง จดจำง่าย จำเป็นต้องใช้ภาษาหรือคำพูดที่เหมาะสมกับผู้ฟัง จะทำให้เข้าใจได้ง่ายไม่สับสน หรืออาจจะต้องมีศิลปะในการจูงใจอีกด้วย

3.3 ใช้น้ำเสียงและคำพูดที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ผู้พูดจะต้องระมัดระวังให้อยู่ในลักษณะที่พอดี ไม่แข็งกระด้างหรืออ่อนหวานเกินไป เช่น กระด้าง จนเหมือนกับ การเกรี้ยวกราด หรือนุ่มนวลมากเกินไปจนเหมือนการเสแสร้ง มีจิตเมตตาเกินไปพอดี ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อผู้พูดและจะต้องเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสม สุภาพไม่กระทบต่อจิตใจของผู้ฟัง

3.4 ใช้ภาษาที่เหมาะสม การพูดกับผู้อื่นไม่ว่าจะต่างสถานะกันอย่างไรก็ตามจะต้องใช้น้ำเสียงหรือภาษา ที่เหมาะสมกับบุคคลนั้น ต้องรู้ว่าสิ่งใดควรพูด สิ่งใดไม่ควรพูดและในการพูดจะต้องเลือกภาษาเหมาะสมกับผู้ฟัง

ผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่มีบุคลิกภาพดีจะมีความมั่นใจในการแสดงออกมากขึ้น และมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จสูง ได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการและบุคคลทั่วไป สามารถปรับตัวให้เข้ากับบุคคลและสถานการณ์ได้ดี สามารถสร้างความศรัทธา น่าเชื่อถือแก่ผู้พบเห็น ได้รับความร่วมมือและการติดต่อด้วยดี ช่วยให้ทำงานประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น

2. มีความรู้ความสามารถด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา (ณัฐวุฒิ เกิดกรุง .2551; Deana. 2013; Francis. 2005; Gurmeen; & Kanika. 2010; Malek et al. 2002; Midha et al. 1999) ผู้ฝึกสอนฟิตเนสจะต้องผ่านการฝึกอบรมทางวิชาการและการปฏิบัติงานในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกายดังต่อไปนี้

1. กายวิภาคศาสตร์พื้นฐาน
2. สรีรวิทยาการออกกำลังกาย
3. เวชศาสตร์การกีฬา
4. ชีวกลศาสตร์การกีฬา
5. การป้องกันการบาดเจ็บ
6. โภชนาการ การออกกำลังกายและการควบคุมน้ำหนัก
7. การฝึกโดยใช้แรงต้าน
8. จิตวิทยาการกีฬา
9. การกำหนดโปรแกรมการออกกำลังกาย และการทดสอบสมรรถภาพ
10. เทคนิคพื้นฐานทางธุรกิจ

3. มีความสามารถในการสอน (กฤษณะ อิศรมาตร. 2548; ณัฐวุฒิ เกิดกรุง. 2551; สาลี สุภาภรณ์. 2553; สุรพงศ์ พรหมชา. 2553; Harison et. al. 1995; Supaporn. 2000; Weimar et. al. 2004; Wininger. 2007) การสอนในฟิตเนสมีความแตกต่างจากการสอนในชั้นเรียน เพราะไม่มีการให้เกรดมีแต่การประเมินสมรรถภาพและความก้าวหน้าของสมาชิกที่มาออกกำลังกาย ผู้ร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่มีความสนใจในกิจกรรมที่เลือกและเป็นกลุ่มคนขนาดเล็ก 5-10 คน ผู้ฝึกสอนฟิตเนสต้องมีทักษะทางด้านการออกกำลังกายที่สอน และต้องทำหน้าที่หลายบทบาทในเวลาเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้อำนวยการความสะอาด ผู้จัดการ ผู้ควบคุมการสอนซึ่งจะต้องมีไหวพริบ มีความฉับไว และพร้อมที่จะต้องเปลี่ยนบทบาทการสอนของตนให้สอดคล้องกับสถานการณ์

ผู้ฝึกสอนฟิตเนสต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกาย มีความรู้ในเรื่องหลักการฝึกและการออกกำลังกาย มีความสามารถในการทักษะการออกกำลังกายที่สอนเป็นอย่างดี มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการออกกำลังกายรวมถึงหลักในการจัดชั้นเรียน เทคนิคในการบริหารชั้นเรียน มีความรู้ในการออกกำลังกายที่นำมาสอน ในเป้าหมาย หลักการ รวมถึงอุปกรณ์ที่นำมาประกอบการสอน

4. มีความสามารถในการสื่อสาร (เกษศิริพันธ์ กิตติพงษ์ภากรณ์. 2553; Deana et al. 2008; Wininger. 2007) เป็นความสามารถในการรับและส่งสาร มีวัฒนธรรมในการใช้ภาษา ถ่ายทอดความคิด ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก และทักษะของผู้ฝึกสอนเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในการสอนและประสบการณ์อันเป็นประโยชน์ต่อการออกกำลังกาย มีความสามารถในการโน้มน้าวใจ และกระตุ้นผู้ใช้บริการให้มีการออกกำลังกายตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งการเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไข และลดปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่ มีการเลือกรับและไม่เลือกรับข้อมูลข่าวสารด้วยหลักเหตุผลและความถูกต้อง ตลอดจนการเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อตนเองและสังคม

5. มีความสามารถด้านการสร้างสัมพันธภาพ (สุมาลี เพชรศิริ และคณะ. 2549; Deana. 2013; Wininger. 2007) ผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่ดีจะต้องรู้จักประสานความคิด ประสานประโยชน์ สามารถทำงานร่วมกับคนทุกเพศทุกวัย ทุกระดับการศึกษา การเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคน ยอมรับในความแตกต่างของแต่ละบุคคล มีความใส่ใจต่อสมาชิกใหม่ไม่ให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยวในกลุ่มผู้ออกกำลังกายเดิม ให้ความสนใจในปฏิสัมพันธ์ของกลุ่ม การให้ความรู้ การจูงใจให้ผู้เข้าร่วมการออกกำลังกาย ความซื่อสัตย์และปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลายรวมถึงความสามารถในการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจกับผู้ร่วมการออกกำลังกายและเพื่อนร่วมงาน

6. การปฏิบัติตนเป็นต้นแบบที่ดี (สุริพร โรจนศิริ. 2547; Deana. 2013; Wininger. 2007) การรักษารูปร่างและสมรรถภาพทางกายให้แข็งแรงได้สัดส่วน รวมถึงการมีพฤติกรรมที่สร้างเสริมสุขภาพ เชื้อมั่นในประโยชน์ของการออกกำลังกายที่มีต่อสุขภาพ เป็นแบบอย่างในเรื่องการดูแลสุขภาพไม่ว่าจะเป็นเรื่องการรับประทานอาหาร การออกกำลังกาย การจัดการกับความเครียด และการพักผ่อนที่เพียงพอ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ

จากศึกษาที่ผ่านมาพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ 2 อย่างด้วยกัน คือ ปัจจัยเกื้อหนุน และปัจจัยที่เป็นอุปสรรค (กิตติพันธุ์ รอดเกื้อ. 2555; ณรงค์ฤทธิ์ นิ่มมาก. 2554; สุริพร โรจนศิริ. 2547; อนุศักดิ์ ตั้งปณิธานวัฒน์ และจารึก สระอิส. 2553; Harison et al. 1995; Ratamess et al. 2008) ดังจะได้กล่าวถึงดังนี้

ปัจจัยเกื้อหนุน

1. ความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสำคัญสำหรับผู้ฝึกสอนฟิตเนสทุกคน เพราะความก้าวหน้าเป็นการแสดงถึงความสำเร็จในการทำงาน เหตุผลที่คนต้องการความก้าวหน้าเพราะทำให้มีรายได้สูงขึ้น ได้รับสวัสดิการ และผลประโยชน์จากการทำงานมากขึ้น รวมถึงมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีความมั่นคงในการครองชีพ ในสังคมปัจจุบันสถานะของบุคคลวัดด้วยระดับของ

รายได้และตำแหน่ง หากไม่ได้รับตำแหน่งที่ต้องการก็อาจทำให้บุคคลเกิดความไม่สบายใจ หรือ ผิดหวังได้ (กิตติพันธุ์ รอดเกื้อ. 2555; เสนาะ ดิยาวี. 2545)

2. รายได้ ค่าจ้าง หรือรายได้เป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้ฝึกสอนพัฒนาปฏิบัติงานได้ดีขึ้น อาชีพผู้ฝึกสอนพัฒนาเป็นอาชีพที่มีรายได้สูง ซึ่งอัตราค่าจ้างหรือเงินเดือนจะได้รับตามที่บริษัทกำหนด และได้รับค่าบริการ (Service Charge) เพิ่มขึ้นแต่ละเดือนซึ่งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผลประกอบการของทั้งบริษัท การขึ้นเงินเดือนประจำปีจากการเลื่อนขั้นหรือโยกย้ายไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นก็จะได้รับอัตราเงินเดือนตามตำแหน่งใหม่ การขึ้นเงินเดือนตามอัตราที่กำหนด เช่น ร้อยละ 5 ของอัตราเงินเดือนทุกปี รวมถึงรายได้จากการที่บริษัทมีผลประกอบการที่ดี เช่น โบนัส ประจำปีจากรายได้ดังกล่าวเป็นปัจจัยเกื้อหนุนให้ผู้ฝึกสอนมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ (ณรงค์ฤทธิ์ นิ่มมาก. 2554; ตุลา มหาพสุธานนท์. 2554; บุญส่ง โกสะ. 2547)

3. ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร เรื่องการสื่อสารมีความสำคัญสำหรับผู้ฝึกสอนพัฒนาทุกคนเพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้ด้วยดี งานพัฒนาของโรงแรมต้องการทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษเพราะมีแขกชาวต่างชาติเข้ามาพักในโรงแรมอยู่เสมอ และส่วนหนึ่งก็เข้ามาใช้บริการในพัฒนา ความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษจะทำให้ผู้ฝึกสอนพัฒนาได้รับโอกาสที่เพิ่มมากขึ้น เช่น ได้สื่อสารกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมากขึ้น มีโอกาสได้ร่วมงานกับพัฒนาที่มีความเป็นสากล ผู้ฝึกสอนที่ใช้ภาษาได้ดีจะทำให้เกิดความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน และสร้างความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ นอกจากนั้น การฝึกอบรมเกี่ยวกับวิชาชีพผู้ฝึกสอนพัฒนาในปัจจุบันหลักสูตรส่วนใหญ่เป็นการเรียนการสอนโดยใช้ภาษาอังกฤษ ผู้ฝึกสอนที่ประสบความสำเร็จจึงจำเป็นต้องมีทักษะในการสื่อสารและใช้ภาษาได้ดี (เกษศิริพันธ์ กิตติพงษ์ภากรณ์. 2553; Deana et al. 2008; Wininger. 2007)

4. การบริการที่มีประสิทธิภาพ อาชีพผู้ฝึกสอนพัฒนาเป็นอาชีพที่นอกจากจะต้องใช้ความสามารถในการสอนแล้วยังต้องมีทักษะในด้านการให้บริการ เนื่องจากลักษณะของงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการอยู่ตลอดเวลา การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น จะต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดที่ต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มความสามารถ พัฒนาที่ตั้งอยู่ในโรงแรมส่วนมากผู้ฝึกสอนจะได้รับการฝึกอบรมในเรื่องของการให้บริการ รวมทั้งมีการฝึกทักษะที่จำเป็นต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเพื่อจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ การดูแลเอาใจใส่ในรายละเอียดโดยเฉพาะด้านการออกกำลังกาย การให้บริการเสริมของพัฒนาที่จะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใช้บริการ เช่น การจัดกิจกรรมออกกำลังกายพิเศษ นอกเหนือจากที่มีให้บริการอยู่เป็นประจำ การจัดเลี้ยงประจำปีสำหรับสมาชิกและผู้ฝึกสอนพัฒนา เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี เป็นต้น (อนุศักดิ์ ตั้งปณิธานวัฒน์ และจาริก สระอิส. 2553; Deana et al. 2008; Wininger. 2007)

5. สถานที่และที่ตั้ง โรงแรมที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง อยู่ในย่านธุรกิจ มีการคมนาคมที่สะดวกสบาย สามารถเดินทางมายังโรงแรมได้ง่ายด้วยรถส่วนตัว หรือบริการขนส่งสาธารณะ เช่น รถไฟฟ้า สถานที่ตั้งไม่ซับซ้อน มีความโดดเด่นของตัวอาคาร ง่ายต่อการมาใช้บริการ

ช่วงเวลาเปิด - ปิด มีความเหมาะสม ซึ่งฟิตเนสส่วนใหญ่ มีเวลาเปิด - ปิด ตั้งแต่เวลา 05.30 - 23.00 น. ของทุกวัน ส่วนสถานที่จอดรถมีความสะดวกมีทางเชื่อมเข้าสู่ตัวอาคาร ทางเข้า-ออกสามารถมองเห็นได้ชัดเจน โรงแรมตั้งอยู่ใกล้ถนนใหญ่ เข้า - ออกได้ง่าย มีความปลอดภัยของสถานที่และการจอดรถของโรงแรม มีบริการพนักงานรักษาความปลอดภัย มีระบบกล้องวงจรปิดติดตั้งทุกชั้น ทำให้สถานที่จอดรถมีความปลอดภัยสูง มีระบบควบคุมแสงสว่างและการถ่ายเทอากาศที่ดี สถานที่และตำแหน่งที่ตั้งของโรงแรมและฟิตเนสในโรงแรมจึงเป็นปัจจัยเกื้อหนุนอย่างหนึ่งในการตัดสินใจเลือกเป็นสมาชิกของฟิตเนส (กิตติพันธุ์ รอดเกื้อ. 2555)

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค

การเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนสมีปัจจัยที่เป็นปัญหาในการทำงานหลายประการ ซึ่งการที่จะประกอบอาชีพให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับปัญหาต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจว่าตัวเรามีความพร้อมที่จะทำงานตำแหน่งนี้นานน้อยเพียงใด

1. ปัญหาเกี่ยวกับผู้บริหารองค์กร การดำเนินธุรกิจฟิตเนสจะประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวนั้นส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากนโยบายการบริหารงาน รวมถึงตัวผู้บริหารเองที่ต้องมีความรู้ความเข้าใจในขอบข่ายงานด้านฟิตเนส (ณรงค์ฤทธิ์ นิ่มมาก. 2554; Deana et al. 2010; Gurmeen; & Kanika. 2010) ผู้บริหารต้องช่วยให้การดำเนินการของฟิตเนสเป็นไปตามเป้าหมาย เช่น การจัดงบประมาณ ค่าใช้จ่ายในฟิตเนส โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับสมาชิก งบประมาณด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการออกกำลังกาย การดูแลรักษาและซ่อมบำรุงให้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพดี ใช้งานได้ โดยเฉพาะในฟิตเนสขนาดใหญ่ที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก งบค่าดูแลรักษาและซ่อมบำรุงก็จะมากตามไปด้วย การจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอจึงมีความสำคัญ ในกรณีที่มีการชำรุดของอุปกรณ์ออกกำลังกายก็ต้องมีมาตรฐานของการซ่อมบำรุง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ส่งผลให้ผู้ฝึกสอนสามารถให้บริการด้านการออกกำลังกายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบายการไม่เอาเปรียบผู้ใช้บริการมากจนเกินไป เช่น การจำกัดจำนวนของผู้ใช้บริการที่เหมาะสมกับสถานที่ก็มีความสำคัญ ปัจจุบันฟิตเนสหลายแห่งมีนโยบายด้านการตลาดกับสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคาร ซึ่งธนาคารหลายแห่งมอบสิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพให้กับลูกค้า ทำให้หลายฟิตเนสมีปริมาณของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อสมาชิกประจำเนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการในบางช่วงเวลามีมากเกินไป เป็นอุปสรรคในการทำงานด้านการให้บริการ และการสอนออกกำลังกายให้สมาชิก คือ เป็นการยากที่จะดูแลสมาชิกได้อย่างทั่วถึงและสร้างความประทับใจในการมาใช้บริการ

2. ปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้ฝึกสอนฟิตเนส เนื่องจากผู้ฝึกสอนฟิตเนสเป็นบุคลากรหลักในการดูแล สอน และให้บริการด้านการออกกำลังกาย ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะเป็นผู้ฝึกสอนที่ดียังมีจำนวนน้อย ผู้ฝึกสอนฟิตเนสส่วนใหญ่ยังขาดคุณสมบัติของการเป็นผู้ฝึกสอนที่ดี แต่จะทำการสอนโดยอาศัยความคุ้นเคยจากประสบการณ์ของตัวเองมากกว่า ด้วยเหตุนี้ ผู้ใช้บริการจึงเสียโอกาสในการพัฒนาตนเองจากการออกกำลังกาย หรือขาดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง ตัวผู้ฝึกสอนฟิตเนสเองจึงต้องหาความรู้และพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพสูงที่สุดในการทำงานตำแหน่งนี้

3. ความสามารถในการสื่อสาร ผู้ฝึกสอนฟิตเนสส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (เกษศิริพันธ์ กิตติพงษ์ภากรณ์. 2553) ซึ่งมีสาเหตุหลายประการ ได้แก่ ประเทศไทยใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง ดังนั้นโอกาสที่ผู้ฝึกสอนฟิตเนสจะใช้ภาษาอังกฤษในการโต้ตอบในสถานการณ์จริงในชีวิตประจำวันจึงทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร อาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสเป็นอาชีพที่มีความจำเป็นต้องสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะในการเป็นผู้นำการฝึกออกกำลังกายซึ่งจะต้องมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสอน เนื่องจากผู้ให้บริการมีทั้งชาวไทยและต่างประเทศ หากผู้ฝึกสอนขาดความสามารถด้านภาษาก็จะทำให้สื่อสารไม่เข้าใจ ทำให้ลูกค้าไม่ประทับใจเพราะผู้ที่ใช้บริการฟิตเนสของโรงแรมมีความคาดหวังว่าพนักงานทุกส่วนของโรงแรมจะต้องสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ดี

4. การให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ งานโรงแรมการให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมาก ฟิตเนสก็เช่นเดียวกัน จะต้องให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า การให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ขาดความเอาใจใส่ต่อลูกค้า อาจมีสาเหตุมาจากภาระงานมีมาก ต้องดูแลและให้บริการกับสมาชิกที่หลากหลาย ทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการลดลง ซึ่งการบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ลูกค้ามีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการในหลายด้าน เช่น ไม่ชอบผู้ฝึกสอน ความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ รู้สึกผิดหวังและไม่กลับมาใช้บริการอีก หรือมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของฟิตเนสไปอีกนาน อีกทั้งมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ รวมถึงมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี ซึ่งก็เป็นอุปสรรคในการทำงานอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสให้ประสบความสำเร็จ (อนุศักดิ์ ตั้งปณิธานวัฒน์ และจารึก สระอิส. 2553; Wininger. 2007)

5. ปัญหาจากผู้ให้บริการ การฝึกออกกำลังกายมักจะประสบกับปัญหาที่สำคัญอีกประการคือ ปัญหาเกี่ยวกับผู้ให้บริการ (อนุศักดิ์ ตั้งปณิธานวัฒน์ และจารึก สระอิส. 2553; Deana. 2013) ซึ่งสรุปได้เป็น 3 ประเด็น คือ

5.1 ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการออกกำลังกาย เมื่อมาออกกำลังกายแล้วได้รับการฝึกจึงขาดความตั้งใจ ทำการออกกำลังกายเพียงเพราะถูกสั่งให้ทำและทำด้วยความไม่เต็มใจ จึงทำให้ไม่มีความก้าวหน้าและไม่ได้รับประโยชน์เท่าที่ควร

5.2 ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการออกกำลังกาย คือ เห็นว่าการออกกำลังกายเป็นกิจกรรมที่ต้องทำซ้ำ ๆ ทำให้เสียเวลา เสียเงิน จึงออกกำลังกายไม่สม่ำเสมอ ไม่มีความต่อเนื่อง

5.3 ทักษะพื้นฐานการเคลื่อนไหวพื้นฐานรวมทั้งสมรรถภาพทางกายที่มีความแตกต่างกันของผู้ใช้บริการ ตลอดจนข้อจำกัดในการออกกำลังกาย หรือโรคประจำตัวของแต่ละคน ทำให้ผู้ใช้บริการไม่มีความพร้อม เรียนรู้ได้ช้า หรือไม่มีพัฒนาการเท่าที่ควร

6. ปัญหาด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย ปัญหานี้เกี่ยวข้องกับงบประมาณซึ่งอาจจะมีไม่มากพอ หรือเนื่องจากมีปัจจัยอื่นซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจฟิตเนส เช่น การเมือง ภัยธรรมชาติ ที่ส่งผลทำให้เกิดการชะลอตัวของธุรกิจ (กิตติพันธ์ รอดเกื้อ. 2555; ณัฐวุฒิ เกิดกรุง. 2551; สุจิตรา ธนาคันท์. 2554) ปัญหานี้สรุปได้เป็น 4 ประเด็นดังนี้

6.1 สถานที่ตั้งของฟิตเนสไม่เหมาะสม มีความคับแคบเมื่อมีผู้ใช้บริการหนาแน่น มีสภาพไม่ดึงดูดใจผู้ใช้บริการ บรรยากาศในการออกกำลังกายไม่ดี เช่น ฟิตเนสบางแห่งมีการปูพื้นด้วยพรม ซึ่งส่งผลต่อการหายใจ หากมีการดูแลรักษาที่ไม่ดีเพียงพอส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการออกกำลังกาย หรือสถานที่เดินทางไม่สะดวกอยู่ในย่านที่มีการจราจรคับคั่งโดยเฉพาะในช่วงเช้า และช่วงเย็นหลังเลิกงาน ซึ่งเป็นเวลาที่คนส่วนใหญ่เดินทางกลับบ้านและคนส่วนหนึ่งเดินทางไปออกกำลังกาย

6.2 สถานที่ในฟิตเนสไม่ได้รับการดูแลรักษาที่ดี คือ ห้องฟิตเนสไม่สะอาด อุปกรณ์การออกกำลังกายไม่ได้รับการทำความสะอาดหลังจากการใช้งาน ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ห้องอาบน้ำไม่สะอาดหรือไม่เพียงพอเนื่องมาจากการใช้บริการที่หนาแน่น หรือไม่มีพนักงานทำความสะอาด

6.3 สถานที่จอดรถ มีการกำหนดระยะเวลาให้จอดไม่เหมาะสม เช่น 3 ชั่วโมง ถ้าเกินกว่านั้นต้องเสียค่าจอดรถเพิ่ม หรือในฟิตเนสบางแห่งมีสถานที่จอดรถซึ่งอยู่ห่างจากตัวอาคารฟิตเนส ไม่มีทางเดินเชื่อมต่อเพื่ออำนวยความสะดวก ซึ่งผู้ที่มาฟิตเนสส่วนใหญ่จะต้องเตรียมสัมภาระหลายอย่าง ได้แก่ รองเท้า เสื้อผ้าชุดออกกำลังกาย ฯ จึงทำให้เกิดความไม่สะดวกในการใช้บริการ

6.4 อุปกรณ์การออกกำลังกายไม่พอ ฟิตเนสบางแห่งมีอุปกรณ์การออกกำลังกายน้อย ไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ ในช่วงที่มีการใช้บริการหนาแน่นผู้ใช้บริการจำเป็นต้องรอคิวก่อนหลัง ทำให้ไม่ได้รับความสะดวก ถึงแม้ว่าจะมีการจำกัดเวลาของผู้ใช้บริการแต่ละคนในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากก็ตาม นอกจากนี้ หากอุปกรณ์การออกกำลังกายไม่ได้รับการบำรุงรักษาอย่างถูกวิธี ก็จะทำให้เกิดการชำรุด และเสื่อมสภาพได้ง่าย อุปกรณ์ไม่พอเพียงหรือชำรุดไม่อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้จึงเป็นอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลให้การประกอบอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ฝึกสอนและผู้บริหารในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของโรงแรมระดับมาตรฐาน 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 60 คน เป็นเพศชายและหญิงมีประสบการณ์ในการในการทำงานอย่างน้อย 3 ปี แบ่งเป็นผู้สอนฟิตเนส จำนวน 40 คน และผู้บริหารฟิตเนส จำนวน 20 คนโดยใช้วิธีคัดเลือกตามความสมัครใจ กลุ่มตัวอย่างรับทราบข้อตกลงและเงื่อนไขในการวิจัยและทุกคนเซ็นหนังสือแสดงความยินยอมเพื่อเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยระยะที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส 40 คน (ชาย 35 คน หญิง 5 คน) และผู้บริหารงานฟิตเนส อีก 20 คน (ชาย 18 คน หญิง 2 คน) ซึ่งผู้บริหารฟิตเนสได้แก่ตำแหน่งผู้จัดการ (Manager) ผู้ช่วยผู้จัดการ (Assistant Manager) หัวหน้างาน (Supervisor) และ ผู้ช่วยหัวหน้างาน (Assistant Supervisor) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 60 คน (ชาย 53 คน หญิง 7 คน) ทุกคนทำงานในตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนสหรือผู้บริหารงานฟิตเนสของโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย 3 ปี คัดเลือกจากอาสาสมัครที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ กลุ่มตัวอย่างสมัครใจ รับทราบข้อตกลงและเงื่อนไขในการวิจัย ตลอดจนเซ็นหนังสือแสดงความยินยอมเพื่อเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยมีเงื่อนไขว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างไม่ประสงค์จะเข้าร่วมในการวิจัยอีกต่อไปจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม ก็สามารถถอนตัวได้ทันทีแม้ว่าโครงการวิจัยจะยังไม่เสร็จสิ้นก็ตาม

การวิจัยระยะที่ 2 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ฝึกสอนในฟิตเนสของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 20 คน มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 3-15 ปี สำหรับการศึกษา ระยะที่ 1 คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยรับสมัครผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่ทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 40 คน ตามความสมัครใจ เพื่อให้ตอบแบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส จากนั้นให้ผู้ฝึกสอนกลุ่มเดิมสมัครเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยระยะที่ 2 ได้กลุ่มตัวอย่าง 20 คน ชาย 16 คน หญิง 4 คน อายุระหว่าง 25-41 ปี ทุกคนสมัครใจ รับทราบข้อตกลงในการวิจัยและทุกคนเซ็นหนังสือแสดงความ

ยินยอมเพื่อเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยมีข้อแม้ว่าหากผู้ใดไม่ประสงค์จะเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยอีกต่อไปแม้ว่าโครงการวิจัยจะยังไม่เสร็จสิ้นก็สามารถถอนตัวได้

การเลือกสนามศึกษา

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานอาชีพผู้ฝึกสอนในฟิตเนส ซึ่งผู้วิจัยเองได้มีโอกาสปฏิบัติงานในฐานะผู้ฝึกสอนฟิตเนสในสถานให้บริการด้านการออกกำลังกาย จึงมีความคุ้นเคยกับสถานที่ เจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการและผู้ฝึกสอนในฟิตเนส เข้าใจถึงวัฒนธรรมการทำงานในสถานให้บริการด้านการออกกำลังกายของโรงแรม จึงสามารถติดต่อโรงแรมหลาย ๆ แห่งที่มีมาตรฐานอยู่ในระดับ 4-5 ดาว เพื่อขอความร่วมมือไปยังผู้บริหารฟิตเนสและผู้ฝึกสอนฟิตเนส ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยครั้งนี้

การวิจัยระยะที่ 1

การเข้าสู่สนามศึกษาผู้วิจัยได้ทำการขออนุญาตสถานให้บริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อเข้าไปเก็บข้อมูลและจัดเตรียมเครื่องมือในการวิจัย (แบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญ) เมื่อผู้วิจัยได้จัดเตรียมเครื่องมือในการวิจัยเรียบร้อยแล้ว จึงดำเนินการเก็บข้อมูล ซึ่งสถานให้บริการด้านการออกกำลังกายจะเปิดให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 05.00 - 23.30 น. ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลใน ระยะที่ 1 ทุกวันระหว่างเวลา 05.00 - 23.30 น. ตามการนัดหมายของผู้ฝึกสอนและผู้บริหารในฟิตเนสที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นเวลา 3 เดือน โดยผู้วิจัยได้นำคำตอบจากการบรรยายเหตุการณ์สำคัญ มาจัดพิมพ์เพื่อความสะดวกในการอ่านและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การบรรยายโดยการผู้วิจัยได้ทำการบันทึกเสียงเอาไว้ ได้นำไปถอดความโดยการพิมพ์เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยระยะที่ 2

ผู้วิจัยจะทำการโทรติดต่อกับกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มเดิมที่สมัครเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยระยะที่ 2 ได้กลุ่มตัวอย่างรวม 20 คน โดยมีเงื่อนไขว่าจะต้องเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 10 คน และมากกว่า 5 ปี จำนวน 10 คน เพื่อทำการสัมภาษณ์ 2 ครั้ง คือ สัมภาษณ์ครั้งที่ 1 โดยใช้แผนที่ความคิดเป็นแนวทาง และครั้งที่ 2 สัมภาษณ์โดยใช้ภาพถ่ายและสัมภาษณ์เพื่อสรุปประสบการณ์และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานในการสัมภาษณ์แต่ละครั้งใช้เวลาประมาณ 35-50 นาที

สำหรับข้อมูลที่รวบรวมมาได้จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการถอดความจากเทปบันทึกเสียงแบบคำต่อคำและจัดพิมพ์ด้วยโปรแกรมเวิร์ด (Word) เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปเป็นผลการวิจัยต่อไป

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

แบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญ แผนที่ความคิด การถ่ายภาพและแบบสัมภาษณ์

ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานอาชีพผู้ฝึกสอนในฟิตเนส และเทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องใช้ในการวิจัยนี้ ทำการเขียนแบบการบรรยายเหตุการณ์สำคัญ คำชี้แจงในการทำแผนที่ความคิด แบบสัมภาษณ์ และการกระตุ้นความจำด้วยภาพถ่ายประกอบการสัมภาษณ์ จากนั้นนำเครื่องมือดังกล่าวไปให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ทำการแก้ไขเพื่อนำเครื่องมือไปศึกษานำร่องกับกลุ่มคนที่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำเครื่องมือวิจัยมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งก่อนที่จะนำไปใช้จริงเพื่อเก็บข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้ (1) การเขียนแบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident Form) (2) การทำแผนที่ความคิด (Concept Map) ประกอบการสัมภาษณ์ (3) การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) (4) การกระตุ้นความจำ (Stimulated Recall) ประกอบการสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอนในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างและการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุญาตเข้าไปติดต่อกับโรงแรมหรือฟิตเนสต่าง ๆ ของโรงแรมและชี้แจงรายละเอียดในการเก็บข้อมูลกับผู้บริหารฟิตเนสและผู้ฝึกสอนฟิตเนส

2. คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสมัครใจของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน ทำการชี้แจงรายละเอียดของการวิจัยให้กับผู้ฝึกสอน และผู้บริหารในฟิตเนสที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และให้ทุกคนเซ็นหนังสือแสดงความยินยอม (Informed Consent) เพื่อยืนยันการเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3. การวิจัยระยะที่ 1 ให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 60 คน ตอบแบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญด้วยวิธีการเขียนตอบหรือพูดเพื่อให้ผู้วิจัยบันทึกเสียงและนำไปถอดเทปโดยพิมพ์ลงในโปรแกรม (Word) เพื่อเตรียมไว้ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับแบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญได้มีการนำไปทดลองใช้ในการศึกษา นำร่องกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน เพื่อ

หาข้อบกพร่องของบรรยายเหตุการณ์สำคัญและปรับปรุงให้มีความเหมาะสมก่อนนำไปให้กลุ่มตัวอย่างเขียนบรรยายเหตุการณ์สำคัญ

4. การวิจัยระยะที่ 2 ให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ฝึกสอนในฟิตเนส 20 คน เขียนแผนที่ความคิด จากนั้นผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์จากแผนที่ความคิด มีการบันทึกเทปการสัมภาษณ์ และนำเทปมาถอดความแล้วพิมพ์สคริปการสัมภาษณ์เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูล

5. ทำการสัมภาษณ์ผู้ฝึกสอนในฟิตเนส 20 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สำหรับแบบสัมภาษณ์ได้มีการนำไปทดลองใช้ในการศึกษานำร่องกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสัมภาษณ์ และปรับปรุงข้อคำถามให้มีความเหมาะสมก่อนนำไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยทำการบันทึกเทปเสียงและนำมาถอดความคำต่อคำ (Verbatim) เพื่อจัดทำสคริปการสัมภาษณ์สำหรับนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

6. กระตุ้นความจำด้วยภาพประกอบการสัมภาษณ์ ให้กลุ่มตัวอย่างถ่ายภาพตามคำชี้แจงที่กำหนดให้แล้วผู้วิจัยใช้ภาพที่ถ่ายมาเพื่อประกอบการสัมภาษณ์ ทำการบันทึกเทปการสัมภาษณ์ และนำเทปมาถอดความแล้วพิมพ์สคริปการสัมภาษณ์เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยระยะที่ 1

1. นำข้อมูลที่ได้จากการเขียนแบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญซึ่งได้มาจากการเขียนหรือโดยการให้ผู้วิจัยบันทึกเทปเสียง สำหรับข้อมูลที่ได้จากการเขียนตอบได้นำไปพิมพ์ลงในโปรแกรม (Word) ส่วนข้อมูลที่ได้จากการพูดและบันทึกเทปเสียง ผู้วิจัยจะนำเทปเสียงไปถอดความแบบคำต่อคำและพิมพ์ลงในโปรแกรม (Word) เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

2. นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการเขียนแบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญ มาทำการวิเคราะห์และเปรียบเทียบความคงที่ของข้อมูล (Constant Comparison) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (สาลี สุภาภรณ์. 2550) และจำแนกข้อมูลเป็นหัวเรื่อง หัวข้อและหัวข้อย่อย ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และคำถามในการวิจัย

การวิจัยระยะที่ 2

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสรุปความคิดของกลุ่มตัวอย่างจากการเขียนแผนที่ความคิด บันทึกด้วยโปรแกรม (Word) หลังจากเสร็จสิ้นก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล
2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในการสัมภาษณ์ทุกครั้งผู้วิจัยได้ทำการบันทึกเสียงและนำเทปเสียงมาถอดความแบบคำต่อคำ (Verbatim) และพิมพ์ลงในโปรแกรม (Word) เพื่อจัดทำข้อมูลให้พร้อมก่อนนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูล
3. ข้อมูลจากการกระตุ้นความจำด้วยภาพถ่ายประกอบการสัมภาษณ์ นำข้อมูลที่ได้มาถอดความ จัดพิมพ์สคริปการกระตุ้นความจำ (Transcription) ลงในโปรแกรมเวิร์ด เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูล
4. นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการทำแผนที่ความคิด การสัมภาษณ์ และแบบการกระตุ้นความจำ มาทำการวิเคราะห์และเปรียบเทียบความคงที่ของข้อมูลว่ามีความสอดคล้องกันมากน้อยเพียงใด จากนั้นจำแนกข้อมูลเป็นหัวเรื่อง หัวข้อและหัวข้อย่อย ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และคำถามในการวิจัยเพื่อนำเสนอเป็นผลการวิจัยต่อไป

การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูล

การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูลใช้วิธีการสามเส้า (Triangulation) คือ ตรวจสอบความสอดคล้องกันของวิธีการเก็บรวบรวมตั้งแต่ 3 แบบขึ้นไป ได้แก่ การตอบแบบบรรยาย เหตุการณ์สำคัญ การกระตุ้นความจำ การทำแผนที่ความคิดและการสัมภาษณ์ (สาลี สุภาภรณ์. 2550)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้จะได้กล่าวถึงคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างโดยสรุปเพื่อให้สามารถอ่านผลการวิจัยได้เข้าใจยิ่งขึ้น โดยในการศึกษาระยะที่ 1 มีกลุ่มตัวอย่าง 60 คน เป็นผู้บริหารฟิตเนส 20 คนและเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส 40 คน ดังแสดงในตาราง 4.1 และ 4.2 จากนั้นจะเป็นผลการวิจัยในระยะที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ฝึกสอนและผู้บริหารในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของโรงแรมระดับมาตรฐาน 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 60 คน เป็นเพศชายและหญิงมีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย 3 ปี แบ่งเป็นผู้สอนฟิตเนส จำนวน 40 คน และผู้บริหารฟิตเนส จำนวน 20 คนทำการคัดเลือกตามความสมัครใจ กลุ่มตัวอย่างรับทราบข้อตกลงและเงื่อนไขในการวิจัยและทุกคนเซ็นหนังสือแสดงความยินยอมเพื่อเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

การวิจัยระยะที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารฟิตเนส 20 คน (ชาย 18 คน หญิง 2 คน ใช้ชื่อสมมติว่า บ1-บ20 หมายถึงผู้บริหารคนที่ 1-20) ซึ่งตำแหน่งที่เรียกว่าผู้บริหารฟิตเนสได้แก่ ผู้จัดการ (Manager) ผู้ช่วยผู้จัดการ (Assistant Manager) หัวหน้างาน (Supervisor) และ ผู้ช่วยหัวหน้างาน (Assistant Supervisor) ดังแสดงในตาราง 2 และ เป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส 40 คน (ชาย 35 คน หญิง 5 คน ใช้ชื่อสมมติว่า ผ1-ผ40 หมายถึงผู้ฝึกสอนคนที่ 1-40) ดังแสดงในตาราง 3 รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 60 คน (ชาย 53 คน หญิง 7 คน) ซึ่งแต่ละคนมีประสบการณ์ในการทำงานในฟิตเนสของโรงแรมอย่างน้อย 3 ปี คัดเลือกจากอาสาสมัครที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทุกคนสมัครใจ รับทราบข้อตกลงและเงื่อนไขในการวิจัย ตลอดจนเซ็นหนังสือแสดงความยินยอมเพื่อเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยมีเงื่อนไขว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างไม่ประสงค์จะเข้าร่วมในการวิจัยอีกต่อไปจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม ก็สามารถถอนตัวได้ทันทีแม้ว่าโครงการวิจัยจะยังไม่เสร็จสิ้นก็ตาม

ตาราง 3 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหารฟิตเนส

ชื่อ	อายุ (ปี)	เพศ	ประสบ การณ์ (ปี)	ตำแหน่ง	การศึกษาสูงสุด	สถานที่ เคยทำงาน (แห่ง)	รายได้ ประจำ (บาท)	ชม. ทำงาน พิเศษ	รายได้/ สัปดาห์
บ 1	33	ชาย	8	Supervisor	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	2	30,000		
บ 2	51	ชาย	21	Manager	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	3	45,000	-	-
บ 3	35	ชาย	15	Manager	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	3	30,000	5	2,000
บ 4	38	ชาย	16	Supervisor	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	3	40,000	30	30,000
บ 5	34	ชาย	10	Senior	ป.ตรี/สุขศึกษา	2	25,000		
บ 6	31	ชาย	9	Supervisor	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	4	25,000		
บ 7	37	ชาย	16	Manager	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	4	50,000		
บ 8	41	ชาย	18	Manager	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	3	40,000		
บ 9	36	ชาย	11	Senior	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	1	28,000		
บ 10	37	หญิง	16	Supervisor	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	4	25,000	15	3,000
บ 11	36	ชาย	13	Assistant	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	2	30,000		
บ 12	39	ชาย	16	Manager	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	3	40,000		
บ 13	40	ชาย	15	Assistant	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	4	30,000		
บ 14	45	ชาย	22	Manager	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	3	30,000		
บ 15	36	ชาย	16	Manager	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	7	30,000		
บ 16	41	หญิง	10	Supervisor	ป.ตรี/เทคโนโลยี-กีฬา	3	20,000		
บ 17	34	ชาย	13	Manager	ป.ตรี/ผู้ฝึกสอนกีฬา	7	65,000		
บ 18	43	ชาย	23	Manager	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	9	40,000	8	4,000
บ 19	33	ชาย	10	Manager	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	4	45,000		
บ 20	36	ชาย	11	Supervisor	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	3	30,000	10	5,000
$\bar{X}$	37.8		14.45			3.7	34,900	3.4	2,200

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารฟิตเนส เป็นชาย 18 คน และหญิง 2 คน อายุระหว่าง 31-45 ปี เฉลี่ยเท่ากับ 37.8 ปี มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 8-23 ปี เฉลี่ย 14.45 ปี ตำแหน่งบริหารงานตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้จัดการไปจนถึงระดับผู้จัดการ จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา และวิทยาศาสตร์สุขภาพ เคยมีประสบการณ์ใน

การทำงานในฟิตเนสมาแล้ว 2-9 แห่ง มีรายได้ระหว่าง 20,000-65,000 บาท เฉลี่ย 34,900 บาท ต่อเดือน จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหาร 20 คน ผู้ที่มีรายได้พิเศษจากการสอนกิจกรรมการออกกำลังกายมีจำนวน 5 คน

ตาราง 4 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส

ชื่อ สมมุติ	อายุ (ปี)	เพศ	ประสบ การณ์ (ปี)	การศึกษาสูงสุด	สถานที่ เคยทำงาน (แห่ง)	รายได้ประจำ (บาท)	ชม. ทำงาน พิเศษ	รายได้/ สัปดาห์
ผ 1	34	ชาย	12	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	3	17,000	12	20,000
ผ 2	26	ชาย	3	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	1	23,000		
ผ 3	37	ชาย	14	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	7	20,000	14	50,000
ผ 4	31	หญิง	8	ป.ตรี/บริหาร	3	21,000		
ผ 5	40	ชาย	17	ป.โท/พลศึกษา	3	30,000	12	30,000
ผ 6	39	ชาย	14	มัธยมศึกษาปีที่ 6	3	25,000	4	20,000
ผ 7	33	ชาย	10	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	3	25,000	10	10,000
ผ 8	25	ชาย	3	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	1	18,000		
ผ 9	30	ชาย	7	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	3	20,000		
ผ 10	37	ชาย	15	มัธยมศึกษาปีที่ 6	1	20,000		
ผ 11	31	ชาย	5	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	3	17,000	10	5,000
ผ 12	27	ชาย	5	ป.ตรี/เทคโนโลยี-กีฬา	2	20,000	2	<10,000
ผ 13	42	ชาย	20	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	1	20,000		
ผ 14	35	ชาย	15	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	3	20,000		
ผ 15	28	ชาย	5	ป.โท/สรีรวิทยา	2	30,000	6	16,000
ผ 16	27	ชาย	4	ป.ตรี/เทคโนโลยี-กีฬา	2	25,000	3	10,000
ผ 17	32	หญิง	9	ป.โท/วิทย์-กีฬา	1	30,000		
ผ 18	27	ชาย	4	ป.ตรี/พลศึกษา	2	30,000	5	20,000
ผ 19	27	ชาย	5	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	1	20,000	7	30,000
ผ 20	29	ชาย	5	ป.ตรี/ไอที	3	20,000	10	10,000

ตาราง 4 (ต่อ)

ชื่อสมมุติ	อายุ (ปี)	เพศ	ประสบ การณ์ (ปี)	การศึกษาสูงสุด	สถานที่ เคยทำงาน (แห่ง)	รายได้ ประจำ (บาท)	ชม. ทำงาน พิเศษ	รายได้/ สัปดาห์
ผ 21	33	ชาย	6	ป.ตรี/พลศึกษา	2	20,000		
ผ 22	31	ชาย	8	ป.ตรี/พลศึกษา	1	20,000	2	5,000
ผ 23	36	ชาย	12	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	2	20,000	2	4,000
ผ 24	27	ชาย	4	ป.ตรี/เทคโนโลยี-กีฬา	2	25,000	3	10,000
ผ 25	25	ชาย	3	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	2	20,000		
ผ 26	31	ชาย	9	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	3	20,000	1	3,000
ผ 27	30	ชาย	7	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	1	16,000		
ผ 28	24	ชาย	3	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	1	20,000	14	20000
ผ 29	28	ชาย	4	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	3	20,000		
ผ 30	26	ชาย	3	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	2	18,000		
ผ 31	25	ชาย	3	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	3	17,000		
ผ 32	38	หญิง	14	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	3	21,000	2	4,000
ผ 33	30	ชาย	6	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	3	16,000		
ผ 34	33	ชาย	12	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	2	35,000	7	20,000
ผ 35	41	ชาย	20	ปวช./ช่างยนต์	5	20,000		
ผ 36	25	หญิง	3	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	3	16,000		
ผ 37	25	หญิง	3	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	2	20,000	3	12,000
ผ 38	25	ชาย	3	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	2	20,000		
ผ 39	26	ชาย	3	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	1	18,000,		
ผ 40	25	ชาย	3	ป.ตรี/วิทย-กีฬา	1	18,000		
$\bar{X}$	30.52		7.72		2.3	20,825	6.4	15,438

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส 40 คน เป็นชาย 35 คน และหญิง 5 คน อายุ 24-42 ปี อายุเฉลี่ยเท่ากับ 30.52 ปี มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-20 ปี เฉลี่ย 7.72 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 1 คน ระดับ ปวช. 1 คน ระดับปริญญาตรี และโทด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา และพลศึกษา 36 คน ระดับปริญญาตรีด้านไอที 1 คน และสาขา

การบริหาร 1 คน เคยทำงานฟิตเนสมาแล้ว 1-7 แห่ง มีรายได้ระหว่าง 16,000-30,000 บาท เฉลี่ย 20,825 บาท ต่อเดือน จำนวน 20 คน มีรายได้พิเศษจากการสอนกิจกรรมการออกกำลังกาย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยระยะที่ 1

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการตอบแบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญด้วยวิธีการเขียนตอบหรือพูดตอบเพื่อให้ผู้วิจัยบันทึกเสียงและนำไปถอดเทป เพื่อสรุปปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัยด้วยวิธีการเปรียบเทียบความคงที่ของข้อมูล (Constant Comparison) (สาลี สุภาภรณ์. 2550) ผลการวิจัยดังสรุปในตาราง 5



ตาราง 5 ผลการวิจัยระยะที่ 1

1.ปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสทำงาน ประสบความสำเร็จ	2.ปัจจัยที่เป็นปัญหาในการทำงานอาชีพครู ฝึกสอนฟิตเนส
1.1 มีความรู้ดี สามารถสอนกิจกรรมต่าง ๆ ได้ 1.1.1 มีความรู้เรื่องการออกกำลังกายและ สุขภาพ 1.1.2 มีความรู้ด้านการบริหารจัดการฟิต เนส 1.1.3 มีความพร้อมและรวดเร็วในการ ให้บริการ 1.1.4 มีความสามารถในการสอน 1.1.5 มีความสามารถในการสอนกิจกรรม 1.2 รักงานฟิตเนส 1.2.1 มีจิตอาสา 1.2.2 มีสุขภาพที่ดี 1.2.3 บุคคลิกภาพที่ดี 1.3 ผู้บริหารสนับสนุน ทำงานเป็นทีมและ เรียนรู้อยู่เสมอ 1.3.1 ผู้บริหารสนับสนุน 1.3.2 การทำงานเป็นทีม 1.3.3 ใฝ่เรียนรู้เสมอ 1.4 มีสวัสดิการดีและมีผลตอบแทนที่ เหมาะสม 1.5 มีโอกาสก้าวหน้าสูง 1.6 มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ที่ดี	2.1 ขาดความเป็นมืออาชีพ 2.1.1 ขาดทักษะด้านภาษา การสื่อสารและ การให้บริการลูกค้า 2.2 ขาดจริยธรรมในวิชาชีพ 2.2.1 ความซื่อสัตย์ 2.2.2 ความตรงต่อเวลา 2.2.3 การพัฒนาตนเอง 2.3 ขาดความพร้อม 2.3.1 ทำงานนอกเวลามาก 2.4 ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าทุก คน 2.5 ผู้ฝึกสอนไม่พอช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก 2.6 อุปกรณ์และเครื่องมือออกกำลังกายชำรุด/ ไม่เพียงพอ

ผลการวิจัยระยะที่ 1 สรุปได้ 2 ประเด็น คือ ประเด็นแรก ปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนส
ทำงานประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย (1) มีความรู้ดี สามารถสอนกิจกรรมต่าง ๆ ได้ (2) รักงาน

ฟิตเนส (3) ผู้บริหารสนับสนุน ทำงานเป็นทีมและเรียนรู้อยู่เสมอ (4) มีสวัสดิการดีและมีผลตอบแทนที่เหมาะสม (5) มีโอกาสก้าวหน้าสูง และ (6) มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ที่ดี ประเด็นที่สอง ปัจจัยที่เป็นปัญหาในการทำงานอาชีพครูฝึกสอนในฟิตเนส ประกอบด้วย (1) ขาดความเป็นมืออาชีพ (2) ขาดจริยธรรมในวิชาชีพ (3) ขาดความพร้อม (4) ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าทุกคน (5) ผู้ฝึกสอนไม่พอช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก (6) อุปกรณ์และเครื่องมือออกกำลังกายชำรุด/ไม่เพียงพอ ในแต่ละประเด็นประกอบด้วยหัวข้อและ/หรือ หัวข้อย่อยต่าง ๆ ตามที่สรุปไว้ในตาราง 4 ดังจะได้อธิบายรายละเอียดของผลการวิจัยในแต่ละประเด็นตามลำดับ

1. ปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสทำงานประสบความสำเร็จ

1.1 มีความรู้ดี สามารถสอนกิจกรรมต่าง ๆ ได้

กลุ่มตัวอย่างกล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกื้อหนุนให้การประกอบอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสประสบความสำเร็จ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ 5 ประการ คือ (1) มีความรู้เรื่องการออกกำลังกายและสุขภาพ (2) มีความรู้ด้านการบริหารจัดการฟิตเนส (3) มีความพร้อมและรวดเร็วในการให้บริการ (4) มีความสามารถในการสอน และ (5) มีความสามารถในการสอนกิจกรรม ดังจะได้อธิบายตามลำดับดังนี้

1.1.1 มีความรู้เรื่องการออกกำลังกายและสุขภาพ

ผลการวิจัยพบว่า คุณสมบัติสำคัญซึ่งจะช่วยให้ทำงานในตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนสประสบความสำเร็จ คือ การมีความรอบรู้เกี่ยวกับงานด้านการออกกำลังกายและสุขภาพ เพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำในการฝึกและส่งเสริมให้ลูกค้าได้ออกกำลังกายอย่างถูกวิธี นอกจากนั้นยังต้องสามารถสอนกิจกรรมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพได้หลากหลาย ดังเช่น บ12 กล่าวว่า “เราต้องมีความรู้ในงานของเราโดยตรง คือในเรื่องของฟิตเนส ต้องรู้เพราะเราเป็นผู้ฝึกสอน ถ้าเราไม่รู้เรื่องเหล่านี้ก็จะทำงานลำบาก” สอดคล้องกับ ผ26 ที่อธิบายเพิ่มเติมว่า “ความรู้เกี่ยวกับ เวทเทรนนิ่ง (Weight training) การสอนคลาส และการดูแลลูกค้า เราจะต้องมีความรู้ในกิจกรรมที่เราจะสอน” ผ17 สรุปเพิ่มเติมดังนี้

การทำงานในฟิตเนสต้องรู้เรื่องการสอนส่วนบุคคลหรือพีที (Personal Trainer) ในห้องยิมก็เป็นพวกเวทเทรนนิ่ง (Weight Training) ในคลาสก็จะเป็นการสอนพวกแอโรบิก โยคะ ฟิตบอล คือเราต้องสอนเป็น ถ้าเราไม่มีทักษะพวกนี้เราสอนไม่ได้ ลูกค้าก็จะไม่ยอมรับ ก็ไม่

ประสบความสำเร็จ...พวกความรู้เรื่องสรีรวิทยา เรื่องการเคลื่อนไหว เรื่องโภชนาการ โรคเกี่ยวกับการออกกำลังกาย ต้องมีความรู้ ถ้าไม่มีลูกคำก็จะไม่ยอมรับในตัวเรา

1.1.2 มีความรู้ด้านการบริหารจัดการฟิตเนส

ผู้ฝึกสอนฟิตเนสจะต้องมีความรู้ด้านการบริหารจัดการอุปกรณ์ออกกำลังกาย ที่มีความจำเป็นและเหมาะสมกับกลุ่มสมาชิกที่เราให้บริการ การจัดกิจกรรมการออกกำลังกายให้สามารถดึงดูดความสนใจ และตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล ดังเช่น บ15 กล่าวว่า “การรู้ความเป็นไปของตลาด จับตลาดกลุ่มไหน รู้ช่วงเวลาที่เราควรจะออกโปรโมชั่น (Promotion) อย่างไรให้คนสามารถจ่ายเงินซื้อได้ เราจะจัดราคาอย่างไร คู่แข่งเราเป็นอย่างไรจะทำให้เราอยู่รอด” และสามารถอธิบายเหตุผลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการฟิตเนสให้กับผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ได้รับการสนับสนุนถึงแม้ว่าผู้ฝึกสอนจะไม่ได้มีหน้าที่บริหารงานโดยตรง แต่มีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้เรื่องการบริหารของฟิตเนสด้วย นอกจากนั้น ความรู้ในการบริหารจัดการสมาชิกในฟิตเนสก็สำคัญ คือต้องสามารถหากกลุ่มสมาชิกใหม่และยังคงรักษาจำนวนสมาชิกเดิมไว้ให้นานที่สุด ดังตัวอย่างที่ บ18 กล่าวว่า “ช่วงแรกที่เข้ามาทำงาน ก็มีข้อตกลงระหว่างผมกับผู้บริหาร คือจะต้องสามารถทำให้สมาชิกที่มาใช้บริการในฟิตเนสมีจำนวนเพิ่มขึ้น”

1.1.3 มีความพร้อมและรวดเร็วในการให้บริการ

การทำงานในฟิตเนสผู้ฝึกสอนจะต้องมีความพร้อมทั้งร่างกายจิตใจ รวมทั้งเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการใช้งานได้ทันที ดังเช่น บ4 กล่าวถึงการเตรียมอุปกรณ์ในห้องออกกำลังกายให้พร้อมใช้งานดังนี้

ต้องเข้างานตั้งแต่ตีห้าเพื่อมาเซ็ทอัป (Set up) อุปกรณ์และรอต้อนรับแขก ต้องทำความสะอาด เช็ดอุปกรณ์ และก็มีหน้าที่สอนกิจกรรม คือ สเต็ปแอโรบิก (Step Aerobic) จากนั้นก็มาดูลูกค้าในห้องยิม แล้วรอเทรน (ฝึก) ให้ลูกค้าทำท่าต่อ ๆ ไป...ไม่รวมถึงงานทั่วไปที่เราต้องทำ เช่น ดูแลยิม ทำความสะอาดเครื่อง และก็ดูแลแขกโรงแรมคนอื่น ๆ ที่ต้องการความช่วยเหลือ ถ้าลูกค้าเยอะ เราต้องจัดสรรเวลา พร้อมรับลูกค้าเพื่อที่จะดูแลทุกคนให้ทั่วถึง

ทำนองเดียวกัน บ20 กล่าวถึงความพร้อมและการวางแผนในการให้บริการที่ดีเพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการประทับใจในความรวดเร็วทันใจในการทำงานของผู้ฝึกสอนฟิตเนส เขาอธิบายดังนี้

เราอยู่ฟิตเนสคนเดียว มีลูกค้าสี่ห้าท่าน เราจะจัดเวลาอย่างไรเพื่อมาดูแลแต่ละคนได้เท่ากัน...
 เราก็ทำตามสแตนดาร์ด (Standard) ของเรา คือ เราก็บอกว่าฝึกอะไรบ้าง เราก็ไปดูแลเขา
 สักพักก็มีสมาชิกมาอีกเราก็หมุนเวียนไป พอสอนเสร็จเราก็ต้องมาส่งลูกค้า ลูกค้าเขา
 ประทับใจในการบริการ...ก็ชมเราว่า “ฉันไปอยู่ที่อื่นมาไม่เคยมีใครบริการแบบนี้ ไม่เคยมี
 ใครพาขึ้นไปเครื่องออกกำลังกาย น้ำหมดมาเติมให้ ผ้าเปียกมาเปลี่ยนให้ รู้สึกอบอุ่น” ...
 และสมาชิกก็ส่งจดหมายขอบคุณโรงแรม ขอขอบคุณเรา เราก็ได้รับใบประกาศจากโรงแรม

บ16 กล่าวเสริมในเรื่องของบริการที่เกินความคาดหวังที่จะทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจคือ
 “การจดจำลูกค้าได้ ว่าลูกค้าชื่ออะไรและคาดหวังว่ามาใช้บริการอะไรในฟิตเนส เราก็สามารถที่จะ
 สอนน้อง ๆ ว่าลูกค้าเราต้องการอย่างนี้ เราจะทำงานไปในทิศทางเดียวกัน” บ18 อธิบายเสริมว่า
 “ลูกค้าก็สำคัญ ถ้าเกิดเราทำงานธุรกิจบริการ เรารับสมาชิกมา ลูกค้าไม่พอใจบริการเรานั้นก็อยู่
 ไม่ได้” การให้บริการจะต้องมีความอดทน ทำด้วยความจริงใจ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้ได้เพื่อสร้าง
 ความประทับใจ ดังที่ บ16 กล่าวว่า “เราต้องอดทนในเรื่องแรงกดดันจากลูกค้า จากอารมณ์ของ
 ลูกค้า เจอลูกค้าอารมณ์ร้อนเราจะควบคุมอารมณ์เราอย่างไร เราจะทำอย่างไรให้เขาเย็นลง” บ9
 เสริมในประเด็นนี้ว่า “ทำงานทุกวันต้องให้ลูกค้าประทับใจ ไม่หวังผลตอบแทน ทำด้วยความจริงใจ
 การเข้าไปช่วยเหลือลูกค้าและมีฟีดแบค (Feedback) ในทางที่ดีกับเรา เขาก็จะกลับมาใช้บริการเรา
 อีก”

1.1.4 มีความสามารถในการสอน

ความสามารถในการสอนการออกกำลังกายเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการให้
 การยอมรับ โดยเฉพาะการสอนออกกำลังกายโดยใช้แรงต้านที่เป็นหน้าที่หลักที่ผู้ฝึกสอนทุกคน
 จะต้องสามารถสอนได้ ซึ่งการสอนในแต่ละครั้งจะต้องมีรูปแบบการสอนและวิธีการนำเสนอที่
 เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากสมาชิกในฟิตเนสแต่ละคนมีความแตกต่างใน
 เรื่องของความสามารถ ประวัติการออกกำลังกาย เพศ และวัย เป็นต้น ดังนั้นผู้ฝึกสอนจะต้องใช้
 ความรู้ความสามารถเพื่อออกแบบโปรแกรมการออกกำลังกาย การประยุกต์วิธีการสอนบนพื้น
 ฐานความรู้ที่ถูกต้อง รวมถึงการดูแลความปลอดภัยในระหว่างการสอน เพื่อสร้างความประทับใจ
 ให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่ช่วยให้ผู้ฝึกสอนประสบความสำเร็จได้ ดังเช่น บ4 กล่าวว่า
 “อย่างลูกค้าเป็นนายแบบ ก็ต้องการให้เรา เทรน (Train) ให้ อยากได้กล้ามเนื้อส่วนหน้าอก หน้า

ห้อง เราก็จะช่วยเซฟ (Safe) ให้ตลอด แนะนำให้เขาจดบันทึกขนาดกล้ามเนื้อ” บ5 กล่าวเสริมว่า “หลังจากที่เราสอนเขาแล้ว เราก็จะต้องมีการติดตามผลว่า เขาพัฒนาไปแค่ไหน มีจุดด้อยจุดเด่น อะไรที่ต้องปรับปรุงบ้าง” สิ่งสำคัญในการสอนที่ดีที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการ และผู้ฝึกสอนประสบความสำเร็จ คือ ผู้ฝึกสอนจะต้องเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ สร้างความเข้าใจและให้ความรู้ในการออกกำลังกายที่ถูกต้อง ดังที่ บ12 อธิบายถึงความสำเร็จในการสอนของตนเองว่า

มีท่านทูตก่อนข้างผม น้ำหนัก 48 กิโลกรัม เราก็แนะนำท่านว่าจะต้องเพิ่มกล้ามเนื้อให้เยอะขึ้นเพราะท่านวิ่งเยอะ ท่านเป็นคนชอบวิ่ง กลัวความอ้วนแต่เด็ก พอวิ่งเยอะตัวจะแห้งก็เทรน (Train) กันปีหนึ่ง ตอนนี้มีเนื้อหนังมากขึ้น น้ำหนักขึ้นไปที่ 51 กิโลกรัม ความอ่อนตัวตั้งแต่นั่งแยกขาไม่ได้ ปีหนึ่งผ่านไปแยกขาเหยียดตรงหัวถึงพื้น ท่านก็ชอบและประทับใจในการเทรน (Train) ของเรา เวลาเราก็ต้องเรียกเรา

การที่กลุ่มตัวอย่างยอมรับในความสามารถด้านการฝึก การสอนของเรา ทำให้กลับมาใช้บริการหรือเข้าร่วมในการฝึกออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ดังเช่น บ1 กล่าวว่า “ลูกค้าก็จะเป็นเมมเบอร์ (Member) ของเราเอง...เขาดีใจมากที่เขาประสบความสำเร็จในการลดความอ้วน กระชับกล้ามเนื้อ หลังจากนั้นเขาก็จะมาออกกำลังกายกับเราสัปดาห์วันเลย เขาจะมาประจำ”

1.1.5 มีความสามารถในการสอนกิจกรรม

หน้าที่หลักที่สำคัญอีกอย่างในอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตคือ การสอนกิจกรรมการออกกำลังกายในห้องฝึกกิจกรรม เช่น แอโรบิก โยคะ พิลาทิส เราต้องเตรียมตัวในการสอน ออกแบบท่า เช่น เต้นแอโรบิก ผู้ฝึกสอนจะต้องออกแบบท่าเต้นที่เหมาะสมกับระดับความสามารถของผู้เรียน ใช้เพลงประกอบที่ทันสมัย ไม่เก่าจนเกินไป ในระหว่างการสอนผู้ฝึกสอนจะต้องดูแลสมาชิก และรู้จักสร้างบรรยากาศที่สนุกสนาน ดังที่ บ9 มีความเห็นว่า “การเต้นที่ถูก ต้องมีรูทีน (Routine) สอนจากง่ายไปยากเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจ เราต้องเป็นเอ็นเตอร์เทนเนอร์ (Entertainer) มีตลกบ้าง มีท่าทางที่ชัดเจนและท่าเต้นต้องปลอดภัย” ถึงแม้ว่าทักษะของผู้เรียนจะมีความแตกต่างกันผู้ฝึกสอนจะต้องปรับกิจกรรมให้มีความหลากหลายเพื่อให้ทุกคนประสบความสำเร็จในการทำกิจกรรม ตัวอย่าง บ10 อธิบายว่า “การสอนครั้งหนึ่ง ฟิตสอนแอโรบิกซึ่งเป็นระดับขั้นกลาง...เริ่มเบสิคเบา ๆ ไปเรื่อย ๆ พอเริ่มขึ้นความยากระดับกลางลูกค้าเริ่มสับสน มีคนหนึ่งเต้นไม่ได้ ฟิตก็เลยปิดเพลงแล้วไปสอนเขา

เพราะว่าเขาลงเท้าผิดพีก็เลยสอนเขาให้ลงเท้าได้ถูกต้อง พอสอนเสร็จเขาก็เดินได้” สอดคล้องกับ ผ 3 ที่สามารถสร้างความพึงพอใจในการสอนทำให้มีมาชิกมาเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

คลาสบอดี้คอมแบท (Body Combat) ช่วงเที่ยงซึ่งไม่มีคนเลย...เป็นคลาสปราบเซียนซึ่งเราเข้าไปสอน พอเราไปสอนอาทิตย์แรกไม่มีคนเลย อาทิตย์ที่สองก็เริ่มมีคนสองคน...เราก็เลยเพิ่มเทคนิคโดยการอินโทร (Intro) มากขึ้น จากที่มา 1-2 คน แล้วก็เริ่มบอกต่อกัน ไม่ถึงเดือนในคลาสจากที่ไม่มีคน ก็มีประมาณ 13, 15, 17 คน ไม่เคยต่ำกว่า 12 คน ก็ถือว่าประสบความสำเร็จ

1.2 รักรงานฟิตเนส

กลุ่มตัวอย่าง กล่าวถึงปัจจัยที่จะส่งเสริมและเกื้อหนุนให้การทำงานการเป็นผู้ฝึกสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ไว้ 3 ประการด้วยกันคือ (1) มีจิตอาสา (2) มีสุขภาพที่ดี และ (3) มีบุคลิกภาพที่ดี ดังจะอธิบายรายละเอียดดังนี้

1.2.1 มีจิตอาสา

ผลการวิจัยพบว่า การมีใจรักรงานที่ทำ ได้แก่ การมีจิตอาสาที่ดีในการทำงานรวมถึงการมีพฤติกรรมออกกกำลังกายเพื่อดูแลสุขภาพที่สม่ำเสมอก็จะช่วยให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสมีบุคลิกภาพที่สวยงาม คุณสมบัติดังกล่าว มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการทำงานเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส ดังที่ บ16 กล่าวว่า “ใจรัก คือ รักในเรื่องการให้บริการ ในแวดวงของงานโรงแรม เซอร์วิส มายด์ (Service Mind) สำคัญมาก ถ้าไม่มีใจรักในเรื่องของการบริการทำงานนี้ไม่ได้แน่นอน” ผู้ฝึกสอนสามารถนำเสนอการบริการที่จริงใจได้ด้วยการสอนหรือแนะนำวิธีการออกกกำลังกายที่ถูกต้องโดยที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องร้องขอ หรือแม้แต่การให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่ลูกค้าประจำของตน รวมทั้งสมาชิกที่ไม่ซื้อบริการฟิตี ดังที่ บ4 กล่าวว่า “ถึงแม้แขกจะไม่ได้มาทำฟิตี (Personal Trainer) กับเรา เขาต้องการความช่วยเหลือเราก็ควรจะรีบเข้าไปดูแล ให้คำแนะนำว่าการเล่นที่ถูกต้องทำอย่างไร” ผู้ฝึกสอนที่มีจิตสำนึกที่ดีก็จะต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและมีความสม่ำเสมอ ใช้ความรู้ของตนที่มีอยู่โดยมิได้หวังสิ่งตอบแทน หากผู้ฝึกสอนให้การดูแลผู้ใช้บริการอย่างดีแล้ว รายได้หรือสิ่งตอบแทนอื่น ๆ ก็จะตามมา ดังเช่น บ2 กล่าวว่า “ไม่เน้นธุรกิจแต่จะเน้นเรื่องการบริการให้มีลูกค้าขึ้นมาก่อน แล้วรายได้ก็จะเป็นผลพลอยได้ก็ตามมา”

1.2.2 มีสุขภาพที่ดี

ผลจากการวิจัยพบว่า การมีสุขภาพดีเป็นสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างกล่าวถึง ลักษณะของการทำงานที่สอดคล้องกับการได้ดูแลสุขภาพของตนเอง คือ ในระหว่างการสอน เช่น การสอนเต้นแอโรบิกผู้ฝึกสอนก็ได้ออกกำลังกายไปพร้อม ๆ กับผู้ใช้บริการ ทำให้กลุ่มตัวอย่างได้ประโยชน์จากการเต้นแอโรบิกในเวลาเดียวกัน ซึ่งการได้ออกกำลังกายในระหว่างที่ทำการสอนก็ช่วยให้สุขภาพดีและมีบุคลิกที่สวยงามด้วย ดังที่ ผ14 กล่าวว่า “เรื่องของสุขภาพ เมื่อเราเทรน (Train) เขา เราก็ได้ดูแลตัวเอง ได้ออกกำลังกายโดยไม่ต้องไปหาเวลาเพื่อออกกำลังกาย สามารถทำงานและออกกำลังกายไปด้วยกันได้เลย” ผ7 เห็นด้วยและอธิบายสนับสนุนประเด็นนี้ว่า “เราทำงานที่ได้ออกกำลังกายเหมือนกับเราเทรน (Train) ลูกค้า เราก็ต้องมีการแสดงให้เขาเห็นว่าต้องทำแบบไหน เราเทรน (Train) ทั้งวันก็ได้ออกกำลังกายไปด้วย ทำให้สุขภาพดีด้วย”

1.2.3 บุคลิกภาพที่ดี

ความสำเร็จในการทำงานด้านบริการส่วนหนึ่งมาจากบุคลิกภาพ พิเศษที่มีบุคลิกที่มีบุคลิกดี มีความเชื่อมั่น กล้าแสดงออก ยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี มีใจรักงาน หน้าตาต้อนรับแขก ไม่ใช่ไล่แขก มีรูปร่างที่สวยงาม ดูแลสุขภาพได้ดี ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ เป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการออกกำลังกาย ดังที่ ผ18 อธิบายว่า “บุคลิกและรูปร่างที่ดีเป็นสิ่งสำคัญ เป็นเฟิร์ส อิมเพรสชั่น (First Impression) คือ มาครั้งแรกเทรนเนอร์ (Trainer) หุ่นดี สมาชิกต้องการที่จะเป็นแบบเทรนเนอร์คนนี้ ทำให้เกิดแรงดึงดูดให้เขามาออกกำลังกายกับเรา”

บุคลิกภาพด้านความสุภาพอ่อนน้อมเป็นเอกลักษณ์ที่สำคัญของคนไทย ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติรวมถึงคนไทยจะชื่นชอบการให้บริการที่อบอุ่น รอยยิ้มที่แสดงถึงความจริงใจ สามารถสร้างความประทับใจได้ซึ่งเมืองไทยไม่เหมือนกับประเทศใด ๆ ในโลก ดังที่ ผ15 อธิบายว่า “ความอ่อนน้อมถ่อมตน ทำงานพิเศษโรงแรมจะไม่เหมือนกับพิเศษทั่ว ๆ ไป เราต้องดูแลแขกบางที่เป็นระดับวีไอพี (VIP) จากบริษัทต่าง ๆ ทั่วโลก ความอ่อนน้อมถ่อมตน จะทำให้เราเป็นที่รักของลูกค้า”

1.3 ผู้บริหารสนับสนุน ทำงานเป็นทีมและเรียนรู้อยู่เสมอ

งานพิเศษที่ประสบความสำเร็จจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีการทำงานกันเป็นทีมและตัวผู้ฝึกสอนเองต้องไม่เรียนรู้อยู่เสมอ เพื่อให้มีความรู้ที่ทันสมัย สามารถให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่สมาชิกที่มาใช้บริการ

1.3.1 ผู้บริหารสนับสนุน

ผลการวิจัยพบว่า งานในฟิตเนสและส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะสำเร็จได้โดยง่ายถ้าได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร กลุ่มตัวอย่างกล่าวถึงความสำคัญของการได้รับการสนับสนุน จากผู้บริหารระดับสูงที่เล็งเห็นว่าฟิตเนสเป็นส่วนสำคัญ การพัฒนาปรับปรุงฟิตเนสให้มีความพร้อม มีบรรยากาศที่กระตุ้นการออกกำลังกาย เปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ให้มีความเหมาะสมและทันสมัย จะเป็นการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานและจูงใจให้ผู้ใช้บริการและสมาชิกกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยไม่เปลี่ยนไปใช้บริการฟิตเนสอื่นแทน ตัวอย่าง บ3 อธิบาย “ผู้บริหารที่คอยสนับสนุนและเข้าใจในการทำงานในฟิตเนสของเรา เช่น ต้องการอุปกรณ์ก็เปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ใหม่ให้ งานฟิตเนสก็ง่ายขึ้น” สอดคล้องกับ บ6 ที่อธิบายเพิ่มเติมดังนี้

นโยบายจากทางหัวหน้างานหรือผู้บริหารคือ ช่วยส่งเสริมและพัฒนาในส่วนของฟิตเนส ของโรงแรม สมมุติว่าเราไปศึกษาเรื่องการออกกำลังกายใหม่ ๆ มาหรือทำงานวิจัยใหม่ ๆ มาแล้วต้องการอุปกรณ์มาสนับสนุน ถ้าเราเสนอทางผู้บริหารไป แล้วผู้บริหารเห็นด้วย ความรู้นั้นก็จะสามารถส่งมอบให้ลูกค้าที่เป็นสมาชิกได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

1.3.2 การทำงานเป็นทีม

การทำงานร่วมกันเป็นทีมเป็นหลักการสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสประสบความสำเร็จในการทำงาน เพราะงานบริการต้องช่วยกันหลายฝ่าย ประสานงาน สามัคคีกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้ผลงานเป็นที่พอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการในฟิตเนส ดังเช่น บ20 อธิบาย “เพื่อนร่วมงาน มีความสำคัญ ก็คือในส่วนการทำงานต่าง ๆ เราไม่ได้คิดคนเดียว เราได้ข้อมูลมาก็ต้องมาแบ่งปันหรือแชร์ (Share) กันทุกวัน สมมุติว่ามีข้อเสนอจากนายมา เราก็ต้องมาถามกันว่ามีความคิดเห็นอย่างไร” บ15 กล่าวเสริมว่า “เราคนเดียวไม่สามารถทำให้องค์กรเดินไปได้ ถ้าเราไม่มีทีมที่ดี ที่สามารถช่วยเราได้” บ14 กล่าวทำนองเดียวกันดังนี้

ถ้าทีมงานเราดี เราสามารถที่จะไว้วางใจในการทำงานของแต่ละบุคคลว่าทำงานทดแทนซึ่งกันและกันได้ เราก็สบายใจ เห็นเขาทำแทนเราได้ งานทุกอย่างไม่ใช่จะพึ่งพาคนใดคนหนึ่งทุกอย่างจะต้องเดินไปด้วยกัน และอีกอย่างหนึ่งทีมงานต้องมีความสามัคคีกันและก็มีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

กลุ่มตัวอย่างยังได้กล่าวถึงการทำงานในฟิตเนสว่าปัจจุบันผู้ฝึกสอนต้องทำหน้าที่ได้หลายอย่างทั้งงานของตัวเองที่ต้องรับผิดชอบ และยังต้องให้ความช่วยเหลือในส่วนที่พนักงานไม่เพียงพอ เช่น แผนกต้อนรับส่วนหน้า ผู้ฝึกสอนก็ต้องให้ความช่วยเหลือสนับสนุนในการต้อนรับคนที่มาใช้บริการ การจองชั่วโมงในส่วนของสปา ส่วนของห้องอาหาร รวมไปถึงการรับสมัครสมาชิกได้ ส่วนแผนกที่ต้องดูแลความสะอาดภายในห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าการเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การพับผ้าเช็ดตัว การทำความสะอาดหุ้ฟุ้ง การทำความสะอาดห้องอาบน้ำ ห้องสุขา ความสะอาดภายใน ห้องอบแบบแห้ง ห้องอบไอน้ำ เป็นต้น ผู้ฝึกสอนก็ต้องให้การสนับสนุนช่วยเหลือ สามารถทำหน้าที่ทดแทนกันได้ ในทางตรงกันข้ามการได้รับความร่วมมือที่ดีจากพนักงานในแผนกเอง ตั้งแต่การเริ่มเข้าใช้บริการ พนักงานต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายผู้ใช้บริการอย่างเป็นกันเองสร้างความประทับใจตั้งแต่เริ่มเข้าใช้บริการ พนักงานดูแลความสะอาดในห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าทำความสะอาดห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าอย่างดีมีความสะอาดเรียบร้อย สระว่ายนํ้ามีความพร้อมให้บริการ นอกจากนี้การสนับสนุนจากต่างแผนกที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกช่างที่ช่วยบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน แผนกจัดเลี้ยงที่พร้อมให้ความช่วยเหลือในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการและสามารถสนับสนุนทำให้การทำงานของผู้ฝึกสอนฟิตเนส มีความคล่องตัว สามารถสร้างสรรค์การบริการที่แตกต่างและประทับใจ การทำงานเป็นทีมจึงเป็นประเด็นที่ผู้ฝึกสอนกล่าวถึงมาก ซึ่ง ผ13 กล่าวสรุปว่า “การทำงานเป็นทีมสำคัญที่สุดเลย ถ้าทีมไม่ดีมันก็จะโหลด (Load) ที่คนใดคนหนึ่ง ถ้าทำงานเป็นทีม งานก็จะราบรื่นประสบความสำเร็จด้วยดี”

1.3.3 ใฝ่เรียนรู้เสมอ

การทำงานในฟิตเนสจำเป็นต้องประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายหลายด้าน และจำเป็นต้องอาศัยการลงมือปฏิบัติเพื่อให้ได้รับประสบการณ์ที่หลากหลายจากการออกกำลังกาย ดังนั้น สิ่งสำคัญที่ช่วยให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ใฝ่เรียนรู้และการพัฒนาตนเอง ดังเช่น บ13 กล่าวว่า “ต้องหาความรู้ด้านต่าง ๆ หาความรู้เกี่ยวกับงานด้านฟิตเนส และการบริหาร เทรนนิ่ง (Training) ด้านต่าง ๆ ก็ควรจะมีและเรียนรู้ด้วยตัวเองด้วย” บ6 เห็นด้วย “งานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการออกกำลังกายใหม่ ๆ ที่มีมาตลอด เราต้องค้นคว้าด้วยตัวเอง หลากหลายรูปแบบ ทั้งทางอินเทอร์เน็ต นิตยสาร” ผ26 กล่าวเสริมประเด็นนี้ว่า “ต้องหาความรู้เพิ่มเติม ในสิ่งที่เรายังไม่รู้ไม่มาก พยายามหาความรู้ โดยการอ่านหนังสือ เปิดจากอินเทอร์เน็ต หาความรู้เพิ่มเติมสิ่งที่เรายังด้อย” บ5 มีความเห็นเช่นเดียวกันและอธิบายเสริมว่า “ต้องเรียนรู้ตลอด ถ้าลูกค้าต้องการออกกำลังกาย

กายอะไร ถ้าเราไม่รู้เกี่ยวกับส่วนนั้นเราก็ต้องศึกษาหรือไปหาเพื่อจะนำข้อมูลมาสอนลูกค้า คือเราจะไม่สอนแบบผิด ๆ ถูก ๆ” บ4 กล่าวเพิ่มเติมว่า “ผู้ฝึกสอนฟิตเนสต้องไปเรียนรู้เสมอ ถ้าไม่ได้เรื่องนี้เราต้องไปหาความรู้เพิ่มเติม เช่น เรื่องโภชนาการ เรื่องการเทรนนิ่ง (training) เวลาไปอธิบายให้แขกฟัง เขาอาจจะมีข้อสงสัย ถ้าไม่สามารถตอบปัญหาได้ ความน่าเชื่อถือน้อยลง” บ2 สรุปความสำคัญของการไปเรียนรู้ว่า “ไม่ว่าจะตำแหน่งไหน ไม่ว่าจะพนักงานในระดับล่าง หัวหน้าหรือผู้บริหาร เราจะต้องเชื่อมั่นในตัวเอง ต้องกระตือรือร้นค้นหาสิ่งใหม่มาพัฒนาตัวเอง ไม่ย่ออยู่กับที่มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล”

1.4 มีสวัสดิการและมีผลตอบแทนที่เหมาะสม

กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจกับสวัสดิการและผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานในตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนส เพราะทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีกำลังใจในการทำงาน ตัวอย่างเช่น ผ20 กล่าวว่า “ปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงานจะเกี่ยวกับสวัสดิการของโรงแรม ก็คือประกันภัย ประกันอุบัติเหตุ ในเรื่องของสุขภาพและก๊อมนอร์ทรายเดือน” นอกจากนั้นพนักงานได้รับสวัสดิการอื่นๆ อีกหลายอย่าง เช่น มีวันหยุดสัปดาห์ละ 2 วัน และมีวันหยุดพักร้อน ระหว่าง 6-10 วันต่อปี ได้รับประกันสังคม ประกันสุขภาพ รวมถึงชุดแต่งกายที่ทางโรงแรมจัดเตรียมไว้ให้ทุกวัน และที่สำคัญอีกอย่างคือ อาหารที่มีให้บริการตลอดช่วงเวลาปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ ผ17 ที่อธิบายเพิ่มเติมดังนี้

มีสวัสดิการดี ที่นี้ก็มีกองทุนสวัสดิการของโรงแรมที่ออกให้ครึ่งหนึ่ง เราออกเองครึ่งหนึ่ง มีสวัสดิการประกันกลุ่ม และก็มีสหกรณ์ออมทรัพย์ ปีหนึ่งเราก็ได้ปันผล คือถ้าเป็นหุ้นก็จะได้ตามผลประโยชน์ ผลประกอบการ มีล็อกเกอร์ (Locker) แยกจากแผนกอื่น มีอาหาร มีชุดเครื่องแบบ และมีที่ออกกำลังกาย

ส่วนผลตอบแทนในการทำงานก็จะมาจากเงินเดือน และค่าบริการหรือเซอร์วิสชาร์จ (Service Charge) ดังที่ ผ11 กล่าวว่า “อาชีพนี้รายได้ดีครับ ถ้าจะสมัครงานฟิตเนสก็ต้องดูโรงแรมห้าดาวก่อนเลยเพราะเซอร์วิสชาร์จ (Service Charge) จะดี คือ 17,000-18,000 บาท ขึ้นไป” ผ5 กล่าวเสริมว่า “รายได้เหมาะสม ทั้งเงินเดือนและเซอร์วิสชาร์จ อยู่ในระดับที่ดี” นอกจากนั้น ผู้ฝึกสอนยังมีรายได้อื่นๆ อีก เช่น ค่าคอมมิสชั่น (Commission) จากการขายสมาชิก หรือการให้บริการครูฝึกส่วนบุคคลซึ่งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละโรงแรมที่จะทำข้อตกลงร่วมกับผู้ฝึกสอน ในทำนองเดียวกันอาชีพผู้ฝึกสอนยังสามารถที่จะมีรายได้เสริมจากการทำงานนอก

เวลา โดยใช้เวลาร่างก่อนเข้างานหรือหลังจากเลิกงาน ไปสอนตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น การสอนโยคะ แอโรบิก รวมถึงการสอนส่วนตัวหรือฟิที (Personal Trainer) รายได้ส่วนนี้จะขึ้นอยู่กับความสามารถ ความขยันและสถานที่ทำงานที่เอื้ออำนวย ดังที่ ผ3 อธิบายว่า “ผู้ฝึกสอนฟิตเนส มันจะต่างจากแผนกอื่น คือ มันจะมีฟิที (Personal Trainer) มีเงินเพิ่มมากขึ้น บางเดือนรายได้บางคนอาจเป็นแสนก็ได้ มันก็ทำให้เราอยากทำงานนี้”

1.5 มีโอกาสก้าวหน้าสูง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ฝึกสอนที่มีความสามารถมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพได้อย่างรวดเร็ว ประกอบกับโรงแรมในปัจจุบันมีการขยายสาขาจำนวนมาก ดังที่ ผ17 อธิบายว่า

เครื่องธุรกิจทั้งในเรื่องของโรงแรมและฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับที่พักอาศัยจะมีแผนกต่าง ๆ หลายเซกชั่น (Section) หลายสาขาซึ่งโรงแรมนี้ก็มีหลายสาขา ทั้งทางใต้ เช่นที่ภูเก็ต ก็เป็นเครือข่ายโรงแรม ถ้าเราสนใจย้ายไปทำงานจากผู้ฝึกสอนไปเป็นผู้บริหาร เขาก็สามารถที่จะส่งเราไปรับตำแหน่งใหม่ได้

การทำงานโรงแรมผู้ฝึกสอนยังมียังมีโอกาสได้ติดต่อประสานงานกับบุคคลหลายระดับ ตั้งแต่พนักงานทั่วไปจนถึงผู้บริหารระดับสูง รวมถึงการให้บริการเพื่อร่วมงานในแผนกอื่นๆ ของโรงแรม เปิดโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถให้เป็นที่ยอมรับมากขึ้น ดังที่ ผ16 ที่อธิบายว่า “เรื่องความก้าวหน้า คือ การทำงานของโรงแรมจะต้องทำงานประสานกับสายงานอื่น เมื่อเราเป็นที่ยอมรับของแผนกอื่น สามารถทำงานร่วมกับแผนกอื่นๆ โอกาสก้าวไปทำงานตำแหน่งที่สูงขึ้นก็มีมากขึ้น”

1.6 มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ที่ดี

ฟิตเนสของโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์การออกกำลังกายที่ทันสมัยพร้อมใช้งาน เป็นที่พอใจของลูกค้า การทำงานในตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนสก็จะประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้นเพราะอุปกรณ์ต่าง ๆ มีพร้อมและอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดี ดังที่ ผ 5 กล่าวว่า “ฟิตเนสในโรงแรมก็ต้องมีพวกสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น มีสระว่ายน้ำ มีห้องยิม หรือสนามเล่นกีฬาพวกสควอช เทนนิส ลูกค้าจะชอบ” ผ33 กล่าวสนับสนุนว่า “ถ้าเครื่องมือออกกำลังกายมีครบเราก็ไม่ต้องเหนื่อยมาก ที่นี้เครื่องมือออกกำลังกายค่อนข้างครบ หรือแม้ไม่ครบเสียทีเดียวแต่ก็สามารถประยุกต์ใช้ได้ ซึ่งจะทำให้เราทำงานได้ง่ายขึ้น”

ในทำนองเดียวกันกลุ่มตัวอย่างกล่าวถึงความคาดหวังของผู้ที่มาใช้บริการจากโรงแรมระดับห้าดาว คือ ความสะอาดสบาย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการของสมาชิกที่มาใช้บริการ ดังเช่น ผ11 กล่าวว่า “เดี๋ยวนี้ลูกค้าจะมาพักโรงแรมก็ต้องมาดูสถานที่ก่อนว่า ห้องยิมหรือห้องออกกำลังกายใหญ่ไหม อุปกรณ์ครบไหม มีสระว่ายน้ำไหม มีที่ให้รีแลกซ์ (Relax) ใหม มีซาวน่า (Sauna) สตีม (Steam) ใหม ลูกค้าจะดูเรื่องเหล่านี้ด้วย”

2. ปัจจัยที่เป็นปัญหาในการทำงานอาชีพครูฝึกสอนในฟิตเนส

2.1 ขาดความเป็นมืออาชีพ

อาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสในโรงแรมมีปัจจัยเกี่ยวข้องหลายอย่างที่จะช่วยให้การทำงานราบรื่นและประสบความสำเร็จ ขณะเดียวกันปัจจัยที่เป็นปัญหา ทำให้เกิดความยุ่งยากในการทำงานก็มีมาก โดยเฉพาะความสามารถส่วนบุคคลของผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่จะเรียกตัวเองว่าเป็นมืออาชีพนั้นต้องอาศัยทักษะด้านภาษา การสื่อสารและการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

2.1.1 ขาดทักษะด้านภาษา การสื่อสารและการให้บริการลูกค้า

ผู้ฝึกสอนฟิตเนสจะต้องมีการสื่อสารภาษาอังกฤษในการสอน การแนะนำการออกกำลังกาย และจะต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนจากการสนทนา การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ขาดทักษะด้านภาษาเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ลูกค้าที่มาใช้บริการทุกคนคาดหวังว่าพนักงานโรงแรมทุกคน จะต้องใช้ภาษาได้ดีโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ดังที่ ผ7 กล่าวว่า “การใช้ภาษา เวลาเราพูดแล้วมันไม่เคลียร์ (Clear) ลูกค้าก็จะไม่เข้าใจ บางคนพูดอังกฤษไม่ได้ด้วย พูดภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่นเราก็ฟังไม่รู้เรื่อง ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร” ผ30 อธิบายเสริมว่า “ถ้าเราสื่อสารภาษาต่างชาติดกับแขกโรงแรมไม่รู้เรื่องเราก็ไม่สามารถเทรนให้เขาเข้าใจได้ ถ้าแขกจะเล่นดัมเบล (Dumbbell) เราคุยกับแขกไม่รู้เรื่อง เขาก็งงว่าจะให้เขาทำอะไร ทำให้เราไม่กล้าที่จะเข้าไปเทรนอีกต่อไป”

การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษแล้วสมาชิกไม่เข้าใจจะทำให้เสียโอกาสในการสร้างรายได้และยังส่งผลให้มีผู้ฝึกสอนจากต่างชาติเข้ามาทำหน้าที่แทน ดังที่ ผ18 อธิบายประสบการณ์ในฟิตเนสของตนว่า “ยังงั้นภาษาอังกฤษก็สำคัญ ที่นี้ลูกค้าต่างชาติเยอะมาก เทรนเนอร์ (Trainer) ไม่ค่อยเข้าไปคุย ส่วนใหญ่ฝรั่งจะมาเล่นเองและก็ไม่ค่อยมีฝรั่งทำฟิต (Personal Trainer) เลย ความรู้เรามีเต็มร้อยแต่เมื่อคนต่างชาติมา ภาษาเรายังไม่ดี มันทำให้ไม่มั่นใจ”

ผู้ฝึกสอนต้องมีทักษะในการสื่อสารทั้งในเรื่องทั่ว ๆ ไปและเรื่องการให้คำแนะนำการออกกำลังกาย ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ดังที่ บ7 อธิบายว่า “ภาษาต่างประเทศสำคัญ เพราะเรา

ทำงานโรงแรม ถ้าภาษาเรายังไม่คล่องหรือด้อย หรือสื่อสารไม่ดี หรือเราฟังภาษาไม่เข้าใจมันก็จะทำให้เรามีความยุ่งยากในการทำงาน” บ20 เห็นด้วยอธิบายว่าเพิ่มเติมว่า “การติดต่อสื่อสาร ลูกค้าส่วนใหญ่เกือบร้อยเปอร์เซ็นต์เป็นต่างชาติ แล้วในส่วนของฟิตเนส พูดตรง ๆ คือทุกคนกลัวภาษาอังกฤษ ทุกคนไม่ร้อยเปอร์เซ็นต์ บางคนก็ 50% บางคนก็ 30% มันจะทำให้เราทำงานไม่เรียบร้อยทั้งการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าและติดต่อกับเจ้านาย”

ความเป็นมืออาชีพด้านการให้บริการในฟิตเนสให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความอดทนและอดกลั้นที่ดี ดังที่ บ20 กล่าวว่า “บางครั้งงานบริการเราก็ต้องรองรับอารมณ์ของลูกค้าที่ใช้บริการ ซึ่งมีทั้งแฮปปี้ (Happy) และไม่แฮปปี้ เราก็ต้องสามารถรับแรงกดดันนี้ได้” การสร้างความพึงพอใจในการสอนหรือการให้บริการในฟิตเนสต้องอาศัยทั้งทักษะด้านภาษาและความสามารถในการสื่อสารที่ดี การให้บริการอย่างมืออาชีพจึงเกิดขึ้นได้

2.2 ขาดจริยธรรมในวิชาชีพ

จริยธรรมมีความสำคัญในการประกอบอาชีพทุก ๆ อาชีพ ผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่มีปัญหาด้านจริยธรรม โดยเฉพาะในเรื่องของความซื่อสัตย์ ความตรงต่อเวลา และการพัฒนาตนเอง โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพก็ลดน้อยลง

2.2.1 ความซื่อสัตย์

การทำงานตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนสมีส่วนเกี่ยวข้องกับการเงินแตกต่างกันไปในแต่ละแห่ง ความไว้วางใจจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้มีการทุจริตขึ้นได้ ดังที่ ผ24 ยกตัวอย่างว่า “เรื่องเกี่ยวกับเงินหรือสิ่งที่มีค่า เช่น การรับเงินจากลูกค้าโดยตรง เรารับมากแต่ไปเขียนยอดน้อยกว่า คุณไปเมค (Make) ข้อมูล อย่างนี้ก็ถือว่าทุจริต” บ12 กล่าวเพิ่มเติมว่า “การโกงเป็นสิ่งต้องห้าม เช่น ลูกค้าให้ทิป (Tip) มา แทนที่จะแบ่งกัน ก็กินอยู่คนเดียว เป็นเรื่องที่ไม่เหมาะสม แม้ว่าทิปส่วนใหญ่จะเป็นทิปส่วนตัว แต่ในกรณีที่เราไปยืนที่ส่วนกลาง ลูกค้าให้มาก็ต้องเก็บไว้ที่ส่วนกลาง บางครั้งลูกค้าย่นมาถามว่า ฉันฝากสตางค์ไว้ให้ได้รับกันไหม ก็ทำให้เป็นเรื่องเป็นราวขึ้นมา” ผลกระทบจากความไม่ซื่อสัตย์ทำให้ผู้ฝึกสอนขาดความน่าเชื่อถือทั้งจากผู้ใช้บริการและเพื่อนร่วมงาน ดังที่ บ11 กล่าวว่า “เงินทองถ้าเรามีการซิกแซก (Zigzag) กับสมาชิก ซึ่งสมาชิกก็จะไปบอกปากต่อปาก ความน่าเชื่อถือก็จะหมดไป ทีมงานจะไม่ไว้วางใจ เราก็จะทำงานลำบาก” สอดคล้องกับ บ19 ที่กล่าวถึงผลที่จะเกิดตามมาว่าเป็น “ความเสี่ยงที่เราสามารถจะถูกให้ออกไปจากตำแหน่ง คือเรื่องการโกง การไม่ซื่อสัตย์กับบริษัท การคดโกงมีนอกมีใน เป็นเรื่องที่ไม่เหมาะสม”

2.2.2 ความตรงต่อเวลา

ความตรงต่อเวลาในการทำงาน การนัดหมายระหว่างผู้ฝึกสอนกับผู้ให้บริการในการฝึกออกกำลังกายเป็นอุปสรรคสำคัญต่อความสำเร็จทั้งต่อตัวผู้ฝึกสอน ในการสอนกิจกรรมในคลาส (Class) ออกกำลังกายหรือการสอนออกกำลังกายทั่วๆ ไป ดังที่ ผ24 กล่าวว่า “การนัดลูกค้าแล้วไม่ตรงเวลา เขามีความสามารถที่จะจ่ายได้ แต่คุณให้เขาไม่ครบ 100 เปอร์เซนต์ มันก็จะไม่ดี คือจะทำงานให้องค์กรไหน ๆ เรื่องตรงเวลาสำคัญมาก”

การไม่ตรงต่อเวลาเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ฝึกสอน กลุ่มตัวอย่างกล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้ผู้ฝึกสอนขาดความตรงต่อเวลาส่วนหนึ่งเกิดจากนิสัยส่วนตัว ไม่ให้ความสำคัญกับเวลา ทำให้เกิดผลกระทบต่องานทั้งส่วนตัวและส่วนรวม ดังเช่น ผ15 ได้อธิบายว่า “การไม่ตรงต่อเวลา อย่างเราทำงานเป็นกะ เข้าเช้า เข้าบ่าย ถ้ามาสายมันจะกระทบไปหมดเลย กระทบเพื่อนละ เพื่อนก็ต้องมาทำ รีเซพชั่น (Reception) ก็ต้องมาเปิดฟิตเนสให้เรา เพื่อนหรือแม้กระทั่งผู้ที่ใช้บริการก็ต้องมารอ เตือนร้อนเพื่อน ต้องทำงานแทนเรา”

ผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่มาสายจะส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงานรวมทั้งผู้ให้บริการ เพราะในแต่ละผลัดประกอบไปด้วยพนักงานเพียง 1 หรือ 2 คน ดังนั้นความมีวินัยในเรื่องเวลาจึงเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญ สอดคล้องกับ ผ31 ที่อธิบายว่า “เราต้องมีวินัยในเรื่องเวลา การเข้างานเราต้องตรงต่อเวลา เช่น เราเข้างานเช้า เรามี 2 คน เราจะมีเช้าสุด 5:45 น. และ 6:30 น. ถ้าผมมาสายเปิดฟิตเนสไม่ทัน 5:45 น. เพื่อนมาเปิดแทนแล้วมาสาย สมาชิกมารอออกกำลังกายแต่เรามาสาย ฟิตเนสต้องเปิด 6:00 เราก็จะโดนหัวหน้าตำหนิว่าทำไมเรามาสาย”

2.2.3 การพัฒนาตนเอง

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการทำงานเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนสของโรงแรม จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการสอนใหม่ ๆ ความรู้หรือวิธีการออกกำลังกายที่เป็นที่นิยม ฟิตเนสในโรงแรมผู้ฝึกสอนมีการแข่งขันค่อนข้างน้อยเพราะไม่ต้องทำยอดขาย ไม่ต้องขายโปรแกรมการออกกำลังกายให้ได้ตามเป้า ลักษณะการทำงานไม่มีความกดดัน จึงทำให้ผู้ฝึกสอนบางคนเฉื่อยและไม่กระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง ทำให้ความรู้ ความสามารถลดลงหรือไม่ทันสมัย ดังที่ บ16 กล่าวว่า “ถ้าเราไม่เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ก็ไม่มีประโยชน์ เราเข้ามาทำงานโรงแรมหากไม่เรียนรู้ก็จะไม่ค่อยมีการพัฒนามากเท่าที่ควร” บ1 เห็นด้วยในประเด็นนี้และอธิบายเสริมว่า “ถ้าเราไม่มีความกระตือรือร้นในหน้าที่ของตนเองซึ่งเราเรียนมาสายนี้ เราต้องเต็มที่กับงาน การเรียนรู้และนำเสนออะไรใหม่ ๆ ลูกค้าก็จะชอบ”

นอกเหนือจากการพัฒนาตัวเองในด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกาย การพัฒนาภาษาในการสื่อสารโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ผู้ฝึกสอนที่สามารถสอนและอธิบายการออกกำลังกายด้วยภาษาอังกฤษได้ดีจะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือรวมถึงการได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ ตามที่ บ4 กล่าวไว้ว่า “ถ้าไม่ขวนขวายไม่หาความรู้ เช่น เรื่องโภชนาการ การเทรนนิ่ง (Training) ทำให้เวลาไปอธิบายให้สมาชิกฟัง เขาอาจจะมึนงงสงสัย เราไม่สามารถตอบปัญหาได้ ทำให้ความน่าเชื่อถือน้อยลง” บ2 เห็นด้วยและเสริมในประเด็นนี้ว่า “ไม่กระตือรือร้นไม่ไขว่คว้าในเรื่องหน้าที่เราทำอยู่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของภาษาเอเย่ คลาสใหม่ ๆ ที่เข้ามา ที่เราต้องสอนลูกค้าซึ่งพวกนี้มีผลต่อการให้บริการลูกค้า” สอดคล้องกับ ผ17 ที่อธิบายถึงการพัฒนาตนเองว่า “ความมั่นใจในการพรีเซนต์ (Present) ถ้าไม่ได้ฝึกซ้อมทักษะมันไม่เกิด คลาสต่าง ๆ นะ เช่น แอโรบิก มานั่งนับบีท (Beat) อย่างเดียวไม่ได้ มันต้องฝึกซ้อมนับอยู่ในหัว (สมอง) เหมือนเวท (Weight) เหมือนกัน ต้องฝึกซ้อมให้เกิดความมั่นใจ”

งานผู้ฝึกสอนฟิตเนสต้องใช้ทักษะเฉพาะด้าน ทางโรงแรมมักจะไม่ได้จัดให้มีการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกาย ส่วนใหญ่จะให้การอบรมในเรื่องของทักษะการให้บริการเป็นหลัก การส่งผู้ฝึกสอนไปฝึกอบรมยังที่ต่าง ๆ เป็นการช่วยให้ผู้ฝึกสอนได้รับการพัฒนาในวิชาชีพเพิ่มขึ้น ตัวอย่างเช่น ผ8 อธิบายว่า “การเทคคอร์ส (Take Course) ต่าง ๆ การออกไปศึกษาข้างนอก ถ้าทางฟิตเนสมีโครงการที่ส่งสตาฟ (Staff) ไปเทคคอร์สข้างนอกมากขึ้น จะทำให้ตัวผู้ฝึกสอนมีประสบการณ์มากขึ้น ถ้าไม่ส่งไปข้างนอกเลยมันก็จะตันอยู่ที่เดิม มันก็จะทำให้ผลการทำงานไม่ดี”

2.3 ขาดความพร้อม

2.3.1 ทำงานนอกเวลามาก

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ฝึกสอนส่วนใหญ่มีรายได้เสริมจากการสอนการออกกำลังกายนอกเวลาทำงาน ทำให้ชั่วโมงการทำงานแต่ละวันยาวนานขึ้น บางครั้งร่างกายก็เหน็ดเหนื่อยเกินไป มีผลกระทบต่อการทำงานประจำ ทำให้ขาดความพร้อม ดังที่ ผ26 อธิบายว่า “รายได้ใจเราอยากได้มาก ก็ไปสอนข้างนอกเพิ่ม ทำให้งานหลักที่ทำประจำ ลดประสิทธิภาพลง” การสอนออกกำลังกายที่หักโหม สอนมากเกินไปอาจทำให้บาดเจ็บ หรือพักผ่อนไม่เพียงพอ ส่งผลกระทบท่อนหน้าที่และเป็นอุปสรรคในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ผ26 กล่าวว่า “ตัวผู้ฝึกสอนฟิตเนสไม่มีความพร้อมในด้านร่างกาย ความตั้งใจในการทำงานอาจจะน้อยลง เช่น เราบาดเจ็บ สมมุติว่าเราเจ็บข้อเท้า มันเป็นเรื่องจริง หรือหัวเข่าเราเกิดการบาดเจ็บขึ้นมา เราต้องสอนเต้น การสอนก็ไม่เต็มที่ ไม่เต็ม

ประสิทธิภาพ” ผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่ทำงานพิเศษนอกเวลาจึงต้องไม่หักโหมจนเหนื่อยเกินไปทำให้เกิดผลเสียต่อการทำงานประจำ

2.4 ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าทุกคน

งานผู้ฝึกสอนฟิตเนสของโรงแรมเป็นงานบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทุกคนที่มาออกกำลังกายในฟิตเนส ลูกค้าแต่ละคนก็มีบุคลิกภาพที่ไม่เหมือนกัน บางคนดูง่ายในขณะที่บางคนมีความต้องการสูง ยากที่จะทำให้พึงพอใจได้ ผู้ฝึกสอนฟิตเนสจึงต้องรู้จักสังเกต ฝึกให้บริการอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าให้ได้ในระดับหนึ่ง ตัวอย่างเช่น บ9 กล่าวว่า “ลูกค้าเข้ามาออกกำลังกาย บางครั้งเขาก็อารมณ์ไม่ดี เราเป็นผู้ฝึกสอนเราก็อยากให้เขาอารมณ์เย็นลง ก็เอนำมาให้บริการอย่างเต็มที่ แต่ไม่ได้รับความร่วมมือจากลูกค้า ซึ่งเราก็ต้องหาวิธีการอื่นเพื่อช่วยให้เขาอารมณ์ดีขึ้น” นอกจากนั้น การเข้าร่วมกิจกรรมในคลาสต่าง ๆ ที่ฟิตเนสจัดให้ ก็สร้างความพอใจได้ไม่เท่ากัน บางครั้งครูสอนแตกต่างกัน ก็ทำให้สมาชิกไม่ชอบใจได้ ทางฟิตเนสจึงควรให้ข้อมูลที่เพียงพอเพื่อให้สมาชิกตัดสินใจได้ว่า เขาควรเข้าร่วมกิจกรรมนั้นหรือไม่ ดังเช่น ผ7 อธิบายว่า “ลูกค้าเคยเข้าคลาสฟิตบอล (Fitball) มาก่อน พอมาเจอครูที่สอนแตกต่างกันออกไปก็ทำให้เขาแอนตี้ (Anti) ว่าทำไมสอนไม่เหมือนกัน” การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการทุกคนแม้จะทำได้ยากแต่ก็เป็นเรื่องที่ต้องทำให้ดีที่สุด เพราะหัวใจของการทำงานฟิตเนสของโรงแรม คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการให้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้

2.5 ผู้ฝึกสอนไม่พอช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าจำนวนผู้ฝึกสอนไม่เพียงพอโดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีคนมาออกกำลังกายกันมาก เช่น ช่วงเย็นหลังเลิกงาน จะมีปริมาณผู้ใช้บริการมากซึ่งผู้ฝึกสอนแต่ละคนจะต้องทำหน้าที่หลายอย่างในเวลาเดียวกัน บางครั้งก็ไม่สามารถดูแลผู้ใช้บริการทุกคนได้อย่างทั่วถึง ดังที่ บ15 กล่าวว่า “วันที่ลูกค้าเยอะ อัตราส่วนระหว่างผู้ฝึกสอนกับลูกค้าไม่สมดุล การบริการไม่ทั่วถึงหรือให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่” บ20 เห็นด้วยและอธิบายเพิ่มเติม “บางช่วงเวลาจำนวนลูกค้าที่มาออกกำลังกายมีเยอะ ถ้ามากกว่ายี่สิบคนขึ้นไปเราอาจจะดูแลไม่ทั่วถึง แต่ก็ดูได้ในระดับหนึ่ง” กลุ่มตัวอย่างกล่าวถึงจำนวนผู้ใช้บริการว่า จะมีปริมาณมากในช่วงเช้ามืดก่อนไปทำงานและช่วงเย็นหลังจากเวลาเลิกงาน ส่วนในช่วงเวลากลางวันจะมีผู้ใช้บริการจำนวนน้อย ส่วนวันหยุดจะมีผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกและผู้ใช้บริการที่เข้าพักในโรงแรม ซึ่งรวมกันแล้วจะมีปริมาณมากกว่าปกติทั้งวัน ดังนั้นผู้

ฝึกสอนจะต้องทำหน้าที่หลายอย่างในช่วงเวลาดังกล่าว เช่น การสอนคลาสที่มักจะจัดไว้ในช่วงที่มีผู้ให้บริการจำนวนมาก การดูแลการออกกำลังกายของผู้ใช้บริการทั่วไป และให้บริการอื่น ๆ ดังเช่น บ15 กล่าวว่า “ส่วนใหญ่ก็จะเป็นสมาชิกที่มาใช้บริการโดยเฉพาะในช่วงเย็น ในวันทำงานช่วงเย็น มีผู้มาออกกำลังกายหลายคนพร้อมกัน เราไม่สามารถให้บริการได้ทัน” ผ10 เห็นด้วยและอธิบายว่า “ลูกค้าเข้ามาที่เดียวพร้อมกันเยอะ เราไม่สามารถเทรน (Train) ได้พร้อมกัน อย่างเช่นวันเสาร์เราต้องอยู่คนเดียว ต้องดูสระน้ำด้วย ฟิตเนสด้วย ลูกค้าเข้ามาพร้อมกันเราจะดูแลไม่ทันเพราะมันมีตั้งหลายส่วนที่เราต้องดูแล บางทีลูกค้าก็มีคอมเพลน (Complane)”

การที่ผู้ฝึกสอนต้องรับผิดชอบ และให้บริการในช่วงเวลาที่มีผู้ให้บริการจำนวนมาก ทำให้มีโอกาสมากที่จะเกิดความบกพร่องต่าง ๆ ในการบริการ เช่น เกิดความล่าช้าในการบริการ ผู้ใช้บริการต้องมารอพนักงาน เครื่องออกกำลังกายไม่ได้ทำความสะอาด การบริการที่ไม่ครบถ้วน เหล่านี้สร้างความไม่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการและเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งในช่วงที่มีผู้ให้บริการจำนวนมาก สอดคล้องกับ บ16 ที่เล่าประสบการณ์ของตนว่า “ช่วงเย็น 5 โมงครึ่ง วันนั้นเราอยู่เคาน์เตอร์ (Counter) ตัวลูกค้าอยู่ด้านในยิมแล้วเราต้องไปดูลูกค้าตรงจุดอื่น พอเขาเรียกหาเราแล้วไม่เจอก็ทำให้ลูกค้าบ่น ช่วงนั้นคนออกกำลังกายเยอะ เรามีพนักงานไม่เพียงพอที่จะให้บริการเพราะแต่ละคนต้องทำหน้าที่หลายอย่าง”

2.6 อุปกรณ์และเครื่องมือออกกำลังกายชำรุด/ ไม่เพียงพอ

ปัญหาเรื่องอุปกรณ์ไม่เพียงพอในฟิตเนสเป็นอุปสรรคสำคัญในการให้บริการอย่างมาก ดังเช่น ผ10 กล่าวว่า “อุปกรณ์ชำรุดก็เป็นปัญหา เช่น เรามีอุปกรณ์ 4 ชิ้น ชำรุดไปเสีย 1 อย่าง ลูกค้าก็ไม่มีเครื่องจะออกกำลังกายแล้ว ลูกค้าก็จะไม่พอใจ เราก็แจ้งซ่อม ก็จะมีผลล่าช้าเรื่องการดำเนินการ บางทีอาจจะมียื่นตอนมากทำให้ล่าช้า” บ9 เห็นด้วยและอธิบายว่า “อุปกรณ์เก่า ซ่อมบ่อย พอเราเรียกช่างมาแล้วมาช้า ซ่อมบ่อย การออกกำลังกายก็เกิดความไม่สะดวก ลูกค้าก็จะมีฟีดแบค (Feedback) ที่ไม่ดี ประสิทธิภาพในการบริการก็ลดลง” ซึ่ง ผ21 กล่าวเสริมว่า “มีการคอมเพลน (Complane) เรื่องอุปกรณ์ มันเสียบ่อย ก็มันใช้งานมาเกินกว่า 10 ปียังไม่มีการเปลี่ยน”

จำนวนของอุปกรณ์ที่ไม่เพียงพอเป็นผลจากลักษณะการเข้ามาใช้บริการฟิตเนส ผู้ใช้บริการส่วนมากมักจะมาในช่วงเวลาเดียวกัน ถึงแม้ในฟิตเนสจะมีการกระจายกลุ่มลูกค้าออกเป็นหลายประเภท เช่น กลุ่มคนทำงานออฟฟิศ กลุ่มสมาชิกที่ออกกำลังกายระหว่างวัน รวมทั้งผู้ให้บริการของโรงแรมซึ่งไม่สามารถคาดเดาช่วงเวลาการเข้าใช้บริการได้ แต่ส่วนมากจะเป็นช่วงเวลาก่อนการทำงานและหลังเลิกงาน ในช่วงเวลาดังกล่าวฟิตเนสก็มักจะมีผู้ให้บริการหนาแน่น ทำให้จำนวน

อุปกรณ์ที่มีอยู่ไม่เพียงพอ ส่วนวันหยุด วันเสาร์และอาทิตย์ บริเวณสระว่ายน้ำจะเป็นส่วนบริการที่จะมีผู้ใช้บริการหนาแน่นที่สุด โดยเฉพาะผู้ใช้บริการชาวต่างชาติที่นิยมมาใช้บริการช่วงเวลากลางวัน ในระหว่างที่มีแสงแดด ดังนั้น ช่วงเวลาดังกล่าวมักเกิดปัญหาในเรื่องของเตียงนอน เบาะที่สระน้ำ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ ไม่เพียงพอ ดังเช่น ผ10 กล่าวว่า “ลูกค้ามาพร้อมกันเยอะ ชอบมาช่วงเวลาเดียวกัน เราก็มีอุปกรณ์ให้บริการไม่เพียงพอ” ผ11 เสริมว่า “เบาะสระน้ำช่วงพีค (Peak) เต็มทุกเบาะ แยกเต็ม แยกคนต่อไปมา ก็บ่น “นี่โรงแรม 5 ดาว ทำไมไม่มีเบาะให้ฉัน” เขาไม่รอเบาะ เขาโทรแจ้งลงไปข้างล่าง”

กลุ่มตัวอย่างจึงมีความเห็นว่าการที่จะสามารถแข่งขันกับฟิตเนสทั่วไปที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ได้นอกจากการบริการที่เป็นหัวใจสำคัญของฟิตเนสของโรงแรมแล้ว อุปกรณ์ที่เพียงพอเหมาะสมกับปริมาณของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการและนอกจากนั้นยังเอื้ออำนวยให้ผู้ฝึกสอนสามารถสร้างการบริการที่ดีได้อีกด้วย เช่น บ14 อธิบายว่า “เรื่องอุปกรณ์นี้สำคัญมาก ถ้าอุปกรณ์น้อยเกินไป ก็จะทำให้บริการเราต่ำลงด้วย แล้วการพัฒนาของตัวเองมันก็อยู่แค่นั้น มันไม่มีการพัฒนา การทำงานมันก็จะต่ำลง การที่คนจะมาซื้อเมมเบอร์ (Member) มันก็จะหายไปด้วย”

ผลการวิจัยระยะที่ 2

กลุ่มตัวอย่างและเกณฑ์การคัดเลือก

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาระยะที่ 2 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ฝึกสอนในฟิตเนสของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 20 คน มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 3-15 ปี (โดยใช้ชื่อสมมุติว่า ผส หมายถึงผู้ฝึกสอน) สำหรับการศึกษาระยะที่ 1 คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยรับสมัครผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่ทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 40 คน ตามความสมัครใจ เพื่อให้ตอบแบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส จากนั้นให้ผู้ฝึกสอนกลุ่มเดิมสมัครเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยระยะที่ 2 ได้กลุ่มตัวอย่าง 20 คน ชาย 16 คน หญิง 4 คน อายุระหว่าง 25-41 ปี (ดูตาราง 5) ทุกคนสมัครใจรับทราบข้อตกลงในการวิจัยและทุกคนเซ็นหนังสือแสดงความยินยอมเพื่อเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยมีข้อแม้ว่าหากผู้ใดไม่ประสงค์จะเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยอีกต่อไปแม้ว่าโครงการวิจัยจะยังไม่เสร็จสิ้นก็สามารถถอนตัวได้

ตาราง 6 คุณลักษณะของผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ระยะที่ 2

ชื่อสมมุติ	อายุ (ปี)	เพศ	ประสบการณ์ (ปี)	การศึกษาสูงสุด	สถานที่ เคยทำงาน (แห่ง)	รายได้ ประจำ (บาท)	ชม. ทำงาน พิเศษ	รายได้/ สัปดาห์
ผส 1	26	ชาย	3	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	1	23,000		
ผส 2	28	ชาย	5	ป.โท/สรีรวิทยา	2	30,000	6	16,000
ผส 3	29	ชาย	5	ป.ตรี/ไอที	3	20,000	10	10,000
ผส 4	25	ชาย	3	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	2	20,000		
ผส 5	28	ชาย	4	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	3	20,000		
ผส 6	25	ชาย	3	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	3	17,000		
ผส 7	25	หญิง	3	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	3	16,000		
ผส 8	25	หญิง	3	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	2	20,000	3	12,000
ผส 9	25	ชาย	3	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	2	20,000		
ผส 10	26	ชาย	3	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	1	18,000,		
ผส 11	25	ชาย	3	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	1	18,000		
ผส 12	31	หญิง	8	ป.ตรี/บริหาร	3	21,000		
ผส 13	40	ชาย	17	ป.โท/พลศึกษา	3	30,000	12	30,000
ผส 14	39	ชาย	14	มัธยมศึกษาปีที่ 6	3	25,000	4	20,000
ผส 15	30	ชาย	7	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	3	20,000		
ผส 16	31	ชาย	8	ป.ตรี/พลศึกษา	1	20,000	2	5,000
ผส 17	36	ชาย	12	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	2	20,000	2	4,000
ผส 18	38	หญิง	14	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	3	21,000	2	4,000
ผส 19	33	ชาย	12	ป.ตรี/วิทย์-กีฬา	2	35,000	7	20,000
ผส 20	41	ชาย	20	ปวช./ช่างยนต์	5	20,000		

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง การเขียนแผนที่ความคิด และการกระตุ้นความจำด้วยภาพถ่าย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัยด้วยการเปรียบเทียบความคงที่ของข้อมูล (Constant Comparison) ซึ่งได้มาจากการสัมภาษณ์ การเขียนแผนที่ความคิดและการกระตุ้นความจำ เพื่อหาหัวเรื่องและหัวข้อเกี่ยวกับตัวชี้วัดความสำเร็จ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ และ

แนวทางในการเตรียมความพร้อมของผู้ฝึกสอนฟิตเนส สำหรับวิธีการเปรียบเทียบความคงที่ของข้อมูลนั้นมี 4 ขั้นตอน คือ การอ่านข้อมูลเพื่อค้นหาหัวข้อเรื่อง การจัดกลุ่มหัวข้อเรื่อง การนำข้อมูลมาจัดเข้าหัวข้อที่เหมาะสม และการอธิบายหัวข้อ (สาลี สุภาภรณ์. 2550) โดยมีการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูลโดยวิธีการสามเส้า (Triangulation)

ผลการวิจัยระยะที่ 2

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานอาชีพผู้ฝึกสอนในฟิตเนสสรุปได้ 3 ประการ คือ ประการแรก ตัวชี้วัดความสำเร็จประกอบด้วย (1) ความก้าวหน้าดี (2) รายได้ดี (3) ความสนุกกับการทำงานและสุขภาพที่ดี (4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (5) ความมั่นใจในการใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และ (6) คุณภาพชีวิตดี ประการที่สอง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย (1) มีความรู้ในอาชีพ (2) มีความสามารถในการสอน (3) บุคลิกภาพและสุขภาพดี และ (4) เป็นผู้ให้และให้บริการด้วยความเต็มใจ ประการที่สาม แนวทางในการเตรียมความพร้อม ประกอบด้วย (1) มีการศึกษาตลอดชีวิต (2) เรียนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ และ (3) ฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้มากขึ้น ในแต่ละหัวเรื่องประกอบด้วยหัวข้อและ/หรือ หัวข้อย่อยต่าง ๆ ตามที่สรุปไว้ในตาราง ดังจะได้อธิบายรายละเอียดของผลการวิจัยในแต่ละหัวเรื่อง หัวข้อและหัวข้อย่อยต่อไป

ตาราง 7 ผลการวิจัยระยะที่ 2

1. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์	3. แนวทางในการเตรียมความพร้อม
1.1 ความก้าวหน้าดี 1.1.1 ตำแหน่งสูงขึ้น 1.1.2 ลูกค้ายาใช้บริการมากขึ้น 1.2 รายได้ดี 1.2.1 รายได้หลัก 1.2.1.1 เงินเดือน 1.2.1.2 เซอร์วิสชาร์จ์ 1.2.2 รายได้เสริม 1.2.2.1 โบนัส 1.2.2.2 คอมมิสชั่น 1.2.2.3 ทิป 1.2.2.4 รายได้พิเศษ 1.3 ความสนุกกับการทำงานและ สุขภาพที่ดี 1.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 1.4.1 การประเมินผลภาพรวมของ ฟิตเนส 1.4.2 ได้รับคำชื่นชมรายบุคคล 1.5 ความมั่นใจในการใช้ ภาษาอังกฤษโดยเฉพาะ ภาษาอังกฤษ 1.6 คุณภาพชีวิตดี	2.1 มีความรู้ในอาชีพ 2.2 มีความสามารถในการสอน 2.3 บุคลิกภาพและสุขภาพดี 2.4 เป็นผู้ให้และให้บริการด้วยความ เต็มใจ	3.1 มีการศึกษาตลอดชีวิต 3.1.1 การเรียนรู้และพัฒนาตัวเอง 3.1.2 การเรียนรู้จากการทำงาน 3.2 เรียนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ 3.2.1 รายวิชาที่มีความจำเป็น 3.2.2 รายวิชาที่ควรจะเรียน 3.2.3 รายวิชาที่ควรพิจารณา 3.3 ฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้มากขึ้น

1. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ข้อมูลที่ได้รวบรวมมาได้จากการสัมภาษณ์ การกระตุ้นความจำด้วยภาพถ่ายและการเขียนแผนที่ความคิด มีความสอดคล้องกันและสรุปได้ว่าตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญของการประกอบอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสในโรงแรมมี 6 ประการ คือ (1) ความก้าวหน้า (2) รายได้ดี (3) ความสนุกกับการทำงานและสุขภาพที่ดี (4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (5) ความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะ (6) คุณภาพชีวิตดี ดังจะได้กล่าวถึงตามลำดับต่อไปนี้

1.1 ความก้าวหน้าดี

กลุ่มตัวอย่างกล่าวถึงตัวชี้วัดความสำเร็จในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ที่สามารถบ่งชี้ถึงความสำเร็จในการเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่มีประสิทธิภาพไว้ 2 ประการด้วยกัน คือ ตำแหน่งสูงขึ้น และลูกค้าใช้บริการมากขึ้น ดังจะอธิบายรายละเอียดต่อไป

1.1.1 ตำแหน่งสูงขึ้น

ผลการวิจัยพบว่า ความก้าวหน้าในอาชีพเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญ เพราะผู้ฝึกสอนทุกคนมีความคาดหวังที่จะเติบโตในหน้าที่ ได้แก่ การเป็นผู้บริหารฟิตเนสซึ่งมีหลายตำแหน่ง ได้แก่ หัวหน้าผู้ฝึกสอน (Head Instructor) ผู้นิเทศก์การทำงาน (Supervisor) ผู้ช่วยผู้จัดการ (Assistance Manager) และ ผู้จัดการ (Manager) เป็นต้น เนื่องจากการมีความก้าวหน้าในงานทำให้มีรายได้ที่สูงขึ้น มีการเรียนรู้งานที่หลากหลายและมีโอกาสประชุมกับผู้บริหารฟิตเนสด้วยกันรวมถึงผู้บริหารโรงแรม ทำให้รู้จักคนในตำแหน่งบริหารและรับรู้ความเคลื่อนไหวในวงการฟิตเนสของโรงแรมมากขึ้น ดังเช่นที่ ผส19 กล่าวว่า “การมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานก็เป็นตัวชี้วัดหลัก ๆ เหมือนกัน ผมมองว่าถ้าเป็นตำแหน่งสูงสุดของฟิตเนส คือ เป็นหัวหน้าใหญ่ น่าจะดีเป็นผู้จัดการ สุดยอดเลย” สอดคล้องกับการพัฒนาความสามารถของตนเองในการทำงานให้มีความสามารถครอบคลุมภาระหน้าที่ต้องรับผิดชอบจนได้รับการยอมรับในความสามารถจากหัวหน้าและได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ความก้าวหน้าจึงเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างหนึ่งซึ่งในเรื่องนี้ ผส15 กล่าวว่า “ความก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อก่อนผมทำงานตั้งแต่จูเนียร์ (Junior) ก็รับมาเป็นพนักงานแล้วก็ไปซูเปอร์ไวเซอร์ (Supervisor) และเป็นแอสซิสแตนต์ เมเนเจอร์ (Assistant Manager) และก็เป็นเมเนเจอร์ (Manager)”

การพัฒนาความก้าวหน้าของพนักงานโรงแรมในแผนกฟิตเนสจะมีการวางแผนในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้นเพื่อที่จะเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ฝึกสอนฟิตเนสเพื่อทดแทนและก้าวขึ้นมาเป็นหัวหน้า ดังนั้นเมื่อทุกคนมีความพร้อมจึงมีโอกาสนในการเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ทั้งในที่ทำงานปัจจุบันและที่โรงแรมอื่นที่อยู่ในเครือเดียวกัน พนักงานทุกคนจะได้รับโอกาสในการเตรียมความพร้อมอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อมีตำแหน่งว่างลงพนักงานภายในโรงแรมที่มีความพร้อมที่สุดก็จะมีโอกาสได้รับการเสนอชื่อให้พิจารณาปรับตำแหน่งเป็นอันดับแรกก่อนที่จะมีการรับสมัครบุคคลจากภายนอก

ในทำนองเดียวกันเมื่อผู้ฝึกสอนฟิตเนสมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ความรับผิดชอบในงานต่าง ๆ ก็จะเพิ่มมากขึ้นจากเดิม มีโอกาสได้เรียนรู้ในสิ่งใหม่ที่ไม่เคยรู้หรือมีรายละเอียดมากกว่า

ที่เคยทำ และมีโอกาสได้ถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งมีโอกาสดำเนินการประสานงานกับผู้ใช้บริการ รวมถึงบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมากขึ้นสอดคล้องกับ ผส6 ที่อธิบายว่า “เรามีตำแหน่งสูงขึ้น ความรับผิดชอบต่าง ๆ มากขึ้น งานที่ได้เรียนรู้มากขึ้น มันชี้ชัดว่า เรามีความก้าวหน้ามากขึ้น พอเรามีตำแหน่งที่มากขึ้น เราจะได้ทำตำแหน่งที่เป็น พิเศษ มีงานเอกสาร และงานประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วย”

1.1.2 ลูกค้ายกมาใช้บริการมากขึ้น

จำนวนผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นสมาชิกพิเศษใหม่ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น สมาชิกเก่ายังคงต่ออายุสมาชิกอย่างสม่ำเสมอไม่เปลี่ยนใจไปสมัครพิเศษอื่น รวมทั้งแขกโรงแรมที่กลับมาใช้บริการพิเศษเป็นประจำ กลุ่มตัวอย่างกล่าวว่าผู้ใช้บริการที่มากขึ้นดังกล่าวเป็นผลมาจากการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและทำให้ผู้ใช้บริการได้รับผลสำเร็จจากการออกกำลังกาย จำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นรวมทั้งสมาชิกที่ยังคงต่ออายุสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ จึงถือว่าเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงมาตรฐานของการบริการ ความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการที่ทำให้มีการบอกต่อและยังคงกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง นอกเหนือจากนั้นผู้ฝึกสอนยังมีโอกาสได้รับรายพิเศษจากการบอกต่อถึงความสามารถและมีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้นอีกด้วย ดังเช่น ผส20 กล่าวว่า “เราทำให้ลูกค้าไปถึงฝั่งฝันที่เขาคิดมา เช่น ลูกค้ามาออกกำลังกายลดน้ำหนักภายในกี่เดือนเราก็ทำให้เขาได้” สอดคล้องกับ ผส7 ที่กล่าวว่า “ถ้าประสบความสำเร็จพิเศษ (Feedback) ก็จะออกมาดีอย่างเช่น มีลูกค้าเพิ่มขึ้น อย่างสอนว่ายน้ำก็มีคนบอกต่อว่าเรียนกับครูคนนี้นะก็ทำให้เรามีลูกค้าเพิ่มขึ้น” ผส1 เห็นด้วยในประเด็นนี้และอธิบายเสริมว่า

ลูกค้าที่เขาออกมาออกกำลังกายกับเราแล้วได้ผล อย่างเช่น เขามาออกกำลังกายกับเรา อยากลดน้ำหนักสามกิโลกรัม สักห้าเดือนเราทำให้เขาลดน้ำหนักได้ในห้าเดือน อันนี้ผมมองว่าเราทำให้เขาประสบความสำเร็จ

1.2 รายได้ดี

รายได้จากการทำงานถือเป็นปัจจัยส่งเสริมในการทำงานรวมทั้งเป็นตัวที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จในการทำหน้าที่ผู้ฝึกสอน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้กล่าวถึงรายได้ในการทำงานไว้ 2 ส่วนด้วยกัน คือ รายได้หลัก และรายได้เสริม ดังนี้

1.2.1 รายได้หลัก

รายได้หลักของผู้ฝึกสอนฟิตเนสจะประกอบไปด้วยรายได้จาก 2 ส่วนด้วยกันคือ รายได้จากเงินเดือน และรายได้จากค่าบริการหรือเซอร์วิสชาร์จ (Service Charge) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.2.1.1 เงินเดือน

ผลการวิจัยพบว่า รายได้หลักของผู้ฝึกสอนฟิตเนสของโรงแรมแม้ว่ารายได้ที่เป็นเงินเดือนประจำอาจจะไม่มากนักแต่เมื่อรวมกับสวัสดิการหลาย ๆ อย่างที่ได้รับ ได้แก่ การรับประทานอาหารฟรี 2-3 มื้อ ในวันที่ทำงาน ชุดพนักงานฟรี มีวันลา วันหยุดและสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น ทำให้ผู้ที่ประกอบอาชีพนี้มั่นใจว่าตนเองมีรายได้ที่เหมาะสม สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างสบาย ดังที่ ผส14 บรรยายว่า

รายได้ตำแหน่งนี้ค่อนข้างเยอะนะครับ ทำงานโรงแรม ถ้าเป็นโรงแรมชั้นนำหน่อยก็ยิ่งดี ทำให้เรามีเงินเก็บ เสื้อผ้าไม่ต้องซื้อ อาหารมีให้ทานฟรี ประหยัดได้เยอะ เมื่อรวม ๆ แล้ว ทำให้เรามีรายได้สูงพอควร

ในการทำงานแต่ละปีผู้ฝึกสอนจะได้รับการปรับเงินเดือน โดยคำนวณจากฐานเงินเดือนที่ได้รับ ซึ่งจะได้รับการปรับขึ้นมากหรือน้อยในแต่ละปีขึ้นอยู่กับการประเมินผลงานประจำปี กลุ่มตัวอย่างจึงมีความเห็นว่าการปรับเงินเดือนตามระดับความสามารถเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญว่าตลอดทั้งปีที่ผ่านมาผู้ฝึกสอนสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากผู้ฝึกสอนได้รับการประเมินผลงานในระดับที่ไม่ดีหรือไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามที่ตั้งไว้ ก็จะถูกปรับเงินเดือนในอัตราที่น้อยลงหรือไม่ได้รับการปรับเงินเดือน จึงถือว่าการปรับเงินเดือนประจำปีเป็นการประเมินถึงความรู้ความสามารถของผู้ฝึกสอนในการทำหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จ ดังเช่น ผส6 กล่าวว่า “เงินเดือนประจำคือถ้าเรามีความรู้ความสามารถก็จะสามารถมีเงินเดือนที่สูงขึ้น การได้ทำงานแล้วมีเงินเดือนสูงกว่าคนอื่นก็ถือว่าเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จได้” สอดคล้องกับ ผส20 อธิบายเสริมว่า

เงินเดือนถ้าเราทำดีเขาก็เพิ่มให้เราตลอด...เงินเดือนก็จะขึ้นเป็นเปอร์เซ็นต์วัดจากการทำงานทั้งปี การขาด สาย ลาป่วยมันจะรวมอยู่ในนั้นด้วย ไม่มีการคอมเพลน (Complaine) เกิดขึ้นก็จะได้บวกเปอร์เซ็นต์มากขึ้น

1.2.1.2 เซอร์วิสชาร์จ

รายได้จากค่าบริการหรือเซอร์วิสชาร์จ (Service Charge) ถือเป็นตัวชี้วัดความสามารถทางด้านการให้บริการที่สำคัญสำหรับพนักงานโรงแรม โดยรายได้จากเซอร์วิสชาร์จมาจากผลประกอบการ หรือรายได้จากการเข้ามาใช้บริการของผู้ใช้บริการของทุกส่วนในโรงแรมไม่ว่าจะเป็นห้องพัก ห้องอาหาร ส่วนจัดเลี้ยง รวมถึงส่วนสนับสนุนการหรือฟิตเนส สอดคล้องกับที่ ผส8 กล่าวว่า “เซอร์วิสชาร์จ ก็คือเราจะได้มาจากปริมาณของแขกที่จะมาใช้บริการที่โรงแรมเรา ก็คือมันจะไม่ได้ขึ้นอยู่กับแผนกฟิตเนสเราอย่างเดียว ขึ้นอยู่กับแผนกอื่นด้วยและอีกหลาย ๆ ปัจจัย” รายได้ทุกส่วนจะถูกนำไปรวมกันหลังจากหักในเรื่องค่าใช้จ่ายอื่น หลังจากนั้นส่วนนี้ก็จะถูกแบ่งให้กับพนักงานในแต่ละเดือน ดังนั้นหากเซอร์วิสชาร์จในเดือนใดที่สูงขึ้นเป็นสิ่งชี้วัดว่าพนักงานสามารถให้การบริการได้ดี ผู้ใช้บริการพึงพอใจทำให้ผลประกอบการหรือองค์กรมีผลกำไรมาก นอกจากนั้นก็เนื่องมาจากการที่มีปริมาณแขกมาพักในโรงแรมมากในเดือนนั้น ๆ ด้วย ดังเช่น ผส8 กล่าวว่า “เงินเซอร์วิสชาร์จถ้าเราทำงานที่ฟิตเนสมีลูกค้าเยอะ เงินก็จะออกมาดี ก็สามารถดึงลูกค้ากลับมาได้เยอะ” ผส14 กล่าวเสริมว่า “ถ้าเซอร์วิสชาร์จเยอะก็แสดงว่าลูกค้ากลับมาใช้บริการเราเยอะ การที่เราให้บริการที่ดีเป็นการเซลส์ (Sale) อย่างหนึ่ง เป็นการเซลส์ทางอ้อมโดยที่ไม่ต้องไปเสนอขายแต่ทำให้เขาประทับใจแล้วกลับมา” ในทางตรงข้าม หากค่าบริการในเดือนใดน้อยก็ชี้วัดได้ว่าผลประกอบการอยู่ในระดับต่ำหรือผลกำไรน้อย นั่นถือเป็นตัวชี้วัดว่าพนักงานให้บริการได้ไม่ดีเพียงพอ ทำให้ผู้บริการกลับมาใช้บริการน้อย สอดคล้องกับ ผส9 ที่อธิบายเสริมว่า

เซอร์วิสชาร์จ (Service Charge) เป็นเงินที่โรงแรมเขาแบ่งมาจากจำนวนการเข้ามาพักของแขก ถ้าแขกเยอะผลประกอบการดีก็จะได้เซอร์วิสชาร์จเยอะ มันก็จะมาบวกกับเงินเดือน เซอร์วิสชาร์จจะขึ้นลงตามจำนวนแขกที่มาพักด้วย ถ้าแขกน้อยเซอร์วิสชาร์จก็จะน้อย

1.2.2 รายได้เสริม

ผู้ฝึกสอนฟิตเนสของโรงแรมมีรายได้หลักจากเงินเดือนและเซอร์วิสชาร์จ นอกจากนั้นยังมีรายได้เสริมจากหลายช่องทางซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้กล่าวถึง 4 ด้าน คือ (1) โบนัส (Bonus) (2) คอมมิสชั่น (Commission) (3) ทิป (Tip) และ (4) รายได้พิเศษอื่น ๆ ซึ่งจะอธิบายรายละเอียดดังนี้

1.2.2.1 โบนัส

การจ่ายโบนัส (Bonus) ประจำปีเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ซึ่งโบนัสเป็นแนวทางหนึ่งที่องค์กรได้นำมาใช้เนื่องจากไม่มีผลติดตัวไปตลอดเหมือนกับการขึ้นเงินเดือน การจ่ายโบนัสมีหลายแบบด้วยกันแต่ที่ถูกนำมาใช้กับงานในโรงแรม คือ การจ่ายตามผลประกอบการ โดยการจ่ายโบนัสพนักงานจะถูกแบ่งเป็นกลุ่ม ๆ จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์กรจะจัดทำกรับความคิดเห็นของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเป็นระยะ ๆ และในส่วนของผู้บริหารก็จะดูในภาพรวมของผลประกอบการว่าดีขึ้นหรือแย่ลง บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ก่อนจะสรุปเป็นการจ่ายโบนัสประจำปีให้กับพนักงานทุกระดับ ซึ่งการได้รับโบนัสของผู้ฝึกสอนฟิตเนสในโรงแรมถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการทำงานในภาพรวมที่แสดงถึงคุณภาพของการบริการที่ยังสามารถตอบสนองการใช้บริการและสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและที่สำคัญโบนัสยังเป็นรายได้ส่วนหนึ่งที่พนักงานจะได้รับสม่ำเสมอทุกปี หากไม่เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจที่รุนแรง หรือมีผลกระทบด้านอื่นที่ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจการโรงแรม สอดคล้องกับ ผล11 ที่อธิบายว่า

โบนัส (Bonus) เหมือนกับว่าเป็นเงินได้ฟรี มันออกมาตอนสิ้นปี เงินก้อนนี้มันก็เพิ่มขึ้นมา ถ้าเราทำงานดีไม่ถูกเตือน (Warning) ไม่ขาด ไม่ลา ไม่สาย อย่างนี้โบนัสเราก็จะได้เต็ม ในส่วนการทำงานมันจะแบ่งเป็นสองส่วน ส่วนแรกเป็นการประเมินผลของหัวหน้างาน ส่วนที่สองคือการปฏิบัติงาน

1.2.2.2 คอมมิชชั่น

คอมมิชชั่น (Commission) เป็นอีกช่องทางหนึ่งของรายได้ของผู้ฝึกสอนฟิตเนส ซึ่งโดยทั่วไปรายงานค่าคอมมิชชั่นจะคำนวณมาจากยอดขายและแบ่งเปอร์เซ็นต์ไปตามอัตราส่วน ซึ่งอาจจะขึ้นอยู่กับกลุ่มของสินค้านั้น ๆ ว่ามีการให้เปอร์เซ็นต์เป็นเท่าไร แล้วก็ทำการสรุปรวมไปแต่ละเดือน แจกแจงไปให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสแต่ละคน อย่างไรก็ตาม ฟิตเนสของโรงแรมใช้ระบบการให้ค่าคอมมิชชั่นเป็นแบบอินเซนทิฟ (Incentive) หรือใช้ระบบแรงจูงใจในการจ่ายค่าคอมมิชชั่น ซึ่งได้มาจากการนำเสนอการขายสมาชิกฟิตเนส กล่าวคือ จะมีการกำหนดเป้าการขายสมาชิกฟิตเนสในแต่ละเดือนของแผนกฟิตเนสและกำหนดเปอร์เซ็นต์คอมมิชชั่นค่าสมาชิกว่าจะได้รับส่วนแบ่งกี่เปอร์เซ็นต์ เพื่อทำการคำนวณจ่ายค่าคอมมิชชั่นในแต่ละเดือน โดยส่วนมาก

หลังจากได้รับค่าคอมมิชชั่นหัวหน้าแผนก็จะเฉลี่ยรายได้ให้กับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหนึ่งในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ดังเช่น ผส9 อธิบายว่า

ส่วนของเราคือฟิตเนส ถ้ามีเมมเบอร์ (Member) ใหม่มาสมัครหรือว่าเป็นเมมเบอร์เก่าต่อสมาชิกหรือรีนิวส์ (Renew) ค่าเมมเบอร์ตรงนั้นก็จะหักมาให้พนักงานด้วยนิดหน่อยถือว่าเป็นการเทแคร์ (Take care) เขา เขาจะหักเป็นเปอร์เซ็นต์แล้วก็หารกัน

1.2.2.3 ทิป

กลุ่มตัวอย่างกล่าวว่า การได้รับทิป (Tip) ถือเป็นตัวชี้วัดถึงความสามารถในการบริการได้ทางหนึ่ง กล่าวคือการให้บริการในส่วนของผู้ฝึกสอนมีโอกาสได้รับทิปน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานในส่วนอื่น ๆ ของโรงแรม เช่น พนักงานยกกระเป๋า หรือพนักงานเสิร์ฟ เป็นต้น ในทางตรงข้าม การบริการสร้างความประทับใจ การให้บริการ การสอนออกกำลังกาย โดยที่ไม่ต้องร้องขอจะทำให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสได้รับทิปอยู่เสมอ เพราะชาวต่างชาติมองว่าการที่เขาจะได้รับการสอนเกี่ยวกับการออกกำลังกายแต่ละครั้งนั้นโดยปกติจะต้องเสียเงินในการจ้างครูฝึก การได้รับการบริการดังกล่าวจึงถือว่าเป็นการให้บริการที่เกินความคาดหวัง ดังนั้นหากผู้ฝึกสอนมีจิตใจที่จะบริการกับผู้ใช้บริการทุกคนถือเป็นโอกาสที่ดีในการที่จะมีรายได้เสริมอีกทาง และยังสามารถชี้วัดถึงความสำเร็จของการบริการในแต่ละวันได้ดี ดังเช่น ผส15 ที่กล่าวว่า “ทิป (Tip) มันไม่สามารถบังคับได้ ลูกค้าบางคนก็ให้ บางคนก็ไม่ให้ เราจะได้จากเกส (Guest) คือแขกโรงแรม โดยปกติแล้วลูกค้าโรงแรมเราก็ไปเซอร์วิส (Service) เขา เมื่อเขาพอใจเขาก็จะให้สินน้ำใจ” ผส8 เห็นด้วยและอธิบายว่า “ทิป (Tip) ที่นี้มันอาจจะไม่ใช่รายได้หลัก แต่มันก็มีอยู่บ้าง ถือว่าเป็นรายได้ส่วนหนึ่งอาจจะไม่เยอะ ส่วนมากถ้าได้มาเราก็จะเข้ากองกลางหรือไปซื้ออาหารมากินกัน”

1.2.2.4 รายได้พิเศษ

กลุ่มตัวอย่างกล่าวถึงตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญในการทำงานคือ การมีรายได้พิเศษจากการสอนออกกำลังกายหรือสอนกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การสอนคลาสโยคะ สอนมวยไทยซึ่งเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการต่างชาติ ทำให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสมีรายได้มากขึ้น ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับความสามารถและความขยันของผู้ฝึกสอนฟิตเนสเองด้วย ดังที่ ผส16 อธิบายว่า “ช่องทางการหารายได้พิเศษก็มีแน่นอน อย่างที่นี้มีการสอนมวย รายได้ดีมาก ถ้าสอนนอกเวลางานเราได้ละชั่วโมงละ 400 บาท เดือนหนึ่งได้สอน 5 คนก็ 2,000 บาท เงินรายเดือนก็เพิ่มขึ้น”

ผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่สามารถสอนกิจกรรมการออกกำลังกายได้ก็จะได้รับการติดต่อให้ไปสอนตามที่ต่าง ๆ ในช่วงเวลาก่อนเข้างานหรือหลังเลิกงาน สร้างรายได้พิเศษเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับ ผส9 ที่อธิบายว่า “เราทำงานโรงแรม เวลาเลิกงานมันค่อนข้างแน่นอน เรามีเวลาเหลือที่จะไปสอนเต้น มันช่วยเพิ่มรายได้พิเศษ หรือค่าเทรน (Train) ถ้าเรามีคนรู้จักเขายากออกกำลังกาย เขาไม่สะดวกที่จะมาที่โรงแรมเราก็ไปสอนให้ที่บ้าน”

1.3 ความสนุกกับการทำงานและสุขภาพที่ดี

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างกล่าวถึงความสุขในการที่ได้ทำงานด้านการออกกำลังกาย และสุขภาพซึ่งเป็นสิ่งที่ตัวเองถนัด ได้ออกกำลังกายที่ตนเองชอบและยังได้รับค่าตอบแทน มีรายได้ประจำและยังได้ในเรื่องของสุขภาพที่ดีขึ้น ดังเช่น ผส2 อธิบายว่า “เราได้ทำให้ตนเองและผู้อื่นมีความสนใจและใส่ใจในสุขภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งคนใกล้ตัวและไกลตัวเรา ทำให้เขาเห็นว่าการเข้าฟิตเนสหรือออกกำลังกายไม่ใช่เรื่องน่าเบื่อ มันเป็นเรื่องสำคัญทั้งในระยะสั้นและระยะยาว”

ผู้ฝึกสอนฟิตเนสเป็นอาชีพที่ทำงานสนุกเพราะคนที่มาออกกำลังกายต้องการลดความเครียดที่สะสมมาจากการทำงาน หรือมาพักผ่อน เพราะฉะนั้นในฟิตเนสก็จะพบแต่สิ่งที่ดีที่จะทำให้มีความสุข ไม่น่าเบื่อ มีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย มีโอกาสได้พบกับผู้ให้บริการที่หลากหลาย ทั้งคนไทยและต่างชาติซึ่งมีวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมที่ต่างกัน ทำให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสต้องมีการเรียนรู้และปรับตัวอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ฟิตเนสของโรงแรมบางแห่งยังมีสมาชิกจากหลากหลายอาชีพ ทั้งที่สมัครในนามบุคคลหรือสมัครในนามของบริษัทที่มีการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานรักสุขภาพ ซึ่งจะมีการสลับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปในแต่ละปี หรือแม้กระทั่งในหนึ่งบริษัทก็จะมีพนักงานที่สลับเปลี่ยนกันมาไม่ซ้ำ จึงเป็นโอกาสที่ดีของผู้ฝึกสอนฟิตเนสเองที่จะได้ใช้ความรู้ความสามารถในการที่จะตอบสนองกลุ่มผู้ให้บริการที่มีความแตกต่างทางอาชีพ และมีความต้องการด้านการออกกำลังกายแตกต่างกัน เช่น พนักงานบริษัทส่วนมากนั่งอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์วันละหลายชั่วโมง สมาชิกกลุ่มนี้อาจมีความต้องการกิจกรรมการออกกำลังกายประเภทที่มีการเคลื่อนไหว หรือกิจกรรมที่บำบัดอาการเมื่อยล้า เช่น การยืดเหยียดกล้ามเนื้อ การฝึกโยคะ เป็นต้น เป็นโอกาสที่ผู้ฝึกสอนจะได้ใช้ความรู้จากหลายด้านมาประยุกต์เพื่อให้ตอบสนองกับสมาชิกที่มาใช้บริการ นอกจากนั้นโรงแรมยังเปิดโอกาสให้ผู้ฝึกสอนได้นำเสนอกิจกรรมที่จะกระตุ้นให้สมาชิกได้ออกกำลังกายและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกผู้ให้บริการ เช่น การทำเวิร์คช็อปกิจกรรมแอโรบิก โยคะ หรือกิจกรรมการวิ่งสะสมไมล์ เป็น

ตัน ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้ฝึกสอนได้รับประสบการณ์ สนุกกับการทำงานที่สามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์อันก่อให้เกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย

การทำงานของผู้ฝึกสอนฟิตเนสทำให้มีโอกาสดูแลร่างกายเป็นประจำ ทั้งขณะสอนและนอกเวลา ทำให้มีสุขภาพที่ดี ไม่เจ็บป่วยบ่อย ดังที่ ผส17 อธิบายว่า “เรามีสุขภาพที่ดี คือเวลาเรามาทำงานเรามีความรู้ที่ถูกต้อง เราได้ออกกำลังกายไปด้วย มันทำให้รูปร่างเราเปลี่ยน มีมัดกล้ามเนื้อที่สวยงามมากขึ้น ร่างกายแข็งแรงขึ้น กล้ามเนื้อแข็งแรงขึ้น เราไม่ค่อยป่วยเป็นไข้ เป็นหวัด”

1.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างกล่าวถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่าเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการทำงาน อาชีพผู้ฝึกสอนโดยเฉพาะในโรงแรมซึ่งบ่งบอกถึงการบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้กล่าวถึงการแสดงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ 2 ประการ คือ การประเมินผลภาพรวมของฟิตเนส และได้รับคำชื่นชมรายบุคคล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.4.1 การประเมินผลภาพรวมของฟิตเนส

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จในอาชีพการบริการ ผู้ใช้เข้าพักในโรงแรมและได้เข้ามาใช้บริการในฟิตเนส จะได้รับแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในแต่ละส่วนบริการของโรงแรมรวมถึงฟิตเนส ซึ่งคะแนนดังกล่าวจะเป็นการประเมินผลในภาพรวมซึ่งจะประกอบไปด้วยการบริการ สภาพของวัสดุอุปกรณ์มีความเหมาะสม ความสะอาด ซึ่งผู้ให้บริการสามารถให้คะแนนได้ตามระดับความพึงพอใจ แบบสอบถามดังกล่าวจะถูกสุ่มเลือกเพื่อทำการเก็บข้อมูล ดังนั้นผลคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเป็นตัวชี้วัดความสามารถในการให้บริการของผู้ฝึกสอนฟิตเนสและเป็นอีก 1 เป้าหมายขององค์กรซึ่งจะใช้ประกอบกับการประเมินผลประจำปี ด้วย สอดคล้องกับ ผส10 ที่อธิบายถึงการประเมินผลของผู้ใช้บริการว่า “อยู่ที่ลูกค้าหรือแขกโรงแรมว่าพอใจหรือไม่พอใจ ดูจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (GSS: Guest Satisfaction Survey) ซึ่งเป็นการให้คะแนนความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ถ้าแขกให้คะแนนเยอะแสดงว่าเราให้บริการดี”

1.4.2 ได้รับคำชื่นชมรายบุคคล

ตัวชี้วัดอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญและสร้างแรงจูงใจในการให้บริการ คือ คำชื่นชมจากผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นสอดคล้องกันว่าผู้ที่ฝึกสอนทำหน้าที่ในการสอนออกกำลังกาย หรือนำกิจกรรมใดก็ตามแล้วได้รับคำชมจากผู้ใช้บริการ เช่น ชมว่าสอนดี หรือผู้ให้บริการ

กล่าวถึงผลหรือพัฒนาการของตนจากการออกกำลังกายกับผู้ฝึกสอน นั่นถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการบริการ โดยคำชมจากผู้ให้บริการในโรงแรมจะได้รับการกล่าวชื่นชมกับตัวผู้ฝึกสอนโดยตรงหรือบอกผ่านหัวหน้างาน ดังเช่น ผส5 กล่าวว่า “แขกโรงแรมจะคอมเมนต์ (Comment) หรือคอมเพลน (Complaine) ว่าชอบหรือไม่ชอบเกี่ยวกับการเทรน (Train) การให้บริการ ถ้าเป็นแขกมาพักในโรงแรมส่วนใหญ่จะเช็คเอาท์ (Check Out) ไปแล้วเขียนอีเมลล์ (E-mail) ตามหลัง” ซึ่งคำขมนี้อาจเป็นเครื่องยืนยันถึงการบริการที่ดีของผู้ฝึกสอนฟิตเนสคนนั้น โรงแรมก็จะตอบแทนด้วยการให้รางวัล ไม่ว่าจะเป็นประกาศนียบัตร รวมถึงมอบสัญลักษณ์ที่แสดงว่าเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการบริการโดยจะถูกกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของชุดแต่งกาย เมื่อผู้ให้บริการเห็นสัญลักษณ์ดังกล่าวก็จะมั่นใจได้ว่าตนเองจะได้รับการบริการที่พิเศษ และประทับใจ สอดคล้องกับ ผส16 ที่กล่าวว่า “คำชมอย่างที่เคยบอกว่าเราจะได้รับสัญลักษณ์ และคำชมจะติดที่บอร์ด (Board) ทุกวันที่มีแขกชมอันนี้คือจะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างหนึ่ง”

1.5 ความมั่นใจในการใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

กลุ่มตัวอย่างกล่าวถึงความมั่นใจในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษว่ามีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในอาชีพ เพราะถ้าผู้ฝึกสอนฟิตเนสไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานอย่างมากเพราะภาษาอังกฤษใช้บ่อยมาก ไม่ว่าจะเป็นการรับโทรศัพท์ที่จะต้องสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติเป็นภาษาอังกฤษ หรือการสอนออกกำลังกายแขกชาวต่างชาติ ดังเช่น ผส19 บรรยายว่า “การทำงานในโรงแรม ภาษาอังกฤษนี้สำคัญมาก ในการเทรน (Train) ขอให้คุยกับแขกของคุณให้ชัดเจน คุณพาเขาเล่นเครื่องมือต่าง ๆ พาเขาออกกำลังกายได้” การเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนสของโรงแรมทำให้มีโอกาสดูฝึกใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารทุกวัน ทำให้เกิดความมั่นใจในการใช้ภาษาเพิ่มขึ้น ตัวอย่าง ผส7 อธิบายว่า “ภาษาเนี่ย เมื่อก่อนคือพูดไม่ค่อยได้ พูดไม่ชัดเจน ตอนนีพูดได้ดีขึ้น ไม่อาย ไม่เขิน”

โรงแรมที่มีมาตรฐานเป็นชื่อหรือแบรนด์ (Brand) จากต่างประเทศ ส่วนใหญ่ที่มผู้บริหารจะเป็นชาวต่างชาติ ดังนั้นผู้ฝึกสอนฟิตเนสจึงมีโอกาสดูฝึกใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารเป็นประจำทำให้เกิดความมั่นใจ สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ดี ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการทำงานเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนสของโรงแรมอย่างหนึ่ง

1.6 คุณภาพชีวิตดี

ผู้ฝึกสอนฟิตเนสกล่าวถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดี คือ มีความสุขในการทำงาน จากการที่ได้รับสวัสดิการเพียงพอและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับความต้องการ ทำให้การดำเนินชีวิตในแต่ละวันมีความสะดวกสบายมากขึ้น ดังเช่น ผส13 กล่าวว่า “เราได้รับสวัสดิการ ประกันสังคม ที่มีเพิ่มคือ ค่าทำฟันซึ่งแต่ละแห่งจะแตกต่างกัน รวมถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่จอดรถ มีเครื่องแบบ (Uniform) ให้ กินข้าวฟรีอีกสามมื้อ ประหยัดได้เยอะ” ผส17 กล่าวเสริมว่า “สวัสดิการที่องค์กรจัดให้เราเรื่องประกันต่าง ๆ เช่น ประกันสุขภาพ มีเงินสะสมให้เรา เรื่องของอาหาร ยูนิฟอร์ม (Uniform) รวมถึงมีเพื่อนร่วมงานที่ดีจะช่วยส่งเสริมงานของเรา มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีความสุขมากขึ้น”

ผู้ฝึกสอนฟิตเนสมีการทำงานเป็นกะหรือช่วงเวลา จึงสามารถจัดตารางการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างอิสระ ส่งผลให้การดำเนินชีวิตมีความยืดหยุ่นมากขึ้น ประกอบกับนโยบายที่สำคัญของทุกโรงแรมในปัจจุบันสนับสนุนให้พนักงานได้มีวันหยุด 2 วันต่อสัปดาห์ ทำให้พนักงานมีเวลาพักผ่อนอยู่กับครอบครัวมากขึ้น มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ดังเช่น ผส6 สรุปว่า “เราสามารถจัดการเวลาได้ มีเวลาส่วนตัวด้วย เช่น ตำแหน่งที่สูงขึ้น เราก็มีเวลาออกไปเจอลูกค้าได้ ขอลาได้มากขึ้น ...เวลามันเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ถ้าเราทำงานมากจนเกินไป เราไม่มีเวลาพักผ่อน มันจะทำให้คุณภาพชีวิตเราต่ำลง สุขภาพร่างกายก็จะไม่ดี”

2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์

คุณสมบัติของผู้ฝึกสอนฟิตเนสเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในอาชีพข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การกระตุ้นความจำด้วยภาพถ่ายและการเขียนแผนที่ความคิด มีความสอดคล้องกันสามารถสรุปคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ฝึกสอนฟิตเนสได้ 4 ประการ คือ (1) มีความรู้ในอาชีพ (2) มีความสามารถในการสอน (3) บุคลิกภาพและสุขภาพดี และ (4) เป็นผู้ให้และให้บริการด้วยความเต็มใจ ดังจะได้อธิบายตามลำดับต่อไปนี้

2.1 มีความรู้ในอาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า ความรอบรู้ในอาชีพที่เราทำอยู่ มีความสำคัญมาก ซึ่งผู้ที่ศึกษาด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา การออกกำลังกายหรือวิทยาศาสตร์สุขภาพจะมีความรอบรู้ในเรื่องที่เกี่ยวกับสุขภาพโดยตรงจึงมีโอกาสสูงที่จะทำงานได้ประสบความสำเร็จ ดังเช่น ผส2 กล่าวว่า “ความรู้หรือความครบเครื่องในการเป็นฟิตเนสอินสตรัคเตอร์ (Instructor) คุณเล่นเวท (Weight)

เป็น คุณสอนแอโรบิกได้ คุณรู้เรื่องโภชนาการ (Nutrition) คุณรู้เรื่องสเตรตจิ่ง (Stretching) คุณรู้เรื่องการเทรนคนป่วย รู้ทุกอย่างในงานด้านนี้” สอดคล้องกับ ผส12 ที่อธิบายเพิ่มเติมว่า “ความรู้ความเข้าใจเรื่องการออกกำลังกายสำคัญ เช่น เกี่ยวกับเวทเทรนนิ่ง (Weight Training) อย่างเช่นลูกค้าเข้ามา เขาบอกเขาเจ็บหลัง คุณจะเทรนเขายังไง ถ้าเกิดคุณมีความรู้ไม่เพียงพอ คุณมีความรู้ไม่มากพอ ก็จบเลย” เช่นเดียวกับลักษณะของงานบริการในโรงแรมผู้ฝึกสอนฟิตเนสจะเน้นการให้ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการดูแลสุขภาพ โดยสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนจนผู้ให้บริการสามารถลงมือปฏิบัติด้วยตนเองได้ในชีวิตประจำวัน ดังเช่น ผส5 ที่อธิบายว่า “ให้ความรู้ความเข้าใจกับแขก เราต้องรู้ก่อนว่าเขาต้องการอะไร คนเราทุกคนเข้ามาต้องการลดน้ำหนักแต่คุณลืมอะไรไปหรือเปล่า คุณได้ให้ความรู้ตรงกับเมมเบอร์ (Member) ไปหรือเปล่า”

ในทำนองเดียวกันรูปแบบการออกกำลังกายในปัจจุบันมีความหลากหลาย มีรูปแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าผู้ฝึกสอนจะต้องมีความเข้าใจหลักการพื้นฐานของการออกกำลังกายและสามารถอธิบายถึงประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับ สร้างความเข้าใจที่แท้จริงว่าการออกกำลังกายแบบใหม่ที่มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาร่างกายอย่างไร มีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการคนนั้น ๆ หรือไม่ หรือเป็นเพียงแค่การประยุกต์การออกกำลังกายให้แปลกและน่าสนใจเท่านั้นดังเช่น ผส5 กล่าวว่า “ความรู้รอบตัว ปัจจุบันมีการเทรน (Train) อะไรบ้าง ปัจจุบันมีทำการออกกำลังกายมาเยอะแต่มันก็มาจากท่าเดิม นำมาประยุกต์”

2.2 มีความสามารถในการสอน

การออกกำลังกาย มีรูปแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา ผู้ฝึกสอนฟิตเนสจำเป็นต้องมีความรู้ และสามารถสอนกิจกรรมออกกำลังกายได้หลากหลาย มีความเข้าใจหลักการพื้นฐานของการออกกำลังกาย มีเทคนิคที่ดีในการสอน อธิบายถึงประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับ ออกแบบกิจกรรมที่ทำให้ผู้เข้าร่วมได้รับความสนุกสนานและได้ความรู้ไปพร้อม ๆ กัน ดังเช่น ผส2 อธิบายว่า

การเป็นอินสตรัคเตอร์ (Instructor) จะต้องรักในการสอนคนและถ่ายทอดความรู้ไปให้คนอื่น เช่น เราสอนเต้นในคลาส เราสอนเฉย ๆ ก็ได้นะ สอนไปเรื่อย ๆ มันก็ได้สตาจ์แต่ลูกค้าไม่สนุก ถ้าเรามีความสามารถ มีความรักในการสอน ทำให้ลูกค้าสนุก ทำให้เขากลับมาเต้นคลาสนี้อีก

ผู้ฝึกสอนที่มีความสามารถ มีประสบการณ์ในการสอนจะวิเคราะห์ได้ว่าผู้ให้บริการมีวัตถุประสงค์ใดในการออกกำลังกาย และสามารถสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังเช่นที่ ผส15 กล่าวว่า “เขาเดินเข้ามาในฟิตเนสเราต้องรู้เลยว่าเขาต้องการอะไร ต้องบริการให้ถูกใจ คนนี้ต้องการสร้างกล้ามเนื้อ คนนี้ต้องการลดน้ำหนัก คนนี้ต้องการวิ่งอย่างเดียวเราวิเคราะห์ได้ก็จะเป็นเทรน (Train) ได้ถูกจุด” สอดคล้องกับ ผส14 อธิบายเพิ่มเติมดังนี้ “เราจะต้องสามารถวิเคราะห์ว่าสมาชิกมีความสามารถระดับไหน จะทำอย่างไรให้เขาออกกำลังกายแล้วได้ผล ต้องมีจิตวิทยาทำให้เขาเห็นผล ช่างสังเกตและวิเคราะห์เป็น การชมเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็จะทำให้เขาประสบความสำเร็จได้”

2.3 บุคลิกภาพและสุขภาพดี

ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพและสุขภาพที่ดีของผู้ฝึกสอนฟิตเนสมีความสำคัญมาก เนื่องจากผู้ให้บริการสามารถสังเกตเห็นได้เป็นอันดับแรก รูปร่างที่สมส่วน การมีกล้ามเนื้อที่สวยงาม เป็นแบบอย่างในเรื่องของการดูแลสุขภาพ การมีความแข็งแรง ความยืดหยุ่นและความอดทนของระบบหัวใจและหลอดเลือดที่ดี ทำให้สังเกตเห็นได้ทันทีว่าเป็นผู้ที่ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพ และเป็นแบบอย่างที่ดี บุคลิกภาพและสุขภาพที่ดีจึงสำคัญมากเพราะจะทำให้ผู้ให้บริการเกิดแรงจูงใจ และเกิดความเชื่อมั่นได้ตั้งแต่แรกเห็น สอดคล้องกับที่ ผส19 กล่าวว่า “ผมคิดว่าอันดับหนึ่งเลย บุคลิกภาพต้องดี รูปร่างคุณต้องดี คุณจะเป็นคนสอนคนอื่น ถ้าเกิดคุณดูเหมือนคนป่วย ชี้อโรค ความน่าเชื่อถือก็ไม่มี” ผส13 กล่าวเพิ่มเติมว่า “เราเอาตัวเองเป็นจุดขายก่อน เราทำงานเกี่ยวกับสุขภาพ ฉะนั้นเราต้องมีสุขภาพที่ดี สิ่งที่ทำลายสุขภาพก็ไม่ไปยุ่งกับมัน พักผ่อนให้เพียงพอ แล้วก็ไม่ต้องเครียด” การที่ผู้ฝึกสอนสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการดูแลสุขภาพเป็นสิ่งที่สะท้อนให้ผู้ให้บริการสามารถเห็นถึงประโยชน์ของการออกกำลังกาย มีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติตามด้วยความเชื่อมั่นในตัวอย่างที่ได้เห็น ดังเช่นที่ ผส6 ได้กล่าวถึงการมีบุคลิกภาพและรูปร่างที่ดีของผู้ฝึกสอนฟิตเนสว่า “บุคลิกภาพต้องดูน่าเชื่อถือ คุณออกกำลังกายแล้วได้ผล ถ้าผู้สอนดูตัวแห้ง ตัวเล็ก ๆ การที่ลูกค้าจะมาขอความช่วยเหลือก็คงลดน้อยลง”

การมีบุคลิกภาพที่ดียังรวมไปถึงมารยาทในการวางตัว มีทักษะที่ดีในการเข้าไปหาผู้ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม เพราะผู้ให้บริการของโรงแรมส่วนมากมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างจากฟิตเนสทั่วไป ดังเช่น ผส14 กล่าวว่า “บางครั้งลูกค้าจะมองเราในแง่ลบว่าเราจะไปจีบเขาหรือเปล่า บุคลิกเราจะต้องเข้าไปอย่างสุภาพให้เขาเชื่อถือ บางครั้งเขาออกกำลังกายไม่ถูก เราต้องบอก บอกอยู่เรื่อยจนเขามั่นใจว่าเราสอนเขาจริง” การสนทนานี้บ่งชี้ว่าเป็นเอกลักษณ์อีกอย่างของการบริการ การพูดที่สุภาพสื่อถึงการให้เกียรติผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็น

ผู้ให้บริการที่อายุมากกว่าหรือน้อยกว่า ผู้ฝึกสอนก็ต้องวางตัวให้เหมาะสม รวมถึงภาษาที่ใช้ในการสื่อสารที่เป็นมาตรฐานเหมาะสม ผล6 อธิบายประเด็นนี้ว่า “การพูดจาต้องสุภาพ การวางตัวต้องดี ต้องรู้จักมารยาท ต้องรู้ว่าการพูดคุยกับผู้ใหญ่เป็นยังไง พูดกับเมมเบอร์ (Member) ยังไง กับแขกวีไอพี (VIP) ก็จะเป็นการพูดคุยอีกแบบหนึ่ง ก็ต้องปรับไปตามแต่ละคน”

2.4 เป็นผู้ให้และให้บริการด้วยความเต็มใจ

งานพิเศษของโรงแรมเน้นเรื่องการบริการมากกว่าการขายโปรแกรมหรือขายชั่วโมงการออกกำลังกาย การสอนลูกค้ำเป็นการสอนเพื่อมุ่งหวังให้เขาเกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการดูแลสุขภาพ สามารถพึ่งพาตนเอง ออกกำลังกายได้โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่นให้มาออกโปรแกรมหรือพาออกกำลังกายอยู่เรื่อย ๆ ไม่เน้นการขายฟิต (Personal Trainer) เพราะนั่นเป็นการมองเรื่องธุรกิจสุขภาพมากกว่าเรื่องการบริการสุขภาพ ดังเช่น ผล14 อธิบายว่า

เราต้องมีจิตใจที่จะสอน มีจิตใจที่จะบริการ ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ผมยืนในงานฟิตเนสสายโรงแรมเป็นสายบริการ การทำฟิต (Personal Trainer) แต่ทุกครั้งต้องแบบซื้อส่วนตัวจริง ๆ ไม่ได้พยายามขายฟิต เน้นคุณภาพจริง ๆ...มีจิตใจที่นำเสนอและสอนให้ออกกำลังกายเป็น ผมสอนให้ลูกค้ำเล่นเป็น ไม่ใช่สอนให้จำไม่ได้เพื่อที่จะขายฟิต

ในทำนองเดียวกันการปลูกฝังในเรื่องความรักในการบริการผู้ฝึกสอนจะต้องเตรียมความพร้อมทั้งด้านทัศนคติของตนในทางบวก เปิดใจยอมรับและเรียนรู้เทคนิคในการแก้ปัญหาควบคู่กับสร้างความพึงพอใจในการบริการ ดังเช่นที่ ผล5 กล่าวว่า “ต้องมีเซอร์วิสมายด์ (Service Mind) ต้องเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับแขกทุกอารมณ์ ทุกสภาพการ ควรใจเย็น ทน เก็บความรู้สึกให้ได้พร้อมที่จะรับฟังและเข้าใจ ผล13 เห็นด้วยและกล่าวเสริมว่า “เราต้องยอมรับเมื่อเรามาทำงานโรงแรม ต้องยอมรับที่จะบริการคือ ผมไม่ได้บอกว่าผมชอบแต่ผมรับได้” ผู้ฝึกสอนต้องเป็นผู้ให้ สามารถคาดเดาถึงความต้องการของผู้ใช้บริการได้ และต้องให้บริการด้วยความเต็มใจโดยที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องร้องขอ ดังที่ ผล15 อธิบาย “ต้องมีความรักในการบริการ ต้องบริการให้ถึง เขาเดินเข้ามาในฟิตเนสเรา ต้องรู้เลยว่าเขาต้องการอะไรแล้วต้องบริการให้ถึง คนนี้ต้องการสร้างกล้ามเนื้อ คนนี้ต้องการลดน้ำหนัก คนนี้ต้องการออกกำลังกายวิ่งอย่างเดียว เราจะได้บริการถูก”

3. แนวทางในการเตรียมความพร้อม

การเตรียมความพร้อมของผู้ฝึกสอนฟิตเนสในด้านทักษะและความรู้ในอาชีพ เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ฝึกสอนประสบความสำเร็จ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การกระตุ้นความจำด้วยภาพถ่ายและการเขียนแผนที่ความคิดสอดคล้องกันสรุปได้ว่า แนวทางในการพัฒนาความพร้อมเพื่อให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสประสบความสำเร็จมี 3 ประการ คือ (1) มีการศึกษาตลอดชีวิต (2) เรียนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ และ (3) ฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้มากขึ้น ดังจะได้อธิบายตามลำดับ

3.1 มีการศึกษาตลอดชีวิต

3.1.1 การเรียนรู้และพัฒนาตัวเอง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ฝึกสอนฟิตเนสจะต้องพัฒนาความสามารถของตัวเอง ต้องหมั่นศึกษาเพื่อให้มีพัฒนาการและความรอบรู้ในอาชีพ ถ้าหากพบว่าความรู้ความเข้าใจยังมีน้อยหรือมีไม่เพียงพอก็ต้องทำการศึกษา ฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติเพิ่มเติม ให้มีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจในอาชีพที่ถูกต้องทันสมัยอยู่ตลอด ดังเช่น ผส13 อธิบายว่า

ต้องเปิดใจรับสิ่งใหม่ ๆ เข้ามา ต้องเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา คือบางที่เราเรียนรู้จากเพื่อน พนักงานรุ่นน้องเขามีอะไรมาแนะนำ แลกเปลี่ยนแนวคิดกัน มันก็ได้ประโยชน์ ทำให้เราทันสมัยมากขึ้น ไม่ล้าหลัง ศึกษาด้วยตัวเองทางอินเทอร์เน็ต สอบถามคนที่รู้

ในทำนองเดียวกันกลุ่มตัวอย่างอธิบายว่าโรงแรมจะมีการฝึกอบรมในเรื่องการบริการเป็นหลักเนื่องจากบุคลากรส่วนมากมีความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะ ส่วนความรู้ในฟิตเนส เป็นความรู้เฉพาะด้านการออกกำลังกาย ทางโรงแรมจึงไม่มีนโยบายในการฝึกอบรม นอกเหนือจากความรู้อื่นที่สามารถประยุกต์ใช้กับงานด้านฟิตเนส เช่น การฝึกอบรมด้านภาษาอังกฤษสำหรับฟิตเนส ส่วนความรู้ด้านการออกกำลังกายผู้ฝึกสอนจะต้องฝึกฝนด้วยตนเอง หรือไปฝึกอบรมนอกสถานที่กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ผู้ฝึกสอนมีความสนใจ ดังที่ ผส16 เล่าถึงการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสว่า “โรงแรมจะไม่มี เทรนนิ่ง (Training) ในเรื่องของ เวท (Weight) เพราะไม่มีใครรู้เท่าเรา หรือเรื่องสรีรวิทยา แต่เขาจะมีอย่างหนึ่งที่ดีมากคือ อิงลิชฟอว์ฟิตเนส (English for Fitness)” ส่วนความรู้ในด้านการออกกำลังกายผู้ฝึกสอนสามารถค้นคว้าจากช่องทางอื่นได้ ดังเช่น ผส15 อธิบาย “เราต้องหาความรู้เพิ่มเติม ไม่มีวันหยุด ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย งานวิจัยมาอ่าน อ่านเทคบุ๊ก (Textbook) พออ่านเสร็จก็เหมือนเพิ่มเติมความรู้ให้เรา”

อาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสในโรงแรมมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพราะลูกค้าที่มาใช้บริการฟิตเนสมีความแตกต่างกัน ดังนั้นหากผู้ฝึกสอนได้รับการฝึกฝนปลูกฝังให้มีจิตใจรักการบริการก็จะสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีและสามารถสร้างบริการพิเศษให้ผู้ใช้บริการได้อยู่เสมอ ซึ่งทางโรงแรมได้จัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริการให้กับพนักงานตลอดทั้งปี รวมทั้งมีการกำหนดจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ถือส่วนหนึ่งในการประเมินผลงานประจำปีซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการเลื่อนตำแหน่งและปรับเงินเดือนประจำปีด้วย

3.1.2 การเรียนรู้จากการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างกล่าวว่าการทำงานในฟิตเนสของโรงแรมส่วนที่จะต้องมีการเรียนรู้และพัฒนาตัวเองไปพร้อม ๆ กับการทำหน้าที่ของผู้ฝึกสอน คือ การทำงานในส่วนของการดำเนินงานในฟิตเนส ที่ผู้ฝึกสอนจะต้องเรียนรู้การร่วมกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในโรงแรม การเรียนรู้ฐานด้านการจัดซื้อ ในแต่ละเดือนจะต้องมีการสั่งซื้ออุปกรณ์ของใช้ในฟิตเนส เช่น อุปกรณ์ทำความสะอาด อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์สำหรับบริการสมาชิก อุปกรณ์บำรุงรักษา ผู้ฝึกสอนจะต้องมีความรู้ทางด้านการติดต่อคัดเลือกผู้จัดซื้อ การประมูลราคา การใช้โปรแกรมในการสั่งซื้อ และการตรวจเช็คสินค้าที่ได้รับตามมาตรฐานของโรงแรม ดังนั้นทางฝ่ายจัดซื้อก็จะการจัดอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องทางด้านการบัญชี ผู้ฝึกสอนจะต้องได้รับการอบรมมาตรฐานของระบบบัญชี การตรวจสอบรายรับและรายจ่ายของแผนก รวมไปถึงการวางแผนงบประมาณประจำปีและรายได้ที่คาดว่าจะได้รับในแต่ละปี การซ่อมบำรุงเป็นอีกส่วนหนึ่งที่ผู้ฝึกสอนจะต้องได้รับการเรียนรู้เพื่อที่จะทำการติดต่อประสานงานกับฝ่ายช่างที่รับผิดชอบโดยตรง โดยเฉพาะในการแจ้งบำรุงรักษาผ่านโปรแกรมที่มีการประมวลผลและเก็บบันทึกไปทั่วโลก กล่าวคือทุกโรงแรมจะสามารถรับรู้ถึงความเคลื่อนไหวของแต่ละที่ในเครือเดียวกันทั่วโลกซึ่งถือเป็นมาตรฐานที่สำคัญ ดังนั้นผู้ฝึกสอนจะได้รับการอบรมเพื่อให้มีความชำนาญในการใช้งานเพื่อประโยชน์สูงสุด ดังเช่นที่ ผส2 ได้กล่าวว่า การติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น การออกไปซื้อ (Purchase Order) ใบพอร์ (Purchase Requisition) สั่งซื้อของ การวางแผนทำ งบประมาณ (Budget) หรือ รายได้ (Revenue) เราไม่ถนัดงานช่างเราก็ไปคุยกับช่าง คุยกับบัญชียังดีทำรีพอร์ต (Report) ไม่เป็นเพราะไม่ได้เรียนมาด้านนี้

กลุ่มตัวกล่าวว่าการพัฒนาตนเองของผู้ฝึกสอนฟิตเนสเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยมองว่าลูกค้า คือ ครูที่ดีในการที่จะทำให้ผู้ฝึกสอนได้ฝึกทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษ จริงอยู่ที่หลายคนมองว่าลูกค้ามาเพื่อรับบริการคงไม่สามารถสอน หรือ อาจเป็นการรบกวน แต่แท้จริงแล้วหากผู้ฝึกสอนรู้จักสังเกต มีไหวพริบดี ตอบสนองความต้องการได้

เกินความคาดหวัง ก็จะได้รับโอกาสและประสบความสำเร็จจากความใฝ่รู้ของตนเอง สอดคล้องกับที่ ผส19 อธิบายว่า “ภาษาอังกฤษนี้ถ้าเกิดไม่มีเวลาไปเรียนข้างนอก ผมคิดว่าพยายามคุยกับลูกค้าให้มากขึ้น เราอยู่กับเขาทุกวันอยู่แล้วพยายามไปคุยกับเขาให้มากขึ้น มันจะได้เอง”

ผู้ฝึกสอนจะต้องพัฒนาตนเอง และฝึกฝนการให้บริการทุกวัน เรียนรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคนที่มีความแตกต่างกัน ทำงานมากกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย คิดและสร้างสรรค์ การบริการที่พิเศษเฉพาะตัวอยู่เสมอ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นสอดคล้องกันว่าจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) สามารถพัฒนาได้โดยการเรียนรู้และหาประสบการณ์ในการทำงานในแต่ละวัน โดยฝึกให้เกิดความเคยชินจนเป็นนิสัย

3.2 เรียนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ

การทำงานด้านฟิตเนสเป็นอาชีพที่ต้องประยุกต์ใช้ความรู้ในหลายสาขาวิชา ผลจากวิจัยสามารถสรุปรายวิชาที่มีความสำคัญกับการประกอบอาชีพได้ 3 กลุ่ม คือ (1) รายวิชาที่มีความจำเป็น (2) รายวิชาที่ควรเรียน และ (3) รายวิชาที่ควรพิจารณา ดังจะได้อธิบายตามลำดับ

3.2.1 รายวิชาที่มีความจำเป็น

ความรู้และความเชี่ยวชาญในอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสมีความสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะส่งเสริมการทำงานให้ประสบความสำเร็จ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นตรงกันว่าความรู้ในหลาย ๆ รายวิชาที่มีความจำเป็นที่ผู้ฝึกสอนฟิตเนสจะต้องมีความเชี่ยวชาญจึงจะสามารถประสบความสำเร็จในอาชีพได้ เช่นวิชากายวิภาคศาสตร์ซึ่งผู้ฝึกสอนฟิตเนสสามารถนำความรู้จากรายวิชาดังกล่าวไปเป็นพื้นฐานในการทำงาน วิชาเวทเทรนนิ่ง (Weight Training) มีการประยุกต์ใช้ความรู้พื้นฐานทางด้านกายวิภาค ไม่ว่าจะเป็นระบบกล้ามเนื้อและกระดูก ระบบหัวใจและไหลเวียนเลือด เพื่อประกอบกับการออกแบบการฝึกพัฒนาร่างกาย อีกรายวิชาที่มีความจำเป็นและถือเป็นพื้นฐานของผู้ฝึกสอนฟิตเนส คือ ทักษะการเป็นผู้นำเต้นแอโรบิก แม้ว่าปัจจุบันการทำงานในโรงแรมการเต้นแอโรบิกจะไม่ได้รับความนิยมเหมือนที่ผ่านมา แต่ก็ป็นวิชาพื้นฐานที่นิสิตทุกคนต้องเรียนรู้ โยคะเป็นกิจกรรมอีกอย่างที่ได้รับนิยมนิยมสูงมากสำหรับผู้ให้บริการฟิตเนสของโรงแรม และอีกรายวิชาที่สำคัญและถือเป็นหัวใจของการทำงานในฟิตเนสของโรงแรม คือ การบริการอย่างมืออาชีพ การบริการเป็นสิ่งผู้ฝึกสอนในฐานะผู้ให้ความรู้จะต้องมี ดังนั้น เทคนิคและทักษะการบริการที่ดี นิสิตควรจะได้เรียนรู้เพื่อปลูกฝังให้สามารถเป็นผู้นำการออกกำลังกายที่มีจิตใจบริการ เป็นต้น ซึ่งจากรายวิชาที่กล่าวมา กลุ่มตัวอย่างที่เคยผ่านประสบการณ์ดังกล่าวมีความเห็นว่าการได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย

ด้วยหลักสูตรการศึกษาที่ชัดเจนสอดคล้องกับการประกอบอาชีพ โดยให้นิสิตได้มีโอกาสเรียนรู้และทำความเข้าใจกับอาชีพที่ตนเองต้องการในขณะที่ยังศึกษาอยู่ นับว่าเป็นโอกาสอันดีในการเตรียมความพร้อม ซึ่งรายวิชาที่กล่าวมาล้วนแต่มีความจำเป็นที่จะต้องเรียนและฝึกฝนซ้ำ ๆ จนเกิดความชำนาญเพื่อให้ความรู้และทักษะที่ดี การเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่ดีจึงต้องผ่านการเรียนวิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกายและสุขภาพ เพราะสุขภาพเป็นเรื่องขององค์รวมที่ต้องมีทั้งเรื่องอาหาร การพักผ่อน การออกกำลังกาย การผ่อนคลายความเครียด ตลอดจนการหลีกเลี่ยงสิ่งเสพติด สอดคล้องกับ ผส2 ซึ่งบรรยายว่า “งานในฟิตเนสก็ต้องรู้เรื่องเวทเทรนนิ่ง (Weight Training) ในคลาสก็จะเป็นเรื่องการสอนพวกแอโรบิก โยคะ ... พวกความรู้เรื่องสรีรวิทยา การเคลื่อนไหว เรื่องโภชนาการ และโรคเกี่ยวกับการออกกำลังกาย ต้องมีความรู้ดี”

ในทำนองเดียวกันรายวิชาที่มีความสำคัญอย่างมากและจำเป็นสำหรับพนักงานโรงแรม คือ ภาษาอังกฤษ การที่ประเทศเรากำลังก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ภาษาอังกฤษมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสสามารถสื่อสารกับแรงงานจากต่างชาติที่จะหลั่งไหลเข้ามา กลุ่มตัวอย่างจึงมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่ทำงานในโรงแรมระดับมาตรฐาน 4-5 ดาว จะต้องสื่อสารภาษาอังกฤษได้ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นชาวต่างชาติ ดังที่ ผส19 บรรยายถึงการทำงานของตนว่า “ทำงานกับฝรั่ง นายก็เป็นฝรั่ง ลูกค้ก็เป็นฝรั่ง ถ้าเกิดภาษาอังกฤษคุณคุยไม่ได้จบเลย แล้วยิ่งถ้าคุณอยากเป็นหัวหน้าคนด้วยถ้าภาษาอังกฤษคุณคุยกับนายไม่รู้เรื่องคุณอย่าหวัง” สอดคล้องกับ ผส17 ที่อธิบายว่า “ตอนแรกเราไม่รู้ว่าภาษาอังกฤษมันสำคัญยังไง เรามาเรียนรู้เอาตอนทำงาน ตรงนี้ผมมองว่ามันเสียโอกาสเรื่องของวิชาชีพมาก ตอนเรียนเราไม่รู้ว่าเอาไปใช้ยังไง มีผลกับเรายังไง...เวลาเราสมัครงานก็สัมภาษณ์เป็นภาษาอังกฤษ บางโรงแรมเน้นมากโดยเฉพาะโรงแรมใหญ่ ๆ” ผส19 กล่าวเสริมอีกว่า การเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับผู้ฝึกสอนฟิตเนสควรมีความสอดคล้องกับงานที่ทำ เพื่อให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสจะสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ได้จริง โดยเฉพาะในการสอน เขาบรรยายดังนี้

ตอนที่ผมเรียน ภาษาอังกฤษน่าจะเรียนประมาณทอมเดี๋ยวแล้วก็สอนแบบเบสิคมาก เช่น การบอกทางให้ไปทางไหน เลี้ยวซ้ายเลี้ยวขวา ผมคิดว่าน่าจะสอนเกี่ยวกับงานของวิทยาศาสตร์การกีฬามากกว่า อย่างเช่นพวกบอดี้ (Body) ทำทางการยกแขน เดินถอยหลัง ก้มตัวภาษาอังกฤษพูดยังไง น่าจะเน้นตรงนั้นมากกว่า

3.2.2 รายวิชาที่ควรจะเรียน

กลุ่มตัวอย่างกล่าวถึงรายวิชาที่ผู้ฝึกสอนฟิตเนสควรจะต้องมีความรู้ คือ วิชาที่เป็นทักษะกีฬาเฉพาะด้าน เช่น เทนนิส วอลเลย์บอล สควอช กอล์ฟ เป็นต้น ซึ่งผู้ฝึกสอนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์กับการออกกำลังกาย หรือสามารถสอนทักษะกีฬานั้น ๆ ให้กับผู้ใช้บริการรวมทั้งสามารถไปเล่นกีฬาร่วมกับผู้ใช้บริการได้ เช่น การเป็นน็อกเกอร์ (Knocker) สำหรับกีฬาเทนนิส ทำให้ผู้ฝึกสอนมีช่องทางในการหารายได้เพิ่มมากขึ้น หากผู้ฝึกสอนมีทักษะทางกีฬามากกว่า 1 ประเภทก็ยิ่งเป็นการรับประกัน ถึงความสามารถและมีโอกาสประสบความสำเร็จในอาชีพได้มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ ผล13 ที่อธิบายว่า “กีฬาที่เป็นทักษะกีฬาอย่างเช่น วอลเลย์บอลแล้วก็เทนนิส มันสามารถทำให้เรามีทักษะเฉพาะทางแต่ละคนส่วนใหญ่ก็จะไม่มีความเชี่ยวชาญในเทนนิสแน่นอนใครที่มีความรู้มากกว่า มีโอกาสจะเพิ่มรายได้ให้มากกว่าคนที่ไม่มี”

รายวิชาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกาย เช่น จิตวิทยาการกีฬา โภชนาการ การป้องกันการบาดเจ็บ นิเทศฯ ดังเช่น ผล14 ที่อธิบายถึงการนำความรู้ที่มีไปประยุกต์ใช้กับการทำงานของตนว่า “ด้านโภชนาการ...คุณอยากกล้ำโหมขนาดไหนคุณไม่เคยกินของที่มีโปรตีนเลยกล้ำคุณก็จะไม่โตขึ้นและถ้าเรามีความรู้เรื่องโภชนาการเราก็สามารถจัดโปรแกรมให้ลูกค้าได้ด้วย”

ในทำนองเดียวกันความชำนาญด้านการเป็นผู้นำการออกกำลังกาย เทคนิคในการนำเสนอความรู้ที่เกี่ยวข้องให้น่าสนใจ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีจำเป็นไม่น้อยหากมีทักษะที่ดี ในการจูงใจผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนสนุกสนานไปกับการออกกำลังกาย ดังที่ ผล14 เล่าว่า “พวกวิทยากร การพรีเซนต์ (Present) การเป็นผู้นำจะทำให้มีวิธีการสอน มีวิธีการนำเสนอให้อยากเล่นโดยเฉพาะการเข้าไปสอนพวกคลาสต่าง ๆ”

3.2.3 รายวิชาที่ควรพิจารณา

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นสอดคล้องกันว่าปัจจุบันประชาชนหันมาสนใจสุขภาพองค์รวมมากขึ้นทั้งในส่วนของการป้องกันและการบำบัดร่างกายที่เจ็บป่วย เช่น การบริโภคอาหารเพื่อสุขภาพ หากผู้ฝึกสอนฟิตเนสมีความรู้ก็จะสามารถให้คำแนะนำควบคู่ไปกับการออกกำลังกาย การบำบัดรักษา เช่น การนวดผ่อนคลาย ซึ่งสมาชิกฟิตเนสส่วนมากเป็นพนักงานออฟฟิศมักจะมีปัญหาเรื่องการปวดเมื่อย หากผู้ฝึกสอนฟิตเนสมีความรู้เรื่องของการนวดบำบัดก็สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในงานเพื่อสร้างพึงพอใจในการบริการได้ และเป็นโอกาสในการมีรายได้พิเศษจากการนวดบำบัดอาการปวดเมื่อยได้อีกด้วย

ประเด็นหนึ่งที่ทางมหาวิทยาลัยและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิตทางวิทยาศาสตร์การกีฬาคควรจะนำไปพิจารณา คือเรื่องของใบรับรอง (Certificate) จากการฝึกอบรมเพื่อรับรองว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือได้ผ่านการอบรมเฉพาะด้านมาแล้ว ปัจจุบันมีองค์กรภาคเอกชนหลายหน่วยงานได้เป็นผู้จัดให้มีการฝึกอบรมและออกใบรับรองให้ เช่น การฝึกอบรมผู้ฝึกสอนส่วนบุคคล (Personal Trainer) การฝึกอบรมกำลังกายด้วยแรงต้าน (Weight Training) โภชนาการ (Nutrition) โยคะ (Yoga) โดยผู้เรียนไม่จำเป็นต้องมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพหรือกล่าวได้ว่าเป็นผู้ที่มีความสนใจที่ประกอบอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสเท่านั้น ซึ่งสร้างความสับสนให้กับผู้ใช้บริการทั่วไป รวมทั้งนิสิตที่จบทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาโดยตรง ที่มีความเข้าใจว่าใบรับรอง (Certificate) ที่ตนได้รับสำคัญกว่าใบปริญญาที่ได้เรียนมา บางองค์กรยังส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้ฝึกสอนได้รับใบรับรอง (Certificate) เพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของคุณสมบัติที่สำคัญในการสมัครงาน นอกเหนือจากปริญญาทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาหรือวิทยาศาสตร์สุขภาพ สอดคล้องกับ ผส2 ที่กล่าวว่า “เรื่องของใบเซอร์ (Certificate) บางคนไปเทรนมาแค่ 80 ชั่วโมงคุณมีใบเซอร์แล้ว แต่บางคนเรียนวิทยาศาสตร์การกีฬา คุณเรียนมาตั้ง 4 ปี”

กลุ่มตัวอย่างยังมีความเห็นในประเด็นนี้ว่า มหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านสุขภาพและได้รับความเชื่อถือจากบุคคลโดยทั่วไป หากจัดการฝึกอบรมคอร์สต่าง ๆ ดังที่กล่าวมา จะเป็นประโยชน์ต่อนิสิตและประชาชนโดยทั่วไป และจะเป็นอีกมิติหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรให้ได้รับความเชื่อถือและได้รับการยอมรับในระดับสากลมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ ผส2 ที่อธิบายว่า

มหาวิทยาลัยควรออกใบเซอร์ (Certificate) เอง เอาองค์กรอะไรไม่รู้มาเทรน (Train) เรา รู้สึกว่ามหาวิทยาลัยชั้นนำของไทยสอนได้ดีกว่า มีแล็บ (Lab) ด้วย สอบปลายภาคเสร็จก็สอบใบเซอร์ไปเลย (Certificate by University) ดีกว่าองค์กรเอกชนที่หวังผลประโยชน์

3.3 ฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้มากขึ้น

การฝึกประสบการณ์วิชานี้ในกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าจำเป็นมาก เพราะเป็นการเตรียมตัว เตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงาน ทำให้นักศึกษาได้ฝึกหัดหรือลงมือปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงซึ่งไม่สามารถแสวงหาได้จากห้องเรียน อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการฝึกประสบการณ์เพียงระยะเวลาสั้น ๆ ในเทอมสุดท้ายของการเรียนนั้นไม่เพียงพอที่จะทำให้ นิสิตมีความรอบรู้ในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพัฒนาทักษะในด้านการเป็นผู้นำกิจกรรม

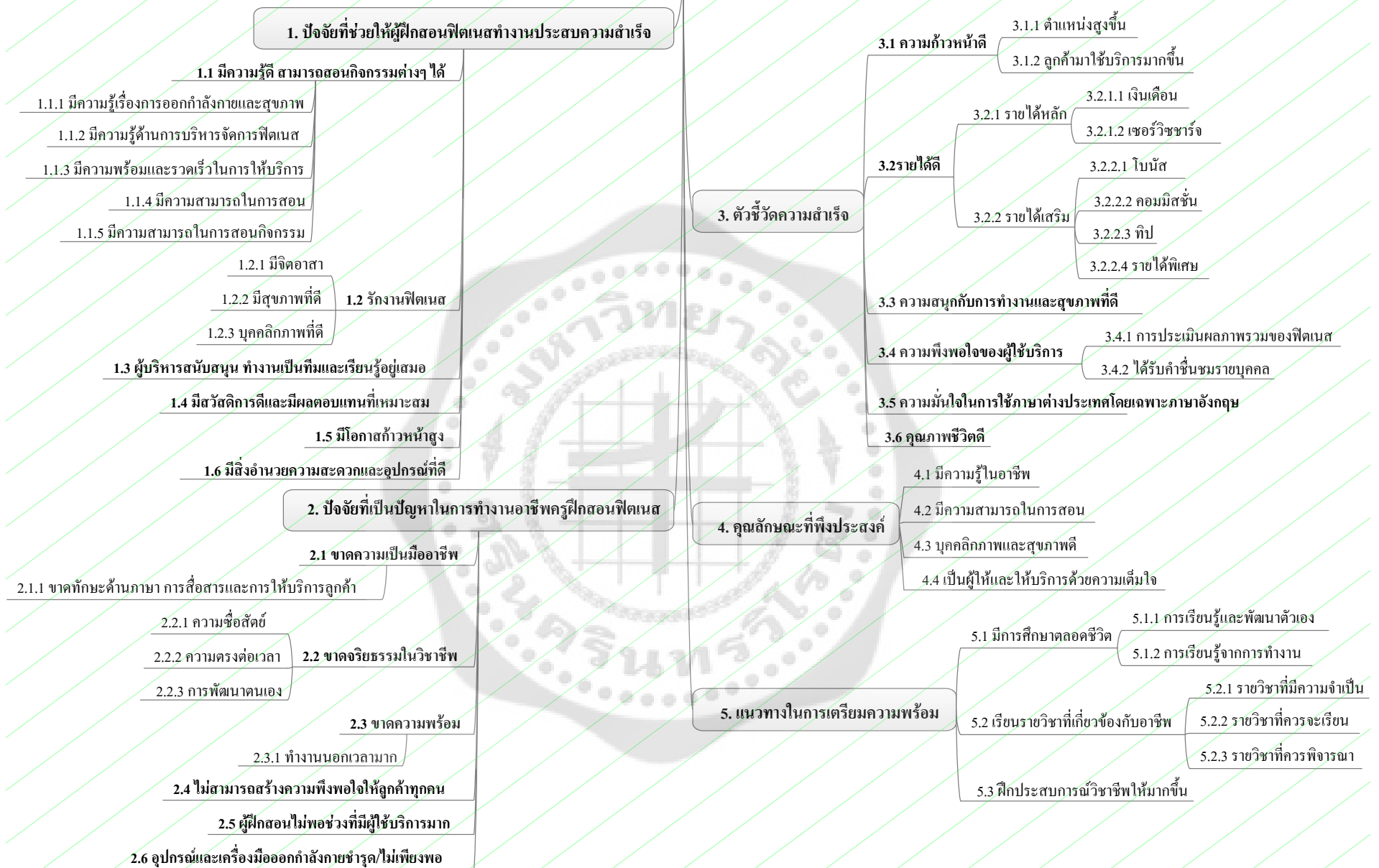
การออกกำลังกาย ที่จะต้องได้รับการฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอจนเกิดความชำนาญ ซึ่งการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพียง 1 ครั้งนั้นน้อยเกินไป ควรฝึกมากกว่า 1 ครั้งเพราะเป็นประโยชน์มาก ทำให้นิสิตมีความคุ้นเคยกับชีวิตการทำงานจริง มีโอกาสได้ตรวจสอบว่าตนเองมีความชอบหรือความถนัดด้านใด หากนิสิตมีความชอบในการทำงานอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสอย่างจริงจังในการฝึกประสบการณ์ครั้งต่อไปก็สามารถที่จะวางแผนเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน โอกาสที่จะผ่านการทดสอบเข้าไปทำงานในตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนสใหม่ของโรงแรมก็มีมากขึ้น สอดคล้องกับ ผส4 ที่อธิบายว่า “การฝึกงานตอนปี 4 ครั้งเดียวทำให้ขาดความพร้อม ถ้าเราฝึกงานตอนปี 2 หรือปี 3 ก่อน เราจะรู้ว่ามันใช่หรือไม่ใช่ ครั้งแรกลองทำฟิตเนส อีกครั้งลองฝึกในโรงพยาบาลหรือที่อื่น ๆ เราจะได้รู้ตัวเองว่าชอบงานอะไร”

สถานการณ์ในปัจจุบันสภาพทางเศรษฐกิจซบเซา หลายโรงแรมมีความต้องการนิสิตฝึกงานมากขึ้น จึงเป็นโอกาสดีหากนิสิตได้รับการส่งเสริมจากทั้งผู้ประกอบการและมหาวิทยาลัยในการทำการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมากกว่า 1 ครั้ง เพราะเป็นการกระตุ้นให้นิสิตได้พัฒนาศักยภาพของตนเองตามมาตรฐานขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งถือว่าได้รับประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่าย

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสทั้งระยะที่ 1 และ 2 สามารถสรุปได้เป็น 5 ประเด็น ดังแสดงในภาพประกอบ 5

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนส



ภาพประกอบ 3 สรุปผลการวิจัย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนส
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตัวชี้วัดความสำเร็จในการประกอบอาชีพ และแนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อทำงานตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนส ตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง

คำถาม/สมมุติฐานของการวิจัย

ระยะที่ 1

1. ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพมีอะไรบ้าง
2. ปัจจัยใดบ้างที่เป็นปัญหาทำให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสไม่ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ

ระยะที่ 2

1. อะไรคือตัวชี้วัดความสำเร็จในการประกอบอาชีพผู้ฝึกสอนในฟิตเนส
2. คุณลักษณะสำคัญที่พึงประสงค์ของผู้ฝึกสอนในฟิตเนสมีอะไรบ้าง
3. แนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพมีอะไรบ้าง

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างและเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยระยะที่ 1

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส 40 คน (ชาย 35 คน หญิง 5 คน) และผู้บริหารงานฟิตเนส อีก 20 คน (ชาย 18 คน หญิง 2 คน) ซึ่งผู้บริหารฟิตเนสได้แก่ตำแหน่ง ผู้จัดการ (Manager) ผู้ช่วยผู้จัดการ (Assistant Manager) หัวหน้างาน (Supervisor) และ ผู้ช่วยหัวหน้างาน (Assistant Supervisor) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 60 คน (ชาย 53 คน หญิง 7 คน) ทุกคนทำงานในตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนสหรือผู้บริหารงานฟิตเนสของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นผู้

มีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย 3 ปี คัดเลือกจากอาสาสมัครที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ กลุ่มตัวอย่างสมัครใจ รับทราบข้อตกลงและเงื่อนไขในการวิจัย ตลอดจนเซ็นหนังสือแสดงความยินยอมเพื่อเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยมีเงื่อนไขว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างไม่ประสงค์จะเข้าร่วมในการวิจัยอีกต่อไปจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม ก็สามารถถอนตัวได้ทันทีแม้ว่าโครงการวิจัยจะยังไม่เสร็จสิ้นก็ตาม

งานวิจัยระยะที่ 2

งานวิจัยระยะที่ 2 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ฝึกสอนในฟิตเนสของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 20 คน มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 3-15 ปี จากการศึกษาระยะที่ 1 คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยรับสมัครผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่ทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 40 คน ตามความสมัครใจ เพื่อให้ตอบแบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส (การวิจัยระยะที่ 1) จากนั้นให้ผู้ฝึกสอนกลุ่มเดิมสมัครเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยระยะที่ 2 ได้กลุ่มตัวอย่าง 20 คน ชาย 16 คน หญิง 4 คน อายุระหว่าง 25-41 ปี ทุกคนสมัครใจ รับทราบข้อตกลงในการวิจัยและทุกคนเซ็นหนังสือแสดงความยินยอมเพื่อเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยมีเงื่อนไขว่าหากผู้ใดไม่ประสงค์จะเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยอีกต่อไปก็สามารถถอนตัวได้ตลอดเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้ (1) แบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญ โดยให้กลุ่มตัวอย่างเขียนบรรยายหรือพูดเพื่อให้ผู้วิจัยบันทึกเทปเสียงและนำไปถอดความ (2) การเขียนแผนที่ความคิด (3) การกระตุ้นความจำด้วยภาพถ่ายและ (4) การสัมภาษณ์ เครื่องมือวิจัยดังกล่าวได้มีการนำไปศึกษานำร่องก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การเปรียบเทียบความคงที่ของข้อมูล (Constant Comparison) ซึ่งได้มาจากการเขียนแบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญ การกระตุ้นความจำ การเขียนแผนที่ความคิด และการสัมภาษณ์เพื่อหาหัวเรื่องและหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอาชีพผู้ฝึกสอนในฟิตเนสของโรงแรม ซึ่งการเปรียบเทียบความคงที่ของข้อมูล ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การอ่านข้อมูลเพื่อค้นหาหัวข้อเรื่อง การจัดกลุ่มหัวเรื่อง การนำข้อมูลมาจัดเข้าหัวข้อที่เหมาะสม และการอธิบายหัวข้อข้อมูลที่ได้มา มีการตรวจสอบความเชื่อถือได้ด้วยวิธีการสามเส้า (Triangulation) (สาลี สุภาภรณ์. 2550)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการเปรียบเทียบความคงที่ของข้อมูล สรุปผลการวิจัยในระยะที่ 1 ได้เป็น 2 หัวเรื่อง (Theme) คือ (1) ปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสทำงานประสบความสำเร็จ และ (2) ปัจจัยที่เป็นปัญหาในการทำงานอาชีพครูฝึกสอนในฟิตเนส แต่ละหัวเรื่องประกอบไปด้วยหัวข้อ และ/หรือหัวข้อย่อยดังแสดงในตาราง 4 (หน้า 74)

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยระยะที่ 2 สรุปผลได้ 3 ประเด็น คือ (1) ตัวชี้วัดความสำเร็จ (2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ และ (3) แนวทางในการเตรียมความพร้อม แต่ละหัวเรื่องประกอบไปด้วยหัวข้อ และ/หรือหัวข้อย่อย ดังแสดงในตาราง 6 (หน้า 94) ดังจะได้อภิปรายผลการวิจัยในระยะที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

อภิปรายผล

อภิปรายผลการวิจัยระยะที่ 1

1. ปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสทำงานประสบความสำเร็จ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างกล่าวถึงปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสทำงานประสบความสำเร็จ ไว้ 6 ประเด็น คือ (1) มีความรู้ดี สามารถสอนกิจกรรมต่าง ๆ ได้ (2) รักงานฟิตเนส (3) ผู้บริหารสนับสนุน ทำงานเป็นทีมและเรียนรู้อยู่เสมอ (4) มีสวัสดิการดีและมีผลตอบแทนที่เหมาะสม (5) มีโอกาสก้าวหน้าสูง และ (6) มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ที่ดี ดังจะได้ อภิปรายผลการวิจัยตามลำดับ

1.1 มีความรู้ดี สามารถสอนกิจกรรมต่าง ๆ ได้

เป้าหมายของความสำเร็จในอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนส คือ การพยายามทำให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการฝึกออกกำลังกายให้มากที่สุด ด้วยเหตุนี้ ผู้ฝึกสอนจึงต้องมีความรู้ในวิชาชีพ และเชี่ยวชาญในการสอนกิจกรรมการออกกำลังกายที่หลากหลาย เพราะครูฝึกจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เรียนทั้งในส่วนของการฝึกและการสอนกิจกรรมออกกำลังกาย เช่น โยคะ ฟิตบอล ฟิตเนส และการยืดเหยียดกล้ามเนื้อ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เจริญ กระบวนรัตน์และสาส์ สุภาภรณ์ (2557) ที่พบว่า การออกกำลังกายที่มีความหลากหลาย คือ มีการฝึกความแข็งแรงด้วยแรงต้านจากยางยืด การฝึกตารางเก้าช่องและการฝึกยืดเหยียดกล้ามเนื้อ ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีสุขภาพดีขึ้น

ดีกว่าการออกกำลังกายแบบใดแบบหนึ่ง นอกจากนั้นผู้ฝึกสอนยังต้องมีความรู้และเข้าใจในกิจกรรมที่สอน สามารถวิเคราะห์การเคลื่อนไหว ให้คำแนะนำและให้ข้อมูลย้อนกลับได้ดี เพราะจะช่วยให้ผู้เรียนมองเห็นความสัมพันธ์ของการเคลื่อนไหวที่สอนกับการแก้ไขทักษะให้ถูกต้อง ทำให้เกิดการเรียนรู้ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น (Rink. 2006) สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาซึ่งพบว่าผู้ฝึกสอนฟิตเนสจะต้องรอบรู้ในอาชีพหรือผ่านการฝึกอบรมเนื้อหาวิชาเกี่ยวกับสรีรวิทยาการออกกำลังกาย โภชนาการ การออกกำลังกายและการควบคุมน้ำหนัก การฝึกโดยใช้แรงต้าน เทคนิคพื้นฐานทางธุรกิจ เป็นต้น เพื่อให้มีความรู้ครอบคลุมในการทำงานในหน้าที่ของตน (ณัฐวุฒิ เกิดกรุง. 2551; Deana. 2013; Malek et al. 2002)

1.2 รักรงานฟิตเนส จากผลการวิจัยนี้พบว่าผู้ที่รักรงานฟิตเนสจะมีจิตอาสาที่ดี มีการดูแลตนเองให้มีสุขภาพดีและมีบุคลิกภาพที่ดี ผู้ฝึกสอนฟิตเนสต้องมีจิตอาสาเพื่อให้สามารถทำงานบริการด้านการออกกำลังกายด้วยใจที่มีความสุข มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน รักและมุ่งมั่นในงานที่ทำ ทุ่มเททั้งร่างกายและจิตใจในการที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ความรักในงานฟิตเนสจะทำให้ผู้ฝึกสอนมีความสนใจใฝ่รู้ที่จะพัฒนาตัวเองทั้งในแง่ของการสอนและการให้บริการที่ดี ส่งผลให้มีโอกาสประสบความสำเร็จในอาชีพสูง สอดคล้องกับเดียนา (Deana. 2013) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ฝึกสอนที่มีความรักในอาชีพที่ตนทำ จะสามารถดูแลลูกค้าที่มาออกกำลังกายได้ดี

การทำงานในฟิตเนสและดูแลสุขภาพตลอดจนปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการมีรูปร่างที่ดีเป็นสิ่งแรกที่สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ หรือกล่าวได้ว่าผู้ฝึกสอนฟิตเนส ที่มีรูปร่างดี มีสุขภาพแข็งแรงสามารถประสบความสำเร็จในการสอนกิจกรรมการออกกำลังกายได้ง่าย อาชีพนี้ทำให้ได้ออกกำลังกายไปด้วยในระหว่างที่ทำการสอน ส่งผลให้มีสุขภาพดีและมีบุคลิกภาพที่สวยงาม สอดคล้องกับการวิจัยที่ผ่านมาซึ่งพบว่า การรักษารูปร่างและสมรรถภาพทางกายให้แข็งแรง ได้สัดส่วน ทำให้เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีความจำเป็นต่อการทำงานในฟิตเนส ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และเป็นตัวอย่างที่ดีในเรื่องของการออกกำลังกาย (สุริพร โรจนศิริ. 2547; Wininger. 2007)

1.3 ผู้บริหารสนับสนุน ทำงานเป็นทีมและเรียนรู้อยู่เสมอ

ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ฝึกสอนประสบความสำเร็จในงานฟิตเนส คือ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร นอกจากนั้น การทำงานเป็นทีม สามัคคีกันและช่วยกันพัฒนางาน ตลอดจนใฝ่เรียนรู้งานในฟิตเนสอยู่เสมอ เช่น เรียนรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อความสร้างพึงพอใจให้

เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารและผู้ฝึกสอนทุกคนจึงต้องร่วมมือกันทำหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เรียนรู้ และวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อช่วยกันพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาซึ่งพบว่า ผู้ฝึกสอนฟิตเนส ต้องเป็นผู้นำที่ดี ต้องรู้จักประสานความคิด ประสานประโยชน์ สามารถทำงานร่วมกับคนทุกเพศทุกวัยทุกระดับการศึกษา รู้จักเอาใจใส่ ใฝ่เรียนรู้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคน โดยมีผู้บริหารสนับสนุนและเน้นการทำงานเป็นทีม ทุกคนมีส่วนช่วยกัน มีเป้าหมายของงานที่ชัดเจนจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้โดยง่าย (สุริพร โรจนศิริ. 2547; Deana et al. 2010)

1.4 มีสวัสดิการดีและมีผลตอบแทนที่เหมาะสม

ผู้ฝึกสอนฟิตเนสพึงพอใจกับสวัสดิการและผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน เพราะทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีกำลังใจในการทำงาน สวัสดิการของพนักงานโรงแรมที่จะได้รับก็คือ ประกันสังคม ประกันสุขภาพในกรณีเจ็บป่วยจากการทำงานหรือกรณีอื่น มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเมื่อเกษียณอายุในการทำงาน มีชุดเครื่องแบบของพนักงาน มีอาหารรับประทานในระหว่างการทำงานทุกมื้อ มีวันหยุดสัปดาห์ละ 2 วัน วันหยุดพักร้อนเริ่มต้นที่ 6 วันต่อปี หากเป็นพนักงานในตำแหน่งบริหารก็จะได้รับวันหยุดพักร้อนเพิ่มขึ้น สวัสดิการด้านสิทธิในการใช้บริการในห้องพักรับประทานอาหารของโรงแรมในเครือเดียวกันในราคาพิเศษสำหรับพนักงาน ส่วนผลตอบแทนในการทำงาน แบ่งเป็นรายได้หลักที่ได้มาจากเงินเดือนและค่าบริการหรือเซอร์วิสชาร์จ (Service Charge) และรายได้เสริมที่ได้รับจากโบนัส (Bonus) ประจำปี ค่าคอมมิสชัน (Commission) ค่าทิป (Tip) และรายได้พิเศษ สอดคล้องกับการวิจัยของณรงค์ฤทธิ์ นิ่มมาก (2554) ที่พบว่าค่าจ้างหรือรายได้เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสปฏิบัติงานได้ดีขึ้น กล่าวได้ว่าอาชีพนี้มีรายได้ดี เพราะนอกจากจะได้รับอัตราค่าจ้างหรือเงินเดือนตามที่โรงแรมหรือบริษัทกำหนดแล้วยังได้รับค่าบริการ (Service Charge) ในแต่ละเดือนซึ่งจะมากหรือน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับผลประกอบการของแต่ละบริษัท จึงสรุปได้ว่าสวัสดิการและผลตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสม

1.5 มีโอกาสก้าวหน้าสูง

งานโรงแรมมีโอกาที่จะก้าวหน้าในอาชีพรวดเร็ว ซึ่งผู้ฝึกสอนฟิตเนสมีความเห็นตรงกันว่าความก้าวหน้าเป็นสิ่งที่ผู้ฝึกสอนทุกคนมีความต้องการ ประกอบกับธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันมีการขยายสาขาจำนวนมาก เปิดโอกาสให้ผู้ฝึกสอนได้แสดงศักยภาพในการทำงานของตน มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งจากผู้ฝึกสอนไปเป็นผู้บริหาร ความก้าวหน้าที่ดีเป็นที่ต้องการของผู้ฝึกสอนฟิตเนสทุกคน

เพราะแสดงถึงความสำเร็จในการทำงาน เนื่องจากความก้าวหน้ามาซึ่งรายได้ สวัสดิการและผลประโยชน์จากการทำงานที่ดีขึ้นด้วย (กิตติพันธุ์ รอดเกื้อ. 2555; เสนาะ ดิยาวี. 2545) สอดคล้องกับศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ (2554) ที่ศึกษาพบว่า การพัฒนาตนเอง ของพนักงานโรงแรมห้าดาวอยู่ในระดับมากทุกด้าน เนื่องจากพนักงานโรงแรมมีความสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในงานอยู่เสมอ และวางแผนการพัฒนาตนเองไว้อย่างชัดเจน มีการปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ โดยการเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานปีที่ผ่านมา สามารถปรับตัวและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว โดยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานอยู่เป็นประจำและสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

1.6 มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ที่ดี

โรงแรมมาตรฐานระดับสี่หรือห้าดาวจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกหลายอย่าง ได้แก่ สนามกีฬาในร่ม เช่น คอร์ทแบดมินตัน (Badminton Court) สควอช (Squash) สนามกีฬากลางแจ้ง เช่น สนามเทนนิส สระว่ายน้ำ และในฟิตเนส มีอุปกรณ์การออกกำลังกายที่ทันสมัย มีห้องสำหรับกิจกรรมการออกกำลังกาย เช่น โยคะ พิลาทิส และการเดินแอโรบิก ที่เป็นสัดส่วน มีพื้นที่เพียงพอสำหรับการใช้บริการ มีห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าที่เหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องอบไอน้ำหรือห้องเปียก (Steam Room) ห้องอบแบบแห้ง (Sauna Room) อ่างน้ำวน (Whirlpool) อ่างน้ำวนแบบร้อน และอ่างน้ำวนแบบเย็นไว้บริการ นอกจากนั้นยังมีห้องอาบน้ำที่เพียงพอ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ที่เหมาะสมทำให้ฟิตเนสของโรงแรมเป็นสถานที่ออกกำลังกายที่น่าสนใจสำหรับผู้ให้บริการ สอดคล้องกับ สุริพร โรจนศิริ (2547) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายมีความคิดเห็นว่าอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในฟิตเนส ของโรงแรม มีความพร้อมอยู่ระดับมาก เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกที่มาใช้บริการในฟิตเนส

2. ปัจจัยที่เป็นปัญหาในการทำงานอาชีพครูฝึกสอนในฟิตเนส

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างกล่าวถึงปัจจัยที่เป็นปัญหาในการทำงานอาชีพครูฝึกสอนในฟิตเนส 6 ประการด้วยกัน คือ (1) ขาดความเป็นมืออาชีพ (2) ขาดจริยธรรมในวิชาชีพ (3) ขาดความพร้อม (4) ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าทุกคน (5) ผู้ฝึกสอนไม่พอช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก และ (6) อุปกรณ์และเครื่องมือออกกำลังกายชำรุด/ไม่เพียงพอ ดังจะได้อภิปรายผลตามลำดับ

2.1 ขาดความเป็นมืออาชีพ (ขาดทักษะด้านภาษา การสื่อสารและการให้บริการลูกค้า)

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ฝึกสอนและผู้บริหารฟิตเนสต่างมีความเห็นตรงกันว่า ทักษะการให้บริการอย่างที่เป็นมืออาชีพ มีความสำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในอาชีพการบริการ โดยเฉพาะทักษะในการสื่อสารทั้งในเรื่องทั่ว ๆ ไปและเรื่องการให้คำแนะนำการออกกำลังกาย ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สอดคล้องกับเกษศิริพันธ์ กิตติพงษ์ภากรณ์ (2553) ที่พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้นำการออกกำลังกายด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสื่อสารที่ผู้นำการออกกำลังกายต้องสื่อสารได้ดีและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถเข้าถึงลูกค้าที่มาออกกำลังกายได้ทุกระดับ ทุกอาชีพ รวมถึงต้องสามารถสื่อสารในเรื่องยาก ๆ ให้เข้าใจได้โดยง่าย เช่น อธิบายหลักทางวิทยาศาสตร์การกีฬา นอกจากนี้ทักษะด้านการสอนแล้วผู้ฝึกสอนฟิตเนสจะต้องสามารถทำงานบริการในฟิตเนสให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ทำงานรวดเร็ว แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ อุดหนุนและอดกลั้นให้มาก ฟิตเนสจึงให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า หากผู้ฝึกสอนฟิตเนสให้บริการไม่ดี ขาดความเอาใจใส่ต่อลูกค้า เพราะภาระงานมีมาก หรือต้องให้บริการลูกค้าพร้อม ๆ กันหลายคน ประสิทธิภาพในการดูแลและให้บริการจะลดลง ทำให้ลูกค้าไม่ประทับใจหรือไม่พอใจ ความสำเร็จในการทำงานก็จะไม่เกิดขึ้น (อนุศักดิ์ ตั้งปณิธานวัฒน์ และจารึก สระอิส. 2553; Wininger. 2007) ดังนั้น ถ้าผู้ฝึกสอนฟิตเนสขาดทักษะด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ การสื่อสารและการให้บริการลูกค้า โอกาสประสบความสำเร็จในอาชีพก็ลดน้อยลง

2.2 ขาดจริยธรรมในวิชาชีพ (ความซื่อสัตย์ ความตรงต่อเวลา การพัฒนาตนเอง)

การขาดจริยธรรมในวิชาชีพ โดยเฉพาะในด้านความซื่อสัตย์ ความตรงต่อเวลาและการพัฒนาตัวเอง เป็นคุณสมบัติสำคัญที่ผู้ฝึกสอนจะต้องมี หากขาดข้อใดข้อหนึ่งจะทำให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสไม่ประสบความสำเร็จในอาชีพ สอดคล้องกับเกษศิริพันธ์ กิตติพงษ์ภากรณ์ (2553) ที่พบว่า สมาชิกฟิตเนสเห็นว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้นำการออกกำลังกายที่สำคัญคือ มีความซื่อสัตย์สุจริตและซื่อตรงต่อหน้าที่ สำหรับในรายด้านเห็นว่า ด้านคุณธรรม จริยธรรม สำคัญที่สุด ผู้ฝึกสอนฟิตเนส จึงเป็นตัวแปรสำคัญซึ่งจะก่อให้เกิดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการออกกำลังกาย ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะเป็นผู้ฝึกสอนที่ดียังมีจำนวนน้อย ผู้ฝึกสอนจึงต้องพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องเพื่อมีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อนุศักดิ์ ตั้งปณิธานวัฒน์ และจารึก สระอิส. 2553; Deana. 2013)

2.3 ขาดความพร้อม

ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้ฝึกสอนไม่ประสบความสำเร็จในอาชีพ คือ ขาดความพร้อมในการทำงาน เนื่องจากภาระงานประจำในฟิตเนสมีค่อนข้างมาก ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน 8-10 ชั่วโมง ทำให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสเหนื่อยล้า แต่ผู้ฝึกสอนส่วนใหญ่ต้องการมีรายได้ที่สูงขึ้น จึงต้องหารายได้เสริมจากการสอนกิจกรรมการออกกำลังกายที่ตนถนัด เช่น แอโรบิก ไท้เก๊ก พิลาทิส ฯลฯ ทำให้ชั่วโมงการทำงานในแต่ละวันยาวนานยิ่งขึ้น ส่งผลต่อสุขภาพของแต่ละคน เพราะการสอนออกกำลังกายบางอย่างต้องใช้สมรรถภาพทางร่างกายสูง เช่น สอนเต้นแอโรบิกแบบต่าง ๆ ผู้ฝึกสอนที่ทำงานเสริมจึงมีชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยมากกว่า 12 ชั่วโมงต่อวัน การหารายได้พิเศษอย่างต่อเนื่อง นอกเหนือจากการทำงานประจำทำให้ร่างกายเหนื่อยสะสม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานประจำ ความมุ่งมั่นในการทำงานลดลง เช่น ผู้ฝึกสอนบางคนสอนในฟิตเนสไม่เต็มที่ ออมแรงไว้สอนพิเศษ หรืออาจคิดว่าไม่มีรายได้พิเศษจากการสอนในฟิตเนส ประสิทธิภาพให้บริการจึงลดลง เกิดความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมาก มีเวลาพักผ่อนน้อยลง ร่างกายขาดความพร้อม เป็นผลเสียโดยตรงต่อการทำงานประจำ สอดคล้องกับสมใจ ลักษณะ (2549) ซึ่งกล่าวว่าปัจจัยภายนอกที่ทำให้คนทำงานมีประสิทธิภาพในงานของตัวเอง คือ ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่เหมาะสม ดังนั้น ผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่ต้องการแสวงหารายได้เพิ่มเติม ไปรับงานเสริมเอาไว้มาก ร่างกายก็เหน็ดเหนื่อย ศักยภาพในการทำงานประจำย่อมลดลง ผู้ฝึกสอนจึงต้องสร้างความพร้อมให้ตนเอง รับผิดชอบงานในหน้าที่ให้ดีกว่าก่อนที่จะออกไปรับงานข้างนอก กล่าวคือ งานประจำต้องไม่เกิดความเสียหาย

2.4 ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าทุกคน

งานผู้ฝึกสอนฟิตเนสของโรงแรมเป็นงานบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทุกคน ที่มาออกกำลังกายหรือใช้บริการในฟิตเนส ลูกค้าแต่ละคนก็มีบุคลิกภาพที่ไม่เหมือนกัน บางคนดูแลง่ายในขณะที่บางคนมีความต้องการสูง ยากที่จะทำให้พึงพอใจได้ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ ผู้ที่นำเสนอกิจกรรมได้เป็นที่พอใจแนวโน้มที่ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกก็มากขึ้น คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยเกี่ยวข้องหลายอย่าง ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจของ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่น และความเข้าใจต่อผู้อื่น ซึ่งจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) กล่าวว่า ผู้ฝึกสอนฟิตเนสต้องรู้จักสังเกต ฝึกให้บริการอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้ได้ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าให้ได้ในระดับหนึ่ง สอดคล้องกับมิลเลท (Millet. 1954) ที่กล่าวถึง

ความพึงพอใจในงานบริการ หรือคุณภาพการบริการว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ ผู้ฝึกสอนฟิตเนสจึงต้องรักษาระดับการให้บริการให้เท่ากับหรือเหนือกว่าคู่แข่ง

2.5 ผู้ฝึกสอนไม่พอช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก

อัตราส่วนระหว่างผู้ฝึกสอนกับลูกค้าไม่สมดุล ทำให้การบริการไม่ทั่วถึงหรือให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่ โดยเฉพาะช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการจำนวนมาก อีกทั้งผู้ฝึกสอนหนึ่งคนจะต้องทำหน้าที่หลายอย่าง เช่น รับลงทะเบียนสมาชิกที่เข้าใช้บริการ สอนกิจกรรม ทำความสะอาดอุปกรณ์การออกกำลังกาย ให้บริการทั่วไป และอื่น ๆ ทำให้บางช่วงเวลาที่ลูกค้ามาออกกำลังกายมาก ผู้ฝึกสอนไม่สามารถให้บริการได้รวดเร็ว ทันใจ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ สอดคล้องกับสมใจ ลักษณะ (2549) ที่กล่าวว่าแต่ละองค์กรจะมีการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน งานฟิตเนส จำนวนผู้ฝึกสอนกับปริมาณงานที่ต้องทำควรมีความสมดุล จำนวนผู้ฝึกสอนแต่ละวัน แต่ละช่วงเวลาต้องมีความสอดคล้องกับปริมาณงาน จึงจะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ดังนั้น ผู้ฝึกสอนและผู้บริหารฟิตเนสจึงต้องทำการแก้ปัญหาเท่าที่จะสามารถทำได้ เช่น การจัดให้มีพนักงานมากขึ้นในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เพื่อให้สามารถให้บริการได้ทั่วถึงมากขึ้น หรือการจัดสอนกิจกรรมการออกกำลังกายซึ่งผู้ใช้บริการสนใจให้มากขึ้นเพื่อลดความหนาแน่นของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นควรรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีการสำรวจข้อมูลลูกค้าทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น (Millet. 1954)

2.6 อุปกรณ์และเครื่องมือออกกำลังกายชำรุด / ไม่เพียงพอ

ปัญหาเรื่องอุปกรณ์ไม่เพียงพอในฟิตเนสเป็นอุปสรรคสำคัญอย่างมากในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ จำนวนอุปกรณ์ที่ไม่เพียงพอ ชำรุดและมีการซ่อมที่ล่าช้าโดยเฉพาะช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการมาก จำนวนของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในฟิตเนสอาจจะไม่เพียงพอ ทำให้การสอนหรือการออกกำลังกายโดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล่าช้า ต้องรอคอย สร้างความเบื่อหน่ายให้กับสมาชิกที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาซึ่งพบว่า ฟิตเนสมีอุปกรณ์ไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ ในช่วงที่มีการใช้บริการหนาแน่น ผู้ใช้บริการต้องรอ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวก ถึงแม้ว่าจะมีการจำกัดเวลาของผู้ใช้บริการแต่ละคนในช่วงเวลาที่มีผู้บริการจำนวนมากแล้วก็ตาม นอกจากนั้น อุปกรณ์การออกกำลังกายที่ไม่ได้รับการบำรุงรักษาอย่างถูกวิธี ก็จะทำให้ชำรุด และเสียหาย

ได้ง่าย หรือการขาดอุปกรณ์ใหม่ๆ ที่ทันสมัย ล้วนก่อให้เกิดปัญหาในการออกกำลังกาย (ณัฐวุฒิ เกิดกรุง. 2551; อนุศักดิ์ ตั้งปณิธานวัฒน์ และจาริก สระอิส. 2553)

อภิปรายผลการวิจัยระยะที่ 2

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยระยะที่ 2 สรุปผลการวิจัยได้ 3 ประการ คือ ประการแรก ตัวชี้วัดความสำเร็จ ประกอบด้วย (1) ความก้าวหน้าดี (2) รายได้ดี (3) ความสนุกกับการทำงานและสุขภาพที่ดี (4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (5) ความมั่นใจในการใช้ภาษาต่างประเทศ และ (6) คุณภาพชีวิตดี ประการที่สอง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่ (1) มีความรู้ในอาชีพ (2) มีความสามารถในการสอน (3) บุคลิกภาพและสุขภาพดี และ (4) เป็นผู้ให้และให้บริการด้วยความเต็มใจ ประการสุดท้าย แนวทางในการเตรียมความพร้อม (1) มีการศึกษาตลอดชีวิต (2) เรียนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ และ (3) ฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้มากขึ้น ดังจะได้อภิปรายผลตามลำดับ

1. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ผลการวิจัยพบว่าตัวชี้วัดความสำเร็จ ประกอบด้วย (1) ความก้าวหน้าดี (2) รายได้ดี (3) ความสนุกกับการทำงานและสุขภาพที่ดี (4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (5) ความมั่นใจในการใช้ภาษาต่างประเทศ และ (6) คุณภาพชีวิตดี ดังจะได้อภิปรายผลต่อไป

1.1 ความก้าวหน้าดี

ผู้ฝึกสอนทุกคนมีความคาดหวังที่จะเติบโตในหน้าที่ ดังนั้น ความก้าวหน้าถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ หรือพัฒนาการของอาชีพที่สำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่งตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปเป็นงานการบริหาร ได้แก่ หัวหน้าผู้ฝึกสอน (Head Instructor) ผู้นิเทศก์การทำงาน (Supervisor) ผู้ช่วยผู้จัดการ (Assistance Manager) และ ผู้จัดการ (Manager) เป็นต้น เนื่องจากการมีความก้าวหน้าในงานทำให้มีรายได้ที่สูงขึ้น มีการเรียนรู้งานที่หลากหลายและมีโอกาสประชุมกับผู้บริหารพัฒนาตัวกันรวมถึงผู้บริหารโรงแรม ทำให้รู้จักคนในตำแหน่งบริหารและรับรู้ความเคลื่อนไหวในวงการฟิตเนสของโรงแรมมากขึ้น หัวหน้างานจึงเป็นตำแหน่งที่สูงขึ้น มีโอกาสก้าวหน้าในงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถและความตั้งใจในการทำงานของแต่ละคน เพราะต้องรับผิดชอบงานใหม่ ๆ เสมอ ถือเป็นการพิสูจน์ตัวเอง สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาซึ่งพบว่า ความเติบโตหรือความก้าวหน้าในงานเป็นเป้าหมายที่พึงประสงค์ของทุกคนและเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างหนึ่งในการประกอบอาชีพ (Gattiker; & Larwood. 1986)

1.2 รายได้ดี

รายได้ของผู้ฝึกสอนฟิตเนสในโรงแรมถ้าพิจารณาที่เงินเดือนประจำอาจจะไม่มากนักแต่เมื่อรวมกับสวัสดิการหลาย ๆ อย่างที่ได้รับ ได้แก่ การรับประทานอาหารฟรี 2-3 มื้อ ในวันที่เข้าทำงาน ชุดพนักงานฟรี มีวันลา วันหยุดและสวัสดิการการรักษาพยาบาล เป็นต้น กล่าวได้ว่าเป็นอาชีพที่มีรายได้ที่ดีและมีความมั่นคง นอกจากนั้น ผู้ฝึกสอนฟิตเนสในโรงแรมยังมีช่องทางของรายได้เสริมอีกหลายด้าน เช่น ได้รับค่าทิป (Tip) คอมมิชชั่น (Commission) โบนัส (Bonus) และรายได้พิเศษจากการสอนกิจกรรมการออกกำลังกายนอกสถานที่ ซึ่งข้อมูลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้ฝึกสอนมีรายได้พิเศษต่อคนเฉลี่ยมากกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ซึ่งเมื่อรวมกับทั้งเงินเดือน เซอร์วิสชาร์จ (Service Charge) และสวัสดิการที่ได้รับแล้วทำให้ผู้ที่ประกอบอาชีพนี้มั่นใจว่าตนเองมีรายได้ที่เหมาะสม สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างสบาย รายได้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการทำงานอย่างหนึ่งที่ยอมรับได้ชัดเจน (Judge et al. 1995)

1.3 ความสนุกกับการทำงานและสุขภาพที่ดี

ผู้ฝึกสอนมีความสุขในการที่ได้ทำงานด้านกีฬาซึ่งเป็นสิ่งที่ตัวเองถนัด ได้ออกกำลังกายที่ตนเองชอบและยังได้รับค่าตอบแทน มีรายได้ประจำและยังได้ในเรื่องของสุขภาพที่ดีขึ้น การที่ผู้ฝึกสอนมีความเข้าใจในลักษณะของงานก่อนที่จะเริ่มทำงาน พอใจและยอมรับในการประกอบอาชีพนี้ จึงสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยงานนั้นมีความเหมาะสมกับบุคลิกและความถนัดของตนเอง ผู้ฝึกสอนจึงมีความพึงพอใจและสนุกกับการสอนและได้ออกกำลังกายไปกับงานที่ทำอยู่ เพราะได้คิด ออกแบบวิธีการออกกำลังกายใหม่ ๆ ทำให้ผู้เรียนและตนเองไม่เบื่อหน่าย อีกทั้งได้ออกกำลังกายในระหว่างที่สอนไปด้วย ผู้ฝึกสอนสามารถออกแบบการออกกำลังกายของตนได้หลากหลาย ได้ประโยชน์ต่างกันบนพื้นฐานความรู้ที่มีอย่างไม่จำกัด ก่อให้เกิดความความสนุกสนานและท้าทายความสามารถ สอดคล้องกับ เจริญ กระบวนรัตน์ และสาลี สุภาภรณ์ (2557) ที่ศึกษาพบว่า กิจกรรมที่หลากหลาย คือมีการฝึกความแข็งแรงโดยใช้ยางยืดเป็นแรงต้าน ฝึกตารางเก้าช่องประกอบเพลงและยืดเหยียดกล้ามเนื้อ ซึ่งแต่ละกิจกรรมมีจุดเด่นที่ไม่เหมือนกัน รูปแบบและท่าการออกกำลังกายมีความหลากหลาย ไม่ซ้ำซาก ทำให้เกิดความสนุกสนาน ซึ่งความชอบทำให้เกิดความสุข สนุกกับการทำงานมากขึ้นส่งผลให้บุคคลสามารถทำกิจกรรมนั้นได้อย่างต่อเนื่อง ยาวนาน ไม่ว่าจะเป็นการออกกำลังกายหรือการทำงานก็ตาม ความสุข สนุกกับงานจึงถือเป็นความสำเร็จด้านจิตใจที่สำคัญ (Lau & Shaffer. 1999)

1.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จในอาชีพการบริการซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเมินได้หลายวิธี เช่น ดูจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (GSS: Guest Satisfaction Survey) ซึ่งเป็นการให้คะแนนความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ถ้าลูกค้าให้คะแนนสูงแสดงว่าเราให้บริการดี และอีกตัวอย่างหนึ่งได้แก่ การเขียนคำติชมใส่ในกล่องแสดงความคิดเห็น ผู้ใช้บริการมักจะเขียนชมเชยผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่ตนชอบ หรือใช้วิธีบอกผ่านหัวหน้างาน การประเมินความพึงพอใจดังกล่าวจึงเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จของงานที่ตัวอย่างหนึ่ง สอดคล้องกับ มิลเล็ท (Millet. 1954) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในงานบริการ หรือคุณภาพงานว่าเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ เป็นการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง ทำให้ลูกค้าให้ความสนใจและมาใช้บริการของโรงแรมมากขึ้น

1.5 ความมั่นใจในการใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

การสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษว่ามีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในอาชีพ เพราะถ้าผู้ฝึกสอนฟิตเนสไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานอย่างมาก การทำงานในตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนสทำให้มีโอกาสได้ฝึกฝนและใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเป็นประจำทุกวัน ทำให้มีการพัฒนาทางด้านภาษาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ ปานทิพย์ บุญยะสุด (2540) ซึ่งกล่าวว่า ความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเอง มีความสำคัญมาก ผู้ปฏิบัติงานที่พัฒนาตนเองได้อย่างรวดเร็ว ย่อมมีความก้าวหน้าทั้งตำแหน่งหน้าที่และเงินเดือน เพราะการได้เลื่อนตำแหน่งหรือการได้เลื่อนขึ้นเงินเดือนโดยปกติหรือพิเศษนั้น ผู้บังคับบัญชามีอำนาจพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ความประพฤติ ตลอดจนผลงานของผู้ปฏิบัติงาน

1.6 คุณภาพชีวิต

ความสุขในการทำงาน จากการที่ผู้ฝึกสอนได้รับสวัสดิการในหลาย ๆ ด้าน เช่น ประกันสังคม ประกันสุขภาพ เงินสะสม รับประทานอาหารฟรี มีเครื่องแบบให้ มีค่าทำฟัน ตลอดจนมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและสอดคล้องกับความต้องการ เช่น ที่จอดรถ ทำให้การดำเนินชีวิตในแต่ละวันมีความสุขสบายมากขึ้น ปัจจุบันงานด้านโรงแรมต้องการให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของวันหยุดให้พนักงานได้มีวันหยุดเพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นผู้ฝึกสอนฟิตเนสยังสามารถจัดสรรเวลาในการทำงานได้อย่างอิสระ ซึ่งทำให้สามารถจัด

ตารางเวลาให้ตรงกับครอบครัวได้ง่ายขึ้น ดังนั้น การมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขกับการทำงาน ตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนสจึงเป็นประเด็นที่สำคัญมากเพราะมีคนจำนวนไม่มากนักที่มีความสุขกับงานที่ตนเองทำ (Lau & Shaffer. 1999)

2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์

ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ซึ่งจะส่งเสริมให้ทำอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสประสบความสำเร็จประกอบด้วย (1) มีความรู้ในอาชีพ (2) มีความสามารถในการสอน (3) บุคลิกภาพและสุขภาพดี และ (4) เป็นผู้ให้และให้บริการด้วยความเต็มใจ ดังจะได้อภิปรายผลตามลำดับ

2.1 มีความรู้ในอาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า ความรอบรู้ในงานในอาชีพที่เราทำอยู่ มีความสำคัญมาก ซึ่งผู้ที่ศึกษาด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา การออกกำลังกายหรือวิทยาศาสตร์สุขภาพจะมีความรอบรู้ในเรื่องที่เกี่ยวกับสุขภาพโดยตรงจึงมีโอกาสสูงที่จะทำงานได้ประสบความสำเร็จ นอกจากนั้น การเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกายและการให้คำแนะนำเรื่องสุขภาพจากองค์กรที่ได้รับการยอมรับก็จะช่วยให้ผู้ฝึกสอนมีการเรียนรู้และฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ความรู้ในอาชีพจึงเป็นคุณลักษณะสำคัญที่ผู้ฝึกสอนจะต้องมี ผู้ฝึกสอนฟิตเนสจึงควรผ่านการฝึกงาน การฝึกอบรมทางวิชาการและฝึกปฏิบัติในสาขาวิชาชีพเพื่อให้มีความรู้ครอบคลุมในการทำหน้าที่ เพื่อดูแลหรือรักษาระดับสมรรถภาพทางกายของผู้รับการฝึกให้อยู่ในระดับมาตรฐาน หรืออยู่ในเกณฑ์ที่ดีที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ (ณัฐวุฒิ เกิดกรุง. 2551; Malek et al. 2002)

2.2 มีความสามารถในการสอน

การออกกำลังกายเพื่อพัฒนาสุขภาพโดยรวมไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการฝึกความแข็งแรง ความอดทนของระบบหัวใจและหลอดเลือด หรือฝึกความยืดหยุ่นก็ตาม มีรูปแบบและวิธีการนำเสนอที่หลากหลาย เพื่อให้สอดคล้องกับความสนใจของผู้ใช้บริการ ผู้ฝึกสอนฟิตเนสจำเป็นต้องมีความรู้และสามารถสอนกิจกรรมออกกำลังกายได้หลากหลาย มีความเข้าใจหลักการพื้นฐานของการออกกำลังกาย มีเทคนิคที่ดีในการสอน อธิบายถึงประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ ออกแบบกิจกรรมที่ทำให้ผู้เข้าร่วมได้รับความสนุกสนานและได้ความรู้ไปพร้อม ๆ กัน สอดคล้องกับ เจริญ กระบวนรัตน์และสาลี สุภาพรณ (2557) ที่ศึกษาพบว่า ครูที่สอนดี มีการเลือกใช้วิธีการสอน และมีการให้ข้อมูลย้อนกลับหรือฟีดแบคที่ดี มีการปรับทำการออกกำลังกายให้เหมาะสมกับ

ความสามารถของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ทำให้ผู้เข้าร่วมเกิดความสนุกสนาน การที่ครูสอนดีจึงเป็นแรงจูงใจสำคัญทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมาออกกำลังกายเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

2.3 บุคลิกภาพและสุขภาพดี

บุคลิกภาพและสุขภาพที่ดีมีความสำคัญมากเพราะผู้ใช้บริการสามารถสังเกตเห็นได้เป็นอันดับแรก รูปร่างที่สมส่วน มีกล้ามเนื้อที่สวยงาม เป็นแบบอย่างในเรื่องของการดูแลสุขภาพ การมีความแข็งแรง ความยืดหยุ่นและความอดทนของระบบหัวใจและหลอดเลือดที่ดี ทำให้สังเกตเห็นได้ทันทีว่าเป็นผู้ที่ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพ และเป็นแบบอย่างที่ดี บุคลิกภาพและสุขภาพที่ดีจึงสำคัญมากเพราะจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดแรงจูงใจและเกิดความเชื่อมั่นได้ตั้งแต่แรกเห็น สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา ที่พบว่า บุคลิกภาพของผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่ดีหมายถึงรวมถึงรูปลักษณ์ทางกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและพฤติกรรมการแสดงออก (ธงชัย สันติวงษ์. 2540; Evans; & Roy. 2005)

2.4 เป็นผู้ให้และให้บริการด้วยความเต็มใจ

งานฟิตเนสของโรงแรมเน้นเรื่องการบริหารมากกว่าการขายโปรแกรมหรือขายชั่วโมงการออกกำลังกาย การสอนลูกค้านั้นเป็นการสอนเพื่อมุ่งหวังให้เขาเกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการดูแลสุขภาพ สามารถพึ่งพาตนเอง ออกกำลังกายเองได้โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่นให้มาออกโปรแกรมหรือพาออกกำลังกายอยู่เรื่อย ๆ ไม่เน้นการขายพีที (Personal Trainer) เพราะนั่นเป็นการมองเรื่องธุรกิจสุขภาพมากกว่าเรื่องการบริหารสุขภาพ สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาที่พบว่า ผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่ดีจะต้องรู้จักประสานความคิด ประสานประโยชน์ สามารถทำงานร่วมกับคนทุกเพศทุกวัย ทุกระดับการศึกษา การเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคน ยอมรับในความแตกต่างของแต่ละบุคคล มีความใส่ใจต่อสมาชิกใหม่ ไม่ให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยวในกลุ่มผู้ออกกำลังกาย ชื่อสัตย์และปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลาย (สุมาลี เพชรศิริ และคณะ. 2549; สุรีพร ไรจนศิริ. 2547; Deana. 2013)

3. แนวทางในการเตรียมความพร้อม

แนวทางในการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ที่ต้องการทำงานอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสให้ประสบความสำเร็จมีประเด็นสำคัญ 3 เรื่อง คือผู้ฝึกสอนฟิตเนสต้อง (1) มีการศึกษาตลอดชีวิต (2) เรียนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ และ (3) ฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้มากขึ้น ดังจะได้อภิปรายตามลำดับ

3.1 มีการศึกษาตลอดชีวิต

ผู้ฝึกสอนฟิตเนสจะต้องพัฒนาความสามารถของตัวเอง ต้องหมั่นศึกษาเพื่อให้มีการพัฒนาการและความรอบรู้ในงานอาชีพ ถ้าหากพบว่าความรู้ความเข้าใจยังมีน้อยหรือมีไม่เพียงพอก็ต้องทำการศึกษา ฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติเพิ่มเติม ให้มีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจในอาชีพที่ถูกต้องทันสมัยอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับ เกษศิริรินทร์ กิตติพงษ์ภากรณ์ (2553) ที่ศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการออกกำลังกายด้านความรู้ทางวิชาการและการเผยแพร่ความรู้ นั้น ผู้นำจะต้องมีการเพิ่มพูนทักษะต่าง ๆ หมั่นศึกษาหาความรู้ใหม่อยู่เสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนั้นการพัฒนาทักษะการบริการ เป็นสิ่งที่ผู้สอนจะต้องเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาเพราะผู้ที่ใช้บริการฟิตเนสมีความแตกต่างกัน ดังนั้นการฝึกฝนให้มีจิตใจอยากให้บริการก็จะสามารถสร้างบริการพิเศษให้ผู้แก่ผู้ใช้บริการได้เสมอ

การที่จะประสบความสำเร็จในงานฟิตเนสของโรงเรมจะต้องรู้จักใช้โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา ทั้งจากการฝึกอบรม การเรียนรู้จากการทำงานจริง ไม่ว่าจะเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอาชีพโดยตรง หรืองานด้านอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการทำงานฟิตเนสให้มีประสิทธิภาพ ให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและผู้ใช้บริการ การสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานนั้น บุคคลจะต้องมีความตั้งใจในการพัฒนาความรู้พื้นฐานของอาชีพ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการทำงานให้กับตนเอง (บุรณะศักดิ์ มาตหมาย. 2547)

3.2 เรียนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ

การเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่ดีต้องผ่านการเรียนวิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกายและสุขภาพ เพราะสุขภาพเป็นเรื่องขององค์รวมที่ต้องมีทั้งเรื่องการรับประทานอาหาร การพักผ่อน การออกกำลังกาย การผ่อนคลายความเครียด ตลอดจนการหลีกเลี่ยงสิ่งเสพติด อีกทั้งจะต้องมีความรู้ในการสอนและเป็นผู้นำกิจกรรมการออกกำลังกายซึ่งเป็นที่นิยมในฟิตเนส ได้แก่ โยคะ พิลาทิส แอโรบิก เป็นต้น รายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเสริมสุขภาพทั้งหลายจึงมีความจำเป็นมาก สอดคล้องกับ เวิน ยู (Wen-Yu at el. 2010) ที่พบว่า การที่จะเป็นผู้ฝึกสอนมืออาชีพจะต้องมีความรู้ทั้งทางทฤษฎีและการปฏิบัติ เช่น ความรู้พื้นฐานทางภาษา ความรู้ด้านร่างกายและจิตใจ เพราะจะต้องอธิบายและตอบคำถามที่จะเกิดขึ้นมากมายในการประกอบอาชีพ และยังสอดคล้องกับ ผลการสำรวจของวอลเตอร์ (Walter. 2013) ที่พบว่าหลักสูตรที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับ 1 อย่างต่อเนื่อง คือหลักสูตรการศึกษาและการฝึกประสบการณ์ในการเป็นผู้ฝึกสอนออกกำลังกาย (Educated and Experienced Fitness Professionals) กล่าวได้ว่าความรู้ รวมถึงการมีประสบการณ์

จริงในการเป็นผู้สอนกิจกรรมการออกกำลังกายมีความจำเป็นต่อความสำเร็จในอาชีพ ผู้ฝึกสอนที่ต้องการประสบความสำเร็จในอาชีพ จึงต้องไปเรียนรู้ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพของตน

3.3 ฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้มากขึ้น

ผลการวิจัยพบว่า การเตรียมตัว เตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงานด้านฟิตเนสมีความสำคัญมาก การให้นักศึกษาได้ฝึกหัดหรือลงมือปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงจะช่วยให้เกิดความชำนาญและคุ้นเคยกับอาชีพ สอดคล้องกับการศึกษาของจิระจินต์ มณีสรี (2549) ซึ่งศึกษาทัศนคติต่อการฝึกปฏิบัติงานว่าเป็นกิจกรรมหลักที่ช่วยสร้างประสบการณ์วิชาชีพในสาขาวิชาที่สนใจ และเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะสำเร็จการศึกษาและออกไปประกอบอาชีพ อย่างไรก็ตาม ทักษะทางอาชีพหลายด้านของผู้ฝึกสอนต้องอาศัยระยะเวลาในการเรียนรู้และทำความเข้าใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทักษะในด้านการเป็นผู้นำกิจกรรมการออกกำลังกาย ที่จะต้องได้รับการฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอจนเกิดความชำนาญ ซึ่งการฝึกประสบการณ์เพียง 1 ภาคการศึกษาไม่สามารถพัฒนางานด้านทักษะให้มีความพร้อมและได้รับประสบการณ์ที่ครอบคลุม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพจึงควรมีมากกว่า 1 ครั้ง เพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้ฝึกสอนฟิตเนสเป็นระยะ ๆ สอดคล้องกับการศึกษาของวอลเตอร์ (Walter. 2013) ที่พบว่า การฝึกอบรมเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งของผู้ฝึกสอนในการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการออกกำลังกาย เพื่อสะสมประสบการณ์และความรู้ให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการด้านการออกกำลังกาย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสในสถานประกอบการด้านการออกกำลังกายอื่นที่นอกเหนือจากโรงแรม เช่น ฟิตเนสเอกชน ฟิตเนสในหน่วยงานราชการ ฟิตเนสในสโมสรกีฬา
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสที่ทำอาชีพอิสระ หรือ ฟรีแลนซ์ (Freelance)
3. ควรศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพชั้นปีที่ 3-4 เกี่ยวกับความต้องการในการเตรียมความพร้อมเพื่อประกอบอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนส

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้ผู้ฝึกสอนในฟิตเนสประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพมีทั้งปัจจัยที่เกื้อหนุนและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน ดังนั้นผู้ที่ประกอบอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสในโรงแรม หรือคิดว่าจะประกอบอาชีพนี้จึงควรศึกษาและนำผลการวิจัยไปพิจารณาประกอบการตัดสินใจว่าตัวเรามีคุณสมบัติเหมาะสมกับอาชีพนี้หรือไม่ นอกจากนี้ ฟิตเนสต่าง ๆ ควรพัฒนาบุคลากรให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ สอดคล้องกับความต้องการของอาชีพ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้ฝึกสอนฟิตเนสอย่างยั่งยืน





บรรณานุกรม

- กฤษณะ อิศรมาตร. (2548). คุณลักษณะที่เป็นจริงและพึงประสงค์ของผู้นำการเดินแอโรบิกตามทัศนะ ของผู้นำการเดินแอโรบิกและผู้มาใช้บริการ แคลิฟอร์เนียฟิตเนสเซ็นเตอร์ปี พ.ศ. 2547. ปรินซ์ตันพังก์ กศ.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). “แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555-2559”. กรุงเทพฯ.
- กิตติพันธ์ รอดเกื้อ. (2555). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร.วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 27(2), 79-86.
- เกษศิริพันธ์ กิตติพงษ์ภากรณ์ (2553). ความคิดเห็นของผู้บริหารและสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้นำการออกกำลังกาย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. วิทยาศาสตร์การกีฬา กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัญญนันท์ ภัทรสรณ์ศิริ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลากร: กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาการบริการ เอกสารการสอนวิชาชุดการบริหาร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิระจันต์ มณีศรี. (2549). รายงานการวิจัยเรื่องทัศนคติต่อการฝึกงานและปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการการฝึกงาน. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- เจริญ กระบวนรัตน์. (2548). หลักและเทคนิคการฝึกกีฬา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- (2550). ยางยืดพิชิตโรค. กรุงเทพฯ: บริษัท แกรนด์ สปอร์ต กรุ๊ป.
- (2553). บทความ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ: ความรู้ที่ยังต้องการความเข้าใจ. วารสารโภชนาบำบัด, 19(2), 88-102.
- เจริญ กระบวนรัตน์ และสาลิ สุภาภรณ์. (2557). ผลการออกกำลังกายด้วยยางยืด ตารางเก้าช่อง และการยืดเหยียดกล้ามเนื้อที่มีต่อสุขภาพ. วารสารคณะพลศึกษา. 17(2) 45-62.
- ชมพูนุท ศรีพงษ์ (2550). กลยุทธ์การเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน. ยะลา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยยะลา.

- ณรงค์ฤทธิ์ นิ่มมาก. (2554). *ขวัญกำลังใจและความท้าทายในการปฏิบัติงานของครูฝึกประจำฟิตเนสเซ็นเตอร์ในจังหวัดชลบุรี*. ปรินซ์นิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์การกีฬา) ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐภูมิ เกิดกรุง. (2551). *คุณสมบัติของผู้ฝึกสอนการออกกำลังกาย โรงแรมปทุมวันปริ้นเซส*. สารนิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์การกีฬา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดนัย เทียนพุด. (2532). *นักวิชาหกิจการ: ผู้จัดการยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ตุลา มหาพสุชานนท์. (2554). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: พี เอ็น เค แอนด์ สกายพริ้นตังส์.
- ถนอมวงศ์ กฤษณ์เพชร และกุลธิดา เสงี่ยมลาด. (2544). *ปทานุกรมศัพท์กีฬาพลศึกษาและวิทยาศาสตร์การกีฬา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ถนอมวงศ์ กฤษณ์เพชร และสิทธา พงษ์พิบูลย์. (2554). *สรีรวิทยาการออกกำลังกาย*. กรุงเทพฯ: ตีรณสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธวัช วีระศิริวัฒน์. (2538). *หลักและการฝึกกีฬา*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ธัญพรนภัส แฟงสม. (2556). *แนวทางการพัฒนาการตลาดของโรงแรมระดับ 4 ดาวเครือภายในประเทศในเขตเมืองพัทยา*. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 8(1).
- บุญส่ง โกสะ. (2547). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในอาชีพมวยสากลของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547
- บุรณะศักดิ์ มาดหมาย. (2547). "คุณสมบัติที่ดีของการเป็นผู้ประกอบการ-นักธุรกิจ". วารสาร *Industrial Technology Review*, 10(128), 115-119.
- ปานทิพย์ บุญยะสุด. (2540). *ทัศนะของนักสังคมสงเคราะห์ต่อความก้าวหน้าทางอาชีพสังคมสงเคราะห์*. ศึกษาเฉพาะกรณีนักสังคมสงเคราะห์สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2539). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: บริษัทอักษรเจริญทัศน์ อจท. จำกัด.
- พิทยา โภคา. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ*. ชลบุรี: วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- พิสนุ ฟองศรี. (2553). *เทคนิควิธีการประเมินโครงการ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- พนัชกร สิมะขจรบุญ. (2554). *บทความ การศึกษาคำตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์: กรณีศึกษา กรุงเทพฯ*. วารสารวิชาการ *Veridian E-Journal*, 4(1), 257-239.

- เมทินี วงศ์ธราวัฒน์. (2554). แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า
โรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. สาขาวิชาการจัดการบริการ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต: กรุงเทพฯ.
- รัชนี้ ขวัญบุญจัน และถนอมวงศ์ ฤกษ์พันธ์. (2553). การศึกษาความต้องการใช้วิทยาศาสตร์
การกีฬาเพื่อพัฒนาสู่ศักยภาพสู่ความเป็นเลิศของนักกีฬาทิมาชาติไทย. วารสารวิทยาศาสตร์
การกีฬาและสุขภาพ, (10), 9-23.
- วาสนา คุณาอภิสิทธิ์. (2539). การสอนพลศึกษา. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- วิทยา นาควัชระ. (2544). วิธีเลี้ยงลูกให้ เก่ง ดี และมีสุข IQ EQ MQ AQ. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2536). ทฤษฎีการประเมิน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริรัตน์ หิรัญรัตน์. (2548). กีฬาเวชศาสตร์พื้นฐาน. กรุงเทพฯ: คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาล,
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาว
ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, 1(1).
- สมาคมโรงแรมไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว. (2545).
มาตรฐาน โรงแรมในประเทศไทย. กรุงเทพฯ.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: วิสัทธิ์พัฒนา.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ:
พัฒนาศึกษา.
- สมหวัง ปริยานุวัฒน์. (2544). รวมบทความทางการประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สาคร ศรีสุขวงศ์. (2552). การจัดการ จากมุมมองของนักบริหาร. กรุงเทพฯ: จีพี ไซเบอร์ พรินซ์.
- สาลี สุภาภรณ์. (2542). ชีวกลศาสตร์การกีฬากับการสอน. วารสารคณะพลศึกษา, 1(2), 45-50.
----- (2547). ดันเถียรโยคะ. วารสารคณะพลศึกษา, 7(1-2), 66-77.
----- (2550). วิจัยเชิงคุณภาพทางพลศึกษาและกีฬา. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้าพรินติ้ง.
----- (2553). การสอนพลศึกษาด้วยวิธีแทคติกอลตามการรับรู้ของผู้เรียน. ภาควิชา
วิทยาศาสตร์การกีฬา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
----- (2557). กรณีศึกษาหลักสูตรการฝึกครูโยคะในอาศรมประเทศอินเดีย. วารสารคณะ
พลศึกษา. 17(1), 317-332.
- สาลี สุภาภรณ์ และเอกลักษณ์ พุฒินนสมบัติ. (2550). การเรียนคุณดาลัยโยคะด้วยวิธีสอนโดยตรง
และสอนแบบเพื่อนสอนเพื่อน. ภาควิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา. มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์.

- สุกัญญา พานิชเจริญนาม และสืบสาย บุญวีรบุตร. (2540). แอโรบิกแดนซ์-ทันสมัย *Aerobic Dance-Update* คู่มือสำหรับครูฝึก. กรุงเทพฯ. (อัสสัมชัญ).
- สุจิตรา ธานันท์. (2554). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น เพรส.
- สุมาลี เพชรศิริ, และคณะ. (2549). ความต้องการออกกำลังกายแบบแอโรบิกแดนซ์เพื่อสุขภาพที่ดีของประชาชนทั้ง 4 ภาค ในประเทศไทย. สมุทรสาคร: สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตสมุทรสาคร.
- สุเมธ ภิญาค และคณะ. (2552). การจัดการที่มีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทอุตสาหกรรมสตีลอินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน). ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัยบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- สุวิมล ติรภานนท์. (2550). การประเมินโครงการ: แนวทางสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรพงศ์ พรหมชา. (2553). การเปรียบเทียบการให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยความถี่ร้อยละ 25 และ 50 ที่มีต่อความสามารถในการวอลเลย์เทนนิส. ปรินซ์นิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์การกีฬา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรพล เพชรไกร. (2554). เทคนิคการจูงใจ. กรุงเทพฯ: เทียนวัฒนาพรินติ้ง.
- สุริพร ไรจนศิริ. (2547). ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการบริหารจัดการการออกกำลังกายในศูนย์ออกกำลังกาย ฟิตเนสเฟิร์สท์ (ประเทศไทย) ปี พ.ศ. 2546. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สนธยา สีละมาด. (2547). หลักการฝึกกีฬาสำหรับผู้ฝึกสอนกีฬา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2555). หลักการฝึกกีฬาสำหรับผู้ฝึกสอนกีฬา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสกสรร อรกุล. (2556). ปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมทเทิลคอม. ปรินซ์นิพนธ์ บธ.ม.(บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม. วิทยาเขตชลบุรี.
- เสนาะ ดิยาวี. (2545). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555 - พ.ศ.2559). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2550). ยุทธศาสตร์การพัฒนากองทัพไทยในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 พ.ศ.2550-2554.

- อนุศักดิ์ ตั้งปฏิฐานวัฒน์ และจารึก สระอิส. (2553). ความพึงพอใจและปัญหาของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน: กรณีศึกษารายวิชา 281-440 การฝึกปฏิบัติงานด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาและการออกกำลังกาย. รายงานการวิจัย. ภาควิชาพลศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- เอกลักษณ์ พุฒิสมบัติ. (2550). ผลการฝึกโยคะลาที่สที่มีต่อสุขภาพ. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์การกีฬา: การเป็นผู้ฝึกกีฬา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- American Council on Exercise. (2003). *ACE Personal Trainer Manual*. 3rd ed. United States of America.
- American College of Sport Medicine. (1998). *ACSM'S Resource Manual for Guidelines for Exercise Testing and Prescription*. 3rd ed. The United States of America: Williams & Wilkins.
- American College of Sport Medicine. (2010). *ACSM's Guidelines for Exercise Testing and Prescription*. 8th ed. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- American College of Sport Medicine. (2012). *ACSM's Health/Fitness Facility Standards and Guidelines*. 4th ed. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Boehm, J. K., & Lyubomirsky, S. (2008). Does Hap Pines Promote Career Success? *Journal of Career Assessment*, 16, 101-116.
- Chang, & Kim, R. (2003). Competencies for Fitness Club Instructor. Results of Delphi Study. *International Journal of Applied sports sciences*, 15(1),56-64.
- Cohen, A. (1996). The acceleration of the fitness certification movement is cheering facility operators, insurance companies and end users, but has some fitness professionals calling for more uniform standards. *Athletic Business*, 31-37.
- Deana, M. et al. (2008). The Current State of Personal Trainer: An Industry Perspective of Personal Trainers in A Small Southeast Community. *Journal of Strength & Conditioning Research*, 22(3), 883-889.
- (2010). The Current State of Personal Training: Managers' Perspectives. *Journal of Strength & Conditioning Research*, 24, 3173-3179.
- Deana, M. (2013). Women's Perspectives of Personal Trainers. A Qualitative Study. *The Sport Journal*, 1543-1958.
- DuBrin, A. J. (1994). *Applying Psychology Individual and Organizational Effectiveness*. New Jersey: Prentice Hall.
- Eby, L. T. et al. (2005). Predictors of objective and subjective career success: a meta-analysis. *Personnel Psychology*, 58, 367-408.

- Evans, R., & Roy, J. L. P. (2005). Preferred body type of fitness instructors among university students in exercise classes. *Perceptual and Motor Skills*, 101, 257–66.
- European Health & Fitness Association. (2010). Standards & Competencies Framework. *Setting the Standards for the European Health and Fitness Sector*, 1-65.
- Francis, J. G. (2005). The Athletic Trainer's Perspective. *Clinics in Sports Medicine*, 16(3), 361-374.
- Gattiker, U., & Larwood, L. (1986). Subjective career success: a study of managers and support personnel. *Journal of Business and Psychology*, 1, 78-94.
- Gayle, G., & Michael, P. (2000). *Assessing the Value of Health Fitness Professional Certification*. Retrieved November, 20, 2013, from <http://www.uscg.mil/baseseattle/hswl/worklife/docs/Assessing%20TheValueofHealthFitnessProfessionalCertification.doc>
- Gurmeen, K., & Kanika, K. (2010). Exercise Science Awareness Among Trainers of Fitness Club in North Delhi, India. *The Journal of Young Investigators*, 19(23).
- Harison, J. M., et. al. (1995). Effects of Practice and Command Styles on rate of Change in Volleyball Performance and Self-Efficacy of High-,Medium-,Low-Skilled Learners. *Journal of Teaching in Physical Education*, 14, 328-339.
- Ivana., et al. (2011). Research of Expected and Perceived Service Quality in Hotel Management. University of Novi Sad, Serbia. *Journal of tourism*, 5-13.
- JoAnn, M. (2013). Minimizing Legal Liability for the Exercise Professional: Strategies that Work. *ACSM'S Certified News*, 23(4), 6-7.
- Johnstone, J. M. (1981). *Indicators of Education System*. London: The Ancho Press, Tiptree Essex.
- Judge, T. A., et al. (1995). An empirical investigation of the predictors of executive career success. *Personality Psychology*, 48, 485-519.
- Judge, T. A., et al. (1999). The Big Five Personality Traits, General Mental Ability, and Career Success Across the Life Span. *Personal Psychology*, 52, 621-652.
- Kinicki, A., & Williams, B. K. (2006). *Management: A Practical Introduction*. 2nd ed. New York: Mc Grow-Hill Company.
- Lau, V. P., & Shaffer, M. A. (1999). Career success: the effects of personality. *Career Development International*, 4(4), 225-230.
- Lyubomirsky, S., et al. (2005). The Benefits of Frequent Positive Affect: Does Happiness Lead to Success? *Psychological Bulletin*, 131, 803-855.

- Malek, M. H., et al. (2002). Importance of health science education for personal fitness trainers. *Journal of Strength and Conditioning Research*, 16(1), 19-24.
- Maloof., et al. (2001). The effect of use of a Personal Trainer on Improvement of Health Related Fitness for adults. *Medicine and Science in Sports and Exercise*, 33(5), 74.
- Marriott. (2013). *Marriott Global Source*. Marriott International, Inc. Retrieved December, 20, 2013 from <https://extranet.marriott.com/mgs/IA?cid=1665712>.
- Mazetti, S. A., et al. (2000). The Influence of Direct Supervision of Resistance Training on Strength Performance. *Medical Science Sports and Exercise*, 32(6), 1175-1184.
- Millett, J. D. (1954). *Management in the Public Service: the Quest for Effective Performance*. New York : Mc Graw- Hill Book Company, Inc.
- Midha, M., et al. (1999) Exercise effect with the wheelchair aerobic fitness trainer on conditioning and metabolic function in disabled persons: a pilot study. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, 80(3), 258–261.
- Nahavadi, A. (1999). *Organization Behavior: The Person-Organization Fit*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Phusit & Rawida. (2013). Hotel Customer Expectations of Service: A Provincial Analysis of Family Business in Chiangmai, Thailand. *Journal of Tourism Research & Hospitality*, 2, 3.
- Ratamess, N. A., et al. (2008) Self-Selected Resistance Training Intensity in Healthy Women: The Influence of a Personal Trainer. *Journal of Strength & Conditioning Research*, 22, 103-111.
- Rink, J. (2006). *Teaching Physical Education for Learning*. 5th ed. Boston, MA: McGraw-Hill.
- Seibert, S. E., et al. (1999). Proactive Personality and Career Success. Research Report. *Journal of Applied Psychology*. 84(3), 416-427.
- Seligman, M. E. P., & Schulman, P. (1986). Explanatory Style as a Predictor of Productivity and Quitting Among Life Insurance Sales Agents. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 832-838.
- Seligman, M. E. P. (1998). Building Human Strength: Psychology's Forgotten Mission. *American Psychological Association Monitor*, 29(1), 2.
- Steers, R. M., & Potter, L. W. (1991). *Motivation and Work Behavior*. 5th ed. New York: McGraw – Hill, 498-506.
- Steers, R. M. (1991). *Introduction to Organizational Behavior*. 4th ed. New York: Harper Collins Publishers, 593.

- Steven, R. (2002). The Effectiveness of Personal Training on Changing Attitudes Towards Physical Activity. *Journal of Sports Science and Medicine*, 10-14.
- Sturges, J. (1999). What it means to succeed: personal conceptions of career success held by male and female managers at different ages. *British Journal of Management*, 10, 239-252.
- Supaporn, S. (2000). High School Students' Perspectives about Misbehavior. *The Physical Educator*, 57(30), 124-135.
- Triplett et al. (2009). Strength & Conditioning Professional Standards and Guidelines. *National Strength and Conditioning Association*, 1-26.
- Water, R. T. (2012). *Worldwide Survey of Fitness Trends for 2012*. ACSM's Health & Fitness Journal. American College of Sports Medicine.
- (2013). *Worldwide Survey of Fitness Trends for 2013*. ACSM's Health & Fitness Journal. American College of Sports Medicine.
- Weimar, W., at el. (2004). Influence of Two Instructional Strategies on Movement Patterns. *Research Quarterly for Exercise and Sport*. 75(1) Supplement: A-84.
- Wen-Yu., at el. (2010). Innovative Services in Fitness Clubs: Personal Trainer Competency Need Analysis. *The International Journal of Organizational Innovation*, 3(3), 317.
- Wininger, S. R. (2007) Instructors' and classroom characteristics associated with exercise enjoyment by females. *Perceptual and Motor Skills*, 94(2), 395-398.
- Zhen L., & Zhu, F. (2006). Post-purchase evaluation of China's star-rated hotel service quality: a content analysis of guest reviews on third party hotel booking websites. *Journal China Tourism Research*, 2 (1-2), 93-103.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญ

ภาคผนวก ก

แบบ 1: แบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญวันที่ประสบความสำเร็จมากในการเป็นผู้ฝึกสอน
ฟิตเนส

โปรดบรรยายเหตุการณ์สำคัญในวันที่ตัวเราประสบความสำเร็จมากที่สุด ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ฝึกสอนฟิตเนส อธิบายให้ชัดเจนว่าเกิดอะไรขึ้นในวันนั้น ตัวเรา เจ้านาย เพื่อน สมาชิกที่ใช้บริการ หรือบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องทำอะไร จึงช่วยให้เราประสบความสำเร็จกับการทำงานในวันดังกล่าว

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1. อายุ..... วุฒิมัธยมศึกษาสูงสุด.....

สาขาวิชา.....

2. ทำงานในตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนสมาแล้ว ปี ระบุสถานที่

.....

.....

3. ปัจจัยเกื้อหนุน 3-4 อันดับแรกที่ช่วยให้เราทำงานตำแหน่ง Fitness Instructor ประสบความสำเร็จ คืออะไรบ้าง

(1).....(2).....

...

(3).....(4).....

.....

4. ตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จในการทำงานตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนสคืออะไรบ้าง (ตอบมา 2-3 ข้อ)

(1).....(2).....(3).....

**แบบ 2: แบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญวันที่ประสบความสำเร็จน้อยในการเป็นผู้ฝึกสอน
ฟิตเนส**

โปรดบรรยายเหตุการณ์สำคัญในวันที่ตัวเราปฏิบัติหน้าที่ผู้ฝึกสอนฟิตเนสไม่ประสบความสำเร็จ หรือประสบความสำเร็จน้อย อธิบายให้ชัดเจนว่าเกิดอะไรขึ้นในวันนั้น ตัวเรา เจ้านาย เพื่อน สมาชิกที่ใช้บริการ หรือบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องทำอะไร การทำงานในวันนั้นจึงไม่ประสบความสำเร็จ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1. รายได้ประจำ บาท รายได้พิเศษ บาท รายได้ทั้งหมดต่อเดือน บาท

2. มีใบ Certificate อะไรบ้าง

.....

.....

3. ปัจจัย 3-4 อันดับแรกที่ทำให้การทำหน้าที่ Fitness Instructor ไม่ประสบความสำเร็จ คืออะไรบ้าง
(1).....(2).....

...

(3).....(4).....



ภาคผนวก ข

แผนที่ความคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัดความสำเร็จ

ภาคผนวก ข
แผนที่ความคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัดความสำเร็จ

คำชี้แจง ให้คุณเขียนแผนที่ความคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัดความสำเร็จในการทำงานของผู้ฝึกสอนพิตเนสลงในกระดาษที่ผู้วิจัยจัดเตรียมไว้ให้ โดยเขียนเป็นคำ หรือคำสำคัญสั้น ๆ หรือเป็นวลีที่มีความหมายชัดเจน แล้วแตกคำนั้นออกไปเป็นความคิดรองและความคิดเสริมตามลำดับ เช่น ความคิดหลัก รายได้ต่อเดือน ความคิดรอง (1) รายได้ประจำ (ต้องการเงินเดือน) (2) รายได้เสริม (ต้องการหารายได้พิเศษ)





ภาคผนวก ค
แบบสัมภาษณ์ผู้ฝึกสอนฟิตเนส

ภาคผนวก ค
แบบสัมภาษณ์ผู้ฝึกสอนฟิตเนส

1. กรุณาเล่าประสบการณ์ในการประกอบอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนสตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน
2. เพราะเหตุใดคุณจึงสนใจอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนส
3. สาขาวิชาที่คุณศึกษาในระดับปริญญาตรีมีส่วนช่วยให้คุณประสบความสำเร็จในการทำงานในตำแหน่งนี้มากน้อยเพียงใด
4. อะไรคือตัวชี้วัดสำคัญเกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพผู้ฝึกสอนในฟิต ตอบมา 2-3 ข้อ
5. คุณลักษณะสำคัญที่พึงประสงค์ของผู้ฝึกสอนในฟิตเนสมีอะไรบ้าง
6. ทำอย่างไรเราจึงจะมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ครบถ้วนหรือมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
7. แนวทางในการเตรียมความพร้อมเพื่อให้ท่านเป็นผู้ฝึกสอนในฟิตเนสประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพทำได้อย่างไรบ้าง
8. หากมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม กรุณาอธิบาย

ขอบคุณมากที่ช่วยเล่าประสบการณ์การเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนสให้ฟัง



ภาคผนวก ง

รูปแบบการกระตุ้นความจำ (Stimulated Recall)

ภาคผนวก ง

รูปแบบการกระตุ้นความจำ (Stimulated Recall)

คำชี้แจง ผู้วิจัยขอให้ท่านถ่ายภาพซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานที่ทำงาน หรือการทำงานในหน้าที่ของผู้ฝึกสอนฟิตเนส จำนวน 20 ภาพ เป็นภาพที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมให้ท่านทำงานในตำแหน่งผู้ฝึกสอน ฟิตเนสประสบความสำเร็จ 10 ภาพ และอีก 10 ภาพ เกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานในตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนส จากนั้นผู้วิจัยจะนัดหมายท่านในช่วงเวลาที่สะดวกเพื่อดูภาพทั้งหมดไปพร้อม ๆ กัน

เมื่อเริ่มต้นดูภาพแรก ผู้วิจัยจะถามคำถาม และทำการบันทึกเสียงคำตอบของท่าน จากนั้นจึงดูภาพต่อไป ขบวนการนี้จะดำเนินเรื่อยไปจนกระทั่งดูภาพครบทั้ง 20 ภาพ ข้อมูลที่ท่านตอบหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพถ่ายทั้งหมด ถือเป็นความลับ ข้าพเจ้าจะไม่นำคำตอบของท่านไปเปิดเผยหรือสนทนากับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้ฝึกสอนฟิตเนส ผู้จัดการตลอดจนบุคคลอื่น ๆ และตัวคุณเองก็ไม่ควรข้อมูลที่เราสอนท่านเกี่ยวกับภาพถ่ายนี้ไปเล่าให้ผู้อื่นฟัง เพราะสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการทำความเข้าใจคือ ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพผู้ฝึกสอนฟิตเนส คำตอบจึงไม่มีถูกหรือผิดเพราะเป็นความคิดเห็นของแต่ละคน คำถามมีทั้งหมด 4 ข้อดังนี้

คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่งเสริม

1. ภาพนี้เป็นภาพอะไร และเกี่ยวข้องกับการทำงานในหน้าที่ผู้ฝึกสอนฟิตเนสอย่างไร
2. ภาพนี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมความสำเร็จในการทำงานตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนสเพราะเหตุใด
3. ท่านมีแนวทางในการเตรียมตัวเองเกี่ยวกับปัจจัยในภาพข้อ 2 อย่างไรบ้าง
4. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอะไรบ้างเกี่ยวกับภาพนี้

ถ้าท่านไม่มีความคิดเห็นอื่นใดนอกเหนือจากที่กล่าวมา โปรดดูภาพต่อไป

ภาคผนวก ง (ต่อ)
รูปแบบการกระตุ้นความจำ (Stimulated Recall)

คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรค

1. ภาพนี้เป็นภาพอะไร และเกี่ยวข้องกับการทำงานในหน้าที่ผู้ฝึกสอนฟิตเนสอย่างไร
2. ภาพนี้เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จในการทำงานตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนสเพราะเหตุใด
3. ทำอย่างไรจึงจะสามารถลดอุปสรรคในการทำงานจากภาพนี้ให้น้อยลง
4. หากท่านมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับภาพนี้ กรุณาอธิบายเพิ่มเติม

ถ้าท่านไม่มีความคิดเห็นอื่นใดนอกเหนือจากที่กล่าวมา โปรดดูภาพต่อไป



ภาคผนวก จ

หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัยของผู้ฝึกสอนพิเศษ

ภาคผนวก จ

หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัยของผู้ฝึกสอนฟิตเนส

ข้าพเจ้า ว่าที่ร้อยตรีภุชดา สุร่าไพ นิติระดับปริญญาเอก สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ ภาควิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความสนใจที่จะทำการวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งผู้ฝึกสอนในฟิตเนส โดยการวิจัยระยะที่ 1 ข้าพเจ้าจะขอให้ท่านเขียนหรือพูดเพื่อตอบแบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญ 2 แบบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ผู้ฝึกสอนฟิตเนสในวันที่ท่านประสบความสำเร็จมากกับประสบความสำเร็จน้อย ใช้เวลาในการตอบ 15-20 นาที โดยจะมีการนัดหมายล่วงหน้าในวัน เวลาที่ท่านสะดวกเพื่อไม่ให้รบกวนการปฏิบัติหน้าที่ของท่าน หากท่านตอบแบบบรรยายเหตุการณ์สำคัญด้วยการพูด จะมีการบันทึกเทปเสียงซึ่งผู้วิจัยจะเป็นผู้ถอดเทปด้วยตนเอง

การวิจัยระยะที่ 2 ข้าพเจ้าจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวข้องที่ช่วยให้ท่านประสบความสำเร็จในการทำงานในตำแหน่งผู้ฝึกสอนฟิตเนส โดยข้าพเจ้าจะทำการสัมภาษณ์ท่าน 1 ครั้ง ให้ท่านเขียนแผนที่ความคิด 1 แผ่นและสัมภาษณ์เพื่อกระตุ้นความจำโดยใช้ภาพถ่ายอีก 1 ครั้ง รวม 3 ครั้ง ระยะเวลาประมาณ 20-30 นาที ซึ่งการวิจัยในระยะที่ 2 ท่านจะเข้าร่วมหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของท่าน

ข้าพเจ้าจะไม่นำข้อมูลของท่านไปพูดคุยกับบุคคลในสถานที่ทำงานของท่านหรือคนอื่น ๆ นอกจาก รศ.ดร.สาลี สุภาพรณ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัยของข้าพเจ้า การเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ไม่มีความเสี่ยงใดๆ ต่อตัวท่านและท่านสามารถขอข้อมูลในส่วนของท่านได้ถ้าต้องการสำหรับข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมมาได้จะนำเสนอเป็นข้อสรุปของกลุ่มและนำไปเผยแพร่ในรูปของการนำเสนอในการประชุมวิชาการหรือตีพิมพ์ในรูปของบทความวิจัยในประเทศและต่างประเทศ เพื่อประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ ชื่อเฉพาะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นชื่อท่าน สถานที่หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หากมีการอ้างถึงจะใช้ชื่อสมมุติแทน

การเข้าร่วมในการวิจัยนี้เป็นความสมัครใจ หากท่านไม่สะดวกหรือประสงค์จะไม่เข้าร่วมในการวิจัยอีกต่อไป แม้ว่าโครงการวิจัยของข้าพเจ้าจะยังไม่เสร็จสิ้น ท่านก็สามารถถอนตัวออกจากการเป็นกลุ่มตัวอย่างได้ตลอดเวลา นอกจากนั้น หากท่านต้องการขอข้อมูลในส่วนของท่านก็สามารถทำได้

การเข้าร่วมในการวิจัยนี้ไม่มีค่าตอบแทนใดๆ หากท่านยินดีเข้าร่วมในการวิจัยนี้กรุณาลงลายมือชื่อเพื่อแสดงความยินยอมในที่ว่างที่เว้นไว้ให้ ถ้าท่านมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อข้าพเจ้าโดยตรงที่หมายเลข 086-7030197 หรือส่งอิเล็กทรอนิกส์เมลล์ (e-mail) มาที่ surumpai_k@hotmail.com และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านสมัครใจเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้

สมัครใจเข้าร่วมโครงการวิจัย ☐ ระยะที่ 1 ☐ ระยะที่ 2 ☐ ระยะที่ 1 และ 2

ลงชื่อผู้เข้าร่วมการวิจัย.....ชื่อ-สกุล ตัว

บรรจง.....

วันที่..... เบอร์โทรศัพท์..... อีเมลล์

ลงชื่อ..... ผู้วิจัย (ว่าที่ร้อยตรีภุชดา สุร่าไพ)





ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	ว่าที่ร้อยตรี กฤษดา สุร่าไพ
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	607/331 ลุมพินีวิลล์ 77 ถ.อ่อนนุช สวนหลวง กรุงเทพฯ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงแรม แมริออท กรุงเทพ สุขวิท 57
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2547	ปริญญาตรี สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา จากมหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2551	ปริญญาโท สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2558	ปริญญาเอก สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ